بحث بعنوان

تقويم البرامج والمشروعات الاجتماعية للجمعيات الأهلية

الباحثة

أماني أحمد عبد الرحيم

دارسة الدكتوراه بقسم التخطيط الاجتماعي

كلية الخدمة الاجتماعية

جامعة أسوان

ملخص الدراسة:

"تقويم البرامج والمشروعات الاجتماعية للجمعيات الأهلية"

يعد التقويم من الوسائل الهامة التي يتم استخدامها لقياس عائد البرامج والمشروعات والاجتماعية باعتباره وسيلة لتحقيق النمو او باعتباره وسيلة للنقد ولتصحيح وضع خاطئ من خلال الكشف عن جوانب القوة لهذه البرامج والمشروعات وتقويتها و نقاط الضعف والخلل لتلافيها في الخطط المستقبلية، ويمكن القول بأن التقويم عملية طبيعية يمارسها الإنسان في حياته اليومية بطريقة شعورية أو لا شعورية، فكل إنسان يقوم بقياس مدي كفاءته ومستوي أداءه، أو قياس مدي فاعلية الخدمات المقدمة له، من خلال معايير ومتغيرات خاصة

وفي هذا المقال سوف يتم عرض مفهوم البرامج والمشروعات وأهداف برامج الجمعيات الاهلية. ومؤشرات نجاح البرامج والمشروعات الاجتماعية، كما يتناول التقويم بما يتضمنه من مفهوم التقويم– الأهمية– الأهداف والاغراض – الخصائص، وانواع التقويم وتصنيفاته. ومراحل تقويم البرامج والمشروعات الاجتماعية. واسس تقويم البرامج والمشروعات الاجتماعية. كذلك التخطيط لتقويم البرامج والمشروعات الاجتماعية. ومحكات تقويم البرامج والمشروعات الاجتماعية. ونماذج تقويم البرامج والمشروعات الاجتماعية. والأدوات والمقاييس المناسبة لتقويم البرامج والمشروعات الاجتماعية. وعوامل تقويم البرامج والمشروعات بالجمعيات الأهلية.

الكلمات المفتاحية:

تقويم البرامج ؛ تقويم البرامج والمشروعات الاجتماعية؛ الجمعيات الاهلية.

Abstract:

"Evaluation of Social Programs and Projects for Civil Society Organizations"

Evaluation is an important tool used to measure the returns of social programs and projects. It is a means of achieving growth, or as a means of criticism and correcting a misalignment by revealing the strengths of these programs and projects and strengthening them, as well as the weaknesses and shortcomings to avoid them in future plans. It can be said that evaluation is a natural process that humans practice in their daily lives, consciously or subconsciously. Every person measures their efficiency and level of performance, or the effectiveness of the services provided, through specific criteria and variables. This article will present the concept of programs and projects, the objectives of civil society programs, and indicators of the success of social programs and projects. It also addresses evaluation, including the concept of evaluation, importance, goals and objectives, characteristics, types of evaluation and their classifications, the stages of evaluating social programs and projects, the foundations of evaluating social programs and projects, planning for evaluating social programs and projects, and criteria for evaluating social programs and projects. Models for evaluating social programs and projects. Appropriate tools and standards for evaluating social programs and projects. Factors for evaluating programs and projects in civil society organizations.

Keywords:
programs evaluation; Evaluation of Social Programs and Projects; Civil Society Organizations.

مقدمة:

أصبح التخطيط من المناهج الاساسية وعاملا من العوامل الهامة التي تمكن الأمم والشعوب من التقدم والانطلاق لبناء مجتمع الرفاه الاجتماعي. والتخطيط الاجتماعي يقوم على الفلسفة الاجتماعية للمجتمع مما يجعل مدلوله أكثر اتساعاً ليتضمن حقيقة انه لا يمكن تحديد المشكلات وتحديد وتقدير الحاجات وصنع الحلول اللازمة لمقابلة تلك الحاجات دون التخطيط لخدمات الرعاية الاجتماعية الذى يساهم كذلك في تحقيق العدالة الاجتماعية والمواطنة وشبكة الأمان الاجتماعي لدعم وبناء وتنمية قدرات الإنسان في المجتمع، كما إن البرامج والمشروعات لا يمكن أن تحقق أهدافها الإنسانية إلا في إطار تخطيط علمي يعتمد على العقل والتفكير والتقدير للارتقاء بالإنسان والحياة الإنسانية وتحسين نوعية الحياة في تناغم محسوب يمكن تقديره والتحكم في مسيرته التنموية لتحقيق هدف وجود الإنسان في المعمورة، والارتقاء المستمر المحسوب الواعي بالحياة الإنسانية وتغييرها بوعى لتحقيق الأهداف الإنسانية والمجتمعية، و يُعتبر التقويم أحد الوسائل الهامة للوصول إلى نتائج صادقة مرتبطة بالأداء في البرامج والمشروعات الاجتماعية أو الممارسات الاقتصادية وهذه النتائج توضح طرق وأساليب التخطيط وجودة الأداء ودرجة تحقيق الأهداف بكفاءة، وتتمثل أهمية التقويم في البرامج والمشروعات الاجتماعية في أنه الوسيلة الموضوعية لإثبات أحقية البرامج القائمة في استمرار تمويلها، ومدى جدية هذه البرامج في تقديمها للخدمات القائمة لأجلها.

اولاً: البرامج والمشروعات الاجتماعية.

(١) مفهوم البرامج والمشروعات الاجتماعية.

يعرف البرنامج لغويا بأنه الخطة المرسومة لعمل ما.(المعجم الوجيز، ٢٠١١، ص٤٧).

كما يحدد البرنامج أيضا بأنه جدول أعمال، وتوقعات، مسوده، مخطط تفصيليMorehead. (Philip,2001,p628)

وأشير للبرنامج بأنه مخطط موجز للترتيب الذي يجب متابعته أو الموضوعات المدرجة أو الأداء.(The Merriam Webster، 1999 , P.484)

ويعرف البرنامج بأنه: مجموعة من الأنشطة التي تعتمد بعضها على بعض، وموجهه لتحقيق غرض أو مجموعة من الأغراض، وفى الخدمات الاجتماعية يعتبر البرنامج استجابة منظمة للمشكلة الاجتماعية.(السكري، ٢٠٠٠، ص١٢٣)

ويعرف البرنامج أيضاً: مجموعة منظمة من المشاريع ضمن خطة واضحة المعالم ومشتركة مع بعضها من حيث المضمون والمكان والتنظيم، كما يمكن أن ترتبط قطاعياً او إقليمياً عن طريق جهة واحدة.(ابو المعاطي،٢٠٠٦ ، ص٢١٥)

في حين يشار لمفهوم المشروع: كافة وأنواع المستحدثات من إنشاءات وبرامج وقرارات وسياسات رسمية أو أهلية تقضى إلى تبعات أو تأثيرات على البيئة أو الإنسان.

والمشروعات الاجتماعية هي: عباره عن الأعمال التي تعالج المشاكل الاجتماعية والبيئية. والتي تخلق فرص عمل وتولد الدخل مثل غيرها من الشراكات ، ولكن بدلا من توجيه أرباحها إلى أصحابها فهي تعمل على إعادة استثمار هذه الأرباح لدعم مهمتهم الاجتماعية. وبذلك، فإنها تعمل على تحسين حياة الأشخاص في مجتمعاتنا على جميع النطاقات.(Shahid, Zhu,et, al, 2018, p1415)

وتعرف المشروعات الاجتماعية بانها تلك المشروعات التي يقوم بها أو يتأثر بها بطريقة مباشرة أو غير مباشرة سلبا أو إيجابا عدد كبير من الناس ، على نقيض المشروع الفردي الذى قد يقوم به أو يتأثر به شخص واحد.(Rogers Rugeiyamu، p213-231,2021)

وفي اطار ما سبق تحدد البرامج والمشروعات الاجتماعية اجرائيا في هذه الدراسة بانها:

- هي مجموعة الخطط والأنشطة التي تقدمها الجمعيات الاهلية للمتضررين من جائحة كورنا.
- تتمثل اهم هذه الجمعيات في جمعية رسالة للأعمال الخيرية بمحافظة الأقصر والتي تتضمن خدمات الرعاية. الاجتماعية بها من برامج ومشروعات تستهدف المتضررين من جائحة كورونا.
- تهدف هذه الأنشطة إلى الحد من الضغوط الحياتية للمتضررين من جائحة كورونا.
- كما تسعى هذه الأنشطة لتحقيق هدف معين وهو اشباع حاجات المتضررين من جائحة كورونا وحل مشكلاتهم. كسبيل للتخفيف من حدة هذه الضغوط.
- يتم تقديم هذه الأنشطة من خلال مشاركة الأهالي أو من ينوب عنهم ليعبروا عن احتياجاتهم من هذه الأنشطة.
- ويحدد تقديم هذه الأنشطة بزمن معين من قبل القائمين بوضعها.

(٢) أهداف برامج الجمعيات الاهلية.

تعتمد برامج الجمعيات الاهلية على مجموعه من الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها داخل هذه الجمعيات الاهلية والتي تعمل بدورها على زيادة كفاءة الجمعيات الاهلية وفاعليتها في تقديم الخدمات الاجتماعية والتنموية إلى جمهور العملاء والمستفيدين، بل والعمل على تحسين جودة تلك الخدمات. ويمكن تحديد تلك الأهداف في النقاط التالية: (Wassie Clement,et. al,2021,p358)

١. تعاظم دور الجمعيات الاهلية من خلال تحسين أداء الأنظمة الرئيسية بها، ومساعدة الجمعيات الاهلية على الاستمرار على ساحة الرعاية الاجتماعية، وتحقيق الاستدامة.

٢. توفير كافة أشكال المساندة للمستفيدين من خلال تمكين الجمعيات الاهلية في تقديم خدماتها وانشطتها، بما ينعكس على جودة الخدمات للمستفيدين والمتضررين؛ وخفض مستويات الضغوط الحياتية الواقعة عليهم.

٣. السعي لوصول الجمعيات الاهلية لأفضل مستوى يمكن أن تصل إليه، وتحسين جودة العمل فيها، مما يعمل على زيادة المصداقية والمساءلة لهذه الجمعيات الاهلية في أعين مقدمي الدعم ومتلقي الخدمات، وتعتبر هذه العملية وسيلة لتحقيق النتائج ووضع معايير للعمل داخل الجمعيات الاهلية وتطبيق هذه المعايير على ارض الواقع.

٤. دعم الجمعيات الاهلية على مناصرة قضايا تمكين المتضررين والمهمشين وذوي الحاجة بالمجتمع باعتبار ان تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية لهم قضية إنسانية تتعلق بالمجتمع ككل، وتحتاج إلى كامل جهوده حتى يتحقق الإقبال الجماهيري، والوعي بها، وإزالة المعوقات والاتجاهات السائدة التي تعزز المفاهيم الاجتماعية الخاطئة.

٥. تحسين قدرة الجمعيات الاهلية على تعبئة الموارد اللازمة لأداء رسالتها وزيادة قاعدة هذه الموارد والارتقاء بمستوى الأنشطة والخدمات الخاصة بها مما يسهم في استمرارية عملية التنمية، ويتم ذلك من خلال تحسين أنظمة الاتصال والعمل الجماعي والتقييم وبناء مكانة الجمعيات الاهلية وسمعتها.(عبد الفتاح محمد،٢٠٠٥،ص١٤٩)

٦. مساعدة الجمعيات الاهلية على التكيف مع التغيرات الخاصة بها داخلياً أو التغيرات التي تفرضها البيئة المحيطة بها بما يؤثر تأثيراً ايجابياً في تحقيق أهدافها.

استثمار الموارد الداخلية للجمعيات الاهلية والموارد المجتمعية سواء كانت تلك الموارد مالية – خبرات وقدرات– موارد معنوية – موارد تنظيمية وتكنولوجيا وذلك لزيادة كفاءة الخدمات التي تقدمها للأطفال التوحديين او اسرهم او المهتمين برعايتهم.(Wassie ,Clement, et. al,2021,p360)

(٣) خصائص البرامج والمشروعات الاجتماعية بالجمعيات الاهلية:

- تستبعد دوافع الربح والكسب المادي حيث أنها تحقق إشباع الحاجات الإنسانية بما يؤدي الى تنمية واستثمار الموارد البشرية.
- عدم القدرة على استبعادها من أي مجتمع من اجل إشباع حاجات المواطنين مثل الدفاع المدني والأمن والنظافة وحملات التطعيم.
- تتميز الخدمات بان استهلاكها غير تنافسي لان المنافع تكون متاحة للجميع بدون تعرض أو تداخل لاستهلاك الآخرين منها... مثال ذلك بناء الكوبري

- عدم وجود سوق لمخرجات اغلب البرامج والمشروعات الاجتماعية وهذا يعني أنها لا تودي إلى إنتاج سلعي يمكن تثمينه.
- تتضمن أنشطة يساعد تنفيذها على رفع مستوى الوعي العام فيه وتغيير الاتجاهات النفسية والاجتماعية نتيجة تنفيذها ودفعهم إلى التطلع المستمر لمستويات ارفع للمعيشة وتحسين العلاقات الاجتماعية بين افراد المجتمع.
- تمثل عناصر أساسية تتضمن متدفقات خارجية عمليات تحويلية مخرجات أو منافع حيز مكاني مجموعة من المستفيدين فترة زمنية إدارة المشروع.
- عدم تجانس مخرجات البرنامج والمشروعات الاجتماعية بأنها غير عادية إذا قيست مخرجات المشروع الاقتصادي.

(٤) العوامل والمؤشرات التي تسهم في نجاح البرامج والمشروعات الاجتماعية:

توجد العديد من العوامل التي يمكن أن تساهم في نجاح البرامج الاجتماعية، ومن أبرزها: (ابو المعاطي، ٢٠٠٩، ص١٥٥)

- تحديد الأهداف والرؤية: يجب أن تكون البرامج الاجتماعية محددة الأهداف وتعكس رؤية واضحة لتحسين حالة معينة أو حل مشكلة محددة في المجتمع.
- التخطيط الجيد: يجب وضع خطة شاملة ومنهجية لتنفيذ البرنامج الاجتماعي، وتحديد الموارد المطلوبة والمسؤوليات المحددة لكل شخص يشارك في البرنامج.
- التمويل والموارد: التمويل الكافي ضروري لكي تعمل البرامج الاجتماعية بفعالية.
- المشاركة المجتمعية: يجب أن يشمل البرنامج الاجتماعي المجتمع المستهدف ويشجعهم على المشاركة الفعالة في عملية التخطيط والتنفيذ والتقييم. كما ان إشراك المجتمع وأصحاب المصلحة في تصميم وتنفيذ وتقييم البرامج الاجتماعية أمر مهم لنجاحها.
- تصميم البرامج وتنفيذها: يجب تصميم البرامج بأهداف واضحة ونتائج قابلة للقياس.
- التقييم والتقييم: يعد التقييم والتقييم المنتظم للبرامج الاجتماعية أمرًا بالغ الأهمية لتحديد مدى فعاليتها وإجراء التحسينات اللازمة.
- الدعم السياسي والمجتمعي: الدعم من السياسيين والمجتمع ككل ضروري لازدهار البرامج الاجتماعية.
- تدريب الموظفين والمتطوعين: يعد تدريب الموظفين والمتطوعين ودعمهم أمرًا ضروريًا لتنفيذ البرامج بشكل فعال.

- السكان المستهدفون: ينبغي مراعاة احتياجات وخصائص السكان المستهدفين عند تصميم البرامج الاجتماعية وتنفيذها.
- الشراكات: من المهم تكوين شراكات مع منظمات أخرى والجهات المعنية في المجتمع لتوفير الموارد والخبرات اللازمة لتنفيذ البرنامج الاجتماعي.
- التقييم المستمر: يجب أن يتم تقييم البرنامج الاجتماعي بانتظام لقياس تأثيره والتحقق من تحقيق الأهداف المحددة، وإجراء التعديلات اللازمة لتحسينه.
- الاستدامة: يجب توفير الموارد المستدامة للبرنامج الاجتماعي لضمان استمراريته وتأثيره على المجتمع.
- المرونة: يجب أن تتمتع البرامج الاجتماعية بالقدرة على التكيف مع التغيرات المحيطة والتعامل مع التحديات المختلفة التي قد تواجهها.

ثانياً: التقويم:

أ- مفهوم التقويم:

لقد أصبح التقويم عملية ضرورية وملائمة لكافة نواحي النشاط الانساني، فهو عملية يحتاج إليها كل شخص في حياته العامة والخاصة، والتقويم في مهنة الخدمة الاجتماعية يعد عملية أساسية ومكملة لدائرة عملياتها المنية فهي عملية كشف عن مدي تحقيق الأهداف لممارسة المهنية وهي تمكن الاخصائيين الاجتماعين من تحديد مدي ما وصلوا إليه من تحقيق أهدافهم التي خططوا لها وهي عملية يمكن بها إصدار الأحكام علي مدي تحقيق العملية المهنية لأهدافها، والكشف عن جوانب القصور واقتراح الأساليب التي يمكنها تلافي القصور ومن ثم يعتبر التقويم وسيلة موضوعية أو منهج عملي وليس غاية في حد ذاتها.(عبد الفتاح محمد، ٢٠١١، ص٢١٢)

ولقد تعددت واختلفت وجهات النظر في تحديد مفهوم واضح ومحدد وموحد للتقويم والمفاهيم المرتبطة به. ففي اللغة العربية: جاءت كلمة تقويم من مصدر قوم، (قَوَمَ) المعوج: عدله أزال عوجه و- السلعة: سعرها وثمنها. ويقال قوم الشيء: قدر قيمته، (استقام) الشيء: اعتدل واستوي. (القويم): المعتدل.(المعجم الوجيز، ص٥٢١)

وفي اللغة الإنجليزية: كلمة (Evaluation) وتعني تثمين، تقييم، تقدير وهذه الكلمة مأخوذة من كلمة (Evaluate) وتعني يقيم، يقدر.(منير البعلبكي:المورد،٢٠٠٢،ص٣٢٢) والتقويم هو تحديد قيمة أو كم الشيء والتعبير عنه عددياً أو بأنه الكلمة التي جاءت من EVALUATE أي تحديد قيمة أو كم الشيء والتعبير عن هذه القيمة عددياً. (Webster A,1983,p25) ويعرفه قاموس ويبستر (Webster's) بأنه

تحديد قيمة الشيء أو كم الشيء للتعبير عنه رقمياً أو عددياً.(The new International Webster's ,1999 ,p439)

ويعرف التقويم في قاموس الخدمة الاجتماعية: بأنه قياس أو تقدير إلى أي مدى حقق التدخل أو المشروع أو البرنامج أغراضه وأهدافه، وما هي بالتحديد أسباب نجاح أو فشل التدخل أو البرنامج أو المشروع.(السكري، ٢٠١٣،ص١٨٦)

ويستخدم مصطلح التقويم للإشارة الي هدف محدد وعملي من نوع خاص وهو تقدير الجدوى الاجتماعية والقيمة الاجتماعية لنشاط او برنامج او فعل معين ويقاس بأن تحقق عندها النشاط او البرنامج او الفعل للقيم المنسوبة ألية والمتوقع فيه تحقيقها كما يعرف بأنه تحديد للنتائج التي أمكن الوصول إليها عن طريق القيام بنشاط لتحقيق هدف له قيمة.(طلعت محمود، ٢٠١٤، ص١٦٣-١٦٤)

ويعرف بأنه: القيام بمجموعة من الإجراءات العلمية التي تهدف إلى تقدير ما يبذل من جهود لتحقيق أهداف معينة في ضوء ما اتفق علية من معايير وما وضع من تخطيط مسبق والحكم على مدى فاعلية وكفاءة هذه الجهود وما يصادفها من عقبات وصعوبات في التنفيذ بقصد تحسين الأداء.(ابو النصر، ٢٠٠٩،ص١١٢)

وهو عمليه مهنيه منظمه تعتمد على نتائج التقييم بغرض وضع خطه الإصلاح في الاطار الزمني المتاح والتكاليف الميسرة لتحقيق الهدف بأعلى كفاءه ممكنه.(جبل،٢٠١٩، ص٩)

والتقويم هو عملية تقدير قيمة الشيء أو كميته، وهدف التقويم هو الحكم الموضوعي على العمل المقوم، صلاحاً وفساداً، نجاحاً وفشلاً، بتحليل المعلومات المتيسرة عنه، وتفسيرها في ضوء العوامل والظروف التي من شأنها أن تؤثر علي العمل، والتقويم عملية وزن وقياس تتضح بها عوامل النجاح ودواعي الفشل، أي أن التقويم عملية جمع معلومات عن ظاهرة ما، وتصنيف هذه المعلومات أو البيانات وتحليلها وتفسيرها سواء أكانت كمية أم كيفية، ويهدف ذلك كله إلى إصدار الحكم أو القرار بقصد تحسين العمل. كما يتضمن أيضاً معنى التحسين والتعديل والتطوير الذي يعتمد علي هذه الأحكام في ضوء الأهداف المنشودة. (شحاتة واخرون،٢٠٠٣،ص١٣٠-١٣١)

والتقويم هو العملية التي من خلالها يتم التوصل إلي المعلومات والأحكام على دراسة معينة لحدث، للتأكد ما إذا كانت توصلت إلى النتائج المرغوبة، وهو مصدر رئيسي للبرهان الذي من خلاله تحدد مؤسسات الخدمة الاجتماعية ما إذا كانت البرامج والممارسات فعالة أم لا، وعلى الرغم من اعتماد التقويم علي مجموعة مميزة من المفاهيم مثل المدخلات والمخرجات والمؤشرات إلا إنه يهتم أساساً بقضية واحدة هي: هل العمل مؤثر أم لا؟.(Goldberg, Warburton,2021,p215)

وممارسة التقويم هو أداة تعبيرية عند الأخصائي الاجتماعي لفحص والتعامل مع المشكلات والقضايا الاجتماعية هذا بالإضافة لفحص وتقييم كافة المحتويات والمهارات المحددة، والتقويم أيضاً هو العملية النهائية لفحص مدى الوصول إلى الغاية المراد تحقيقها أو هو العملية المستمرة لأجل الغرض من تحسين الممارسة من خلال التغذية الراجعة.(Parker,2020,p264)

ب- أهمية تقويم البرامج والمشروعات الاجتماعية.

تتمثل أهمية التقويم في برامج الخدمات الاجتماعية في أنه الوسيلة الموضوعية لإثبات أحقية البرامج القائمة في استمرار تمويلها، فإذا كانت البرامج أو المشروعات، سواء الحكومية أو الأهلية تتكلف أموالا طائلة فان هناك ضرورة لمعرفة هل أنفقت هذه الأموال في محلها أم أن ما تم هو تبديد للمال ليستوجب المحاسبة.(قاسم،ابوالمعاطي،٢٠٠٥،ص١٧٨)

وتتمثل أهمية التقويمً في الآتي:

- بالنسبة لأجهزة الخدمة: (Cornes, Moriarty,et.al,2014,p22)

- يعتبر التقويم بالنسبة لأجهزة الخدمة بمثابة وسيلة لتحقيق النمو المهني والوظيفي المستمر وبمثابة عملية تعليمية يمكنهم من خلالها تنمية معارفهم وتعديل اتجاهاتهم وتطوير وتنمية أساليب عملهم واكتساب المزيد من الخبرات العملية والمهارات.
- التقويم وسيلة علمية وعملية للتعرف على مدى فاعلية ومدي كفاءة الجهاز بالنسبة لعملية قياس وتقدير حاجات الناس وبالنسبة لأسلوب مواجهة وحل مشكلاتهم وتحقيق أهداف البرنامج والمشروعات الخدمية والإنتاجية التي تتضمنها خطة التنمية.

- بالنسبة للمستفيدين من البرنامج:

يساعد التقويم على معرفة رأي المستفيدين من برامج التنمية ويعتبر بمثابة التغذية العكسية للخطط المستقبلية وفي هذه الحالة يهمنا معرفة ما يلي: (Leah Kiefer,2014,p550)

- مدى توافر الخدمات لمن يحتاجها.
- مناسبة الشروط الموضوعة لاستحقاق الخدمة بما يؤدي إلي مرونة وسهولة إجراءات الحصول عليها لمن يستحقها.
- مدى تغطية الخدمة لأكبر عدد ممكن من المستفيدين.

ت- أهداف تقويم البرامج والمشروعات الاجتماعية:

يتحدد الهدف الرئيسي للتقويم هو احضار الرؤى لأذهان متخذي القرار وإدراكه الواعي لجملة الافتراضات، والقيم المتضمنة في برنامج أو مشروع معين، ومعرفه علاقتها بالإجراءات المرسومة، والإدراك

الموضوعي بالنتائج المحتملة والمتوقعة، ومقارنة ذلك كله بالإنجازات الفعلية التي تمت في أرض الواقع، وتحديد الفرق بين ما هو مستهدف وبين ما هو واقعي وتم إنجازه فعلا لأن ذلك سوف يكشف له عن المشكلات والمعوقات، وأوجه القصور ومواطن الضعف حتى يتمكن من وضع استراتيجية للتطوير المستقبلي، ولعل ذلك يعكس الطبيعة المستقبلية لعمليات التقويم. (محمد، عبد الرؤوف،٢٠٠٩، ص٤٩-٥٠)

وللتقويم أهداف نظرية وأخرى تطبيقية، فمن الناحية النظرية يفيد التقويم في إثراء العلم بالحقائق والنظريات المتبعة بالتغيير الاجتماعي وعوامله وعوائقه والقيادة والأعمال مع الأفراد والجماعات والمجتمعات، أما من الناحية التطبيقية (السروجي،٢٠١٢،ص٨٩)، فإن التقويم يفيد في الكشف عن جوانب القوه والضعف في تنفيذ برامج ومشروعات التنمية، والوقوف على صلاحية مناخ العمل في مختلف البيئات، والتعرف على اتجاهات الأفراد، ومدى تقبلهم لما يقدم لهم من خدمات.(قاسم،٢٠٠٢،ص١٩٨)

كما يهدف التقويم إلي قياس مدي نجاح أو فشل البرنامج أو المشروع في تحقيق الأهداف المحددة، وتقدير الإسهامات النسبية لمختلف العناصر التي ساهمت في وضع الخطة وتنفيذها، وتحديد فاعلية وسائل التدخل المهني المستخدمة، ومعرفة الأسباب التي ساعدت علي تحقيق الأهداف أو التي حالت دون تحقيق الأهداف، لذا يهتم التقويم بالقياس لمعرفة درجة نجاح البرامج في التوصل للأهداف المحددة لها مسبقا، وليساعد ذلك المخططين والمسئولين لكي يستفيدوا من المعلومات التي توصلوا إليها في إعادة بناء البرامج وجعلها أكثر كفاءة وفاعلية. وهناك ستة أهداف أساسية لتقويم البرنامج وهى: (ابو المعاطي،٢٠١٠، ص٦٩)

- اكتشاف مدى تحقيق الأهداف.
- تحديد أسباب النجاح أو الفشل.
- استكشاف المبادئ الكامنة وراء البرنامج الناجح.
- توجيه النشاط التجريبي بأساليب فنية لزيادة الفاعلية.
- وضع أسس للممارسة اللاحقة.
- عادة تحديد الوسائل المستخدمة لتحقيق الأهداف.

ث- خصائص تقويم البرامج والمشروعات الاجتماعية: (بليح، نعمان، ٢٠١٨، ص٦٨)

- التقويم عملية ضرورية: حيث نتمكن من خلال هذه العملية من معرفة ما تم انجازه بقصد العمل على تحسين الممارسة المهنية لذا ينظر إلى تلك العملية على أنها إجبارية وليست اختيارية.
- التنظيم: يجب أن يجمع نتائج الاختبارات وبياناتها وتنظيمها وتحليلها بحيث يصبح تفسيرها ممكناً وذا مغذى.

- الوظيفة: بمعنى انه يجب على كل أعضاء المؤسسة أن يعرفوا ما يمكن أن تقدمه المؤسسة من خدمات تعود بالنفع عليها بشكل عام وتساعد في تحقيق أهدافها.
- الشمول: فلا ينبغي أن ينحصر الاهتمام في القياس على المعارف والحقوق والمفاهيم بل يتسع ليشمل الاتجاهات والميول والتفكير الناقد والتوافق الشخصي والاجتماعي.
- الاستمرارية: حيث أن عملية لا يقتصر القيام بها عند نهاية العمل بل يجب أن يتم بصورة دورية منظمة أي يتم على فترات زمنية معينة.
- التنوع: بمعنى استخدام الوسائل المتعددة دون الاكتفاء بإحدى الوسائل فقط حيث أن لكل وسيلة مزاياها وعيوبها.

ج- أنواع التقويم وتصنيفاته:

هناك أنواع مختلفة من التقويم يمكن أن نقسمها إلي ما يلي: (ابو المعاطي،٢٠١٠، ص٨٨)

- التقويم من حيث وقت إجرائه:
- التقويم التمهيدي وهو ما يتم قبل تجريب البرنامج.
- التقويم التطويري وهو يحدث عدة مرات أثناء تطبيق البرنامج.
- التقويم النهائي وهو يتم في نهاية البرنامج لمعرفة ما حققه من أهداف وغايات.
- التقويم التتبعي وهو تحديد الآثار المستمرة للبرنامج أو قياس الآثار البعيدة للبرنامج.
- التقويم من حيث شموله:
- التقويم الكلي: ويهتم بتناول مخرجات النظم ككل وعلاقاتها بأهداف السياسة العامة للنظام.
- التقويم الجزئي: ويهتم بما يجري في البرنامج أو الحالة التي يجري تقويمها دون ربطها بإطار أكبر.

- التقويم من حيث الجهة القائمة به:
  - التقويم الرسمي وهو الذي تقوم به جهة رسمية حكومية.
  - التقويم الغير رسمي تقوم به جهة غير حكومية.
  - التقويم من حيث المعلومات والبيانات:
  - التقويم الكمي وهو يعتمد علي النتائج الكمية الرقمية لأدوات القياس كالاستفتاءات.
  - التقويم النوعي وهو يعتمد علي الملاحظة والآراء والانطباعات الشخصية.
  - التقويم من حيث القائمين به:
  - التقويم الداخلي ويقوم به الأخصائيون من داخل الجهاز أو المؤسسة.

- التقويم الخارجي ويقوم به الأخصائيون من خارج الجهاز أو المؤسسة.
- التقويم الداخلي والخارجي ويشترك فيه الأخصائيون من داخل الجهاز وخارجه.
- التقويم من حيث الامتداد المكاني:
- التقويم الواسع.
- التقويم المحلي.
- التقويم من حيث طبيعة معالجة البيانات:
- التقويم الوصفي.
- التقويم المقارن.
- التقويم التحليلي.
- التقويم من حيث الموقف من الأهداف:
- التقويم المعتمد علي الأهداف.
- التقويم بعيداً عن الأهداف.
- التقويم من حيث الفلسفة:
- التقويم التقليدي (التجريب).
- التقويم المتطور (الإجرائي).

ح- مراحل تقويم البرامج والمشروعات الاجتماعية:

تمر عملية البرامج والمشروعات بمجموعة من المراحل والخطوات، هذا ولقد اختلف العلماء فيما بينهم في تحديد هذه الخطوات والمراحل. فتقويم البرامج والمشروعات يشمل عدد من الخطوات والمراحل تتمثل في: (حامد،٢٠١٢،ص١٧٥)

- تحديد الهدف من التقويم بدقة: يجب تحديد الهدف من التقويم سواء كان هذا الهدف نوعياً أم شاملاً حيث لا يمكن أن يتم التقييم بنجاح دون تحديد الهدف منه، حيث أن بعض التغييرات المصاحبة للأهداف تحدث دون أن يكون قد سبق وضعها في الحسابات.
- تحديد المعايير أو المحكات: يجب ألا تكون المعايير المستخدمة في التقويم صعبة الفهم؛ بل يجب أن تكون سهلة ومن الممكن قياس النتائج على أساسها، ويجب أن يشترك المستهدف تقديم الخدمات لهم في وضع هذه المعايير وتحديد معانيها ومفهومها. كما يجب تفسير تلك المعايير وتحديدها بدقة من كل الأشخاص المشتركين في العملية التقويمية.

- قياس المعايير: يقصد بعملية القياس مطابقة الخاصية أو التغيير الذى حدث على أساس من المعايير الموضوعة؛ بحيث يحصل التغيير على نسبة أو درجة معينة من هذه المعايير.
- تحديد مناطق التقويم: وتستند مناطق التقويم على جوانب محددة، مثل تقويم البرامج من جهة المستفيدين ومن جهة المتخصصين ومن جهة مؤسسية، كما يتم تقويم مرحلي للمشروع او البرنامج محل التنفيذ.
- جمع البيانات: بعد تحديد المنهج الذي يُتبع في عملية التقويم والأداة أو الأدوات التي تُجمع بواسطتها البيانات. ينبغي أن يقوم القائم بالتقويم بجمع البيانات المطلوبة ثم مراجعتها أولاً بأول، وبعد ذلك يشرع في تفريغها وتصنيفها وجدولتها تمهيداً لتحليلها واستخلاص النتائج فيها.
- تحليل البيانات: وهذه المرحلة تعتمد بصورة حقيقية على طرق وتقنيات مختلفة يستخدمها الباحثون ويكون التحليل في معظم الأحيان تحليل كيفي وتُستخدم وسائل أخرى لتحليل البيانات تحليل كمي، أو الجمع بين الطرق الكيفية والكمية. والتي تعطى تحليلات إحصائية متقدمة ومن ثم يؤدى ذلك إلى وجود تفسيرات توضح ما إذا كان التقويم إيجابي أم سلبى والإجابة على التساؤل الذى مؤداه هل البرنامج نجح في تحقيق العائد أو المخرجات المطلوبة ؟.
- استخلاص النتائج: بعد أن يتم تحليل الجداول واعتماد التحليل الكمي والكيفي يتم تحديد النتائج المستخلصة من عملية التقويم والتي على أساسها توضع خطة العمل في المستقبل.

خ- اسس تقويم البرامج والمشروعات الاجتماعية:

لكي تكون عملية التقويم ذات فائدة طبقا للهدف المحدد لها يجب مراعاة الأسس التالية: (عبد اللطيف، ٢٠١٠، ص٤٠)

- أن يتجه التقويم إلى قياس الموضوع المراد قياسه لإصدار الحكم عليه.
- أن يكون التقويم بنائياً وعلاجياً، فالتقويم ليس مجرد تشخيص أو تقرير مصير وإنما يجب أن يتخذ سبيلا إلى الأصلح.
- أن يكون التقويم من وجهه نظر كل من اشترك في عمليه التنمية.
- أن يقوم التقويم على أسس علمية بمعنى أن يتوافر في أدوات التقويم صفات الصدق والثبات والموضوعية.
- أن يرتبط التقويم بالأهداف ويتسق معها، ويهتم بنفس الجوانب التي يؤكدها، وان يكون شاملا فلا يقتصر على نواحي دون أخرى.

- أن يتم التقويم بصفة مستمرة ومصاحب لعمليات تنمية المجتمع، وان يكون الهدف منه زيادة فاعلية برامج تنمية المجتمع المحلى.

د- التخطيط لتقويم البرامج والمشروعات الاجتماعية.

ويُعتبر التخطيط ذا أهمية كبيرة في جميع المجتمعات باعتباره الوسيلة لرسم برامج المستقبل على أسس علمية محسوبة، أي بعد الدراسة والبحوث والتأكد من قابلية التنفيذ لتحقيق أهداف محددة أو معينة مقدماً في حدود الإمكانيات والموارد الطبيعية والبشرية والمادية والتنظيمية المتاحة(بدوي،٢٠٠٣،ص٤١). وتأتي أهمية التخطيط لتقويم البرامج والمشروعات الاجتماعية من خلال مجالاته التالية: (زيد احمد،٢٠٢٠،ص١٣٢)

- التخطيط في مجال تنمية المجتمع: يُعنى العمليات التي تُبذَل وفق سياسة عامة لإحداث تطور وتنظيم اجتماعي واقتصادي للناس وبيئاتهم سواء كانوا في مجتمعات محلية أو إقليمية أو قومية بالاعتماد على المجهودات الحكومية والأهلية المنسقة لكي تكتسب كل منها قدرة أكبر على مواجهة مشكلات المجتمع نتيجة هذه العمليات.
- التخطيط في مجال الرعاية الاجتماعية: يُعنى تصميم برامج لأنشطة منظمة موجهة لإشباع حاجات السكان في المجتمع باعتبارها حقوقاً اجتماعية للمواطنين يتوفر من خلالها تدعيم ومساندة الناس لمواجهة الحاجات وهي تسعى لتحسين حياة الأفراد والمجتمع وتحتوي على كافة التدابير والعمليات الموجهة لعلاج المشكلات الاجتماعية والوقاية منها، كذلك تتضمن تنمية الموارد البشرية وتحسين مستوى المعيشة وتدعيم النظم الاجتماعية، لذلك فإن إطار التخطيط للرعاية الاجتماعية واسع يشمل قطاعات تخطيطية متعددة منها المتخصص مثل التعليم والصحة والإسكان ومنها العام الذي قد يشمل تخصصات علمية مختلفة كالخدمات الترويحية والرياضية والخدمات البيئية والخدمات الاجتماعية نفسها.
- التخطيط للخدمات الاجتماعية: يتضمن اتخاذ القرارات الخاصة بتوزيع أو تخصيص الموارد المحدودة بين البرامج الاجتماعية المتنافسة بهدف توزيع أو تخصيص الموارد بطريقة تحقق الغايات الاجتماعية لأحسن الوسائل الممكنة.

كما يشمل التخطيط للخدمات الاجتماعية المقرونة بالبرامج والمشروعات الاجتماعية ثلاثة أنواع من خلال مخرجات المجهودات التخطيطية وهي: (Milner, Myers,et.al,2020,p145)

- التخطيط الحيوي يتعامل مع المخرجات مثل استخدامات الأرض والمرافق الحيوية.
- التخطيط الاقتصادي الذي يعني باقتصاديات الدولة وتغير القيمة في النظام النقدي.

- التخطيط الاجتماعي الذي يعنى بمساندة وتعزيز الوظيفة الاجتماعية سواء كان بتغير بناء العلاقات بين الناس أو تقديم المساندة أو المساعدة المادية الملموسة والتي تعين الفرد على التكيف أو التغلب على المشاكل الاجتماعية وبناءً على ذلك فإن التخطيط الاجتماعي ينقسم إلى نوعين أساسيين:
  - النوع الأول: يُركز على تغير بناء العلاقات بين الناس أو يركز على بناء العلاقات بين الجماعات الاجتماعية والأنظمة التي تحافظ على شكل هذه العلاقات.
  - النوع الثاني: يُركز على مساعدة الأفراد في حل مشاكلهم الاجتماعية.

ويتضح التخطيط لتقويم البرامج والمشروعات الاجتماعية فيما يلي: (بدوي،٢٠٠٣،ص٤٧-٤٨)

- يُحقق التخطيط الأهداف القومية التي رسمتها السياسة العامة للدولة في فترات تتناسب وقدرة المجتمع على استيعاب نتائج التنمية الاقتصادية والاجتماعية كما يمكِّن الشعب من المشاركة الفعالة في اقتراح ووضع الخطط ومتابعتها وتقويمها.
- التخطيط يُنظم البرامج والمشروعات في المجالات المختلفة وينسق بينها في الأنشطة المتكاملة في إطار قومي تعاوني يوفر الجهد والوقت والتكاليف ويضمن سلامة التنفيذ.
- التخطيط هو الوسيلة التنظيمية لأداء برامج الرعاية الاجتماعية وتنفيذها على جميع المستويات والأجهزة اللازمة والبرامج سواء أكانت حكومية أو أهلية والتمويل المطلوب أو الخدمات التي يحتاجها الأفراد والجماعات، كل هذا لا يمكن أن يتم في فراغ إنما يتعين أن يتم إعداده وتشكيله بناءً على خطة واضحة مرسومة داخل إطار تخطيطي محدد واضح المعالم.
- يُعتبر التخطيط وسيلة كل المشاكل الناتجة عن التنمية وإيجاد الحل المناسب للمعادلة الصعبة التي تواجه الدول النامية بما يوفق بين زيادة الإنتاج وزيادة الدخل الاستهلاكي والخدمات.
- يُعتبر التخطيط أسلم اتجاه وأضمن عملية لتعبئة جميع المصادر والقوى التي يمكن الاعتماد عليها في تنمية المجتمعات المحلية وتتساوى في ذلك القوى البشرية أو جهود الهيئات الحكومية أو الأهلية أو المصادر الطبيعية المختلفة، بحيث تستخدم الإمكانيات بأقصى طاقاتها وعلى أحسن وجه دون أن تترك طاقات معطلة أو مجالات للإسراف.

ذ- محكات تقويم البرامج والمشروعات الاجتماعية.

تمر عملية التقويم بالعديد من المستويات من أجل الوقوف على النتائج المحققة ويمكن تناولها على النحو التالي: (Tyuse ،Weger,2023,p133)

- تقويم الجهد: ويقصد به تقويم مستوى النشاط، وحجم الخدمات المقدمة هي مقياس النشاط الذي يتضمن البرنامج، ويستخدم كمعيار للتقويم.

- تقويم الأداء: ويقصد به تقويم فعالية البرنامج ويتناول حجم الإنجازات التي تم تحقيقها في ضوء الأهداف المنظمة.
- تقويم كفاءة الأداء: ويتم هذا المستوى بعد انتهاء المخطط من تقويم الجهد أو الجهود المبذولة وتقويم الأداء بحيث يمكنه ذلك من مشابهة حجم التكاليف التي أدت لنجاح البرنامج.
- تقويم العملية: تقويم العملية يعنى تحليل لكيفية تطبيق البرنامج، فإذا نجح البرنامج أو فشل فيجب إجابته لماذا حدث ذلك وأسباب استفادة البعض منه وعدم استفادة الآخرين.
- تقويم الفعالية: ويكون هنا التركيز على كيف يمكن مقابلة أهداف البرنامج أو كيف أدت محتويات البرنامج على مقابلة أهدافه.

ر- **نماذج تقويم البرامج والمشروعات الاجتماعية.**

يعكس النموذج عناصر متكاملة أو خطوات مترابطة أو محددات تتعلق بممارسة في مواقف مهنية محددة مرتبطة بإحدى مداخل الخدمة الاجتماعية وتصلح للتعميم في المواقف المتشابهة ويمكن اعتبار نماذج الممارسة نظريات ممارسة نوعية.ولقد تعددت المحاولات في تصنيف نماذج التقويم وفيما يلي عرض لبعض هذه التصنيفات: (حمزة، ٢٠١٥، ص١٧٧)

التصنيف الأول:

- **نموذج النظم:** ويركز هذا النموذج على كفاءة الاتصال، وقضية توزيع الموارد الإنتاجية، والمخرجات أو نتائج معينة، وهو من أنسب النماذج في عملية اتخاذ القرار.
- **نموذج تحقيق الهدف:** وهو مشتق من نظريات الواقعية، ونظريات المجالات ويستخدم كوسيلة تحليلية تتسم بالثقة والموضوعية، ونستطيع قياس الأهداف النظرية المجردة، ولهذا النموذج نقاط قوة في أنه يستطيع تقويم الأهداف القريبة في البرنامج بمعزل عن الأهداف الأخرى، أما نقاط الضعف فتكمن في أن تحقيق الهدف قد يكون نتيجة العوامل البيئية التي لا يستطيع أن يتحكم فيها القائم بعملية التقويم، كما أنه لا يقوم بالإحصاء الكافي للأهداف الغير متوقعة النتائج.

ويعتمد هذا النموذج ونجاح فاعليته على: (رشوان،٢٠١٨،ص٦١)

- مدى وضوح أهداف المنظمة مع إمكانية قياسها.
- تقديم وصفاً مفصلاً عن حدود برامج المنظمة وأنشطتها وأساليب تنفيذها والمشكلات التي تواجهها المنظمة أثناء التنفيذ.
- تقديم وصفاً كاملاً ودقيقاً عن البناء الوظيفي للمنظمة الذي يتمثل في أعضاء مجلس المنظمة سواء كانوا متطوعين أو محترفين.

ويعتبر نموذج تحقيق الأهداف أحد النماذج التي تستخدم لقياس الإنجاز والمحاسبة بالمنظمة، من ثم فإن نموذج تحقيق الأهداف يعتبر أحد أشكال دراسة فاعلية المنظمات حيث أن أحد الوسائل المستخدمة كقياس الفاعلية هو تحقيق الهدف. كما يعتمد نموذج تحقيق الهدف على افتراضات واضحة وصريحة لذلك فإن أهداف أي منظمة ينبغي أن تحدد وتبنى بشكل جيد، كما ينبغي الإعداد الجيد للمصادر المادية والبشرية اللازمة للمساهمة في إنجاز الأهداف، وتبعاً لهذا المدخل فإن أي منظمة ينبغي أن تتخير طريقة واضحة تساعد في تقدير فاعلية المنظمة.(السروجي،٢٠٢٣،ص١٣٨)

ويشمل نموذج تحقيق الأهداف ما يلي: (Osis,2016,p226)

- **الهدف السائد:** ويختلف الهدف السائد من منظمة لأخرى حسب طبيعة عملها فالمنظمة الخدمية تختلف عن المنظمة التثقيفية عن المنظمة الاقتصادية.
- **تعدد الأهداف:** ويرتبط بتحقيق الأرباح، وتقديم الخدمة، ورفاهية العاملين.
- **الأهداف الوسيطة:** وتعتمد على مؤشرات الأداء والتي من بينها المبادرة في تحسين طرق العمل والعمليات والتخطيط، واستخدام الموارد.
- **الهدف المرحلي:** ويتم دراسة الفاعلية وفق هذا المؤشر من خلال قياسها على أساس إمكانية تحقيق الهدف من الناحية الزمنية.
- **نموذج التأثير:** وهذا النموذج يتضمن تكوين الفروض القابلة للاختبار، ويستخدم في الدراسات التجريبية حيث الفروض محددة في عبارات لمقارنة فاعلية المدخلات في أي مشروع.
- **النموذج السلوكي:** وهو مشتق من البناء السلوكي ويؤكد على أهمية قياس تحقيق الهدف، والاستراتيجية الأساسية له في التقويم هي استخدام جماعة العلاج كجماعة ضابطة باستخدام القياس القبلي والقياس البعدي، وهذه النماذج الأربعة تشكل الإطار المرجعي التحليلي الذي يتم من خلاله التقويم.

التصنيف الثاني (تصنيف بوفمان): (السروجي،٢٠٢٣،ص١٣٩)

- نموذج إصدار تحقيق الهدف.
- نموذج إصدار الأحكام في ضوء محكات خارجية.
- نموذج إصدار الأحكام في ضوء محكات داخلية.
- نماذج تشكيل القرار.

التصنيف الثالث: وهو يشتمل على أربعة تصميمات: (Pack,2018,p123)

- النماذج الكلاسيكية وتؤكد على تقويم البرامج في ضوء مدى تحقيقها للأهداف المحددة بها.

- النماذج المعتمدة وتركز على عمليات البرنامج.
- نماذج النظم وتهتم تلك النماذج على المعايير والمحكات والأهداف التي يتم تقويم البرامج بالمقارنة بها.

نماذج التناقض: وهناك تصنيف آخر للنماذج: (Linde, BIKSE,2016,p267)

- نموذج سيب (CIPP) الذي وضعه ستافلبيم (Stafflebeam) والذي تعبر رموزه المختصرة إلى السياق (context) والذي يشير إلى العمليات المتضمنة في اختيار الأهداف وإلى المدخل (Input) والذي يشير إلى تقويم عدد من الاستراتيجيات البديلة التي تتبع لتحقيق الأهداف والاختيار من بينهما، وإلى تقويم العملية التي تتضمن تنفيذ الاستراتيجيات التي تم اختيارها والتقويم الناتج الذي يتناول فى الأساس ما إذا كانت الأهداف قد تحققت وبأية درجة.
- نموذج (Dem) الذى وضعه بروفس (Provas) وهو نموذج تقويم التعارض والذي يتطلب اتخاذ قرارات لتحديد الفروق والتعارضات بين المعايير والأداء الفعلي.
- نموذج (Pert) والاسم الكامل له هو أسلوب مراجعة وتقويم البرامج Program Evaluation and Revtem Technique. وهو ما يركز اهتمامه للبرنامج أثناء التنفيذ والمتابعة الفعالة للتأكد من سير عمليات التنفيذ في مجموعها أو في بعض أجزائها وفقآ للبرنامج الزمني المحدد ويستخدم هذا النوع حين يكون لعامل الوقت اعتبار كبير في تنفيذ البرنامج.
- نموذج (cse) وهو نموذج صادر من مركز دراسة التقويم بجامعة كاليفورنيا ومن هنا جاء اسمه Center For the Study of Evaluation.

وهو نموذج يهتم بأولئك الذين يجب عليهم أن يتخذوا القرارات، ويعرف هذا النموذج كما يلي: "التقويم عملية تحديد أنواع القرارات التي لابد أن تتخذ وهو عملية لاختيار المعلومات وجمعها وتحليلها، تلك التي تحتاج في اتخاذ مثل هذه القرارات وعملية نقل مثل هذه المعلومات إلى متخذي القرار الملائم وهذا النموذج شبيه بنموذج cipp غير أن المقوم وفقاً لنموذج سيب يركز على الاعتبارات الإجرائية خلال عملية التقويم، بينما المقوم على أساس نموذج CSE. يلتفت للنتائج كما يلتفت إلى العملية في البرنامج الذي يقوم.((Davis,2017,p389-408

نماذج الكفاءة:

- **النموذج الأول:** نموذج جاك روثمان وآخرين: حدد هذا النموذج عدة متغيرات وعوامل رئيسية لتقويم المنظمات الاجتماعية تركز على العاملين بالمنظمة وهيكل تلك المنظمة وهم العملاء المستفيدون

ثم علاقة المنظمة بالبيئة المحيطة بها، كما حدد لكل متغير من تلك المتغيرات عدداً من المؤشرات التي يجب قياسها للحكم على تقييم المنظمة، وهي:

- المتغير الأول: العوامل المرتبطة بالأفراد العاملين بالمنظمة والعلاقة بين المهنيين و المستفيدين.
- المتغير الثاني: عوامل تدعيم المنظمة داخلياً وخارجياً.
- المتغير الثالث: مشاركة العملاء المستفيدين من خدمات وبرامج المنظمة.
- المتغير الرابع: عوامل مرتبطة بالدعم المجتمعي للمنظمة.

ولقد حدد النموذج كثيراً من الحدود التي تؤثر على طبيعة تقييم المنظمات الاجتماعية ومن أهمها: (السكري،٢٠١٤،ص٦٦)

- ضعف العلاقات بين الأفراد العاملين في المنظمة وبين المستفيدين من خدماتها بوجه خاص والمجتمع المحيط بوجه عام.
- ضعف الدعم الداخلي والخارجي مما يؤثر على عمل المنظمة وطبيعة البرامج والخدمات التي تقدمها في ضوء ما هو محدد لها من أهداف.
- نقص معارف العملاء المستفيدين من المنظمة خاصة ما يتعلق بأغراضها وبرامجها وأنشطتها، ونقص الإحساس بين العملاء بأهمية دعمهم للمنظمة التي يستفيدون منها أو تقديم خدمات لغيرهم من العملاء.
- نقص المعلومات المجتمعية وعدم توفر التأثير المتبادل بين المنظمة وبين المجتمع المحيط بها، بالإضافة لضعف التمويل المجتمعي للمنظمة وبرامجها.

النموذج الثاني: نموذج أرت كينجتون، نانسي هيديلمان Art Kinghton and Nancy Heidelman:

ويقرر هذا النموذج أن تقييم المنظمات الاجتماعية يسهم في تحسين فهم المنظمة بوجه عام، والأنشطة التي تقدمها منظمات الخدمات الإنسانية وقدرتها على إشباع احتياجات عملائها ومساعدتهم في مواجهة مشكلاتهم بوجه خاص. ويهتم النموذج بتقييم منظمات الخدمات الإنسانية من خلال سبعة متغيرات رئيسية يتضمن كل منها عشرة مؤشرات يمكن الحكم من خلال قياسها على تقييم المنظمة والمتغيرات هي. (حمزة،٢٠١٥،ص١٥٥)

- وضوح بناء وأهداف ومعرفة خدماتها
- سياسة المنظمة وإجراءات عملها
- العاملون على تقديم الخدمات بالمنظمة

- نظام الاتصال بالمنظمة
- أسلوب المنظمة في حل مشكلات عملائها
- المتابعة والتقويم بالمنظمة.
- ميزانية وتمويل المنظمة

نماذج الفعالية:

فقد تعددت وجهات النظر التي تناولت نماذج الفعالية ومن أهم هذه النماذج ما يلي: (Thompson, 2024, p144)

- **نموذج موارد النسق:** النسق هو وحدة تتكون من أجزاء ووحدات متباينة ومتماسكة معاً، حيث كل وحدة مرتبطة بواسطة الأخرى أو معتمدة على سائر الوحدات، وفى كل من هذه الأنساق توجد مكونات تشترك في خصائص عامة وتتفاعل هذه المكونات مع بعضها البعض لينتج عنها إطار كلى في النهاية وهو النسق.(حمزاوي١٩٩٤،،ص٤٣)
- **نموذج النظام الطبيعي:** ويرى أن المنظمات عبارة عن أجهزة قادرة على تحقيق كل الأهداف المحددة لها ولكنها ترتبط بأنشطة أخرى لكي تحتفظ بوضعها لوحدة اجتماعية.(السروجي، عبد العزيز،٢٠٠٢،ص٤٨)
- **نموذج النظام المفتوح:** ويعتمد البرنامج بشكل كبير في هذا النموذج على الظروف المحيطة به وان استمراره لفترة طويلة يعتمد على قدرته على اكتشاف التغييرات التي تحدث في الظروف المحيطة والتجاوب معها. ويعتمد على معايير (المساواة، النفعية، التوافق، المرونة) ولذلك فالفعالية في هذا النموذج تعبر عن مدى الاستفادة من الظروف البيئية ونظام الاتصال بين المؤسسة والبيئة.(Nkwake, 2023, p51-52)

ز- الأدوات والمقاييس المناسبة لتقويم البرامج والمشروعات الاجتماعية:

— الكفاءة:

أصبح من المتفق عليه أن الكفاءة تتصل عادة بالأجهزة التي تخطط من خلالها أو المؤسسات التي تقدم الخدمات من خلالها، بينما تتصل الفاعلية بخدمات الرعاية الاجتماعية ذاتها ومدى قدرة هذه الخدمات على إشباع حاجات الناس ومواجهة المشكلات وحلها، وهناك متغيرات رئيسية تتصل بقياس الكفاءة ومعدلات أداء العاملين بالأجهزة التخطيطية ومؤسسات الرعاية الاجتماعية وهى كالتالي.(السكري،٢٠١٦،ص٥٦)

– مدى اتساق المخرجات Outputs مع الكمية المتوقعة من أفراد المجتمع.

– مدى اتساق المخرجات مع ظروف واحتياجات المجتمع.

– الأداء Performance.

– الإنتاجية Productivity.

– مدى قدرة الجهاز أو المؤسسة على توفير الإمكانيات والموارد المطلوبة.(حمزة،٢٠١٣،ص٩)

– التقليل ما أمكن من نفقات النشاط أو تكاليف تقديم الخدمات مقابل زيادة مردودها الاجتماعي والاقتصادي.

– التقليل ما أمكن من الفاقد أو الهدر الزمني أو المادي أو البشرى.

– مدى توافر نظم معلومات تتضمن بيانات ومعلومات كافية ودقيقة وحديثة تستخدم لاتخاذ ووضع قرارات مختلفة على أعلى مستوى من الكفاءة.

– مدى التكامل بين وحدات وأقسام داخل الأجهزة التخطيطية ومؤسسات الرعاية الاجتماعية. (بليح، نعمان، ٢٠١٨، ص١٢)

الفعالية:

تعكس فاعلية البرنامج تعنى قدرة وإمكانية المنظمة على إنجاز مسئولياتها وأهدافها المتوقعة منها في إطار البيئة الداخلية والخارجية المحيطة بها' كما تشير الي تحقيق نتائج مرغوب فيها، مخطط لها، وبنفقة معقولة، وتحقق في النهاية التغيير المستهدف. وتشير خصائص فعالية المؤسسة الي: (David Hall, Irenic Hall, 2010, p46)

- تحقق المنظمة أهدافها في إطار أهداف المجتمع ككل.
- ترتبط أهداف المنظمة الاجتماعية بمخرجاتها من البشر.
- ينعكس اثر تحقيق أهداف المنظمة على صورة العائد الاجتماعي والعائد الاقتصادي لها.
- ترتبط تكلفة برامج المنظمة بالعائد الاجتماعي والاقتصادي لها.
- تستخدم المقاييس للحكم على درجة تحقيق أهدافها.

كما تتضمن مؤشرات قياس الفعالية لتشمل: (السروجي،٢٠٢٣،ص١٧١)

- مدى قدرة الخدمة على إحداث تغيير في أنماط سلوك المستفيدين.
- مدى قدرة الخدمة على تنمية وإثراء معارف المستفيدين.
- الاستقلالية والاعتماد على النفس بدلاً من الاتكالية والاعتماد على الغير.
- مدى قدرة الخدمة على إحداث تغير في المكانة الاجتماعية للمستفيدين.
- مدى قدرة الخدمة من الناحية الفنية على إشباع حاجات من الحاجات الأساسية للناس.
- مدى قدرة الخدمة من الناحية الفنية على مواجهة وحل مشكلة معينة يواجهها أفراد المجتمع.

- سهولة وبساطة إجراءات حصول أفراد المجتمع على الخدمة.
- الحصول الفوري على الخدمة أو في أقل وقت ممكن.
- مدى مراعاة الخدمة لأخلاقيات ومبادئ المهنة عند تقديمها لمستحقيها.

وتشمل خطوات قياس الفعالية: (حمزة،٢٠١٣،ص١٤)

- تحديد أهداف قياس الفعالية للمشروع.
- تحديد مكونات المشروع.
- تحديد أهداف المكون المراد قياس فعاليته.
- صياغة هذه الأهداف إجرائياً لقياسها.
- تصميم أدوات البحث في ضوء الأهداف للمكون المراد قياس فعاليته.
- صدق وثبات أدوات البحث.
- التوصل إلى النتائج.

س- عوامل تقويم البرامج والمشروعات بالجمعيات الأهلية:

هناك مجموعة من العوامل الواجب توافرها لعملية تقويم البرامج والمشروعات الاجتماعية من أهمها ما يلي: (ابو المعاطي، ٢٠١٠، ص٦٩)

- توافر الوعي بأهمية التقويم، والتوافق العام داخل المنظمة على الاحتياج إلى التقويم وأن نتائج التقويم سوف تقود إلى عمل ينصرف إلى تطوير الأداء وتعظيم قدرات المنظمة في تحقيق أهدافها.
- الطرح الدقيق للأسئلة التي تبرز أمام منظمات المجتمع باختلافها وتنوعها ومنها: لماذا وماذا وكيف نقوم؟
- توافر قاعدة بيانات دقيقة وموثقة عن أنشطة وبرامج المنظمة وعن القضية التي تعني بها المنظمة والمستهدفين أو المستفيدين والمجتمع المحلي وثقافته وخصوصيته.
- مشاركة من جانب العاملين والأعضاء في المنظمة في عملية التقويم سواء كانت داخلية أو خارجية تتم عن طريق خبراء مع ضرورة وجود استراتيجية واضحة معلنة عن التقويم من حيث الأهداف والأدوات والمحددات المالية والبشرية وغيرها.
- توافر الشفافية وتدفق المعلومات وإتاحتها للجميع وتحقيق اكبر مصداقية ممكنة وقواعد إرشادية تحقق الموضوعية والبعد عن التحيز.
- تصميم منهجية التقويم والتوقيت الذي يتم فيه وتوظيف نتائجه ولابد أن يرتبط ويأخذ في الاعتبار طبيعة البيئة الثقافية والاجتماعية والسياسية.(قنديل،٢٠٠٨،ص٢١٩-٢٢٠)

- تحديد الأهداف وقياس النتائج من خلال تصميم مجموعة من الأدوات بمهارة.(عطية، ٢٠٠٨، ص١٦٧)

المراجع

أ- المراجع العربية:

١. أحمد إبراهيم حمزة (٢٠١٣): تقويم المشروعات الاجتماعية، المملكة العربية السعودية، الدمام، مكتبة المتنبي.

٢. أحمد إبراهيم حمزة.(٢٠١٥). التخطيط الاجتماعي، الأردن، عمان، دار المسيرة للطباعة.

٣. أحمد شفيق السكرى.(٢٠٠٠). قاموس الخدمة الاجتماعية والخدمات الاجتماعية، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية.

٤. أحمد شفيق السكري.(٢٠١٤). المدخل فى تخطيط الخدمات الاجتماعية، الإسكندرية، دار الوفاء لدنيا الطباعة.

٥. أحمد شفيق السكري.(٢٠١٦). التخطيط لتنمية المجتمع الحضري، الإسكندرية، مكتبة الوفاء القانونية.

٦. السيد عبد الحميد عطية.(٢٠٠٨). نظريات ونماذج تطبيقية في طريقة العمل مع الجماعات، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية.

٧. المعجم الوجيز.(٢٠١١). مجمع اللغة العربية، طبعة خاصة بوزارة التربية والتعليم، القاهرة، الهيئة العامة لشئون المطابع الأميرية.

٨. أماني قنديل.(٢٠٠٨). الموسوعة العربية للمجتمع المدني، سلسلة العلوم الاجتماعية، مكتبة الأسرة، القاهرة، الهيئة المصرية العامة للكتاب.

٩. حسن شحاتة وآخرون.(٢٠٠٣). معجم المصطلحات التربوية والنفسية، ط١، القاهرة، الدار المصرية اللبنانية.

١٠. حسين رشوان.(٢٠١٨). أصول البحث العلمي، الإسكندرية، مؤسسة شباب الجامعة للطباعة.

١١. رشاد احمد عبد اللطيف.(٢٠١٠). تقويم المشروعات الاجتماعية، الإسكندرية، دار الوفاء لدنيا الطباعة.

١٢. رياض أمين حمزاوي.(١٩٩٤). مفهوم الكفاءة والفاعلية في دراسة المنظمات الاجتماعية، بحث منشور في مجلة القاهرة للخدمة الاجتماعية، العدد الخامس، الجزء الثاني.

١٣. طلعت مصطفي السروجي.(٢٠٢٣). تقويم البرامج والمشروعات الاجتماعية، عمان، دار الفكر للنشر والتوزيع.

١٤. طلعت مصطفى السروجي.(٢٠١٣). التخطيط الاجتماعي(نظريات ونماذج)، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.
١٥. طلعت مصطفي السروجي.(٢٠٢٣). التخطيط الاجتماعي نظريات ومناهج، عمان، دار الفكر للنشر.
١٦. طلعت السروجي، محمد عبد العزيز.(٢٠٠٢). تصميم بحوث الخدمة الاجتماعية، القاهرة، مطبعة، الإسراء.
١٧. عبد الحميد محمد، طارق عبد الرؤوف.(٢٠٠٩). الاتجاهات الحديثة في القياس النفسي والتقويم التربوي، ط١، القاهرة، مؤسسة طيبه للنشر والتوزيع.
١٨. عبد الناصر عوض احمد جبل. (٢٠١٩).التقويم في الخدمة الاجتماعية، الإسكندرية، دار الوفاء لدنيا الطباعة.
١٩. عصام فتحي زيد احمد .(٢٠٢٠). تقييم المشروعات التنموية والاجتماعية، عمان، دار اليازوري العلمية.
٢٠. مدحت محمد أبو النصر.(٢٠٠٩). فن ممارسة الخدمة الاجتماعية، القاهرة، دار الفجر للنسر والتوزيع.
٢١. منال طلعت محمود. (٢٠١٤). دراسات وتطبيقات ميدانية في مجالات الخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية.
٢٢. ماهر ابو المعاطي على.(٢٠٠٦). تقويم البرامج والمنظمات الاجتماعية، ط٢، القاهرة، مكتبة زهراء الشرق.
٢٣. ماهر أبو المعاطي علي. (٢٠٠٩). تقويم البرامج والمنظمات الاجتماعية(معالجة من منظور تقنيات البحث في الخدمة الاجتماعية)، الرياض، دار الزهراء.
٢٤. ماهر أبو المعاطي.(٢٠١٠). التخطيط الاجتماعي ونموذج السياسة الاجتماعية في المجتمع السعودي، القاهرة، مكتبة زهراء الشرق.
٢٥. محمد دسوقي حامد.(٢٠١٢). عمليات خدمة الجماعة في عصر تكنولوجيا المعلومات، سلسلة العلوم الاجتماعية والانسانية، الكتاب الرابع، القاهرة، دار اشراق للنشر والتوزيع.
٢٦. محمد رفعت قاسم.(٢٠٠٢). تقويم مشروعات تنمية المجتمع، دار الثقافة للطباعة، القاهرة.
٢٧. محمد رفعت قاسم، ماهر أبو المعاطي على.(٢٠٠٥). المنهج العلمي في بحوث الخدمة الاجتماعية (أسس نظرية ونماذج تطبيقية)، ط١، القاهرة، مكتبة زهراء الشرق.

٢٨.محمد عبد الفتاح محمد.(٢٠٠٥). الاسس النظريه للتنميةٌ الاجتماعية في إطار الخدمة الاجتماعية، الاسكندريةٌ، المكتب الجامعي الحديث.

٢٩.مخلص رمضان بليح، أحمد احمد نعمان.(٢٠١٨). العائد الاجتماعي والاقتصادي للبرامج والمشروعات الاجتماعية، الإسكندرية، دار الكتب والدراسات العربية.

٣٠.هناء حافظ بدوي.(٢٠٠٣). التخطيط الاجتماعي والسياسة الاجتماعية في مهنة الخدمة الاجتماعية، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.

ب- المراجع الاجنبية:

1. Apollo M. Nkwake.(2023). Credibility, validity, and assumptions in program evaluation methodology. Springer Nature.
2. David Hall, Irenic Hall.(2010). Practical Social Research Project Work In The Community ,London , Macm,Illaa,Press,2 TD.
3. E. Matilda, Goldberg, R. William Warburton. (2021). Ends and Means in Social Work. (2021), the development and outcome of a case review system for social workers. Routledge.
4. Jonathan Parker. (2020). "Social work practice, Assessment, planning, intervention and review." Social Work Practice, New York , Kathrin publishing.
5. Judith Milner ,Steve Myers, and Patrick O'Byrne.(2020). Assessment in social work., Orland, Bloomsbury Publishing.
6. Juris Osis.(2016). Evaluation of Efficiency in Social Work Practice and Supervision: Empirical Approach, Latvia university.
7. Leah Kiefer. (2014) How Social Work Practitioners Evaluate their Practice. Retrieved from Sophia, the St. Catherine University repository website: https://sophia.stkate.edu/msw, (2014), p/550.
8. Margaret Pack: Evaluating the Field Practicum Experience in Social Work Fieldwork Programs Using an Online Survey Approach.(2018). Student and Supervisor Responses, Wellington, New Zealand, vol16.
9. Marla Berg-Weger, Sabrina W. Tyuse.(2023). The practice of generalist social work. Routledge.
10. Michelle Cornes, Jo Moriarty, Jess Harris, Jill Manthorpe, Shereen Hussein. (2014). Evaluation of the Social Work Practices with Adults Pilot, Social Care Workforce Research Unit, King's College London.
11. Neil Thompson.(2024). Understanding social work: Preparing for practice. Bloomsbury Publishing.
12. Nina Linde, Veronika BIKSE.(2016). Criteria for Identification and Evaluation of Social Enterprise, Latvian Christian Academy.

13. Philip D. Morehead.(2001),The New American Webster Dictionary, Fourth Edition, New American Library ,New York, U.S. A.
14. Rogers Rugeiyamu. (2021), "The Role of Improved O&OD Methodology in Promoting Social Economy in Tanzania: A Solution to Sustainable Community Social Development Projects?." Local Administration Journal 14.3.
15. Shahid Hussain, Zhu Fangwei, Ahmed faisal Siddiqi, Zaigham Ali ,Muhammed Salman Shabbir: (2018)، "Structural equation model for evaluating factors affecting quality of social infrastructure projects." Sustainability 10.5.
16. The Merriam Webster And Garfield Dictionary.(1999), Merriam Webster incorporated, U.S.A.
17. Thomas.D. Davis.(2017). Practice Evaluation Strategies Among Social Workers: Why an Evidence-Informed Dual-Process Theory Still Matters, California State University.
18. Wassie Kebede, Clement Nkosinathi Dlamini, Julie Drolet, David Nicholas. (2021), The Role of Social Work in Advancing Capacity in Autism Spectrum Disorder." Southern African , Journal of Social Work and Social Development 33.3.