بحث بعنوان

تقويم البرامج والمشروعات الاجتماعية

الباحث

بهجت محمد إبراهيم محمد

باحث ماجستير بقسم مجالات الخدمة الاجتماعية

كلية الخدمة الاجتماعية

جامعة أسوان

تقويم البرامج والمشروعات الاجتماعية

يُعد 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 برامج الخدمات الاجتماعية في أنه الوسيلة الموضوعية لإثبات أحقية البرامج القائمة في استمرار تمويلها، ومدى جدية هذه البرامج في تقديمها للخدمات القائمة لأجلها.

كذلك في جميع ما يقوم بة الإنسان من أنشطة أو تنفيذ للخطط يجب أن يقدم المحاسبة لنفسه أولا حتى يتفادى الأخطاء في ما هو قادم، فإذا كانت البرامج أو المشروعات، سواء الحكومية أو الأهلية تتكلف أموالا طائلة فان هناك ضرورة لمعرفة هل أنفقت هذه الأموال في محلها أم أنه اخفق من حيث عدم التحري والتدقيق في بيانات المستفيدين أو قد يكون هناك أناس آخرين لم يتم التوصل إليهم يستحقوا هذا الدعم، وكذلك تحديد ما إذا كانت هذه البرامج ذات فائدة وعائد على المجتمع من عدمه.

الكلمات المفتاحية:

تقويم البرامج والمشروعات الإجتماعية _ *الكفاءة*

Abstract

Evaluation of social programs and projects

Evaluation is one of the important means to reach honest results related to performance in social programs and projects or economic practices.these results illustrate the methods and methods of planning, the quality of performance and the degree of achieving the goals efficiently. the importance of evaluation in social services programs is that it is the objective means to prove the eligibility of existing programs to continue funding, and the seriousness of these programs in providing existing services for them.

If the programs or projects, whether governmental or private, cost a lot of money, then there is a need to find out whether these funds were spent in the right place, or he failed in terms of not investigating and checking the beneficiary data, or there may be other people who have not been reached who deserve this support, as well as determining whether these programs are of benefit and return to society or not.

Keywords :

Evaluation of social programs and projects _ efficiency

مدخل مشكلة الدراسة

يُعد 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 برامج الخدمات الاجتماعية في أنه الوسيلة الموضوعية لإثبات أحقية البرامج القائمة في استمرار تمويلها، ومدى جدية هذه البرامج في تقديمها للخدمات القائمة لأجلها.

كذلك في جميع ما يقوم بة الإنسان من أنشطة أو تنفيذ للخطط يجب أن يقدم المحاسبة لنفسه أولا حتى يتفادى الأخطاء في ما هو قادم، فإذا كانت البرامج أو المشروعات، سواء الحكومية أو الأهلية تتكلف أموالا طائلة فان هناك ضرورة لمعرفة هل أنفقت هذه الأموال في محلها أم أنه اخفق من حيث عدم التحري والتدقيق في بيانات المستفيدين أو قد يكون هناك أناس آخرين لم يتم التوصل إليهم يستحقوا هذا الدعم، وكذلك تحديد ما إذا كانت هذه البرامج ذات فائدة وعائد على المجتمع من عدمه.

أولا: ماهية التقويم:

تعتبر البحوث التقويمية أحد أنواع البحوث التي يلجأ إليها العديد من الباحثين في مهن وتخصصات اجتماعية مختلفة، بغرض التعرف على مدى تحقيق الأهداف المعلنة أو المقررة، وعلى الجوانب السلبية التي أعاقت تحقيق هذه الأهداف وكذلك الجوانب الإيجابية التي عززت تحقيق هذه النتائج الإيجابية، وتتضمن هذه البحوث عادة بعض المقترحات أو التوصيات بخصوص تعديل المسار حتى يتسنى تحقيق الأهداف المنشودة[١].

حيثُ يعد التقويم أحد الوسائل الهامة للوصول إلى نتائج صادقة مرتبطة بالأداء في البرامج الإجتماعية أو الممارسات وجودة الأداء ودرجة تحقيق الأهداف بكفاءة [٢].

ومن ثم فإن البحوث التقويمية تفي بغرض معين ألا وهو تقويم برامج العمل الإجتماعي ومشروعاته والتي توجه أساساً من أجل مواجهة المشكلات الإجتماعية العديدة التي تعانى

منها المجتمعات المعاصرة، سواء كانت متقدمة أم متخلفة ومعظم هذه البرامج والمشروعات تهدف إلى إحداث تغييرات اجتماعية على الصعيدين المحلى والدولي[٣].

ونتيجة لارتفاع تكلفة البرامج الإجتماعية وحاجتها إلى التدعيم من الأموال العامة أصبح يثار التساؤل الأساسي حول ما ينفق من مال ووقت وجهد في مثل هذه البرامج وما مدى فعالية هذه البرامج وإلى أي مدى استطاعت أن تحقق أهدافها[٤].

وتتمثل أهمية التقويم في برامج الخدمات الإجتماعية 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[٥].

ثانياً: مفاهيم مرتبطة بالتقويم:

مفهوم تقويم البرامج والمشروعات الإجتماعية:

كما يعرف البرنامج في معجم مصطلحات العلوم الإجتماعية بأنه سير العمل الواجب القيام به لتحقيق الأهداف المقصودة كما يوفر الأسس الملموسة لإنجاز العمل وتجدد نواحي النشاط الواجب القيام بها خلال مدة معينة[٦].

ان عملية التقويم تعنى الوقوف على مدى كفاءة البرنامج في تحقيق الأهداف المراد تحقيقها.

ويقصد بالمشروع بصفة عامة كافة أنواع المستحدثات من إنشاءات وبرامج وقرارات وسياسات رسمية أو أهلية تفضي إلى تبعات أو تأثيرات على البيئة أو الإنسان. وفي هذا النطاق تتعدد المعاني المرتبطة بهذا المفهوم والتي يمكن سردها على النحو التالي:

إن المشروعات الإجتماعية هي تلك المشروعات التي يتأثر بها بطريقة مباشرة أو غير مباشرة سلباً أو إيجاباً عدد كبير من الناس، على نقيض المشروع الفردي الذي يقوم به أو يتأثر به شخص واحد.

أما تعريف تقويم المشروعات فيعتبر التقويم Evaluation قياس أو تقدير إلى أي مدى حقق التدخل أو المشروع أو البرنامج أغراضه وأهدافه؟ كما يعرف بأنه تحديد جدوى المشروعات وتأثيراتها[٧].

وهناك عدة مفاهيم مرتبطة بالتقويم من أهمها ما يلي:

١- الكفاءة:

في اللغة العربية (الكفاءة): هي المماثلة في القوة والشرف، و- للعمل: القدرة عليه وحسن تصريفه، و(الكفء): المماثل. والقوي القادر على تصريف العمل[٨].

وهذا يعني أن الشخص الكفء هو من يتمتع بالقدرة على أداء العمل وحسن تصريفه بشكل جيد، وله القوة والقدرة على إنجاز أي عمل يكلف به[٩].

كذلك هي امتلاك المعلم مجموعة من المعارف والمهارات والقدرات والمفاهيم والاتجاهات، التي يمكن اشتقاقها من أدواره المتعددة، وهي أداء عملي يمكن ملاحظته وتحليله وتفسيره وقياسه[١٠].

وهناك من يرى أن الكفاءة بأنها مدي تحقيق نتائج دون إهدار الوقت والجهد والمال، وغيرها من الموارد[١١].

وهناك متغيرات لقياس 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 الإجتماعية 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 الإجتماعية وهى كالتالي[١٢].

١. مدى اتساق المخرجات Outputs مع الكمية المتوقعة من أفراد المجتمع.
٢. مدى اتساق المخرجات مع ظروف وإحتياجات المجتمع.
٣. الأداء Performance.

٤. الإنتاجية Productivity.
٥. مدى قدرة الجهاز أو المؤسسة على توفير الإمكانيات والموارد المطلوبة[١٣].
٦. التقليل ما أمكن من نفقات النشاط أو تكاليف تقديم الخدمات مقابل زيادة مردودها الإجتماعي والاقتصادي.
٧. التقليل ما أمكن من الفاقد أو الهدر الزمني أو المادي أو البشرى.
٨. مدى توافر نظم معلومات تتضمن بيانات ومعلومات كافية ودقيقة وحديثة تستخدم لاتخاذ ووضع قرارات مختلفة على أعلى مستوى من الكفاءة.
٩. مدى التكامل بين وحدات وأقسام داخل الأجهزة التخطيطية ومؤسسات الرعاية الاجتماعية[١٤].

وكفاءة البرامج هو ما تهدف إليه الدراسة الحالية لتحديد مدى كفاءة برنامج كرامة في تحسين نوعيات الحياة لذوى الإحتياجات الخاصة المستفيدين من خدمات البرنامج، ومدى قدرة البرنامج على تحقيق طموحات المستفيدين وكذلك مواجهة الصعوبات التى تواجههم في الحصول على الخدمات، وكذلك مدى إشباع خدمات البرنامج لإحتياجات المستفيدين.

٢- الفعالية:

أولا مفهوم الفاعلية:

تعني في المعجم الوجيز بأنها مقدرة الشيء على التأثير[١٥].

وتشير الفعالية في اللغة الإنجليزية إلى (الأمر الفعال أو نافذ المفعول والتأثير)[١٦].

ويعرف معجم مصطلحات العلوم الإجتماعية الفعالية بأنها «الظاهرة التي تقوم على القدرة على إنتاج أثر حاسم في زمن محدد»[١٧].

كما تشير الفعالية على مدى تحقيق الأهداف لمرحلة من مراحل البرنامج أو المشروع مع الاهتمام بالجوانب الإيجابية والسلبية نتيجة للإنجاز الذي تم في تلك المرحلة وإذا كانت البيانات الكمية تكون مفيدة لقياس مدى الفعالية إلا أن الأهمية القصوى تتحقق من خلال

البيانات الوصفية أو الكيفية، وأي بيانات تجمع بين المشروع يتم تقويمها في ضوء المستويات المتعارف عليها في ضوء الممارسة(١٨).

وتعرف أيضاً بأنها: التعامل مع المواطنين على قدم المساواة في الحصول على خدمات منظمات الرعاية الإجتماعية(١٩).

وهي قياس مدى تحقيق الأهداف المرغوبة وذلك من خلال تحديد أثر الخدمات على إحداث تغيير ايجابي للمستفيد، مع زيادة إقبال المستفيدين مستقبلاً لهذه الخدمات(٢٠).

ومن التعريفات السابقة يمكن استخلاص أن الفعالية هي الدرجة المبتغاة لانجاز الأهداف.

ثانيا خصائص الفعالية:

١- تحقق المنظمة أهدافها في إطار أهداف المجتمع ككل.

٢- ترتبط أهداف المنظمة الإجتماعية بمخرجاتها من البشر.

٣- ينعكس اثر تحقيق أهداف المنظمة على صورة العائد الإجتماعي والعائد الاقتصادي لها.

٤- ترتبط تكلفة برامج المنظمة بالعائد الإجتماعي والاقتصادي لها.

٥- تستخدم المقاييس للحكم على درجة تحقيق أهدافها(٢١).

ثالثا مؤشرات قياس الفعالية:

١- مدى قدرة الخدمة على إحداث تغيير في أنماط سلوك المستفيدين.

٢- مدى قدرة الخدمة على تنمية وإثراء معارف المستفيدين.

٣- الاستقلالية والاعتماد على النفس بدلاً من الإتكالية والاعتماد على الغير.

٤- مدى قدرة الخدمة على إحداث تغير في المكانة الإجتماعية للمستفيدين.

٥- مدى قدرة الخدمة من الناحية الفنية على إشباع حاجات من الحاجات الأساسية للناس(٢٢).

٦- مدى مراعاة الخدمة لأخلاقيات ومبادئ المهنة عند تقديمها لمستحقيها(٢٣).

رابعا خطوات قياس الفعالية[٢٤]:

١- تحديد أهداف قياس الفعالية للمشروع.

٢- تحديد مكونات المشروع.

٣- تحديد أهداف المكون المراد قياس فعاليته.

٤- صياغة هذه الأهداف إجرائياً لقياسها.

٥- تصميم أدوات البحث في ضوء الأهداف للمكون المراد قياس فعاليته.

٦- صدق وثبات أدوات البحث.

٧- التوصل إلى النتائج.

٣- الكفاية:

تعرف الكفاية Competency في معناها الواسع هي:

المعرفة العلمية أو اكتساب المهارات، كما أنها تعني قدرة الفرد على ترجمة ما تعلمه في مواقف حياتية فعلية، بعد انتهاء الدراسة.

وهي قدرات مكتسبة تسمح بالسلوك والعمل في سياق معين، ويتكون محتواها من معارف ومهارات وقدرات واتجاهات مندمجة بشكل مركب[٢٥].

أنواع الكفاية[٢٦]:

١. كفايات نوعية: وهي كفايات ترتبط بالتخصص أو بمادة دراسية أو بميدان تربوي أو معرفي.

٢. كفايات مستعرضة: لا ترتبط هذه الكفايات بمجال دراسي معين أو مادة دراسية بعينها، ونشير إلى انه كلما كانت إمكانيات التحويل بين المجالات هامة كلما ازدادت درجة استعراضها، كما نشير إلى ان هذه الكفايات تنسجم مع مقارنة القيم والحاجات المتجددة للمجتمع.

٣. كفايات منهجية: تمكن المتعلم من تطوير قدراته حول طُرق التفكير والتنظيم والعمل.

٤. كفايات ثقافية: تنمي قدرات تطوير الرصيد الثقافي لدى المتعلم.

٥. تطوير الكفايات: من المؤكد أن مدخل الكفايات يرفض تمرير المعارف وتراكمها ويدعو في المقابل المتعلم إلى إدماج معارفه بقصد بناء وتطوير كفايات يستثيرها في مواجهة وحل المشكلات التي تعترضه.

٤ – القـياس:

لقد تعددت واختلفت وجهات النظر في تعريف القياس، ومن أهم هذه التعريفات ما يلي:

التعريف الأول: هو مجموعة من المؤشرات الكيفية والكمية، تتوجه إلي اختبار فاعلية مشروع أو برنامج محدد تتبناه المنظمة أو قد يتوجه إلى المنظمة ككل أو مجموعة من المنظمات بهدف الوقوف على نوعية الأداء ومدي تحقيق المنظمة لأهداف تتبناها وقدرتها علي الاستمرارية وعلاقتها وتفاعلاتها مع البيئة السياسية والاقتصادية والإجتماعية(٢٧).

التعريف الثاني: القياس هو مجموعة من المعلومات والملاحظات الكمية عن الشئ موضوع القياس(٢٨).

ثالثاً: أهمية تقويم البرامج والمشروعات:

التقويم يعد من العمليات التطبيقية التي تهدف إلى قياس نتائج برنامج اجتماعي وتوضيح أهم النواحي السلبية في ممارسة الأدوار المهنية(٢٩).

وتتمثل أهمية التقويم في الآتي:

أولا بالنسبة لأجهزة الخدمة(٣٠):

١. 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.
٢. 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.

ثانيا بالنسبة للمستفيدين:

يساعد التقويم على معرفة رأي المستفيدين من برامج التنمية ويعتبر بمثابة التغذية العكسية للخطط المستقبلية وفي هذه الحالة يهمنا معرفة ما يلي[٣١]:

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

رابعاً: أهداف وأغراض تقويم البرامج والمشروعات:

وللتقويم أهداف نظرية وأخرى تطبيقية، فمن الناحية النظرية يفيد التقويم في إثراء العلم بالحقائق والنظريات المتبعة بالتغيير الإجتماعي وعوامله وعوائقه والقيادة والأعمال مع الأفراد والجماعات والمجتمعات، أما من الناحية التطبيقية، 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[٣٢].

هذا وقد أشار بيجمان (Big Man 1961) إلى أن هناك ستة أهداف أساسية لتقويم البرنامج وهى[٣٣]:

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

كما يحدد Sotirias Saran Taka, Charls Sturt أغراض التقويم كالتالي[٣٤]:

١. اكتشاف نواحي القصور في الخدمات المقدمة والبحث عن البدائل التي يمكن توظيفها لمقابلة الإحتياجات الغير مشبعة.
٢. التنبؤ عما إذا كان البرنامج أو المشروع المخطط سيكون ناجحاً أم لا.
٣. تدعيم جودة وفعالية لبرنامج أو المشروع من حيث التكلفة وعما إذا كانت التكاليف تفوق الفوائد منه.
٤. تحديد طرق تطوير وتحسين فعالية البرنامج القائم بالفعل.

خامساً: أنواع تقويم البرامج والمشروعات:

هناك أنواع مختلفة من التقويم يمكن أن نقسمها إلي ما يلي[٣٥]:

(أولا) التقويم من حيث وقت إجرائه:

١. التقويم التمهيدي وهو ما يتم قبل تجريب البرنامج.
٢. التقويم التطويري وهو يحدث عدة مرات أثناء تطبيق البرنامج.
٣. التقويم النهائي وهو يتم في نهاية البرنامج لمعرفة ما حققه من أهداف وغايات.
٤. التقويم التتبعي وهو تحديد الآثار المستمرة للبرنامج أو قياس الآثار البعيدة للبرنامج.

(٢) 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.

(٣) التقويم من حيث الجهة القائمة به:

- التقويم الرسمي وهو الذي تقوم به جهة رسمية حكومية.
- التقويم الغير رسمي تقوم به جهة غير حكومية.

(٤) 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.

(٥) 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.

(٦) التقويم من حيث الامتداد المكاني:

* التقويم الواسع. * التقويم المحلي.

(٧) التقويم من حيث طبيعة معالجة البيانات:

* التقويم الوصفي. * التقويم المقارن. * التقويم التحليلي.

(٨) التقويم من حيث الموقف من الأهداف:

* التقويم المعتمد علي الأهداف. * التقويم بعيداً عن الأهداف.

(٩) التقويم من حيث الفلسفة:

* التقويم التقليدي (التجريب). * التقويم المتطور (الإجرائي).

سادساً: أساليب ووسائل تقويم البرامج والمشروعات:

إن وسائل واساليب التقويم تختلف وتتعدد باختلاف أغراضه وتعدد جوانبه إلا أنها لا تخرج في مجموعها عن وسائل البحث العلمي المعروفة، وأساليب التجريب والقياس المختلفة كالاستعانة بالملاحظة الموجهة أو غير الموجهة، واللجوء إلى الاختبارات والاستفتاءات، القيام بالزيارات

الفاحصة، وإتباع أساليب المقابلة أو الاختبار الشخصي، ودراسة الحالات الخاصة وغيرها من الأساليب التقويمية. [٣٦]

سابعاً: مستويات ومحكات تقويم البرامج والمشروعات:

تمر عملية التقويم بالعديد من المستويات من أجل الوقوف على النتائج المحققة ويمكن تناولها على النحو التالي:

١. تقويم الجهد: ويقصد به تقويم مستوى النشاط، وحجم الخدمات المقدمة هي مقياس النشاط الذي يتضمن البرنامج، ويستخدم كمعيار للتقويم.
٢. تقويم الأداء: ويقصد به تقويم فعالية البرنامج ويتناول حجم الانجازات التي تم تحقيقها في ضوء الأهداف المنظمة.
٣. **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[٣٧].
٤. 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.
٥. تقويم الفعالية: ويكون هنا التركيز على كيف يمكن مقابلة أهداف البرنامج أو كيف أدت محتويات البرنامج على مقابلة أهدافه[٣٨].

ثامناً: خطوات ومراحل تقويم البرامج والمشروعات:

تمر عملية البرامج والمشروعات بمجموعة من المراحل والخطوات، هذا ولقد اختلف العلماء فيما بينهم في تحديد هذه الخطوات والمراحل .... فتقويم البرامج والمشروعات تمر بعدة خطوات هي[٣٩]:

١. تصور أهداف البرنامج (أو المشروع) ونتائجه.
٢. تصور تصميم البحث وإجراءاته المنهجية ومعايير البرهنة علي فاعلية البرنامج.

٣. تحديد معايير لتقويم فاعلية البرنامج أو مؤشرات لقياس النتائج.
٤. تنفيذ البحث مع الاهتمام وضرورة الحرص علي تقليل أخطاء القياس.
٥. تفسير وفهم نتائج البرنامج وأسباب النجاح والفشل في تحقيق أهداف البرنامج أو فاعليته.

تاسعاً: خصائص تقويم البرامج والمشروعات[٤٠]:

١. 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.
٢. التنظيم: يجب أن يجمع نتائج الاختبارات وبياناتها وتنظيمها وتحليلها بحيث يصبح تفسيرها ممكناً وذا مغذى.
٣. 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.
٤. الشمول: فلا ينبغي أن ينحصر الاهتمام في القياس على المعارف والحقوق والمفاهيم بل يتسع ليشمل الاتجاهات والميول والتفكير الناقد والتوافق الشخصي والإجتماعي.
٥. الاستمرارية: حيث أن عملية لا يقتصر القيام بها عند نهاية العمل بل يجب أن يتم بصورة دورية منظمة أي يتم على فترات زمنية معينة.
٦. التنوع: بمعنى استخدام الوسائل المتعددة دون الاكتفاء بإحدى الوسائل فقط حيث أن لكل وسيلة مزاياها وعيوبها.

عاشراً: مبادئ وأسس تقويم البرامج والمشروعات:

لكي تكون عملية التقويم ذات فائدة طبقا للهدف المحدد لها يجب مراعاة الأسس التالية[٤١]:

١. أن يتجه التقويم إلى قياس الموضوع المراد قياسه لإصدار الحكم عليه.
٢. أن يكون التقويم بنائياً وعلاجياً، فالتقويم ليس مجرد تشخيص أو تقرير مصير وإنما يجب أن يتخذ سبيلا إلى الأصلح.

٣. أن يكون التقويم من وجهه نظر كل من اشترك في عمليه التنمية.
٤. أن يقوم التقويم على أسس علمية بمعنى أن يتوافر في أدوات التقويم صفات الصدق والثبات والموضوعية.
٥. أن يرتبط التقويم بالأهداف ويتسق معها، ويهتم بنفس الجوانب التي يؤكدها، وان يكون شاملا فلا يقتصر على نواحي دون أخرى.
٦. أن يتم التقويم بصفة مستمرة ومصاحب لعمليات تنمية المجتمع، وان يكون الهدف منه زيادة فاعلية برامج تنمية المجتمع المحلى.

ويرتكز التقويم علي عدة أسس من أهمها ما يلي[٤٢]:

أ. ارتباط عملية التقويم بالأهداف الموضوعية والعمل علي قياس مختلف جوانبها.
ب. مراعاة أن يتم التقويم بأفضل وسيلة ممكنة وبأقل جهد وأسرع وقت ممكن واقل نفقات.
ج. ضرورة الاهتمام بتنفيذ عمليات التقويم وفق الأسس العلمية الموضوعية، بمعني أن تتوافر في أدوات التقويم الصدق والثبات والموضوعية.

حادي عشر: نماذج التقويم:

مفهوم النموذج: Model

يعرف النموذج على أنه عناصر متكاملة أو خطوات مترابطة أو محددات تتعلق بممارسة في مواقف مهنية محددة مرتبطة بإحدى مداخل الخدمة الإجتماعية وتصلح للتعميم في المواقف المتشابهة ويمكن اعتبار نماذج الممارسة نظريات ممارسة نوعية[٤٣].

اولا تصنيف (بوفمان):

١. نموذج إصدار تحقيق الهدف.
٢. نموذج إصدار الأحكام في ضوء محكات خارجية.
٣. نموذج إصدار الأحكام في ضوء محكات داخلية.
٤. نماذج تشكيل القرار.

ثانيا التصنيف الثانى:

وهو يشتمل على أربعة تصميمات(٤٤):

١. النماذج الكلاسيكية وتؤكد على تقويم البرامج في ضوء مدى تحقيقها للأهداف المحددة بها.
٢. النماذج المعتمدة وتركز على عمليات البرنامج.
٣. نماذج النظم وتهتم تلك النماذج على المعايير والمحكات والأهداف التي يتم تقويم البرامج بالمقارنة بها.
٤. نماذج التناقض.

ثانيا: نماذج الكفاءة:

النموذج الأول: نموذج جاك روثمان وآخرين:

حدد هذا النموذج عدة متغيرات وعوامل رئيسية لتقويم المنظمات الإجتماعية 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 الإجتماعية ومن أهمها(٤٥):

١. ضعف العلاقات بين الأفراد العاملين في المنظمة وبين المستفيدين من خدماتها بوجه خاص والمجتمع المحيط بوجه عام.

٢. ضعف الدعم الداخلي والخارجي مما يؤثر على عمل المنظمة وطبيعة البرامج والخدمات التي تقدمها في ضوء ما هو محدد لها من أهداف.
٣. 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.
٤. 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 الإجتماعية يسهم في تحسين فهم المنظمة بوجه عام، والأنشطة التي تقدمها منظمات الخدمات الإنسانية وقدرتها على إشباع إحتياجات 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[٤٦].

١. وضوح بناء وأهداف ومعرفة خدماتها
٢. سياسة المنظمة وإجراءات عملها
٣. العاملون على تقديم الخدمات بالمنظمة
٤. نظام الاتصال بالمنظمة
٥. أسلوب المنظمة في حل مشكلات عملائها
٦. المتابعة والتقويم بالمنظمة.

ثالثا: نماذج الفعالية:

أولا نماذج الفعالية: فقد تعددت وجهات النظر التى تناولت نماذج الفعالية ومن أهم هذه النماذج ما يلي:

١. 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 فى خصائص عامة وتتفاعل هذه المكونات مع بعضها البعض لينتج عنها إطار كلى فى النهاية وهو النسق(٤٧).

٢. 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.

والمعايير التي تتكون من خلال هذه الفكرة تتضمن معايير الاقتناع المشترك والروح المعنوية والمهارات الشخصية للمديرين(٤٨).

٣. 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(٤٩).

ثانيا الاعتبارات التي يجب مراعاتها عند تقويم الفعالية وهى كالتالي(٥٠):

١- طبيعة الهدف:

أن طبيعة الهدف التي ترمى المنظمة إلى تحقيقه من خلال مستوياتها المتنوعة فتدخل في طبيعة تقويمها لمفهوم الفعالية ومن ثم فإنه إذا كان هدف التقويم الخصائص الكمية والكيفية للخدمات، فإن عدد المخرجات ومدى جودتها يعد مؤشراً جيداً للفاعلية.

٢- المدى الزمني:

فالمدى الزمني الذي تقوم في إطاره حدود الفعالية، سواء المدى القريب أو البعيد يعد عنصراً جوهرياً في تقويمنا لها، وذلك بأن تكون الخدمات ذات فاعلية إذا تعاملنا معها من منظور

الآثار المباشرة في المدى الزمني القريب، وقد تكون غير ذلك إذا تناولناها من زاوية أثارها على المدى البعيد.

٣- هوية القائم بعملية التقويم:

فهوية القائم بعملية التقويم للفعالية تتدخل في تحديد طبيعة ودقة ذلك التقويم بدرجات متفاوتة حيث أن نقطة اهتمام كل منهم مختلفة فقد يهتم المرؤوسون بالعلاقات الشخصية التي تعد أكثر بروزاً للفعالية وفى المقابل الرؤساء يركزون على مدى الالتزام كمؤشر رئيسي للفعالية.

ثالثا: أبعاد قياس الفعالية:

الإطار الذي حدده Robert el kinard .mark moltor والذي تضمن ستة أبعاد لقياس الفعالية وهى[٥١]:

١- كفاية المصادر والموارد.

٢- ملائمة المطالب والإحتياجات.

٣- مناسبة وملائمة العمليات التي تقدم خلالها الخدمات.

٤- تحديد ووضوح الأهداف.

٥- التأثير على العملاء والمجتمع في الوقت الحالي.

٦- التأثير طويل المدى على العملاء والمجتمع.

وبذلك نجد أن هذا الإطار ركز على مجموعة من المؤشرات والتي تتعلق بكفاية الموارد وملائمة الإحتياجات ومناسبة العمليات التي من خلالها تقدم الخدمات ووضوح الأهداف المحددة وأثرها على المجتمع المحلى سواء في الوقت الحاضر أو المستقبل.

رابعا المتغيرات الأساسية لقياس الكفاءة والفاعلية[٥٢]:

الكفاءة ترتبط بالأجهزة التي يتم التخطيط لإحداث التغير من خلالها، بينما ترتبط الفاعلية بالخدمات التي تتاح للناس بقصد إشباع حاجاتهم ومواجهة وحل مشكلاتهم. وبصفة عامة عندما يكون المطلوب تقويم كفاءة جهاز من الأجهزة أو مؤسسة من المؤسسات فان الاهتمام الرئيسي ينصب علي معدلات الأداء وإنتاجية العاملين في هذا الجهاز أو تلك المؤسسة،

وعندما يكون المطلوب تقويم فاعلية خدمة من الخدمات فإن الاهتمام الرئيسي ينصب على مدى قدرة هذه الخدمة على إشباع حاجات الناس ومواجهة وحل مشكلاتهم. وهناك عادة أسلوبان رئيسيان لقياس كفاءة الأجهزة وفاعلية خدماتها:

الأسلوب الأول:

يرى ضرورة توحيد أسس ومتغيرات قياس الكفاءة والفاعلية مع تباين واختلاف المحكات الإمبيريقية المرجعية المستخدمة لقياس كل منها، وأهم المتغيرات المشتركة التي تتصل بقياس كل من الكفاءة والفاعلية هي ما يلي:

القدرة ٢- السرعة

٣- الاستمرارية ٤- الوقت

٥- النفقات ٦- العلاقات الإنسانية

الأسلوب الثاني:

ويسمى أسلوب الاختلاف والتمايز حيث متغيرات تتصل بقياس الكفاءة ومتغيرات تتصل بقياس الفاعلية ثم تحدد بعد ذلك المحكات المرجعية أو المعايير التي تستخدم لقياس كل من هذه المتغيرات على حدة، أي الأخذ بطريقة اختلاف المتغيرات وكذلك اختلاف المحكات الإمبيريقية المرجعية المتصلة بقياس كلاً من الكفاءة والفاعلية.

ثاني عشر: متطلبات تقويم البرامج والمشروعات:

هناك مجموعة من المتطلبات لعملية التقويم من أهمها ما يلي:

١. 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.

٢. الطرح الدقيق للأسئلة التي تبرز أمام منظمات المجتمع باختلافها وتنوعها ومنها: لماذا وماذا وكيف نقوم؟

٣. توافر قاعدة بيانات دقيقة وموثقة عن أنشطة وبرامج المنظمة وعن القضية التي تعني بها المنظمة والمستهدفين أو المستفيدين والمجتمع المحلي وثقافته وخصوصيته.
٤. مشاركة من جانب العاملين والأعضاء في المنظمة في عملية التقويم سواء كانت داخلية أو خارجية تتم عن طريق خبراء مع ضرورة وجود إستراتيجية واضحة معلنة عن التقويم من حيث الأهداف والأدوات والمحددات المالية والبشرية وغيرها.
٥. توافر الشفافية وتدفق المعلومات وإتاحتها للجميع وتحقيق اكبر مصداقية ممكنة وقواعد إرشادية تحقق الموضوعية والبعد عن التحيز.
٦. تصميم منهجية التقويم والتوقيت الذي يتم فيه وتوظيف نتائجه ولابد أن يرتبط ويأخذ في الاعتبار طبيعة البيئة الثقافية والإجتماعية والسياسية[٥٣].
٧. تحديد الأهداف وقياس النتائج من خلال تصميم مجموعة من الأدوات بمهارة[٥٤].

ثالث عشر: صعوبات تقويم البرامج والمشروعات:

هناك الكثير من الصعوبات التي تواجه عملية التقويم، ومن أهم هذه الصعوبات ما يلي:

١. يري بعض العاملين في الحقل الإجتماعي أن الوقت المطلوب للتقويم يضيع عبثاً، كما انه يكلف الكثير وان من الممكن تطوير البرامج والمشروعات بدون حاجة إلي الانتظار الطويل حتى تتم إجراءات التقويم. ويتوهم الكثير أن التقويم يسعى إلي الكشف عن الأخطاء والانحرافات التي يقعون فيها ولذا يحجمون عن تقديم المعلومات والبيانات الصحيحة، مع وجود كثير من الثغرات في الإحصاءات الرسمية وغير الرسمية، فالبيانات الإحصائية قد تكون ناقصة أو مدونة بصفة إجمالية[٥٥].
٢. نقص المهارة والخبرة لدي القائمين علي عملية التقويم.
٣. صعوبة قياس السلوك الإنساني.

٤. عدم توافر البيانات وعدم توافر الأدوات المادية والإمكانيات البشرية.
٥. وعدم توافر الموضوعية لدي القائم بالتقويم.
٦. عدم اقتناع المديرين بأهمية برامج التقويم وعدم القدرة علي تصميم وإدارة التقويم(٥٦).
٧. أن تكون هناك نوايا غير قويمة، أو دوافع أو أغراض غير معلنة من إجراء الدراسات التقويمية.
٨. القيود والمحددات الإدارية للتقويم والتي تشمل مدي توافر الإمكانيات الإدارية والفنية، والمدى المسموح به للجهة القائمة بالبحث التقويمي في نطاق اللوائح والنظم الإدارية، ومخاوف الممارسين الذين يقدمون الخدمات من أن يكشف التقويم من عيوب في الممارسة.
٩. الضوابط القانونية، والتي تشكل قيداً علي إتمام الدراسة التقويمية بالشكل العلمي(٥٧).

وخلاصة القول: أنه يمكن التغلب علي الصعوبات التي تواجه عملية التقويم من خلال توافر مجموعة من المتطلبات لعملية التقويم تضمن نجاح وتحقيق التقويم في تحديد مدى تحقق الأهداف والوقوف على نقاط القوة والضعف في المشروع المراد تقويمه.

رابع عشر: أنماط البحوث التقويمية للبرامج والمشروعات الإجتماعية:

هناك تصنيف لأنماط البحوث التقويمية فيما يلي(٥٨):

النوع الأول: تقويم الجهد (المدخلات):

ويتم التركيز في هذا النوع علي تقدير كم ونوع المدخلات الموجهة لتحقيق أهداف البرنامج أو المشروع أو الخدمة (الإنفاق المالي– الأجهزة والمعدات– الموظفين والفنيين والإداريين).

النوع الثاني: تقويم تأثير البرنامج (الناتج):

وفيه يتم التركيز علي الدرجة التي تمكن بها هذا البرنامج أو المشروع من تحقيق أهدافه المعلنة.

النوع الثالث: تقويم درجة كفاءة البرنامج أو المشروع:

ويطلق علي هذا النوع تقويم الاقتصاد والتوفير في التكلفة وهو يركز علي كفاءة البرنامج أو المشروع، أي التركيز علي اختبار العلاقة بين كمية ونوعية الجهد المبذول، وبين الآثار التي تم تحقيقها.

خامس عشر: تقويم البرامج فى الخدمة الإجتماعية:

إن تقويم البرامج فى الخدمة الإجتماعية ضرورة حتمية لمعرفة مدى كفاءة وفاعلية تحقيق البرامج للأهداف القائمة من اجلها، ومعرفة مدى الاستفادة العائدة على العملاء وقدرة هذه البرامج على إشباع إحتياجات المستفيدين ومعرفة ان كانت هذه البرامج تؤدى الأدوار المنوط بها من عدمه، ولان برامج رعاية ذوي الإحتياجات الخاصة ذات أهمية استثنائية نظرا لظروفهم الصحية الغير عادية فان تقويم البرامج القائمة على تقديم الخدمات لهم أمراً ضروريا لتعزيز وتحسين الخدمات المقدمة لهم.(٥٩)

فقد أصبحت دول العالم المتقدم تتسابق في العمل على إيجاد البرامج والخدمات التي تقدم للأشخاص ذوي الإعاقة ،كما إنها اهتمت ،أيضا، منذ عدة سنوات، حيث بادر المجلس الأمريكي للأطفال ذوي الحاجات الخاصة(Council for Exceptional Children) المعروف بالرمز (CEC) وهو المجلس ذو التأثير الكبير على التربية الخاصة في العالم، إلى تبني جملة من معايير الممارسة المهنية في ميدان التربية الخاصة بما فيها ميدان الأطفال ذوي الإعاقة(٦٠).

ولذلك كان لزاما تقييم البرامج والخدمات المقدمة لذوي الإحتياجات الخاصة في ضوء معايير الجودة العالمية.

الأدوار التي يقوم بها أخصائي التقويم:

١. دور الأخصائي الذي يستطيع تحديد الملامح المشتركة للبرنامج المقصود تقويمه حيث يجب إن يكون باستطاعته(٦١):

أ. التعرف على حالات اتخاذ القرار المناسبة.

ب. التزود بالمعلومات الملائمة في الوقت المحدد.

ج. تحديد المعايير التي ستستخدم لاتخاذ القرار(الزمن – المال – التجهيزات).

د. المشاركة في تقديم تقارير عن الأنشطة.

٢. الدور الفني للمقوم: وتتضح ملامح الدور الفني للأخصائي الإجتماعى من خلال جمع المعلومات وتحويل المعايير النظرية إلى إجراءات ونماذج ومقاييس وكذلك تحليل البيانات الناتجة عن عملية التقويم وتفسيرها.

٣. الدور الإداري للمقوم: ويتمثل ذلك الجانب الإداري في اتخاذ القرارات والتشجيع من اجل تحقيق الأهداف التي يقوم عليها المشروع وكذلك تامين الاتصالات الفعالة لإتمام عملية التقويم[٦٢].

٤. الدور التنسقى للمقوم: وفى هذا الدور يقوم الأخصائي الإجتماعى بالتنسيق بين الجهات المشتركة في عملية التقويم وتوزيع الأدوار على الأفراد المشتركين في عملية التقويم.

٥. الدور التخطيطي للمقوم: للأخصائي الإجتماعى في عملية التقويم من خلال معرفة الجوانب التي ينصب عليها التقويم وجمع المعلومات الكافية عنها.

٦. الدور الإشرافي للمقوم: ويقوم فيه الأخصائي الإجتماعى المقوم بالإشراف على جميع مراحل عملية التقويم ومتابعة كل خطوات عملية التقويم حتى تنتهي العملية

المراجـــــــع

(١) مدحت ابوالنصر: مناهج البحث في الخدمة الاجتماعية، المجموعة العربية للنشر والتوزيع، القاهرة، ٢٠١٨، ص٦٦

(2) Grey Denhan: Knowledge management information cn.y.free press 2015,p234

(٣) عبدالناصر عوض احمد: مناهج البحث العلمى، دار الوفاء للطباعة والنشر، الإسكندرية، ٢٠١٩، ص٢٣

(٤) حسين رشوان: اصول البحث العلمى، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، ٢٠١٨، ص٤٧

(٥) جمال شحاتة حبيب: مناهج البحث العلمى، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، ٢٠١٣، ص٦٥

(٦) احمد شفيق السكرى: قاموس الخدمة الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية،٢٠٠٥، ص٢١٢.

(٧) أحمد إبراهيم حمزة: تقويم المشروعات الاجتماعية، مكتبة المتنبي، الدمام، المملكة العربية السعودية،٢٠١٣ ، ص ٩.

(٨)المعجم الوجيز: مجمع اللغة العربية، طبعة خاصة بوزارة التربية والتعليم، الهيئة العامة لشئون المطابع الأميرية، القاهرة، ٢٠٠٦.

(9) Barker .R: Social work dictionary, NASW, press, new york,2003,ed5,p,149.

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

(١١) أماني قنديل: الموسوعة العربية للمجتمع المدني، الهيئة المصرية العامة للكتاب، القاهرة، ٢٠٠٨، ص٢٢٤.

(١٢) أحمد شفيق السكري: التخطيط لتنمية المجتمع الحضري، مكتبة الوفاء القانونية، الإسكندرية، ٢٠١٦، ص٥٦.

(١٣) احمد إبراهيم حمزة: تقويم المشروعات الاجتماعية، ص٩

(١٤) مخلص رمضان بليح، احمد أحمد نعمان: العائد الاجتماعي للبرامج والمشروعات الاجتماعية، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، ٢٠١٨، ص١٢

(١٥) المعجم الوجيز: معجم اللغة العربية، مرجع سبق ذكره، ص٤٧٧.

(١٦) منير البعلبكى: قاموس المورد، بيروت، دار العلم للملايين،٢٠٠٣، ص٣٠٤.

(١٧) محمد عاطف غيث: قاموس علم الاجتماع، الهيئة المصرية العامة للكتب، القاهرة، ٢٠١٢، ص١٥٣.

(١٨) أحمد شفيق السكري: قاموس الخدمة الاجتماعية والخدمات الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، ٢٠٠٠، ص١٦٩.

(١٩) احمد شفيق السكري: الخدمة الاجتماعية المعاصرة، دار الوفاء لدنيا الطباعة، الإسكندرية، ٢٠١٥، ص٢٦

(٢٠) أحمد إبراهيم حمزة: تقويم المشروعات الاجتماعية، مرجع سبق ذكره، ص ٢٩.

(٢١) ماهر أبو المعاطي: التخطيط الاجتماعي ونموذج السياسة الاجتماعية في المجتمع السعودي، مكتبة زهراء الشرق، القاهرة،٢٠١٠، ص ٦٩.

(٢٢) أحمد شفيق السكري: المدخل فى تخطيط الخدمات الاجتماعية، دار الوفاء لدنيا الطباعة، الإسكندرية، ٢٠١٤، ص٦٦.

(٢٣) محمد عبد العزيز عيد: الاتجاهات الحديثة فى تقويم البرامج وإمكانية تطبيقها فى مصر، دار الفكر العربي، القاهرة، ٢٠٠٤، ص٤٥.

(٢٤) أحمد إبراهيم حمزة: تقويم المشروعات الاجتماعية، مرجع سبق ذكره، ص ١٤.

(25) John Pierson and Martin Thomas: Dictionary of Social Work, 2nd Edition, Great Britian, Glasgow,2002, p.179.

(٢٦) محمد رفعت قاسم: تقويم مشروعات تنمية المجتمع، دار الثقافة للطباعة، القاهرة، ٢٠٠٢، ص١٣٦.

(٢٧) أماني قنديل: الموسوعة العربية للمجتمع المدني، سلسلة العلوم الاجتماعية، مرجع سبق ذكره، ص٢٢٨.

(٢٨) السيد عبد الحميد عطية: ممارسة طريقة العمل مع الجماعات(اتجاهات نظرية وعمليات الإشراف والتقويم)، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، ٢٠٠٢، ص١٥٦.

(٢٩) احمد وجيه دسوقي: تقويم الممارسة المهنية لدور الأخصائي الاجتماعي مع المعاقين، دار الوفاء لدنيا الطباعة، الإسكندرية، ٢٠١٩، ص٢١.

(30) Michelle Cornes, Jo Moriarty: Evaluation of the Social Work Practices with Adults Pilot, Social Care Workforce Research Unit, King's College London,2014,p22

(31) Kiefer, Leah: How Social Work Practitioners Evaluate their Practice. Retrieved from Sophia, the St. Catherine University repository website: https://sophia.stkate.edu/msw, 2014, p/550

(٣٢) محمد رفعت قاسم: تقويم مشروعات تنمية المجتمع، مرجع سبق ذكره، ص١٩٨.

(33) Richard M.: Social work research and Education, F. E. Peacock publishers U.S.A,1985, PP. 433-434.

(34) Sotirias, S. & Charls, S: Social Work Research, university Australia,1998, P. 108.

(٣٥) ماهر أبو المعاطي: التخطيط الاجتماعي ونموذج السياسة الاجتماعية في المجتمع السعودي، مرجع سبق ذكره، ص ٨٨.

(٣٦) Ardsley colon: Asocial goals perspective on children's social competence, journal of Emotional and Behavioral Disorders, 2013,vol 7,p56

(٣٧) محمد رفعت قاسم: تقويم مشروعات تنمية المجتمع، مرجع سبق ذكره، ص١٥٦.

(38) Hene Puterman: Evaluate the performance of social workers in particular pressures they face as result of work with people with different disabilities rehabilitation, the ohio state university,usa,2008,p133

(39) Charels, R W. Right(1980): Evaluation Research in international Encyclopedia of social science, p.199.

(٤٠) مخلص رمضان بليح، أحمد احمد نعمان: العائد الإجتماعي والإقتصادى للبرامج والمشروعات الاجتماعية، دار الكتب والدراسات العربية، الإسكندرية، ٢٠١٨، ص٦٨

(٤١) رشاد احمد عبد اللطيف: تقويم المشروعات الاجتماعية، دار الوفاء لدنيا الطباعة، الإسكندرية، ٢٠١٠، ص٤٠.

(٤٢) سلمى محمود جمعة: طريقة العمل مع الجماعات بين النظرية والتطبيق، مرجع سبق ذكره، ص١١٠.

(٤٣) أحمد محمد السنهورى: الممارسة العامة المتقدمة للخدمة الاجتماعية وتحديات القرن العشرين، دار النهضة المصرية، القاهرة، ٢٠٠١، ط ٣، ص ٩٩.

(٤٤) Margaret Pack: Evaluating the Field Practicum Experience in Social Work Fieldwork Programs Using an Online Survey Approach: Student and Supervisor Responses,Wellington, New Zealand,2018,vol16,p123

(٤٥) ماهر أبو المعاطي: تقويم البرامج والمنظمات الاجتماعية، ط٢، مكتبة زهراء الشرق، القاهرة، ٢٠٠٦، ص٣٤٧-٣٤٨.

(٤٦) احمد إبراهيم حمزة: التخطيط الاجتماعي، دار المسيرة للطباعة، الأردن، عمان، ٢٠١٥، ص١٧٧.

(٤٧) رياض أمين حمزاوى: مفهوم الكفاءة والفعالية فى دراسة المنظمات ، مرجع سبق ذكره، ص ٤٣.

(٤٨) طلعت السروجي، محمد عبد العزيز: تصميم بحوث الخدمة الاجتماعية، مطبعة الإسراء، القاهرة، ٢٠٠٢، ص ٤٨.

(٤٩) Cliffard C. Attkisson and others: Evaluation of Human Service Programs .(U.S.A) Academic Press,1978, p.p.51-52

(1) Veronica Caulshed: Management in Social Work Macmillan Education, London,1998, p.167.

(٥١) Robert Elkmard, Mark Malitor: Management in Dicators in non Profit Organization, New York, Peat Mar wich oof Jies in the Uited States,1985, p.p.11-18

(٥٢) عبد العزيز عبد الله مختار: طرق البحث للخدمة الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، ١٩٩٥، ص ص٢٥٢: ٢٥٦.

(٥٣) أماني قنديل: الموسوعة العربية للمجتمع المدني، مرجع سبق ذكره، ص ص ٢١٩– ٢٢٠

(٥٤) السيد عبد الحميد عطية: نظريات ونماذج تطبيقية في طريقة العمل مع الجماعات، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، ٢٠٠٨، ص١٦٧.

(٥٥) محمد سيد فهمي: تقويم برامج تنمية المجتمعات الجديدة، دار الوفاء لدنيا الطباعة، الاسكندرية، ٢٠١٥، ص٢١٢.

(٥٦) محمد الصيرفي: التحليل علي مستوي الجماعات، الموسوعة العلمية للسلوك التنظيمي، جزء٣، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، ٢٠٠٩، ص١٦١.

(٥٧) محمد رفعت قاسم، ماهر أبو المعاطي على: المنهج العلمي في بحوث الخدمة الاجتماعية (أسس نظرية ونماذج تطبيقية)، مرجع سبق ذكره، ص١٨٢.

(٥٨) نفس المرجع السابق، ص١٨٥.

(٥٩) إحسان غديفان السريع: تقييم البرامج والخدمات المقدمة للأطفال ذوي الإعاقة الذهنية واضطراب التوحد ،في ضوء معايير الجودة الأردنية، مجلة المنارة، الأردن، عدد ٢، مجلد ٢٠، ٢٠١٣، ص١٥.

(٦٠) ليلى عبد الجواد: تقويم الخدمات المقدمة للمعاقين واقع هذه الخدمات ومستقبلها"، المؤتمر العلمي السنوي الثاني للبحوث الاجتماعية/ مجلد ٢، القاهرة، المركز القومي للبحوث الاجتماعية والجنائية.

(٦١) Margaret Pack: Evaluating the Field Practicum Experience in Social Work Fieldwork Programs Using an Online Survey Approach: Student and Supervisor Responses,Wellington, New Zealand,2018,vol16,no 1

(٦٢) نمر ذكى شلبي: تقويم برامج الرعاية الاجتماعية لأطفال الشوارع، مجلة دراسات في العلوم الاجتماعية والإنسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ٢٠١١، ص٥٦٤٣