# أدوات تقييم وتقويم برامج الرعاية الاجتماعية

# أولاً: مقدمة وخلفية

يعتبر التقييم عملية أساسية للذين يصممون وينفذون البرامج والأنشطة بشكل عام، وتهدف هذه العملية إلى تشخيص وقياس الآثار والنتائج المترتبة على تلك البرامج والأنشطة للتوصل إلى معرفة المنجز من النتائج سواء كان ذلك قياسا بالسلع أو الخدمات التي تقدمها، أو النتائج المرحلية لها في مجال معين، أو ما يترتب من أثر على المجتمع. إلى جانب هذا تتم عملية التقييم ضمن جميع مرحل إعداد البرامج والأنشطة، ولا تتوقف عملية التقييم عند النتائج التنفيذية بل هو نشاط وظيفي يجب أن يتحقق من خلال عمليات الصياغة والتطبيق أيضا .

أي ينبغي أن يكون من خلال النظر في القضايا والمشكلات العامة من أجل توفير المعلومات وحساب الحسابات المنطقية والعلمية حول المقترحات والآراء المطروحة، ومن ثم خلال عملية الاختيار حتى يتم توظيف النتائج المفيدة لمحتويات البرامج والأنشطة ليصل من بعد إلى المتابعة المستمرة لعملية التنفيذ وتعزيزها، ليكون التركيز منصبا على نواتج وآثار تلك المخرجات، ففي ظل هذه الدائرة التقييمية يمكن الوقوف على حقيقة البرامج والأنشطة وكشف عيوبها، وتبيان مواطن الخلل فيها لإعادة النظر في البرامج والأنشطة المقبلة.

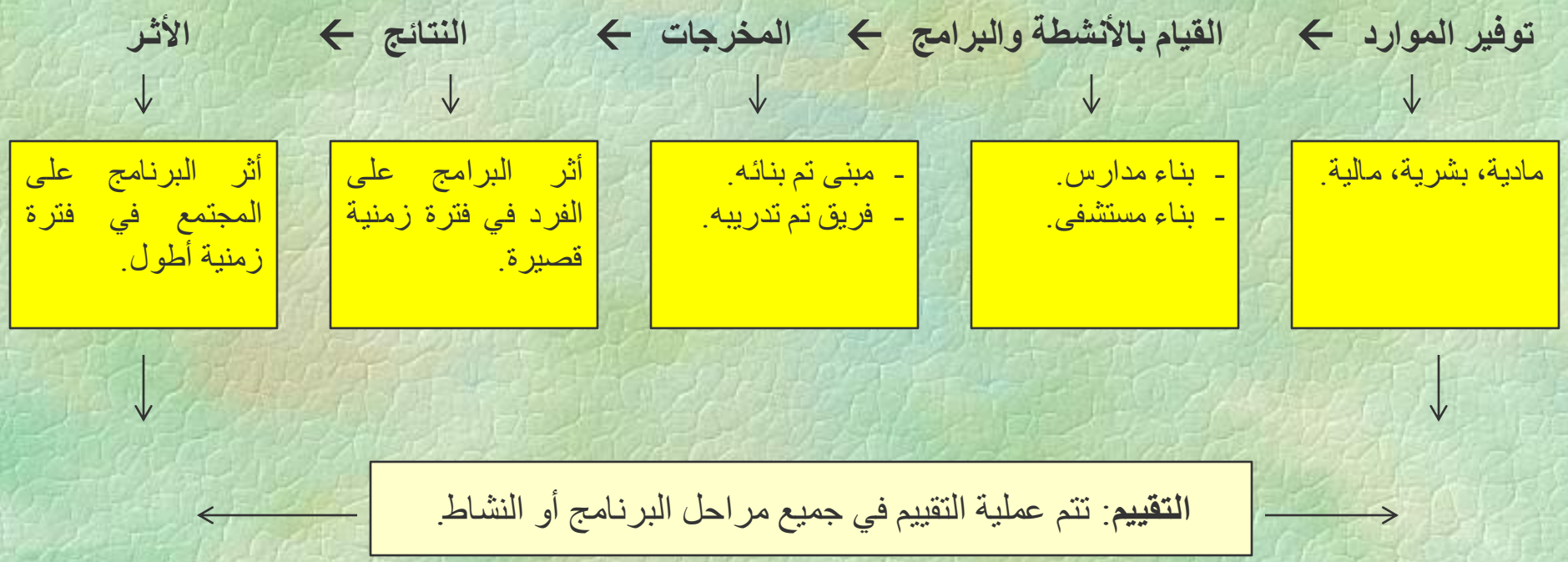
# ثانياً: التعريف بمفهوم التقييم

تقوم فكرة التقييم المتعلقة بالبرامج والأنشطة العامة على معرفة جدوى أو جدارة تنفيذها، وذلك باستعمال مقاييس مختلفة، أو بمعنى آخر إتباع إجراءات للحكم على ما إذا كانت الأنشطة والبرامج جديرة بالتنفيذ أو الاستمرار، وتستخدم عملية التقييم أيضا للحكم على مدى احتمالات نجاح البرامج والأنشطة في حل مشكلة معينة، ويكون التقييم في هذه الحالة إجراء سابق لإقرارها . كما أنه يمكن استخدامه للحكم على جدوى استمرار العمل بها، وهذا يعني المقارنة بين النتائج الفعلية لتطبيقها وما كان متوقعا أن تحققه، ويكون التقييم في هذه الحالة لاحق لإقرار واعتماد تلك الأنشطة والبرامج.

لقد تعددت التعاريف المفسرة لعملية التقييم وتنوعت فيها الأطروحات في ضوء المرتكزات المعرفية والنظرية التي تقوم عليها هذه العملية، وكذلك المنهجية العلمية للأدوات والمقاييس التي يتم استخدامها من زاوية الاختبار والفحص ذات الغاية التجريبية لأجل معرفة الأثر الذي أحدثته تلك البرامج والأنشطة، وبهذا الصدد يمكننا استعراض بعض المحاولات التي سعت لتفسير مفهوم التقييم على النحو التالي:

1. يعرف التقييم بأنه: تلك العملية المنهجية التي يقوم بها المقيم ويطبقها في سبيل تحديد قيمة النتائج المترتبة عن تنفيذ البرامج والأنشطة، وبمعنى آخر هو نشاط يستند على أساس علمي يهدف إلى تقييم العمليات المرتبطة بالبرامج والأنشطة وآثارها من جراء عملية التنفيذ .
2. كما يعرف كذلك على أنه: جهد منظم وموضوعي لقياس نتائج الأنشطة والبرامج بهدف تقدير وقياس مدى ترابطها، وكفاءتها، وفعاليتها، ومواءمتها، واستدامتها، وكذلك آثارها .
3. كما ينظر لها على أنها: مراجعة دورية موضوعية لبرنامج أو نشاط ما لتحديد إلى أي مدى كانت الأهداف والنتائج "المتوقعة، وغير متوقعة" متفقة مع ما كان مخطط .

# (هيكل عملية تقييم البرامج والأنشطة)



# ثالثاً: أشكال عملية التقييم

| التقييم المتقدم | التقييم الاستراتيجي | تقييم الفعالية | تقييم الأداء | تقييم النتائج | التقييم الانطباعي |
|---|---|---|---|---|---|
| يهدف إلى توليد معرفة حول الآثار المتوقعة لسياسة أو برنامج ما. | يساعد على القيام بتعديلات وترتيبات وتحسينات ضرورية قبل البداية في عملية تنفيذ البرنامج أو السياسة. | يساعد على معرفة القدرة الإنتاجية للبرامج والأنشطة أو السياسات، ومدى تحقيق الأهداف الموضوعة ويكشف عن الانحرافات التي قد تحدث في عملية التنفيذ. | يستخدم هذا النوع من التقييم لمعرفة ماذا يجري داخل أو خلال عمل أو تنفيذ البرامج والأنشطة، من خلال مراقبة مدخلات ومخرجات البرنامج أو النشاط أو السياسة. | هي محاولات تشخيص وقياس آثار ونتائج برنامج أو نشاط وسياسة ما من خلال تبيان الآثار الإيجابية والسلبية التي نتجت عن عملية التنفيذ. | وهي عبارة عن اللجوء للانطباعات الشخصية للمقيمين، وهي بطبيعة الحال ليست عملية فنية يمكن الاعتماد عليها في عملية التقييم لأنها تخضع لتوجهات شخصية. |

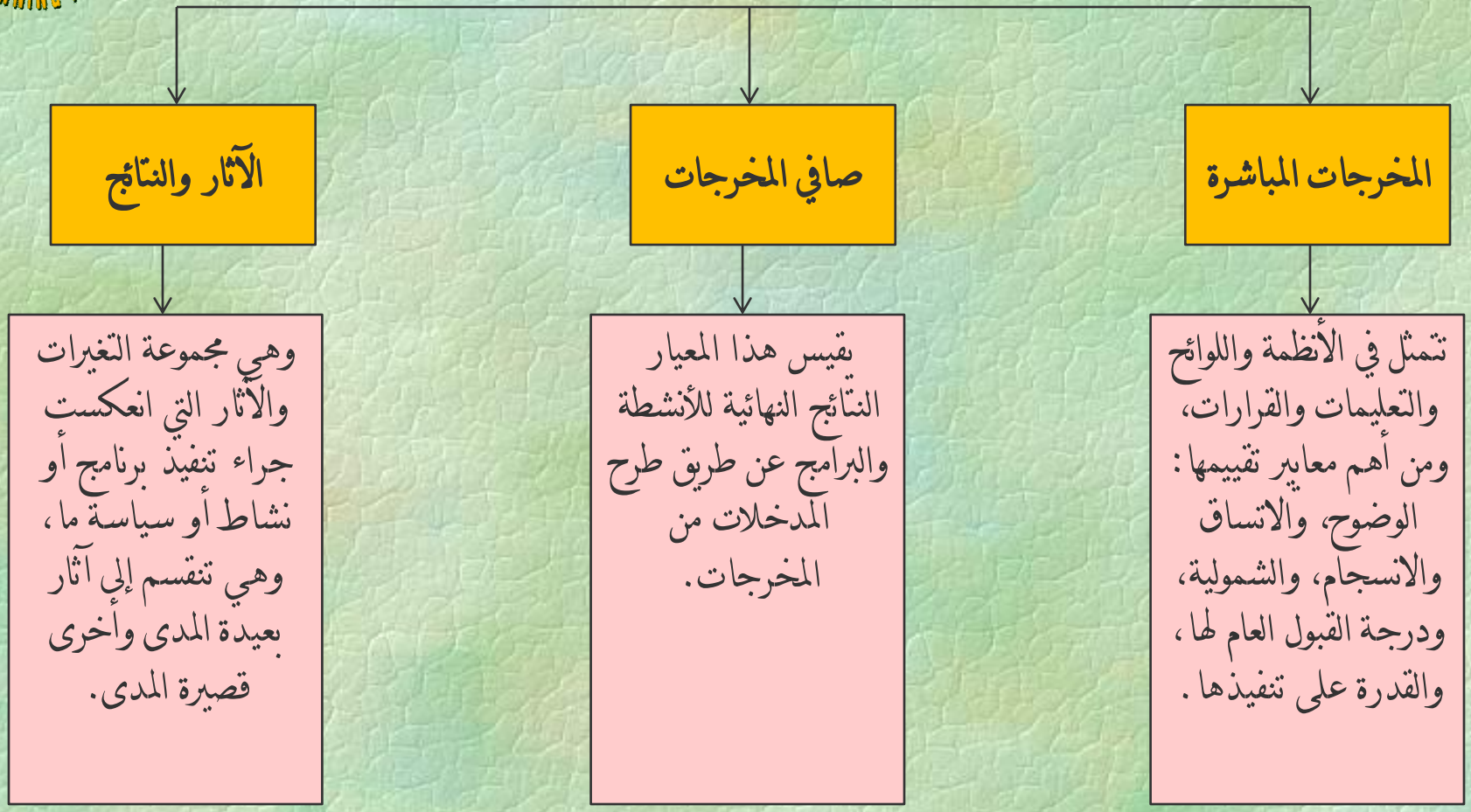
# رابعاً: نقاط التركيز في عملية تقييم البرامج والأنشطة

1. **الجانب الاقتصادي:** يؤكد على التقليل من الإنفاق الحكومي، ومن أهم عيوبه قصور في القدرة على إحتساب زيادة الإنفاق والمنافع التي تتخلى عنها كنتيجة لخفض الإنفاق.
2. **الكفاءة:** تعني مستوى الإنجاز أو النتائج مقاسا بالمقارنة مع الموارد المستعملة أو المدخلات ويشمل التعريف على مواصفات معنية للأشياء التي سوف يتم إنجازها.
3. **الفعالية:** تقيس المقدار الذي أنجز من الأهداف، أي من حيث القدرة على تحقيق النتائج.
4. **العدالة:** من حيث التوزيع العادل للمنافع بين مختلف الشرائح، وتستخدم عدد من المقاييس في كيفية توزيع الموارد والثروات الحكومية.
5. **الشرعية القانونية:** من حيث مطابقة هذه البرامج والأنشطة للتشريعات والقوانين واللوائح المنظمة لها

# خامساً: معايير تقييم الأنشطة والبرامج

- يعتبر وجود المعايير والمستويات أمرا مهما وأساسيا في عملية التقييم، وهي وسائل تستخدم للتحقق من بلوغ الأنشطة والبرامج لأهدافها، فكلما كانت المعايير والمستويات كمية ساعد ذلك في إجراء عملية التقييم بشكل دقيق، والمثال على ذلك أن يكون هدف برامج التوظيف للعام القادم تخفيض معدلات البطالة بنسبة 3% أو هدف برامج الإقلال من الفقر تخفيض معدلات الفقراء من 5% إلى 15% خلال السنوات الثلاث القادمة. أما المستويات فهي ميزان لتقرير ما إذا كان هذا المستوى جيدا أم لا؟ إذا انخفضت نسبة الفقراء من 3% إلى 7% بدلا من 5% إلى 15% من جراء تطبيق برامج الإقلال من الفقر خلال السنوات المحددة فهل هذا مؤشر نجاح أم فشل؟
- ويمكن تقسيم المعايير المتعلقة بتقييم الأنشطة والبرامج إلى معايير رئيسية وأخرى ثانوية على النحو التالي:

# (أ) معايير رئيسية




* **المخرجات:** هي الجهود التي تم تنفيذها لبرنامج أو نشاط، مثل بناء مدرسة جديدة.

** **الآثار:** هي التغيرات التي وصلت جراء تنفيذ برنامج أو نشاط، كارتفاع الدخل جراء ارتفاع مستوى التعليم لشخص ما.

# (ب) معايير ثانوية

## المعايير الإجرائية

- استخدام منهجية عملية منضبطة.
- تحديد المشكلة.
- تحديد الأهداف.
- تحديد البدائل.
- استراتيجية واضحة.

## المعايير التنظيمية

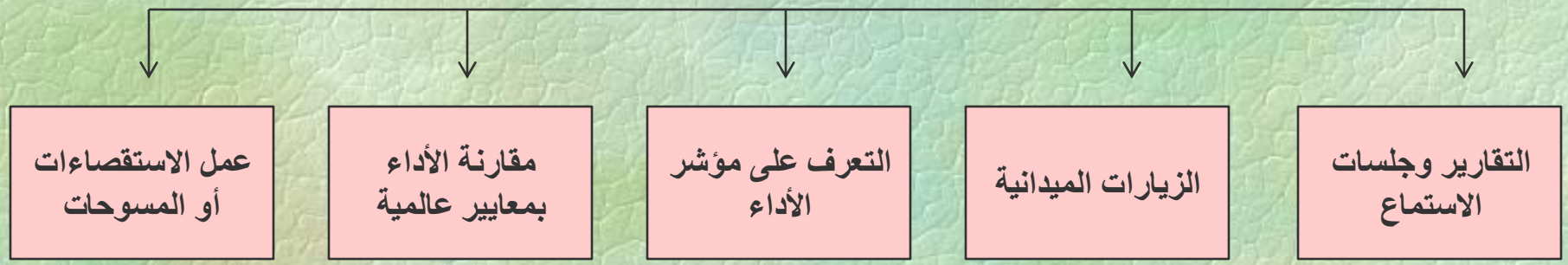
- وجود وحدات تنظيمية متخصصة في عملية التقييم.
- وجود وحدات تنظيمية متخصصة بإجراء البحوث والمسوحات بشأن الأنشطة والبرامج.
- التنسيق بين مختلف الوحدات التنظيمية بهدف إجراء التقييم الشامل لمجموعة البرامج والأنشطة.

## المعايير الخاصة بالمدخلات اللازمة لصياغة الأنشطة والبرامج

- القوى العاملة ذات الاختصاص والخبرة.
- توفر قواعد البيانات.
- توفر الخدمات الاستشارية.

# سادساً: المناهج المستخدمة في عملية التقييم

## (أ) الأساليب العامة للتقييم



# (ب) الأساليب الفنية التخصصية

1. **التجريب المثالي:** يقوم هذا الأسلوب على مقارنه مجموعه تجريبية بمجموعة ضابطة متماثلة في الظروف، والفكرة في هذا الأسلوب هي إحضار مجموعتان متماثلتان في الظروف، مع تنفيذ البرنامج أو النشاط على أحد المجموعتين دونما الأخرى، ومقارنة التغيرات في تلك المجموعة بالأخرى ليكون هذا هو الأثر.

يمكن طرح مثال حول استخدم هذا الأسلوب على النحو التالي :

- إحضار مجموعتان من النساء الفقيرات في الريف والمتماثلات في الظروف (نفس مستوى الأمية ، السن ، مستوى المعيشة . . . إلخ) .
- تتعرض إحدى المجموعتين (التجريبية) إلى برنامج أو نشاط حول التوعية بتنظيم الأسرة، بينما تترك الثانية دون التعرض لذلك.
- يعزي الانخفاض في عدد المواليد بين النساء المستفيدات من البرنامج بعد فترة من تطبيقه إلى البرنامج على اعتبار أن هذا الانخفاض هو الأثر المتحقق .

- يعزي الانخفاض في عدد المواليد بين النساء المستفيدات من البرنامج بعد فترة من تطبيقه إلى البرنامج على اعتبار أن هذا الانخفاض هو الأثر المتحقق .

2. **المقارنة لمجموعة ضابطة غير متماثلة:** هذا المنهج يشبه سابقة، ولكن يختلف عنه في عدم وجود تجربة مثل الأسلوب الأول، وعدم تماثل المجموعات، وعدم الاستناد إلى العلاقات السببية. ويمكن طرح مثال حول استخدم هذا الأسلوب على النحو التالي :

- إحضار مجموعة من موظفي وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل وتدريبهم على موضوع "مهارات التنبؤ بالمشكلات".
- مقارنة كم المشكلات التي توجه الموظفين المتدربين بعد فترة من التدريب بكم المشكلات التي يواجهها موظفو أحد الوزارات الأخرى التي لم تتعرض لهذا التدريب.
- في هذه الحالة يتم الاستدلال على الأثر من خلال مقارنة كم المشكلات في هذه الوزارات بكم المشكلات في الوزارة الأخرى.
- لا يمكن القول أن الانخفاض في عدد المشكلات "إن وجد" في الوزارة موضع التدريب يعود إلى أثر الدورة التدريبية بمفردها .

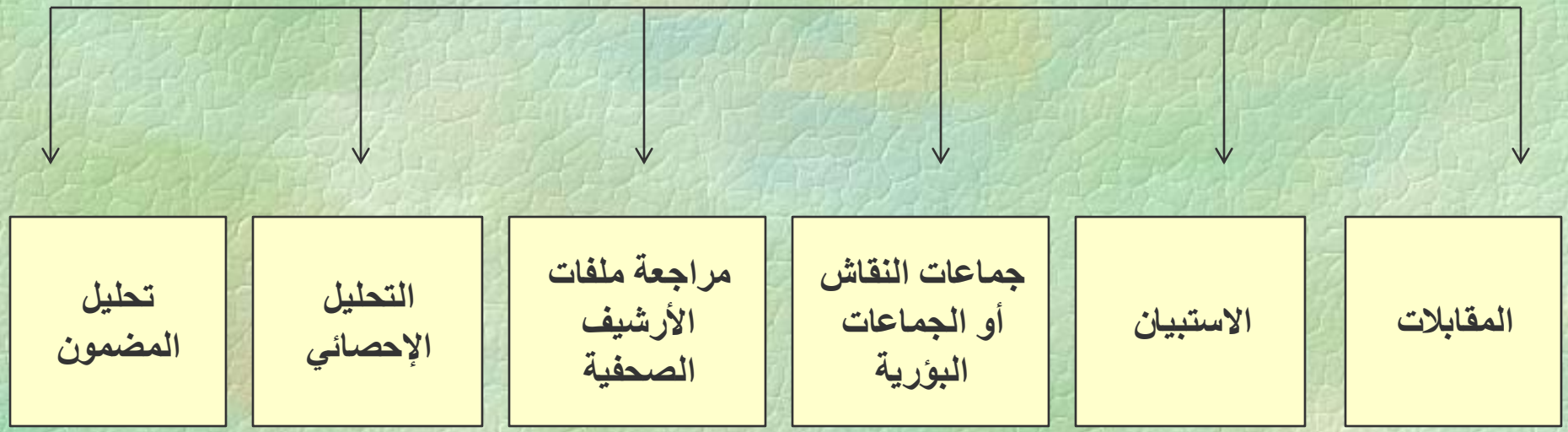
3. **المقارنة ( قبل/ بعد)**: يعتمد هذا الأسلوب على مجموعة واحدة فقط حيث يقارن أوضاع تلك المجموعة قبل تنفيذ البرنامج أو النشاط ثم أوضاعها بعد عملية التنفيذ، وهذا الأسلوب هو مقارنة مثل سابقه، ولكنها مقارنة عبر الزمن، ويمكن طرح مثال حول استخدام هذا الأسلوب على النحو التالي :

- مقارنة الحالة الصحية لمجموعة من الأطفال قبل التعرض لبرنامج التطعيمات المقدم من وزارة الصحة بالحالة الصحية لنفس الأطفال بعد التعرض لهذا البرنامج
- هنا يكون التحسن في الحالة الصحية للأطفال هو الأثر .
- يمكن قياس هذا التحسن بعدد من المؤشرات منها: قلة الزيارات إلى الطبيب، انخفاض معدل الوفيات، انخفاض معدل شراء الأدوية . . . الخ .

4. **الملاحظة البسيطة لما بعد التنفيذ:** يعتمد هذا الأسلوب على إجراء دراسة أو ملاحظة للمجموعة المستهدفة بعد انتهاء تنفيذ البرنامج أو النشاط، بينما يصعب التوصل إلى نتيجة أو استخلاص الأثر، فإنه من الممكن تحديد إلى أي مدى نجح أو لم ينجح البرنامج أو النشاط، وبالتالي يمكن الاستدلال بعد ذلك على تحقيق الأثر المطلوب، يمكن طرح مثال حول استخدام هذا الأسلوب على النحو التالي:

يستهدف مشروع أو برنامج لتربية الدواجن تشغيل مجموعة من فقراء أحدى القرى. نبحث هنا على الآتي: هل تحقق هدف تشغيل الأفراد أم لا؟ وفي حالة الإجابة بنعم فإنه يمكن الوصل إلى الأثر بالاستدلال عليه بعد ذلك بمؤشرات ارتفاع الدخل، الاستهلاك، الإنفاق على الصحة، التعليم، المسكن، الزواج، وغيرها . فهنا لا نصل إلى الأثر وإنما نصل أولا إلى الهدف ثم نستدل على الأثر من خلال مدى تحقق الهدف أم لا .

# (ب) أدوات التقييم



# أهم الإمكانيات والقيود والأدوات المستخدمة في الأساليب الأربعة

| المنهج / الملاحظات | التجريبي المثالي | المقارنة بمجموعة ضابطة غير متماثلة | المقارنة قبل / بعد | الملاحظات البسيطة لما بعد التنفيذ |
|---|---|---|---|---|
| الإمكانيات | - أكثر المناهج تكاملاً ومثالية.<br>- عادة ما يستخدم في تقييم البرامج والأنشطة العلاجية.<br>- يساعد على تحديد العلاقات السببية (السبب / النتيجة). | - المقارنة بمجموعة مختلفة من حيث الخصائص (حل مشكلة التماثل).<br>- يسمح للمقيمين بتحديد أفضل للأثر أو لنتائج البرامج دون الحاجة لإثبات علاقات سببية، كما يسمح بتوليد معلومات عن السلوكيات والممارسات. | - أسلوب عام وشائع.<br>- يساعد على توفير معلومات / بالتحديد ووصف للتأثيرات.<br>- يساعد على تقديم فهم لسلوكيات المجموعات المرتبطة بالبرنامج وللأدوات/ الميكانيزميات المستخدمة. | - منهج بسيط.<br>- ملائم لتقييم الوسائل والتنفيذ.<br>- يسمح للمقيمين تحديد كيف نفذت البرامج، وقياس نتائجها الحالية / المخرجات، وفهم أفضل لسلوكيات الجماعات المرتبطة والآليات والأدوات المستخدمة. |
| القيود | - نمط مثالي يصعب تحقيقه في البرامج الاجتماعية والاقتصادية.<br>- مشكلات تتعلق بتوافر المجموعة الضابطة ذات الظروف المتشابهة.<br>- اعتبارات أثنيه ( وجود جماعة لا تستفيد من مزايا مشروع أخري منها رغم تشابه للظروف).<br>- ارتفاع تكاليف إيجاد تلك الجماعة أو وجود جماعة خارج مجموعة المستفيدين. | - صعوبة تحديد علاقات سببية.<br>- تعتمد مصداقية نتائج هذا المنهج على استخدام المزيد من مجموعات الضبط ( تكلفة عالية).<br>- احتمال ارتفاع تحيز المجموعات عندما تعلم بدورها في عملية التقييم وهو ما يتطلب استخدام أدوات إحصائية معقدة للتخلص من هذا التحيز | - صعوبة فصل التأثيرات الناجمة عن البرامج عن العوامل الأخرى التي يمكن إن تسببها.<br>- احتمال ارتفاع نسبة تحيز المقيم.<br>- الحديث عن علاقات السببية في هذا النموذج جائز ولكن مع تجنب مخاطر التعميم وضعف مصداقية تلك العلاقات (هشة). | - نفس قيود الأسلوب السابق |
| الأدوات المستخدمة | المسح الإحصائي، تحليل البيانات، تحليل السلاسل الزمنية، النمذجة. | دراسات الحالة، المسح الإحصائي، تحليل البيانات، تحليل السلاسل الزمنية، النمذجة. | الوصف الدقيق للموقف الأصلي للمجموعة، مراجعة ملفات ووثائق المشروع، الملاحظات المباشرة، أراء الخبراء، دراسات الحالة، المسوح الإحصائية، تحليل البيانات، تحليل السلاسل الزمنية، أسلوب المقارنة. | الملاحظات المباشرة، دراسة الحالة، المسوح الإحصائية، تحليل البيانات والقواعد المعدة مسبقاً. |

# تدريب (2)

بناء على ما تم إنجازه في التدريب العملي رقم (1)، يرجى استكمال مراحل صنع السياسات (مرحلة التنفيذ + مرحلة التقييم)، مستخدماً كل الوسائل والأدوات التي تم تناولها في المحاضرتين السابقتين.