



الفصل الأول

ماهية البرامج والمشروعات الاجتماعية الأسس والخصائص

أولاً- تاريخ الاهتمام بتقويم البرامج والمشروعات:

سبق تقييم الأداء تقويم البرامج والمشروعات تاريخياً، حيث يشير التتبع التاريخي لعملية قياس أداء العاملين أنها استخدمت من قبل الحضارات القديمة «الصينية، الرومانية، الفرعونية، حضارة بلاد الرافدين» وصولاً إلى العصر الحديث نجد 3 أن من اهتم بهذه العملية بشكل واسع، هي حركة الإدارة العلمية حيث استخدمت العملية كوسيلة لإعادة تصميم الوظائف بما يعزز استخدام الأساليب العلمية في الأداء.

كما اهتمت مدرسة العلاقات الإنسانية بهذه العملية؛ حيث دعت إلى ضرورة المزج ما بين المعايير الموضوعية والسلوكية عند تقويم الأداء.

كما صحب هذا التطور التاريخي تغيرات في استخدام المصطلح المناسب للدلالة على معنى هذه العملية، فمن المصطلحات التي استخدمت «*performance assessments*، *performance evaluation*، *appraisal*» والنظر إلى هذه المصطلحات يقودنا إلى أن العملية تتضمن ثلاث عمليات فرعية:

- قياس الأداء الفعلي المحقق.
- تحديد مستوى الأداء المنجز ويطلق عليه التقييم أو التقرير.
- تعزيز نقاط القوة أو معالجة نقاط الضعف في الأداء، ويطلق عليها التقييم.

وبعد ذلك بدأ الاهتمام بتقويم البرامج والمشروعات، ولقد كانت الخدمات التي تتضمنها البرامج الاجتماعية تقدم في الماضي دون الأخذ في الاعتبار الاهتمام بتقويمها علمياً، حيث كان تقويم البرامج التي تنفذ منحصراً في التقييمات الذاتية والانطباعات الشخصية التي يعبر عنها القائمون عن أمور البرنامج والتي كانت نتائجها تميل غالباً إلى خدمة الذات والتحيز وعدم الموضوعية لأن تلك النتائج لم تكن مستندة إلى نماذج علمية للتقويم بل كانت تراعي المصالح الشخصية.

17 الفصل الأول: ماهية البرامج والمشروعات الاجتماعية الأسس والخصائص

ومع ظهور خدمات رعاية الفقراء وتقديم مساعدات لهم فإن الهيئات الممولة لتلك الخدمات كانت تلزم القائمين على البرامج التي تهدف إلى مساعدة هؤلاء الفقراء والمحتاجين إلى تقديم شرح وتبرير لكيفية إنفاق الأموال كشرط لتمويل تلك البرامج، دون التعمق في توضيح أسباب قصورها، وفي هذه المرحلة استخدمت المقاييس والاختبارات موازية لعملية التقويم.

وفي مرحلة تالية تم الاعتماد على تحليل السجلات الخاصة بكل برنامج من تلك البرامج، وذلك في إطار محاولة جعل التقويم أكثر دقة من ناحية، وضبطاً للإنجازات الشخصية من ناحية أخرى، وجعل التقويم أكثر موضوعية باستخدام الأساليب العلمية أو استخدام نموذج البحث العلمي الاجتماعي في تقويم البرامج، وركزت هذه المرحلة على الوصف من خلال وصف الإيجابيات والسلبيات في البرنامج أو المشروع دون إصدار أحكام محددة.

ولقد شهدت فترة الحرب العالمية الثانية (1939-1945) طلباً متزايداً على تقويم برامج تدريب الجنود على أساس موضوعي للتوصل لأفضل البرامج التدريبية التي تحقق الهدف من تدريب هؤلاء الجنود.

وفي مرحلة لاحقة ومع تطور أساليب البحث العلمي أدخلت أدوات آلية لجمع البيانات، وذلك من خلال تسجيل أنشطة البرامج وتقويمها، ثم ظهرت كثير من النماذج الخاصة بتقويم البرامج الاجتماعية والتي تركز على تقويم الجهد (المدخلات) وتقويم التأثير (النتائج) وتقويم الكفاءة (الاقتصاد والوفرة)⁽¹⁾، وفي هذه المرحلة اتسع دور المقيمين في فهم القضايا والتعامل معها حتى لو اختلفت مع القيم باعتبارهم وكلاء للتغيير والتحسين والتطوير.

وظهرت بعد ذلك، دوريات مهنية متخصصة في التقييم، وبعض المؤسسات الأهلية كالجمعيات المهتمة بالتقويم المهني للبرامج والمشروعات والخدمات الاجتماعية.

ومن العوامل المؤثرة في تطور تقويم البرامج والمشروعات الاجتماعية بذلك:

- تطور أساليب البحث العلمي.
- تطور أساليب وأدوات القياس الأكثر صدقاً وثباتاً..
- الممولون من أصحاب البرامج والمشروعات.
- التطور العلمي في بناء معايير ونماذج لقياس كفاءة وفعالية البرامج والمشروعات وتقويمها.
- الحاجة إلى التوصل لأفضل البرامج والمشروعات والخدمات.
- ظهور مؤسسات تهتم بتقويم البرامج والمشروعات الاجتماعية.

ثانيًا- أسباب الاهتمام المتزايد بتقويم البرامج وتطوير الأساليب:

تتعدد أسباب الاهتمام بتقويم البرامج وتطوير أساليبها في:

- السبب الأول: أن الهيئات الممولة للبرامج الاجتماعية سواء أكانت من خارج المجتمع الذي ينفذ فيه البرنامج أو من داخل المجتمع أصبحت تطالب بالمزيد من الدقة العلمية كأساس أو شرط لتقديم الدعم لتلك البرامج.
- السبب الثاني: محدودية الموارد المجتمعية المخصصة للبرامج الاجتماعية خاصة مع اتجاه بعض الدول إلى خصخصة خدمات الرعاية الاجتماعية مما يستتبع ضرورة الاهتمام بتقويم البرامج وتحديد أولوياتها لاختيار أفضلها لمقابلة حاجات المواطنين.
- السبب الثالث: اهتمام المهنيين العاملين في الخدمة الاجتماعية بالبحوث التقييمية بغرض اختبار النظريات وتحسين مستوى الممارسة المهنية وتقويم برامج التدخل المهني.
- السبب الرابع: التقدم العلمي في استخدام الطرائق البحثية والتطور في أدوات ووسائل البحث العلمي في مهنة الخدمة الاجتماعية.
- السبب الخامس: الاتجاهات الحديثة في ممارسة الخدمة الاجتماعية بوجه خاص وتقديم خدمات الرعاية الاجتماعية بوجه عام، والتي تؤكد على ضرورة مشاركة المستهدفين من الخدمات في تقويمها والتعرف إلى آرائهم.
- السبب السادس: مطالبة العملاء المستفيدين من البرامج الاجتماعية بأن تكون الخدمات التي تقدم لهم بالجودة المطلوبة.
- السبب السابع: الحاجة الماسة للخدمة الاجتماعية لاختبار مبادئ العمل مع الأفراد والجماعات والأسر والمجتمعات واختبار استراتيجياتها وتكتيكاتها وأدوارها المهنية: وحينما تقوم بدور المقيم وتشارك في تقويم برنامج اجتماعي لإحدى الفئات الاجتماعية، فإنك ستقوم بدور المدافع عنهم حتى يحصلوا على الخدمة المطلوبة بمستوى عالٍ من الجودة.

ويوجد العديد من الأسباب لتقويم البرامج؛ فقد يكون السبب:

- الإبقاء على متطلبات الاعتماد والجودة للبرنامج أو المشروع أو المؤسسة الاجتماعية.
- المحاسبية والتمويل للبرامج والمشروعات الاجتماعية.
- الحصول على معلومات جديدة تفيد التخطيط للبرامج والمشروعات والخدمات الاجتماعية.

19 الفصل الأول: ماهية البرامج والمشروعات الاجتماعية الأسس والخصائص

- إصدار القرارات الإدارية يتطلب الاعتماد على البيانات التقييمية.
- الحصول على معلومات لتطوير الممارسة المهنية.
- معرفه وتحديد التأثيرات غير المقصودة للبرامج والمشروعات الاجتماعية.
- مدى كفاءة الأساليب والأدوات المستخدمة لتحقيق الأهداف.
- التعرف إلى مدى نجاح الجهود المبذولة لتحقيق أهداف البرامج والمشروعات.
- مقارنة النفقات التي أنفقت على البرامج والمشروعات بما تحقق من إنجاز.
- تحديد على نقاط القوة واستثمارها ونقاط الضعف والسلبيات ومحاولة التغلب عليها.
- الاستفادة من الخبرات ونقلها للآخرين.
- التعرف إلى مدى ارتباط الأهداف بهدف تخطيطي محدد.⁽²⁾

ثالثاً- الفرق بين البرنامج والمشروع:

نحن نعيش في عصر تعدد برامج العمل الاجتماعي، وتباين أهدافها في مجالات الرعاية الاجتماعية المختلفة وعلى نطاق واسع وفي جميع الأصعدة القومية والمحلية، حيث يوجه هذه البرامج أساساً لمواجهة أو التخفيف من درجة حدة المشكلات الاجتماعية العديدة التي تعاني منها المجتمعات المعاصرة سواء أكانت متقدمة أو متخلفة.

ولا ينحصر دور البرامج والمشروعات الاجتماعية فقط في مواجهة المشكلات الاجتماعية أو المرضية في أي مجتمع، وإنما ينظر إليها باعتبارها برامج ومشروعات تنموية لإحداث معدلات أسرع في التنمية الاجتماعية ومعدلاتها وتحقيق الرفاه الاجتماعي، ويرتبط كل ذلك بنواتج وعوائد مثل هذه البرامج والمشروعات سواء على المدى الزمني البعيد أو القصير أو النواتج والعوائد المباشرة أو غير المباشرة وسواء لفئة محددة ومستهدفة أو لجميع فئات المجتمع.

وهذه البرامج تهدف إلى إحداث تغييرات اجتماعية مقصودة ومرغوبة معاً على الصعيدين المحلي والقومي، بما قد يسهم في مواجهة المشكلات الاجتماعية أو مقابلة الحاجات أو إحداث معدلات تنموية أسرع أو تحقيق مستوى أرقى للرفاه الاجتماعي.

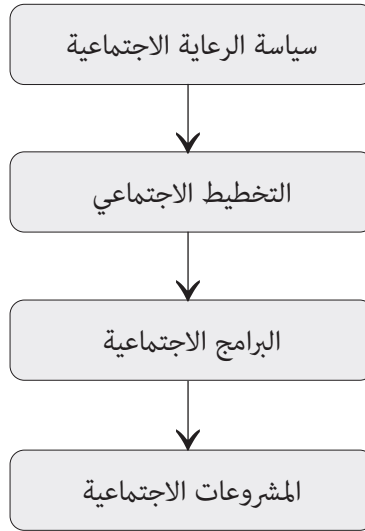
والسياسة الاجتماعية موجهة للخطط الاجتماعية ببرامجها ومشروعاتها، حيث تعد السياسة الاجتماعية الموجهات الأساسية للخطط الاجتماعية، ويمكن تنفيذ سياسات الرعاية الاجتماعية بمجموعة

من الخطط المتكاملة والمتناسقة، وخطة واحدة لا يمكن أن تحقق أهداف وغايات السياسة الاجتماعية والتي تعد طويلة المدى.

وكذلك الخطة الواحدة يمكن تنفيذها وتحقيق أهدافها خلال الفترة الزمنية المحددة بعدد من البرامج المتكاملة والمتناسقة التي تحقق أهداف الخطة، وكذلك برنامج اجتماعي واحد لا يمكن أن يحقق أهداف الخطة الاجتماعية ومن ثم، تتكون الخطة من مجموعة من البرامج وتستمد البرامج أهدافها من أهداف الخطة، والبرنامج بذلك أكثر مرونة من الخطة.

وبالمثل يمكن تحقيق أهداف البرنامج الواحد بعدد من المشروعات المتناسقة والمتكاملة التي تستمد أهدافها من أهداف البرنامج، ولذا فإن مشروعًا واحدًا لا يمكن أن يحقق أهداف البرامج، وبذلك فإن المشروع أكثر مرونة من البرنامج.

ويبين الشكل التالي العلاقات بين سياسات الرعاية الاجتماعية والخطة والبرامج والمشروعات الاجتماعية.



ويتضح الفرق بين البرنامج والمشروع في الجدول الآتي:

21 الفصل الأول: ماهية البرامج والمشروعات الاجتماعية الأسس والخصائص

الفرق بين البرنامج والمشروع

المشروع	البرنامج	أوجه المقارنة
إجرائية ومقيدة تحدد في إطار أهداف برنامج محدد.	إجرائية ومقيدة تحدد في إطار أهداف خطة محددة.	الأهداف
أقل.	أكثر.	الفترة الزمنية
أكثر.	أقل.	المرونة
التكلفة المادية وغير المادية أقل.	التكلفة المادية وغير المادية أكثر.	التكلفة
يتكامل مع المشروعات الأخرى لتحقيق أهداف برنامج محدد.	يتكامل مع البرامج الأخرى لتحقيق أهداف خطة محددة.	التكامل
يتم عادة بين المشروعات الأخرى لتحقيق أهداف برنامج محدد.	يتم عادة بين البرامج الأخرى لتحقيق أهداف خطة محددة.	التنسيق
أقل عددًا.	أكثر عددًا.	المستفيدون المستهدفون
الناتج بعد فترة زمنية أقصر ويمكن قياسها.	الناتج بعد فترة زمنية أطول ويمكن قياسها.	العائد
قد يكون لا مركزيًا وأقل انتشارًا.	قد يكون مركزيًا وأكثر انتشارًا.	المجال الجغرافي

رابعًا- ماهية البرنامج والمشروع:

(1) البرنامج:

يحدد قاموس الخدمة الاجتماعية، البرنامج هو مجموعة من الأنشطة التي تعتمد على بعضها وموجهة لتحقيق غرض أو مجموعة من الأغراض وفي الخدمة الاجتماعية تعتبر البرامج استجابة إجرائية وعملية للمشكلة أو الخطة⁽³⁾، وهذا المفهوم ركز على البرنامج والأنشطة دون المشروعات. كما يعرف معجم المصطلحات في الخدمة الاجتماعية أن البرنامج يوضح سير العمل الواجب القيام

به لتحقيق الهدف المقصودة، كما يعرف الأسس الملموسة لإنجاز الأعمال ويحدد نواحي النشاط الواجب القيام بها من خلال مدة معينة⁽⁴⁾، ويركز ذلك المفهوم على الإجراءات وخطة البرنامج.

كما يتحدد البرنامج وأهدافه في إطار الخطة القائمة وأهدافها ومن ثم يتأثر، البرنامج الاجتماعي بسياسات الرعاية الاجتماعية السائدة في المجتمع، ويحتاج البرنامج إلى مهارات فنية وخبرات، والبرنامج مجموعة من المشروعات المترابطة التي تحقق أهداف البرنامج بطريقة مخططة محسوبة خلال فترة زمنية محددة، كما أنها تتدرج ضمن الخطة الاستراتيجية في المنظمة وتحقق أهدافها ثم أهداف المنظمة، ويقابل حاجات المستهدفين⁽⁵⁾.

والبرنامج بذلك مجموعة من المشروعات المتكاملة والمحددة بأنشطة معينة منسقة ومتكاملة لتحقيق أهداف محددة مسبقاً ترتبط بأهداف الخطة، ويحدد إجراءات وأساليب تحقيق الأهداف في فترة زمنية معينة.

(2) المشروع:

يرتبط المشروع ويتكامل مع غيره من المشروعات برنامج محدد، ويحقق المشروع هدفاً من أهداف البرنامج، وتؤدي أنشطة المشروع إلى تحقيق أهدافه المرتبطة بأهداف البرنامج والخطة في إطار سياسات اجتماعية محددة، وأن أنشطة المشروع مخططة غير عشوائية لكل نشاط هدف يرتبط بأهداف المشروع ويؤدي إلى تحقيقها.

وقد يكون المشروع فردياً أو جماعياً أو مجتمعياً، وقد يكون رسمياً أو غير رسمي، وقد يكون قومياً أو محلياً، وأيا كان نوع المشروع إلا أنه يجب أن يكون مخططاً وله أهدافه ومراحله التخطيطية وإجراءات وأساليب تحقيق أهدافه المحددة مسبقاً والجدوى من تنفيذه، وتقويم كل خطواته وإجراءاته وكفاءته وفعالته في تحقيق أهدافه المرسومة قبل بداية تنفيذه. ويمكن تحديد المشروع بأنه مجموعة من الأنشطة المؤسسية المنسقة والمتكاملة لتحقيق أهداف محددة مسبقاً وترتبط بأهداف البرنامج والخطة، ويحدد إجراءات وأساليب تحقيق الأهداف خلال فترة زمنية معينة.

خامساً-التقويم والمفاهيم ذات العلاقة:

مفهوم التقويم Evaluation

يشير مفهوم التقويم لغويًا إلى أنه: قوم أي قدر أو حكم على قيمة الشيء⁽⁶⁾ ويعبر عنه قاموس وبستر (Webster) بأنه: تحديد قيمة الشيء أو كم الشيء للتعبير عنه رقمياً أو عددياً⁽⁷⁾. ويحدد قاموس أكسفورد التقويم بأنه إيجاد تعبير رقمي عن الشيء المراد تقويمه ليعبر عن كم هذا الشيء⁽⁸⁾، والتقييم عملية اجتهادية لحساب القيمة المادية أو تقدير لقيمة شيء، وفي الخدمة الاجتماعية هو قياس أو تقدير