

taqyeem alaahtyaajaat: alkhatwa al'awlaa fee taqweem albaraamj attarbouya

تقييم الاحتياجات: الخطوة الأولى في تقييم البرامج التربوية

Needs Assessment: The First Step in Evaluating Educational Programs

مريم الفارسية¹، أميرة الجلندانية²، شيخة السعيدية³، حسين الخروصي⁴ Meriem ALFARISIA, Amira

ALDJALNEDAIA, Chikha ALSAIDIA, Hussein ALKHAROUSE

¹ جامعة السلطان قابوس (سلطنة عمان)، s139523@student.squ.edu.om

² جامعة السلطان قابوس (سلطنة عمان)، s139529@student.squ.edu.om

³ جامعة السلطان قابوس (سلطنة عمان)، s101821@student.squ.edu.om

⁴ جامعة السلطان قابوس (سلطنة عمان)، hussein5@squ.edu.om

تاريخ النشر: 2026/6/12

تاريخ القبول: 2026/6/2

تاريخ الاستلام: 2023/12/21

Abstract: Needs assessment is an essential process in the field of management and planning, where the needs of a particular community or institution are analyzed and evaluated to determine the main needs and resources required to meet these needs. This is the first step in the program evaluation process. The purpose of needs assessment is to improve effectiveness and efficiency in resource utilization and to achieve specific goals. Needs assessment is carried out in various contexts, including education, healthcare, and economic development. It is considered a valuable tool for guiding decision-making and resource allocation. From this standpoint, the descriptive analytical approach was used in this article, which addressed the concept of needs assessment, its importance, steps, uses of its results, and the factors that may stand behind the success or failure of the needs assessment process in the educational programs. It was concluded that the needs assessment process is based on taking into account many different aspects and integrating the available information to make appropriate decisions. It is important to ensure that the needs assessment is comprehensive and accurate, and that the steps followed are transparent and shared by all concerned parties. It is important to ensure that needs assessment is comprehensive and accurate, and that the steps followed are transparent and involve all relevant parties.

Keywords : Needs, Needs Assessment, Program Evaluation

ملخص: تقييم الاحتياجات هو عملية أساسية في مجال الإدارة والتخطيط، حيث يتم تحليل وتقييم احتياجات مجتمع معين أو مؤسسة لتحديد الاحتياجات الرئيسية والموارد المطلوبة لتلبية هذه الاحتياجات، وهي الخطوة الأولى في عملية تقييم البرامج. يهدف تقييم الاحتياجات إلى تحسين الفعالية والكفاءة في استخدام الموارد وتحقيق الأهداف المحددة. يتم تنفيذ تقييم الاحتياجات في سياقات مختلفة، بما في ذلك التعليم، والرعاية الصحية، والتنمية الاقتصادية، ويعتبر تقييم الاحتياجات أداة قيمة لتوجيه صنع القرار وتخصيص الموارد، ومن هذا المنطلق تم استخدام المنهج الوصفي

التحليلي في هذا المقال الذي تطرق لمفهوم تقييم الاحتياجات، وأهميته، وخطواته، واستخدامات نتائجه، والعوامل التي قد تقف خلف نجاح أو اخفاق عملية تقييم الاحتياجات في البرامج التربوية. تم التوصل إلى أنّ عملية تقييم الاحتياجات تقوم على مراعاة العديد من الجوانب المختلفة وتكامل المعلومات المتاحة لاتخاذ القرارات الملائمة، ومن المهم التأكد من أن تقييم الاحتياجات يكون شاملاً ودقيقاً، وأن تكون الخطوات المتبعة شفافة ومشاركة لكافة الأطراف المعنية.

الكلمات المفتاحية: الاحتياجات، تقييم الاحتياجات، تقويم البرامج

1. مقدمة

تُعد عملية تقييم الاحتياجات (Needs Assessment) خطوة مهمة في مجال تحسين الأداء والوصول إلى الأهداف المرجوة، حيث إنه يسبق تصميم وتطوير أي مبادرة لتنمية المجتمع والأفراد والمؤسسات. يُعد تقييم الاحتياجات نوعاً من أنواع البحوث التقييمية المهمة في عملية التخطيط وتنفيذ البرامج وتطويرها، فعند تقديم الحلول المطلوبة لتحسين الأداء والأوضاع عند المؤسسات والأفراد، يبدأ دور المقيم بالتحقق ما إذا كانت هذه الحلول فعالة وتتماشى مع الاحتياجات الفعلية التي تحقق الأهداف وتحسن لهم فرص الأداء بطريقة علمية ودقيقة، فتقويم أي برنامج يعتمد على المعلومات والبيانات التي تم جمعها خلال عملية تقييم الاحتياجات، علاوة على ذلك، يتفق العديد من الخبراء على أن مبادرات التدريب والتعلم وتحسين الأداء يجب أن تبدأ بتقييم الاحتياجات. حيث تقوم بحل المشاكل المتعلقة بالأشخاص والمجتمعات وتحسين فرص الأداء، فقد تُبدي حلاً للعوائق والمشكلات.

يمكن أن يُركز تقييم الاحتياجات على المشكلات المتعلقة بالأفراد أو المجتمع ككل، وعلى الأشخاص داخل المؤسسات أو حتى على منظمة بأكملها، ليتم تحسين الأهداف المرجوة التي تُعد جزءاً من الجهود المشتركة بين المنظمات المجتمعية والوطنية والدولية في مختلف مجالات التنمية المستدامة. وفي السياق التعليمي خاصة، تكتسب عملية تقييم الاحتياجات أهمية كبيرة لدورها في تجويد العملية التعليمية من خلال تلبية الاحتياجات الفعلية لمكوناته الأساسية. يسعى المقال الحالي من خلال توضيح المنهج الوصفي التحليلي للتعرف بشكل أعمق على مفهوم تقييم الاحتياجات، وأهميته، وخطواته مع التركيز على المجال التعليمي.

1.1. أهداف المقال

يهدف المقال الحالي إلى استكشاف أهمية تقييم الاحتياجات كخطوة أولى في عملية تقويم البرامج في مختلف المجالات التربوية والنفسية والاجتماعية، حيث يركز على توضيح مفهوم تقييم الاحتياجات، وأهميته، والخطوات المتبعة لتحقيقه، والعوامل التي تسهم في نجاحه. كما يسعى المقال إلى تسليط الضوء على استخدامات نتائج تقييم الاحتياجات في تحسين الفعالية والكفاءة في تخصيص الموارد واتخاذ القرارات المرتبطة

بتقويم البرامج في مختلف القطاعات مثل التعليم والرعاية الصحية والاجتماعية والتنمية الاقتصادية مع التركيز على السياق التربوي.

1.2. تساؤلات المقال

يسعى المقال إلى الإجابة عن التساؤلات التالية:

1. ما هو مفهوم تقييم الاحتياجات؟ وما هي أهميته في عملية تقويم البرامج؟
2. ما الخطوات الأساسية لتنفيذ عملية تقييم الاحتياجات بأسلوب منهجي؟
3. ما الطرق المختلفة لجمع البيانات اللازمة لتقييم الاحتياجات؟
4. ما العوامل التي تؤثر على نجاح أو فشل عملية تقييم الاحتياجات؟
5. كيف يمكن استخدام نتائج تقييم الاحتياجات لتحسين البرامج واتخاذ القرارات المناسبة؟

6. ما الصعوبات التي تواجه عملية تقييم الاحتياجات؟ وكيف يمكن التغلب عليها؟

1.3. أهمية المقال

يكتسب المقال أهمية نظرية من خلال الإثراء المعرفي لمفهوم تقييم الاحتياجات، وإبرازه كأداة رئيسة في عمليات التخطيط لإعداد البرامج التربوية وإدارتها وتقييمها، حيث يسهم المقال في تطوير فهم أعمق للعوامل المؤثرة في نجاح عملية تقييم الاحتياجات، وطرق تنفيذها بأسلوب منهجي منظم، مما يساعد على صياغة استراتيجيات تربوية قائمة على الأدلة. وتتجلى الأهمية التطبيقية للمقال من حيث كونه يقدم دليلاً للممارسين وصناع القرار حول كيفية الاستفادة من تقييم الاحتياجات لتحسين البرامج والمبادرات بما يتوافق مع متطلبات أصحاب المصلحة التربوية، مما يساعد المؤسسات والمجتمعات على تحقيق أهدافها بكفاءة وبما يتناسب مع الاحتياجات الفعلية.

2. تعريف الاحتياجات

توجد العديد من التعاريف حول مفهوم الحاجات في مجالات العلوم المختلفة، وتشير الحاجة إلى الافتقار إلى شيء مرغوب فيه أو إلى الحاجة الضرورية، وغياب هذه الحاجة تحد من قدرة الأشخاص على تحقيق أهدافهم وإمكانياتهم، وبشكل أبسط الحاجة هي الفجوة بين الحالي وما ينبغي أن يكون مستقبلاً (Altschuld & Watkins, 2014). وقد عرّف الشيباني (1975) الحاجة بأنها تلك التغيرات الجسمية والنفسية

التي تجعل الفرد يشعر بفقدان شيء معين يُعتبر في نظره أمراً ضرورياً ومقيداً ويبدل جهداً واضحاً لإشباعها وإرضائها باعتبارها دوافع للسلوك.

يختلف الباحثون في تقسيم مستويات الحاجة وفقاً لتعدد مجالاتها، فقد جاء في الزاملي وآخرون (2009) ثلاثة تصنيفات للحاجة، وهي الحاجة المرتبطة، والمرجوة، والحاجة الفعلية. حيث أنّ الحاجة المرتبطة يتم التعبير عنها بنسبة معينة، وتقيس احتياج المؤسسات أو الأفراد أو المجتمع في منطقة جغرافية مقارنةً بمنطقة جغرافية أخرى ليتم المساواة في الخدمات. على سبيل المثال مقارنة الوسائل التعليمية أو الطرق التدريسية في منطقة معينة بمنطقة أخرى، وحصر الاحتياجات لرفع مستوى استيعاب الطلبة في المنطقة التي تقتصر إلى هذه الاحتياجات. أما بالنسبة إلى الحاجة المرجوة، فهي الحاجة التي يسعى الناس لتحقيقها من خلال رسم الأهداف الواضحة والسعي للحصول عليها، ومثالاً على ذلك دراسة الميبيريك (2013) التي تسعى فيها الباحثة لتقييم التدريس باللغة الإنجليزية وكان أحد الأهداف هو ادخال التدريس باللغة الإنجليزية بسبب احتياج سوق العمل لخريجين يفهمون المصطلحات باللغتين العربية والإنجليزية. وأخيراً الحاجة الفعلية، وهي الحاجة التي يتم قياسها بناءً على مطالب الناس، حيث أنهم يعبروا عنها بصورة واضحة، ومن صور هذا الاحتياج هو ما نراه اليوم من حاجة أولياء الأمور لدمج الطلبة الذين يعانون من صعوبات التعلم أو أي شكل من أشكال التوحد مع الطلبة العاديين في جميع المدارس.

3. نظريات الاحتياج

يعتبر إيريك إريكسون (Erik Erikson) من أبرز المنظرين في موضوع الاحتياجات، فهو الرائد في علم النفس لاحتياجات الإنسان من المنظور التطوري، حيث أنه عرّف الاحتياجات ضمن ثمانية تعاريف لكل مرحلة عمرية منذ طفولة الإنسان، ومن خلال نظريته، يمكن تقديم بعض الاحتياجات اللازمة لكل مرحلة من مراحل النمو بحيث عند توافرها من الممكن أن يؤثر ذلك على شخصية الفرد مستقبلاً، وذكر أيضاً بأن في كل مرحلة من مراحل حياة الإنسان تختلف احتياجاته نظراً لنضجه الفكري (الزاملي وآخرون، 2009).

فكرة الحاجة متأصلة أيضاً في كتابات أبراهام ماسلو (Abraham Maslow) من خلال نظرية الدوافع الإنسانية لديه، حيث أنه كان من علماء النفس التطوري، فقد وضح الاحتياجات ضمن تسلسل هرمي ورتب فيها الاحتياجات من الأدنى إلى الأعلى، بدءاً بالاحتياجات الفسيولوجية وانتهاءً إلى تحقيق الذات (الزاملي وآخرون، 2009).

4. تاريخ الاحتياجات

بالعودة إلى بداية وجودنا كبشر، فإن الحاجة جزء لا يتجزأ من فطرتنا كبشر للعيش والتأقلم مع الحياة، فمنذ عام (١٧٢٧ - ١٧٩٠) أراد جون هوار تقديم الإصلاحات في الممارسات داخل السجون والمستشفيات، ومن خلال ذلك قام بعمل إستبانه ودراسة ميدانية لتوثيق مختلف الممارسات من أجل أن يتم تطبيق الإصلاحات الضرورية، وأيضاً ما قام به التاجر البريطاني تشارلز بورث في الأعوام بين (١٨٤٠ - ١٩١٦) من دراسات ميدانية لحل مشكلة الفقر في تلك المرحلة، حيث ألف ١٧ مجلد يتحدث فيه عن الحياة والعمل في لندن (الزاملي وآخرون، 2009).

كما أنه تم حل النزاعات والقضايا من خلال النظر في التناقضات أو ما تسمى حالياً بالاحتياجات، ولقد عُرِفَتْ بأنها احتياجات من خلال العوائد والنتائج التي تم التوصل إليها من خلال السياق (Altschuld & Watkins, 2014).

وفي سلطنة عمان، مما لا شك فيه أيضاً دور السبله العمانية ومجلس الشورى العماني يلعب دوراً هاماً في تلبية احتياجات المجتمع والفرد، ويظهر ذلك من خلال طريقة التكيف مع الحياة في القرون الأخيرة قبل النهضة ومعرفة مصطلح الاحتياجات.

5. تعريف تقييم الاحتياجات

بعد معرفتنا للاحتياج بشكل عام وكيف كانت بداية تقييم الاحتياجات والنظريات المساندة للاحتياجات، يتوجب علينا معرفة ما هو تقييم أو تقدير الاحتياجات. حيث أن تحديد الاحتياجات وكيفية تلبيتها تنطوي في معرفة الحالة الحالية بالحاجة المرجوة، وربما تتضمن في بعض الأحيان المشكلة وفهم السلوكيات غير المرغوبة ليتم تغييرها وعمل آليات لتطوير استراتيجيات الحلول وتغيير السلوكيات غير المرغوبة. حيث يتفق معظم الخبراء على أن التعلم البشري والتدريب والتطوير يجب أن يبدأ بتقييم الاحتياجات الذي يدرس المشاكل ذات صلة بالناس وفرص تحسين الأداء. يعتمد ممارسو تنمية

الموارد البشرية وتحسين الأداء على تقييم الاحتياجات لتطوير وتنفيذ حلول عملية للأفراد، ومجموعات العمل، والمنظمات والمجتمعات (Altschuld & Watkins, 2014).

يُعرف تقييم الاحتياجات بأنه العملية التي يتم من خلالها التعرف على احتياجات الفئة المستهدفة، وتحديد أفضل الطرق لإدراج هذه الاحتياجات في المشروع، ويتم ترتيب الاحتياجات بناءً على مجموعة من العناصر مثل توافق الفكرة مع أهداف المشروع، ومقارنة التكلفة والفائدة المتوقعة، ومدى مناسبة الفكرة وتقبلها بالنسبة للمجتمع (الشنطي، 2022).

6. أهمية تقييم الاحتياجات

يُؤطر تقييم الاحتياجات المشاكل أو الفرص ذات الاهتمام ويبني العلاقات بين الأشخاص والمجموعات التي لها صلة في هذه المسألة، كما أنه يوفر الأساس للتخطيط والعمل لتحسين التعلم والتدريب والأداء، وبشكل أكثر وضوحًا يمكن لتقييم الاحتياجات مواءمة الموارد مع الاستراتيجية وبناء العلاقات بين أولئك الذين لديهم مصلحة في الوضع لتوضيح المشاكل أو الفرص ليتم تحديد أهداف للعمل في المستقبل ويوفر البيانات لاتخاذ القرارات. ويمكن لتقييم الاحتياجات أيضًا تحديد التكلفة المالية والموارد لإجراء التغييرات، وتحديد أهداف للمبادرات، وأولويات الإجراءات، وتحديد من يجب أن يشارك في جهود تنمية الموارد البشرية لتكون ناجحة، وتوفير بيانات أساسية لتقييم النتائج (Watkins et al., 2012).

7. طرق تقييم الاحتياجات

هناك مجموعة من الطرق لتقييم الاحتياجات، وهي تختلف في منهجياتها وأساليبها وطريقة استخدامها كمصدر للبيانات، ويمكن تصنيف مصادر البيانات إلى مصادر البيانات الأساسية، والبيانات الثانوية. فالبيانات الأساسية هي البيانات الأولية التي تم جمعها من مصادر مباشرة تتضمن معلومات تم الحصول عليها من خلال التوجه المباشر إلى الأفراد وسؤالهم. أما البيانات الثانوية هي البيانات التي تم معالجتها وتحليلها من قبل أحد الأفراد، وفيما يلي استعراض لأهم طرق جمع البيانات:

1.7 البيانات الأولية

1 - المقابلات: يعتبر البعض أن المقابلات هي أحد أسهل الوسائل لتحديد الاحتياجات إلا أنها قد تشكل تحديًا لأنها تتطلب قدرًا عالٍ من المعرفة

والمهارة، ويمكن اجراء المقابلات وجهاً لوجه، أو عبر الهاتف، أو باستخدام تكنولوجيا الحاسوب، وأكبر فائدة للمقابلات وجهاً لوجه هو التفاعل الإنساني الذي يحدث بسبب تعبيرات الوجه للمستجيبين بينما المقابلات التي تتم عبر الهاتف تكون مفيدة عندما لا يمكن الوصول للأشخاص في الأماكن البعيدة أو ليس لديهم الوقت والموارد للسفر شخصياً، وفي المقابل يمكن أن تكون المقابلات المدعومة بالحاسوب خياراً جيداً لا سيما للأشخاص المرتاحين لاستخدام التكنولوجيا مثل الكاميرات عبر الانترنت لأنها تجمع فائدتى الطريقتين السابقتين (Catherine & Darlene, 2007). وهناك نوع آخر من المقابلات يسمى بمجموعات التركيز (Focus Groups) وهي عبارة عن مناقشة بين سبعة إلى اثني عشر شخصاً ذوي اهتمامات مشتركة يُسمح لهم بالتفاعل مع المضيف وتكييف الأسئلة من أجل التعمق في الموضوع بطريقة مريحة وتوليد أفكار جديدة (Stefaniak, 2021).

2 - الاستبانات: من الصعب صياغة استبانة بشكل ممتاز لذلك لا بد من اتباع طرق عملية منهجية لضمان تحقيق الأهداف والنتائج المرجوة وفيما يلي مراحل اعداد الاستبانات:

- المرحلة التحضيرية: يتم فيها تحديد الهدف من جمع البيانات، ومدى الحاجة لاستخدام استبانة تم تصميمها سابقاً أو تصميم استبانة جديدة.
- التصميم: عند تصميم الاستبانة لا بد من الأخذ بعين الاعتبار عدد أفراد العينة، وآلية جمع البيانات سواء استخدام استبانات ورقية أو إلكترونية، وطريقة تحليل البيانات، واستخدام طريقة ترميز الألوان إذا كان سيتم ارسال عدد كبير من الاستبانات إلى مصادر مختلفة وهذه الطريقة تسهل من عملية تحليل البيانات من خلال السماح بتصنيف الاستبانات المكتملة حسب المجموعة للتحليل لاحقاً.
- مرحلة اعداد الأسئلة: يمكن أن يؤثر ترتيب الأسئلة على مشاركة المستجيبين واستعدادهم للإجابة، فيجب وضع الأسئلة البسيطة والمثيرة للاهتمام في المقدمة، ولا بد من تجنب تجميع العناصر المماثلة وتصنيفات للأقسام؛ لأنه قد يُسبب تحيزاً، ومن الأفضل أن تُرتب الأسئلة بطريقة عشوائية مع تقليل كمية المعلومات

في السؤال الواحد. كما لا بد من تجنب التعقيد في صياغة الأسئلة وتحديد نوعها، وختاماً لا بد من كتابة التعليمات وصفحة تصدير الاستبانة لتوضيح الهدف من الاستبانة والإجراءات اللاحقة وسرية البيانات وأي معلومات إضافية.

3- الملاحظة: وهي أحد الأساليب المستخدمة لجمع البيانات أثناء تقييم الاحتياجات، ويمكن جمع البيانات بطريقة منظمة أو غير منظمة مع تحديد الإطار الزمني للملاحظة. ففي الملاحظة المنظمة، يتم اتخاذ قرارات بشأن العوامل التي ستتم مراقبتها قبل الملاحظة مما يقلل من احتمالية التحيز، ويزيد من موثوقية الملاحظات ودقتها. بينما في الملاحظات غير المنظمة يقوم الملاحظ بجمع البيانات حول جميع جوانب الموضوع المراد تحديد احتياجاته، ويمكن استخدام الطريقة غير المنظمة للحصول على فهم أولي للموضوع، ثم الاستمرار بالملاحظة المنظمة. ومن المشكلات المتعلقة بالملاحظة تعديل الناس سلوكهم حينما يتم مراقبتهم من قبل الآخرين؛ ولتجنب هذه المشكلة يمكن استخدام تقنيات غير مباشرة. ويتم تدوين ما تم ملاحظته في سجلات ورقية أو في الحاسوب (Catherine & Darlene, 2007).

4- الاجتماعات العامة المنظمة مثل طريقة The World Café التي اكتسبت شعبية واسعة في السنوات الأخيرة بسبب نهجها السهل في جمع المعلومات من مجموعة من الأفراد من خلال المناقشة وتبادل الآراء والأفكار وبناء المقترحات حول موضوع تحديد الاحتياجات، ويتناسب هذا النهج عندما لا تكون التقنيات الأخرى مناسبة أو ممكنة من ناحية التكلفة (Watkins et al., 2012).

5 - استطلاع رأي الخبراء والمسؤولين من خلال استخدام أسلوب دلفي لجمع البيانات والآراء، حيث يستخدم هذا الأسلوب للحصول على آراء الخبراء لتحديد الاحتياجات والنتائج المطلوبة، والتوصية بالحلول بطريقة تكرارية لكشف المجالات التي تحظى فيها وجهات نظر الخبراء بالاتفاق، ويمكن أن تكون هذه الرؤى مصدراً قيماً للمعلومات لدعم عملية اتخاذ القرارات بشأن الاحتياجات والأهداف المتوقعة (Watkins et al., 2012).

2.7 البيانات الثانوية

من الأمثلة عليها الوثائق والآثار، والتي تعتبر مصدر آخر مهم للمعلومات في تقييم الاحتياجات، وتشمل البيانات الواردة في الوثائق الحالية والتاريخية وغيرها من القطع الأثرية مثل خطط العمل، وبيانات المهمة، ووصف الوظائف، وتقييم الأداء، ومواقع الويب، ونماذج تقييم التدريب، وسجلات المبيعات، وسجلات المكالمات لخدمة العملاء، وسجلات الموظفين، والميزانيات، والصور. ويمكن أن تكون مثل هذه البيانات نوعية أو كمية. ويمكن تحقيق الفائدة القصوى من جمع مثل هذه البيانات عندما يتم جمعها بالتزامن مع طريقة أخرى لجمع البيانات (Catherine & Darlene, 2007).

8. خطوات تقييم الاحتياجات

تقييم الاحتياجات هو عملية تحديد وتقييم للموارد والمتطلبات اللازمة لتحقيق هدف معين أو إكمال مشروع. ويتم تنفيذ هذه الخطوات في عدة مجالات مختلفة، بما في ذلك التخطيط الاستراتيجي للأعمال، وإدارة المشاريع، وتطوير البرمجيات، وإدارة الموارد البشرية، وغيرها. وأشار كلاً من كاثرين ودارلين (Catherine & Darlene, 2007) إلى مجموعة من الخطوات يمكن اتباعها لتقييم الاحتياجات:

1. تحديد وتعريف الهدف النهائي للمشروع أو العملية، فقد يكون الهدف إنشاء منتج جديد، أو تحسين عملية قائمة، أو تطوير نظام برمجي، وما إلى ذلك.
2. تقييم الوضع الحالي وتحليله لفهم المشكلات والتحديات الحالية من خلال مراجعة العمليات الحالية، وتحليل البيانات المتاحة، والتحدث إلى الأطراف ذوي الصلة.
3. تحديد المتطلبات اللازمة لتحقيق الهدف، فقد تكون هذه المتطلبات متعلقة بالموارد المادية، مثل التكنولوجيا والمعدات، أو الموارد البشرية، مثل المهارات والخبرات، أو المتطلبات البرمجية والوظيفية.
4. تحليل الفجوة بين الوضع الحالي والوضع المطلوب، أو بين الموارد المتاحة والموارد المطلوبة، حيث يساعد هذا التحليل على تحديد المجالات التي تحتاج إلى تعزيز والجوانب التي يجب تحسينها.

5. تحديد وتقدير الموارد المطلوبة لسد الفجوة المحددة في الخطوة السابقة، ويمكن أن تتضمن الموارد المادية، مثل الميزانية والتكنولوجيا اللازمة، والموارد البشرية، مثل عدد الفرق والمهارات المطلوبة، والموارد الزمنية.

6. تحليل المخاطر المحتملة التي قد تؤثر على تنفيذ المشروع أو العملية وتأثيرها على الاحتياجات المقدرة.

7. توثيق الاحتياجات وفقاً للمعلومات التي تم جمعها وتحليلها، ويتم توثيق الاحتياجات بشكل مفصل وواضح، ويمكن استخدام الرسوم البيانية والمخططات والوثائق المكتوبة لتوضيح المتطلبات والموارد المطلوبة.

8. مراجعة الاحتياجات الموثقة والتأكد من استيفائها للمعايير المحددة والأهداف المرجوة، ويمكن أن تشمل هذه الخطوة مراجعة من قبل فريق العمل والأطراف المعنية الأخرى.

9. مشاركة الاحتياجات المحددة مع الأطراف المعنية والمسؤولين المعنيين، وقد يتطلب التواصل والتفاوض لضمان التوافق والتعاون في تلبية الاحتياجات المحددة.

10. متابعة وتقييم الاحتياجات المقدرة ومدى تحقيقها لأهداف المشروع أو العملية، فقد تحتاج إلى تعديل الاحتياجات وإجراء تحسينات إذا لزم الأمر.

9. كتابة التقرير النهائي لتقييم الاحتياجات

تنتهي عملية تقييم الاحتياجات الرسمية بتقرير يهدف في الغالب إلى توصيل النتائج والتوصيات إلى الشركاء الداخليين أو الشركاء الخارجيين أو كليهما (Watkins et al., 2012). كما يقوم العميل وأصحاب المصلحة الآخرون بمراجعة التقرير، وتقديم التعليقات التي تحافظ على مشروع تقييم الاحتياجات في المسار الصحيح، وبنفس القدر من الأهمية، فإن عملية مراجعة التقرير تُشرك أصحاب المصلحة في عملية تقييم الاحتياجات، مما يسهل تنفيذ حلولها لاحقاً (Catherine & Darlene, 2007).

قد يختلف محتوى تقرير الاحتياجات بما يتناسب مع الفئة المُستهدفة، وشكل التقرير إن كان إلكتروني أو مطبوع، ونطاق التقييم سواء كان تقييم استراتيجي مُرتبط بتقييم الرؤية والاستراتيجية العامة للمؤسسة أو تقييم تقنيكي يتعلق بتقييم العمليات والإجراءات التي تستخدمها المؤسسة لتحقيق أهدافها أو تقييم تشغيلي مُرتبط بتقييم أداء

العمل وتنفيذ العمليات والأنشطة المحددة، أو تقييم يشمل الثلاثة معًا. كما أنه من الممكن أن يختلف محتوى التقرير حسب نوع الاحتياجات التي تم تحديدها سواء كانت احتياجات أساسية تبقى ثابتة عبر الزمن أو متغيرة تتغير خلال فترة العمل أو ناشئة وهي التي تظهر أثناء تنفيذ العمل ولم يتم توقعها مُسبقًا، وكمية ونوع البيانات التي تم تجميعها، وعدد الأنشطة البديلة للتحسين، وأهمية القرارات التي يتعين اتخاذها، كما أن الرسومات والمخططات البيانية مهمة لتوضيح النتائج الرئيسية (Catherine & Darlene, 2007; Watkins et al., 2012).

ولكتابة التقرير لابد من تحديد العناصر الرئيسية، وتحديد هدف التقرير، وتعريف المصطلحات الإجرائية، كما أنه من المهم مراعاة سلامة اللغة المستخدمة والطباعة والشكل النهائي للتقرير (الزاملي وآخرون، 2009)، ومن الممكن أن تكون عناصر التقرير بغض النظر عن هدفه مكونة من الملخص، والمقدمة، والغرض الذي يشمل (طرق تحديد الاحتياجات وبيانات تحديد الاحتياجات)، والإجراءات التي تم النظر فيها مثل (طرق تحديد البدائل، بيانات عن البدائل، معايير المقارنة)، والاستنتاجات، والقرارات أو التوصيات، وختامًا ملحق للأدوات (Watkins et al., 2012).

10. استخدامات نتائج تقييم الاحتياجات

أن تقييم الاحتياجات عملية منهجية لتوجيه عملية اتخاذ القرار، فهي ليست مجرد خطوات أولى تسبق عملية تقويم البرامج، بل أنها توفر مجموعة أساسية من الإجراءات التي يمكن الاعتماد عليها لتحسين القرارات في وقتٍ لاحق. كما يمكن أن تقدم عملية تقييم الاحتياجات تبريرًا للقرارات قبل اتخاذها، فبعد اتخاذ القرار غالبًا ما يكون من الصعب تبرير الاختيارات، وتحديد الاحتياجات، وترتيب أولويات الاحتياجات، ومعايير الأداء لتقييم التدخلات المحتملة، والمعلومات اللازمة لتبرير اختيار نشاط أو أكثر لتحسين الأداء.

أن عمليات تقييم الاحتياجات لأي مشروع قابلة للتطوير بغض النظر عن حجم المشروع أو تكلفته المالية أو إطاره الزمني، حيث أن تحديد الاحتياجات بدقة يختصر الجهد والوقت والمال لتحسين وتطوير المشروع، فليس هناك سبب لإنفاق أموال طائلة لمشكلة بسيطة تُكلف بضع من الدولارات أو تعمل لسنوات طويلة وبتكلفة عالية لتطوير مشروع

صغير شارف على الانتهاء، وإنما الهدف الأساسي هو إجراءات عملية يمكن تطبيقها حسب نطاق جهود التحسين الخاصة بالمشروع أو البرنامج (Watkins et al., 2012).

وإجمالاً تستخدم نتائج تقييم الاحتياجات في ترتيب الأولويات، وتخصيص الموارد، وتخطيط وإعداد برامج الرعاية، وبناء آليات لتقديم الخدمات وتطويرها، وسن التشريعات، وتوفير المعلومات، وتطوير قاعدة بيانات للمجتمع، والتوعية المجتمعية (الزاملی وآخرون، 2009).

11. صعوبات تقييم الاحتياجات

قد تكون النظرة غير الجدية لتحسين وتطوير البرامج تنعكس سلباً على جميع أطراف عملية التقييم، فتصبح مجرد أمر روتيني ومجال للمجاملات، فمن التحديات التي تواجه عملية تقييم الاحتياجات سياسات تقويم البرامج، علاوةً على ذلك نقص المهارات والكفاءات المدربة والمتخصصة في عملية تقييم الاحتياجات التي قد تؤدي إلى الفشل في تحديد تفاصيل البرنامج واستخدام أدوات تقييم غير مناسبة للمشروع، كما أنّ عدم توافر البيئة المناسبة لتطبيق أدوات التقييم تعيق من تحقيق أهداف التقييم. فيجب أن يكون الهدف من عملية التقييم محدداً وواضحاً، وأن يعي المقيّم هذه الأهداف بدقة ووضوح حتى يتمكن من تكثيف الجهود لتحقيقها (السروجي وهمام، 2020). ومن بين العوامل المرتبطة بنجاح أو فشل عملية تقييم الاحتياجات التكلفة المطلوبة والوقت المحدد لإنجاز العمل، ولعل من أبرز الصعوبات ترجمة نتائج عملية تقييم الاحتياجات إلى إجراءات عملية على أرض الواقع (الزاملی وآخرون، 2009).

12. نموذج دراسة في تقييم الاحتياجات

يعتبر تقييم الاحتياجات في التعليم عنصراً أساسياً في تصميم المناهج الدراسية، وتطوير برامج الإنماء المهني، وتحسين الأداء التدريسي والدراسي. على سبيل المثال، يمكن استخدامه لتحديد احتياجات المعلمين من المهارات التقنية، مما يساعد في تصميم برامج تدريبية مخصصة تُعزز فرص توظيفهم للتقنيات التعليمية. فمن بين الدراسات التي تمت في مجال تقييم الاحتياجات في القطاع التعليمي دراسة ديب وآخرون (2006) التي هدفت إلى تحديد الاحتياجات التدريبية لمعلمي الحلقة الأولى من التعليم الأساسي في مجال تقنيات التعليم، حيث تم جمع البيانات من خلال استبانة أعدت لجمع آراء

عينة عشوائية من (181) معلم ومعلمة في ريف دمشق، وأظهرت النتائج أن احتياجات معلمي الحلقة الأولى من التعليم الأساسي في مجال تقنيات التعليم تتجلى في ضرورة توضيح مفهوم تقنيات التعليم والوسائط المتعددة، والتدريب على توظيف شبكة المعلومات، ونظام التعليم عن بعد، والتعليم المفتوح، وأساسيات استخدام الحاسوب. وخرجت الدراسة بالتوصية بأهمية تصميم برامج تدريبية لتلبية الاحتياجات الفعلية للمعلمين في مجال تقنيات التعليم.

12. الخاتمة

استعرض المقال الحالي نوع من البحوث التقييمية وهو دراسات تقييم الاحتياجات، وهي عملية قائمة على جمع البيانات وتحليلها لاستخدامها في اتخاذ القرارات بهدف تحديد وتطوير الخدمات التي يفتقر إليها مجتمع ما. تناول المقال تعريف الاحتياجات، ونظريات الاحتياج، وتاريخ الاحتياجات، وتعريف تقييم الاحتياجات، وأهميته وخطواته ومصادره وأهم الصعوبات والعقبات التي تواجهه. تم التوصل لأهمية دراسة تقييم الاحتياجات للمؤسسات لما لها دور في تطوير ورفع كفاءة المخرجات، وأيضًا مساهمتها في دعم صناعات القرار في اتخاذ القرارات، ولا يقتصر أثرها على صناعات القرار وإنما للفئات المستفيدة. يوصي المقال بضرورة العمل على دراسة تقييم الاحتياجات قبل اتخاذ القرارات بشأن أي برنامج سواء كان قبل أو أثناء أو بعد التنفيذ.

13. قائمة المراجع

- الزامللي ، علي عبد جاسم، والصارمي، عبدالله بن محمد، وعلي مهدي كاظم (2009). مفاهيم وتطبيقات في التقويم والقياس التربوي. مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع.
- السروجي، طلعت، وهمام، سامية (2020). الصعوبات والمعوقات الأخلاقية لتقويم البرامج والمشروعات الاجتماعية. كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، 18(18)، 15-54.
- الشنطي، صلاح (2022). دليل ميسر مفاهيم وممارسات المراقبة والتقييم. الإبداع الفكري.
- الشيبياني، عمر (1975). مناهج البحث الاجتماعي. الشركة العامة للنشر والتوزيع والإعلان.
- ديب، أوصاف، العبدالله، فواز، الأحمد، خالد، وحمد، نرجس عبد القادر (2006). الاحتياجات التدريبية لمعلمي الحلقة الأولى من التعليم الأساسي في مجال تقنيات التعليم. مجلة جامعة دمشق، 22(2)، 435-467.
- المبييريك، وفاء (2013). تقويم تجربة تدريس مبادئ التسويق باللغة الإنجليزية في جامعة الملك سعود. مجلة الاقتصاد والمجتمع، 9(9)، 45-73.

- Altschuld, J. W., & Watkins, R. (2014). A primer on needs assessment: More than 40 years of research and practice. In J. W. Altschuld & R. Watkins (Eds.), Needs assessment: Trends and a view toward the future. *New Directions for Evaluation*, 144, 5–18.
- Catherine, M., & Darlene, F. (Eds.). (2007). *A practical guide to need assessment*. Pfeiffer. <https://elearningindustry.com/training-needs-analysis-7-obstacles-consider>
- Stefaniak, J. (2021). *Needs assessment for learning and performance*. Routledge.
- Watkins, R., Meiers, M., & Visser, Y. (2012). *A Guide to assessment needs*. The world bank.