

قياس أداء المنظمات الريفية
إعداد
د/ فكري كمال كامل
قسم بحوث البرامج الإرشادية
معهد بحوث الإرشاد الزراعي والتنمية الريفية

بعض المفاهيم المرتبطة بأداء المنظمات الريفية: المنظمات ويعكسان الى حد كبير أداء هذه الأداء: هو مدى تنفيذ الخطة الموضوعة للمنظمة.

فعالية الأداء: هي قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها المحددة التي قامت من أجلها. جودة الخدمة: تعنى درجة تطابق مواصفات الخدمة المقدمة مع المواصفات من وجهة نظر المستفيدين وليس من وجهة نظر الإدارة. لذا يتعين على المنظمة أن تقدم الخدمة بالمستوى الذى يتوقعة المستهلك نتيجة خبراته السابقة والتي تتأثر بالطبع بما يصدر عن المنظمة من تصريحات وإعلانات.

يقاس الأداء بعدد من المؤشرات: هي

- 1- الإنتاجية.
- 2- الكفاية.
- 3- الكفاءة.
- 4- الفاعلية.
- 5- الجودة.

وفيما يلي عرض مختصر لإثنين منهما هما: الفاعلية والجودة فى المنظمات المدروسة حيث يحتلان أهمية خاصة لدى كل من خلال هذا المدخل بأنها تحقيق التوازن الأمثل بين الأنشطة المختلفة المتعلقة بقدرة المنظمة على تحقيق التكيف والتأقلم وعلى قدرتها على الإستمرار.

- د- مدخل جمهور المتعاملين مع المنظمة: نموذج الكفاءة.
- هـ- نموذج النظم.
- و- النموذج البيئي.
- طرق قياس جودة الخدمة:**
- إن وضع معيار لقياس جودة الخدمة يعتبر من الصعب بمكان لأن هذا المعيار يجب أن يتفق عليه الجميع. ومع ذلك فقد أجريت عدة محاولات لوضع معايير لقياس الأداء فى مجال الخدمات. ومن واقع الدراسات السابقة التى إهتمت بموضوع قياس جودة الخدمة تبين أن هناك طريقتين رئيسيتين لقياس جودة الخدمة. وسوف نركز على واحدة منهم:
- أ- نموذج الفجوات:
- ب- نموذج التقييم المباشر لجودة الخدمة من جانب العملاء.
- إن تقييم العملاء المباشر لأسلوب وعمليات الخدمة يعد المقياس الأكثر صلاحية للتعبير عن مستوى جودة الخدمة. وقد أطلق على هذا المقياس Serv Perf ويعتمد هذا المقياس على طريقة أكثر بساطة فى قياس جودة الخدمة بإستخدام إجابات العملاء نحو الأداء الفعلى للخدمة المقدمة لهم.
- طرق قياس أداء المنظمات الريفية:**
- إعتمدت دراسة لقياس أداء المنظمات الريفية فى قياس مستوى أداء المنظمة من خلال قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها فعالية الأداء، وجودة الخدمة المقدمة.
- د- مدخل جمهور المتعاملين مع المنظمة: الفاعلية تعنى درجة إشباع المنظمة لحاجات الجماعة والإسهام فى رفاهية العاملين والمجتمع المحلى العام الذى تعمل فيه المنظمة على المدى القريب والبعيد.
- قياس فعالية المنظمات:**
- تعد دراسة فعالية المنظمات الإجتماعية من المجالات التى يعيها كثير من الباحثين لذلك تعددت نماذج قياسها.
- وفيما بلى عرض مختصر لهذه النماذج مع التركيز على نموذج واحد وهو: نموذج تحقيق الأهداف حيث يعتبر أكثر النماذج شيوعا للحكم على فعالية المنظمة.
- أ- نموذج تحقيق الأهداف.
- تعنى الفاعلية فى ظل هذا النموذج تحقيق الهدف والوصول إلى النتائج التى يتم تحديدها مسبقا. ومن هنا تصبح الأهداف المنظمة هى المدخل للملائم لقياس فعالية المنظمة.
- ينتم قياس تحقيق أهداف المنظمة من خلال جانبين: الجانب الأول يأخذ فى إعتباره الأهداف من وجهة نظر المجتمع.
- أما الجانب الثانى فيركز على قياس تحقيق الأهداف التى حددتها المنظمة والتزمت بتنفيذها.
- ب- نموذج موارد النظام.
- ج- نموذج العمليات.