

جودة الخدمات الإرشادية الزراعية المقدمة للزراع ببعض قري محافظة البحيرة

صلاح الدين فكري الساعي

قسم الاقتصاد والتنمية البشرية - كلية تكنولوجيا المصايد والأسماك - جامعة أسوان

الملخص العربي

استهدف هذا البحث التعرف علي درجة جودة الخدمات الإرشادية المقدمة للزراع ببعض قري محافظة البحيرة، وكذا تحديد العلاقة بين درجة جودة هذه الخدمات وبعض المتغيرات المستقلة المدروسة، والتعرف علي المعوقات التي تواجه الزراع والمتعلقة بجودة الخدمة الإرشادية الزراعية، والتعرف علي أهم مقترحات الزراع لتحسين درجة جودة الخدمة الإرشادية الزراعية المقدمة. وقد تم جمع البيانات الميدانية باستخدام استمارة استبيان بالمقابلة الشخصية خلال شهري يناير وفبراير ٢٠٢٢ وذلك لعينة عشوائية منتظمة بلغت قوامها ٣٦٧ مبحوثا تمثل ٤.٨ % من إجمالي الشاملة البالغ عددها ٧٦٢٤ مبحوث ، وتم استخدام التكرارات، النسب المئوية، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، الوسيط، الوزن النسبي، ومعامل ارتباط الرتب لسبيرمان لتحليل البيانات وعرض النتائج، وتلخصت أهم النتائج البحثية فيما يلي : كان مستوى جودة الخدمة الإرشادية الزراعية المقدمة للزراع منخفضا لدي ١٢.٥% من المبحوثين، بينما المستوى متوسطا لدي ٥٠.٣%، في حين كان مستوى الجودة مرتفعا لدي ٣٧.٢%، أي أن ٦٢.٨% من المبحوثين كان مستوى الخدمة الإرشادية لديهم بين المتوسط والمنخفض، وتبين أن درجة جودة الخدمة الإرشادية الزراعية المقدمة للمبحوثين لكل بعد علي حدة، كانت علي الترتيب الأمان (الثقة)، الاعتمادية، الاستجابة، الملموسية، والتعاطف بوزن نسبي ٠.٩٥، ٠.٩٢، ٠.٩٠، ٠.٩٠، ٠.٨٦ علي التوالي. كذلك بينت نتائج البحث وجود علاقة ارتباطية موجبة ومعنوية عند مستوى ٠.٠١ بين كل من عدد سنوات العمل الزراعي، حجم الحيازة الأرضية المزرعية (إيجار)، توافر أدوات ومستلزمات الزراعة، والتعرض لمصادر المعلومات الزراعية، وذات علاقة سالبة ومعنوية عند مستوى ٠.٠١ بنوع الحيازة الأرضية المزرعية، وكانت ذات علاقة معنوية موجبة عند مستوى ٠.٠٥ باتجاه الزراع نحو الارشاد الزراعي، وكانت ذات علاقة غير معنوية ببقية المتغيرات المدروسة. واتضح أن هناك ثمانية معوقات تتعلق بجودة الخدمة الإرشادية الزراعية المقدمة كان من أهمها ندرة عدد المرشدين الزراعيين ٥٨.٠%، يليها قلة الأنشطة الإرشادية المقدمة للزراع ٥٠.٤%، وتبين أن هناك خمسة مقترحات لتحسين درجة جودة الخدمة الإرشادية الزراعية من أهمها توفير العدد المناسب من المرشدين الزراعيين ٦٧.٣%، يليها دعم مستلزمات الإنتاج وتوفير قروض ميسرة لصغار الزراع ٥١.٨%.

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمة الإرشادية؛ مقياس الفجوة ServQual ؛ مقياس الأداء ServPerf .

١. المقدمة والمشكلة البحثية

كما أن هناك العديد من التطورات والتحديات، الأمر الذي أدى

إلي زيادة الضغوط المتنامية من أجل تحسين أداء المنظمات كافة، خاصة الخدمة منها، وذلك من خلال تحسين نوعية وجودة الخدمة، ويمكن القول إن "الجودة باتت الوظيفة الأولى للكثير من المنظمات، وغدت فلسفة إدارية وأسلوب حياة تمكنها من البقاء في ظل المتغيرات البيئية المتلاحقة، إضافة إلى تزايد إدراك المستفيدين من الخدمة لمستوى الجودة فيها يقدم لهم من سلع وخدمات". (صلاح الدين: ٢٠١٦، ص ٥٦)

وتعد جودة الخدمات أمرا ملحا وضروريا لا يمكن الاستغناء عنه أو إهماله، فلم يعد يكفي الإيمان بأهمية تقديم خدمة ذات جودة متميزة فحسب، وإنما يتطلب سعي الإدارة إلي الإهتمام بمشكلات

يشهد العالم موجة غير مسبوقة من التطور والتغير، ولم يعد هناك ما يمكن وصفه بأنه ثابت، فكل ما حولنا أصبح يدور في فلك التطور والتغير، ولذلك كان لا بد للأساليب الإدارية أن تغير فلسفتها لتكون مناسبة مع الواقع الإداري الجديد الذي أفرزته هذه التغيرات والتطورات السريعة، وأن نعيد النظري أساليب التخطيط والتنفيذ التي نستخدمها في أداء أعمالنا، وقد أدى ذلك إلي تحول الحديث من الإدارة إلي الريادة Entrepreneurship ومن السيطرة المهنية والإدارية إلي سيادة استقبال الخدمة، ومن التحسين المستمر إلي التميز المستمر. (المنهاوي وآخرون: ٢٠٢١، ص ٨٢٠)

كبيراً للوصول إلي مقياس دقيق لقياس جودة الخدمة وفهم أفضل لمحددات الخدمة والوزن النسبي لأهمية أبعاد الجودة، وذلك بغرض الوصول لطرق تساعد علي تحسين الجودة وبالتالي تحقيق ميزة تنافسية تساعد علي بناء مستوى مرتفع من رضا العملاء، وقد أسفر عن ذلك ظهور العديد من المنهجيات التي تهدف إلي قياس جودة الخدمة. (الباحسين: ٢٠١٧، ص ٣٢٦)

وتعرف "منهجية تقييم الجودة" بأنها مفهوم شامل يشمل السياسة والعمليات والأنشطة اللازمة لصيانة وتطوير جودة الخدمة، وتوفر نظرية جودة الخدمة المقدمة ثلاثة طرق رئيسية لتقييم جودة الخدمة كما ذكرها (Zalite:2013) وهي: ١- نموذج عدم التأكيد (جودة الخدمة) (Disconfirmation model (ServQual) : في هذا النموذج تعتبر الخدمة ذات جودة عالية عندما يتم تأكيد توقعات المبحوثين من خلال تقديم الخدمة اللاحقة، ويمكن هذا النموذج مقدم الخدمة من اكتشاف كيف يرى المبحوث الأداء الحقيقي للخدمة مقارنة بتوقعاتهم الأولية. ٢- نموذج الإنجاز أو الأداء فقط (Performance only evaluation (ServPerf) : إن أبسط الطرق لتقييم جودة الخدمة هو ببساطة مطالبة المبحوثين بتقييم أداء الخدمة. وذلك من خلال سؤال المبحوثين لتحديد معدل إنجاز الخدمة، ويتضمن مقياس ServPerf مكوناً واحداً فقط - الإنجاز أو الأداء. ٣- تحليل الأداء والأهمية Importance-performance analysis (IPA) : وهي طريقة بسيطة وسهلة الاستخدام تعتمد على حساب كل من أهمية عناصر الخدمة، وإنجازها، ويتم طرح درجات الإنجاز من درجات الأهمية للحصول على درجة جودة الخدمة المقدمة.

ويعد مقياس جودة الخدمة (Services Quality) (ServQual) أو ما يطلق عليه نموذج الفجوة Gap Model البداية الحقيقية للبحث عن مقاييس كمية لجودة الخدمة، والذي يعتمد علي مقارنة التوقعات Expectation والإدراكات Perceptions، إلا أن عدد من الباحثين حاولوا التشكيك في طريقة القياس الخاصة بالوصول إلي الفجوة مابين توقعات العملاء لجودة الخدمة وإدراكاتهم للأداء الفعلي للخدمة التي يحصلون عليها، حيث تمثلت الإنتقادات لهذا النموذج في أن الإعتماد علي مقارنة التوقعات بالأداء الفعلي أمر يوترعلي كفاءة استخدام مقياس الفجوة وأن نموذج الفجوة يصلح فقط لقياس جودة الخدمة في حالات التأكد التام - من قبل مستخدم الخدمة - بشأن خصائص الخدمة، الأمر الذي دفعهم إلي تقديم مقياس آخر بديل أطلق عليه (Services Performance) (ServPerf) والذي يعتمد علي طريقة أكثر بساطة في قياس جودة الخدمة باستخدام اتجاهات العملاء نحو الأداء الفعلي للخدمة المقدمة لهم وكذلك سهولة التطبيق. (Parasuraman et al:1988,

وشكاوي العملاء واقتراحاتهم ومعرفة انطباعهم عن الخدمة المقدمة، وتطوير جودة الخدمة والإرتقاء بمستواها. (صلاح الدين وآخرون: ٢٠١٨، ص ١٧)

وقد أشار كل من (Kotler: 2002, p200)، (المخلافي: ٢٠١٦، ص ٣٤٦)، (الشغبي وآخرون: ٢٠١٦، ص ٦٢٠) بأن الخدمة هي أي نشاط أو إنجاز أو منفعة يقدمها طرف ما لطرف آخر وتكون غير ملموسة ولا ينتج عنها أي ملكية، وإن إنتاجها أو تقديمها قد يكون مرتبطاً بمنتج مادي ملموس أو غير مرتبط؛ وتعرف الخدمة أيضاً بأنها نشاط أو سلسلة من الأنشطة تتم من خلال التفاعل بين المستفيد منها من ناحية وبين مقدميها أو الموارد المادية أو السلع أو النظم المقدمة للخدمة من ناحية أخرى. ويتحدد مفهوم وطبيعة الخدمة من خلال ثلاثة مناهج هي: المنهج المؤسسي والذي يركز علي طبيعة المنظمة الخدمية، ومنهج العملية والذي يتضمن سلسلة الأنشطة التي يجب أدائها، ومنهج المنفعة وهو يعتمد علي الإشباع التي تتضمنها الخدمة. (سلامة: ٢٠١١، ص ٨٢-٨٣)

وفيما يتعلق بجودة الخدمة سعي JM Juran إلي عبارة بسيطة ومختصرة للتعريف الفعلي لكل ما يتعلق بالجودة وهي الصلاحية أو الملائمة للإستخدام "Quality is "Fitness for use" (Neely: 2006, p2). وتعرف جودة الخدمة أيضاً والتي ذكرها كل من (weitz et al:2002,p340)، و (Hoffman et al: 2011)، و (Sabri et al:2011,p1233) و (المخلافي: ٢٠١٦، ص ٣٤٦)، و (مبروك : ٢٠١٨، ص ٥٨)، وبأنها معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات العملاء أو تجاوزها، أو الفرق بين توقعات العملاء وإدراكهم للأداء الفعلي للخدمة، ومن دراسة تلك التوقعات تتحدد نتائج جودة الخدمة التي يعمل مزود الخدمة علي تحقيقها في الواقع .

كما تعرف جودة الخدمة بأنها تقديم خدمات تتمتع بمستوي أفضل مما يتوقعة العملاء (Kotler: 2003,p117)، (مبروك: ٢٠١٨، ص ٥٨)، ويمكن تعريف جودة الخدمة من منظور مقدم الخدمة ومن منظور المستفيد من هذه الخدمة، فالجودة من منظور مقدم الخدمة هي مطابقة الخدمة للمعايير الموضوعية مسبقاً لهذه الخدمة، أما جودة الخدمة من منظور المستفيد فهي مواءمة هذه الخدمة لاستخداماته واستعمالاته. (الشغبي وآخرون: ٢٠١٦، ص ٦٢٠)

ولقد أصبحت الجودة معترف بها كأداة استراتيجية لتحقيق الكفاءة التشغيلية وتحسين أداء الأعمال، ويعتبر تحديد أبعاد جودة الخدمة هي الركيزة الأساسية لقياس مستواها، علي الرغم من أن الجودة لا يمكن تحديدها وقياسها بسهولة. (Jain et al:2004,p25). وقد بذل العديد من الممارسين والأكاديميين جهداً

وتعرف الخدمة الإرشادية الزراعية بأنها الخدمات الزراعية التي يقدمها القائمين بالعمل الإرشادي الزراعي إلي جمهور المسترشدين مما يساعد في تحسين معيشة الجمهور المستهدف من الزراع في منطقة البحث، ويقصد بها أيضا ما تشير إليه استجابات المبحوثين بمنطقة البحث من وجهة نظرهم لادراكهم أبعاد جودة الخدمات الإرشادية المقدمة لهم . (شحاته: ٢٠٢١، ص ٥٦)

كما أن جودة الخدمة الإرشادية لها ثلاثة أبعاد هي الجودة المادية ويقصد بها البيئة المحيطة بتقديم الخدمة، وصورة المنظمة والانطباع الذهني عنها، ونتاج التفاعل بين العاملين بالمنظمة وبين المستفيدين. (محروس: ٢٠١٨، ص ٨٤) ، ويجب أن تكون الخدمات الإرشادية التي تقدم للمسترشدين مناسبة لإحتياجات ومشاكل المسترشدين، وتتناسب مع طبيعة الظروف الاقتصادية والاجتماعية لمناطق التطبيق، وتتناسب مع التحولات الاقتصادية ونتيجة عن أبحاث علمية تم التحقيق من نتائجها وصلاحتها. (عبد الواحد وآخرون: ٢٠١٥، ص ١٠١)

ولذلك تعد خدمات الإرشاد الزراعي علي درجة كبيرة من الأهمية لتتمية معارف ومهارات الزراع وتعديل اتجاهاتهم وتعليمهم التواصل مع مصادر المعلومات ومنافذ التسويق، وتساعد الزراع من خلال العمليات التعليمية علي تحسين مزارعهم من خلال تطوير طرق وأساليب الإنتاج، وبالتالي تحسين مستوى المعيشة. (شحاته: ٢٠٢١، ص ٥٦).

وتعتبر الجودة مفهوم كفي يعبر عن مستوى نوعية الأعمال والنتائج بصرف النظر عن العدد والكمية، فعند تقدير جودة البرامج الإرشادية فإننا نهتم بنوعيه هذه البرامج ونوعية عناصرها من أهداف وأنشطة تعليمية ونتائج، فالباحث عن الجودة لايسأل عن عدد من تغير سلوكهم بقدر سؤاله عن عمق التغيرات السلوكية الحادثة. هل هي معرفية أم مهارية أم اتجاهية، ومن هنا يجب أن تكون الجودة هي المنطلق الأساسي لمنظمة الإرشاد الزراعي والخدمة الإرشادية التي يقدمها القائمون بالعمل الإرشادي الزراعي للزراع لتحسين أداء خدماتها للريفيين وإشباع حاجاتهم، فاستيفاء متطلبات العمل هو الهدف الأول لعملية الجودة ومفتاح النمو للمنظمة ويقدر ماتحقق الخدمة الإرشادية للريفيين من إشباع بقدر ماتحقق لها الجودة، وهذا يعني أن الجودة مسئولية تضامنية لكافة العاملين بالمنظمة وقدرة جهاز الإرشاد الزراعي علي الأداء الجيد يؤدي بالضرورة إلي زيادة نجاحها في تحقيق أهدافها . (محروس: ٢٠١٨، ص ٨٣)

وعلي الرغم من أهمية وتعدد الجهات التي تقدم الخدمات الإرشادية للزراع إلا أنه مازال هناك قصور في جودة الخدمات الإرشادية المقدمة بصفة عامة، ولهذا كان هذا البحث لتحديد أبعاد ومستوي جودة الخدمات الإرشادية الزراعية المقدمة للزراع بمحافظة

(p13)، و(Dyah et al:2016, p1)، و (الشغبي وآخرون: ٢٠١٦، ص ٦٢١) ، و(صلاح الدين: ٢٠١٦، ص ٣) ، و(مبروك: ٢٠١٨، ص ٥٧).

وعلي الرغم من أن أدبيات جودة الخدمات بينت أن مقياس الفجوة ServQual ومقياس الأداء ServPerf يعتبران المقياسان الأكثر شيوعا واستخداما لقياس جودة الخدمات إلا أنه تشير الدراسات التجريبية التي تقيم الصدق والثبات والسلامة المنهجية لمقاييس جودة الخدمة بوضوح إلى تفوق مقياس ServPerf ، ولقد تم تطوير الأداة التي تقيس جودة الخدمة من خلال عشرة أبعاد: الملموسية، الصدق، الاستجابة، المنافسة، المجاملة، المصادقية، الأمن، الحرية، التواصل، وفهم العميل. إلي مقياسا يتضمن خمسة أبعاد أساسية هي المعايير التي يبني عليها المستفيد توقعاته وإدراكاته، وهذه الأبعاد تم اعتمادها في أدبيات جودة الخدمة في الكثير من الدراسات ويشار لهذه الأبعاد اختصارا (RATER) وهي كما يلي: الأعتدائية Reliability، الأمان Assurance، الإستجابة Responsiveness، الجوانب المادية الملموسة (الإمكانيات) Tangibles، وأخيرا التعاطف Empathy. (Jain et al: ١٩٨٨, p14)، و (Parasuraman et al: ٢٠٠٤, p25)، (Almurshidee: ٢٠١٨, p41)، (Cronin et al: ٢٠١٨, p55,68). وقد استند الباحث علي هذه الأبعاد أثناء قياس المتغير التابع لهذا البحث.

ونظرا للدور المتزايد للقطاع الخاص الزراعي أصبح المزارع تتجاذبه أكثر من جهة غير حكومية تنافس المنظمة الإرشادية الزراعية الحكومية، والتي يجب عليها تحسين وتجويد أدائها من خلال تبني الجودة، بحيث تغطي هذه الجودة المدخلات، والأنشطة، والمخرجات، والتي أسس التنظيم الإرشادي من أجلها وهي تنمية معارف ومهارات الزراع والارتقاء بمستواهم الاقتصادي، وتحقيق الرفاهية الاجتماعية لهم، فاستيفاء متطلبات المسترشدين هو الهدف الأول لعملية الجودة. (شحاته: ٢٠٢١، ص ٥٦)، وفي ظل التطورات الحالية والتي تؤثر علي كافة القطاعات الإنتاجية والخدمية في الدولة فإن الجهاز الإرشادي الزراعي باعتباره خدمة تعليمية في حاجة إلي إعادة صياغة لمفهوم الخدمة الإرشادية الزراعية التي تقدم للزراع. (سلامة: ٢٠١١، ص ٨٢)

كما أن أحد تعريفات الإرشاد الزراعي المستخدمة علي نطاق واسع في مطبوعات منظمة الأغذية والزراعة (FAO) أن الإرشاد الزراعي هو خدمة أو نظام يساعد المزارعين من خلال الإجراءات التعليمية لتحسين أساليب وتقنيات الزراعة، وزيادة كفاءة الإنتاج والدخل، وتحسين مستوى المعيشة، ورفع المستوى الاجتماعي والتعليمي للحياة الريفية (Zwane:2012,p18).

٤. أهمية البحث

تتضح أهمية البحث فيما يلي:

١- يمثل هذا البحث مساهمة في البنيان المعرفي في مجال جودة الخدمات الإرشادية الزراعية كمحاولة لملء الفراغ في أدبيات جودة الخدمة، حيث أن البحث يستخدم نموذج ServPerf الذي يركز فقط على الأداء الفعلي لقياس وتقييم جودة الخدمات اعتمادا على أبعاده الخمسة وهي: العناصر المادية الملموسة، الاعتمادية، الإستجابة، الأمان أو الضمان، والتعاطف.

٢- تظهر أهمية البحث فيما قد يسفر عنه من نتائج تساهم في تشخيص واقع أبعاد جودة الخدمات الإرشادية الزراعية المقدمة وأخذها في الاعتبار من قبل مخططي البرامج الإرشادية الزراعية ومتخذي القرار للعمل بها.

٥. الطريقة البحثية

تشتمل الطريقة البحثية على نوع البحث والمنهج العلمي المستخدم، والمفاهيم والتعاريف الإجرائية، ومجالات البحث، أداة جمع البيانات، وقياس المتغيرات البحثية، وأدوات التحليل الإحصائي.

٥. ١. نوع البحث والمنهج العلمي المستخدم

يعتبر نوع البحث وصفي، والمنهج المستخدم هو المنهج الوصفي الذي لا يقف عند مجرد جمع البيانات وتبويبها، وإنما يعتمد على الفهم والتفسير ومن ثم القياس والتحليل لإلقاء الضوء على المتغيرات ومفاهيم جودة الخدمة والنماذج المستخدمة للقياس، وتطبيق نموذج ServPerf من خلال المسح الاجتماعي الجزئي بالعينة لرصد وتحليل البيانات الإحصائية للعينة البحثية موضوع البحث.

٥. ٢. التعاريف الإجرائية

الخدمة الإرشادية الزراعية: ويقصد بها في هذا البحث الأنشطة الإرشادية المختلفة التي يقدمها جهاز الإرشاد الزراعي مجانا للزراع. **جودة الخدمة الإرشادية الزراعية:** ويقصد بها في هذا البحث ما تشير إليه استجابات الباحثين علي مستوى منطقة البحث لما يتم تنفيذه بالفعل من خدمة إرشادية زراعية مقدمة للزراع طبقا للأبعاد المدروسة وهي : الاعتمادية، الاستجابة، الامان، التعاطف، والامكانيات المادية الملموسة.

نموذج الأداء الفعلي ServPerf: يعرف بأنه نموذج يستخدم لقياس وتقييم جودة الخدمات الإرشادية بمنظمة الإرشاد الزراعي حيث يعتمد علي قياس الأداء الفعلي للخدمة من وجهة نظر الباحثين في خمسة أبعاد هي: العناصر المادية الملموسة، الاعتمادية، الإستجابة، الأمان أو الضمان، والتعاطف.

البحيرة بصفة خاصة من وجهة نظرهم باعتبارها وسيلة يمكن عن طريقها تطوير مستوى جودة الخدمة المقدمة من ناحية، وأداة لتقييم أداء منظمة الإرشاد الزراعي من ناحية أخرى، وقد تم الاعتماد علي المدخل الاتجائي لقياس جودة الخدمات الإرشادية الزراعية، حيث تم الإعتماد علي مقياس ServPerf بأبعاده الخمسة للجودة وهي: العناصر المادية الملموسة، الاعتمادية، الإستجابة، الأمان أو الضمان، والتعاطف.

٢. أهداف البحث

تمثلت أهداف البحث فيما يلي:

١- التعرف علي بعض الخصائص الشخصية والمهنية المميزة للزراع المبحوثين بمنطقة البحث.
٢- التعرف علي درجة جودة الخدمات الإرشادية الزراعية المقدمة من وجهة نظر الزراع المبحوثين.

٣- تحديد العلاقة بين درجة جودة الخدمات الإرشادية الزراعية المقدمة للزراع المبحوثين وبين بعض المتغيرات المستقلة المدروسة التالية: "السن، الحالة التعليمية، التفرغ للعمل الزراعي، عدد سنوات العمل في الزراعة، الاتصال الإرشادي بمقدمي الخدمات الإرشادية الزراعية، نوع الحيازة الأرضية المزرعية، حجم الحيازة الأرضية المزرعية، توافر أدوات ومستلزمات الزراعة، التعرض للمصادر المرجعية للمعلومات الزراعية، واتجاه الزراع نحو الإرشاد الزراعي".

٤- التعرف علي المعوقات التي تواجه الزراع المبحوثين والمتعلقة بجودة الخدمة الإرشادية الزراعية.

٥- التعرف علي أهم مقترحات الزراع المبحوثين لتحسين جودة الخدمة الإرشادية الزراعية من وجهة نظرهم.

٣. الفروض البحثية

لتحقيق هدف البحث الثالث تم صياغة الفرض البحثي التالي: توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية معنوية بين درجة جودة الخدمات الإرشادية الزراعية المقدمة وبين بعض المتغيرات المستقلة المدروسة التالية: "السن، الحالة التعليمية، التفرغ للعمل الزراعي، عدد سنوات العمل في الزراعة، الاتصال الإرشادي بمقدمي الخدمات الإرشادية الزراعية، نوع الحيازة الأرضية المزرعية، حجم الحيازة الأرضية المزرعية، توافر أدوات ومستلزمات الزراعة، التعرض للمصادر المرجعية للمعلومات الزراعية، واتجاه الزراع نحو الإرشاد الزراعي. هذا وقد تم وضع الفروض الإحصائية المقابلة للفرض المذكور في صورته الصفرية لاختبار صحة كل منهما.

٥ . ٤ . طريقة وأدوات جمع البيانات

تم جمع البيانات الميدانية باستخدام استمارة استبيان بالمقابلة الشخصية للزراع المبحوثين أعدت لهذا الغرض، حيث تم تصميم الاستمارة وفقاً لأهداف البحث، كما تم الاستعانة ببعض الدراسات السابقة في وضع المحتوى العلمي لاستمارة الاستبيان، وتم إجراء اختبار مبدئي pre-test على عينة عشوائية استطلاعية بلغت ٣٠ مبحوث من قري البحث الثلاثة (نديبة، وعمارة، والبستان بحري)، وقد تم استبعادها من العينة الكلية، حيث تم عمل التعديلات اللازمة ومعالجتها حتى أصبحت في صورتها النهائية، وبلغ عدد الاستمارات البحثية التي تم جمعها ٣٦٧ استمارة، وبعد التأكد من استيفاء جميع البيانات الواردة بالاستمارة، تم تفرغ وجدولة هذه البيانات بما يتناسب ونوعية التحليل الإحصائي المطلوب.

٥ . ٥ . قياس المتغيرات البحثية

٥ . ٥ . ١ . المتغيرات المستقلة

السن: متغير كمي، تم قياسه بسؤال المبحوث عن سنه لأقرب سنة ميلادية أثناء جمع البيانات، ويقاس بالرقم الخام.

المستوي التعليمي: متغير رتبي، تم قياسه من خلال إعطاء قيم رمزية (١، ٢، ٣، ٤، ٥) للاستجابات (أمي، يقرأ ويكتب، شهادة اعدادية، شهادة متوسطة، شهادة جامعية) على الترتيب.

التفرغ للعمل الزراعي: متغير اسمي، ويقصد به في هذا البحث تفرغ المبحوث للعمل الزراعي من حيث كونه: متفرغاً تماماً أو جزئياً أو غير متفرغ في هذا المجال، وتم قياسه بإعطاء قيمة رمزية ١،٢،٣ للاستجابات متفرغ تماماً، وجزئياً، وغير متفرغ علي الترتيب.

عدد سنوات العمل في الزراعة: متغير كمي، تم قياسه بعدد السنوات التي مارس فيها المبحوث مهنة الزراعة مقرباً لأقرب سنة ميلادية، ويقاس بالرقم الخام.

الاتصال الإرشادي بمقدمي الخدمات الإرشادية الزراعية: متغير اسمي، يقصد به مدي اتصال المبحوث بمنافذ الإرشاد الزراعي التي تقدم له خدمات أو معلومات ارشادية زراعية، حيث تم قياسها بإعطاء قيمة رمزية ١،٢،٣ للاستجابات دائماً، وأحياناً، ونادراً علي الترتيب.

نوع الحيازة الأرضية المزرعية: متغير اسمي، وتم قياسه بإعطاء قيمة رمزية ١،٢،٣ للاستجابات ملك، وإيجار، وكليةما علي الترتيب.

حجم الحيازة الأرضية المزرعية: متغير كمي، تم قياسه بإجمالي مساحة الأراضي الزراعية التي في حيازة المبحوث ملكاً أو إيجاراً أو كليهما مقدرة بالقيراط . ويقاس بالرقم الخام.

العناصر المادية الملموسة: ويقصد بها التسهيلات المادية المرتبطة بتقديم الخدمة، وتشمل التجهيزات، المرافق المادية، الأجهزة والمعدات، التقنيات الحديثة، ومظهر مقدمي الخدمة.

الإعتمادية: ويقصد بها قدرة منظمة الإرشاد الزراعي علي تقديم الخدمة التي يطلبها المبحوث بدقة وبالشكل الصحيح وبجودة ترضي طموحه.

الاستجابة: ويقصد بها قدرة منظمة الإرشاد الزراعي علي سرعة الاستجابة والجاهزية في تقديم الخدمات ومساعدة المبحوثين وتلبية احتياجاتهم.

الأمان أو الضمان: ويقصد به إلمام مقدمي الخدمة بالمعارف والمعلومات وحصولهم علي التدريب اللازم لأداء أعمالهم، ومدي قدرتهم علي الإستحواذ علي ثقة المبحوثين وبث الطمأنينة في نفوسهم.

التعاطف: ويقصد به تركيز الإهتمام بالمبحوثين ومعرفة احتياجاتهم ورغباتهم، وتقديم الخدمة بشكل ودي، بالإضافة إلي الاحترام والاستقبال الجيد واثقاره بأهميته.

٥ . ٣ . مجالات البحث

٥ . ٣ . ١ . المجال الجغرافي

أجري البحث في محافظة البحيرة، التي تبلغ مساحتها ٩٨٢٦ كيلومتر مربع، وتنقسم إدارياً إلي خمسة عشر مركزاً إدارياً، وتم اختيار ثلاث مراكز من مراكز المحافظة بطريقة عشوائية وهي مركز دمنهور، مركز حوش عيسى، ومركز الدلنجات، وتم اختيار قرية من كل مركز، وبلغ عدد الزراع بكل من القري الثلاث المختارة ٧٦٢٤ مزارعاً (٣٦٨٠ مزارعاً بقرية نديبة، ١٦٣٤ مزارعاً بقرية عمارة ، و ٢٣١٠ مزارعاً بقرية البستان بحري). (مديرية الزراعة بالبحيرة: ٢٠٢٢)

٥ . ٣ . ٢ . المجال البشري

تم تحديد حجم العينة البحثية طبقاً لمعادلة Cochran, (1997) فبلغ حجم العينة ٣٦٧ مزارعاً بنسبة ٤.٨% من الشاملة البالغ عددها ٧٦٢٤ مزارعاً، وتم اختيارهم بطريقة عشوائية منتظمة من كشوف الحصر لكل قرية وتم توزيعهم علي الثلاث قري موضوع الدراسة فبلغ عددهم ١٧٧ مزارعاً بقرية نديبة، ٧٩ مزارعاً بقرية عمارة ، و ١١١ مزارعاً بقرية البستان بحري.

٥ . ٣ . ٣ . المجال الزمني

تم جمع البيانات الميدانية للبحث خلال شهري يناير وفبراير عام ٢٠٢٢م.

٥ . ٦. أدوات التحليل الإحصائي

تم استخدام التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والوسيط، والوزن النسبي، ومعامل الارتباط البسيط (سبيرمان) ، كأدوات تناسب طبيعة البحث عن طريق برنامج الحزمة الإحصائية في العلوم الاجتماعية (SPSS) .

٦ . ٦. عرض النتائج ومناقشتها

٦ . ١. الخصائص الشخصية المميزة للزراع المبحوثين

اتضح من النتائج الواردة بالجدول رقم (١) والخاص بوصف عينة البحث وتوزيع المبحوثين وفقا لخصائصهم الشخصية والمهنية المدروسة أن سن المبحوثين تراوح ما بين ٣٠ سنة كحد أدنى، و ٦٧ سنة كحد أعلى بمتوسط حسابي قدره ٥١.٩٣ درجة، وأن مايقرب من ثلث المبحوثين ٢٩.٤ % في الفئة العمرية (٥٦ سنة فأكثر)، وقد بلغ متوسط عدد سنوات العمل الزراعي للمبحوثين ٣٠.٠٣ درجة، وأظهرت النتائج ٩٠.٥% من إجمالي الزراع أن نوع الحيازة الأرضية المزرعية لديهم (ملك)، كما بلغ المتوسط الحسابي لحجم الحيازة الأرضية المزرعية (إيجار وملك) ٣.٣٤، ٧٤.٠٥ علي الترتيب، وأن أكثر من نصف عدد المبحوثين ٥٤.٨ % حالتهم التعليمية بين الأمية والإلمام بالقراءة والكتابة والشهادة الإعدادية، وتلاحظ أن أكثر من ثلثي المبحوثين ٦٧.٨ % متفرغون تماما للعمل الزراعي، وتبين أن ٧٧.٤% من المبحوثين دائمي الاتصال بالإرشاد الزراعي، وأشار ٦٠.٨ % من المبحوثين بتوافر أدوات ومستلزمات الزراعة تماما، و ٤٤.١% منهم يتعرضون لمصادر المعلومات الزراعية بدرجة متوسطة، وأن اتجاه مايقرب من ثلثي المبحوثين ٦١.٠ % سلبي ومحايدا للإرشاد الزراعي .

٦ . ٢. الدرجة الكلية لدرجة جودة الخدمات الإرشادية الزراعية

المقدمة لزراع محافظة البحيرة

تم تحديد الدرجة الكلية لدرجة جودة الخدمات الإرشادية الزراعية المقدمة لزراع محافظة البحيرة من خلال إجابات المبحوثين علي إثني عشر سؤالاً تعبر عن أبعاد جودة الخدمة الإرشادية، وقد تراوحت القيم المشاهدة المعبرة عن هذه الدرجة وفقاً للمدي الفعلي بين (٦٦-٤٩) درجة، وبلغت قيمة الوسيط ٦٠ درجة، وبناء علي ذلك تم تصنيف المبحوثين إلي ثلاث فئات وفقاً لمجموع درجاتهم المعبرة عن درجة جودة الخدمة الإرشادية، كما هو موضح بجدول (٢).

توافر أدوات ومستلزمات الزراعة: متغير اسمي، ويقصد بها في هذا البحث جميع المستلزمات، والتجهيزات، والآلات، والأدوات اللازمة لعملية الزراعة من حيث كونها: متوفرة تماما أو متوفرة لحد ما أو غير متوفرة، وتم قياسها بإعطاء قيمة رمزية ١،٢،٣ للاستجابات متوفرة تماما، ومتوفرة لحد ما، وغير متوفرة علي الترتيب.

التعرض لمصادر المعلومات الزراعية: متغير اسمي، يقصد به في هذا البحث درجة التعرض للمصادر التي يعتمد عليها المبحوثين للحصول علي المعارف والمعلومات في مجال الزراعة رسمية كانت أم غير رسمية ، حيث تم قياسها بإعطاء قيمة رمزية ١،٢،٣ للاستجابات مرتفع، ومتوسط، ومنخفض علي الترتيب.

اتجاه الزراع نحو الإرشاد الزراعي: متغير رتبي، ويقصد به مدي ميل أو عدم ميل المبحوث نحو الإرشاد الزراعي، وتم قياس هذا المتغير بسؤال المبحوث عن رأيه في العبارات التي تتعلق بالاتجاه نحو الإرشاد الزراعي عن طريق صياغة مقياس مكون من ثماني عبارات، وتم قياسه بإعطاء قيمة رمزية ١، ٢، ٣ للاستجابات الايجابية لهذه العبارات، وقيمة رمزية ١، ٢، ٣ للاستجابات السلبية.

٥ . ٥ . ٢. المتغير التابع

ويتمثل في درجة جودة الخدمات الإرشادية الزراعية المقدمة من خلال الإرشاد الزراعي حيث تم قياس هذا المتغير بسؤال المبحوث عن درجة جودة الخدمات الإرشادية المقدمة من خلال الإرشاد الزراعي بتطبيق مقياس أداء الخدمة ServPerf الذي يتكون من إثني عشرين عبارة مندرجة تحت خمسة أبعاد رئيسية لقياس جودة الخدمة المقدمة من جهاز الإرشاد الزراعي من وجهة نظر المبحوثين وتشمل: الجوانب المادية والملموسة ويضم أربعة عبارات ، الاعتمادية في التعامل ويضم خمسة عبارات ، سرعة الإستجابة ويضم أربعة عبارات ، الأمان والموثوقية ويضم أربعة عبارات ، والتعاطف والاهتمام بالمبحوثين ويضم خمسة عبارات . وأعطيت استجابات (موافق، محايد، غيرموافق) درجات (١،٢،٣) على الترتيب، ثم جمعت الدرجات التي حصل عليها المبحوث لتعبر عن الدرجة الكلية لدرجة جودة الخدمات الإرشادية المقدمة من خلال الإرشاد الزراعي ، وفي ضوء ذلك فقد تراوح المدي الفعلي للمقياس بين حد أدنى قدره ٤٩ درجة، وحد أقصى ٦٦ درجة.

ولتحديد الوزن النسبي لدرجة أبعاد جودة الخدمة الإرشادية الزراعية المقدمة للزراع المبحوثين، تم استخدام المعادلة التالية:
الوزن النسبي = مجموع استجابات المبحوثين (عدد المبحوثين في كل فئة × الوزن المقابل لكل فئة) ÷ (حجم العينة أكبر × وزن في المقياس).

جدول ١ . توزيع الزراع المبحوثين وفقا لبعض الخصائص الشخصية والمهنية المدروسة

| التوزيع (ن = ٣٦٧) | | المتغيرات | التوزيع (ن = ٣٦٧) | | المتغيرات |
|---|-------|-------------|---|-------|------------------|
| % | العدد | | % | العدد | |
| السن | | | | | |
| عدد سنوات العمل الزراعي | | | | | |
| ٢١.٥ | ٧٩ | أقل من ٢٤ | ٩.٨ | ٣٦ | أقل من ٤٢ |
| ١٦.٤ | ٦٠ | من ٢٤ - ٣٨ | ٦٠.٨ | ٢٢٣ | من ٤٢ - ٥٥ |
| ٦٢.١ | ٢٢٨ | ٣٩ فأكثر | ٢٩.٤ | ١٠٨ | ٥٦ فأكثر |
| المتوسط الحسابي: ٣٠.٠٣ الانحراف المعياري: ٨.٩٢٥ | | | المتوسط الحسابي: ٥١.٩٣ الانحراف المعياري: ٨.١٤٧ | | |
| حجم الحيازة الأرضية المزرعية (ملك) | | | | | |
| ٦٤.٦ | ٢٣٧ | أقل من ٨٠ | ٩٣.٥ | ٣٤٣ | أقل من ١٨ |
| ٢٥.٩ | ٩٥ | من ٨٠ - ١٦١ | ١.٦ | ٦ | ٣٧-١٨ |
| ٩.٥ | ٣٥ | ١٦٢ فأكثر | ٤.٩ | ١٨ | ٣٨ فأكثر |
| المتوسط الحسابي: ٧٣.٨ الانحراف المعياري: ٥٤.٧١٨ | | | المتوسط الحسابي: ٣.١٩ الانحراف المعياري: ١٢.١٥٩ | | |
| التفرغ للعمل الزراعي | | | | | |
| الحالة التعليمية | | | | | |
| أمي | | | | | |
| ٦٧.٨ | ٢٤٩ | متفرغ تماما | ٢٠.٢ | ٧٤ | يقرأ ويكتب |
| ٣٢.٢ | ١١٨ | متفرغ جزئيا | ٢٨.٦ | ١٠٥ | شهادة اعدادية |
| - | - | غير متفرغ | ٦.٠ | ٢٢ | شهادة متوسطة |
| | | | ٢٥.٣ | ٩٣ | مؤهل جامعي |
| | | | ١٩.٩ | ٧٣ | |
| الاتصال الإرشادي | | | | | |
| نوع الحيازة الارضية المزرعية | | | | | |
| ٣.٣ | ١٢ | إيجار | ٧٧.٤ | ٢٨٤ | دائما |
| ٩٠.٥ | ٣٣٢ | ملك | ٢٢.٦ | ٨٣ | أحيانا |
| ٦.٣ | ٢٣ | كليهما | - | - | نادرا |
| التعرض لمصادر المعلومات المزرعية | | | | | |
| توافر أدوات ومستلزمات الزراعة | | | | | |
| ٢٩.٢ | ١٠٧ | تعرض منخفض | ٦٠.٨ | ٢٢٣ | متوفرة تماما |
| ٤٤.١ | ١٦٢ | تعرض متوسط | ٣٩.٢ | ١٤٤ | متوفرة إلي حد ما |
| ٢٦.٧ | ٩٨ | تعرض مرتفع | - | - | غير متوفرة |
| اتجاه الزراع نحو الإرشاد الزراعي | | | | | |
| سلبية (أقل من ١٦ درجة) | | | | | |
| | | | ١٣.٦ | ٥٠ | |
| محايد (من ١٦-٢٠ درجة) | | | | | |
| | | | ٤٧.٤ | ١٧٤ | |
| إيجابي (٢١ درجة فأكثر) | | | | | |
| | | | ٣٩.٠ | ١٤٣ | |

المصدر: جمعت وحسبت من بيانات البحث.

مرتفعة ٣٩.٠%، أي أن ٦١.٠% من الزراع المبحوثين يرون أن جودة الخدمة الإرشادية الزراعية المقدمة إما منخفضة أو متوسطة، مما يشير إلي الإنخفاض النسبي في جودة الخدمة الإرشادية المقدمة للزرايع، ويعكس هذا ضرورة مراجعة الخدمة الإرشادية الزراعية في كل أبعادها.

وتشير بيانات هذا الجدول أن نسبة المبحوثين الذين يرون أن جودة الخدمة الإرشادية الزراعية المقدمة إليهم كانت منخفضة ٨.٤%، وأن نسبة المبحوثين الذين يرون أن جودة الخدمة الإرشادية الزراعية المقدمة إليهم كانت متوسطة ٥٢.٦%، في حين كانت نسبة المبحوثين الذين يرون أن جودة الخدمة الإرشادية المقدمة إليهم كانت

جدول ٢. التوزيع العددي والنسبي لصفات درجة جودة الخدمات الإرشادية الزراعية

| درجة جودة الخدمات الإرشادية الزراعية | العدد (ن = 367) | % |
|--------------------------------------|-----------------|------|
| منخفض (أقل من ٥٤ درجة) | ٣١ | ٨.٤ |
| متوسط (من ٥٤-٦٠ درجة) | ١٩٣ | ٥٢.٦ |
| مرتفع (٦١ درجة فأكثر) | ١٤٣ | ٣٩.٠ |

المصدر: جمعت وحسبت من بيانات البحث.

وتشير بيانات جدول (٣) إلي أن درجة جودة الخدمة الإرشادية الزراعية المقدمة للزراع المبحوثين لكل بعد علي حدة، كان نفس الترتيب. علي الترتيب الأمان (الثقة)، الاعتمادية، الاستجابة، الملموسية، والتعاطف بوزن نسبي ٠.٩٥، ٠.٩٢، ٠.٩٠، ٠.٨٦، ٠.٨٦ علي

جدول ٣. التوزيع العددي والنسبي لدرجة أبعاد جودة الخدمة الإرشادية الزراعية المقدمة للزراع المبحوثين

| م | الأبعاد والعبارات | مجموع الاستجابات | الوزن النسبي للعبارة | الترتيب | الوزن النسبي للبعد |
|----|---|------------------|----------------------|---------|--------------------|
| ١ | الإمكانات المادية الملموسة (الملموسية) Tangibles | ١٠١٧ | ٠.٩٢ | ٣ | ٠.٩٠ |
| ٢ | | ١٠٢٠ | ٠.٩٣ | ٢ | |
| ٣ | | ١٠٥٣ | ٠.٩٦ | ١ | |
| ٤ | | ٨٧٥ | ٠.٧٩ | ٤ | |
| ٥ | | ١٠٧٨ | ٠.٩٨ | ١ | |
| ٦ | الاعتمادية Reliability | ١٠٦٥ | ٠.٩٧ | ٢ | ٠.٩٢ |
| ٧ | | ١٠٤٠ | ٠.٩٤ | ٣ | |
| ٨ | | ١٠١٦ | ٠.٩٢ | ٤ | |
| ٩ | | ٨٩٩ | ٠.٨١ | ٥ | |
| ١٠ | الاستجابة Responsiveness | ١٠٢٧ | ٠.٩٣ | ١ | ٠.٩٠ |
| ١١ | | ١٠٢١ | ٠.٩٣ | ٢ | |
| ١٢ | | ٩٣٣ | ٠.٨٥ | ٤ | |

تابع جدول ٣.

| رقم | الدرجة | المتوسط | الوصف | الخاصية |
|-----|--------|---------|--|-----------------------------|
| ٣ | ٠.٨٩ | ٩٨٥ | بقاء مقدمي الخدمات الإرشادية في مواقع العمل المكتبي أو الميداني خلال ساعات العمل الرسمية. | الأمان (الثقة) Assurance |
| ١ | ٠.٩٨ | ١٠٨٢ | يشعر الزراع بالأمان والثقة في سلوك مقدمي الخدمات الإرشادية وعند التعامل معهم. | |
| ٢ | ٠.٩٦ | ١٠٥٧ | يتسم سلوك مقدمي الخدمات الإرشادية بالأدب واللباقة والمجاملة وحسن المعاملة مع الزراع. | |
| ٤ | ٠.٩٢ | ١٠٠٨ | يثق الزراع بخبرات ومهارات ومؤهلات مقدمي الخدمات الإرشادية. | |
| ٣ | ٠.٩٣ | ١٠٢٩ | تتوفر المعرفة الكافية والمعلومات الأساسية لمقدمي الخدمات الإرشادية للرد علي أسئلة واستفسارات الزراع. | |
| ١ | ٠.٩١ | ١٠٠٥ | يضع الإرشاد الزراعي مصالح الزراع في مقدمة إهتماماتها. | |
| ٢ | ٠.٩١ | ٩٩٨ | يولي الإرشاد الزراعي اهتماما شخسيا لكل الزراع بما يشعروهم بمكانتهم المتميزة . | التعاطف Empathy |
| ٥ | ٠.٧٥ | ٨٣١ | ملائمة ساعات العمل للخدمات الإرشادية الزراعية المقدمة للزراع. | |
| ٣ | ٠.٨٩ | ٩٧٩ | يتعاطف مقدمي الخدمات الإرشادية بشكل كامل مع شكاوي ومشاكل وظروف الزراع. | |
| ٤ | ٠.٨٦ | ٩٤٩ | تواجد مقدمي الخدمة الإرشادية في غير مواعيد العمل الرسمية إذا دعت الحاجة إلي ذلك. | |

المصدر: جمعت وحسبت من بيانات البحث.

٣. ٦. العلاقة بين درجة جودة الخدمة الإرشادية المقدمة للزراع المبحوثين وبعض المتغيرات المستقلة المدروسة

للتعرف علي طبيعة العلاقة بين درجة جودة الخدمة الإرشادية المقدمة لزراع محافظة البحيرة وبعض المتغيرات المستقلة المدروسة، تم صياغة الفرض الإحصائي القائل بأنه "لا توجد علاقة معنوية بين درجة جودة الخدمة الإرشادية المقدمة لزراع محافظة البحيرة وبعض المتغيرات المستقلة المدروسة التالية": السن، الحالة التعليمية، التفرغ للعمل الزراعي، عدد سنوات العمل في الزراعة، الاتصال الإرشادي بمقدمي الخدمات الإرشادية الزراعية، نوع الحيازة الأرضية المزرعية، حجم الحيازة الأرضية المزرعية، وتوافر أدوات ومستلزمات الزراعة، التعرض للمصادر المرجعية للمعلومات الزراعية، واتجاه الزراع نحو الإرشاد الزراعي.

ولإختبار صحة هذا الفرض، ولتحديد العلاقة بين كل من المتغيرات المستقلة والمتغير التابع، وتحديد المتغيرات المستقلة المرتبطة معنويا بدرجة جودة الخدمة الإرشادية المقدمة لزراع محافظة البحيرة، استخدم معامل الارتباط البسيط لسبيرمان، فتمين من النتائج

الواردة بالجدول (٤) أن درجة جودة الخدمة الإرشادية المقدمة للزراع المبحوثين كانت ذات علاقة موجبة ومعنوية عند مستوى ٠.٠١ بين كل من عدد سنوات العمل في الزراعة، حجم الحيازة الأرضية المزرعية (إيجار)، توافر أدوات ومستلزمات الزراعة، والتعرض للمصادر المرجعية للمعلومات الزراعية، وذات علاقة سالبة ومعنوية عند مستوى ٠.٠١ بنوع الحيازة الأرضية المزرعية، وكانت ذات علاقة معنوية موجبة عند مستوى ٠.٠٥ باتجاه الزراع نحو الإرشاد الزراعي، وكانت ذات علاقة غيرمعنوية ببقية المتغيرات المستقلة المدروسة وهي: السن، الحالة التعليمية، الاتصال الإرشادي بمقدمي الخدمات الإرشادية الزراعية، وحجم الحيازة الأرضية (ملك)، والتفرغ للعمل الزراعي.

وبناء علي النتائج سالفة الذكر يمكن رفض الفرض الإحصائي لغالبية المتغيرات وقبول الفرض البديل، ولم يتمكن رفضه بالنسبة لمتغيرات السن، الحالة التعليمية، الاتصال الإرشادي بمقدمي الخدمات الإرشادية الزراعية، وحجم الحيازة الأرضية (ملك)، والتفرغ للعمل الزراعي التي ثبت عدم معنوية علاقتها مع المتغير التابع.

جدول ٤. معامل الارتباط البسيط (سبيرمان) بين درجة جودة الخدمة الإرشادية المقدمة لزراع محافظة البحيرة وبعض المتغيرات المستقلة المدروسة

| م | المتغيرات المستقلة | قيم معامل الارتباط البسيط (سبيرمان) | مستوي المعنوية |
|----|--|-------------------------------------|----------------|
| ١ | السن | ٠.٠٤٦ | ٠.٣٨٣ |
| ٢ | الحالة التعليمية | ٠.٠١٨- | ٠.٧٣٧ |
| ٣ | التفرغ للعمل الزراعي | ٠.٠٨١- | ٠.١٢٢ |
| ٤ | عدد سنوات العمل في الزراعة | **٠.١٤٥ | ٠.٠٠٥ |
| ٥ | الاتصال الإرشادي بمقدمي الخدمات الإرشادية الزراعية | ٠.٠٢٥ | ٠.٦٣٦ |
| ٦ | نوع الحيازة الأرضية المزرعية | **٠.٢٠٩- | ٠.٠٠٠ |
| ٧ | حجم الحيازة الأرضية المزرعية (ملك) | ٠.٠١٢ | ٠.٨١٩ |
| ٨ | حجم الحيازة الأرضية المزرعية (إيجار) | **٠.١٤٢ | ٠.٠٠٦ |
| ٩ | توافر أدوات ومستلزمات الزراعة | **٠.٢٦٢ | ٠.٠٠٠ |
| ١٠ | التعرض للمصادر المرجعية للمعلومات الزراعية | **٠.٥٤٩ | ٠.٠٠٠ |
| ١١ | اتجاه الزراع نحو الإرشاد الزراعي | *٠.١٢٧ | ٠.٠١٥ |

** ارتباط معنوي عند مستوى ٠.٠١ * ارتباط معنوي عند مستوى ٠.٠٥
المصدر: جمعت وحسبت من بيانات البحث.

٦.٤. المعوقات التي تواجه الزراع المبحوثين والمتعلقة بجودة الخدمة الإرشادية الزراعية
أشارت النتائج الواردة بالجدول (٥) أن هناك ثمانية معوقات تحد من جودة الخدمة الإرشادية المقدمة للزراع المبحوثين، وأن أهم المعوقات من وجهة نظر الزراع المبحوثين تتمثل في ندرة عدد المرشدين الزراعيين وخاصة في القري لتلبية احتياجات الزراع في الترتيب الأول حيث ذكرها أكثر من نصف المبحوثين ٥٨.٠%، بينما جاء عدم قدرة الزراع علي استخدام الإنترنت، والتعامل مع التكنولوجيا الحديثة في الترتيب الثامن والأخير حيث ذكرها ٩.٨% من المبحوثين.

جدول ٥. التوزيع العددي والنسبي للمعوقات التي تواجه الزراع المبحوثين والمتعلقة بجودة الخدمة الإرشادية الزراعية مرتبة ترتيبا تنازليا

| م | المعوقات | تكرار | % |
|---|---|-------|------|
| ١ | ندرة عدد المرشدين الزراعيين وخاصة في القري. | ٢١٣ | ٥٨.٠ |
| ٢ | قلة الأنشطة الإرشادية المقدمة للزراع (ندوات إرشادية، المدارس الحقلية، أيام الحقل، وأيام الحصاد) | ١٨٥ | ٥٠.٤ |
| ٣ | قلة المطبوعات والنشرات الزراعية الدورية للمحاصيل المختلفة. | ١٢٤ | ٣٣.٨ |
| ٤ | عدم اشراك الزراع في حل المشكلات الزراعية التي تواجههم. | ١٢١ | ٣٣.٠ |
| ٥ | تقديم الخدمات الإرشادية في المواعيد غير المناسبة. | ١١٥ | ٣١.٣ |
| ٦ | انخفاض مستوى المياه علي مدار العام وعدم انتظام نوبات الري. | ٨١ | ٢٢.١ |
| ٧ | صعوبة الاتصال بمقدمي الخدمة الإرشادية الزراعية إلي حد ما. | ٥٤ | ١٤.٧ |
| ٨ | عدم قدرة الزراع علي استخدام الإنترنت، والتعامل مع التكنولوجيا الحديثة. | ٣٦ | ٩.٨ |

المصدر: جمعت وحسبت من بيانات البحث.

تقديم الخدمات الإرشادية ويلبي احتياجات الزراع في الترتيب الأول حيث ذكرها ما يقرب من ثلثي الباحثين ٦٧.٣%، بينما جاء مقترح الاهتمام بتسويق المحاصيل الزراعية، ودعم الزراعات التعاقدية في الترتيب الخامس والأخير حيث ذكره ٢٢.٩% من الباحثين.

٦. ٥. أهم مقترحات الزراع الباحثين لتحسين جودة الخدمة الإرشادية الزراعية من وجهة نظرالمبجوثين
توضح نتائج (جدول ٦) أن أهم مقترحات الزراع المبجوثين لتحسين مستوى جودة الخدمة الإرشادية الزراعية من وجهة نظرهم تتمثل في توفير العدد المناسب من المرشدين الزراعيين يحسن من

جدول ٦. التوزيع العددي والنسبي الزراع المبجوثين لتحسين جودة الخدمة الإرشادية الزراعية من وجهة نظرالمبجوثين مرتبة ترتيبا تنازليا

| م | المقترحات | تكرار | % |
|---|---|-------|------|
| ١ | توفير العدد المناسب من المرشدين الزراعيين . | ٢٤٧ | ٦٧.٣ |
| ٢ | دعم مستلزمات الإنتاج وتوفير قروض ميسرة لصغار الزراع. | ١٩٠ | ٥١.٨ |
| ٣ | توسيع نطاق مجالات عمل الخدمة الإرشادية الزراعية. | ١٢٢ | ٣٣.٢ |
| ٤ | توفير الميكنة والالات الزراعية خاصة بجهاز الإرشاد الزراعي. | ٩٥ | ٢٥.٩ |
| ٥ | الاهتمام بتسويق المحاصيل الزراعية، ودعم الزراعات التعاقدية. | ٨٤ | ٢٢.٩ |

المصدر: جمعت وحسبت من بيانات البحث.

٧. توصيات البحث

في ضوء ما أسفرت عنه نتائج البحث يمكن الخروج بالتوصيات الآتية:

١- ضرورة مراجعة الخدمة الإرشادية الزراعية في كل أبعادها في منطقة البحث.

٢- توسيع نطاق مجالات عمل الخدمة الإرشادية الزراعية.

٣- مراعاة جودة الخدمة الإرشادية الزراعية عند تخطيط البرامج الإرشادية الزراعية المستقبلية.

٤- تقديم الخدمات الإرشادية الزراعية في المواعيد المناسبة.

٥- المزيد من البحوث المستقبلية في جودة الخدمة الإرشادية الزراعية.

٦- تفعيل دور الإرشاد الزراعي عن طريق وجود أجهزة متخصصة لتقديم الدعم الفني للزراع لتحسين جودة الخدمة الإرشادية الزراعية المقدمة.

٧- توفير العدد المناسب من المرشدين الزراعيين لتلبية احتياجات الزراع.

٨- متابعة عمل المرشدين الزراعيين وتقييم أدائهم.

٨. المراجع

الباحسين، سامي عبدالله (٢٠١٧). "قياس مقارن لجودة الخدمات الفندقية بالمملكة العربية السعودية باستخدام مقياس الفجوة والأداء"، مجلة البحوث التجارية، جامعة الزقازيق، كلية التجارة، المجلد (٣٩)، العدد (١).

سلامة، هبة عصام الدين علي (٢٠١١). "متطلبات تحسين جودة الخدمة الإرشادية المقدمة لزراع النباتات الطبية والعطرية الآمنة بمحافظة الفيوم"، مجلة الجمعية العلمية للإرشاد الزراعي، المجلد (١٥)، العدد (٤).

شحاته، أحمد عبد الله البرعي (٢٠٢١). "جودة الخدمة الإرشادية لمزارعي عنب مطروح الأسود بمركز سيدي براني بمحافظة مطروح"، المجلة العربية للعلوم الزراعية، المجلد (٤)، العدد (١١).

الشغبي، خالد حسن؛ المخلافي، محمد سرحان خالد (٢٠١٦). "تقديم جودة الخدمات التعليمية في كلية التربية بجامعة الدمام باستخدام مقياس (SERVQUAL)"، مجلة الدراسات التربوية والنفسية، جامعة السلطان قابوس، المجلد (١٠)، العدد (٣).

صلاح الدين، نسرين صالح محمد (٢٠١٦). "تقييم جودة الخدمات الجامعية باستخدام نموذج الأداء الفعلي (SERVPERF) : دراسة حالة كلية التربية - جامعة عين شمس"، مجلة البحث العلمي في التربية، العدد (١٧).

صلاح الدين، نسرين صالح محمد؛ البرطمانى، مريم سعيد (٢٠١٨). "جودة الخدمات الجامعية في مركز خدمة المجتمع والتعليم المستمر بجامعة السلطان قابوس: دراسة تطبيقية باستخدام مقياس الفجوة بين الإدراكات والتوقعات"، مجلة الدراسات التربوية والنفسية جامعة السلطان قابوس، مجلد (١٢)، عدد (١).

- MATEC Web of Conferences 68,6003.
ICIEA
- Hoffman k. Douglas., Bateson John.E.G. (2011).** Services marketing. Concepts, Strategies, & Cases, South Western. Cengage Learning, U.S.A.
- Jain K.S., Gupta G. (2004).** Measuring Service Quality: SERVQUAL vs. SERVPERF Scales. VIKALPA. V 29. No 2.
<https://www.researchgate.net/publication/228778534> visited in:18/4/2022
- Kotler P. (2002).** Marketing Management Millenium Edition, Tenth Edition, Custom Edition for University of Phoenix, Upper Saddle River, New Jersey 07458, Compilation Copyright © 2002 by Pearson Custom Publishing.
- Kotler P. (2003).** Marketing Management ,8th ed, prentice - Hall international inc, p117
- Neely M.Pamela. (2006).** The Product Approach to Data Quality and Fitness for Use: A Framework for Analysis, Conference: Proceedings of the International Conference on Information Quality (ICIQ-05), Sponsored by Lockheed Martin, MIT, Cambridge, MA, USA, November 10-12.
<https://scholarworks.rit.edu/other/555> visited in:18/4/2022
- Parasuraman A., zeithaml V.A., Berry I.I. (1988).** SERVQUAL, A multiple- item scale for Measuring consumer perceptions of service quality. journal of Retailing, vol64, No.4.
- Sabri T.Erdila., Oguz Y. (2011).** Measuring service quality and a comparative analysis in the passenger carriage of airline industry. 7th International Strategic Management Conference. Procedia Social and Behavioral Sciences 24.
- Weitz B., wensley R. (2002).** Handbook of Marketing London: sage publication.
- Zalite GG. (2013).** Possibilities for Training Services' Quality Evaluation in Rural Extension, Available At:
www.dukonference.lv/files/...of.../Grinberga_Liepa.pdf visited in:18/4/2022
- Zwane E.M. (2012).** " Does extension have a role to play in rural development? South African Journal of Agricultural Extension, S Afr. Jnl. Agric. Ext. vol.40 n.1 Pretoria Jan.
http://www.scielo.org.za/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0301-603X2012000100002 visited in:18/4/2022
- عبد الواحد، منصور أحمد محمد حفني ؛ إبراهيم، حمادة محمد (٢٠١٥). "جودة الخدمات الإرشادية لزراع المناطق الصحراوية بمحافظة سوهاج"، مجلة الجمعية العلمية للإرشاد الزراعي، المجلد (١٩)، العدد (٢).
[http:// search. mandumah .com / Record / 816893](http://search.mandumah.com/Record/816893) visited in:18/4/2022
- مبروك، عاطف محمد عبد الباري (٢٠١٨). "تقييم جودة الخدمة بمراعاة الأهمية النسبية لأبعاد القياس في مؤسسات التعليم العالي"، المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة ، جامعة الأزهر، العدد (٢٠).
- محروس، سامية عبد العظيم (٢٠١٨). "جودة الخدمة الإرشادية المقدمة لزراع محصول البطاطس بمركز الحمام بمحافظة مطروح"، مجلة الفيوم للبحوث والتنمية الزراعية، المجلد (٣٢)، العدد (١).
- المخلافي، عبد الواسع عبد الغني (٢٠١٦). "قياس الجودة المدركة والجودة المتوقعة في جامعة الأمير سطاتم بن عبد العزيز باستخدام SERVQUAL scale - دراسة تطبيقية"، المجلة المصرية للعلوم التطبيقية (EJAS)، المجلد (٣١)، العدد (٦).
- مديرية الزراعة بالبحيرة (٢٠٢٢). "بيانات غير منشورة"، إدارة الإرشاد الزراعي.
- المنهاوي، عبد الحكيم عبدالرحمن ؛ محمود، سامح علي مصلي ؛ حسين، أحمد مهدي (٢٠٢١). "تقييم الأهمية النسبية لمحددات قياس جودة الخدمات التعليمية طبقاً لأنموذج الفجوة SERVQUAL - دراسة تطبيقية علي برنامج ماجستير إدارة الجودة معهد الإنتاجية والجودة"، الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري ، المجلة العربية للنشر العلمي AJSP ، العدد ٣١ .

REFERENCES

- Almurshidee K. (2018).** SERVPERF-based empirical evidence on e-banking services quality and customer satisfaction from Saudi banking sector. International Journal of Advanced and Applied Sciences, 5(11), pp. 40-45
- Cronin J.J., Taylor Steven A. (1992).** "Measuring service quality: A re-examination and extension", Journal of Marketing, Vol. 56, No.3, pp. 55-68
- Dyah R.R., Mujiya Ulkhaq M., Priska R. Setiowati., Nadia A. Setyorini. (2016).** Assessing Service Quality: A Combination of SERVPERF and Importance Performance Analysis.

Quality of Agricultural extension services provided to farmers in some villages of Beheira Governorate

Salah. E.F. Elsaey

Department of Human Development and Economics -Faculty of Fish & Fisheries Technology- Aswan University

Received on: 10-4-2022

Accepted on: 3-6-2022

ABSTRACT

This research aimed to identify the level of Quality of Agricultural extension services provided to farmers in Beheira Governorate, Data were collected by using a personal interview questionnaire during January and February 2022, for a systematic random sample of 367 respondents representing 4.8% of the total number of 7624 respondents. Frequencies, percentages, arithmetic mean, median, standard deviation, relative weight, and Spearman's rank correlation coefficient were used for data presentation and analysis. The results revealed that: Level of extension quality introduced to farmers was low according to 12.5% of respondent's viewpoints, moderate according viewpoints of 50.3%, and high for about 37.2% of respondents. The results showed that the level of extension service quality introduced to farmers for each dimension separately was safeness (assurance), reliability, responsiveness, tangibility, and empathy with a relative weight of 0.95, 0.92, 0.90, 0.90, and 0.86 respectively. The Significant relationships at 0.01&0.05 were found between degree of the extension service quality introduced to farmers from the view of the respondents and some of their personal characteristics. There were eight obstacles facing farmer were mentioned that was the scarcity of the number of agricultural extension agents with a percentage of 58.0 % followed by lack of extension activities (50.4%). The results also showed that there are five proposals to improve level of extension service quality from viewpoint of farmers, the most important of which was scarcity number of agricultural extension agents with a percentage of 67.3% followed by supporting production requirements and providing Soft loans for small farmers (51.8%).

KEYWORDS: Extension Service Quality, Gap Scale (ServQual), Performance Scale (ServPerf).