

دراسة مقارنة لجودة الخدمة الإرشادية الزراعية المقدمة من الإرشاد الزراعي الحكومي والقطاع الخاص في بعض قرى محافظة الفيوم

أ.د. ساميه حنا حنين د. هناء محمد هوارى م. سلوى محمد عبد الجواد
كلية الزراعة - جامعة الفيوم

المستخلص

استهدف البحث التعرف على الأهمية النسبية لمصادر المعلومات الزراعية للزراع المبحوثين، والتعرف على أهم الخدمات الإرشادية الزراعية المقدمة من الإرشاد الزراعي الحكومي والقطاع الخاص من وجهة نظر المبحوثين، وتحديد مستوى الاستفادة ومستوى الرضا عن الخدمات الإرشادية الزراعية المقدمة من الجهات محل الدراسة، والتعرف على مدى توفير الجهات المدروسة لمعلومات زراعية جديدة للزراع المبحوثين، وكذلك تحديد مستوى جودة الخدمات الإرشادية الزراعية المقدمة من الجهات المدروسة من وجهة نظر الزراع المبحوثين، وتحديد العلاقة الارتباطية بين المتغيرات المستقلة المدروسة وجودة الخدمة الإرشادية الزراعية المقدمة من كل من الإرشاد الزراعي الحكومي والقطاع الزراعي الخاص، وتحديد نسبة اسهام كل متغير من المتغيرات المستقلة ذات العلاقة الارتباطية المعنوية في تفسير تباين جودة الخدمة الإرشادية المقدمة من الجهات المدروسة، والتعرف على المشكلات التي تواجه المبحوثين أثناء تعاملهم مع الجهات محل الدراسة.

وقد أجريت الدراسة في محافظة الفيوم، وتم اختيار مركزي الفيوم وسنورس نظراً لكونهما أكبر مراكز المحافظة من حيث أعداد الحائزين للأراضي الزراعية، وتم اختيار أكبر قرية من كل مركز وهما العدة بمركز الفيوم، وسنورس أول بمركز سنورس وفقاً لنفس المعيار، وقد تم أخذ عينة عشوائية بسيطة من الزراع تمثل حوالي 4.4% من إجمالي الشاملة، وقد بلغ حجم العينة 295 مبحوثاً.

وقد تركزت أهم الخدمات الإرشادية الزراعية التي يقدمها الإرشاد الزراعي الحكومي للمبحوثين من الزراع في توفير الأسمدة والمخصبات الزراعية، وتوفير التقاوي والشتلات المحسنة، حيث ذكرت بنسبة 92.2%، و78% . وبالنسبة للقطاع الزراعي الخاص كانت أهم الخدمات تتمثل في: توفير الأسمدة والمخصبات الزراعية، وتوفير المبيدات والعلاجات المختلفة، وتوفير التقاوي والشتلات المحسنة حيث ذكرت بنسبة 91.5%، و52.2%، و25.8% على الترتيب.

وأوضحت نتائج الدراسة أن الغالبية العظمى من المبحوثين (93.9%) ذوي درجة استفادة منخفضة أو متوسطة من الخدمات التي يقدمها الإرشاد الحكومي حيث ذكر ذلك بنسبة 47.8%، و

46.1% على الترتيب، وأن ما يزيد على ثلثي المبحوثين (67.8%) ذوي درجة استفادة متوسطة من الخدمات التي يقدمها القطاع الخاص، في حين أفاد 13.2% منهم فقط أن استفادتهم كانت مرتفعة. وأظهرت النتائج أن ما يزيد على نصف المبحوثين (55.9%) يتلقون خدمات ذات جودة منخفضة، مقابل 12.9% فقط يحصلون على خدمات بجودة مرتفعة وذلك من الإرشاد الزراعي الحكومي، أما بالنسبة لجودة الخدمة الإرشادية الزراعية المقدمة من القطاع الخاص الزراعي، فقد اتضح أن ما يزيد على نصف المبحوثين (56,6%) يتلقون خدمات ذات جودة متوسطة، مقابل 14,2% يتلقون خدمات بجودة مرتفعة.

كما أوضحت نتائج التحليل الإحصائي أن أكثر العوامل تأثيراً على الدرجة الكلية لجودة الخدمة الإرشادية المقدمة من الإرشاد الزراعي الحكومي هي: درجة الاستفادة من المعلومات الجديدة، والرضا عن الخدمات الإرشادية، ومدى مساهمة الإرشاد في حل المشكلات التي تواجه المبحوثين، والرضا عن العمل الزراعي، وأن نسبة إسهام المتغيرات الأربعة معاً في تفسير التباين في المتغير التابع بلغت 34.6%، كذلك أوضحت النتائج أن أكثر العوامل تأثيراً على الدرجة الكلية لجودة الخدمة الإرشادية المقدمة من القطاع الخاص هي: المساهمة في حل المشكلات، ومشاكل التعامل مع القطاع الخاص الزراعي، والاستفادة من المعلومات الجديدة، والحالة التعليمية، والاتجاه نحو التغيير، وأن نسبة إسهام المتغيرات مجتمعة معاً في تفسير التباين في المتغير التابع بلغت 21%.

المقدمة والمشكلة البحثية

تعتبر الجودة من المرتكزات الرئيسية لنجاح منظمات الأعمال في معظم دول العالم، ولاسيما بعد التحولات والتغيرات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والبيئية الهائلة، وما تواجهه تلك المنظمات من تحديات كبيرة فيما يتعلق بغرض تحسين جودة منتجاتها، وتمكنها من إرضاء عملائها مما يعكس قدرتها على البقاء والاستمرار في ظل المنافسة العالمية. (عايش، 2012، ص 20).

وتكمن أهمية جودة الخدمات في إزدياد المنافسة بين المؤسسات فالعملاء يريدون معاملة جيدة فلا يكفي تقديم خدمة ذات جودة متميزة وسعر معقول دون توفير المعاملة الجيدة والفهم الجيد للمستهدين، هذا بالإضافة إلى المدلول الاقتصادي لجودة الخدمة، فقد أصبحت المؤسسات الخدمية في الوقت الحالي تركز على توسيع حصتها السوقية، وهو ما يجعلها لا تسعى فقط إلى اجتذاب عملاء جدد، بل أيضا المحافظة على عملائها الحاليين. (نور الدين، 2007، ص 66).

وتحتاج التنظيمات حالياً ومنها التنظيم الإرشادي الزراعي خاصة مع تطبيق معايير الجودة العالمية إلى إدارة تتفهم أثر تلك المتغيرات على أدائها وتستشف معالمها وتدرک أبعادها وتجيد التخطيط الجيد لإحداث التغيير وإتجاهه والتكيف معه والتغلب على مقاومة التغيير. (عبد الحلیم، 2002، ص 71).

ولكي تتم عملية الإصلاح الإرشادي الزراعي في مصر يتطلب ذلك المزيد من القدرة والاستقلالية والمرونة، والمزيد من التوجه نحو المسترشدين من قبل القائمين بالعمل الإرشادي وجودة التفاعل والتعامل بين العاملين الإرشاديين من ناحية وجمهور المسترشدين بفئاتهم المختلفة من ناحية أخرى، وجعل الجودة المعيار الأساسي في القيام بكافة المهام والعمليات الإرشادية الزراعية مستهدفين إرضاء جمهور المسترشدين بالدرجة الأولى، وهذا يتطلب أن تسمح الدولة للمؤسسات والمنظمات غير الحكومية والقطاع الخاص بتقديم الخدمات الإرشادية للزراع جنباً إلى جنب مع ما تقدمه الدولة من خدمات زراعية وإرشادية مع مقابلة هذه الخدمات والبرامج الإرشادية بالجدية وتحمل المسؤولية من قبل الجمهور. (سويلم، 2015، ص 37).

وقد شهدت الآونة الأخيرة تزايداً ملحوظاً لدور القطاع الخاص في توفير الخدمات الإرشادية الزراعية للزراع خاصة في ظل تراجع دور الحكومة في تقديم تلك الخدمات للزراع والمجتمعات الريفية، نتيجة لما يتميز به القطاع الخاص من اتباع أساليب إدارية حديثة واستعماله لتكنولوجيا متطورة، وتقديمه خدمات تتمتع بمواصفات عالية من الجودة، جعل المستفيدين في موقف يسمح لهم بالمفاضلة بين تلك المؤسسات أو المنظمات، حيث تتجاوزهم أكثر من جهة غير حكومية تنافس المنظمة الإرشادية الزراعية الحكومية.

لذا فتطبيق جودة الخدمة الإرشادية الزراعية المقدمة من قبل القطاع الخاص يعد المحك الأساسي الذي تحدد من خلاله تلك المنظمات أو المؤسسات مستوى قيامها بأداء الأنشطة والخدمات مقارنة بالإرشاد الزراعي المقدم من القطاع الحكومي، وهذا ما دعى إلى ضرورة إجراء هذا البحث.

أهداف البحث

استهدف البحث بصفة رئيسية التعرف على جودة الخدمة الإرشادية الزراعية المقدمة للزراع من الإرشاد الزراعي الحكومي والقطاع الزراعي الخاص من وجهة نظر الزراع المبحوثين، وذلك من خلال الأهداف الفرعية التالية:

- 1- التعرف على الأهمية النسبية لمصادر المعلومات الزراعية للزراع المبحوثين.
- 2- التعرف على أهم الخدمات الإرشادية الزراعية المقدمة من كل من الإرشاد الزراعي الحكومي، والقطاع الخاص الزراعي من وجهة نظر المبحوثين.

- 3- تحديد مستوى الاستفادة من الخدمات الإرشادية الزراعية المقدمة من الجهات المدروسة من وجهة نظر المبحوثين.
- 4- تحديد مستوى الرضا عن الخدمات الإرشادية الزراعية المقدمة من الجهات المدروسة من وجهة نظر المبحوثين.
- 5- التعرف على مدى توفير الجهات محل الدراسة لمعلومات زراعية جديدة للمبحوثين.
- 6- تحديد مستوى جودة الخدمة الإرشادية الزراعية المقدمة من الجهات المدروسة من وجهة نظر الزراع المبحوثين.
- 7- تحديد العلاقات الارتباطية بين المتغيرات المستقلة المدروسة والدرجة الكلية لجودة الخدمة الإرشادية الزراعية.
- 8- تحديد نسبة اسهام كل متغير من المتغيرات المستقلة ذات العلاقة الارتباطية المعنوية في تفسير تباين جودة الخدمة الإرشادية الزراعية المقدمة من كل من الإرشاد الزراعي الحكومي والقطاع الخاص الزراعي.
- 9- التعرف على المشكلات التي تواجه المبحوثين أثناء تعاملهم مع الإرشاد الزراعي الحكومي والقطاع الخاص الزراعي.

الفروض البحثية

- لتحقيق الهدف السابع والثامن من الأهداف البحثية أمكن صياغة الفروض التالية:
- توجد علاقة ارتباطية معنوية بين جودة الخدمة الإرشادية الزراعية المقدمة من الإرشاد الزراعي الحكومي وبين بعض المتغيرات المستقلة من وجهة نظر المبحوثين.
 - توجد علاقة ارتباطية معنوية بين جودة الخدمة الإرشادية الزراعية المقدمة من القطاع الخاص الزراعي وبين بعض المتغيرات المستقلة من وجهة نظر المبحوثين.
 - تسهم المتغيرات المستقلة المدروسة ذات العلاقة الارتباطية المعنوية في تفسير تباين جودة الخدمة الإرشادية الزراعية المقدمة من الإرشاد الزراعي الحكومي.
 - تسهم المتغيرات المستقلة المدروسة ذات العلاقة الارتباطية المعنوية في تفسير تباين جودة الخدمة الإرشادية الزراعية المقدمة من القطاع الخاص الزراعي.
 - هذا وقد تم وضع الفروض الاحصائية في صورتها الصفرية لاختبار الفروض البحثية.

الاستعراض المرجعي

يتناول هذا الجزء المداخل التقليدي للإرشاد الزراعي، ودور القطاع الخاص في العمل الإرشادي، والمفاهيم المتعلقة بجودة الخدمة، بالإضافة إلى الدراسات السابقة المتعلقة بالموضوع.

ذكر سويلم (2015، ص6) أن المدخل التقليدي للإرشاد الزراعي يعد من أكثر المداخل شيوعاً في دول العالم حيث يرتبط بالمنظمات الحكومية المسؤولة التي تتمثل في وزارة الزراعة بأقسامها المختلفة والمتنوعة.

وذكر زهران وآخرون (2002، ص 35)، وعلوية (2004، ص 81)، والشافعي (2008، ص 10)، وسويلم (2015، ص7)، أن المدخل التقليدي للإرشاد الزراعي يهدف إلى: زيادة الإنتاج الزراعي الوطني بما في ذلك المحاصيل الغذائية ومحاصيل التصدير والإنتاج الحيواني، وصولاً إلى زيادة الدخل المزرعية وتحسين حياة سكان الريف والدولة ككل.

وذكر كل من الشافعي (2008، ص 11)، وسويلم (2015، ص7)، أن مزايا المدخل التقليدي للإرشاد الزراعي ترجع إلى: ترجمة السياسات والخطط الحكومية في شكل برامج ينفذها الزراع والعاملين على المستويات المحلية، ويمكن من خلال هذا المدخل تغطية كامل الدولة بكل الأقاليم الجغرافية وحتى المستويات القاعدية فيها، حيث تتواجد كوادر التنظيم الإرشادي في جميع المستويات الإدارية للدولة، وتؤدي هذه الميزة إلى ضمان استمرارية البرنامج الإرشادي، وكذلك السهولة في ممارسة الضبط والتحكم في أنشطته وبرامجه بواسطة الحكومة المركزية.

وذكر سويلم (2015، ص 48، 49) أنه يمكن للقطاع الخاص أن يقوم بدوراً هاماً وملموساً في عمليات التطوير والنهوض بإنتاجية القطاع الزراعي والقيام بالعديد من الأنشطة الإرشادية الزراعية بنفس الدرجة من الكفاءة بالرغم من انتشار الإرشاد الزراعي الحكومي، بالإضافة إلى:

- الإسهام الفعلي في مجال البحوث الزراعية التي تساهم في توفير الأبحاث والمعرفة اللازمة لتطوير المنتج الزراعي،
- تيسير الحصول على القروض الزراعية، بجانب البنوك والمؤسسات الائتمانية الأخرى، وبالرغم من ارتفاع قيمة الفائدة إلا أنهم يقدمون خدمة فريدة، نظراً لأنهم يوفرون مصدراً طبعياً ومرناً وشخصياً للقروض الزراعية وانهم أكثر تسامحاً من البنوك التجارية، مع ضعف التعقيدات والإجراءات البيروقراطية في تعامل مع الزراع،

- توفير المعارف والمعلومات التي تساعد الزراع في عملية اتخاذ القرارات المزرعية للمحاصيل التي يتم إنتاجها لكي يتمكن المزارع من الحصول على أعلى عائد ممكن من خلال توفير المعلومات عن السوق وأحواله.

وهناك من تبنى مفهوم الجودة من خلال التركيز على المنتج: ووفقاً لذلك أشار سويلم (2003، ص 120) إلي أن الجودة هي "مجموعة الخواص والخصائص الكلية التي يحملها المنتج أو الخدمة وقابليته لتحقيق الاحتياجات والرضا أي مطابقته للغرض "Fitness For Use".

كما عرف طاحون (2010، ص 152) الجودة بأنها "درجة مطابقة المنتج للمواصفات الفنية التي تتطلبها احتياجات العميل".

وهناك من تبنى مفهوم للجودة من خلال التركيز على تحقيق الأهداف ونوعية النتائج فقد ذكرت ليلي الشناوي (2009، ص3) أن الجودة هي "القدرة على تحقيق أهداف مرغوبة باستخدام وسائل صحيحة". كما أنها تعبر عن "درجة توافق الخدمة المقدمة مع المقاييس والمعايير المتعارف عليها"، وذكر قشطة (2012، ص 306) أن مفهوم الجودة يعبر عن مستوى نوعية الأعمال أو النتائج وهو بذلك مفهوم كيفي بالدرجة الأولى.

والبعض ركز على المستفيد من الخدمة في تعريف الجودة، فقد أشارت ليلي الشناوي (2009، ص3) أن الجودة تعبر عن " تلبية حاجات المستفيد، وتحقيق رضاه، والوفاء بتوقعاته باستمرار"، وذكرت (Maryam Nejadjavad, and Shahram Gilanina (2016, p 20) بأنه يمكن تعريف الجودة على أنها مقياس لتلبية احتياجات العملاء وتوقعاتهم للخدمة المقدمة".

وقد ذكر كل من رقاد (2008، ص ص 42-43)، والحداد (2008، ص ص 11-12)، وصفاء الجزائري وآخرون (2010، ص ص 32 - 33) نقلاً عن (Parasurman, Berty) هذه المؤشرات في: الإعتدائية Reliability، والاستجابة Responsiveness، والكفاءة competence، وسهولة الحصول على الخدمة Access، واللباقة Courtesy، والاتصال Communication، والمصادقية Credibility، والأمان Security، ومعرفة وتفهم العميل Knowing the Customer، والجوانب المادية الملموسة Physical Asset.

الدراسات السابقة

في دراسة ناجي (2006) والتي تمثلت أهم نتائجها في أنه: نالت جميع عبارات أبعاد جودة الخدمة الإرشادية الزراعية مستويات عالية لكل من إدراك وتوقعات الزراع، بيد أنهم لا يكتثون كثيراً

لعبارة التنظيم الداخلي للمبنى، وحسن تصميمه، بينما كان تحديدهم لمستوى جودة الخدمة الإرشادية المقدمة لهم منخفضاً، وقد كان بعد الاعتمادية أكثر الأبعاد تأثيراً في إدراك وتوقعات الزراع لجودة الخدمة الإرشادية، بينما كان بعد الإمكانيات المادية الملموسة أقل الأبعاد تأثيراً، وأن بعد الاعتمادية هو أكثر الأبعاد تأثيراً في ما يقدم للزراع من خدمة، وأن بعد الإمكانيات المادية هو أقل الأبعاد تأثيراً.

أما دراسة مجد، ومحمد محمد (2007) فقد تمثلت أهم نتائجها في: أن جهاز الإرشاد الزراعي يقوم بتوفير الخدمات الإرشادية بدرجة متوسطة إلى مرتفعة لغالبية زراع محصول البطاطس، بينما تراوحت درجة تقديم الخدمة من القطاع الخاص من منخفضة إلى متوسطة، وأن ثلثي الباحثين (65%) قد تغيرت معارفهم من درجة متوسطة إلى كبيرة نتيجة تقديم الخدمة الإرشادية الحكومية، وذلك مقابل 74% قد تغيرت معارفهم من درجة منخفضة إلى متوسطة نتيجة تقديم القطاع الخاص خدماته، وأن أكثر من ثلث أرباع الباحثين (77%) قد تغيرت ممارستهم من درجة منخفضة إلى متوسطة نتيجة تقديم الخدمة الإرشادية الحكومية مقابل 84.5% للقطاع الخاص، وأن ثلثي الباحثين يرون أن جهاز الإرشاد الزراعي يقدم خدمات إرشادية ذات جودة متوسطة إلى مرتفعة، مقابل 78% من الباحثين يرون أن القطاع الخاص يقدم خدمات إرشادية ذات جودة منخفضة إلى متوسطة.

وإيضاح من دراسة هبه سلامة (2010) أن جميع الباحثين ذوي درجة رضا منخفضة عن جودة الخدمة الإرشادية الحكومية في مجال الانتاج الآمن للنباتات الطبية والعطرية بمحافظة الفيوم، بينما كانت أعلى نسبة من الباحثين من ذوي درجة الرضا المتوسطة والمرتفعة من المستفيدين من الخدمة الإرشادية الخاصة، وأن هناك فروق معنوية بين متوسطات درجات رضا الزراع الباحثين عن جودة الخدمة الإرشادية الحكومية والخاصة في مجال الإنتاج الآمن للنباتات الطبية والعطرية، كما أظهرت النتائج وجود فروقاً معنوية بين متوسطات درجات رضا الزراع الباحثين لأبعاد جودة الخدمة الإرشادية الأربع محل الدراسة.

أما دراسة على وآخرون (2010) فكانت أهم نتائجها: أن غالبية الباحثين (57.8%، و66.04%) قد وقعوا في فئة الجودة المنخفضة بالنسبة لمستوى جودة المعلومات المتعلقة باستخدام الآمن للمبيدات المقدمة من الإرشاد الحكومي، وكذلك المقدمة من القطاع الخاص وأن هناك فروق معنوية بين جودة المعلومات المقدمة من القطاع الخاص والجهاز الإرشادي.

وفي دراسة Sathish, H. S., Chandargi, D. M. and S. K. Meti (2016) أوضحت النتائج أنه لم يكن هناك فرقاً معنوياً فيما يتعلق بإدراك الزراع لجودة الخدمة الإرشادية المقدمة من قبل المنظمات الإرشادية العامة، وجاء بعد الوصول (Access) في الترتيب الأول من بين أبعاد جودة الخدمة يليه بعد الضمان ثم الموثوقية ثم الاستجابة ثم بعد التوقيت، كما

أوضحت النتائج أن هناك حاجة لتحسين أبعاد جودة الخدمة كالضمان والاعتمادية والتعاطف والجوانب المادية الملموسة والاستجابة والتوقيت لتقديم الخدمات الإرشادية المقدمة من المنظمات الإرشادية العامة.

الأهمية التطبيقية للبحث

تتمثل الأهمية التطبيقية للبحث فيما يمكن أن يتوصل إليه من نتائج خاصة بالتعرف على ماهية الخدمات الإرشادية الزراعية التي تقدم للزراع من كل من الإرشاد الزراعي الحكومي، والقطاع الخاص الزراعي، ومدى الرضا عنها والاستفادة منها، وما هي المشكلات التي تواجه الزراع عند تعاملهم مع تلك الجهات، وكذلك تحديد مستوى جودة الخدمات الإرشادية الزراعية المقدمة للزراع من الإرشاد الزراعي الحكومي، والقطاع الخاص الزراعي، ومعرفة المتطلبات اللازمة لتحسين مستوى جودة الخدمات الإرشادية الزراعية، الأمر الذي قد يسهم في معرفة بعض المؤشرات التي تفيد في تحسين مستوى جودة الخدمات المقدمة من تلك الجهات.

الطريقة البحثية

وتتضمن منطقة وعينة البحث، وأسلوب قياس المتغيرات والأساليب الإحصائية المستخدمة، وذلك على النحو التالي:

أولاً: منطقة وعينة البحث

تم اختيار محافظة الفيوم لإجراء البحث وذلك نظراً لأن أحد الأدوار الرئيسية للجامعة هو خدمة البيئة وتنمية المجتمع المحيط بها، ذلك بالإضافة إلى أنها تعتبر من أفقر المحافظات المصرية، إلى جانب قلة إعداد العاملين بالجهاز الإرشادي وقلة المراكز الإرشادية على مستوى المحافظة، وتم اختيار مفردات عينة البحث من الزراع المبحوثين المستفيدين من الخدمات الإرشادية الزراعية المقدمة من كل من الإرشاد الزراعي الحكومي، والقطاع الخاص الزراعي (تجار مستلزمات الإنتاج الزراعي)، وتم اختيار مركزي الفيوم وسنورس نظراً لكونهما أكبر مراكز المحافظة من حيث أعداد الحائزين للأراضي الزراعية، وتم اختيار أكبر قرية من كل مركز وهما قرية العدو بمركز الفيوم، وقرية سنورس أول بمركز سنورس وفقاً لنفس المعيار. وقد تم أخذ عينة عشوائية بسيطة من الزراع تمثل حوالي 4.4% من إجمالي الشاملة التي بلغت 6718 مبحوث، وقد بلغ حجم العينة 295 مبحوثاً.

ثانياً: المتغيرات البحثية وطرق قياسها

- أ- المتغيرات المستقلة، وتشمل:
- الحالة التعليمية: تم قياس هذا المتغير على النحو التالي: تم اعطاء الحاصل على شهادة ابتدائية (6 درجات)، والحاصل على شهادة إعدادية (9 درجات)، والحاصل على شهادة ثانوية أو ما يعادلها (12 درجة)، والحاصل على شهادة فوق المتوسط (14 درجة)، والحاصل على بكالوريوس (16 درجة).
 - حجم الحيازة الزراعية الأرضية: تم قياس هذا المتغير بإستخدام الأرقام الخام للأفدنه التي بحوزة المبحوث ويقوم بزراعتها سواء كانت ملكاً أو إيجاراً بأنواعه وقت جمع البيانات.
 - الاتجاه نحو التغيير: ويقصد به مدى استجابة الزراع المبحوثين لبعض العبارات التي تعكس اتجاهاتهم نحو بعض الأفكار المتعلقة بالتغيير وقد تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس الاتجاه الذي يتضمن الإختيار في الاستجابة نحو عبارات المقياس (عشرة عبارات) ما بين موافق بشدة وموافق، والي حد ما، وغير موافق، وغير موافق بشدة، وقد أعطيت الدرجات على النحو التالي: العبارات الايجابية أعطيت 5 درجات للموافقة بشدة، و4 درجات للموافقة، و3 درجات للمحايدة، ودرجتان لغير الموافقة، ودرجة واحدة لغير الموافقة بشدة، أما العبارات السلبية فقد خصصت درجة واحدة للموافقة بشدة، ودرجتان للموافقة، و3 درجات للمحايدة، و4 درجات لغير الموافقة، و5 درجات لغير الموافقة بشدة، ثم جمعت درجات المبحوث لتعبر عن درجة اتجاهه نحو التغيير.
 - الأهمية النسبية لمصادر المعلومات الزراعية: وتم قياسها من خلال التعرف على أكثر المصادر التي يلجأ لها المبحوثين للحصول علي معلوماتهم الزراعية، والتي تمثلت في الخبرة الشخصية، والأهل والأقارب، والأصدقاء والجيران، والمرشد الزراعي، واساتذة كلية الزراعة بالفيوم، والباحثون بمحطة البحوث الإقليمية، والبرامج الريفية بالراديو، والبرامج الريفية بالتلفزيون، والاجتماعات الإرشادية، والصحف الزراعية، والنشرات الإرشادية، والجمعيات الأهلية الزراعية، وتجار مستلزمات الإنتاج الزراعي، والتجار المصدرين، وقد أعطيت 3 درجات للإستفادة المرتفعة، ودرجتان للإستفادة المتوسطة، ودرجة واحدة للإستفادة المنخفضة، وصفر لإنعدام الإستفادة.
 - ماهية الخدمات الإرشادية الزراعية المقدمة من الجهات المدروسة: تم سؤال المبحوثين عن أهم الخدمات التي تقدمها لهم الجهات المدروسة، وذلك من وجهة نظر المبحوثين.

- الاستفادة من الخدمات الإرشادية الزراعية المقدمة من الجهات المدروسة: أعطيت 3 درجات للإستفادة المرتفعة، ودرجتان للإستفادة المتوسطة، ودرجة واحدة للإستفادة المنخفضة، وصفر لإنعدام الإستفادة.
- الرضا عن الخدمات المقدمة من الجهات المدروسة: أعطيت الأوزان (3، 2، 1) للإستجابات (راضي، إلى حد ما، غير راضي) على الترتيب.
- مدى توفير معلومات زراعية جديدة: أعطيت الأوزان (3، 2، 1، صفر) للإستجابات (دائماً، أحياناً، نادراً، لا) على الترتيب.
- المتغير التابع: وهو جودة الخدمة الإرشادية: هي مجموعة السمات والخصائص الخاصة بالخدمة القادرة على تلبية احتياجات ورغبات المستفيدين. وذلك بالاعتماد على تقييم المستفيد ومعرفة مدى تحسن الأداء، وقد تم قياسها من خلال استجابات المبحوثين لعبارات جودة الخدمة المقاسة والتي تمثلت في 28 عبارة، وذلك بمقياس خماسي (غير موافق بشدة، غير موافق، محايد، موافق، موافق بشدة)، لكل بند من البنود الخمسة المدروسة وهي: الجوانب المادية الملموسة وتشير إلى التسهيلات المادية التي تتمتع بها جهة تقديم الخدمة، وتقيس استجابات المبحوثين من وجهة نظرهم لجودة الخدمة الإرشادية لكل من العبارات التالية:
- استخدام طرق اتصال متعددة (تليفون - نت) لمتابعة الزراع، وملائمة المكان وتجهيزه لإستقبال الزراع، وسهولة الوصول لمكان تلقي الخدمة، وانتشار وتعدد أماكن الحصول على الخدمة
- والاعتمادية وتشير إلى ثقة الزراع في مقدمي الخدمة وفيما يقدم لهم، وتتضمن كل من العبارات التالية: تقديم الخدمة الإرشادية وفقاً لإحتياجات الزراع الفعلية، والثقة في المعلومات المقدمة، والثقة في مقدمي الخدمة، وتوافر الخبرة الكافية لدى مقدمي الخبرة، وحادثة المعلومات أو الخدمات المقدمة للزراع، وحرص مقدمي الخدمة على حل مشكلات الزراع، وتقديم الخدمة كحزمة متكاملة، والمتابعة أثناء تنفيذ/ تطبيق الخدمة
- والاستجابة وتشير إلى سرعة تقديم الخدمة، وتحذير الزراع بما قد يحدث، وتتضمن كل من العبارات التالية: تقديم الخدمة في الوقت المناسب، والاستجابة الفورية لاحتياجات الزراع، والاستعداد الدائم من مقدمي الخدمة للتعاون مع الزراع ومساعدتهم، والرد الفوري على الإستفسارات والشكاوى، والتحذير والإنذار المبكر بالمشاكل المتوقعة، وتقديم حلول مسبقة للظروف والأزمات المتوقعة.

- **والتعاطف**، ويشير إلى العلاقة بين مقدمي الخدمة والمستفيدين منها، ويتضمن العبارات التالية: التعامل مع الزراع بروح الصداقة والود، وضع مصالح الزراع في أولوية اهتمام مقدمي الخدمة، وملائمة ساعات العمل ووقت تقديم الخدمة لظروف الزراع، وتمتع مقدمي الخدمة بمهارات اتصال جيدة في التعامل مع الزراع، ومساعدة الزراع على فهم الخدمة وتطبيقها
- **والاهتمام** ويشير إلى العناية بأراء الزراع لتحسين مستوى الخدمات المقدمة، ويشمل كل من العبارات التالية: الاهتمام بشكاوى الزراع، والاهتمام بمقترحات الزراع لتحسين الخدمة المقدمة، والاهتمام بمتابعة حل مشكلات الزراع، ومساعدة الزراع في الوصول إلى الجهات الأخرى ذات الصلة (التسويق- الإقراض)، والاهتمام بتطوير الخدمة وتحسينها بإستمرار، وقد تم جمع الدرجات التي حصل عليها المبحوث في كافة بنود مقياس جودة الخدمة الإرشادية الزراعية لتعبر عن درجة جودة الخدمة الإرشادية من وجهة نظر المبحوثين. وللتأكد من صلاحية المقياس المستخدم لقياس جودة الخدمة تم عمل اختبار الثبات باستخدام معادلة سبيرمان - براون Spearman - Brown Formula، ومعادلة جتمان Guttman Formula، وطريقة كرونباخ Cronbach Method.

ثانياً: أساليب التحليل الإحصائي

تم استخدام التكرارات والنسب المئوية، والمتوسط الحسابي، واستخدم معامل ارتباط الرتب لسبيرمان، وتحليل الإنحدار المتعدد والمتدرج Stepwise Multiple Regression Analysis. وتم جمع البيانات بالمقابلة الشخصية للمبحوثين، وقد استغرقت عملية جمع البيانات حوالي ثلاثة أشهر وذلك خلال الفترة من أول شهر أكتوبر 2017 حتى نهاية شهر ديسمبر لعام 2017.

النتائج ومناقشتها

ويمكن عرض أهم النتائج على النحو التالي:.

أولاً: بعض الصفات والخصائص المميزة للزراع المبحوثين

أوضحت النتائج بالجدول (1) أن ما يزيد على نصف عينة الزراع المبحوثين من كبار السن حيث بلغت نسبتهم (56.9%)، مما قد يشير إلى عزوف الشباب عن العمل بمهنة الزراعة، وإتجاههم نحو الأعمال الأخرى غير الزراعية نظراً لإرتفاع العائد منها مقابل مهنة الزراعة. وانخفاض المستوى التعليمي بصفة عامة لزراع العينة حيث أن ما يزيد على نصف المبحوثين (57%) أما أميين أو يقرأون ويكتبون، مما يشير إلى ارتفاع نسبة الأمية في الريف. وتقتت وتقرم الحيازة الزراعية الأرضية لدى المبحوثين. حيث أن ما يقرب من ثلثيهم (69.2%) ذوي حيازات زراعية صغيرة (أقل

من 3 فدان)، وذلك مقابل 6.1% منهم فقط لديهم حيازة زراعية أرضية (5 فدان فأكثر)، وأوضحت النتائج أن اتجاه المبحوثين نحو التغيير محايد، حيث أن 74.6% من المبحوثين وقعوا في فئة الاتجاه المحايد نحو التغيير .

ثانياً: الأهمية النسبية لمصادر المعلومات الزراعية للزراع المبحوثين

أظهرت النتائج الواردة بالجدول (2) أن أهم مصادر المعلومات التي يستقي منها المبحوثون معلوماتهم الزراعية هي مصادر شخصية بالدرجة الأولى حيث كانت الخبرة الشخصية هي المصدر الرئيسي للمعلومات للغالبية من الزراع المبحوثين، يليها الأصدقاء والجيران، ثم الأهل والأقارب حيث ذكر ذلك بنسبة 82%، و 67.8%، و 61% على الترتيب. ثم تلى ذلك المرشد الزراعي وتجار مستلزمات الإنتاج الزراعي وذلك بنسبة 8.8%، و 7.1% على الترتيب. وهو ما يشير إلى ضرورة الاهتمام بدور الجهاز الإرشادي والقطاع الخاص في نقل المعلومات الزراعية للمبحوثين، حيث أشارت النتيجة إلى تدني نسبة من يلجأون إلى هذين القطاعين في الحصول على المعلومات الزراعية.

ثالثاً: أهم الخدمات الإرشادية الزراعية المقدمة من كل من الإرشاد الزراعي الحكومي والقطاع الخاص الزراعي من وجهة نظر المبحوثين

أوضحت النتائج الواردة بجدول (3) أن أهم الخدمات الإرشادية الزراعية التي تقدمها الجهات المدروسة هي: توفير الأسمدة والمخصبات الزراعية، وتوفير التقاوي والشتلات المحسنة، حيث تعتبر من أكثر الخدمات التي يقدمها الإرشاد الزراعي للمبحوثين حيث ذكر ذلك بنسبة 92.2%، و 78% . وبالنسبة للقطاع الخاص كان: توفير الأسمدة والمخصبات الزراعية، وتوفير المبيدات والعلاجات المختلفة، وتوفير التقاوي والشتلات المحسنة حيث ذكر ذلك بنسبة 91.5%، و 52.2%، و 25.8% على الترتيب، وهذا يؤكد على تداخل وتكرار تقديم بعض الخدمات من الجهات المدروسة، وهو ما يشير إلى عدم وجود تنسيق وربط بين تلك الجهات لتوفير الإمكانيات والموارد والوقت لديها، ولتعظيم إستفادة المبحوثين من الخدمات التي تقدمها تلك الجهات.

رابعاً: مستوى الاستفادة من الخدمات الإرشادية الزراعية المقدمة من الجهات المدروسة

أوضحت النتائج الواردة بجدول (4) أن مستوى استفادة المبحوثين من خدمات الإرشاد الزراعي الحكومي أقل بالمقارنة بالقطاع الخاص الزراعي، حيث أن الغالبية العظمى من المبحوثين (93.9%) ذوي درجة استفادة منخفضة أو متوسطة من الخدمات التي يقدمها الإرشاد الحكومي، وهذا يدل على

تراجع دور الإرشاد الزراعي الحكومي في توفير الخدمات التي تلبي الاحتياجات والمتطلبات الفعلية للمبوهين.

أما بالنسبة لمدى الاستفادة من الخدمات التي يقدمها القطاع الخاص الزراعي فقد أشارت النتائج بنفس الجدول أن ما يزيد على ثلثي المبوهين (67.8%) ذوي درجة استفاة متوسطة، في حين أفاد 13.2% منهم فقط أن استفادتهم كانت مرتفعة من تلك الخدمات. وهو يرجع إلى أن المبوهين يلجأون إلى القطاع الخاص لتوفير المبيدات أو الأسمدة والعلاجات المختلفة بالرغم من زيادة أسعار المبيدات والأسمدة مقارنة بالجهات الحكومية، وقد يرجع ذلك إلى الترويج عن المنتجات الموجودة لدية بصرف النظر عن مدى أهميتها وجدواها للمبوهين، الأمر الذي قد ينعكس على مدى ثقة ومصادقية المبوهين في هذا القطاع.

خامساً: مستوى الرضا عن الخدمات الإرشادية الزراعية المقدمة من كل من الإرشاد الزراعي الحكومي والقطاع الخاص من وجهة نظر المبوهين

أظهرت النتائج الواردة بجدول (5) انخفاض مستوى الرضا عن الخدمات المقدمة من الإرشاد الزراعي الحكومي حيث أن ما يزيد على نصف المبوهين (54.9%) أفاد بذلك، وذلك مقابل 5.4% منهم فقط وقعوا في فئة الرضا المرتفع، وهو ما قد يرجع إلى انخفاض استفادتهم من تلك الخدمات، وهو ما يستدعي إعادة النظر في الخدمات الإرشادية الزراعية المقدمة، وتحسين وتوفير تلك الخدمات التي يحتاجها المبوهين من الإرشاد الحكومي، لتنمى مع احتياجاتهم الفعلية وظروفهم وإمكانيتهم كما إعتاد الزراع على دعم الجهاز الإرشادي الزراعي المستمر لهم، أما بالنسبة للقطاع الخاص الزراعي فقد أشارت النتائج بنفس الجدول أن الغالبية من المبوهين (86.4%) يقعون في فئة الرضا المنخفض والمتوسط حيث ذكر ذلك بنسبة 30.8%، 55.6% على الترتيب، في حين 13.6% منهم فقط وقعوا في فئة الرضا المرتفع. وهو أيضاً ما يتفق مع نتيجة الاستفادة من تلك الخدمات.

سادساً: مدى توفير معلومات جديدة للمبوهين

بالنسبة للإرشاد الزراعي الحكومي أظهرت النتائج الواردة في الجدول (6) أن ما يقرب من ثلاثة أرباع المبوهين (71.2%) لا يوفر الإرشاد الحكومي لهم أية معلومات جديدة، وهو ما يشير إلى تراجع دور الإرشاد الحكومي في توفير كل ما هو جديد وبهم الزراع، وذلك مقابل 28.8% منهم فقط أفادوا بتقديم معلومات جديدة له، أما بالنسبة للقطاع الخاص الزراعي فقد أفاد ما يزيد على ثلاثة أرباع المبوهين (78.3%) بعدم توفير معلومات جديدة من قبل القطاع الخاص، وذلك مقابل 21.7% فقط من المبوهين أفادوا بتوفير معلومات جديدة.

سابعاً: مستوى جودة الخدمة الإرشادية الزراعية المقدمة من الإرشاد الزراعي الحكومي والقطاع الخاص الزراعي من وجهة نظر المبحوثين

بالنسبة للإرشاد الزراعي الحكومي أوضحت نتائج الجدول (7) أن ما يزيد على نصف المبحوثين (55.9%) يتلقون خدمات ذات جودة منخفضة، مقابل 12.9% فقط يحصلون على خدمات بجودة مرتفعة، وتعكس هذه النتيجة تدني جودة الخدمة الإرشادية المقدمة من الإرشاد الحكومي، وفيما يتعلق بجودة الخدمة الإرشادية الزراعية المقدمة من القطاع الخاص الزراعي فقد أوضحت النتائج أن ما يزيد على نصف المبحوثين (56.6%) يتلقون خدمات ذات جودة متوسطة، مقابل 14.2% منهم فقط يتلقون خدمات بجودة مرتفعة.

ثامناً: العلاقة الارتباطية بين جودة الخدمة الإرشادية الزراعية المقدمة من الإرشاد الزراعي الحكومي والقطاع الخاص الزراعي والمتغيرات المستقلة المدروسة: وهو ما يمكن توضيحه على النحو التالي

أوضحت النتائج الواردة بالجدول (8) العلاقة الارتباطية الموجبة بين متغير الاتجاه نحو التغيير ومتغير إجمالي جودة الخدمة الإرشادية المقدمة من الإرشاد الحكومي حيث بلغت قيمة معامل ارتباط الرتب 0.165، وهي معنوية عند المستوى الاحتمالي 0.01، ومتغير الاستفادة من الخدمات المقدمة حيث بلغت قيمة معامل ارتباط الرتب 0.343، وهي معنوية عند المستوى الاحتمالي 0.01، ومتغير الرضا عن الخدمات الإرشادية الزراعية حيث بلغت قيمة معامل ارتباط الرتب 0.382، وهي معنوية عند المستوى الاحتمالي 0.01، ومدى توفير معلومات جديدة للمبحوثين من كل من الإرشاد الحكومي والقطاع الخاص، حيث بلغت قيمة معامل ارتباط الرتب 0.415، 0.246، على الترتيب، وهي معنوية عند المستوى الاحتمالي 0.01، وبناء على ذلك أمكن رفض الفرض الاحصائي الذي ينص على عدم وجود علاقة ارتباطية فيما يتعلق بالاتجاه نحو التغيير والاستفادة من الخدمات المقدمة والرضا عن الخدمات المقدمة وتوفير معلومات جديدة وبين جودة الخدمة الإرشادية الزراعية وقبول الفرض النظري.

تاسعاً: إسهام المتغيرات المستقلة ذات العلاقة الارتباطية المعنوية في تفسير تباين جودة الخدمة الإرشادية الزراعية المقدمة من

أ- الإرشاد الزراعي الحكومي: اتضح أن أكثر العوامل تأثيراً على الدرجة الكلية لجودة الخدمة الإرشادية هي: الرضا عن الخدمات الإرشادية المقدمة، حيث أنه يسهم بنسبة 22.7% في تفسير التباين في المتغير التابع، وأن نسبة إسهامه معنوية استناداً إلى قيمة ف التي بلغت 87.3 عند مستوى معنوية 0.01، ومتغير مدى توفير معلومات جديدة والذي يساهم بنسبة 8.6%

في تفسير هذا التباين، ومتغير الاتجاه نحو التغيير الذي ساهم بنسبة 0.8% في تفسير هذا التباين.

وبناءً على ذلك أمكن رفض الفرض الإحصائي وقبول الفرض النظري الذي نص على أن هناك تأثير لبعض خصائص المبحوثين مجتمعة على الدرجة الكلية لجودة الخدمة الإرشادية.

ب- القطاع الخاص الزراعي: كانت أكثر العوامل تأثيراً على الدرجة الكلية لجودة الخدمة الإرشادية هي: مدى توفير معلومات جديدة، حيث أنه يسهم بنسبة 6.3% في تفسير التباين في المتغير التابع، وأن نسبة اسهامه معنوية استناداً إلى قيمة ف التي بلغت 20.6 عند مستوى معنوية 0.01، ومتغير الاتجاه نحو التغيير والذي يسهم بنسبة 2.8% في تفسير هذا التباين، ومتغير الحالة التعليمية وساهم بنسبة 1.9% في تفسير هذا التباين.

وبناءً على ذلك أمكن رفض الفرض الإحصائي وقبول الفرض النظري الذي نص على أن هناك تأثير لبعض خصائص المبحوثين مجتمعة على الدرجة الكلية لجودة الخدمة الإرشادية المقدمة من القطاع الخاص.

عاشراً: المشكلات التي تواجه المبحوثين أثناء تعاملهم مع الإرشاد الزراعي الحكومي والقطاع الخاص الزراعي عند تقديم الخدمات الإرشادية الزراعية

بالنسبة للإرشاد الزراعي الحكومي تمثلت أهم تلك المشكلات التي تواجه المبحوثين أثناء التعامل مع الإرشاد الحكومي في: عدم تواجد المرشدين الزراعيين، وعدم الاهتمام باحتياجات ومشاكل الزراع، وعدم توفير معلومات جديدة حيث ذكر ذلك بنسبة 40.5%، و 27% لكل منها على الترتيب، أما بالنسبة للقطاع الخاص الزراعي فقد أوضحت النتائج أن أكثر تلك المشكلات التي تواجه المبحوثين عند تعاملهم مع تجار مستلزمات الإنتاج الزراعي تمثلت في: ارتفاع أسعار المبيدات والأسمدة والتقاوي، واهتمام التجار بالربح فقط دون العناية باحتياجات ومشاكل الزراع، حيث ذكر ذلك بنسبة 57%، و 25.3% لكل منها على الترتيب.

التوصيات

في ضوء ما أسفرت عنه نتائج البحث أمكن استخلاص بعض التوصيات التي يمكن الاستفادة بها في تحسين وتطوير مستوى جودة تقديم الخدمات الإرشادية الزراعية، وذلك على النحو التالي:

1. تفعيل دور الجهاز الإرشادي وأجهزة البحث العلمي والمصادر الجماهيرية كمصادر هامة للمعلومات الزراعية حيث أتضح تدني دورها في هذا المجال.
2. ضرورة تنوع الخدمات الإرشادية الزراعية لتشمل كافة الأنشطة الزراعية من إنتاج نباتي وحيواني وأنشطة تسويقية.

3. زيادة كفاءة الخدمات الإرشادية الزراعية المقدمة من الجهات المختلفة من خلال تنوعها، وتقديمها في التوقيت المناسب وبالطرق المناسبة للزراع نظراً لما أوضحتها النتائج من أن الاستفادة من تلك الخدمات كانت أما منخفضة أو متوسطة، بالإضافة إلى انخفاض درجة رضا الزراع عنها.

الجداول

جدول رقم 1: توزيع المبحوثين وفقاً لبعض الخصائص الشخصية

السن	العدد	%
صغار السن (أقل من 35 سنة)	20	6.8
متوسطي السن (من 35 لأقل من 50 سنة)	107	36.3
كبار السن (50 سنة فأكثر)	168	56.9
الإجمالي	295	100
الحالة التعليمية	العدد	%
أمي	84	28.5
يقراً ويكتب	84	28.5
حاصل على ابتدائية	5	1.7
حاصل على إعدادية	10	3.4
حاصل على مؤهل متوسط	82	27.8
حاصل على مؤهل فوق المتوسط	14	4.7
حاصل على مؤهل جامعي	16	5.4
الإجمالي	295	100
حجم الحيازة الزراعية الأرضية	العدد	%
(أقل من 1 فدان)	45	15.3
(من 1 لأقل من 3 فدان)	159	53.9
(من 3 لأقل من 5 فدان)	73	24.7
(5 فدان فأكثر)	18	6.1
الإجمالي	295	100
الاتجاه نحو التغيير	العدد	%
سلبية (أقل من 31 درجة)	34	11.5
محايد (من 31 لأقل من 38 درجة)	220	74.6
ايجابي (38 درجة فأكثر)	41	13.9
الإجمالي	295	100

المصدر: بيانات الدراسة

جدول رقم 2: التكرار والنسبة المئوية للمبحوثين وفقاً للأهمية النسبية لمصادر المعلومات الزراعية

الأهمية النسبية	%	التكرار (ن = 295)	مصادر المعلومات
1	82	242	الخبرة الشخصية
2	67.8	200	الأصدقاء والجيران
3	61	180	الأهل والأقارب
4	8.8	20	المرشد الزراعي
5	7.1	18	تجار مستلزمات الإنتاج الزراعي
6	3.1	9	برامج التلفزيون
-	-	-	اساتذة كلية الزراعة بالفيوم
-	-	-	الباحثون بمحطة البحوث الإقليمية
-	-	-	برامج الراديو
-	-	-	الجمعيات الأهلية
-	-	-	الاجتماعات الإرشادية
-	-	-	الصحف الزراعية
-	-	-	النشرات الإرشادية
-	-	-	التجار المصدرين

المصدر: بيانات الدراسة

جدول رقم 3: التكرار والنسبة المئوية للمبحوثين وفقاً لأهم الخدمات الإرشادية الزراعية المقدمة من الإرشاد الزراعي

الحكومي والقطاع الخاص

القطاع الخاص		الإرشاد الزراعي الحكومي		الخدمة
%	التكرار (ن = 295)	%	التكرار (ن = 295)	
-	-	2	6	التعريف بالمنافذ التسويقية المختلفة لتسويق الحاصلات الزراعية
10.5	31	6.8	20	التعريف بالأسعار الجارية والمتوقعة لبيع المحصول
-	-	4.1	12	عمل حقول إرشادية
25.8	76	78	230	توفير التقاوي والشتلات المحسنة
91.5	270	92.2	272	توفير الأسمدة والمخصبات الزراعية
52.2	154	-	-	توفير المبيدات والعلاجات المختلفة
3.1	9	26.8	79	التعريف بأوقات الحصاد المناسبة لمختلف المحاصيل
-	-	6.2	18	التوعية بالحفاظ على الأرض الزراعية وصيانتها
-	-	2	6	التوعية بترشيد استخدام مياه الري

المصدر: بيانات الدراسة

جدول رقم 4: توزيع المبحوثين وفقاً لمستوى الاستفادة من الخدمات الإرشادية الزراعية المقدمة من الجهات محل الدراسة

الاستفادة من الخدمات المقدمة		
%	العدد	
أ- الإرشاد الزراعي الحكومي		
47.8	141	منخفضة (أقل من 6 درجات)
46.1	136	متوسطة (من 6 لأقل من 10 درجات)
6.1	18	مرتفعة (10 درجات فأكثر)
100	295	الإجمالي
ب- القطاع الخاص الزراعي		
19	56	منخفضة (أقل من 5 درجات)
67.8	200	متوسطة (من 5 لأقل من 8 درجات)
13.2	39	مرتفعة (8 درجات فأكثر)
100	295	الإجمالي

المصدر: بيانات الدراسة

جدول رقم 5: توزيع المبحوثين وفقاً لمستوى الرضا عن الخدمات الإرشادية الزراعية المقدمة من الجهات محل الدراسة

الرضا عن الخدمات المقدمة		
%	العدد	
أ- الإرشاد الزراعي الحكومي		
54.9	162	منخفض (أقل من 6 درجات)
39.7	117	متوسط (من 6 لأقل من 10 درجات)
5.4	16	مرتفع (10 درجات فأكثر)
100	295	الإجمالي
ب- القطاع الخاص الزراعي		
30.8	91	منخفض (أقل من 5 درجات)
55.6	164	متوسط (من 5 لأقل من 9 درجات)
13.6	40	مرتفع (9 درجات فأكثر)
100	295	الإجمالي

المصدر: بيانات الدراسة

جدول رقم 6: توزيع المبحوثين وفقاً لمدى توفير معلومات جديدة

القطاع الخاص الزراعي		الإرشاد الزراعي الحكومي		توفير معلومات
العدد	%	العدد	%	
28	9.5	13	4.4	دائماً
36	12.2	58	19.7	أحياناً
-	-	14	4.7	نادراً
231	78.3	210	71.2	لا توفر
295	100	295	100	الإجمالي

المصدر: بيانات الدراسة

جدول رقم 7: توزيع المبحوثين وفقاً لمستوى جودة الخدمات الإرشادية الزراعية المقدمة

العدد	%	مستوى جودة الخدمة	
		العدد	%
أ- الإرشاد الزراعي الحكومي			
165	55.9	منخفضة (أقل من 47 درجة)	
92	31.2	متوسطة (من 47 لأقل من 66 درجة)	
38	12.9	مرتفعة (66 درجة فأكثر)	
295	100	الإجمالي	
ب- القطاع الخاص الزراعي			
86	29.2	منخفضة (أقل من 66 درجة)	
167	56.6	متوسطة (من 66 لأقل من 93 درجة)	
42	14.2	مرتفعة (93 درجة فأكثر)	
295	100	الإجمالي	

المصدر: بيانات الدراسة

جدول رقم 8: العلاقة الارتباطية بين المتغيرات المستقلة المدروسة والدرجة الكلية لجودة الخدمة الإرشادية

القطاع الخاص الزراعي	الإرشاد الزراعي الحكومي	المتغيرات المستقلة	م
قيمة معامل ارتباط الرتب	قيمة معامل ارتباط الرتب		
-0.040	0.049	السن	1
0.108	-0.068	مستوى التعليم	2
-0.035	0.073	حجم الحيازة الزراعية الأرضية	3
0.111	-0.013	التفرغ للعمل الزراعي	4
0.108	**0.165	الاتجاه نحو التغيير	5
0.048	**0.343	الاستفادة من الخدمات المقدمة	6
0.051	**0.382	الرضا عن الخدمات المقدمة	7
**0.246	**0.415	توفير معلومات جديدة	9

المصدر: بيانات الدراسة ** معنوي عند 0.01 * معنوي عند 0.05

جدول رقم 9: نتائج تحليل الإنحدار المتدرج الصاعد للعلاقة بين بعض المتغيرات المدروسة والدرجة الكلية لجودة

الخدمة الإرشادية المقدمة من الإرشاد الزراعي الحكومي

المرحلة	المتغير	معامل الارتباط المتعدد	% للتباين المفسر للمتغير التابع	% التراكمية المفسرة للمتغير التابع	قيمة ف
الأولى	الرضا عن الخدمات الإرشادية	0.48	22.7	-	**87.3
الثانية	مدى توفير معلومات جديدة	0.56	8.6	31.3	**67.9
الثالثة	الاتجاه نحو التغيير	0.57	0.8	32.1	**47.2

المصدر: بيانات الدراسة ** معنوي عند 0,01

جدول رقم 10 : نتائج تحليل الإنحدار المتدرج الصاعد للعلاقة بين بعض المتغيرات المدروسة والدرجة الكلية لجودة

الخدمة الإرشادية المقدمة من القطاع الخاص الزراعي

المرحلة	المتغير	معامل الارتباط المتعدد	% للتباين المفسر للمتغير التابع	% التراكمية المفسرة للمتغير التابع	قيمة ف
الأولى	مدى توفير معلومات جديدة	0.26	6.3	-	**20.6
الثالثة	الاتجاه نحو التغيير	0.31	9.1	2.8	**15.7
الرابعة	الحالة التعليمية	0.33	11	1.9	**11.9

المصدر: بيانات الدراسة ** معنوي عند 0.01

جدول رقم 11: توزيع المبحوثين وفقاً لرأيهم في أهم المشكلات التي تواجههم أثناء التعامل مع الجهات المدروسة

*%	التكرار (ن = 222)	الإرشاد الزراعي الحكومي
40.5	90	عدم تواجد المرشدين الزراعيين
27	60	عدم الاهتمام باحتياجات ومشاكل الزراعة
18.1	40	عدم وجود متابعة وتواصل مستمر من المرشد الزراعي للزراع
13.5	30	عدم توفير مستلزمات الإنتاج بالجمعيات الزراعية
13.5	30	عدم توفير معلومات جديدة
11.3	25	عدم توافر الخبرة الكافية لدى المرشد الزراعي
11.3	25	توجيه الاهتمام لكبار الزراع فقط
9	20	انشغال المرشد بأعمال أخرى غير إرشادية
*%	التكرار (ن = 158)	القطاع الخاص الزراعي
57	90	ارتفاع أسعار المبيدات والأسمدة والتقاي
25.3	40	الاهتمام بالربح فقط وعدم العناية باحتياجات الزراع
20.3	32	عدم توافر عبوات من التقاي تناسب زراعة المساحات الصغيرة
19	30	الترويج للمنتجات الموجودة لدى التجار وبيعها للزراع بصرف النظر عن احتياجاتهم
17.1	27	عدم فعالية المبيدات في بعض الأحيان
12.7	20	قلة انتاج التقاي المشتراه منه في بعض الأحيان
12.7	20	عدم توافر المعلومات الصحيحة احيانا للقضاء على الآفة

المصدر: بيانات الدراسة (* حسب النسبة المئوية وفقاً لعدد المبحوثين الذين أفادوا بوجود مشكلات تقابلهم أثناء التعامل مع الجهات محل الدراسة)

المراجع

1. الجزائري، صفاء محمد هادي- علي غباش محمد- بشرى عبدالله شتيت، "قياس وتقييم جودة الخدمات الصحية"، البصرة، 2010. www.lasj.Net/iasj.
2. الحداد، محرم، " إدارة الجودة الشاملة وتطبيقها في تقييم بعض قطاعات المرافق العامة في مصر"، معهد التخطيط القومي، سلسلة قضايا التخطيط والتنمية رقم (209)، 2008.
3. الشافعي، عماد مختار، "مداخل/ نظم تقديم الخدمة الإرشادية"، (مشروع دعم التعاونيات - برنامج الغذاء العالمي - وزارة الزراعة وإستصلاح الأراضي)، الدورة التدريبية الخاصة بالسادة أعضاء مجلس الإدارة والعاملين بالتعاونيات الزراعية في مجال "مهارات الإرشاد الزراعي"، مركز بحوث ودراسات التنمية الريفية، كلية الزراعة، جامعة القاهرة، 2008.
4. الشناوي، ليلى حماد، "جودة البحوث في الإرشاد الزراعي رؤية مستقبلية"، المؤتمر التاسع للجمعية العلمية للإرشاد الزراعي، الجمعية العلمية للإرشاد الزراعي، 2009.
5. رقاد، صليحة، " تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر الزبون "دراسة حالة لمؤسسة البريد والمواصلات"، رسالة ماجستير في العلوم التجارية تخصص إدارة أعمال، جامعة الحاج لخضر، الجزائر، 2008.
6. زهران، يحيى على - محمد عبدالمجيد محمد - محمد صلاح الدين زايد - محمد محمد الدريني، "المداخل الإرشادية الزراعية"، الدليل التدريبي للإرشاد الزراعي بالمشاركة ومهارات التيسير، وزارة الزراعة وإستصلاح الأراضي، وزارة التعاون الدولي، 2002.
7. سلامة، هبه عصام الدين على، "رضا الزراع عن جودة الخدمة الإرشادية المقدمة في مجال الإنتاج الآمن للنباتات الطبية والعطرية بمحافظة الفيوم"، مجلة الجمعية العلمية للإرشاد الزراعي، المجلد 14، العدد 4، 2010.
8. سويلم، محمد نسيم على، "معلومات مختارة في الإرشاد الزراعي والمجتمع الريفي"، دار الندى للطباعة، 2015.
9. سويلم، محمد نسيم على، "التوأمان الكفاءة والفعالية"، مصر للخدمات العلمية، 2003.
10. طاحون، زكريا، "إدارة الإنتاج والعمليات بالجودة الشاملة"، مكتب جادو، القاهرة، 2010.
11. عايض، عبد اللطيف مصلح محمد، "إدارة الجودة"، جامعة العلوم والتكنولوجيا، صنعاء، الطبعة الأولى، 2012.
12. عبد الحليم، حنان كمال، "جودة الخدمة الإرشادية المقدمة للمرأة الريفية ومدى الحاجة إلى التغيير في منظمة الإرشاد الزراعي"، المؤتمر السادس "الإرشاد الزراعي وتنمية المرأة الريفية" الجمعية العلمية للإرشاد الزراعي، المركز المصري الدولي للزراعة بالدقي، القاهرة، 2002.

13. على، عادل عبدالسميع ، محمد سيد محمد، محمد ممدوح يعقوب، صلاح عباس حسين علي "جودة المعلومات المتعلقة بالاستخدام الآمن للمبيدات التي يقدمها كلاً من الإرشاد الزراعي الحكومي والقطاع الخاص لزراع محصول الطماطم بمحافظة القليوبية"، مجلة الجمعية العلمية للإرشاد الزراعي، المجلد 14، العدد 4، 2010.
14. عليوه، أحمد جلال عويس، "الإرشاد الزراعي" ماضيه - حاضره - مستقبله" الطبعة الأولى، مكتبة الانجلو، 2004.
15. قشطة، عبدالحليم عباس، "الإرشاد الزراعي رؤية جديدة"، دار الندى للطباعة، 2012.
16. مجد، زينب حسن حسن محمد سيد محمد، "دراسة مقارنة لجودة الخدمة الإرشادية المقدمة من جهاز الإرشاد الزراعي والقطاع الخاص لزراع البطاطس بمحافظة القليوبية"، مجلة الجمعية العلمية للإرشاد الزراعي، مجلد 11، العدد 2، 2007.
17. ناجى، عبدالناصر محمد فتح الباب، "جودة الخدمة الإرشادية الزراعية في ضوء التحولات الاقتصادية المعاصرة في بعض محافظات مصر"، رسالة ماجستير، كلية الزراعة، جامعة المنيا، 2006.
18. نورالدين، بوعنان، "جودة الخدمة وأثرها على رضا العملاء"، رسالة ماجستير، جامعة محمد بوضياف، المسيله، الجزائر، 2007. - www. These.Univ. Msila.dz/ pmb/ opac- css/ doc
19. Nejadjavad, Maryam & Shahram Gilanina, "the Role of Service Quality in Organizations", Journal of Business and Management Review, Vol. 5, No. 7, 2016.
20. Sathish, H.S.& Chandargi, D.M. & S.K. Meti, "Farmers Perception of Service Quality of Extension Services Provided by Public Extension Organizations", International Journal of Science, Environment and Technology, Vol. 5, No 5, 2016.

A Comparative Study of the quality of Agricultural Extension Service provided by the Governmental Extension and Private Sector in some villages in Fayoum governorate

ABSTRACT

The main objective of the study was to identify the relative importance of agricultural information sources to farmers, Identification of agricultural extension services provided by each of (governmental extension, agricultural private sector) from the beneficiaries point of view , Identify both level of benefit and satisfaction of the extension service provided by the studied actors, Identify the availability of new agricultural information provided by the studied actors to the respondents farmers,determine the agricultural extension service quality provided by the two studied actors from the point of view of the surveyed farmers, Determine of the correlation relationship between the studied independent variables and quality of agricultural extension service provided by the governmental agricultural extension and private agricultural sector, Determine the contribution percentage of each of the independent variable which has significant correlation relationship in interpreting variance of qualityof extension service provided by the studied actors,Identify problems which faced respondents in their dealings with the studied actors.

Study was conducted in Fayoum Governorate, Fayoum and Senoras districts have been selected according to the numbers of land holders, one village was selected from each district, Al-Edwa from Fayoum, and Senoris Awal from Sinnouris according to the same criterion. In relation to the sample of governmental extension and private sector, a simple random sample of farmers representing 4.4% of the total number of frame was selected which reached to 295 respondent.

the availability of fertilizers, improved seeds and seedlings, were the most services provided by governmental extension as mentioned by 92.2% and 78% respectively. For private sector, services were: availability of fertilizers, pesticides, and improved seeds and seedlings, as mentioned by 91.5%, 52.2% , 25.8%, respectively.

Findings showed that the vast majority of respondents (93.9%) had low or average degree of benefit from the services provided by the governmental extension, as mentioned by 47.8% and 46.1% respectively.

Findings also showed that 67.8% of farmers had average a degree of utilization compared with only 13.2% reported that they had high benefit from the services.

Findings showed that more than half of the respondents (56.9%) received low quality services from the governmental extension, compared with only 11.9% who receive high quality services. Also about 56.6% of respondent received an average quality of service, compared with 14.2% receiving high quality services from private sector.

Results of the statistical analysis showed that the most influential on the variable overall quality of the extension service by private agricultural sector were: contribute to problem solving, the problems during dealing with the private sector, getting benefit of new information, educational status, Continuity of service delivery, and attitudes towards change, and that the contribution of the variables together in interpreting variance in the dependent variable was 21%.