

جودة الخدمة الإرشادية الزراعية لمراكز الإرشاد الزراعى فى مصر ١- من وجهة نظر مسئولى مراكز الإرشاد الزراعى

محمد أحمد فريد، عبدالهادى محمد عبدالجواد

معهد بحوث الإرشاد الزراعى والتنمية الريفية

المستخلص

استهدف البحث تنمية مقياس لجودة الخدمة الإرشادية الزراعية للمراكز الإرشادية الزراعية فى مصر وتقنيته وتحديد الفروق فى إدراك مسئولى المراكز الإرشادية لجودة الخدمة المقدمة للزراع، ولما يتوقعونه لهم، ولجودة هذه الخدمة بالفعل، وتحديد الاختلافات (الفجوات) فيما بين إدراكهم لما يجب أن يكون ولما يرونه من توقع الزراع لها، وفيما بين إدراكهم لما يجب أن يكون وبين ما يتم بالفعل. وقد أجرى البحث على المراكز الإرشادية بإحدى عشر محافظة تمثل ٥٠٪ من إجمالى المحافظات التى أنشئ بها مراكز إرشادية، كما أختير ٤٥ مسئولاً من مسئولى المراكز الإرشادية البالغ عددهم بهذه المحافظات ٩٨ بحيث يمثل كل محافظة ٤ مسئولين فيما عدا البحيرة فممثلها خمسة أخذين فى الاعتبار منطقة النوبارية. وقد تم جمع البيانات من خلال المقياس المصمم لهذا الغرض فى شكل الإستبيان بالمقابلة والذى تكون من خمسة أبعاد و٢٤ عبارة، وأستخدم فى التحليل الإحصائى معامل الارتباط البسيط ومصفوفة معاملات الارتباط ومعاملات الصدق والثبوت. وتحليل التباين المزدوج ونسبة (ف)، واختبار (١). وكانت أهم النتائج: صلاحية وثبوت المقياس بدرجة عالية لكل من بنوده الرئيسية وعبارات كل بعد. وأن هناك فروقاً معنوية بين مسئولى المراكز الإرشادية فى مستويات ودرجات إستجاباتهم الإدراكية لما يجب أن تكون عليه الخدمة الإرشادية المقدمة للزراع من خلال المراكز، وفيما يرونه لتوقع الزراع عن هذه الخدمة، وفيما يتم بالفعل من جودة هذه الخدمة الإرشادية وذلك لكل عبارة من عبارات المقياس، وإجمالاً للدرجة أيضاً. كما تبين أن هناك فجوات فى الجوانب المادية للموسم والإعتمادية كأبعاد لمقياس الجودة وذلك فيما بين إدراك المسئولين لما يجب أن يكون وبين رؤيتهم لما يتوقعه الزراع. وكذلك فى إجمالى درجتى الإدراك والتوقع.

كما إتضح أن هناك إختلافات (فجوات) فى الجوانب المادية للموسم، والإستجابة، والأمان فيما بين درجتى الإدراك، وتحديد ما يتم بالفعل وكذا فى الدرجة الإجمالية. ويستوجب ذلك أن تصل الخدمة المقدمة من المراكز الإرشادية إلى مستوى ما يراه المسئولون عنها إلى ما يجب أن تكون من جهة لتحقيق ما يرونه كتوقع من الزراع عن هذه الخدمة من جهة أخرى. فإن على المنظمة الإرشادية التصرف حيال ضعف الموارد وقيود الإنفاق، مع تبنى سياسة عمل وفلسفة محددة

واضحة تجعل من الجودة منهجاً ونظاماً وأداءً. كما يلزم أن تعمل المنظمة الإرشادية الزراعية على دفع وتدعيم العاملين بالمراكز الإرشادية لتقوية روحهم المعنوية وحفزهم وتنمية رغبتهم وقدرتهم فى الأداء المتميز للخدمة الإرشادية.

المقدمة والمشكلة

خطى الإرشاد الزراعي بمصر خطوات ناجحة بإنشاء مقر ميدانية للعمل الإرشادى الزراعي بإسم "المركز الإرشادى الزراعي" فى قرى رئيسية (قرى أم) وهى غالباً مقر الوحدات المحلية والتي تخدم من ٥-٧ قرى محيطة بها يقوم على كل منها "مسئول المركز الإرشادى"، ويعمل معه ثلاثة أخصائين فى فروع الإنتاج الحقلى، والحيوانى، ومكافحة الآفات، وربما يضاف لهم أخصائية لتنمية المرأة الريفية. والمركز مجهز هندسياً ليضم قاعة كبيرة للإجتماعات ومكاتب للعاملين ومزود بكافة الوسائل التعليمية الإرشادية ومكتبة لأفلام الفيديو، والنشرات الإرشادية (١:١).

ويختص المركز الإرشادى الزراعي بتخطيط وتنفيذ وتقييم البرامج الإرشادية فى كافة المجالات بما يتفق مع سياسة وإستراتيجية وزارة الزراعة والتنسيق مع الكوادر البحثية والأسر الريفية والمنظمات الحكومية والأهلية ذات العلاقة (٢).

ويحق فإن المركز الإرشادى الزراعي إعادة ناجحة لواجهة وزارة الزراعة المشرق على المستوى المحلى والإقليمى ورد الإعتبار المرشد الزراعي بإعتباره حلقة الوصل الأساسية بين الزراع وبين كل ما يعلوه من مستويات تنظيمية بالإضافة إلى كونه صديق المزارع ومصدر ثقته وخبراته. وقد أنشئ حتى الآن ٩٨ مركزاً منتشرة بالجمهورية ويجرى فى الوقت نفسه إستكمال خطة الإنشاء ليصل عدد المراكز إلى ١٥٠ مركزاً.

وتعتبر المراكز الإرشادية على هذا النحو تجديداً للعمل الإرشادى وما يقدمه من خدمات تعليمية تستهدف التغيير الموجب نحو التقدم الزراعي والريفى للمجتمعات والأسر والأفراد الريفيين مع حداثة إنشاء هذه المراكز فإن الخطوط المنظمة والقوية لأداء الخدمة الإرشادية وجودتها أصبح أمراً يلزم السعى نحو إرساءه أيضاً بنفس القوة والجدية والحماس الذى تسعى به وزارة الزراعة المصرية لإنشاء هذه المراكز.

والجودة Quality كلفة تعنى النوع أو ما يصف خصائص شئ، أو ما يتطابق أو يتكيف مع مستوى قياس لشيء، (10:607).

والجودة هى المطلب الأساسى للمنظمات وللعاملين فيها، وليس هنالك من بد من أن تكون الجودة هى المنطلق والمدخل الطبيعى لتحسين أداء المنظمة إن لم تكن هى واحدة من أهم سمات الإدارة فى عالمنا المعاصر، (٢: ٧، ١٥٥).

وقد أرخ Juran لتاريخ الجودة في المنظمات ١٩٧٤ مؤكداً أن بناء الأهرام في مصر أول من طور وأستخدم الجودة في عملهم وأرتبط ذلك بوظيفة التفتيش Inspection، كما توصل إلى أن وظيفة الجودة والإعتمادية Quality and Reliability تتسع كلما إتسع وتعدت التنظيم، (12:ch 10).

أما Hayer & Romig، ١٩٨٢ فقد عرضا للجودة المهنية عند تناولهما للنظرية التنظيمية وبالذات النظرية البنائية، والبيروقراطية وأكدوا، وأيضاً Juran أن الجودة دالة ترتبط أساساً بالعمليات البنائية مثل التركيب الهرمي، وعلاقة الحظ، والمشورة، ومستويات السلطة، وزيادة التخصص عند المستوى الأدنى من المدرج التنظيمي (5:ch 11).

ويذكر Alexander *et al* ١٩٨١ أنه مع التنظير للتنظيم في الثلاثينات والتي تعاطمت في الستينيات والسبعينات بدأ إدخال الجودة المهنية ولكن الدراسات في الخمسينات أوضحت أن الرقابة ليس لها أثر Impact على المستويات التنظيمية الرأسية (6:217).

وقد تعدى مفهوم الجودة في العقدين الماضيين الجوانب المحددة كالتطابق مع المواصفات Conformance to specification وحلقات الجودة Q.C. إلى جوانب العلاقات أكثر من تركزها على الأشياء أو التركيب التنظيمي حيث العلاقات بين الموارد (المصادر) Supplies وبين العميل (المستقبل) أو العلاقات بين الأشياء وإستخدامها وهذا ما يشير إلى وجهات نظر العميل Custom-viewpoint أو المطابقة لغرض الإستخدام Fitness for use.

ومن هنا كانت الجودة نسقاً system يغطي المدخلات، والعمليات، والمخرجات، وتعرف بإدارة الجودة الشاملة (TQM) (٢:١٥٤).

وتعريف جودة السلع أمر أكثر يسراً من تعريف جودة الخدمة Quality service فالعنصر البشري الإنساني سواء في إدارة المنظمة أو كان من جمهور المستفيدين من الخدمة يلعب دوره في صعوبة التحديد للجودة وكيفية قياسها.

ومع ذلك فإن Berry, Zeithomal and Parasurman 1958 (7:44-52)، Bol- (8:375-384) 1991، Zeithomal *et al.* 1990 (18)، Cornin & Taylor 1992 (9:5-68). يتفقون على أن جودة الخدمة إشارة إلى تقييم المستفيدين لدرجة الإمتياز أو التفوق الكلى للخدمة.

وقد حاول Sasser *et al* تحديد أبعاد وجودة الخدمة وذكروا أنها الجوانب المادية، والتسهيلات، والعاملين (١٧).

في حين يرى Lehitnen & lehitnen أن جودة الخدمة لها ثلاثة أبعاد هي: أولاً: الجودة المادية ويقصد بها البيئة المحيطة بتقديم الخدمة، وثانياً صورة المنظمة والإنتطباع الذهني عنها، وثالثاً: ناتج التفاعل بين العاملين بالمنظمة وبين المستفيدين. (١٣).

وقد إتفق Richardson & Robinsons على إعتبار أن صورة المنظمة لدى المستفيدين هي المدخل الرئيسى لتحديد ودراسة أبعاد جودة الخدمة (16:3-16).

ومن دراسة كل من Berry *et al* (7: 44- 52) , Parasurman وزملائه 1985 (14:34-44) كانت أبعاد جودة الخدمة هي: النواحي المادية الملموسة فى الخدمة، والإعتمادية، والإستجابة، والإتصالات، والمصداقية، والأمان، والجدارة، والتعاطف، وتفهم إحتياجات المستفيد وسهولة التفاعل.

وقد تم إختصارها من خلال التحليل العاملى على يد Parasurman 1993 إلى خمسة أبعاد رئيسية هي: الجوانب المادية الملموسة، والإعتمادية، والإستجابة، والأمان، والتعاطف، والتي تعرض الأبعاد التى تقيس كل بعد للمستفيدين لتحديد توقعاتهم وإدراكهم (15:140-2147).

ومن المحاولات الأولى فى قياس جودة الخدمة محاولة Parasurman 1985 السالفة الذكر وفيها أعتمد على تقييم الخدمة فى أبعاد عديدة من زاوية إدراك وتوقع كل من الإدارة والعاملين، وإدراك وتوقع المستفيدين بالخدمة من الجمهور.

وقد توصل فى أبحاثه التالية مع Berry وزملاءه (١٤) إلى تأكيد الأبعاد الخمسة السابقة الذكر، كما توصلوا إلى تحديد خمسة من الفجوات بين رأى المستفيدين (الجمهور) ورأى إدارة المنظمة وهذه الفجوات هي:

- أ- فجوة فيما بين توقعات المستفيدين، وإدراكات الإدارة بالمنظمة فقد لاتعرف الإدارة ما يريده الجمهور ولاكيف يحكم الجمهور على ما تقدم إليه.
- ب- فجوة فيما بين إدراكات الإدارة وبين المواصفات المحددة لجودة الخدمة حيث لاتحدد الإدارة مسئولياتها لجودة الخدمة أو أن هذا التحديد غير واضح وقد تضع الإدارة مستويات غير عملية، أو أن المستويات ينقصها أن تدفع العاملين للإلتزام بها.
- ج- فجوة فيما بين مواصفات الخدمة المقدمة وبين ما تدركه الإدارة عن هذه المواصفات ويرجع ذلك إلى تدنى مستوى مهارة العاملين القائمين بأداء الخدمة وضعف رغبتهم فى الأداء الجيد.
- د- فجوة فى مصداقية المنظمة بين ما تقدمه من مستوى للخدمة بالفعل وبين ما تعلن عنه فى الأحاديث أو الوعود.
- هـ- فجوة فيما بين الإدراكات وبين التوقعات للمستفيدين.

ومن هنا ولما كانت الخدمة الإرشادية الزراعية هي المخرجات التى أوجد التنظييم الإرشادى الزراعى من أجلها، وهى عمله سواء كانت التعليم والنصح والإستشارة فإن الخدمة الإرشادية الزراعية هي الميدان الحقيقى لتحدى البقاء الإحترافى والمهنى للمنظمة الإرشادية الحكومية فى عالم يغمره العلم والتكنولوجيا، والمعلومات، والعالمية (أو العولمة) والمناقشة، بل يغمره التغيير المستمر. فالعمل الإرشادى الزراعى نفسه تغيير تعليمى لجودة حياة المزارع وأسرته ومجتمعه المحلى.

وإستعداداً من فكر جون ديوى (٥) فإن الإرشاد الزراعى كشكل تعليمى يعد لدى (المؤلف الأول) ليس صناعة للحياة الزراعية والريفية ولكنه الحياة ذاتها.

ومن هنا إنطلق البحث الحالى ليس فقط لإختيار وتقنين مقياس جودة للخدمة الإرشادية بالمراكز الإرشادية وهذا مطلب ملح يمثل البحث الحالى أولى المحاولات فى ذلك بمصر، ولكن أيضاً لدراسة الفجوات فيما بين توقعات وإدراكات كل من مسئولى المراكز الإرشادية الزراعية، والزراع نحو جودة الخدمة الإرشادية المقدمة فى شكلها المعاصر.

أهداف البحث

يسعى البحث إلى تحقيق الأهداف الأساسية التالية:

- ١- تنمية وتقنين مقياس لجودة الخدمة الإرشادية الزراعية بمصر.
- ٢- تحديد الفروق فيما بين مسئولى المراكز الإرشادية المبحوثين من مستويات إدراكهم لجودة الخدمة الإرشادية الزراعية المقدمة للزراع.
- ٣- تحديد الفروق فيما بين مسئولى المراكز الإرشادية المبحوثين من حيث مستويات رؤيتهم لما يتوقعه الزراع من جودة الخدمة الإرشادية المقدمة إليهم.
- ٤- تحديد الفروق فيما بين مسئولى المراكز الإرشادية المبحوثين من حيث مستويات جودة الخدمة الإرشادية المقدمة بالفعل للزراع من وجهة نظرهم.
- ٥- تحديد الفروق الإجمالية بين إدراك مسئولى المراكز الإرشادية عن جودة الخدمة الإرشادية وبين رؤيتهم لما يتوقعه الزراع عن هذه الجودة إجمالاً وتفصيلاً لأبعاد هذه الجودة.
- ٦- تحديد الفروق بين إدراك مسئولى المراكز الإرشادية عن جودة الخدمة الإرشادية المدروسة وبين تحديدهم لما يتم فعلاً إجمالاً وتفصيلاً فى كل من ابعاد جودة الخدمة الإرشادية المدروسة.

محددات البحث

إقتصر البحث على دراسة مسئولى المراكز الإرشادية الزراعية يتلونها نشر دراسة جمهور الزراع كمرحلة ثانية بإذن الله والتي يجرى إعدادها للنشر حالياً.

الإجراءات البحثية

إشتملت الإجراءات البحثية لتحقيق أهداف البحث على ما يلى من إجراءات:

منطقة البحث:

أجرى البحث فى إحدى عشر محافظة هى : البحيرة، كفرالشيخ، الغربية، الشرقية، السويس، مرس مطروح، سيناء الشمالية، الجيزة، الفيوم، بنى سويف، وقنا وهى تمثل أكثر من ٥٠٪ من محافظات مصر التى أنشئ بها مراكز إرشادية وتم إختيارها عشوائياً لتمثل المناطق المختلفة بالجمهورية.

شاملة البحث:

شاملة هذا البحث هى كل من يشغل وظيفة مسئول بالمراكز الإرشادية الزراعية بالجمهورية والبالغ عددهم ٩٨ مسئولاً حتى تاريخ جمع البيانات.

عينة البحث:

تم إختيار ٤٥ مسئولاً من المراكز الإرشادية بحيث يمثل كل محافظة أربع مسئولين فيما عدا البحيرة التى يمثلها خمسة مسئولين وذلك مزاعة لمنطقة النوبارية الجديدة وبذلك يصل حجم العينة إلى ٤٥ مسئولاً يمثلون حوالى ٤٦٪ من إجمالى شاملتهم بالجمهورية.

التعريفات الإجرائية:

١- جودة الخدمة الإرشادية:

ويقصد بها ما تشير به إستجابات المبحوثين من وجهة نظرهم كإدراك وتوقع على متصل من ثلاث نقاط قرين عبارات الأبعاد الأساسية التالية: الجوانب المادية الملموسة، والإعتمادية، والإستجابة، والأمان، والتعاطف.

٢- الجوانب المادية الملموسة: Physical & Material arrangements

ويقصد بها ما تشير به إستجابة الإدراك والتوقع من المبحوثين عن توفر التسهيلات المادية والمباني والإتساع للمراكز الإرشادية ووجود الأجهزة والوسائل التعليمية الإرشادية بها ومظهر العاملين بها.

٣- الإعتمادية: Reliability

ويقصد بها ما تشير به إستجابات الإدراك والتوقع لدى مسئولى المراكز الإرشادية عن مدى توفر المادة العلمية الفنية ودقتها، والأخصائيين فى فروع الزراعة والوثوق فى قدراتهم التأهيلية بما لا يضر معها إحالة إستفسارات ومشكلات الزراع للمستويات الأعلى أو تغيير التوصيات ومن ثم سرعة الحل مع الوثوق فى الخدمة.

٤- الإستجابة: Responsiveness

ويقصد بها ما تشير به إستجابيات الإدراك والتوقع لدى مسئولى المراكز الإرشادية عن مدى السرعة التى تقدم بها الخدمة للزراع والإستعداد المستمر لذلك.

٥- الأمان: Security

ويقصد به ما تشير به إستجابيات الإدراك والتوقع لدى مسئولى المراكز الإرشادية عن مدى توفر كل ما يسبب الإنسجام والمودة بين المزارع ومسئولى المراكز الإرشادية من العاملين، ويسبب حدوث الثقة والإقتناع الشخصى والراحة من جراء تقديم الخدمة.

٦- التعاطف: Courtesy

ويقصد به ما تشير به إستجابيات الإدراك والتوقع لدى مسئولى المراكز الإرشادية المبحوثين عن مدى تقدير كل من الإدارة، والزراع لظروف عمل مسئولى المراكز من جانب وتقدير مسئولى المراكز لظروف الزراع ومشكلاتهم بروح من الصداقة والمودة.

المقاييس:

تم تنمية مقياس لجودة الخدمة الإرشادية بناءً على الدراسات السابقة ويتكون من خمسة أبعاد وهى: الجوانب المادية للموسسة، والإعتمادية، والإستجابة، والأمان، والتعاطف، حيث تغطى كل منها على الترتيب عدداً من العبارات كما يلى: (٤)، (٦)، (٤)، (٥)، (٥)، وبالتالي فإن عدد بنود المقياس (٢٤) بنداً (عبارة) يستجيب المبحوث قرين كل عبارة على كل من المتغير الأول وهو الإدراك لما يجب أن تكون عليه الخدمة الإرشادية والمتغير المتعلق بإدراك المسئولين لتوقعات الزراع على متصل من ثلاث نقاط هى (بشدة، نوعاً، بقللة)، أما المتغير المتعلق بتحديد الجودة التى تمت بالفعل فيستجيب على متصل من ثلاث نقاط هى (دائماً، أحياناً، نادراً). وقد تضمنت إستمارة الإستبيان بالمقابلة هذه المقاييس السابقة بالإضافة إلى أسئلة تغطى بعض بيانات لوصف المبحوثين.

وقد تمت معالجة بيانات المقاييس الثلاثة السابقة من إدراك جودة الخدمة الإرشادية كما يراها مسئولو المراكز، ورأيهم عن توقعات الزراع عن هذه الجودة، وإستجاباتهم بتقرير ما تم فعلاً من بنود هذه الجودة، بحيث يعطى المبحوث فى بشدة- نوعاً- بقللة القيم الدرجية (٢، ١، ٣) على الترتيب. وكذلك الحال فى المقياس الأخير فيعطى المبحوث عن إستجابته لكل عبارة (دائماً، أحياناً، نادراً) القيم الدرجية (٢، ١، ٣) على الترتيب. وتكون درجة المبحوث هى مجموع درجات بنود كل بعد من الأبعاد المدروسة بالإضافة إلى المجموع الكلى. وقد تم جمع البيانات بمعرفة الباحثين ميدانياً فى الفترة من يناير - فبراير ١٩٩٩م من خلال المقابلات الشخصية.

الفروض البحثية

الفرض البحثى الأول:

"هناك فروق فيما بين مسئولى المراكز الإرشادية الزراعية من حيث مستويات إدراكهم لجودة الخدمة الإرشادية الزراعية المقدمة للزراع".

الفرض البحثى الثانى:

"هناك فروق فيما بين مسئولى المراكز الإرشادية الزراعية من حيث مستويات إدراكهم لما يتوقعه الزراع من جودة الخدمة الإرشادية الزراعية المقدمة لهم".

الفرض البحثى الثالث:

"هناك فروق فيما بين مسئولى المراكز الإرشادية من حيث مستويات تحديدهم لما يتم فعلاً من جودة للخدمة الإرشادية الزراعية المقدمة للزراع".

الفرض البحثى الرابع:

"هناك فرق بين درجة إدراك مسئولى المراكز الإرشادية الإجمالية لما يجب أن تكون عليه الخدمة الإرشادية الزراعية وبين درجة ما يرونه متوقعاً من الزراع عنها".

الفرض البحثى الخامس:

"هناك فرق بين درجة إدراك مسئولى المراكز الإرشادية لما يجب أن تكون عليه جودة الخدمة الإرشادية الزراعية لكل من الأبعاد الخمسة المدروسة وبين درجة ما يرونه متوقعاً من الزراع عنها".

الفرض البحثى السادس:

"هناك فرق بين درجة إدراك مسئولى المراكز الإرشادية الإجمالية لما يجب أن تكون عليه جودة الخدمة الإرشادية الزراعية وبين درجة تحديدهم لما تم فعلاً".

الفرض البحثى السابع:

"هناك فرق بين درجة إدراك مسئولى المراكز الإرشادية لما يجب أن تكون عليه جودة الخدمة الإرشادية الزراعية لكل من الأبعاد الخمسة المدروسة وبين درجة تحديدهم لما تم فعلاً".

التحليل الإحصائي:

أستخدم لتحقيق الأهداف أدوات التحليل الإحصائي التالية: معامل الارتباط البسيط ومصفوفة لمعاملات الارتباط لتحقيق الصدق الداخلى للمقياس، ومعامل ألفا للثبوت المعروف باسم "كرونيباخ" وذلك لتحقيق الهدف الأول، كما أستخدم تحليل التباين المزدوج ونسبة (ف) لتحقيق الأهداف الثانى والثالث والرابع، أما اختبار (t) فقد أستخدم لتحقيق بقية الأهداف البحثية. وقد أستخدمت النسب المئوية، والتكرارات، والمتوسط الحسابى، والإنحراف المعياري فى الشكل الجدولى لعرض البيانات.

النتائج ومناقشتها

أولاً: تقنين مقياس لجودة الخدمة الإرشادية الزراعية:

سبق الإشارة إلى أن بناء وتنمية المقياس قد تمت بعد الإحاطة بما أتبع من الدراسات المرجعية ونتائج البحوث السابقة ركلها أجنبية، والتي أكدت سلامة أبعاد المقياس ومناسبتها من الوجهة التركيبية والعملية، وبقي أن تصاغ فى عبارات عربية تفى بالصدق وتسعى نحو الثبوت خاصة على أرضية الواقع المصرى للإرشاد الزراعى والذى أستخدم له هذا المقياس لأول مرة.

وقد تأكد الصدق الظاهرى من خلال تعريض المقياس لعدد من الباحثين بالجامعات المصرية ومعهد بحوث الإرشاد الزراعى والتنمية الريفية وعددهم (١٠)، وعدد من مسئولى المراكز الإرشادية فى إحدى الدورات التدريبية بمركز الدعم الإعلامى بدكرنس وعددهم (٣٠) ولم ينتج من ذلك تعديلات صياغية أو جوهريّة تركيبية. ومن ناحية أخرى فقد جرت إختبارات الصدق والإتساق الداخلى بأستخدام معامل الارتباط البسيط ومصفوفة معاملات الارتباط. فأتضح ما يلى (جدول (١)):

١- تراوحت معاملات الارتباط بين مجموع درجات البعد الأول وهو الجوانب المادية الملموسة وبين درجة كل من بنوده بين حد أعلى قدره ٠,٧١٢، وحد أدنى قدره ٠,٥٢٨. وكانت جميع معاملات الارتباط الأربعة موجبة ومعنوية على مستوى ٠,٠٠١.

٢- تراوحت معاملات الارتباط بين مجموع درجات البعد الثانى وهو الإعتمادية وبين درجة كل من بنوده بين حد أعلى قدره ٠,٧٢، وحد أدنى قدره ٠,٢٨٨٢. وكانت جميع معاملات الارتباط الستة موجبة ومعنوية على مستوى ٠,٠٠١.

٣- تراوحت معاملات الارتباط بين مجموع درجات البعد الثالث وهو الإستجابة وبين درجة كل من بنوده بين حد أعلى قدره ٠,٨١٦٥، وحد أدنى قدره ٠,٥٣٩٢. وكانت جميع معاملات الارتباط الأربعة موجبة ومعنوية على مستوى ٠,٠٠١.

جدول رقم (١): قيم معامل الارتباط بين مجموع درجات كل من الأبعاد الخمسة المدروسة وبين درجة كل بند من بنودها الفرعية.

| معامل الارتباط | رقم العبارة | البعد |
|----------------|-------------|---------------------------|
| **،.٧١٢ | ١ | الجوانب المادية الملموسة. |
| **،.٥٠٣٨ | ٢ | |
| **،.٦٨٥٣ | ٣ | |
| **،.٥٦.٣ | ٤ | |
| **،.٤٩٦٢ | ٥ | الإعتمادية. |
| **،.٥١٥٦ | ٦ | |
| **،.٧٢. | ٧ | |
| **،.٣٩٨١ | ٨ | |
| **،.٢٨٨٣ | ٩ | |
| **،.٤٩٨١ | ١٠ | |
| **،.٧٩١٥ | ١١ | الإستجابة. |
| **،.٨١٦٥ | ١٢ | |
| **،.٥٣٩٣ | ١٣ | |
| **،.٧٧٤٦ | ١٤ | |
| **،.٦٥٢٦ | ١٥ | الأمان. |
| **،.٦٧٧٥ | ١٦ | |
| **،.٤١٩٥ | ١٧ | |
| **،.٧٥٥٦ | ١٨ | |
| **،.٦٨.٣ | ١٩ | |
| **،.٧.٦٢ | ٢٠ | التعاطف. |
| **،.٨.٠.٩ | ٢١ | |
| **،.٦٧٥٢ | ٢٢ | |
| **،.٧٦٦. | ٢٣ | |
| **،.٧٤٨. | ٢٤ | |

** معنوى عند مستوى ٠.٠٠١

٤- تراوحت معاملات الارتباط بين مجموع درجات البعد الرابع وهو الأمان وبين درجة كل من بنوده بين حد أعلى قدره ٠,٧٥٥٦، وحد أدنى قدره ٠,٤١٩٥ وكانت جميع معاملات الارتباط الخمسة موجبة معنوية على مستوى ٠,٠٠١ .

٥- تراوحت معاملات الارتباط بين مجموع درجات البعد الخامس وهو التعاطف وبين درجة كل من بنوده بين حد أعلى قدره ٠,٨٠٠٩، وحد أدنى قدره ٠,٦٧٥٢، وكانت جميع معاملات الارتباط الخمسة موجبة معنوية على مستوى ٠,٠٠١ .

ومن ثم فقد تقرر عدم تعديل العبارات المكونة لكل بعد وتعد صالحة وصادقة تماماً.

ومن ناحية أخرى فإن معاملات الارتباط بين مجموع درجات كل بعد من الأبعاد الخمسة المدروسة وبين الدرجة الكلية للمقياس (جدول رقم ٢) قد تراوحت بين حد أعلى قدره ٠,٨٠٦١، وذلك بين بعد الأمان وبين الدرجة الكلية، وحد أدنى قدره ٠,٦٦٦٨ . وذلك لبعد الجوانب المادية للمموسة وكانت جميع معاملات الارتباط الخمسة موجبة معنوية على مستوى ٠,٠٠١، ومن ثم لم يتقرر أى تعديل على بناء المقياس.

جدول رقم (٢): قيم معامل الارتباط البسيط بين المجموع الكلي لدرجات المقياس وبين الدرجة الإجمالية لكل من الأبعاد الخمسة المكونة له

| معامل الارتباط | البعد |
|----------------|-----------------|
| ** ,٦٦٦٨ | الجوانب المادية |
| ** ,٦٨٧٨ | الإعتمادية |
| ** ,٧٦٧١ | الإستجابة |
| ** ,٨٠٦١ | الأمان |
| ** ,٧٠٦٢ | التعاطف |

** معنوية عند مستوى ٠,٠٠١ .

الثبوت:

بإستخدام معامل ألفا للثبوت إتضح أن قيمته ٠,٩٠٣٤ . وطبقاً لذلك فالثبوت مرتفع جداً بما يجعل المقياس معتدلاً به وصالحاً للإستخدامات العلمية الحالية والمقبلة. ومن هذا المعامل فإن معامل الصدق الإحصائي ٠,٩٥٠٥ (الجزر التربيعي للثبوت)

ثانياً: تحديد الفروق فيما بين مسئولى المراكز الإرشادية المبحوثين من حيث مستويات الإدراك لجودة الخدمة الإرشادية المقدمة من المركز للزراع:

تشير النتائج الواردة بجدول رقم (٣) إلى أن الإستجابة "بشدة" كانت تتراوح بين حد أعلى قدره ٩٩٪ للعبارة (١) عن جاذبية المباني والتسهيلات، و٩٨٪ وذلك للعبارتين (١٧)، (٢٤) (الأدب وحسن الخلق لدى العاملين بالمركز، والروح المرحة والصدقاة فى التعامل مع الزراع) على الترتيب، وبين حد أدنى قدره ٥١٪ وذلك لعبارة توفر التخصصات الزراعية المختلفة بالمركز. أما بالنسبة للإستجابة "نوعاً" تراوحت بين حد أعلى قدره ٤٢٪ وذلك لعبارة توفر التخصصات الزراعية المختلفة بالمركز، وحد أدنى قدره ٢٪ وذلك للعبارات (١)، (١٧)، (٢٤). بينما تراوحت الإستجابة "بقلة" بين حد أعلى قدره ٦٪ للعبارات (٣)/(٧)، (١٠)، (١٩)، (٢١)، (٢٢)، (٢٣) وبين حد أدنى قدره "صفر" للعبارات (١)، (٦)، (٩)، (١١)، (١٣)، (١٥)، (١٧)، (٢٤). وإزاء هذه الفروق الظاهرة فقد تم استخدام تحليل التباين المزدوج ونسبة (ف) لتحديد معنوية تلك الفروق لإختبار الفرض الإحصائى الأول.

ويتضح من بيانات جدول رقم (٤) أن قيمة (ف) بين مستويات الإستجابة كانت معنوية فى حين كانت قيمة (ف) فيما بين عبارات المقياس غير معنوية، ومن ثم فقد تم رفض الفرض الإحصائى الأول وقبول الفرض البحثى الأول. الذى ينص على "أن هناك فروق بين مسئولى المراكز الإرشادية الزراعية من حيث مستويات إدراكهم لجودة الخدمة الإرشادية الزراعية المقدمة للزراع".

وتعنى هذه النتيجة أن مسئولى المراكز الإرشادية لا يختلفون على الأبعاد الخمسة المدروسة فى قياس جودة الخدمة الإرشادية ولم يكن التباين بينهم دال، فى حين أن إدراكهم لما يجب أن يكون فى كل من هذه الأبعاد وعباراتها كان مختلفاً إلى الحد الذى أظهر التباين المعنوى، ويتفق هذا مع كافة دراسات وأبحاث الإدراك المعرفى فى أن لكل فرد درجته وخريطته الإدراكية طبقاً للعديد من العوامل أهمها الخبرات السابقة، والتأهيل والوظائف السابقة، والمدد من التخرج وفى شغل الوظيفة، والمشار إليها فى ملحق (٢) وصف عينة المبحوثين.

ثالثاً: تحديد الفروق فيما بين مسئولى المراكز الإرشادية المبحوثين من حيث مستويات إدراكهم لما يتوقعه الزراع من جودة الخدمة الإرشادية الزراعية المقدمة لهم.

تشير النتائج الواردة بجدول رقم (٥) إلى أن الإستجابة "بشدة" كانت تتراوح بين حد أعلى قدره ٩١٪ وذلك للعبارات (١٧) (الأدب وحسن الخلق لدى العاملين بالمركز)، وحد أدنى قدره ٤٠٪ وذلك للعبارة السابعة (توفر التخصصات الزراعية المختلفة بالمركز)، أما بالنسبة للإستجابة "نوعاً"، تراوحت بين حد أعلى قدره ٤٢٪ وذلك للعبارة (٢٢) (ملائمة ساعات العمل والوقت للخدمة المقدمة)، وبين حد أدنى قدره ٩٪ وذلك للعبارة (١٧) (الأدب وحسن الخلق لدى العاملين بالمركز). بينما تراوحت الإستجابة "بقلة" بين حد أعلى قدره ٢٠٪ وذلك للعبارة العاشرة (الإحتفاظ بسجلات وملفات دقيقة)، وبين حد أدنى قدره صفر وذلك للعبارات (٨)، (١٧)، (١٨)، (٢٠).

جدول رقم (٣): التكرار والنسبة المئوية لإستجابات مسئولى المراكز
الإرشادية لما يجب أن تكون عليه جودة الخدمة الإرشادية

| م | الإستجابة | ما يجب أن يكون | | | | | |
|----|---|----------------|----|-------|----|------|---|
| | | بشدة | | نوعاً | | بقلة | |
| | | ت | % | ت | % | ت | % |
| ١ | جاذبية المباني والتسهيلات المادية الأخرى | ٤٤ | ٩٨ | ١ | ٢ | - | - |
| ٢ | التنظيم الداخلى للمركز وحسن تصميمه | ٣٣ | ٧٣ | ١١ | ٢٥ | ١ | ٢ |
| ٣ | حدثة المواد التعليمية والأجهزة التعليمية | ٣٢ | ٧١ | ١٠ | ٢٣ | ٣ | ٦ |
| ٤ | مظهر الأخصائيين والمرشدين | ٣١ | ٦٩ | ١٣ | ٢٨ | ١ | ٢ |
| ٥ | الوفاء بتقديم الخدمة الإرشادية فى المواعيد المحددة | ٣٣ | ٧٣ | ١١ | ٢٥ | ١ | ٢ |
| ٦ | الدقة وعدم الخطأ فى المعلومات أو الفحص | ٣٥ | ٧٨ | ١٠ | ٢٢ | - | - |
| ٧ | توافر التخصصات الزراعية المختلفة بالمركز | ٢٣ | ٥١ | ١٩ | ٤٣ | ٣ | ٦ |
| ٨ | الثقة فى مسئول المركز والأخصائيين والمرشدين | ٤٠ | ٨٩ | ٤ | ٩ | ١ | ٢ |
| ٩ | الحرص على حل مشكلات الزراعة | ٣٧ | ٨٢ | ٨ | ١٨ | - | - |
| ١٠ | الإحتفاظ بسجلات وملفات دقيقة | ٢٨ | ٨٦ | ٤ | ٨ | ٣ | ٦ |
| ١١ | السرعة فى تقديم الخدمة الإرشادية المطلوبة | ٣٣ | ٧٣ | ١٢ | ٢٧ | - | - |
| ١٢ | الإستجابة الفورية لإحتياجات المزارع مهما كانت درجة الإنشغال | ٣٤ | ٧٥ | ١٠ | ٢٣ | ١ | ٢ |
| ١٣ | الإستعداد الدائم من العاملين للتعاون مع المزارع | ٣٩ | ٨٧ | ٦ | ١٣ | - | - |
| ١٤ | الرد الفورى على الإستفسارات والشكاوى | ٣١ | ٦٩ | ١٣ | ٢٩ | ١ | ٢ |
| ١٥ | الشعور بالأمان فى التعامل | ٣٩ | ٨٧ | ٦ | ٢٣ | - | - |
| ١٦ | المعرفة والمهارة المتخصصة من العاملين بالمركز | ٣٨ | ٨٤ | ٦ | ١٤ | ١ | ٢ |
| ١٧ | الأدب وحسن الخلق لدى العاملين بالمركز | ٤٤ | ٩٨ | ١ | ٢ | - | - |
| ١٨ | إستمرار متابعة حل مشاكل المزارع | ٣٦ | ٧٩ | ٨ | ١٩ | ١ | ٢ |
| ١٩ | دعم الإدارة وتأييدها لأداء العاملين | ٣٢ | ٧٠ | ١١ | ٢٤ | ٣ | ٦ |
| ٢٠ | تفهم إحتياجات ومشكلات المزارع | ٣٩ | ٨٧ | ٥ | ١١ | ١ | ٢ |
| ٢١ | وضع مصالح المزارع فى مقدمة إهتمامات المركز والإدارة | ٢٨ | ٨٤ | ٥ | ١٠ | ٢ | ٦ |
| ٢٢ | ملاءمة ساعات العمل والوقت للخدمة المقدمة | ٣٣ | ٧٢ | ١٠ | ٢٢ | ٢ | ٦ |
| ٢٣ | تقدير ظروف المزارع مهما كانت مناسبة لظروف المشكلات تبعاً لظروفه | ٣٤ | ٧٤ | ٩ | ٢٠ | ٢ | ٦ |
| ٢٤ | الروح المرحة والصدقة فى التعامل مع المزارع | ٤٤ | ٩٨ | ١ | ٢ | - | - |

جدول رقم (٤): ملخص نتائج تحليل التباين المزدوج ونسبة (ف) للفروق بين درجات مسئولى المراكز الإرشادية فى إدراك ما يجب أن تكون عليه جودة الخدمة الإرشادية

| مصدر التباين | درجة الحرية | مجموع المربعات | التباين (متوسط المربعات) | نسبة (ف) |
|-----------------------|-------------|----------------|--------------------------|----------|
| بين البنود | ٢٢ | ١١٥.٧٨ | ٥.٠٣٤ | .١٩ |
| بين مستويات الإستجابة | ٢ | ١٥.٧٣,٥٣ | ٧٥٣٦,٧٧ | *٢٨٤,٥٢٩ |
| الخطأ | ٤٦ | ١٢١٨,٤٧ | ٢٦,٤٨٨ | - |
| المجموع | ٧١ | ١٦٤.٧,٧٨ | - | - |

(*) معنوى عند مستوى ٥. . . .

وللتحقق من معنوية هذه الفروق الظاهرة فقد أستخدم تحليل التباين المزدوج ونسبة (ف) لتحديد معنوية هذه الفروق لإختبار الفرض الإحصائى الثانى. ويتضح من بيانات جدول رقم (٦) أن قيمة (ف) بين مستويات الإستجابة كانت معنوية، فى حين كانت (ف) فيما بين عبارات المقياس غير معنوية. ومن ثم فقد تقرر رفض الفرض الإحصائى الثانى وقبول الفرض البحثى الثانى. والذى يرى أن "هناك فروق فيما بين مسئولى المراكز الإرشادية الزراعية من حيث مستويات إدراكهم لما يتوقعه الزراع من جودة الخدمة الإرشادية الزراعية المقدمة لهم".

وتعنى هذه النتيجة أن إدراك المسئولين عن المراكز الإرشادية عن توقعات الزراع الذين تقدم لهم الخدمة الإرشادية ما يزال غير متجانس مما سبب إختلافاً دالاً. وربما تحتاج هذه الإدراكات والتوقعات لفترة طويلة حتى تستقر بحكم كثافة التعامل والتفاعل مع الزراع وإحاطة مسئولى المراكز بكل ما يدور فى أذهانهم وما ينتظرونه من أنشطة وأعمال وخدمات إرشادية هذا مع تأكيد البحث أن تباين هذه التوقعات المدركة أمر منطقى وطبيعى.

رابعاً: تحديد الفروق فيما بين مسئولى المراكز الإرشادية المبحوثين من حيث مستويات تحديدهم لما يتم فعلاً من جودة الخدمة الإرشادية الزراعية المقدمة للزراع:

تشير النتائج الواردة بجدول (٧) إلى أن مستوى الإستجابة دائماً تراوح بين حد أعلى قدره ٩١٪ وذلك للعبارة (١٧) (الأدب وحسن الخلق لدى العاملين بالمركز)، وبين حد أدنى قدره ٤٢٪ للعبارات (٣)، (٧)، (١٩)، أما مستوى الإستجابة "أحياناً" فقد تراوح بين حد أعلى قدره ٤٧٪ وذلك للعبارة (١٩) (دعم الإدارة وتأييدها لأداء العاملين)، وبين حد أدنى قدره ٩٪ وذلك للعبارة (١٧) (الأدب وحسن الخلق لدى العاملين بالمركز). فى حين تراوح مستوى الإستجابة "نادراً" بين حد أعلى قدره ٢٣٪ وذلك للعبارات الأولى والثانية والسابعة على الترتيب (جاذبية المباني والتسهيلات المادية الأخرى، والتنظيم الداخلى للمركز وحسن تصميمه)، وبين حد أدنى قدره صفر للعبارة (١٧)، (الأدب وحسن الخلق لدى العاملين بالمركز الإرشادى).

جدول رقم (٥): التكرار والنسبة المئوية لإستجابات مسئولى المراكز الإرشادية
عن مستويات إدراكهم لما يتوقعه الزراع من جودة الخدمة الإرشادية المقدمة إليهم

| إدراك المسئولين لما يتوقعه المزارع | | | | | | الإستجابة | رقم العبارة |
|------------------------------------|---|-------|----|------|----|-----------|-------------|
| بقلة | | نوعاً | | بشدة | | | |
| % | ت | % | ت | % | ت | | |
| ١٨ | ٨ | ٣٣ | ١٥ | ٤٩ | ٢٢ | | ١ |
| ١٦ | ٧ | ٣٣ | ١٥ | ٥١ | ٢٣ | | ٢ |
| ١١ | ٥ | ٣٦ | ١٦ | ٥٣ | ٢٤ | | ٣ |
| ١٢ | ٦ | ٣٨ | ١٧ | ٤٩ | ٢٢ | | ٤ |
| ١٦ | ٧ | ٣٣ | ١٥ | ٥١ | ٢٣ | | ٥ |
| ١٣ | ٦ | ٢٧ | ١٢ | ٦٠ | ٢٧ | | ٦ |
| ١٨ | ٨ | ٤٢ | ١٩ | ٤٠ | ١٨ | | ٧ |
| - | - | ٣٣ | ١٥ | ٦٧ | ٣٠ | | ٨ |
| ٢ | ١ | ٣٢ | ١٤ | ٦٦ | ٣٠ | | ٩ |
| ٢٠ | ٩ | ١٦ | ٧ | ٦٤ | ٢٩ | | ١٠ |
| ٧ | ٣ | ٣١ | ١٤ | ٧٢ | ٢٨ | | ١١ |
| ٤ | ٢ | ٣٣ | ١٥ | ٦٣ | ٢٨ | | ١٢ |
| ٧ | ٣ | ٢٢ | ١٠ | ٧١ | ٣٢ | | ١٣ |
| ٢ | ١ | ٣٣ | ١٥ | ٦٥ | ٢٩ | | ١٤ |
| ٧ | ٣ | ٢٤ | ١١ | ٦٩ | ٣١ | | ١٥ |
| ٢ | ١ | ٣١ | ١٤ | ٦٧ | ٣٠ | | ١٦ |
| - | - | ٩ | ٤ | ٩١ | ٤١ | | ١٧ |
| - | - | ٢٩ | ١٣ | ٧١ | ٣٢ | | ١٨ |
| ١٣ | ٦ | ٣٦ | ١٦ | ٥١ | ٢٣ | | ١٩ |
| - | - | ٣٣ | ١٥ | ٦٧ | ٣٠ | | ٢٠ |
| ٧ | ٣ | ٢٢ | ١٠ | ٧١ | ٣٢ | | ٢١ |
| ٤ | ٢ | ٤٣ | ١٩ | ٥٣ | ٢٤ | | ٢٢ |
| ١١ | ٥ | ٣٦ | ١٦ | ٥٣ | ٢٤ | | ٢٣ |
| ٩ | ٤ | ١٦ | ٧ | ٧٥ | ٣٤ | | ٢٤ |

جدول رقم (٦): ملخص نتائج تحليل التباين المزدوج ونسبة (ف) للفروق بين درجات مسئولى المراكز الإرشادية فى إدراكهم لما يتوقعه الزراع من جودة الخدمة الإرشادية المقدمة إليهم

| مصدر التباين | درجة الحرية | مجموع المربعات | التباين | نسبة ف |
|-----------------------|-------------|----------------|---------|-----------|
| بين البنود | ٢٣ | صفر | صفر | صفر |
| بين مستويات الإستجابة | ٢ | ٦٩٩٣ | ٢٤٩٦,٥ | **١٤٨,٧٨٧ |
| الخطأ | ٤٦ | ١.٨١ | - | - |
| المجموع | ٧١ | ٨.٧٤ | - | - |

(*) معنوى عند مستوى ١.٠٠٠ .

وللتحقق من معنوية هذه الفروق الظاهرة فقد أستخدم تحليل التباين المزدوج ونسبة (ف) لتحديد معنوية هذه الفروق لإختبار الفرض الإحصائى الثالث. ويتضح من بيانات جدول رقم (٨) أن قيمة (ف) بين مستويات الإستجابات كانت معنوية، فى حين كانت (ف) فيما بين عبارات المقياس غير معنوية، ومن ثم فقد تقرر رفض الفرض الإحصائى الثالث وقبول الفرض البحثى الثالث. الذى يرى أن هناك فروق فيما بين مسئولى المراكز الإرشادية من حيث مستويات تحديدهم لما يتم فعلاً من جودة للخدمة الإرشادية الزراعية المقدمة للزراع.

وتعنى هذه النتيجة حاجة المنظمة الإرشادية على المستوى الإقليمى وإدارة المراكز الإرشادية بالإدارة المركزية للإرشاد الزراعى أن تسهم بمزيد من عمليات التخطيط والتنسيق والرقابة والتمويل التى تسمح بوجود فعلى أكبر للخدمات الإرشادية.

خامساً: تحديد الفرق بين إدراك مسئولى المراكز الإرشادية عن جودة الخدمة الإرشادية وبين إدراكهم لما يتوقعه الزراع عن هذه الجودة إجمالاً وتفصيلاً لكل من أبعاد جودة الخدمة المدروسة:

تشير النتائج الواردة بجدول رقم (٩) إلى أن الفروق بين متوسطى درجة مسئولى المراكز الإرشادية عن جودة الخدمة الإرشادية ، وبين إدراكهم لما يتوقعه الزراع عن هذه الجودة كان معنوياً عند مستوى ١.٠٠٠ ، وذلك للعبارة السادسة وهى (الدقة وعدم الخطأ فى المعلومات أو الفحص)، وكان الفرق معنوى عند مستوى ٠.٠٥ . لكل من العبارات : (١)، (٢)، (٣)، (٤)، (٥)، (٨)، (١٠)، (١١)، (١٥)، (١٩)، (٢٣)، (٢٤). بمعنى أن أولوية الفروق بين إدراك مسئولى المراكز الإرشادية عن جودة الخدمة الإرشادية، وبين إدراكهم لما يتوقعه الزراع عن هذه الجودة كانت فى البنود التالية: الدقة وعدم الخطأ فى المعلومات أو الفحص، وجاذبية المبانى والتسهيلات المادية الأخرى، والوفاء بتقديم الخدمة الإرشادية فى المواعيد المحددة، والتنظيم الداخلى للمركز وحسن تصميمه، وحداثة المواد التعليمية والأجهزة التعليمية، ومظهر الأخصائىين الإرشاديين، والثقة فى مسئول المراكز والأخصائىين والمرشدين، الإحتفاظ بسجلات وملفات دقيقة، والسرعة فى تقديم الخدمة الإرشادية المطلوبة،

جدول رقم (٧): التكرار والنسبة المئوية (*) لإستجابات مسئولى المراكز الإرشادية عن مستويات إدراكهم لجودة الخدمة الإرشادية المقدمة بالفعل للزراع من وجهة نظرهم

| ما يتم فعلا | | | | | | الإستجابة |
|-------------|----|--------|----|-------|----|-----------|
| نادرا | | أحيانا | | دائما | | العبارات |
| % | ت | % | ت | % | ت | |
| ٢٣ | ١٠ | ٢٣ | ١٥ | ٤٤ | ٢٠ | ١ |
| ٢٣ | ١٠ | ٣٠ | ١٤ | ٤٧ | ٢١ | ٢ |
| ١٨ | ٨ | ٤٠ | ١٨ | ٤٢ | ١٩ | ٣ |
| ١٢ | ٥ | ٣٥ | ١٦ | ٥٣ | ٢٤ | ٤ |
| ٩ | ٤ | ٤٢ | ١٩ | ٤٩ | ٢٢ | ٥ |
| ١١ | ٥ | ٢٩ | ١٣ | ٦٠ | ٢٧ | ٦ |
| ٢٣ | ١٠ | ٣٥ | ١٦ | ٤٢ | ١٩ | ٧ |
| ٧ | ٣ | ٣٥ | ١٦ | ٥٨ | ٢٦ | ٨ |
| ٥ | ٢ | ٢٠ | ٩ | ٧٥ | ٣٤ | ٩ |
| ١٠ | ٤ | ١٧ | ٨ | ٧٣ | ٣٣ | ١٠ |
| ٤ | ٢ | ٣٤ | ١٦ | ٦٢ | ٢٨ | ١١ |
| ١٢ | ٦ | ٢٣ | ١٥ | ٥٣ | ٢٤ | ١٢ |
| ٥ | ٢ | ٣٥ | ١٦ | ٦٠ | ٢٧ | ١٣ |
| ١٠ | ٤ | ٣٥ | ١٦ | ٥٥ | ٢٥ | ١٤ |
| ٧ | ٣ | ٢٤ | ١١ | ٦٩ | ٣١ | ١٥ |
| ٥ | ٢ | ٣١ | ١٤ | ٦٤ | ٢٩ | ١٦ |
| — | — | ٩ | ٤ | ٩١ | ٤١ | ١٧ |
| ٤ | ٢ | ٢٩ | ١٣ | ٦٧ | ٣٠ | ١٨ |
| ١٨ | ٥ | ٤٧ | ٢١ | ٤٢ | ١٩ | ١٩ |
| ٢ | ١ | ٢٩ | ١٣ | ٦٩ | ٣١ | ٢٠ |
| ٤ | ٢ | ٢٧ | ١٢ | ٦٩ | ٣١ | ٢١ |
| ١٣ | ٦ | ٢٣ | ١٥ | ٥٤ | ٢٤ | ٢٢ |
| ١١ | ٥ | ٢٧ | ١٢ | ٦٢ | ٢٨ | ٢٣ |
| ٢ | ١ | ١٨ | ٨ | ٨٠ | ٣٦ | ٢٤ |

(*) مقربة لأقرب عدد صحيح.

والشعور بالأمان فى التعامل، دعم الإدارة وتأييدها لأداء العاملين، وتقدير ظروف المزارع مهما كانت ومناسبة الطول لمشكلاته تبعاً لظروفه، والروح المرحة والصدافة فى التعامل مع المزارع. فى حين أنه لم يكن هناك فرق معنوى بين متوسطى إدراك المسئولين عن جودة الخدمة الإرشادية، وبين إدراكهم لما يتوقعه المزارع عن هذه الجودة، وذلك لكل من العبارات: (٧)، (٩)، (١٢)، (١٣)، (١٤)، (١٦)، (١٧)، (١٨)، (٢٠)، (٢١)، (٢٢).

جدول رقم (٨) : ملخص نتائج تحليل التباين المزدوج ونسبة (ف) للفروق بين درجات مسئولى المراكز الإرشادية من حيث مستويات جودة الخدمة الإرشادية المقدمة بالفعل للمزارع من وجهة نظرهم

| مصدر التباين | درجة الحرية | مجموع المربعات | التباين | نسبة ف |
|-----------------------|-------------|----------------|----------|----------|
| بين البنود | ٢٣ | ٣٤٧.٨٧٥ | ١٥.١٢٥ | .٤٣٧٧ |
| بين مستويات الإستجابة | ٢ | ٥٥١.٢٥ | ٢٧٥٥.١٢٥ | **٧٩.٧٢١ |
| الخطأ | ٤٦ | ١٥٨٩.٧٥ | ٣٤.٥٦ | - |
| المجموع | ٧٨ | ٧٤٤٧.٨٧٥ | - | - |

(*) معنوى عند مستوى ٠.٠١

ومن البيانات أيضاً اتضح أن المتوسط الإجمالى لدرجات إدراك المبحوثين لما يجب أن يكون لجودة الخدمة الإرشادية الزراعية كان ٦٦.٢٥ درجة، بإنحراف معيارى قدره ٥.٠٨٥ درجة، فى حين كان متوسط درجاتهم عما يتوقعه المزارع من جودة هذه الخدمة ٦٠.٧٥ درجة بإنحراف معيارى قدره ٧.٤٦ درجة، جدول رقم (١٠). ونظراً لهذا الفرق الظاهر فقد إستخدم أختبار (t) لتحديد معنوية الفرق بينهما فاتضح أن قيمة (t) المحسوبة هى ٤.٠٥٨ وهى معنوية عند مستوى ٠.٠٠١. ومن ثم فقد تم رفض الفرض الإحصائى الرابع وقبول الفرض البحثى الرابع. والذى يرى أن "هناك فرق بين درجة إدراك مسئولى المراكز الإرشادية الإجمالية لما يجب أن تكون عليه الخدمة الإرشادية الزراعية وبين درجة ما يروونه متوقعاً من المزارع عنها".

تبين أيضاً من جدول رقم (١٠) للمتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لكل من إدراك مسئولى المراكز الإرشادية عن جودة الخدمة الإرشادية، وبين إدراكهم لما يتوقعه المزارع عن هذه الجودة وذلك لأبعاد المقياس الخمسة، وباستخدام أختبار (t) لتحديد معنوية الفرق إتضح أن قيم (t) المحسوبة بين المجموعتين لكل من الأبعاد التالية: الجوانب المادية الملموسة، والإعتمادية كانت معنوية عند مستوى ٠.٠٠٥. فى حين لم تكن قيم (t) لبقية الفروق بين كل بعدين من الأبعاد الأخرى معنوية. ومن ثم فقد تم رفض الفرض الإحصائى الخامس وقبول الفرض البحثى الخامس. والذى يرى أن "هناك فرق بين درجة إدراك مسئولى المراكز الإرشادية لما يجب أن تكون عليه جودة الخدمة الإرشادية الزراعية لكل من الأبعاد الخمسة المدروسة وبين درجة ما يروونه متوقعاً من المزارع عنها".

جدول رقم (٩): المتوسط الحسابى والانحراف المعياري وقيم (t) لدرجات مسئولى
المراكز الإرشادية فى إدراك ما يجب أن تكون عليه الخدمة الإرشادية،
و درجاتهم عن إدراكهم لما يتوقعه الزراع عن جودة هذه الخدمة

| قيمة t | توقعات المسئولين عن الزراع | | إدراك المسئولين | | م |
|--------|-----------------------------|-------------------|-----------------------------|-------------------|----|
| | الانحراف المعياري (درجة) | المتوسط (درجة) | الانحراف المعياري (درجة) | المتوسط (درجة) | |
| *٢,٢٩٨ | ٠,٧٤ | ٢,٣١ | ٠,٦ | ٢,٦٤ | ١ |
| *٢,٥٩٧ | ٠,٧ | ٢,٣٧ | ٠,٥ | ٢,٧١ | ٢ |
| *٢,٤٦ | ٠,٦٩ | ٢,٤٢ | ٠,٦ | ٢,٦٤ | ٣ |
| *٢,٣٥ | ٠,٧١ | ٢,٣٥ | ٠,٥٢ | ٢,٦٦ | ٤ |
| *٢,٦١ | ٠,٧٤ | ٢,٣٥ | ٠,٥ | ٢,٧١ | ٥ |
| **٢,٨٢ | ٠,٦١ | ٢,٤٧ | ٠,٤١ | ٢,٧٨ | ٦ |
| ٠,٨ | ٠,٦٢ | ٢,٤٤ | ٠,٦٢ | ٢,٤٥ | ٧ |
| *٢,٢٢ | ٠,٤٧ | ٢,٦٦ | ٠,٤ | ٢,٨٦ | ٨ |
| ١,٦٩ | ٠,٦ | ٢,٦٤ | ٠,٣٨ | ٢,٨٢ | ٩ |
| *٢,٣٥ | ٠,٦٢ | ٢,٤٤ | ٠,٥٥ | ٢,٧٧ | ١٠ |
| *٢,٠٥ | ٠,٦٢ | ٢,٥٥ | ٠,٤٤ | ٢,٧٣ | ١١ |
| ١,٤٥ | ٠,٥٨ | ٢,٥٧ | ٠,٤٩ | ٢,٧٣ | ١٢ |
| ٠,٨٢ | ٠,٥١ | ٢,٧٥ | ٠,٣٤ | ٢,٨٦ | ١٣ |
| ٠,٣٦ | ٠,٥٢ | ٢,٦٢ | ٠,٥٢ | ٢,٦٦ | ١٤ |
| *٢,٢ | ٠,٦ | ٢,٦٤ | ٠,٣٤ | ٢,٨٦ | ١٥ |
| ١,٨ | ٠,٥٢ | ٢,٦٤ | ٠,٣٨ | ٢,٨٢ | ١٦ |
| ١ | ٠,١٤ | ٢,٩٧ | ٠,١٠٦ | ٢,٩٩ | ١٧ |
| ١ ١ | ٠,٤٧ | ٢,٦٦ | ٠,٤٧ | ٢,٧٧ | ١٨ |
| *٢,٢٣ | ٠,٧١ | ٢,٣٧ | ٠,٥٦ | ٢,٦٦ | ١٩ |
| ١,٨ | ٠,٤٧ | ٢,٦٦ | ٠,٤٢ | ٢,٨٤ | ٢٠ |
| ١,٤٥ | ٠,٦ | ٢,٦٤ | ٠,٥ | ٢,٨ | ٢١ |
| ١,٤٢ | ٠,٦٥ | ٢,٤٨ | ٠,٥٥ | ٢,٦٨ | ٢٢ |
| *٢,٣٨ | ٠,٦٩ | ٢,٤٢ | ٠,٥٤ | ٢,٧١ | ٢٣ |
| *٢,٢٢ | ٠,٦٣ | ٢,٦٦ | ٠,١٤ | ٢,٩٧ | ٢٤ |

(*) معنوى عند مستوى ٠,٠٥

(**) معنوى عند مستوى ٠,٠١

ومما سبق يتضح أن هناك فرقاً واضحاً فيما بين إدراك مسئولى المراكز الإرشادية عن جودة الخدمة الإرشادية وبين إدراكهم لما يتوقعه الزراع عن هذه الجودة فى بعدى الجوانب المادية الملموسة، والإعتمادية بما يلزم معها العمل على تقليل هذه الفجوات والتي قد تشير إلى شدة الحاجة إلى التخلص من قيود موارد المنظمة الإرشادية الزراعية وتبنى سياسة عمل وفلسفة تعتمد الجودة منهاجاً ونظاماً.

جدول رقم (١٠): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيم (t)
بين إدراك ما يجب أن يكون لكل من أبعاد جودة الخدمة الإرشادية الزراعية
وبين ما يتوقعه انزراع من وجهة نظر مسئولى المراكز الإرشادية

| قيمة t | ما يتوقعه الزراع من وجهة نظر المسئولين | | الإدراك | | الأبعاد | م |
|---------|--|-----------------|-------------------|-----------------|--------------------------|---|
| | الانحراف المعيارى | المتوسط الحسابى | الانحراف المعيارى | المتوسط الحسابى | | |
| *٢,٢١٩ | ٠,٧١ | ٢,٣٦٣ | ٠,٥٥٥ | ٢,٦٦٣ | الجوانب المادية الملموسة | ١ |
| *٢,٠٥٣ | ٠,٦١ | ٢,٥ | ٠,٤٧٥ | ٢,٦٢ | الإعتمادية | ٢ |
| ١,٤٥٩ | ٠,٥٦ | ٢,٦٢٣ | ٠,٤٤٨ | ٢,٧٨ | الإستجابة | ٣ |
| ١,٧٧٩ | ٠,٤٩ | ٢,٦٥٦ | ٠,٣٧١ | ٢,٨٢ | الأمان | ٤ |
| ١,٣٩٤ | ٠,٦١ | ٢,٦٤٤ | ٣,٤ | ٢,٨ | التعاطف | ٥ |
| **٤,٠٥٨ | ٧,٤٦ | ٦٠,٧٥ | ٥٠,٨٥ | ٦٦,٢٥ | الإجمالى | |

* معنوى عند مستوى ٠,٠٥

سادساً: تحديد الفروق بين إدراك مسئولى المراكز الإرشادية عن جودة الخدمة الإرشادية وبين تحديدهم لما تم فعلاً فى كل من أبعاد جودة الخدمة الإرشادية المدروسة إجمالاً وتفصيلاً:

تشير النتائج الواردة بجدول رقم (١١): إلى أن الفرق بين متوسطى درجة الإدراك لجودة الخدمة الإرشادية (ما يجب أن يكون)، وبين ما يتم بالفعل كان معنوياً عند مستوى ٠,٠١ للعبارات أرقام (١)، (٣)، (٦)، (٨)، (١٢)، (١٣)، (١٩)، (٢٤)، وكان الفرق معنوياً عند مستوى ٠,٠٥ للعبارات أرقام: (٢)، (٥)، (١٥)، (١٦)، (٢٠)، (٢٢). فى حين لم يكن الفرق معنوياً بين متوسطى درجات العبارات أرقام (٤)، (٧)، (٩)، (١٠)، (١١)، (١٤)، (١٧)، (١٨)، (٢١)، (٢٣). بمعنى أن أولوية الفروق بين الإدراك لجودة الخدمة الإرشادية (ما يجب أن يكون، وبين ما يتم بالفعل) يمكن ترتيبها على النحو التالى: الثقة فى مسئول المركز والأخصائيين الإرشاديين، وحادثة المواد التعليمية والأجهزة التعليمية، والإستجابة الفورية لإحتياجات الزراع مهما كانت درجة الإنتشغال، والإستعداد الدائم من العاملين للتعاون مع الزراع، وجاذبية المباني والتسهيلات المادية الأخرى، والدقة وعدم الخطأ فى المعلومات أو الفحص، والروح المعنوية المرحة والصدقة فى التعامل مع الزراع، ودعم الإدارة وتأييدها الأداء

العاملين، والتنظيم الداخلى للمركز وحسن تصميمه، والوفاء بتقديم الخدمة الإرشادية فى المواعيد المحددة، والشعور بالأمان فى التعامل، المعرفة والمهارة المتخصصة من العاملين بالمركز، وتفهم إحتياجات ومشكلات الزراع، وملاءمة ساعات العمل والوقت للخدمة المقدمة.

جدول رقم (١١): المتوسط الحسابى والانحراف المعياري وقيم (t) لدرجات مسئولى المراكز الإرشادية فى إدراك ما يجب أن يكون عليه الخدمة الإرشادية، وإدراكهم لما يتم بالفعل

| م | إدراك المسئولين | | توقعات المسئولين عن الزراع | | قيمة t |
|----|-----------------|--------------------------|----------------------------|--------------------------|--------|
| | المتوسط (درجة) | الانحراف المعياري (درجة) | المتوسط (درجة) | الانحراف المعياري (درجة) | |
| ١ | ٢,٦٤ | ٠,٦ | ٢,٢٢ | ٠,٧٩ | **٢,٨٣ |
| ٢ | ٢,٧١ | ٠,٥ | ٢,٣٧ | ٠,٧ | *٢,٦٣ |
| ٣ | ٢,٦٤ | ٠,٦ | ٢,٢٤ | ٠,٧٤ | **٢,٨٥ |
| ٤ | ٢,٦٦ | ٠,٥٢ | ٢,٤٣ | ٠,٦٩ | ١,٧٨ |
| ٥ | ٢,٧١ | ٠,٥ | ٢,٤ | ٠,٦٥ | *٢,٥٢ |
| ٦ | ٢,٧٨ | ٠,٤٩ | ٢,٤٨ | ٠,٦١ | **٢,٧٢ |
| ٧ | ٢,٤٥ | ٠,٦٢ | ٢,٢ | ٠,٧٨ | ١,٦٧ |
| ٨ | ٢,٨٦ | ٠,٤ | ٢,٥١ | ٠,٦ | **٣,٨٤ |
| ٩ | ٢,٨٢ | ٠,٣٨ | ٢,٧١ | ٠,٥٤ | ١,١ |
| ١٠ | ٢,٧٧ | ٠,٥٥ | ٢,٦٤ | ٠,٤٦ | ١,٢١ |
| ١١ | ٢,٧٣ | ٠,٤٤ | ٢,٥٦ | ٠,٥٨ | ١,٥٥ |
| ١٢ | ٢,٨٦ | ٠,٤٩ | ٢,٤ | ٠,٧١ | **٣,٥٦ |
| ١٣ | ٢,٨٦ | ٠,٣٤ | ٢,٥٥ | ٠,٥٨ | **٣,١٠ |
| ١٤ | ٢,٦٦ | ٠,٥٢ | ٢,٤٧ | ٠,٦٦ | ٠,٦٦ |
| ١٥ | ٢,٨٦ | ٠,٣٤ | ٢,٦٤ | ٠,٦ | *٢,٢٠ |
| ١٦ | ٢,٨٢ | ٠,٣٨ | ٢,٦ | ٠,٥٧ | *٢,٢٠ |
| ١٧ | ٢,٩٨ | ٠,١٠٦ | ٢,٩١ | ٠,٢٨ | ١,٧٥ |
| ١٨ | ٢,٧٧ | ٠,٤٧ | ٢,٦٢ | ٠,٥٧ | ١,٣٦ |
| ١٩ | ٢,٦٦ | ٠,٥٦ | ٢,٣١ | ٠,٦٦ | **٢,٧١ |
| ٢٠ | ٢,٨٤ | ٠,٤٢ | ٢,٦٦ | ٠,٥٢ | *٢,٢٠ |
| ٢١ | ٢,٨ | ٠,٥ | ٢,٦٤ | ٠,٥٧ | ١,٤٥ |
| ٢٢ | ٢,٦٨ | ٠,٥٥ | ٢,٤ | ٠,٧١ | *٢,١٥ |
| ٢٣ | ٢,٧١ | ٠,٥٤ | ٢,٥٢ | ٠,٦٩ | ١,٤٦ |
| ٢٤ | ٢,٩٧ | ٠,١٤ | ٢,٧٥ | ٠,٤٨ | **٣,١٤ |
| | ٦٦,٢٥ | ٥,٠٨٥ | ٦٠,٢٤ | ٧,٣٣ | **٤,٥١ |

(**) معنوية عند مستوى ٠,٠١ (*) معنوية عند مستوى ٠,٠٥

ومن البيانات اتضح أن المتوسط الإجمالى لدرجات المبحوثين فى إدراك ما يجب أن يكون لجودة الخدمة الإرشادية الزراعية كان ٦٦,٢٥ درجة بانحراف معيارى قدره ٥,٠٨٥ درجة، فى حين كان متوسط درجاتهم عما يتم بالفعل ٦٠,٢٤ درجة بانحراف معيارى قدره ٧,٣٣ درجة، جدول (١٢).

جدول رقم (١٢): المتوسط الحسابى والانحراف المعيارى وقيم (t) بين درجتى مسئولى العمل بالمراكز الإرشادية فى الإدراك لما يجب أن يكون من جودة الخدمة الإرشادية، وبين ما يتم فعلاً للأبعاد الخمسة المدروسة والدرجة الإجمالية لها.

| م | الأبعاد | الإدراك | | ما يتم فعلاً | |
|---|-------------------------|-----------------|-------------------|-----------------|-------------------|
| | | المتوسط الحسابى | الانحراف المعيارى | المتوسط الحسابى | الانحراف المعيارى |
| ١ | الجوانب المادية للموسسة | ٢,٦٦٢ | ٠,٥٥٥ | ٢,٣١٥ | ٠,٧٣ |
| ٢ | الإعتمادية | ٢,٦٦٢ | ٠,٤٧٥ | ٢,٤٩ | ٠,٦٠٧ |
| ٣ | الإستجابة | ٢,٧٨ | ٠,٤٤٨ | ٢,٤٩٥ | ٠,٦٢٣ |
| ٤ | الأمان | ٢,٨٢ | ٠,٣٧١ | ٢,٦٢ | ٠,٥٣٦ |
| ٥ | التعاطف | ٢,٨ | ٠,٤٣ | ٢,٥٩ | ٠,٥٩٤ |
| | الإجمالى | ٦٦,٢٥ | ٥,٠٨٥ | ٦٠,٢٤ | ٧,٣٣ |

(**) معنوى عند مستوى ٠,٠١ (*) معنوى عند مستوى ٠,٠٥

وباستخدام إختبار (t) لتحديد معنوية الفرق بينهما إتضح أن قيمته هى ٤,٤٩٣ وهى معنوية عند ٠,٠١، ومن ثم فقد تم رفض الفرض الإحصائى السادس وقبول الفرض البحثى السادس. والذي يرى أن "هناك فرق بين درجة إدراك مسئولى المراكز الإرشادية لما يجب أن تكون عليه جودة الخدمة الإرشادية الزراعية وبين درجة تحديدهم لما تم فعلاً".

ومن بيانات الجدول رقم (١٢) أيضاً اتضح أن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل من إدراك مسئولى المراكز الإرشادية عن جودة الخدمة الإرشادية (ما يجب أن يكون) وبين إدراكهم لما يتم بالفعل وذلك لأبعاد المقياس الخمسة وباستخدام أختبار (t) لتحديد معنوية الفرق إتضح أن قيمة (t) المحسوبة بين المجموعتين كانت معنوية عند مستوى ٠,٠١، ٠,٠٥ لكل من الأبعاد التالية وهى: الجوانب المادية للموسسة، والإستجابة، والأمان. فى حين لم تكن قيمة (t) لمتوسطى الفرق بين كل بعدين من الأبعاد الأخرى معنوية ومن ثم فقد تقرر رفض الفرض الإحصائى السابع وقبول الفرض البحثى السابع. والذي ينص على أن "هناك فرق بين درجة إدراك مسئولى المراكز الإرشادية لما يجب أن تكون عليه جودة الخدمة الإرشادية الزراعية لكل من الأبعاد المدروسة وبين درجة تحديدهم لما تم فعلاً".

مما سبق يتضح أن هناك ثلاث فروق واضحة فيما بين إدراك مسنولى المراكز الإرشادية عن جودة الخدمة الإرشادية، وبين إدراكهم لما يتم فعلاً هي: الجوانب المادية الملموسة، والإستجابة، والأمان بما يلزم معها العمل على تقليل هذه الفروق والتي تشير إلى ضعف القدرة المالية للمراكز الإرشادية ووجود محدودات موريدية لتوفير الخدمات بشكل ذو جودة مرتفعة، كما أن الأمر ربما يحتاج إلى دفع وتدعيم العاملين بالمراكز لتقوية روحهم المعنوية ورغبتهم فى الأداء المتميز.

ملحق (١) التكرار والنسب المئوية لمسئولى المراكز الإرشادية الزراعية بحسب أهم خصائصهم

| الخصائص | التكرار | % |
|-----------------------------|---------|-------|
| مدة شغل الوظيفة الحالية: | | |
| ١ سنة | ٢٩ | ٦٤.٤٤ |
| ٢ سنة | ٧ | ١٥.٥٥ |
| ٣ سنة فأكثر | ٩ | ٢٠.١ |
| المجموع | ٤٥ | ١٠٠ |
| الوظائف الإرشادية السابقة: | | |
| مرشد | ٣ | ٦٦.٦٨ |
| أخصائى | ٧ | ١٥.٥٥ |
| وكيل/مفتش | ٨ | ١٧.٧٧ |
| المجموع | ٤٥ | ١٠٠ |
| مدة العمل بالإرشاد الزراعي: | | |
| ١-٥ سنة | ١٤ | ٣١.١ |
| ٦-١٠ سنة | ٧ | ١٥.٦ |
| ١١ سنة فأكثر | ٢٤ | ٥٣.٣ |
| المجموع | ٤٥ | ١٠٠ |
| الوظيفة الإرشادية السابقة: | | |
| قيادية | ١٧ | ٣٣.٣٣ |
| غير قيادية | ٢٨ | ٦٦.٦٧ |
| المجموع | ٤٥ | ١٠٠ |
| المدة من التخرج: | | |
| ١-٥ سنة | ٥ | ١١ |
| ١١ سنة فأكثر | ٤٠ | ٨٩ |
| المجموع | ٤٥ | ١٠٠ |

المراجع

أولاً مراجع باللغة العربية:

- ١- الإدارة المركزية للإرشاد الزراعى، (١٩٩٨): بيانات رسمية غير منشورة، القاهرة.
- ٢- السلمي، ع (دكتور)، (١٩٨٨): تطوير أداء وتجديد المنظمات، مكتبة الإدارة المعاصرة، دار قباء للطباعة والنشر، القاهرة.
- ٣- قطاع الإرشاد الزراعى بمصر، وهيئات أخرى، (١٩٩٧): المراكز الإرشادية الزراعية، نشرة رقم ٣٥١ .
- ٤- عمر، أ.م (دكتور)، (١٩٩٢): الإرشاد الزراعى المعاصر، مصر للخدمات العلمية، القاهرة، غير مخصص للبيع.
- ٥- واين، ر . ن (١٩٦٤): قاموس جون ديوى للتربية، ترجمة محمد على العريان، مكتبة الأنجلو المصرية.

ثانياً: مراجع باللغة الانجليزية:

6. A Lettander, Phil *et al.* (1987): New Organizational Structures and New Quality Systems, in Jill, P. Kern, Riley, J.J. and Jones, L.N., **Management Resources Management**, Marcel Decker Inc. new York.
7. Berry, L.L., Zeithomal, V.A. and Parasuramon A (1985): Quality Counts in Service too, **Business Horizons**, May- June.
8. Bolton, R. n. and Drew, J,H., (1991): A Multistages Model of Customers Assessment of Service Quality and Value, **Jor. Of Consumer Research**, Vol (17) No. (4).
9. Cronin, J., and Taylor, 5. (1992): Measuring Service Quality: A Re-Examination and Extension, **Qur. Of Marketing**, Vol. (56) Joly.
10. Guralnik, D. (Ed), (1987): **Webster's New World Dictionary**, New American Library.
11. Hayer, Glenn E., and Roming Harry G., (1982): **Modern Quality Control**, rev. ed. Gelencoe Publishing, U.S.A.
12. Juran, J.M., (ed) (1974): **Quality Control A Handbook**. 3 rd ed., Mc-Grew Hill., New York.

13. Lehitnen, J.R. and Lehitnen, O. (1982): Service Quality: A Study of Quality Dimensions, **Working Paper**, Service Management institute, Helsinki.
14. Parasurman, A., Zethaml. V., and Berry L.L., (1985): A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for future Research, **Jor. of Marketing**, Vol. (49) fall.
15. _____, _____, and _____., (1993): More on Improving Service Quality Measurement, **Jor. of Retailing**, Vol. (69) spring.
16. Richardson, B. and Robinsons, (1986): The Impact of Internal Marketing on Consumer Service in a Retail Bank, **International, Jor. of Bank Marketing**, Vol (4), No 5.
17. Sasser, W., Olson, Rond Wych off. (1978): **Management of Service Operations: Test and Cases**, Allyn & Bacon, U.S.A.
18. Zeithaml, V.A., Parasuramen, A and Berry L.L., (1990): **Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations**, The Free Press, New York.

QUALITY OF THE AGRICULTURAL EXTENSION SERVICE AT THE AGRICULTURAL EXTENSION CENTERS (AEC) IN EGYPT

1. VIEW OF POINTS OF (AEC) OFFICERS

MOHAMED AHMED FARIED AND ABD ELHADY MOHAMED ABD ELGWAD

Agricultural Extension and Rural Development Research Institute

This research aimed at: Developing and standardizing a scale for measuring the Agric. Extension service Quality (AES) for the Agricultural Extension Centers (AEC) in Egypt, determining the differences among (AEC) officers regarding their perceptions, views about farmers expectations and what actually Been done at the (AESQ), and to determine the difference between their perceptions and views about farmers expectation, and their perceptions to what Should be and What (AEC) actually perform.

The research was conducted on the (AEC) at (11) governorates which had (AEC) representing about 50 percent from the total number of (AEC),s puilt in Egypt.

Four (AEC) officers were selected from each governorate and 5 officers from Beheira and Noubaria, areas. The total size of the sample reached to 45 officers representing about 46% from the population Studied.

Data were collected through a designed scale for (AECQ) contained five dimensions including 24 items.

Simple corr. Coef., corr. Matrix, validity and reliability coefficients two-way analysis of variance and (t) test were used as statistical tools for analysing the data.

The main results of the study were:

The tested scale showed high validity and reliabilily of its dimensions and for each item.

There were significant differences among the (AEC) officers regarding each of their perceptions, views about farmers expectations and what actually been performed for the (AESQ) at each of the item score.

Data revealed also that there were significant differences related to score of the physical and material arrangements and reliability dimensions Among (AEC) officers perceptions and views their about farmers expectations of (AECQ).

Also there were significant differences related to physical & material arrangements, responsiveness and security dimensions Among (AEC) offiers perceptions and what actually been performed for (AECQ).

The study results should raise and promote the (AESQ) to meet the perceptions and views about the farmers expectations and views about the farmers expectations from the view points of (AES) officers.

Also the Agric. Extension organization should increase its resources and expenditures and to have a clear, accurate and defined policy for extension service Quality as a system and as a methodology. And to incite and support the extension personnel to develop their motivations and abilities to perform the ext. services with a distinctive Quality.