

رؤية مسئولى العمل الإرشادى الزراعى المحلى لجودة الخدمة الإرشادية المؤداة للزراع ببعض محافظات صعيد مصر

عبد الهادى محمد عبد الجواد^{*}، سامى أحمد عبد الجواد^{**}، حنان كمال عبد الحليم^{*}
^{*} معهد بحوث الإرشاد الزراعى والتنمية الريفية، مركز البحوث الزراعية
^{**} قسم الاقتصاد الزراعى، كلية الزراعة بمشهر، جامعة بنها

المستخلص:

تعتبر جودة الخدمة الإرشادية متطلبا ضروريا فى العمل الإرشادى الزراعى المصرى خاصة وأن الجودة هى المدخل الوحيد لمواجهة تحديات التحرر الاقتصادى، ومسايرة التغيرات العالمية الأخرى المعاصرة. وحيث يمثل رؤساء الأقسام بالإرشاد الزراعى والأخصائيين الإرشاديين قادة للعمل الإرشادى الميدانى المحلى، فقد استهدفت الدراسة تحديد الفرق بين مستويات استجابة هؤلاء المسئولين عن جودة الخدمة الإرشادية الزراعية المقدمة بالفعل للزراع، وتحديد العلاقة الاقترانية بين مستويات رؤيتهم لجودة هذه الخدمة، وبين مستويات كل من: وضوح التنظيم الإرشادى الزراعى، وإدراك المسئولية، وقد تم اختيار محافظات المنيا وأسيوط وسوهاج لتمثل صعيد مصر، وتم تحديد مركزين إداريين بكل منها وهى مراكز: مغاغة ودير موسى بمحافظة المنيا، وديروط وصدفا بمحافظة أسيوط، وطما والبلينا بمحافظة سوهاج، وتم اختيار عينة البحث لتمثل ٨٥% من إجمالى شاملتهم بكل المركزين المدروسين قرين كل محافظة. وقد استخدم مقياس فريد وزملائه لجودة الخدمة الإرشادية لقياس المتغير الرئيسى، وقد تم جمع البيانات من خلال استبيان بالمقابلة الشخصية للمبحوثين خلال شهرى يناير وفبراير عام ٢٠٠٦، وتمت تنمية مقياسين لوضوح التنظيم الإرشادى وإدراك المسئولية، واستخدم فى التحليل الإحصائى اختبار كاً، وكانت أهم النتائج: وجود فرق معنوى بين المبحوثين فى مستوى رؤيتهم لجودة الخدمة الإرشادية المؤداة للزراع، وأن العلاقة الاقترانية بين مستويات رؤية الجودة للخدمة، وبين كل من: وضوح التنظيم الإرشادى، وإدراك المسئولية كانت غير معنوية، وقد خرج البحث بعدد من التوصيات التطبيقية سعيا نحو جودة الخدمة المؤداة للزراع من الإرشاد الزراعى.

المقدمة:

يهدف العمل الإرشادى الزراعى إلى تغيير السكان الريفيين من خلال تنمية مداركهم ومهاراتهم وتغيير جودة الحياة، ثم السعى لتغيير الغايات الاقتصادية والاجتماعية، ويرى (فريد وزميليه، ٢٠٠٣، ص ٣) أن التغييرات المتصاعدة التى طرأت على المنظمة الإرشادية فى التنظيم والاستراتيجيات والمدخل تعنى أن الحاجة للإرشاد الزراعى وإلى تغييره شديدة، لتكثيف استثماراته فى المستقبل، وفى سياق تلك التغييرات فإن (Garforth & Oakley, 1985 . p. 60) يرى أن الإرشاد الزراعى عامة مدعولمزيد من القدرة، ومزيد من الاستقلالية والمرونة والتكيف، ومزيد من التوجه نحوالمسترشدين Client-Oriented من قبل الإرشاديين، بمعنى أن التأكيد سوف يكون على جودة Quality التفاعل بين العاملين الإرشاديين، وبين المسترشدين، أكثر من

كونه تحريك أرفع للرسائل الإرشادية عبر مستويات تنظيمية إرشادية، ومن هنا فإن الجودة كما أشار (فتح الباب، ٢٠٠٦، ص ٥١) نقلا عن Barbara Spencer هي الجهد الحقيقي الذي يبذله التنظيم، ليغير مدخله الكلى للخدمة، بحيث يجعل الجودة هي العامل القائد في كل شيء يتم في المنظمة.

وذكر (سامي، ١٩٦٣، ص ٦-١٢) أن العوامل التي تعوق العمل الإرشادي الزراعي ومنظّماته هي: العوامل الاجتماعية كالعادات، والتقاليد، والعرف، والمعتقدات، والعوامل الاقتصادية مثل: نظام المجتمع الاقتصادي، ومكانة الزراعة في الاقتصاد، والاستثمار الزراعي، ونوع قوانين الإنتاج، ومشاكل الإدارة المزرعية، والعوامل الثقافية مثل: مدى التقدم الثقافي للمجتمع، ونسبة الأمية، ومدى تأثير المؤسسات الثقافية، والتعليم المهني ومدى تجاوبه مع المجتمع، وأخيرا العوامل السياسية كالأفكار السياسية، والهيئات المهيمنة على النواحي المهنية، والتي تقدم مساعدات سواء كانت وطنية أو أجنبية. ويضيف (الخولي، ١٩٦٨، ص ٨-٢٧) عددا آخر من معوقات العمل الإرشادي الزراعي في مصر هي:

- أ- عدم كفاية الأدوات، والاستعدادات والتسهيلات الإرشادية.
- ب- نقص وسائل الانتقال والاتصال، وضعف التمسّيق.
- ج- قصور كل من المشاركة المحلية، ودور القيادة الريفية.
- د- ربط جهاز الإرشاد الزراعي بالنظام البيروقراطي المعقد.
- هـ- زيادة الكثافة الإرشادية.

بينما رأى (عمر، ١٩٩٢، ص ٩٢٦) أن أهم معوقات العمل الإرشادي الزراعي ما يلي:

- ١- ضعف الاستثمارات المخصصة للعمل الإرشادي، بالنسبة للجهود المطلوب أدائها.
- ٢- ضعف التمثيل الإرشادي في صنع السياسات الزراعية.
- ٣- تفتيت الحيازات المزرعية، مما يثبط تنفيذ التوصيات.
- ٤- الاهتمام بتعديل جهاز الإرشاد الزراعي المركزي، دون المحلي والقروي.
- ٥- القصور في إشراك المسترشدين في بناء البرامج، وتنفيذها وتقييمها.
- ٦- ازدواج التعليمات الصادرة إلى المرشدين الزراعيين من الجهاز الإرشادي، ومن المحليات، وغيرها وربما تعارضها.

أما (الزغبي، ١٩٩٤، ص ٥) فقد صنف واقع مشكلات التنظيم الإرشادي الزراعي المصري إلى ستة أبعاد هي:

- ١- عدم استقرار الهيكل التنظيمي.
- ٢- ضعف العلاقة بين جهاز الإرشاد الزراعي والجهات البحثية والمحلية.
- ٣- ضعف الإمكانيات المادية.
- ٤- عدم فاعلية الأجهزة المعاونة.
- ٥- قلة التدريب وعدم مسابرة للاحتياجات التدريبية الحقيقية.
- ٦- تضارب الأنشطة الإرشادية.

رؤية مسئولى العمل الإرشادى الزراعى المحلى لجودة الخدمة..... ١٣

- وخلصت (المنظمة العربية للتنمية الزراعية، ١٩٩٤، ص ص ١٩٠-١٩١) إلى أن العوامل التى تحد من كفاءة الأجهزة الإرشادية فى الدول العربية هى:
- ١-معلومات إدارية: كعدم الاستقرار لهياكل التنظيمات الإرشادية، ونقص الكوادر الفنية، وازدواج الإشراف الإرشادى، ونقص الإمكانيات المادية.
 - ٢-معلومات مؤسسية: كعدم وضوح السياسة الزراعية، وضعف التنسيق بين الإرشاد الزراعى، والجهات المهتمة بالتنمية الزراعية.
 - ٣-معلومات فنية: مثل عدم ملائمة التقنية لمشاكل الزراعة، ونقص الكوادر المتخصصة، وضعت البرامج والأنشطة الإرشادية.
 - ٤-معلومات اجتماعية: كالعادات والتقاليد، وانخفاض مستوى التعليم عند المزارعين.
 - ٥-معلومات تشريعية: كالقوانين المالية، حيازة الأراضى، والتعاون والتنسيق، وتشريعات الامتراجيات، والسياسات الزراعية بالإرشاد.

يتبين مما سبق أن كفاءة وفاعلية التنظيم الإرشادى الزراعى تتأثر بعوامل عديدة منها ما يدخل فى نطاق تحكمه المباشر مثل: التكنولوجيا الملائمة، وتوافر المعرفة الفنية والكوادر المتخصصة، وإقامة روابط فعالة مع الجهات المهتمة بالتنمية الزراعية والريفية، وحصوله على مشاركة المستفيدين من الخدمة الإرشادية، وقدرته على توجيه النصح والمشورة والتعليم للزراع، وهناك عوامل تخرج عن نطاق تحكمه: مثل الميزانية المخصصة له، والتشريعات، ووضع السياسات الزراعية، وتوافر البنية الاساسية للعمل الإرشادى. وتلزم الإحاطة أن أداء الخدمة الإرشادية بالجودة المطلوبة لا بد وأن يركز على أسس فنية وتنظيمية، وعلى المشاركة النشطة للجهات المعنية بالخدمة الإرشادية، والمستفيدين منها مع الجهاز الإرشادى. ومن هنا فإن المعوقات والمشكلات التى تواجه وتؤثر على كفاءة وفاعلية العمل الإرشادى الزراعى، والتطورات الجارية الاقتصادية والفنية، وجودة المنافسة مع المداخل الأخرى للعمل الإرشادى، وتباين حاجات الزراع، تفرض كلها أهمية تحسين وتجويد أداء جهاز الإرشاد الزراعى الحكومى.

- ولتعظيم دور جهاز الإرشاد الزراعى قدمت (المنظمة العربية للتنمية الزراعية، ١٩٩٦، ص ص ٢٠٠-٢١٣) عدة مقترحات فى هذا الشأن وهى:
- ١-استقرار هياكل التنظيمات الإرشادية، أوإعادة هيكلتها.
 - ٢-توفير الكوادر والأطر الفنية المتخصصة، وتدريبها مع توافر المعدات، والمهام الفنية اللازمة لأداء مهامهم.
 - ٣-تشجيع الأخصائيين للعمل فى مجال البيئة، والعلوم الاجتماعية.
 - ٤-تطوير آليات الربط بين الإرشاد الزراعى، والبحوث.
 - ٥-التركيز على لامركزية تخطيط العمل الإرشادى، مع اشتراك الزراع، والتنظيمات المهتمة بالتنمية الريفية.
 - ٦-تعزيز مشاركة المرأة الريفية فى جهود التنمية الزراعية والريفية.
 - ٧-الارتقاء بالعمل الإرشادى الزراعى، ودور القطاع الخاص فى الإرشاد.
 - ٨-زيادة المخصصات المالية، لدعم البنية التحتية للعمل الإرشادى.

ويضيف (نافع، ١٩٩٧، ص ص ٢٩-٣١) إلى ما سبق أن الاتجاهات المعاصرة لتطوير الخدمة الإرشادية الزراعية في ظل الاقتصاد الحر تركز على ما يلي:

- ١- تضمين العمل الإرشادي لمجالات ضرورية كصيانة الموارد الزراعية، والحفاظ على البيئة، والثقافة السكانية، والحماية من الغش التجاري، والإرشاد الاستهلاكي، وترشيد استخدام مياه الري، وإرشاد التخزين والتسويق.
- ٢- التركيز على ضرورة تقييم الأنشطة الإرشادية دورياً، بواسطة المتخصصين فيه.
- ٣- التأكيد على مجانية الخدمة الإرشادية، مع إتاحة الفرصة لتقديم خدمة دقيقة التخصص مدفوعة الأجر بإشراف وزارة الزراعة.
- ٤- إعادة النظر في دور التعاونيات الزراعية، لتقديم خدمات متميزة لأعضائها بما يدعم الإرشاد على مستوى القرية.

وفي مقالة (Rivera, 2001, p.p.15-17) عن الإرشاد الزراعي في الأفنية الجديدة يقدم تحليلاً عن الاتجاهات والتحديات المستقبلية لخدمة الإرشاد الزراعي، والتي حددتها عالمياً منظمة الفاو وهي: التأكيد على دور أوسع على اللامركزية Decentralization، والخصخصة Privatization، والتعددية Pluralism، والتوجه نحو العميل Client Orientation، والتأكيد على محلية الخدمة Location Emphasis، وفاعلية الطرق الإرشادية Effective Methodologies، وتطبيق تكنولوجيا المعلومات الإلكترونيات Applying Electronic Information Technology، واستخدام برامج الإرشاد عن بعد Introducing The distance Extension Modality، والتكامل مع رسائل غير زراعية Incorporation of Non Agricultural Messages، والإرشاد القائم على المشاركة Participatory Extension، وإعادة الأهمية للضرورات عن طريق الإصلاح Revitalization Necessitated by Reforms، وتوجهات التنظيم المتنوع الأنظمة واتجاهات التكامل Interdisciplinary and Integration Trends، وتقييم التأثير Impact Assessment، والأدوار التي تدخل في التنمية المستدامة وتحسين سبل المعيشة Roles in Sustainable Development and Livelihoods.

- وقد تناول (Axinn, 1988, p.p 35-50) المشكلات المهمة التي تؤثر على فاعلية العمل الإرشادي بغض النظر عن المنهج المستخدم كما يلي:
- ١- قضايا الضبط: وهي الاختيار بين العمل الإرشادي المركزي، واللامركزي أو الجمع بينهما، وهذه القضية مرتبطة بالقضايا التالية، وينفذ بالضبط في الإرشاد من خلال ضبط البرنامج والكادر.
 - ٢- قضايا الأهداف: جوهر هذه المعألة من هو المستفيد من الإرشاد الزراعي؟ ولمن تكون الأولوية؟.
 - ٣- قضايا التركيز (التغطية): لا يوجد جهاز إرشادي قادر على القيام بكل شيء، وعليه فالاختيار بين التركيز الواسع وبين التركيز الضيق يقترن مع نوع المنهج الإرشادي المستخدم.
 - ٤- قضايا الكادر: وتقترن بمجال إدارة الكادر في تعيين واختيار وتدريب وتوظيف الكوادر، وأنظمة المكافآت، وتطوير الكادر بشكل عام، بينما ترى وجهة

رؤية مسئولى العمل الإرشادى الزراعى المحلى لجودة الخدمة..... ١٥

نظر أخرى أن مشكلة كادر الإرشاد الميدانى يجب أن تكون مشابهة قدر المستطاع لمستوى المزارعين الذين يعمل معهم، كما تبرز مشكلة أساليب التعليم والتعلم، واتخاذ القرار المناسب لنوع منهج الإرشاد.

٥- قضايا التنسيق والروابط: يرتبط الإرشاد الزراعى بعدة جهات أخرى لتنفيذ برامجه بنجاح، وترتبط هذه القضايا طردياً بتكاليف الاتصالات والتعاون الفعال، فالتنسيق ليس سهلاً أو أوتوماتيكياً بل يتطلب تخطيطاً وإدارة فاعلة، وقيادة نشطة لتحقيق التنسيق.

٦- قضايا الموارد والتكاليف: يعد الإرشاد واحداً من أفضل الاستثمارات البديلة، ولكن يختلف من منهج لآخر بحسب كون التكاليف اعتماداً حكومياً أو مساهماً، وجميع المناهج تقترح اختيارات مختلفة، وتصبح القضية هي الاختيار بين الاتصال الفردى أو الجماعى، والاختيار بين كثافة الكادر الميدانى أو كادر الإدارة، وعدد المستويات الإدارية.

٧- قضايا المسؤولية: يجب أن يبرر جهاز الإرشاد الزراعى استخدامه للموارد، وتأثيره على الجمهور المستهدف، وتقترن هذه القضايا باختيار المعايير المناسبة كميّاس للنجاح وفاعلية الكوادر، والبرامج وعليه لابد من وجود وحدة تقييم.

٨- قضايا الاستجابة: يتهم الإرشاد بأنه لا يستجيب إلى الحاجات الحقيقية لسكان الريف، فأجهزة الإرشاد عادة ما تكون أقل في الاستجابة حيال التغييرات فى الأسواق وفى الظروف الاجتماعية والاقتصادية، بينما تكون أكثر استجابة حيال المواقف المحلية والتغيرات العلمية والتقنية، كما أن مشكلة التنظيم والمنهج الإرشادى هي واحدة من العوامل المعوقة للاستجابة.

وعلى ذلك فإن فاعلية العمل الإرشادى والتي هي جودته وجودته خدماته مرتبطة ارتباطاً وثيقاً بتوافر المعرفة الكافية، والتنسيق المناسب بين الأجهزة المعنية بالتنمية الريفية والتنظيم الإرشادى ومشاركة الزراع فى مراحل العمل الإرشادى مع التدريب المستمر للكوادر الإرشادية، وتوفير الإمكانيات المادية اللازمة للعمل الإرشادى وارتكازه على أسس فنية وتنظيمية لتحسين فاعلية التنظيم الإرشادى لإحداث تغييرات إيجابية فى التنمية الريفية، وهذا يستلزم جهداً مدروساً ومستمرًا من الإدارة والمعلمين ومشاركة الزراع.

ويقرر (فريد وزميله، ١٩٩٩) أن المطالب الكبرى أمام منظمة الإرشاد الزراعى هي البقاء والنمو والجودة Survival, Growth and quality.

ومما لا شك فيه أن الأخصائيين الإرشاديين محور رئيسى فى بعث الفعالية للتنظيم الإرشادى، وعليهم تقع مسئولية كبيرة وأدوار هامة فى تحقيق أهداف المنظمة الإرشادية.

لذا فقد حددت (الإدارة المركزية للإرشاد الزراعى، ٢٠٠٢، ص ٢٤) المسئوليات الوظيفية للأخصائى الإرشادى كما يلى:

١- المشاركة فى تخطيط وتنفيذ البرامج الإرشادية على مستوى المراكز الذى يعمل به.

- ٢- تصميم برامج تدريبية بالتعاون مع المرشد على المستوى المركزى لتلبية الاحتياجات التدريبية لمرشدى القرى وتدور موضوعات تلك للتدريبات حول مهارات الاتصال والعمل الجماعى والإدارة المتكاملة للمحاصيل.
- ٣- متابعة ومساندة مرشدى القرى أثناء عملهم الميدانى لتنمية مهاراتهم فى إدارة الندوات الإرشادية بشكل ناجح.
- ٤- تنظيم لقاءات شهرية مع مرشدى القرى لمراجعة نتائج تطبيق التوصيات الفنية، وإعداد الندوات الإرشادية القادمة.
- ٥- متابعة التجارب الحقلية التى يقوم بها المرشد بالتعاون مع المزارعين.

- ومن أجل القيام بهذه الأدوار فإن (الإدارة المركزية للإرشاد الزراعى، ٢٠٠٢، ص٥) ركزت على أن يمر الأخصائى الإرشادى بالمراحل التالية:
- ١- حضور دورات تدريبية عن الإرشاد بالمشاركة.
 - ٢- إدارة ندوات إرشادية مع مجموعات مختلفة من المزارعين خلال الموسم حتى يتم اكتساب كفاءة الأداء من خلال التطبيق.
 - ٣- حضور تدريب المدربين حول الإرشاد بالمشاركة.
 - ٤- تنفيذ برامج تدريبية تستهدف المرشدين الزراعيين.
 - ٥- حضور المدرب لندوات شهرية لتطوير مهارات المتابعة مركزيا.
 - ٦- متابعة عمل مرشدى القرى وفعالية تنفيذ الندوات الإرشادية، ومناقشة وحل المشكلات التى تعترضهم فى العمل والوقوف على إنجاز المرشدين.

أما عن جودة الخدمة فيذكر (فريد؛ وآخرون، ١٩٩٩، ص٤) أن جودة الخدمة هى إشارة إلى تقييم المنظمة والعاملين والمستفيدين لدرجة الامتياز أو التفوق الكلى للخدمة المقدمة لهم وعرف (فريد ورميلاه، ٢٠٠٣) الجودة بأنها 'عبارة عن المواصفات العالية للشيء، والتى تميزه باقتدار عن غيره،، والتى يراعيها المنتج بغية إرضاء العميل، أى أنه لا يهتم الكيف الذى يقرره المنتج فليس ذلك بالضرورة هو الصحيح، ولكن ما يريده المستهدف من الخدمة هو محل الاعتبار، فالجودة ليست مواصفات لإشباع احتياج فحسب، وإنما هى محصلة لمجموعة تقديرات هى: تقديرات مقدمى الخدمة، وتقدير إدارة المنظمة المقدمة للخدمة، وتقدير البحث العلمى فى إطار تقييم المستفيدين من الخدمة.

ويرى كل من (الحنلوى؛ وإسماعيل، ١٩٩٢، ص١٩-٢٠) أن الجودة ترتبط ارتباطاً شديداً بقدرة المنظمات على البقاء والاستمرار، وتتضمن كيفية قيام المنظمات بتحقيق درجة عالية من جودة الخدمة، فالجودة والخدمة لا ينفصلان، حيث أن الجودة هى القلب النابض لتحقيق مصالح وحاجات العملاء، فإن تقديم خدمة ذات جودة عالية ومتميزة لا بد أن تسمح بالجمع بين الابتكار، والتنفيذ الملتزم بالأفكار الابتكارية، وأيضاً تبنى ميزة تنافسية من خلال كسب ثقة العملاء.

وذكر (السلمى، ١٩٩٨، ص١٨) تعريف (Crosby، 1980) للجودة بأنها المطابقة للمواصفات، ثم عرفها على أنها المطابقة مع احتياجات العميل.

رؤية مسئولى العمل الإرشادى الزراعى المحلى لجودة الخدمة..... ١٧

وقد أورد (ماضى، ١٩٩٥، ص٦٧) بأن هيئة المواصفات البريطانية (Briches standardization BS4778, 1987) عرفت الجودة بأنها مجموعة الصفات والخصائص للسلعة أو الخدمة التى تودى إلى قدرتها على تحقيق رغبات معلنة أو مفترضة*.

- وصنف (الحناوى وإسماعيل، ١٩٩٨، ص ص١٦٢-١٦٣) تعريفات جودة الخدمة فى المنظمات غير الربحية عامة إلى ثلاث مجموعات أساسية هى:
- ١- تعريفات ركزت على محتوى وطبيعة الخدمة وهذه تم تقسيمها لمجموعة من أبعاد الجودة.
 - ٢- تعريفات موجهة نحو التركيز على عملية أداء الخدمة ذاتها، فالجودة تعرف بأنها: مدى وجود فجوات بين المنظمة ومجهودها وأن المنظمات تسعى دائما إلى تحقيق الجودة لسد تلك الفجوات.
 - ٣- التعريفات الموجهة إلى العميل سواء بشكل ضمنى أو صريح حيث تأخذ فى الحسبان آراء العملاء، ورجال الخدمة، والمديرين، ورجال السياسة، بحيث يكون الهدف.

مما سبق يتأكد أن هناك حاجة شديدة لتحسين جودة المنظمة الإرشادية الزراعية وغيرها من المنظمات غير الربحية باستخدام المدخل الشامل للجودة. فكما يقرر (الحناوى؛ وإسماعيل، ١٩٨٨، ص ص١٤١-١٤٥) أن المشكلة الأساسية التى تواجه المسئولين عن إصلاح وتحسين الجودة هى الاقتصار على تقديم حلول جزئية مما يفقد الجودة معناها الحقيقى، فقد يكون لدى موظفى الخدمة العامة تصورا مثاليا لكيفية أداء الخدمة للمواطنين، ولكن هناك العديد من الضغوط الواقعة عليهم فعليا، وتمنهم من تحقيق هذا التصور، مثل قلة الإمكانيات، وضعف الموارد، ووجود فجوة فى الاتصال بين العاملين فى الصف الأول، وبين الإدارة العليا.

هذا وقد قدم (فريد وزميله، ١٩٩٩)، و(فريد وزميله، ٢٠٠٣) دراستين مبكرتين عن جودة الخدمة الإرشادية الزراعية فى مصر. حيث استعرضت الدراسة الأولى جودة الخدمة الإرشادية الزراعية، من وجهة نظر مسئولى المراكز الإرشادية فى بعض محافظات مصر، وفيها تم تقنين مقياس لجودة خدمة الإرشاد الزراعى واستخدامه لأول مرة فى مصر، كما تم اختبار صدقه واتساقه الداخلى باستخدام معامل الارتباط البسيط، ومصنوفة قيم معامل الارتباط، واختبار الثبات، وكانت كلها موجبة معنوية عالية. وكانت أهم النتائج هى: وجود فروق معنوية بين مسئولى المراكز الإرشادية فى مستويات ودرجات استجاباتهم الإدراكية لما يجب أن تكون عليه الخدمة الإرشادية المقدمة للزراع من خلال المراكز الإرشادية، كما كانت هناك فروق معنوية فيما يراه مسئولى المراكز الإرشادية لتوقعات الزراع عن هذه الخدمة، وفيما يتم بالفعل من جودة هذه الخدمة الإرشادية، كما تبين وجود فجوات فى الجوانب المادية الملموسة والاعتمادية كأبعاد لمقياس الجودة، وذلك فيما يلى: بين إدراك المسئولين لما يجب أن تكون عليه الجودة، وبين ما يروونه كتوقع من الزراع، وكذا فى إجمالى درجتى الإدراك والتوقع، كما اتضح وجود فجوات فى الجوانب المادية الملموسة والاستجابية والأمان فيما بين درجتى الإدراك، وتحديد ما يتم بالفعل، وكذا فى الدرجة الإجمالية.

أما الدراسة الثانية في عام ٢٠٠٣ فقد استكملت دراسة جودة الخدمة الإرشادية الزراعية المقدمة من المراكز الإرشادية، ولكن من وجهة نظر المسترشدين الزراع، واستخدمت هذه الدراسة مقياس (Parasurman, et al., 1993) للجودة، والسابق تقنيته واختباره تحت الظروف المصرية في الدراسة الأولى عام ١٩٩٩، وتم اختيار صدق وثبوت مقياس جودة الخدمة المقدمة من المراكز الإرشادية من جانب الزراع، واتضح أن معاملتهما كانت موجبة عالية. وكانت أهم النتائج هي: وجود فروق معنوية بين درجة الإدراك، وبين درجة التوقعات كما وجدت فروق معنوية كبيرة بين إدراك الزراع للخدمة، وبين ما يتم تنفيذه فعلا. وخلصت النتائج السابقة أن إدارة المستقبل للمراكز الإرشادية بمصر بحاجة إلى مزيد من العمل، لمراجعة النضج التركيبي للمراكز الإرشادية، وللعمليات الوظيفية به، والسلوكيات التنظيمية، تحقيقاً للمسئولية الاجتماعية والتعليمية الملقاة على عاتق المراكز الإرشادية الزراعية.

المشكلة:

يعتبر مسئولى العمل الإرشادى بالمراكز الإدارية، والأخصائيين الإرشاديين على المستوى المحلى بالمحافظات هم عصب القيادة للمرشدين الزراعيين، والعمل الإرشادى بقرى تلك المراكز، فإنهم من أقدر المستويات الوظيفية على تشخيص أداء الخدمة الإرشادية الزراعية المقدمة للزراع. ومع ما سبق من بحوث في جودة الخدمة الإرشادية، إلا أن المشرفين والأخصائيين كفاءة وظيفية لم تدرس بما يجعل صورة جودة الخدمة الإرشادية واضحة من كافة الزوايا ومن كافة فئات العاملين الإرشاديين.

كما أن الخدمة الإرشادية الحكومية بعيدا عن المراكز الإرشادية لم تدرس بكفاية ويصبح سؤال المشكلة الأول: ما هي مستويات رؤية مسئولى العمل الإرشادى على المستوى المحلى والأخصائيين لجودة الخدمة الإرشادية المؤداء للزراع بالفعل؟ وهل فيما بين مستويات استجاباتهم هذه فروق؟، ثم يأتى التساؤل الثانى الهام: هل تتغير درجات رويتهم للخدمة الإرشادية المقدمة للزراع بتغير درجة إدراكهم وضوح التنظيم الإرشادى الزراعى، ودرجة إدراكهم للمسئولية؟، من هنا انطلق البحث سببا موضوعيا للإجابة على تساؤلات المشكلة.

أهمية البحث:

يتميز تشخيص مسئولى العمل الإرشاديين المحليين لجودة الخدمة الإرشادية المؤداة بالفعل بمثابة تقييم موضوعى يضيف إلى دراسات الجودة السابقة أهمية فى تكامل النظرة لإجراء التغيير المطلوب تنظيميا وإداريا سعيا للجودة الشاملة فى خدمات الإرشاد الزراعى.

الأهداف:

يسعى البحث إلى تحقيق الأهداف الأساسية التالية:
أولا: تحديد الفرق بين مستويات استجابة مسئولى العمل الإرشادى الزراعى المحلى (رؤساء الأقسام والأخصائيين) لجودة الخدمة الإرشادية المقدمة للزراع.

رؤية مسئولى العمل الإرشادى الزراعى المحلى لجودة الخدمة..... ١٩

ثانيا: تحديد العلاقة الاقترانية بين مستويات رؤية مسئولى العمل الإرشادى الزراعى المحلى لجودة الخدمة، وبين كل من المتغيرين التاليين:

- ١-وضوح التنظيم الإرشادى الزراعى.
- ٢-إدراك المسئولية.

الفروض البحثية:

الفرض البحثى الأول: "لا توجد فروق بين مستويات استجابة مسئولى العمل الإرشادى المحلى المبحوثين عن جودة الخدمة الإرشادية المقدمة للزراع".
الفرض البحثى الثانى: "لا يوجد تطابق نسبى بين مستويات جودة الخدمة الإرشادية الزراعية المؤداة للزراع، وبين مستويات إدراك البناء التنظيمى الإرشادى".
الفرض البحثى الثالث: "لا يوجد تطابق نسبى بين مستويات جودة الخدمة الإرشادية الزراعية المؤداة للزراع، وبين مستويات إدراك المسئولية".

وقد وضعت الفروض الإحصائية قرين كل فرض بحثى لإختباره.

الإجراءات البحثية:

المفاهيم والتعريفات الإجرائية:

١-قيادة العمل الإرشادى المحلى:

ويقصد بهم فى هذا البحث: المبحوثين بين رؤساء أقسام الإرشاد الزراعى بالمراكز الإدارية بالمحافظات المدروسة وأيضا الأخصائيين الإرشاديين بنفس المراكز بنفس المحافظات المدروسة أيضا.

٢-جودة الخدمة الإرشادية:

ويقصد بها فى هذا البحث: ما تشير إليه استجابات المبحوثين على مستوى المراكز الإدارية لما يتم تنفيذه بالفعل من خدمة إرشادية زراعية مقدمة للزراع طبقا للأبعاد المدروسة.

٣-وضوح البناء التنظيمى:

ويقصد به فى هذا البحث: ما تشير إليه استجابات المبحوثين من العاملين الإرشاديين إلى درجة وضوح السلطة، والمسئوليات المرتبطة بوظائفهم، وتداخل الاختصاصات، ودرجة التفويض، والاقتراحات فى إجراءات العمل.

٤-وضوح المسئولية:

يقصد بها فى هذا البحث: ما تشير إليه استجابات المبحوثين من العاملين الإرشاديين إلى وجود المحاسبة على واجبات العمل أو الهروب والتصلل منها عند حدوث أزمات.

منطقة البحث:

اشتملت منطقة البحث على محافظات المنيا، وأسيوط، وسوهاج، وتكاد تكون هذه المحافظات إقليم واحد، وقد تم تحديد مركزين إداريين بكل منها، وهذه المراكز قرين كل محافظة هي كما يلي: مغاغة، ودير موسى، وديروط، وصدفا، وطما، والبلينا.

شاملة البحث:

تشكل شاملة البحث لمسئولي العمل الإرشادي من كل من يشغل وظيفة رئيس قسم الإرشاد الزراعي أو أخصائي إرشادي بالإدارات الزراعية على مستوى المراكز الإدارية بالمحافظات السابقة وهم: ١٣٠ بالمنيا، ١٠١ بأسيوط، ٦٨ بسوهاج بإجمالي قدره ٢٩٩ مسئولاً.

عينة البحث:

نظراً لأن البحث أول من يتعامل مع المشرفين والأخصائيين فقد تم اختيار عينة كبيرة تصل إلى ٨٥% من شاملتهم فكان عددهم في محافظات المنيا وأسيوط وسوهاج على الترتيب كما يلي: ٥٧، ٨٥، ١١٠، ومن ثم فإن إجمالي حجم العينة ٢٥٢ مبحوثاً.

المتغيرات والمعالجة الكمية:

يشتمل البحث على متغير الجودة لما يؤدي من خدمة متغيراً رئيسياً وكذا المتغيرات المستقلة المرتبطة بالتنظيم الإرشادي وهي وضوح البناء التنظيمي، والمسئولية. وقد تم قياس هذا المتغير الرئيسي بقياس الجودة الذي طوره وقتنه واختبره (فريد وزملاؤه، ١٩٩٩)، ويشتمل على أبعاد الجودة الخمس: الإمكانات المالية الملموسة، والاعتمادية، والاستجابة، والأمان، والتعاطف وهي تشتمل إجمالاً على ٢٤ عبارة موزعة على الأبعاد السابقة على الترتيب ٤، ٦، ٤، ٥، ٥ وتعطى استجابة المبحوث قرين كل عبارة ٣، ٢، ١ على فئات الاستجابة بشدة / نوعاً / بقلة.

أما متغير وضوح البناء التنظيمي فقد تشكلت من ١٤ عبارة على طريقة ليكرت وقرين كل عبارة متصل من ثلاث نقاط: موافق / موافق لحد ما / غير موافق، وتعطى القيم ٣، ٢، ١ على الترتيب للعبارات الموجبة، وتعطى ١، ٢، ٣ فسي حالة العبارات السالبة. أما متغير المسئولية فقد تمت تميمته من ١٣ عبارة على طريقة ليكرت وقرين كل عبارة متصل من ثلاث فئات: موافق / موافق لحد ما / غير موافق، وتعطى القيم ٣، ٢، ١ على الترتيب للعبارات الموجبة، وتعطى ١، ٢، ٣ فسي حالة العبارات السالبة.

جمع البيانات:

تم جمع بيانات البحث باستخدام استبيان بالمقابلة الشخصية للمبحوثين، والتي اشتملت على مقاييس المتغيرات السابقة لتوفير البيانات المطلوبة لاختبار الفروض وذلك خلال شهري يناير وفبراير عام ٢٠٠٦، كما تم الاستعانة ببعض الدراسات وغيرها في وضع المحتوى العلمي لإستمارة الإستبيان.

رؤية مسئولى العمل الإرشادى الزراعى المحلى لجودة الخدمة..... ٢١

التحليل الاحصالى:

تم استخدام اختبار كاي^٢ لاختبار الفروض الاحصائية، كما استخدم للعرض البحثى المتوسط الحسابى والانحراف المعيارى والتكرارات والنسب المئوية.

وصف المبحوثين:

يوضح ملحق (١) التكرار والنسبة المئوية للمبحوثين بحسب أهم الخصائص من الصفات المدروسة مثل:

١- العمر:

بدراسة التركيب العمرى للمبحوثين اتضح أن متوسط أعمارهم ٤٧,٤٤ سنة بانحراف معيارى قدره ٥,٣٧، ويتصف هؤلاء المبحوثين بأن ٦٦,٢% منهم يقعون فى الفئة العمرية من ٤٠-٥٠ سنة، وأن ٢٧,٨% منهم يقعون فى الفئة العمرية أكبر من ٥٠ سنة.

٢- نوع المؤهل الدراسى:

اتضح أن قيمة المتوسط الحسابى للمستوى التعليمى للمبحوثين قد بلغ ١,٥٧ درجة بانحراف معيارى قدره ٠,٤٦ درجة، اتضح أيضا أن غالبية المبحوثين ٧٧,٧% حاصلين على مؤهل جامعى.

٣- مدة شغل الوظيفة الحالية:

اتضح أن قيمة المتوسط الحسابى لمدة شغل الوظيفة الحالية قد بلغت ١٠,٥٣ درجة بانحراف معيارى قدره ٦,٤٨ درجة، اتضح أيضا أن ٦٥,٥% من المبحوثين يشغلون وظيفتهم الحالية لمدة أقل من ١٥ سنة، وأن ٣٤,٥% منهم يشغلونها لمدة من ١٥-٣٠ سنة.

٤- مدة العمل فى قطاع الزراعة:

اتضح أن قيمة المتوسط الحسابى لمدة العمل فى قطاع الزراعة قد بلغت ٢١,٨ درجة بانحراف معيارى قدره ٦,٤٨، كما أوضحت البيانات أن ١١,٩% مدة عمله فى قطاع الزراعة أقل من ١٥ سنة، وأن ٨٢,٧% منهم عمله بقطاع الزراعة بين ١٥-٣٠ سنة، أما من كانت مدة عمله بقطاع الزراعة لأكثر من ٣٠ سنة فقد بلغت نسبتهم ٥,٤%.

٥- عدد الدورات التدريبية فى مجال الزراعة عامة:

أفادت البيانات التى يوضحها ملحق (١) أن قيمة المتوسط الحسابى لحضور المبحوثين لدورات تدريبية فى مجال الزراعة قد بلغت ٧,٩٨ درجة بانحراف معيارى قدره ١٢,٠٩ درجة، وتصنيف هؤلاء المبحوثين بحسب تعرضهم للتدريب، أوضحت نفس البيانات أن ٢٢,٤% لم يحصلوا على أى تدريب، وأن ٥٥,١% قد تعرضوا لأقل من ١٠ دورات تدريبية، وأن ١٤,١% قد تعرض لـ ١٠-٢٠ دورة تدريبية، أما من تعرض لأكثر من ٢٠ دورة تدريبية فكانت نسبتهم ٨,٤%.

٦- عدد الدورات التدريبية في مجال الإرشاد الزراعي:

أفادت بيانات ملحق (١) أن قيمة المتوسط الحسابي لعدد الدورات التدريبية التي حضرها المبحوثين في مجال الإرشاد الزراعي كانت ٩,١٤ درجة، بانحراف معياري قدره ٩,٩١ درجة، وأن ١٩,٤% من المبحوثين لم يحصلوا على أى دورات، وأن ٤٨,٧% منهم حصل على أقل من ١٠ دورات، و ٢٢,٤% قد حصلوا على ١٠-٢٠ دورة، بينما كانت نسبة من حصل على أكثر من ٢٠ دورة ٩,٥%.

٧- عدد الدورات التدريبية في مجال إدارة العمل الإرشادي:

أفادت بيانات ملحق (١) أن قيمة المتوسط الحسابي للدورات التدريبية التي حصل عليها المبحوثين في مجال تنظيم وإدارة العمل الإرشادي قد بلغت ١,٧ درجة، بانحراف معياري قدره ٢,٠٢ درجة، واتضح من البيانات أيضاً أن ٤٥,٩% من المبحوثين لم يحصلوا على أى دورة في مجال تنظيم وإدارة العمل الإرشادي، كما اتضح أيضاً أن ٥٤,١% قد حصلوا على ١-٤ دورات.

النتائج ومناقشتها:

أولاً: مستويات جودة الخدمة الإرشادية:

أوضحت بيانات جدول (١) أن النسبة المئوية للمبحوثين الذين أدلوا بأن جودة الخدمة الإرشادية المؤداة للزراع هي في مستوى منخفض هم ٥,٩٥%، في حين أن من نكر أنها كانت متوسطة كانت نسبتهم ٤٦,٤٢%، ولكن ٤٧,٦% من جملة المبحوثين ذكروا أنها كانت في مستوى مرتفع، وإزاء هذه الفروق الظاهرة فقد استخدم اختبار كلاً لتحديد معنوية الفرق واختبار صحة الفرض الأول فاتضح أن قيمة كلاً المحسوبة هي ٨٧,٥٣ وهي تزيد بشدة عن قيمة كلاً الجدولية عند د.ح ٢، ومستوى معنوية ٠,٠١ ومن ثم فقد تقرر رفض الفرض الإحصائي الأول، وبالتالي قبول الفرض البحتي البديل.

جدول رقم (١): التكرار والنسبة المئوية للمبحوثين بحسب مستويات رؤيتهم لجودة الخدمة الإرشادية المؤداة للزراع

مستويات الجودة	ت	%
منخفض من ٢١-٢٤ درجة	١٥	٥,٩٥
متوسط من ٢٥-٤٨ درجة	١١٧	٤٦,٤٢
مرتفع من ٤٩-٧٢ درجة	١٢٠	٤٧,٦٢
قيمة كلاً المحسوبة ٨٧,٥٢٨، كلاً الجدولية عند د.ح ٢، ومستوى معنوية ٠,٠١-١٣,٨٢ معنوي		

ويشير ذلك إلى أن مستوى الخدمة الإرشادية المؤداة ليست على نحو متجانس، وأنها في مستويات متفاوتة معنوياً ولا يعكس هذا سوى حقيقة واحدة على الأقل وهي ضرورة مراجعة الخدمة الإرشادية في كل عناصرها وأبعادها في كافة المحافظات

رؤية مسئولى العمل الإرشادى الزراعى المحلى لجودة الخدمة..... ٢٣

المدروسة والتي سببت هذا التفاوت من جهة، والتي جنحت به إلى مستوى يميل للمتوسط والمنخفض من جهة أخرى.

ثانياً: التطابق النسبى بين مستويات جودة الخدمة الإرشادية المؤداة للزراع، ووضوح البناء التنظيمى لدى المبحوثين:

أظهرت البيانات الواردة بجدول (٢) أن ٧٣,٣٣% من المبحوثين اللذين رأوا انخفاض مستوى الخدمة الإرشادية كانوا فى مستوى منخفض من إدراك وضوح الهيكل التنظيمى، فى حين أن ٧٠,٨% من المبحوثين نوى التحديد العالى لمستوى الخدمة الإرشادية المؤداة كانوا فى المستوى المنخفض من إدراك وضوح البناء التنظيمى، كما أن ٢٥% تقريباً من نوى التحديد العالى لأداء الخدمة الإرشادية كانوا فى مستوى إدراك متوسط لوضوح الهيكل التنظيمى، ولاختبار الفرض الإحصائى الثانى استخدم اختبار كلاً لتحديد معنوية التطابق بين المتغيرين المدروسين، فأتضح أن قيمة كلاً المحسوبة ٠,١٢٨٥، وهى تقل كثيراً عن نظيرتها الجدولية عند د.ح ٤، ومستوى معنوية ٠,٠٥، ومن ثم فلم نتمكن من رفض الفرض الإحصائى الثانى، وبالتالي لم يتسنى لنا قبول الفرض البحثى الثانى.

ويعنى ذلك أن إدراك وضوح البناء التنظيمى كان متجانساً على مستواه المنخفض سواء مع نوى التحديد العالى أو المنخفض لأداء الخدمة الإرشادية، بما يلفت النظر إلى هشاشة الخدمة الإرشادية المقدمة للزراع لافتقارها إلى رؤية واضحة للبناء التنظيمى بما يشمله من تركيب وعمليات وسلوك وعلاقات وتغييرات، ومن غير المتوقع مستقبلاً قيام خدمة إرشادية ذات جودة مرتفعة وحالة مستوى إدراك البناء التنظيمى هكذا وهى التى تعتبر بمثابة الدستور الذى يلتزم به كل شخص حتى وإن لم يستوعب جيداً.

جدول رقم (٢): التكرار والنسبة المئوية للمبحوثين بحسب رؤيتهم للتطابق النسبى بين مستويات جودة الخدمة، ووضوح البناء التنظيمى

إجمالى ت	مستويات الجودة						وضوح البناء التنظيمى
	عالى		متوسط		منخفض		
	%	ت	%	ت	%	ت	
١٧٨	٧٠,٨٠٠	٨٥	٧٠,٠٩	٨٢	٧٣,٣٣	١١	منخفض
٧٣	٢٩,١٦٧٤	٣٤	٢٩,٩١	٣٥	٢٦,٦٧	٤	متوسط
١	٠,٣٣	١	-	-	-	-	مرتفع
٢٥٢	١٠٠	١٢٠	١٠٠	١١٧	١٠٠	١٥	الإجمالى

قيمة كلاً المحسوبة ٠,١٢٨٥، كلاً الجدولية عند د.ح ٤، ومستوى معنوية ٠,٠٥-٩,٤٩ غير معنوى

ثالثاً: التطابق النسبي بين مستوى جودة الخدمة الإرشادية المقدمة للزراع بحسب مايراه قادة العمل الإرشادي المحلي، وبين مستوى إدراك المسئولية:
 اتضح من بيانات جدول رقم (٣) أن ٣٥,٨٣% فقط من المبحوثين هم الذين حددوا الجودة على أنها في مستوى عالي، كانوا في مستوى منخفض من إدراك المسئولية، وأن حوالي ٥٦,٧% منهم في نفس فئة نوى جودة الخدمة المالية كان في مستوى متوسط من إدراك المسئولية.

ولاختبار معنوية الفرق استخدم لاختبار الفرض الإحصائي الثالث أداة كا^٢ ومنها اتضح أن قيمة كا^٢ المحسوبة ١,٥٨١ وهي تقل كثيراً عن نظيرتها الجدولية عند د.ح ٤، ومستوى معنوية ٠,٠٥، ومن ثم فلم يمكن رفض الفرض الإحصائي الثالث وبالتالي لم يتسنى قبول الزمن البحثي البديل.

وتفسر أيضاً هذه النتيجة أن ٤٠% من المبحوثين هم في مستوى إدراك المسئولية المنخفض، وأن ٤٩,٢% أيضاً في مستوى إدراك المسئولية المتوسط و فقط ١٠,٧% هم نوى إدراك المسئولية المرتفعة.

وتعنى هذه النتيجة أن وراء تباين مستويات جودة الخدمة الإرشادية المؤداة من وجهة نظر المبحوثين تبنى مستويات إدراك المسئولية والتي تشمل على واجبات الوظائف، ومسئولياتها، والتجانس أوالتفاوت في مهارات وقدرات أدائها، والتنسيق، والتكامل في علاقات ووظائف من يؤدون الخدمة بالجهات والمنظمات الأخرى من جهة، ومن جهة أخرى هامة وهي المحاسبة والتي هي جوهر المسئولية والتي يبديها أن المحاسبة، ووظيفة الرقابة قاصرة على الأمور المالية ولا تشمل النواحي الأدائية الفنية في التعليم والنشر الإرشادي، وأنه مع إنخفاض مستوى إدراك البناء التنظيمي الإرشادي لدى قائده الميدانية فمن غير المستغرب أن يتدنى مستوى إدراكهم للمسئوليات ولا يتوقع إذن أداء المرشدين لخدمة إرشادية جيدة.

جدول رقم (٣): التكرار والنسبة المئوية للمبحوثين بحسب رؤيتهم للتطابق النسبي بين مستويات جودة الخدمة الإرشادية المؤداة للزراع، وبين مستوى إدراك المسئولية

إجمالي ت	مستويات الجودة						مستوى إدراك المسئولية
	عالي		متوسط		منخفض		
	%	ت	%	ت	%	ت	
١٠١	٣٥,٨٣	٤٣	٤٧,٠٠٩	٥٥	٢٠	٣	منخفض
١٢٤	٥٦,٦٧	٦٨	٤٠,١٧١	٤٧	٦٠	٩	متوسط
٢٧	٧,٥٠	٩	١٢,٨٢١	١٥	٢٠	٣	مرتفع
٢٥٢	١٠٠	١٢٠	١٠٠	١١٧	١٠٠	١٥	إجمالي

قيمة كا^٢ المحسوبة ١,٥٨١ باستخدام معادلة Yeats للتصحيح،
 كا^٢ الجدولية عند د.ح ٤، ومعنوية ٠,٠٥=٩,٤٩ غير معنوي

رؤية مسئولى العمل الإرشادى الزراعى المحلى لجودة الخدمة..... ٢٥

ويخرج البحث بالتوصيات التطبيقية التالية:

- ١- أن تكون جودة التنظيم الإرشادى جزءاً من تهيئة وتدريب وتنمية العاملين الإرشاديين به ليس معنياً نحو جودة الخدمة فقط، ولكن أيضاً لتنمية الإرشاد الزراعى كمهنة احترافية.
- ٢- أن تنشط إدارة الإرشاد الزراعى فى إنتاج مطبوع مطوية على الأهل تتضمن فلسفة الإرشاد الزراعى وأهدافه وتقسيمه التنظيمى ومستوياته وواجبات ومسئوليات كل وظائف العاملين به.
- ٣- أن يفتقر تطبيق الثواب والعقاب بموضوعية بمستوى الأداء ومستوى الخدمة الإرشادية التى تودى فى ارتباط وصفى دقيق للواجبات والمهام ومعايير موضوعية للأداء فهذا أوعى لتجنب القصور فى الخدمة الإرشادية.
- ٤- أن أفضل أساليب بلوغ الجودة هى الاستمرار فى التطبيق لنهج الجودة ذاته بمعنى أن تكون الجودة فلسفة لبقاء ونمو المنظمة الإرشادية فى مصر.

المراجع:

- ١- أحمد سامى (١٩٦٣): علم الإرشاد الزراعى، دار المعارف، القاهرة.
- ٢- أحمد محمد عمر (١٩٩٢): الإرشاد الزراعى المعاصر، مصر للخدمات العلمية، غير مخصص للبيع، القاهرة.
- ٣- الإدارة المركزية للإرشاد الزراعى ومعهد بحوث الإرشاد الزراعى والتنمية الريفية، (٢٠٠٢): المراكز الإرشادية الزراعية بمصر: الوضع الراهن واحتياجات المستقبل، ورقة مقدمة للمؤتمر السادس للإرشاد الزراعى والتنمية الريفية، برنامج الحوار القومى فى مجال العمل الإرشادى الزراعى.
- ٤- المنظمة العربية للتنمية الزراعية (١٩٩٤): دراسة عن كفاءة العمل الإرشادى فى الوطن العربى، الخرطوم.
- ٥- المنظمة العربية للتنمية الزراعية (١٩٩٦): دراسة قومية حول تطوير فعالية أجهزة الإرشاد الزراعى فى الوطن العربى، الخرطوم.
- ٦- حسين زكى الخولى (١٩٦٨): الإرشاد الزراعى ودوره فى تطوير الريف، دار المعارف، القاهرة.
- ٧- صلاح الدين محمود الزغبى (١٩٩٤): دراسة عن التغييرات المؤسسية الضرورية لدعم التنمية المجتمعية الريفية فى مصر، أكاديمية البحث العلمى والتكنولوجيا، مجلس بحوث الغذاء والزراعة، الجزء الأول، القاهرة.
- ٨- عبد الله نافع (١٩٩٧): ندور تطوير الخدمة الإرشادية الزراعية بشمال سيناء لدعم مستهدفات المشروع القومى، كلية العلوم الزراعية البيئية بالعريش، جامعة قناة السويس.
- ٩- عبد الناصر محمد فتح الباب (٢٠٠٦): جودة الخدمة الإرشادية فى محافظات جنوب الوادى، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الزراعة، جامعة المنيا.
- ١٠- على السلى (١٩٩٨): تطوير أداء وتجديد المنظمات، مكتبة الإدارة المعاصرة، دار تباة للطباعة والنشر، القاهرة.

- ١١- محمد أحمد فريد ؛ وعبد الهادي عبد الجواد ؛ وسامى شادى (١٩٩٩): جودة الخدمة الإرشادية الزراعية لمراكز الإرشاد الزراعي في مصر من وجهة نظر مسئولى مراكز الإرشاد الزراعي، مركز البحوث الزراعية، معهد بحوث الإرشاد الزراعي والتنمية الريفية، الجيزة، نشرة بحثية رقم ٢٢٩.
- ١٢- محمد أحمد فريد ؛ وعبد الهادي عبد الجواد ؛ وسامى شادى (٢٠٠٣): جودة الخدمة الإرشادية الزراعية المقدمة من المراكز الإرشادية من وجهة نظر الممثلين، جامعة المنصورة، كلية الزراعة، مركز الاستشارات الزراعية، المنصورة.
- ١٣- محمد توفيق ماضى (١٩٩٥): إدارة الجودة مدخل النظام المتكامل، دار المعارف، القاهرة.
- ١٤- محمد صالح الحناوى ؛ والميد إسماعيل (١٩٨٨): قضايا إدارية معاصرة، مركز للتنمية الإدارية، جامعة الاسكندرية، الاسكندرية.
- 15- Axinn, G.H. (1988): Guide on alternative extension approaches, F.A.O., Rome.
- 16- 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) falls.
- 17- Parasurman, A. ; Zethaml, V. and Berry, L.L. (1993): More on Improving Service Quality Measurement, Jor of Retailing, Vol. (69) Spring, U.S.A.
- 18- Garforth, C. and Oakley, P. (1985): Guide to extension training, F.A.O., Rome.
- 19- Rivera , W.(2001): Agricultural and Rural Development World Wide: Option For Institutional Reform in The Developing Countries, F.A.O., Rome.

رؤية مسئولى العمل الإرشادى الزراعى المحلى لجودة الخدمة..... ٢٧

الملاحق:

ملحق رقم (١): توزيع المبحوثين من الأخصائيين ورؤساء الأقسام بالتكرار والنسبة المئوية حسب التغيرات الشخصية المدروسة

م	المتغيرات	ت	%	المتوسط الحسابى	الانحراف المعيارى
١	العمر:			٤٧,٤٤	٥,٣٧
	-أقل من ٤٠ عام.	١٥	٦		
	-من ٤٠-٥٠ عام.	١٦٨	٦٦,٢		
	-أكبر من ٥٠ عام.	٦٩	٢٧,٨		
٢	نوع المؤهل الدراسى:			١,٥٧	٠,٤٦
	-متوسط.	٤٤	١٧,٦		
	-عالى.	١٩٥	٧٧,٧		
	-فوق جامعى.	١٣	٤,٧		
٣	مدة الحصول على المؤهل الدراسى:			٢٤	٦,٢٩
	-أقل من ١٥ عام.	١٩	٧,٨		
	-من ١٥-٣٠ عام.	٢١٣	٨٤,٤		
	-أكثر من ٣٠ عام.	٢٠	٧,٨		
٤	مدة شغل الوظيفة الحالية:			١٠,٥٣	٦,٤٨
	-أقل من ١٥ عام.	١٦٥	٦٥,٥		
	-من ١٥-٣٠ عام.	٨٧	٣٤,٥		
	-أكثر من ٣٠ عام.	-	-		
٥	مدة العمل فى قطاع الزراعة:			٢١,٨	٦,٤٨
	-أقل من ١٥ عام.	٣٠	١١,٩		
	-من ١٥-٣٠ عام.	٢٠٨	٨٢,٧		
	-أكثر من ٣٠ عام.	١٤	٥,٤		
٦	عدد الدورات التدريبية فى مجال الزراعة عامة:			٧,٩٨	١٢,٠٩
	-لم يحصل على أى دورة.	٥٦	٢٢,٤		
	-أقل من ١٠ دورة.	١٣٩	٥٥,١		
	-من ١٠-٢٠ دورة.	٣٥	١٤,١		
	-أكثر من ٢٠ دورة.	٢٢	٨,٤		

تابع: ملحق رقم (١): توزيع المبحوثين من الأخصائيين ورؤساء الأقسام بالتكرار والنسبة المئوية حسب التغيرات الشخصية المدروسة

م	المتغيرات	ت	%	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
٧	عدد الدورات التدريبية في مجال الإرشاد الزراعي:			٩,١٤	٩,٩١
	-لم يحصل على أى دورة.	٤٩	١٩,٤		
	-أقل من ١٠ دورة.	١٢٣	٤٨,٧		
	-من ١٠-٢٠ دورة.	٥٦	٢٢,٤		
	-أكثر من ٢٠ دورة.	٢٤	٩,٥		
٨	عدد الدورات التدريبية في مجال إدارة العمل الإرشادي:			١,٧	٢,٠٢
	-لم يحصل على أى دورة.	١١٥	٤٥,٩		
	-٤ دورات.	١٣٣	٥٤,١		
٩	وضوح الهيكل التنظيمي:			٢٨,٥٦	٤,٦٧
	-أقل من ٢٨ درجة.	١٧٨	٤٩,٣		
	-من ٢٨-٣٩ درجة.	٧٣	٥٠,٧		
	-أكثر من ٣٩ درجة.	١	-		
١٠	وضوح المسئولية:			٢٧,٢٧	٣,٨٤
	-أقل من ١٨ درجة.	١٠١	-		
	-من ١٨-٢٦ درجة.	١٢٤	٥٨,٨		
	-من ٢٧-٣٧ درجة فأكثر.	٢٧	٤١,٢		

تابع ملحق (٢): يرجى تحديد موافقتك على كل من العبارات التالية قرين كل عبارة بوضع علامة (✓) عند فئة الاستجابة التي تراها مناسبة لرأيك

م	العبارات	درجة الموافقة		
		موافق	موافق لعمد ما	غير موافق
ثانية وضوح البناء التنظيمي				
١	أشعر بأن لدى كميات ولجبات تفوق سلطتي			
٢	ليس لدى سلطة كافية لإنجاز مهام عملي			
٣	لا يحرض المدير على تفويض سلطته للمستوى الأدنى			
٤	لا يمكن اتخاذ قرار في موضوع دون الرجوع للرئيس الأعلى			
٥	تتم جميع الأعمال برغم حرقية اللوائح والتعليمات			
٦	يتعطل موظفي الإرشاد الزراعي عند مستوى الأقسام المتفردة من الاتصال ببعضهم دون الرجوع للرئيس الأعلى			
٧	يجد المرؤوسين صعوبة في الاتصال برؤسائهم على المستويات العليا			
٨	كثيراً ما يحدث خلاف بين أقسام لتداخل ولجباتهما			
٩	أحياناً تظهر مشكلات سببها تعارض عمل أقسام أو أكثر			
١٠	إدراك أن التنظيم الإرشادي يتغير من حين لآخر طبقاً لتغير الظروف			
١١	لا تأتي الأوامر بجديد في التنظيم الإرشادي فهو كما هو عرسته من سنين طويلة			
١٢	لا ترى الاقتراحات البناءة طريقها للتنفيذ لكثرة الروتين المعقد			
١٣	كثيراً ما تنتشر اقتراحات عظيمة لكثرة الإجراءات والتوقيعات التي تحتاجها			
١٤	أشعر أن أي اتصال بين اثنين في القسم يحتاج لموافقة مسبقة			
ثالثة المسؤولية:				
١	ما يحدث خلاف حول اختصاصات وظيفة كل موظف			
٢	لجوء إلى المناقشات لتسليم تدخل الاختصاصات أو تعارضها			
٣	لا يحاسب أي موظف عن درجة جودة عمله فكل الأعمال تعتبر صحيحة			
٤	يكتفي الرئيس بتحديد النتائج المراد الوصول إليها ويتوكل للعاملين الحرية في تسليط تنفيذها			
٥	إن الخروج عن سير العمل لأي سبب مهما كان			
٦	تبرير أي خطأ في العمل مهما كان الخطأ			
٧	جميع العاملين بمسئولية نجاح العمل كالرئيس تماماً			
٨	يندر حدوث تعارض أو تدخل بين عمل اثنين من الموظفين بقواعد العمل واضحة			
٩	التفاني الإداري في تذليل أي صعوبات في العمل			
١٠	إذا لم تستخدم الحيل الشخصية للخروج من الأزمات الوظيفية			
١١	أن يتحمل المخطئ من مسؤولية عن الخطأ عمله			
١٢	أن يلقي المخطئ بمسئولية خطأ عمله على غيره			
١٣	أن تكلف بعمل وليس عليك أن تحاسب عليه			

**VISION OF LOCAL AGRICULTURAL EXTENSION OFFICERS ABOUT
EXTENSION SERVICE QUALITY (E.S.Q) DELIVERED TO FARMERS
IN SOME UPPER EGYPT GOVERNORATES**

BY

Abdel-Gawad A.M.*; Abdel-Gawad, S.A.and Hanan K. Abdel-Haleem***

* Agricultural Extension & Rural Development Research Institute.

**Faculty of Agriculture at Moshtohor, Benha University .

ABSTRACT

Quality of the extension services is considered an essential prerequisite in the Egyptian agric. ext. work. It is the best approach to meet the Economic Liberation Challenges and to Cope with the global changes. Both of head of the agric. ext. departments in districts besides the subject matter spc. are the professional Leaders of the ext. local and field level.

So they would be the best ones to judge the ext. services quality (E.S.Q) and to provide the data dealing the following Objective: Determine the contingency between that levels of (E.S.Q) vision and each of ext. organizational clarity and excising responsibility. Minia, Asuit and Sohag were the research governorates two districts from each governorate were selected randomly, they were in order: Magaga, Dir-Mowas, Daurot, Sedfa, Tema and Elblina sample were selected randomly from their population in these districts amounted 85% from them. Data were collected through a questionnaire contains, the (E.S.Q) scale and other Scales. Chi Square was the statistic tools for analysis. Main results showed that there was significant difference between vision levels about (E.S.Q) among the respondents and the contingency between the (E.S.Q) levels, and each of organizational clarity and responsibility was not significant. Some implications were deducted to promote the quality of ext. service.