

جودة الخدمة التدريبية للمرشدين الزراعيين في بعض محافظات مصر

هشام محمد محمد صالح ، محمد حسين مازن ، محمد محمود متولي الدماطي

معهد بحوث الإرشاد الزراعي والتنمية الريفية، مركز البحوث الزراعية، مصر

المستخلص

استهدف البحث التعرف علي درجة الجودة المتوقعة لما يجب أن تكون عليه الخدمة التدريبية الإرشادية الزراعية من وجهة نظر المرشدين الزراعيين المبحوثين، ودرجة جودة الخدمة التدريبية الإرشادية الزراعية المقدمة لهم فعلاً والفرق بينهما، وكذلك تحديد الفجوة بينهما لقياس جودة الخدمة التدريبية الإرشادية الزراعية في مصر. وقد اختيرت عينة البحث بطريقة عشوائية منتظمة من المرشدين الزراعيين العاملين بتسعة مراكز إدارية مختارة عشوائياً من ثلاث محافظات هي: المنوفية وبنى سويف وسوهاج لتمثل الوجه البحري ومصر الوسطي وجنوب الوادي، وقد بلغ إجمالي عينة البحث ٢٥٦ مبحوثاً باستخدام معادلة كرجيسي ومورجان. وجمعت البيانات بالمقابلة الشخصية باستخدام استمارة استبيان معدة بناءً علي مقياس Parasuraman et al بعد التحقق من صدقها وثباتها. واستخدم في عرض وتحليل البيانات العرض الجدولي بالتكرارات والمتوسط الحسابي، والنسب المئوية، واختبار $(t_{\frac{D}{D}}$) لمقارنة الأزواج، ومعامل ارتباط بيرسون.

وتلخصت أهم النتائج فيما يلي:

- ١- بلغ المتوسط العام لدرجة الجودة المتوقعة لما يجب أن تكون عليه الخدمة التدريبية الإرشادية الزراعية من وجهة نظر المبحوثين ٢٠٨,١٦ درجة تعادل متوسط نسبي قدره ٩٢,٥٢% بما يشير إلي درجة توقع عالية لما يجب أن تكون عليه جودة الخدمة التدريبية الإرشادية الزراعية.
- ٢- بلغ المتوسط العام لدرجة جودة الخدمة التدريبية الإرشادية الزراعية المقدمة فعلاً للمبحوثين ١٢٩,٨١ تعادل متوسط نسبي قدره ٥٧,٦٩% بما يشير إلي ضعف الخدمة التدريبية الإرشادية الزراعية المقدمه إليهم فعلاً.
- ٣- تبين وجود فروق جوهرية علي مستوي ٠,٠١ بين درجة الجودة المتوقعة لما يجب أن تكون عليه الخدمة التدريبية الإرشادية الزراعية وبين درجة جودة الخدمة التدريبية الإرشادية الزراعية المقدمة فعلاً للمبحوثين.
- ٤- تبين وجود فروق جوهرية علي مستوي ٠,٠١ بين درجة الجودة المتوقعة لما يجب أن تكون عليه كل من أبعاد جودة الخدمة التدريبية

الإرشادية الزراعية الخمسة المدروسة، وبين الأبعاد المناظرة لجودة الخدمة التدريبية الإرشادية الزراعية المقدمة فعلاً للمبحوثين.

٥- أقرت الغالبية العظمى من المبحوثين بأن مستوى جودة الخدمة التدريبية الإرشادية الزراعية في مصر رديء بصفة عامة وأن أبعاد جودة الخدمة التدريبية الإرشادية المدروسة والمتمثلة في: الاستجابة، والموثوقية أو الإعتمادية، والتعاطف، والجوانب المادية الملموسة، والأمان كانت جميعها أيضاً بمستوى جودة رديء.

هذا وقد خرج البحث بمجموعة من التوصيات لرفع مستوى جودة الخدمة التدريبية الإرشادية الزراعية.

المقدمة والمشكلة

تعيش منظمات اليوم ثورة إدارية جديدة. إذ أصبحت هناك قضايا هامة وحيوية وتغييرات وتطورات سريعة ومتلاحقة تفرضها حقيقة أن العالم أصبح وحدة واحدة لا يمكن فصل أجزاءه عن بعضها. وأمام هذه التحولات الهائلة فإن ما كان صالحاً بالأمس لم يعد الأجدى والأفيع في المرحلة الحالية. ولن تستمر إلا المنظمات التي تسعى جاهده لتطبيق الأساليب الحديثة والارتقاء بمعدلات عالية من الأداء والجودة ورفع كفاءة وتحسين الخدمات المقدمة بما يدعم من فرصتها التنافسية ويزيد من قدرتها على مقابلة توجهات وتحولات اقتصاديات السوق.

وقد سادت في الماضي مفاهيم خاطئة ترى أن مفاهيم الجودة مرتبطة فقط بإنتاج السلع. إلا أن هذه المفاهيم تطورت كثيراً في الفكر الحديث، حيث اتجهت العديد من المنظمات إلى تطبيق الجودة أيضاً وبنفس الدرجة من الأهمية في مجال الخدمات كوسيلة لتحقيق النجاح. وكذلك للتميز على المنافسين حتى تستطيع هذه المنظمات البقاء لفترة طويلة تؤدي خدماتها بشكل صحيح من المرة الأولى (٧: ص ٤٤).

وتأتى ضرورة الإهتمام بجودة الخدمة في القطاع الحكومي كنتيجة حتمية للمشاكل والقيود التنظيمية به وإلى تطور القطاع الخاص الذي أصبح يتربع على عرش المنافسة في خدمة العملاء مما يدفع إلى ضرورة مشاركة المستفيدين من الخدمات في تحديد مستوى جودة الخدمة التي يحصلون عليها بما يتفق مع رغباتهم وتوقعاتهم. كما يتطلب الأمر أيضاً من المنظمات الخدمية تحديد مواصفات قياسية لمستوى جودة الخدمات مع وضع خطط طويلة الأجل يمكن من خلالها انتهاز استراتيجيات واضحة المعالم تضمن تقديم الخدمات بمستوى جودة مرتفع (٤: ص ٣٥٤).

وقد اختلف الباحثون والخبراء في تحديدهم لمفهوم الجودة حيث عرفها *Donnelly et al.* (١١: p٥٤٢) بأنها "مجملة الملامح والخصائص التي يحملها منتج أو خدمة ما بصورة تمكن من تلبية احتياجات ومتطلبات محددة أو معروفة ضمناً"، بينما عرفها باد يرو (٢: ص ١٠) بأنها "مجموعة الصفات التي تحدد قدرة المنتج أو الخدمة على إشباع حاجات معينة أو محددة بذاتها" وعرف *Parasuraman et al.* (١٤: p٤١) جودة الخدمة بأنها "مقياس نسبي يختلف من شخص لآخر ويعتمد

على مقارنة الجودة المتوقعة مع الجودة المقدمة فعلا". كما رأيت Barbara (٩:pp٣٩) بأنها "تحدد بصفة أساسية من خلال تلقى العملاء للخدمة مقارنة بما يتوقعونه"، وعرفها زين العابدين (٦: ص ٤٧٤)، بأنها "القدرة على تحقيق رغبات العميل بالشكل الذي يتطابق مع توقعاته ويحقق رضاه التام عن الخدمة التي تقدم له". ويكمن هذا المفهوم في المقارنة بين توقعات العملاء لأبعاد جودة الخدمة ومستوى الأداء الفعلي الذي يعكس مدى توافر تلك الأبعاد بالفعل في الجودة المقدمه لهم.

وقد ذكر Thompson *et al.* (٢٥-٢٠ pp: ١٧) وجابلونسكي (٣: ص ص ٦٥-٦٩)، وماضي (٨: ص ص ١٤-١٥) إن الحكم على جودة الخدمة المقدمة للعملاء أو تقييمها وقياسها تكتنفه بعض الصعوبات نظرا لما تتسم به الخدمة من خصائص منها: أنها تتضمن جانبا غير ملموس يترتب عليه اختلاف المعايير التي يستخدمها العملاء للحكم على مستوى جودتها، هذا بالإضافة إلى استحالة تجانس الخدمة وقياس مواصفاتها لاختلاف رغبات العملاء أو لاختلاف مقدمي الخدمة أنفسهم مما يستلزم التعرف على رغبات واحتياجات العملاء الشخصية، كما أن تقديم الخدمة ينطوي على اتصال وتفاعل مع العميل أثناء الخدمة يتطلب تدريبا مسبقا أثناء الخدمة مما يصعب تدبيره، وكذلك عدم قابلية الخدمة للتخزين أو لإعادة تداولها، إذ عادة ما يتم استهلاكها أثناء إنتاجها، هذا بالإضافة إلى أن تقييم جودة الخدمة من جانب العميل لا يتم فقط بناء على مخرجات الخدمة Outcome service وإنما يتم أيضا بناء على عملية أداء (تسليم الخدمة) (process of service delivery)، أي كيفية أداء وتقديم الخدمة وكذلك بناء على الصورة الذهنية للعميل عن المنظمة الخدمية Corporate Image Dimension (٤٠-٤٤ pp: ١٢). كل ذلك يجعل من قياس جودة الخدمة أمرا مريبا بالغ التعقيد.

وفي محاولة لوضع مقياس لجودة الخدمة يتسم بالصدق والثبات تمكن Parasurman *et al.* (٥٠-٤٧ pp: ١٤) من التوصل إلى عشرة أبعاد أساسية يمكن أن تستخدم في قياس جودة الخدمة، وقد قام Parasurman *et al.* (١٢٤-١١١ pp: ١٦) باختصار هذه الأبعاد إلى خمسة أبعاد رئيسية هي: النواحي المادية الملموسة Tangibles، والموثوقية أو الإعتدالية Reliability، والاستجابة السريعة Responsiveness، والأمان Assurance، والتعاطف Empathy. وتم تقديم هذه الأبعاد في شكل مقياس عام أطلق عليه اسم مقياس الفجوات "GAPS MODEL" أو "SERVQUAL"، وتم قياس كل بعد على مقياس ليكرت حتى يمكن الحكم على درجة جودة الخدمة من خلال الفجوة بين توقعات العملاء وإدراكاتهم، وعادة ما يتم التعبير عن هذا المقياس رياضيا على النحو التالي: جودة الخدمة = الأداء - التوقعات ، وذلك بالنسبة لمجموعة الأبعاد الخمسة موضع القياس. وقد توصل Parasurman *et al.* إلى إن هذه الفجوة هي المحور الرئيسي في قياس جودة الخدمة، وأنها تعتمد على طبيعة الفجوات المرتبطة بتصميم الخدمة وإنتاجها وتسويقها وتقديمها والتي تشمل أربع فجوات أخرى هي: الفجوة الأولى بين توقعات العملاء عن مستوى جودة الخدمة وبين إدراك إدارة المنظمة الخدمية لتوقعاتهم. والثانية بين المواصفات الخاصة المقدمة للعملاء وبين إدراكات إدارة المنظمة الخدمية لتوقعات العملاء. والثالثة بين مواصفات الخدمة المقدمة فعلاً وبين ما تدركه إدارة المنظمة الخدمية عن هذه المواصفات. والرابعة بين ما تعلن عنه إدارة المنظمة الخدمية في دعائها عن الخدمة وبين ما تقدمه من خدمة فعلية.

وقد تبني Cronin & Taylor (٥٨-٥٥ pp: ١٠٠) أسلوباً آخر في القياس يرفض فكرة الفجوة بين الأداء وبين التوقعات وأطلقاً عليه مقياس الأداء الفعلي "SERVPERF"، ويمكن التعبير عن جودة الخدمة رياضياً وفقاً لهذا المقياس على النحو التالي: جودة الخدمة = الأداء. ولم يختلف المقياس الثاني عن الأول في الأبعاد الخمسة الرئيسية المستخدمة في قياس جودة الخدمة، وتعرض المقياس الثاني لبعض الانتقادات تركزت في معظمها على تجاهله لتوقعات العملاء.

وحيث أن جهاز الإرشاد الزراعي يعد من أهم التنظيمات الخدمية المنوط بها تهيئة المناخ الملائم لتحقيق التنمية المستدامة وفقاً لفلسفته ومبادئه التعليمية بما يتواءم مع التوجهات والسياسات الزراعية الحالية المستقبلية والاستجابة للتغيرات الحادثة، وهذا لا يتأتى إلا بالاهتمام بالموارد البشرية للوصول بأداء العاملين إلى المستوى الأمثل لتقديم أفضل خدمة إرشادية ترضى جمهوره المستهدف وذلك من خلال التدريب المقدم للعاملين به.

ونظراً لأن المرشدين الزراعيين يمثلون أحد العملاء المباشرين الرئيسيين الواجب الاهتمام بهم عند تحسين الخدمة التدريبية لكونهم يمثلون المخرج الرئيسي للجهاز الإرشادي الذي يعتمد عليه في كافة خدماته لجمهور المسترشدين. لذا فإن مجرد اكتشاف الاحتياجات التدريبية لهؤلاء المرشدين الزراعيين والعمل على إشباعها غير كاف في حد ذاته، بل يجب إشراكهم كعملاء فاعلين في العملية التدريبية سواء تعلق هذا بتحديد الاحتياجات التدريبية أو تصميم البرامج التدريبية أو الطرق والأساليب التدريبية المختلفة وتحويلهم من مجرد متلقين إلى باحثين عن المعرفة بحيث يكونوا قادرين على تعليم أنفسهم بشكل دائم ونقل ما اكتسبوه من خبرات وممارسات إلى الآخرين في ظل التراكم الهائل للمعارف. ولاشك إن تدخل هؤلاء المرشدين في تحسين نوعية الخدمة التدريبية المقدمة لهم ورفع مستوى جودتها يساعد على تأديتها وفقاً لأمالهم وتوقعاتهم وزيادة درجة رضائهم عن تلك الخدمة وبالتالي تحقيق ما هو مستهدف من وراء عملية التدريب الإرشادي.

ومن هنا جاءت ضرورة التعرف على درجة جودة الخدمة التدريبية لهؤلاء المرشدين الزراعيين في مصر، من خلال تحديد الفجوة بين ما يتوقعونه من خدمة تدريبية وبين ما يحصلون عليه فعلاً وذلك لتحديد ما يلزم للنهوض بالخدمة التدريبية وجعلها مصدراً هاماً لتزويد المرشدين الزراعيين بالمعارف والمهارات اللازمة للنهوض بالعمل الإرشادي وتحسين اتجاهاتهم نحو التدريب بما ينعكس إيجابياً على أدائهم ويدفع بالعمل الإرشادي إلى النجاح في تحقيق أهدافه، ومن أجل هذا أجرى ذلك البحث.

أهداف البحث

تأسيساً على العرض المشكلي السابق فقد تحددت أهداف البحث فيما يلي:

- ١- التعرف على درجة الجودة المتوقعة لما يجب أن تكون عليه الخدمة التدريبية الإرشادية الزراعية من وجهة نظر المرشدين الزراعيين المبحوثين.
- ٢- التعرف على درجة جودة الخدمة التدريبية الإرشادية الزراعية المقدمة فعلاً للمرشدين الزراعيين المبحوثين من وجهة نظرهم.

- ٣- تحديد الفروق بين درجة الجودة المتوقعة لما يجب أن تكون عليه الخدمة التدريبية الإرشادية الزراعية من وجهة نظر المبحوثين وبين درجة جودة الخدمة التدريبية الإرشادية الزراعية المقدمة لهم فعلا.
- ٤- تحديد الفروق بين كل من أبعاد الجودة المتوقعة لما يجب أن تكون عليه الخدمة التدريبية الإرشادية الزراعية المدروسة من وجهة نظر المبحوثين وبين الأبعاد المناظرة لجودة الخدمة التدريبية الإرشادية الزراعية المقدمة لهم فعلا.
- ٥- تحديد مستوي جودة الخدمة التدريبية الإرشادية الزراعية من وجهة نظر المرشدين الزراعيين المبحوثين.

فروض البحث

لتحقيق كل من الهدف الثالث والرابع تم صياغة الفروض البحثية التالية:

- ١- يوجد فرق بين درجة الجودة المتوقعة لما يجب أن تكون عليه الخدمة التدريبية الإرشادية الزراعية من وجهة نظر المبحوثين وبين درجة جودة الخدمة التدريبية الإرشادية الزراعية المقدمة لهم فعلا.
- ٢- توجد فروق بين كل من أبعاد الجودة المتوقعة لما يجب أن تكون عليه الخدمة التدريبية الإرشادية الزراعية المدروسة من وجهة نظر المبحوثين وبين الأبعاد المناظرة لجودة الخدمة التدريبية الإرشادية الزراعية المقدمة لهم فعلا.
- هذا وقد تم وضع الفروض الإحصائية المقابلة في صورتها الصفرية لاختبار صحة الفروض البحثية.

محددات البحث

اقتصر البحث على دراسة الفجوة الخامسة من فجوات مقياس *Parasuraman et al.*، وهي الفجوة الرئيسية التي تعبر عن جودة الخدمة، وتمثل الفرق بين الجودة المتوقعة لما يجب أن تكون عليه الخدمة التدريبية الإرشادية الزراعية من وجهة نظر المبحوثين وبين جودة الخدمة التدريبية الإرشادية الزراعية التي حصلوا عليها فعلا.

التعريفات الإجرائية

اشتقاقاً من المفاهيم التي تعرض لها مقياس *Parasuraman et al.*، فقد تم وضع التعريفات الإجرائية التالية لبيان دلالات هذه المفاهيم فيما يتعلق بجودة الخدمة التدريبية الإرشادية في هذا البحث:

- ١- الجودة المتوقعة لما يجب أن تكون عليه الخدمة التدريبية الإرشادية الزراعية: هي درجات المبحوث نظير استجابات توقعه لما يجب أن تكون عليه الخدمة التدريبية الإرشادية

- الزراعية قرين عبارات أبعاد الجودة الأساسية المدروسة وهي: الجوانب المادية الملموسة، والموثوقية أو الإعتماضية، والاستجابة، والأمان، والتعاطف.
- ٢- جودة الخدمة التدريبية الإرشادية الزراعية المقدمة فعلا: هي درجات المبحوث نظير استجاباته عن الخدمة التدريبية الإرشادية الزراعية التي قدمت إليه فعلا قرين عبارات أبعاد الجودة الأساسية المدروسة.
- ٣- جودة الخدمة التدريبية الإرشادية الزراعية: هي الفارق بين درجات المبحوث نظير استجابات توقعه لما يجب أن تكون عليه الخدمة التدريبية الإرشادية الزراعية وبين استجاباته عن الخدمة التدريبية الإرشادية الزراعية التي قدمت إليه فعلا قرين عبارات إبعاد الجودة الأساسية المدروسة.
- ٤- الجوانب المادية الملموسة: هي درجة المبحوث نظير استجاباته عما توقعه ثم ما تم تقديمه إليه فعلا خلال التدريب الإرشادي من توافر كافة التسهيلات المادية والمعدات والأجهزة اللازمة للتدريب بالإضافة إلى مظهر العاملين بالمنظمة التدريبية.
- ٥- الموثوقية أو الإعتماضية: وهي درجة المبحوث نظير استجاباته عما توقعه ثم ما تم تقديمه إليه فعلا خلال التدريب الإرشادي من مادة علمية وفنية دقيقة يقوم على تقديمها أخصائيون مؤهلون بطريقة صحيحة وبدرجة عالية من الثبات.
- ٦- الاستجابة: وهي درجة المبحوث نظير استجاباته عما توقعه ثم ما تم تقديمه إليه فعلا خلال التدريب الإرشادي من سرعة الرد على استفساراته، وتلبية احتياجاته، وحل مشكلاته، والاستعداد لمساعدته.
- ٧- الأمان: وهي درجة المبحوث نظير استجاباته عما توقعه ثم ما تم تقديمه إليه فعلا خلال التدريب الإرشادي من جهود تتعلق ببث الاطمئنان والراحة لديه وإزالة شكوكه وضمان سلامته.
- ٨- التعاطف: وهي درجة المبحوث نظير استجاباته عما توقعه ثم ما تم تقديمه إليه فعلا خلال التدريب الإرشادي من اهتمام خاص وعناية، وتقدير لظروفه، وتعامل ودي بما يخلق مناخا تدريبيا ملائما.

الطريقة البحثية

منطقة البحث:

استخدمت المعاينة العشوائية لاختيار ثلاث محافظات هي: المنوفية وبنى سويف وسوهاج تمثل الوجه البحري ومصر الوسطي وجنوب الوادي. ثم اختير تسعة مراكز إدارية عشوائية من الثلاث محافظات المختارة بواقع ثلاثة مراكز إدارية بكل محافظة. شاملة البحث وعينته:

بلغت شاملة البحث ٧٦٥ مرشدا زراعيًا بالمحافظات الثلاث، وحددت عينة البحث باستخدام معادلة كريجسي ومورجان (٦٣-٦٢ pp: ١٣) فبلغت ٢٥٦ مبحوثا وزعت على المحافظات الثلاث

طبقاً لعدد العاملين بها، فبلغ عدد المبحوثين في محافظة المنوفية ٩٤ مبحوثاً، وفي محافظة بنى سويف ٧٣ مبحوثاً، وفي محافظة سوهاج ٨٩ مبحوثاً. كما تم أيضاً توزيع المبحوثين بالمراكز المختارة بكل محافظة طبقاً لعدد العاملين بها. وفي داخل كل مركز تم اختيار المبحوثين بالعينة العشوائية المنتظمة من واقع سجلات المرشدين الزراعيين بكل مركز.

القياس وجمع البيانات:

تم إعداد مقياس لدرجة جودة الخدمة التدريبية الإرشادية الزراعية بناءً على مقياس *Parasuraman et al*، وتكون في صورته المبدئية من ٥٠ عبارة، وللتحقق من صدق محتوى العبارات عرضت على ٢٥ محكماً من الأساتذة ورؤساء البحوث المتخصصين في الإرشاد الزراعي، وقد تم اختيار العبارات طبقاً لإقرار ٧٥٪ من المحكمين على الأقل بصلاحيته، وقد أسفر ذلك عن استبعاد خمس عبارات وانتهت الصورة الأولية للمقياس إلى ٤٥ عبارة موزعة على خمسة أبعاد هي: الجوانب المادية الملموسة، والموثوقية أو الإعتدالية، والاستجابة، والأمان، والتعاطف باستخدام عدد من العبارات قدره (١٢)، و(١٥)، و(٦)، و(٦)، و(٦) عبارة على الترتيب.

وقد تم تطبيق المقياس في صورته التجريبية على عينة قوامها ٣٠ مبحوثاً من المرشدين الزراعيين العاملين في محافظة الجيزة، حيث تم استيفاء البيانات بالمقابلة الشخصية باستخدام استمارة استبيان اشتملت على عبارات المقياس في صورتها الأولية، حيث يستجيب المبحوث قرين كل عبارة بجدولين: الجدول رقم (١) لبيان توقعه لما يجب أن تكون عليه الخدمة التدريبية الإرشادية الزراعية على متصل من خمس نقاط هي: موافق تماماً، وموافق، ومحايد، وغير موافق، وغير موافق تماماً، ويستجيب بالجدول رقم (٢) لبيان الخدمة التدريبية الإرشادية الزراعية المقدمة له فعلاً على متصل من خمس نقاط هي: دائماً، وغالباً، وأحياناً، ونادراً، وغير موجودة. وقد أعطيت فئات المقياسين السابقين القيم الدرجية التالية: (١،٢،٣،٤،٥) مقابل كل من فئات توقع ما يجب أن تكون عليه الخدمة التدريبية الإرشادية الزراعية (موافق تماماً، وموافق، ومحايد، وغير موافق، وغير موافق تماماً)، وفئات الخدمة التدريبية الإرشادية الزراعية المقدمة فعلاً (دائماً، وغالباً، وأحياناً، ونادراً، وغير موجودة)، وذلك على الترتيب، وبعد جمع البيانات وتفريغها أصبح لكل مبحوث درجة عن كل عبارة ودرجة تعبر عن مجموع درجات بنود كل بعد من الأبعاد المدروسة على حدة، ودرجة تعبر عن المجموع الكلي للدرجات التي حصل عليها في جميع العبارات وذلك في كل مقياس من المقياسين المستخدمين.

وقد تم التأكد من الاتساق الداخلي لهذين المقياسين من خلال تحقيق اتساق درجة كل عبارة من عبارات المقياس (٤٥) عبارة مع الدرجة الكلية للمقياس، ثم تحقيق اتساق درجة كل عبارة من عبارات كل بعد من أبعاد المقياس على حده مع الدرجة الكلية للبعد الذي تسهم العبارة في قياسه، ثم تحقيق اتساق الدرجة الكلية لكل بعد من الأبعاد الخمسة المدروسة مع المجموع الكلي لدرجات المقياس، وذلك لكل مقياس. وقد تبين أن قيم معاملات ارتباط كل عبارة مع كل من الدرجة الكلية للبعد الذي تسهم في قياسه والدرجة الكلية للمقياس وكذلك أجمالي درجة كل بعد من الأبعاد الخمسة المدروسة مع الدرجة الكلية للمقياس وجدت جميعها ذات دلالة معنوية عند مستوى ٠.٥ و ٠.٠٥ وذلك لكل مقياس، كما تم حساب معامل ثبات المقياسين المستخدمين باستخدام معادلة "كرونباخ Cronbach"

والذي يطلق عليه معامل ألفا (α) (٥: ص ٤٢٩) الذي بلغت قيمته ٩٣٤.٠ لمقياس الجودة المتوقعة، و ٩٦٦.٠ لمقياس الجودة المقدمة فعلا، مما يعطي دلالة قوية علي ثبات المقياسين المستخدمين، وكذلك تم التحقق من الصدق الذاتي (١: ص ٥٥٣) للمقياسين بحساب الجذر التربيعي لمعامل ثبات كل مقياس المستخرج من معادلة "كرونباخ" فوجد أنها تساوي ٩٦٦.٠ ، ٩٨٣.٠ . وذلك لكل من مقياس الجودة المتوقعة، ومقياس الجودة المقدمة فعلا، علي الترتيب، وبذلك استقرت الصورة النهائية للمقياس علي ٤٥ عبارة.

أما عن درجة جودة الخدمة التدريبية فقد استخرجت باستخدام المعادلة: جودة الخدمة = الجودة المقدمة فعلا - الجودة المتوقعة وذلك لمجموعة أبعاد الجودة موضع القياس وبعد القيام بعملية الطرح تم التوصل إلي ثلاث قيم للفجوة هي: القيم الموجبة (من ١ إلي + ٤) وتمثل حالات تفوق الأداء علي التوقعات، والقيم السالبة (من ١- إلي - ٤) وتمثل حالات تفوق التوقعات علي الأداء، والقيمة الصفرية تمثل تطابق الأداء مع التوقعات.

ولتحديد مستوى جودة الخدمة تم تقسيم مدى القيم الموجبة والسالبة للفجوة لأبعاد مقياس الجودة وأجمالي بنود المقياس على النحو التالي:

مستوي الخدمة عدد البنود المستخدمة في المقياس	بند واحد	ستة بنود	أثني عشر بنود	خمسة عشر بنوداً	إجمالي المقياس
ردئ للغاية	من ٤ - إلي أقل من ٢,٧-	من ٢٤- إلي أقل من ١٦ -	من ٤٨- أقل من ٣٢-	من ٦٠- إلي أقل من ٤٠-	١٨٠- إلي أقل من ١٢٠-
ردئ	من ٢,٧- إلي أقل من ١,٣٣-	من ١٦- إلي أقل من ٨-	من ٣٢- إلي أقل من ١٦-	من ٤٠- إلي أقل من ٢٠-	١٢٠- إلي أقل من ٦٠-
ردئ إلي حد ما	من ١,٣٣- إلي أقل من صفر	من ٨- إلي أقل من صفر	من ١٦- إلي أقل من صفر	من ٢٠- إلي أقل من صفر	٦٠- إلي أقل من صفر
مقبول	صفر	صفر	صفر	صفر	صفر
جيد إلي حد ما	أكثر من صفر إلي ١,٣٣	أكثر من صفر إلي ٨	أكثر من صفر إلي ١٦	أكثر من صفر إلي ٢٠	أكثر من صفر إلي ٦٠
جيد	أكثر من ١,٣٣ إلي ٢,٧	أكثر من ٨ إلي ١٦	أكثر من ١٦ إلي ٣٢	أكثر من ٢٠ إلي ٤٠	أكثر من ٦٠ إلي ١٢٠
ممتاز	أكثر من ٢,٧ إلي ٤	أكثر من ١٦ إلي ٢٤	أكثر من ٣٢ إلي ٤٨	أكثر من ٤٠ إلي ٦٠	أكثر من ١٢٠ إلي ١٨٠

ونظراً لاختلاف عدد البنود المستخدمة لقياس كل بعد من أبعاد جودة الخدمة ولتسهيل عملية المقارنة بين المتوسطات فقد تم استخدام معادلة:

متوسط درجة البنود المستخدمة في المقياس

متوسط الدرجة النسبي =

درجة الفئة العليا للمقياس × عدد البنود المستخدمة في القياس

وقد تم جمع البيانات خلال شهري أغسطس وسبتمبر عام ٢٠٠٥ بالمقابلة الشخصية مع المبحوثين باستخدام استمارة استبيان تضمنت المقياس في صورته النهائية.

التحليل الإحصائي

استخدم اختبار ($t_{\bar{D}}$) لمقارنة الأزواج لتحقيق الهدفين الثالث والرابع، هذا بالإضافة إلى النسب المئوية، والتكرارات، والمتوسط الحسابي، والانحراف المعياري لعرض البيانات.

النتائج ومناقشتها

أولاً: الجودة المتوقعة لما يجب أن تكون عليه الخدمة التدريبية الإرشادية الزراعية من وجهة نظر المرشدين الزراعيين المبحوثين.

أظهرت النتائج (جدول رقم ١) أن أبعاد الجودة المتوقعة لما يجب أن تكون عليه الخدمة التدريبية الإرشادية الزراعية المدروسة جاءت مرتبة تنازلياً طبقاً لمتوسط درجة التوقع النسبي علي النحو التالي: التعاطف بمتوسط بلغ ٢٧,٨٧ درجة بما يعادل متوسط نسبي قدره ٩٢,٩٪، ثم الموثوقية أو الاعتمادية بمتوسط بلغ ٦٩,٦٠ درجة بما يعادل متوسط نسبي قدره ٩٢,٨٪، ثم الاستجابة بمتوسط بلغ ٢٧,٨٠ درجة بما يعادل متوسط نسبي قدره ٩٢,٧٪، ثم الأمان بمتوسط بلغ ٢٧,٧٦ درجة بما يعادل متوسط نسبي قدره ٩٢,٥٪، وأخيراً الجوانب المادية الملموسة بمتوسط بلغ ٥٥,١٨ درجة بما يعادل متوسط نسبي قدره ٩١,٩٧٪.

أما أكثر بنود توقع المبحوثين لما يجب أن تكون عليه جودة الخدمة التدريبية الإرشادية الزراعية فقد كانت: تحقيق الموضوعات التدريبية لأهداف البرنامج التدريبي، وتنفيذ الموضوعات التدريبية طبقاً لما هو معلن بجدول البرنامج التدريبي، والنظر لمقترحات المتدربين للنهوض بالدورات التدريبية بعين الاعتبار بمتوسط بلغ ٤,٧١ درجة بما يعادل متوسط نسبي قدره ٩٤,٢٪، ثم تخصيص مصروفات شخصية للمتدربين خلال فترة التدريب بمتوسط قدره ٤,٧ درجة بما يعادل متوسط نسبي قدره ٩٤٪.

هذا وقد بلغ المتوسط العام لدرجة الجودة المتوقعة للخدمة التدريبية الإرشادية الزراعية كما يجب أن تكون ٢٠٨,١٦ درجة بما يعادل متوسط نسبي قدره ٩٢,٥٢٪. وفي هذا دلالة علي أن المرشدين الزراعيين المبحوثين يتوقعون تطبيق هذه البنود بدرجة عالية ولاسيما ما يتعلق بالاهتمام بهم والمعاملة الودية لهم مع توفير المادة العلمية والفنية الدقيقة التي تحقق أهداف البرامج التدريبية

الموجهة إليهم، هذا بالإضافة إلى الاستجابة لمقترحاتهم، والاهتمام بتوفير النفقات اللازمة لهم لحضور هذه الدورات.

ثانياً: جودة الخدمة التدريبية الإرشادية الزراعية المقدمة فعلاً للمرشدين الزراعيين المبحوثين من وجهة نظرهم:

أوضحت النتائج (جدول رقم ٢) أن أبعاد جودة الخدمة التدريبية الإرشادية الزراعية المدروسة المقدمة فعلاً للمرشدين الزراعيين جاءت مرتبة تنازلياً طبقاً لمتوسط الدرجة النسبي علي النحو التالي: الأمان بمتوسط بلغ ١٨,٢٢ درجة بما يعادل متوسط نسبي قدره ٦٠,٧٣٪، ثم الجوانب المادية الملموسة بمتوسط بلغ ٣٥,٤١ درجة بما يعادل متوسط نسبي قدره ٥٩٪، ثم التعاطف بمتوسط بلغ ١٧,٦٤ درجة بما يعادل متوسط نسبي قدره ٥٨,٨٪، ثم الموثوقية أو الاعتمادية بمتوسط بلغ ٤٢,٤٠ درجة بما يعادل متوسط نسبي قدره ٥٦٪، وأخيراً الاستجابة بمتوسط بلغ ١٦,١٦ درجة بما يعادل متوسط نسبي قدره ٥٣,٩٪.

أما أكثر بنود درجة جودة الخدمة التدريبية الإرشادية الزراعية المقدمة فعلاً فكانت: محافظة مسئولية التدريب علي سرية المعلومات الخاصة بكل متدرب بمتوسط بلغ ٣,٢٧ درجة بما يعادل متوسط نسبي قدره ٦٥,٤٪، ثم مراعاة الحداثة وحسن المظهر في المبني التدريبي بمتوسط بلغ ٣,٢٥ درجة بما يعادل متوسط نسبي قدره ٦٥٪، ثم توافر الأثاث المريح للمتدربين في قاعة التدريب، وحسن مظهر العاملين بإدارات التدريب بمتوسط بلغ ٣,١٨ درجة بما يعادل متوسط نسبي قدره ٦٣,٦٪، ثم تحقيق الموضوعات التدريبية لأهداف البرنامج التدريبي بمتوسط بلغ ٣,١٧ درجة بما يعادل متوسط نسبي قدره ٦٣,٤٪.

هذا وقد بلغ المتوسط العام لدرجة جودة الخدمة التدريبية الإرشادية الزراعية المقدمة فعلاً للمرشدين الزراعيين المبحوثين ١٢٩,٨١ درجة بما يعادل متوسط نسبي قدره ٥٧,٦٩٪. وتشير النتائج إلي أن أبعاد التعاطف و الموثوقية أو الاعتمادية والاستجابة جاءت بذيل القائمة عند التنفيذ رغم أنها كانت علي رأس القائمة عند التعرف علي لما يجب أن تكون الخدمة التدريبية الإرشادية الزراعية، كما تشير إلي أن جودة الخدمة التدريبية الإرشادية الزراعية المقدمة فعلاً لم تصل إلي المستوي المطلوب أو المتوقع والي أن هناك فروقاً بين ما هو متوقع وما هو مقدم فعلاً يتعين قياسها والتعرف علي ما إذا كانت هذه الفروق جوهرية أم لا.

ثالثاً: الفروق بين درجة الجودة المتوقعة لما يجب أن تكون عليه الخدمة التدريبية الإرشادية الزراعية من وجهة نظر المبحوثين وبين درجة جودة الخدمة التدريبية الإرشادية الزراعية المقدمة لهم فعلاً:

أوضحت النتائج (جدول رقم ٣) وجود فروق معنوية علي مستوي ٠,٠١ بين الجودة المتوقعة لما يجب أن تكون عليه جودة الخدمة التدريبية الإرشادية الزراعية من وجهة نظر المبحوثين وبين جودة الخدمة التدريبية الإرشادية المقدمة لهم فعلاً، كما تبين من النتائج بنفس الجدول أن المتوسط العام لدرجة الجودة المتوقعة لما يجب أن تكون عليه الخدمة التدريبية الإرشادية بلغ ٢٠٨,١٦ درجة بانحراف معياري قدره ٢٣,٩٤٧، في حين بلغ المتوسط العام لدرجة جودة الخدمة التدريبية الإرشادية المقدمة لهم فعلاً ١٢٩,٨١ درجة بانحراف معياري قدره ٤٤,٤١٢ مما استتبع

وجود فرق جوهري بين المتوسطين العامين حيث بلغت قيمة (t_{D}) المحسوبة ١١٣٣,٧٩٢ وهي معنوية عند مستوي ٠,٠١، وكان الفرق المعنوي لصالح الجودة المتوقعة لما يجب إن تكون عليه الخدمة التدريبية الإرشادية الزراعية. ومن ثم فإنه أمكن رفض الفرض الإحصائي القائل " لا يوجد فرق بين درجة الجودة المتوقعة لما يجب أن تكون عليه الخدمة التدريبية الإرشادية الزراعية من وجهة نظر المبحوثين وبين درجة جودة الخدمة التدريبية الإرشادية الزراعية المقدمة لهم فعلاً". وبناء علي النتائج السابقة يتضح أن توقعات المرشدين الزراعيين المبحوثين لما يجب أن تكون عليه جودة الخدمة التدريبية الإرشادية بصفة عامة تفوق ما يقدم لهم فعلاً. الأمر الذي يبرز عجز الإدارة التدريبية الإرشادية الزراعية عن مقابلة توقعات المبحوثين لمختلف أبعاد جودة التدريب الإرشادي المدروسة.

رابعاً: الفروق بين كل من أبعاد الجودة المتوقعة لما يجب أن تكون عليه الخدمة التدريبية الإرشادية الزراعية المدروسة من وجهة نظر المبحوثين وبين الأبعاد المناظرة لجودة الخدمة التدريبية الإرشادية الزراعية المقدمة لهم فعلاً:

تبين من النتائج الواردة (جدول رقم ٣) وجود فروق جوهرية بين متوسطات درجات كل من أبعاد الجودة المتوقعة للخدمة التدريبية الإرشادية الخمسة المدروسة وبين متوسطات درجات جودة كل من الأبعاد المناظرة لجودة الخدمة التدريبية الإرشادية المقدمة فعلاً للمبحوثين، عند مستوي معنوية ٠,٠١، وذلك فيما يتعلق بجميع أبعاد جودة الخدمة التدريبية المدروسة. وكان الفرق المعنوي لصالح أبعاد الجودة المتوقعة ومن ثم فإنه أمكن رفض الفرض الإحصائي القائل " لا توجد فروق بين كل من أبعاد الجودة المتوقعة لما يجب أن تكون عليه للخدمة التدريبية الإرشادية الزراعية المدروسة من وجهة نظر المبحوثين وبين الأبعاد المناظرة لجودة الخدمة التدريبية الإرشادية المقدمة لهم فعلاً". وتشير جوهرياً هذه الفروق إلي أن هناك فجوة يجب قياسها لتحديد درجة جودة الخدمة التدريبية الإرشادية الزراعية.

خامساً: مستوي جودة الخدمة التدريبية الإرشادية من وجهة نظر المرشدين الزراعيين المبحوثين: أشارت النتائج (جدول رقم ٤) إلي أن أقل من ثلاثة أرباع المبحوثين (٧١,٨٨%) أقرروا بأن مستوي جودة الخدمة التدريبية الإرشادية الزراعية (رديء) بمتوسط درجة قدرة (- ٨٨,٦٠) درجة، وان أكثر من خمس العينة (٢٢,٢٧%) أفادوا بان مستوي جودة الخدمة التدريبية الإرشادية (رديء إلي حد ما) بمتوسط درجة قدرة (- ٣٩,٦٥) درجة، بينما رأي عدد محدود من المبحوثين (٤,٣%) أن المستوي (رديء جداً) بمتوسط درجة جودة قدرة (- ١٣٧,٣) درجة، وقالت ندرة من المبحوثين (١,١٧%)، و (٠,٣٩%) انه (جيد إلي حد ما) و (مقبول) بمتوسطي درجة جودة قدرهما (٥,٣٣+)، و (صفر) درجة علي الترتيب، كما أوضحت النتائج بنفس الجدول أن مستوي جودة الخدمة التدريبية في مصر (رديء) بصفة عامة بمتوسط درجة جودة قدرة (- ٧٨,٣٥) درجة.

أما عن مستوي أبعاد جودة الخدمة التدريبية الإرشادية الزراعية فقد ترتبت تصاعدياً طبقاً لمتوسط درجة الجودة النسبي علي النحو التالي (جدول رقم ٥): الاستجابة بمتوسط بلغ ١١,٦٤ درجة بما يعادل متوسط نسبي قدره ٣٨,٨% بمستوي رديء، ثم الموثوقية أو الإعتمادية بمتوسط

بلغ - 27,2 درجة بما يعادل متوسط نسبي قدره - 36,27% بمستوي رديء، ثم التعاطف بمتوسط بلغ - 10,23 درجة بما يعادل متوسط نسبي قدره - 34,1% بمستوي رديء، ثم الجوانب المادية الملموسة بمتوسط بلغ - 19,74 درجة بما يعادل متوسط نسبي قدره - 32,9% بمستوي رديء، ثم الأمان بمتوسط بلغ - 9,51 درجة بما يعادل متوسط نسبي قدره - 31,7% بمستوي رديء.

أما عن بنود جودة الخدمة التدريبية الإرشادية الزراعية فقد جاء في مقدمة هذه البنود بالنسبة لمقدار الفجوة المعبرة عن جودة الخدمة التدريبية الإرشادية الزراعية كل من بنود: النظر لمقترحات المتدربين للنهوض بالدورات التدريبية بعين الاعتبار بمتوسط درجة بلغ - 2,19 درجة بما يعادل متوسط نسبي قدره - 43,8%، وإعطاء المتدربين وقتاً كافياً لعرض وجهات نظرهم، وتخصيص مصروفات شخصية للمتدربين خلال فترة التدريب بمتوسط درجة جودة بلغ - 2,11 درجة بما يعادل متوسط نسبي قدره - 42,2%، ثم التأكد من مناسبة الموضوعات التدريبية لاهتمامات واحتياجات المتدربين بمتوسط درجة جودة بلغ - 2,07 بما يعادل متوسط نسبي قدره - 41,4%، ثم اهتمام مسئولو التدريب بحل مشاكل المتدربين التي قد تظهر أثناء التدريب علي وجه السرعة بمتوسط درجة جودة بلغ - 2,02 درجة بما يعادل متوسط نسبي قدره - 40,4%، ثم الاحتفاظ بقاعدة بيانات خاصة بكل متدرب يمكن الرجوع إليها لتلبية متطلباته بمتوسط درجة جودة بلغ - 2,0 بما يعادل متوسط نسبي قدره - 40,0%.

وتشير هذه النتائج إلي أن : الغالبية العظمى من المبحوثين (98,44%) أقروا برداءة الخدمة التدريبية الإرشادية الزراعية في مصر بصفة عامة، وان الفجوة بين ماهو متوقع وبين ماهو مقدم فعلا تتعاطف في معظم بنود الأبعاد المتعلقة بالاستجابة ثم الموثوقية او الإعتمادية ثم التعاطف، مما يشير إلي أن حسن معاملة المبحوثين والتعاطف معهم ومراعاة اهتماماتهم واحتياجاتهم التدريبية تأتي في المقام الأول الذي يحتاج لتكثيف العناية والاهتمام.

التوصيات

- 1- أخذ أبعاد وبنود الجودة المتوقعة لما يجب أن تكون عليه الخدمة التدريبية الإرشادية الزراعية والتي حازت قبولاً عالياً من قبل المرشدين الزراعيين في الاعتبار عند تقديم الخدمة التدريبية الإرشادية الزراعية، وعلي رأسها التعاطف والموثوقية والأمان وماتضمنته من بنود في مقدمتها: تحقيق الموضوعات التدريبية لأهداف البرنامج التدريبي وتنفيذها طبقاً لما هو معلن بجدول البرنامج، والنظر إلي مقترحات المتدربين للنهوض بالدورات التدريبية بعين الاعتبار مع تخصيص مصروفات شخصية لهم خلال فترة التدريب.
- 2- مراعاة الاهتمام بأبعاد وبنود جودة الخدمة التدريبية الإرشادية الزراعية المقدمة فعلاً للمرشدين الزراعيين وفي مقدمتها ما يتعلق بحسن معاملة المتدربين وسرعة الرد علي استفساراتهم ومراعاة اهتماماتهم واحتياجاتهم التدريبية وحل مشكلاتهم والاستعداد لمساعدتهم مع العمل علي

تقديم مادة علمية وفنية دقيقة وحديثة يقوم علي تقديمها أخصائيون مؤهلون وبطريقة صحيحة ودرجة عالية من الثبات.

٣- تركيز الاهتمام علي الأبعاد التي أظهرت النتائج كبر الفجوة بين المتوقع وبين المقدم فعلا من بنودها وهي المتعلقة بالاستجابة، والموثوقية، والتعاطف

جدول رقم ١ . ترتيب أبعاد الجودة المتوقعة لما يجب أن تكون عليه الخدمة التدريبية الإرشادية الزراعية من وجهة نظر المبحوثين

الجودة المتوقعة لما يجب أن تكون عليه الخدمة											العبارة	
المتوسط %	المتوسط	غير موافق تماما		غير موافق		محايد		موافق		موافق تماما		
		%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%		تكرار
٩٣,٦	٤,٦٨					١,٢	٣	٢٩,٧	٧٦	٦٩,١	١٧٧	التعاطف التعامل مع المتدربين بطريقة مرحة وودية بما يؤدي إلي إسعادهم.
٩٣,٢	٤,٦٩					٢,٣	٦	٢٦,٦	٦٨	٧١,١	١٨٢	توفير إعاشة مناسبة وإقامة مريحة للمتدربين.
٩٢,٨	٤,٦٣					١,٦	٤	٣٢,٤	٨٣	٦٦,٠	١٦٩	وضع اهتمامات المتدربين محل اعتبار المسؤولين عن التدريب.
٩٢,٤	٤,٦٢					٢,٠	٥	٣١,٦	٨١	٦٦,٤	١٧٠	معاملة المتدربين بعناية بما يؤدي إلي إحصاسهم بالراحة.
٩٢,٢	٤,٦١			٠,٤	١	٣,١	٨	٣٢,٠	٨٢	٦٤,٥	١٦٥	توجيه اهتمام خاص لكل متدرب بحيث يشعر بأنه محل عناية.
٩٢,٢	٤,٦١					٣,٥	٩	٣٢,٠	٨٢	٦٤,٥	١٦٥	مراعاة الظروف الخاصة لكل متدرب والتعاطف معه.
٩٢,٩	٢٧,٨٧			٠,١	١	٢,٣	٣٥	٣٠,٧	٤٧٢	٦٦,٩	١٠٢٨	الإجمالي
٩٤,٢	٤,٧١					١,٢	٣	٢٦,٢	٦٧	٧٢,٧	١٨٦	الموثوقية أو الإعتدالية تحقيق الموضوعات التدريبية لأهداف البرنامج التدريبي.
٩٤,٢	٤,٧١					٠,٤	١	٢٨,١	٧٢	٧١,٥	١٨٣	تنفيذ الموضوعات التدريبية طبقاً لما هو معلن بجدول البرنامج التدريبي.
٩٤,٠	٤,٧					٠,٨	٢	٢٨,٩	٧٤	٧٠,٣	١٨٠	التأكد من مناسبة الموضوعات التدريبية لاهتمامات واحتياجات المتدربين.
٩٣,٨	٤,٦٩					١,٢	٣	٢٨,٥	٧٣	٧٠,٣	١٨٠	اختيار مدربين ذوي اتجاهات إيجابية نحو التدريب والمتدربين.
٩٣,٢	٤,٦٦					١,٢	٣	٣١,٦	٨١	٦٧,٢	١٧٢	مراعاة تناسب عدد ساعات اليوم التدريبي مع طبيعة الموضوعات التدريبية.
٩٣,٠	٤,٦٥					١,٢	٣	٣٢,٤	٨٣	٦٦,٤	١٧٠	توافر المهارات التدريبية لدي المدربين.
٩٢,٨	٤,٦٤					٤,٣	١١	٢٧,٠	٦٩	٦٨,٨	١٧٦	مراعاة تناسب عدد ساعات اليوم التدريبي مع قدرات المتدربين علي استيعاب

موضوعات التدريب.												
٩٢,٦	٤,٦٣					١,٢	٣	٣٤,٨	٨٩	٦٤,١	١٦٤	التركيز على الاتصال ذي الاتجاهين في الموقف التدريبي.
٩٢,٦	٤,٦٣					٢,٠	٥	٣٣,٢	٨٥	٦٤,٨	١٦٦	التنوع في استخدام الطرق والأساليب التدريبية بما يتفق مع المحتوى التدريبي والمتدربين.
٩٢,٦	٤,٦٣					٠,٤	١	٣٥,٩	٩٢	٦٣,٧	١٦٣	الاهتمام بتنفيذ التقييم المرحلي والنهائي للبرنامج التدريبي.
٩٢,٦	٤,٦٣					١,٢	٣	٣٤,٤	٨٨	٦٤,٥	١٦٥	الاحتفاظ بسجلات دقيقة منتظمة ومنظمة.
٩٢,٢	٤,٦١					٣,٥	٩	٣٢,٤	٨٣	٦٤,١	١٦٤	الاهتمام بالجوانب التطبيقية للموضوعات التدريبية.
٩٢,٠	٤,٦٠					٣,٥	٩	٣٢,٨	٨٤	٦٣,٧	١٦٣	التسيق بين إدارة التدريب وبين المنظمات التدريبية الأخرى لتفعيل التدريب الحالي والمستقبلي.
٩١,٦	٤,٥٨					٢,٣	٦	٣٧,٥	٩٦	٦٠,٢	١٥٤	وضع أساليب متنوعة وواضحة لمتابعة المتدربين بعد التدريب.
٩٠,٤	٤,٥٢	٠,٨	٢	٣,١	٨	٣,٥	٩	٢٨,١	٧٢	٦٤,٥	١٦٥	اختيار المدربين الأكفاء علمياً.
٩٢,٨	٦٩,٦٠	٠,١	٢	٠,٢	٨	١,٨	٧١	٣١,٥	١٢٠,٨	٦٦,٤	٢٥٥١	الإجمالي
٩٤,٢	٤,٧١							٢٩,٣	٧٥	٧٠,٧	١٨١	الإستجابة النظر لمقترحات المتدربين للنهوض بالدورات التدريبية بعين الاعتبار.
٩٣,٦	٤,٦٨					١,٢	٣	٣٠,١	٧٧	٦٨,٨	١٧٦	سرعة إجابة مسؤولي التدريب على تساؤلات المتدربين.
٩٣,٠	٤,٦٥					١,٢	٣	٣٢,٨	٨٤	٦٦,٠	١٦٩	إعطاء المتدربين وقتاً كافياً لمرض وجهات نظرهم.
٩٢,٢	٤,٦١					٢,٣	٦	٣٤,٨	٨٩	٦٢,٩	١٦١	سرعة استجابة مسؤولي التدريب لمتطلبات المتدربين أثناء البرنامج التدريبي رغم ضغوط العمل.
٩١,٨	٤,٥٩					١,٦	٤	٣٧,٥	٩٦	٦٠,٩	١٥٦	اهتمام مسؤولي التدريب بحل مشاكل المتدربين التي قد تظهر أثناء التدريب على وجه السرعة.
٩١,٤	٤,٥٧	٠,٤	١			٢,٧	٧	٣٦,٧	٩٤	٦٠,٢	١٥٤	الاحتفاظ بقاعدة بيانات خاصة بكل متدرب يمكن الرجوع إليها لتلبية متطلباته.
٩٢,٧	٢٧,٨٠	٠,١	١			١,٥	٢٣	٣٣,٥	٥١٥	٦٤,٩	٩٩٧	الإجمالي
٩٣,٢	٤,٦٦					١,٢	٣	٣٢,٠	٨٢	٦٦,٨	١٧١	الأمان تفاعل مسؤولي التدريب مع المتدربين كفريق واحد.
٩٣,٠	٤,٦٥					١,٢	٣	٣٢,٨	٨٤	٦٦,٠	١٦٩	استخدام طرق مناسبة لتقييم المتدربين تكافئ إحراجهم كمتعلمين كبار.
٩٢,٦	٤,٦٣					١,٦	٤	٣٤,٤	٨٨	٦٤,١	١٦٤	عدم استخدام نتائج التقييم

												الخاصة بالمتدربين بطريقة تسبب لهم إحراجاً أو تضرراً بمراكزهم الوظيفية.	
٩٢,٦	٤,٦٣				٢,٣	٦	٣٢,٠	٨٢	٦٥,٦	١٦٨		توفير أوقات راحة مناسبة للمتدربين.	
٩٢,٢	٤,٦١				١,٦	٤	٣٦,٣	٩٣	٦٢,١	١٥٩		محافظة مسنولي التدريب علي سرية المعلومات الخاصة بكل متدرب.	
٩١,٨	٤,٥٩			٠,٤	١	٢,٣	٦	٣٤,٨	٨٩	٦٢,٥	١٦٠	عمل مسنولي التدريب في إطار دعم وتأييد الإدارة العليا للتدريب.	
٩٢,٥	٢٧,٧٦			٠,١	١	١,٧	٢٦	٣٣,٧	٥١٨	٦٤,٥	٩٩١	الإجمالي	
٩٤,٠	٤,٧						٢,٠	٥	٢٥,٨	٦٦	٧٢,٢	١٨٥	الجوانب المادية الملموسة تخصيص مصروفات شخصية للمتدربين خلال فترة التدريب.
٩٣,٦	٤,٦٨			٠,٤	١	٢,٠	٥	٢٧,٣	٧٠	٧٠,٣	١٨٠	توافر الأجهزة والمعدات اللازمة للإضاءة والتهوية والنظافة...السخ في قاعة التدريب.	
٩٣,٤	٤,٦٧			٠,٤	١	٠,٨	٢	٣٠,٥	٧٨	٦٨,٤	١٧٥	تزويد قاعة التدريب بمطبوعات يغطي مضمونها محتوى البرنامج التدريبي الجاري تنفيذه.	
٩٣,٢	٤,٦٦					١,٢	٣	٣١,٢	٨٠	٦٧,٦	١٧٣	توافر الأجهزة التدريبية السمعية، والسمعية البصرية، والبصرية ووسائل الإيضاح ومتطلبات الإيضاح العملي.	
٩٢,٤	٤,٦٢					٢,٠	٥	٣٤,٣	٨٨	٦٣,٧	١٦٣	توافر مستلزمات التدريب من أوراق وأدوات كتابية.	
٩٢,٤	٤,٦٢					٢,٣	٦	٣٣,٦	٨٦	٦٤,١	١٦٤	توافر الأثاث المريح للمتدربين في قاعة التدريب.	
٩١,٨	٤,٥٩					٥,٩	١٥	٢٨,٩	٧٤	٦٥,٢	١٦٧	مراعاة الحدائق وحسن المظهر في المعين التدريبي.	
٩١,٤	٤,٥٧					٢,٠	٥	٣٩,٠	١٠٠	٥٩,٠	١٥١	توافر المواصلات اللازمة للانتقال من وإلى أماكن التدريب والزيارات المختلفة.	
٩١,٠	٤,٥٥					٢,٣	٦	٣٩,٨	١٠٢	٥٧,٨	١٤٨	مراعاة مناسبة مساحة قاعة التدريب لعدد المتدربين.	
٩٠,٦	٤,٥٣			٠,٤	١	٣,٥	٩	٣٨,٧	٩٩	٥٧,٤	١٤٧	تجهيز قاعة التدريب بالمتطلبات الخاصة بالأمن الصناعي.	
٩٠,٦	٤,٥٣					٢,٣	٦	٤٢,٢	١٠٨	٥٥,٥	١٤٢	توافر العدد الكافي من العاملين بإدارات التدريب.	
٨٩,٠	٤,٤٥					٨,٢	٢١	٣٨,٣	٩٨	٥٣,٥	١٣٧	حسن مظهر العاملين بإدارات التدريب.	
٩١,٩٧	٥٥,١٨			٠,١	٣	٢,٩	٨٨	٣٤,١	١٠٤٩	٦٢,٩	١٩٣٢	الإجمالي	
٩٢,٥٢	٢٠٨,١٦	-	٣	٠,١	١٣	٢,١	٢٤٣	٣٢,٧	٣٧٦٢	٦٥,١	٧٤٩٩	الإجمالي العام	

جدول رقم ٢ . ترتيب أبعاد جودة الخدمة التدريبية الإرشادية الزراعية المقدمة فعلا للمرشدين الزراعيين
المبحوثين من وجهه نظرهم

جودة الخدمة المقدمة فعلا												العبارة
المتوسط %	المتوسط	غير موافق تماما		غير موافق		محايد		موافق		موافق تماما		
		%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	
٦٥,٤	٣,٢٧	٢,٧	٧	١٥,٦	٤٠	٤١,٨	١٠٧	٣٢,٠	٨٢	٧,٨	٢٠	الأمان محافظة مسئولية التدريب علي سرية المعلومات الخاصة بكل متدرب.
٦١,٤	٣,٠٧	٥,٥	١٤	٢١,١	٥٤	٤١,٨	١٠٧	٢٤,٦	٦٣	٧,٠	١٨	توفير أوقات راحة مناسبة للمتدربين.
٦٠,٨	٣,٠٤	٨,٢	٢١	١٨,٤	٤٧	٤٢,٢	١٠٨	٢٣,٤	٦٠	٧,٨	٢٠	عمل مسئولية التدريب في إطار دعم وتأييد الإدارة العليا للتدريب.
٥٩,٦	٢,٩٨	٥,٥	١٤	٢٧,٣	٧٠	٣٦,٧	٩٤	٢٥,٠	٦٤	٥,٥	١٤	تفاعل مسئولية التدريب مع المتدربين كفريق واحد.
٥٩,٢	٢,٩٦	٦,٣	١٦	٢٨,١	٧٢	٣٦,٧	٩٤	٢١,٩	٥٥	٧,٤	١٩	عدم استخدام نتائج التقييم الخاصة بالمتدربين بطريقة تسبب لهم إحراجاً أو تضرر بمراكزهم الوظيفية.
٥٨,٢	٢,٩١	٩,٠	٢٣	٢٥,٤	٦٥	٣٧,٩	٩٧	٢١,١	٥٤	٦,٦	١٧	استخدام طرق مناسبة لتقييم المتدربين تتفادى إحراجهم كمتعلمين كبار.
٦٠,٧٣	١٨,٢٢	٦,٢	٩٥	٢٢,٧	٣٤٨	٣٩,٥	٦٠٧	٢٤,٦	٣٧٨	٧,٠	١٠٨	الإجمالي
٦٩,٠	٣,٠٥	٤,٧	١٢	١٨,٨	٤٨	٤٧,٣	١٢١	٢٥,٤	٦٥	٣,٩	١٠	الجوانب المادية الملموسة توافر العدد الكافي من العاملين بإدارات التدريب.
٦٥,٠	٣,٢٥	٢,٣	٦	١٧,٢	٤٤	٤٠,٦	١٠٤	٣٢,٤	٨٣	٧,٤	١٩	مراعاة الحدائق وحسن المظهر في المبني التدريبي.
٦٣,٦	٣,١٨	٢,٠	٥	٢٠,٣	٥٢	٤٢,٦	١٠٩	٢٧,٧	٧١	٧,٤	١٩	توافر الأثاث المريح للمتدربين في قاعة التدريب.
٦٣,٦	٣,١٨	٤,٣	١١	١٦,٠	٤١	٤٤,١	١١٣	٢٨,٩	٧٤	٦,٦	١٧	حسن مظهر العاملين إدارات التدريب.
٦٣,٢	٣,١٦	٢,٣	٦	٢٣,٨	٦١	٣٦,٥	١٠١	٢٤,٢	٦٢	١٠,٠	٢٦	مراعاة مناسبة مساحة قاعة التدريب لعدد المتدربين.
٦١,٨	٣,٠٩	٥,١	١٣	١٧,٢	٤٤	٤٤,١	١١٣	٣٠,٥	٧٨	٣,١	٨	تزويد قاعة التدريب بمطبوعات يغطي مضمونها محتوي البرنامج التدريبي الجاري تنفيذه.
٥٦,٥	٢,٨٣	٧,٤	١٩	٢٩,٧	٧٦	٣٦,٧	٩٤	٢٤,٦	٦٣	١,٦	٤	توافر الأجهزة التدريبية السمعية، والسمعية البصرية، والبصرية وممثل الإيضاح ومتطلبات الإيضاح العملي.
٥٦,٤	٢,٨٢	٩,٤	٢٤	٢٨,٩	٧٤	٣٧,١	٩٥	١٩,١	٤٩	٥,٥	١٤	توافر الأجهزة والمعدات اللازمة للإضاءة والتهوية والنظافة... الخ في قاعة التدريب.

٥٥,٨	٢,٧٩	١٥,٢	٣٩	٢١,٥	٥٥	٣٥,٩	٩٢	٢٣,٨	٦١	٣,٥	٩	توفر المواصلات اللازمة للانتقال من والى أماكن التدريب والزيارات المختلفة.
٥٥,٤	٢,٧٧	١٠,٥	٢٧	٢٤,٢	٦٢	٤٦,١	١١٨	١٥,٦	٤٠	٣,٥	٩	توفر مستلزمات التدريب من أوراق وأدوات كتابية.
٥٤,٢	٢,٧٦	٥,٦	٤٠	٢٦,٢	٦٧	٣٤,٤	٨٨	١٩,١	٤٩	٤,٧	١٢	تجهيز قاعة التدريب بالمستلزمات الخاصة بالأمن الصناعي.
٥١,٢	٢,٥٦	١٤,١	٣٦	٣٥,٥	٩١	٣٤,٨	٨٩	١١,٣	٢٩	٤,٣	١١	تخصيص مصروفات شخصية للمتدربين خلال فترة التدريب.
٥٩,٠	٣٥,٤١	٧,٧	٢٣٨	٢٣,٣	٧١٥	٤٠,٣	١٢٣٧	٢٣,٦	٧٢٤	٥,١	١٥٨	الإجمالي
٦١,٤	٣,٠٧	٥,١	١٣	١٩,١	٤٩	٤٦,١	١١٨	٢٢,٧	٥٨	٧,٠	١٨	التعاطف معاملة المتدربين بعناية بما يؤدي إلى إحساسهم بالراحة.
٦١,٢	٣,٠٦	٧,٤	١٩	١٩,٩	٥١	٣٩,٥	١٠١	٢٥,٤	٦٥	٧,٨	٢٠	التعامل مع المتدربين بطريقة مرحة وودية بما يؤدي إلى إسعادهم.
٥٩,٢	٢,٩٦	٦,٣	١٦	٢٣,٠	٥٩	٤٣,٤	١١١	٢٣,٠	٥٩	٤,٣	١١	مراعاة الظروف الخاصة لكل متدرب والتعاطف معه.
٥٧,٨	٢,٨٩	٩,٤	٢٤	٢٤,٦	٦٣	٣٧,٩	٩٧	٢٣,٤	٦٠	٤,٧	١٢	توفير إعاشة مناسبة وإقامة مريحة للمتدربين.
٥٧,٢	٢,٨٦	٦,٦	١٧	٢٧,٣	٧٠	٤٢,٢	١٠٨	٢٠,٧	٥٣	٣,١	٨	توجيه اهتمام خاص لكل متدرب بحيث يشعر بأنة محل عناية.
٥٥,٨	٢,٧٩	٩,٤	٢٤	٢٧,٣	٧٠	٤١,٤	١٠٦	١٨,٨	٤٨	٣,١	٨	وضع اهتمامات المتدربين محل اعتبار المسؤولين عن التدريب.
٥٨,٨	١٧,٦٤	٧,٤	١١٣	٢٣,٦	٣٦٢	٤١,٧	٦٤١	٢٢,٣	٣٤٣	٥,٠	٧٧	الإجمالي
٦٣,٤	٣,١٧	٢,٧	٧	٢٠,٣	٥٢	٤١,٠	١٠٥	٢٩,٣	٧٥	٦,٦	١٧	الموثوقية أو الإعتدالية تحقيق الموضوعات التدريبية لأهداف البرنامج التدريبي.
٦٧,٦	٣,٠٣	٢,٧	٧	٢٥,٦	٦٥	٤٣,٨	١١٢	٢٢,٣	٥٧	٥,٩	١٥	تنفيذ الموضوعات التدريبية طبقاً لما هو معلن بجدول البرنامج التدريبي.
٥٩,٦	٢,٩٨	٧,٨	٢٠	٢١,٩	٥٦	٤٠,٦	١٠٤	٢٤,٢	٦٢	٥,٥	١٤	الاهتمام بتنفيذ التقييم المرحلي والنهائي للبرنامج التدريبي.
٥٨,٦	٢,٩٣	٧,٨	٢٠	٢٣,٠	٥٩	٤٣,٨	١١٢	١٩,٥	٥٠	٥,٩	١٥	توفر المهارات التدريبية لدي المدربين.
٥٧,٨	٢,٨٩	٦,٦	١٧	٢٥,٨	٦٦	٤٣,٨	١١٢	١٩,٥	٥٠	٤,٣	١١	الاحتفاظ بسجلات دقيقة منتظمة ومنظمة.
٥٦,٦	٢,٨٣	٥,٩	١٥	٣٤,٤	٨٨	٣٥,٥	٩١	١٩,٥	٥٠	٤,٧	١٢	مراعاة تناسب عدد ساعات اليوم التدريبي مع طبيعة الموضوعات التدريبية.
٥٦,٤	٢,٨٢	٥,٩	١٥	٣٢,٤	٨٣	٤٠,٢	١٠٣	١٧,٢	٤٤	٤,٣	١١	مراعاة تناسب عدد ساعات اليوم التدريبي مع قدرات المتدربين على استيعاب

												موضوعات التدريب.
٥٦,٤	٢,٨٢	٩,٠٨	٢٣	٢٨,١	٧٢	٣٨,٧	٩٩	٢٠,٣	٥٢	٣,٩	١٠	التسيق بين إدارة التدريب وبين المنظمات التدريبية الأخرى لتفعيل التدريب الحالي والمستقبلي.
٥٦,٤	٢,٨٢	٩,٨	٢٥	٢٧,٣	٧٠	٣٩,٨	١٠٢	١٧,٢	٤٤	٥,٩	١٥	اختيار المدربين الأكفاء علمياً.
٥٥,٨	٢,٧٩	٩,٤	٢٤	٢٩,٣	٧٥	٣٧,٩	٩٧	٢٠,٣	٥٢	٣,١	٨	التركيز على الاتصال ذي الاتجاهين في الموقف التدريبي.
٥٥,٤	٢,٧٧	١٠,٥	٢٧	٢٨,٩	٧٤	٣٨,٧	٩٩	١٦,٤	٤٢	٥,٥	١٤	اختيار مدربين ذوي اتجاهات إيجابية نحو التدريب والمتدربين.
٥٤,٢	٢٧,١	١٠,٩	٢٨	٣٣,٦	٨٦	٣٢,٤	٨٣	١٩,١	٤٩	٣,٩	١٠	التنوع في استخدام الطرق والأساليب التدريبية بما يتفق مع المحتوى التدريبي والمتدربين.
٥٢,٦	٢,٦٣	١٨,٠	٤٦	٢٨,١	٧٢	٣٠,١	٧٧	٢٠,٣	٥٢	٣,٥	٩	التأكد من مناسبة الموضوعات التدريبية لاهتمامات واحتياجات المتدربين.
٥٢,٢	٢,٦١	١٧,٢	٤٤	٢٨,١	٧٢	٣٥,٢	٩٠	١٥,٢	٣٩	٤,٣	١١	الاهتمام بالجوانب التطبيقية للموضوعات التدريبية.
٥٢,٠	٢,٦٠	١٩,١	٤٩	٢٩,٣	٧٥	٢٦,٦	٦٨	٢٢,٣	٥٧	٢,٧	٧	وضع أساليب متنوعة وواضحة لمتابعة المتدربين بعد التدريب.
٥٦,٠	٤٢,٤٠	٩,٥	٣٦٧	٢٧,٧	١٠٦٥	٣٧,٩	١٤٥٤	٢٠,٢	٧٧٥	٤,٧	١٧٩	الإجمالي
٥٩,٦	٢,٩٨	٧,٤	١٩	٢٤,٦	٦٣	٣٦,٧	٩٤	٢٥,٠	٦٤	٦,٣	١٦	الاستجابة سرعة إجابة مسئولو التدريب على تساؤلات المتدربين.
٥٩,٤	٢,٩٧	٤,٣	١١	٢٧,٠	٦٩	٤١,٤	١٠٦	٢١,٩	٥٦	٥,٥	١٤	سرعة استجابة مسئولو التدريب لمتطلبات المتدربين أثناء البرنامج التدريبي رغم ضغوط العمل.
٥١,٦	٢,٥٨	١٢,٩	٣٣	٣٦,٣	٩٣	٣٢,٤	٨٣	١٦,٨	٤٣	١,٦	٤	اهتمام مسئولو التدريب بحل مشاكل المتدربين التي قد تظهر أثناء التدريب على وجه السرعة.
٥١,٤	٢,٥٧	١٥,٦	٤٠	٣٠,١	٧٧	٣٨,٧	٩٩	١٢,٩	٣٣	٢,٧	٧	الاحتفاظ بقاعدة بيانات خاصة بكل متدرب يمكن الرجوع إليها لتلبية متطلباته.
٥٠,٨	٢,٥٤	١٧,٢	٤٤	٣٤,٨	٨٩	٢٨,٥	٧٣	١٦,٠	٤١	٣,٥	٩	إعطاء المتدربين وقتاً كافياً لعرض وجهات نظرهم.
٥٠,٤	٢,٥٢	١٨,٨	٤٨	٣٤,٨	٨٩	٢٥,٠	٦٤	١٨,٨	٤٨	٢,٧	٧	النظر لمقترحات المتدربين للنهوض بالدورات التدريبية بعين الاعتبار.
٥٣,٩	١٦,١٦	١٢,٧	١٩٥	٣١,٣	٤٨٠	٣٣,٨	٥١٩	١٨,٥	٢٨٥	٣,٧	٥٧	الإجمالي
٥٧,٦٩	١٢٩,٨١	٨,٨	١٠٠٨	٢٥,٨	٢٩٧٠	٣٨,٧	٤٤٥٨	٢١,٧	٢٥٠٥	٥,٠	٥٧٩	الإجمالي العام

جدول رقم ٣ . الفروق بين درجة الجودة المتوقعة لما يجب أن تكون عليه الخدمة التدريبية الإرشادية الزراعية من وجهة نظر المبحوثين وبين درجة جودة الخدمة التدريبية الإرشادية الزراعية المقدمة لهم فعلاً

f_{D}	جودة الخدمة المقدمة فعلاً		الجودة المتوقعة كما يجب أن تكون عليه الخدمة		الأبعاد
	الانحراف المعياري	المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط	
٠٠٣٨,٤٤٥	٦,٩٥٨	٣٥,٤١	٤,٥٨٠	٥٥,١٨	الجوانب المادية الملموسة
٠٠٣٧,٧٠٨	١٠,٢٧٣	٤٢,٤٠	٥,٣٠٢	٦٩,٦٠	الموثوقية أو الإعتمادية
٠٠٣٧,١٧٣	٤,٥٤١	١٦,١٦	٢,٢٦٤	٢٧,٨٠	الاستجابة
٠٠٣٤,٩٥١	٤,١٤٢	١٧,٦٤	٢,٤٩٨	٢٧,٨٧	التعاطف
٠٠٢١,٠١٢	٠,٩١٢	٣,٢٧	٠,٥٢١	٤,٦١	الأمان
٠٠١١٣٣,٧٩٢	٤٤,٤١٢	١٢٩,٨١	٢٣,٩٤٧	٢٠٨,١٦	المتوسط العام

جدول رقم ٤ . مستوى جودة الخدمة التدريبية الإرشادية الزراعية من وجهة نظر المبحوثين

متوسط الفجوة	إجمالي الفجوات	%	تكرار	مستوى جودة الخدمة التدريبية
٨٨,٦٠ -	١٦٣٠٣ -	٧١,٨٧٥	١٨٤	خدمة تدريبية رديئة
٣٩,٦٥ -	٢٢٦٠ -	٢٢,٢٦٦	٥٧	خدمة تدريبية رديئة إلى حد ما
١٣٧,٢٧ -	١٥١٠ -	٤,٢٩٧	١١	خدمة تدريبية رديئة جداً
٥,٣٣ +	١٦ +	١,١٧٢	٣	خدمة تدريبية جيدة إلى حد ما
صفر	صفر	٠,٣٩	١	خدمة مقبولة
٧٨,٣٥ -	٢٠٠٥٧ -	١٠٠	٢٥٦	الإجمالي

جدول رقم ٥ . ترتيب أبعاد جودة الخدمة التدريبية الإرشادية الزراعية طبقاً لمقدار الفجوة بين درجة جودة الخدمة المقدمة فعلاً وبين درجة الجودة المتوقعة لما يجب أن تكون عليه الخدمة

التدريبية من وجهة نظر المرشدين الزراعيين المبحوثين

مستوى الخدمة	متوسط درجة الجودة	الفجوة	الأبعاد
رديئة	٢,١٩ -	٥٦٠ -	الاستجابة النظر لمقترحات المتدربين للنهوض بالدورات التدريبية بعين الاعتبار.
رديئة	٢,١١ -	٥٤٠ -	إعطاء المتدربين وقتاً كافياً لعرض وجهات نظرهم.
رديئة	٢,٠٢ -	٥١٦ -	اهتمام مسنولي التدريب بحل مشاكل المتدربين التي قد تظهر أثناء التدريب على وجه السرعة.
رديئة	٢,٠ -	٥١١ -	الاحتفاظ بقاعدة بيانات خاصة بكل متدرب يمكن الرجوع إليها لتلبية متطلباته.
رديئة	١,٦٩ -	٤٣٤ -	سرعة إجابة مسنولي التدريب على تساؤلات المتدربين.
رديئة	١,٦٣ -	٤١٨ -	سرعة استجابة مسنولي التدريب لمتطلبات المتدربين أثناء البرنامج التدريبي رغم ضغط العمل.
رديئة	١١,٦٤ -	٢٩٧٩ -	الإجمالي
رديئة	٢,٠٧ -	٥٢٨ -	الموثوقية أو الإعتمادية التأكد من مناسبة الموضوعات التدريبية لاهتمامات واحتياجات المتدربين.
رديئة	١,٩٩ -	٥١٠ -	الاهتمام بالجوانب التطبيقية للموضوعات التدريبية.
رديئة	١,٩٨ -	٥٠٦ -	وضع أساليب متنوعة وواضحة لمتابعة المتدربين بعد التدريب.
رديئة	١,٩٢ -	٤٩١ -	اختيار مدربين ذوي اتجاهات إيجابية نحو التدريب والمتدربين.
رديئة	١,٩١ -	٤٩٠ -	التنوع في استخدام الطرق والأساليب التدريبية بما يتفق مع المحتوى التدريبي والمتدربين.
رديئة	١,٨٤ -	٤٧٢ -	لتركيز على الاتصال ذي الاتجاهين في الموقف التدريبي.
رديئة	١,٨٣ -	٤٦٩ -	مراعاة تناسب عدد ساعات اليوم التدريبي مع طبيعة الموضوعات التدريبية.
رديئة	١,٨٣ -	٤٦٨ -	مراعاة تناسب عدد ساعات اليوم التدريبي مع قدرات المتدربين على استيعاب موضوعات

			التدريب.
ردية	١,٧٨ -	٤٥٦ -	التسيق بين إدارة التدريب وبين المنظمات التدريبية الأخرى لتفعيل التدريب الحالي والمستقبلي.
ردية	١,٧٤ -	٤٤٦ -	الاحتفاظ بسجلات دقيقة منتظمة ومنظمة.
ردية	١,٧٣ -	٤٤٢ -	توافر المهارات التدريبية لدي المدربين.
ردية	١,٧٠ -	٤٣٦ -	اختيار المدربين الأكفاء علمياً.
ردية	١,٦٨ -	٤٣٠ -	تنفيذ الموضوعات التدريبية طبقاً لما هو معلن بجدول البرنامج التدريبي.
ردية	١,٦٦ -	٤٢٤ -	الاهتمام بتنفيذ التقييم المرحلي والنهائي للبرنامج التدريبي.
ردية	١,٥٥ -	٣٩٦ -	تحقيق الموضوعات التدريبية لأهداف البرنامج التدريبي.
ردية	٢٧,٢ -	٦٩٦٤ -	الإجمالي
			<u>التعاطف</u>
ردية	١,٨٦ -	٤٧٥ -	وضع اهتمامات المتدربين محل اعتبار المسؤولين عن التدريب.
ردية	١,٧٩ -	٤٥٩ -	توفير إضاءة مناسبة وإقامة مريحة للمتدربين.
ردية	١,٧٤ -	٤٤٦ -	توجيه اهتمام خاص لكل متدرب بحيث يشعر بأنه محل عناية.
ردية	١,٦٥ -	٤٢٢ -	مراعاة الظروف الخاصة لكل متدرب والتعاطف معه.
ردية	١,٦٢ -	٤١٤ -	التعامل مع المتدربين بطريقة مرحة وودية بما يؤدي إلى إسعادهم.
ردية	١,٥٧ -	٤٠٢ -	معاملة المتدربين بعناية بما يؤدي إلى إحساسهم بالراحة.
ردية	١٠,٢٣ -	٢٦١٨ -	الإجمالي
			<u>الجوانب المادية الملموسة</u>
ردية	٢,١١ -	٥٤٠ -	تخصيص مصروفات شخصية للمتدربين خلال فترة التدريب.
ردية	١,٨٥ -	٤٧٤ -	توافر الأجهزة والمعدات اللازمة للإضاءة والتهوية والنظافة... الخ في قاعة التدريب.
ردية	١,٨٤ -	٤٧٢ -	توافر مستلزمات التدريب من أوراق وأدوات كتابية.
ردية	١,٨٣ -	٤٦٩ -	توافر الأجهزة التدريبية السمعية، والسمعية البصرية، والبصرية ووسائل الإيضاح ومتطلبات الإيضاح العملي.
ردية	١,٨٢ -	٤٦٦ -	تجهيز قاعة التدريب بالمتطلبات الخاصة بالأمن الصناعي.
ردية	١,٧٨ -	٤٥٦ -	توافر المواصلات اللازمة للانتقال من وإلى أماكن التدريب والزيارات المختلفة.
ردية	١,٥٧ -	٤٠٣ -	تزويد قاعة التدريب بمطبوعات يغطي مضمونها محتوى البرنامج التدريبي الجاري تنفيذه.
ردية	١,٤٨ -	٣٧٩ -	توافر العدد الكافي من العاملين بإدارات التدريب.
ردية	١,٤٣ -	٣٦٧ -	توافر الأثاث المريح للمتدربين في قاعة التدريب.
ردية	١,٣٩ -	٣٥٧ -	مراعاة مناسبة مساحة قاعة التدريب لعند المتدربين.
ردية	١,٣٤ -	٣٤٣ -	مراعاة الحدائق وحسن المظهر في المبنى التدريبي.
ردية لحد ما	١,٢٨ -	٣٢٧ -	حسن مظهر العاملين بإدارات التدريب.
ردية	١٩,٧٤ -	٥٠٥٣ -	الإجمالي
			<u>الأمان</u>
ردية	١,٧٤ -	٤٤٥ -	استخدام طرق مناسبة لتقييم المتدربين تنفادي إخراجهم كمتعلمين كبار.
ردية	١,٦٨ -	٤٣٠ -	تفاعل مسؤولي التدريب مع المتدربين كفريق واحد.
ردية	١,٦٧ -	٤٢٧ -	عدم استخدام نتائج التقييم الخاصة بالمتدربين بطريقة تسبب لهم إحراجاً أو تضرر بمراكزهم الوظيفية.
ردية	١,٥٧ -	٤٠١ -	توفير أوقات راحة مناسبة للمتدربين.
ردية	١,٥٥ -	٣٩٧ -	عمل مسؤولي التدريب في إطار دعم وتأييد الإدارة العليا للتدريب.
ردية	١,٣٤ -	٣٤٣ -	محافظة مسؤولي التدريب على سرية المعلومات الخاصة بكل متدرب.
ردية	٩,٥١ -	٢٤٣٤ -	الإجمالي
ردية	٧٨,٣٥ -	٢٠٠٥٧ -	الإجمالي العام

المراجع

- ١- السيد، فؤاد البيهي (دكتور)، علم النفس الإحصائي وقياس العقل البشري، الطبعة الثالثة، دار الفكر العربي، القاهرة، ١٩٧٩.
- ٢- باديرو، أد يدجي، الدليل الصناعي إلي ايزو9000، ترجمة فؤاد هلال، الطبعة الأولى، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، ١٩٩٧.
- ٣- جابلونسكي، جوزيف، إدارة الجودة الشاملة - تطبيق الجودة الشاملة: نظرة عامة، الجزء الثاني، مركز الخبرات المهنية للإدارة، القاهرة، ١٩٩٦.
- ٤- خشبة، ناجي وبغداداي، محمد وجلال، محمد (دكاترة)، الإدارة العامة النظرية والتطبيق، كلية التجارة، جامعة المنصورة، ١٩٩٧.
- ٥- خيرى، السيد محمد (دكتور)، الإحصاء في البحوث النفسية والتربوية والاجتماعية، الطبعة الرابعة، دار النهضة العربية، القاهرة، ١٩٧٠.
- ٦- زين العابدين، فريد عبد الفتاح (دكتور)، تخطيط ومراقبة الإنتاج مدخل إدارة الجودة، كلية التجارة، جامعة الزقازيق، ١٩٩٧.
- ٧- كاظم، حسين رمزي (دكتور)، الإدارة والمجتمع المصري، مكتبة الأسرة، الهيئة المصرية العامة للكتاب، القاهرة، ٢٠٠٢.
- ٨- ماضي، محمد توفيق (دكتور)، تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في المنظمات الخدمية في مجال الصحة والتعليم - نموذج مفاهيمي مقترح، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، ٢٠٠٢.
- 9- Barbra's.1992."A Dynamic Model for Continuous Improvement in Management of Service Quality", International Journal of Operations and Production, Vol .12 (2).
- 10- Cronin, j.j. and S.A. Taylor. 1992. "Measuring Service Quality: A Re- examination and Extension", Journal of Marketing, Vol 56, (July).
- 11- Donnelly, J.H., J.L. Gibson and J.M., Ivancevich. 1995. "Fundamentals of Management", Ninth Edition, Richard D. Irwin, Inc., Chicago, U.S.A.
- 12- Gronroos, Christian. 1984. "A Service Quality Model and its Marketing Implications", European Journal of Marketing, Vol. 18, No (4).
- 13- Krejcie, R.V. and D.W. Morgan. 1970. "Determining Sample Size for Research activities, in: Educational and Psychological Measurement", Published by College Station, Durham, North Cardin, U.S.A., Vol. 30.
- 14- Parasuraman, A., V.A. Zeithaml and L. L. Berry. 1985. "A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research", Journal of Marketing, Vol. 49, No. (3).
- 15- Parasuraman, A., V.A. Zeithaml and L.L. Berry. 1988. "Communication and Control Process in the Delivery of Service Quality", Journal of Marketing, Vol. 52, (April).
- 16- Parasuraman, A., V.A. Zeithaml and L.L. Berry. 1988. 'Servqual : A Multi - Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality", Journal of Retailing, Vol. 64, No. (4).
- 17- Thompson, P., G. De Souza and B.T. Gale. 1985. " The Strategic Management of Service Quality", Quality Progress, Vol. 18, No. (6).

QUALITY OF TRAINING SERVICE FOR AGRICULTURAL EXTENSION WORKERS IN SOME EGYPTIAN GOVERNORATES

SALEH, HESHAM M.M., M. H. MAZEN AND

M. M. M. EL-DAMATY

Agricultural Extension and Rural Development Research Institute, ARC. Egypt

(Manuscript received 19 February 2006)

Abstract

The main objectives of research were: to identify agricultural extension workers views about expected quality of agricultural extension training service as it must be done, actual quality of training service provided to them, difference between actual and expected quality, to determine the gap in quality of agricultural extension training service in Egypt.

A systematic random sample of 256 agricultural extension workers was drawn from nine administrative districts selected randomly from three governorates representing: the delta (Menoufiya), middle Egypt (Beni Suef) and upper Egypt (sohag). Krejcie and Morgan equation was used in determining the selected sample size. A written questionnaire prepared upon "GAPS MODEL" scale of Parasuraman *et al.* (1988) after testing its validity and reliability. Frequency tables, mean, percentages, Paired Samples T-Test ($t_{\bar{D}}$) and Pearson simple correlation coefficient (r) were used in analyzing data statistically.

The main findings of the research were as follows:

- 1- Average of agricultural extension training service expected quality was 208.16 equated a relative average of 92.52%. This reflected high expectation to what should be good quality agricultural extension services.
- 2- Average of actual quality of training service provided to the respondents was 129.81 equated a relative average of 57.69%. This indicated to the weakness of actual quality.
- 3- There was significant difference at 0.01 level between the expected quality and actual quality of training service.
- 4- There were significant differences at 0.01 level between the studied five parameters to expected quality and those to the actual quality of training service.
- 5- The majority of the respondents stated that the quality standard of agricultural extension training service was bad, in general. They also emphasized that all agricultural extension training service quality parameters of responsiveness, reliability, sympathy, tangibles and assurance were of bad quality.

The research suggested some recommendations for policy desician makers as a way to enrich agricultural extension training quality.