

جودة الخدمة الإرشادية الزراعية المقدمة من التعاونيات الزراعية

بالمجتمعات الجديدة بمحافظة كفرالشيخ من وجهة نظر القادة الريفيين

محمد حمودة الجزار * ، تيروكي ناتسيكي ** ، عادل إبراهيم محمد على الحامولي ***

* أستاذ الإرشاد الزراعي المتفرغ - كلية الزراعة - جامعة كفرالشيخ - مصر

** أستاذ ورئيس معمل الإدارة المزرعية - كلية الزراعة - جامعة كيوشو - اليابان

*** مدرس الإرشاد الزراعي - كلية الزراعة - جامعة كفرالشيخ - مصر

المستخلص

يهدف هذا البحث بصورة رئيسية الى التعرف على جودة الخدمة الإرشادية الزراعية المعتمدة والمقدمة من التعاونيات الزراعية بالمجتمعات الجديدة بمحافظة كفرالشيخ من وجهة نظر القادة الريفيين ، ويتحقق ذلك من خلال: ١- اختبار صدق وثبات مقياس جودة الخدمة الإرشادية المستخدم ، ٢- تحديد درجة إدراك المبحوثين لما يجب أن تكون عليه جودة الخدمة الإرشادية المقدمة من الجمعيات التعاونية الزراعية ، ٣- تحديد درجة تقرير المبحوثين لجودة الخدمة الإرشادية المقدمة بالفعل من التعاونيات الزراعية، ٤- تحديد الفروق بين متوسطات كل من درجة إدراك المبحوثين لجودة الخدمة الإرشادية المعتمدة من التعاونيات الزراعية ودرجة تقريرهم لجودة ما يقدم لهم فعلاً من خدمة لكل بند من بنود أبعاد الخدمة ولكل بعد من الأبعاد، ٥- الوقوف على العوامل المؤثرة على كل من درجة أدراك المبحوثين لما يجب أن تكون عليه جودة الخدمة الإرشادية المعتمدة من التعاونيات الزراعية ودرجة تقريرهم لجودة ما يقدم لهم فعلاً من خدمة.

هذا وقد أجرى البحث بمنطقة الخريجين بمحافظة كفرالشيخ، وتحددت شاملته من القادة الريفيين بتلك المنطقة والبالغ عددهم ١٠٨ قائداً ريفياً تم تحديدهم بطريقة الشهره ، وجمعت بيانات هذا البحث باستخدام الاستبيان الشخصي بالمقابلة الشخصية، والذي تضمن مقياس جودة الخدمة الإرشادية لكل من (فريد، وآخرون، ١٩٩٩). كما تم استخدام المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، ومعامل الارتباط البسيط والمتعدد، ومعامل الانحدار الجزئي والمتعدد، وتحليل الانحدار التدريجي، ومعامل الثبات الإحصائي، ومعامل ارتباط سبيرمان - براون للثبات بأسلوب التجزئة النصفية، واختبارات، فضلاً عن استخدام التكرارات والنسبة المئوية في عرض البيانات.

هذا وتبلورت أهم نتائج البحث في:

- ارتفاع درجة إدراك المبحوثين لما يجب أن تكون عليه جودة الخدمة الإرشادية المعتمدة من التعاونيات الزراعية في كافة أبعادها الخمسة المدروسة، وانخفاض درجة جودة ما قدم لهم فعلاً من خدمة إرشادية من تلك التعاونيات.
- وجود فروق معنوية بين متوسطات كل من درجة إدراك المبحوثين لما يجب أن تكون عليه جودة الخدمة الإرشادية المعتمدة وبين درجة جودة ما يقدم لهم فعلاً من خدمة

سواء على مستوى كل بند من بنود الجودة أو على مستوى كل بعد من أبعادها الخمسة المدروسة.

- المتغيرات المستقلة المدروسة تفسر حوالي ٦٨% من التباين في درجة إدراك المبحوثين لما يجب أن تكون عليه جودة الخدمة الإرشادية الزراعية المعتمدة من التعاونيات الزراعية، وحوالي ٤٥% من التباين في درجة تقييرهم لجودة ما يقدم لهم فعلاً من خدمة.

بناءً على ذلك يوصى البحث بأهمية إعادة هيكلة التعاونيات الزراعية بالمجتمعات الجديدة، وتوفير كافة الوسائل والأدوات والأجهزة التعليمية والإتصالية للتعاونيات، ومد التعاونيات ببعض الكوادر الإرشادية، والتعرف على القيادات الريفية بمنطقة كل تعاونية وتدريبهم للإستفادة بهم في مختلف الأنشطة والبرامج الإرشادية.

المقدمة ومشكلة البحث

تعتبر إقامة المجتمعات الجديدة هدفاً استراتيجياً للسياسة المصرية لخلق مجتمعات عمرانية وزراعية وصناعية وسياحية عصرية بهدف إعادة توزيع السكان، وتعد التعاونيات الزراعية بهذه المجتمعات أحد التنظيمات الحكومية التي تقدم الخدمة الإرشادية للزراع عن طريق بعض العاملين بها والقيادات الريفية القاطنة بتلك المجتمعات.

وطبقاً لأحكام قانون اتعاون تنزاعي رقم ٢٢ السنة ١٩٨٠ بأن تسهم التعاونيات الزراعية في تنفيذ الخطة العامة للدولة في القطاع الزراعي كوحدات اقتصادية واجتماعية تهدف إلى تطوير الزراعة في مجالاتها المختلفة، وتحقيق التنمية الريفية في مناطق عملها وأن يكون المجال الإرشادي أحد أنشطة تلك التعاونيات، وذلك بهدف رفع مستوى معيشة أعضائها اقتصادياً واجتماعياً، هذا وقد بلغ عدد تلك التعاونيات ٦٥٧٠ تعاونية (إتتمان، وإصلاح، وإستصلاح) بحجم عضوية قدرها ٤,٣ مليون عضو، (إبراهيم، ومصطفى، ٢٠٠٤، ص: ٣٣٢٠).

ويعد الإرشاد الزراعي أحد الأجهزة الرئيسية المعنية بتطوير مختلف المجتمعات الريفية، ولا سيما المجتمعات الجديدة، وزيادة الإنتاجية الزراعية وذلك عن طريق إحداث تغييرات سلوكية مرغوبة في معارف ومهارات واتجاهات المسترشدين بنقل وتوصيل نتائج البحوث الزراعية بأسلوب مبسط إليهم وتعليمهم وإقتاعهم للأخذ بتلك الأساليب والأفكار الزراعية المستحدثة.

ونظراً لأن الجهاز الإرشادي مهما أوتى من إمكانيات لا يمكنه الوصول إلى كافة الزراع، (عمر، ١٩٦٨، ص: ١٤٢)، ولا سيما مع عدم القدرة على إقامة المراكز الإرشادية الزراعية في كل القرى وما يتطلب ذلك من رصد إمكانيات مادية وغير مادية كبيرة من ميزانية الدولة، لذا تقوم وزارة الزراعة بالحاق المرشدين الزراعيين بالتعاونيات الزراعية للعمل بالمجتمعات الجديدة، (جعفر، ٢٠٠٣، ص: ٦٠٨).

وفي ظل تزايد التغيرات الاقتصادية والاجتماعية والإتصالية والمعلوماتية المحيطة أصبح الإرشاد الزراعي بكل أشكاله، وخاصة في المجتمعات الجديدة، مدعو لمزيد من القدرة والاستقلالية والمرونة والتكيف، ومزيد من التوجه الإيجابي للعاملين الإرشاديين

نحو المسترشدين Client-Oriented بهدف تحقيق درجة عالية من جودة التفاعل Quality of Interaction بين الإرشاديين والمسترشدين لخلق نمطاً إرشادياً متطوراً ومغنياً لمثيله في المجتمعات الريفية.

ويلعب القادة الريفيين دوراً بارزاً في تحقيق الإرشاد الزراعي لأهدافه وخطاه وبرامجه بجودة عالية، وذلك نظراً لما يتمتعون به من قدرات إدراكية مميزة، فضلاً عن الثقة العالية من جانب نظرائهم الريفيين وقدرتهم التأثيرية والإقناعية العالية، ودرابتهم الكافية بالحاجات الإرشادية لأفراد مجتمعهم، ورغبتهم بالمساهمة في الأنشطة والبرامج الإرشادية الزراعية لتحسين مستوى حياة مجتمعهم، الأمر الذي يجعلهم أكثر قدرة على تحديد التصور عما يجب أن تكون عليه الخدمة الإرشادية من جودة، ومدى ما يقدم لهم ولنظرائهم الريفيين بتلك المجتمعات بالفعل من خدمة إرشادية.

ونظراً لاحتامية وحدائية التوجه نحو نظام الجودة في العمل الإرشادي الزراعي المصري فإن هناك محاولات يسيرة لتناول هذا المجال والتي أجراها فريد وآخرون ٢٠٠٣، ٢٠٠٠، ١٩٩٣ لوضع مقياساً لجودة الخدمة الإرشادية، مما حدى بالباحث لمحاولة الوقوف على مدى إمكانية تطبيق هذا المقياس على الخدمة الإرشادية المقدمة من التعاونيات الزراعية بالمجتمعات الجديدة من وجهة نظر القادة الريفيين بوصفها مجتمعات متطورة من المفترض أنها تمتلك من المقومات الاجتماعية والاقتصادية والإرشادية ما يجعلها راقدة في مجالات التنمية المختلفة، ولا سيما التنمية الزراعية، بما يحقق الأهداف التي من أجلها أقيمت مثل هذه المجتمعات.

وبناءً على ذلك يسعى هذا البحث للإجابة على عدة تساؤلات: ما هي درجة إدراك القادة من الخريجين لما يجب أن تكون عليه جودة الخدمة الإرشادية المقدمة لهم من التعاونيات الزراعية؟ وما هي درجة تقريرهم لجودة الخدمة الإرشادية المقدمة لهم بالفعل من قبل تلك التعاونيات؟ وهل هناك فرقاً بين درجة ما يجب أن تكون عليه جودة تلك الخدمة وما يقدم لهم فعلاً من جودة؟ وما هي العوامل المؤثرة على كل من درجة إدراك المبحوثين لما يجب أن تكون عليه جودة تلك الخدمة، ودرجة جودة ما يقدم لهم فعلاً من خدمة إرشادية؟

أهداف البحث

يستهدف هذا البحث بصورة أساسية التعرف على جودة الخدمة الإرشادية الزراعية المقدمة من التعاونيات الزراعية بالمجتمعات الجديدة بمحافظة كفرالشيخ (من وجهة نظر القادة الريفيين)، ويتحقق ذلك من خلال:

- ١- اختبار صديق وثبات مقياس جودة الخدمة الإرشادية المستخدم في البحث.
- ٢- تحديد درجة إدراك المبحوثين لما يجب أن تكون عليه جودة الخدمة الإرشادية المقدمة من التعاونيات الزراعية.
- ٣- تحديد درجة تقرير المبحوثين لجودة الخدمة الإرشادية المقدمة لهم بالفعل من تلك التعاونيات الزراعية.

- ٤- التعرف على الفروق بين متوسطات كل من درجة إدراك المبحوثين لما يجب أن تكون عليه جودة الخدمة الإرشادية المقدمة من التعاونيات الزراعية ودرجة تقريرهم لجودة ما يقدم لهم فعلاً من خدمة لكل بند من بنود أبعاد الجودة المدروسة.
- ٥- التعرف على الفروق بين متوسطات كل من درجة إدراك المبحوثين لما يجب أن تكون عليه جودة الخدمة الإرشادية المقدمة من التعاونيات الزراعية ودرجة تقريرهم لجودة ما يقدم لهم فعلاً من خدمة لكل بعد من أبعاد الجودة المدروسة.
- ٦- للوقوف على العوامل المؤثرة على كل من درجة إدراك المبحوثين لما يجب أن تكون عليه جودة الخدمة الإرشادية المقدمة من التعاونيات الزراعية ودرجة تقريرهم لجودة ما يقدم لهم فعلاً من خدمة.

الاستعراض المرجعي

مما لا شك فيه أن عملية الجودة بمفاهيمها المختلفة أضحت مطلباً أساسياً في كل مناحي الحياة العصرية، سواء نولحي خدمة أو غير خدمية، وأن محاولة إرضاء العملاء وإشباع حاجاتهم يعد هدفاً أساسياً لكافة المنظمات المجتمعية، لذا فإن الجودة Quality عند (Guralink 1971) هي كل ما يصف خصائص شيء ما أو ما يتطابق مع مستوى قياسي لشيء، بينما يذكر Gosby أنها المطابقة للمواصفات، (السلمي، ١٩٨٨، ص: ١٨). وتعرف هيئة المواصفات البريطانية الجودة بأنها مجموعة الصفات والخصائص للملعة أو الخدمة التي تؤدي إلى قدرتها على تحقيق رغبات معينة أو مفترضة (ماضي، ١٩٩٥، ص: ٦٧). بينما يراها (Griffen 1996, P.:634) أنها مجموعة من الصفات والخصائص للمنتج أو للخدمة التي من المحتمل أن تشبع إحتياجات العميل الظاهرية أو غير الظاهرية. ويرأها "جودة" بأنها مجموعة الخواص التي تتعلق بقبالية عملية إنتاجية أو خدمية لاستيفاء مواصفة أو أداء يتفق عليه طوال فترة الاستخدام المتوقع، (جودة، ٢٠٠٤، ص: ٤٥).

ويذكر فريد وآخرون (٢٠٠٣، ص: ١٤٢) نقلاً عن الجمعية الأمريكية للرقابة على الجودة أنها إجمالي الملامح والخصائص التي تزيد من قدرة الخدمة على إشباع حاجات محددة أو غير معينة، ويعرفها عبد الجواد وآخرون (٢٠٠٦، ص: ١٦) بأنها عبارة عن المواصفات العالية للشيء والتي تميزه بافتدار عن غيره والتي يراعيها المنتج بغية إرضاء العميل، ويذكر (فتح الباب، ٢٠٠٦، ص: ٥١) نقلاً عن Barbara Spenser أنها الجهد الحقيقي الذي يبذله للتنظيم ليغير مدخله الكلي للخدمة بحيث يجعلها عامل القائد في كل شيء يتم بالمنظمة.

ويرى السلمي (١٩٨٨، ص: ١٤٥) أن مفهوم الجودة قد تطور إلى إدارة الجودة الشاملة Total Quality Management (TQM) لتكون نسفاً يغطي المدخلات والعمليات والمخرجات، بينما منظمة الأيزو ISO تعتبرها منهجاً إدارياً لمؤسسة أو منظمة أو شركة معتمداً على مساهمة جميع الأعضاء لتحقيق نجاح طويل المدى من خلال إرضاء العميل واستفادة جميع الأعضاء والمجتمع، (<http://www.wikipedia.org>).

ويعرف فريد وآخرون (١٩٩٩، ص:٤) جودة الخدمة بأنها تشير إلى تقييم المنظمة والعاملين والمستفيدين لدرجة الامتياز الكلي للخدمة، ويرى الحناوى والسيد (١٩٩٨، ص:١٦٢-١٦٣) أن تعريفات جودة الخدمة إما تركز على محتوى وطبيعة الخدمة، أو تركز على عملية أداء الخدمة ذاتها، أو تركز على العميل الذى تقدم له الخدمة.

مما سبق يمكن أن نبلور مفهوم الجودة في أنها مجموعة من المواصفات القياسية التي يتصف بها شيء ما سواء سلعة أو خدمة بحيث يرضى عنها المنتج والعميل والمجتمع.

ويذكر "جودة" أن هذه المواصفات القياسية Standard Specification هي عبارة عن مجموعة المواصفات التي يتم الاتفاق عليها محلياً أو عالمياً باعتبارها الحد الأدنى المطلوب توافره في منتج أو خدمة بحيث يكون مقبولاً، (جودة، ٢٠٠٤، ص:٤٦). هذا ويرى (Buford, et all (1995,PP:65) أنه يمكن ضبط الجودة إحصائياً بتطبيق أساليب إحصائية معينة لقياس وتحليل الانحرافات عن المواصفات القياسية بهدف تحسين عملية الجودة، وهذا كان أحد مفاتيح قيادة اليابان للعالم في جودة المنتج أو الخدمة، ويؤكد (Linder & Nito (1998,PP:1-2) نقلاً عن Cohen & Brand(1993)، Bedeian (1993) على إمكانية استخدام تلك الأساليب الإحصائية لضبط الجودة بقطاع الخدمة الإرشادية، ويضيف أنه لم يعد فقط تحقيق الجودة هدفاً نهائياً للمنظمة بل الأهم الآن هو عملية التحسين المستمر للجودة Continuous Quality Improvement (CQI) والتي تتضمن عدة عناصر هي: أ- تخطيط الإستراتيجية، ب- القيادة، ج- نتاج الجودة، د- معلومات وتحليل، ه- اعتماد الجودة، و- استفادة العنصر البشري، ز- إرضاء العملاء، ويتحقق هذا التحسين المستمر من خلال: 1- تصميم أداة لتجميع البيانات المطلوبة لعملية التقييم، ٢- تجميع البيانات، ٣- تحليل البيانات، ٤- مقارنة النتائج بالمواصفات القياسية، وأخيراً ٥- تصحيح القصور.

ويبين (Taylor & Richardson(1990,PP.:16-17) أن غالبية موظفي الإرشاد الزراعي يدركون وجود تغييرات سريعة في الاحتياجات العامة للعملاء (المسترشدين)، مما يتطلب تغييرات جوهرية في أدوارهم وطرق اتصالهم بهم كتطوير برامج ابتكارية في طرق توصيل المعلومات الزراعية لهؤلاء المسترشدين لتحقيق الجودة المطلوبة.

ويحدد (Parasurman et all (1985,PP.:34-44) أبعاد جودة الخدمة في النواحي المادية الملموسة، والإعتمادية، والاستجابة، والاتصالات، والمصداقية، والأمان، والجدارة، والتعاطف، وتفهم احتياجات العميل، وسهولة التفاعل، وقد اختصرها (Parasurman(1993, PP.:140-147) إلى الجوانب المادية، والإعتمادية، والاستجابة، والأمان، والتعاطف. بينما يراها (Griffen (1996, P.:635) أنها ١- التشخيص: أي تحديد المواصفات الأولية للمنتج أو الخدمة، ٢- المواصفات: أي توفير الخصائص الوظيفية الأساسية للمنتج، ٣- الثقة: أي احتمالية عدم قصور المنتج خلال فترة معينة، ٤- المطابقة: أي درجة مقابلة خصائص وتصميم المنتج للمواصفات

القياسية المحددة، ٥- التحمل: أي درجة حياة المنتج، ٦- الصلاحية: أي سرعة وسهولة صيانة المنتج، ٧- الجماليات: أي توافر المواصفات الجمالية للمنتج، ٨- الجودة المدركة: أي نظرة العميل للمنتج أو الخدمة. في حين يذكر فريد وآخرون (١٩٩٩، ص: ٤) نقلاً عن Lehitnen أن هذه الأبعاد هي: أ- الجودة المادية: أي البيئة المحيطة بتقديم الخدمة، ب- صورة المنظمة والانطباع الذهني عنها، ج- ناتج التفاعل بين العاملين بالمنظمة وبين المستفيدين (العملاء).

هذا وقد تناولت قلة من الدراسات موضوع جودة الخدمة الإرشادية إذ تعد دراسة فريد وآخرون (١٩٩٩)، ودراسة عبد الواحد، وفريد (٢٠٠٠)، ودراسة فريد وآخرون (٢٠٠٣)، ودراسة عبد الجواد وآخرون (٢٠٠٦) محاولة للتوصل إلى تنمية وتقييم مقياساً لجودة الخدمة الإرشادية الزراعية المصرية إستناداً إلى الأبعاد التي حددها (Prasurman, 1993)، كما أنهم توصلوا إلى وجود فروقاً جوهرية بين المبحوثين في مستويات إدراكهم لما يجب أن تكون عليه الخدمة الإرشادية المقدمة للزراع، وفيما يقدم بالفعل من جودة لهذه الخدمة وذلك لكل بند من بنود المقياس ولكل بعد من أبعاده وللمقياس إجمالاً .

وبناءً على ما سبق فإن هذا البحث أعتمد على نفس المقياس بأبعاده السابقة ولكن مع اختيار محورين فقط من محاوره (ما يجب أن تكون عليه جودة الخدمة، وما يقدم بالفعل)، وتم تطبيقه على التعاونيات الزراعية بالمجتمعات الجديدة لمزيد من الكشف عن مدى صلاحيته لقياس جودة الخدمة الإرشادية المقدمة من تلك التعاونيات بالمجتمعات الجديدة، وأيضاً لتوقوف على مدى مطابقتها ما يدركه انزراع عما يجب أن تكون عليه جودة الخدمة الإرشادية وجودة ما يقدم لهم بالفعل من خدمة، هذا بجانب التعرف على بعض العوامل التي يمكن أن تؤثر على محوري المقياس.

الأسلوب البحثي

أولاً: التعريفات الإجرائية:

- درجة إدراك المبحوثين لما يجب أن تكون عليه جودة الخدمة الإرشادية المقدمة من التعاونيات الزراعية: يقصد به درجة إدراك المبحوثين لما يجب أن يكون عليه كل بند من بنود الأبعاد الأساسية لجودة الخدمة الإرشادية (الجوانب المادية، والإعتمادية، والاستجابة، والأمان، والتعاطف)، وقيس بإعطاء المبحوث درجات قيميه (١، ٢، ٣) في (مهمة جداً، مهمة لحد ما، أقل أهمية) على الترتيب وتكون درجة المبحوث هي مجموع درجات بنود كل بعد من الأبعاد السابقة بجانب المجموع الكلي لتلك الأبعاد.

- درجة تقرير المبحوثين لجودة الخدمة الإرشادية المقدمة لهم بالفعل: يقصد به درجة تقرير المبحوثين لما يقدم بالفعل من خدمة وفقاً لكل بند من بنود الأبعاد الأساسية لجودة الخدمة الإرشادية السابقة للذكر، وقيس هذا المتغير بإعطاء المبحوث درجات قيميه (١ - ٢ - ٣) ل (دائماً، لحد ما، نادراً) على الترتيب، وتكون درجة

المبحوث هي مجموع درجات بنود كل بعد من الأبعاد السابقة بجانب المجموع الكلي لتلك الأبعاد.

- الجوانب المادية: يقصد بها درجة توفر التسهيلات المادية والمباني والأصماع المكاني وتوفر الأجهزة والوسائل التعليمية ومظهر العاملين بالتعاونية الزراعية.
- الإعتمادية: يقصد بها درجة توفر المادة العلمية الصحيحة ودقتها والإعتماد عليها وتوافر الأخصائيين في فروع الزراعة ، والثقة في قدراتهم.
- الاستجابة: يقصد بها درجة السرعة في تقديم الخدمة الإرشادية لمن يطلبها والاستجابة الفورية لاحتياجات الزراع.
- الأمان: يقصد بها درجة توفر ما يسبب الاتسجام بين الزراع والعاملين بالتعاونية الزراعية.
- التعاطف: يقصد به درجة تقدير العاملين بالتعاونية الزراعية وتفهمهم لظروف الزراع ومشكلاتهم بروح من المودة والصدقة.
- التحفظية الزراعية: يقصد به درجة تمسك المبحوث بالتحوط والحذر من كل ما هو جديد بما يعوقه عن تطوير زراعته وتفضيله المستمر لموروثه من الخبرات الزراعية القديمة، وعبر عن ذلك بقيمة رقمية.
- الإعتقادية في العلم: يقصد به درجة إيمان المبحوث بأهمية العلم والاستفادة منه في حل المشكلات الحياتية، وعبر عنه بقيمة رقمية.
- التواجد الإرشادي: يقصد به مدى وجود بعض الخدمات الإرشادية الزراعية بمنطقة المبحوث من عدمه، ومدى رضاه عنها ، وعبر عن ذلك بقيمة رقمية.

ثانياً: متغيرات البحث:

يتضمن هذا البحث مجموعة من المتغيرات المستقلة متمثلة في: سن المبحوث، واتخبرة الزراعية، والمستوى التعليمي، والسعة الحيازية المزرعية، وعضوية التعاونية الزراعية ، والرضا عن الحياة بالقرية، والتعرض لوسائل الإعلام، ودرجة القيادة، والتحفظية لزراعية، والإعتقادية في العلم، والتواجد الإرشادي، والمشاركة الاجتماعية. كما يتضمن متغيرين تابعين هما درجة إدراك المبحوثين لما يجب أن تكون عليه جودة الخدمة الإرشادية المقدمة من التعاونيات الزراعية، ودرجة تقرير المبحوثين لجودة الخدمة الإرشادية المقدمة لهم بالفعل .

ثالثاً: فروض البحث:

تحقيقاً لأهداف البحث تم صياغة الفروض الإحصائية التالية:

- ١- لا توجد فروق معنوية بين متوسطات درجات كل من إدراك المبحوثين لما يجب أن تكون عليه جودة الخدمة الإرشادية المقدمة من التعاونيات الزراعية وبين تقريرهم لجودة ما يقدم لهم فعلاً من خدمة لكل بند من بنود أبعاد الجودة المدروسة.

- ٢- لا توجد فروق معنوية بين متوسطات درجات كل من إدراك المبحوثين لما يجب أن تكون عليه جودة الخدمة الإرشادية المقدمة من التعاونيات الزراعية وبين تقريرهم لجودة ما يقدم لهم فعلاً من خدمة لكل بعد من أبعاد الجودة المدروسة.
- ٣- لا توجد علاقة ارتباطية بين درجة إدراك المبحوثين لما يجب أن تكون عليه جودة الخدمة الإرشادية المقدمة من التعاونيات الزراعية وبين كل متغير من المتغيرات المستقلة التالية: سن المبحوث، والخبرة الزراعية، والمستوى التعليمي، والسعة الحيازية المزرعية، وعضوية التعاونية الزراعية، والرضا عن الحياة بالقرية، والتعرض لوسائل الإعلام، ودرجة القيادة، والتحفيزية الزراعية، والإعتقادية في العلم، والتواجد الإرشادي، والمشاركة الاجتماعية.
- ٤- لا ترتبط المتغيرات المستقلة المدروسة مجتمعاً معنوياً بدرجة إدراك المبحوثين لما يجب أن تكون عليه جودة الخدمة الإرشادية المقدمة من التعاونيات الزراعية.
- ٥- لا يسهم كل متغير من المتغيرات المستقلة المدروسة إسهاماً معنوياً في تفسير التباين في درجة إدراك المبحوثين لما يجب أن تكون عليه جودة الخدمة الإرشادية المقدمة من التعاونيات الزراعية.
- ٦- لا توجد علاقة ارتباطية بين درجة تقرير المبحوثين لجودة الخدمة الإرشادية المقدمة لهم بالفعل من التعاونيات الزراعية وبين كل متغير من المتغيرات المستقلة التالية: سن المبحوث، والخبرة الزراعية، والمستوى التعليمي، والسعة الحيازية المزرعية، وعضوية التعاونية الزراعية، والرضا عن الحياة بالقرية، والتعرض لوسائل الإعلام، ودرجة القيادة، والتحفيزية الزراعية، والإعتقادية في العلم، والتواجد الإرشادي، والمشاركة الاجتماعية.
- ٧- لا ترتبط المتغيرات المستقلة المدروسة مجتمعاً معنوياً بدرجة تقرير المبحوثين لجودة الخدمة الإرشادية المقدمة لهم بالفعل من التعاونيات الزراعية.
- ٨- لا يسهم كل متغير من المتغيرات المستقلة المدروسة إسهاماً معنوياً في تفسير التباين في درجة تقرير المبحوثين لجودة الخدمة الإرشادية المقدمة لهم بالفعل من التعاونيات الزراعية.

رابعاً: منطقة البحث:

أجرى هذا البحث بقرى الخريجين بمركزي الحامول والبرلس بمحافظة كفر الشيخ، وذلك باعتبارها من المحافظات التي تنطوي على عدد كبير من المجتمعات الجديدة من خلال ثلاث قطاعات رئيسية للخريجين هي (الزاوية، والمنصور، والزهاء)، كما أنها موطن الباحث وبها محل عمله.

خامساً: شاملة البحث:

تمثلت شاملة البحث في القادة الريفيين بقرى الخريجين بمنطقة البحث والبالغ عددهم ١٠٨ قانداً ريفياً تم تحديدهم بطريقة الشهره (طريقة السعة)، وتم اختيارهم جميعاً ليمثلوا وحدات البحث.

سادساً: جمع وتحليل البيانات:

صممت استمارة استبيان اختبرت ميدانياً، واستخدمت طريقة المقابلة الشخصية لاستيفاء البيانات من المبحوثين، وتم ترميز وتفرغ البيانات وتحليلها إحصائياً باستخدام SPSS program، هذا وقد تم استخدام المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، ومعامل الارتباط البسيط والمتعدد، ومعامل الانحدار الجزئي والمتعدد، ومعامل الثبات الإحصائي، ومعامل ارتباط سبيرمان- براون للثبات بأسلوب التجزئة النصفية، واختبار "ت"، فضلاً عن استخدام التكرارات والنسبة المئوية في عرض بيانات البحث.

النتائج ومناقشتها

أولاً: اختبار صدق وثبات مقياس جودة الخدمة الإرشادية المقدمة من التعاونيات الزراعية:

أ- صدق مقياس جودة الخدمة الإرشادية المقدمة من التعاونيات الزراعية: تشير النتائج بجدول (١) إلى أن قيم معامل الارتباط بين مجموع درجات كل بعد من الأبعاد الخمسة المدروسة (الجوانب المادية، والإعتمادية، والاستجابية، والأمان، والتعاطف) وبين درجة كل بند من بنودها موجبة ومعنوية عند مستوى ٠,٠١ حيث تراوحت هذه القيم بين (٠,٥٦٢-٠,٨٧٩) بالنسبة للبعد الأول، وتراوحت بين (٠,٥٥٠-٠,٧٧١) بالنسبة للبعد الثاني، بينما تراوحت بين (٠,٧٩٢-٠,٨٩٦) للبعد الثالث، في حين تراوحت بين (٠,٦٨٩-٠,٧٩٧) للبعد الرابع، وأخيراً تراوحت بين (٠,٥٨٦-٠,٨٧٨) للبعد الخامس.

كما تبين من نتائج جدول (١) معنوية قيم معامل الارتباط بين مجموع درجات كل بعد من الأبعاد الخمسة المدروسة وبين الدرجة الكلية للمقياس فيما يتعلق بدرجة إدراك المبحوثين لما يجب أن تكون عليه جودة الخدمة الإرشادية المقدمة من التعاونيات الزراعية عند مستوى معنوية ٠,٠١، وبلغت هذه القيم (٠,٦٧٠) لبعد الجوانب المادية، و(٠,٧٤٥) لبعد الإعتمادية، و(٠,٧٤٥) لبعد الاستجابية، و(٠,٧٤٦) لبعد الأمان، وأخيراً (٠,٦٧٠) لبعد التعاطف.

وبناءً على ذلك فإن عبارات المقياس المكونة لكل بعد تعد صالحة وصادقة لمقياس جودة الخدمة الإرشادية المقدمة من التعاونيات الزراعية بمنطقة البحث.

ب- ثبات مقياس جودة الخدمة الإرشادية: توضح النتائج بجدول (١) أن معامل الثبات الإحصائي لأبعاد المقياس كانت (٠,٨٠٣، و٠,٨٠١، و٠,٨٠٤، و٠,٨٠٠، و٠,٨٠٣) وذلك لأبعاد الجوانب المادية، والإعتمادية، والاستجابية، والأمان، والتعاطف على الترتيب، وباستخدام معامل سبيرمان- براون للتجزئة النصفية كان معامل الثبات للنصف الأول ٠,٨٠٨، وللنصف الثاني ٠,٩١٣، وكلاهما يعطى ثباتاً مرتفعاً للمقياس، وبناءً على ذلك فإن المقياس يمكن استخدامه بصورة سليمة في قياس جودة الخدمة الإرشادية المقدمة من التعاونيات الزراعية في نطاق المجتمعات الجديدة.

جدول (١): قيم معاملات الارتباط للاتساق الداخلي بين مجموع درجات كل بعد من الأبعاد الخمسة المدروسة وبين درجة كل بند من بنودها الفرعية والدرجة الكلية للمقياس

الأبعاد	رقم العبارة	ر ^٢ بين درجات كل من البند والبعد	ر ^٢ بين درجات كل من البعد وإجمالي درجة المقياس	الثبات الإحصائي
١- الجوانب المادية	١	٠٠,٨٧٩	٠٠,٦٧٠	٠,٨٠٣
	٢	٠٠,٨٦٨		
	٣	٠٠,٥٦٢		
	٤	٠٠,٧٢٢		
٢- الاعتمالية	٥	٠٠,٧٣٩	٠٠,٧٤٥	٠,٨٠١
	٦	٠٠,٧٦٦		
	٧	٠٠,٧٥٢		
	٨	٠٠,٧٧١		
	٩	٠٠,٦٥٤		
	١٠	٠٠,٥٥٠		
٣- الاستجابة	١١	٠٠,٨٠٤	٠٠,٧٥٢	٠,٨٠٤
	١٢	٠٠,٨٢٩		
	١٣	٠٠,٨٩٦		
	١٤	٠٠,٧٩٢		
٤- الأمان	١٥	٠٠,٧٠٧	٠٠,٧٤٦	٠,٨٠٠
	١٦	٠٠,٧٩٧		
	١٧	٠٠,٧٢٨		
	١٨	٠٠,٧٠٣		
	١٩	٠٠,٦٨٩		
٥- التعاطف	٢٠	٠٠,٦١٥	٠٠,٦٧٠	٠,٨٠٣
	٢١	٠٠,٨٧٨		
	٢٢	٠٠,٧٢٤		
	٢٣	٠٠,٥٨٦		
	٢٤	٠٠,٦٤٤		
قيمة ألفا = ٠,٨٠٨				٠,٠١

تقريباً: تحديد درجة إبداع المبحوثين لما يجب أن تكون عليه جودة الخطة الإرشادية المعتمده من التعاونيات الزراعية:
 تبين للنتائج بجدول (٢) أن الاستجابة مهمة جداً تراوحت بين حد أدنى قدره ٣١,٥ %
 % وذلك للعبارة ٢٤ (الروح المرحة والصدقة من العاملين في التعامل مع الزراع).

وبين حد أعلى قدره ٩٤,٤% للعبارة ٨ (الثقة في العاملين بالتعاونىة لزارعىة). فى حىن لئه بالنسبة للاستجابة لحد ما فقد تراوحت بىن حد أنى قدره ١٠,٩% للعبارة ٨ (الثقة فى العاملىن بالتعاونىة لزارعىة)، وحد أعلى قدره ٥٢,٨% للعبارة ٢٤ (الروح المرحة والصدافقة من العاملىن فى التعامل مع لزارع). بىنما الاستجابة "بأقل أهمىة" تراوحت بحد أنى قدره صفر% للعبارة ٢٢ (ملاعة ساعات العمل والوقت للخدمة الإرشادىة المقدمة)، وحد أعلى قدره ١٥,٧% للعبارة ٢٤ (الروح المرحة والصدافقة من العاملىن فى التعامل مع لزارع) جدول (٢).

جدول (٢): التكرار والنسبة المئوية لاستجابات المبحوثىن حسب درجة إدراكهم لما يجب أن تكون عىه جودة الخدمة الإرشادىة المقدمة من التعاونىات الزارعىة

م	البنود	درجة ما يجب أن تكون عىه الخدمة من جودة					
		مهمة جداً		لحد ما		أقل أهمىة	
		ت	%	ت	%	ت	%
١	جاذبىة مبنى التعاونىة والتسهىلات المادىة الأخرى بها	٦٨	٦٣,٠	٢٦	٢٤,١	١٤	١٣
٢	التنظىم الداخلى لمبنى التعاونىة الزارعىة	٧٤	٦٨,٥	٢٢	٢٠,٤	١٢	١١,١
٣	حدائثة المواد الإرشادىة والأجهزة التعلىمىة	٩١	٨٤,٣	١١	١٠,٢	٦	٥,٥
٤	مظهر العاملىن بالتعاونىة الزارعىة	٧١	٦٥,٧	٢٧	٢٥,٠	١٠	٩,٣
٥	الوفاء بتقدىم الخدمة الإرشادىة فى المواعىد المحددة	٩٦	٨٨,٩	٨	٧,٤	٤	٣,٧
٦	الدقة وعدم الخطأ فى المعلومات المقدمة	٩٧	٨٩,٨	٨	٧,٤	٣	٢,٨
٧	توافر التخصصات الزارعىة المختلفة بالتعاونىة	٩٥	٨٨,٠	١٠	٩,٣	٣	٢,٨
٨	الثقة فى العاملىن بالتعاونىة الزارعىة	١٠٢	٩٤,٤	٢	١,٩	٤	٣,٧
٩	الحرص عى حل مشكلات لزارع	٩٨	٩٠,٧	٧	٦,٥	٣	٢,٨
١٠	الاحتفاظ بسجلات وملفات دقىقة	٨٨	٨١,٥	١٥	١٣,٩	٥	٤,٦
١١	السرعة فى تقدىم الخدمة الإرشادىة الزارعىة المطلوبة	٩٩	٩١,٧	٥	٤,٦	٤	٣,٧
١٢	الاستجابة الفورىة لاحتىاجات لزارع مهما كفت درجة الانشغال	٩٦	٨٨,٩	٩	٨,٣	٣	٢,٨
١٣	الاستعداد الدائم من العاملىن بالتعاونىة للتعاون مع لزارع	١٠٠	٩٢,٦	٣	٢,٨	٥	٤,٦
١٤	الرد الفورى عى الاستفسارات والشكوى من العاملىن بالتعاونىة	٩٣	٨٦,١	١٢	١١,١	٣	٢,٨
١٥	الشعور بالأمان فى التعامل مع العاملىن بالتعاونىة	٧٧	٧١,٣	٢٨	٢٥,٩	٣	٢,٨
١٦	المعرفة والمهارة المتخصصة من العاملىن بالتعاونىة	٩٤	٨٧,٠	١٢	١١,١	٢	١,٩
١٧	الأدب وحسن الخلق لدى العاملىن بالتعاونىة	٩٥	٨٨,٠	١٠	٩,٢	٣	٢,٨
١٨	استمرار متابعه حل مشكل لزارع من العاملىن	٧٠	٦٤,٨	٣٥	٣٢,٤	٣	٢,٨
١٩	دعم الإدارة وتلبيدها لأداء العاملىن بالتعاونىة الزارعىة	٩٨	٩٠,٧	٧	٦,٥	٣	٢,٨
٢٠	تفهم العاملىن بالتعاونىة لاحتىاجات ومشكلات لزارع	٧٩	٧٣,١	٢٣	٢١,٣	٦	٥,٦
٢١	وضع مصالح لزارع فى مقدمة اهتمامات العاملىن والإدارة	٩٧	٨٩,٨	٨	٧,٤	٣	٢,٨
٢٢	ملاعة ساعات العمل والوقت للخدمة الإرشادىة المقدمة	١٠٠	٩٢,٦	٨	٧,٤	٠	٠,٠
٢٣	تفسىر ظروف المزارع مهما كفت مناسبة لحل مشكلته تبعاً لظروفه	٧٩	٧٣,١	٢٧	٢٥,٠	٢	١,٩
٢٤	الروح المرحة والصدافقة من العاملىن فى التعامل مع لزارع	٣٤	٣١,٥	٥٧	٥٢,٨	١٧	١٥,٧

جدول (٣): التكرار والنسبة المئوية لاستجابات المبحوثين حسب درجة تقريرهم لجودة الخدمة الإرشادية المقدمة لهم بالفعل من التعاونيات الزراعية

م	البنود	درجة جودة ما يقدم لهم من بالفعل من خدمة					
		دائماً		لحد ما		نادراً	
		ت	%	ت	%	ت	%
١	جاذبية مبنى التعاونية والتسهيلات المادية الأخرى بها	١٧	١٥,٧	٥٧	٥٢,٨	٣٤	٣١,٥
٢	التنظيم الداخلي لمبنى التعاونية الزراعية	١٣	١٢,٠	٥٧	٥٢,٨	٣٨	٣٥,٢
٣	حدائثة المواد الإرشادية والأجهزة التعليمية	٩	٨,٣	٣٧	٣٤,٣	٦٢	٥٧,٤
٤	مظهر العاملين بالتعاونية الزراعية	١٧	١٥,٧	٦٢	٥٧,٤	٢٩	٢٦,٩
٥	الوفاء بتقديم الخدمة الإرشادية في المواعيد المحددة	١١	١٠,٢	٣٣	٣٠,٦	٦٤	٥٩,٣
٦	الدقة وعدم الخطأ في المعلومات المقدمة	١١	١٠,٢	٥١	٤٧,٢	٤٦	٤٢,٦
٧	توافر التخصصات الزراعية المختلفة بالتعاونية	١٠	٩,٣	٣٩	٣٦,١	٥٩	٥٤,٦
٨	الثقة في العاملين بالتعاونية الزراعية	١٨	١٦,٧	٥٥	٥٠,٩	٣٥	٣٢,٤
٩	الحرص على حل مشكلات الزراعة	٢٠	١٨,٥	٤٢	٣٨,٩	٤٦	٤٢,٦
١٠	الاحتفاظ بسجلات وملفات دقيقة	٢٠	١٨,٥	٤٨	٤٤,٤	٤٠	٣٧,٠
١١	السرعة في تقديم الخدمة الإرشادية الزراعية المطلوبة	١٣	١٢,٠	٣٣	٣٠,٦	٦٢	٥٧,٤
١٢	الاستجابة الفورية لاحتياجات الزراعة مهما كانت درجة الإهتمام	١٤	١٣,٠	٣١	٢٨,٧	٦٣	٥٨,٣
١٣	الاستعداد الدائم من العاملين بالتعاونية للتعاون مع الزراعة	١٢	١١,١	٤٦	٤٢,٦	٥٠	٤٦,٣
١٤	الرد الفوري على الاستفسارات والشكاوى من العاملين بالتعاونية	١٤	١٣,٠	٤٦	٤٢,٦	٤٨	٤٤,٤
١٥	الشعور بالأمان في التعامل مع العاملين بالتعاونية	١٦	١٤,٨	٥٦	٥١,٩	٣٦	٣٣,٣
١٦	المعرفة والمهارة المتخصصة من العاملين بالتعاونية	١٢	١١,١	٥٠	٤٦,٣	٤٦	٤٢,٦
١٧	الأدب وحسن الخلق لدى العاملين بالتعاونية	٢٩	٢٦,٩	٦٠	٥٥,٦	١٩	١٧,٦
١٨	استمرار متابعة حل مشاكل الزراعة من العاملين	١٤	١٣,٠	٤٨	٤٤,٤	٤٦	٤٢,٦
١٩	دعم الإدارة وتأييدها لأداء العاملين بالتعاونية الزراعية	٢٥	٢٣,١	٥٥	٥٠,٩	٢٨	٢٥,٩
٢٠	تفهم العاملين بالتعاونية لاحتياجات ومشاكل الزراعة	١٨	١٦,٧	٤٥	٤١,٧	٤٥	٤١,٧
٢١	وضع مصالح الزراعة في مقدمة اهتمامات العاملين والإدارة	١٤	١٣,٠	٤٠	٣٧,٠	٥٤	٥٠,٠
٢٢	ملاءمة ساعات العمل والوقت للخدمة الإرشادية المقدمة	١٧	١٥,٧	٤٣	٣٩,٨	٤٨	٤٤,٤
٢٣	تقدير ظروف المزارع مهما كانت مناسبة لحل مشكلاته تبعاً لظروفه	١٣	١٢,٠	٤١	٣٨,٠	٥٤	٥٠,٠
٢٤	الروح المرحة والصدافة من العاملين في التعامل مع الزراعة	٢٧	٢٥,٠	٥٢	٤٨,١	٢٩	٢٦,٩

جدول (٤): نتائج اختبار "ت" للفرق بين متوسطات كل من درجة إدراك المبحوثين لما يجب أن تكون عليه جودة الخدمة الإرشادية، ودرجة تقريرهم لجودة ما يقدم لهم فعلاً من خدمة

م	البنود	درجة الإدراك		درجة التقرير	
		المتوسط الحسابي	الإحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الإحراف المعياري
١	جاذبية مبنى التعاونية والتسهيلات المادية الأخرى بها	٢,٥٠	٠,٧٢	١,٨٤	٠,٦٧
٢	التنظيم الداخلي لمبنى التعاونية الزراعية	٢,٥٧	٠,٦٩	١,٧٧	٠,٦٥
٣	حدائثة المواد الإرشادية والأجهزة التعليمية	٢,٧٩	٠,٥٣	١,٥١	٠,٦٥
٤	مظهر العاملين بالتعاونية الزراعية	٢,٩٦	٠,٦٦	١,٨٩	٠,٦٤
٥	الوفاء بتقديم الخدمة الإرشادية في المواعيد المحددة	٢,٨٥	٠,٤٥	١,٥١	٠,٦٨
٦	الدقة وعدم الخطأ في المعلومات المقدمة	٢,٨٧	٠,٤١	١,٦٨	٠,٦٥
٧	توافر التخصصات الزراعية المختلفة بالتعاونية	٢,٨٥	٠,٤٣	١,٥٥	٠,٦٦
٨	الثقة في العاملين بالتعاونية الزراعية	٢,٩١	٠,٤٠	١,٨٤	٠,٦٩
٩	الحرص على حل مشكلات الزراعة	٢,٨٨	٠,٤٠	١,٧٦	٠,٧٥
١٠	الاحتفاظ بسجلات وملفات دقيقة	٢,٧٧	٠,٥٢	١,٨١	٠,٧٣
١١	السرعة في تقديم الخدمة الإرشادية الزراعية المطلوبة	٢,٨٨	٠,٤٣	١,٥٥	٠,٧٠
١٢	الاستجابة الفورية لاحتياجات الزراعة مهما كانت درجة الانشغال	٢,٨٦	٠,٤٢	١,٥٥	٠,٧٢
١٣	الاستعداد الدائم من العاملين بالتعاونية للتعاون مع الزراعة	٢,٨٨	٠,٤٥	١,٦٥	٠,٦٧
١٤	الرد الفوري على الاستفسارات والشكاوى من العاملين بالتعاونية	٢,٨٣	٠,٤٤	١,٦٩	٠,٦٩
١٥	الشعور بالأمان في التعامل مع العاملين بالتعاونية	٢,٨٧	٠,٤١	١,٨١	٠,٦٧
١٦	المعرفة والمهارة المتخصصة من العاملين بالتعاونية	٢,٦٩	٠,٥٢	١,٦٩	٠,٦٦
١٧	الأدب وحسن الخلق لدى العاملين بالتعاونية	٢,٨٥	٠,٤٠	٢,٠٩	٠,٦٦
١٨	استمرار متابعة حل مشاكل الزراعة من العاملين	٢,٨٥	٠,٤٣	١,٧٠	٠,٦٩
١٩	دعم الإدارة وتأييدها لأداء العاملين بالتعاونية الزراعية	٢,٦٢	٠,٥٤	١,٩٧	٠,٧٠
٢٠	تفهم العاملين بالتعاونية لاحتياجات ومشكلات الزراعة	٢,٨٨	٠,٤٠	١,٧٥	٠,٧٢
٢١	وضع مصالح الزراعة في مقدمة اهتمامات العاملين والإدارة	٢,٦٨	٠,٥٨	١,٦٣	٠,٧١
٢٢	ملازمة ساعات العمل والوقت للخدمة الإرشادية المقدمة	٢,٨٧	٠,٤١	١,٧١	٠,٧٢
٢٣	تقدير ظروف المزارع مهما كانت مناسبة لحل مشكلاته تبعاً لظروفه	٢,٩٣	٠,٢٦	١,٦٢	٠,٦٩
٢٤	الروح المرحة والصداقة من العاملين في التعامل مع الزراعة	٢,٧١	٠,٤٩	١,٩٨	٠,٧٢

يستدل من ذلك أن كافة بنود المقياس ذات أهمية ونالت إدراكا عاليا من المبحوثين إلا أنهم لا يكثرثون بشدة بروح المرح والصدافة من العاملين في التعامل. ربما لانسامهم بالجدية بسبب ما يواجهون من تحديات عديدة للنجاح في تلك المجتمعات الجديدة، إلا أن غالبيتهم يدركون أهمية الغالبية العظمى من المواصفات التي يجب أن تكون عليها جودة الخدمة الإرشادية.

ثالثاً: تحديد درجة تقرير المبحوثين لجودة ما يقدم لهم فعلاً من خدمة إرشادية من التعاونيات الزراعية:

توضح النتائج بجدول (٣) أن الاستجابة دائماً تراوحت بين حد أدنى قدره ٨,٣% وذلك للعبارة ٣ (حداثة المواد الإرشادية التطعيمية والأجهزة التعليمية)، وحد أعلى قدره ٢٦,٩% للعبارة ١٧ (الأدب وحسن الخلق لدى العاملين بالتعاونيات). بينما بالنسبة للاستجابة لحد ما فقد تراوحت بين حد أدنى قدره ٢٨,٧% للعبارة ١٢ (الاستجابة الفورية لاحتياجات الزراع مهما كانت درجة الانشغال)، وحد أعلى قدره ٥٧,٤% للعبارة ٤ (مظهر العاملين بالتعاونيات). في حين الاستجابة تارة تراوحت بين حد أدنى قدره ١٧,٦% للعبارة ١٧ (الأدب وحسن الخلق لدى العاملين بالتعاونيات)، وحد أعلى قدره ٥٩,٣% للعبارة ٥ (الوفاء بتقديم الخدمة الإرشادية في المواعيد المحددة)، جدول (٣).

يستنتج من ذلك أن نسبة كبيرة من المبحوثين أقروا بعدم وفاء التعاونيات الزراعية دائماً ببنود جودة الخدمة الإرشادية مما يعكس عدم رضاهم عن مواصفات الخدمة الإرشادية المقدمة لهم بالفعل من خلال التعاونيات الزراعية.

رابعاً: تحديد الفروق بين متوسطات كل من درجة إدراك المبحوثين لما يجب أن تكون عليه جودة الخدمة الإرشادية المقدمة من التعاونيات الزراعية ودرجة تقريرهم لجودة ما يقدم لهم فعلاً من خدمة لكل بند من بنود أبعاد الجودة المدروسة:

تشير النتائج بجدول (٤) أن هناك فرقاً معنوياً بين متوسطات كل من درجة إدراك المبحوثين لما يجب أن تكون عليه جودة الخدمة الإرشادية المقدمة من التعاونيات الزراعية ودرجة تقريرهم لجودة ما يقدم لهم فعلاً من خدمة عند مستوى معنوية ٠,٠١. لجميع عبارات المقياس الأربعة والعشرين، وبناءً عليه فقد تم رفض الفرض الإحصائي الأول وقبول الفرض البحثي، مما يدل على وجود فجوة كبيرة بين تصور قادة الزراع لشكل الخدمة الإرشادية وبين ما يتم فعلاً على أرض الواقع مما يستلزم ضرورة دعم التعاونيات الزراعية مادياً ولا مادياً لتنشيط دورها الإرشادي الميداني بالمجتمعات الجديدة حتى تتمكن من تقديم خدمة إرشادية بمواصفات مرضية للزراع.

خامساً: تحديد الفروق بين متوسطات كل من درجة إدراك المبحوثين لما يجب أن تكون عليه جودة الخدمة الإرشادية المقدمة من التعاونيات الزراعية ودرجة تقريرهم لجودة ما يقدم لهم فعلاً من خدمة لكل بعد من أبعاد الجودة المدروسة:

تبين النتائج بجدول (٥) وجود فرقا معنوياً بين متوسطات كل من درجة إدراك المبحوثين لما يجب أن تكون عليه جودة الخدمة الإرشادية، ودرجة تقريرهم لجودة ما يقدم لهم فعلاً من خدمة في جميع أبعاد جودة الخدمة عند مستوى معنوية ٠,٠١، وعليه فقد تم رفض الفرض الإحصائي الثاني وقبول الفرض البحثي، مما يعكس تواجد العديد من المعوقات التنظيمية والإدارية والمالية والفنية التي تعيق مثل هذه المنظمات عن تقديم الخدمة الإرشادية بالصورة المرضية للملاء (الزراع).

جدول (٥): نتائج اختبار 'ت' للفرق بين متوسطات كل من درجة إدراك المبحوثين لما يجب أن تكون عليه جودة الخدمة الإرشادية ودرجة تقريرهم لجودة ما يقدم لهم فعلاً من خدمة

قيمة ت*	درجة تقرير جودة ما يقدم فعلاً من خدمة إرشادية				درجة ما يجب أن تكون عليه جودة الخدمة الإرشادية				أبعاد الجودة
	أكبر قيمة	أقل قيمة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	أكبر قيمة	أقل قيمة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
٠٠١٣,٢٥	١٢	٤	١,٩٦	٧,٠١	١٢	٥	٢,٠٠	١٠,٤٣	لجوانب المادية
٠٠٢٣,١٦	١٨	٦	٢,٩١	١٠,١٥	١٨	٦	١,٨٣	١٧,١٣	الإعتمادية
٠٠١٨,٢٥	١٢	٤	٢,٣٣	٦,٤٣	١٢	٤	١,٤٤	١١,٤٥	الاستجابة
٠٠١٥,٨٢	١٥	٥	٢,٥٠	٩,٢٧	١٥	٦	١,٦٨	١٣,٨٨	الأمان
٠٠١٧,١٨	١٥	٥	٢,٨٩	٨,٦٩	١٥	٨	١,٥٠	١٤,٠٦	التعاطف

** معنوية عند مستوى احتمالي ٠,٠١

سلباً: العوامل المؤثرة على كل من درجة إدراك المبحوثين لما يجب أن تكون عليه جودة الخدمة الإرشادية المقدمة من التعاونيات الزراعية ودرجة تقريرهم لجودة ما يقدم لهم فعلاً من خدمة:

العوامل المؤثرة على درجة إدراك المبحوثين لما يجب أن تكون عليه جودة الخدمة الإرشادية: توضح النتائج بجدول (٦) وجود علاقة ارتباطية طردية ومعنوية عند مستوى معنوية ٠,٠١ بين درجة إدراك المبحوثين لما يجب أن تكون عليه جودة الخدمة الإرشادية وكل من المستوى التعليمي، والسعة الحيازية المز رعية، ودرجة القيادة، والإعتقادية في العلم، والتواجد الإرشادي، وعكسية مع متغير التحفظية الزراعية، وعليه يمكن رفض الفرض الإحصائي الثالث وقبول الفرض النظري البديل فيما يتعلق بهذه المتغيرات، وقبول الفرض الإحصائي ورفض الفرض النظري البديل بالنسبة لبقية المتغيرات.

جدول (٦): العلاقات الارتباطية والاحتمالية بين درجة إدراك المبحوثين لما

يجب أن تكون عليه جودة الخدمة الإرشادية وبين المتغيرات المستقلة المدروسة

م	المتغيرات المستقلة	معامل الارتباط البسيط	معامل الاحتمال الجزئي	قيمة ت
١	سن المبحوث	-٠٠٠,٣٠٧	-٠,٠٦٦	١,٠٨١
٢	الخبرة الزراعية	٠٠٠,٤٩٠	٠,١٤٤	١,٠٦٥
٣	المستوى التعليمي	٠٠٠,٥٢٤	٠,٤٧٩	٠٠٥,٠٥١
٤	السعة الحياتية المز رعية	٠٠٠,٣٥٧	٠,٠٣١	٠٠٢,٣٢٦
٥	عضوية التعاونية للزراعية	٠٠٠,٣٨٥	٠,٢١٨	١,٢٣٠
٦	الرضا عن الحياة بالقرية	٠,١٨٢	٠,٠٩٤	٠,٨٣٦
٧	التعرض لوسائل الإعلام	٠,١٠٦	٠,٠١٥	٠,٢٣٨
٨	درجة القيادة	٠٠٠,٥٠٨	٠,١١٢	٠٠٣,٦٨٨
٩	التحفظية الزراعية	-٠٠٠,٥٢٧	-٠,٥٢٩	٠٠٣,٧٥٦
١٠	الإعتقادية في العلم	٠٠٠,٣٩٢	٠,٥٤٤	٠٠٢,٣١٠
١١	التواجد الإرشادي	٠٠٠,٥٦١	٠,٢٩٩	٠٠٢,٢٨٥
١٢	المشاركة الاجتماعية	٠٠٠,٢٣٦	٠,٠٠٨	٠,١٦٣

- معامل الارتباط المتعدد (ر) = ٠,٨٢٧ * * معنوية عند مستوى إحتمالي ٠,٠١

- معامل التحديد (ر^٢) = ٠,٦٨٤ * معنوية عند مستوى إحتمالي ٠,٠٥

- قيمة (ف) = ٠٠١٧,٠٩٨

وتظهر النتائج أن المتغيرات المستقلة المدروسة ترتبط مجتمعة بدرجة إدراك المبحوثين لما يجب أن تكون عليه جودة الخدمة الإرشادية المقدمة من التعاونيات الزراعية بمعامل ارتباط متعدد قدره ٠,٨٢٧، وهي قيمة معنوية عند مستوى معنوية ٠,٠١، وذلك استناداً إلى قيمة "ف" والتي بلغت ١٧,٠٩٨، وقد بلغت قيمة معامل التحديد ٠,٦٨٤، مما يعكس أن هذه المتغيرات مجتمعة تفسر حوالي ٦٨% من التباين في المتغير التابع، جدول (٦)، وبناءً عليه يمكن رفض الفرض الإحصائي الرابع وقبول الفرض النظري البديل.

ويبين من النتائج بجدول (٧) استناداً إلى قيمة "ت" وجود ستة متغيرات أسهمت في تفسير قرابة ٦٧% من التباين الكلي في درجة إدراك المبحوثين لما يجب أن تكون عليه جودة الخدمة الإرشادية، ويرجع ٣٦,٥% منها إلى متغير التواجد الإرشادي، و ١٥,٣% منها إلى المستوى التعليمي، و ٨,٣% منها إلى الدرجة القيادية، و ٥,٤% منها إلى التحفظية الزراعية، و ٣,٧% منها إلى الإعتقادية في العلم، وأخيراً ٢,٧% منها إلى السعة الحياتية المز رعية، وبناءً عليه يمكن رفض الفرض الإحصائي الخامس وقبول الفرض النظري البديل.

جدول (٧): نتائج النموذج المختزل بين درجة إدراك المبحوثين لما يجب

أن تكون عليه جودة الخدمة الإرشادية وبين المتغيرات المستقلة المدروسة

م	المتغيرات المستقلة	معامل الارتباط الجزئي	النسبة التراكمية للنتائج المتغير التابع	% للتباين المفسر في المتغير التابع	قيمة ت	الترتيب
١	التواجد الإرشادي	٠,٩٦٣	٠,٣١٥	٣١,٥	٠٠٦,٩٨٥	١
٢	المستوى التعليمي	٠,٥٧٤	٠,٤٦٨	١٥,٣	٠٠٥,٤٨٠	٢
٣	درجة القيادة	٠,٥٣٧	٠,٥٥١	٨,٣	٠٠٤,٣٩٤	٣
٤	التحفظية الزراعية	٠,٥٤٩-	٠,٦٠٥	٥,٤	٠٠٣,٧٤٧ -	٤
٥	الإعتقادية في العلم	٠,٦٩٠	٠,٦٤٢	٣,٧	٠٠٣,٢٦٩	٥
٦	السعة الحيازية المزرعية	٠,٠٣٥	٠,٦٦٩	٢,٧	٠٠٢,٨٧٧	٦

- معامل الارتباط المتعدد (ر) = ** معنوية عند مستوى احتمالي ٠,٠١
٠,٨١٨

- معامل التحديد (ر٢) = ٠,٦٦٩ - قيمة (ف) = ٠٠٤٨,٧٨٧

ب- العوامل المؤثرة على درجة تقرير المبحوثين لجودة ما يقدم لهم فعلاً من خدمة إرشادية: تبين النتائج بجدول (٨) وجود علاقة ارتباطية طردية ومعنوية عند مستوى معنوية ٠,٠١ بين درجة تقرير المبحوثين لجودة ما يقدم لهم فعلاً من خدمة وكل من الخبرة الزراعية، والمستوى التعليمي، والسعة الحيازية المزرعية، وعضوية التعاونية الزراعية، ودرجة القيادة، والإعتقادية في العلم، والتواجد الإرشادي، والمشاركة الاجتماعية، وعكسية مع متغير سن المبحوث، وعكسية معنوية عند مستوى ٠,٠٥ مع متغير التحفظية الزراعية، وعليه يمكن رفض الفرض الإحصائي السادس وقبول الفرض النظري البديل فيما يتعلق بهذه المتغيرات، وقبول الفرض الإحصائي ورفض الفرض النظري البديل بالنسبة لبقية المتغيرات.

تشير النتائج إلى أن المتغيرات المستقلة المدروسة ترتبط مجتمعة بدرجة تقرير المبحوثين لجودة ما يقدم لهم فعلاً من خدمة إرشادية من التعاونيات بمعامل ارتباط متعدد قدره ٠,٦٧٣، وهي قيمة معنوية عند مستوى معنوية ٠,٠١ وذلك استناداً إلى قيمة ت* والتي بلغت ٦,٥٤٧، وقد بلغت قيمة معامل التحديد ٠,٤٥٣، مما يعكس أن هذه المتغيرات مجتمعة تفسر حوالي ٤٥% من التباين في المتغير التابع بجدول (٨)، وبناءً عليه يمكن رفض الفرض الإحصائي السابع وقبول الفرض النظري البديل.

جدول (٨): العلاقات الارتباطية والاحتمالية بين درجة تقرير المبحوثين لجودة ما يقدم لهم فعلاً من خدمة إرشادية وبين المتغيرات المستقلة المدروسة

م	المتغيرات المستقلة	معامل الارتباط البسيط	معامل الاحتمال الجزئي	قيمة ت*
١	سن المبحوث	-٠.٢٨٢	-٠.٣٦٤	٠.٠٢١٦٤
٢	الخبرة الزراعية	٠.٤٢٤	٠.٢٧٤	٠.٨٥١
٣	المستوى التعليمي	٠.٢٨٦	٠.٤٦٦	٠.٠٢١٩٠
٤	السعة الحيازية المزرعية	٠.٣٣٣	٠.٠٣٨	١.١٨٧
٥	عضوية التعاونية الزراعية	٠.٤٨١	١.٢٣٤	٠.٠٢١٩٠٨
٦	الرضا عن الحياة بالفقرية	٠.٠٩١	٠.٠٤٨	٠.١٧٩
٧	التعرض لوسائل الإعلام	٠.١٧٢	٠.٢١٤	١.٤١٨
٨	درجة القيادة	٠.٢٩٣	٠.٠٢٧	٠.٠٩٤
٩	التحفظية الزراعية	-٠.١٧٨	٠.٤٦٦	١.٣٨٥
١٠	الإعتقادية في العلم	٠.٢٧٥	٠.٢٧٥	٠.٤٨٩
١١	التواجد الإرشادي	٠.٥٠٦	٠.٧٣٨	٠.٠٢٣٥٩
١٢	المشاركة الاجتماعية	٠.٢٤٣	٠.١٤٠	١.٢٧٧

- معامل الارتباط المتعدد (ر) = ٠.٦٧٣ ** معنوية عند مستوى إحتمالي ٠.٠١
 - معامل التحديد (ر) = ٠.٤٥٣
 - قيمة (ف) = ٠.٥٤٧

وتوضح النتائج بجدول (٩) استناداً إلى قيمة ت* وجود أربعة متغيرات اسهمت في تفسير قرابة ٤٠% من التباين الكلي في درجة تقرير المبحوثين لجودة ما يقدم لهم فعلاً من خدمة إرشادية، ويعزى ٢٥.٦% منها إلى متغير التواجد الإرشادي. و ٧.٣% منها إلى عضوية التعاونية الزراعية، و ٤% منها إلى سن المبحوث، وأخيراً ٣% منها إلى المستوى التعليمي وبناءً عليه يمكن رفض الفرض الإحصائي الثامن وقبول الفرض النظري البديل.

جدول (٩): نتائج النموذج المختزل بين درجة تقرير المبحوثين لجودة ما يقدم لهم فعلاً من خدمة إرشادية وبين المتغيرات المستقلة المدروسة

م	المتغيرات المستقلة	معامل الاحتمال الجزئي	النسبة التراكمية للتباين المفسر في المتغير التابع	% للتباين المفسر في المتغير التابع	قيمة ت*
١	التواجد الإرشادي	١.٥٧٧	٠.٢٥٦	٢٥.٦	٠.٠٦٠٣٦
٢	عضوية التعاونية الزراعية	١.٣٢٨	٠.٣٢٩	٧.٣	٠.٠٣٣٨٥
٣	سن المبحوث	-٠.٣٣٢	٠.٣٦٩	٤.٠	٠.٠٢٠٥٥٥
٤	المستوى التعليمي	-٠.٤٢١	٠.٣٩٩	٣.٠	٠.٠٢٠٢١٦

- معامل الارتباط المتعدد (ر) = ٠.٦٣٢ ** معنوية عند مستوى إحتمالي ٠.٠١
 - معامل التحديد (ر) = ٠.٣٩٩
 - قيمة (ف) = ٠.٣٦٠٤٣٠

بناءً على ذلك يوصى البحث بأهمية إعادة هيكلة التعاونيات الزراعية بالمجتمعات الجديدة أن تتضمن ثلاثة أقسام القسم الإداري ، والقسم الفني، والقسم الإرشادي (وهو المسنول عن التواجد الإرشادي للتعاونية الزراعية من خلال القيام بمختلف الأنشطة والبرامج الإرشادية بمنطقة التعاونية)، وتوفير كافة الوسائل والأدوات والأجهزة التعليمية والإتصالية للتعاونيات، ومدتها التعاونيات ببعض الكوادر الإرشادية من إدارات ومديريات الزراعة على فترات متفاوتة وفي كل التخصصات لتنشيط الدور الإرشادي لتلك التعاونيات، ووضع البرامج التدريبية قصيرة وطويلة المدى للعاملين بالتعاونيات لنشر فلسفة ومبادئ الجودة الشاملة وكيفية تطبيقها في أنشطتهم ومهامهم الإرشادية، وتحسين الوضع المالي للتعاونيات ذاتياً وخارجياً، وترسيخ الشعور بالأمان في نفوس أعضاء التعاونيات لتشجيعهم على الإتصال الفعال بتعاونياتهم، والتعرف على القيادات الريفية بمنطقة كل تعاونية وتدريبهم للاستفادة بهم في مختلف الأنشطة والبرامج الإرشادية.

المراجع

- ابراهيم، سكينه، ومصطفى حافظ (دكتوران):فعالية القيادات لدى أعضاء مجالس الجمعيات التعاونية الزراعية بالأراضى الجديدة ببعض محافظات ج.م.ع.،مجلة جامعة المنصورة للعلوم الزراعية، جامعة المنصورة، مجلد(٢٩)، عدد(٦)، ٢٠٠٤.
- الحناوى، محمد، والسيد اسماعيل(دكتوران): قضايا إدارية معاصرة، مركز التنمية الإدارية، جامعة الأسكندرية، الأسكندرية، ١٩٨٨.
- السلمي، على(دكتور):تطوير أداء وتجديد المنظمات، مكتبة الإدارة المعاصرة، دار قباء للطباعة والنشر، القاهرة، ١٩٩٨.
- جعفر،كريماني (دكتور): مشكلات العمل الإرشادي بالأراضى الجديدة بمحافظة المنيا،مجلة المنيا للبحوث الزراعية والتنمية، جامعة المنيا، مجلد (٢٣)، عدد(٣)، ٢٠٠٣.
- جودة، محمود صابر(دكتور): نورة تعميق فكرة العمل الحر بين طلاب السنوات النهائية للجامعات والمعاهد العليا،وحدة البحوث الإقتصادية والتنمية الريفية المتواصلة، قسم الإقتصاد الزراعى، كلية الزراعة بكفرالشيخ، جامعة طنطا، ٢٠٠٤.
- عبد الهادى،عبد الجواد، وسامى احمد، وحنان كمال(دكاترة): رؤية مسنولى العمل الإرشادى الزراعى المحلى لجودة الخدمة الإرشادية المؤداة للزراع ببعض محافظات صعيد مصر، حويليات العلوم الزراعية بمشتهر، كلية الزراعة، جامعة بنها، مجلد (٤٤)، عدد(٢)، ٢٠٠٦.
- عبدالوحد، زينب، ومحمد فريد(دكتوران): جودة الخدمة الفعلية لجمعيات تنمية المجتمع المحلى كما يراها أعضاء مجالس إدارتها بمركزى ملوى وسملوط بمحافظة المنيا، للمجلة المصرية للعلوم التطبيقية، مجلد (١٥)، عدد(٧)، ٢٠٠٠.

- عمر، أحمد، وأحمد الرفاعي (دكتوران): دراسة بعض العوامل الاقتصادية والإجتماعية المؤثرة على تقبل الزراع للإرشادات الزراعية وعلاقتها بليختيار القادة المحليين، المعهد العالي للتعاون الزراعي بكفر الشيخ، نشرة بحثية (٣)، ١٩٦٨.
- فتح الباب، عبد الناصر (دكتور): جودة الخدمة الإرشادية في محافظات جنوب السوادى، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الزراعة، جامعة المنيا، ٢٠٠٦.
- فريد، محمد، وعبد الهادى محمد، وأحمد بدوى (دكاترة): جودة الخدمة الإرشادية الزراعية المقدمة من المراكز الإرشادية من وجهة نظر مسئولى المراكز الإرشادية، وزارة الزراعة واستصلاح الأراضى، مركز البحوث الزراعية، معهد بحوث الإرشاد الزراعى والتنمية الريفية، نشرة بحثية (٢٢٩)، ٢٠٠٣.
- فريد، محمد، وعبد الهادى محمد، وسامى شادى (دكاترة): جودة الخدمة الإرشادية الزراعية المقدمة من المراكز الإرشادية من وجهة نظر المستشارين، المؤتمر السادس للإرشاد الزراعى والتنمية الريفية (برنامج الحوار القومى فى مجال الإرشاد الزراعى)، جامعتى المنصورة وجويلف الكندية، المنصورة، فبراير، ٢٠٠٣.
- ماضى، محمد توفيق (دكتور): إدارة الجودة مدخل النظام المتكامل، إدارة المعارف، القاهرة، ١٩٩٥.
- Buford, J. & Bedeian, A. & Linder, J.: Management in Extension (3rd ed), Columbus, Ohio state university extension, Ohio, 1995.
- Griffien, R.W.: Management, Houghton Mifflin Company, 5th Edition, New Jersey, U.S.A, 1996.
- Guralnik, D.: Webster's New World Dictionary, New American Library, 1971.
- Linder, J.R & Nieto, R.D: Total Quality Management and Effective Extension Teaching, Journal of Extension, Vol. (36), No. (2), 1998.
- Parasurman, A. & Zethaml V. & Berry L.: A Conceptual Model of Service Quality and its implication for future research, Journal of Marketing, Vol. (49), 1985.
- Taylor, E. & Richardson, B.: Issues Programming changes Extension, Journal of Extension, Vol. (28), No. (2), 1990.
- <http://www.wikipedia.org>

**Quality of the Agricultural Extension Services provided from the
Agricultural Cooperatives in New societies of Kafr El-Sheikh
Governorate**

(From the Rural Leader's points of view)

Mohamed H. El-Gazzar 1 Teruaki Nanseki 2 Adel I. M. A. El-Hamoly 3

1,3: Agric. Extension Branch, Dept. of Agric. Economic, Fac. of Agric.,
KafrelSheikh University.

2: Farm Management Laboratory, Dept. of Agric. and Res. Econ.,
Fac. of Agric., Kyushu University.

ABSTRACT

This research aimed to identify quality of agricultural extension services (Q.A.E.S.) which provided by agricultural cooperatives in new societies of Kafr El-Sheikh Governorate.

Kafr El-Sheikh Governorate selected according to its high numbers of new societies. 108 rural leaders were determined as a research samples in graduates villages at the research area by using famous method.

Data were collected through the questionnaire by personal interviews; it contains the (Q.A.E.S.) scale of (Faried et al, 1999), which contained to five dimensions including 24 items. Used some statistical tools for analysis of the data, such as; means, standard deviation, simple & multiple correlations, simple & multiple regression coefficients, validity & reliability coefficient, Spearman- Braun coefficient and T-test in addition to frequencies and percentage.

The main results that: the tested scale showed validity and reliability for its dimensions and for each item. There were high degrees of respondent's perception regarding for how agricultural extension services should be presented by agricultural cooperatives. Also, there were low degrees of respondents' perceptions for actual delivering extension services. The independents variables explain about 68% of the variation in the degree of the perception to the ideal form to presented agric. extension services from agric. cooperatives and explain about 45% of the variation in the degree of actual delivering extension services.

So, the research recommended to restructuring and preparing of agricultural cooperatives in the new societies for play on active roles in the agricultural extension work of these societies.