

رضا الزراع عن جودة الخدمة الإرشادية المقدمة في مجال الإنتاج

الآمن للنباتات الطبية والعطرية بمحافظة الفيوم

د. هبة عصام الدين على سلامة

معهد بحوث الارشاد الزراعي والتنمية الريفية

المستخلص

استهدف البحث تحديد درجة رضا الزراع عن جودة الخدمة الإرشادية الحكومية والخدمة الإرشادية الخاصة في مجال الإنتاج الآمن للنباتات الطبية والعطرية من خلال أربعة أبعاد رئيسية لجودة الخدمة الإرشادية وهي ارتباط الخدمة الإرشادية بالزراع، وخصائص الخدمة الإرشادية، واستفادة الزراع من الخدمة الإرشادية، والعلاقة مع مقدمي الخدمة الإرشادية، وتحديد الفرق بين متوسطي درجة رضاهم عن جودة كلا النوعين من الخدمات الإرشادية، مع تحديد الفروق بين متوسطات درجات رضا المبحوثين عن جودة الخدمة الإرشادية الحكومية والخاصة لأبعاد جودة الخدمة الأربع المدروسة، والتعرف علي أسباب رضا أوعدم رضا الزراع المبحوثين عن جودة الخدمة الإرشادية الحكومية والخاصة في مجال الإنتاج الآمن للنباتات الطبية والعطرية.

أجري البحث بمحافظة الفيوم وتم تحديد أكبر مركز إداري من حيث المساحة المنزرعة بالنباتات الطبية والعطرية بأساليب الزراعة الآمنة وهو مركز الفيوم، ووفقاً لنفس المعيار تم اختيار أكبر قريتين بالمركز وهما قرية منشأة سكران والتي تقدم بها الخدمات الإرشادية الخاصة وقرية الشيخ فضل والتي تتوافر بها الخدمات الإرشادية الحكومية، كما تم اختيار عينة عشوائية بلغت ١٠٨ مبحوثاً بالقرية الأولى من إجمالي الشاملة بالقرية والتي تبلغ ١٥٠ مزارعاً، و٥٩ مبحوثاً بالثانية من إجمالي الشاملة بالقرية والتي تبلغ ٦٩ مزارعاً، وتم جمع البيانات بالمقابلة الشخصية باستخدام استمارة استبيان صممت لإجراء هذا البحث، ولتحليل بيانات وعرض نتائج هذا البحث تم استخدام العرض الجدولي، والنسب المئوية، والمتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، واختبارات، واختبار فريدمان، واختبار لوكوكسن.

وتلخصت أهم نتائج البحث فيما يلي:

- ١- اتضح أن جميع المبحوثين ذوي درجة الرضا المنخفضة عن جودة الخدمة الإرشادية من المستفيدين من الخدمة الإرشادية الحكومية، بينما كانت أعلى نسبة من المبحوثين من ذوي درجة الرضا المتوسطة والمرتفعة من المستفيدين من الخدمة الإرشادية الخاصة.
- ٢- تبين من نتائج التحليل وجود فروق معنوية بين متوسطات درجات رضا الزراع المبحوثين عن جودة الخدمة الإرشادية الحكومية والخاصة في مجال الإنتاج الآمن للنباتات الطبية والعطرية، كما

أظهرت النتائج وجود فروق معنوية بين متوسطات درجات رضا الزراع المبحوثين لأبعاد جودة الخدمة الإرشادية الأربع محل الدراسة.

٣- ظهر أن أهم أسباب رضا المبحوثين المستفيدين من الخدمة الحكومية عن جودة الخدمة الإرشادية المقدمة بالنسبة للبعد الخاص بارتباط الخدمة الإرشادية بالزراع هي تعلم المزارع كيفية الاستفادة من المخلفات الزراعية (٥٠%)، وبالنسبة لخصائص الخدمة الإرشادية هي سهولة فهم المعلومات التي تتضمنها الخدمة (٥٠%)، وفيما يتعلق باستفادة الزراع من الخدمة الإرشادية هي توعية الزراع بارتفاع أسعار الزراعات الآمنة (٢٩%)، وفيما يتعلق بالعلاقة مع مقدمي الخدمة الإرشادية هي تواجد المرشد الزراعي بالقرية (٣%)، بينما كانت أهم أسباب عدم رضاهم لكل من ارتباط الخدمة الإرشادية بالزراع وخصائص الخدمة الإرشادية هي عدم توفر الخدمة الإرشادية في الموضوعات المختلفة المتعلقة بالزراعة الآمنة (٥٤%)، (٨٣%)، وفيما يتعلق باستفادة الزراع من الخدمة الإرشادية هي عدم دقة الزراع في تبادل المعلومات الزراعية مع الآخرين (٦٩%)، وبالنسبة للعلاقة مع مقدمي الخدمة الإرشادية هي أن نقص عدد المرشدين الزراعيين لا يسمح بمساعدة الزراع (٧٨%).

أما بالنسبة لأهم أسباب رضا المستفيدين من الخدمة الإرشادية الخاصة من حيث أبعاد الجودة الأربع المدروسة فهي: تضمن الخدمة لتوصيات إرشادية تعتمد علي استخدام مستلزمات إنتاج متوفرة بالقرية (٦٨,٥%)، وإمكانية تقديم الخدمة للمزارع بمجرد احتياجه لها (١٠٠%)، وإمكانية تبادل المعلومات الفنية التي تتضمنها الخدمة مع وضوحها وسهولة استيعابها (١٠٠%)، وتواجد المرشد الزراعي بالقرية (١٠٠%)، أما فيما يتعلق بأسباب عدم رضاهم فأتضح أن أهمها: عدم الاهتمام بصغار الزراع (٥٣%)، وقصر الخدمة الإرشادية علي الزيارات الحقلية (٣١%)، وتركيز الخدمة الإرشادية علي إنتاج وتصدير النباتات الطبية والعطرية دون باقي المحاصيل (٧٣%)، وضعف قدرات المرشد الزراعي (٤٧%).

المقدمة

تزايد اهتمام السياسة المصرية الزراعية بضرورة التوسع في زراعة المحاصيل التصديرية، وتمثلت التوجهات الرئيسية لاستراتيجية التنمية الزراعية المستدامة ٢٠٣٠ في عدة محاور لعل أهمها توجيه مزيد من الاهتمام لتطوير المنتجات الزراعية وفق متطلبات الأسواق الخارجية والداخلية. (٢، ص ٥٠-٥١)، وركزت وزارة الزراعة علي أساليب الإنتاج الزراعي الآمن وبصفة خاصة النباتات الطبية والعطرية لما لها من ميزة نسبية في إنتاجها وتنافسية في تصديرها.

وتشير الإحصاءات إلي أن النباتات الطبية والعطرية تحتل مرتبة متقدمة من بين الحاصلات الزراعية الآمنة بجمهورية مصر العربية، حيث تمثل المساحة المنزرعة بها ٢٧,١٥% من إجمالي

مساحات الزراعات الآمنة علي مستوى الجمهورية لعام ٢٠٠٩، وبلغت الصادرات المصرية منها حوالي ١ - ١,٥% من جملة الصادرات الزراعية، وبلغ معدل الزيادة السنوية في الطلب عليها ٨% لدول أوربا، ١٢% لليابان ودول أمريكا الشمالية، ١٥% للهند وباكستان. وتحتل محافظة الفيوم مرتبة متقدمة من بين محافظات الجمهورية في إنتاج وتصدير النباتات الطبية والعطرية الآمنة حيث تصل مساحتها إلي حوالي ١٠٢٨٢ فدان تمثل حوالي ٩٣% من إجمالي المساحة المنزرعة من الحاصلات المختلفة المنزرعة بأساليب الزراعة الآمنة علي مستوى محافظة الفيوم لعام ٢٠٠٩ (١، بدون صفحة).

وللإرشاد الزراعي دوراً هاماً في تحقيق أهداف السياسة الزراعية من خلال توفير الخدمات الإرشادية التعليمية التي تستهدف تعريف الزراع بالتقنيات الزراعية الحديثة بهدف زيادة وتحسين الإنتاج الزراعي ومن ثم الارتقاء بالمستويات الاقتصادية والاجتماعية والثقافية للزراع. وفي ظل التغيرات التي طرأت علي المجتمع الزراعي في السنوات الأخيرة وانسحاب الدولة التدريجي من تقديم الدعم والخدمات الزراعية ظهرت بعض الشركات الزراعية الخاصة ذات القدرات الاستثمارية الكبيرة. (١١، ص ٥٣)، وبذلك تنوعت مداخل مختلفة للخدمة الإرشادية ومنها الخدمة الإرشادية الحكومية وتقدم بدون مقابل مادي، والخدمة الإرشادية الخاصة وتقدم في صورة خدمات استشارية زراعية نظير أجر، وتمثل الخدمة الإرشادية الخاصة في نوعين أساسيين هما الخدمة الإرشادية الخاصة تماماً وتتم من خلال الأنشطة المزرعية للمشروعات الزراعية الكبيرة الخاصة ومؤسسات الخدمات الزراعية، والخدمة الإرشادية الخاصة جزئياً وهي التي تتم من خلال جمعيات المزارعين ومنظمات المساعدة الذاتية. (٧، ص ٨٣، ١٨٧-١٨٨).

وفي ظل المنافسة بين مقدمي الخدمة الإرشادية أصبح المستفيدين في موقف يسمح لهم بالمفاضلة بينهما، كما تزايد الاهتمام بقضية الجودة وضرورة شمولها كافة قطاعات ومجالات نشاط المنظمات الإنتاجية والخدمية، وأصبح علي المنظمات الإرشادية الاهتمام بجودة الخدمة الإرشادية، وقد عرفت الجودة بأنها مجموعة من الخواص والسمات في الخدمة التي تعني بمتطلبات المستهلك وتؤدي إلي رضاه. ويشمل مفهوم الجودة كافة أبعاد الخدمة سواء من حيث التصميم أو الأداء لتحقيق أعلى مستوى من التوافق بين أداء الخدمة ومستوي احتياجات المستهلكين وتطلعاتهم. (٥، ص ٤، ١٢٦، ١٢٩)، كما تعدي مفهوم جودة الخدمة نفسها ليشمل جودة المعلومات، وجودة الأهداف، وجودة الاتصال، وجودة الإجراءات، وجودة الإشراف والإدارة، وجودة أداء العاملين، وجودة المنظمة ككل. (٨، ص ٦٩).

ويشير بعض المتخصصين إلي ثلاثة أبعاد للجودة هي الجودة الفنية وتعتبر عما يمكن أن تقدمه الخدمة، والجودة الوظيفية وتعتبر عن الكيفية التي تقدم بها الخدمة، والصورة الذهنية للمنظمة

ويعكس هذا البعد انطباعات المستفيدين عن المنظمة الخدمية. (٤ ، ص ٩)، كما تتعدد مدارس قياس جودة الخدمة وإن كان أكثرها شيوعاً المدرسة الأوربية والمدرسة الأمريكية، ويعتمد نموذج المدرسة الأوربية علي أن مستوي الجودة الكلية تحدده الفجوة بين توقعات العميل وإدراكاته بشأن الخدمة، وتتضمن أربعة مصادر للجودة، الأول هو تصميم الخدمة ويتم باشتراك المستفيدين بالخدمة في تصميمها، والثاني هو إنتاج الخدمة حيث يكون جزءاً من عملية إنتاج الخدمة مرئياً للعميل، أما المصدر الثالث فهو توصيل الخدمة للمستفيدين منها حيث يؤثر أسلوب موزعي الخدمة وسرعتهم في تقييم العميل لجودة الخدمة، والمصدر الرابع لجودة الخدمة يشير إلي العلاقة التي تنشأ بين مقدمي الخدمة ومستخدميها. (١٣، ص ص ٢٣-٢٨، ٣١-٣٢)، أما المدرسة الأمريكية فتقوم علي نموذج الفجوات Gaps models وتقوم الفكرة الأساسية لهذا النموذج علي أن الجودة هي الاختلاف بين توقعات وإدراكات كل من مقدمي الخدمة والمستفيدين منها، وتوصل الباحثون إلي أن هذا النموذج والذي عرف لاحقاً بنموذج جودة الخدمة SERVQUAL يتضمن خمسة أبعاد أساسية تمثل المعايير التي يبني عليها المستفيد توقعاته وإدراكاته، وهي الاعتمادية Reliability وتشير إلي قدرة مقدم الخدمة علي أداء الخدمة بشكل دقيق، والأمان Assurance ويعكس هذا البعد بالدرجة الأولى خلو المعلومات من الشك أو المخاطرة، والاستجابة Responsiveness ويشير إلي المبادرة إلي مساعدة العملاء، والجوانب المادية الملموسة Tangibles ويشير هذا البعد إلي تقييم المستفيد للخدمة في ضوء التسهيلات المادية التابعة لمقدم الخدمة، وأما البعد الخامس فهو الكياسة Courtesy ويشير إلي المودة والاحترام بين مقدم الخدمة والمستفيد منها. (٤، ص ص ١١-١٢).

وبالرغم من ذبوع نموذج الفجوات في الدراسات التي تتناول جودة الخدمة إلا أن هذا النموذج يواجه بالعديد من الانتقادات أهمها أنه يعتمد علي تعريف جودة المنتج بأنها التطابق مع أو الزيادة عن توقعات المستهلكين وبالتالي فهي لا تظهر الطبيعة الخاصة للخدمة، بالإضافة إلي عدم وضوح مفهوم التوقعات في حد ذاته، كما يركز علي تقييم الجودة من وجهة نظر المستفيدين مما يمكن مقدمي الخدمة من تحقيق ميزة تنافسية تنتج عن ملاحظة توقعات العملاء وتوجهها. (٩، ص ص ٧٧-٧٨)، وكذلك خضوع النموذج للمعايير الشخصية للمبحوث (التقدير الذاتي)، وعدم قدرته علي التمييز بين توقعاته وإدراكاته بشأن موضوع واحد في نفس الوقت وبسهولة مما يؤثر علي جودة البيانات. (١٣، ص ٧).

ولأهمية فلسفة الجودة بدأت بحوث المنظمات الإرشادية تركز علي قياس جودة الخدمة الإرشادية من خلال التعرف علي رضا الزراع عن هذه الخدمات (١٦، بدون صفحة)، حيث يعرف الرضا بأنه شعور بالإشباع يتولد عن خصائص السلعة أو الخدمة أو منها. ويتحقق علي أربعة مستويات أو أواها الرضا من وجهة نظر المستفيد باعتباره نهاية مرغوبة تتحقق مع الإشباع، وثانيها

الرضا من وجهة نظر المنظمة متمثلاً في تحقيق الربح وهو ما يحدث عندما يكون المستفيد راضياً، أما ثالثها فهو الرضا من وجهة نظر الحكومة والتشريعات التي تحمي المستهلك، وأخيراً الرضا من وجهة نظر المجتمع باعتبار أن هناك علاقة بين مستوي الرضا الذي يشعر به المستفيد وجودة الحياة التي يعيشها. (٦، ص ٩، ١٠-١١)، وتساعد مسوح رضا الزراع في التعرف علي الاختلافات التي تحدثها البرامج الإرشادية في المجتمع، كما تعد أداة يمكن من خلالها التعرف علي مؤيدي البرامج الإرشادية ومعارضها، وتساعد علي تحديد نقاط القوة والضعف في هذه البرامج ومن ثم المساهمة في تحسينها. (١٦، بدون صفحة). كما تساعد علي تحديد الجهود التي يمكن من خلالها تحسين جودة الخدمة المقدمة والتي تركز علي الموضوعات التي تهتم المستفيدين (١٤، بدون صفحة). ومن منطلق تحديد مفهوم الخدمة من خلال منهج المنفعة والذي يركز علي المنافع أو الإشباعات التي تتضمنها الخدمة (٩، ص ٤٣) اهتمت دراسة "Rennekamp et-al" (١٧، بدون صفحة) بالتعرف علي درجة رضا المستفيد عن الخدمات الإرشادية من خلال أربعة أبعاد رئيسية، الأول هو مدي ارتباط الخدمة باحتياجات المستفيدين، حيث أفاد بعض المبحوثين بأن الخدمات المقدمة تقابل احتياجاتهم وإن كانت تخدم قطاع صغير منهم، وأما البعد الثاني فيتعلق بالصدق والأمانة حيث أقر المبحوثون بمصداقية المعلومات التي تتضمنها الخدمة وسهولة فهمها وعدم تحيزها، بالإضافة إلي جودة المواد التعليمية المستخدمة، أما بالنسبة للبعد الثالث وهو مدي صلاحية الخدمة للاستخدام فقد أظهرت نتائج الدراسة إمكانية استخدام المبحوثين لجميع الخدمات المدروسة، وكانت أهم اقتراحاتهم هو ألا تقصر الهيئة جهودها في إتاحة الخدمة للمستفيدين فقط وإنما تعمل علي مساعدتهم علي استخدامها، وتناول البعد الرابع خدمة المستفيدين حيث أفاد معظم المبحوثين بنسبة بلغت ٩٦,٣% برضاهم عن الطريقة التي يتعامل بها مقدمي الخدمة مع العملاء. أما من خلال تأرجح الخدمة الإرشادية بين اتجاهات العملاء ورضاهم عن الكيفية التي تقدم بها أظهرت نتائج دراسة "Cronin et-al" (١٥، بدون صفحة) أن تحسين الخدمة يعتمد علي تطوير وتحسين بنائها. وفي دراسة "فريد وآخرون" (١٢، ص ١٥٥-١٥٧) للتعرف علي مستوي جودة الخدمة الإرشادية الزراعية المقدمة من المراكز الإرشادية اعتمدوا علي تحديد كل من مستوي إدراك وتوقع الزراع لجودة الخدمة الإرشادية، حيث اتضح أن كافة البنود المدروسة لجودة الخدمة نالت إدراكاً عالياً من الزراع في حين كان مستوي توقعاتهم عنها أقل، كما اتضح أيضاً بدراسة الفرق بين درجتي إدراك المبحوثين لجودة الخدمة الإرشادية وتقديرهم لما يتم بالفعل أن هناك هوة واسعة بين إدراكات الزراع للخدمة وبين ما يتم بالفعل، وأوصت الدراسة بأهمية اعتماد إدارة المراكز الإرشادية علي المتابعة والتقييم من جانب الزراع بجانب أساليب المتابعة الأخرى. كما ركز "عبد الرسول" (١٠، ص ١٥٥) علي التعرف علي محددات وخصائص جودة الخدمة المقدمة بمجمعات خدمات المنشآت الصغيرة

بالصندوق الاجتماعي للتنمية ومدى إدراك العاملين والعملاء بها، وأوضحت النتائج وجود فروق معنوية بين محددات ومبادئ جودة الخدمة المطبقة حالياً كما يدركها العاملون بها وبين الواجب تطبيقها، كما اتضح وجود فروق معنوية بين خصائص ومعايير جودة الخدمة المطبقة حالياً بالوحدات محل الدراسة كما يدركها المستفيدون من الخدمة وبين الواجب تطبيقها، كما توصلت الدراسة لوجود فروق معنوية بين محددات الجودة الفعلية والمتوقعة لصالح المتوقعة من وجهة نظر مقدم الخدمة، وكذلك وجود فروق معنوية بين خصائص الجودة الفعلية والمتوقعة لصالح الفعلية من وجهه نظر المستفيد من الخدمة.

ومما سبق يتضح تنوع المناهج المتبعة للتعرف على مستوي جودة الخدمة المقدمة، سواء من خلال التعرف على مستوي رضا المستفيدين منها أو من خلال تحديد الفرق بين مستوي إدراك المستفيدين للخدمة ومستوي توقعاتهم بشأنها، ويلاحظ أن معظم الدراسات تناولت مفهوم جودة الخدمة من خلال جانب واحد فقط هو تلبية احتياجات المستفيدين، كما يتضح أن تحديد عدة أبعاد لجودة الخدمة يعد ركيزة هامة لتحديد مستواها، وقياس جودة الخدمة يجب أن يتم دون التركيز على بعد بعينه.

مشكلة البحث

في ظل متطلبات الأسواق العالمية والمحلية أصبح ميدان الزراعة الآمنة في محافظة الفيوم من المبادئ الهامة لعمل المنظمات الإرشادية المختلفة في مجال تقديم الخدمات الإرشادية الخاصة بنوعيتها التامة والجزئية، وهو ما دعا لإجراء هذا البحث للتعرف على مستوي جودة الخدمات الإرشادية المقدمة لزراع النباتات الطبية والعطرية الآمنة من خلال التعرف على مستوي رضاهم عن هذه الخدمات، وذلك في محاولة لفهم أفضل للخدمة المطلوب تقديمها، والتعرف على المعلومات والمهارات التي تشعب احتياجاتهم.

أهمية البحث

إزداد الاهتمام بقضية الجودة وضرورة شمولها للخدمة الإرشادية بهدف إشباع احتياجات الزراع والوفاء بمتطلباتهم، ومن خلال التعرف على مستوي رضا الزارع عن جودة الخدمة الإرشادية المقدمة قد يمكن تحديد نقاط الضعف ونقاط القوة في كل من الخدمات الحكومية والخاصة، وبذلك تتلخص أهمية هذا البحث في شقين أساسيين، الأول في كونه إسهام في مجال الدراسات المتعلقة بقياس جودة الخدمة الإرشادية المقدمة من جانب القطاع الحكومي والقطاع الخاص، والثاني في كونه يتعلق بمجال الإنتاج الزراعي الآمن الذي توليه السياسة الزراعية الحالية أهمية خاصة مما قد يسفر عن تناول مزيد من البحوث الإرشادية لهذه الموضوعات.

اتساقاً مع مشكلة البحث كانت أهدافه علي النحو التالي:

- ١- تحديد درجة رضا الزراع عن جودة الخدمة الإرشادية الحكومية والخاصة في مجال الإنتاج الآمن للنباتات الطبية والعطرية من حيث أربعة أبعاد هي ارتباط الخدمة الإرشادية بالزراع، وخصائص الخدمة الإرشادية، واستفادة الزراع من الخدمة الإرشادية، والعلاقة مع مقدمي الخدمة الإرشادية.
- ٢- تحديد الفروق بين متوسطات درجات رضا الزراع عن جودة الخدمة الإرشادية الحكومية والخاصة في مجال الإنتاج الآمن للنباتات الطبية والعطرية.
- ٣- تحديد الفروق بين متوسطات درجات رضا الزراع عن جودة الخدمة الإرشادية الحكومية والخاصة في مجال الإنتاج الآمن للنباتات الطبية والعطرية لأبعاد جودة الخدمة الأربع المدروسة.
- ٥- التعرف علي أسباب رضا أوعدم رضا الزراع عن جودة الخدمة الإرشادية الحكومية في مجال الإنتاج الآمن للنباتات الطبية والعطرية من حيث كل من أبعاد جودة الخدمة الأربع المدروسة.

الفروض البحثية

أولاً: لتحقيق الهدف الثاني تم صياغة الفرض البحثي التالي:

- ١- توجد فروق معنوية بين متوسطات درجات رضا الزراع عن جودة الخدمة الإرشادية الحكومية والخاصة في مجال الإنتاج الآمن للنباتات الطبية والعطرية، وتم اختبار هذا الفرض من خلال الفرض الإحصائي الذي ينص علي عكس ذلك.

ثانياً: لتحقيق الهدف الثالث تم صياغة الفرضين البحثيين التاليين:

- ٢- توجد فروق معنوية بين متوسطات درجات رضا الزراع عن جودة الخدمة الإرشادية الحكومية والخاصة في مجال الإنتاج الآمن للنباتات الطبية والعطرية لأبعاد جودة الخدمة الأربع المدروسة، وتم اختبار هذا الفرض من خلال الفرض الإحصائي الذي ينص علي عكس ذلك.

- ٣- توجد فروق معنوية بين متوسطات درجات رضا الزراع عن جودة الخدمة الإرشادية الحكومية والخاصة في مجال الإنتاج الآمن للنباتات الطبية والعطرية لكل من أزواج أبعاد جودة الخدمة الإرشادية التالية:

- أ- ارتباط الخدمة الإرشادية بالزراع - خصائص الخدمة الإرشادية
 - ب - ارتباط الخدمة الإرشادية بالزراع - استفادة الزراع من الخدمة الإرشادية
 - ج- ارتباط الخدمة الإرشادية بالزراع - علاقة الزراع مع مقدمي الخدمة الإرشادية
 - د- خصائص الخدمة الإرشادية - استفادة الزراع من الخدمة الإرشادية
 - هـ- خصائص الخدمة الإرشادية - علاقة الزراع مع مقدمي الخدمة الإرشادية
 - و- استفادة الزراع من الخدمة الإرشادية - علاقة الزراع مع مقدمي الخدمة الإرشادية
- وتم اختبار هذا الفرض من خلال الفرض الإحصائي الذي ينص علي عكس ذلك.

الطريقة البحثية

التعريفات الإجرائية

الإنتاج الآمن للنباتات الطبية والعطرية

يقصد بها الحصول على منتجات زراعية خالية من آثار المبيدات والكيماويات في أجزائها الاقتصادية المستهلكة للإنسان أو الحيوان ولا تترك آثاراً ضارة للتربة.

الخدمة الإرشادية الحكومية

هي مجموعة الأنشطة التي تتم من خلال التفاعل بين المزارع وجهاز الإرشاد الزراعي وتتضمن النصائح الإرشادية في مجال إنتاج وتسويق النباتات الطبية والعطرية الآمنة.

الخدمة الإرشادية الخاصة

هي مجموعة الأنشطة التي تتم من خلال التفاعل بين المزارع والجمعية المصرية للزراعة البيوديناميكية EBDA وتتضمن توفير مستلزمات الإنتاج والنصائح الإرشادية في مجال إنتاج وتسويق النباتات الطبية والعطرية الآمنة، وهي خدمة خاصة جزئياً.

جودة الخدمة الإرشادية

يقصد بها رضا المبحوثين عن الخدمة الإرشادية المقدمة من حيث أربعة أبعاد هي ارتباط الخدمة الإرشادية بالزراع المبحوثين، وخصائص الخدمة الإرشادية، واستفادة المبحوثين من الخدمة، وعلاقة الزراع المبحوثين مع مقدمي الخدمة الإرشادية.

منطقة البحث

أجري البحث بمحافظة الفيوم والتي طبق بها أسلوب الخدمات الإرشادية الخاصة، وذلك من قبل الجمعية المصرية للزراعة البيوديناميكية EBDA، ووفقاً لذلك فقد تم تحديد أكبر مركز إداري من حيث المساحة المنزرعة بالنباتات الطبية والعطرية بأساليب الزراعة الآمنة وهو مركز الفيوم، ووفقاً لنفس المعيار تم اختيار أكبر قرية بالمركز من حيث المساحة وهي قرية منشأة سكران وتتوافر بها الخدمة الإرشادية الخاصة، وتم تحديد قرية الشيخ فضل باعتبارها أكبر قرية بنفس المركز الإداري من حيث المساحة المنزرعة من النباتات الطبية والعطرية الآمنة ولا تتوافر بها الخدمات الإرشادية الخاصة. (٣، بدون صفحة)، وتطبيق معادلة كريجسي ومورجان بلغ حجم عينة البحث ١٦٧ مزارعاً بنسبة ٧٦% من حجم الشاملة بالقريتين تم اختيارهم بالطريقة العشوائية حيث تم تجميع أسماء المزارعين من سجلات الحائزين لأراضي زراعية بالجمعيتين الزراعيتين بمنطقة البحث، ثم استخدمت جداول الأرقام العشوائية وأعطيت أرقاماً متسلسلة تبدأ من الصفر، وتم اختيار العينة بشكل عشوائي من هذه الجداول، وتوزعت العينة علي القريتين محل الدراسة وبذلك أصبح عدد المبحوثين

١٠٨ بقرية منشأة سكران بنسبة ٧٢% من الشاملة والتي تبلغ ١٥٠ مزارعاً، و ٥٩ مزارعاً بقرية الشيخ فضل بنسبة ٨٥% من الشاملة والتي تبلغ ٦٩ مزارعاً، وتم جمع البيانات بالمقابلة الشخصية باستخدام استمارة استبيان صممت لتحقيق أهداف البحث بعد إجراء اختبار مبدئي pre-test علي ٢٠ مبحوثاً بقرية منشأة سكران، وتم إجراء التعديلات المناسبة في ضوءه، وتم جمع البيانات البحثية خلال الفترة من شهر فبراير وحتى شهر أبريل من عام ٢٠١٠.

المعالجة الكمية للمتغير التابع

طبقاً لمفهوم الخدمة الإرشادية والذي يتضمن تحقيق عدد من المنافع للمزارع فتم في هذا البحث تحديد أربعة أبعاد لجودة الخدمة الإرشادية تعكس أهم هذه المنافع وأهم سماتها تناولها Rennekamp et-al (٢٠٠١) في دراستهم، وتم قياس المتغير التابع وهو رضا المبحوثين عن جودة الخدمة الإرشادية في مجال الإنتاج الآمن من خلال استجابات المبحوثين علي مقياس تتراوح درجاته بين ٥،١ مكوناً من عشرين بنداً تستوفي أربعة أبعاد لجودة الخدمة بعد تحكيمها وتم تعديلها بما يتناسب مع الظروف المصرية وهي:

١- ارتباط الخدمة الإرشادية بالزراع: ويقصد به مدى التوافق بين أهداف الخدمة وبين احتياجات المستهدفين منها ويتضمن مقابلة اهتمامات واحتياجات الزراع، واستخدام مستلزمات الإنتاج المحلية المتاحة، ومواكبة الموضوعات المستجدة المتعلقة بالإنتاج الزراعي، والملائمة للظروف المزرعية للزراع، والمساهمة في حل مشكلات الزراع.

٢- خصائص الخدمة الإرشادية: ويقصد بها أن الكيفية التي تتم بها إدارة المعلومات الفنية تتناسب مع المستفيدين من الخدمة، ويتضمن دقة المعلومات، وسهولة فهم المعلومات، وملائمة الطرق التعليمية المستخدمة، وملائمة توقيت تقديم الخدمة، والسرعة في تقديم الخدمة.

٣- استفادة الزراع من الخدمة الإرشادية: ويقصد بها مدى إحداث الخدمة الإرشادية المقدمة تغييراً اجتماعياً واقتصادياً في حياة المزارع، ويتضمن تنفيذ الممارسات الزراعية بشكل أفضل، ومساعدة المزارع في اتخاذ قراراته المزرعية، وتحقيق عائد اقتصادي أكبر للمزارع، وتبادل المعلومات مع الزراع الآخرين، ومعرفة المزارع لمعلومات جديدة.

٤- العلاقة مع مقدمي الخدمة الإرشادية: ويعبر هذا البعد عن مستوي أداء مقدمي الخدمة مع مستخدميها، ويتضمن الثقة في قدرات مقدمي الخدمة، وسهولة الاتصال بمقدمي الخدمة، واهتمام مقدمي الخدمة باستفسارات الزراع، وحسن الخلق والتعاون مع الزراع، ومتابعة مقدمي الخدمة للزراع.

أستخدم في تحليل البيانات وعرض النتائج العرض الجدولي، والنسب المئوية، والمتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، واختبارات، واختبار فريدمان، واختبار ولكوكسن.

النتائج ومناقشتها

أولاً: درجة رضا الزراع المبحوثين عن جودة الخدمة الإرشادية الحكومية والخاصة في مجال الإنتاج الآمن للنباتات الطبية والعطرية

أشارت النتائج الواردة بالجدول رقم (١) أن جميع المبحوثين ذوي درجة الرضا المنخفضة عن جودة الخدمة الإرشادية من المستفيدين من الخدمة الإرشادية الحكومية، بينما كانت النسبة الأعلى من المبحوثين من ذوي درجة الرضا المتوسطة والمرتفعة من المستفيدين من الخدمة الإرشادية الخاصة حيث بلغت نسبتها ٦٨,٤%، ٩٨% علي الترتيب.

وتوضح هذه النتائج ارتفاع ملحوظ في مستوى رضا المبحوثين المستفيدين من الخدمة الإرشادية الخاصة مقارنة بأقرانهم من المستفيدين من الخدمة الإرشادية الحكومية، وهو ما يشير إلي تميز الخدمة الخاصة، وشعور المبحوثين المستفيدين منها بأهميتها وبالعوائد الإيجابية لاستخدامها.

ثانياً: الفروق بين متوسطات درجات رضا الزراع المبحوثين عن جودة الخدمة الإرشادية الحكومية والخاصة في مجال الإنتاج الآمن للنباتات الطبية والعطرية

أظهرت النتائج بالجدول رقم (٢) والخاصة بدراسة الفروق بين متوسطات درجات رضا الزراع المبحوثين عن جودة الخدمة الإرشادية الحكومية والخاصة في مجال الإنتاج الآمن للنباتات الطبية والعطرية أن قيمة (ت) المحسوبة والتي بلغت ٢٤,٠٤٦ تفوق قيمة (ت) الجدولية عند مستوى معنوية ٠,٠١، وبذلك أمكن رفض الفرض الإحصائي الذي ينص علي عدم وجود فروق معنوية بين متوسطات درجات رضا الزراع عن جودة الخدمة الإرشادية الحكومية والخاصة في مجال الإنتاج الآمن للنباتات الطبية والعطرية.

ثالثاً: الفروق بين متوسطات درجات رضا الزراع المبحوثين عن جودة الخدمة الإرشادية الحكومية والخاصة في مجال الإنتاج الآمن للنباتات الطبية والعطرية لأبعاد جودة الخدمة الأربعة المدروسة

أظهرت نتائج اختبار فريدمان والواردة بالجدول رقم (٣) أن متوسطات درجات رضا المبحوثين المستفيدين من الخدمة الإرشادية الحكومية عن أبعاد الجودة الأربعة محل الدراسة قد تباينت ما بين حد أقصى قدره (٨,٦٦ درجة) وحد أدنى قدره (٤,٣٦ درجة)، بينما تباينت ما بين حد أقصى قدره (٢١,٤٦ درجة) وحد أدنى قدره (١٩,٢٦ درجة) بالنسبة للمستفيدين من الخدمة الإرشادية الخاصة، كما تباينت المتوسطات الرتبوية للمستفيدين من الخدمة الإرشادية الحكومية ما بين حد أقصى

قدره (٣,٢٦ درجة) وحد أدنى قدره (٢,٠٤ درجة)، وتباينت المتوسطات الرتبية ما بين حد أقصى قدره (٢,٩٤ درجة) وحد أدنى قدره (١,٩٢ درجة) بالنسبة للمستفيدين من الخدمة الإرشادية الخاصة. وباختبار معنوية الفروق بين متوسطات درجات رضا الزراع المبحوثين لأبعاد جودة الخدمة الإرشادية الأربع محل الدراسة أظهرت النتائج بالجدول رقم (٣) أن قيمة مربع كاي المحسوبة لفريدمان لكل من المستفيدين من الخدمة الإرشادية الحكومية والخاصة قد بلغت (٤٣,١٠٣ درجة)، (٥٨,١٦٣ درجة) علي الترتيب، وهي أكبر من نظيرتها الجدولية التي تبلغ (١١,٣٤٥ درجة) عند مستوى معنوية ٠,٠١ ودرجات حرية ٣، مما يدل على أن الفرق معنوي بين الزراع المبحوثين فيما يتعلق بدرجات رضاهم لأبعاد جودة الخدمة الإرشادية الأربع محل الدراسة، وبذلك أمكن رفض الفرض الإحصائي الذي ينص علي عدم وجود فروق معنوية بين متوسطات درجات رضا الزراع عن جودة الخدمة الإرشادية الحكومية والخاصة في مجال الإنتاج الآمن للنباتات الطبية والعطرية لأبعاد جودة الخدمة الأربع المدروسة.

وللتعرف على مواضع هذا الفرق تم اختبار معنوية الفروق بين متوسطات درجات رضا الزراع المبحوثين لكل من أزواج أبعاد جودة الخدمة، وأوضحت النتائج بجدول رقم (٤) ما يلي:

أ- ارتباط الخدمة الإرشادية بالزراع - خصائص الخدمة الإرشادية: تبين أن قيمة Z المحسوبة لاختبار ولكوكسن فيما يتعلق بالخدمة الإرشادية الحكومية بلغت (٠,٤٢٣) وهي أقل من نظيرتها الجدولية والتي تبلغ (٢,٥٨) عند مستوى معنوية ٠,٠١، وتبلغ (١,٩٦) عند مستوى معنوية ٠,٠٥ في حين بلغت قيمتها (٥,٣٤٨) فيما يتعلق بالخدمة الإرشادية الخاصة وهي أكبر من نظيرتها الجدولية عند مستوى معنوية ٠,٠١ وبناءً علي ذلك لا يمكن رفض الفرض الإحصائي فيما يتعلق بالخدمة الإرشادية الحكومية في الجزء (أ) وهو عدم وجود فروق معنوية بين متوسطات درجات رضا الزراع عن جودة الخدمة الإرشادية الحكومية في مجال الإنتاج الآمن للنباتات الطبية والعطرية وزوج ارتباط الخدمة الإرشادية بالزراع - خصائص الخدمة الإرشادية، بينما أمكن رفضه فيما يتعلق بالخدمة الإرشادية الخاصة في نفس الجزء.

ب - ارتباط الخدمة الإرشادية بالزراع - استفادة الزراع من الخدمة الإرشادية: اتضح أن قيمة Z المحسوبة لكل من الخدمة الإرشادية الحكومية والخاصة بلغت (٥,٠٥١)، (٤,٠٢٦) علي الترتيب وهي أكبر من نظيرتها الجدولية والتي تبلغ (٢,٥٨) عند مستوى معنوية ٠,٠١ وبناءً علي ذلك أمكن رفض الفرض الإحصائي فيما يتعلق بالجزء (ب) وهو عدم وجود فروق معنوية بين متوسطات درجات رضا الزراع عن جودة الخدمة الإرشادية الحكومية والخاصة في مجال الإنتاج الآمن للنباتات الطبية والعطرية وزوج ارتباط الخدمة الإرشادية بالزراع - استفادة الزراع من الخدمة الإرشادية.

ج- ارتباط الخدمة الإرشادية بالزراع - علاقة الزراع مع مقدمي الخدمة الإرشادية: أظهرت النتائج أن قيمة Z المحسوبة بالنسبة للخدمة الإرشادية الحكومية بلغت (٢,١١٧) وهى أكبر من نظيرتها الجدولية والتي تبلغ (١,٩٦) عند مستوى معنوية ٠,٠٥، كما بلغت بالنسبة للخدمة الإرشادية الخاصة (٧,٢٠٥) وهى أكبر من نظيرتها الجدولية والتي تبلغ (٢,٥٨) عند مستوى معنوية ٠,٠١ وبناءً على ذلك أمكن رفض الفرض الإحصائي فيما يتعلق بالجزء (ج) وهو عدم وجود فروق معنوية بين متوسطات درجات رضا الزراع عن جودة الخدمة الإرشادية الحكومية والخاصة في مجال الإنتاج الآمن للنباتات الطبية والعطرية وزوج ارتباط الخدمة الإرشادية بالزراع - علاقة الزراع مع مقدمي الخدمة الإرشادية.

د- خصائص الخدمة الإرشادية - استفاضة الزراع من الخدمة الإرشادية: اتضح أن قيمة Z المحسوبة لكل من الخدمة الإرشادية الحكومية والخاصة بلغت (٤,٥٤٢)، (٤,١٢٦) على الترتيب وهى أكبر من نظيرتها الجدولية والتي تبلغ (٢,٥٨) عند مستوى معنوية ٠,٠١ وبناءً على ذلك أمكن رفض الفرض الإحصائي فيما يتعلق بالجزء (د) وهو عدم وجود فروق معنوية بين متوسطات درجات رضا الزراع عن جودة الخدمة الإرشادية الحكومية والخاصة في مجال الإنتاج الآمن للنباتات الطبية والعطرية وزوج خصائص الخدمة الإرشادية - استفاضة الزراع من الخدمة الإرشادية.

هـ- خصائص الخدمة الإرشادية - علاقة الزراع مع مقدمي الخدمة الإرشادية: تبين أن قيمة Z المحسوبة لاختبار ولوكوكس فيما يتعلق بالخدمة الإرشادية الحكومية بلغت (٢,٢٢٠) وهى أكبر من نظيرتها الجدولية والتي تبلغ (١,٩٦) عند مستوى معنوية ٠,٠٥، بينما بلغت قيمتها فيما يتعلق بالخدمة الإرشادية الخاصة (٠,٢٦٦) وهى أقل من نظيرتها الجدولية والتي تبلغ (٢,٥٨) عند مستوى معنوية ٠,٠١ وتبلغ (١,٩٦) عند مستوى معنوية ٠,٠٥. وبناءً على ذلك أمكن رفض الفرض الإحصائي فيما يتعلق بالخدمة الإرشادية الحكومية في الجزء (هـ) وهو عدم وجود فروق معنوية بين متوسطات درجات رضا الزراع عن جودة الخدمة الإرشادية الحكومية في مجال الإنتاج الآمن للنباتات الطبية والعطرية وزوج خصائص الخدمة الإرشادية - علاقة الزراع مع مقدمي الخدمة الإرشادية، بينما لا يمكن رفضه فيما يتعلق بالخدمة الإرشادية الخاصة في نفس الجزء.

و- استفاضة الزراع من الخدمة الإرشادية - علاقة الزراع مع مقدمي الخدمة الإرشادية: اتضح أن قيمة Z المحسوبة لكل من الخدمة الإرشادية الحكومية والخاصة بلغت (٣,٥٢٢)، (٤,٠٢٩) وهى أكبر من نظيرتها الجدولية والتي تبلغ (٢,٥٨) عند مستوى معنوية ٠,٠١ وبناءً على ذلك أمكن رفض الفرض الإحصائي فيما يتعلق بالجزء (و) وهو عدم وجود فروق معنوية بين متوسطات

درجات رضا الزراع عن جودة الخدمة الإرشادية الحكومية والخاصة في مجال الإنتاج الآمن للنباتات الطبية والعطرية وزوج استفادة الزراع من الخدمة الإرشادية - علاقة الزراع مع مقدمي الخدمة الإرشادية.

كما سبق يتضح أن هناك فروق معنوية بين متوسطات درجات رضا المبحوثين المستفيدين من الخدمة الإرشادية الحكومية لكل من أزواج أبعاد جودة الخدمة الإرشادية المدروسة فيما عدا "ارتباط الخدمة الإرشادية بالزراع - خصائص الخدمة الإرشادية"، ويمكن تفسير ذلك بأنه كلما كانت المعلومات الزراعية التي تتضمنها الخدمة الإرشادية سهلة الفهم، والطريقة المتبعة لتوصيلها للزراع ملائمة كلما ساعدتهم ذلك على الاستفادة من الإمكانيات المتاحة لديهم، وساهم في حل مشكلاتهم، ومن ثم مقابلة الخدمة الإرشادية المقدمة لاحتياجاتهم الفعلية، كما توجد فروق معنوية بين متوسطات درجات رضا المبحوثين المستفيدين من الخدمة الإرشادية الخاصة لكل من أزواج أبعاد جودة الخدمة الإرشادية محل الدراسة فيما عدا "خصائص الخدمة الإرشادية - علاقة الزراع مع مقدمي الخدمة الإرشادية"، وهو ما يمكن تفسيره في ضوء أن شعور المبحوثين بمدي أهمية المعلومات الفنية المقدمة، والحصول عليها فور حاجتهم إليها مصدره سهولة اتصاليهم بمقدمي الخدمة الإرشادية، ووجود علاقات طيبة بينهم.

رابعاً: أسباب رضا أوعدم رضا الزراع المبحوثين عن جودة الخدمة الإرشادية الحكومية والخاصة في مجال الإنتاج الآمن للنباتات الطبية والعطرية من حيث كل من أبعاد جودة الخدمة الأربعة المدروسة

أوضحت النتائج بالجدول رقم (٥) أن أهم أسباب رضا المبحوثين المستفيدين من الخدمة الإرشادية الحكومية فيما يتعلق بارتباط الخدمة الإرشادية بالزراع هي تعلم المزارع كيفية الاستفادة من المخلفات الزراعية (٥%)، وفيما يتعلق بالبعد الخاص بخصائص الخدمة الإرشادية فترجع إلي أن المعلومات التي تتضمنها الخدمة مفهومة لجميع الزراع (٥%)، أما بالنسبة لاستفادة الزراع من الخدمة الإرشادية فقد أشار ٢٩% منهم إلي توعية الزراع بارتفاع أسعار الزراعات الآمنة مقارنة بالمحاصيل التقليدية، أما البعد الخاص بعلاقة الزراع مع مقدمي الخدمة فقد أفاد ٣% منهم بتواجد المرشد الزراعي بالقرية، وكانت أهم أسباب عدم رضاهم فيما يتعلق بكل من ارتباط الخدمة الإرشادية بالزراع وخصائص الخدمة الإرشادية هي عدم توفر الخدمة الإرشادية في الموضوعات المختلفة المتعلقة بالزراعة الآمنة (٥٤%)، (٨٣%)، وبالنسبة للبعد الخاص باستفادة الزراع من الخدمة الإرشادية فهي عدم دقة الزراع عند تبادل المعلومات الزراعية مع الآخرين (٦٩%)، وفيما

يتعلق بعلاقة الزراعة مع مقدمي الخدمة فكانت أهم أسباب عدم رضاهم هي أن نقص عدد المرشدين الزراعيين لا يسمح بمساعدة الزراعة (٧٨%).

أما بالنسبة لأهم أسباب رضا المبحوثين المستفيدين من الخدمة الإرشادية الخاصة فيما يتعلق بالبعد الخاص بارتباط الخدمة الإرشادية بالزراعة فقد أشار ٦٨,٥% منهم إلي تضمن الخدمة لتوصيات إرشادية تعتمد علي استخدام مستلزمات إنتاج متوفرة بالقرية، كما أجمع المبحوثون فيما يتعلق بخصائص الخدمة الإرشادية علي إمكانية تقديم الخدمة للمزارع بمجرد احتياجه لها، وبالنسبة لاستفادة الزراع من الخدمة الإرشادية فأجمعوا أيضاً علي إمكانية تبادل المعلومات الفنية التي تتضمنها الخدمة مع وضوحها وسهولة استيعابها، كما أفاد جميعهم بكل من تواجد المرشد الزراعي بالقرية واندماجه في الحياة الريفية وذلك فيما يتعلق بعلاقة الزراع مع مقدمي الخدمة، أما بالنسبة لأسباب عدم رضاهم فذكر ٥٣% منهم فيما يتعلق بارتباط الخدمة الإرشادية بالزراعة كل من عدم اهتمام الخدمة الإرشادية بصغار الزراع، وقصرها علي حل المشكلات البسيطة فقط، وفيما يتعلق بخصائص الخدمة الإرشادية ذكر ٣١% منهم كل من قصر الخدمة الإرشادية علي الزيارات الحقلية، وعدم اهتمام الخدمة الإرشادية بصغار الزراع، بينما أشار أكثر من نصف المبحوثين بنسبة بلغت ٧٣% إلي تركيز الخدمة الإرشادية علي إنتاج وتصدير النباتات الطبية والعطرية دون باقي المحاصيل وذلك بالنسبة لاستفادة الزراع من الخدمة الإرشادية، وعلي الرغم من إجماع المبحوثين من المستفيدين من الخدمة الإرشادية الخاصة علي تواجد المرشد الزراعي بالقرية واندماجه في الحياة الريفية إلا أن ٤٧% منهم أشاروا إلي ضعف قدراته باستثناء موضوعات محددة، وكذلك عدم قيامه بدوره علي الوجه الأكمل وذلك بالنسبة للبعد الخاص بعلاقة الزراع بمقدمي الخدمة الإرشادية.

وتوضح النتائج السابقة فيما يتعلق بأسباب رضا المبحوثين عن جودة الخدمة الإرشادية المقدمة ارتفاع نسبة المبحوثين المستفيدين من الخدمة الإرشادية الخاصة الذين أشاروا إلي الأسباب المختلفة التي تعبر عن رضاهم، بينما يتضح خلافاً لما سبق بالنسبة للمبحوثين المستفيدين من الخدمة الإرشادية الحكومية، كما يتضح أن أسباب عدم رضا المبحوثين المستفيدين من الخدمة الإرشادية الحكومية والخاصة تتركز في عدم اهتمام الخدمة المقدمة بالإنتاج الآمن للحاصلات الزراعية المختلفة، ونقص عدد المرشدين الزراعيين المتخصصين، وانخفاض مهاراتهم الاتصالية، وهو ما يشير إلي الحاجة إلي بذل المزيد من الجهود الإرشادية لتعزيز استفادة الزراع من الخدمات الإرشادية المقدمة.

توصيات البحث

في ضوء النتائج التي أسفر عنها البحث يمكن استخلاص بعض التوصيات التي يمكن الاستفادة منها في تقديم الخدمات الإرشادية في مجال الإنتاج الآمن للنباتات الطبية والعطرية بمحافظة الفيوم وذلك علي النحو التالي:

١- في ضوء ما أظهرته نتائج البحث من ارتفاع مستوي رضا المبحوثين المستفيدين من الخدمة الإرشادية الخاصة مقارنة بأقرانهم من المستفيدين من الخدمة الإرشادية الحكومية فإنه يمكن التوصية بضرورة اهتمام مخططي ومنفذي البرامج الإرشادية بالإدارة المركزية للإرشاد الزراعي بدراسة الخدمات الإرشادية الزراعية الخاصة وتقييمها للوقوف علي عوامل القوة بها وأخذها في الاعتبار عند تخطيط البرامج الإرشادية.

٢- إزاء ما أسفرت عنه نتائج البحث من وجود فروق معنوية بين متوسطات درجات رضا التزارع المبحوثين عن جودة الخدمة الإرشادية الحكومية والخاصة لأبعاد جودة الخدمة المدروسة فإنه يوصي بالمنظمات الإرشادية المختلفة الاهتمام بأن تتضمن الخدمات الإرشادية الزراعية عدة محاور يمكن من خلالها تلبية احتياجات التزارع في جوانب مختلفة.

٣- في ضوء ما أوضحتها النتائج من وجود اختلاف بين نسبة المبحوثين المستفيدين من الخدمة الإرشادية الحكومية والخاصة فيما يتعلق بأسباب رضاهم عن جودة الخدمة الإرشادية المقدمة فإنه يمكن التوصية بتشجيع إقامة علاقة مؤسسية بين جهاز الإرشاد الزراعي والمنظمات الإرشادية الخاصة بهدف إحداث التكامل بينهم في تقديم خدمات إرشادية زراعية تعمل علي تحقيق أقصى مستوي ممكن من رضا التزارع عن هذه الخدمات.

٤- إزاء ما أظهرته نتائج البحث من أن أهم أسباب عدم رضا المبحوثين المستفيدين من الخدمة الإرشادية الحكومية والخاصة هي عدم توفر الخدمة الإرشادية في الموضوعات المتعلقة بالزراعة الآمنة، ونقص عدد المرشدين المتخصصين فإنه يوصي بأهمية إعداد وتنفيذ دورات تدريبية متخصصة للمرشدين الزراعيين تتضمن الطرق والأساليب الحديثة في نقل المعلومات الفنية للزارع مع التركيز علي مهارات الاتصال الفعال.

الجداول

جدول رقم (١): توزيع الزراع المبحوثين وفقاً لدرجة رضاهم عن جودة الخدمة الإرشادية الحكومية والخاصة في مجال الإنتاج الآمن للنباتات الطبية والعطرية

الإجمالي		درجة مرتفعة (من ٦٧ درجة أكثر)		درجة متوسطة (من ٣٥ درجة لأقل من ٦٧ درجة)		درجة منخفضة (أقل من ٣٥ درجة)		فئات الرضا عن جودة الخدمة الإرشادية فئات الزراع المبحوثين
%	عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد	
٣٥	٥٩	٢	٢	٣١,٦	٦	١٠٠	٥١	الزراع المستفيدون من الخدمة الإرشادية الحكومية
٦٥	١٠٨	٩٨	٩٥	٦٨,٤	١٣	—	—	الزراع المستفيدون من الخدمة الإرشادية الخاصة
١٠٠	١٦٧	١٠٠	٩٧	١٠٠	١٩	١٠٠	٥١	الإجمالي

جدول رقم (٢): الفروق بين متوسطات درجات رضا الزراع المبحوثين عن جودة الخدمة الإرشادية الحكومية والخاصة في مجال الإنتاج الآمن للنباتات الطبية والعطرية

درجة رضا الزراع المبحوثين	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الفرق	الخطأ المعياري للفرق	قيمة ت
المستفيدون من الخدمة الإرشادية الحكومية	٢٢,٥٦	١٦,٧٠٩	٥٨,٧٦	٢,٤٤٣	**٢٤,٠٤٦
المستفيدون من الخدمة الإرشادية الخاصة	٨١,٣١	١٤,١٤١			

** معنوي عند مستوى معنوية ٠,٠١

جدول رقم (٣): قيمة اختبار فريدمان لمعنوية الفروق بين متوسطات درجات رضا الزراع المبحوثين عن جودة الخدمة الإرشادية الحكومية والخاصة في مجال الإنتاج الآمن للنباتات الطبية والعطرية لأبعاد جودة الخدمة الأربع المدروسة

القيم	المتوسط الحسابي		الانحراف المعياري		المتوسط الترتبي		قيمة مربع كاي لفريدمان
	المستفيدون من الخدمة الحكومية	المستفيدون من الخدمة الخاصة	المستفيدون من الخدمة الحكومية	المستفيدون من الخدمة الخاصة	المستفيدون من الخدمة الحكومية	المستفيدون من الخدمة الخاصة	
ارتباط الزراع بالخدمة الإرشادية	٤,٣٦	١٩,٢٦	٤,٤١٧	٤,٣٣٥	٢,٠٤	١,٩٢	**٥٨,١٦٣
خصائص الخدمة الإرشادية	٤,٤٦	٢١,٣٢	٤,٣٦٤	٣,٣٠٦	٢,١٤	٢,٩٤	
استفادة الزراع من الخدمة الإرشادية	٨,٦٦	٢٠,٢٧	٤,٧٣٣	٣,٨٠٥	٣,٢٦	٢,٢٩	
علاقة الزراع مع مقدمي الخدمة الإرشادية	٥,٨٠	٢١,٤٦	٥,٦٥٣	٢,٩٨٧	٢,٥٥	٢,٨٥	

** معنوي عند مستوى ٠,٠١ ودرجات حرية ٣

القيمة الجدولية - ١١,٣٤٥

جدول رقم (٤): قيمة اختبار ولكوكسن لمعنوية الفروقي بين متوسطات درجات رضا الزراع المبحوثين عن جودة الخدمة الإرشادية الحكومية والخاصة في مجال الإنتاج الآمن للنباتات الطبية والعطرية لكل من أزواج أبعاد جودة الخدمة الإرشادية

المستفيدون من الخدمة الإرشادية الخاصة					المستفيدون من الخدمة الإرشادية الحكومية					القيم
قيمة Z	المتوسط الرتبي للقيم السالبة	المتوسط الرتبي للقيم الموجبة	الرتب السالبة	الرتب الموجبة	قيمة Z	المتوسط الرتبي للقيم السالبة	المتوسط الرتبي للقيم الموجبة	الرتب السالبة	الرتب الموجبة	
٠٠٥,٣٤٨	٢٩,٢٤	٤٢,٩٥	١٧	٦٢	٠,٤٢٣	١٤,١٩	١٤,٧٧	١٣	١٥	أ- ارتباط الخدمة الإرشادية بالزراع - خصائص الخدمة الإرشادية
٠٠٤,٠٢٦	٣٢,٧٩	٤٨,٠٢	٢٨	٥٧	٠٠٥,٠٥١	١٦,٢٢	٢٩,٢٠	٩	٤٤	ب- ارتباط الخدمة الإرشادية بالزراع - استفادة الزراع من الخدمة الإرشادية
٠٠٧,٢٠٥	١١,٥٠	٥٠,٨٨	١٧	٦٨	٠٢,١١٧	٢٠,٦٧	١٧,٠٨	٩	٢٦	ج- ارتباط الخدمة الإرشادية بالزراع - علاقة الزراع مع مقدمي الخدمة الإرشادية
٠٠٤,١٢٦	٣٩,١٣	٤٥,٥٩	٦٣	١٧	٠٠٤,٥٤٢	١٩,٩٤	٢٧,٣٠	٩	٤٢	د- خصائص الخدمة الإرشادية - استفادة الزراع من الخدمة الإرشادية
٠,٢٦٦	٢٨,٤٥	٣٤,٩٧	٣٣	٢٩	٠٢,٢٢٠	١٢,٧٨	١٦	٩	٢٠	هـ- خصائص الخدمة الإرشادية - علاقة الزراع مع مفسمي الخدمة الإرشادية
٠٠٤,٠٢٩	٣١,٩٥	٤٧,٧٨	٢٨	٥٦	٠٠٣,٥٢٢	٢٧,٨٢	١٩,٥٤	٣٦	١٤	و- استفادة الزراع من الخدمة الإرشادية - علاقة الزراع مع مقدمي الخدمة الإرشادية

* معنوي عند ٠,٠٥

** معنوي عند ٠,٠١

قيمة Z الجدولية عند ٠,٠١ - ٢,٥٨ - عند ٠,٠٥ = ١,٩٦

جدول رقم (٥) : أسباب رضا أو عدم رضا الزراع المبحوثين عن جودة الخدمة الإرشادية الحكومية والخاصة في مجال الإنتاج الآمن للنباتات الطبية والعطرية

المستفيدون من الخدمة الخاصة (ن = ١٠٨)		المستفيدون من الخدمة الحكومية (ن = ٥٩)		أسباب عدم الرضا	المستفيدون من الخدمة الخاصة (ن = ١٠٨)		المستفيدون من الخدمة الحكومية (ن = ٥٩)		أسباب الرضا
%	تكرار	%	تكرار		%	تكرار	%	تكرار	
أولاً: ارتباط الخدمة الإرشادية بالزراع									
مقابلة اهتمامات واحتياجات الزراع									
-	-	١٣,٥	٨	١- عدم استمرارية الخدمات الإرشادية رغم قناعة الزراع بها	٣٧	٤٠	٢	١	١- جميع الموضوعات التي تتضمنها الخدمة الإرشادية محل اهتمام الزراع
١٠	١١	٣٤	٢٠	٢- عدم الاستفادة من الخدمة الإرشادية المتاحة					
-	-	٨	٥	٣- الخدمة الإرشادية المقدمة لا تناسب احتياجات صغار الزراع					
-	-	٣٢	١٩	٤- عدم توفر الخدمة الإرشادية في الموضوعات المختلفة المتعلقة بالزراعة الآمنة					
٢١	٢٣	١٠	٦	٥- عدم اهتمام الخدمة الإرشادية المتاحة بمساعدة الزراع علي تحديد احتياجاتهم الفعلية					
٢١	٢٣	-	-	٦- تركيز الخدمة الإرشادية علي الموضوعات المتعلقة بإنتاج النباتات الطبية والعطرية فقط					
١٠	١١	-	-	٧- اهتمام الخدمة الإرشادية بكم الإنتاج علي حساب جودته					
استخدام مستلزمات الإنتاج المحلية المتاحة									
-	-	٤٤	٢٦	١- نقص عدد المرشدين الزراعيين لا يسمح بمساعدة الزراع	٣١	٣٤	٥	٣	١- تعلم المزارع الاستفادة من المخلفات الزراعية
-	-	٤١	٢٤	٢- عدم اهتمام الخدمة الإرشادية بإمداد الزراع بالتوصيات الصحيحة	٦٨,٥	٧٤	-	-	٢- التوصيات الإرشادية تعتمد علي استخدام مستلزمات متوفرة بالقرية
-	-	١٠	٦	٣- عدم توفر الخدمة الإرشادية في الموضوعات المختلفة المتعلقة بالزراعة الآمنة					
مواكبة الموضوعات المستجدة المتعلقة بالإنتاج الزراعي									
٤٧	٥١	٤٢	٢٥	١- إهمال الخدمة الإرشادية لتوعية الزراع بالمعلومات الزراعية المستحدثة	٣١	٣٤	-	-	١- جميع الموضوعات التي تتضمنها الخدمة الإرشادية محل اهتمام الزراع
-	-	٣٥,٥	٢١	٢- عدم توفر الخدمة الإرشادية في الموضوعات المختلفة المتعلقة بالزراعة الآمنة					
٢١	٢٣	١٣,٥	٨	٣- عدم تقديم الخدمة الإرشادية بصورة متكاملة					
-	-	٨	٥	٤- نقص خبرة المرشد الزراعي					
العلامة للظروف المزرعية للزراع									
-	-	١٢	٧	١- الخدمة الإرشادية المقدمة لا تراعي اختلاف ظروف الزراع	٣١	٣٤	-	-	١- التجهيزات الزراعية حل لمشكلات الحيازات الصغيرة
-	-	٧	٤	٢- عدم تقديم الخدمة الإرشادية بصورة متكاملة	١٦	١٧	-	-	٢- ملائمة التوصيات الإرشادية للمستويات الاقتصادية والاجتماعية المختلفة للزراع
-	-	١٩	١١	٣- نقص عدد المرشدين الزراعيين لا يسمح بمساعدة الزراع					
-	-	٤٩	٢٩	٤- عدم توفر الخدمة الإرشادية في مجال الزراعة الآمنة					
-	-	١٣,٥	٨	٥- غياب المرشد المتخصص					
٥٣	٥٧	-	-	٦- عدم اهتمام الخدمة الإرشادية بصغار الزراع					

تابع جدول رقم (٥) : أسباب رضا أوعدم رضا المبحوثين عن جودة الخدمة الإرشادية الحكومية والخاصة في مجال الإنتاج الآمن للنباتات الطبية والعطرية

المساهمة في حل مشكلات الزراعة									
-	-	٥٤	٣٢	١- عدم توفر الخدمة الإرشادية في الموضوعات المختلفة المتعلقة بالزراعة الآمنة	١٠	١١	-	-	١- الخدمة الإرشادية تساعد الزراع علي تلافي المشكلات العقلية
٥٣	٥٧	١٥	٩	٢- قصر الخدمة الإرشادية علي حل المشكلات البيئية	٣٧	٤٠	-	-	٢- مساعدة الزراع في التعرف علي البدائل المتاحة لمواجهة المشكلات الزراعية
-	-	-	٦	٣- عدم تقديم الخدمة الإرشادية بصورة متكاملة	-	-	-	-	-
-	-	٨	٥	٤- عدم اهتمام الخدمة الإرشادية بصغار الزراع	-	-	-	-	-
-	-	١٥	٩	٥- غياب المرشد المتخصص	-	-	-	-	-
ثانياً: خصائص الخدمة الإرشادية									
دقة المعلومات									
-	-	٧٦	٤٥	١- عدم توفر الخدمة الإرشادية في الموضوعات المختلفة المتعلقة بالزراعة الآمنة	٥٣	٥٧	-	-	١- المعلومات التي تتضمنها الخدمة الإرشادية صحيحة
٢٦	٢٨	٢٤	١٤	٢- غياب المرشد المتخصص	-	-	-	-	-
٢١	٢٣	-	-	٣- عدم ملائمة التوصلات الفنية للخصائص للزراعية للقرية	-	-	-	-	-
سهولة فهم المعلومات									
-	-	٨٣	٤٩	١- عدم توفر الخدمة الإرشادية في الموضوعات المختلفة المتعلقة بالزراعة الآمنة	٥٤	٥٨	٥	٣	١- المعلومات التي تتضمنها الخدمة الإرشادية مفهومة لجميع الزراع
-	-	١٠	٦	٢- عدم الاهتمام بالتأكيد علي استيعاب الزراع للمعلومات المقدمة	٤٨	٥٢	٢	١	٢- اعتماد الخدمة الإرشادية علي مشاركة الزراع
ملائمة الطرق التطبيقية المستخدمة									
٢١	٢٣	٦٨	٤٠	١- عدم توفر الخدمة الإرشادية في الموضوعات المختلفة المتعلقة بالزراعة الآمنة	-	-	-	-	١- اعتماد الخدمة الإرشادية علي مشاركة الزراع
-	-	١٠	٦	٢- توقف الأنشطة الإرشادية المعنية بتوعية الزراع رغم أهميتها	٣١	٣٤	-	-	-
-	-	٢٢	١٣	٣- عدم تطوير الطرق الإرشادية بما يناسب جميع الزراع	-	-	-	-	-
٣١	٣٤	-	-	٤- قصر الخدمة الإرشادية علي الزيارات العقلية	-	-	-	-	-
١٦	١٧	-	-	٥- عدم اهتمام الخدمة الإرشادية بصغار الزراع	-	-	-	-	-
ملائمة توقيت تقديم الخدمة									
-	-	٥٦	٣٣	١- عدم توفر الخدمة الإرشادية في الموضوعات المختلفة المتعلقة بالزراعة الآمنة	٦٨,٥	٧٤	-	-	١- إتاحة الخدمة الإرشادية في جميع مراحل الزراعة والحصاد
-	-	١٠	٦	٢- عدم تواجد المرشد الزراعي المتخصص بصفة دائمة	-	-	-	-	-
-	-	٨	٥	٣- توقف الخدمات الإرشادية رغم قناعة الزراع بها	-	-	-	-	-
-	-	٢	١	٤- غياب المتابعة لعمل المرشد الزراعي	-	-	-	-	-
-	-	٢٤	١٤	٥- غياب المرشد المتخصص	-	-	-	-	-
٣١	٣٤	-	-	٦- عدم اهتمام الخدمة الإرشادية بصغار الزراع	-	-	-	-	-
السرعة في تقديم الخدمة									
-	-	٦٦	٣٩	١- عدم توفر الخدمة الإرشادية في الموضوعات المختلفة المتعلقة بالزراعة الآمنة	١٠٠	١٠٨	-	-	١- إمكانية تقديم الخدمة الإرشادية للمزارع بمجرد احتياجه إليها
-	-	٢٢	١٣	٢- نقص عدد المرشدين الزراعيين لا يسمح بمساعدة الزراع	-	-	-	-	-
-	-	١٥	٩	٣- غياب المتابعة لعمل المرشد الزراعي	-	-	-	-	-

تابع جدول رقم (٥) : أسباب رضا أو عدم رضا المبحوثين عن جودة الخدمة الإرشادية الحكومية والخاصة في مجال الإنتاج الآمن للنباتات الطبية والعطرية

ثالثاً: استفادة الزرايع من الخدمة الإرشادية									
تنفيذ الممارسات الزراعية بشكل أفضل									
-	-	٣٢	١٩	١- عدم تقديم الخدمة الإرشادية بصورة متكاملة	٨٩	٩٦	-	-	١- انتظام أساليب الزراعة النظيفة بين الزرايع
-	-	٧	٤	٢- عدم استمرارية الخدمات الإرشادية رغم قناعة الزرايع بها	١١	١٢	-	-	٢- تعلم الزرايع الطرق الصحيحة في الحصاد ومعاملات ما بعد الحصاد
-	-	٢٧	١٦	٣- عدم توفر الخدمة الإرشادية في الموضوعات المختلفة المتعلقة بالزراعة الآمنة					
-	-	٢٤	١٤	٤- عدم اهتمام الخدمة الإرشادية بصغار الزرايع					
-	-	١٣,٥	٨	٥- التركيز علي إنتاج وتصدير النباتات الطبية والعطرية دون باقي المحاصيل					
مساعدة المزارعين في اتخاذ قراراته المزرعية									
-	-	٣٤	٢٠	١- عدم توفر الخدمة الإرشادية في الموضوعات المختلفة المتعلقة بالزراعة الآمنة	٤٧	٥١	-	-	١- مساعدة الزرايع في تحديد كمية المحصول المطلوب للتصدير
-	-	١٧	١٠	٢- غياب المرشد المتخصص					
-	-	١٧	١٠	٣- نقص عدد المرشدين الزراعيين لا يسمح بمساعدة الزرايع					
٥٣	٥٧	٣٢	١٩	٤- عدم اهتمام الخدمة الإرشادية بصغار الزرايع					
تحقيق عائد اقتصادي أكبر للمزارعين									
٥,٥	٦	١٢	٧	١- عدم اهتمام الخدمة الإرشادية بصغار الزرايع	٨٩	٩٦	٢٩	١٧	١- توعية الزرايع بارتفاع أسعار الزراعات الآمنة مقارنة بالمحاصيل التقليدية
-	-	١٣,٥	٨	٢- ارتفاع أسعار مستلزمات الإنتاج					
-	-	٢٠	١٢	٣- عدم توفر الخدمة الإرشادية في الموضوعات المختلفة المتعلقة بالزراعة الآمنة					
-	-	١٣,٥	٨	٤- انخفاض قيمة الربح الفعلي للزرايع لتعدد الوسطاء					
٥,٥	٦	١٢	٧	٥- عدم توفير الخدمة معلومات عن النباتات الطبية والعطرية المطلوبة للتصدير					
تبادل المعلومات مع الزرايع الأخرين									
-	-	٦٩	٤١	١- عدم دقة الزرايع عند تبادل المعلومات الزراعية مع الأخرين	١٠٠	١٠٨	١٢	٧	١- إمكانية تبادل المعلومات بين الزرايع لوضوحها وسهولة استيعابها
-	-	١٣,٥	٨	٢- عدم توفر الخدمة الإرشادية في الموضوعات المختلفة المتعلقة بالزراعة الآمنة					
-	-	٧	٤	٣- غياب المرشد المتخصص					
معرفة المزارعين لمعلومات جديدة									
-	-	٤٢	٢٥	١- عدم توفر الخدمة الإرشادية في الموضوعات المختلفة المتعلقة بالزراعة الآمنة	٥,٥	٦	-	-	١- توعية وتدريب الزرايع علي موضوعات كان يصعب عليهم الوصول إليها
١٦	١٧	٢٩	١٧	٢- نقص عدد المرشدين الزراعيين لا يسمح بمساعدة الزرايع					
٧٣	٧٩	٢٠	١٢	٣- التركيز علي إنتاج وتصدير النباتات الطبية والعطرية دون باقي المحاصيل					
٥,٥	٦	١٢	٧	٤- نقص خبرة المرشد الزراعي					

تابع جدول رقم (٥) : أسباب رضا أو عدم رضا الزراع المبحوثين عن جودة الخدمة الإرشادية الحكومية والخاصة في مجال الإنتاج الآمن للنباتات الطبية والعطرية

رابعا: علاقة الزراع مع مقدمي الخدمة الإرشادية

الثقة في قدرات مقدمي الخدمة									
1	تتني الزراع لتنظيم زراعية مستحدثة	١	٢	١٧	١٦	١- نقص عدد المرشدين الزراعيين لا يسمح بمساعدة الزراع	٣٤	٥٨	-
2						٢- نقص خبرة المرشد الزراعي	٦	١٠	-
3						٣- عدم تواجد المرشد الزراعي المتخصص بصفة دائمة	١٨	٣٠,٥	-
4						٤- عدم ملائمة بعض التوصيات الفنية للخصائص الزراعية للقرية	-	-	١٦ ١٧
5						٥- ضعف قدرات المرشد الزراعي باستثناء موضوعات محددة	-	-	٤٧ ٥١
6						٦- عدم اهتمام الخدمة الإرشادية بصغار الزراع	-	-	٢١ ٢٣
سهولة الاتصال بمقدمي الخدمة									
1	تواجد المرشد الزراعي بالقرية	٢	٣	١٠٨	١٠٠	١- نقص عدد المرشدين الزراعيين لا يسمح بمساعدة الزراع	٤٦	٧٨	-
2						٢- الاتصال بالمرشد الزراعي أسهل في حالة المحاصيل التقليدية	١١	١٩	-
اهتمام مقدمي الخدمة باستفسارات الزراع									
1	استعداد المرشد الزراعي للرد علي جميع تساؤلات الزراع	-	-	١٠٢	٩٤	١- نقص عدد المرشدين الزراعيين لا يسمح بمساعدة الزراع	٤١	٦٩	-
2						٢- نقص خبرة المرشد الزراعي	٩	١٥	-
3						٣- غياب المرشد المتخصص	٩	١٥	-
4						٤- عدم اهتمام الخدمة الإرشادية بصغار الزراع	-	-	٥,٥ ٦
حسن الخلق والتعاون مع الزراع									
1	اندماج المرشد الزراعي في الحياة الريفية	-	-	١٠٨	١٠٠	١- نقص عدد المرشدين الزراعيين لا يسمح بمساعدة الزراع	٢٦	٤٤	-
2						٢- غياب المرشد للمتخصص	١٩	٣٢	-
3						٣- نقص خبرة المرشد لزراري	٨	١٣,٥	-
4						٤- عدم تواجد المرشد الزراعي المتخصص بصفة دائمة	٦	١٠	-
متابعة مقدمي الخدمة للزراع									
1	متابعة المرشد الزراعي للزراعي في جميع مراحل زراعة وحصاد المحصول	-	-	٢٣	٢١	١- نقص عدد المرشدين الزراعيين لا يسمح بمساعدة الزراع	٤٣	٧٣	٥,٥ ٦
2						٢- غياب المرشد المتخصص	٨	١٣,٥	-
3						٣- عدم قيام المرشد الزراعي بدوره علي الوجه الأكمل	٨	١٣,٥	٤٧ ٥١
4						٤- اهتمام المرشد الزراعي بتوصيات الإنتاج علي حساب جودته	-	-	١٠ ١١
5						٥- عدم اهتمام الخدمة الإرشادية بصغار الزراع	-	-	١٦ ١٧

المراجع

- ١- إدارة البساتين بمديرية الزراعة (٢٠٠٩). محافظة الفيوم، بيانات غير منشورة.
- ٢- استراتيجية التنمية الزراعية المستدامة حتى ٢٠٣٠ (٢٠٠٩)، وزارة الزراعة واستصلاح الأراضي.
- ٣- الإدارة الزراعية بمركز الفيوم (٢٠٠٩)، مديرية الزراعة، محافظة الفيوم، بيانات غير منشورة.
- ٤- الحداد، محرم - وآخرون (٢٠٠٨). "إدارة الجودة الشاملة وتطبيقها في تقييم بعض قطاعات المرافق العامة في مصر"، سلسلة قضايا التخطيط والتنمية رقم (٢٠٩)، معهد التخطيط القومي، جمهورية مصر العربية.
- ٥- السلمي، علي (٢٠٠٢). "إدارة التميز - نماذج وتقنيات الإدارة في عصر المعرفة"، دار غريب.
- ٦- الشرنوبى، تامر حامد صفوت (٢٠٠٥). تأثير درجة رضا العميل علي ولائه للمتجر، كلية التجارة، جامعة القاهرة.
- ٧- سالم، سالم حسين (٢٠٠٣). "رؤية مستقبلية لاستراتيجية وخصخصة الإرشاد الزراعي في ظل التغيرات الاقتصادية العالمية في الوطن العربي"، الملتقى العربي الثاني حول تفعيل دور الإرشاد الزراعي وتنمية المجتمعات الريفية، المجلس العربي للدراسات العليا والبحث العلمي، جامعة القاهرة.
- ٨- عبد الحليم، حنان كمال (٢٠٠٢). "جودة الخدمة الإرشادية المقدمة للمرأة الريفية ومدى الحاجة إلي التغيير في منظمة الإرشاد الزراعي"، المؤتمر السادس للإرشاد الزراعي وتنمية المرأة الريفية، المركز المصري الدولي للزراعة.
- ٩- عبد الرحمن، مجدي عبد الفتاح (٢٠٠١). "دور إدارة الجودة الكلية في زيادة فعالية إدارة العمليات في صناعة الخدمات بالتطبيق علي إدارة المستشفيات، رسالة دكتوراه، كلية التجارة، جامعة القاهرة.
- ١٠- عبد الرسول، كارم فاروق (٢٠٠٩). "تحسين جودة الخدمة المقدمة من مجتمعات خدمات المنشآت الصغيرة بالصندوق الاجتماعي للتنمية في إطار مدخل الجودة الشاملة"، رسالة ماجستير، الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري، معهد الإنتاجية والجودة.
- ١١- عبد العال، محمد حسن (٢٠٠٦). "مبادرات الإصلاح الإرشادي الزراعي في مصر - تطبيقات ورؤي" إصلاح الإرشاد الزراعي، المؤتمر السابع للإرشاد الزراعي والتنمية الريفية، مركز الخدمات الإرشادية والاستشارات الزراعية، جامعة المنصورة.
- ١٢- فريد، محمد أحمد - عبد الجواد، عبد الهادي محمد - شادي، سامي علي المرسي (٢٠٠٣)، "جودة الخدمة الإرشادية الزراعية المقدمة من المراكز الإرشادية من وجهة نظر المسترشدين"،

المؤتمر السادس للإرشاد الزراعي والتنمية الريفية، مركز الخدمات الإرشادية والاستشارية
الزراعية، جامعة المنصورة.

- 13- Abdelaziz, G. S., (2001). "Service Quality in Egyptian Banking, Dimensions and their Relative Importance", University of Nottingham.
- 14- Cacioppo, K., (———). "Measuring and Managing Customer Satisfaction".
<http://www.qualitydigest.com>
- 15- Cronin, J. J., Taylor, S. A. ,(1992). "Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension", Journal of Marketing.
<http://www.jstor.org/pss/1252296>
- 16- Radhakrishna. R., (2002). "Measuring and Benchmarking Customer Satisfaction: Implications for Organizational and Stakeholder Accountability", the Journal of Extension, Volume 40, Number 1, February.
<http://www.joe.org/joe/2002february/rb2.php>
- 17- Rennekamp. R. A. et-al, (2001). "An Examination of Customer Satisfaction in the Kentucky Cooperative Extension Service, the Journal of Extension, Volume 39. Number 2, April.
<http://www.joe.org/joe/2001april/rb5.html>

Growers satisfaction concerning the quality extension service provided for the safe production of aromatic and medicinal plants in Fayoum governorate

Dr. Heba Essam Eldein Ali Salama

Abstract

This study investigated the growers satisfaction with the quality of each governmental and private extension service provided for safe production of aromatic and medicinal plants concerning four dimensions of service quality included: The service correlation with growers, service properties, the service usefulness to growers, and their relationship with service providers. In addition to determine the difference between the averages degrees of the respondents satisfaction about each of governmental and private extension service quality for the four mentioned dimensions, plus to identify the respondents reasons of the satisfaction or dis-satisfaction with the quality of each type of the extension service.

The study was conducted in two villages of Fayoum governorate, the first one is Monshat Sakran which the private extension service is provided and the second is El-Shekh Fadl which the governmental extension service is introduced. A random sample was selected from each village; the first amounted to 108 respondents while the second amounted to 59 respondents. Data was collected according to a pretested questionnaire by using personal interview during February and April, 2008. For data analysis, percentages, frequencies, means, standard deviation, (T) test, Fredman test and Wilcoxon's were used.

The study results of this revealed that:

- 1- All the respondents who had a low degree of satisfaction concerning the quality service were clienteles of the governmental extension service, while the highest percentage of the respondents who had medium and high degree were clienteles of the private extension service.
- 2- There are significant differences between the respondents' satisfaction concerning the quality of each type of extension service regarding the safe production, as well as there is a significant difference between the respondents concerning their satisfaction degree for the studied four dimensions of extension services quality.
- 3- The most important reasons of the satisfaction for governmental extension services' clienteles were: growers learning how to benefit from the agricultural waste (5%) concerning the service correlation with growers, ease understanding of the information provided by the extension service (5%) concerning service properties, enlightening growers by high prices of safe crops (29%) related to the service usefulness to growers, and the extension agents living in the village

(3%) related to the relationship with service providers. While the most important reasons for dissatisfaction were: unavailability of extension service in various fields of safety cultivation (54%), (83%) concerning both of the service correlation with growers and service properties, inaccuracy of the growers in exchanging agricultural information with others (69%) related to the service usefulness to growers, and the difficulty in helping growers because of the shortage of extension agents number (78%) concerning the relationship with service providers.

As for the private extension services' clientele, the most important reasons for their satisfaction concerning the four dimensions of service quality were: the extension services including technical recommendations based of the available utilization of production inputs (68.5%), possibility of providing the service once it is needed ((100%), possibility of exchange the technical information as well its clarity & ease to be perceived (100%), and the extension agents living in the village (100%), in regard to their reasons for dissatisfaction the results revealed the following: lack of concern for small growers (53%), limited the extension service to field visits (31%), the extension service is focusing on the production and export of medical and aromatic plants only (73%) and weakness of the extension agents' capabilities (47%).