

الاختلافات بين آراء العاملين الإرشاديين في المحددات المهنية لجودة أدائهم لمهامهم الإرشادية في محافظة القليوبية

أ.د/ سعيد عباس محمد رشاد / أ.د/ محمد حسب النبي حبيب / أ.د/ سامي أحمد عبد الجواد أ / رضا طحاوي طاهر طحاوي
قسم الاقتصاد الزراعي – كلية الزراعة – جامعة بنها

المستخلص

استهدف البحث بصفة رئيسية تحديد محددات جودة أداء المهام الإرشادية من وجهة نظر العاملين الإرشاديين في محافظة القليوبية، من خلال تحقيق الأهداف الفرعية التالية: التعرف علي تواجد وتأثير المحددات المهنية لجودة أداء العاملين الإرشاديين للمهام الإرشادية وتحديد الفروق بين آراء الباحثين فيما يتعلق بالتواجد والتأثير للمحددات المهنية لجودة أداء العاملين للمهام الإرشادية، ولتحقيق هذه الأهداف تم تصميم استمارة استبيان تم تجميع بياناتها بالمقابلة الشخصية مع عينة من الباحثين بلغ قوامها 274 مبحوثاً من المرشدين والاختصاصيين الإرشاديين بمحافظة القليوبية، وقد تم استخدام التكرارات والعدد والنسب المئوية والمتوسطات لعرض البيانات وترتيب المحددات او المعوقات واستخدام اختبار (Z) لاختبار صحة الفروض الاحصائية.

وتمثلت اهم النتائج فيما يلي:

- 1- أن هناك أربعة محددات مهنية تتواجد بدرجة كبيرة أو متوسطة وهي المحددات المهنية التي تتعلق بكل من: الأشياء المادية والملموسة، والتوكيد أو الثقة في العمل الإرشادي، والتعاطف مع متلقي الخدمة من قبل العاملين بالإرشاد، والاستجابة لتنفيذ العمل من قبل مقدمي الخدمة ومتلقيها معا.
 - 2- أن هناك ثلاثة محددات كان تأثيرها بدرجة كبيرة أو متوسطة وهي المحددات المهنية التي تتعلق بكل من: الأشياء المادية والملموسة، والتعاطف مع متلقي الخدمة من قبل العاملين بالإرشاد الزراعي، والاستجابة لتنفيذ العمل من قبل مقدمي الخدمة ومتلقيها معا.
 - 3- انه لا توجد فروق معنوية بين آراء الباحثين من المرشدين الزراعيين والاختصاصيين الإرشاديين من حيث تواجد المحددات المهنية الخمسة المدروسة ودرجة تأثيرها لكافة التصنيفات الخمسة الا في تصنيف واحد فقط والمتعلق بمحدد الاشياء الملموسة والمادية.
- والنتائج السالفة الذكر تشير إلي أهمية التغلب علي تلك المحددات المهنية التي تواجه العاملين الإرشاديين بالمحافظة، بالعمل علي توضيح المهام الوظيفية لكل من المرشدين الزراعيين والاختصاصيين الإرشاديين والواجبات المنوط بهم تنفيذها بأعلى كفاءة وجودة ممكنه، وضرورة التغلب علي ضعف الامكانيات المادية في الوحدات والمراكز الإرشادية علي مستوي القرى والمراكز المختلفة بالمحافظة من خلال زيادة الاعتمادات الخاصة بالتجهيزات والبنية الاساسية للمراكز الإرشادية.

مقدمة البحث ومشكلته

تتوقف فاعلية التنظيمات المختلفة ومنها المنظمة الإرشادية في تحقيق اهدافها علي عدة عوامل منها أداء الافراد العاملين فيها (Al-Waagafy, 2001, p. 318-319)، إذ يعبر الاداء عن قدرة المنظمة الإرشادية في الوصول الي أهدافها لامتلاكها قدرات تنظيمية (Al-Lamy, 2007, p. 103)، تمكنها من استعمال الموارد المتاحة لها بطرق ذات كفاءة وفاعلية (Daft, 2003, p. 555). فالأداء الماضي يمكن أن يؤثر علي الأداء المستقبلي، والذي يعد من أكثر العوامل التي تسبب النتائج المستقبلية سلماً، وآخرون، 2015، ص 88 نقلا عن (Zhang, and Cullough 2000)، لكونه يمثل النواتج المتحققة من مجمل تفاعل نشاطات المنظمة الإرشادية لمواردها والتي من خلالها يمكن الحصول علي أشخاص جديدين مع الاحتفاظ بنتائج جيدة (Schermerhom, 2000, p. 26).

كما أنه المؤشر الرئيسي في استخدام الموارد البشرية والمادية والمعلوماتية بالشكل الذي يحقق أعلى النتائج، فضلا عن إشباع حاجات ورغبات العاملين بالإرشاد الزراعي ورفع الروح المعنوية لديهم (Al-Shamma, and Hammoud. 2000, pp. 330)، وملاحظة سلوكهم وتصرفاتهم أثناء العمل للحكم علي مدى نجاحهم ومستوي كفاءتهم للقيام بالمهام الموكلة لهم (Abdul Bakye, 2002, pp. 367)، وهو بذلك يمثل النتيجة النهائية لعملهم سلماً، وآخرون، 2015، ص 88 نقلا عن (Wheelen, and Hunger. 2002, pp. 243).

وعليه يمثل كل من الاختصاصي الإرشادي ومن تحته في التنظيم الإرشادي الدعامة الرئيسية لنجاح العمل الإرشادي في المنظمة الإرشادية (Arab Organization for Agricultural Development. 1994, p. 19)، باعتبارهم حلقة الوصل بين نظامين اجتماعيين هما: جهاز التنظيم الإرشادي الذي ينتمون إليه، والتنظيم الخارجي الذي يعملون فيه والمتمثل في جمهور المسترشدين من أهل الريف، فهما يقومان بإمداد المسترشدين بالمعلومات والخبرات الفنية المتعلقة بالجانب الزراعي وذلك من خلال احتكاكهم اليومي والمباشر بهم. فامتلاك هذين الفردين في التنظيم الإرشادي لخصائص وقدرات ومهارات عالية يحقق جودة أداء عالية، فالأداء الجيد يقترن بالصحة التنظيمية والتي تعني "حصيلة التفاعل بين مرشدين جديدين

ومنظمة ارشادية صحيحة"، أما المنظمة الارشادية في التي يتوفر بها المناخ التنظيمي الملائم لدفع العاملين بها علي أداء العمل بجودة عالية وتحقيق النتائج المرغوبة (Abdul Wahab, 1982, p. 3).

في حين أن مستوي أداء المرشدين الزراعيين لمجموع أعمالهم يوصف انه متوسط يميل للانخفاض (Chaloop, and Najj. 2011, Sci.) (81-70: 42(1))، كما انه علي الرغم من ارتفاع مستوي ادراك العاملين بالجهاز الارشادي لجميع مكونات جودة الاداء (مكونات الجودة الشاملة) فإن ذلك لم ينعكس علي رفع مستوي جودة الخدمة الفعلية المقدمة للزراع، حيث كان متوسط إدراك الزراع منخفض لمكونات الجودة، مما يشير الي وجود فجوة واضحة بين إدراك كل من العاملين بالجهاز الارشادي والزراع لجودة الخدمة الارشادية **عبدالغني ودياب** (2015)، ص 1750)، وقد يكون السبب في ذلك وجود بعض المحددات سواء التنظيمية او المهنية التي تحول دون تقديم الخدمة الارشادية بالمستوي المناسب من جودة الأداء لتلك المهام الارشادية، ولما كانت الدراسات التي تمت في هذا الصدد مازالت قليلة جداً، ونظرا للصعوبات التي يواجهها المسترشدين او المتلقيين للخدمة في تقييمهم للخدمة او الاداء كونها غير ملموسة، وعلي الرغم من ذلك فانهم يعتمدون في تقييمهم لمحددات جودة الاداء للخدمة المقدمة لهم علي اساس مستوي أو درجة جودتها معتمدين في ذلك علي خمسة ابعاد وهي: الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، التوكيد أو الثقة، التعاطف (Parasuaman, Zeithaml, Berry, 1988)، ولأهمية الدور الذي يلعبه كل من: المرشدين الزراعيين والاختصاصيين الارشاديين باعتبارهم عنصر الاتصال الفعال بين الجهاز الارشادي والزراع علي المستوي المحلي **رشاد** (1994، ص37) استوجب الأمر إجراء هذه الدراسة للمحددات المهنية لجودة أداء العاملين الارشاديين لمهامهم الارشادية والتعرف علي اختلافات آرائهم حول مدي تواجد هذه المحددات المهنية ومدى تأثيرها، حتي يتمكن المسئولين عن الارشاد الزراعي من التغلب علي تلك المحددات او المعوقات لرفع مستوي جودة أداء العاملين الارشاديين لمهامهم الارشادية.

أهداف البحث

انطلاقاً من العرض المشكلي السابق يمكن تحديد أهداف البحث فيما يلي:

1. التعرف علي تواجد وتأثير المحددات المهنية لجودة أداء العاملين الارشاديين لمهامهم الارشادية من وجهة نظر المبحوثين في محافظة القليوبية.
2. تحديد الفروق بين آراء المبحوثين في التواجد والتأثير للمحددات المهنية لجودة أداء العاملين الارشاديين للمهام الارشادية.

الطريقة البحثية

لتحقيق أهداف البحث تم تصميم استمارة استبيان تضمنت مجموعة من الأسئلة التي تتعلق بمعرفة آراء المبحوثين في درجة تواجد محدّدات جودة أداء العاملين الارشاديين وتأثير هذه المحددات في حالة تواجدها، وقد روعي في تصميمها التسلسل المنطقي والزمني وارتباط الأسئلة بالإطار العام لمشكلة البحث وأهدافه.

وقد اشتملت استمارة الاستبيان الخاصة بالمبحوثين من المرشدين الزراعيين والأخصائيين الارشاديين بمحافظة القليوبية، علي المحددات المهنية المتصلة بكل من محدّدات جودة أداء العاملين الارشاديين المتمثلة في الأبعاد الخمسة التالية: الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، التوكيد أو الثقة، التعاطف.

وقد تم جمع البيانات من خلال استمارة استبيان بالمقابلة الشخصية لعينة عشوائية بلغ قوامها 294 مبحوثاً تم تحديدها باستخدام معادلة (Kreijicie and Morgan 1970,p.62) من إجمالي 1251 مبحوثاً هم شاملة المرشدين والأخصائيين الارشاديين بمحافظة القليوبية، وقد تم استبعاد عشرين استمارة نتيجة لعدم استيفائها من جانب المبحوثين أو عدم دقة البيانات الواردة بها، وبهذا بلغ العدد النهائي لعينة الباحثين 274 مبحوثاً.

1. الاطار المفهومي والاستعراض المرجعي

ترتبط مشكلة هذا البحث بمجموعة من المفاهيم الادارية ومن ثم فان مقتضيات تحقيق اهدافه تتطلب ضرورة توضيح أبعاد هذه المفاهيم عامة واستعراض ما يتعلق بها من كتابات او نتائج بحوث في مجال جودة أداء العمل الارشادي وذلك علي النحو التالي:

مفهوم الاداء: تعددت مفاهيم الاداء ويرجع السبب في ذلك الي صعوبة حصر خصائص الاداء والعوامل المؤثرة فيه، والتي تجعل من عملية قياس جودته عملية صعبة.

ويمكن تعريف **جودة أداء العاملين الارشاديين** من خلال قياس درجة التفاوت بين ما يتوقعه المسترشد أو متلقي الخدمة من جودة عالية في الاداء، وبين مستوي الجودة الفعلي الذي تلقه المزارع نتيجة الاداء الفعلي الذي تم تقديم الخدمة من خلاله.

وكذلك يمكن تعريف جودة الاداء بأنها الفرق بين ما يتوقعه متلقي الخدمة من مستوي جودة أداء (الاداء المتوقع) وبين ما يتلقه مستقبل الخدمة فعليا من مستوي جودة أداء (الاداء الفعلي).

كما يعتمدون المسترشدين او المتلقيين للخدمة في تقييمهم لمحددات جودة الاداء للخدمة المقدمة لهم علي اساس مستوي او درجة جودتها معتمدين في ذلك علي الخمسة ابعاد التي حددها (Parasuaman, Zeithaml, Berry, 1988) والتي يمكن تطبيقها في اية منظمة خدمية، ويطلق

عليها نموذج جودة الخدمة السيرفكوال (SERVZAL) وهي تضم كل من: الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، التوكيد أو الثقة، التعاطف. وفيما يلي توضيح لمفهوم كل بعد منها:

- أ- **مفهوم الأشياء الملموسة:** ويقصد بها وصفا مظهرها خارجيا للتسهيلات المادية والمستلزمات والأشخاص ومواد الاتصال، وهي تشتمل علي العناصر المادية المساعدة في الاداء او تقديم الخدمة (المقاعد، الكراسي، المعدات، الاجهزة، وسائل التنقل، الآلات، المباني، ملابس العاملين) وكافة العناصر البيئية المادية، وهي تصور الاداء او الخدمة ماديا، (الطائي، ص 155).
- ب- **مفهوم الاعتمادية:** ويقصد بها القدرة علي أداء ما تم تحديده مسبقا بشكل موثوق ودقيق، بمعنى درجة الاعتماد علي موارد الخدمة ودقة الانجاز للخدمة المطلوبة، وهذا البعد يكون الأكثر ثباتا من الأبعاد الخمسة ويكون الأكثر أهمية في تحديد ادراكات جودة اداء العاملين عند متلقي الخدمة او الاداء.
- ت- **مفهوم الاستجابة:** ويقصد بها وجود الارادة لمساعدة المسترشدين ومساعدة زملائهم وتزويدهم فورا بالخدمة المطلوبة، بمعنى سرعة الانجاز ومستوي المساعدة المقدمة للمستفيد من قبل مقدم الخدمة، اي وجود الرغبة في المساعدة ويركز هذا البعد علي المجاملة واللفظ، والاصل في التعامل مع طلبات ومشكلات المسترشد.
- ث- **مفهوم التوكيد أو الثقة:** ويقصد به معرفة المستخدمين والجدارة والكياسة، والامان، والمصدقية، والقدرة علي خلق وكسب الثقة، وهو يشير الي معلومات وكياسة القائمين علي تقديم الخدمة او الاداء، وقدرتهم علي استلهم الثقة والامان.
- ج- **مفهوم التعاطف:** ويقصد به جوهر التفاعل العاطفي وهو الوصول لمتلقي الخدمة من خلال علاقة شخصية، وان متلقي الاداء هو فرد خاص، فالمسترشد يرغب بأن يشعر بأنه مفهوم علي نحو جيد ومهم. ويشير الي درجة العناية بالمستفيد ورعايته بشكل خاص، والاهتمام بمشاكله والعمل علي ايجاد حلول لها بطريقة انسانية راقية، ومعاملتهم كأفراد وبشكل شخصي.

2. قياس المتغيرات المدروسة

فيما يتعلق بقياس تواجده المحددات المهنية المتعلقة بالبحث وتأثيرها في حال تواجدها، فقد تم القياس بسؤال المبحوثين عن تواجده تلك المحددات المهنية أو المعوقات عن كل جزء وما يتضمنه من عناصر وذلك باستخدام مقياس مكون من ثلاثة استجابات أعطى لكل استجابة درجة تعبر عنها كما يلي: يوجد بدرجة ضعيفة (درجة واحدة)، ويوجد بدرجة متوسطة (درجتان)، ويوجد بدرجة كبيرة (ثلاث درجات)، ويجمع درجات المبحوثين وفقا لكل استجابة من الاستجابات المتعلقة بكل محدد من المحددات المهنية الخمسة السابقة الذكر، فقد أمكن الحصول على درجة تعبر عن مدى تواجده كل محدد على حده وبإضافة الدرجات التي تم الحصول عليها لمحدد التصنيف الواحد تم الحصول على درجة كلية تعبر عن المحددات أو المعوقات التي تتواجد من وجهة نظر المبحوثين.

ولترتيب محددات أو معوقات كل تصنيف حسب وجودها تم استخدام الدرجة المتوسطة للتواجد والتي تم الحصول عليها من خلال جمع الدرجات الحاصل عليها المبحوثين مضروبة في أوزان استجاباتهم الدالة على وجود كل محدد أو معوق ثم قسمتها على عددهم وبذلك أمكن الحصول على درجة كلية تعبر عن درجة وجود المحددات أو المعوقات.

تأثير المحددات المهنية أو المعوقات لجودة أداء العاملين الإرشاديين لمهامهم الإرشادية، وقيس بسؤال المبحوثين الذين أفادوا بوجود المحددات المهنية أو المعوقات المتصلة بجودة أداء العاملين الإرشاديين لمهامهم الإرشادية عن مدى تأثير تلك المحددات لجودة أداء العاملين الإرشاديين للمهام الإرشادية، وذلك باستخدام مقياس مكون من ثلاث فئات أعطى لكل فئة درجة تعبر عنها كما يلي: مؤثر بدرجة ضعيفة (درجة واحدة)، ومؤثر بدرجة متوسطة (درجتان)، ومؤثر بدرجة كبيرة (ثلاث درجات). ويجمع درجات المبحوثين وفقا لكل استجابة من الاستجابات المتعلقة بكل تصنيف فقد أمكن الحصول على درجة تعبر عن تأثير كل محدد على حده وبإضافة الدرجات التي تم الحصول عليها لمحددات التصنيف الواحد تم الحصول على درجة كلية تعبر عن تأثير المحددات أو المعوقات علي جودة أداء العاملين الإرشاديين من وجهة نظر المبحوثين من المرشدين الزراعيين والأخصائيين الإرشاديين.

ولترتيب محددات كل تصنيف حسب درجة تواجده ودرجة تأثيره تم استخدام الدرجة المتوسطة للتأثير والتي تم الحصول عليها من خلال جمع الدرجات الحاصل عليها المبحوثين مضروبة في أوزان استجاباتهم الدالة على تأثير كل محدد أو معوق، ثم قسمتها على عددهم وبهذا أمكن الحصول على درجة كلية تعبر عن درجة تأثير كل محدد علي جودة أداء العاملين الإرشاديين عن كل تصنيف من التصنيفات الخمسة المدروسة.

أدوات التحليل الإحصائي

ولتحليل البيانات إحصائيا فقد استخدم العرض الجدولي بالتكرار والنسب المئوية واختبار كاي لمعرفة استقلالية أو اعتمادية المتغيرات المدروسة، ومعامل التوافق لمعرفة قيمة وشدة العلاقة في حالة اعتمادية المتغيرين علي بعضهما البعض، واختبار (Z) وتم تحليل البيانات باستخدام الحاسب الألي وبرنامج التحليل الإحصائي SPSS 19 .

3. الفروض البحثية

لتعرف على الاختلافات بين استجابات الباحثين فيما يتعلق بتواجد المحددات المهنية لجودة أداء العاملين الإرشاديين للمهام الإرشادية المدروسة وتأثيرها من وجهة نظر المرشدين الزراعيين والأخصائيين الإرشاديين بمحافظة القليوبية. وضع الفرض النظري الفائق "توجد فروق بين متوسط درجة تواجدها محددات جودة أداء العاملين الإرشاديين، ومتوسط درجة تأثيرها فيما يتعلق بكل من: المحددات الملموسة، المحددات المتعلقة بالاعتمادية، المحددات المتعلقة بالاستجابة للعمل، المحددات المتعلقة بالتوكيد أو الثقة في العمل، المحددات المتعلقة بالتعاطف، ولاختبار هذا الفرض النظري وضع في صورته الصفرية أي الإحصائية.

النتائج البحثية

تشير نتائج البيانات الواردة بالجدول رقم (1) إلى أنه يمكن ترتيب المحددات المهنية أو المعوقات المتعلقة بجودة أداء العاملين الإرشاديين لمهامهم الإرشادية والبالغ عددها خمسة أبعاد أو محددات ترتيباً تنازلياً وفقاً لمتوسط درجات آراء الباحثين في درجة وجودها على النحو التالي: المحددات المهنية التي تتعلق بالأشياء المادية والملموسة (2.90)، المحددات المهنية التي تتعلق بدرجة التوكيد والثقة في العمل الإرشادي (2.70)، المحددات المهنية التي تتعلق بدرجة التعاطف مع متلقي الخدمة من قبل العاملين بالإرشاد (2.61)، المحددات المهنية التي تتعلق بدرجة الاستجابة لتنفيذ العمل من قبل مقدمي الخدمة ومتلقيها معاً (2.40)، المحددات المهنية التي تتعلق بدرجة الاعتمادية في تنفيذ الأعمال الموكلة للشخص (1.96)، وباستخدام الحد الأعلى والأدنى للدرجة المتوسطة المتحصل عليها من إجمالي استجابات الباحثين لوجود معوقات أو محددات كل تصنيف أمكن تقسيم التصنيفات إلى ثلاث فئات حيث تم توزيع كل تصنيف للفئة التي ينتمي إليها كما يلي: محددات توجد بدرجة ضعيفة (أقل من 2.30)، محددات توجد بدرجة متوسطة من (2.30: أقل 2.70)، محددات توجد بدرجة كبيرة (2.70 فأكثر)، وهذا الأمر يشير إلى أن 20% من التصنيفات الخمسة المدروسة أقر الباحثون من المرشدين الزراعيين والأخصائيين الإرشاديين بوجودها بدرجة ضعيفة وهي: المحددات المهنية التي تتعلق بدرجة الاعتمادية في تنفيذ الأعمال، بينما أشارت النتائج أن 40% من التصنيفات الخمسة المدروسة أقر الباحثون من المرشدين الزراعيين والأخصائيين الإرشاديين بوجودها بدرجة متوسطة وهي: المحددات المهنية التي تتعلق بدرجة التعاطف مع متلقي الخدمة، المحددات المهنية التي تتعلق بدرجة الاستجابة لتنفيذ العمل، بينما أشارت النتائج أن 40% من التصنيفات الخمسة المدروسة أقر الباحثون من المرشدين والأخصائيين الإرشاديين بوجودها بدرجة كبيرة وهي: المحددات المهنية التي تتعلق بالأشياء المادية والملموسة، المحددات المهنية التي تتعلق بدرجة التوكيد والثقة في العمل الإرشادي، وقد يعزى ذلك إلى حاجة الإدارات والمراكز الإرشادية بالقري والمراكز المختلفة إلى توفير قدر معقول من المخصصات المالية وإلى توطيد علاقتهم بغيرهم من الأجهزة الخدمية الزراعية الأخرى بالمنطقة بالإضافة إلى ما أفرزته البيئة التي يعمل بها الجهاز الإرشادي من معوقات ومحددات للعمل الإرشادي وعدم توافر للمناخ الداعم للمنهج العلمي في حل المشكلات الزراعية التي يتعرض لها المرشدين الزراعيين والأخصائيين الإرشاديين أثناء تقديم الخدمة للمسترشدين من الزراع، وكذلك عدم توفير التمويل اللازم للإنفاق على العمل الإرشادي، ووجود البيروقراطية الإدارية وهذا الوضع يتطلب من المسؤولين عن العمل الإرشادي في مصر وبخاصة كليات الزراعة، ضرورة البحث عن الحلول الكفيلة بالتغلب على كافة تلك المعوقات أملاً في رفع جودة وكفاءة وفاعلية العمل الإرشادي.

جدول رقم (1) آراء الباحثين من المرشدين الزراعيين والأخصائيين الإرشاديين وفقاً للدرجة المتوسطة وترتيب ومستوى التواجد للمحددات المهنية لجودة أداء العاملين الإرشاديين لمهامهم الوظيفية بمحافظة القليوبية

المستوى	الترتيب	المتوسط	درجة وجود المحدد						البيان		
			الاجمالي		موجود بدرجة ضعيفة		موجود بدرجة متوسطة			موجود بدرجة كبيرة	
			عدد	%	عدد	%	عدد	%		عدد	%
كبيرة	1	2.90	274	100	9	3.3	179	65.3	86	31.4	1. الملموسة
ضعيفة	5	1.96	274	100	37	13.5	144	52.6	93	33.9	2. الاعتمادية
متوسطة	4	2.40	274	100	108	39.4	144	52.6	22	8	3. الاستجابة
كبيرة	2	2.70	274	100	121	44.2	134	48.9	19	6.9	4. التوكيد
متوسطة	3	2.61	274	100	206	75.2	63	23	5	1.8	5. التعاطف

* جمعت وحسبت النسبة المئوية من إجمالي العينة والبالغ عددها 274 مبحوثاً.

وأما ما يتعلق بتأثير تلك المحددات المهنية لجودة أداء العاملين الإرشاديين لمهامهم الإرشادية المتواجدة بمنطقة البحث، فقد أمكن ترتيب تلك التصنيفات ترتيباً تنازلياً كما هو مبين في جدول رقم (2) وفقاً لمتوسط درجات آراء الباحثين في درجة تأثير محددات جودة أداء العاملين الإرشاديين لمهامهم الإرشادية على النحو التالي: المحددات المهنية التي تتعلق بالأشياء المادية والملموسة (3.42)، المحددات المهنية التي تتعلق بدرجة الاستجابة لتنفيذ العمل من قبل مقدمي الخدمة ومتلقيها معاً (2.76)، المحددات المهنية التي تتعلق بدرجة التعاطف مع متلقي الخدمة من قبل العاملين بالإرشاد (2.55)، المحددات المهنية التي تتعلق بدرجة التوكيد والثقة في العمل الإرشادي (2.42)، المحددات المهنية التي تتعلق بدرجة الاعتمادية في تنفيذ الأعمال الموكلة للشخص (1.88)، وباستخدام الحد الأعلى والأدنى للدرجة المتوسطة المتحصل عليها من إجمالي استجابات الباحثين لوجود معوقات أو محددات كل تصنيف أمكن تقسيم التصنيفات إلى ثلاث فئات حيث تم توزيع كل تصنيف للفئة التي ينتمي إليها كما يلي: ضعيفة (أقل من 2.48)، متوسطة (من 2.48 : أقل 3.08) كبيرة (3.08 فأكثر)، وهذا الوضع يشير أن 40% من التصنيفات الخمسة المدروسة أقر الباحثين والمرشدين والاختصاصيين الإرشاديين بتأثيرها بدرجة ضعيفة وهي: المحددات المهنية التي تتعلق بدرجة الاعتمادية في تنفيذ الأعمال، والمحددات المهنية التي تتعلق بدرجة التوكيد والثقة في العمل الإرشادي، بينما أشارت النتائج أن أكثر من نصف عدد الباحثين بنسبة بلغت 60% من التصنيفات الخمسة المدروسة أقر الباحثين والمرشدين الزراعيين والاختصاصيين الإرشاديين بتأثيرها بدرجة متوسطة أو كبيرة وهي: المحددات المهنية التي تتعلق بالأشياء المادية والملموسة، والمحددات المهنية التي تتعلق بدرجة الاستجابة لتنفيذ العمل، والمحددات المهنية التي تتعلق بدرجة التعاطف مع متلقي الخدمة.

وتتشابه هذه النتائج التي حد كبير مع ما توصل إليه (Parasuaman, Zeithaml, Berry, 1988) في مقياس أو نموذج جودة الخدمة السيرفكوال (servqual) والذي وضعه لقياس محددات جودة الخدمة ويمكن تطبيقه في أية منظمة خدمية، لقياس محددات جودة الأداء للخدمة المقدمة للمستهلكين أو المتلقين للخدمة في تقييمهم لهم على أساس مستوي أو درجة جودتها معتمدين في ذلك على خمسة أبعاد وهي: الأشياء الملموسة والتي تصور الأداء أو الخدمة مادية، (الطائي، ص 155) ويمثل هذا البعد 11% كأهمية نسبية في الجودة قياساً بالأبعاد الأخرى. (Kotler, op. cit. 117)، الاعتمادية وهذا البعد يكون الأكثر ثباتاً من الأبعاد الخمسة ويكون الأكثر أهمية في تحديد ادراكات جودة أداء العاملين عند متلقي الخدمة أو الأداء، ويمثل هذا البعد 32% كأهمية نسبية في الجودة قياساً بالأبعاد الأخرى حسب Kotler، الاستجابة ويمثل هذا البعد 22% كأهمية نسبية في الجودة قياساً بالأبعاد الأخرى حسب Kotler، التوكيد أو الثقة ويمثل هذا البعد 19% كأهمية نسبية في الجودة قياساً بالأبعاد الأخرى حسب Kotler، التعاطف ويمثل هذا البعد 16% كأهمية نسبية في الجودة قياساً بالأبعاد الأخرى حسب Kotler. غير أنه في هذا البحث قد ارتفعت نسبة تأثير المحددات المهنية المتعلقة بالأشياء الملموسة كما أوضح الباحثون في استجاباتهم لتصبح هي المحدد المهني الأول المؤثر لجودة أداء العاملين الإرشاديين للمهام الإرشادية، وانخفاض المحدد المهني الخاص بالاعتمادية ليصبح هو الأخير في الترتيب من حيث التأثير لجودة أداء العاملين الإرشاديين للمهام الإرشادية، وذلك بسبب ضعف الامكانيات المادية والاعتمادات المالية المخصصة للجهاز الإرشادي والبنية التحتية الخاصة به في مصر.

جدول رقم (2) آراء الباحثين من المرشدين الزراعيين والاختصاصيين الإرشاديين وفقاً للدرجة المتوسطة وترتيب ومستوى التأثير للمحددات المهنية لجودة أداء العاملين الإرشاديين لمهامهم الوظيفية بمحافظة القليوبية

البيان	درجة تأثير المحدد							
	مؤثر بدرجة كبيرة		مؤثر بدرجة متوسطة		مؤثر بدرجة ضعيفة		الاجمالي	
	عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد	%
1. الملموسة	130	47.4	115	42	29	10.6	274	100
2. الاعتمادية	20	9.4	104	49.1	88	41.5	212	100
3. الاستجابة	19	12.4	37	24	98	63.6	154	100
4. التوكيد	125	53.2	75	31.9	35	14.9	235	100
5. التعاطف	26	12.4	55	26.2	129	61.4	210	100

* جمعت وحسبت النسبة المئوية من إجمالي عدد الباحثين الذين أقرروا بوجود تأثير للمحددات.

مما يوضح أهمية التغلب على تلك المحددات المهنية التي تواجه العاملين الإرشاديين بالمحافظة بالعمل على توضيح المهام الوظيفية لكل من المرشدين الزراعيين والاختصاصيين الإرشاديين والواجبات المنوط بهم تنفيذها بأعلى كفاءة وجودة ممكنة، وضرورة التغلب على ضعف الامكانيات

المادية في الوحدات والمراكز الإرشادية علي مستوي القرى والمراكز المختلفة بالمحافظة من خلال زيادة الاعتمادات الخاصة بالتجهيزات والبنية الأساسية للمراكز الإرشادية.

الفروق بين آراء المبحوثين من المرشدين الزراعيين والاختصاصيين الإرشاديين حول المحددات المهنية لجودة أداء العاملين الإرشاديين لمهامهم الوظيفية

للتعرف علي الاختلافات بين آراء المبحوثين فيما يتعلق بتواجد المحددات المهنية أو المعوقات المدروسة وتأثيرها من وجهة نظر المبحوثين من المرشدين الزراعيين والاختصاصيين الإرشاديين بمحافظة القليوبية، وضع الفرض الإحصائي القائل "لا يوجد فروق معنوي بين متوسط درجة تواجدها محددات جودة أداء العاملين الإرشاديين، ومتوسط درجة تأثيرها فيما يتعلق بمحددات كل من: الأشياء الملموسة والمادية، الاعتمادية في تنفيذ العمل، الاستجابة للعمل الإرشادي، التوكيد أو (الثقة) في العمل الإرشادي، التعاطف مع المسترشدين في حل المشكلات".

ولاختبار صحة الفرض الإحصائي السابق ولتحديد معنوية الفروق بين متوسط درجة التواجد للمحددات، ومتوسط درجات التأثير لها، استخدم اختبار (Z) فكانت النتائج كما هو مبين بالجدول رقم (3) فقد تبين ما يلي: وجود فرق معنوي عند مستوى 0.05 بين متوسط درجة تواجدها محددات جودة أداء العاملين الإرشاديين وبين متوسط تأثير هذا التواجد علي جودة أداء العاملين الإرشاديين، حيث كانت (Z) المحسوبة أكبر من الجدولية كما هو مبين بنفس الجدول سالف الذكر، وذلك فيما يتعلق بمحدد واحد فقط وهو محدد الأشياء الملموسة والمادية، بينما أظهرت النتائج المبينة بالجدول وجود فروق غير معنوية عند كل من مستوى 0.01، 0.05 بين متوسط درجة تواجدها محددات جودة أداء العاملين الإرشاديين وبين متوسط تأثير هذا التواجد علي جودة أداء العاملين الإرشاديين، حيث كانت (Z) المحسوبة أقل من الجدولية عند المستويين كما هو مبين بنفس الجدول سالف الذكر فيما يتعلق بكل من المحددات التالية: المحددات التي تتعلق بدرجة الاستجابة لتنفيذ العمل، والمحددات التي تتعلق بدرجة الاعتمادية في تنفيذ العمل، والمحددات التي تتعلق بدرجة التوكيد أو الثقة في العمل الإرشادي، والمحددات التي تتعلق بدرجة التعاطف مع متلقي الخدمة الإرشادية.

وبناء علي ذلك يمكن قبول الفرض الإحصائي السابق ذكره في أربعة أبعاد فقط من الأبعاد الخمسة المدروسة، وبالتالي يمكن رفض الفرض النظري البديل في أربعة أبعاد فقط من الأبعاد الخمسة المدروسة المتعلقة بمحددات جودة أداء العاملين الإرشاديين والقائل بأنه "توجد فروق بين متوسط درجة تواجدها محددات جودة أداء العاملين الإرشاديين، ومتوسط درجة تأثيرها من وجهة نظر المبحوثين من المرشدين الزراعيين والاختصاصيين الإرشاديين بمحافظة القليوبية، بينما تم قبول الفرض الإحصائي السابق في بعد واحد فقط من الأبعاد الخمسة المدروسة والمتعلق بمحدد الأشياء الملموسة والمادية، وبالتالي يمكن قبول الفرض النظري البديل في هذا البعد من الأبعاد الخمسة المدروسة المتعلقة بمحددات جودة أداء العاملين الإرشاديين والقائل بأنه "يوجد فرق معنوي بين متوسط درجة تواجدها محددات جودة أداء العاملين الإرشاديين، ومتوسط درجة تأثيره من وجهة نظر المبحوثين من المرشدين الزراعيين والاختصاصيين الإرشاديين بمحافظة القليوبية".

جدول رقم (3) آراء المبحوثين من المرشدين الزراعيين والاختصاصيين الإرشاديين وفقاً لاستجاباتهم ودرجاتهم المتوسطة والانحراف المعياري ومستوى التواجد والتأثير للمحددات المهنية لجودة أداء العاملين الإرشاديين لمهامهم الوظيفية بمحافظة القليوبية

البيان	درجة تواجدها المحدد			درجة تأثير المحدد			قيمة Z
	عدد	%	S	عدد	%	S	
1. الملموسة	274	100	5.126	274	100	6.710	2.289 *
2. الاعتمادية	274	100	7.592	212	77.4	1.752	1.999
3. الاستجابة	274	100	9.14	154	56.2	1.244	0.432
4. التوكيد (الثقة)	274	100	9.04	235	85.8	1.813	0.678
5. التعاطف	274	100	10.644	210	76.6	1.761	1.127

** معنوي عند مستوي (0.01) قيمة " Z " الجدولية = 2.58

* معنوي عند مستوي (0.05) قيمة " Z " الجدولية = 1.96

والنتائج السالفة الذكر تشير إلي عدم وجود فروق بين آراء المبحوثين من المرشدين الزراعيين والاختصاصيين الإرشاديين من حيث تواجدها المحددات الخمسة المذكورة ودرجة تأثيرها لكافة تلك التصنيفات، فيما عاد محدد واحد فقط والمتعلق بالأشياء الملموسة والإمكانات المادية، مما يوحي بالارتباط الشديد لآراء المبحوثين ما بين درجة التواجد والتأثير لتلك المحددات أو المعوقات علي جودة أداء العاملين الإرشاديين.

الفوائد التطبيقية للبحث

بالإشارة إلى ما أظهرته النتائج من عدم وجود فروق معنوية ما بين درجة وجود المحددات المهنية أو المعوقات ودرجة تأثيرها من وجهة نظر المبحوثين من المرشدين الزراعيين والاختصاصيين الإرشاديين بمحافظة القليوبية وذلك لكافة التصنيفات الخمسة سالفة الذكر، فيما عاد محدد واحد فقط والمتعلق بالأشياء الملموسة والمادية، فإن البحث يوجه نظر المسؤولين عن العمل الإرشادي بالإدارة المركزية للإرشاد الزراعي وكليات الزراعة إلى: أهمية الحد منها باتخاذ كافة الخطوات الكفيلة بنشر ثقافة العمل بروح الفريق ونشر الوعي بأهمية رفع مستوي جودة أداء العمل أو الخدمة الإرشادية المقدمة من العاملين الإرشاديين بالمحافظة للمسترشدين من الزراع، ويتم ذلك بالتواصل ما بين الباحثين بكليات الزراعة والمراكز البحثية والمرشدين الزراعيين والزراع ووضع خطط علي مستوي المحافظة وتدعيم الأجهزة المهتمة بالعمل الإرشادي وجودة أداء العاملين الإرشاديين لمهامهم الإرشادية المكلفين بها.

المراجع

1. العادلي، أحمد السيد (دكتور)، أساسيات علم الإرشاد الزراعي، دار المطبوعات الجديدة، الإسكندرية، 1983.
2. الشبراوي، عبدالعزيز حسن، فريد محمد أحمد، (دكاترة)، التنظيم الإرشادي، موضوعات تدريبية للعاملين الإرشاديين للمشروع المصري لتحسين الحبوب، الطبعة الثانية، معهد بحوث الإرشاد الزراعي والتنمية الريفية، مركز البحوث الزراعية، وزارة الزراعة، القاهرة 83 / 1984.
3. رشاد، سعيد عباس محمد (دكتور)، دراسة تحليلية لتقييم أداء المرشدين الزراعيين بمحافظة القليوبية، بحث، مجلة حوليات العلوم الزراعية بمشتهر، مجلد رقم 32 (2)، 1994.
4. سلمان، واخرون، (دكاترة)، أداء المرشدين الزراعيين لبعض المهام الإرشادية وعلاقته برضاهم عن المناخ التنظيمي - دراسة ميدانية في المنطقة الوسطى من العراق، بحث، مجلة العلوم الزراعية العراقية، 46 (1) : 87-94، 2015.
5. عبد الغني، محمد محمد، أحمد محمد دياب (دكاترة)، قياس جودة الخدمة الإرشادية الزراعية بمنطقة النوبارية باستخدام مقياسي الجودة الشاملة وجودة الخدمة، بحث، مجلة الاقتصاد الزراعي والعلوم الاجتماعية، مجلد 6، العدد (11)، نوفمبر 2015.
6. عمر، أحمد محمد (دكتور)، الإرشاد الزراعي، أوفست للطباعة، القاهرة، 1977.
7. عمر، أحمد محمد (دكتور)، المرجع في الإرشاد الزراعي، دار النهضة العربية، القاهرة، 1973.
8. Abdul Bakye, S. M. 2002. Management of Human Resources in Terms of Scientific and Practical. Al-Dar Al Jamaiya, Alexandria, Egypt, pp. 367.
9. Abdul Wahab, A. F. 1982. Introduction to Administration. Institute of Public Administration, Riyadh. p. 3.
10. Al-Lamy, N. D. E. 2007. The Relationship between Business Strategy and Information Technology and Its Impact on Organizational Performance. M.Sc Thesis, Dept. of Business Administration, Coll. of Management and Economics, Univ. of Baghdad. p. 103.
11. Arab Organization for Agricultural Development. 1994. Study of Efficiency of Agricultural Extension Systems in the Arab World. Khartoum, Sudan, p. 19.
12. Chalooop, M. A. and A. A. Naji. 2011. Job stress and Its relationship to performance of extension agents in middle region of Iraq. Iraqi J. of Agric. Sci. 42(1): 70-81.
13. Daft, R. L. 2003. Organization Theory and Design: 9th Edi. Southwestern College, U.S.A. p. 12.9. Ebel, R. L. 1979. Essentials of Educational Measurement. New Jersey, Englewood Cliffs; Prentice Hall. p. 555.
14. Humble, J., D. Jackson and A. Thomson. 1994. The Strategic Power of Corporate Values "Long Range Planning". p. 28.
15. Janice M. G. 1985. Leadership as an Aspect of Organizational Climate, Job Satisfaction and Perceived Organizational Effectiveness of Faulty Dissertation Abstract International. University of Utah. p. 3206.
16. Moran E. T. 1985. Organizational Climate in Institution of Higher Education, Dissertation Abstract International. Univ. of Pittsburg.
17. Porter C. F. 1984. Organizational derivate climate and creative output in Two Excellent Research and Development Decisions, Dissertation Abstract International. Univ. of Massachussets.
18. Al-Salem, M. S. and A. H. Al Saleh. 1991. Human Resources Management. Baghdad, Economic Press, pp. 261.
19. Al-Shamma, K. M. and K. K. Hammoud. 2000. Organization Theory. 1st Edi. Dar Al-Masira., Publ., Distrib. Oman. pp. 330.
20. Schermerhom, J. 2000. Organization Behavior. 7th Edi. Inc., New York. p. 26.
21. Al-Waagafy, R. 2001. Introduction to Psychology. 3rd Edi. Dar Al-Shrouk, Publ., Oman. p. 318-319.
22. Welsch, H., H. Levan and L. Frickson. 1989. Comparative Analysis of Care Professional and Administrators Responses Concerning Climate. Autonomy and Job Satisfaction, National Academy of Management Presentation, August.
23. Wheelen, T. L and D.J. Hunger. 2002. Strategic Management and Business Policy. 8th Edi. Prentice Hall, New Jersey, pp. 243.

24. Zhang, M. and J. Cullough 2000. Effect of Learning and Information Technology Capability on Business Performance. London, Richard D., Irwin, Inc., pp. 149.
25. Parasuaman, A., Zeithaml, V.A., and Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
26. Peterson, R. A. (1994). A meta-analysis of Cronbach's coefficient alpha. *Journal of consumer research*, 381-391.
27. Krejcie RV, Morgan DW. Determining sample size for research activities. *Educ Psychol Meas.* 1970.
28. www.vercon.sci.eg/ershad_centeral/manegment.htm.

Variations between the views of employees extension in occupational determinants the performance quality for their extension tasks Qalubiya Governorate

Rashad, S.A.M* Habib, M.H* Abd el-Gawad, S.A* Tahawy, R.T.T**

* Prof. Dr. Department of Agricultural Economics - Faculty of Agriculture - Benha University.

** Demonstrator Department of Agricultural Economics - Faculty of Agriculture - Benha University.

Abstract

The determination of the of the extension tasks quality in term of extension employee opinions in the Qalubiya governorate was targeted. The following objectives was used. The identification of the presence and influence of professional determinants of the performance quality for extension employee for them extension tasks and determine the differences between the views of the respondents with respect to presence and influence of the determinants of professional of the performance quality for employees' tasks extension. To achieve these goals, a questionnaire has been designed. Then, its data were collected using personal interview with a sample of respondents to be 274 responded from advisors and specialists extension employee in Qaliubiya governorate. Moreover, the frequencies, numbers, percentages and averages was applied. To display the data and arrange limitations or obstacles as well as test (Z) was used to test the validity of statistical hypotheses concerning the differences between respondents.

The main findings are as following:

1. There are four professional determinants were existed either high or medium which is a professional limitations relating to each of the things material and concrete the emphasis or confidence in extension work, and empathy with the recipient of the service by the working groups is guidance, and to respond to the implementation of the action by the service providers and recipients together.
2. There are three parameters were impacted significantly or moderate degree, a professional limitations relating to each of: the physical and tangible things, empathy with the recipient of the service by the extension employee, the respond to the implementation of the action by the service providers and recipients together.
3. There are no significant differences between the views of the respondents from the agricultural extension agents and specialists extension in terms of the presence of the five professional determinants studied and the degree of impact for all five classifications expect one category only on related to tangible and material things.

The results mentioned above refers to the importance of overcoming those professional limitations faced by extension employee to maintain, to work to clarify the functional tasks both of the extension agents and specialists extension workers and their duties to implement the highest efficiency and quality possible, and the need to overcome the weakness of the physical possibilities in the units and centers tasks at the village level various preservation centers by increasing allocations for equipment and infrastructure for the centers tasks.