

جودة الخدمة الإرشادية الزراعية المقدمة من الجمعيات الأهلية العاملة في المجال الزراعي في بعض قرى محافظة الفيوم

أ.د. ساميه حنا حنين د. هناء محمد هوارى م. سلوى محمد عبد الجواد

كلية الزراعة - جامعة الفيوم

المستخلص

استهدف البحث التعرف على جودة الخدمة الإرشادية المقدمة من الجمعيات الأهلية العاملة في المجال الزراعي للزراع من وجهة نظر الزراع المبحوثين، وذلك من خلال الأهداف الفرعية التالية: التعرف على أهم الخدمات الإرشادية الزراعية المقدمة من الجمعيات العاملة في المجال الزراعي، وتحديد مستوى الاستفادة من تلك الخدمات، والتعرف على المشكلات التي تواجه المبحوثين ومدى مساهمة الجمعيات الأهلية في حل تلك المشكلات، وتحديد مستوى جودة الخدمة الإرشادية الزراعية المقدمة من تلك الجمعيات من وجهة نظر الزراع المبحوثين، وتحديد العلاقة الارتباطية بين المتغيرات المستقلة المدروسة والدرجة الكلية لجودة الخدمة الإرشادية الزراعية، وتحديد اسهام المتغيرات المستقلة ذات العلاقة الارتباطية في تباين جودة الخدمة الإرشادية الزراعية، والتعرف على المشكلات التي تواجه المبحوثين في تعاملهم مع تلك الجمعيات، ومقترحاتهم لتحسين الخدمات المقدمة منها.

وقد أجري البحث في محافظة الفيوم، وتم اختيار عينة عمدية لتمثيل الجمعيات الأهلية من أكثر مراكز المحافظة التي توجد بها جمعيات أهلية زراعية نشطة، وهما مركزي الفيوم وأبشواي وتم اختيار قريتين من كل مركز وهما قرية بني صالح وزاوية الكرادسة بمركز الفيوم وقريتي السنجا وقصر بياض بمركز أبشواي، وتم أخذ عينة عشوائية بسيطة من المستفيدين من خدمات تلك الجمعيات، وذلك بواقع 10% منهم، وبذلك بلغ حجم العينة 159 مبحوثاً. وتم جمع البيانات باستخدام استمارة استبيان بالمقابلة الشخصية. وقد تم تحليل البيانات باستخدام كل من النسب المئوية، وجداول التوزيع التكراري، وتحليل الثبات ومعامل إرتباط الرتب لسبيرمان، واستخدم تحليل الإنحدار المتعدد والمتدرج Stepwise Multiple Regression Analysis.

وتمثلت أهم نتائج الدراسة في: أن ما يقرب من نصف المبحوثين (49.1%) يتلقون خدمات ذات جودة متوسطة من الجمعيات الأهلية، وذلك مقابل 20.1% فقط من المبحوثين يتلقون خدمات ذات جودة مرتفعة، أما فيما يتعلق بتأثير بعض المتغيرات المستقلة على جودة الخدمة الإرشادية الزراعية المقدمة من الجمعيات الأهلية فقد أتضح أن أكثر العوامل تأثيراً على الدرجة الكلية لجودة

الخدمة الإرشادية هي: المساهمة في حل المشكلات، والاستفادة من المعلومات الجديدة، ودرجة عضوية المنظمات التنموية المحلية، والسن، ومدى وجود مشاكل أثناء التعامل، وأن نسبة إسهام المتغيرات مجتمعة معاً في تفسير التباين في المتغير التابع بلغت 56.7%. كذلك أظهرت النتائج أن 27.7% فقط من المبحوثين أشاروا إلى وجود مشكلات تواجههم عند التعامل مع الجمعيات الأهلية، في حين أن غالبية المبحوثين (72.3%) أشاروا إلى عكس ذلك. وكان أهم تلك المشكلات: عدم استمرارية تقديم الخدمة، وعدم توافر المتخصصين، حيث ذكرت بنسبة 45.5%، 34.1% لكل منها على الترتيب.

المقدمة والمشكلة البحثية

يشهد العالم اليوم تغيرات معاصرة عديدة في مختلف الميادين، سواء كانت تلك التغيرات اقتصادية أو اجتماعية أو سياسية أو معلوماتية، كما فرضت العولمة حرية انتقال رأس المال المادي والبشرى دون أي قيود، وهو ما دعى الكثير من المستفيدين وأصحاب الاهتمام بقطاع الخدمات إلى البحث عن مؤسسات أو منظمات خدمية تشتهر بجودة الخدمات التي تقدمها، مما أدى إلى زيادة حدة المنافسة بين تلك المنظمات للفوز بالعملاء من أجل البقاء والنمو.

وقد دفعت التغيرات المعاصرة والدائمة المؤسسات إلى تبني المفاهيم الإدارية الحديثة والتي تعتبر إدارة الجودة الشاملة أهمها، فالجودة أداة استراتيجية لم تعد مرتبطة بالمنتج فحسب لكونها وظيفة من وظائف إدارة الإنتاج والعمليات بل إنها مرتبطة أيضاً بالبيئة وكافة وظائف المؤسسة، والخدمات التي تقدمها، مع تحديد متطلبات المستهدفين بالخدمة والمنتج وتحويل المتطلبات إلى مواصفات تتعكس على الأداء، والوصول بالمؤسسة إلى ثقافة تنظيمية تشجع على رفع الكفاءة والتحسين المستمر في جودة الخدمات المقدمة. (نصيرة بوزيد، 2011، ص5)

وقد أصبح تطبيق مبادئ الجودة الشاملة من المرتكزات الرئيسية لنجاح المنظمات في معظم دول العالم، بسبب ما تواجهه تلك المنظمات من تحديات كبيرة فيما يتعلق بعملية التحسين المستمر لجودة منتجاتها، كي تتمكن من إرضاء عملائها ومن ثم قدرتها على البقاء والاستمرار في ظل المنافسة العالمية. (عايض، 2012، ص 20) ولن يتحقق ذلك إلا من خلال تقديم منتجات وخدمات ذات جودة عالية" (الحداد، 2008، ص2).

ويواجه الجهاز الإرشادي الزراعي الحكومي اليوم العديد من المشكلات التي تعيق عمله أهمها: عدم كفاية التمويل، وضعف الميزانية الاستثمارية المخصصة للعمل الإرشادي بالنسبة للجهود المطلوب أدائها، وضعف إمكانيات العمل الإرشادي وخاصة في توفير وسائل المواصلات، وقلة

أعداد المرشدين الزراعيين ونقص فرص التدريب المتاحة لهم، وتعدد الجهات التي تقدم العمل الإرشادي مع ضعف العلاقة بين تلك الأطراف، وإنخفاض الطلب على المعرفة الزراعية، مما قد يؤدي إلى عدم إستدامة خدمات الإرشاد الزراعي بصورة فعالة.

ونتيجة للتطورات العالمية والتي من أهمها العولمة، وتحرير السوق، والخصخصة، واللامركزية، ونقل أو تحويل وظائف ومسئوليات الدولة أو الحكومة، ومشاركة الأفراد والجماعات والنظم المستهدفة في صنع القرار، والكوارث والأزمات الطبيعية والتي تسبب فيها الإنسان، والفقر الريفي، ونقص الغذاء، والأوبئة والأمراض، والتركيز على التنمية المستدامة والشاملة والمتكاملة ومتعددة النظم فإن الأمر يستدعي تحقيق العديد من الإصلاحات في نظم الإرشاد الزراعي، كذلك وجود متطلبات وحاجات جديدة للزراع في الدول النامية، وتمثل تلك الحاجات التعليمية الجديدة تحديات مهمة لنظم الإرشاد التقليدية خاصة عند النظر إليها في إطار ثورة تكنولوجيا المعلومات. (الشافعي، 2007، ص 8) نقلاً عن (Qamar, 2005) فالتطور الذي يشهده الإنتاج الزراعي في كافة مناحي الحياة الريفية في مصر حالياً لا بد أن يواكبه تطوير للخدمة الإرشادية بحيث أن تهتم بالمواصفات لتحسين نوعية الخدمة خاصة في ظل سياسة التحرر الاقتصادي.

وفي ظل تزايد الاهتمام بالأدوار المتعددة التي تقوم بها منظمات المجتمع المدني (NGOs) ومنها دور القيام بأنشطة زراعية متعددة وناجحة، كذلك في ظل المنافسة بين مقدمي الخدمة الإرشادية الزراعية، والذي لم يقتصر أدائها على الجهاز الإرشادي الزراعي الحكومي فقط، أصبح المستفيدين في موقف يسمح لهم بالمفاضلة بين تلك المؤسسات أو المنظمات، حيث تتجاذبهم أكثر من جهة غير حكومية تنافس المنظمة الإرشادية الزراعية الحكومية.

وقد أصبحت لجودة الخدمة الإرشادية الزراعية في الآونة الأخيرة أهمية كبرى خاصة مع وجود كم هائل ومتنوع من احتياجات المستهدفين، والمنافسة الحادة بين تلك المنظمات (الحكومية، والقطاع الخاص)، وهو ما دعى إلى ضرورة إجراء هذا البحث وذلك للتعرف على ماهية جودة الخدمات المقدمة من تلك المنظمات، وأهم المشكلات التي تواجه المبحوثين أثناء تعاملهم مع الجهات محل الدراسة، ومقترحاتهم لتحسين مستوى جودة الخدمات الإرشادية الزراعية المقدمة لهم.

أهداف الدراسة

بناءً على مشكلة الدراسة تم تحديد الأهداف التالية:

- 1- التعرف على أهم الخدمات الإرشادية الزراعية المقدمة من الجمعيات الأهلية العاملة في المجال الزراعي من وجهة نظر المبحوثين.
- 2- التعرف على مستوى الاستفادة من الخدمات التي تقدمها تلك الجمعيات من وجهة نظر المبحوثين.

- 3- التعرف على المشكلات التي تواجه المبحوثين ومدى مساهمة الجمعيات الأهلية العاملة في المجال الزراعي في حل تلك المشكلات من وجهة نظر المبحوثين.
- 4- تحديد مستوى جودة الخدمة الإرشادية الزراعية المقدمة من الجمعيات الأهلية العاملة في المجال الزراعي من وجهة نظر المبحوثين.
- 5- تحديد العلاقة الارتباطية بين المتغيرات المستقلة المدروسة وبين جودة الخدمة الإرشادية الزراعية المقدمة من الجمعيات الأهلية العاملة في المجال الزراعي.
- 6- تحديد مدى اسهام المتغيرات المستقلة المدروسة في التأثير على جودة الخدمة الإرشادية الزراعية المقدمة من الجمعيات الأهلية العاملة في المجال الزراعي من وجهة نظر المبحوثين.
- 7- التعرف على المشكلات التي تواجه المبحوثين أثناء تعاملهم مع تلك الجمعيات.
- 8- التعرف على مقترحاتتحسين جودة الخدمات الإرشادية الزراعية المقدمة من تلك الجمعيات من وجهة نظر المبحوثين.

الفروض البحثية

- لتحقيق الهدف الخامس والسادس من الأهداف البحثية أمكن صياغة الفروض التالية:
- توجد علاقة ارتباطية معنوية بين جودة الخدمة الإرشادية الزراعية المقدمة من الجمعيات الأهلية العاملة في المجال الزراعي وبين المتغيرات المستقلة التالية: السن، وحجم الحيازة الزراعية، والاتجاه نحو التغيير، ودرجة العضوية بالمنظمات التنموية المحلية، والاستفادة من خدمات الجمعيات الأهلية، ومساهمة الجمعيات الأهلية في حل المشكلات التي تواجه المبحوثين.
 - تسهم المتغيرات المستقلة المدروسة ذات العلاقة الارتباطية المعنوية في تفسير تباين جودة الخدمة الإرشادية الزراعية المقدمة من الجمعيات الأهلية العاملة في المجال الزراعي.

الاستعراض المرجعي

يتناول هذا الجزء أهمية دور المنظمات غير الحكومية في العمل الإرشادي ، وبعض المفاهيم المتعلقة بالجودة، بالإضافة إلى الدراسات السابقة المتعلقة بمجال الدراسة.

تكمن أهمية المنظمات غير الحكومية في أنها تتيح الفرصة لمشاركة أفراد المجتمع في صنع القرارات المتعلقة بحياتهم وتحملهم لمسئولية الإدارة والتنفيذ والتمويل لمشروعات هذه المنظمات، وكما أنها تقوم بدور فعال في المجتمع من خلال تقديم المساعدات الصحية والتعليمية والرعاية الاجتماعية، واستفادة الفقراء والمهمشين أينما وجدوا وفي جميع الظروف، كما تقوم المنظمات غير الحكومية بسد ثغرات الأداء الحكومي الخدمي، كذلك تساهم في القضايا الكبرى التي يعاني منها المجتمع كالأمية والبطالة والفقير. (الرميلي، 2010، ص 48)

وأشار الشافعي (2007، ص10) إلى أن ضرورة مشاركة المنظمات غير الحكومية في تقديم الخدمات الإرشادية يرجع لظهور نموذج جديد لنقل التكنولوجيا من نموذج خطي يعتمد على نقل المعلومات والمعرفة والتكنولوجيا الزراعية من الباحثين إلى المزارعين أي من القمة للقاعدة إلى نموذج آخر هو نظم المعلومات والمعرفة الزراعية الذي يعتمد على أهمية انتقال وتدفق وتداول المعلومات والمعرفة الزراعية بين جميع الأطراف والجهات المشاركة في صناعة مجتمع الزراعة.

وأضاف (David, etal (1994, p:55) إلى ضرورة توظيف المنظمات غير الحكومية في العمل الإرشادي الزراعي لكي تساهم وتتشارك مع الجهاز الإرشادي الحكومي في: تقديم تكنولوجيا سهلة التطبيق ومناسبة لظروف وأوضاع صغار الزراع ومحدودي الدخل، وكذلك القيام بالربط القوي في المنظمات غير الحكومية وبين البحوث والإرشاد الزراعي لتوصيل التكنولوجيا المعتمدة على انتقال وتدفق وتداول المعلومات والمعرفة الزراعية وبين جميع الأطراف المشاركة في صنع القرارات الزراعية، لكي يكونوا أكثر قدرة على التواصل مع فقراء الريف.

وقد تناول العديد من العلماء والباحثين مفهوم الجودة Quality من وجهات نظر مختلفة، والتي يمكن عرضها فيما يلي:

هناك من تبنى مفهوم الجودة من خلال التركيز على المنتج: ووفقاً لذلك أشار سويلم (2003، ص 120) أن الجودة هي "مجموعة الخواص والخصائص الكلية التي يحملها المنتج أو الخدمة وقابليته لتحقيق الاحتياجات والرضا أي مطابقته للغرض "Fitness For Use".

وذكر سويلم (2015، ص 159) بأنها "الدرجة التي تحققها المنظمة في مطابقة منتج معين للمواصفات القياسية المخططة، والتي تعبر عن مدى صلاحية هذا المنتج لاستخدام العميل، الذي يقوم عادة بتقييم المنتج في ضوء تجاربه واستخداماته السابقة".

وهناك من تبنى مفهوم للجودة من خلال التركيز على تحقيق الأهداف ونوعية النتائج، فقد ذكرت ليلي الشناوي (2009، ص3) أن الجودة هي "القدرة على تحقيق أهداف مرغوبة باستخدام وسائل صحيحة". كما أنها تعبر عن "درجة توافق الخدمة المقدمة مع المقاييس والمعايير المتعارف عليها".

وهناك من ركز على المستفيد من الخدمة في تعريف الجودة، فقد ذكرت Maryam Nejadjavad, and Shahram Gilanina (2016, p 20) بأنه يمكن تعريف الجودة على أنها مقياس لتلبية احتياجات العملاء وتوقعاتهم للخدمة المقدمة.

أما الجودة في الإرشاد فهي تعني "صناعة البيئة التنظيمية في المنظمة الإرشادية التي تساعد العملاء الداخليين (العاملين) على أداء أعمالهم المطلوبة بمستوى متميز من الأداء طبقاً للمواصفات المطلوبة (الهيكل التنظيمي والمسئوليات والإجراءات والعمليات والموارد اللازمة لإدارة الجودة)". هلال (2011، ص 13)، كما يعبر عنها بمقياس الرضا للمستهدفين في البرامج الإرشادية وتحسين جودة الإرشاد تعتمد على الواقع الفعلي، لذا لا بد من وجود طريقة لقياس رضا العميل. هلال (2011، ص 41).

وذكر كل من صليحة رقاد (2008، ص ص 42-43)، والحداد (2008، ص ص 11-12)، وصفاء الجزائري وآخرون (2010، ص ص 32 - 33) نقلاً عن (Parasurman, Berty, Zeithnnal, Taylor et Cronin) أهم المؤشرات المعتمدة في الحكم على جودة الخدمة، وتتمثل هذه المؤشرات في: الإعتدائية Reliability، والاستجابة Responsiveness، والكفاءة competence، وسهولة الحصول على الخدمة Access، واللباقة Courtesy، والاتصال Communication، والمصادقية Credibility، والأمان Security، ومعرفة وتفهم العميل Knowing the Customer، والجوانب المادية الملموسة Physical Asset.

وقد تم تلخيص هذه المعايير إلى خمسة نقاط فقط أطلق عليها نموذج جودة الخدمة (SERVQUAL) وتشمل الأشياء الملموسة كل من الإعتدائية والاستجابة والأمان واللباقة والاعتبارات المادية. من ناحية أخرى فقد أثبتت تلك الدراسات أنه على الرغم من أن الأبعاد الخمسة ضرورية، إلا أن الوزن النسبي لها يختلف من مستفيد إلى آخر ومن مؤسسة لأخرى، ومع ذلك يظل البعد الخاص بالاعتمادية في جميع الأحوال في المرتبة الأولى كأهم عنصر أو بعد يعكس جودة الخدمة.

وقد توصلت دراسة: الهلباوي (1998) إلى أن قدرة ثلاث أخماس المنظمات الريفية غير الحكومية منخفضة على تعبئة الموارد الضرورية لممارستها لأنشطتها، وأن نصفها قدرتها منخفضة على توظيف الموارد المتاحة في أداء أنشطتها، كما أن ثلاثة أخماسها ذات مستوى مساهمة منخفضة في التنمية الريفية، وأن هناك علاقة ارتباطية موجبة بين درجة قدرة المنظمة على تعبئة وتوظيف الموارد الضرورية لممارستها لأنشطتها وكل من عدد المنظمات الحكومية بالقرية، ودرجة التعاون مع المنظمات غير الحكومية، ودرجة ملائمة المقر لأنشطة المنظمة، ودرجة كفاية موارد المنظمة، كذلك فقد ثبت وجود علاقة ارتباطية معنوية موجبة بين درجة مساهمة المنظمات الريفية غير الحكومية في التنمية الريفية وكل من عدد السكان الذين تخدمهم المنظمة، وعدد الموظفين الحكوميين، ودرجة

مشاركة القيادات المحلية في اجتماعات المنظمة، ودرجة التعاون مع الجهات الحكومية، ودرجة التعاون مع المنظمات غير الحكومية الأخرى، ومدى كفاية موارد المنظمة.

وأوضحت دراسة الرميلى (2010) أن المشكلات الإنتاجية الزراعية جاءت في المقدمة من حيث التعدد والتنوع، وأن هناك تعدد في الأهداف الموضوعية من قبل المنظمات المدروسة، وكانت أهمها زيادة الدخل والتي أجمعت عليها المنظمات المدروسة. وتنمية المجتمع المحلي لدى 70.8% منها، ورفع الكفاءة الإنتاجية للمحاصيل الزراعية، والتوسع في الزراعات التصديرية، والحفاظ على الموارد الطبيعية لدى 69.2% منها، وأن أكثر من نصف المنظمات المدروسة (53.8%) وضعت فتح أسواق عالمية لتسويق المنتجات الزراعية كهدف لها. كذلك تقدم أنشطة في المجالات الفنية الزراعية فيما يتعلق برفع الكفاءة الإنتاجية للمحاصيل الزراعية، وتسويقها لدى 100%، 95.4% لكل منها على الترتيب، يليها إدارة الأعمال المزرعية المنزلية (55.4%)، وأقلها تنمية الموارد الطبيعية (38.5%). وأن 47.7% من المنظمات تستخدم أسلوب إرشادي واحد فقط للقيام بأنشطتها الإرشادية، وأن أسلوب الإرشاد السلعي هو الأكثر استخداما حيث يستخدم لدى 67.7% من المنظمات المدروسة، يليه أسلوبى مزارع لمزارع، والمشاركة في التكاليف لدى 32.3% من المنظمات المدروسة لكل منهما. وأن 64.4% من المنظمات المدروسة لديها علاقة مع جهاز الإرشاد الزراعي، وأن 47.7% منها لها علاقة مع جهاز الطب البيطري، و 16.9% ، 13.8% منها يوجد لديها علاقة مع كل من محطات البحوث الزراعية، وكليات الزراعة.

كما أفادت دراسة هوارى (2011) على إجماع المبحوثون على أن نشر فكر وأسلوب الزراعة العضوية كان من أهم دوافعهم للإشتراك في عضوية تلك الجمعيات، وذلك مقابل 97.8% للاستفادة من خدمات الجمعية، وتمثلت أهم الخدمات التي تقدمها تلك الجمعيات في: توفير المعلومات الفنية المتخصصة (100%)، ومتابعة تطبيق أسلوب الزراعة العضوية (76%)، وأشار 89% من المبحوثين إلى مشاركة الجمعيات المدروسة في بعض المشروعات الزراعية المرتبطة بمجال الزراعة العضوية، وأقر 83.7% منهم بعدم وجود أي علاقة بين الجمعيات المدروسة وغيرها من المنظمات غير الحكومية، كما أوضح 92.4% ، و 89% منهم بعدم وجود علاقة بينها وبين جهاز الإرشاد الزراعي وكليات الزراعة ومراكز البحوث الزراعية، في حين أفاد 95.7% منهم بوجود علاقة بين تلك الجمعيات والجهات المانحة، وتمثلت أهم نقاط القوة لتلك الجمعيات محل الدراسة في: الآثار الايجابية لممارسات الزراعة العضوية على الصحة والبيئة والتي أجمع عليها المبحوثين، بينما أشار 84,8% منهم إلى أن الطلب العالمي المتزايد على المنتجات العضوية والغذاء الآمن كان من أهم نقاط القوة لتلك الجمعيات، أما عن نقاط الضعف والتهديدات المحتملة فقد تمثلت أهمها في: غياب السياسات

الزراعية القومية الداعمة للزراعة العضوية والتي أجمع عليها المبحوثين، وضعف العلاقة بين تلك الجمعيات وجهاز الإرشاد الزراعي الحكومي والبحوث الزراعية حيث ذكر ذلك بنسبة 89%، في حين كان الاهتمام العالمي المتزايد بالزراعة العضوية وتنشيط هذا المجال عن طريق الشراكة بين الدول من أهم الفرص المتاحة لتلك الجمعيات حيث ذكر ذلك بنسبة 100%، و 92.4% لكل منها على الترتيب. وبرزت دراسة الروبي (2011) إلى أن أكثر أنشطة الدور المتوقعة من المرشدين العاملين بالجمعيات الأهلية كانت مركزة في نقل وتوصيل المعارف والخبرات الجديدة إلى الزراع، وكذلك نقل مشكلاتهم إلى الجهات البحثية الحكومية، وكانت أهم وسائل الاتصال المستخدمة هي الزيارات الحقلية، والرحلات الإرشادية، والدورات التدريبية.

وفيما يتعلق بالنتائج الخاصة بمبجوثي زراع الزراعات العضوية فقد إتضح إنخفاض درجة معرفة المبحوثين بالمتغيرات التسويقية حيث أن 85.1% لم يعرفوا فكرة تصنيع المنتج قبل التصدير، وأن 87.5% لم يعرفوا المواصفات القياسية للسوق الأمريكي والأوروبي معرفة كاملة، كما اتضح أن إدراكهم لأهمية وفائدة المنتجات العضوية كانت مرتفعة حيث بلغت نسبة ذوي الإدراك المرتفع 51%، والمتوسط 29.4%، وكانت أكثر المتغيرات المستقلة تأثيراً على الدرجة الكلية للدور الفعلي للإرشاد الزراعي في مجال إنتاج وتسويق منتجات الزراعات العضوية من وجهة نظر الزراع المبحوثين متمثلة في: المشاركة المجتمعية، ومستوى إدراك المبحوثين من الزراع لأهمية الزراعات العضوية، وحضور الدورات التدريبية، ومعرفة الزراع بالمتغيرات التسويقية، ومصادر المعلومات الزراعية، وأن نسبة إسهام تلك المتغيرات معاً في تفسير التباين الحادث في المتغير التابع بلغت 58.45% وهو إسهام معنوي عند مستوى 0.01.

الطريقة البحثية

أولاً: منطقة البحث

اختيرت محافظة الفيوم لإجراء البحث الحالي عليها، ويبلغ عدد الجمعيات الأهلية العاملة في المجال الزراعي بها 33 جمعية أهلية.

ثانياً: شاملة وعينة البحث

تم اختيار عينة لتمثيل الجمعيات الأهلية من أكثر مراكز المحافظة التي توجد بها جمعيات أهلية زراعية نشطة، وهما مركزي الفيوم وأبشواي وتم اختيار قريتين من كل مركز وهما قريتي بني صالح وزاوية الكرادسة بمركز الفيوم وقريتي السنجا وقصر بياض بمركز أبشواي، وتم أخذ عينة عشوائية بسيطة من المستفيدين من خدمات تلك الجمعيات، وذلك بواقع 10% منهم، وبذلك بلغ حجم العينة 159 مبحوثاً كما هو موضح بجدول (1).

ثانياً: أهم المتغيرات البحثية وطرق قياسها

أ- المتغيرات المستقلة

- **السن:** ويقصد به سن المبحوث حتى أقرب سنة ميلادية وقت إجراء الدراسة، وتم قياس هذا المتغير من خلال الرقم الخام لسن الزراعة.

- **الحالة التعليمية:** تم قياسه على أساس إعطاء المبحوث قيمةً رقمية وفقاً لحالته التعليمية وذلك على النحو التالي: الأمتى درجة واحدة، ودرجتان لمن يقرأ ويكتب، أما الحاصلين على مؤهل فقد استخدمت عدد سنوات الدراسة التي قضاها المبحوث كمؤشر لمستواه التعليمي وذلك على النحو التالي: حاصل على شهادة إبتدائية (6 درجات)، وحاصل على شهادة إعدادية (9 درجات)، وحاصل على شهادة ثانوية أو ما يعادلها (12 درجة)، وحاصل على شهادة فوق المتوسط (14 درجة)، وحاصل على بكالوريوس (16 درجة).

- **حجم الحيازة الزراعية الأرضية:** ويقصد به مساحة الأرض الزراعية التي يحوزها المبحوث وقت جمع البيانات سواء كانت ملكاً أو إيجاراً بجميع أنواعه مقدره بالفدان، وقد تم قياس هذا المتغير باستخدام الأرقام الخام للأقدنة التي يحوزها المبحوث ويقوم بزراعتها سواء كانت ملكاً أو إيجاراً بأنواعه وقت جمع البيانات.

- **مستوى الطموح:** يقصد به تطلعات المبحوث ورغبته في تحقيق مستوى معيشي أفضل، وأعطى درجة للإستجابة التي تعبر عن مستوى الطموح الأعلى، وصفر لمستوى الطموح الأقل، وتم تقسيم الفئات إلى مستوى طموح منخفض (أقل من 7 درجات)، ومستوى طموح متوسط (من 7 لأقل من 9 درجات)، ومرتفع (9 درجات فأكثر).

- **الاتجاه نحو التغيير:** ويقصد به مدى استجابة الزراع المبحوثين لبعض العبارات التي تعكس اتجاهاتهم نحو بعض الأفكار المستحدثة وقد تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس الاتجاهات، وتم تقسيم الفئات إلى اتجاه سلبي (أقل من 31 درجة)، واتجاه محايد (من 31 لأقل من 38 درجة)، واتجاه ايجابي (38 درجة فأكثر).

- **عضوية المنظمات التتموية المحلية:** وتم قياس هذا المتغير من خلال سؤال المبحوثين عن درجة العضوية في المنظمات والمشاركة في حضور اجتماعات تلك المنظمات، وقد أعطيت درجة للعضو العادي، ودرجتان لعضو اللجنة، و3 درجات لعضو مجلس الإدارة، و4 درجات لرئيس مجلس الإدارة، كما أعطيت 3 درجات للمشاركة الدائمة، ودرجتان للمشاركة أحياناً، ودرجة واحدة للمشاركة النادرة، وصفر في حالة عدم المشاركة.

- ماهية الخدمات الإرشادية الزراعية المقدمة من الجمعيات الأهلية العاملة في المجال الزراعي: تم سؤال المبحوثين عن أهم الخدمات التي يتلقونها من تلك الجمعيات.

- الاستفادة من الخدمات الإرشادية الزراعية المقدمة من الجمعيات الأهلية: تمثل درجة تقدير المزارع للمنفعة التي تعود عليه نتيجة لتلقيه الخدمة من الجهة المدروسة، وتم قياسها بسؤال المبحوث عن مدى استفادته من تلك الخدمات، وقد أعطيت 3 درجات للإستفادة المرتفعة، ودرجتان للإستفادة المتوسطة، ودرجة واحدة للإستفادة القليلة أو المنخفضة، وصفر لإنعدام الإستفادة.

- المساهمة في حل مشكلات المبحوثين: وتم قياسه من خلال سؤال المبحوثين عن المشكلات التي تواجههم، وهل الجمعيات الأهلية المدروسة تساعدهم في حل تلك المشكلات ، وقد أعطيت الأوزان (3، و2، و1، وصفر) للإستجابات (دائماً، وأحياناً، ونادراً، ولا) على الترتيب.

- مدى وجود مشكلات تواجه المبحوثين أثناء التعامل مع الجمعيات الأهلية: وقد تم قياس هذا المتغير بسؤال المبحوثين عن مدى وجود أية مشكلات تقابلهم عند تعاملهم مع جهة تقديم الخدمة المدروسة، وقد أعطيت الأوزان (3، و2، و1، وصفر) للإستجابات (دائماً، وأحياناً، ونادراً، ولا) على الترتيب.

ب- المتغير التابع وهو جودة الخدمة الإرشادية: وهي مجموعة السمات والخصائص الخاصة بالخدمة القادرة على تلبية احتياجات ورغبات المستفيدين. وذلك بالاعتماد على تقييم المستفيد ومعرفة مدى تحسن الأداء. وقد تم قياسه من خلال استجابات المبحوثين لعبارات جودة الخدمة المقاسة، وذلك بمقياس خماسي (غير موافق بشدة، وغير موافق، ومحايد، وموافق، وموافق بشدة)، لكل بند من البنود الخمسة المدروسة وهي: الجوانب المادية الملموسة، والاعتمادية، والاستجابية، والتعاطف، والاهتمام، وقد تم جمع الدرجات التي حصل عليها المبحوث في كافة بنود مقياس جودة الخدمة الإرشادية الزراعية لتعبر عن درجة جودة الخدمة الإرشادية من وجهة نظر المبحوثين. وقد تم استخدام نموذج parasuraman وآخرون 1993، والذي تم تنميته واختباره بواسطة فريد وآخرون، تحت الظروف المصرية وذلك لتقييم جودة الخدمة الإرشادية المقدمة من المراكز الإرشادية عام 2003، والذي يتضمن خمسة أبعاد أساسية لجودة الخدمة. وقد تم صياغة وتعديل العبارات الخاصة بالبنود الخمسة بما يتماشى مع طبيعة وخصائص المبحوثين محل الدراسة ، وفيما يلي عرضاً لهذه البنود الخمسة بعد التعديل.

الجوانب المادية الملموسة: وتشير إلى التسهيلات المادية التي تتمتع بها جهة تقديم الخدمة، وتقيس استجابات المبحوثين من وجهة نظرهم لجودة الخدمة الإرشادية لكل من العبارات التالية: استخدام طرق اتصال متعددة (تليفون - نت) لمتابعة الزراع، وملائمة المكان وتجهيزه لإستقبال الزراع، وسهولة الوصول لمكان تلقي الخدمة، وانتشار وتعدد أماكن الحصول على الخدمة.

الاعتمادية: وتشير إلى ثقة الزراع في مقدمي الخدمة وفيما يقدم لهم، وتتضمن كل من العبارات التالية: تقديم الخدمة الإرشادية وفقاً لإحتياجات الزراع الفعلية، والثقة في المعلومات المقدمة، والثقة في مقدمي الخدمة، وتوافر الخبرة الكافية لدى مقدمي الخبرة، وحدثة المعلومات أو الخدمات المقدمة للزراع، وحرص مقدمي الخدمة على حل مشكلات الزراع، وتقديم الخدمة كحزمة متكاملة، والمتابعة أثناء تنفيذ/ تطبيق الخدمة.

الاستجابة: وتشير إلى سرعة تقديم الخدمة، وتحذير الزراع بما قد يحدث، وتتضمن كل من العبارات التالية: تقديم الخدمة في الوقت المناسب، والاستجابة الفورية لاحتياجات الزراع، والاستعداد الدائم من مقدمي الخدمة للتعاون مع الزراع ومساعدتهم، والرد الفوري على الإستفسارات والشكاوى، والتحذير والإنذار المبكر بالمشاكل المتوقعة، وتقديم حلول مسبقة للظروف والأزمات المتوقعة.

التعاطف: ويشير إلى العلاقة بين مقدمي الخدمة والمستفيدين منها، ويتضمن العبارات التالية: التعامل مع الزراع بروح الصداقة والود، وضع مصالح الزراع في أولوية اهتمام مقدمي الخدمة، وملائمة ساعات العمل ووقت تقديم الخدمة لظروف الزراع، وتمتع مقدمي الخدمة بمهارات اتصال جيدة في التعامل مع الزراع، ومساعدة الزراع على فهم الخدمة وتطبيقها.

الاهتمام: ويشير إلى العناية بأراء الزراع لتحسين مستوى الخدمات المقدمة، ويشمل كل من العبارات التالية: الاهتمام بشكاوى الزراع، والاهتمام بمقترحات الزراع لتحسين الخدمة المقدمة، والاهتمام بمتابعة حل مشكلات الزراع، ومساعدة الزراع في الوصول إلى الجهات الأخرى ذات الصلة (التسويق- الإقراض)، والاهتمام بتطوير الخدمة وتحسينها باستمرار. وقد تم جمع الدرجات التي حصل عليها المبحوث في كافة بنود مقياس جودة الخدمة الإرشادية الزراعية لتعبر عن درجة جودة الخدمة الإرشادية من وجهة نظر المبحوثين. وتم حساب المدى الفعلي للمقياس، ووفقاً لذلك تم تقسيم الفئات إلى مستوى جودة منخفض (أقل من 74 درجة)، ومستوى جودة متوسط من (74 درجة لأقل من 102 درجة)، ومستوى جودة مرتفع (102 درجة فأكثر).

ثانياً: أساليب التحليل الإحصائي

تم استخدام التكرارات والنسب المئوية لعرض ووصف البيانات، وتحليل الثبات، ومعامل ارتباط الرتب لسبيرمان، وتحليل الإنحدار المتعدد والمتدرج Stepwise Multiple Regression Analysis لتحليل بيانات الدراسة.

وتم جمع البيانات بالمقابلة الشخصية للمبحوثين، وقد استغرقت عملية جمع البيانات حوالي ثلاثة أشهر وذلك خلال الفترة من أول شهر أكتوبر 2017 حتى نهاية شهر ديسمبر لعام 2017، وللتأكد من صلاحية المقياس المستخدم لقياس جودة الخدمة تم عمل اختبار الثبات باستخدام معادلة سبيرمان - براون Spearman - Brown Formula، ومعادلة جتمان Guttman Formula، وطريقة كرونباخ Cronbach Method.

النتائج ومناقشتها

أولاً: الخصائص المميزة للزراع المبحوثين

أفادت النتائج الواردة بجدول (2) أن ما يقرب من نصف عينة الزراع المبحوثين 47,8% كانوا من كبار السن مما قد يشير إلى عزوف الشباب عن العمل بمهنة الزراعة، وإتجاههم نحو الأعمال الأخرى غير الزراعية نظراً لإرتفاع العائد منها مقابل مهنة الزراعة، كم اتضح انخفاض المستوى التعليمي بصفة عامة لزراع العينة حيث أن ما يزيد على نصف المبحوثين (57,3%) أما أميين أو يقرأون ويكتبون، في حين بلغت نسبة من يحملون شهادة متوسطة 30,8%، وذلك مقابل 3,1% منهم فقط حاصلين على مؤهل عالي. وهو ما يشير إلى ارتفاع نسبة الأمية في الريف، كما أشارت النتائج إلى تفتت وتقرم الحيازة الزراعية الأرضية لدى المبحوثين. حيث أن ما يزيد عن نصف المبحوثين (54%) ذوي حيازات زراعية صغيرة (أقل من 3 فدان)، وذلك مقابل 12% منهم فقط لديهم حيازة زراعية أرضية (5 فدان فأكثر).

وفيما يتعلق بمستوي الطموح فقد أظهرت النتائج ارتفاع مستوى طموح المبحوثين، حيث أن 61,6% من المبحوثين ذوي مستوى طموح مرتفع، وذلك مقابل 7,6% فقط ذوي مستوى طموح منخفض، وهو ما يشير إلى تطلع المبحوثين إلى مستوى معيشي أفضل، الأمر الذي قد يعكس سعيهم المستمر نحو مصادر الحصول على الخدمات الإرشادية الزراعية الأكثر جودة، كذلك أشارت النتائج إلي أن اتجاه 55,3% من المبحوثين نحو التغيير كان محايد، وذلك مقابل 39,6% منهم ذوي اتجاه ايجابي، أما بالنسبة لعضوية المنظمات التنموية المحلية فقد أشارت النتائج انخفاض درجة عضوية المبحوثين للمنظمات، حيث أن ما يزيد عن نصف المبحوثين (52,8%) ذوي درجة عضوية

منخفضة ، وذلك مقابل 43,4%، و3,8% من المبحوثين وقعوا في الفئة المتوسطة والمرتفعة. وهو ما قد يرجع إلى انخفاض درجة وعيهم بدورها وأهميتها، بالإضافة إلى انشغال غالبيتهم بالبحث عن موارد للرزق، وانخراطهم في سوق العمل، أو لأنها لا تقدم خدمات أو أنشطة ذات صلة باحتياجات المبحوثين الفعلية.

ثانياً- أهم الخدمات الإرشادية الزراعية المقدمة من الجمعيات الأهلية العاملة في المجال الزراعي من وجهة نظر المبحوثين

أشارت النتائج الواردة بجدول (3) إلى أن أهم الخدمات التي تقدمها الجمعيات الأهلية للزراع المبحوثين هي: عقد اجتماعات وندوات إرشادية، وتوفير التقاوي والشتلات المحسنة، والتعريف بأوقات الحصاد المناسبة لمختلف المحاصيل، وتوفير الأسمدة والمخصبات الزراعية، وإمداد الزراع بالممارسات الزراعية الجديدة من أكثر الخدمات التي تقدم للمبحوثين حيث ذكر ذلك بنسبة 46,5%، و45,3%، و38,4%، و37,1%، و32,7%.

ثالثاً: مستوى الاستفادة من الخدمات الإرشادية الزراعية المقدمة من الجمعيات الأهلية العاملة في المجال الزراعي من وجهة نظر المبحوثين

أوضحت النتائج الواردة بجدول (4) أن الغالبية العظمى من المبحوثين (84,3%) ذوي درجة استفادة منخفضة أو متوسطة من تلك الخدمات. وذلك مقابل 15,7% فقط كانت استفادتهم مرتفعة. وهو ما قد يرجع إلى أن تلك الخدمات يتحمل تكلفتها كاملة المبحوث سواء كانت عاجلة أم آجلة عند بيع المحصول، دون توفير أي دعم مادي أو تخفيض أسعارها.

رابعاً: مساهمة الجمعيات الأهلية العاملة في المجال الزراعي في حل المشكلات التي تواجه المبحوثين، ونوع تلك المشكلات، وكيفية المساعدة في حلها

أظهرت نتائج جدول (5) أن 34% فقط من إجمالي المبحوثين أفادوا بمساعدة تلك الجمعيات لهم في حالة حدوث مشكلات للمبحوثين، في حين أفاد ثلثي المبحوثين تقريباً (66%) بعدم المساعدة، وكانت أكثر المشكلات التي تواجه المبحوثين كانت إصابة المحصول بالأمراض والآفات، وعدم توفير مستلزمات الإنتاج بالجمعية الزراعية، وانخفاض الإنتاجية، وعدم معرفة معدلات التسميد المثلى، حيث ذكر ذلك بنسبة 74,1%، و27,8%، و18,5%، و18,5% لكل منها على الترتيب، لذا كانت المساعدة متمثلة في: توفير الرش والعلاج المناسب لنوع الإصابة، وتوفير مستلزمات الإنتاج (سماد وتقاوي والآت زراعية)، والتعريف بالتقاوي المحسنة والجيدة، والتعريف باحتياجات النبات من

السماذ والعناصر الغذائية التي يحتاجها، حيث ذكر ذلك بنسبة 88,9%، و 37,1%، و 27,8%، و 18,5% على الترتيب.

خامساً: مستوى جودة الخدمة الإرشادية الزراعية المقدمة من الجمعيات الأهلية العاملة في المجال الزراعي من وجهة نظر المبحوثين

أوضحت نتائج الجدول (6) أن ما يقرب من نصف المبحوثين (49,1%) يتلقون خدمات ذات جودة متوسطة، في حين أن 20,1% فقط من المبحوثين يتلقون خدمات ذات جودة مرتفعة.

سادساً: العلاقة الارتباطية بين جودة الخدمة الإرشادية الزراعية المقدمة من الجمعيات الأهلية والمتغيرات المستقلة المدروسة: وهو ما يمكن توضيحه على النحو التالي:

أظهرت بيانات الجدول (7) إلى وجود علاقة معنوية بين جودة الخدمة الإرشادية المقدمة من الجمعيات الأهلية العاملة في المجال الزراعي وبين متغير السن حيث بلغت قيمة معامل ارتباط الرتب $-0,250$ ، وهي معنوية عند المستوى الاحتمالي $0,01$ ، ومتغير حجم الحيازة الزراعية الأرضية حيث بلغت قيمة معامل ارتباط الرتب $0,300$ وهي معنوية عند المستوى الاحتمالي $0,01$ ، ومتغير الاتجاه نحو التغيير حيث بلغت قيمة معامل ارتباط الرتب $0,419$ وهي معنوية عند المستوى الاحتمالي $0,01$ ، ومتغير درجة عضوية المنظمات التنموية المحلية حيث بلغت قيمة معامل ارتباط الرتب $0,563$ وهي معنوية عند المستوى الاحتمالي $0,01$ ، ومتغير الاستفادة من خدمات الجمعيات الأهلية حيث بلغت قيمة معامل ارتباط الرتب $0,49$ وهي معنوية عند المستوى الاحتمالي $0,01$ ، ومتغير المساهمة في حل المشكلات حيث بلغت قيمة معامل ارتباط الرتب $0,625$ وهي معنوية عند المستوى الاحتمالي $0,01$ ، وبناء على ذلك أمكن رفض الفرض الإحصائي الذي ينص على عدم وجود علاقة ارتباطية فيما يتعلق بالسن، وحجم الحيازة الزراعية الأرضية، والاتجاه نحو التغيير، ودرجة عضوية المنظمات التنموية المحلية، ومستوى الاستفادة من الخدمات الإرشادية المقدمة، ومدى مساهمة الجمعيات الأهلية في حل المشكلات التي تواجه المبحوثين وقبول الفرض النظري.

سابعاً: إسهام المتغيرات المستقلة المدروسة في التأثير على جودة الخدمة الإرشادية الزراعية المقدمة من الجمعيات الأهلية العاملة في المجال الزراعي من جهة نظر المبحوثين

أوضحت النتائج الموضحة بالجدول (8) أن أكثر العوامل تأثيراً على الدرجة الكلية لجودة الخدمة الإرشادية المقدمة من الجمعيات الأهلية هي: مساهمة تلك الجمعيات في حل المشكلات التي تواجه المبحوثين، حيث أنه يسهم بنسبة 44,9% في تفسير التباين في المتغير التابع، و متغير الاستفادة من المعلومات الجديدة التي توفرها الجمعيات الذي يسهم بنسبة 5,8% في تفسير هذا

التباين، ومتغير درجة عضوية المنظمات ويسهم بنسبة 4,1% في تفسير هذا التباين، ومتغير السن يسهم بنسبة 1,1% في تفسير هذا التباين، ومتغير مدى وجود مشاكل تواجه المبحوثين أثناء التعامل ويسهم بنسبة 0,8% في تفسير التباين في هذا المتغير.

وبناءً على ذلك أمكن رفض الفرض الإحصائي وقبول الفرض النظري الذي نص على أن هناك تأثير لبعض خصائص المبحوثين مجتمعة على الدرجة الكلية لجودة الخدمة الإرشادية المقدمة من الجمعيات الأهلية.

ثامناً: مشكلات التعامل مع الجمعيات الأهلية، ونوع تلك المشكلات من وجهة نظر المبحوثين
أظهرت نتائج جدول (9) أن 27,7% فقط من المبحوثين أشاروا إلى وجود مشكلات تواجههم عند التعامل مع تلك الجمعيات، في حين أن الغالبية من المبحوثين (72,3%) أشاروا إلى عكس ذلك.

وتمثلت أهمها في: عدم استمرارية تقديم الخدمة، وعدم توافر المتخصصين، حيث ذكر ذلك بنسبة 45,5%، و34,1% لكل منها على الترتيب.

تاسعاً: مقترحات لتحسين مستوى جودة الخدمة الإرشادية الزراعية من وجهة نظر الزراع المبحوثين

أشار المبحوثين بالجدول (9) إلى أن: تزويد تلك الجمعيات بالمتخصصين في كافة المجالات الزراعية، وتوافر الخبرة الزراعية الكافية، وتوفير مستلزمات الإنتاج للزراع بأسعار مناسبة، وتوفير الخدمات بصفة مستمرة، والاهتمام بمشاكل واحتياجات الزراع كانت من أهم مقترحاتهم لتحسين الخدمات التي تقدمها تلك الجمعيات حيث ذكر ذلك بنسبة 81,8%، و 77,4%، و 72,3%، و 67,9%، و 61,6% لكل منها على الترتيب.

توصيات الدراسة

في ضوء ما أسفرت عنه نتائج البحث أمكن استخلاص بعض التوصيات التي يمكن الاستفادة بها في تحسين وتطوير مستوى جودة تقديم الخدمات الإرشادية الزراعية، وذلك على النحو التالي:

1- ضرورة تنوع الخدمات الإرشادية الزراعية المقدمة من الجمعيات الأهلية العاملة في المجال الزراعي لتشمل كافة الأنشطة الزراعية من إنتاج نباتي وحيواني وأنشطة تسويقية.

2- العمل على ضمان استمرارية الخدمات المقدمة من تلك الجمعيات مع توفير الدعم اللازم وفقاً للظروف الاقتصادية للزراع.

3- تشجيع ودعم الدولة لإنشاء المزيد من الجمعيات الأهلية العاملة في المجال الزراعي لما لها من دور لا يستهان به سواء في توفير الخدمات الإرشادية الزراعية للزراع أو المساعدة في حل المشكلات التي تواجههم، والعمل على تحفيز الزراع للانضمام لتلك الجمعيات والاستفادة من خدماتها.

4- إجراء المزيد من الدراسات المستقبلية عن جودة الخدمة الإرشادية الزراعية مع التركيز على بعض الأبعاد أو المؤشرات التي لم تؤخذ في الاعتبار في تلك الدراسة، وأيضاً دراسة العوامل والمتغيرات التي لم تتطرق لها.

الجدول

جدول رقم 1: حجم الشاملة والعينة من الزراع المبحوثين المستفيدين من خدمات الجمعيات الأهلية العاملة في المجال الزراعي بالقرى المختارة بمحافظة الفيوم

القرية	المركز	حجم الشاملة	حجم العينة (10%)
السنبأ	ابشواي	490	49
قصر بياض	ابشواي	200	20
بني صالح	الفيوم	700	70
زاوية الكرادسة	الفيوم	200	20
الإجمالي		1590	159

جدول رقم 2: توزيع المبحوثين وفقاً للخصائص المميزة لهم

السن	العدد	%
صغار السن (أقل من 35 سنة)	15	9,4
متوسطي السن (من 35 لأقل من 50 سنة)	68	42,8
كبار السن (50 سنة فأكثر)	76	47,8
الإجمالي	159	100
الحالة التعليمية	العدد	%
أمي	37	23,3
يقرأ ويكتب	54	34
حاصل على ابتدائية	2	1,3
حاصل على إعدادية	7	4,4

تابع جدول رقم 2

30,8	49	حاصل على مؤهل متوسط
3,1	5	حاصل على مؤهل فوق المتوسط
3,1	5	حاصل على مؤهل جامعي
100	159	الإجمالي
%	العدد	حجم الحيازة الزراعية الأرضية
7,5	12	(أقل من 1 فدان)
46,5	74	(من 1 لأقل من 3 فدان)
34	54	(من 3 لأقل من 5 فدان)
12	19	(5 فدان فأكثر)
100	159	الإجمالي
%	العدد	مستوى الطموح
7,6	12	منخفض (أقل من 7 درجات)
30,8	49	متوسط (من 7 لأقل من 9 درجات)
61,6	98	مرتفع (9 درجات فأكثر)
100	159	الإجمالي
%	العدد	الاتجاه نحو التغيير
5,1	8	سلبي (أقل من 31 درجة)
55,3	88	محايد (من 31 لأقل من 38 درجة)
39,6	63	ايجابي (38 درجة فأكثر)
100	295	الإجمالي
%	العدد	عضوية المنظمات
52,8	84	منخفضة (أقل من 3 درجة)
43,4	69	متوسطة (من 3 لأقل من 5 درجات)
3,8	6	مرتفعة (5 درجات فأكثر)
100	159	الإجمالي

المصدر: بيانات الدراسة

جدول رقم 3: التكرار والنسبة المئوية للخدمات الإرشادية الزراعية المقدمة للمبحوثين من الجمعيات الأهلية العاملة في المجال الزراعي

الخدمة المقدمة	التكرار (ن = 159)	%
أ - عقد اجتماعات وندوات إرشادية	74	46,5
توفير التقاوي والشتلات المحسنة	72	45,3
التعريف بأوقات الحصاد المناسبة لمختلف المحاصيل	61	38,4
توفير الأسمدة والمخصبات الزراعية	59	37,1
الإمداد بالممارسات الزراعية الجديدة	52	32,7
التدريب على عمل الكمبوست	47	29,6
التوعية بالحفاظ على البيئة من التلوث	40	25,2
التوعية بالحفاظ على الأرض الزراعية وصيانتها	37	23,3
التعريف بالأسعار الجارية والمتوقعة لبيع المحصول	35	22
التوعية بترشيد استخدام مياه الري	29	18,2
توفير السماد البلدي، والجبس الزراعي	21	13,2
توفير المبيدات والعلاجات المختلفة	16	10,1
تبطين المساعي	5	3,1

المصدر: بيانات الدراسة

جدول رقم 4: توزيع المبحوثين وفقاً لمستوى الاستفادة من الخدمات المقدمة لهم

الاستفادة من الخدمات المقدمة	العدد	%
منخفضة (أقل من 9 درجات)	69	43,4
متوسطة (من 9 لأقل من 17 درجة)	65	40,9
مرتفعة (17 درجة فأكثر)	25	15,7
الإجمالي	159	100

المصدر: بيانات الدراسة

جدول رقم 5: توزيع المبحوثين وفقاً لمدى مساهمة الجمعيات الأهلية في حل المشكلات التي تواجههم، ونوع تلك المشكلات، وكيفية المساعدة

العدد	%	أ - المساهمة في حل المشكلات
30	18,9	دائماً
-	-	أحياناً
24	15,1	نادراً
105	66	لا تساهم
159	100	الإجمالي
ب - نوع المشكلات		التكرار (ن = 54) *
40	74,1	إصابة المحصول بالأمراض والآفات المختلفة والضعف العام للنبات
10	18,5	انخفاض إنتاجية المحاصيل
8	14,8	انتشار الحشائش خاصة بين محاصيل الخضر
20	37,1	عدم توفير مستلزمات الإنتاج
10	18,5	عدم معرفة معدلات التسميد المناسبة
ج - كيفية المساعدة		
48	88,9	توفير الرش والعلاج المناسب لنوع الإصابة.
35	64,9	توفير مستلزمات الإنتاج (سماد وتقاوي محسنة والآت زراعية).
10	18,5	التعريف باحتياجات النبات من السماد والعناصر الغذائية التي يحتاجها.

المصدر: بيانات الدراسة* حسب % وفقاً لعدد المبحوثين الذين فادوا بمساهمة تلك الجهات في حل المشكلات التي تواجههم)

جدول رقم 6: توزيع المبحوثين وفقاً لمستوى جودة الخدمات الإرشادية الزراعية المقدمة

العدد	%	مستوى جودة الخدمة
49	30,8	منخفضة (أقل من 74 درجة)
78	49,1	متوسطة (من 74 لأقل من 102 درجة)
32	20,1	مرتفعة (102 درجة فأكثر)
159	100	الإجمالي

المصدر: بيانات الدراسة

جدول رقم 7: العلاقة الارتباطية بين المتغيرات المستقلة المدروسة والدرجة الكلية لجودة الخدمة الإرشادية المقدمة من الجمعيات الأهلية

المتغيرات المستقلة	قيمة معامل ارتباط الرتب	
السن	** -0,250	1
مستوى التعليم	-0,033	2
حجم الحيازة الزراعية الأرضية	** 0,300	3
مستوى الطموح	0,088	4
الاتجاه نحو التغيير	** 0,419	5
درجة عضوية المنظمات التنموية المحلية	** 0,563	6
الاستفادة من الخدمات المقدمة	** 0,494	7
المساهمة في حل المشكلات	** 0,625	8
وجود مشاكل أثناء التعامل	-0,143	9

المصدر: بيانات الدراسة ** معنوي عند 0.01 * معنوي عند 0.05

جدول رقم 8: نتائج تحليل الإنحدار المتدرج الصاعد للعلاقة بين بعض المتغيرات المدروسة والدرجة الكلية لجودة الخدمة الإرشادية المقدمة من الجمعيات الأهلية

المرحلة	المتغير	معامل الارتباط المتعدد	% للتباين المفسر للمتغير التابع	% التراكمية المفسرة للمتغير التابع	معامل الانحدار	قيمة ف
الأولى	المساهمة في حل المشكلات	0,67	44,9	-	0,303	** 129,5
الثانية	الاستفادة من المعلومات الجديدة	0,71	5,8	50,7	0,273	** 82,2
الثالثة	درجة عضوية المنظمات التنموية المحلية	0,74	4,1	54,8	0,296	** 64,9
الرابعة	السن	0,75	1,1	55,9	-0,113	** 51,1
الخامسة	مشاكل التعامل مع الجمعيات	0,76	0,8	56,7	-0,106	** 42,4

المصدر: بيانات الدراسة ** معنوي عند 0,01

جدول رقم 9: توزيع المبحوثين وفقاً لمشكلات التعامل مع الجمعيات الأهلية

مشكلات التعامل	العدد	%
دائماً	34	21,4
أحياناً	10	6,3
نادراً	-	-
لا توجد	115	72,3
الإجمالي	159	100
نوعية المشكلات	التكرار (ن = 44)	*%
عدم استمرارية تقديم الخدمة	20	45,5
عدم توافر المتخصصين في المجالات الزراعية المختلفة	15	34,1
عدم توافر الخبرة الكافية	10	22,7
البطء النسبي في تلبية احتياجات المبحوثين	8	18,2

المصدر: بيانات الدراسة (*) حسب النسبة المئوية وفقاً لعدد المبحوثين الذين أفادوا بوجود مشكلات تقابلهم أثناء التعامل مع الجهات محل الدراسة)

جدول رقم 9: توزيع المبحوثين وفقاً لمقترحاتهم لتحسين مستوى جودة الخدمة الإرشادية الزراعية المقدمة لهم من الجمعيات الأهلية

المقترحات	التكرار (ن = 159)	%
تزويد تلك الجمعيات بالمتخصصين في كافة المجالات الزراعية	130	81,8
توافر الخبرة الزراعية الكافية	123	77,4
توفير مستلزمات الإنتاج للزراع بأسعار مناسبة	115	72,3
توفير الخدمات بصفة مستمرة	108	67,9
الاهتمام بمشاكل واحتياجات الزراع	98	61,6
عمل حقول إرشادية	76	47,8
العمل على توفير طرق ري حديثة للزراع	65	40,9
زيادة أعداد الجمعيات العاملة في المجال الزراعي	65	40,9
الاهتمام بصغار الزراع	60	37,7
توفير أسواق لبيع المحصول بأسعار مناسبة	60	37,7
وجود اتصال وتعاون بين تلك الجمعيات والمرشد الزراعي	45	28,3

المصدر: بيانات الدراسة

المراجع

- 1- الجزائري، صفاء محمد هادي- علي غباش محمد - بشرى عبد الله شتيت، "قياس وتقييم جودة الخدمات الصحية"، البصرة، 2010. www.lasj.Net/iasj.
- 2- الحداد، محرم، "إدارة الجودة الشاملة وتطبيقها في تقييم بعض قطاعات المرافق العامة في مصر"، معهد التخطيط القومي، سلسلة قضايا التخطيط والتنمية رقم (209)، 2008.
- 3- الرميلى، محمد عبد العليم على "دور المنظمات غير الحكومية التي تعمل بأنشطة زراعية في العمل الإرشادي الزراعي بمحافظة المنيا وسوهاج وقنا والأقصر" رسالة دكتوراه، كلية الزراعة، جامعة القاهرة، 2010.
- 4- الروبي، محمد نجيب على عبد العزيز حسانين، " الدور الإرشادي للجمعيات الأهلية العاملة في مجال إنتاج وتسويق منتجات الزراعة العضوية بمحافظة الفيوم"، رسالة دكتوراه، كلية الزراعة، جامعة الفيوم، 2011.
- 5- الشافعي، عماد مختار أحمد، "توظيف المنظمات غير الحكومية في تقديم الخدمات الإرشادية الزراعية، ندوة عن دور المنظمات غير الحكومية في تقديم الخدمة الإرشادية الزراعية"، الجمعية العلمية للإرشاد الزراعي، المركز الاقليمي للإصلاح الزراعي والتنمية الريفية في الشرق الأدنى، 2007.
- 6- الشناوي، ليلي حماد، "جودة البحوث في الإرشاد الزراعي رؤية مستقبلية"، المؤتمر التاسع للجمعية العلمية للإرشاد الزراعي، الجمعية العلمية للإرشاد الزراعي، 2009.
- 7- الهلباوي، هشام عبد الرازق توفيق ، "دور المنظمات غير الحكومية في التنمية الريفية". رسالة دكتوراه، كلية الزراعة، جامعة الاسكندرية، 1998.
- 8- بوزيد، نصيرة، "إدارة الجودة الشاملة في الجامعة (دراسة حالة: كلية العلوم والتكنولوجيا)"، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية والتسيير، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي جامعة أوبيكر بلقايد- تلمسان، 2011.
- 9- رقاد، صليحة، "تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر الزبون" دراسة حالة لمؤسسة البريد والمواصلات"، رسالة ماجستير في العلوم التجارية تخصص إدارة أعمال، جامعة الحاج لخضر، باتنة، الجزائر، 2008.
- 10- سويلم، محمد نسيم على، "التوأمان الكفاءة والفعالية"، مصر للخدمات العلمية، 2003.
- 11- سويلم، محمد نسيم على، "معلومات مختارة في الإرشاد الزراعي والمجتمع الريفي"، دار الندى للطباعة، 2015.

- 12- عايش، عبد اللطيف مصلح محمد، "إدارة الجودة"، جامعة العلوم والتكنولوجيا، صنعاء، الطبعة الأولى، 2012.
- 13- هلال، محمد عبد الغني حسن، "مهارات إدارة الجودة الشاملة في الإرشاد"، مركز تطوير الأداء والتنمية، الطبعة الأولى، 2011.
- 14- هوارى، هناء محمد، "الوضع الراهن للجمعيات الأهلية العاملة في مجال الزراعة العضوية في محافظة الفيوم"، مجلة الفيوم للبحوث والتنمية الزراعية، مجلد 25، العدد 2، 2011.
- 15- David, M. M.; Rogers, E.S. and Winrok, E.N. "NGOs Government Paradigms in Agricultural Development: A relationship of Competition or Collaboration?" International Institute for Agricultural Development, center for Institutional and Human Resource Development, Route 3, petit jean Mountain, Morrilton, Arkansas, 1994.
- 16- Nejadjavad, Maryam &ShahramGilanina, "the Role of Service Quality in Organizations", Journal of Business and Management Review, Vol. 5, No. 7, 2016.

Extension Service quality Delivered by NGOs working in the Agricultural Field in some villages in Fayoum governorate

ABSTRACT

The main objectives of the study were to: Identification of agricultural extension services provided by NGOs, Determine level of benefit of the extension service provided by NGOs, Identify problems facing the respondednts and the role of NGOs to solve them, Determine the agricultural extension service quality provided by NGOs from the point of view of the surveyed, Determine of the correlation relationship between the studied independent variables and quality of agricultural extension service provided by NGOs, Determine the contribution percentage of each of the independent variables which has significant correlation relationship in interpreting variance of quality of extension service provided by NGO, identify the problems which faced respondents in their dealings with the NGOs, and their suggestions to improve the services provided by them.

Study was conducted in Fayoumgovernorate,a representative sample was chosen to represent the most active NGOs in the agricultural field which were Fayoum and Abshway. Two villages were selected from each district: BaniSaleh and Zawiyakaradsah from Fayoum, El- Sangaa and kasrBayad from Abshway, A simple random sample of the beneficiaries of these associations was selected by 10% of them. The sample size reached to 159 respondent.

Data were collected using a questionnaire through a personal interviews, Percentages, repetitive distribution tables, Stability analysis ,correlation coefficient, and stepwise multiple regression analysis were used to analyse data.

Findings showed that nearly half of the respondents (49.1%) received an average quality of service, compared with 20.1% who received high quality services. Also Findings of the statistical analysis showed that the most influential variable on the overall quality of the extension provided by NGOs were: contribute to problem solving, getting benefit of new information, membership of local development organizations, age, and the extent of problems during dealing, and that the contribution of the variables combined to explain the variance in the dependent variable was 56.7%.

Findings also showed that only 27.7% of the respondents indicated that they faced problems when dealing with associations, while majority of them (72.3%) indicated the opposite. The most important problems were: non- sustainability of service non availability of specialists, as mentioned by 45.5%, 34.1% respectively.

Extension Service quality Delivered by NGOs working in the Agricultural
Field in some villages in Fayoum governorate