

جودة الخدمة الارشادية من وجهة نظر المستفيدين بمحافظة شمال سيناء

أ.د/ سعيد عباس محمد رشاد* أ.د/ محمد حسب النبي حبيب* أ.د/ محمد أبو الفتوح السلسيلي*

د/ أحمد السيد محمود** م/ محمد محمود عبد الوهاب***

* قسم الاقتصاد الزراعي – كلية الزراعة – جامعة بنها

** قسم الارشاد الزراعي بمركز بحوث الصحراء – وزارة الزراعة

*** أخصائي إرشاد زراعي بمركز بحوث الصحراء – وزارة الزراعة

المستخلص:

يهدف البحث بصفة رئيسية إلي التعرف علي آراء المستفيدين من الخدمة الارشادية بمحافظة شمال سيناء في جودة الخدمة الارشادية المقدمة لهم وفقا لأبعاد ومكونات الجودة الخمسة، ولتحقيق أهداف البحث فقد تم تصميم استمارة استبيان أعدت خصيصا لهذا الغرض خصيصا، وقد تم اختيار بئر العبد كأحد أكبر مراكز المحافظة من حيث عدد السكان والرقعة الزراعية وعدد الحائزين، وقد تم اختيار عينة عشوائية قوامها ٣٤٤ مبحوثا بنسبة بلغت ٤.٥% من اجمالي عدد الزراع بالمنطقة، وتم تجميع بيانات البحث خلال شهري أبريل ومايو لعام ٢٠١٧، واستخدم في عرض البيانات والنتائج البحثية الجداول التكرارية والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري ومعامل الارتباط البسيط لبيرسون ومعامل الانحدار المتعدد.

وتمثلت أهم النتائج فيما يلي:

١. أن الدرجة الكلية لتواجد الخدمة الارشادية لم تعدي ٨٨% أي أن ما يزيد عن ثلاثة أرباع عدد المبحوثين كانت آرائهم تؤيد تواجد الخدمة الارشادية بدرجة قليلة إلي متوسطة من حيث الكم والنوع.
٢. أن ما يزيد عن ثلاثة أرباع عدد المبحوثين ٨٠% منهم كانت آرائهم تشير إلي الخدمة الارشادية الحالية بدرجة متوسطة إلي كبيرة فيما يتعلق بالأشياء الملموسة.
٣. أن ما يزيد عن ثلاثة أرباع عدد المبحوثين ٨٧% منهم كانت آرائهم تشير لتواجد الخدمة الارشادية الحالية بدرجة منخفضة إلي متوسطة في بعد الاعتمادية.
٤. أن ما يزيد عن ثلاثة أرباع عدد المبحوثين ٧٨% منهم كانت آرائهم تشير إلي تواجد الخدمة الارشادية الحالية بدرجة منخفضة إلي متوسطة في بعد الاستجابة.
٥. أن ما يقترب من ثلاثة أرباع عدد المبحوثين ٧٢% منهم كانت آرائهم تشير لتواجد الخدمة الارشادية الحالية بدرجة قليلة إلي متوسطة في بعد التوكيد والثقة.
٦. أن ما يزيد عن نصف عدد المبحوثين ٦٠% منهم كانت آرائهم تؤيد وجود نقص في درجة التعاطف معهم عند تقديم الخدمة الارشادية وعدم تواجد الجودة في الخدمة الارشادية الحالية سوي بدرجة منخفضة إلي متوسطة في بعد التعاطف.
٧. كما دلت النتائج علي أن ما يزيد عن ثلاثة أرباع المبحوثين يقعون في المرحلة العمرية المنخفضة والمتوسطة.
٨. وأظهرت أن غالبية المبحوثين بنسبة تعدت ثلاثة أرباع أرباعهم كانوا حاصلين علي مؤهلتهم الدراسية متوسطة إلي عالية.
٩. وأوضحت النتائج أن أكثر من ثلثي عدد المبحوثين يقعون في الفئة المنخفضة والمتوسطة فيما يتعلق بنسبة مساهمة الأسرة في الزراعة.
١٠. وأن أكثر من نصف عدد المبحوثين ٦١% منهم يمارسون النشاط الزراعي بدرجة كبيرة وهم من لديهم نشاط زراعي مختلط بشقيه النباتي والحيواني.
١١. وأظهرت النتائج أيضا أن أكثر من ثلثي عدد المبحوثين كانوا في الفئة المنخفضة والمتوسطة لدرجة القيادة.

مقدمة البحث ومشكلته وأهدافه

شهد هذا القطاع تطورا كبيرا خلال الفترة الماضية نظرا لما تم إدخاله من أساليب تكنولوجية حديثة ومتطورة انعكست على أداء هذا القطاع بصفة عامة وزيادة إنتاجية الفدان من معظم المحاصيل الزراعية بصفة خاصة، كما يعتبر الركيزة الأساسية للتقدم والتطور وتحقيق الرفاهية لما يظفر به من إمكانات وقدرات إنمائية، فهو المجال الربح الذي يتسع ويوجد بكل ما فيه لتحقيق التنمية الشاملة إذا تمت الاستفادة بأحدث ما يقدمه العلم من مبتكرات زراعية جديدة، وعلى الرغم من ذلك فإن هذا القطاع يعاني من عدت معوقات ومشكلات تحد من انطلاقته ومن أهمها: سد النقص الدائم

في الرقعة الزراعية في الوادي والدلتا بسبب اقتطاع مساحات كبيرة في أغراض العمران وإقامة المشروعات، هذا بالإضافة إلى انتشار الممارسات الخاطئة التي يقوم بها الزراع والتي من أهمها التجريف، والتوير، والري بالغمر، وشيوع الأساليب المزرعية التقليدية، والتمسك بالمحاصيل ذات الإنتاجية المنخفضة، وذيوع العادات والتقاليد والقيم المتوارثة المثبطة لكل برامج التقدم والتطور.

لذا أصبح من الضروري التوجه نحو التوسع الزراعي الأفقي من خلال استصلاح واستزراع الأراضي الصحراوية لتحقيق التنمية الزراعية المنشودة ولتعويض النقص الحاد والمتزايد في الرقعة المزروعة، وسد الفجوة الغذائية وإعادة توزيع السكان المكثسين في المناطق القديمة، والقضاء على المشكلات الاجتماعية والصحية والبيئية وتحقيق الأمن الغذائي، وبذا صار هذا النشاط ذو أبعاد اقتصادية وسياسية واجتماعية لا يمكن التغاضي عنها أو التقليل من شأنها، وفي هذا الإطار قامت وزارة الزراعة المصرية بوضع خطة طموحة للتنمية الزراعية من خلال تنفيذ برامج متنوعة في مجال التوسع الزراعي الأفقي وفقا لأحدث الدراسات المتخصصة في مساحة تقدر بـ ٨.٦٥ مليون فدان كمساحات قابلة للاستصلاح موزعة على مناطق الجمهورية (مجلس الشورى، ١٩٩٦، ص ١٨).

ولتحقيق وتنفيذ خطة التنمية الزراعية الرأسية والأفقية روعي تطبيق البرامج العلمية التي تهتم بتطوير وتحسين إنتاجية الأراضي الصحراوية المصرية وخاصة الصالح منها للزراعة في عدة مناطق منها شبه جزيرة سيناء باعتبارها من أهم المناطق الصحراوية التي يجب تعميمها وتنميتها زراعيًا لاعتبارات اقتصادية وسياسية واجتماعية وأمنية، ولأنها تمثل البوابة الشرقية لجمهورية مصر العربية، وحلقة الاتصال بين مصر والدول العربية الآسيوية، هذا بالإضافة إلى أن شبه جزيرة سيناء من أهم مناطق التوسع الزراعي الأفقي في مصر وأكثرها جذبًا للاستثمار في الوقت الراهن، لذا كان التركيز على تنميتها زراعيًا لما لها من أهمية وما يمكن أن تحدثه التنمية الزراعية فيها من توطيد للبدو، مما سيكون له أكبر الأثر في المساهمة في حل مشاكل الانفجار السكاني في مصر، وعلاوة على ذلك فإن تنميتها تعتبر هدفًا قومياً لدمج سيناء في الكيان الاقتصادي والاجتماعي للوطن الأم، ودعم البعد الأمني والسياسي للحدود الشرقية المصرية، والمساهمة في إعادة توزيع الخريطة السكانية المصرية (دارين وتولبرت، ١٩٩٤، ص ١٣٠).

وإذا كانت الحلقة الأولى في سلسلة التقدم التكنولوجي الزراعي هي تحسين وتطوير معرفة ومهارات الزراع في القطاع الزراعي بصفة عامة والمناطق الصحراوية بصفة خاصة، فإن الحلقة الثانية هي ضرورة وجود نظام تعليمي قوى وفعال لنقل وتدعيم تلك المعرفة والمهارة لدى هؤلاء الزراع في ضوء خدمات الإرشاد الزراعي (دارين وتولبرت، ١٩٩٤، ص ١٣٠). هذا ومن جانب آخر يعتبر العنصر البشري بما يمثله من عادات وتقاليد وقيم واتجاهات هو نقطة البداية وحجر الزاوية في تنمية أي مجتمع وتطوره، فعن طريق تطوير طريقة تفكير وسلوك العنصر البشري ينمو المجتمع ويتطور، كما أن هذا العنصر البشري هو الذي يستطيع قياس هذا النمو وتحديد أهدافه.

ومن هنا تأتي أهمية الإرشاد الزراعي في تنمية العنصر البشري باعتباره أحد أهم النظم التعليمية المتميزة التي تعمل على إحداث تغييرات سلوكية مرغوبة في معارف واتجاهات ومهارات الزراع دفعا لعجلة التنمية الاقتصادية وزيادة معدلاتها، لأن هذه التغييرات السلوكية ذات قيمة في حد ذاتها، كما تؤدي إلى نتائج اقتصادية واجتماعية أخرى ترتبط مباشرة بأهداف التنمية. حيث يعد الإرشاد الزراعي أحد المداخل الرئيسية التي يمكن الاعتماد عليها في تحديث الزراعة وتحقيق التنمية الزراعية من خلال الأدوار الرئيسية التي يؤديها سواء بصورة منفردة أو مجتمعة (محمود، ٢٠١٥، ص ٥).

ومن منطلق أن الخدمة الإرشادية الزراعية هي المخرجات التي أوجد التنظيم الإرشادي الزراعي من أجلها، والخدمة الإرشادية هي عمل هذا التنظيم سواء كان التعليم أو النصح أو الاستشارة فهي الميدان الحقيقي لتحدى البقاء الاحترافي والمهني للجهاز الإرشادي الحكومي في عالم يغمره العلم والتكنولوجيا والمعلومات والعالمية أو العولمة والمنافسة، بل يغمره التغيير المستمر، فالعمل الإرشادي الزراعي نفسه تغيير تعليمي من أجل جودة حياة المزارع وأسرته ومجتمعه المحلي (محمود، ٢٠١٥، ص ٥).

ونظراً لزيادة الاحتياجات المحلية من المحاصيل والسلع الزراعية وخاصة زيادة الطلب على المواد الغذائية، فقد أصبح من الضروري وضع جميع الإمكانيات اللازمة مع استخدام التكنولوجيا المتقدمة والإدارة الحديثة للعمل على استغلال جميع الموارد المحلية بأفضل السبل حتى يمكن زيادة الإنتاج والاكتفاء الذاتي من معظم الحاصلات الزراعية بمصر، ويتوقف نجاح ذلك على قدرات الإرشاد الزراعي في تغيير معارف الزراع وإثارة وعيهم نحو تطبيق التوصيات الإرشادية الخاصة بالمحاصيل المختلفة، ولهذا فقد ظهرت الحاجة إلى ضرورة إجراء دراسة يمكن من خلالها تحديد ما يجب أن تكون عليه الخدمة الإرشادية المقدمة للزراعي من الجهاز الإرشاد الزراعي وجودة ما يقدم لهم بالفعل، وهل هناك فجوة بين ما يقدم بالفعل وبين ما يجب أن تكون؟ وهو ما يهدف إليه ذلك البحث:

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

١. التعرف على درجة تواجد الخدمة الإرشادية بمحافظة شمال سيناء، وفقاً لأبعاد ومكونات جودة الخدمة الإرشادية.
٢. التعرف على العلاقة بين جودة الخدمة الإرشادية المقدمة للزراعي كمتغير تابع وبين درجة المتغيرات المستقلة المتعلقة بكل من: السن، درجة التعليم، درجة الممارسة للنشاط الزراعي، نسبة مساهمة الأسرة في العمل الزراعي، درجة الخبرة الزراعية، درجة الحياة ونمطها، درجة القيادة، درجة الاتجاه نحو الإرشاد، وتحديد نسب إسهام كل من المتغيرات المستقلة في تفسير التباين الكلي لدرجة تواجد الخدمة الإرشادية.

٣. التعرف علي المعوقات التي تواجه المسترشدين المبحوثين عند تلقيهم للخدمة الإرشادية بمحافظة شمال سيناء.

الاطار النظري للبحث يرتكز ذلك علي كل من:

١. مفهوم جودة الخدمة:

تعدد التعريفات بالنسبة لجودة الخدمة وذلك لاختلاف حاجات وتوقعات العملاء عند البحث عن جودة الخدمة المطلوبة، وكذلك لاختلاف في الحكم علي جودة الخدمة، فجوة الخدمة بالنسبة لكبار السن تختلف عنها بالنسبة للشباب وتختلف بالنسبة لرجال الأعمال عنها بالنسبة للعملاء العاديين ومنها يمكن اعطاء التعاريف التالية:

التعريف الأول: تلك الجودة التي تشمل علي البعد الاجرائي والبعد الشخصي كأبعاد مهمه في تقديم الخدمة ذات الجودة العالية، حيث يتكون الجانب الاجرائي من النظم والاجراءات المحددة لتقديم الخدمة، أما الجانب الشخصي للخدمة فهو كيف يتفاعل العاملون (بمواقفهم وسلوكياتهم وممارستهم اللفظية) مع العملاء (الداركة، وشلبي، ٢٠٠٢، ص ١٨).

التعريف الثاني: هي جودة الخدمات المقدمة سواء كانت المتوقعة أو المدركة أي التي يتوقعها العملاء أو يدركونها في الواقع الفعلي، وهي المحدد الرئيسي لرضا العميل أو عدم رضائه حيث يعتبر في الوقت نفسه من الاولويات الرئيسية التي تريد تعزيز مستوي الجودة في خدماتها (الداركة، وآخرون، ٢٠٠١، ص ١٤٣).

التعريف الثالث: تعرف الجودة علي أنها ذلك الفرق الذي يفصل العميل عن الخدمة، والجودة التي يحس بها بعد استعماله للخدمة، أو بعد تقديمها له (Gerard, 1992, p45).

التعريف الرابع: يمكن تعريف جودة الخدمة من خلال الابعاد الثلاثة الخاصة بالخدمات (الضمور، ٢٠٠٥، ص ٤٣٧).

١. البعد التقني: وهو الذي يتمثل في تطبيق العلم والتكنولوجيا لمشكلة معينة.
 ٢. البعد الوظيفي: أي الكيفية التي تتم فيها عملية نقل الجودة الفنية إلي العميل وتمثل ذلك التفاعل النفسي والاجتماعي بين مقدمي الخدمة والعميل الذي يستخدم الخدمة.
 ٣. الامكانيات المادية: وهي المكان الذي تؤدي فيه الخدمة.
- من خلال التعاريف السابقة نستنتج أن جودة الخدمة تتعلق بذلك التفاعل بين العميل ومقدمي الخدمة حيث يري العميل جودة الخدمة من خلال مقارنته بين ما يتوقعه والأداء الفعلي للخدمة.
- وأنة يمكن تعريف جودة الخدمة الإرشادية في هذه الدراسة بأنها تواجدها مجموعة الأنشطة التعليمية المباشرة وغير المباشرة والتي يقوم بها الجهاز الارشادي ونوعية تلك الانشطة بغرض تعليم الزراع الممارسات الزراعية المستحدثة.

٢. أهمية جودة الخدمة:

لجودة الخدمة أهمية كبيرة بالنسبة للمؤسسات التي تهدف إلي تحقيق النجاح والاستقرار، ففي مجال المنتجات السلية يمكن استخدام التخطيط في الانتاج، وتصنيف المنتجات بانتظار العملاء لكن في مجال الخدمات فإن العملاء والموظفين يتعاملون معا من أجل خلق الخدمة وتقديمها علي أعلى مستوى، فعلي المؤسسات الاهتمام بالموظفين والعملاء معا، لذلك تكمن أهمية الجودة في تقديم الخدمة فيما يلي (الداركة، وآخرون، ٢٠٠١، ص ١٥١):

١. نمو مجال الخدمة.
 ٢. فهم العملاء.
 ٣. أبعاد جودة الخدمة الإرشادية:
- في هذا الصدد ذكر كل من (Parasurman & Berry, 1985pp 34-44) أن أبعاد الجودة هي النواحي المادية الملموسة في الخدمة، والاعتمادية، والاستجابة، والاتصالات، والمصادقية، والامان، والجدارة، والتعاطف، وتفهم احتياجات المستفيد، وسهولة التفاعل. وقد تم اختصارها إلى خمسة أبعاد رئيسية هي: الجوانب المادية الملموسة، والاعتمادية، والاستجابة، والأمان، والتعاطف، والتي تعرض الأبعاد التي تقيس كل بعد للمستفيدين لتحديد توقعاتهم وإدراكاتهم.

وقد توصل (عبد المجيد، ١٩٩٩، ص ١٠١-١٠٢) نقلا عن "شعبان" وزملائه إلى تأكيد الأبعاد الخمسة السابقة الذكر، بالإضافة إلى تحديد خمسة من الفجوات بين رأى المستفيدين، وبين رأى إدارة المنظمة وهذه الفجوات هي:

- ١- الفجوة ما بين توقعات المستهلك، ومدرجات الإدارة بالمنظمة فقد لا تعرف الإدارة ما يريده الجمهور، ولا كيف يحكم الجمهور على ما تقدمه إليه.
- ٢- الفجوة ما بين مدرجات الإدارة وبين المواصفات المحددة للجودة. فقد لا تحدد الإدارة مستوياتها للجودة أو يكون تحديدها للمستوى غير واضح، وقد تضع الإدارة مستويات واضحة إلا أنها غير عملية، وقد تكون المستويات واضحة وعملية إلا أن الإدارة لا تدفع العاملين إلى التقيد بها.
- ٣- الفجوة بين المواصفات المحددة للجودة وبين ما يقدم فعلاً، فهناك عوامل عديدة تؤثر على أداء الخدمة، فقد يكون العاملون على غير مستوى التدريب المناسب، أو يكونوا منقلين بالعمل أو أن معنوياتهم متدنية.

- ٤- الفجوة بين الخدمة المقدمة وبين الاتصالات الخارجية، حيث تتأثر توقعات المستهلك بالوعود التي تطلقها منظمة الخدمة من خلال اتصالاتهم الخارجية- كالنشرات- والتي تعد المستهلك بمستوى معين من الجودة ثم يفاجئ بغير هذا المستوى.
- ٥- الفجوة بين الخدمة المدركة وبين الخدمة المقدمة. وهذه الفجوة هي نتاج حدوث أحد أو بعض أو كل الفجوات السابقة.
- الطريقة البحثية:

١. التعريفات الإجرائية المستخدمة في البحث:

- تم الاعتماد علي الخمسة أبعاد التي يتضمنها نموذج جودة الخدمة الإرشادية والتي يمكن تطبيقها في اي منظمة خدمية وهي:
- ١- مفهوم الأشياء الملموسة: ويقصد بها في هذه الدراسة وصفها مظهريا أو خارجيا من حيث التسهيلات المادية والمستلزمات والأشخاص ومواد الاتصال، وهي تشمل علي العناصر المادية المساعدة في الأداء أو تقديم الخدمة (المقاعد، الكراسي، المعدات، الاجهزة، وسائل التنقل، الآلات، المباني، ملابس العاملين) وكافة العناصر البيئية المادية، وهي تصور الاداء أو الخدمة ماديا.
- ٢- مفهوم الاعتمادية: ويقصد بها في هذه الدراسة القدرة علي أداء ما تم تحديده مسبقا بشكل موثوق ودقيق، بمعنى درجة الاعتماد علي موارد الخدمة ودقة الانجاز للخدمة المطلوبة.
- ٣- مفهوم الاستجابة: ويقصد بها في هذه الدراسة وجود الإرادة لمساعدة المسترشدين ومساعدة زملائهم وتزويدهم فورا بالخدمة المطلوبة، بمعنى سرعة الإنجاز 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 المسترشدين.
- ٤- مفهوم التوكيد أو الثقة: ويقصد به في هذه الدراسة معرفة المستخدمين والجداره والكياسة، والامان، والمصادقية، والقدرة علي خلق وكسب الثقة، وهو يشير الي معلومات وكياسة القائمين علي تقديم الخدمة او الاداء، وقدرتهم علي استلهم الثقة والامان.
- ٥- مفهوم التعاطف: ويقصد به في هذه الدراسة درجة العناية بالمستفيد ورعايته بشكل خاص، والاهتمام بمشاكله والعمل علي إيجاد حلول لها بطريقة انسانية راقية، ومعاملتهم كأفراد وبشكل شخصي.
٢. شاملة البحث وعينته: ويقصد بها المجال البشري للبحث، وهم المبحوثين الذين تم جمع البيانات منهم، حيث بلغ شاملة مجتمع الدراسة من المزارعين المستهدفين بالخدمة الإرشادية بمركز بئر العبد (٨٢١٦) مزارعا مسجلا طبقا لكشوف مديرية الزراعة بشمال سيناء موزعين علي قرى ونجوع مركز بئر العبد وينطبق معادلة كيرجيسي و مورجان لتحديد حجم العينة:

$$S = x^2 NP(1 - P)/d^2(N - 1) + x^2 P(1 - P)$$

حيث أن:

$$S = \text{حجم العينة المطلوبة} \quad N = \text{حجم الشاملة}$$

$$x^2 = \text{رقم ثابت} = P0.5 = d0.05 = 3.841$$

وينطبق المعادلة السابقة علي شاملة الدراسة علي مستوي مركز بئر العبد والبالغة ٨٢١٦ مزارعا مسجلا تم التوصل إلي حجم العينة المطلوبة حيث بلغت ٣٧٥ مزارعا بنسبة مئوية ٤.٥% تم اختيارهم بطريقة عشوائية بسيطة من المزارعين المسجلين بكشوف الإدارة الزراعية بمركز ومدينة بئر العبد ومديرية الزراعة بمحافظة شمال سيناء.

مصادر وطريقة وأدوات جمع البيانات:

اعتمد البحث علي ثلاث مصادر للحصول علي البيانات اللازمة لتحقيق أهدافها **أولها:** إدارة الارشاد الزراعي بمديرية الزراعة بمحافظة شمال سيناء، والإدارة الزراعية ببئر العبد بمحافظة شمال سيناء وذلك للحصول علي المعلومات المتعلقة بتحديد منطقة البحث واختيار عينة الدراسة والحصول علي البيانات الخاصة بالمزارعين المسجلين بالكشوف المعتمدة بمديرية الزراعة والإدارة الزراعية. **أما الثاني:** فكان تلك المصادر المتعلقة بالبيانات التي تم جمعها من مصادرها الأولية عن طريق المقابلة الشخصية للمبحوثين بواسطة استمارة الاستبيان والتي أعدت خصيصا لتحقيق الأهداف البحثية.

تم جمع بيانات الدراسة من المزارعين المسجلين بكشوف الإدارة الزراعية ببئر العبد، ومديرية الزراعة بمحافظة شمال سيناء في مقر عملهم عن طريق المقابلة الشخصية للمبحوثين، في شهري يونيو ويوليو عام ٢٠١٧ م بالتعاون مع فريق بحثي من العاملين بمحطة بحوث جنوب القنطرة شرق وتحت إشراف وتوجيه الباحث، وقد بلغ عدد الاستمارات التي تم جمعها (٣٧٥) استمارة، تم استبعاد (٣١) استمارة نظرا لعدم استيفائها لجميع البيانات المطلوبة من قبل المزارع المبحوث وترك بعض العبارات بها دون اجابات عليها، أو الادلاء بإجابات عشوائية غير واقعية في اتجاه واحد فقط من المقياس، وبذلك بلغ اجمالي العينة النهائية التي أجري التحليل الاحصائي لها ٣٤٤ مبحوثا من المزارعين المسجلين بالكشوف المعتمدة بمديرية الزراعة بمحافظة شمال سيناء .

طرق قياس المتغيرات والمعالجة الكمية للمتغيرات:

فيما يلي عرضاً لطرق قياس المتغيرات ومعالجتها الكمية

أولاً: جودة الخدمة الإرشادية: والتي يقصد بها درجة تواجد مجموعة الأنشطة التي يؤديها الجهاز الإرشادي ونوعيتها لتغيير معارف وممارسات واتجاهات الزراع وللحصول على الدرجة الكلية لجودة الخدمة الإرشادية فقد تم سؤال المبحوث عن الخمسة أبعاد المكونة للجودة ولتحديد الدرجة الكلية وكذلك الدرجة المعبرة عن كل بعد فقد تم سؤال المبحوث عن عدد من العبارات بلغت في البعد المتعلق بالأشياء الملموسة ثماني عشر عبارة، وأربعة عبارات لكل من الاعتمادية، والاستجابة، والتوكيد والثقة، أما فيما يتعلق ببعد التعاطف فقد تكون من خمسة عبارات، وقد تم سؤالهم عن درجة تواجد هذه الأبعاد ونوعية هذا التواجد من حيث الوضوح والفهم والاستيعاب من جانب الزراع وفي حالة استجابة المبحوث الدالة على التواجد اعطى درجتين، ودرجة واحدة في حالة عدم التواجد وعند الاستجابة الدالة على نوعية الخدمة الإرشادية المقدمة من حيث النوعية فأعطيت ثلاثة درجات للنوعية الجيدة، ودرجتين في حالة النوعية المتوسطة، ودرجة واحدة في حالة النوعية الضعيفة، وجمع الدرجات التي حصل عليها المبحوث عند استجابته الدالة على كل بعد من الأبعاد السابقة تم الحصول على درجة تعبر عن البعد وبإضافة الدرجات إلي بعضها تم الحصول على درجة كلية تعبر عن جودة الخدمة الإرشادية.

ثانياً: المتغيرات المستقلة المتعلقة بموضوع البحث:

١. **السن:** تم قياس هذا المتغير بسؤال المبحوث عن عمره لأقرب سنة ميلادية، واستخدام عدد السنوات الفعلية التي ذكرها المبحوث.
٢. **درجة التعليم:** تم قياس هذا المتغير بسؤال المبحوث عن درجة تعليمه، وتم تقسيم المبحوثين من حيث درجة التعليم إلى خمسة درجات كما يلي: أمي، ويقرأ ويكتب، ودبلوم فني ٣ سنوات، ودبلوم فني ٥ سنوات، وبكالوريوس، وتم إعطاء درجات (١، ٢، ٣، ٤، ٥) لاستجابات المبحوث السابقة على الترتيب، حيث بلغ الحد الأعلى النظري لدرجة التعليم ٥ درجة، بينما بلغ الحد الأدنى النظري ١ درجة.
٣. **نسبة مساهمة الأسرة في الزراعة:** تم قياس هذا المتغير بسؤال المبحوث عن عدد أفراد أسرته الذي يمارسون العمل الزراعي ونسبة مساهمتهم معه في العمل الزراعي، علماً بأن الرجل كان يحصل على درجتين والمرأة تحصل على درجة واحد بالنسبة لعدد أفراد الأسرة المساهمين في الزراعة، كما قسمت نسبة المساهمة وفقاً لمقياس ثلاثي متدرج (يساهم، أحياناً، لا يساهم) وأعطيت درجات ٣، ٢، ١ على الترتيب كمقياس رقمي لكل منها، ويتم بعد ذلك جمع عدد أفراد الأسرة المساهمين في الزراعة مع درجة مساهمة كل منهم للتعبير عن النسبة الكلية لمساهمة أسرة المبحوث في الزراعة، واستخدام عدد الأفراد كمؤشر رقمي لقياس هذا المتغير، حيث بلغ الحد الأعلى النظري لنسبة المساهمة ٥ درجة للرجال و ٤ درجات للنساء، بينما بلغ الحد الأدنى النظري ٣ درجة للرجال، ٢ درجة للنساء.
٤. **درجة ممارسة النشاط الزراعي:** تم قياس هذا المتغير بسؤال المبحوث عن نوع النشاط الزراعي الذي يمارسه، حيث تم تقسيم درجة الممارسة للنشاط الزراعي وفقاً لمقياس ثلاثي هو ممارسة انتاج حيواني فقط، ممارسة انتاج نباتي فقط، ممارسة انتاج نباتي وحيواني معاً، وتم إعطاء الدرجات (١، ٢، ٣) على الترتيب كمقياس رقمي لدرجة الممارسة للنشاط الزراعي، حيث بلغ الحد الأعلى النظري لدرجة الممارسة للنشاط الزراعي ٣ درجة، بينما بلغ الحد الأدنى النظري ١ درجة.
٥. **درجة الخبرة الزراعية:** تم قياس هذا المتغير بسؤال المبحوث عن عدد السنوات التي قضاها في العمل الزراعي حتى وقت إجراء الدراسة، وتم استخدام عدد السنوات الفعلية التي ذكرها المبحوث للتعبير عن درجة الخبرة في العمل الزراعي كمؤشر رقمي لقياس هذا المتغير.
٦. **درجة الحياة ونمطها:** تم قياس هذا المتغير بسؤال المبحوث عن حجم الحياة المزرعية التي يمارسه فيها نشاطه الزراعي، والتعبير عنها بالرقم الخام الذي يذكره المبحوث بالفدان، ثم بعد ذلك سؤاله عن نمط الحياة وفقاً لمقياس خماسي كما يلي: ملك، إيجار، مشاركة، وضع يد، نمط آخر، وأعطيت الأرقام ٥، ٤، ٣، ٢، ١ لكل نمط منهم على الترتيب، ثم بعد ذلك يتم جمع حجم الحياة مع درجة نمط الحياة للحصول على درجة الحياة ونمطها، كمؤشر رقمي لقياس هذا المتغير.
٧. **درجة القيادة:** ويقصد بها في هذه الدراسة معرفة المجالات التي يلجأ الزراع الآخريين إليه لإعطائهم النصيحة والمشورة فيها، وما هي درجة هذا اللجوء، وتم قياس هذا المتغير رقمياً وفقاً لمقياس رباعي متدرج مكون من ٦ مجالات تقاس كما يلي (دائماً، أحياناً، نادراً، لا) بحيث أعطيت الأرقام (٣، ٢، ١، صفر) على الترتيب، وبذلك يكون الحد الأعلى النظري لدرجة القيادة ١٨ درجة، والحد الأدنى النظري صفر درجات.
٨. **درجة الاتجاه نحو الإرشاد الزراعي:** يقصد به في هذه الدراسة مدى ميل المبحوث واستعداداته لاستخدام الأفكار وممارسات الإرشاد الزراعي، وتم قياس هذا المتغير بسؤال المبحوث عن رأيه في بعض العبارات باستخدام مقياس ثلاثي متدرج مكون من ١٤ عبارة منهم اثني عشر عبارات إيجابية وثمانية عبارات سلبية تقاس كما يلي (موافق، محايد، غير موافق) وأعطيت أرقام (١، ٢، ٣) على الترتيب للعبارات الإيجابية والعكس في العبارات السلبية، وتم جمع الدرجة الكلية التي حصل عليها المبحوث في جميع عبارات المقياس للتعبير عن درجة اتجاهه نحو المستحدثات الزراعية، حيث بلغ الحد الأعلى النظري لدرجة الاتجاه نحو الإرشاد الزراعي ٦٠ درجة، بينما بلغ الحد الأدنى النظري ٢٠ درجة.

٩. درجة التعرض لمصادر المعلومات الزراعية: ويقصد به في هذه الدراسة درجة تعرض المبحوث لمصادر المعلومات التي يحصل منها على معلوماته الزراعية، وتم قياس هذا المتغير بسؤال المبحوث عن عدد المصادر التي يحصل منها على معلوماته الزراعية ودرجة تعرضه لكل مصدر منها، وعددها ١٦ مصدر، كانت وفقاً لمقياس رباعي متدرج ما بين (دائماً، أحياناً، نادراً، لا) وأعطيت الاستجابات الأرقام (١، ٢، ٣، ٤، ٥) على الترتيب، وجمع درجة المبحوث في جميع المصادر أمكن الحصول على الدرجة الكلية للتعرض لمصادر المعلومات، حيث بلغ الحد الأعلى النظري لدرجة الاتجاه نحو الإرشاد الزراعي ٤٨ درجة، بينما بلغ الحد الأدنى النظري صفر درجة.

أدوات التحليل الإحصائي: استخدم في عرض البيانات الوصفية العرض الجدولي بالتكرارات والنسبة المئوية، بالإضافة إلى المتوسط الحسابي، وكذلك استخدام معامل الارتباط البسيط (بيرسون) لاختبار الفروض الاحصائية وتحديد معنوية أو عدم معنوية العلاقة بين المتغير التابع والمتغيرات المستقلة المدروسة، كما استخدم نموذج التحليل الارتباطي والانحدار المتعدد والمتدرج الصاعد multiple correlation step_wise

نتائج البحث ومناقشتها:

أولاً: قياس جودة الخدمة الإرشادية:

أ- **الدرجة الكلية لتواجد الخدمة الإرشادية ونوعية التواجد:** أوضحت النتائج الواردة بالجدول رقم (١) أن المدي الفعلي للدرجة الكلية لتواجد الخدمة ونوعية التواجد الإرشادية تراوح بين (١٠٥ - ١٥٠) درجة، بمتوسط حسابي قدرة ١١٣.٨٠ درجة، وانحراف معياري قدرة ٥.٢٩ درجة، وبتقسيم المدي الفعلي إلى ثلاث فئات، فأوضحت النتائج أن ربع المبحوثين ٢٥% منهم في الفئة المنخفضة حيث أشاروا إلى عدم تواجد الخدمة الإرشادية، وأن ما يقرب من ثلثي عدد المبحوثين ٦٣% منهم في الفئة المتوسطة لدرجة تواجد الخدمة، بينما كانت ١٢% من إجمالي المبحوثين في الفئة المرتفعة لدرجة تواجد الخدمة الإرشادية، وتشير النتائج السالفة إلى أن ما يزيد عن ثلاثة أرباع عدد المبحوثين ٨٨% من إجمالي عددهم، كانت آرائهم تؤيد تواجد الخدمة الإرشادية بدرجة قليلة إلى متوسطة من حيث الكم والنوع، وهذا الأمر بمثابة مؤشر خطير يوضح التقييم الحالي لدرجة تواجد الخدمة الإرشادية ويشير إلى عدم تواجد الخدمة أو أنها ليست بالمستوي المطلوب من الجودة في حال تواجدها ويدل على وجود فجوة بين درجة جودة الخدمة الإرشادية الفعلية المقدمة ودرجة جودة الخدمة المطلوب تقديمها أو تحقيقها مستقبلاً، مما يتطلب ضرورة النظر إلى هذا الأمر من قبل المسؤولين بالجهاز الإرشادي للعمل بشتي الطرق على تحسين درجة تواجد وجودة أداء الخدمات الإرشادية بالكفاءة والجودة المطلوبة، والعمل على الوصول إلى هؤلاء الزراع بشتي الطرق الإرشادي وتوصيل الخدمة الإرشادية لهم لخفض نسبة من كانت آرائهم تشير بعدم تواجد الخدمة الإرشادية أو تواجدها بدرجة متوسطة والوصول بنسبة من أشاروا بتواجد الخدمة الإرشادية بشكل مرتفع إلى أقصى درجة ممكنة، من خلال وضع خطط التحسين وتقديم الدورات التدريبية لرفع مستوى جودة أداء المرشدين الزراعيين لمهامهم وتدريبهم على الأساليب الجديدة لتنفيذ المهام بأعلى كفاءة ممكنة من حيث الكم والنوع معاً.

جدول رقم (١) التوزيع العددي والنسبي للمبحوثين وفقاً لآرائهم عن تواجد الخدمة الإرشادية ونوعية التواجد

درجة التواجد ونوعيته	عدد	%
قليلة (أقل من ١٢٠ درجة)	٨٨	٢٥
متوسطة (من ١٢٠ إلى أقل من ١٣٥ درجة)	٢١٥	٦٣
كبيرة (١٣٥ درجة فأكثر)	٤١	١٢
المجموع	٣٤٤	١٠٠

المصدر: جمعت وحسبت من عينة الدراسة.

ب- قياس مكونات وأبعاد جودة الخدمة الإرشادية:

للتعرف على الدرجة الكلية لتواجد الخدمة الإرشادية ونوعية التواجد السابق عرضها كان لابد من التعرف أولاً على الدرجة الكلية لتواجد الخدمة الإرشادية وفقاً لكل بعد من أبعاد ومكونات الجودة الخمسة التي تضمنها مقياس جودة الخدمة والذي يشمل على ٣٥ عبارة موزعة على الأبعاد الخمسة كما يلي: (الأشياء الملموسة ١٨ عبارة)، (الاعتمادية ٤ عبارات)، (الاستجابة ٤ عبارات)، (التوكيد والثقة ٤ عبارات)، (التعاطف ٥ عبارات) وفيما يلي مناقشة وتفسير لنتائج كل بعد منهم:

أ- الأشياء الملموسة (البعد الأول)

أوضحت النتائج الواردة بالجدول رقم (٢) أن المدي الفعلي لدرجة جودة الأشياء الملموسة كأحد أبعاد جودة الخدمة الإرشادية تراوح بين (٧٥ - ١٦٥) درجة، بمتوسط حسابي قدرة ١١٣.٨٠ درجة، وانحراف معياري قدرة ٤.٣٢ درجة، وبتقسيم المدي الفعلي إلى ثلاث فئات، فأوضحت النتائج أن ١٠% منهم في الفئة المرتفعة لدرجة جودة الأشياء الملموسة حيث أشاروا لتواجد الخدمة بشكل جيد في هذا البعد، وأن ٢٠% منهم كانوا في الفئة المتوسطة لدرجة جودة الخدمة، بينما أشار ٧٠% من إجمالي المبحوثين إلى انعدام تواجد الجودة أو ضعفها حيث كانت آرائهم في الفئة

المنخفضة لدرجة الجودة، وتشير النتائج السالفة إلى أن ما يزيد عن ثلاثة أرباع عدد المبحوثين ٨٠ % منهم كانت آرائهم تشير لتواجد الخدمة الإرشادية الحالية بدرجة منخفضة إلى متوسطة، وهذا الأمر يوضح أن الخدمة الإرشادية في حال تواجدها تفتقر إلى الجودة في تقديمها وتتطلب التطوير من حيث الكم والنوع، وأن الخدمة الإرشادية المقدمة حاليا ليست بالمستوى والدرجة المطلوبة من الجودة المناسبة لإرضاء الزراع.

جدول رقم (٢) التوزيع العددي والنسبي للمبحوثين وفقا لآرائهم عن جودة الأشياء الملموسة في الخدمة الإرشادية		
جودة الأشياء الملموسة	عدد	%
قليلة أقل من ١٠٥ درجة	٢٤١	٧٠
متوسطة من ١٠٥ إلى أقل من ١٤٠ درجة	٦٩	٢٠
كبيرة ١٤٠ درجة فأكثر	٣٤	١٠
المجموع	٣٤٤	١٠٠

المصدر: جمعت وحسبت من عينة الدراسة .

ب- الاعتمادية (البعد الثاني)

أوضحت النتائج الواردة بالجدول رقم (٣) أن المدي الفعلي لدرجة جودة الاعتمادية كأحد أبعاد جودة الخدمة الإرشادية تراوح بين (١٠ - ٣٤) درجة، بمتوسط حسابي قدرة ٢١.٨١ درجة، وانحراف معياري قدرة ٤.٧٥ درجة، ويتقسيم المدي الفعلي إلى ثلاث فئات، فأوضحت النتائج أن ١٣ % منهم في الفئة المرتفعة لدرجة الاعتمادية حيث أشاروا لتواجد الخدمة بشكل جيد في هذا البعد، وأن ١٥ % منهم كانوا في الفئة المتوسطة لدرجة جودة الخدمة في هذا البعد، بينما أشار ٧٢ % من إجمالي المبحوثين إلى انعدام تواجد الجودة أو ضعفها واحتياج الخدمة الإرشادية الحالية للتحسين حيث كانت آرائهم في الفئة المنخفضة لدرجة الجودة في هذا البعد، وتشير النتائج السالفة إلى أن ما يزيد عن ثلاثة أرباع عدد المبحوثين ٨٧ % منهم كانت آرائهم تشير لتواجد الخدمة الإرشادية الحالية بدرجة منخفضة إلى متوسطة في بعد الاعتمادية، وهذا الأمر يوضح أن الخدمة الإرشادية في حال تواجدها تفتقر إلى الجودة في تقديمها وتتطلب التطوير من حيث الكم والنوع.

جدول رقم (٣) التوزيع العددي والنسبي للمبحوثين وفقا لآرائهم عن الاعتمادية في الخدمة الإرشادية		
جودة الاعتمادية	عدد	%
قليلة أقل من ١٨ درجة	٢٤٨	٧٢
متوسطة من ١٨ إلى أقل من ٢٤ درجة	٥١	١٥
كبيرة ٢٤ درجة فأكثر	٤٥	١٣
المجموع	٣٤٤	١٠٠

المصدر: جمعت وحسبت من عينة الدراسة.

ج- الاستجابة (البعد الثالث)

أوضحت النتائج الواردة بالجدول رقم (٤) أن المدي الفعلي لدرجة جودة الاستجابة كأحد أبعاد جودة الخدمة الإرشادية تراوح بين (١٥ - ٣٦) درجة، بمتوسط حسابي قدرة ٢٤.٩٠ درجة، وانحراف معياري قدرة ٥.٠٤ درجة، ويتقسيم المدي الفعلي إلى ثلاث فئات، فأوضحت النتائج أن ١٧ % منهم في الفئة المرتفعة لدرجة الاستجابة حيث أشاروا لتواجد الخدمة بشكل جيد في هذا البعد، وأن ١٨ % منهم كانوا في الفئة المتوسطة لدرجة جودة الخدمة في هذا البعد، بينما أشار ٦٥ % من إجمالي المبحوثين إلى عدم توافر الجودة أو ضعفها حيث كانت آرائهم في الفئة المنخفضة لدرجة تواجد جودة الخدمة في هذا البعد، وتشير النتائج السابقة إلى أن ما يزيد عن ثلاثة أرباع عدد المبحوثين ٧٨ % منهم كانت آرائهم تشير إلى تواجد الخدمة الإرشادية الحالية بدرجة منخفضة إلى متوسطة في بعد الاستجابة، وهذا الأمر يوضح أن الخدمة الإرشادية في حال تواجدها تفتقر إلى الجودة في تقديمها وتتطلب التطوير من حيث الكم والنوع.

جدول رقم (٤) التوزيع العددي والنسبي للمبحوثين وفقا لآرائهم عن جودة الاستجابة في الخدمة الإرشادية		
جودة الاستجابة	عدد	%
قليلة أقل من ٢٢ درجة	٢٢٤	٦٥
متوسطة من ٢٢ إلى أقل من ٢٩ درجة	٦٢	١٨
متوسطة ٢٩ درجة فأكثر	٥٨	١٧
المجموع	٣٤٤	١٠٠

المصدر: جمعت وحسبت من عينة الدراسة.

ح- التوكيد والثقة (البعد الرابع)

أوضحت النتائج الواردة بالجدول رقم (٥) أن المدى الفعلي لدرجة جودة التوكيد والثقة كأحد أبعاد جودة الخدمة الإرشادية تراوح بين (٨ - ٢٩) درجة، بمتوسط حسابي قدرة ١٨.٦٣ درجة، وانحراف معياري قدرة ٣.٩٥ درجة، ويتقسيم المدى الفعلي إلى ثلاث فئات، فأوضحت النتائج أن ٢٨ % منهم في الفئة المرتفعة لدرجة التوكيد والثقة حيث أشاروا لتواجد الخدمة بشكل جيد في هذا البعد، وأن ١١ % منهم كانوا في الفئة المتوسطة لدرجة تواجد جودة الخدمة في هذا البعد، بينما أشار ٦١ % من إجمالي المبحوثين إلى عدم توافر الجودة أو ضعفها ونقص في الخدمة الإرشادية الحالية حيث كانت آرائهم في الفئة المنخفضة لدرجة تواجد الجودة في هذا البعد، وتشير النتائج السابقة إلى أن ما يقرب من ثلاثة أرباع عدد المبحوثين ٧٢ % منهم كانت آرائهم تشير لتواجد الخدمة الإرشادية الحالية بدرجة قليلة إلى متوسطة في بعد التوكيد والثقة، وهذا الأمر يوضح أن الخدمة الإرشادية في حال تواجدها تفتقر إلى الجودة في تقديمها وتتطلب التطوير من حيث الكم والنوع.

جدول رقم (٥) التوزيع العددي والنسبي للمبحوثين وفقا لآرائهم عن جودة التوكيد والثقة في الخدمة الإرشادية		
جودة التوكيد والثقة	عدد	%
قليلة أقل من ١٥ درجة	٢١٠	٦١
متوسطة من ١٥ إلى أقل من ٢٢ درجة	٣٨	١١
كبيرة ٢٢ درجة فأكثر	٩٦	٢٨
المجموع	٣٤٤	١٠٠

المصدر: جمعت وحسبت من عينة الدراسة.

د- التعاطف (البعد الخامس)

أوضحت النتائج الواردة بالجدول رقم (٦) أن المدى الفعلي لدرجة جودة التعاطف كأحد أبعاد جودة الخدمة الإرشادية تراوح بين (٨ - ٣٨) درجة، بمتوسط حسابي قدرة ٢٣.٠٤ درجة، وانحراف معياري قدرة ٤.٨٨ درجة، ويتقسيم المدى الفعلي إلى ثلاث فئات، فأوضحت النتائج أن ٤٠ % منهم في الفئة المرتفعة لدرجة التعاطف حيث أشاروا لتواجد الخدمة بشكل جيد في هذا البعد، وأن ٨ % منهم كانوا في الفئة المتوسطة لدرجة جودة الخدمة في هذا البعد، بينما أشار ٥٢ % من إجمالي المبحوثين إلى عدم وجود تعاطف من المرشدين معهم أثناء تلقي الخدمة الإرشادية حيث كانت آرائهم في الفئة المنخفضة لدرجة التعاطف، وتشير النتائج السابقة إلى أن ما يزيد عن نصف عدد المبحوثين ٦٠ % منهم كانت آرائهم تؤيد وجود نقص في درجة التعاطف معهم عند تقديم الخدمة الإرشادية وعدم تواجد الجودة في الخدمة الإرشادية الحالية سوى بدرجة منخفضة إلى متوسطة في بعد التعاطف، وهذا الأمر يوضح أن الخدمة الإرشادية في حال تواجدها تفتقر إلى الجودة في تقديمها وتتطلب التطوير من حيث الكم والنوع.

جدول رقم (٦) التوزيع العددي والنسبي للمبحوثين وفقا لآرائهم عن درجة التعاطف في الخدمة الإرشادية		
درجة التعاطف	عدد	%
قليلة أقل من ١٨ درجة	١٧٩	٥٢
متوسطة من ١٨ إلى أقل من ٢٨ درجة	٢٧	٨
كبيرة ٢٨ درجة فأكثر	١٣٨	٤٠
المجموع	٣٤٤	١٠٠

المصدر: جمعت وحسبت من عينة الدراسة.

ثانيا: التعرف على المتغيرات الشخصية والاجتماعية المدروسة المرتبطة بمستوى جودة الخدمة الإرشادية بمنطقة الدراسة:

١. السن: تشير النتائج الواردة بالجدول رقم (٧) إلى أن المدى الفعلي للسن قد انحصر بين (٣٥ - ٧٠) سنة بمتوسط حسابي بلغ ٤٦.٢٤ سنة، وانحراف معياري قدرة ٧.٩٦ درجة، ويتقسيم المبحوثين إلى ثلاث فئات وفقا لمستوياتهم العمرية فقد أشارت النتائج إلى أن نسبة المبحوثين الذين يقعون في الفئة العمرية المنخفضة بلغت ٢٦ % من إجمالي عددهم، بينما ٥٠ % منهم يقعون في الفئة العمرية المتوسطة السن، في حين جاءت النسبة المتبقية والبالغة ٢٤ % من المبحوثين في الفئة العمرية المرتفعة السن، حيث دلت النتائج على أن ما يزيد عن ثلاثة أرباع عدد المبحوثين يقعون في المرحلة العمرية المنخفضة والمتوسطة، وهذا الأمر قد يكون دافعا لهم على التعليم والاتجاه نحو الارشاد الزراعي والاستزادة من المعرفة وخاصة في حال تحسين جودة الخدمة الإرشادية المقدمة لهم.

جدول رقم (٧) التوزيع العددي والنسبي للمبحوثين وفقا لفئاتهم العمرية		
فئات السن	عدد	%
صغار السن (أقل من ٤٠ سنة)	٩٠	٢٦
متوسطي السن (من ٤٠ - ٥٣ سنة)	١٧٣	٥٠
كبار السن (٥٤ سنة فأكثر)	٨١	٢٤
المجموع	٣٤٤	١٠٠

المصدر: جمعت وحسبت من عينة الدراسة.

٢. **درجة التعليم:** أوضحت النتائج الواردة بالجدول رقم (٨) إلى أن درجة التعليمي للمبحوثين جاءت موزعة علي خمس درجات تعليمية كما يلي: حيث أشارت النتائج أن ١٢% من المبحوثين لم يحصلوا علي اي مستوى تعليمي ولا يجيدون القراءة والكتابة، بينما ٩% منهم يعرفون القراءة والكتابة بدون الحصول علي أي شهادات تعليمية، بينما كان ما يقترب من ثلث المبحوثين بنسبة ٢٩% منهم حاصلون علي مؤهل دراسي متوسط (دبلوم ثلاث سنوات)، علي مؤهل دراسي عالي أو بكالوريوس، بينما نسبة ١٦ % حاصلون علي دبلوم ثلاث سنوات، في حين كام ما يزيد بقليل عن ربع عدد المبحوثين بنسبة ٢٦% منهم حاصلون علي مؤهل دراسي فوق متوسط (دبلوم خمس سنوات) وأخيرا أظهرت النتائج ايضا أن ما يقترب من ربع عدد المبحوثين بنسبة ٢٤% منهم حاصلون علي مؤهل دراسي عالي بكالوريوس جامعي، مما يظهر أن غالبية المبحوثين بنسبة تتعدى ثلاثة أرباع عدد المبحوثين مؤهلتهم الدراسية متوسطة إلى عالية مما قد يكسبه قدرة في الحكم علي جودة الخدمة الإرشادية المقدمة لهم ويكون دافعا لديهم لمعرفة الجديد في الخدمات الإرشادية في حال تحسن جودة الخدمة والبحث عن الخدمة الإرشادية المقدمة بشكل جيد.

جدول رقم (٨) التوزيع العددي والنسبي للمبحوثين وفقا لدرجة التعليم

المؤهل	عدد	%
أمي	٤٢	١٢
يقرأ و يكتب	٣٣	٩
دبلوم فنى ٣ سنوات	١٠٠	٢٩
دبلوم فنى ٥ سنوات	٨٨	٢٦
بكالوريوس	٨١	٢٤
المجموع	٣٤٤	١٠٠

المصدر: جمعت وحسبت من عينة الدراسة.

٣. **نسبة مساهمة الأسرة في الزراعة:** أوضحت البيانات الواردة بالجدول رقم (٩) أن المدي الفعلي لنسبة مساهمة الأسرة في الزراعة انحصر بين (٣- ٥) درجة، بمتوسط حسابي قدره ٣.٩ درجة، وانحراف معياري قدره ٢.٣٩ درجة، ويتقسيم المبحوثين إلي ثلاث فئات وفقا لنسبة مساهمة الأسرة في الزراعة، فقد أظهرت النتائج أن ٥٩ % من المبحوثين كانت نسبة مساهمتهم في الزراعة قليلة، بينما نسبة بلغت ٣٠% منهم كانت مساهمتهم متوسطة، وجاء في الفئة المرتفعة المساهمة في الزراعة ١١% من إجمالي المبحوثين، ويتضح من النتائج السابق عرضها أن أكثر من ثلثي عدد المبحوثين في الفئة المنخفضة والمتوسطة لنسبة مساهمة الأسرة في الزراعة، وتشير هذه النتائج السالفة الذكر إلي أن هناك تعدد وتنوع في مجالات العمل بمنطقة الدراسة وأن المهن متعددة ولا تنحصر في مجال الزراعة فقط، وتنوع الوظائف التي يشارك فيه أفراد الأسرة، لذا يجب علي رجال الارشاد الزراعي بالمنطقة تكثيف جهودهم للوصول الي الأفراد المعنيين بالمجال الزراعي حتي يمكن سد الثغرات الحادث في الخدمة الإرشادية المقدمة للزراع في المجال الزراعي.

جدول رقم (٩) التوزيع العددي والنسبي للمبحوثين وفقا لنسبة مساهمة الأسرة في الزراعة

نسبة مساهمة الأسرة في الزراعة	عدد	%
مساهمة قليلة أقل من ٣ درجة	٢٠٣	٥٩
مساهمة متوسطة من ٣ إلى ٤ درجة	١٠٢	٣٠
مساهمة مرتفعة ٤ درجة فأكثر	٣٩	١١
المجموع	٣٤٤	١٠٠

المصدر: جمعت وحسبت من عينة الدراسة.

٤. **درجة ممارسة النشاط الزراعي:** أوضحت النتائج الواردة بالجدول رقم (١٠) أن المدي الفعلي لدرجة ممارسة النشاط الزراعي لإجمالي المبحوثين انحصر بين (٤٣٠ - ٩١٠) درجة، بمتوسط حسابي قدره ٥١٢ درجة، وانحراف معياري قدره ١.٤٧ درجة، ويتقسيم المبحوثين إلي ثلاث فئات وفقا لدرجة ممارسة النشاط الزراعي، فأظهرت النتائج أن نسبة بلغت ١٩ % من المبحوثين يمارسون النشاط الزراعي بدرجة قليلة بمعنى أنهم يمارسون نشاط واحد فقط إما نباتي فقط أو حيواني فقط، في حين كان ٢٠ % منهم يمارسون النشاط الزراعي بدرجة متوسطة، بينما كان أكثر من نصف عدد المبحوثين ٦١ % منهم يمارسون النشاط الزراعي بدرجة كبيرة وهم من لديهم نشاط زراعي مختلط بشقيه النباتي والحيواني، مما يدل علي أن هؤلاء المبحوثين لديهم خبرة زراعية في الانتاج النباتي والحيواني معا وقد يرجع ذلك لوجود نوع من الاستقرار الأسري الأمر الذي قد يكون محفزا له علي الاستقرار بالعمل الزراعي، وهذا الأمر يشكل باعثا قويا لضرورة الاستفادة من هذا الوضع في التعامل مع الزراع والمساعدة في إقناعهم بالمشاركة في تحسين جودة الخدمات الإرشادية المقدمة لهم.

جدول رقم (١٠) التوزيع العددي والنسبي للمبحوثين وفقاً لدرجة ممارسة النشاط الزراعي

دراسة ممارسة النشاط الزراعي	عدد	%
ممارسة قليلة للنشاط أقل من درجة	٦٦	١٩
ممارسة متوسطة للنشاط من إالى أقل من	٦٧	٢٠
ممارسة مرتفعة للنشاط درجة فأكثر	٢١١	٦١
المجموع	٥٠	١٠٠

المصدر: جمعت وحسبت من عينة الدراسة.

٥. **درجة الخبرة الزراعية:** أوضحت النتائج الواردة بالجدول رقم (١١) أن المدي الفعلي لدرجة الخبرة بالعمل الزراعي قد انحصر بين (١٠ - ٤٥) عاماً، بمتوسط سنوات خبرة بلغت ٢٦.٦ سنة، وانحراف معياري قدره ٤.٧٦ درجة، وأن نسبة بلغت ٤٢% من المبحوثين كانت خبرتهم قليلة بالعمل الزراعي، في حين كان ٤٦% من المبحوثين في فئة متوسطي الخبرة، بينما ١٢% من المبحوثين كانت خبراتهم مرتفعة بالعمل الزراعي، مما يدل على أن معظم المبحوثين مستوي خبرتهم قليلة إلى متوسطة بالعمل الزراعي، مما يشكل باعثاً قوياً لضرورة الاستفادة من هذا الوضع في التعامل مع الزراع والمساعدة في اقناعهم بالمشاركة في تحسين جودة الخدمات الإرشادية المقدمة لهم لزيادة مستوي خبراتهم الزراعية وإكسابهم خبرات جديدة.

جدول رقم (١١) التوزيع العددي والنسبي للمبحوثين وفقاً لدرجة الخبرة الزراعية

الخبرة الزراعية	عدد	%
خبرة زراعية قليلة (أقل من ٢٢ سنة)	١٤٤	٤٢
خبرة زراعية متوسطة (من ٢٢ - ٣٣ سنة)	١٦٠	٤٦
خبرة زراعية كبيرة (٣٤ سنة فأكثر)	٤٠	١٢
المجموع	٣٤٤	١٠٠

المصدر: جمعت وحسبت من عينة الدراسة.

٦. **درجة الحياة ونمطها:** أوضحت النتائج الواردة بالجدول رقم (١٢) أن المدي الفعلي لدرجة الحياة الزراعية ونمطها لإجمالي المبحوثين انحصر بين (٦ - ٤٢) درجة، بمتوسط حسابي قدره ٢٢.٨ درجة، وانحراف معياري قدره ١٧.٧١ درجة، وينقسم المبحوثين إلى ثلاث فئات وفقاً لدرجة الحياة الزراعية ونمطها، تبين أن ما يقترب من ثلثي عدد المبحوثين ٦٥% من الزراع المبحوثين يمارسون العمل الزراعي من خلال حيازات ذات مساحات صغيرة ومؤجرة أو بنظام وضع اليد وليست ملك لهم، بينما ١٠% منهم يمارسون عملهم الزراعي من خلال مساحة حياة متوسطة ومؤجرة أو بنظام المشاركة، بينما كان ربع عدد المبحوثين ٢٥% منهم أصحاب حيازات ذات مساحات كبيرة ومعظمهما ملك لهم، الأمر الذي يدل على عدم الاستقرار في الزراعة للأراضي الزراعية التي تحت أيديهم والخوف المستمر من إنهاء عقود الإيجار الخاصة بهم وتركهم لهذه المساحات التي يمارسون مهنة الزراع من خلالها، حيث أن غالبية الزراع المبحوثين هم من أصحاب الحيازات الصغيرة والمؤجرة، الأمر الذي يحتم على الإرشاد الزراعي ضرورة توفير كل ما هو مستحدث في الزراعة لزيادة الإنتاجية الزراعية لهؤلاء الزراع مراعي في ذلك قومية المساحات ونمط الحياة.

جدول رقم (١٢) التوزيع العددي والنسبي للمبحوثين وفقاً لدرجة الحياة ونمطها

درجة الحياة ونمطها	عدد	%
قليلة أقل من ١٨ درجة	٢٢٤	٦٥
متوسطة من ١٨ إلى أقل من ٣٠ درجة	٣٤	١٠
كبيرة أكثر من ٣٠ درجة	٨٦	٢٥
المجموع	٣٤٤	١٠٠

المصدر: جمعت وحسبت من عينة الدراسة.

٧. **درجة القيادة:** أوضحت النتائج الواردة بالجدول رقم (١٣) أن المدي الفعلي لدرجة القيادة انحصر بين (٦ - ١٥) درجة، بمتوسط حسابي قدره ١٠.٨ درجة، وانحراف معياري قدره ٢.٥٠ درجة، وينقسم المبحوثين إلى ثلاث فئات وفقاً لدرجة القيادة أظهرت النتائج أن ما يقترب من نصف عدد المبحوثين ٤٨% منهم في الفئة المنخفضة القيادة، بينما ٢٢% منهم في الفئة المتوسطة القيادة، كما أوضحت النتائج أن ٣٠% منهم في الفئة مرتفعة القيادة، وتشير النتائج سالف الذكر إلى أن أكثر من ثلثي عدد المبحوثين كانت درجة القيادة لديهم منخفضة أو متوسطة مما يتطلب ضرورة تنمية الروح القيادية لدى المبحوثين في منطقة الدراسة، وفيما يلي شيء من التفصيل لعدد من المجالات التي قد تظهر الحالة القيادية للزراع كما في جدول رقم (١٩) بشكل أكثر تفصيلاً.

جدول رقم (١٣) التوزيع العددي والنسبي للمبحوثين وفقاً لدرجة القيادة

درجة القيادة	عدد	%
--------------	-----	---

٤٨	١٦٥	قليلة أقل من ٩ درجة
٢٢	٠٧٦	متوسطة من ٩ إلى أقل من ١٢ درجة
٣٠	١٠٣	مرتفعة أكثر من ١٢ درجة
١٠٠	٣٤٤	المجموع

المصدر: جمعت وحسبت من عينة الدراسة.

٨. **درجة الاتجاه نحو الإرشاد الزراعي:** أظهرت النتائج الواردة بالجدول رقم (١٤) أن المدي الفعلي لدرجة الاتجاه نحو الإرشاد الزراعي قد انحصر بين (٢٥ - ٤٩) درجة، بمتوسط حسابي قدرة ٣٨.٠٧ درجة وانحراف معياري قدرة ٤.٥٤ درجة، ويتقسيم المبحوثين من حيث درجة اتجاههم نحو الإرشاد الزراعي إلى ثلاث فئات أشارت النتائج إلى أن ٧٦٪ من المبحوثين يقعون في فئة الاتجاه الغير موالى للإرشاد الزراعي، بينما نسبة بلغت ٢٢٪ يقعون في فئة الاتجاه المحايد، في حين جاءت النسبة المتبقية والبالغة ١٢٪ في فئة الاتجاه الموالى للإرشاد الزراعي، وتشير النتائج سالفة الذكر إلى أن أكثر من ثلاثة أرباع عدد المبحوثين كانت اتجاهاتهم غير موالية ناحية الإرشاد الزراعي الامر الذي يعتبر بمثابة ناقوس الخطرة والذي قد يشير إلى ضعف الخدمة الإرشادية بهذه المنطقة، مما يستوجب ضرورة تحسين جودة الخدمة للعمل على تغيير اتجاهات الزراع نحو الإرشاد الزراعي.

جدول رقم (١٤) التوزيع العددي والنسبي للمبحوثين وفقا لدرجة الاتجاه نحو الإرشاد الزراعي

درجة الاتجاه نحو الإرشاد	عدد	%
اتجاه غير موالى أقل من ٣٣ درجة	٢٦٣	٧٦
اتجاه محايد من ٣٣ إلى ٤١ درجة	٧٤	٢٢
اتجاه موالى ٤١ درجة فأكثر	٧	٢
المجموع	٣٤٤	١٠٠

المصدر: جمعت وحسبت من عينة الدراسة.

العلاقة بين الدرجة الكلية لتواجد الخدمة الإرشادية ونوعية التواجد وبين المتغيرات المستقلة المدروسة: الإرشاد الزراعي، نسبة مساهمة الاسرة في العمل الزراعي، درجة الخبرة الزراعية، درجة الحيازة ونمطها، درجة القيادة، درجة الاتجاه نحو الإرشاد، تم وضع الفرض الاحصائي القائل أنه "لا توجد علاقة معنوية بين درجة تواجد الخدمة الإرشادية وبين كل من المتغيرات التالية: السن، درجة التعليم، درجة الممارسة للنشاط الزراعي، نسبة مساهمة الاسرة في العمل الزراعي، درجة الخبرة الزراعية، درجة الحيازة ونمطها، درجة القيادة، درجة الاتجاه نحو الإرشاد". ولاختبار صحة هذا الفرض استخدم معامل الارتباط البسيط لبيرسون وكانت النتائج كما هو موضح بالجدول رقم (١٥) حيث تبين أن درجة تواجد الخدمة الإرشادية كانت ذات علاقة معنوية عند مستوى معنوي ٠.٠١ بكل من: درجة الحيازة ونمطها، درجة القيادة، السن، درجة الخبرة الزراعية، درجة الاتجاه نحو الإرشاد، في حين كانت هناك علاقة معنوية ولكن عند مستوى معنوية ٠.٠٥ بمتغير واحد فقط وهو درجة التعليم، وبناء على هذه النتائج سالفة الذكر يمكن رفض الفرض الإحصائي كليا وقبول الفرض النظري البديل في كل من المتغيرات المستقلة السابق ذكرها.

وقد يرجع سبب وجود هذه العلاقة السابق ذكرها إلى أنه كلما كان المستوي العمري للمزارع كبير وكلما كان المستوي التعليمي للمزارع مرتفع كلما كان أكثر حكما وتقييما لجودة الخدمة الإرشادية المقدمة له، وكلما كان أكثر خبرة زراعية كان أقدر في الحكم على جودة الخدمة الإرشادية المقدمة له، وبزيادة عدد سنوات الخبرة الزراعية ومدة عمل المزارع بمجال الزراعة وكلما كان محددا لنوع النشاط الزراعي المناسب له والذي يمارسه كلما كان أكثر احتكاكا بمقدمي الخدمات الإرشادية وكلما كان أكثر دقة في معرفة مقدار جودة الخدمة الإرشادية المقدمة له، وكذلك فإنه كلما كان المزارع يمتلك الحيازة الزراعية التي يمارس فيها نشاطه الزراعي وكلما زادت حجم هذه الحيازة كلما كان أجدر في حكمه على جودة الخدمة الإرشادية المقدمة له، وكذلك كلما توافر المزارع نوع من الحالات القيادية سواء الموقفيه أو غير الموقفيه كلما أستشعر أنه أكثر قدرة في الحكم على جودة الخدمة الإرشادية المقدمة له، وكلما زادت درجة اتجاه المزارع نحو المستحدثات الزراعية ونحو الإرشاد الزراعي واستشعر بأهمية تلك المستحدثات الزراعية المقدمة له من الإرشاد الزراعي كلما استشعر بتحسن وجودة الخدمة الإرشادية.

جدول رقم (١٥) قيم معامل الارتباط البسيط لبيرسون بين درجات المتغيرات المستقلة الخاصة بالدراسة والدرجة الكلية لتواجد جودة الخدمة

الإرشادية

م	المتغيرات المستقلة	معامل الارتباط البسيط
١	السن	- ٠.٣٠٤ *
٢	درجة التعليم	- ٠.١٣٣ *
٣	درجة الممارسة للنشاط الزراعي	- ٠.٢٦٧ *
٤	درجة الخبرة الزراعية	- ٠.٤٥٣ *
٥	درجة الحيازة ونمطها	- ٠.٣٤٣ *
٦	درجة القيادة	- ٠.١٧١ *
٧	درجة الاتجاه نحو الإرشاد الزراعي	- ٠.٤١٣ *

** معنوي عند مستوى (٠.٠١) * معنوي عند مستوى (٠.٠٥) المصدر : عينة البحث.

١. تحديد نسب إسهام المتغيرات ذات العلاقة المعنوية بدرجة تواجد الخدمة الإرشادية ونوعية التواجد في تفسير التباين الكلي لدرجة تواجد جودة الخدمة الإرشادية

وللتأكد من النتائج السابقة الدالة على وجود علاقة معنوية بين درجة تواجد جودة الخدمة الإرشادية وبين كل من المتغيرات المستقلة ذات العلاقة المعنوية بها وجعلها أكثر دقة في ظل ديناميكية المتغيرات الأخرى، وبأخذ أثر هذه المتغيرات في الاعتبار، فقد تم وضع الفرض الإحصائي القائل بأنه "لا تسهم المتغيرات المستقلة ذات العلاقة المعنوية بدرجة تواجد جودة الخدمة الإرشادية في التباين الكلي المفسر لها، وهذه المتغيرات هي: السن، درجة التعليم، درجة الرفيعة، درجة الممارسة للنشاط الزراعي، درجة الخبرة الزراعية، درجة الحيازة ونمطها، درجة القيادة، درجة الاتجاه نحو المستحدثات، درجة الاتجاه نحو الإرشاد، درجة التعرض لمصادر المعلومات". ولاختبار صحة هذا الفرض ولتقدير نسب مساهمة كل من المتغيرات المستقلة ذات العلاقة المعنوية بدرجة تواجد جودة الخدمة الإرشادية في التباين الكلي المفسر لها، استخدم نموذج التحليل الارتباطي والانحداري المتعدد المتدرج الصاعد، كما هو موضح بالجدول (١٦). حيث تبين أنه يمكن الإبقاء على ثماني متغيرات فقط تسهم في تفسير التباين الكلي من بين المتغيرات المستقلة ذات العلاقة الارتباطية المعنوية بدرجة تواجد جودة الخدمة الإرشادية وهي: درجة الخبرة الزراعية، درجة الاتجاه نحو الإرشاد الزراعي، درجة الرفيعة، درجة التعرض لمصادر المعلومات، درجة الممارسة للنشاط الزراعي، درجة الحيازة ونمطها، درجة الاتجاه نحو المستحدثات الزراعية، درجة القيادة، ومن نتائج التحليل المبين بالجدول (١٦) انضح أن نسبة مساهمة هذه المتغيرات في تفسير التباين الكلي لدرجة تواجد جودة الخدمة الإرشادية، كانت معنوية عند مستوى ٠.٠١ لكل من المتغيرات السابق ذكرها فيما عدا متغيرين اثنين فقط كانت نسبة مساهمتهم معنوية عند مستوي معنوية ٠.٠٥ وهما درجة الاتجاه نحو المستحدثات الزراعية، ودرجة القيادة، وأن نسبة مساهمتهم مجتمعين معاً في القدرة التنبؤية لتفسيرها هي ٥٥.٦%، منها ٢٠.٦% تعزى إلى درجة الخبرة الزراعية، بينما ١٢.٠% تعزى إلى درجة الاتجاه نحو الإرشاد الزراعي، و ١٠.٩% إلى درجة الرفيعة، و ٥.٣% إلى درجة التعرض لمصادر المعلومات، و ٢.٣% درجة الممارسة للنشاط الزراعي، و ٢.٤% لدرجة الحيازة ونمطها، و ١.٢% لدرجة الاتجاه نحو المستحدثات، و ٠.٩% لدرجة القيادة. وطبقاً للنتائج السابقة يمكن رفض الفرض الإحصائي جزئياً وقبول الفرض النظري البديل في هذه الجزئيات فيما يتعلق بالمتغيرات المرتبطة معنوية وهي: درجة الخبرة الزراعية، درجة الاتجاه نحو الإرشاد الزراعي، درجة الرفيعة، درجة التعرض لمصادر المعلومات، درجة الممارسة للنشاط الزراعي، درجة الاتجاه نحو المستحدثات الزراعية، درجة القيادة، وتشير هذه النتائج سالف الذكر إلى أنه من المنطقي أن تزيد درجة جودة الخدمة الإرشادية كلما قام الإرشاد الزراعي والعاملين به وخاصة المرشدين الزراعيين على المستويات القيادية المحلية بتغيير اتجاهات الزراع نحو الإرشاد الزراعي وتعريفهم بالمصادر المختلفة التي من الممكن أن يلجأ إليها المزارع ويستقي منها ما يشاء من معلومات زراعية، وكذلك العمل على خلق نوع من التعاون بين الزراع وخلق الروح القيادية لدى المزارع وحثهم على النهوض بمزارعهم والاهتمام بها بغض النظر عن نوع النشاط الزراعي الذي يمارسونه سواء كان نباتياً فقط أو حيوانياً فقط أو مختلطاً، وعمل ندوات واجتماعات ارشادية لحس الزراع على التعامل مع الارشاد الزراعي وتطبيق من يقدمه لهم من خبرات دون خوف أو تشكك بسبب قزمية الحيازات لديهم أو الأنماط المختلفة من المساكن التي يعيشون بها أو الحيازات التي يمارسون فيها نشاطهم الزراعي، والاستعانة بالخبرات الإرشادية السابقة وكيفية نجاحها وعرض نتائجها، لكي يستشعر المزارع بأهمية الخدمة الإرشادية المقدمة له ورفع مستوي جودة الخدمة بأكبر قدر ممكن من خلال تقديم الدورات التدريبية للمرشدين في هذا الشأن. بالإضافة إلى ما سبق يجب عمل تقييم ومتابعة دورية ومستمرة لمعرفة مدى إنجاز المهام والواجبات والأنشطة الإرشادية التي يكلف بها المرشدين الزراعيين من قبل الجهات الإشرافية الأعلى منهم في التنظيم ومن قبل مروضيهم مما قد يدفعهم لرفع درجة جودة الخدمة الإرشادية وفقاً لما أظهرته الدراسة، والقيام بالدفع المعنوي وتدعيم العاملين الإرشادين بالمراكز الإرشادية عليه درجة كبيرة في تقوية روحهم المعنوية وحثهم على الإداء المتميز في تقديم الخدمة الإرشادية.

جدول رقم (١٦) التحليل الارتباطي والانحداري المتعدد الصاعد لعلاقة الدرجة الكلية لتواجد الخدمة الإرشادية بالمتغيرات المستقلة ذات العلاقة المعنوية بالدرجة الكلية لتواجد جودة الخدمة الإرشادية

خطوات التحليل	المتغيرات الداخلة في التحليل	معامل الارتباط المتعدد	النسبة المئوية التراكمية للتباين المفسر للمتغير التابع	النسبة المئوية للتباين المفسر للمتغير التابع	معامل الانحدار
الخطوة الأولى	درجة الخبرة الزراعية	٠.٤٥٣	٢٠.٦	٢٠.٦	** ٧.٥٩٨
الخطوة الثانية	درجة الاتجاه نحو الإرشاد الزراعي	٠.٥٧١	٣٢.٦	١٢	** ٧.٠١٠
الخطوة الثالثة	درجة الممارسة للنشاط الزراعي	٠.٧١٥	٥١.١	٢.٣	** ٥.٩٩٥
الخطوة الرابعة	درجة الحيازة ونمطها	٠.٧٣١	٥٣.٥	٢.٤	** ٥.٨٥٦
الخطوة الخامسة	درجة القيادة	٠.٧٤٦	٥٥.٦	٠.٩	* ٥.٧٣٦

قيمة الجزء الثابت من المعادلة (قيمة ألفا) = - ٢٢٩.٧٣٣ - ** معنوي عند مستوى معنوية ٠.٠١ * معنوي عند مستوى معنوية ٠.٠٥

الفوائد التطبيقية للبحث: بالإشارة إلى ما أظهرته النتائج من وجود نقص في الدرجة الكلية لتواجد جودة الخدمة الإرشادية بصفة عامة، وكذلك وجود ضعف في مستوي جودة تقديم الخدمة الإرشادية لكل مكون أو بعد من أبعاد الجودة الخمسة التي تضمنها البحث بالدراسة من وجهة نظر

المبحوثين أنسهم وهم الزراع مستقبلي الخدمة الارشادية والمستفيد النهائي منها، فإن البحث يوجه نظر المسؤولين عن تقديم الخدمات الارشادية للزراع ورؤسائهم بالإدارة المركزية للإرشاد الزراعي إلى: أهميه الحد من المعوقات التي تعوق تقديم الخدمة الارشادية بأعلى قدر ممكن من الجودة والكفاءة وذلك من خلال اتخاذ كافة الخطوات الكفيلة بنشر ثقافة العمل الفريقي بين المرشدين الزراعيين والزراع ووضع خطط عمل لبرامج إرشادية وفقا لظروف كل منطقة بما يضمن تقديم الخدمات الارشادية بهذه المنطقة بالقدر الكافي من الجودة أثناء تقديم الخدمة حتي تتال رضا الزراع وتحسن من فاعلية وجودة تلك الخدمة الارشادية ومن درجة تواجدها.

المراجع:

١. الداركة، مأمون، وشبلي، طارق، **الجودة في المنظمات الحديثة**، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، عمان، ٢٠٠٢.
٢. الداركة، مأمون، وآخرون، **إدارة الجودة الشاملة**، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، عمان، ٢٠٠١.
٣. الصيرفي، محمد عبدالفتاح، **الإدارة الرائدة**، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، عمان، ٢٠٠٣.
٤. الضمور، هاني حامد، **تسويق الخدمات**، دار وائل للنشر، الطبعة الثانية، عمان، ٢٠٠٥.
٥. دراين. بوم وسكنس م. **تولبرت، الارشاد في التنمية**، دروس في خبرة البنك الدولي، مركز الاهرام للترجمة والطبع والنشر، القاهرة، ١٩٩٤.
٦. عبدالمجيد، محسن بهجت محمد، **محددات أداء المنظمات في مجتمعات الأراضي الجديدة**، رسالة دكتوراه، كلية الزراعة، جامعة عين شمس، ١٩٩٩.
٧. مجلس الشوري، لجنة الانتاج الزراعي والري واستصلاح الاراضي، **التقرير رقم ١٦**، الهيئة العامة للطباعة الاميرية، القاهرة، ١٩٩٦.
٨. محمود، أحمد محيي المعطي، **جودة الخدمة الارشادية لزراع محصول القمح بمحافظة الوادي الجديد**، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم الاقتصاد الزراعي، كلية الزراعة، جامعة الزقازيق، ٢٠١٥.
9. Gerard, Taker, Michel, longbois, Maketing, des services, 1992.
10. **Krejcie**, RV, Morgan DW. Determining sample size for research activities. EducPsychol Meas. 1970.
11. Parasuaman, A., Zeithaml, V.A., and Berry, L.L. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing, 64(1), 12-40, 1988.

Quality of service guidance from the point of view of beneficiaries in the province of North Sinai

Prof. Dr. Saied Abbas Mohamed Rashad *
Prof. Dr. Mohamed Abou El-Fotouh El-Salsily *

Prof. Dr. Mohamed Hasab El-NabiHabib *
Dr. Ahmed El Sayed Mahmoud **

Eng. Agri / Mohamed Mahmoud Abd El Wahab ***

* Department of Agricultural Economics - Faculty of Agriculture – of Banha University

** Department of Agricultural Extension Center Desert Research - Ministry of Agriculture

*** Agricultural Extension Specialist, Desert Research Center, Ministry of Agriculture

Abstract

The purpose of the research is to identify the views of the beneficiaries of the Extension Service in North Sinai Governorate in the quality of the extension service provided to them and the degree to which they meet the five quality dimensions and components. In order to achieve the objectives of the research, The governorate was selected in terms of population, agricultural plot and number of holders. A random sample of 344 subjects was selected with 4.5% of the total number of targeted farmers. The data were collected during the months of April and May 2017. For research frequency tables, percentages, arithmetic averages, standard deviation and coefficient of the simple Pearson correlation coefficient and multiple regression.

The most important results were:

1. The total degree of the presence of the extension service did not exceed 88%, ie, more than three-quarters of the respondents expressed their opinion that the extension service is very small and medium in terms of quantity and type.
2. More than three-quarters of the respondents (80%) expressed their opinion of the current extension service to a medium to large extent with respect to concrete objects.
3. More than three-quarters of the respondents (87%) expressed their opinion that the current extension service is low to medium in reliability.
4. More than three-quarters of the respondents (78%) indicated that the current extension service is low to moderate in response.
5. As many as three-quarters of the respondents (72%) expressed their opinion that the current extension service is present in a small to medium degree, after emphasis and trust.
6. More than half of the respondents (60%) were of the opinion that there is a lack of empathy for them when providing extension service and the lack of quality in the current extension service is low to moderate in the after sympathy.
7. The results show that more than three quarters of the respondents are in the low and middle age group.
8. It was found that the majority of the respondents by more than three quarters of the respondents had a medium to high school.
9. The results showed that more than two-thirds of the respondents in the low and medium category of the proportion of the contribution of the family in agriculture.
10. While more than half of the respondents (61%) practiced agricultural activity to a large extent and they have a mixed agricultural activity, both vegetable and animal.
11. The results also showed that more than two-thirds of respondents were in the low and middle class of leadership.