

(Original Article)



جودة المنظمة الإرشادية وتأثيرها على جودة الخدمة الإرشادية الزراعية بمحافظة أسيوط

محمد محمد محمد عبد الغني* ID، عمرو بهاء الدين أحمد الشرباصي، أسماء بكر محمد بكر

قسم المجتمع الريفي والإرشاد الزراعي، كلية الزراعة، جامعة أسيوط، مصر

*Corresponding author email: abdelghany18@aun.edu.eg

DOI: 10.21608/ajas.2022.140132.1143

© Faculty of Agriculture, Assiut University

المخلص

يهدف البحث إلى قياس جودة المنظمة الإرشادية وجودة الخدمة الإرشادية الزراعية من وجهة نظر العاملين بالجهاز الإرشادي بمحافظة أسيوط، والتعرف على تأثير أبعاد جودة المنظمة الإرشادية على جودة الخدمة الإرشادية الزراعية. وأجريت الدراسة على 73 مبحوثاً من العاملين بالجهاز الإرشادي بالمحافظة، وتم جمع البيانات باستخدام استمارة الاستبيان خلال شهر يناير 2022م، واستخدمت التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسط الحسابي، وتحليل الانحدار المتعدد لتحليل البيانات وعرض النتائج. وأشارت النتائج إلى انخفاض جودة المنظمة الإرشادية على مستوى جميع الأبعاد المدروسة، حيث كان المستوى الفعلي لأبعاد جودة المنظمة الإرشادية غير مرضي ودون مستوى توقعات المبحوثين. كما تبين عدم رضا المبحوثين عن واقع الخدمة الإرشادية الزراعية بالمحافظة، وذلك نتيجة لنقص إدراكاتهم لواقع جودة الخدمة الإرشادية في مقابل توقعاتهم حول تلك الجودة. وأوضحت نتائج تحليل الانحدار المتعدد معنوية تأثير جميع أبعاد جودة المنظمة الإرشادية على جودة الخدمة الإرشادية، وأن أبعاد جودة المنظمة الإرشادية المدروسة نفس معنوياً 62% من التباين في جودة الخدمة الإرشادية الزراعية.

الكلمات المفتاحية: جودة المنظمة الإرشادية، جودة الخدمة الإرشادية، ORGAQUALEX، SERVQUALEX، محافظة أسيوط

المقدمة والمشكلة البحثية

تسعى المنظمات للارتقاء بمستوى خدماتها للوصول إلى درجة التميز، وهو مطلب مشترك لكل من مقدمي الخدمة والمستفيدين على حد سواء. وهناك مجموعة متنوعة من الاستراتيجيات لتحقيق هذا التحسن في الأداء التنظيمي، ومن أهم هذه الاستراتيجيات جودة الخدمة كاستراتيجيات لإشباع رغبات عملاء الخدمة وتلبية احتياجاتهم وتوقعاتهم. لذا فإن الجودة هي أهم القضايا التي يجب أن تهتم بها المنظمات الخدمية من أجل رفع مستوى أداءها (عباس، 2005).

وتعد جودة الخدمة إحدى الأهداف الأساسية للمنظمات الخدمية، وتقييم جودة الخدمة أداء الخدمات سواء من وجهة نظر مقدمي الخدمة أو من وجهة نظر العملاء (Manjunatha and Shivalingaiah, 2004). وأشار Daniel and Berinyuy (2010) إلى أن المنظمات الخدمية بدأت التركيز على إدراكات العملاء لجودة الخدمة لأنها تساعد في تطوير الاستراتيجيات التي تؤدي إلى إرضاء العملاء. ويتفق (Abari et al. 2011) مع هذا الرأي القائل بأن جميع أنواع المنظمات تستهدف تحقيق الجودة فيما تقدمه من خدمات.

وتجد المنظمات الخدمية صعوبة في تصور وفهم الجوانب التي تشير إلى الجودة العالية للعملاء، ومستويات تلك الجوانب المطلوبة لتقديم خدمة عالية الجودة. وعندما يكون لدى مقدم الخدمة معرفة محددة حول كيفية إدراك العميل للخدمة، فسيكون قادراً على توجيه هذه التقييمات في الاتجاه المفضل. إلى جانب ذلك، فإن الإدارة العقلانية لجودة الخدمة تتطلب فهم التصورات

والسلوكيات المعقدة للعاملين والتي سيكون لها تأثير كبير على إدراكات العملاء لجودة الخدمة (Sureschandar *et al.*, 2002).

وذلك (Dehghan 2006) أن نقطة البداية في دراسة جودة الخدمات التي تقدمها المنظمات هي القياس، لأنه يتيح المقارنة بين التغييرات السابقة واللاحقة لتحديد المشكلات المتعلقة بالجودة ووضع معايير واضحة لتقديم الخدمة. ويميز الباحثين بين قياس جودة المنتج المادي وبين قياس جودة الخدمة، حيث إن للأخير تحديات خاصة ناتجة عن خصائص الخدمة التي تتأثر بالعامل البشري من جهة مقدم الخدمة ومن جهة المستفيد منها (صالح: 2014). وأشارت (Ruhana 2010) إلى أن لقياس جودة الخدمة أهمية أكبر في المنظمات الخدمية مثل منظمة الإرشاد الزراعي، والتي يجب أن تهتم بجودة خدماتها بسبب الدور الحيوي للإرشاد الزراعي في التنمية الزراعية وتحقيق الأمن الغذائي وتخفيف حدة الفقر في الريف، إلى جانب أن جودة خدمات الإرشاد الزراعي من أهم مؤشرات نجاح منظمة الإرشاد الزراعي ككل.

ويرى (Kenyon and Sen 2015) أن للجودة في المنظمات الخدمية مستويين رئيسيين وهما: جودة المنظمة (جودة بيئة المنظمة وثقافتها وإمكانياتها المادية والبشرية)، وجودة الخدمة (جودة ما تقدمه المنظمة من خدمات). ويمكن قياس جودة المنظمات الخدمية من خلال وجهة نظر العملاء المستهدفين بالخدمة (وجهة النظر الخارجية)، أو من خلال وجهة نظر العاملين بالمنظمة (وجهة النظر الداخلية). وتعتبر وجهة النظر الداخلية للجودة على قدر كبير من الأهمية على اعتبار أن العاملين بالمنظمة هم العملاء الداخليين للخدمة والمسؤولين عن تقديم الخدمات للعملاء، إلى جانب دورهم الهام في ضوء المنافسة بين المنظمات العاملة في قطاع الخدمات (صالح: 2014؛ Singh and Narang, 2014).

وفي ضوء العجالة السابقة، وفي ظل محدودية الدراسات الخاصة بجودة المنظمة الإرشادية وتأثيرها على جودة الخدمة الإرشادية المقدمة، ومن منطلق أهمية وجهة نظر العاملين بالإرشاد حول جودة الخدمة المقدمة باعتبارهم مصدر تقديم الخدمة الإرشادية من ناحية، والطرف المسئول عن تحسين جودة الخدمة الإرشادية من ناحية أخرى، فإن الدراسة الحالية تتبني وجهة النظر الداخلية لجودة الخدمة وتسعى إلى قياس جودة المنظمة الإرشادية وتأثيرها على جودة الخدمة الإرشادية الزراعية بمحافظة أسيوط.

أهداف البحث

- 1- قياس جودة المنظمة الإرشادية من وجهة نظر العاملين بالجهاز الإرشادي بمحافظة أسيوط.
- 2- قياس جودة الخدمة الإرشادية الزراعية من وجهة نظر العاملين بالجهاز الإرشادي بمحافظة أسيوط.
- 3- التعرف على تأثير أبعاد جودة المنظمة الإرشادية على جودة الخدمة الإرشادية المقدمة.

الإطار النظري

تتنافس المنظمات الخدمية فيما بينها لتحقيق ميزة نسبية مستدامة من خلال تقديم خدمة عالية الجودة لعملائها الحاليين في بيئة شديدة التنافسية (Lewis *et al.*, 1994). وبالتالي فقد أصبح ينظر إلى الجودة على أنها آداة هامة لتحقيق فعالية العمل داخل تلك المنظمات (Jain and Gupta, 2004). وتشير جودة المنظمة إلى إدراكات العاملين بالمنظمة وآرائهم حول أبعاد العمل داخل المنظمة (Nekouei *et al.*, 2014)، أي أن المصطلح يركز على مدى ملاءمة أو عدم ملاءمة بيئة العمل لتلبية احتياجات العاملين بالمنظمة (Verma, 2015). أي أن جودة المنظمة تعبر عن الجودة الداخلية للخدمة، أو جودة بيئة العمل التي تقاس من خلال إدراكات العاملين حول أبعاد وظائفهم وزملاءهم والمنظمة ككل (Heskett *et al.*, 1994).

وتحمل جودة المنظمة في طياتها العديد من المزايا ومنها الاستخدام الأمثل لإمكانات العاملين، ومشاركة العاملين في اتخاذ القرارات، والقدرة على المنافسة مع باقي المنظمات، والرضا الوظيفي للعاملين، وتقليل رغبة العاملين في ترك المنظمة، وجذب العاملين الأكفاء، وسيادة العلاقات الجيدة بين العاملين، وتحسين جودة خدمات المنظمة (Srivastava and Kanpur, 2014; Gaur, 2015).

وعلى الجانب الآخر، تعبر الخدمة عن نشاط أو سلسلة من الأنشطة التي تتم بالتفاعل بين مقدم الخدمة ومتلقيها للوصول لمخرجات تعمل على إرضاء العميل (Strömngren, 2007)، وتمثل الخدمة أداء المنظمة والعاملين بها لتلبية الوعود التي تم تقديمها للعملاء (Viljoen, 2012). وتختلف الخدمة عن المنتج في أنها غير ملموسة ولأيمكن الإحساس بها، كما أن الخدمة تقدم وتستهلك في نفس الوقت، إلى جانب اختلاف الخدمة حسب الوقت أو مقدم الخدمة، وأخيراً فالخدمة لا يمكن الاحتفاظ بها واستخدامها في أوقات الحاجة أو الطوارئ (Zeithaml et al., 1985).

وتعرف جودة الخدمة بأنها الفرق بين الخدمة المدركة والمتوقعة، فإذا كانت التوقعات أكبر من الأداء الفعلي، تكون الجودة المدركة غير مرضية وتتجسد فجوة جودة الخدمة (Parasuraman et al., 1985). كما تعرف جودة الخدمة من وجهة نظر العاملين بالمنظمة على أنها الفرق بين الخدمة الفعلية التي تقدمها المنظمة وتوقعات العاملين بالمنظمة حول تلك الخدمة (Munhurrin et al., 2010).

وفي حين تم تطوير مقاييس مختلفة للجودة سواء على مستوى جودة المنظمة أو جودة الخدمة، إلا أنه يلاحظ أن نسبة كبيرة من هذه المقاييس اعتمدت على مقياس SERVQUAL، والذي اعتبر بمثابة العمود الفقري لمقاييس الجودة المدركة في أي منظمة خدمية. ويعتمد المقياس في تعريف الجودة على مفهوم الفجوة المتمثلة في الفرق بين الإدراكات (P) والتوقعات (E)، وكلما كانت الفجوة أكبر، كلما كانت الجودة أقل، بحيث إذا كان الأداء الفعلي يساوي أو يزيد عن المتوقع تكون الجودة مرضية أو مثالية، وإذا كان الأداء أقل من مستوى التوقعات تكون الجودة غير مرضية (Parasuraman et al., 1985; Parasuraman et al., 1988).

طريقة إجراء البحث

استخدمت الدراسة الحالية مقياس جودة المنظمة في الإرشاد الزراعي (دياب، 2017)، ومقياس جودة الخدمة في الإرشاد الزراعي (دياب، 2018)، وذلك لقياس جودة المنظمة وجودة الخدمة الإرشادية الزراعية من وجهة نظر العاملين بالجهاز الإرشادي بمحافظة أسيوط، ويقاس كل منها درجة موافقة المبحوث على غرار مقياس ليكرت خماسي الأبعاد يتدرج ما بين موافق جداً (5) إلى غير موافق جداً (1).

ويعتبر مقياس جودة المنظمة في الإرشاد الزراعي (ORGAQUALEX) المقياس الوحيد لجودة المنظمة في مجال الإرشاد الزراعي المصري، ويتكون من 66 بنداً موزعة على خمسة أبعاد وهي: القدرة المؤسسية والميدانية للجهاز الإرشادي (12 بنداً)، والتخطيط الإستراتيجي ودعم الإدارة العليا للجودة في الإرشاد الزراعي (9 بنود)، والترتيبات الإدارية بالجهاز الإرشادي (16 بنداً)، وثقافة وكفاءة الاتصالات المؤسسية للجهاز الإرشادي (16 بنداً)، وقدرات العاملين بالجهاز الإرشادي (13 بنداً). ويعتمد المقياس على تحديد جودة المنظمة الإرشادية بالاعتماد على قياس الفجوة بين إدراكات العاملين للواقع الفعلي لأبعاد جودة المنظمة وتوقعاتهم حول تلك الأبعاد.

ويمثل مقياس جودة الخدمة في الإرشاد الزراعي (SERVQUALEX) المقياس الوحيد لجودة الخدمة الإرشادية الزراعية المصرية، ويتكون من 43 بنداً موزعة على أربعة أبعاد وهي: شكل ومضمون الخدمة الإرشادية (9 بنود)، والعنصر البشري في تقديم الخدمات الإرشادية (13

بنداً)، والتنظيم في تقديم ومتابعة الخدمات الإرشادية (10 بنود)، والمسئولية الاجتماعية للجهاز الإرشادي (11 بنداً). ويعتمد المقياس على تحديد جودة الخدمة الإرشادية بالاعتماد على قياس الفجوة بين إدراكات العاملين للواقع الفعلي لأبعاد جودة الخدمة وتوقعاتهم حول تلك الأبعاد.

وقد تم جمع البيانات باستخدام استمارة الاستبيان خلال شهر يناير 2022م من جميع العاملين بالجهاز الإرشادي بمحافظة أسيوط وعددهم 73 فرداً، وتم تحليل البيانات باستخدام مجموعة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS_{v.24})، واستخدمت التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسط الحسابي، وتحليل الانحدار المتعدد لتحليل البيانات وعرض النتائج.

النتائج

خصائص المبحوثين

يوضح جدول (1) توزيع المبحوثين طبقاً لخصائصهم المبينة، ومنه يتبين أن النسبة الغالبة من المبحوثين كانت أعمارهم من 50 سنة فأكثر (72.6%)، ومن ذوي النشأة الريفية (80.8%)، ومن الحاصلين على دبلوم المدارس الثانوية الزراعية (53.4%)، وبلغت مدة عملهم بالإرشاد الزراعي 10 سنوات أو أكثر (57.5%).

جدول 1. توزيع المبحوثين طبقاً لخصائصهم المبينة (ن=73)

م	الخصائص	العدد	%
1	السن:		
	أقل من 50 سنة	20	27.4
	50 سنة فأكثر	53	72.6
2	النشأة:		
	ريفية	59	80.8
	حضرية	14	19.2
3	المؤهل الدراسي:		
	دبلوم	39	53.4
	بكالوريوس	34	46.6
4	مدة العمل بالإرشاد الزراعي:		
	أقل من 10 سنوات	31	42.5
	10 سنوات فأكثر	42	57.5

المصدر: إستمارة الاستبيان

جودة المنظمة الإرشادية من وجهة نظر العاملين بالجهاز الإرشادي بمحافظة أسيوط

تشير النتائج الواردة بجدول (2) إلى أن الفرق بين المتوسط العام لإدراك المبحوثين لأبعاد جودة المنظمة الإرشادية ومثيله بالنسبة للتوقعات هو فرق سالب (-1.35)، مما يعني انخفاض مستوى جودة المنظمة الإرشادية داخل الجهاز الإرشادي بمحافظة أسيوط من وجهة نظر المبحوثين. وبالنسبة لكل بعد من الأبعاد المدروسة، فإن الفرق السالب بين متوسط الإدراك ومتوسط التوقعات في جميع الأبعاد يدل على تدني مستوى الجودة داخل جميع هذه الأبعاد، وإن كان هناك اختلاف في هذه الفروق من بعد لآخر، حيث كان أعلى فرق يتعلق ببعد القدرة المؤسسية والميدانية للجهاز الإرشادي (-2.16)، بينما كان أقل فرق يتعلق ببعد قدرات العاملين بالجهاز الإرشادي (-0.85). ومن هذا المنطلق يمكن القول بأن المبحوثين يرغبون في ظروف عمل أفضل من تلك التي يقدمها لهم الجهاز الإرشادي، وهو ما يستدل عليه من أن المستوى الفعلي لأبعاد جودة المنظمة الإرشادية غير مرضي ودون مستوى توقعات المبحوثين.

جدول 2. متوسطات توقعات وإدراكات المبحوثين والفرق بينهما لأبعاد جودة المنظمة الإرشادية

أبعاد جودة المنظمة الإرشادية	التوقعات (E)	الإدراك (P)	الفرق (P-E)
القدرة المؤسسية والميدانية للجهاز الإرشادي	4.56	2.40	2.16-
التخطيط الإستراتيجي ودعم الإدارة العليا للجودة في الإرشاد الزراعي	4.43	3.25	1.18-
الترتيبات الإدارية بالجهاز الإرشادي	4.41	3.12	1.29-
ثقافة وكفاءة الاتصالات المؤسسية للجهاز الإرشادي	4.45	3.18	1.27-
قدرات العاملين بالجهاز الإرشادي	4.54	3.69	0.85-
المتوسط العام	4.48	3.12	1.35-

المصدر: استمارات الإستبيان

وتوضح النتائج الواردة بجدول (3) متوسطات توقعات وإدراكات المبحوثين والفرق بينهما لنبود كل بعد من أبعاد جودة المنظمة الإرشادية، ومنه يتبين تجسد فجوة جودة المنظمة الإرشادية بين الأداء الفعلي والتوقعات في جميع البنود داخل جميع الأبعاد. فعلى مستوى بعد القدرة المؤسسية والميدانية للجهاز الإرشادي، تمثلت الفجوة الأكبر بين التوقعات والأداء حول كفاية الموارد المالية المخصصة للأنشطة الميدانية (-2.50)، بينما كانت الفجوة الأقل تتعلق بمناسبة توزيع الأنشطة الإرشادية على القرى المستهدفة (-1.20). وفيما يتعلق ببعد التخطيط الإستراتيجي ودعم الإدارة العليا للجودة في الإرشاد الزراعي، فقد تعلقت الفجوة الأكبر بالتزام المدراء بتوفير الإمكانيات لتحسين الخدمات الإرشادية (-1.91)، بينما كانت الفجوة الأقل مرتبطة بوجود خطط تنفيذية لتحقيق أهداف الإرشاد الزراعي (-0.83). أما فيما يتعلق ببعد الترتيبات الإدارية بالجهاز الإرشادي، فقد كانت الفجوة الأكبر فيما يتعلق بالرضا الوظيفي للعاملين بالجهاز الإرشادي (-2.52)، في حين ارتبطت الفجوة الأقل بملائمة الطرق الإرشادية المستخدمة للمسترشدين (-0.55). ومن حيث بعد ثقافة وكفاءة الاتصالات المؤسسية للجهاز الإرشادي، فقد كانت أكبر الفجوات متعلقة بالاشتراك مع المدارس الثانوية الزراعية لتقديم الخدمات الإرشادية (-2.29)، في مقابل أقل الفجوات الخاصة بسيادة العلاقات الاجتماعية خارج نطاق العمل بين العاملين (-0.04). أما من حيث البعد الأخير والخاص بقدرات العاملين بالجهاز الإرشادي، فقد كانت الفجوة الأكبر بين التوقعات والأداء الفعلي تخص قدرة العاملين على العمل الجماعي (-1.33)، بينما كانت الفجوة الأقل بينهما تتعلق بقدرة العاملين على استخدام الطرق والمعينات الإرشادية (-0.31).

جدول 3. متوسطات توقعات وإدراكات المبحوثين والفرق بينهما لنبود كل بعد من أبعاد جودة المنظمة الإرشادية

الأبعاد	م	البنود	التوقعات (E)	الإدراك (P)	الفرق (P-E)
القدرة المؤسسية والميدانية للجهاز الإرشادي	1	كفاية عدد المراكز الإرشادية لتقديم الخدمة الإرشادية	4.41	2.85	1.56-
	2	ملائمة تجهيزات المراكز الإرشادية لتنفيذ الأنشطة	4.54	2.40	2.14-
	3	توفير وسائل نقل ومواصلات مناسبة للعاملين بالإرشاد	4.47	2.19	2.28-
	4	كفاية عدد المرشدين الزراعيين على مستوى القرية	4.62	2.21	2.41-
	5	كفاية عدد الأخصائيين الإرشاديين على مستوى المراكز	4.44	2.33	2.11-
	6	مناسبة المساحة الزراعية المسئول عنها المرشد الزراعي	4.53	2.15	2.38-
	7	مناسبة عدد المسترشدين المسئول عنهم المرشد الزراعي	4.74	2.27	2.47-
	8	كفاية عدد الأنشطة الإرشادية المقدمة للمسترشدين	4.47	2.42	2.05-
	9	مناسبة توزيع الأنشطة الإرشادية على القرى المستهدفة	4.33	3.13	1.20-
	10	استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة في العمل الإرشادي	4.66	2.31	2.35-
	11	كفاية الموارد المالية المخصصة للجهاز الإرشادي	4.71	2.33	2.38-
	12	كفاية الموارد المالية المخصصة للأنشطة الميدانية	4.74	2.24	2.50-

المصدر: استمارات الإستبيان

تابع جدول 3. متوسطات توقعات وإدراكات المبحوثين والفرق بينهما لبنود كل بعد من أبعاد جودة المنظمة الإرشادية

الفرق (P-E)	التوقعات الإدراك		البنود	م	الأبعاد	
	(P)	(E)				
1.21-	3.18	4.39	وجود سياسة عامة للإرشاد الزراعي	13	التخطيط الإستراتيجي ودعم الإدارة العليا للجودة في الإرشاد الزراعي	
1.03-	3.25	4.28	وجود رؤية واضحة للجهاز الإرشادي خلال العقد القادم	14		
0.94-	3.32	4.26	وجود رسالة دقيقة للجهاز الإرشادي خلال العقد القادم	15		
1.22-	3.27	4.49	وجود أهداف محددة للجهاز الإرشادي	16		
0.83-	3.59	4.42	وجود خطط تنفيذية لتحقيق أهداف الإرشاد الزراعي	17		
1.04-	3.47	4.51	كفاءة مدراء الإرشاد في إدارة جودة العمل الإرشادي	18		
0.93-	3.56	4.49	اهتمام المدراء بالتنسيق بين الأقسام والإدارات المختلفة	19		
1.45-	2.90	4.35	التزام المدراء بفكر إدارة الجودة	20		
1.91-	2.75	4.66	التزام المدراء بتوفير الإمكانيات لتحسين الخدمات الإرشادية	21		
0.93-	3.34	4.27	سرعة توصيل القرارات داخل الجهاز الإرشادي	22		
0.85-	3.48	4.33	سهولة الإجراءات الإدارية داخل الجهاز الإرشادي	23		
2.08-	2.59	4.67	الاعتماد في الترقية على جودة أداء مهام العمل	24		
1.27-	3.11	4.38	اتخاذ القرارات بناء على فهم حاجات ومشكلات المسترشدين	25		
1.59-	2.93	4.52	اتخاذ القرارات بناء على فهم ظروف العاملين بالإرشاد	26		
0.96-	3.23	4.19	مراعاة الإدارة للجهات المنافسة عند التخطيط	27		
1.18-	3.34	4.52	التزام الإدارة بعلاج المشاكل من جذورها وليس أعراضها	28		الترتيبات الإدارية بالجهاز الإرشادي
1.08-	3.13	4.21	ملائمة المناهج الإرشادية المستخدمة لتقديم الخدمات	29		
0.55-	3.99	4.54	ملائمة الطرق الإرشادية المستخدمة للمسترشدين	30		
2.08-	2.30	4.38	اللامركزية في تخطيط وتنفيذ البرامج الإرشادية	31		
0.91-	3.26	4.17	تشجيع القطاع الخاص على المشاركة في تقديم الخدمات	32		
1.31-	2.81	4.12	تشجيع منظمات الزراعة على المشاركة في تقديم الخدمات	33		
2.52-	2.23	4.75	الرضا الوظيفي للعاملين بالجهاز الإرشادي	34		
1.07-	3.39	4.46	خلو الجهاز الإرشادي من الصراع الوظيفي بين العاملين	35		
1.08-	3.43	4.51	الاعتماد على شروط محددة وموضوعية لتوظيف العاملين	36		
1.45-	3.14	4.59	الاعتماد على شروط محددة وموضوعية لترقية العاملين	37		
1.10-	3.56	4.66	وضوح رؤية ورسالة الجهاز الإرشادي لجميع العاملين	38		
0.80-	3.67	4.47	وضوح أهداف الجهاز الإرشادي لجميع العاملين	39		
0.04-	4.18	4.22	سيادة العلاقات الاجتماعية خارج نطاق العمل بين العاملين	40		
0.98-	3.51	4.49	اهتمام جميع العاملين بالعمل الجماعي	41		
1.08-	3.32	4.40	إدراك العاملين بأن هدفهم الأساسي هو خدمة الزراع	42		
0.83-	3.48	4.31	إدراك العاملين بأن جودة الخدمة هي ضمان استمرار الإرشاد	43	ثقافة وكفاءة الاتصالات المؤسسية للجهاز الإرشادي	
0.71-	3.67	4.38	استعداد العاملين لقبول مقترحات التطوير والتحسين	44		
1.53-	3.14	4.67	شعور العاملين بالانتماء لمكان عملهم	45		
0.52-	3.96	4.48	رغبة العاملين في تقديم خدمات كاملة وصحيحة باستمرار	46		
2.11-	2.43	4.54	الاشتراك مع كليات الزراعة لتقديم الخدمات الإرشادية	47		
2.29-	2.20	4.49	الاشتراك مع المدارس الثانوية الزراعية لتقديم الخدمات	48		
0.76-	3.89	4.65	الاشتراك مع مراكز البحوث الزراعية لتقديم الخدمات الإرشادية	49		
1.63-	2.57	4.20	الاشتراك مع القطاع الزراعي الخاص لتقديم الخدمات الإرشادية	50		
2.23-	2.13	4.36	الاشتراك مع الجمعيات الأهلية لتقديم الخدمات الإرشادية	51		
1.40-	2.95	4.35	الاشتراك مع المنظمات الريفية لتقديم الخدمات الإرشادية	52		
2.23-	2.28	4.51	الاشتراك مع المنظمات الدولية لتقديم الخدمات الإرشادية	53		

المصدر: إستمارات الإستبيان

تابع جدول 3. متوسطات توقعات وإدراكات المبحوثين والفرق بينهما لبنود كل بعد من أبعاد جودة المنظمة الإرشادية

الفرق (P-E)	التوقعات الإدراك		البنود	م	الأبعاد
	(P)	(E)			
0.78-	3.85	4.63	قدرة العاملين بالإرشاد على تخطيط وتنفيذ وتقييم البرامج	54	قدرات العاملين بالجهاز الإرشادي
0.58-	3.93	4.51	قدرة العاملين على التحدث والإنصات للتواصل مع المسترشدين	55	
1.08-	3.37	4.45	قدرة العاملين على فهم وكتابة التقارير	56	
0.78-	3.81	4.59	ثقة العاملين بالإرشاد بأنفسهم	57	
1.33-	3.40	4.73	قدرة العاملين على العمل الجماعي	58	
0.66-	3.84	4.50	قدرة العاملين على الإقناع	59	
0.75-	3.73	4.48	قدرة العاملين على تحفيز المسترشدين	60	
0.69-	3.96	4.65	قوة شخصية العاملين	61	
1.05-	3.67	4.72	قدرة العاملين على تشخيص وحل المشكلات	62	
0.31-	4.16	4.47	قدرة العاملين على استخدام الطرق والمعينات الإرشادية	63	
1.05-	3.49	4.54	قدرة العاملين على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال	64	
0.96-	3.52	4.48	قدرة العاملين على استخلاص وتحليل المعلومات	65	
1.07-	3.24	4.31	المهارات الإدارية للعاملين بالإرشاد	66	

المصدر: استمارات الإستبيان

جودة الخدمة الإرشادية الزراعية من وجهة نظر العاملين بالجهاز الإرشادي بمحافظة أسيوط

تشير النتائج الواردة بجدول (4) إلى انخفاض مستوى جودة الخدمة الإرشادية الزراعية بمحافظة أسيوط من وجهة نظر المبحوثين، ويتجلى ذلك في أن المستوى العام لتوقعات المبحوثين حول جودة الخدمة الإرشادية أعلى من مستوى إدراكاتهم حول الواقع الفعلي لجودة الخدمة الإرشادية المقدمة (-0.73). كما أن نفس الأمر ينطبق على جميع أبعاد جودة الخدمة بتجسد فجوة الجودة بين الإدراكات والتوقعات على مستوى جميع الأبعاد المدروسة، وإن كانت تلك الفجوة تظهر بشكل أكبر على مستوى بعد شكل ومضمون الخدمة الإرشادية (-1.12)، بينما هي أقل وطأة داخل بعد العنصر البشري في تقديم الخدمات الإرشادية (-0.47). وبالتالي يتبين عدم الرضا النسبي للعاملين بالجهاز الإرشادي بمحافظة أسيوط عن واقع الخدمة الإرشادية الزراعية بالمحافظة، وذلك نتيجة لتدني إدراكاتهم لواقع جودة الخدمة الإرشادية المقدمة في مقابل توقعاتهم حول جودة تلك الخدمات.

جدول 4. متوسطات توقعات وإدراكات المبحوثين والفرق بينهما لأبعاد جودة الخدمة الإرشادية الزراعية

الفرق (P-E)	الإدراك (P)	التوقعات (E)	أبعاد جودة الخدمة الإرشادية الزراعية
1.12-	3.24	4.36	شكل ومضمون الخدمة الإرشادية
0.47-	3.98	4.45	العنصر البشري في تقديم الخدمات الإرشادية
0.79-	3.53	4.32	التنظيم في تقديم ومتابعة الخدمات الإرشادية
0.55-	3.79	4.34	المسؤولية الاجتماعية للجهاز الإرشادي
0.73-	3.64	4.37	المتوسط العام

المصدر: استمارات الإستبيان

وفيما يتعلق بمتوسطات توقعات وإدراكات المبحوثين والفرق بينهما لبنود كل بعد من أبعاد جودة الخدمة الإرشادية الزراعية، توضح النتائج الواردة بجدول (5) أن تقييم المبحوثين لمستوى جودة الخدمة مقاساً بالفرق بين متوسطي الإدراك والتوقعات لكل بند من البنود يشير لفجوة سالبة لصالح زيادة توقعات المبحوثين حول جودة الخدمة الإرشادية عن مستوى إدراكاتهم حول واقع جودة تلك الخدمة. فبالنسبة لبعد شكل ومضمون الخدمة الإرشادية، فإن أعلى فرق ظهر في كفاية ساعات العمل لتقديم الخدمات الإرشادية لجميع المسترشدين (-2.04)، بينما أقل فرق (-0.32) ظهر في المظهر الجيد والزي المناسب للعاملين بالإرشاد. أما على مستوى بعد العنصر البشري في

تقديم الخدمات الإرشادية، فإن أكبر فرق تعلق بتطوير الخدمات الإرشادية حسب آراء وحاجات المسترشدين (-1.18)، بينما أقل فرق (-0.03) يخص المعاملة الحسنة من العاملين للمسترشدين. وفيما يتعلق ببعد التنظيم في تقديم ومتابعة الخدمات الإرشادية، فإن أعلى فرق يخص استعمال الكمبيوتر أو التليفون المحمول في تقديم الخدمات (-2.37)، بينما أقل فرق (-0.13) يقابل التقييم المستمر للأنشطة الإرشادية التي تقدم للمسترشدين. وأخيراً بالنسبة لبعد المسؤولية الاجتماعية للجهاز الإرشادي، فإن أكبر فرق ظهر بالنسبة لتقديم الخدمات بشكل يفوق توقعات المسترشدين (-1.21)، بينما أدنى فرق (-0.09)، يقع أمام إحساس العاملين بالمسؤولية تجاه العمل الإرشادي.

واستناداً إلى تلك النتائج، فإنه يمكن القول بالحاجة لإعادة النظر في جميع أبعاد الجودة المدروسة وما تحتوي عليها من بنود بهدف تغييرها في الاتجاه المرغوب، مما ينعكس إيجابياً على العاملين بالجهاز الإرشادي بحيث تتلاشى الفروق بين إدراكهم الفعلي لجودة الخدمة وتوقعاتهم بشأنها، وذلك من أجل الارتقاء بمستوى جودة الخدمة الإرشادية الزراعية بمحاظفة أسبوط.

جدول 5. متوسطات توقعات وإدراكات المبحوثين والفرق بينهما لبنود كل بعد من أبعاد جودة الخدمة الإرشادية الزراعية

الأبعاد	م	البنود	التوقعات (E)	الإدراك (P)	الفرق (P-E)
شكل ومضمون الخدمة الإرشادية	1	كفاية عدد الخدمات الإرشادية المقدمة للمسترشدين	4.57	2.64	-1.93
	2	مناسبة نوعية الخدمات الإرشادية المقدمة للمسترشدين	4.33	2.89	-1.44
	3	تقديم الخدمات الإرشادية بطرق جديدة	4.41	2.73	-1.68
	4	إمكانية الحصول على الخدمة من أي فرد من العاملين في أي وقت	4.26	3.38	-0.88
	5	كفاية ساعات العمل لتقديم الخدمات الإرشادية لجميع المسترشدين	4.19	2.15	-2.04
	6	مناسبة تجهيزات المراكز الإرشادية لتوفير الراحة للمسترشدين	4.37	3.81	-0.56
	7	مناسبة تجهيزات المراكز الإرشادية لتوفير الراحة للعاملين	4.52	3.95	-0.57
	8	مناسبة تجهيزات المراكز الإرشادية لتقديم الخدمات الإرشادية	4.40	3.66	-0.74
	9	المظهر الجيد والزي المناسب للعاملين بالإرشاد	4.23	3.91	-0.32
	10	تقديم الخدمات كما وعد العاملون بتقديمها للمسترشدين	4.68	4.29	-0.39
العنصر البشري في تقديم الخدمات الإرشادية	11	قدرة العاملين على التعامل مع المشكلات الطارئة	4.45	3.86	-0.59
	12	دقة وصدق العاملين في التعامل مع المشكلات الطارئة	4.56	4.28	-0.28
	13	تقديم الخدمات الإرشادية في الوقت المحدد والمناسب لتقديمها	4.39	4.11	-0.28
	14	الإعلان عن الخدمات التي ستقدم للمسترشدين ومواعيدها	4.32	3.25	-1.07
	15	السرعة في تقديم الخدمات الإرشادية للمسترشدين	4.48	4.04	-0.44
	16	رغبة واستعداد العاملين لخدمة المسترشدين	4.61	4.37	-0.24
	17	تطوير الخدمات الإرشادية حسب آراء وحاجات المسترشدين	4.52	3.34	-1.18
	18	المعاملة الحسنة من العاملين للمسترشدين	4.44	4.41	-0.03
	19	استجابة العاملين لتساؤلات واستفسارات المسترشدين	4.47	4.26	-0.21
	20	تعامل العاملين مع شكاوى المسترشدين	4.30	4.21	-0.09
التنظيم في تقديم ومتابعة الخدمات الإرشادية	21	تقديم الخدمات الإرشادية بناء على حاجات ومشكلات المسترشدين	4.25	3.35	-0.90
	22	معرفة وفهم العاملين لحاجات المسترشدين	4.36	3.94	-0.42
	23	تقديم الخدمات الإرشادية بطرق بسيطة ومناسبة للمسترشدين	4.37	4.15	-0.22
	24	تقديم الخدمات الإرشادية بأسرع وقت ممكن للمسترشدين	4.19	3.32	-0.87
	25	استعمال الكمبيوتر أو التليفون المحمول في تقديم الخدمات	4.55	2.18	-2.37
	26	دقة ووضوح طرق توصيل الخدمات الإرشادية للمسترشدين	4.42	3.86	-0.56
	27	تعديل خطط الأنشطة الإرشادية وفقاً لظروف المسترشدين	4.18	2.78	-1.40
	28	الترويج للأنشطة الإرشادية لزيادة إدراك المسترشدين لها	4.29	3.98	-0.31
	29	التقييم المستمر للأنشطة الإرشادية التي تقدم للمسترشدين	4.32	4.19	-0.13
	30	الصلاحيات المتاحة للعاملين لتقديم الخدمات للمسترشدين	4.63	3.52	-1.11
	31	متابعة مدى استفادة المسترشدين من الخدمات المقدمة لها	4.21	3.81	-0.40
	32	متابعة تغطية الخدمات الإرشادية للمسترشدين	4.07	3.48	-0.59

المصدر: إستمارة الإستمابان

تابع جدول 5. متوسطات توقعات وإدراكات المبحوثين والفرق بينهما لبنود كل بعد من أبعاد جودة الخدمة الإرشادية الزراعية

الأبعاد	م	البند	التوقعات (E)	الإدراك (P)	الفرق (P-E)
المسئولية الاجتماعية للجهاز الإرشادي	33	مراعاة العاملين للسلوكيات الأخلاقية عند التعامل مع المسترشدين	4.75	4.60	0.15-
	34	تقديم الخدمات بشكل يفوق توقعات المسترشدين	4.33	3.12	1.21-
	35	تقديم الخدمات الإرشادية لجميع المسترشدين بدون تمييز	4.51	4.40	0.11-
	36	تقديم خدمات إرشادية جيدة بصرف النظر عن إنها مجانية	4.42	4.09	0.33-
	37	تقديم الخدمات الإرشادية لجميع القرى حتى القرى البعيدة	4.14	3.12	1.02-
	38	إحساس العاملين بالمسئولية تجاه العمل الإرشادي	4.37	4.28	0.09-
	39	إحساس العاملين بالمسئولية تجاه خدمة المسترشدين	4.44	4.15	0.29-
	40	إحساس العاملين بالمسئولية تجاه الموارد الطبيعية الريفية	4.06	3.22	0.84-
	41	تقديم الخدمات الإرشادية للقرية الأم وتوابعها	4.34	3.27	1.07-
	42	تقديم الخدمات الإرشادية لصغار الزراع والمعلمين	4.26	4.03	0.23-
	43	إحساس العاملين بالمسئولية تجاه الحفاظ على البيئة من التلوث	4.12	3.40	0.72-

المصدر: إستماتات الإستماتين

تأثير أبعاد جودة المنظمة الإرشادية على جودة الخدمة الإرشادية الزراعية

استخدمت الدراسة تحليل الانحدار المتعدد للتعرف على تأثير أبعاد جودة المنظمة الإرشادية على جودة الخدمة الإرشادية الزراعية. وقبل إجراء تحليل الانحدار المتعدد، تم التأكد من عدم وجود مشكلة الارتباط الخطي المتعدد Multicollinearity، والتي تعني الارتباط القوي بين المتغيرات المستقلة وبعضها البعض، مما يصعب من عزل تأثير كل متغير مستقل على المتغير التابع، ويزيد معامل التحديد مما يضخم من تأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع.

ولتطبيق تحليل الانحدار المتعدد، تم تقييم النموذج ككل، وتقييم تأثير كل متغير من المتغيرات المستقلة على المتغير التابع. وفيما يتعلق بالخطوة الأولى الخاصة بتقييم النموذج ككل، تشير البيانات الواردة بجدول (6) إلى معنوية النموذج بشكل إجمالي ($F=22.15, p < .001$)، بما يعني إمكانية التنبؤ بجودة الخدمة الإرشادية عن طريق أبعاد جودة المنظمة الإرشادية، كما أن قيمة $R^2 = 0.62$ تعني أن الأبعاد الخمسة لجودة المنظمة الإرشادية تفسر 62% من التباين في جودة الخدمة الإرشادية الزراعية.

أما فيما يتعلق بتقييم تأثير كل متغير من المتغيرات المستقلة على المتغير التابع، فيوضح Pallant (2007) أنه لمقارنة تأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع يتم استخدام معاملات الانحدار المعيارية (β)، بينما تستخدم معاملات الانحدار غير المعيارية في حالة الدراسات التي تهدف إلى الوصول لمعادلات خط الانحدار. وبالتالي فقد اعتمدت الدراسة الحالية على معاملات الانحدار المعيارية لمقارنة تأثير أبعاد جودة المنظمة الإرشادية على جودة الخدمة الإرشادية، وتشير النتائج الواردة بجدول (6) إلى معنوية تأثير جميع أبعاد جودة المنظمة الإرشادية على جودة الخدمة الإرشادية، كما توضح بيانات نفس الجدول أن بعد القدرة المؤسسية والميدانية للجهاز الإرشادي ($\beta=0.401$)، يليه قدرات العاملين بالجهاز الإرشادي ($\beta=0.324$)، ثم الترتيبات الإدارية بالجهاز الإرشادي ($\beta=0.243$)، ثم التخطيط الاستراتيجي ودعم الإدارة العليا للجودة في الإرشاد الزراعي ($\beta=0.163$)، وأخيراً ثقافة وكفاءة الاتصالات المؤسسية للجهاز الإرشادي ($\beta=0.149$).

جدول 6. نتائج تحليل الانحدار المتعدد لتأثير أبعاد جودة المنظمة الإرشادية على جودة الخدمة الإرشادية الزراعية

قيمة t	معاملات الانحدار (β)	أبعاد جودة المنظمة الإرشادية
**7.681	0.401	القدرة المؤسسية والميدانية للجهاز الإرشادي
**2.774	0.163	التخطيط الإستراتيجي ودعم الإدارة العليا للجودة في الإرشاد الزراعي
**3.898	0.243	الترتيبات الإدارية بالجهاز الإرشادي
*2.517	0.149	ثقافة وكفاءة الاتصالات المؤسسية للجهاز الإرشادي
**3.984	0.324	قدرات العاملين بالجهاز الإرشادي

المصدر: إستمارات الإستبيان

* معنوية عند مستوى 0.05

** معنوية عند مستوى 0.01

ملحوظة: $F=22.15$, $p < .001$ ، $R^2 = 0.62$

الخلاصة والتوصيات

أوضحت نتائج الدراسة انخفاض جودة المنظمة الإرشادية على مستوى جميع الأبعاد المدروسة، حيث كان المستوى الفعلي لأبعاد جودة المنظمة الإرشادية غير مرضي ودون مستوى توقعات المبحوثين. كما تبين عدم رضا المبحوثين عن واقع الخدمة الإرشادية الزراعية بمحافظة أسيوط، وذلك نتيجة لتدني إدراكهم لواقع جودة الخدمة الإرشادية في مقابل توقعاتهم حول تلك الجودة. وأشارت نتائج تحليل الانحدار المتعدد إلى إمكانية التنبؤ بجودة الخدمة الإرشادية الزراعية عن طريق أبعاد جودة المنظمة الإرشادية المدروسة (القدرة المؤسسية والميدانية للجهاز الإرشادي، التخطيط الإستراتيجي ودعم الإدارة العليا للجودة في الإرشاد الزراعي، الترتيبات الإدارية بالجهاز الإرشادي، ثقافة وكفاءة الاتصالات المؤسسية للجهاز الإرشادي، قدرات العاملين بالجهاز الإرشادي).

وبناءً على نتائج الدراسة الحالية، يمكن القول بأن المبحوثين يرغبون في ظروف عمل أفضل من تلك التي يقدمها لهم الجهاز الإرشادي، وبالتالي يجب على جهاز الإرشاد الزراعي بمحافظة أسيوط إعادة النظر في جميع أبعاد جودة المنظمة الإرشادية المدروسة، والعمل على تحسين جميع بنود تلك الأبعاد بما يمكن من تهيئة بيئة العمل المناسبة والمرضية لهم بحيث تتلشى الفروق بين إدراكهم الفعلي لجودة المنظمة الإرشادية وتوقعاتهم بشأنها، بما يؤدي إلى الإرتقاء بمستوى جودة الخدمة الإرشادية الزراعية بمحافظة أسيوط من واقع إدراكات العاملين ومن ثم المسترشدين.

ويمكن لمتخذي القرار داخل الجهاز الإرشادي بمحافظة أسيوط وضع أولويات لتحسين جودة المنظمة الإرشادية بناءً على درجة إدراك المبحوثين للمستوى الفعلي لبنود مقياس جودة المنظمة الإرشادية (الدرجات الأقل تشير لأولوية أكبر للتدخل)، أو بناءً على مقدار الفجوة بين إدراكات وتوقعات المبحوثين داخل البنود المدروسة (الفجوة الأكبر تعني ضرورة التدخل العاجل)، أو بناءً على أبعاد جودة المنظمة الأكثر تأثيراً في جودة الخدمة الإرشادية (الأولوية لبنود الأبعاد الأكثر تأثيراً).

المراجع

عباس، هشام عبد الله (2005). قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية: دراسة تطبيقية على خدمات مكتبات جامعة الملك عبد العزيز بجدة، مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، مجلد (11)، عدد (1): 1-18.

صالح، بو عبد الله (2014). نماذج وطرق قياس جودة الخدمة: دراسة تطبيقية على خدمات مؤسسة بريد الجزائر، رسالة دكتوراه، جامعة سطيف، الجزائر.

- دياب، أحمد محمد (2017). تصميم مقياس لمعايير ضمان جودة المنظمة في الإرشاد الزراعي في مصر، مجلة الاقتصاد الزراعي والعلوم الاجتماعية، مجلد (8)، عدد (4): 189 - 194.
- دياب، أحمد محمد (2018). تصميم مقياس لمعايير ضمان جودة الخدمة المقدمة من الإرشاد الزراعي في مصر، المجلة العلمية لكلية الزراعة جامعة القاهرة، مجلد (69)، عدد (4): 255 - 264.
- Abari, A., Yarmohammadian, M. & Esteki, M. (2011). Assessment of quality of education, a non-governmental university via SERVQUAL model, *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 15: 2299–2304.
- Daniel, C. and Berinyuy, L. (2010). Using the SERVQUAL model to assess service quality and customer satisfaction, Master Thesis, Umea University, Sweden.
- Dehghan, A. (2006). Relationship between service quality and customer satisfaction, Master Thesis, Lulea University of Technology, Sweden.
- Heskett, J., Jones, T., Loveman, G., Sasser, W. and Schlesinger, L. (1994). Putting the service-profit chain to work, *Harvard Business Review*, 72 (2): 164-174.
- Jain, S. and Gupta, G. (2004). Measuring service quality: SERVQUAL vs. SERVPERF scales, *VIKALPA*, 29 (2): 25-37.
- Kenyon, G. and Sen, K. (2015). *The Perception of Quality: Mapping Product and Service Quality to Consumer Perceptions*. Springer-Verlag, London.
- Lewis, B., Orledge, J. & Mitchell, V. (1994). Service quality: students' assessment of banks and building societies, *International Journal of Bank Marketing*, 12(4): 3-12.
- Manjunatha. K. and Shivalingaiah, D. (2004). Customer's perception of service quality in libraries, *Annals of Library and Information Studies*, 51 (4): 145-151.
- Munhurrun, P., Naidoo, P. and Bhiwajee, S. (2010). Measuring service quality: Perceptions of employees, *Global Journal of Business Research*, 4 (1): 47-58.
- Nekouei, M. Othman, M. Masud, J. and Ahmad, A. (2014). Quality of work life and job satisfaction among employee in government organizations in Iran, *Journal of Basic and Applied Science Research*, 4(1): 217-229.
- Pallant, J. (2007). *SPSS survival manual*, third edition, Open University Press, England.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. and Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality: its implications for the future research, *Journal of Marketing*, 49 (4): 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. and Berry, L. (1988). Servqual: a multiple-item scale for measuring customer perceptions of service quality, *Journal of Retailing*, 64 (1): 12-37.
- Ruhana, F. (2010). Service quality measurement of agricultural extension in Kpsdmp-Kp regency of Garut, *International Journal of Kybernology*, 1(2): 1-13.
- Singh, S. and Narang, R. (2014). Quality of work life and service quality, In. Goyal, A. (Ed.), *Innovations in services marketing and management*, IGI Global, USA.
- Strömngren, O. (2007). Analyzing service quality, a study among Peruvian resort hotels, Master Thesis, Lulea University of Technology, Sweden.

- Sureschandar, G., Rajendran, C. and Anantharaman, R. (2002). Determinants of customer-perceived service quality: a confirmatory factor analysis approach, *Journal of Services Marketing*, 16 (1): 9-34.
- Verma, A. (2015). A study on quality of work life among employees of diesel Locomotive works, Varanasi, *International Journal of Management and Social Science Research Review*, 1 (8): 19-24.
- Viljoen, A. (2012). Perceived service delivery and productivity in the food and beverage sector in Potchefstroom, M.Sc. Thesis, North West University, South Africa.
- Zeithaml, V., Parasuraman, A. and Berry, L. (1985) Problems and strategies in services marketing, *Journal of Marketing*, 49: 33- 46.

Organization's Quality and Its Effect on Agricultural Extension Service Quality in Assiut Governorate

Mohamed M.M. Abdel-Ghany; Amro B.A. El-Shrabassee and Asmaa B.M. Bakr

Department of Rural Sociology and Agricultural Extension, Faculty of Agriculture, Assiut University, Assiut, Egypt.

Abstract

This research aimed at measuring the quality of extension organization and the quality of agricultural extension service from the opinions of extension personnel in Assiut Governorate, and to identify the effect of the quality of extension organization's dimensions on the quality of agricultural extension service. Data were collected using questionnaire from 73 extension personnel in Assiut Governorate. Frequencies, percentages, arithmetic mean, and multiple regression analysis were used for analyzing data. The results showed a decline in the respondents' perceptions in contrast to their expectations of the quality of extension organization at all dimensions. It also came out that there is a negative gap between the respondents' perceptions and expectations of the agricultural extension service quality. Multiple regression analysis showed a significant effect of all dimensions of the quality of extension organization on the quality of agricultural extension service, and that these dimensions explain 62% of the variance in agricultural extension service quality.

Keywords: *Organization's Quality, Extension Service Quality, ORGAQUALEX, SERVQUALEX, Assiut Governorate*
