

تقييم دور المراكز الإرشادية الزراعية وجودة خدماتها من وجهة نظر العاملين بها بمحافظة أسيوط

محمد فوزى سالم عبدالسلام

قسم الإرشاد الزراعي والمجتمع الريفي - كلية الزراعة - جامعة الأزهر بأسيوط

الملخص:

يستهدف هذا البحث بصفة رئيسية التعرف على مدى قيام العاملين بمراكز الإرشاد الزراعي بمحافظة أسيوط بالأدوار المنوطة بهم، وتقييم المبحوثين لجودة الخدمات الإرشادية المقدمة من وجهة نظرهم ، ولقد اشتمل هذا البحث على خمسة عشر دورا متوقعا للعاملين بتلك المراكز وهي : زيارة الزراع في حقولهم ومتابعة أعمالهم ، واستقبال الزراع في المراكز الإرشادية ومناقشة مشكلاتهم ، وعقد ندوات ودورات تدريبية للزراع ، وتكوين جماعات صغيرة من الزراع وتنظيمها، والمساعدة في إيجاد الحلول المناسبة للمشكلات ، وعقد حلقات الإستماع والمشاهدة للزراع ، واكتشاف قادة الرأي ، وتحديد الأولويات التي تواجه الزراع ، وتسجيل البيانات والملاحظات الميدانية للأنشطة الإرشادية ، وإعداد التقارير الدورية بصورة منتظمة ورفعها للمستوى الأعلى ، وتحديد معوقات تنفيذ المسترشدین للتوصيات العلمية ، والتنسيق مع العاملين بالمنظمات المحلية لحل مشكلات القرية ، وإقامة الحقول الإرشادية للزراع ، وتوصيل النشرات والمجلات الإرشادية ، ورفع المشكلات الزراعية الميدانية للمستويات الأعلى.

كما تضمن البحث أيضا خمسة عناصر رئيسية لتقييم جودة الخدمات الإرشادية المقدمة وهي: التجهيزات المادية للمراكز الإرشادية ، والقدرة على إنجاز الخدمة بدقة ، واستعداد الموظف لأداء الخدمة ومساعدة الجمهور، ومعرفة الموظفين وقدرتهم على كسب ثقة الجمهور، والقدرة على الإحتفاظ باهتمام الجمهور. ولقد تم استخدام مقياس جودة الخدمة (SERVQUAL) لتقييم جودة الخدمات الإرشادية المقدمة من خلال المراكز الإرشادية الزراعية .

ولقد تم جمع البيانات اللازمة لهذا البحث باستخدام استمارة استبيان صممت خصيصاً لهذا الغرض ، لعينة من العاملين بالمراكز الإرشادية الزراعية بمحافظة أسيوط بلغ قوامها ٦٠ مبحوثاً ، واستخدم في معالجة وعرض البيانات أساليب التكرارات والنسب المئوية ، واستخدم لتطبيق اختبار جودة الخدمة (SERVQUAL) مجموعة البرامج الإحصائية للعلوم الإجتماعية (SPSS) .

وتشير نتائج البحث الميداني إلى إنجاز العاملين بالمراكز الإرشادية الزراعية لبعض الأدوار المتوقعة بنسب مرتفعة مثل: استقبال الزراع في المراكز الإرشادية ومناقشة مشكلاتهم ، والمساعدة في إيجاد حلول مناسبة للمشكلات ، كما أن في نفس الوقت هناك بعض الأدوار الأخرى تتجزأ بنسب منخفضة مثل: التنسيق مع المنظمات الأخرى لحل مشكلات القرية ، واكتشاف وتطوير القادة المحليين. كذلك تشير النتائج إلى أن قصورا ينتاب جودة الخدمات المقدمة من المراكز الإرشادية الزراعية بمحافظة أسيوط.

Received on: 23/11/2014

Accepted for publication on: 4/12/2014

Referees: Prof. Mohamed G. Rashed

Prof. Mostafa H. Ahmed

مقدمة البحث ومشكلته:

أحد التعاريف المستخدمة بتوسع للإرشاد الزراعي في منشورات منظمة الأغذية والزراعة (FAO) أنه الخدمة أو النظام الذي يساعد الزراع من خلال إجراءات تعليمية لتحسين الطرق والأساليب الزراعية ، وزيادة كفاءة الإنتاج والدخل ، وتحسين مستوى المعيشة (zwane,2012) ، وتهدف تلك الخدمة بصفة رئيسية إلى تعليم الزراع عن طريق نشر المعرفة ، والتكنولوجيا ، والتقنيات ، والطرق ، والأفكار المفيدة من خلال النظام الإرشادي ، كما أنها تساعد الزراع من خلال العمليات التعليمية على تحسين مزارعهم ، وطرق وأساليب الانتاج الزراعي ، وزيادة الكفاءة الإنتاجية والدخل ، وتحسين مستوى المعيشة ، ورفع المستوى التعليمي والاجتماعي للريفيين (Nasir-Udden, 2008).

هذا، وتسهم خدمات الإرشاد الزراعي في العديد من المجالات والتي يمكن تلخيصها في خمس مجالات رئيسية وهي : (١) الأمن الغذائي وذلك من خلال إعداد وتقديم برامج تدريبية تحتوي على معارف فنية ومهارات اتصالية لمساعدة الزراع في تحسين المزرعة والإنتاج الزراعي ومن ثم تقليل الفقر، (٢) الحفاظ على الموارد الطبيعية من خلال مساعدة الزراع والمجتمعات المحلية للمحافظة على الموارد الطبيعية ، (٣) نشر المعلومات الزراعية المفيدة بين الزراع المتعلقة بالإنتاج ، والممارسات الإنتاجية ، والأسواق والتسويق ، (٤) استدامة المشروعات : وهي أحد المهام الرئيسية للإرشاد الزراعي وتعني التأكيد على تنمية العنصر البشري ، وتعليمه مهارات الإتصال المختلفة، واستغلال إمكانياته لاتخاذ القرار ، (٥) تكوين الجماعات المزرعية وتمكينها بواسطة تقوية الزراع الفقراء لأكسابهم القدرة على تحقيق استثماراتهم (zwane,2012) .

وتعد برامج الإرشاد الزراعي ومشروعاته والمرشدين الزراعيين حجر الزاوية لتنمية المجتمعات الريفية، ويستمد العمل الإرشادي دوره الهام والحيوي من قدرته على تقديم المعارف والأفكار الجديدة لإحداث تغيير يؤدي إلى تحسين حياة الريفيين (Oakley and Garforth, 1997) ، ومن أجل دعم وتطوير البنية التحتية للعمل الإرشادي في جمهورية مصر العربية ، قررت وزارة الزراعة واستصلاح الأراضي عام ١٩٩٥م نشر المراكز الإرشادية الزراعية على مستوى القرية (Abdel-Ghany and Abdel-Salam, 2012: 1572) ، حيث أنشأت الوزارة ١٩٨ مركزاً إرشادياً موزعين في القرى الأم بجميع محافظات الجمهورية لتغطي بخدماتها الإرشادية القرى المحيطة بها لتكون مركزاً للإشعاع بالمنطقة ومقراً لإخصائي الإرشاد يلجأ إليه الأهالي طلباً للنصح والإرشاد لتعظيم الأداء الإرشادي وللمشاركة الإيجابية في برامج التنمية الريفية من خلال التكامل والتنسيق بين الجهاز الإرشادي وكافة التنظيمات والمؤسسات التي تعمل في القطاع الزراعي ويوجد بكل مركز إرشادي : مسئول عن المركز ومعه مجموعة من الإخصائيين الإرشاديين الزراعيين في مختلف مجالات الأنشطة الزراعية، وقاعة تدريب تسع لعدد ٦٠ فرد ومؤنثة ومجهزة بالأجهزة السمعية والبصرية لعقد الندوات والاجتماعات الإرشادية ومزودة بأجهزة الكمبيوتر، ومكتبة لحفظ النشرات والمجلات الإرشادية والكتب الزراعية وشرائط الفيديو والكاسيت واسطوانات للإطلاع والاستفادة منها (الإدارة المركزية للإرشاد الزراعي ، ٢٠١٢) .

ويتضح مما سبق أن الهدف من التوسع في إنشاء المراكز الإرشادية على مستوى القرى هو تقوية الجهاز الإرشادي وتمكينه من توفير الخدمات الإرشادية على مستوى القرية ، ولهذا يركز هذا البحث على الأسئلة التالية: ما هو مدى إسهام تلك المراكز في تقديم الخدمات الإرشادية؟، وهل يقوم العاملون بتلك المراكز بالأدوار الإرشادية المتوقعة منهم؟ وهل الخدمة الإرشادية المقدمة من خلال تلك المراكز خدمة جيدة أم لا؟

أهداف البحث:

١- التعرف على مدى قيام المبحوثين من العاملين بالمراكز الإرشادية الزراعية بمحافظة أسيوط بأدوارهم المتوقعة .

٢- تقييم جودة الخدمة الإرشادية المقدمة من المراكز الإرشادية من وجهة نظر المبحوثين .

الإطار النظري:

وفقاً لمفهوم الخدمة الإرشادية والمهام الرئيسية المرتبطة بها يمكن تقسيم العمل الإرشادي إلى خمسة أنواع رئيسية والتي ذكرها ZIVKOVIC, *et. al.* (2009) ، ويمكن تلخيصها على النحو التالي:

- ١- الخدمة الإرشادية الإجبارية : وهي التي ترتبط بمرحلة مبكرة من التنمية الزراعية ، ويعتمد اقتصاد الزراعة في تلك المرحلة على الزراعة بصفة رئيسية ، ويكون الزراعة على مستوى منخفض من التعليم ، ولذلك فإن تحقيق الأهداف يعتمد على القوى التشريعية.
- ٢- الخدمة الإرشادية الاقتصادية : وهذا النوع من العمل الإرشادي يكون ممكناً في المواقف التسويقية ، ويتم فيها استخدام الحوافز الاقتصادية لتحقيق الأهداف المطلوبة .
- ٣- الخدمة الإرشادية التعليمية: وهي التي يتم من خلالها توفير الفرص التعليمية عن طريق تقديم مواد تعليمية ، ونشرات ، وتنظيم اجتماعات إرشادية.
- ٤- الخدمة الإرشادية العامة : وهي التي تؤسس على قواعد قانونية وتستخدم الحوافز الاقتصادية مثل: تخفيض أسعار الخدمات ، والحوافز التشجيعية ، ومساعدة المنظمة في التسويق.
- ٥- الخدمة الإرشادية الاختيارية : ويعتمد هذا النوع على حرية المزارع في استقبال النصيحة والمعلومات وفقاً لاحتياجاته .

هذا، وتوجد العديد من الأدوار التي يمكن أن يقدمها جهاز الإرشاد الزراعي للمجتمع الريفي من خلال مؤسساته المختلفة ، والتي ذكرها كل من Chamala and Shingi (1997) ، و Ahmed, *et. al.* (2007) ، و Ponniah, *et. al.* (2008) ، و Swanson and Rajalahti (2010) ، و Abdel-Ghany and Abdel-Salam (2012 : 1573) ، و Ntai (2013) والتي يمكن تلخيصها على النحو التالي : ١- تمكين أفراد المجتمع المحلي من بناء وتنمية قدرات الموارد البشرية الفنية والإدارية من خلال العمل مع المرشدين الزراعيين ، ٢- تنظيم المجتمع المحلي من خلال القدرة على تكوين مجموعات وتنظيمها ، ٣- تعليم الريفيين وحل مشكلاتهم ، ٤- تحديد موارد المجتمع المحلي وأولوياته وتخطيط البرامج الإرشادية ، ٥- إكتشاف القادة الريفيين ، ٦- التنسيق بين المنظمات الريفية داخل المجتمع المحلي ، ٧- نقل المعرفة الفنية ، ونشر التقنيات الزراعية الحديثة ومساعدة المزارع على الوصول إليها وتبنيها ، ٨- الربط بين البحث العلمي والزراعة.

ولقد ذكر Ekeyi (2013) الأدوار المتوقعة للإرشاد الزراعي وهي : (١) النشر الفوري لنتائج البحوث الزراعية للمزارعين ، (٢) إقامة إيضاحات عملية لتعليم المزارعين المستحدثات الزراعية ، (٣) عمل زيارات مزرعية ومنزلية للزراعة بانتظام، (٤) الاستجابة لطلبات المزارع دون تأخير، (٥) تزويد المزارعين بالمدخلات الزراعية ، (٦) تنظيم مدارس حقلية لتحديث معارف المزارع ، (٧) تنظيم العروض السينمائية للمزارعين لمعرفة المستحدثات الزراعية ، (٨) تعليم المزارعين على التقنيات المناسبة لعمل سجلات، (٩) تنظيم المؤتمرات والندوات وورش العمل للمزارعين، (١٠) الإبلاغ عن مشاكل المزارعين، (١١) مساعدة المزارعين في الحصول على مساعدات مالية من الحكومة والمؤسسات المالية، (١٢) تشجيع تكوين الجمعيات التعاونية للمزارعين.

وبالإضافة إلى ضرورة قيام الإرشاد الزراعي بالأدوار السابقة فإن جودة الخدمة الإرشادية المقدمة أيضا عاملا مهما يجب أن يراعى داخل مؤسسات الإرشاد الزراعي المختلفة ، والجودة هي النتيجة المباشرة للعمل داخل المنظمة ، وفي مجال الإرشاد الزراعي ترتبط الجودة بنتائج البرامج والتدخلات التعليمية ، وتعرف جودة الخدمة بأنها الفرق بين توقعات المتلقى للخدمة والخدمة الفعلية (Algolor, et al, 2013 & Dotchin and Oakland, 1994) .

ويمكن تقييم جودة الخدمات المقدمة من خلال المراكز الإرشادية عن طريق ثلاثة طرق ذكرها Zalite (2013) وهي :-

١- التقييم عن طريق الإنجاز (SERVPERF) : وهي أبسط الطرق لتقييم جودة الخدمة ، وذلك من خلال سؤال المبحوثين لتحديد معدل إنجاز الخدمة ، وعادة ما يكون السؤال محدد بإجابة تتراوح من غير موافق بشدة (١) إلى موافق بشدة (٧) ، ويركز هذا التقييم على عنصر واحد وهو الإنجاز ، ويجب أن يحتوى المقياس على ٢٢ عبارة لخمس عناصر رئيسية وهي : التجهيزات المادية للمركز ، والقدرة على إنجاز الخدمة بدقة ، واستعداد الموظف لأداء الخدمة ومساعدة الجمهور ، ومعرفة الموظفين وقدرتهم على كسب ثقة الجمهور ، والقدرة على الإحتفاظ باهتمام الجمهور . ويتم قياس جودة الخدمة من خلال المعادلة : $SQ_i = \sum_{j=1}^k P_{ij}$ ، حيث أن SQ_i = جودة الخدمة المقدمة ، K = عدد الخصائص المدروسة ، P = إدراك الفرد لمدى إنجاز الخدمة .

٢- النموذج غير التأكيدى (SERVQUAL) : ويجب أن يحتوى الاستبيان فى هذا النموذج على جزئين رئيسيين ، أولهما يحتوى على ٢٢ عبارة تعكس توقعات المبحوث للخدمة الإرشادية المقدمة ، والجزء الثانى يحتوى على نفس العبارات ولكن لتعكس الخدمة الفعلية المقدمة ، الفرق بين الخدمة الفعلية والمتوقعة يعكس جودة الخدمة . ويتم قياس جودة الخدمة من خلال المعادلة : $SQ_i = \sum_{j=1}^k (P_{ij} - E_{ij})$: حيث أن E = توقع الفرد للخدمة المقدمة .

٣- تحليل الأهمية والإنجاز (IPA) : وهي طريقة سهلة وبسيطة تعتمد على حساب كل من أهمية عناصر الخدمة ، وإنجازها ، ويتم طرح درجات الإنجاز من درجات الأهمية للحصول على درجة جودة الخدمة المقدمة.

طريقة إجراء البحث:

أجرى هذا البحث على العاملين بالمراكز الإرشادية بمحافظة أسيوط ، ويبلغ عدد المراكز الإرشادية بالمحافظة ١٧ مركزا ، ويعمل بها ٨٦ مرشدا ، وتوزع تلك المراكز الإرشادية على ثمانية مراكز إدارية بمحافظة أسيوط على النحو التالى : الأول مركز أسيوط ويشمل أربعة مراكز إرشادية فى أربعة قرى هي ريفا ، ودرنكة ، وموشا ، والمطبعة ، والثانى مركز أبوتيج وبه مركزان إرشاديان بقريتى النخيلة ، والزرايى ، والثالث مركز ساحل سليم وبه مركز إرشادى واحد بقرية المطمر ، والرابع مركز الفتح ويشمل على ثلاثة مراكز إرشادية بقرى عرب مطير ، وبصرة ، والواسطى ، والخامس مركز أبنوب ويشتمل على ثلاثة مراكز إرشادية بقرى رفاعا الطهطاوى ، والمعابدة ، وسوالم أبنوب ، والسادس مركز منفلوط وبه مركزان بقريتى نزة قرار ، وبنى عدى ، والسابع مركز القوصية به مركز واحد بقرية مير ، والثامن مركز ديروط وبه مركز واحد بقرية صنوب (الإدارة المركزية للإرشاد الزراعي ، ٢٠١٢ ، ومديرية الزراعة بأسيوط ، ٢٠١١) ، ولقد

بلغ عدد المبحوثين ٦٠ مبحوثاً وهم من استجابوا للاستبيان بنسبة ٧٠% من إجمالي عدد العاملين بالمراكز الإرشادية بالمحافظة.

ولقد تم جمع البيانات بالمقابلة الشخصية من خلال استمارة استبيان أعدت خصيصاً لهذا الغرض خلال شهرى مارس وأبريل ٢٠١٤م ، واشتمل الاستبيان على ثلاثة أقسام رئيسية : أولهما يتعلق بالبيانات الشخصية والاجتماعية والاقتصادية للمبحوثين ، بينما اشتمل الثانى على مقياس مكون من خمسة عشر عبارة لقياس مدى قيام المبحوثين بالأدوار المتوقعة ، وتتضمن الإجابة على كل عبارة اختياراً ما بين (لا يقوم ، ونادراً ، وأحياناً ، ودائماً) وذلك لتحديد مستوى القيام بالدور ، وأعطيت هذه الاختيارات القيم (١ ، ٢ ، ٣ ، ٤ على التوالى) . ولقد تضمن البحث خمسة عشر دوراً متوقفاً للعاملين بالمراكز الإرشادية وهى : زيارة الزراع فى حقولهم ومتابعة أعمالهم ، واستقبال الزراع فى المراكز الإرشادية ومناقشة مشاكلهم ، وعقد ندوات ودورات تدريبية للزراع ، وتكوين جماعات صغيرة من الزراع وتنظيمها ، و المساعدة فى إيجاد الحلول المناسبة للمشكلات ، وعقد حلقات الإستماع والمشاهدة للزراع ، واكتشاف قادة الرأى ، وتحديد الأولويات التى تواجه الزراع ، وتسجيل البيانات والملاحظات الميدانية للأنشطة الإرشادية ، وإعداد التقارير الدورية بصورة منتظمة ورفعها للمستوى الأعلى ، وتحديد معوقات تنفيذ المسترشدين للتوصيات العلمية ، والتنسيق مع العاملين بالمنظمات المحلية لحل مشكلات القرية ، وإقامة الحقول الإرشادية للزراع ، وتوصيل النشرات والمجلات الإرشادية ، ورفع المشكلات الزراعية الميدانية للمستويات الأعلى.

ولقياس جودة الخدمات الإرشادية المقدمة من خلال المراكز الإرشادية ، تم تطبيق مقياس جودة الخدمة (SERVQUAL) المكون من إثنتين وعشرين عبارة مندرجة تحت خمسة عناصر رئيسية هى : التجهيزات المادية للمركز (٤ عبارات) ، والقدرة على إنجاز الخدمة بدقة (٥ عبارات) ، واستعداد الموظف لآداء الخدمة ومساعدة الجمهور (٤ عبارات) ، ومعرفة الموظفين وقدرتهم على كسب ثقة الجمهور (٤ عبارات) ، والقدرة على الإحتفاظ باهتمام الجمهور (٥ عبارات) ، ولقد تم استخدام المعادلة التالية لقياس جودة الخدمة الإرشادية وهى :

$$SQ_i = \sum_{j=1}^n (P_{ij} - E_{ij})$$

حيث أن SQ_i = جودة الخدمة الإرشادية ، و P_{ij} = إدراك الفرد لجودة الخدمة الفعلية ، E_{ij} = إدراك الفرد لجودة الخدمة المتوقعة .

ولقد استخدم فى فى عرض وتحليل البيانات العرض الجدولى بالتكرارات والنسب المئوية ، واستخدم لتطبيق مقياس الجودة (SERVQUAL) مجموعة البرامج الإحصائية (SPSS) .

النتائج ومناقشتها:

أولاً : خصائص المبحوثين

تشير النتائج بالجدول (١) إلى أن معظم المبحوثين (٧٦,٧ % منهم) يقعون فى الفئة العمرية من ٥٠ إلى ٥٩ عاماً، وأن أكثر من نصفهم (٥٣,٣ %) حاصلون على مؤهل متوسط ، وأن ٧٦,٧ % منهم لديهم خبرة فى العمل الزراعى ٢٠ سنة فأكثر ، بينما ٤١,٧ % منهم لديهم خبرة فى العمل الإرشادى من ١٠ إلى أقل من عشرين سنة ، فى حين أن ٦٦,٧ % منهم لديهم خبرة فى العمل بالمراكز الإرشادية من ١٠ إلى أقل من عشرين سنة.

جدول (١): توزيع المبحوثين وفقا لخصائصهم الشخصية (ن=٦٠)

الخصائص	العدد	%
	٦٠	١٠٠
السن		
- ٣٠ سنة -	٢	٣,٣
- ٤٠ سنة -	١٢	٢٠,٠
- ٥٠ - ٥٩ سنة	٤٦	٧٦,٧
المؤهل الدراسي		
- دبلوم	٣٢	٥٣,٣
- بكالوريوس	٢٨	٤٦,٧
الوظيفة الحالية		
- فنى	١٢	٢٠,٠
- إخصائى	٣١	٥١,٧
- مسئول مركز	١٧	٢٨,٣
عدد سنوات العمل بالزراعة		
- أقل من عشر سنوات	٢	٣,٣
- ١٠ سنوات -	١٢	٢٠,٠
- ٢٠ فأكثر	٣٦	٧٦,٧
عدد سنوات العمل فى الإرشاد الزراعى		
- أقل من عشر سنوات	١٢	٢٠,٠
- ١٠ سنوات -	٢٥	٤١,٧
- ٢٠ سنة فأكثر	٢٣	٣٨,٣
عدد سنوات العمل فى المركز الإرشادى		
- أقل من عشر سنوات	١٩	٣١,٧
- ١٠ سنوات -	٤٠	٦٦,٧
- ٢٠ سنة فأكثر	١	١,٦
ملكية حاسب آلى		
- لا يملك	٣٦	٦٠,٠
- يملك	٢٤	٤٠,٠

المصدر : استمارات الاستبيان

ثانيا : تقييم المبحوثين لأدوار المركز الإرشادى الزراعى .

تشير البيانات الواردة فى الجدول (٢) إلى تقييم المبحوثين لقيامهم بالأدوار المتوقعة منهم ، ولقد تباينت آراء المبحوثين فى ذلك الصدد ما بين قيامهم بنسب مرتفعة ببعض الأدوار ، ونسب منخفضة للبعض الآخر ، حيث تراوحت النسب المرتفعة ما بين ٨٥,٠% كحد أقصى فيما يتعلق باستقبال الزراع فى المركز الإرشادى ومناقشة مشكلاتهم وبين ٥٠,٠% كحد أدنى فيما يتعلق بعقد حلقات الاستماع والمشاهدة للزراع ، بينما بلغت نسبة من وافق من المبحوثين على قيامهم بتكوين جماعات صغيرة من الزراع ٦٠,٠% منهم ، أما النسب المنخفضة فتراوحت ما بين ٤٨,٣% كحد أقصى فيما يتعلق بتوصيل النشرات الإرشادية والمجلات الزراعية ، وبين ٢١,٧% كحد أدنى فيما يتعلق بالتنسيق مع المنظمات المحلية لحل مشكلات القرية. هذا ، وقد انخفضت أيضا نسب الذين أشاروا إلى قيامهم بدور فى إكتشاف القادة المحليين ، وإعداد التقارير الدورية بصورة منتظمة ورفعها للمستوى الأعلى ، وتحديد معوقات تنفيذ المسترشدين للتوصيات الفنية الإرشادية بنسب بلغت ٤٣,٣% ، ٤٥,٠% ، ٣٠,٠% على الترتيب.

ومما سبق يمكن أن نستنتج أن إسهام العاملين بالمراكز الإرشادية فى تحقيق الأدوار الإرشادية المتوقعة بنسب كبيرة كانت ثلاثة أدوار هى : استقبال الزراع فى المركز الإرشادى ومناقشة مشكلاتهم ، ومساعدة المسترشدين فى إيجاد حلول مناسبة للمشكلات ، وعمل زيارات مزرعية للزراع ومتابعة أعمالهم ، فى حين أن نسب الأدوار المتوقعة كانت منخفضة فى أربع أدوار هى : التنسيق مع العاملين بالمنظمات المحلية لحل المشكلات بالقرية ، وتحديد معوقات تنفيذ المسترشدين للتوصيات الإرشادية ، وإكتشاف القادة المحليين ، وإعداد التقارير الدورية بصورة منتظمة ورفعها للمستويات الأعلى .

ولذا وجب التنبيه على ضرورة إهتمام الباحثين والقائمين على وضع السياسات الزراعية بدراسة أسباب القصور الذى ينتاب المراكز الإرشادية الزراعية ، والمشكلات التى تعوق العاملين بها من أداء أدوارهم للتغلب عليها وتحقيق الأهداف التى أنشئت من أجلها.

جدول (٢) : توزيع المبحوثين وفقا لقيامهم بأدوارهم الإرشادية المتوقعة (ن=٦٠)

البيان		لا أقوم		نادرا		أحيانا		دائما	
عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد	%
٣	٥,٠	-	-	-	-	٦	١٠,٠	٥١	٨٥,٠
٤	٦,٧	-	-	-	-	٨	١٣,٣	٤٨	٨٠,٠
٤	٦,٧	١	١,٧	٨	١٣,٣	٤٧	٧٨,٣		
٢	٣,٣	-	-	-	-	٢١	٣٥,٠	٣٧	٦١,٧
٤	٦,٧	٢	٣,٣	١٨	٣٠,٠	٣٦	٦٠,٠		
٤	٦,٧	٤	٦,٧	١٦	٢٦,٧	٣٦	٦٠,٠		
٤	٦,٧	٦	١٠,٠	١٤	٢٣,٣	٣٦	٦٠,٠		
٥	٨,٣	٥	٨,٣	١٧	٢٨,٣	٣٣	٥٥,٠		
١١	١٨,٣	٥	٨,٣	١٣	٢١,٧	٣١	٥١,٧		
٤	٦,٧	٨	١٣,٣	١٨	٣٠,٠	٣٠	٥٠,٠		
١٢	٢٠,٠	٧	١١,٧	١٢	٢٠,٠	٢٩	٤٨,٣		
٧	١١,٧	٤	٦,٧	٢٢	٣٦,٧	٢٧	٤٥,٠		
٣	٥,٠	٤	٦,٧	٢٧	٤٥,٠	٢٦	٤٣,٣		
٥	٨,٣	٥	٨,٣	٨,٣	١٣,٣	٣٢	٥٣,٣	١٨	٣٠,٠
١١	١٨,٣	٨	١٣,٣	٢٨	٤٦,٧	١٣	٢١,٧		

المصدر : استمارات الاستبيان

ثالثا : تقييم المبحوثين لجودة الخدمات المقدمة من خلال المراكز الإرشادية الزراعية

تشير البيانات الواردة فى الجدول (٣) إلى تدنى جودة الخدمة الإرشادية المقدمة وفقا لمقياس SERVQUAL، حيث يتضح من البيانات أن توقع مستوى جودة الخدمة الإرشادية أعلى من المستوى الفعلى لجودة الخدمة كما يدركها المبحوثين ، وتشير البيانات أيضا إلى أن وجهة نظر المبحوثين فيما يتعلق بعناصر الجودة المطلوبة لمراكز الإرشاد الزراعى تباينت ، حيث كانت التجهيزات للمركز الإرشادى أقل العناصر جودة من وجهة نظرهم بمعدل مرجح بلغ ٣,٨٧ درجة ، ومن ثم القدرة على الاحتفاظ باهتمام الجمهور (٤,٠٢ درجة)، والاستعداد لانجاز الخدمة ومساعدة الجمهور (٤,٠٥) ، والقدرة على إنجاز الخدمة بدقة (٤,١) ، والمعرفة والقدرة على كسب الجمهور (٤,١٧).

وتشير النتائج أيضا إلى أن الدرجات المتوسطة للخدمات الفعلية وفقا لتقييم المبحوثين للتجهيزات المادية للمركز تراوحت ما بين ٣,٧٠ درجة فيما يتعلق بتوفر المواد التعليمية والأجهزة الحديثة ، ومناسبة التجهيزات للخدمات المقدمة ، وبين ٤,٢٨ درجة فيما يتعلق بالإهتمام بالمظهر

الأنيق واللائق، كما تراوحت الدرجات المتوسطة للاستعداد لإنجاز الخدمة ومساعدة الجمهور ما بين ٣,٨٢ درجة فيما يتعلق بالاستجابة الفورية لطلبات الزراع ، وبين ٤,٢٣ درجة فيما يتعلق بالرغبة الدائمة في خدمة الزراع ، أما فيما يتعلق بالقدرة على الإحتفاظ باهتمام الجمهور وكسب ثقة الزراع فتراوحت الدرجات المتوسطة لها ما بين ٣,٨٢ درجة فيما يتعلق بالتعامل الفردي مع الجمهور ، وبين ٤,١٢ درجة فيما يتعلق بفهم العاملين بالمركز لاحتياجات الزراع ، أما فيما يتعلق بالقدرة على إنجاز الخدمة بدقة فتراوحت الدرجات المتوسطة لها ما بين ٣,٨٣ درجة فيما يتعلق بالوفاء بالوعدو المقدمة للزراع ، وبين ٤,٣٣ درجة فيما يتعلق بالصدق والدقة في أداء الخدمات الإرشادية ، أما فيما يتعلق بالمعرفة والقدرة على كسب الجمهور فتراوحت ما بين ٣,٩٣ درجة المعرفة الجيدة والتدريب اللازم لأداء العمل الإرشادي، و٤,٣٧ درجة للتخلي بالأدب وحسن معاملة الزراع.

ومما سبق يمكن أن نستنتج أن على الرغم من ارتفاع درجات الإنجاز للخدمة الإرشادية إلا أنها أقل من المتوقع ، لذا يجب التنبيه على دراسة المشكلات التي تؤدي إلى ذلك ومعالجتها ، لزيادة جودة الخدمات الإرشادية المقدمة من خلال المراكز الإرشادية .

جدول (٣) : تقييم المبحوثين لجودة الخدمة الإرشادية المقدمة من خلال المراكز الإرشادية (ن=٦٠)

المتوسط المرجح للخدمة الفعلية	الفعلية - المتوقعة (P-E)	الخدمة الفعلية (P)	الخدمة المتوقعة (E)	العبارات	الأبعاد
٤,١٧	٠,٢٠ -	٤,٣٧	٤,٥٧	التخلي بالأدب وحسن المعاملة مع الزراع	المعرفة والقدرة على كسب الجمهور
	٠,٣٢ -	٤,٢٣	٤,٥٥	كسب ثقة الزراع	
	٠,٣٧ -	٤,١٣	٤,٥٠	شعور الزراع بالأمان في تعاملهم مع العاملين	
	٠,٥٧ -	٣,٩٣	٤,٥٠	المعرفة الجيدة والتدريب اللازم لأداء العمل الإرشادي	
٤,١	٠,٢٥ -	٤,٣٣	٤,٥٨	الصدق والدقة في أداء الخدمات الإرشادية	القدرة على إنجاز الخدمة بدقة
	٠,٢٧ -	٤,٠٣	٤,٣٠	الإحتفاظ بسجلات دقيقة عن محتويات وخدمات المركز	
	٠,٣٠ -	٤,١٢	٤,٤٢	التعاطف مع مشاكل الزراع والإهتمام بحلها	
	٠,٣٧ -	٤,٠٥	٤,٤٢	تقديم الخدمات الإرشادية في الوقت المحدد له	
	٠,٤٥ -	٣,٨٣	٤,٢٨	الوفاء بالوعدو المقدمة للزراع	
٤,٠٥	٠,١٤ -	٤,١٣	٤,٢٧	الإهتمام بإعلام الزراع بمواعيد أداء الخدمات الإرشادية	الاستعداد لإنجاز الخدمة ومساعدة الجمهور
	٠,٢٩ -	٤,٠١	٤,٣٠	السرعة في تقديم الخدمات الإرشادية	
	٠,٢٤ -	٤,٢٣	٤,٤٧	الرغبة الدائمة في خدمة الزراع	
	٠,٤٨ -	٣,٨٢	٤,٣٠	الاستجابة الفورية لطلبات الزراع	
٤,٠٢	٠,٠٥ -	٣,٨٢	٣,٨٧	التعامل بشكل فردي مع مشكلات الزراع	القدرة على الإحتفاظ باهتمام الجمهور
	٠,١	٤,٠٨	٣,٩٨	الإهتمام بالزراع طبقاً لظروفهم	
	٠,٠٨ -	٤,١٢	٤,٢٠	فهم العاملين بالمركز لاحتياجات الزراع	
	٠,٠٩ -	٣,٩٨	٤,٠٧	مصالح الزراع هي الأولى إهتمامات المركز	
٣,٨٧	٠,١	٤,٠٨	٤,١٨	ساعات العمل بالمركز ملائمة وتكفي خدمة الزراع	التجهيزات المادية للمركز
	٠,٧٧ -	٣,٧٠	٤,٤٧	مناسبة التجهيزات للخدمات المقدمة	
	٠,٧٣ -	٣,٧٠	٤,٤٣	توفر المواد التعليمية والأجهزة الحديثة	
	٠,٥٥ -	٣,٨٠	٤,٣٥	تجهيزات المركز الإرشادي	
	٠,٢٤ -	٤,٢٨	٤,٥٢	الإهتمام بالمظهر الأنيق واللائق	

المصدر: استمارات الاستبيان

التوصيات:

- من خلال النتائج التي تمخض عنها البحث يمكن الخروج بالتوصيات التالية :
- ١- ضرورة العمل على تدريب العاملين بالمراكز الإرشادية على العديد من الأدوار وخاصة فيما يتعلق بالتنسيق بين المنظمات الأخرى الموجودة بالمجتمع المحلي، وتحديد معوقات تنفيذ المرشدين للتوصيات الإرشادية . وذلك لضعف القيام بتلك الأدوار كما أشارت نتائج البحث .
 - ٢- ضرورة الإهتمام بعناصر الجودة بالمراكز الإرشادية لتحسين جودة الخدمات المقدمة من خلاله ، وإجراء المزيد من الأبحاث حول جودة الخدمات الإرشادية المقدمة من المراكز الإرشادية .
 - ٣- الإهتمام من الباحثين وواضعى السياسات الزراعية بدراسة معوقات قيام المرشدين الزراعيين بالمراكز الإرشادية بأدوارهم المطلوبة ، وكذلك معوقات تحسين جودة الخدمات الإرشادية .

المراجع:

- الإدارة المركزية للإرشاد الزراعي (٢٠١٢)
المراكز الإرشادية، -03/2010-12-25-10-48-03/2010-09-18-16-47-12.html
www.caae-eg.com/new/index.php/2012-12-25-10-48-03/2010-09-18-16-47-12.html
- Abdelghany, M.M.M and Abdelsalam, M. F. S. (2012): Measuring Service Quality of Agricultural Extension Centers in Assiut Governorate Using SERVPERF Scale, Journal of Agricultural Economics and Social Sciences, Vol (3), No (11), Mansoura University.
- Agholor, I.A, Monde, N, Obi, A. and O.A. Sunday (2013): Quality of Extension Services: A Case Study of Farmers in Amathole, Journal of Agricultural Science, Vol (5), No (2), Available At: <http://www.ccsenet.org/journal/index.php/jas/article/view/22226>
- Ahmed, M, Akram, M, Rauf, R, Khan, I.A. and U. Pervez (2007): Interaction of Extension Worker with Farmers and Role of Radio and Television as Sources Information Transfer: A Case Study of Four Villages of District Peshawar and Charadda, Available AT: http://www.aup.edu.pk/sj_pdf/interaction%20of%20extension%20workers%20with%20farmers.pdf
- Chamala, S. and Shinigi, P.M. (1997) : Establishing and Strengthening Farmer Organizations, IN: Improving agricultural extension. A reference manual, Edited by Burton E. Swanson, Robert P. Bentz and Andrew J.Sofranko, Available AT: <https://www.ffa.org/about/nationalffa/jobs/documents/agricultural%20extension%20agent.pdf>
- Dotchin, J. and Oakland, J. (1994) : Total Quality Management in Services, International Journal of Quality and Reliability Management, VOL (11), No (3), Available AT: <http://www.emeraldinsight.com/journals.htm?lssn=0265671X&voulme=11&issue=3&articalid=840105&show=pdf>
- Ekeyi, D.N. (2013) : Evaluation of role performance of extension service workers on farmers' farming practices in Kogi East Agricultural Zones of Kogi State, Nigeria, Comprehensive Research Journal of Agricultural Science (CRJAS)

- Vol.1 (2) pp. 014 – 019 December, Available AT: <http://crjournals.org/CRJAS/Index.htm>
- Nasir- Uddin, M. (2008): Agricultural Extension Services In Bangladesh: A Review Study, Available AT: <http://ir.nul.nagoya-u.ac.jp/jspui/bitstream/2237/12150/1/p119-130.pdf>
- Oakley, P. and Garforth, C. (1997): Guide to extension training, Agriculture Extension and Rural Development Center, School of Education, University of Reading, UK, Available AT: <http://www.fao.org/docrep/t0060e/t0060e00.HTM>
- Ponniah, A, Puskur, R, Worneh, S. and D. Hoekstra (2008) : Concepts and practices in agricultural extension in developing countries: A source book, Improving Productivity and Market Success (IPMS) of Ethiopian farmers project International Livestock Research Institute (ILRI), Addis Ababa, Ethiopia, Available AT: https://cgspace.cgiar.org/bitstream/handle/10568/99/Source_book.pdf?sequence=2
- Stevens, J.B. and Nati, P.J. (2011): The Role of Extension Support to Irrigation Farmers in Lesotho, Available AT: http://repository.up.ac.za/bitstream/handle/2263/19133/Stevens_Role_2011.pdf?sequence=1
- Swanson. B. N. and Rajalahti, R. (2010) : Strengthening Agricultural Extension and Advisory Systems: Procedures for Assessing, Transforming, and Evaluating Extension Systems, the International Bank for Reconstruction and Development, The World Bank, Available AT: http://siteresources.worldbank.org/INTARD/Resources/Stren_combined_web.pdf
- Zalite, G, G. (2013): Possibilities for Training Services' Quality Evaluation in Rural Extension, Available At: www.dukonference.lv/files/...of.../Grinberga_Liepa.pdf
- Zivkovic, D., Jelic, S. and Zoran Rajic (2009) :Agricultural Extension Service in The Function of Rural Development, Available At: <http://ageconsearch.umn.edu/bitstream/2/57507/Zivkovic20%Dragic20%cover.pdf>
- Zwane, E, M. (2012): Does Extension Have A Role to Play in Rural Development?, Available AT: http://www.scielo.org.za/scielo.php?pid=S0301-603X2012000100002&script=sci_arttext

**Assessment the Role Performances and Services Quality of Agricultural
Extension Centers from Point of Views by its personnel in Assiut
Governorate**

M.F. S. Abdel-Salam

Dept. Agric. Extension & Rural Sociology, Fac. Agric. Al-Azhar Univ. Assiut

Abstract:

The main objectives of this paper are: first, determine the differences between role Performance level of Personnel in agricultural extension centers of their expected roles, examine personnel' perception of services quality produced by extension centers, the empirical inquiry was carried out on sample of 60 personnel of agricultural extension centers. Fifteen expected roles of extension centers personnel were determined to carry out this empirical inquiry, and also twenty tow items under main five components using to measure services quality.

Data were collected by means of personal interview using a questionnaire prepared for this purpose. Percentages, and frequency distribution used for data processing and analysis using SPSS program.

Results show the following:

- respondents perceived three role performance had a high percentages, while another four roles had a low percentage.
- farmers perceived two role performance had a high percentages, these are recognizing of agricultural extension centers personnel of their problems, and helping them solving these problems .
- Coordinate with community organization and opinion leaders development had low percentage of roles performance.
- Services which produced by agricultural extension centers had low quality according to SERVQUAL scale.

This paper recommends that:

- training personnel on many roles like coordinate among rural organization in village.
- improving quality of produced services from agricultural extension centers.
- exploring the obstacles witch faced personnel to perform their expected roles.