

## دراسة مقارنة لدرجة الرضا عن الخدمات الإرشادية المقدمة من المراكز الإرشادية بمحافظة القليوبية

د.د/ سعيد عباس محمد رشاد\* د.ا/ السيد حسن جادو\* م.م/ رضا طحاوي طاهر طحاوي\*

\* قسم الاقتصاد الزراعي - كلية الزراعة - جامعة بنها

Corresponding author: [rtvic2020@yahoo.com](mailto:rtvic2020@yahoo.com)

### المستخلص:

استهدف البحث بصفة رئيسية تحديد درجة الرضا العام عن الخدمات الإرشادية المقدمة من المراكز الإرشادية من وجهة نظر العاملين الإرشاديين والزراع بمحافظة القليوبية، من خلال تحقيق الأهداف الفرعية التالية: التعرف على درجة الرضا عن الخدمة الإرشادية، بمجالات الانتاج النباتي، والانتاج البستاني، والانتاج الحيواني، والتنمية الريفية، تحديد الفروق بين تقديرات كل من العاملين بالإرشاد الزراعي والزراع لدرجة الرضا عن الخدمة الإرشادية في هذه المجالات الأربعة، ايجاد العلاقة بين درجة الرضا العام عن الخدمات الإرشادية المقدمة من المراكز الإرشادية وبعض المتغيرات الشخصية والاجتماعية والاقتصادية والاتصالية المميزة للمبحوثين من العاملين الإرشاديين والزراع، ولتحقيق هذه الأهداف تم تصميم استمارتي استبيان تم جميع بياناتهما بالمقابلة الشخصية مع عينتين من المبحوثين بلغ قوام عينة العاملين بالإرشاد 216 مبحوثاً، في حين بلغت عينة الزراع 364 مبحوثاً، وقد تم استخدام التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات لعرض البيانات واستخدم اختبار (T) لاختبار صحة الفروض الإحصائية المتعلقة بالفروق بين المبحوثين، كما تم استخدام معامل ارتباط بيرسون لإيجاد العلاقة الارتباطية بين المتغير التابع والمتغيرات المستقلة المدروسة، واستخدم التحليل الارتباطي الانحداري المتعدد لإيجاد نسب مساهمة هذه المتغيرات المستقلة في تفسير التباين الكلي للمتغير التابع.

### وتمثلت أهم النتائج فيما يلي:

1. وجود فروق معنوية عند مستوي معنوية 0.05 بين متوسطي درجات العاملين الإرشاديين والزراع فيما يتعلق بدرجة الرضا عن الخدمة الإرشادية في المجالات الأربعة المدروسة، وتم رفض الفرض الإحصائي جزئياً فيما يتعلق بدرجة الرضا عن الخدمة الإرشادية في المجالات الأربعة، وقبول الفرض النظري البديل جزئياً فيما يتعلق بالدرجة الكلية للرضا عن الخدمة الإرشادية بالمجالات الأربعة، ورفضه جزئياً فيما يتعلق بدرجة الرضا عن الخدمة الإرشادية في المجالات الأربعة.
2. عدم وجود فروق معنوية عند مستوي معنوية 0.05 بين متوسطي درجات العاملين والزراع فيما يتعلق بالدرجة الكلية لجودة الخدمة الإرشادية في مجالات الانتاج النباتي، والانتاج البستاني، والانتاج الحيواني، والتنمية الريفية، وتم قبول الفرض الإحصائي ورفض الفرض النظري.
3. وجود فروق معنوية عند مستوي معنوية 0.05 بين متوسطي درجات العاملين والزراع فيما يتعلق بدرجة الرضا العام عن الخدمات الإرشادية التي يقدمها المركز الإرشادي، وبذلك يتم رفض الفرض الإحصائي وقبول الفرض النظري البديل القائل بأنه توجد فروق معنوية بين آراء كل من العاملين والزراع فيما يتعلق بدرجة الرضا العام عن الخدمات الإرشادية التي يقدمها المركز الإرشادي.
4. أن درجة الرضا العام عن الخدمة الإرشادية من وجهة نظر العاملين كانت ذات علاقة ايجابية ومعنوية عند مستوي معنوية 0.01 بسبعة متغيرات، وكانت ذات علاقة ايجابية ومعنوية عند مستوي معنوية 0.05 بمتغيرين اثنين فقط، كما وجد أن هناك سبعة متغيرات كانت ذات نسبة مساهمة معنوية عند مستوي 0.01 في التباين الكلي المفسر لدرجة الرضا عن الخدمة الإرشادية من وجهة نظر العاملين.
5. أن درجة الرضا العام عن الخدمة الإرشادية من وجهة نظر الزراع كانت ذات علاقة ايجابية ومعنوية عند مستوي معنوية 0.01 بكل المتغيرات المستقلة المدروسة، كما وجد أن هناك خمسة متغيرات كانت ذات نسبة مساهمة معنوية عند مستوي 0.01 في التباين الكلي المفسر لدرجة الرضا العام عن الخدمة الإرشادية من وجهة نظر الزراع.

### مقدمة البحث ومشكلته

تطورت الخدمة الإرشادية الزراعية في مصر حيث مرت بعدت مراحل رئيسية، بدءاً من خدمات إرشادية مبعثرة بين تنظيمات إدارية غير متخصصة في العمل الإرشادي، ثم تنظيم العمل الإرشادي بقوانين منظمة، والتفكير في إنشاء جهاز مستقل للإرشاد الزراعي عام 1953، ومروراً بعدد من التغيرات منذ ذلك التاريخ. وتشير الدراسات التي تناولت الهيكل التنظيمي لجهاز الإرشاد الزراعي إلي وجود العديد من المشكلات التي تعوق تحقيق أهداف تلك المنظمة ومنها: تعدد مستويات التنظيم، وزيادة عدد ومسئبات الإدارات العامة بالتنظيم، وعدم وجود روابط فعالة بين الإدارات المختلفة بالتنظيم الإرشادي، وأيضاً بين النظام الإرشادي وبين النظم الأخرى خاصة أجهزة البحث خارج وزارة الزراعة، والتركيز في العمل الإرشادي علي مجالات معينة وغياب مجالات أخرى مهمة، وقلة الاعتمادات المالية المخصصة للجهاز الإرشادي وأيضاً تأثير البيئة الجغرافية

والاقتصادية والسياسية علي دور الجهاز الإرشادي في التنمية الزراعية والذي يختلف من منطقة إلي أخرى داخل جمهورية مصر العربية، كل هذه المشكلات سابقة الذكر أدت إلي تواجد الخدمة الإرشادية ولكن بمستوي منخفض من الجودة الأمر الذي تطلب ضرورة التعرف علي مستوي جودة الخدمة الإرشادية من وجهة نظر المستفيدين أنفسهم بمنطقة الدراسة في ضوء هذا الهيكل التنظيمي الحالي للإرشاد الزراعي.

حيث تزايد الاهتمام بجودة الخدمة الإرشادية في النصف الأخير من القرن العشرين، وذلك بسبب التقدم العلمي والتكنولوجي، وما صحبه من تغيرات اقتصادية واجتماعية الاتجاه نحو التوسع الرأسي والأفقي في مجال الزراعة، ونتيجة للضغوط السياسية والاجتماعية والتي تطلبها برامج التنمية الزراعية المتواصلة وفي ظل تطبيق سياسة التحرر الاقتصادي، وزيادة الدافعية للتعليم الاكاديمي والتأهيل والتدريب للعاملين في مجال الزراعة بصفة عامة والإرشاد الزراعي بصفة خاصة، حتى صار السعي وراء تحقيق الجودة في المؤسسات الخدمية مطلباً ضرورياً، يستلزم وضع مؤشرات ومعايير لها، يمكن استخدامها في الحكم على مستوى الجودة في هذا النمط من الخدمات المقدمة من أجل تحسينه وتطويره.

ويشهد العالم تطوراً كبيراً في المجال الاقتصادي وما ترتب عليه من انتعاش في الحركة الاقتصادية وتطور وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال ونمو المنافسة العالمية في مجال السلع والخدمات والأفكار، وانتقال الاقتصاد من الاهتمام بالتصنيع إلى الاهتمام بالخدمات والمعرفة كما تعاطم دور بعض القطاعات الخدمية، وأصبح من الضروري على هذه المؤسسات أن تنتهج نهج الجودة في تقديم خدماتها المتنوعة. كما احتلت جودة الخدمة مكانة و أهمية كبيرة لدى مقدمي الخدمات و المستفيدين، الأمر الذي زاد من إدراك المؤسسات الخدمية لأهمية ودور تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة لضمان رضا الزبون وولائه، ولن يأتي هذا إلا باهتمام هذه المؤسسات بتبني معايير جودة الخدمة المقدمة للمستفيدين وتدريب الكفاءات البشرية على استخدام الوسائل الحديثة في تقديم الخدمة والاستغلال الأمثل لهذه الوسائل.

وقد واجه الجهاز الإرشادي ضغوطاً لتحسين قيمة أنشطته وخدماته المقدمة للزراع. وذلك لأن تعزيز الخدمة المقدمة وتحسين جودتها يحتاج إلى نفقات كبيرة لاستمرار الجهد في تحسين الخدمة، والتركيز على مصالح أصحاب المؤسسة الخدمية، وزيادة رضى المستفيدين منها. وغالباً ما تستخدم هذه القيم لتقييم مدى رضى المستفيدين عن جودة الخدمة الإرشادية، وذلك للعمل على تلبية احتياجات الزراع وتوقعاتهم. لذلك تم وضع عدد من المفاهيم والنماذج التي يستطيع الجهاز الإرشادي من خلالها قياس مدى رضى الزراع عن الخدمة الإرشادية المقدمة لهم.

ومن أجل دعم وتطوير البنية التحتية للعمل الإرشادي في جمهورية مصر العربية، قررت وزارة الزراعة واستصلاح الأراضي عام ١٩٩٥ م نشر المراكز الإرشادية الزراعية على مستوى القرية (عبدالغني، عبدالسلام، 2012، ص 1572)، حيث أنشأت الوزارة ٩٨ مركزاً، إرشادياً موزعين في القرى الأم بجميع محافظات الجمهورية لتغطي بخدماتها الإرشادية القرى المحيطة بها لتكون مركزاً للإشعاع بالمنطقة ومقراً لإحصائي الإرشاد ليجاً 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 الإحصائيين الإرشاديين الزراعيين في مختلف مجالات الأنشطة الزراعية، وقاعة تدريب تسع لعدد ٦٠ فرد ومجهزة بالأجهزة السمعية والبصرية لعقد الندوات والاجتماعات الإرشادية ومزودة بأجهزة الكمبيوتر، ومكتبة لحفظ النشرات والمجلات الإرشادية والكتب الزراعية وشرائط الفيديو والكاسيت واسطوانات للاطلاع والاستفادة منها (الإدارة المركزية للإرشاد الزراعي، ٢٠١٢)

هذا بجانب أن الدراسات والبحوث التي أجريت في هذا الصدد قد تباينت في طريقة تناولها لتحديد مستوي جودة الخدمة الإرشادية لكلا الفئتين سواء العاملين بالإرشاد أنفسهم أو المستهدفين بالخدمة الإرشادية وهم المسترشدين، فبعض هذه الدراسات اهتم بدراسة جودة الخدمة الإرشادية متمثلة في مدى توافر الامكانيات المادية ومستلزمات تقديم الخدمة الإرشادية ومدى توافر الطرق والمعينات الإرشادية اللازمة لذلك وهو ما يعرف بالجوانب المادية والملموسة، والبعض الآخر اهتم بدراسة مدى توافر الكوادر الإرشادية ومدى قيام هذه الكوادر الإرشادية بعمل ندوات واجتماعات ارشادية وغير ذلك من خلال السجلات الخاصة بالمراكز والادارات الإرشادية، أما القليل منها كما هو الحال في الدراسة الحالية قد تناول جانب المقارنة بين وجهتي نظر كل من العاملين بالإرشاد أنفسهم والمسترشدين لتقدير مدى الاختلاف بين وجهتي النظر فيما يتعلق بمستوي جودة الخدمة الإرشادية، في حين أن كل هذه الجوانب يجب أن توضع في الاعتبار عند تحديد مستوي جودة الخدمة الإرشادية، وفي الحقيقة أن الكثير مما يمكن عمله في مجال تطوير جودة الخدمات الإرشادية الزراعية وتحسينها، يعتمد أساساً على مدى توافر المعلومات عن مستويات جودة هذه الخدمات انطلاقاً من رؤية الزراع والمستفيدين من المراكز الإرشادية، إذ يمكن تقييم جودة الخدمة الإرشادية من وجهة نظر المستفيدين، حيث أن التعرف علي مستوي جودة الخدمات المقدمة من الجهاز الإرشادي من وجهة نظر الزراع أو المستفيدين، بهدف التماس جوانب القوة والقصور فيها والعمل علي تطويرها، هو الضمان الرئيسي للارتقاء بمستواها، وكسب رضى ولاء الزراع لها، والسؤال الذي يطرح نفسه هنا، هو:

1. ما هي درجة قيام الجهاز الإرشادي بتقديم الخدمة الإرشادية للمستفيدين، وما هي درجة الرضا عن هذه الخدمات المقدمة إليهم ؟
2. هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء كل من العاملين الإرشاديين والزراع حول درجة الرضا عن الخدمة الإرشادية وما هي درجة رضا المستفيدين عن الخدمة الإرشادية المقدمة ؟

#### أهداف البحث:

1. تحديد الفروق بين تقديرات كل من العاملين بالإرشاد الزراعي والزراع لمجالات الانتاج النباتي، والانتاج البستاني، والانتاج الحيواني، والتنمية الريفية، من حيث درجة الرضا عن الخدمة الإرشادية، والدرجة الكلية للرضا عن الخدمة الإرشادية في هذه المجالات من وجهة نظرهم.
2. التعرف على درجة الرضا العام عن جودة الخدمة الإرشادية المقدمة من المراكز الإرشادية الزراعية من وجهة نظر المبحوثين من العاملين بالإرشاد الزراعي والزراع، وتحديد الفروق بين درجة الرضا العام لكل منه عن جودة الخدمة الإرشادية م.
3. تحديد العلاقة بين درجة الرضا العام عن الخدمة الإرشادية من وجهة نظر المبحوثين من العاملين والزراع وبين كل من المتغيرات المستقلة المدروسة والمتعلقة بكل منهم.

#### الفروض البحثية:

لتحقيق أهداف البحث تم صياغة الفروض النظرية التالية:

1. توجد فروق بين متوسطي تقديرات كل من العاملين بالإرشاد الزراعي والزراع فيما يتعلق بمجالات الانتاج النباتي، والانتاج البستاني، والانتاج الحيواني، والتنمية الريفية، والدرجة الكلية للمجالات الأربعة، من حيث درجة الرضا عن هذه الخدمات المقدمة بهذه المجالات.
2. توجد فروق بين آراء كل من العاملين بالإرشاد الزراعي والزراع فيما يتعلق بدرجة الرضا العام عن الخدمات الإرشادية والتي يقدمها المركز الإرشادي من وجهة نظرهم.
3. توجد علاقة ارتباطية بين درجة الرضا العام عن الخدمة الإرشادية من وجهة نظر العاملين وبين كل من المتغيرات المستقلة التالية: السن، درجة الريفية، درجة الخبرة الريفية، درجة التعليم، درجة الخبرة الوظيفية بالزراعة، درجة الخبرة الوظيفية بالإرشاد، درجة التدريب الزراعي، درجة التدريب الإرشادي، درجة الاستفادة من مصادر المعلومات الزراعية، درجة الاستفادة من الخدمات والأنشطة التي يقدمها الإرشاد الزراعي، درجة توافر واستخدام الطرق والوسائل الإرشادية في تقديم الخدمة.
4. توجد علاقة ارتباطية بين درجة الرضا العام عن الخدمة الإرشادية من وجهة نظر الزراع وبين كل من المتغيرات المستقلة التالية: السن، درجة التعليم، حجم الحيازة الزراعية، درجة المشاركة الرسمية، درجة الاستفادة من مصادر المعلومات الزراعية، درجة الاستفادة من الخدمات والأنشطة التي يقدمها الإرشاد الزراعي، درجة توافر واستخدام الطرق والوسائل الإرشادية في تقديم الخدمة.

#### مصادر وطريقة وأدوات جمع البيانات

لتحقيق أهداف البحث تم تصميم استمارتي استبيان تضمنت مجموعة من الأسئلة للتعرف على آراء المبحوثين حول بعض المتغيرات الشخصية والاجتماعية والاتصالية والإرشادية المستقلة، كما تضمنت المتغير التابع وهو درجة الرضا عن الخدمات الإرشادية في مجالات البحث الأربعة خلال العام الماضي، وكذلك درجة الرضا العام عن الخدمات التي يقدمها المركز الإرشادي، وقد روعي في تصميمها التسلسل المنطقي وارتباط الأسئلة بالإطار العام لمشكلة البحث وأهدافه.

واستمارتا الاستبيان التي تم استخدامها في هذه الدراسة تألفت كل منها من جزئين: أولهما يتعلق بالمتغيرات الشخصية والاجتماعية والاقتصادية والاتصالية لكل من العاملين بالإرشاد الزراعي، والزراع، فكانت استمارة العاملين بالإرشاد الزراعي في جزئها الأول تتضمن المتغيرات التالية: السن، درجة الريفية، درجة الخبرة الريفية، درجة التعليم، درجة الخبرة الوظيفية في كل من: الزراعة، والإرشاد الزراعي، درجة التدريب الزراعي، درجة التدريب الإرشادي، درجة الاستفادة من مصادر المعلومات الزراعية، درجة الاستفادة من الخدمات والأنشطة التي يقدمها الإرشاد الزراعي، درجة توافر واستخدام الطرق والوسائل الإرشادية. أما الجزء الأول من استمارة الزراع فقد اشتمل على المتغيرات التالية: السن، درجة التعليم، حجم الحيازة الزراعية، درجة المشاركة الرسمية، درجة الاستفادة من مصادر المعلومات الزراعية، درجة الاستفادة من الخدمات والأنشطة التي يقدمها الإرشاد الزراعي، درجة توافر واستخدام الطرق والوسائل الإرشادية في تقديم الخدمة الإرشادية.

أما الجزء الثاني من استمارتي الاستبيان للعاملين بالإرشاد والزراع، فقد تضمن مقياس، لتحديد درجة الرضا عن الخدمة الإرشادية المقدمة، وذلك في أربعة مجالات تمثلت جميعها في أربعين مؤشراً أو خدمة إرشادية يتم تقديمها للمستفيدين من قبل المركز الإرشادي في هذه المجالات الأربع وهي: مجال الإنتاج النباتي وقد تضمن خمسة عشر عبارة، مجال الانتاج البستاني وقد تضمن ثمانية عبارات، مجال الانتاج الحيواني والذي تضمن أحد عشر عبارة، وأخيراً مجال التنمية الريفية وهو تمثل في ستة عبارات.

#### قياس المتغيرات المدروسة :

##### أ. استمارة الاستبيان الخاصة بالزراع:

1. السن: تم قياسه بسؤال المبحوث عن عمره لأقرب سنة ميلادية وقت إجراء الدراسة، وتم التعبير عنه بالدرجات الخام، وعليه تم تقسيم الزراع المبحوثين إلى ثلاثة فئات.

2. **درجة التعليم:** تم قياس هذا المتغير بسؤال المبحوث عن السنوات التي قضاها في التعليم وعن مؤهله الدراسي وقت إجراء الدراسة وعليه تم تقسيم المبحوثين إلي فئات هي : أمي، يقرأ ويكتب بدون تعليم رسمي، شهادة إعدادية، مؤهل متوسط، مؤهل فوق متوسط، مؤهل عالي، وقد اعتبر من يقرأ ويكتب معادلاً لمن أتم الصف الثالث الابتدائي، أما بقية المبحوثين فقد استخدمت عدد سنوات تعليمهم الرسمي، وقد أعطي درجة عن كل سنة من السنوات المعبرة عن تعليمه، وبذلك أمكن الحصول علي درجة تعلم المبحوث.
  3. **حجم الحيازة الزراعية:** وتم قياسها بسؤال المبحوثين عن مساحة الحيازة المزروعة التي يقوم بزراعتها بالفدان، وعليه تم تقسيم المبحوثين إلي ثلاثة فئات.
  4. **درجة المشاركة الرسمية والعضوية بالمنظمات الرسمية:** وتم قياسها بسؤال المبحوثين عن درجة المشاركة بعدد خمس منظمات رسمية توجد بالريف، وذلك من خلال مقياس ثنائي هو: مشترك، غير مشترك، وأعطيت الاستجابات الأرقام 2 ، 1 علي الترتيب، بينما نوع العضوية بتلك المنظمات تم قياسها بسؤال المبحوثين عن نوع العضوية بالمنظمات الخمسة السابقة، وعليه تم تقسيم المبحوثين إلي ثلاثة أنواع من العضوية هي: عضو عادي، عضو لجنة، عضو مجلس إدارة، وأعطيت الأرقام 1، 2 ، 3 علي الترتيب.
  5. **درجة الاستفادة من مصادر المعلومات الزراعية:** وتم قياسها بسؤال المبحوثين عن مصادر المعلومات الزراعية من خلال عرض عدد خمسة عشر مصدراً للحصول علي المعلومات الزراعية يمكن استخدامها من قبل الزراع وعدد مرات الحصول علي المعلومات من هذه المصادر خلال العام أو الموسم الزراعي الماضي، وذلك من خلال مقياس ثنائي هو: (نعم، لا) وأعطيت الاستجابات الأرقام 2 ، 1 علي الترتيب، وبعد ذلك يتم ضرب درجة الحصول علي المعلومة من المصدر في عدد مرات أخذ المعلومة منه، بينما درجة الاستفادة من تلك المصادر تم قياسها بسؤال المبحوثين من خلال مقياس رباعي هو درجة الاستفادة كانت: كبيرة، متوسطة، قليلة، غير مفيدة، وأعطيت الاستجابات الأرقام 3، 2 ، 1، صفر علي الترتيب، لحساب الدرجة الكلية للاستفادة من مصادر المعلومات الزراعية، تم جمع درجة الحصول علي المعلومات من المصادر الزراعية مع درجة الاستفادة من تلك المصادر.
  6. **درجة الاستفادة من الخدمات والأنشطة التي يقدمها الإرشاد الزراعي:** وتم قياسها بسؤال المبحوثين عن الخدمات الإرشادية في ثماني مجالات إرشادية، وذلك من خلال مقياس ثنائي هو: (توجد، لا توجد) وأعطيت الأرقام 2 ، 1 علي الترتيب، بينما درجة تواجدها الخدمة الإرشادية بهذه المجالات الثمانية تم من خلال مقياس ثلاثي هو توجد الخدمة بدرجة: كبيرة، متوسطة، قليلة، وأعطيت الاستجابات الأرقام 3، 2 ، 1 علي الترتيب، وبعد ذلك يتم ضرب درجة الحصول علي الخدمة في درجة تواجدها، بينما درجة تطبيق المبحوثين للمعلومات التي حصلوا عليها في هذه المجالات تم قياسها بسؤال المبحوثين من خلال مقياس رباعي هو درجة التطبيق كانت: مرتفعة، متوسطة، منخفضة، لم يطبقها، وأعطيت الاستجابات الأرقام 3، 2 ، 1، صفر علي الترتيب، ولحساب الدرجة الكلية للاستفادة من الخدمات والأنشطة الإرشادية، تم ذلك من خلال جمع درجة تواجدها الخدمة الإرشادية ودرجة تطبيق المعلومات.
  7. **درجة توافر واستخدام الطرق والوسائل الإرشادية:** وتم قياسها من خلال عرض مجموعة من الطرق والوسائل عددها ثماني طرق إرشادية، وذلك من خلال مقياس ثنائي هو: (توجد، لا توجد) وأعطيت الاستجابات الأرقام 2 ، 1 علي الترتيب، ثم يذكر المبحوث عدد مرات استخدام هذه الطريقة الإرشادية خلال العام أو الموسم الزراعي التالي، ثم يتم ضرب درجة تواجدها الطريقة في عدد مرات استخدامها للحصول علي الدرجة الكلية لاستخدام الطرق.
  8. **درجة الرضا عن الخدمات التي قدمت في المجالات الأربعة:** تم قياسها بسؤال المبحوثين من خلال مقياس رباعي هو درجة الرضا كانت: كبيرة، متوسطة، قليلة، غير راضي، وأعطيت الاستجابات الأرقام 3، 2 ، 1، صفر علي الترتيب، وبذلك بلغ الحد الأعلى النظري لدرجة الرضا عن الخدمات 120 درجة، بينما الحد الأدنى النظري صفر درجة.
  9. **درجة الرضا العام عن الخدمات الإرشادية التي يقدمها المركز الإرشادي:** وتم قياس هذا المتغير من خلال مقياس خماسي متدرج (راضي بدرجة كبيرة - راضي - سياتن - غير راضي - غير راضي بدرجة كبيرة)، وأعطيت الاستجابات الأرقام 5، 4، 3، 2 ، 1، علي الترتيب.
- ب. استمارة الاستبيان الخاصة بالعاملين بالإرشاد الزراعي:**
1. **درجة الريفية:** ويقصد بها المكان الذي ولد ونشأ فيه المبحوث سواء كان قرية أو مدينة، ويعطي درجة واحدة في حالة النشأة بالمدينة، ودرجتان في حالة النشأة بالقرية كمقياس رقمي لهذا المتغير.
  2. **درجة الخبرة الريفية:** ويقصد بها عدد سنوات عمل المبحوث منذ توليه وظيفته بالعمل الزراعي حتى تاريخ جمع البيانات، ويعبر عنه بالرقم الخام الذي يذكره المبحوث لأقرب عام ميلادي.
  3. **درجة التعليم:** ويقصد بها عدد السنوات التي قضاها المبحوث في التعليم ومرحلة التعليم التي يقف عندها المبحوث، سواء كان ( دبلوم متوسط 3 سنوات، دبلوم فوق متوسط 5 سنوات، بكالوريوس، ماجستير، دكتوراه)، ويعطي له القيم 1، 2، 3، 4، 5 علي الترتيب لكل منها كمقياس رقمي لهذا المتغير.

4. **درجة الخبرة الوظيفية:** ويقصد بها عدد السنوات التي عمل بها المبحوث في القطاع الزراعي بالنسبة لدرجة الخبرة الزراعية، ونفس الأمر بالنسبة لدرجة الخبرة الإرشادية، ويعبر عن كل منها بالرقم الخام الذي يذكره المبحوث.
5. **درجة التدريب الزراعي والإرشادي:** ويقصد بها عدد الدورات التدريبية التي حصل عليها المبحوث في مجال الزراعة مضموناً في متوسط عدد أيام التدريب لكل دورة تدريبية حصل عليها المبحوث بالنسبة لدرجة التدريب الزراعي، ونفس الأمر بالنسبة لدرجة التدريب الإرشادي، ويعبر عن كل منها بالرقم الخام الذي يذكره المبحوث. ولتحليل البيانات إحصائياً فقد استخدم العرض الجدولي بالتكرار والنسب المئوية واختبار T لإيجاد الفروق بين متوسطات المتغيرات المدروسة.

#### النتائج البحثية

##### 1. درجة الرضا العام عن الخدمات الإرشادية المقدمة من المركز الإرشادي

أسفرت النتائج الواردة بالجدول رقم (1) أن الحد الأقصى الفعلي لدرجة الرضا العام عن الخدمات الإرشادية المقدمة من المركز الإرشادي بلغ 5 درجات لكل من العاملين والزراع، بينما بلغ الحد الأدنى الفعلي لدرجة واحد لكل من العاملين والزراع، ويتقسم المبحوثين إلى خمس فئات وفقاً لدرجات الرضا عن جودة الخدمات الإرشادية بشكل عام، حيث أشارت النتائج إلى أن نسبة 12.50% من العاملين أقرروا بأن درجة الرضا العام عن جودة الخدمات الإرشادية منخفضة جداً في مقابل 46.15% من الزراع، بينما أشار 5.56% من العاملين أقرروا بأن درجة الرضا العام عن جودة الخدمات الإرشادية منخفضة في مقابل 23.08% من الزراع، بينما كانت نسبة الذين أقرروا بأن درجة رضائهم عن الخدمات الإرشادية تعد متوسطة 31.02% من العاملين في مقابل 15.38% من الزراع، في حين جاءت نسبة من جاءوا في فئة الرضا بدرجة كبيرة 37.04% من العاملين في مقابل 15.38% من الزراع، وأخيراً جاءت نسبة من جاءوا في فئة الرضا بدرجة كبيرة جداً 13.89% من العاملين في مقابل صفر% من الزراع، وتشير النتائج السابقة إلى انخفاض درجة الرضا العام عن الخدمات الإرشادية التي تقدمها المراكز الإرشادية من وجهة نظر كل من العاملين الإرشاديين والزراع، حيث بلغت نسبة من أشاروا بأن درجة رضائهم عن تلك الخدمات الإرشادية المقدمة منخفضة جداً أو منخفضة 18% من العاملين في مقابل 69% من الزراع أي أن خمس عدد المبحوثين من العاملين بالإرشاد وما يزيد عن ثلثي عدد المبحوثين من الزراع قد أقرروا بانخفاض درجة الرضا العام عن الخدمات الإرشادية التي يقدمها المركز الإرشادي للمستفيدين، مما يعطي مؤشراً بضرورة النظر إلى هذا الأمر وضرورة الاهتمام بتحسين جودة الخدمة الإرشادية وتقديمها بشكل أفضل في المجالات المختلفة وتحسين مستوى جودة الخدمات الإرشادية التي يقدمها المركز الإرشاديين للمستفيدين أو المترددين عليه من الزراع، لرفع مستوي رضائهم عن تلك الخدمات وحتى يتحقق الدور والهدف الذي تم إنشاء تلك المراكز الإرشادية من أجله وهو جعلها مركز تنوير واستشارة وتقديم للخدمات الإرشادية التي يحتاجها الزراع في المجالات الإرشادية المختلفة.

جدول 1 . أعداد ونسب العاملين بالإرشاد الزراعي والزراع وفقاً لدرجة الرضا العام عن الخدمات الإرشادية المقدمة من المركز الإرشادي

البيان	العاملين بالإرشاد		البيان		درجة الرضا
	عدد	%	عدد	%	
درجة الرضا منخفضة جداً	27	12.5	168	46.15	درجة الرضا منخفضة جداً
درجة الرضا منخفضة	12	5.56	84	23.08	درجة الرضا منخفضة
درجة الرضا متوسطة	67	31.02	56	15.38	درجة الرضا متوسطة
درجة الرضا كبيرة	80	37.4	56	15.38	درجة الرضا كبيرة
درجة الرضا كبيرة جداً	30	13.89	0	0	درجة الرضا كبيرة جداً
<b>الاجمالي</b>	<b>216</b>	<b>100</b>	<b>364</b>	<b>100</b>	<b>الاجمالي</b>

المصدر: استمارة الاستبيان.

##### 2. الفرض الإحصائي الأول:

لدراسة الاختلاف بين آراء المبحوثين من العاملين الإرشاديين والزراع عن درجة الرضا عن الخدمة الإرشادية والدرجة الكلية للرضا عن الخدمات الإرشادية بالمجالات التالية: الانتاج النباتي، والانتاج البستاني، والانتاج الحيواني، والتنمية الريفية، تم وضع الفرض الإحصائي القائل بأنه "لا توجد فروق معنوية بين متوسطي تقديرات كل من العاملين بالإرشاد الزراعي والزراع فيما يتعلق بكل من المجالات الأربعة المدروسة وهي:

الانتاج النباتي، والانتاج البستاني، والانتاج الحيواني، والتنمية الريفية، والدرجة الكلية للمجالات الأربعة، من حيث درجة الرضا عن الخدمات الإرشادية المقدمة في هذه المجالات".

"ولاختبار صحة هذا الفرض الاحصائي استخدم اختبار "ت" (Independent samples t-test) لإيجاد الفرق بين متوسطي عينتين مستقلتين، وتطبيق الاختبار فنتبين من النتائج الواردة بالجدول رقم (2) أن متوسط درجات العاملين الإرشاديين هو 37.01، 19.47، 26.49، 11.77، 94.88 للمتغيرات الخمسة سابقة الذكر علي الترتيب، بانحراف معياري قدره 13.84، 6.88، 8.33، 5.75، 32.75 درجة للمتغيرات الخمسة علي الترتيب، بينما بلغ متوسط درجات الزراع 17.92، 11.38، 17.54، 4.62، 102.68 للمتغيرات الخمسة علي الترتيب، بانحراف معياري قدره 6.99، 2.47، 4.95، 2.65، 976.86 درجة للمتغيرات الخمسة علي الترتيب، وبلغت قيمة "ت" 18.893، 16.656، 14.363، 17.232، - 0.117 للمتغيرات الخمسة علي الترتيب، بقيمة احتمالية (0.000). للمتغيرات الأربعة الأولى وهي أصغر من مستوي الدلالة (0.05)، بينما بلغت القيمة الاحتمالية للمتغير الخامس وهو الدرجة الكلية للرضا عن الخدمة الإرشادية (0.578) وهي أكبر من مستوي الدلالة (0.05)، وعليه تبين وجود فروق معنوية فيما يتعلق بدرجة الرضا عن الخدمة الإرشادية في مجالات الانتاج النباتي، والانتاج البستاني، والانتاج الحيواني، والتنمية الريفية، عند مستوي معنوية 0.05، وبذلك يتم رفض الفرض الإحصائي جزئياً فيما يتعلق بدرجة الرضا عن الخدمة الإرشادية بالمجالات الأربعة المدروسة، وهكذا يتم أيضاً قبول الفرض النظري البديل والقائل "توجد فروق معنوية بين متوسطي تقديرات كل من العاملين بالإرشاد الزراعي والزراع فيما يتعلق بكل من المجالات الأربعة المدروسة وهي: الانتاج النباتي، والانتاج البستاني، والانتاج الحيواني، والتنمية الريفية، والدرجة الكلية للمجالات الأربعة، من حيث درجة الرضا عن الخدمة الإرشادية المقدمة في هذه المجالات" حيث يتم قبوله جزئياً فيما يتعلق بالدرجة الكلية للرضا عن الخدمة الإرشادية بالمجالات الأربعة المدروسة، ورفضه جزئياً فيما يتعلق بدرجة الرضا عن الخدمة الإرشادية في مجالات الانتاج النباتي، والانتاج البستاني، والانتاج الحيواني، والتنمية الريفية.

جدول 2. نتائج اختبار ( ت ) للفرق بين متوسط درجات العاملين بالإرشاد الزراعي والزراع وفقاً لمتغيرات درجة الرضا عن الخدمة الإرشادية بالمجالات الأربعة المدروسة

م	اسم المتغير	النوع	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	القيمة الاحتمالية	الدلالة الاحصائية
1	درجة الرضا عن الخدمة في مجال الانتاج النباتي	عاملين	216	37.01	13.84	18.893	.000	دال إحصائياً
		زراع	364	17.92	6.99			
2	درجة الرضا عن الخدمة في مجال الانتاج البستاني	عاملين	216	19.47	6.88	16.656	.000	دال إحصائياً
		زراع	364	11.38	2.47			
3	درجة الرضا في عن الخدمة مجال الانتاج الحيواني	عاملين	216	26.49	8.33	14.363	.000	دال إحصائياً
		زراع	364	17.54	4.95			
4	درجة الرضا في عن الخدمة مجال التنمية الريفية	عاملين	216	11.77	5.75	17.232	.000	دال إحصائياً
		زراع	364	4.62	2.65			
5	الدرجة الكلية للرضا عن الخدمة في المجالات الأربعة	عاملين	216	94.88	32.75	- 0.117	.578	غير دال إحصائياً
		زراع	364	102.68	976.86			

المصدر: استمارة الاستبيان.

والنتائج السابقة تشير إلي أن تقديري كل من العاملين الإرشاديين والزراع لدرجة الرضا عن الخدمات الإرشادية في المجالات الأربعة لم يكن متقارباً إلي حد ما، حيث كان تقدير العاملين الإرشاديين لدرجة الرضا عن الخدمات الإرشادية المقدمة يزيد دائماً عن تقدير الزراع لدرجة رضائهم عن الخدمات الإرشادية المقدمة لهم، مما يدل علي أن الخدمات الإرشادية لم تكن تقدم وأن تم تقديمها لم تكن بالشكل المطلوب والكافي لتتال رضا المبحوثين أو المستفيدين من تلك الخدمات، وأن أغلب الخدمات كان يتقدم بشكل صوري من خلال تدوينها فقط بالسجلات الخاصة بالمركز الإرشادي دون أن يتم تقديمها للمستفيدين بالشكل المطلوب علي أرض الواقع، وهذا الأمر يمكن تأكيده أيضاً من التباين في تقديرات العاملين لدرجة الرضا عن الخدمات الإرشادية والذي دائماً ما كان يزيد عن درجة تباين تقديرات الزراع لنفس الأمر، وهو ما يدل ويؤكد علي وجود اختلافات كبيرة في تقدير كل منهم لدرجة الرضا عن الخدمات الإرشادية بمجالات الدراسة الأربعة، حيث أن تقدير الزراع كان دائماً منخفضاً بشكل واضح، وقد



يرجع سبب وجود فروق معنوية بينها فيما يتعلق بدرجة الرضا عن الخدمات الإرشادية بكل مجال من المجالات الأربعة إلى كون بعض المراكز الإرشادية بالمحافظة قد تهتم بمجال إرشادي علي حساب مجال آخر إما بسبب تواجد إحصائي إرشادي بالمركز يدعم هذا المجال أو بسبب وجود محاصيل أو أنشطة إرشادية تحتاج هذا المجال بمنطقة عمل المركز علي حساب المجالات الأخرى المدروسة، ويؤكد ذلك انخفاض درجة الاختلاف بين العاملين بالإرشاد والزراع في الدرجة الكلية للرضا عن الخدمات الإرشادية بالمجالات الأربعة وعدم وجود فروق معنوية بينهم فيما يتعلق بذلك، حيث تلاشت الفروق التي ظهرت بشكل معنوي فيما يتعلق بدرجة الرضا عن الخدمات الإرشادية بكل مجال علي حدة، وهو الأمر الذي يشير إلي ضرورة الاهتمام بكافة مجالات العمل الإرشادي وتغطية إي مجال إرشادي يظهر به نقص في مستوي تقديم الخدمة من أجل كسب رضا المستفيدين من الخدمات الإرشادية وتحسين ورفع مستوي جودة الخدمات الإرشادية.

### 3. الفرض الإحصائي الثاني:

لدراسة الاختلاف بين آراء الباحثين من العاملين الإرشاديين والزراع فيما يتعلق بدرجة الرضا العام عن الخدمات الإرشادية التي يقدمها المركز الإرشادي بمنطقة إقامة الباحثين ومن وجهة نظر الباحثين أنفسهم، تم وضع الفرض الإحصائي القائل بأنه "لا توجد فروق معنوية بين آراء كل من العاملين بالإرشاد الزراعي والزراع فيما يتعلق بدرجة الرضا العام عن الخدمات الإرشادية التي يقدمها المركز الإرشادي من وجهة نظرهم".

"ولاختبار صحة هذا الفرض الإحصائي استخدم اختبار "ت" (Independent samples t-test) لإيجاد الفرق بين متوسطي عينتين مستقلتين، وتطبيق الاختبار فتمين من النتائج الواردة بالجدول رقم (3) أن متوسط درجات العاملين الإرشاديين 3.34 درجة، بانحراف معياري قدره 1.17 درجة، بينما بلغ متوسط درجات الزراع 2 درجة، بانحراف معياري قدره 1.11 درجة، وبلغت قيمة "ت" 13.791 بقيمة احتمالية (0.000) وهي أصغر من مستوي الدلالة (0.05)، وعليه تبين وجود فروق معنوية فيما يتعلق بدرجة الرضا العام عن الخدمات الإرشادية التي يقدمها المركز الإرشادي، وبذلك يتم رفض الفرض الإحصائي القائل بأنه "لا توجد فروق معنوية بين آراء كل من العاملين بالإرشاد الزراعي والزراع فيما يتعلق بدرجة الرضا العام عن الخدمات الإرشادية التي يقدمها المركز الإرشادي من وجهة نظرهم"، وقبول الفرض النظري البديل القائل بأنه "توجد فروق معنوية بين آراء كل من العاملين بالإرشاد الزراعي والزراع فيما يتعلق بدرجة الرضا العام عن الخدمات الإرشادية التي يقدمها المركز الإرشادي من وجهة نظرهم".

والنتائج السابقة تشير إلي أن تقديري كل من العاملين الإرشاديين والزراع لدرجة الرضا العام عن الخدمات الإرشادية التي تقدمها المراكز الإرشادية بمنطقة الدراسة كان منخفضاً بشكل ملحوظ بالنسبة للزراع ومتقارباً إلي حد ما مع متوسط تقدير العاملين الإرشاديين في ذات الوقت، وهو ما يظهر ويؤكد وجود فروق معنوية بين تقدير كل منهم لدرجة الرضا بشكل عام عن الخدمات الإرشادية بمنطقة الدراسة، وأن كان متوسط تقدير العاملين بالإرشاد لدرجة الرضا العام عن الخدمات الإرشادية يزيد بمقدار 67% عن متوسط تقدير الزراع لنفس الأمر فقد يرجع ذلك لكون العاملين الإرشاديين أكثر احتكاكاً بمراكز تقديم الخدمة الإرشادية باعتبارهم أحد العاملين بها قبل أن يكونوا مستفيدين من الخدمة الإرشادية، وهو ما يؤكد ما سبق من نتائج فيما يتعلق بمستوي جودة الخدمة الإرشادية وإقرار كل من العاملين بالإرشاد والزراع بانخفاض مستوي جودة الخدمة الإرشادية، الذي يدفع المهتمين والعاملين بمجال الإرشاد الزراعي بضرورة دراسة الأمر بشكل صحيح والوقوف علي أسباب ضعف جودة الخدمة الإرشادية بمنطقة الدراسة لوضع حلول جذرية لهذا الأمر وتحسين جودة الخدمات الإرشادية التي تقدم للمستفيدين.

**جدول 3.** نتائج اختبار ( ت ) للفرق بين متوسط درجات العاملين بالإرشاد الزراعي والزراع وفقاً لدرجة الرضا العام عن الخدمات الإرشادية التي يقدمها المركز الإرشادي

م	اسم المتغير	النوع	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	القيمة الاحتمالية	الدلالة الإحصائية
15	درجة الرضا العام عن خدمات المركز الإرشادي	عاملين	216	3.34	1.17	13.791	.000	دال إحصائياً
		زراع	364	2.00	1.11			

المصدر: استمارة الاستبيان.

### 4. الفرض الإحصائي الثالث

لدراسة العلاقة بين درجة الرضا العام عن الخدمة الإرشادية من وجهة نظر العاملين بالإرشاد وبعض المتغيرات المستقلة وضع الفرض الإحصائي التالي "لا توجد علاقة ارتباطية بين درجة الرضا العام عن الخدمة الإرشادية من وجهة نظر العاملين وبين كل من المتغيرات المستقلة

التالية: السن، درجة الريفية، درجة الخبرة الريفية، درجة التعليم، درجة الخبرة الوظيفية بالزراعة، درجة الخبرة الوظيفية بالإرشاد، درجة التدريب الزراعي، درجة التدريب الإرشادي، درجة الاستفادة من مصادر المعلومات الزراعية، درجة الاستفادة من الخدمات والأنشطة التي يقدمها الإرشاد الزراعي، درجة توافر واستخدام الطرق والوسائل الإرشادية في تقديم الخدمة"

ولاختبار العلاقة بين درجة الرضا العام عن الخدمة الإرشادية من وجهة نظر العاملين وبين كل من المتغيرات المستقلة السابقة، وكذا لتحديد المتغيرات ذات العلاقة المعنوية بدرجة الرضا العام عن الخدمة الإرشادية والتي يمكن ادخالها في نموذج التحليل الارتباطي والانحداري المتعدد المتدرج الصاعد استخدم معامل الارتباط البسيط فتيين من النتائج الواردة بجدول رقم (4) أن درجة الرضا العام عن الخدمة الإرشادية من وجهة نظر العاملين كانت ذات علاقة ايجابية ومعنوية عند مستوي معنوية 0.01 بكل من: السن، درجة التعليم، درجة الخبرة الوظيفية بالإرشاد، درجة التدريب الإرشادي، درجة الاستفادة من مصادر المعلومات الزراعية، درجة الاستفادة من الخدمات والأنشطة التي يقدمها الإرشاد الزراعي، درجة توافر واستخدام الطرق والوسائل الإرشادية في تقديم الخدمة، وكانت ذات علاقة ايجابية ومعنوية عند مستوي معنوية 0.05 بمتغيرين اثنين فقط وهما درجة الخبرة الريفية، درجة الخبرة الوظيفية بالزراعة، في حين كانت ذات علاقة ايجابية وغير معنوية ببقية المتغيرات المستقلة المدروسة وهي: درجة الريفية، درجة التدريب الإرشادي.

جدول رقم 4. قيم معاملات الارتباط البسيط لبيرون بين درجة الرضا العام عن الخدمة الإرشادية من وجهة نظر العاملين الإرشاديين والمتغيرات المستقلة المدروسة

م	المتغيرات المستقلة	معامل الارتباط البسيط
1	السن	** 0.363
2	درجة الريفية	0.110
3	درجة الخبرة الريفية	* 0.172
4	درجة التعليم	** 0.473
5	درجة الخبرة الوظيفية بالزراعة	* 0.160
6	درجة الخبرة الوظيفية بالإرشاد	** 0.490
7	درجة التدريب الزراعي	** 0.436
8	درجة التدريب الإرشادي	0.109
9	درجة الاستفادة من مصادر المعلومات الزراعية	** 0.539
10	درجة الاستفادة من الخدمات والأنشطة الإرشادية	** 0.535
11	درجة توافر واستخدام الطرق والوسائل الإرشادية	** 0.713

\*\* معنوي عند مستوي (0.01) \* معنوي عند مستوي (0.05)

المصدر : عينة الدراسة.

ولتقدير نسبة مساهمة كل من المتغيرات ذات العلاقة المعنوية بدرجة الرضا العام عن الخدمة الإرشادية من وجهة نظر العاملين في التباين الكلي المفسر لها استخدم نموذج التحليل الارتباطي والانحداري المتعدد المتدرج الصاعد، ومن نتائج التحليل الموضحة بالجدول رقم (5) وجد أن هناك سبعة متغيرات كانت ذات نسبة مساهمة معنوية عند مستوي 0.01 في التباين الكلي المفسر لدرجة الرضا عن الخدمة الإرشادية من وجهة نظر العاملين، وكان أول هذه المتغيرات هو درجة توافر واستخدام الطرق والوسائل الإرشادية مسؤل عن حوالي 50.8 % من النسبة المئوية الكلية للتباين المفسر لدرجة الرضا عن الخدمة الإرشادية من وجهة نظر العاملين، وكان ثاني هذه المتغيرات هو متغير السن حيث كانت نسبة مساهمته 6.8 % من النسبة المئوية الكلية للتباين المفسر، وهكذا جاءت باقي المتغيرات بنسب متناقصة ومتفاوتة من حيث مقدار مساهمتها، وكان في الترتيب الثامن والأخير متغير درجة التعليم حيث كانت نسبة مساهمته 4.9 % من النسبة المئوية الكلية للتباين المفسر لدرجة الرضا عن الخدمة الإرشادية من وجهة نظر العاملين، وقد تم استبعاد متغير معنوي واحد من النموذج وهو درجة الخبرة الريفية، ومن النتائج السابقة يمكن رفض الفرض الاحصائي جزئيا وقبول الفرض النظري البديل والاقائل "توجد علاقة ارتباطية بين درجة الرضا العام عن الخدمة الإرشادية من وجهة نظر العاملين وبين كل من المتغيرات المستقلة التالية: السن، درجة التعليم، درجة الخبرة الوظيفية بالزراعة، درجة الخبرة الوظيفية بالإرشاد، درجة التدريب الزراعي، درجة الاستفادة من مصادر المعلومات الزراعية، درجة الاستفادة من الخدمات والأنشطة التي يقدمها الإرشاد الزراعي، درجة توافر واستخدام الطرق والوسائل الإرشادية في تقديم الخدمة"، في حين لا يمكن رفض أجزاء من الفرض الاحصائي السابق حيث يمكن قبول



الفرض الاحصائي جزئيا والقائل "لا توجد علاقة ارتباطية بين درجة الرضا العام عن الخدمة الارشادية من وجهة نظر العاملين وبين كل من المتغيرات المستقلة التالية: درجة الريفية، درجة الخبرة الريفية، درجة التدريب الارشادي"

جدول رقم 5 . التحليل الارتباطي والانحداري المتعدد الصاعد لعلاقة درجة الرضا العام عن الخدمة الارشادية بالمتغيرات المستقلة ذات العلاقة المعنوية بها

خطوات التحليل	المتغير الداخلى في التحليل	معامل الارتباط المتعدد	النسبة المئوية التراكمية للتباين المفسر للمتغير التابع	النسبة المئوية للتباين المفسر للمتغير التابع	معامل الانحدار
الأولى	درجة توافر واستخدام الطرق والوسائل الارشادية	0.713	% 50.8	% 50.8	** 221.22
الثانية	السن	0.759	% 57.6	% 6.8	** 144.82
الثالثة	درجة التدريب الزراعي	0.780	% 60.8	% 3.2	** 109.64
الرابعة	درجة الاستفادة من الخدمات والأنشطة الارشادية	0.799	% 63.8	% 3.0	** 93.11
الخامسة	درجة الاستفادة من مصادر المعلومات الزراعية	0.808	% 65.4	% 1.6	** 79.22
السادسة	درجة الخبرة بالإرشاد	0.817	% 66.7	% 1.3	** 69.70
السابعة	درجة الخبرة بالزراعة	0.831	% 69.0	% 2.3	** 66.15
الثامنة	درجة التعليم	<b>0.860</b>	<b>% 73.9</b>	<b>% 4.9</b>	<b>** 73.42</b>

\*\* معنوي عند مستوي (0.01) \* معنوي عند مستوي (0.05)

المصدر : عينة الدراسة.

#### 5. الفرض الإحصائي الرابع

لدراسة العلاقة بين درجة الرضا العام عن الخدمة الارشادية من وجهة نظر الزراع وبعض المتغيرات المستقلة وضع الفرض الاحصائي التالي "لا توجد علاقة ارتباطية بين درجة الرضا العام عن الخدمة الارشادية من وجهة نظر الزراع وبين كل من المتغيرات المستقلة التالية: السن، درجة التعليم، حجم الحيازة الزراعية، درجة المشاركة الرسمية، درجة الاستفادة من مصادر المعلومات الزراعية، درجة الاستفادة من الخدمات والأنشطة التي يقدمها الارشاد الزراعي، درجة توافر واستخدام الطرق والوسائل الارشادية في تقديم الخدمة"

ولاختبار العلاقة بين درجة الرضا العام عن الخدمة الارشادية من وجهة نظر الزراع وبين كل من المتغيرات المستقلة السابقة، وكذا لتحديد المتغيرات ذات العلاقة المعنوية بدرجة الرضا العام عن الخدمة الارشادية والتي يمكن ادخالها في نموذج التحليل الارتباطي والانحداري المتعدد المتدرج الصاعد استخدم معامل الارتباط البسيط فتبين من النتائج الواردة بجدول رقم (6) أن درجة الرضا العام عن الخدمة الارشادية من وجهة نظر الزراع كانت ذات علاقة ايجابية ومعنوية عند مستوي معنوية 0.01 بكل من المتغيرات المستقلة المدروسة وهي: السن، درجة التعليم، حجم الحيازة الزراعية، درجة المشاركة الرسمية، درجة الاستفادة من مصادر المعلومات الزراعية، درجة الاستفادة من الخدمات والأنشطة التي يقدمها الارشاد الزراعي، درجة توافر واستخدام الطرق والوسائل الارشادية في تقديم الخدمة.

ولتقدير نسبة مساهمة كل من المتغيرات ذات العلاقة المعنوية بدرجة الرضا العام عن الخدمة الارشادية من وجهة نظر الزراع في التباين الكلي المفسر لها استخدم نموذج التحليل الارتباطي والانحداري المتعدد الصاعد، ومن نتائج التحليل الموضحة بالجدول رقم (7) وجد أن هناك خمسة متغيرات كانت ذات نسبة مساهمة معنوية عند مستوي 0.01 في التباين الكلي المفسر لدرجة الرضا عن الخدمة الارشادية من وجهة نظر الزراع، وكان أول هذه المتغيرات هو درجة توافر واستخدام الطرق والوسائل الارشادية مسئول عن حوالي 72.3 % من النسبة المئوية الكلية للتباين المفسر لدرجة الرضا عن الخدمة الارشادية من وجهة نظر الزراع، وكان ثاني هذه المتغيرات هو متغير درجة المشاركة الرسمية حيث كانت نسبة مساهمته 7 % من النسبة المئوية الكلية للتباين المفسر، وهكذا جاءت باقي المتغيرات بنسب متناقصة ومتفاوتة من حيث مقدار مساهمتها، وكان في الترتيب الخامس والأخير متغير حجم الحيازة الزراعية حيث كانت نسبة مساهمته 6.8 % من النسبة المئوية الكلية للتباين المفسر لدرجة الرضا عن الخدمة الارشادية من وجهة نظر الزراع، وقد تم استبعاد متغيرين معنويين من النموذج وهما درجة التعليم، درجة الاستفادة من الخدمات

والأنشطة الإرشادية، ومن النتائج السابقة يمكن رفض الفرض الاحصائي جزئياً وقبول الفرض النظري البديل والقاتل "توجد علاقة ارتباطية بين درجة الرضا العام عن الخدمة الإرشادية من وجهة نظر الزراع وبين كل من المتغيرات المستقلة التالية: السن، حجم الحيازة الزراعية، درجة المشاركة الرسمية، درجة الاستفادة من مصادر المعلومات الزراعية، درجة توافر واستخدام الطرق والوسائل الإرشادية في تقديم الخدمة"، في حين لا يمكن رفض أجزاء من الفرض الاحصائي السابق حيث يمكن قبول الفرض الاحصائي جزئياً والقاتل "لا توجد علاقة ارتباطية بين درجة الرضا العام عن الخدمة الإرشادية من وجهة نظر الزراع وبين كل من المتغيرات المستقلة التالية: درجة التعليم، درجة الاستفادة من الخدمات والأنشطة التي يقدمها الإرشاد الزراعي".

جدول رقم 6. قيم معاملات الارتباط البسيط لبيرون بين درجة الرضا العام عن الخدمة الإرشادية من وجهة نظر الزراع والمتغيرات المستقلة المدروسة

م	المتغيرات المستقلة	معامل الارتباط البسيط
1	السن	** 0.356
2	درجة التعليم	** 0.227
3	حجم الحيازة الزراعية	** 0.201
4	درجة المشاركة الرسمية	** 0.677
5	درجة الاستفادة من مصادر المعلومات الزراعية	** 0.830
6	درجة الاستفادة من الخدمات والأنشطة الإرشادية	** 0.608
7	درجة توافر واستخدام الطرق والوسائل الإرشادية	** 0.851

\*\* معنوي عند مستوي (0.01) \* معنوي عند مستوي (0.05)

المصدر : عينة الدراسة.

جدول رقم 7 . التحليل الارتباطي والانحداري المتعدد المتدرج المساعد لعلاقة درجة الرضا العام عن الخدمة الإرشادية بالمتغيرات المستقلة ذات العلاقة المعنوية بها

خطوات التحليل	المتغير الداخل في التحليل	معامل الارتباط المتعدد	النسبة المئوية التراكمية للمتغير التابع	النسبة المئوية للنسبة المفسر للمتغير التابع	معامل الانحدار
الأولى	درجة توافر واستخدام الطرق والوسائل الإرشادية	0.851	% 72.3	% 72.3	** 947.992
الثانية	درجة المشاركة الرسمية	0.890	% 79.3	% 7.0	** 691.40
الثالثة	درجة الاستفادة من الخدمات والأنشطة الإرشادية	0.90	% 81.1	% 1.8	** 515.75
الرابعة	السن	0.96	% 82.0	% 0.9	** 410.03
الخامسة	حجم الحيازة الزراعية	0.94	% 88.8	% 6.8	** 570.06

\* معنوي عند مستوي (0.05)

\*\* معنوي عند مستوي (0.01)

المصدر : عينة الدراسة.

#### الفوائد التطبيقية للبحث

بالإشارة إلى ما أظهرته النتائج من وجود فروق معنوية بين آراء العاملين بالإرشاد الزراعي والزراع المستفيدين من الخدمة الإرشادية حول درجة الرضا العام عن الخدمة الإرشادية أو درجة القيام بها، فإن البحث يوجه نظر المسؤولين عن المراكز الإرشادية بالإدارة المركزية للإرشاد الزراعي إلى ضرورة اتخاذ كافة الخطوات الكفيلة بزيادة معدلات رضى الزراع عن الخدمة الإرشادية، وذلك من خلال الاهتمام بالمتغيرات التي كان لها تأثير معنوي علي درجة الرضا عن الخدمات الإرشادية والتي منها تنوع وتعدد مصادر توفير المعلومات الزراعية والإرشادية، توفير الطرق والوسائل الإرشادية التي تسهل علي المزارع سهولة الوصول الي المعلومة والحصول علي الخدمة الإرشادية لكسب رضائهم عن تلك الخدمات

المقدمة، وتفعيل دور الإرشاد الزراعي للوصول للزراع، ووضع خطط علي مستوي المحافظة وتدعيم الأجهزة المهمة بالعمل الإرشادي للوصول إلي الزراع وتقديم الخدمة الإرشادية إليهم بالصورة المطلوبة، وضرورة توفير الإمكانيات والأجهزة اللازمة لتقديم الخدمة الإرشادية، وإقامة وتدعيم الروابط التنظيمية بين الإرشاد والباحثين الإرشاديين بكلية الزراعة، والقادة الإرشاديين من الزراع لحل مشكلة نقص وعجز عدد المرشدين في تغطية منطقة عملهم وتقديم ما يلزم للزراع من خدمات إرشادية تتال رضائهم.

**المراجع:**

1. **عبدالغني، محمد، وعبدالسلام، محمد،** قياس جودة الخدمة لمراكز الإرشاد الزراعي في محافظة أسيوط باستخدام مقياس SERVPERF، مجلة الاقتصاد الزراعي والعلوم الاجتماعية، مجلد (3)، العدد (11)، جامعة المنصورة، نوفمبر 2012.
2. الإدارة المركزية للإرشاد الزراعي، ٢٠١٢، المراكز الإرشادية

[www.caae-eg.com/new/index.php/2012-12-25-10-48-03/2010-09-18-16-47-12.html](http://www.caae-eg.com/new/index.php/2012-12-25-10-48-03/2010-09-18-16-47-12.html).

## **A Comparative Study of the Satisfaction Degree for Extension Services Provided by The Extension Centers in Qalyubia Governorate**

**Rashad, S.A.M \***      **Gado, E.H.M \***      **Tahawy, R.T.T\***  
Agricultural Economics Department - Agriculture Faculty - Benha University.

**Corresponding author: [rtvic2020@yahoo.com](mailto:rtvic2020@yahoo.com)**

### **Abstract**

This research mainly aimed at determining the degree of general satisfaction with the extension services provided by the extension centers from the point of view of extension workers and farmers in Qalyubia governorate, by achieving the following sub-objectives: Identifying the degree of satisfaction with the extension service, in the areas of plant production, horticulture production, livestock production, and rural development, to determine the differences among the estimates of both extension workers and farmers to the degree of satisfaction of the extension service in these four areas, the relationship among the degrees of general satisfaction of the extension services provided by the extension centers and some of the personal, social, economic, and communication variables characteristic of the researches from extension workers and farmers, and to achieve these objectives two questionnaires were designed and the data were collected by interview with two samples of researchers with a sample of 216 extension workers, while the sample of farmers reached 364 researchers, repetitions, percentages and averages were used to display data and the (T) test was used to test the validity of statistical assumptions related to the differences among the researchers, and the Pearson correlation factor was used to find the correlation among the dependent variables. The independent variables studied, and the use of multiple regression correlational analysis was used to find the ratios of contribution of these independent variables to the interpretation of the overall variation of the dependent variable.

### **The most important results were:**

1. There are significance differences at a significant level of 0.05 between the average grades of extension workers and farmers with regard to the degree of satisfaction with the extension service in the four areas studied, and the statistical assumption was rejected in part with regard to the degree of satisfaction with the extension service in the four areas, and the acceptance of the partial lye hypothesis with regard to the overall degree of satisfaction of the extension service in the four areas, and partially rejected with regard to the satisfaction of the extension service in the four areas.
2. There are no significance differences at a significant level of 0.05 between the average grades of workers and farmers in relation to the overall quality of extension service in the areas of plant production, horticultural production, livestock production and rural development, and the statistical imposition was accepted and theoretical imposition was rejected.
3. There are significance differences at a significant level of 0.05 among the average grades of workers and farmers with regard to the degree of general satisfaction with the extension services provided by the extension centers, thus rejecting the statistical imposition and acceptance of the alternative theoretical assumption that there are significant differences among the opinions of both workers and farmers with regard to the degree of general satisfaction with the extension services provided by the extension centers.
4. The degree of general satisfaction with the extension service from the point of view of the employees was positive and moral at a significant level of 0.01 with seven variables, and it was found that there were seven variables that had a significant contribution ratio at 0.01 in the total variation explained to the satisfaction of the extension service from the point of view of the employees.
5. The degree of general satisfaction with the extension service from the point of view of the farmers was positive and significance at a significant level of 0.01 with all the independent variables studied, and it was found that there were five variables with a significance contribution ratio at 0.01 in the total variation explained to the degree of general satisfaction of the extension service from the point of view of the farmers.