



## جودة الخدمة الإرشادية في محافظة الفيوم

رسالة مقدمة من

سلوى محمد عبد الجواد أحمد

بكالوريوس في العلوم الزراعية (اقتصاد زراعي)

كلية الزراعة بالفيوم، جامعة القاهرة، ٢٠٠٥

ماجستير في العلوم الزراعية (إرشاد زراعي)

كلية الزراعة، جامعة الفيوم، ٢٠١٣

استيفاء للدراسات المقررة للحصول على

درجة دكتوراه الفلسفة في العلوم الزراعية

(إرشاد زراعي)

قسم الاقتصاد الزراعي

كلية الزراعة

جامعة الفيوم

٢٠١٨

## المستخلص

استهدفت الدراسة التعرف على درجة جودة الخدمة الإرشادية المقدمة للزراع من وجهة نظر المبحوثين من الزراع، وذلك من خلال تحقيق الأهداف الفرعية التالية: التعرف على الأهمية النسبية لمصادر المعلومات الزراعية للزراع المبحوثين، والتعرف على أهم الخدمات الإرشادية الزراعية المقدمة من كل من (الإرشاد الزراعي الحكومي، والقطاع الخاص الزراعي، والجمعيات الأهلية الزراعية) من وجهة نظر الزراع المبحوثين المستفيدين من تلك الخدمات، وتنمية مقياس كمي لدرجة جودة الخدمة الإرشادية الزراعية، وتحديد الأهمية النسبية للمحاور الفرعية المستخدمة في مقياس جودة الخدمة الإرشادية، وتحديد درجة جودة الخدمة الإرشادية الزراعية المقدمة من الجهات الثلاثة المدروسة من وجهة نظر الزراع المبحوثين، وأهم المتغيرات المؤثرة عليها، وتحديد الفروق في درجة جودة الخدمة الإرشادية الزراعية بين الجهات الثلاثة محل الدراسة، والتعرف على المشكلات التي تواجه المبحوثين أثناء تعاملهم مع الجهات المدروسة، ومقترحاتهم لتحسين الخدمات الإرشادية الزراعية المقدمة منها.

وقد أجريت الدراسة في محافظة الفيوم وتم اختيار مركزي الفيوم وسنورس نظراً لكونهما أكبر مراكز المحافظة من حيث أعداد الحائزين للأراضي الزراعية، وتم اختيار أكبر قرية من كل مركز وهما قرية العدة بمركز الفيوم، وقرية سنورس أول بمركز سنورس وفقاً لنفس المعيار، وذلك بالنسبة للعينة الخاصة بالمستفيدين من خدمات كل من الإرشاد

الزراعي الحكومي والقطاع الخاص، وقد تم أخذ عينة عشوائية بسيطة من الزراع تمثل حوالي ٤,٤% من إجمالي الشاملة، وقد بلغ حجم العينة ٢٩٥ مبحوثاً.

كما تم اختيار عينة عمدية لتمثيل الجمعيات الأهلية من أكثر مراكز المحافظة التي توجد بها جمعيات أهلية زراعية نشطة، وهما مركزي الفيوم وأبشواي وتم اختيار قرينتين من كل مركز وهما بني صالح وزاوية الكرادسة بمركز الفيوم والسنجأ وقصر بياض بمركز أبشواي، وتم أخذ عينة عشوائية بسيطة من المستفيدين من الخدمات الإرشادية الزراعية من تلك الجمعيات، وذلك بواقع ١٠% منهم، وبذلك بلغ حجم العينة ١٥٩ مبحوثاً.

وقد أظهرت نتائج الدراسة أن ٦٢,٦% كانوا من متوسطي السن وأن ٥٧,١% من المبحوثين إما أميين أو يقرأون ويكتبون، وأن ما يقرب من ثلثهم (٦٣,٩%) ذوي حيازات زراعية صغيرة (أقل من ٣ فدان)، وأن نسبة الزراع المتفرغين للعمل الزراعي بلغت ٦٣,٢%، وأن ما يزيد على نصف المبحوثين (٥٥,٧%) غير راضين عن العمل الزراعي، وأن ٦٤,٣% من المبحوثين ذوي مستوى طموح مرتفع، وذلك مقابل ٩,٥% فقط ذوي طموح منخفض. وأن ٦٧,٨% من المبحوثين وقعوا في فئة الاتجاه المحايد نحو التغيير. أن الغالبية من المبحوثين (٨١,٣%) ذوي درجة عضوية منخفضة في المنظمات التنموية المحلية.

وكانت أهم مصادر المعلومات التي يستقي منها المبحوثون معلوماتهم الزراعية هي مصادر شخصية بالدرجة الأولى حيث كانت الخبرة الشخصية هي المصدر الرئيسي لمعلومات لغالبية من الزراع المبحوثين، يليها الأصدقاء والجيران، ثم الأهل والأقارب

حيث ذكر ذلك بنسبة ٨٠,٨%، و٥٨,٤%، و٥٢,٨% لكل منهم على الترتيب. وأن ٥٨,٨% من المبحوثين كانت درجة تعرضهم متوسطة لمصادر المعلومات. وأن ما يزيد على نصف المبحوثين تقريباً (٥٥,٣%) ذوي درجة استفادة متوسطة من تلك المصادر.

وفيما يتعلق بجودة الخدمة الإرشادية الزراعية المقدمة من الإرشاد الزراعي الحكومي فقد أوضحت النتائج أن ما يزيد على نصف المبحوثين (٥٢,٩%) يتلقون خدمات ذات جودة منخفضة، وذلك مقابل ١٢,٩% منهم فقط يحصلون على خدمات بجودة مرتفعة، وأن ما يزيد على نصف المبحوثين (٥٦,٦%) يتلقون خدمات ذات جودة متوسطة من القطاع الخاص، مقابل ١٤,٢% منهم يتلقون خدمات بجودة مرتفعة، كما أوضحت النتائج أن ما يقرب من نصف المبحوثين (٤٩,١%) يتلقون خدمات ذات جودة متوسطة من الجمعيات الأهلية، في حين أن ٢٠,١% منهم فقط يتلقون خدمات ذات جودة مرتفعة.

كما أوضحت نتائج التحليل الإحصائي أن أكثر العوامل تأثيراً على الدرجة الكلية لجودة الخدمة الإرشادية المقدمة من الإرشاد الزراعي الحكومي هي: درجة الاستفادة من المعلومات الجديدة، والرضا عن الخدمات الإرشادية، ومدى مساهمة الإرشاد في حل المشكلات التي تواجه المبحوثين، الرضا عن العمل الزراعي، وأن نسبة إسهام المتغيرات الأربعة معاً في تفسير التباين في المتغير التابع بلغت ٣٤,٦%، كذلك فقد أوضحت النتائج أن أكثر العوامل تأثيراً على الدرجة الكلية لجودة الخدمة الإرشادية المقدمة من القطاع الخاص هي: المساهمة في حل المشكلات، ومشاكل التعامل مع القطاع الخاص الزراعي، والاستفادة من المعلومات الجديدة، والحالة التعليمية، واستمرارية تقديم الخدمة،

والاتجاه نحو التغيير، وأن نسبة إسهام المتغيرات مجتمعة معاً في تفسير التباين في المتغير التابع بلغت ٢١%.

أما فيما يتعلق بتأثير بعض المتغيرات المستقلة على جودة الخدمة الإرشادية الزراعية المقدمة من الجمعيات الأهلية فقد أتضح أن أكثر العوامل تأثيراً على الدرجة الكلية لجودة الخدمة الإرشادية هي: المساهمة في حل المشكلات، والاستفادة من المعلومات الجديدة، ودرجة عضوية المنظمات التنموية المحلية، والسن، ومدى وجود مشاكل أثناء التعامل، وأن نسبة إسهام المتغيرات مجتمعة معاً في تفسير التباين في المتغير التابع بلغت ٥٦,٧%.