



The gap between perceptions and expectations of service quality in agricultural education environments: A case study of shalkan farm



Mohamed E. Elbasiony

Department of Rural Sociology and Agricultural Extension, Faculty of Agriculture, Ain Shams University, Cairo, Egypt

الفجوة بين المدركات والتوقعات في جودة الخدمات ببيئات التعليم الزراعية: مزرعة شلقان نموذجاً

المستخلص

يهدف البحث إلى تحقيق عدة أهداف رئيسية تتماشى مع تحليل جودة الخدمات في بيئات التعليم الزراعية المصرية وهي التعرف على الاختلاف بين توقعات طلاب برنامجي الإنتاج الحيواني والإنتاج النباتي فيما يتعلق بجودة بيئات التعليم الزراعي، كما يهدف الي التعرف على الاختلاف بين إدراكات طلاب برنامجي الإنتاج الحيواني والإنتاج النباتي فيما يتعلق بجودة بيئات التعليم الزراعي، بالإضافة الى الكشف على الفجوة بين توقعات وإدراكات طلاب برامج التعليم الزراعي (الإنتاج الحيواني والإنتاج النباتي) فيما يتعلق بجودة بيئات التعليم الزراعي، كما يحاول البحث الاستفادة من بعد التفاعل الاجتماعي ببيئات التعليم الزراعي في تعزيز جودة الخدمة، وتحقيقاً لأهداف البحث والإجابة عن أسئلتها استخدم البحث المنهج الوصفي، والذي يفيد في رصد ظاهرة البحث وتحديد الحقائق المتعلقة بالواقع الحالي ووصفها، ومن ثم جمع البيانات والمعلومات المتعلقة بها، وانتقاء الدراسات التي تتعلق بالموضوع، وطبقت نموذج SERVQUAL بأبعاده المختلفة، للتعرف على جودة الخدمات التعليمية في بيئات التعليم الزراعي، وذلك على عينة من طلاب المستوى الثالث في برنامجي الإنتاج النباتي والإنتاج الحيواني المتدربين بمزرعة شلقان بكلية الزراعة جامعة عين شمس، وتوصل البحث الى عدة نتائج منها، أن تحليل الفجوة بين المدركات والتوقعات لجودة الخدمات التعليمية الزراعية لدى الطلاب المبحوثين في مزرعة شلقان أظهرت تفاوت واضح بين أبعاد جودة الخدمات. كما أظهرت النتائج وجود فجوات سلبية في بعض الأبعاد، مما يعكس الحاجة إلى تحسينات كبيرة، بينما حققت أبعاد أخرى تعمل على رضا المستفيدين بما يفوق توقعاتهم، مما يبرز نقاط القوة التي تستحق الحفاظ عليها وتعزيزها.

الكلمات المفتاحية : جودة الخدمة التعليمية، بيئات التعليم الزراعي، نموذج SERVQUAL

*Corresponding author's e-mail address: mohamed_elsaid@agr.asu.edu.eg

Submit date: 21-01-2025

Revise date: 21-02-2025

Accept date: 24-02-2025

١. المقدمة

يعد موضوع قياس جودة الخدمة في الكثير من المجالات والأنشطة المختلفة من الموضوعات التي سيطرت على الفكر الاجتماعي والتربوي بصفة عامة في الأونة الأخيرة، وبخاصة المشتغلين في حقل العلوم الادارية والاجتماعية والتربوية وغيرها، وعلى الرغم من صعوبة القياس في كثير من الأحيان، إلا أن استمرار المؤسسات الخدمية في ظل التنافسية وفلسفة البقاء وغيرها مرهون بتقديم الخدمة بالشكل الذي يتفق مع توقعات المستفيد، ولأسيما الخدمات التعليمية لأن الكثير من مضمونها غير ملموس، وكونها تعتمد على العنصر البشري في معظم جوانبها، بالإضافة الى أن جودة الخدمة تعتمد على درجة مشاركة المستفيد في عملية انتاجها، فمشاركة المستفيد تعد مهمة لنجاح الخدمة (صلاح الدين والبرطمانى، ٢٠١٨).

ومن الممكن النظر الى جودة الخدمات على أنها من الضروريات في النسق التعليمي بامتياز، ومن الصعب الاستغناء عنها، فصناعة الخدمات تلعب دورا هاما في اقتصاد الكثير من الامم في عالم المنافسة في الوقت الراهن، وبطبيعة الحال تأتي كليات والمعاهد الزراعية في مقدمة المؤسسات التي تهدف إلى إعداد كوادر بشرية مدربة ومؤهلة لتحسين الأداء الزراعي، وتزويدهم بالمعارف والمهارات اللازمة لمواكبة التطورات، والتغيرات في المجال الزراعي ومتطلبات القرن الحادي والعشرين، ومع تزايد التحديات البيئية والاقتصادية، بات من الضروري تحسين جودة الخدمات التعليمية والإرشادية المقدمة في تلك المؤسسات لضمان مواءمتها مع احتياجات سوق العمل ومتطلبات التنمية الزراعية.

كما أن ادراك العلاقة بين التربية وتطور المجتمعات تعد إشكالية بامتياز، وهي دائما تستحق التطلع والنظر في حركة مستمرة، كونها رهان تربوي بالدرجة الأولى، بل يصعب النهوض بالتطور أو إمكانية تحقيقه خارج السياق الاجتماعي والتربوي "والنهضة التي ترتبط بالصفوة السياسية الاجتماعية هي سجينة في فكر ضيق لا تستطيع النهوض أو تمارس دورها في تقدم المجتمعات، وتبقى مؤسسات التربية التي يمكن من خلالها أن تجعل من أي مشروع حضاري قوة نهضوية حقيقية متأصلة في عقول الأفراد ووجدان الأجيال المتلاحقة" (وظفة، ٢٠١٣)، ومن ثم يحاول البحث اختيار قضية تشغل توقعات وادراك المتعلم لتقييم أحد جوانب اعداده وتكوينه في مرحلة التعليم، والتي تؤثر على ممارسته للمهنة في مرحلة الاداء في المستقبل، وبذلك يمكن التركيز على تحليل جودة الخدمات الزراعية في التعليم الجامعي في

مصر، وقياس الفجوات بين توقعات المستفيدين، من طلاب كلية الزراعة، والأداء الفعلي للخدمات المقدمة باستخدام نموذج SERVQUAL وتعديلاته في ضوء تفسيرات اجتماعية وتربوية.

٢. مشكلة البحث

يُعد تحسين جودة الخدمات الزراعية في مصر أمراً حيوياً لتحقيق تنمية زراعية مستدامة في ظل التحديات التي تواجه القطاع الزراعي، مثل تغير المناخ، شح الموارد، ومتطلبات سوق العمل المتغيرة. تلعب الكليات والمعاهد الزراعية دوراً أساسياً في تقديم خدمات تعليمية وإرشادية تدعم المزارعين والطلاب، وتساهم في إعداد كوادر قادرة على مواكبة التطورات التكنولوجية والزراعية الحديثة. ومع ذلك، تعاني بعض المؤسسات التعليمية من قصور في تقديم الخدمات بجودة تتوافق مع توقعات المستفيدين، مما يؤدي إلى فجوة بين الأداء المتوقع والفعلي، ومع ذلك تشير بعض الدراسات إلى أن نقص التفاعل الاجتماعي وضعف استجابة مقدمي الخدمة يمكن أن يؤثر سلباً على مستوى رضا المستفيدين، سواء كانوا طلاباً أو مزارعين (Babaei et al., 2020). إضافة إلى ذلك، قد يؤدي ضعف البنية التحتية وغياب الممارسات الفعالة في تقديم الخدمات إلى انخفاض فعالية البرامج الإرشادية والتدريبية (Asadi et al., 2021). من هنا، تنشأ مشكلة هذه البحث في تحليل جودة الخدمات الزراعية في التعليم الجامعي الزراعي من خلال قياس الفجوات بين توقعات المستفيدين والأداء الفعلي للخدمات المقدمة، بهدف تحديد أوجه القصور في الخدمات، وفهم دور التفاعل الاجتماعي في تحسين هذه الخدمات، ورضاء المستفيدين. تم إثارة عدد من التساؤلات البحثية تمثلت فيما يلي:

أسئلة البحث

- هل هناك اختلاف بين توقعات طلاب برنامجي الإنتاج الحيواني والإنتاج النباتي فيما يتعلق بجودة بيئات التعلم الزراعي؟
- هل هناك اختلاف بين إدراكات طلاب برنامجي الإنتاج الحيواني والإنتاج النباتي فيما يتعلق بجودة بيئات التعلم الزراعي؟
- ما الفجوة بين توقعات وإدراكات طلاب برامج التعليم الزراعي (الإنتاج الحيواني والإنتاج النباتي) فيما يتعلق بجودة بيئات التعليم الزراعي؟
- كيف يمكن الاستفادة من التفاعل الاجتماعي ببيئات التعليم الزراعي في تعزيز جودة الخدمات التعليمية؟

النباتي والإنتاج الحيواني بمزرعة شلقان بكلية الزراعة جامعة عين شمس.

٦. مصطلحات البحث

جودة الخدمة: هي قدرة المؤسسات على تقديم خدمات تتوافق مع توقعات واحتياجات المستفيدين، مما يحقق رضاهم ويضمن مستوى عالٍ من الكفاءة والاستمرارية في الأداء. تتألف جودة الخدمة من عدة أبعاد أساسية، أولها الملموسات: التي تشمل جودة المرافق والأدوات التعليمية أو الزراعية، مثل تجهيز القاعات الدراسية والمعامل، والتي تعد أساسية في تحسين تجربة المستفيدين (Afridi, 2016).

والموثوقية: تعني "تتعلق بتقديم الخدمة بانتظام ودقة مع الالتزام بالجدول الزمنية والتوقعات المعلنة، مما يعزز الثقة في الخدمة المقدمة (Mukhtar et al., 2017)

الاستجابة: تتمثل في سرعة التعامل مع طلبات المستفيدين وحل المشكلات بفعالية، وهو ما يُعد محوراً هاماً لضمان رضاهم واستمرارية تعاملهم مع المؤسسة (Shafieisabet et al., 2017).

الضمان: فإنه يركز على بناء الثقة بين المؤسسة والمستفيدين من خلال كفاءة المدربين أو مقدمي الخدمة وخبرتهم، مما يعزز شعور المستفيدين بالأمان أثناء استخدام الخدمة (Kontogeorgos et al., 2014).

التعاطف: فهو يعكس الاهتمام الشخصي بالمستفيدين من خلال فهم احتياجاتهم وتقديم الدعم اللازم لهم، مما يساهم في تعزيز العلاقة بين المؤسسة والمستفيدين وتلبية توقعاتهم بشكل فردي (Amoah et al., 2022).

الإبداع: وهو يمثل دوراً محورياً في جودة الخدمة من خلال ابتكار حلول وأساليب جديدة لتحسين العمليات والخدمات المقدمة، مما يساعد المؤسسات على التميز في تقديم خدماتها (Chang et al., 2020).

المفهوم الاجرائي لجودة الخدمة: قدرة بيئات التعليم الزراعية في تقديم خدمات تعليمية وإرشادية تلبي توقعات الطلاب والمزارعين، من خلال تطوير علاقات اجتماعية فعالة، تُعزز الثقة والتعاون بين جميع الأطراف المعنية، وتدعم استمرارية التعليم التطبيقي والبحث العلمي، في ضوء أبعاد تلك الخدمة التي تجمع بين الجوانب الفنية والاجتماعية لجودة الخدمات: الملموسية، الموثوقية، الاستجابة، الضمان، التعاطف، الإبداع، والتفاعل الاجتماعي.

يقصد بالتفاعل الاجتماعي: هو سلوك متبادل بين الفرد والمحيطين، من خلال العلاقات الاجتماعية والعمل الجماعي، وتقبل النقد من الآخرين (الفقي، ٢٠١٠)، وهو

٣. أهداف البحث

يهدف البحث إلى تحقيق عدة أهداف رئيسية تتماشى مع تحليل جودة الخدمات في بيئات التعليم الزراعية المصرية، وهي:

- ١- التعرف على الاختلاف بين توقعات طلاب برنامجي الإنتاج الحيواني والإنتاج النباتي فيما يتعلق بجودة بيئات التعليم الزراعي.
- ٢- التعرف على الاختلاف بين إدراكات طلاب برنامجي الإنتاج الحيواني والإنتاج النباتي فيما يتعلق بجودة بيئات التعليم الزراعي.
- ٣- الكشف على الفجوة بين توقعات وإدراكات طلاب برامج التعليم الزراعي (الإنتاج الحيواني والإنتاج النباتي) فيما يتعلق بجودة بيئات التعليم الزراعي.
- ٤- إمكانية الاستفادة من التفاعل الاجتماعي ببيئات التعليم الزراعي في تعزيز جودة الخدمة.

٤. مجالات البحث

- **المجال الموضوعي:** يركز البحث على تحليل جودة الخدمات الزراعية المقدمة في التعليم الجامعي باستخدام نموذج SERVQUAL، وذلك من خلال قياس الفجوات بين توقعات المستفيدين والأداء الفعلي للخدمات.

- **المجال البشري:** يشمل مجتمع البحث طلاب كلية الزراعة باعتبارهم المستفيدين من البرامج التعليمية والتدريبية المقدمة في الجامعة، الذين يتلقون خدمات إرشادية وتقنيات تطبيقية تهدف إلى تحسين ممارساتهم الزراعية.

- **المجال المكاني:** تم إجراء البحث في مزرعة شلقان التابعة لكلية الزراعة جامعة عين شمس، حيث يتم تقديم الخدمات التعليمية والتدريبية، حيث تمثل مزرعة شلقان الدراسة الميدانية للدراسة، حيث توفر خدمات مباشرة للمتعلمين من الطلاب، مما يسمح بتحليل الخدمات المقدمة في بيئات أكاديمية وريفية مختلفة.

- **المجال الزمني:** طبق هذا البحث في العام الدراسي ٢٠٢٣-٢٠٢٤.

٥. منهج البحث

وتحقيقاً لأهداف البحث والإجابة عن أسئلتها استخدم البحث المنهج الوصفي، والذي يفيد في رصد ظاهرة البحث وتحديد الحقائق المتعلقة بالواقع الحالي ووصفها، ومن ثم جمع البيانات والمعلومات المتعلقة بها، وانتقاء الدراسات التي تتعلق بالموضوع، وقد طبق نموذج SERVQUAL بأبعاده المختلفة، للتعرف على جودة الخدمات التعليمية في بيئات التعليم الزراعي، وذلك على عينة من طلاب المستوى الثالث في برنامجي الإنتاج

الشخصي والاجتماعي (الشخص، ٢٠١٤)، ولذا يمكن القول بأن بيئات التعليم الزراعي تتميز بعملية التفاعل الاجتماعي بين الاطراف ذات العلاقة التعليمية، ولعل هذا التفاعل يؤثر على جودة وتقديم الخدمات في تلك البيئات.

وبطبيعة الحال يشير الأدب الاجتماعي أن مفهوم التفاعل مدخلا منهجيا من مداخل البحث والتقصي في مجال القضايا الاجتماعية داخل العلاقات الإنسانية في بيئة التعليم الزراعي، بين الاستاذ والطالب، والمدرّب، والعامل وغيرهم من ذات العلاقة، وهو يكشف عن حالات الجمود والتعطّل في قدرة الأداء الوظيفي للعملية التربوية، وأن فهم التفاعل الاجتماعي مرهون بمجموعة من المقومات والعناصر التي تسهم في تحقيق الفاعلية بين الأطراف الداخلة في هذه العلاقة لتحقيق أهداف ووظيفة بيئة التعليم في إطارها الاجتماعي التربوي، "حيث إن التربية والتعليم رسالة اتصالية تتم بالتفاعل سواء كان هذا التفاعل بين الفرد وذاته أو بين الفرد وفرد آخر أو بين الفرد وجماعته (الطار، ٢٠٠٩).

وتستمد نظرية التفاعل من أفكار ماكس فيبر Max Weber وجورج ميد George Mead في فهم المجتمع. فهذه النظرية تهتم بالأساليب التي يتفاعل فيها الأفراد فيما بينهم ودرجة الاستجابة لبعضهم البعض وتأثير أحدهم على الآخر، كما أن التفاعل بين الأفراد يحدث عن طريق الرموز معتمدة على المجتمع الإنساني والتغير الاجتماعي، وهذا يؤدي إلى وضوح العلاقة بين التجربة الإنسانية والقوى التي تحركها. والفعل الناتج عن حركة التفاعل يعمل على فهم طبيعة النشاط الاجتماعي والتربوي للإنسان رغم الاختلافات الثقافية والبيولوجية (الحسن، ٢٠١٥ وكتبخانه، ٢٠١٩). وهذا يفسر أن الاستجابة كانت من بين عناصر نموذج SERVQUAL فهي مفهوم فرعي من درجات التفاعل الاجتماعي بين الافراد ذات العلاقة في الخدمات التعليمية، كما فسر نيوكومب Newcomb التفاعل في نظريته بالاستناد إلى مبدأ التشابه والتوازن، حيث يؤدي التفاعل من وجهة نظره إلى عملية الاندماج الاجتماعي.

ويشير التفاعل الاجتماعي إلى مدى أهمية وجود علاقات اجتماعية في حياة الإنسان وهذه العلاقات إما أن تكون دائمة أو مؤقتة وأما أن تكون إيجابية أو سلبية، وتتخذ عدة أشكال وصور اجتماعية فقد تكون مباشرة أو غير مباشرة تحدث بين عدد معين من الافراد أو الجماعات، ويتم استخدام الاشارات والإيماءات واللغة في التعبيرات عن وجود علاقات اجتماعية (عبد الله، ٢٠١٢)، ومن ثم يمكن القول بأن التفاعل الاجتماعي هو العملية التي يرتبط فيها أعضاء الجماعة بعضهم البعض عمليا وواقعيا وفي

مفهوم فرعي من نموذج SERVQUAL يهدف إلى أهمية وجود علاقات الاجتماعية في حياة الإنسان، ويتم استخدام الاشارات والإيماءات واللغة في التعبيرات عن وجود علاقات اجتماعية (عبد الله، ٢٠١٢).

بيئات التعليم الزراعية: وهي أحد أهم حلقات سلاسل القيمة الزراعية والتي تشغل عدد من الأنشطة العلمية العملية والمجتمعية إلى جانب العلوم الزراعية الحديثة هي استعادة الموروث الشعبي الزراعي والقيام بتفعيل دور المجتمع في تبادل الخبرات والمعلومات الزراعية التي توارثها الأجيال من الأجداد على مستوى مراحل العملية الزراعية من الحرث وحتى ما بعد الحصاد، وفيها يتم تبادل الخبرات بين المتعلمين في مرحلة الاعداد والتكوين (بيئات التدريب الواقعية) في معاهد وكليات الزراعة لخلق بيئة مجتمعية زراعية صناعية تبذل أقصى طاقتها وتحرك كل قدراتها في استغلال مواردها المتاحة وثرواتها الممكنة.

مزرعة شلقان: بيئة تعليم زراعي لطلاب كليات الزراعة بجامعة عين شمس، وطلبة الدراسات العليا والباحثين، حيث يتم تدريب الطلاب على الممارسات الزراعية، الإنتاج الحيواني والداجني، تصنيع الألبان، وإدارة المزارع، بالإضافة إلى دعم البحث العلمي والتطبيقات العملية.

٧. خطوات البحث

يتبلور سير البحث على جزئين، الاول تحت مسمى الاطار النظري للدراسة ويضم محورين الاول، مفهوم جودة الخدمات ومنهجية قياسها في بيئات التعليم الزراعي، والثاني محور الدراسات السابقة، أما الجزء الثاني ويتعرض الى الدراسة الميدانية للتعرف على واقع جودة الخدمات في بيئات التعليم الزراعي بشلقان، ويمكن أن نفصل ذلك فيما يلي:

الجزء الأول: الإطار النظري للبحث

المحور الأول: مفهوم جودة الخدمة ومنهجية قياسها في بيئات التعليم الزراعي

(١) طبيعة البيئات الزراعية في الموقف التعليمي

تلعب الخدمات التعليمية في بيئات التعليم الزراعي دورًا حيويًا في تحسين الإنتاجية وتعزيز الاستدامة الزراعية من خلال بناء الثقة بين الأطراف، وتعزيز تبادل المعرفة، ودعم الابتكار والتكنولوجيا الزراعية (Kowalska and Ostrega, 2020)، حيث اشارت نتائج بعض الدراسات إلى أن التفاعل الاجتماعي يعمل على التغلب على الكثير من المشكلات التي قد يتعرض لها المتعلم أثناء المواقف التعليمية، وتحسن من جودة الحياة ورفع مستوى توافقه على المستويين

أهمية العلاقات التفاعلية في تقديم الخدمات، ما يعزز استدامة القطاع الزراعي ويضمن تطوير حلول مبتكرة في مواجهة التحديات الزراعية المعاصرة (Liu et al., 2015).

(٢) علاقة التفاعل الاجتماعي وجودة الخدمات في بيئات التعليم الزراعي

يعد السلوك الإنساني ما هو إلا ظاهرة تنتج عن التفاعل المستمر مع الآخرين وما نتوقعه من سلوكهم أو السلوك الفعلي لهم (زهران، ٢٠٠٣)، كما يعد السلوك الإنساني أساساً لعملية التنشئة الاجتماعية حيث يتعلم الفرد والجماعة أنماط السلوك المختلفة، والاتجاهات التي تنظم العلاقات بين أفراد وجماعات المجتمع الواحد في إطار القيم السائدة والثقافة والتقاليد الاجتماعية المتعارف عليها (أبو جادو، ٢٠١٢)، وهو تلك العمليات المتبادلة بين طرفين في موقف أو وسط اجتماعي معين بحيث يكون سلوك أي منهما منبهاً أو مثيراً لسلوك الطرف الآخر. ويجري هذا التفاعل عبر وسيط معين وتتوقف عملية التفاعل على العديد من الممارسات الاجتماعية داخل النسق التعليمي وفق السياقات والرؤى المختلفة.

وتظهر علاقة التفاعل الاجتماعي عند البحث في قدرة الخدمات المقدمة في القطاع الزراعي على تلبية احتياجات وتوقعات المزارعين وتحقيق إنتاجية مستدامة من خلال تقديم الدعم الفني والإرشادي والتكنولوجي المناسب (Kowalska and Ostrega, 2020)، حيث تسهم هذه الخدمات في تعزيز التنمية الزراعية عن طريق تحسين العمليات الزراعية، وزيادة كفاءة الإنتاج، وتوفير حلول للمشكلات التي يواجهها المزارعون.

والتعليم الجامعي الزراعي بمجالاته المختلفة والمتنوعة يعمل على تحسين جودة الخدمات الزراعية، إذ يعمل على إعداد كوادر بشرية مؤهلة تقدم الإرشاد الزراعي والخدمات التقنية للمزارعي (Afridi, 2016).

كما توفر الجامعات الزراعية التدريب العملي والتطبيقي الذي يمكن الطلاب من تطبيق المفاهيم النظرية بشكل فعال في الواقع الزراعي (Kowalska and Ostrega, 2020) ويُعد نموذج SERVQUAL أحد الأدوات المستخدمة في قياس الفجوات بين التوقعات والأداء في الخدمات المقدمة في التعليم الجامعي الزراعي، مما يساعد في تحليل جودة الخدمات وتحديد جوانب القصور التي تحتاج إلى تحسين (Parasuraman et al., 1988)، يساعد هذا التحليل في تطوير المناهج لتتلاءم مع احتياجات سوق العمل الزراعي، مما يضمن تزويد الخريجين بالمهارات المطلوبة لتحقيق الاستدامة (Afridi, 2016).

الحاجات والرغبات والوسائل والمعارف، ويحدث ذلك عندما يتصل فرد أو أكثر، ونتيجة لذلك يحدث تعديل للسلوك (طارق، ٢٠٢١)، ويظهر هذا التفاعل في مواقف كثيرة منها الموقف التعليمي في العموم، ومنها عند تقديم خدمة في بيئات التعليم الزراعي، حيث يُنظر إلى هذه الخدمات على أنها شبكة من العلاقات الاجتماعية والتفاعلات بين مقدمي الخدمات، مثل الجامعات والمراكز الإرشادية، والمستفيدين من المزارعين وأصحاب المشاريع الزراعية.

والملاحظ أن التفاعل داخل بيئات التعليم الزراعي "يرتبط بين أطراف متداخلة ومتشابكة فإن الأمر قد يجعلنا أمام قضية مهمة في النسق الاجتماعي، حيث أنها تركز على كيان وبنية مؤسسة مهمة تقوم بعملية تعليم شريحة مهمة في المجتمع، وبين فئات فاعلة من أعضاء هيئة تدريس ومدرّبين وغير ذلك ذات الصلة بالعملية التعليمية، وبيئة التعليم الزراعي " تشمل كل المؤثرات والامكانيات والقوى المحيطة بالفرد، والتي يمكنها أن تؤثر على جهوده للحصول على الاستقرار النفسي والبدني في معيشته. ولهذه البيئة ثلاثة أوجه: البيئة الطبيعية والمادية، والبيئة الاجتماعية، ثم الفرد ومكوناته واستعداداته وميوله وفكرته عن نفسه (فهيمى، ١٩٧٨).

وبطبيعة الحال أهتم القائمون على العملية التعليمية بتنمية مهارات التفاعل الاجتماعي لدى الطلاب في مختلف مراحل التعليم، حيث يرى (أبو عبيد، ٢٠٠٩)، إمكانية تنمية التفاعل للمتعلم في العملية التعليمية، نظراً لوجود تشابه بين غرف الصف والمجتمع الكبير، فإن غرفة الصف لها نظامها الاجتماعي وثقافتها الصفية ومعاييرها وتوقعاتها، والتي يجب أن ينعكس النمط التعليمي فيها نمط التعامل في المجتمع الكبير، الأمر الذي ينعكس على طبيعة التعامل مع الخدمات الزراعية والتفاعل الاجتماعي والثقافي بين مقدمي الخدمة والمزارعين، ولكن بصورة أكثر وضوحاً، حيث تتأثر جودة هذه الخدمات بالقدرة على فهم السياقات المحلية والتواصل الفعال مع المجتمعات الريفية (Sarai and Amini, 2012). ويتطلب تحقيق جودة في الخدمات الزراعية تطوير علاقات طويلة الأمد بين الجهات الفاعلة، ما يسهم في تعزيز الالتزام والثقة المتبادلة، وهو أمر أساسي لتحقيق أهداف التنمية الريفية (Butt and de Run, 2010).

ويُسهم التعليم الجامعي الزراعي بدور مهم في هذا السياق، حيث يوفر برامج تعليمية تدعم بناء المهارات الاجتماعية إلى جانب المهارات الفنية للطلاب، مما يمكنهم من تقديم خدمات فعّالة تتلاءم مع احتياجات المجتمعات الزراعية (Afridi, 2016) يعكس هذا التفسير الاجتماعي

نفسها، مثل التجربة الإجمالية للعملاء والتفاعل العاطفي الذي يولده الأداء (Ma et al., 2007).

ويمكن للدراسة الحالية تطبيق نموذج SERVQUAL لتحليل الفجوات بين توقعات المستفيدين من الطلاب، والاداء الفعلي للخدمات التي تقدمها كلية الزراعة وهذا النموذج يوفر طريقة متكاملة لتقييم جودة الخدمات من خلال سبعة ابعاد رئيسية (Parasuraman et al., 1988):

١- الملموسات Tangible: تشمل جودة البنية التحتية مثل قاعات المحاضرات، المعامل الزراعية، المزارع التدريبية، والمرافق المتاحة التي تدعم العملية التعليمية، مما يساهم في تحسين تجربة التعلم العملي للطلاب.

٢- الموثوقية Reliability: تعكس قدرة المؤسسات الزراعية على تقديم الخدمات التعليمية بشكل منتظم وموثوق، مثل الالتزام بمواعيد الدروس العملية والمحاضرات، وضمان تنفيذ الأنشطة التدريبية وفق الخطط المحددة.

٣- الاستجابة Responsiveness: تقيس سرعة وكفاءة استجابة الجامعات والمدرسين لاحتياجات الطلاب، مثل معالجة استفساراتهم بسرعة، توفير الدعم الفني لهم، والتفاعل الفوري مع التحديات التي تواجههم أثناء الأنشطة التعليمية (Kowalska and Ostreḡa, 2020).

٤- الضمان Assurance: يرتبط بمستوى الثقة التي يكتسبها الطلاب من كفاءة المدرسين والخبراء الزراعيين، من خلال تقديم المعلومات الدقيقة والدعم الفعال، مما يعزز شعور الطلاب بالثقة في العملية التعليمية.

٥- التعاطف Empathy: يتمثل في تفهم المدرسين لاحتياجات الطلاب الفردية، مثل تخصيص الوقت للإجابة على استفساراتهم، وتقديم الدعم المعنوي خلال الأنشطة التدريبية، مما يخلق بيئة تعليمية أكثر راحة ودعماً

(Kowalska and Ostreḡa, 2020).

٦- الإبداع Creativity: يُبرز هذا البعد قدرة الجامعات على توفير أنشطة تعليمية مبتكرة، مثل تطبيق التكنولوجيا الحديثة في التعليم الزراعي، وتصميم برامج تدريبية تُشجع التفكير الإبداعي وتطوير حلول جديدة لمشكلات الزراعة.

٧- التفاعل الاجتماعي Social Interaction: يشمل تعزيز العلاقات بين الطلاب والمدرسين من خلال أنشطة جماعية، ورش عمل، وجلسات نقاش تفاعلية تهدف إلى تحسين التواصل وبناء مجتمع تعليمي داعم، مما يعزز شعور الطلاب بالانتماء إلى البيئة التعليمية (Asadi et al., 2021).

وبطبيعة الحال يؤدي دراسة تحليل الفجوات في التعليم الزراعي باستخدام SERVQUAL إلى تحسين مستوى رضا الطلاب عن العملية التعليمية، مما ينعكس على جودة الخدمات الزراعية التي سيقدمها الخريجون عند دخولهم سوق العمل (Parasuraman et al., 1988). ويشمل ذلك تطوير التقنيات الزراعية والاهتمام بالتدريب الميداني لتحقيق تكامل بين التعليم الزراعي والخدمات الزراعية المقدمة في الحقول (Kumar and Hundal, 2019). إضافة إلى ذلك، تساهم كليات والمعاهد الزراعية في إجراء البحوث العملية والتطوير المستمر الذي يُحسن جودة الخدمات الزراعية عن طريق تقديم حلول مبتكرة وتطبيقات تكنولوجية تواكب متطلبات العصر.

(٣) مفهوم جودة الخدمات التعليمية وتطوره

يبدو أن تطور قياس الخدمة التعليمية (SERVQUAL)، والذي أعده (Parasuraman et al., 1988) والمعروف باسم الإدراكات/التوقعات أو نموذج الفجوة فرصة هامة لتطبيق ما توصلت إليه البحوث الحديثة في هذا المجال، على الرغم من الجدل والحوار بين الباحثين في منهجية القياس، إلا أن هذا النموذج استحوذ على القبول والتأييد من جانب بعض الباحثين، فهو نموذج يمكن من خلاله معرفة مدى قدرة الجامعات على تقديم جودة خدمات تعليمية للطلاب من خلال استقرار إدراكات وتوقعات الطلاب من الخدمة، حيث تمثل ما يلمسه الطالب بالفعل من خدمات تقدمها الجامعة التي يتفاعل معها، وأما التوقعات فهي تصورات الطالب عن مستوى الخدمة التي يطمح أن تقدمها الجامعة التي يتفاعل معها (أحمد، ٢٠١٥).

وظهر النموذج لأول مرة في عام ١٩٨٨ بواسطة Parasuraman, Zeithaml, and Berry لتقييم جودة الخدمات من خلال تحليل الفجوة بين توقعات العملاء وأداء الخدمة الفعلي (Parasuraman et al., 1988)، يعتمد النموذج على خمسة أبعاد أساسية: الملموسات، الموثوقية، الاستجابة، التأکید، والتعاطف، وخضع هذا النموذج لتعديلات مستمرة منذ إنطلاقه، حيث تم في عام ١٩٩١ إجراء تحسينات لتعزيز صلاحيته وملاءمته لمختلف القطاعات (Smith, 1995).

وفي عام ١٩٩٨، تم تطوير النموذج إلى هيكل متعدد المستويات بإضافة نتائج الخدمة كعنصر جديد، ما وسع نطاق النموذج ليشمل مخرجات التجربة وليس فقط الفجوة بين التوقعات والأداء (Ma et al., 2007)، لاحقاً، توسعت الأبحاث لتحليل SERVQUAL، إذ لم تعد جودة الخدمة محصورة فقط في الفجوات بين التوقعات والأداء، بل بدأت الدراسات تأخذ في الاعتبار مخرجات الخدمة

(٤) مجالات تطبيق النموذج

تشير الدراسات أن النموذج تم تطبيقه في مجالات مختلفة، التجارية، الطبية، والزراعية، وغيرها SERVQUAL ففي قطاع التجارة، أثبت النموذج فعاليته في المؤسسات المصرفية من خلال تحديد الفجوات بين الأداء المتوقع والحقيقي، مما ساهم في تحسين مستويات رضا العملاء، حيث قام (Alsammani 2022) بتحليل فعالية التجارة الإلكترونية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة باستخدام نموذج SERVQUAL. وركزت الدراسة على قياس تأثير التجارة الإلكترونية على جودة الخدمات وتحليل الفجوات بين توقعات العملاء وأدائهم الفعلي بعد التحول الرقمي، كما تناول (Nurcahyo et al. 2023) دراسة بعنوان "تعزيز رضا المستخدم في سوق المحافظ الإلكترونية في إندونيسيا: تحليل شامل للعوامل والأولويات"، والتي هدفت إلى تحليل الفجوة بين توقعات المستخدمين وإدراكهم الفعلي لجودة الخدمات المقدمة، وأيضا التسويق وغيرها من تخصصات العلوم التجارية (Mukhtar et al., 2017). وفي المجال الطبي تم استخدامه على نطاق واسع في الدول النامية، نذكر منها دراسة (Jonkisz et al. 2022) بعنوان "العوامل المؤثرة على رضا الأمهات عن جودة خدمات الولادة في مستشفى جامعي في كوماسي، غانا: دراسة مقطعية"، باستخدام نموذج SERVQUAL لتحليل الفجوات بين توقعات الأمهات وإدراكهن الفعلي للخدمات المقدمة لهن باستخدام نموذج SERVQUAL لتقييم الأبعاد الخمسة للجودة: الملموسات، الموثوقية، الاستجابة، الضمان، والتعاطف، كما قدم (Amoah et al. 2022) دراسة بعنوان "استخدام أداة SERVQUAL لتقييم جودة الخدمات الطبية في دول آسيوية مختارة"، وهدفت إلى تحليل الفجوة بين توقعات المرضى وإدراكهم لجودة الرعاية الصحية ركزت الدراسة على الأبعاد الخمسة للجودة: الملموسات، الموثوقية، الاستجابة، الضمان، والتعاطف، لتحديد الجوانب التي تحتاج إلى تحسين في مؤسسات الرعاية الصحية، مع تقديم توصيات لتحسين الأداء وضمن رضا المستفيدين.

وقدمت (Hijazi et al. 2024) دراسة بعنوان "تقييم الفجوة بين توقعات النساء وإدراكهن لجودة الرعاية أثناء الولادة في الأردن باستخدام نموذج SERVQUAL"، وهدفت إلى تحليل الفجوة بين توقعات النساء لجودة الرعاية وإدراكهن الفعلي لتلك الخدمات، مع التركيز على تحسين تجربة الولادة وضمن تقديم خدمات صحية عالية الجودة. واستخدم النموذج لتقييم جودة الخدمات التعليمية في الجامعات، مما ساعد

المؤسسات التعليمية تطوير LibQUAL، وهو إصدار مخصص لتقييم جودة المكتبات، مما عزز من موثوقيته وفعاليته (Park et al., 2018)، والملفت للنظر أن هناك عدد كبير ومتميز لهذه الدراسات في مجال التعليم وبخاصة التعليم العالي والجامعي وفي بيئات متنوعة، نذكر منها، دراسة (Sibai et al., 2021) وعنوانها "جودة الخدمات ورضا الطلاب باستخدام نموذج SERVQUAL دراسة في كلية طبية خاصة في المملكة العربية السعودية"، وهدفت إلى تحليل الفجوات بين توقعات الطلاب وإدراكهم للخدمات المقدمة باستخدام نموذج SERVQUAL، لتعزيز الخدمات الطلابية والمرافق لتحسين البيئة التعليمية وضمان تلبية توقعات الطلاب، ودراسة (Ashraf and Ahmed 2022) دراسة بعنوان "مناهج التعليم العالي لضمان جودة التعليم: دراسة تجريبية باستخدام نموذج المعادلات الهيكلية PLS-SEM"، تناولت العلاقة بين جودة التعليم في مؤسسات التعليم العالي والعوامل المؤثرة عليها، بهدف تحليل تأثير جودة المعلمين والطلاب والخدمات الإدارية، بالإضافة إلى دور البرامج التعليمية كعامل وسيط في تحقيق نتائج تعليمية ذات جودة عالية، ودراسة (Magasi et al., 2022) العلاقة بين جودة الخدمات ورضا الطلاب في مؤسسات التعليم العالي التنزانية، حيث هدفت إلى تحليل تأثير الأبعاد الخمسة التقليدية لجودة الخدمات (الملموسات، الموثوقية، الاستجابة، التعاطف، الضمان)، كما قدمت (Rolo et al. 2023) دراسة بعنوان "أداة SERVQUAL لقياس جودة الخدمات في التعليم العالي: دراسة حالة"، تناولت تحليل جودة الخدمات التعليمية من خلال قياس الفجوة بين توقعات الطلاب وإدراكهم الفعلي للخدمات المقدمة. وركزت الدراسة على تقديم توصيات لتحسين الأداء المؤسسي وتعزيز رضا الطلاب في المعهد البوليتكني في سيتوبال ESCE، وقدم (Bwachele et al. 2023) دراسة بعنوان "جودة الخدمات المدركة ورضا الطلاب في مؤسسات التعليم العالي في تنزانيا"، حيث تناولت العوامل المؤثرة في رضا الطلاب باستخدام نموذج SERVQUAL الموسع. ركزت الدراسة على دور الثقة والشفافية إلى جانب الأبعاد الخمسة التقليدية لجودة الخدمة (الملموسات، الموثوقية، الاستجابة، الضمان، والتعاطف)، في تحسين مستوى رضا الطلاب.

كما قدم (Prime et al. 2023) دراسة بعنوان "نحو تطوير نهج منهجي لتقييم استدامة البنية التحتية التعليمية: نظام للمجالات ذات الأولوية ومؤشرات جودة التصميم"، بهدف تحسين عملية التخطيط واتخاذ القرارات المتعلقة بالاستثمار في البنية التحتية، بما يتماشى مع التشريعات الأوروبية وأهداف التنمية المستدامة.

وقدّم Dugenio-Nadela et al. (2023) دراسة بعنوان "جودة الخدمات ورضا الطلاب في مؤسسات التعليم العالي"، حيث هدفت إلى تحليل تأثير جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلاب باستخدام نموذج SERVQUAL، مع التركيز على قياس الفجوة بين توقعات الطلاب وإدراكهم للخدمات المقدمة لفهم كيفية تحسين التجربة التعليمية والاجتماعية لهم. وحاول Valencia-Arias et al. (2023) دراسة "نموذج مقترح لتقييم جودة الخدمات في التعليم العالي: دليل من دولة نامية"، ركزت على تطوير نموذج شامل لتقييم جودة الخدمات التعليمية بهدف تحليل العوامل المؤثرة في رضا الطلاب، مع التركيز على الخدمات الأكاديمية، البنية التحتية، الدعم النفسي، والرفاهية، بما يساهم في تحسين تجربة الطلاب وضمان استدامة جودة التعليم في الجامعات، كما قدّم Hoque et al. (2023) دراسة حول "تقييم جودة الخدمات باستخدام نموذج SERVQUAL دراسة تجريبية على بعض الجامعات الخاصة في بنغلاديش"، حيث هدفت إلى تحليل جودة الخدمات التعليمية وقياس رضا الطلاب من خلال دراسة الفجوة بين توقعاتهم وإدراكهم للخدمات المقدمة، مع التركيز على تعزيز ولاء الطلاب عبر تحسين جودة الخدمات في مؤسسات التعليم العالي الخاصة. وقدّمت Stankovska et al. (2024) دراسة بعنوان "جودة الخدمات ورضا الطلاب في التعليم العالي"، حيث تناولت العلاقة بين جودة الخدمات التعليمية ورضا الطلاب في مؤسسات التعليم العالي، بهدف تحليل أبعاد جودة الخدمات التي تؤثر على رضا الطلاب، مثل الملموسات، الموثوقية، الاستجابة، الضمان، والتعاطف، مع تقديم توصيات لتحسين الأداء العام للمؤسسات التعليمية. لتعزيز جودة التعليم، كما أن هناك بعض الدراسات قدمت في المجال الزراعي فضل الباحث مناقشتها مع الدراسات السابقة حتى يمكن الاستفادة منها في معالجة بعض عناصر البحث وتحديد نقاط التماس والفارق بين تلك الدراسات والبحث الراهن.

ومع مرور الوقت، أصبح SERVQUAL أكثر مرونة ليُستخدم في مجموعة متنوعة من القطاعات، مثل التعليم، الصحة، والتجارة (Saleh and Ryan, 1991).

- أهملت تلك الدراسات البعد الاجتماعي الذي يعكس التفاعل بين مقدمي الخدمة والمستفيدين، مما يجعله أقل ملائمة في الخدمات التي تتطلب تفاعلاً مستمراً، مثل التعليم والإرشاد الزراعي.

والبحث الراهن في تخصص علم الاجتماع الريفي، بطبيعة الحال قد يعالج بعض الانتقادات، حيث يركز البحث الراهن على بعد التفاعل الاجتماعي في بيئات التعليم الزراعي بين الأطراف ذات العلاقة، تنظيراً وتفسيراً. ومع ذلك سيظل النموذج جهد علمي يعطي دلالات عن جودة الخدمات ومنها الخدمات التعليمية، كما أنه من المتوقع أن يصبح SERVQUAL أكثر مرونة من خلال دمج مع تقنيات الذكاء الاصطناعي، مما يسمح بتحليل البيانات الضخمة لتعزيز جودة الخدمات بشكل مستمر (Liu et al., 2015)، هذا مما جعل الباحث يستخدم نموذج SERVQUAL كأداة للبحث "الفجوة بين المدركات والتوقعات في جودة الخدمات ببيئات التعليم الزراعية"، رغم الملاحظات التي واجهته في التطبيق، وذلك لعدة أسباب:

- يُقدّم مقياس SERVPERF بديلاً أبسط يركز فقط على قياس الأداء الفعلي للخدمة دون المقارنة مع التوقعات (Jain and Gupta, 2004).

- يوفر تقييماً متكاملًا لجميع جوانب الخدمة، بما في ذلك التفاعل الاجتماعي بين مقدمي الخدمات والمستفيدين (Parasuraman et al., 1988).

- يُعد الأنسب للخدمات التعليمية والإرشادية التي تتطلب تفاعلاً مستمراً بين الجامعات والمزارعين والطلاب، حيث يمكنه قياس جودة التفاعل ودعم تحسين الأداء (Kowalska and Ostrega, 2020).

- يساعد في تحليل الفجوات بين الأداء الفعلي وتوقعات المستفيدين، مما يُمكن من تحسين العلاقات الاجتماعية وتكييف الخدمات مع احتياجات المستفيدين بشكل أفضل، مما يعزز التعاون المستمر وتحقيق رضا المستفيدين (Afridi, 2016).

- يساهم تحليل رضا المستفيدين في تقديم مؤشر فوري عن جودة الخدمات من خلال جمع بيانات مباشرة عن التجارب اللحظية للمستفيدين (Liu et al., 2015).

(٥) الصعوبات التي واجهت تطبيق نموذج جودة الخدمات التعليمية

تشير بعض نتائج السابقة وغيرها، أنها تعرضت إلى بعض الصعوبات جعلت النموذج يتعرض للنقد، مما أدى للاختلاف حول طرق قياس الجودة ومؤشرات الأداء (العولقي، ٢٠١٨)، وهذا الاختلاف أدى إلى بعض أوجه النقد منها:

- تركيزه على الفجوة بين التوقعات والأداء فقط، مما دفع بعض الباحثين إلى تطوير نسخة تعتمد على الأداء الفعلي وحده، عُرفت باسم SERVPERF، لتعزيز دقة التقييم

المحور الثاني الدراسات السابقة

(١) عرض بعض الدراسات السابقة

اختار الباحث عرض الدراسات السابقة في المجال الزراعي، حيث تم الإشارة إلى الدراسات التي طبقت في تخصصات مختلفة في صفحات سابقة، لتسهيل استعراض الأبحاث المرتبطة بجودة الخدمات في هذه المجالات، وقد رتبت الدراسات من الأقدم إلى الأحدث، مع إبراز نقاط القوة والتحديات التي قد تساعد في فهم أفضل لنتائج هذا البحث، ويمكن بلورة ذلك في:

قدم *Olowa et al. (2015)* دراسة بعنوان "الفجوات في جودة الخدمة في بنك الزراعة: تحليل قيمة المزارعين المتصورة"، وركزت الدراسة على تحليل الفجوات بين توقعات وإدراك المزارعين لجودة الخدمات المقدمة من بنك الزراعة في نيجيريا هدف البحث إلى تحسين أداء الخدمات المقدمة وضمان تطويرها بشكل يتماشى مع توقعات المزارعين واحتياجاتهم واعتمد الباحثون على منهج وصفي تحليلي باستخدام استبيانات SERVQUAL، التي غطت خمسة أبعاد رئيسية: الملموسات، الموثوقية، الاستجابة، الضمان، والتعاطف. تم اختيار ١٢٠ مزارعًا عشوائيًا من ثمانية فروع لبنك الزراعة في ولاية لاغوس. واعتمد التحليل الإحصائي على تحليل الفجوات، وكانت أهم النتائج وجود فجوات سلبية في الأداء، حيث تجاوزت توقعات المزارعين الإدراك الفعلي في جميع الأبعاد الخدمية، مما يشير إلى نقص في جودة الخدمات المقدمة. حيث أظهر التحليل أن بُعد الضمان سجل أكبر فجوة (٠,٢١)، مما يعكس نقصًا في الثقة المتبادلة، يليه بُعد الموثوقية بفجوة (٠,٢٠)، مما يشير إلى عدم الالتزام بتقديم الخدمة في الوقت المحددة وأن الاستجابة والتعاطف أثرا بشكل نسبي على رضا المزارعين، لكن الأداء العام لم يكن كافيًا لتلبية التوقعات. أما الملموسات (مثل المرافق والبنية التحتية)، فقد كان تأثيرها ضعيفًا، لكنها سجلت فجوة طفيفة (٠,٠٥).

وتناولت *Simpson and Calitz (2015)* تطوير نسخة معدلة من نموذج SERVQUAL لقياس جودة تقديم المعلومات في خدمات الإرشاد الزراعي في جنوب إفريقيا. أظهرت الدراسة أن النسخة المعدلة من SERVQUAL تتمتع بموثوقية عالية، حيث تجاوزت قيم اختبار ألفا كرونباخ المستوى المقبول (>0.70) في معظم الأبعاد. على الرغم من هذه الموثوقية، كشفت النتائج عن فجوات طفيفة في الأداء، حيث كانت الخدمات المقدمة أقل من توقعات المنتجين، مما يشير إلى الحاجة إلى تحسين جودة تقديم المعلومات. وأن النسخة المعدلة من SERVQUAL تتمتع بموثوقية عالية، حيث تجاوزت

نتائج اختبار ألفا كرونباخ المستوى المقبول (>0.70) في معظم الأبعاد. ومع ذلك، كشفت النتائج عن فجوات طفيفة في الأداء، إذ كانت الخدمات المقدمة أقل من توقعات المنتجين، مما يبرز الحاجة إلى تحسين جودة تقديم المعلومات. كان بُعد المعلومات من أبرز العوامل المؤثرة في رضا المنتجين.

قدم *دياب (2018)* دراسة بعنوان "تصميم مؤشر لمعايير ضمان جودة الخدمة في الإرشاد الزراعي في مصر" SERVQUALEX والتي هدفت إلى تطوير أداة لقياس جودة الخدمات الإرشادية الزراعية في مصر، مع التركيز على تسهيل تطبيق معايير ضمان الجودة وتقييم الأداء بشكل مستمر. وهدفت الدراسة إلى تصميم وتطوير مقياس SERVQUALEX لضمان جودة خدمات الإرشاد الزراعي، وتحديد العوامل التي تعزز الأداء وتلبي توقعات المستفيدين من هذه الخدمات. اعتمد الباحث على منهج وصفي تحليلي، حيث تم جمع البيانات من 50 قائد رأي في محافظة الوادي الجديد من خلال مقابلات شخصية واستبيانات وأوضحت نتائج الدراسة تطوير مقياس SERVQUALEX ليشمل 43 عبارة موزعة على أربعة أبعاد رئيسية، هي: الملموسات وأساس الخدمة (9 عبارات)، العنصر البشري في تقديم الخدمة (١٣ عبارة)، التنظيم (١٠ عبارات)، والمسؤولية الاجتماعية (١١ عبارة). وبيّنت النتائج أن المقياس يتمتع بثبات عالٍ، حيث حقق معامل ألفا كرونباخ ٠,٩٦٤، مع صدق داخلي قوي بلغ 0.982، مما يؤكد موثوقيته في التقييمات المستقبلية. كشفت نتائج الدراسة عن الحاجة إلى تحسين العناصر البشرية والمادية لتعزيز رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة. كما أكدت على أهمية التنظيم والمسؤولية الاجتماعية في بناء الثقة مع المجتمع الزراعي وتعزيز فعالية الخدمات بناءً على هذه النتائج.

تناول *Chang et al. (2020)* دراسة بعنوان "تطبيق نموذج SERVQUAL لتطوير مؤشرات لتحسين جودة خدمات معارض المنتجات الزراعية"، بهدف تحليل الفجوات بين التوقعات والرضا الفعلي للمشاركين في معرض Pingtung الدولي للمنتجات الزراعية في تايوان لعام ٢٠١٨. ركزت الدراسة على تحسين جودة الخدمات وتطوير استراتيجيات تسويقية لتحقيق رضا أفضل. هدفت الدراسة إلى قياس جودة الخدمات باستخدام نموذج SERVQUAL، مع إضافة بُعد الإبداع إلى الأبعاد التقليدية الخمسة، لتقييم الفجوات بين توقعات المشاركين وإدراكهم الفعلي للخدمات المقدمة. اعتمدت الدراسة على منهج كمي باستخدام نموذج SERVQUAL الذي شمل ستة أبعاد: الملموسات، الموثوقية، الضمان، الاستجابة،

- تظهر الدراسات السابقة أهمية جودة الخدمات التعليمية في تحقيق رضا الطلاب وتعزيز ولائهم للمؤسسات التعليمية، حيث اعتمدت معظم الأبحاث على نماذج SERVQUAL و SERVPERF لقياس الفجوة بين توقعات الطلاب وإدراكهم الفعلي للخدمات المقدمة.

- أوضحت هذه الدراسات أن تأثير الأبعاد الخمسة للجودة (الملموسات، الموثوقية، الاستجابة، الضمان، والتعاطف) يختلف وفقاً للسياقات التعليمية والثقافية.

- استفادة البحث الراهن من الدراسات السابقة في بعض إجراءاتها المنهجية سواء الميدانية والنظرية من بيانات ومعلومات واعتمدت بشكل كبير على الدروس المستخلصة من الأبحاث السابقة في تحليل أبعاد جودة الخدمات التعليمية، ومنها دراسة أحمد (٢٠١٥) ودياب (٢٠١٨) و Chang et al. (2020)

- وجهت تلك الأبحاث البحث نحو تحليل العوامل المؤثرة على تقديم الخدمة بشكل دقيق وشامل، مع دمج أبعاد التعليم التطبيقي، التفاعل الاجتماعي، والشفافية، الامتثال. كما أكدت على أهمية الاستفادة من أدوات تقييم حديثة لضمان التحسين المستمر في جودة الخدمات وتلبية توقعات الطلاب المتغيرة.

- رغم اتفاق البحث الراهن مع بعض الدراسات السابقة إلا أنها تتميز بأنها تحاول تطبيق النموذج مع بعض التطورات بما تناسب بيانات التعليم الزراعي من جهة، ومفردات علم الاجتماع الريفي من جهة أخرى.

الجزء الثاني للدراسة " الدراسة الميدانية "

إجراءات الدراسة الميدانية:

١- صياغة فروض البحث:

تمت صياغة فروض البحث بناءً على الأهداف والتساؤلات البحثية، وذلك لتحديد الاختلافات والفجوات بين توقعات ومدركات طلاب برنامجي الإنتاج النباتي والإنتاج الحيواني، بالإضافة إلى تحليل دور التفاعل الاجتماعي في تعزيز جودة الخدمة التعليمية. الفروض كالتالي:

الفرض الأول: يوجد فروق ذات دلالة احصائية بين توقعات المشاركين فيما يتعلق بجودة بيانات التعلم الزراعي.

الفرض الثاني: توجد فروق ذات دلالة احصائية بين مدركات المشاركين فيما يتعلق بجودة بيانات التعلم الزراعي.

الفرض الثالث: يوجد فجوة بين توقعات وإدراكات طلاب برنامجي الإنتاج النباتي والإنتاج الحيواني لجودة بيانات التعلم.

العناية، والإبداع. جمعت الدراسة 306 استبياناً صالحة من المشاركين، وتم تحليل البيانات باستخدام ألفا كرونباخ، حيث بلغت قيمة الثبات الإجمالي ٠,٩٦١، مما يعكس موثوقية عالية للبيانات. أظهرت الدراسة وجود فجوات سلبية في الأداء، حيث كانت توقعات المشاركين أعلى من مستوى رضاهم الفعلي في جميع الأبعاد الخدمية. وأكدت أن بُعد العناية كان العامل الأهم في تحسين رضا المشاركين، يليه الضمان والموثوقية. وأن الإبداع أضاف قيمة كبيرة لتحسين تجربة المشاركين، مما ساهم في تعزيز رضاهم. وأشارت إلى أن الفجوات بين التوقعات والأداء تعكس الحاجة إلى تحسين كفاءة تقديم الخدمات عبر الأبعاد المختلفة.

أظهرت دراسة Kudla and Myronov, (2020) تقييم جودة خدمات السياحة الريفية باستخدام نموذج SERVQUAL، وركزت على تحليل الفجوة بين التوقعات وإدراك السائحين لجودة الخدمات المقدمة في المنازل الريفية بمنطقة ترانسكارباتيا في أوكرانيا. هدفت الدراسة إلى تحسين تجربة السائحين من خلال تحديد نقاط الضعف ومعالجتها لضمان رضا أكبر. هدفت الدراسة إلى قياس مستوى رضا السائحين عن الخدمات المقدمة، وتحديد الأبعاد التي تحتاج إلى تحسين باستخدام نموذج SERVQUAL المعدل لتناسب مع متطلبات السياحة الريفية. اعتمد الباحثون على منهج وصفي كمي باستخدام استبيانات وزعت على 42 سائحاً أقاموا في ٢٨ منزلاً سياحياً ريفياً خلال يوليو ٢٠١٩. غطى النموذج عدة أبعاد، منها الجودة التقنية، الضيافة، الاستجابة، الموثوقية، والأمان. تم تحليل البيانات باستخدام تحليل الفجوات لمقارنة التوقعات بالإدراك الفعلي. أوضحت نتائج الدراسة عن وجود فجوات سلبية في الأداء، حيث تجاوزت توقعات السائحين الأداء الفعلي في جميع الأبعاد الخدمية، في حين أظهرت النتائج أن التفاعل السريع وتعزيز العلاقات الشخصية بين المضيفين والسائحين يساهم في تحسين تجربة السائحين.

(٢) التعليق على الدراسات السابقة:

لدراسات السابقة المنتقة دوراً حيوياً في توجيه خطوات البحث في معظم خطوطها العريضة، فالبحث الحالي امتداد طبيعي للدراسات السابقة، وقد استفاد البحث الحالي من بعض جوانبها، ويمكن بلورة ذلك فيما يلي:

- أظهرت نتائج الدراسات إلى وجود فجوة قائمة بين المدركات والتوقعات في الكثير من الخدمات في مؤسسات الاعداد مما أدى إلى ضعف نواتج التعلم وهذا يدعو إلى دراسة تطبيقه في بيئات التعليم الزراعي من منظور اجتماعي.

على مفرخه دواجن بثلاثة أدوار، بالإضافة إلى ٨ عنابر للجاموس وه عنابر صغيرة للأغنام، مع مبنى إداري مخصص للإشراف على الأنشطة الحيوانية ومحلب ألي (مقابلة مع مسؤول المزارعة).

كما تشمل المزرعة أيضًا منشآت زراعية مثل ورشة مخصصة لصيانة الآلات الزراعية، و ١٠ غرف مخازن لتخزين المعدات والمحاصيل، ومنحل لإنتاج العسل ومنتجات النحل. تدعم المزرعة الأنشطة التعليمية من خلال مركز تدريب يحتوي على معمل ألبان وغرف مبيت للطلاب وقاعة مؤتمرات، إلى جانب معمل أبحاث. كما تضم المزرعة مبنى إداري لإدارة العمليات اليومية، بالإضافة إلى ماكينة رفع مياه، و تجمع مزرعة شلقان بين الأنشطة الإنتاجية، الحيوانية، التعليمية، والإدارية، مما يجعلها بيئة تعليمية متكاملة تلبي احتياجات التدريب والإنتاج، مع وجود فرص لتحسين استغلال الموارد المتاحة مثل معمل الأبحاث والمحلب الألي.

٣- عينة البحث

أ- اختيار العينة

تم تحديد عينة البحث استنادًا إلى معادلة كريسجي ومورجان، حيث تم اختيارها من مجتمع البحث باستخدام أسلوب العينة العشوائية المنتظمة، وبلغ إجمالي عدد أفراد العينة (٢٩٦) طالبًا وطالبة من طلاب المستوى الثالث في برنامجي الإنتاج النباتي والإنتاج الحيواني بكلية الزراعة في جامعة عين شمس. تم توزيع (٣٠٧) استمارة استبانة، وتم استبعاد بعض الاستمارات نظرًا لاحتوائها على أنماط استجابة غير موثوقة، مثل تكرار اختيار نفس الخيار عبر جميع البنود دون تباين، مما دل على استجابات غير مدروسة أو عشوائية أثرت على دقة التحليل الإحصائي. وبعد استبعاد هذه الحالات، تم تحليل العدد المتبقي (٢٩٦) استمارة صالحة للتحليل الإحصائي، مما حقق النسبة المطلوبة وفقًا لمعادلة كريسجي ومورجان، مما سهم في ضمن دقة وموثوقية النتائج التي أسفر عنها البحث.

جدول ١. يوضح عينة البحث وفقًا للبرنامج الأكاديمي

البرنامج الأكاديمي	إجمالي عدد الطلاب	حجم العينة
الإنتاج النباتي	249	١٥٢
الإنتاج الحيواني	225	١٤٤
الإجمالي	474	٢٩٦

المصدر: عينة البحث

تم تطبيق النموذج جودة الخدمات قبل التدريب وفي هذه الحالة يسمى التوقعات، كما تم تطبيق النموذج بعد التدريب ويسمى في هذه الحالة المدركات، ويستند نموذج جودة الخدمة للأبعاد الخمسة التي حددها Parasuraman (1984) الملموسية، الموثوقية،

الفرض الرابع: توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين استجابات التفاعل الاجتماعي في طبيعة بيانات التعلم الزراعي وأبعاد جودة الخدمة التعليمية الخمسة (الموثوقية، الاستجابة، الضمان، التعاطف، والإبداع).

٢- مجتمع البحث

يمثل مجتمع البحث طلاب كلية الزراعة بجامعة عين شمس، التي تضم ثمانية برامج أكاديمية متنوعة، وهي: الهندسة الزراعية، وعلوم الأغذية، والعلوم الاقتصادية والاجتماعية الزراعية، والإنتاج النباتي، والإنتاج الحيواني، والأراضي والمياه، ووقاية النبات، والتكنولوجيا الحيوية، وتوفر الكلية فرص تدريب ميداني لطلابها بهدف تعزيز مهاراتهم العملية وربطهم بالبيئة الزراعية الحقيقية. يتم تقديم هذا التدريب الميداني لطلاب المستوى الثالث من البحث في مزرعة شلقان التابعة للكلية. في العام الأكاديمي ٢٠٢٣-٢٠٢٤، شارك طلاب برنامجي الإنتاج النباتي والإنتاج الحيواني فقط في التدريب الميداني بمزرعة شلقان، ما جعل هذين البرنامجين يمثلان عينة البحث الأساسية لدراسة جودة الخدمة وتأثيره على بيانات التعلم الزراعية، حيث طبقت الدراسة الميدانية على برنامج الإنتاج النباتي، والحيواني، حيث أن الطلاب يرتبطون بالتدريب في مزرعة شلقان بصفة منتظمة، وتوفر لهم الكلية مواد خام متنوعة للبرنامج، وإن البرامج الأخرى يتدربون إما خارج الكلية أو على نماذج داخل الكلية، لذا فضل البحث اختيار البرامج التي يتاح لها فرص الاستمرارية وارتباطها بالمجتمع الزراعي (شلقان) كنموذج لقرية مصرية من جهة، ومجتمع يتوافر فيه بيانات التعليم الزراعي من جهة أخرى، حيث تُعد مزرعة شلقان نموذجًا متكاملًا لبيئات التعلم الزراعية والإنتاجية، حيث تمتد على مساحة ٢٠٠ فدان، منها ١٨٠ فدانًا مخصصة للزراعة والإنتاج النباتي، و ٢٠ فدانًا تشمل المباني والمنشآت الملحقة. تضم المزرعة مرافق متعددة تدعم الأنشطة الزراعية والإنتاج الحيواني، حيث تحتوي

ب- القياس

تم الاعتماد على نموذج ليكرت الخماسي لقياس مستوى الموافقة على العبارات الواردة في أداة القياس. وقد تم جمع البيانات باستخدام نموذج جودة الخدمة في مرحلتين:

الإنتاج الحيواني، والإنتاج النباتي للحصول على آرائهم والاستفادة من خبراتهم وملاحظاتهم حول بنود الأداة من حيث الصياغة وملاءمتها للمجال ودرجة تحقيقها للهدف الذي وضعت من أجله وقد تمت الاستفادة من آراء المحكمين بالحذف والتعديل والإضافة، ومن ثم إعادة صياغة الاستمارة بصورتها النهائية.

٢- صدق الاتساق الداخلي:

تم حساب معاملات الارتباط بين العبارات والدرجة الكلية للأبعاد التي تنتمي إليها، وكذلك الارتباط بالدرجة الكلية للنموذج كما هو موضح في الجدول ٢.

الاستجابة، الضمان، والتعاطف، بالإضافة إلى بُعدين إضافيين هما الإبداع والتفاعل الاجتماعي (Chang, 2020)، تم تصميم ست عبارات لكل بعد بما تتناسب مع طبيعة الخدمات التعليمية موضوع البحث، بهدف قياس الفجوة بين توقعات الطلاب ومدرّكاتهم لجودة الخدمات التعليمية.

ج- صدق الأداة:

١- الصدق الظاهري:

تم عرض الأداة في صورتها الأولية مرفقاً بها هدف البحث والتعريفات الإجرائية على مجموعة من الأساتذة المتخصصين في التربية، الاجتماع الريفي،

جدول ٢. صدق الاتساق الداخلي لأبعاد جودة الخدمة التعليمية في بيئات التعليم الزراعية

معامل الارتباط بالدرجة الكلية للنموذج	معامل الارتباط بالدرجة الكلية للضمان	رقم عنصر الجودة	معامل الارتباط بالدرجة الكلية للنموذج	معامل الارتباط بالدرجة الكلية للاستجابة	رقم عنصر الجودة	معامل الارتباط بالدرجة الكلية للنموذج	معامل الارتباط بالدرجة الكلية للموثوقية	رقم عنصر الجودة	معامل الارتباط بالدرجة الكلية للنموذج	معامل الارتباط بالدرجة الكلية للضمان	رقم عنصر الجودة
0.732**	0.720**	19	0.758**	0.715**	13	0.506**	0.772**	7	0.598**	0.597**	1
0.735**	0.874**	20	0.694**	0.840**	14	0.773**	0.781**	8	0.562**	0.568**	2
0.650**	0.764**	21	0.875**	0.935**	15	0.471**	0.672**	9	0.868**	0.894**	3
0.623**	0.793**	22	0.711**	0.694**	16	0.548**	0.662**	10	0.443**	0.550**	4
0.714**	0.892**	23	0.906**	0.915**	17	0.473**	0.549**	11	0.625**	0.819**	5
0.746**	0.787**	24	0.809**	0.796**	18	0.716**	0.690**	12	0.459**	0.614**	6

معامل الارتباط بالدرجة الكلية للنموذج	معامل الارتباط بالدرجة الكلية للإبداع	رقم عنصر الجودة	معامل الارتباط بالدرجة الكلية للنموذج	معامل الارتباط بالدرجة الكلية للتفاعل الاجتماعي	رقم عنصر الجودة	معامل الارتباط بالدرجة الكلية للنموذج	معامل الارتباط بالدرجة الكلية للضمان	رقم عنصر الجودة	معامل الارتباط بالدرجة الكلية للنموذج	معامل الارتباط بالدرجة الكلية للتعاطف	رقم عنصر الجودة
0.286**	0.537**	37	0.605**	0.544**	31	0.708**	0.894**	25	0.286**	0.537**	37
0.339**	0.381**	38	0.736**	0.657**	32	0.833**	0.926**	26	0.339**	0.381**	38
0.490**	0.643**	39	0.782**	0.841**	33	0.775**	0.895**	27	0.490**	0.643**	39
0.514**	0.651**	40	0.805**	0.869**	34	0.582**	0.722**	28	0.514**	0.651**	40
0.545**	0.748**	41	0.582**	0.640**	35	0.737**	0.919**	29	0.545**	0.748**	41
0.535**	0.744**	42	0.781**	0.865**	36	0.259**	0.137**	30	0.535**	0.744**	42

المصدر: عينة البحث (*) دال إحصائياً عند مستوى ٠,٠٥ (***) دال إحصائياً عند مستوى 0.01

يوضح الجدول معاملات ارتباط مرتفعة ودالة إحصائياً عند مستوى دلالة ١٪ بين العبارات وأبعادها، مما يعكس مستوى قوياً من الاتساق الداخلي وثبات المقياس، ويؤكد دقة قياس جودة الخدمة التعليمية في بيئات التعليم الزراعية.

جدول ٣. معاملات الارتباط بين الأبعاد والدرجة الكلية للنموذج

معامل الارتباط بالدرجة الكلية	البعد
.883**	الملموسية
.832**	الموثوقية
.949**	الاستجابة
.829**	الضمان
.800**	التعاطف
.759**	الإبداع
.974**	التفاعل الاجتماعي

المصدر: عينة البحث (*) دال إحصائياً عند مستوى ٠,٠٥ (***) دال إحصائياً عند مستوى 0.01

التعليمية. كما أن باقي الأبعاد، مثل الملموسية، الموثوقية، والضمان، تمتلك معاملات ارتباط قوية تتجاوز ٠,٧٥، مما يعكس تكامل عناصر المقياس في تقييم جودة الخدمة.

د- ثبات الاداة

تم استخدام معامل ألفا كرونباخ لتقييم ثبات الاداة المستخدمة في قياس أبعاد جودة الخدمة حيث أسفرت نتائج التحليل عن القيم الموضحة في الجدول التالي.

البعد	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
الملموسية	٦	٠,٧٩١
الموثوقية	٦	٠,٨٢٤
الاستجابة	٦	٠,٩١٩
الضمان	٦	٠,٨٨٩
التعاطف	٦	٠,٨٩١
الإبداع	٦	٠,٨٠١
التفاعل الاجتماعي	٦	٠,٨٣٥

المصدر: عينة البحث

الفرض الأول: يوجد فروق ذات دلالة احصائية بين توقعات المشاركين فيما يتعلق بجودة بيئات التعلم الزراعي

يهدف هذا الفرض إلى تحديد مدى التشابه أو الاختلاف بين توقعات طلاب برنامجي الإنتاج النباتي والإنتاج الحيواني لجودة بيئات التعلم الزراعي، مع التركيز على التحقق مما إذا كانت هذه الفروق ذات دلالة معنوية أم لا.

للتحقق من ذلك، تم استخدام اختبار مان-ويتني (Mann-Whitney U Test)، الذي يُعد أداة إحصائية ملائمة لتحليل الفروق بين متوسطات التوقعات في البرنامجين، خاصة عندما تكون البيانات رتبية.

شملت البيانات المُجمعة تقييم توقعات الطلاب لجودة بيئات التعليم استناداً إلى الأبعاد المختلفة للجودة التعليمية قبل بدء التدريب الميداني. وقد ساهم تحليل البيانات باستخدام اختبار مان-ويتني في تحديد طبيعة الفروق بين البرنامجين ومدى دلالتها الإحصائية.

جدول ٥. القيم الاحتمالية لفروق توقعات طلاب برنامجي الإنتاج النباتي والإنتاج الحيواني فيما يتعلق بجودة بيئات التعلم الزراعي

البعد	القيمة الاحتمالية (p-value)
الملموسية	٠,٧٩٧
الموثوقية	٠,٧٣٢
الاستجابة	٠,٥١٩
الضمان	٠,٦٦٠
التعاطف	٠,٦٦٢
الإبداع	٠,٥٩٥
التفاعل الاجتماعي	٠,٢٩٩

المصدر: عينة البحث

يوضح الجدول قوة العلاقة بين أبعاد جودة الخدمة والدرجة الكلية للنموذج، حيث تشير جميع معاملات الارتباط إلى دلالة إحصائية عند مستوى ٠,٠١، مما يعكس درجة مرتفعة من الاتساق الداخلي للمقياس. وتوضح النتائج أن بعد التفاعل الاجتماعي سجل أعلى ارتباط (٠,٩٧٤)، يليه الاستجابة (٠,٩٤٩)، مما يشير إلى الدور المحوري لهذين البعدين في تحديد جودة الخدمة

جدول ٤. نتائج معامل ثبات ألفا كرونباخ

يوضح الجدول أن جميع معاملات ألفا كرونباخ تجاوزت ٠,٧٩، مما يشير إلى مستوى ثبات مرتفع للاداة البحثية. وقد سجل بُعد الاستجابة (٠,٩١٩) والتعاطف (٠,٨٩١) أعلى مستويات الثبات، مما يعكس تجانس العبارات داخلهما. كما أن باقي الأبعاد سجلت قيماً أكثر من (٠,٧)، مما يؤكد موثوقية المقياس في قياس جودة الخدمة التعليمية.

اختبارات الفروض وتحليل نتائج البحث الميداني

تم الاعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية الوصفية والاستدلالية للإجابة على تساؤلات البحث والتحقق من صحة الفروض المطروحة. تهدف هذه الأساليب إلى تحليل البيانات واختبار الفروض لتحديد مدى قبولها أو رفضها، وبناءً على نتائج التحليل الإحصائي، يتم تقييم صحة الفروض واستخلاص الدلالات العملية التي تسهم في تفعيل نتائج البحث. وفيما يلي تفاصيل الاختبارات والأساليب المستخدمة لتفسير النتائج وربطها بالفروض البحثية.

الفرض الثاني: توجد فروق ذات دلالة احصائية بين مدرجات المشاركين فيما يتعلق بجودة بيانات التعلم الزراعي

ويهدف هذا الفرض إلى تحديد مدى التشابه أو الاختلاف بين توقعات طلاب برنامجي الإنتاج النباتي والإنتاج الحيواني لجودة بيانات التعلم الزراعي، مع التركيز على التحقق مما إذا كانت هذه الفروق ذات دلالة معنوية أم لا. للتحقق من ذلك، تم استخدام اختبار مان-ويتني (Mann-Whitney U Test)، الذي يُعد أداة إحصائية ملائمة لتحليل الفروق بين متوسطات المدرجات في البرنامجين، خاصة في حال عدم التوزيع الطبيعي للبيانات. شملت البيانات المُجمعة تقييم مدرجات الطلاب لجودة بيانات التعلم استنادًا إلى الأبعاد المختلفة للجودة التعليمية بعد التدريب الميداني. وقد ساهم تحليل البيانات باستخدام اختبار مان-ويتني في تحديد طبيعة الفروق بين البرنامجين ومدى دلالتها الإحصائية.

جدول ٦: القيم الاحتمالية لفروق مدرجات طلاب برنامجي الإنتاج النباتي والإنتاج الحيواني فيما يتعلق بجودة بيانات التعلم الزراعي:

القيمة الاحتمالية (P-value)	البعد
٠,٤٧٢	الملموسية
٠,٨٠٣	الموثوقية
٠,٤٧٨	الاستجابة
٠,٧١١	الضمان
٠,٥٤١	التعاطف
٠,٤٨٤	الإبداع
٠,٥٤٥	التفاعل الاجتماعي

المصدر: عينة البحث

بناءً على هذه النتائج، يمكن الاستنتاج بأن مدرجات طلاب برنامجي الإنتاج النباتي والإنتاج الحيواني متقاربة بشكل كبير في جميع أبعاد جودة بيانات التعلم الزراعي، حيث لم تسجل أي فروق ذات دلالة معنوية تُظهر اختلافات جوهرية بين البرنامجين. وهذا يدعم صحة الفرض الثاني، مما يشير إلى تجربة تعليمية متكافئة بين الطلاب في كلا البرنامجين.

الفرض الثالث: يوجد فجوة بين توقعات وإدراكات طلاب برنامجي الإنتاج النباتي والإنتاج الحيواني لجودة بيانات التعلم

يهدف هذا الفرض إلى تحديد ما إذا كانت هناك فجوة ذات دلالة معنوية بين توقعات وإدراكات طلاب برنامجي الإنتاج النباتي والإنتاج الحيواني لجودة بيانات التعلم الزراعي. استند التحليل إلى أبعاد جودة الخدمة

يوضح الجدول القيم الاحتمالية (p -value) لفروق توقعات طلاب برنامجي الإنتاج النباتي والإنتاج الحيواني في أبعاد جودة بيانات التعلم الزراعي. تشير النتائج إلى أن جميع القيم الاحتمالية تفوق مستوى الدلالة الإحصائية المعتاد (٠,٠٥)، مما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة معنوية بين البرنامجين في جميع الأبعاد المدروسة.

سجل بُعد التفاعل الاجتماعي أدنى قيمة احتمالية (٠,٢٩٩)، يليه بعد الإبداع (٠,٥٩٥)، مما قد يشير إلى أن هذه الأبعاد هي الأكثر تقاربًا بين توقعات الطلاب. في المقابل، كان بُعد الملموسية هو الأعلى من حيث القيمة الاحتمالية (٠,٧٩٧)، مما يعكس تقاربًا كبيرًا بين توقعات الطلاب في هذا البُعد.

بناءً على هذه النتائج، يمكن الاستنتاج بأن توقعات طلاب برنامجي الإنتاج النباتي والإنتاج الحيواني متقاربة بشكل كبير في جميع أبعاد جودة بيانات التعلم الزراعي، ولا توجد فروق ذات دلالة معنوية تُظهر اختلافات جوهرية بين البرنامجين.

جدول ٦: القيم الاحتمالية لفروق مدرجات طلاب برنامجي الإنتاج النباتي والإنتاج الحيواني فيما يتعلق بجودة بيانات التعلم الزراعي:

القيمة الاحتمالية (P-value)	البعد
٠,٤٧٢	الملموسية
٠,٨٠٣	الموثوقية
٠,٤٧٨	الاستجابة
٠,٧١١	الضمان
٠,٥٤١	التعاطف
٠,٤٨٤	الإبداع
٠,٥٤٥	التفاعل الاجتماعي

يشير الفرض الثاني إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين مدرجات طلاب برنامجي الإنتاج النباتي والإنتاج الحيواني فيما يتعلق بجودة بيانات التعلم الزراعي. ويعرض جدول ٦ القيم الاحتمالية (p -value) لفروق مدرجات طلاب البرنامجين في الأبعاد السبعة المدروسة. توضح النتائج أن جميع القيم الاحتمالية تفوق مستوى الدلالة الإحصائية المعتاد (٠,٠٥)، مما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة معنوية بين مدرجات الطلاب في كلا البرنامجين.

سجل بعد الملموسية أدنى قيمة احتمالية (٠,٤٧٢)، يليه بعد الاستجابة (٠,٤٧٨)، ثم الإبداع (٠,٤٨٤)، مما قد يشير إلى أن هذه الأبعاد هي الأكثر تقاربًا بين مدرجات الطلاب. في المقابل، كان بُعد الموثوقية هو الأعلى من حيث القيمة الاحتمالية (٠,٨٠٣)، مما يعكس توافقًا كبيرًا بين تقييمات الطلاب لهذا البُعد.

(Rank Test) الذي يُعد ملائمًا لتحليل الفجوات بين أزواج القيم المرتبطة داخل المجموعة. كما تم حساب الأهمية النسبية لتحديد أولويات تحسين الجودة لكل بُعد بناءً على أهميته النسبية ضمن العملية التعليمية. بالإضافة إلى ذلك، تم حساب مؤشر تحسين الجودة الذي يجمع بين الفجوة المقاسة ومستوى الأهمية النسبية لتحديد المجالات التي تتطلب التدخل لتحسين جودة الخدمة التعليمية.

التعليمية السبعة: الملموسية، الموثوقية، الاستجابة، الضمان، التعاطف، التفاعل الاجتماعي، والإبداع. تم قياس الفجوة بين التوقعات والإدراكات من خلال حساب الفرق (التوقعات - الإدراكات) لكل بُعد من الأبعاد السبعة، حيث تشير القيم السلبية إلى فجوات سلبية تُظهر انخفاض الإدراكات مقارنةً بالتوقعات.

للتحقق من دلالة الفجوات، تم استخدام اختبار ويلكوكسون للترتيب الإشارةية-Wilcoxon Signed (Judul 7). تحليل فجوة الجودة بين المدركات والتوقعات لأبعاد جودة الخدمة التعليمية في بيئات التعليم الزراعية

مؤشرات لتحسين الجودة		المدرك		المتوقع		عناصر الجودة		بعد الجودة
الترتيب	قيمة مؤشر الجودة	الترتيب	متوسط	الترتيب	متوسط	عناصر الجودة	متوسط	
31	-1.408	41	3.476	37	2.626	١. توفر بنية تعليمية تشمل قاعات دراسية مجهزة	2.626	الملموسية
42	-4.242	5	4.054	41	1.857	٢. وجود أدوات ومعدات زراعية ذات كفاءة عالية.	1.857	الفجوة =
20	-0.360	34	3.707	25	3.503	٣. نظافة وترتيب المزرعة بشكل دائم.	3.503	قيمة مؤشر الجودة =
36	-1.910	15	3.891	33	2.861	٤. تصميم بيئة العمل بما يتناسب مع احتياجات المتدربين.	2.861	1.699-
25	-0.662	33	3.714	27	3.340	٥. توفر موارد تعليمية مثل النشرات والكتيبات.	3.340	الترتيب =
32	-1.615	31	3.721	35	2.810	٦. توفير بيئات تعليمية تكنولوجية تدعم محاكاة العمليات الزراعية.	2.810	٢
30	-0.991	18	3.847	29	3.306	٧. تقديم الخدمات الزراعية في الوقت المحدد.	3.306	الموثوقية
10	0.414	4	4.058	6	4.272	٨. تنفيذ البرامج التدريبية وفقًا للمواعيد المعلنة.	4.272	الفجوة =
29	-0.890	1	4.133	21	3.680	٩. تقديم المعلومات الزراعية الخاصة بالتدريب بشكل دقيق.	3.680	قيمة مؤشر الجودة =
								0.494-
								الترتيب =
								٣

تابع جدول ٥.

مؤشرات لتحسين الجودة		المدرك		المتوقع		عناصر الجودة		بعد الجودة
الترتيب	قيمة مؤشر الجودة	الترتيب	متوسط	الترتيب	متوسط	عناصر الجودة	متوسط	
24	-0.605	3	4.102	19	3.793	١٠. تلتزم المؤسسة بجدول العمل المعلنة مسبقًا.	3.793	الاستجابة
34	-1.703	23	3.823	32	2.888	١١. تقديم خدمات مستمرة ذات جودة وتراعي ظروف التدريب.	2.888	الفجوة =
5	0.811	12	3.973	3	4.401	١٢. تقوم المؤسسة بتنفيذ تقييمات دورية لتحسين جودة البرامج التدريبية وضمان جودتها.	4.401	قيمة مؤشر الجودة =
27	-0.717	32	3.718	28	3.313	١٣. تقديم استجابات واضحة مرضية للطلاب.	3.313	0.263-
14.5	0.000	39	3.531	24	3.531	١٤. مرونة في تغيير مواعيد التدريب عند الحاجة.	3.531	قيمة مؤشر الجودة =
14.5	0.000	13	3.952	16	3.952	١٥. تقديم المساعدة عند الطلب دون تأخير.	3.952	0.471-
26	-0.663	23	3.823	26	3.459	١٦. التفاعل مع شكاوى الطلاب بسرعة.	3.459	الترتيب =
28	-0.880	35	3.670	30	3.167	١٧. تقديم حلول فورية للمشكلات الزراعية.	3.167	٤
23	-0.565	17	3.874	23	3.568	١٨. الرد على الاستفسارات الزراعية بشكل كامل ودقيق.	3.568	

تابع جدول ٥.

بعد الجودة	عنصر الجودة	المتوقع متوسط	المرتبط الترتيب	المرتبط متوسط	فجوة الجودة	الأهمية النسبية (%)	مؤشرات لتحسين الجودة قيمة مؤشر الترتيب	مؤشرات لتحسين الجودة قيمة مؤشر الترتيب
الضمان = الفجوة = قيمة مؤشر الجودة = الترتيب ٥	١٩. توفير شعور بالثقة في التعامل مع موظفي المزرعة.	3.690	20	3.898	-0.207	1.856	-0.385	21
	٢٠. التزام المدربين بأخلاقيات المهنة عند التعامل مع الطلاب.	3.973	14	4.027	-0.054	1.918	-0.104	17
	٢١. إظهار المدربين الخبرة والمعرفة في المجال الزراعي.	3.939	17	4.024	-0.085	1.916	-0.163	19
	٢٢. توفير بيئة آمنة للتدريب والعمل.	3.993	12	3.993	0.000	1.902	0.000	14.5
	٢٣. توجيه الطلاب بشكل واضح ودقيق.	4.010	11	4.010	0.000	1.910	0.000	14.5
	٢٤. تقديم معلومات واضحة وشاملة حول الأنشطة الزراعية.	4.075	10	4.129	-0.054	1.966	-0.107	18
تعاطف = الفجوة = قيمة مؤشر الجودة = الترتيب ٦	٢٥. الاهتمام بالطلاب بشكل شخصي في الموقف التعليمي.	3.816	18	3.524	0.293	1.678	0.491	9
	٢٦. تفهم احتياجات الطلاب بشكل فردي.	3.990	13	3.578	0.412	1.704	0.701	7
	٢٧. توفير الدعم المعنوي أثناء التدريب.	4.170	7	3.741	0.429	1.782	0.764	6
	٢٨. تخصيص وقت كافٍ للاستماع إلى استفسارات الطلاب.	4.629	1.5	3.833	0.796	1.825	1.453	1.5

تابع جدول ٥.

بعد الجودة	عنصر الجودة	المتوقع متوسط	المرتبط الترتيب	المرتبط متوسط	فجوة الجودة	الأهمية النسبية (%)	مؤشرات لتحسين الجودة قيمة مؤشر الترتيب	مؤشرات لتحسين الجودة قيمة مؤشر الترتيب
التفاعل الاجتماعي = الفجوة = قيمة مؤشر الجودة = الترتيب ٧	٢٩. إظهار الرغبة في حل المشكلات الزراعية وفقاً لإمكانيات الطالب الشخصية.	3.959	15	3.816	0.143	1.817	0.260	11
	٣٠. دعم الطلاب في تحقيق أهدافهم التعليمية بشكل مستدام.	2.908	31	3.813	-0.905	1.816	-1.643	33
	٣١. يتم تنظيم ورش عمل جماعية لتعزيز التعاون بين الطلاب.	3.609	22	3.823	-0.214	1.821	-0.390	22
	٣٢. يشجع المدربون الحوار المفتوح بين الطلاب في نهاية كل جلسة تدريبية.	4.088	9	3.993	0.095	1.902	0.181	12
	٣٣. الأنشطة التدريبية تُحفز على العمل بروح الفريق لتحقيق الأهداف المشتركة.	4.276	5	3.578	0.697	1.704	1.188	3
	٣٤. المدربون يديرون نقاشات تشاركية تشجع على تبادل الآراء بحرية.	4.378	4	3.741	0.636	1.782	1.133	4
	٣٥. أجد الدعم اللازم من زملائي والمدربين عند مواجهة أي تحديات في التدريب.	4.629	1.5	3.833	0.796	1.825	1.453	1.5
	٣٦. يتم تشجيع جميع الطلاب على المساهمة في حل المشكلات الزراعية كفرق واحد.	4.112	8	3.816	0.296	1.817	0.538	8

تابع جدول ٥.

بعد الجودة	عناصر الجودة	المتوقع	المدرک	فجوة الجودة	الأهمية النسبية (%)	مؤشرات لتحسين الجودة
الترتيب	متوسط	الترتيب	متوسط	الترتيب	الترتيب	الترتيب
١	٢.609- قيمة مؤشر *(1.471-) = الفجوة = الإبداع	١.908	40	3.976	11	-2.068
	٣٧. تقديم ورش عمل عملية تظهر طرقاً إبداعية في الزراعة المستدامة.				1.893	-3.916
	٣٨. تصميم حلول مبتكرة لمواجهة التحديات التي تواجه موارد المزرعة.	2.000	39	3.840	19	-1.840
	٣٩. استخدام التكنولوجيا المتقدمة مثل الذكاء الاصطناعي لتحسين الإنتاج الزراعي.	1.816	42	3.221	42	-1.405
	٤٠. توفير أنشطة إبداعية تفاعلية لتطبيقات تعزيز الفهم العملي للمفاهيم الزراعية.	2.116	38	3.548	38	-1.432
	٤١. تقديم ورش عمل تبرز كيفية تطبيق الابتكار في الزراعة.	2.765	36	3.772	28	-1.007
	٤٢. إتاحة الفرصة للطلاب للمشاركة في التفكير الإبداعي.	2.813	34	3.888	16	-1.075

المصدر: عينة البحث ١. الأهمية النسبية = $\left(\frac{100}{42} \times 6 \right)$ ، ٢. مؤشر لتحسين الجودة = (الرضا المدرک - الأهمية المتوقعة) * الأهمية النسبية، ٣. بعد تحسين الجودة = قيمة مؤشر ÷ عدد مؤشرات تحسين الجودة، ٤. اختبار ويلكوكسون * عند مستوى معنوية ١٪، * عند مستوى معنوية ٥٪.

إلى عدم الالتزام بتقديم الخدمة في الوقت المحددة وأن الاستجابة والتعاطف أثرا بشكل نسبي على رضا المزارعين، لكن الأداء العام لم يكن كافياً لتلبية التوقعات. أما الملموسات (مثل المرافق والبنية التحتية)، فقد كان تأثيرها ضعيفاً، لكنها سجلت فجوة طفيفة (٠,٥)، ويمكن تفسير ذلك الي اختلاف التطبيق في العينة حيث أن دراسة **Olowa et al. (2015)** طبقت على المزارعين، في حين البحث الراهن كان على طلاب كلية الزراعة. وهذا يؤكد أن جانب أبعاد التعاطف والتفاعل الاجتماعي بين الطلاب والمدرّبين اتسم بوجود فجوات إيجابية تعكس رضاهم بما يتجاوز توقعاتهم، مع وجود بيئة داعمة تعزز التعاون والتفاعل بين الطلاب والمدرّبين، مما يسهم في تجربة تعليمية متكاملة.

وبذلك يمكن القول بأن تحسين أبعاد "الملموسية" و"الإبداع" على رأس الأولويات، حيث يُتوقع أن يؤدي تطوير المرافق، تحديث المعدات التعليمية، وزيادة الأنشطة المبتكرة إلى تقليص الفجوات السلبية بشكل كبير وتعزيز رضا المستفيدين. وفي الوقت ذاته، يتطلب تحسين أبعاد "الضمان" و"الاستجابة" تنفيذ خطوات تطويرية تدريجية لضمان تقديم خدمات أكثر اتساقاً وفعالية، مما يعزز من ثقة المستفيدين واستدامة رضاهم. أما الأبعاد ذات الأداء الإيجابي مثل "التعاطف" و"التفاعل الاجتماعي"، فيوصى بالحفاظ على الجهود الحالية وتعزيزها لضمان استمرار

يكشف تحليل الفجوة بين المدرکات والتوقعات لجودة الخدمات التعليمية الزراعية لدى الطلاب في مزرعة شلقان عن تفاوت واضح بين أبعاد جودة الخدمات. أظهرت النتائج وجود فجوات سلبية في بعض الأبعاد، مما يعكس الحاجة إلى تحسينات كبيرة، بينما حققت أبعاد أخرى رضا المستفيدين بما يفوق توقعاتهم، مما يبرز نقاط القوة التي تستحق الحفاظ عليها وتعزيزها.

كما أظهرت النتائج أن الملموسية والإبداع سجلتا أعلى الفجوات السلبية، مما يعكس نقصاً في تحديث المعدات التعليمية والمرافق، بالإضافة إلى الحاجة لتطوير الأنشطة المبتكرة لدعم بيئة تعليمية أكثر تفاعلية. كما أظهرت الاستجابة والموثوقية فجوات متوسطة تشير إلى أهمية تحسين سرعة الاستجابة لطلبات المستفيدين والالتزام بتنفيذ البرامج التدريبية وفق الجداول الزمنية، بينما أظهر بُعد الضمان فجوة سلبية محدودة، حيث أبدى المستفيدون رضاهم العام عن كفاءة المدرّبين مع وجود مجال لتحسين بسيط في تقديم الخدمات بشكل أكثر كفاءة، غير أن دراسة **Olowa et al. (2015)** إلى وجود فجوات سلبية في الأداء، حيث تجاوزت توقعات المزارعين الإدراك الفعلي في جميع الأبعاد الخدمية، مما يشير إلى نقص في جودة الخدمات المقدمة. أظهر التحليل أن بُعد الضمان سجل أكبر فجوة (٠,٢١)، مما يعكس نقصاً في الثقة المتبادلة، يليه بُعد الموثوقية بفجوة (٠,٢٠)، مما يشير

الزراعي وأبعاد جودة الخدمة التعليمية الخمسة (الموثوقية، الاستجابة، الضمان، التعاطف، والإبداع)، وهذا ما يوضحه نتائج البحث في الجدول التالي.

تقديم تجربة تعليمية متميزة تُحقق رضا المستفيدين وتتجاوز توقعاتهم.

الفرض الرابع: توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين استجابات التفاعل الاجتماعي في طبيعة بيئات التعلم

جدول ٦. نتائج تحليل الانحدار البسيط لتأثير التفاعل الاجتماعي على أبعاد جودة الخدمة التعليمية

المتغير التابع	الثابت (Constant)	معامل الانحدار (B)	R ²	F	Sig. (F)
موثوقية	0.085	1.100	0.598	434.1	0
الضمان	1.313	0.727	0.582	405.8	0
التعاطف	1.384	0.715	0.739	825.2	0
الإبداع	0.864	1.484	0.504	296.5	0
الاستجابة	2.050	0.609	0.790	1097.6	0

المصدر: عينة البحث

هذه النتائج تؤكد أهمية التفاعل الاجتماعي كأداة أساسية لتعزيز جودة الخدمة التعليمية في بيئات التعليم الزراعية، مما يستدعي التركيز على استراتيجيات تدعم هذا الجانب لتحسين الأبعاد الأخرى، وهذا ما أشارت إليه دراسة *Stankovska et al. (2024)* الى ضرورة تحسين التواصل بين الطلاب والمدرسين في بيئات التعلم لمنع العزلة وتعزيز التفاعل الاجتماعي.

وبذلك يمكن القول بأن نتائج البحث الحالي تتفق مع نتائج الكثير من الدراسات السابقة أن الفجوات بين التوقعات والأداء تعكس الحاجة إلى تحسين كفاءة تقديم الخدمات عبر الأبعاد المختلفة (*Dugenio-Nadela et al., 2023; Hoque et al., 2023*).

٨. التوصيات

في ضوء النتائج التي توصل إليها البحث، يتضح أن التفاعل الاجتماعي يُشكل عاملاً محورياً في تحسين أبعاد جودة الخدمة التعليمية في بيئات التعليم الزراعية. ولتعزيز هذه الأبعاد وضمان تقديم خدمات تعليمية عالية الجودة تلبي احتياجات المستفيدين، يتم اقتراح مجموعة من التوصيات التي تهدف إلى تحسين الموثوقية، والاستجابة، والضمان، والتعاطف، والإبداع، بالإضافة إلى الملموسية. تركز هذه التوصيات على تبني نهج تكاملي يجمع بين الأنشطة التفاعلية، والتواصل الفعال، واستخدام التكنولوجيا الحديثة، بما يحقق بيئة تعليمية مستدامة ومتميزة.

١. **الموثوقية:** تعزيز الالتزام والشفافية في العملية التعليمية من خلال تنظيم مشاريع جماعية تُشجع الطلاب والمدرسين على الالتزام بالجدول الزمني والخطط التدريبية.

٢. **الاستجابة:** تقديم ورش عمل تفاعلية تُمكن الطلاب من مناقشة احتياجاتهم وتحدياتهم بشكل مباشر وسريع. مع تفعيل قنوات تواصل فعالة بين الطلاب والمدرسين تُسرّع الرد على الاستفسارات والشكاوى.

٣. **الضمان:**

يوضح الجدول العلاقة بين التفاعل الاجتماعي كمتغير مستقل وأبعاد جودة الخدمة التعليمية الخمسة (الموثوقية، الضمان، التعاطف، الإبداع، والاستجابة) كمتغيرات تابعة، بناءً على نتائج تحليل الانحدار البسيط. ويظهر التحليل تأثيراً إيجابياً للتفاعل الاجتماعي على جميع الأبعاد، مع تباين في درجة التأثير على كل بعد كما يلي:

١- **الإبداع Creativity:** يعد التفاعل الاجتماعي العامل الأكثر تأثيراً في تحسين الإبداع، حيث تؤدي كل وحدة زيادة في التفاعل الاجتماعي إلى تحسن بمقدار ١,٤٨٤ وحدة في مستوى الإبداع، مع تفسير ٥٠,٤٪ من التغيرات.

٢- **الموثوقية Reliability:** يظهر التفاعل الاجتماعي تأثيراً قوياً على تحسين الموثوقية، حيث تسهم كل وحدة زيادة في التفاعل الاجتماعي في تحسن بمقدار ١,١٠٠ وحدة، مع تفسير نسبة ٥٩,٨٪ من التغيرات.

٣- **الضمان Assurance:** يوضح التحليل أن التفاعل الاجتماعي يسهم في تعزيز الضمان، إذ يؤدي كل ارتفاع بوحدة واحدة إلى تحسين الضمان بمقدار ٠,٧٢٧ وحدة، مع تفسير ٥٨,٢٪ من التغيرات.

٤- **التعاطف Empathy:** يعد التفاعل الاجتماعي عنصراً رئيسياً في تعزيز التعاطف بين الطلاب والمدرسين، حيث يؤدي كل ارتفاع بوحدة واحدة إلى تحسين التعاطف بمقدار ٠,٧١٥ وحدة، مع تفسير ٧٣,٩٪ من التغيرات.

٥- **الاستجابة Responsiveness:** على الرغم من أن التفاعل الاجتماعي كان له تأثير على الاستجابة، إلا أن معامل التأثير كان الأقل بين جميع الأبعاد، حيث تسهم كل وحدة زيادة في التفاعل الاجتماعي في تحسين الاستجابة بمقدار ٠,٦٠٩ وحدة، مع تفسير ٧٩٪ من التغيرات.

ومن خلال النتائج السابقة يتضح أن التفاعل الاجتماعي له تأثيراً إيجابياً متبايناً على أبعاد جودة الخدمة التعليمية، حيث كان التأثير الأكبر على الاستجابة، بينما كان الأقل نسبياً على الإبداع.

- تدعيم برامج ذات طبيعة ابداعية (غير تقليدية) مع دمج الأنشطة المبتكرة ضمن البرامج التعليمية مع التركيز على تطوير حلول عملية للتحديات الزراعية.
- تشجيع الطلاب على التفكير الابتكاري من خلال استخدام التكنولوجيا الحديثة والتطبيقات العملية.

٦. الملموسية:

- تطوير البنية التحتية للمرافق التعليمية، مثل قاعات المحاضرات والمعامل والحقول التدريبية ومستلزماتها، مع تزويدها بأحدث الوسائل التقنية مما يُعزز من بيئات التعليم الزراعية.
- توفير وسائل راحة، مثل التهوية الجيدة وتجهيزات حديثة، مما يُلبّي احتياجات الطلاب والمدرّبين.

- تصميم أنشطة تفاعلية تُبرز كفاءة وخبرة المدرّبين في تقديم خدمات تعليمية عالية الجودة.

- تعزيز جلسات تواصل فعال يظهر اهتمام المدرّبين بجودة الخدمات كأداة فعالة لبناء الثقة.

- تعزيز شعور الطلاب بالأمان والثقة في بيئة التعليم الزراعي.

٤. التعاطف:

- تنظيم جلسات تواصل شخصية وجماعية تُركز على فهم احتياجات الطلاب وتقديم الدعم المعنوي لهم.

- تعزيز العلاقة بين الطلاب والمدرّبين عبر التفاعل المستمر يُبرز الاهتمام الشخصي بكل طالب.

٥. الإبداع:

المراجع

أولاً: باللغة العربية

المجتمع والتعليم المستمر بجامعة السلطان قابوس: دراسة تطبيقية باستخدام مقياس الفجوة بين الإدراكات والتوقعات. مجلة الدراسات التربوية والنفسية، جامعة السلطان قابوس، المجلد ١٢، العدد ١.

طارق، بربوش (٢٠٢١) دور الأنشطة الجماعية في تحقيق التفاعل الاجتماعي لدى تلاميذ المرحلة الثانوية في أثناء حصة التربية البدنية والرياضية. المجلة الدولية في أبحاث العلوم التربوية والانسانية والآداب واللغات، جامعة البصرة ومركز البحث وتطوير الموارد البشرية، المجلد ٢، العدد ٢.

عبد الله، رويدا (٢٠١٢) علم النفس التربوي في أطر علمية. دار البداية، ناشرون وموزعون.

الطار، سلامة (٢٠٠٩) التربية وقضايا العصر. دار الزهراء، الرياض.

العولقي، عبد الله أحمد (٢٠١٨) قياس جودة الخدمة التعليمية باستخدام مقياس SERVPERF وأثرها في رضا الطلبة: دراسة ميدانية في جامعة إب اليمنية. المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، المجلد ١١، العدد ٣٧.

الفقي، مدحت عبد المحسن حسن (٢٠١٩) الذكاء الانفعالي وعلاقته بفاعلية الذات لدى عينة من معلمي المرحلتين الابتدائية والثانوية بمصر والسعودية. مجلة كلية التربية، جامعة بنها، المجلد ٢١، العدد ٨٣.

فهمي، مصطفى (١٩٧٨) التكيف النفسي. مكتبة دار مصر للطباعة.

كبتخانه، اسماعيل السيد (٢٠١٩) أسس علم الاجتماع. (ط ٦)، خوارزم العلمية، جدة.

وظفة، علي أسعد (٢٠١٣) التربية والحدثة في العالم العربي: رهانات الحدثة التربوية في عالم متغير. بيروت، مركز دراسات الوحدة العربية.

أبو جادو، صالح محمد (٢٠١٢) سيكولوجية التنشئة الاجتماعية. (ط ٩) عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.

أبو عبيد، أحمد علي خلف (٢٠٠٩) أثر استخدام استراتيجية تعليمية مستندة إلى التفاعل الاجتماعي من خلال التعلم التعاوني في تنمية مهارات الاتصال اللفظي لدى طلبة الصف السادس الأساسي في مادة الرياضيات في الأردن. مجلة دراسات نفسية وتربوية، جامعة قاصدي مرباح، الجزائر، المجلد ٢.

أحمد، حنان عبد الفتاح السيد (٢٠١٥) الخدمة بين الادراكات والتوقعات لقياس جودة الخدمات التعليمية بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان من وجهة نظر الدارسين. الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين، العدد ٥٣.

الحسن، إحسان محمد (٢٠١٥) النظريات الاجتماعية المتقدمة، دراسة تحليلية في النظريات الاجتماعية المعاصرة. الطبعة الثالثة، عمان: دار وائل للنشر.

دياب، أحمد محمد (٢٠١٨) تصميم مؤشر لمعايير ضمان جودة الخدمة في الإرشاد الزراعي في مصر (SERVQUALEX). نشرة كلية الزراعة، جامعة القاهرة، المجلد ٦٩، العدد ٤.

زهران، حامد (٢٠٠٣) علم النفس الاجتماعي. (ط ٦)، القاهرة: عالم الكتب.

الشخص، عبد العزيز السيد (٢٠١٤) مقياس التفاعل الاجتماعي للأطفال العاديين وذوي الاحتياجات الخاصة "دليل المقياس". القاهرة، مكتبة الانجلو المصرية.

صلاح الدين، نسرين صالح، والبرطمانى، مريم سعيد (٢٠١٨) جودة الخدمات الجامعية في مركز خدمة

ثانياً: باللغة الانجليزية

Afridi, S. A. 2016. Measuring service quality in higher education institutions: A case study of a business school. Int. J. Educ. Manag., 30: 927-944.

Alsammani, H. A. 2022. Analyzing e-commerce effectiveness of SMEs using SERVQUAL model. Int. J. Adv. Eng. Res. Appl., 8: 123-132.

Amoah, V., Opoku, D. A., Ayisi-Boateng, N. K., Osarfo, J., Apenteng, G., Amponsah, O. K. O., Owusu-Dabo, E.,

Issah, S. and Mohammed, A. 2022. Determinants of maternal satisfaction with the quality of childbirth services in a university hospital in Kumasi, Ghana: A cross-sectional study. Biomed. Res. Int., 2022: Article ID 9984113.

Anderson, G. and Arsenault, N. 2000. Fundamentals of educational research. 2nd Edition. New York: Routledge Taylor and Francis Group.

Asadi, R., Yazdani, S. and Arefi, A. 2021. Social interaction and innovation

- adoption among farmers: The mediating role of agricultural advisory services. *J. Agric. Ext. Educ.*, 27: 223-237.
- Ashraf, M. A. and Ahmed, H. 2022.** Approaches to quality education in tertiary sector: An empirical study using PLS-SEM. *Educ. Res. Int.*, 2022: 1-12.
- Babaei, M., Ahmadpour, A. and Norouzi, A. 2020.** Evaluating the quality of agricultural services using SERVQUAL: Case study in rural Iran. *J. Rural Dev.*, 39: 35-48.
- Butt, M. M. and de Run, E. C. 2010.** Private healthcare quality: Applying a SERVQUAL model. *Int. J. Health Care Qual. Assur.*, 23: 658-673.
- Buttle, F. 1996.** SERVQUAL: Review, critique, research agenda. *Eur. J. Mark.*, 30: 8-32.
- Bwachele, V. W., Chong, Y. L. and Krishnapillai, G. 2023.** Perceived service quality and student satisfaction in higher learning institutions in Tanzania. *Humanit. Soc. Sci. Commun.*, 10: 444.
- Chang, W.-C., Ardiyanto, A. N., Wu, C.-W. and Lin, C.-N. 2020.** The application of SERVQUAL model to construct indicators for improvement of agricultural products exhibitions service quality. *Open Access Libr. J.*, 7: e6490.
- Dugenio-Nadela, C., Cañeda, D. M., Tirol, S. L., Samillano, J. H., Pantuan, D. J. M., Piañar, J. C., Tinapay, A. O., Casas, H. M. S., Cometa, R. A., Conson, S. O., Urot, M. V., Ancot, J. M., Nadela, R. L., Dugenio-Terol, I., Baluyot, A. M., Pevida, K., Olivar, J. I. and Decena, E. 2023.** Service quality and student's satisfaction in higher education institution. *J. Hum. Resour. Sustain. Stud.*, 11: 858-870.
- Hijazi, H., Al-Yateem, N., Al Abdi, R., Baniissa, W., Alameddine, M., Al-Sharman, A., AlMarzooqi, A., Subu, M. A., Ahmed, F. R., Hossain, A., Sindiani, A. and Hayajneh, Y. 2024.** Assessing the gap between women's expectations and perceptions of the quality of intrapartum care in Jordan: A two-stage study using the SERVQUAL model. *Health Expect.*, 27: e14103.
- Hoque, U. S., Akhter, N., Absar, N., Khandaker, M. U. and Al-Mamun, A. 2023.** Assessing service quality using SERVQUAL model: An empirical study on some private universities in Bangladesh. *Trends High. Educ.*, 2: 255-269.
- Jain, S. K. and Gupta, G. 2004.** Measuring service quality: SERVQUAL vs. SERVPERF scales. *Vikalpa*, 29: 25-37.
- Jonkisz, A., Karniej, P. and Krasowska, D. 2022.** The SERVQUAL method as an assessment tool of the quality of medical services in selected Asian countries. *Int. J. Environ. Res. Public Health*, 19: 7831.
- Kontogeorgos, A., Tselempis, D. and Karipidis, P. 2014.** Young farmers' perceived service quality of the Greek Ministry of Agriculture: A SERVQUAL approach. *Agric. Econ. Rev.*, 15: 60-71.
- Kowalska, A. and Ostreğa, A. 2020.** Agricultural advisory services quality assessment using SERVQUAL: Case study from Poland. *J. Rural Stud.*, 50: 134-144.
- Kudla, N. and Myronov, Y. 2020.** SERVQUAL method in assessing the quality of rural tourism services. *Sci. Pap. Ser. Manag. Econ. Eng. Agric. Rural Dev.*, 20: 307-312.
- Kumar, V. and Hundal, B. S. 2019.** Evaluating the service quality of solar

- product companies using SERVQUAL model. *Int. J. Energy Sect. Manag.*
- Liu, S., Xu, Y. and Yang, X. 2015.** Applying the SERVQUAL method to measure service quality in e-commerce. *Int. J. Serv. Oper. Manag.*, 21: 68-86.
- Ma, J., Harvey, M. and Hu, M. Y. 2007.** Assessing the multidimensional and hierarchical structure of SERVQUAL. *Psychol. Rep.*, 101: 378-391.
- Magasi, C., Mashenene, R. G. and Dengenesa, D. M. 2022.** Service quality and students' satisfaction in Tanzania's higher education: A re-examination of SERVQUAL model. *Int. Rev. Manag. Mark.*, 12: 18-25.
- Mukhtar, A., Iqbal, N. and Tahir, M. A. 2017.** Assessing banking service quality in Pakistan: An empirical analysis using SERVQUAL model. *Int. J. Bank Mark.*, 35: 958-978.
- Nurcahyo, R., Prabuwo, A. S., Fainusa, A. F., Wibowo, N., Habiburrahman, M. and Hindriyandhito, K. 2023.** Enhancing user satisfaction in Indonesia's e-wallet market: A comprehensive analysis of factors and priorities. *Hum. Behav. Emerg. Technol.*
- Olowa, O. W. and Olowa, O. A. 2015.** Service quality gaps and Bank of Agriculture: Farmers' perceived value analysis. *Am. J. Econ.*, 5: 29-36.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. and Berry, L. L. 1984.** A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Mark. Sci. Inst. Camb. MA.*
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. and Berry, L. L. 1988.** SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *J. Retail.*, 64: 12–40.
- Park, H., Robertson, R. and Wu, C. 2018.** SERVQUAL dimensions: A reexamination of reliability. *J. Serv. Theory Pract.*, 28: 52-67.
- Primc, K., Slabe-Erker, R. and Dominko, M. 2023.** Towards the development of a systematic approach for sustainability assessment of educational infrastructure: A system of priority areas and design quality indicators. *Sustain. Dev.*, 31: 2565-2582.
- Rolo, A., Alves, R., Saraiva, M. and Leandro, G. 2023.** The SERVQUAL instrument to measure service quality in higher education – A case study. *SHS Web Conf.*, 160: 01011.
- Saleh, F. and Ryan, C. 1991.** Analyzing service quality in the hospitality industry using the SERVQUAL model. *Serv. Ind. J.*, 11: 324-345.
- Sarai, S. and Amini, A. 2012.** A study of service quality in rural ICT renters of Iran by SERVQUAL. *Telecommun. Policy*, 36: 571-578.
- Shafieisabet, N., Doostisabzi, B. and Azharianfar, S. 2017.** An assessment of villagers' satisfaction with the quality of construction-related services based on the SERVQUAL model. *Curr. Urban Stud.*, 5: 20-34.
- Simpson, A. P. and Calitz, A. P. 2015.** Adapted SERVQUAL for evaluating the provision of information as an agricultural extension service in South Africa. *S. Afr. J. Agric. Ext.*, 43: 66–77.
- Sibai, M. T., Bay, B. and Dela Rosa, R. 2021.** Service quality and student satisfaction using SERVQUAL model: A study of a private medical college in Saudi Arabia. *Int. Educ. Stud.*, 14: 51-58.

Smith, A. 1995. Measuring service quality: Is SERVQUAL now redundant? *J. Mark. Manag.*, 11: 257-276.

Stankovska, G., Ziberi, F. and Dimitrovski, D. 2024. Service quality and student satisfaction in higher education. In *Educ. Dev. Emerg. Dev. Ctries.* (pp. 153-160). BCES Conf. Books, Vol. 22. Sofia: Bulg. Comp. Educ. Soc.

Valencia-Arias, A., Cartagena Rendón, C., Palacios-Moya, L., Benjumea-Arias, M., Pelaez Caverio, J. B., Moreno-López, G. and Gallegos-Ruiz, A. L. 2023. Model proposal for service quality assessment of higher education: Evidence from a developing country. *Educ. Sci.*, 13: 83.

الملاحق:

الاسم	الوظيفة	الكلية
طلعت عبد الحميد فايق	أستاذ أصول التربية	التربية – جامعة عين شمس
إيهاب السيد امام	أستاذ مساعد أصول التربية	التربية – جامعة عين شمس
مجدي علي يحي	أستاذ الاجتماع الريفي	الزراعة – جامعة عين شمس
سمير سيد الشاذلي	أستاذ الاجتماع الريفي	الزراعة – جامعة عين شمس
محمد عبد الباقي عامر	أستاذ الإنتاج الحيواني	الزراعة – جامعة عين شمس
محمد ابراهيم عبد الله	أستاذ الإنتاج الحيواني	الزراعة – جامعة عين شمس
مصطفى جمال الدين شاهين	أستاذ مساعد الإنتاج النباتي	الزراعة – جامعة عين شمس

ABSTRACT

The research aims to achieve several key objectives that align with the analysis of service quality in Egyptian agricultural education environments. These objectives include identifying the differences between the expectations of students enrolled in the Animal Production and Plant Production programs regarding the quality of agricultural education environments. Additionally, the research seeks to examine the differences in perceptions of students from both programs concerning the quality of these environments. Furthermore, it aims to uncover the gap between the expectations and perceptions of students in agricultural education programs (Animal Production and Plant Production) regarding service quality in agricultural education environments.

The study also attempts to leverage the social interaction dimension within agricultural education environments to enhance service quality. To achieve these objectives and answer the research questions, the study employs a descriptive research methodology, which is useful for observing the research phenomenon, identifying facts related to the current reality, describing them, collecting relevant data and information, and selecting studies pertinent to the subject.

The SERVQUAL model, with its various dimensions, was applied to assess the quality of educational services in agricultural education environments. The study was conducted on a sample of third-level students from the Plant Production and Animal Production programs who were undergoing training at Shalakan Farm, Faculty of Agriculture, Ain Shams University.

The research findings revealed several insights, including that the gap analysis between students' perceptions and expectations of agricultural educational service quality at Shalakan Farm demonstrated significant variations across different service quality dimensions. The results indicated negative gaps in some dimensions, reflecting the need for substantial improvements, while other dimensions exceeded students' expectations, contributing to their satisfaction and highlighting key strengths that should be maintained and further enhanced.

Keywords: Educational Service Quality, Agricultural Education Environments, SERVQUAL Model.