



جودة المنظمة الإرشادية الزراعية بمحافظة أسيوط

دينا أحمد بكر*، بهجت محمد عبد المقصود، سامية عبد السميع هلال، محمد محمد محمد عبد الغني

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

*Corresponding author email: dinabakr111@gmail.com

DOI: 10.21608/AJAS.2025.317962.1400

© Faculty of Agriculture, Assiut University

المخلص

يهدف هذا البحث إلى الوقوف على الفجوة بين إدراكات وتوقعات العاملين بالجهاز الإرشادي بمحافظة أسيوط لأبعاد جودة المنظمة الإرشادية، واعتمد البحث على مقياس جودة المنظمة الإرشادية الذي استخدمه دياب (دياب، 2017) ويتكون المقياس من 66 بنداً موزعة على خمسة أبعاد وهي: القدرة المؤسسية والميدانية للجهاز الإرشادي (12 بنداً)، والتخطيط الاستراتيجي ودعم الإدارة العليا للجودة في الإرشاد الزراعي (9 بنود)، والترتيبات الإدارية بالجهاز الإرشادي (16 بنداً)، وثقافة وكفاءة الاتصالات المؤسسية للجهاز الإرشادي (16 بنداً)، وقدرات العاملين بالجهاز الإرشادي (13 بنداً)، وأجري البحث على 56 فرداً من العاملين بقطاع الإرشاد، وتم جمع البيانات باستخدام استمارة الاستبيان خلال شهري يناير وفبراير 2024، وتم تحليل البيانات باستخدام مجموعة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS). وأشارت أهم النتائج إلى عدم رضا المبحوثين عن واقع جودة المنظمة الإرشادية بالمحافظة، وذلك نتيجة لنقص إدراكاتهم لواقع جودة المنظمة الإرشادية في مقابل توقعاتهم حول تلك الجودة.

الكلمات المفتاحية: أبعاد الجودة، الجودة، جودة المنظمة الإرشادية، محافظة أسيوط.

المقدمة

تقوم اقتصاديات معظم الدول أساساً على الزراعة، كما تعد الزراعة أحد القطاعات الهامة في كثير من الدول، المتقدمة منها والمتخلفة على حد سواء وفي مثل هذه الدول تلعب الزراعة دوراً هاماً في اقتصادها القومي حيث عليها نسبة عالية من السكان الريفيين ويأتي منها نسبة عالية من الدخل القومي وتعد مصدراً هاماً للنقد الأجنبي، كما يقع عليها عبء توفير الغذاء والكساء لجميع أفراد الشعب. (عبد المقصود، 1988: 1)، وعلى هذا فإن القطاعات والمؤسسات الخدمية تتنافس فيما بينها لتقديم أفضل أداء وأفضل إنتاج في ظل ما يشهده العالم من تطور في جميع النواحي وعلى هذا الأساس فإن هذه المؤسسات أو المنظمات في حالة بحث وسعي دائم لتضمن لها مكانة بين المنظمات أو القطاعات الأخرى، و نتيجة لذلك فقد ظهرت عدة مفاهيم مرافقة لهذه الأجواء المنافسة، وهذه المفاهيم تشكل وسيلة للدخول والاستمرارية في عالم المنافسة بقوة وتمكن، وهي في حال تطبيقها واتخاذها كأسس راسخة في التعامل تضمن للمنظمة الثبات والتقدم، ومن المفاهيم الواجب على المنظمات الحرص عليها مفهوم الجودة، وترشيد استهلاك وحسن استغلال الموارد، واستراتيجيات تحسين الأداء. (كردي، 2011: 5)

وقد تعاضد دور بعض القطاعات الخدمية، مما أصبح من الضروري على هذه المؤسسات أن تنتهج نهج الجودة في تقديم خدماتها المتنوعة، كما احتلت الجودة مكانة وأهمية كبيرة لدى مقدمي الخدمات والمستفيدين، الأمر الذي زاد من إدراك المؤسسات الخدمية لأهمية ودور تطبيق مفهوم الجودة لضمان رضا العميل وولائه، ولن يأتي هذا إلا باهتمام هذه المؤسسات بتبني وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتدريب الكفاءات البشرية على استخدام هذه الوسائل والاستغلال الأمثل لها (بن عيشاوى، 2006)

فالجودة أهم القضايا التي يجب الاهتمام بها لتحقيق فعالية المنظمات الخدمية ورفع مستوى الخدمات التي تقدمها ومنها الإرشاد الزراعي، ومن هنا يجب أن تكون الجودة هي المنطلق الأساسي لجهاز الإرشاد الزراعي (شحاته 2021: 56)، فهي من أهم الاستراتيجيات للنجاح والمنافسة خاصة في مجال الزراعة، فتحقيق الجودة حلم يراود جميع المؤسسات ذلك أن الجودة لم تعد اختياراً يمكن التغاضي عنه لذا فإن الجودة هي أهم القضايا التي يجب أن تهتم بها المنظمات الخدمية من أجل رفع مستوى أدائها (عباس، 2005: 3)، فعلى الإرشاد الزراعي أن يعمل على تنمية العنصر البشري مما يساعد على استجابته للتطورات السريعة (محمود وآخرون، 2022: 178).

المشكلة البحثية

تجد المنظمات الخدمية صعوبة في تصور وفهم الجوانب التي تشير إلى الجودة العالية للعملاء، ومستويات تلك الجوانب المطلوبة لتقديم خدمة عالية الجودة، وعندما يكون لدى مقدم الخدمة معرفة محددة حول كيفية إدراك العميل للخدمة، فسيكون قادراً على توجيه هذه التقييمات في الاتجاه المفضل (عبد الغنى وبكر والشرباصي، 2022: 271).

وينظر إلى الجودة داخل المنظمات الخدمية من خلال التركيز على العاملين بها ومستوى تقييمهم للخدمات المقدمة، كما أنه يفترض في الجهاز الإرشادي أن يستجيب إلى حاجات الإرشاد والتعليم والتدريب لدى الزراع، فإذا تبين أن المنظمة الإرشادية لا تؤدي بكفاءة وفعالية ما أنشئت لتأديته، يتعين عندها إعادة النظر فيها، وبناء عليه فإن الجهاز الإرشادي لابد أن يستفيد بمميزات الجودة لرفع كفاءة الأداء الإرشادي مما يعنى المزيد من الارتباط بين ما يتعلمه الزراع وما يحتاجون إليه من ناحية وما يقدمه الإرشاد الزراعي من خدمات من ناحية أخرى، مما يؤدي بالتالي إلى زيادة فرص نجاح الجهاز الإرشادي في تحقيق أهدافه، ويعد تحقيق جودة المنظمة هي الخطوة الأولى لتحقيق جودة الخدمة (دياب، 2017: 190). وفي ضوء العجالة السابقة فإن الدراسة الحالية تركز على جودة المنظمة الإرشادية ويمثلها العاملين بقطاع الإرشاد الزراعي، وتتخلص مشكلة هذا البحث في العديد من التساؤلات التي تطرح نفسها وتسعى الدراسة الحالية للإجابة عليها، وهي:

- 1- ما هي الفجوة بين إدراكات وتوقعات العاملين بالجهاز الإرشادي بمحافظة أسيوط للقدرة المؤسسية والميدانية له؟
- 2- ما هي الفجوة بين إدراكات وتوقعات العاملين بالجهاز الإرشادي بمحافظة أسيوط للتخطيط الاستراتيجي ودعم الإدارة العليا للجودة في الإرشاد الزراعي؟
- 3- ما هي الفجوة بين إدراكات وتوقعات العاملين بالجهاز الإرشادي بمحافظة أسيوط للترتيبات الإدارية به؟
- 4- ما هي الفجوة بين إدراكات وتوقعات العاملين بالجهاز الإرشادي بمحافظة أسيوط لثقافة وكفاءة الاتصالات المؤسسية له؟
- 5- ما هي الفجوة بين إدراكات وتوقعات العاملين بالجهاز الإرشادي بمحافظة أسيوط لقدرات العاملين به؟

الأهداف

يهدف هذا البحث إلى الوقوف على الفجوة بين إدراكات وتوقعات العاملين بالجهاز الإرشادي بمحافظة أسيوط لأبعاد جودة المنظمة الإرشادية من خلال الأهداف الفرعية التالية:

- 1- الوقوف على الفجوة بين إدراكات وتوقعات العاملين بالجهاز الإرشادي بمحافظة أسيوط للقدرة المؤسسية والميدانية له.

- 2- الوقوف على الفجوة بين إدراكات وتوقعات العاملين بالجهاز الإرشادي بمحافظة أسيوط للتخطيط الاستراتيجي ودعم الإدارة العليا للجودة في الإرشاد الزراعي.
- 3- الوقوف على الفجوة بين إدراكات وتوقعات العاملين بالجهاز الإرشادي بمحافظة أسيوط للترتيبات الإدارية به.
- 4- الوقوف على الفجوة بين إدراكات وتوقعات العاملين بالجهاز الإرشادي بمحافظة أسيوط لثقافة وكفاءة الاتصالات المؤسسية له.
- 5- الوقوف على الفجوة بين إدراكات وتوقعات العاملين بالجهاز الإرشادي بمحافظة أسيوط لقدرات العاملين به.

الإطار النظري

تعد الجودة عاملاً أساسياً لنجاح أي منظمة سواء خدمية أو صناعية لما لها من دور في استغلال الموارد وتحقيق موقع تنافسي في السوق، وسوف نتطرق في هذا الجزء إلى عدة نقاط أهمها ماهية الجودة وجودة المنظمة، والملامح الأساسية الداعية للجودة في المنظمات، وفوائد تطبيق مفاهيم الجودة وأهميتها وطرق قياسها.

ماهية الجودة

يلقى مفهوم الجودة هذه الأيام قبولاً كبيراً فعرّفها (الهادي 2013، ص 240) نقلاً عن اتحاد الجامعات العربية على أنها المطابقة لمتطلبات أو مواصفات معينة، أو أنها جملة السمات والخصائص للمنتج أو الخدمة التي تجعله قادراً على الوفاء باحتياجات معينة. و(ابن منظور، 2003: 254) نقلاً عن قاموس أوكسفورد: مستوى عالٍ لشيء ما عندما يقاس في ضوء أشياء أخرى من نفس النوع، وإتقان عام لمعيار أو مستوى معين. و(بن عيشاوى، 2006: 7) نقلاً عن معهد الجودة الفيدرالي الأمريكي عرفها على أنها: أداء العمل الصحيح، وبالشكل الصحيح من المرة الأولى، مع الاعتماد على تقييم المستفيد في معرفة مدى تحسن الأداء. أما (عبد السلام، 2014: 226) النتيجة المباشرة للعمل داخل المنظمة، و(سويلم، 2003، ص 120) مجموعة الخواص والخصائص الكلية التي يحملها المنتج أو الخدمة وقابليته لتحقيق الاحتياجات والرضا. أما (الدرادكة وشلبى، 2008: 15) الجودة تعنى الدقة والإتقان. أما (المحياوي، 2006: 26) عرفها أنها القابلية للاستخدام أو الملائمة للاستعمال و(طاحون، 2010: 152). درجة مطابقة المنتج للمواصفات الفنية التي تتطلبها احتياجات العميل و (قشطة، 2012: 306) مستوى نوعية الأعمال أو النتائج وهو بذلك مفهوم كافي بالدرجة الأولى.

ومن خلال التعاريف السابقة نجد أن مصطلح الجودة يأخذ العديد من المعاني التي تحمل بين طياتها بعض الاعتبارات والتي قد تختلف باختلاف الجهة التي تستخدمها من قبل أفراد ومؤسسات وكذلك حسب القطاع.

ويرى الباحثون أن **الجودة: هي القدرة على تقديم الخدمة بالمواصفات التي تحقق الرضا لدى كل من مقدم الخدمة والمستفيد منها بأفضل طريقة وأسرع وقت وفقاً لمعايير محددة.**

جودة المنظمة

تعتبر عن الجودة الداخلية للخدمة، وتحمل جودة المنظمة في طياتها العديد من المزايا ومنها الاستخدام الأمثل لإمكانات العاملين والقدرة على المنافسة مع باقي المنظمات والرضا الوظيفي للعاملين وتقليل رغبة العاملين في ترك المنظمة وجذب العاملين الأكفاء وسيادة العلاقات الجيدة بينهم وتحسين جودة الخدمات (عبد الغنى والشرباصي وبكر، 2022: 273، 272).

الملاح الأساسية الداعية للجودة في المنظمات:

- للجودة داخل المنظمات عدة ملاح كما ذكرها (حمود، 2001: 75) تتمثل فيما يلي:
- الجودة مدخلا شاملا للمنظمة للقطاعات التشغيلية والتمويلية والتسويقية.
- تعتمد القواعد الفكرية والإدارية الهادفة إلى تخطيط نظم وتنسيق متكامل للجهود الفردية والجماعية للمنظمة.
- تقوم على المشاركة الفاعلة بين العاملين وإقناعهم على تحقيق الجودة
- تعتمد الجودة على مبدأ الوقاية من الأخطاء قبل وقوعها.
- الاستمرارية والتحسين المستمر.
- جعل ثقافة العاملين هي خدمة العملاء.
- اعتماد مبدأ فرق العمل لبلوغ أعلى مستويات الجودة
- لذا فتطبيق جودة المنظمة يعد المحك الأساسي الذي تحدد من خلاله تلك المنظمات مستوى أدائها وقيامها بأنشطتها.

فوائد تطبيق مفاهيم الجودة:

- للجودة عدة فوائد كما ذكرها (كردي، 2011: 25) وهي:
- الإقلال من الأخطاء.
- الإقلال من الوقت اللازم لإنهاء المهام.
- الاستفادة المثلى من الموارد المتاحة.
- الإقلال من عمليات المراقبة.
- زيادة رضا المستفيدين.
- زيادة رضا العاملين.
- الإقلال من الاجتماعات غير الضرورية.
- تحديد المسؤولية وعدم إلقاء التبعات على الآخرين.

أهمية الجودة في المنظمات

- تظهر أهمية الجودة بالنسبة للمنظمة من خلال عدة نقاط هي كالتالي:
- **شكل المنظمة:** ويظهر هذا من خلال من مستوى جودة خدماتها ورضا عملائها عن مستوى جودة خدماتها.
 - **العملاء:** لا يمكن لأي مؤسسة أن تستمر ما لم تعمل على تقديم الخدمات الجيدة وترضي رغبات العملاء وحاجاتهم.
 - **العاملين:** تحسّن جودة العمل يعد عاملا هاما لرفع كفاءة وفعالية الأداء، وذلك من خلال تحسين ظروف العمل، مما يساهم في تحسين أداء كل فرد في المنظمة ورفع مستوى الجودة.

طرق قياس الجودة:

ومن هنا قياس جودة الخدمة من منظور العميل، وقياس الجودة المهنية ، وقياس الجودة من المنظور الشامل أو الكلي ، والتقييم عن طريق الإنجاز، و تحليل الأهمية والإنجاز، ومقياس جودة المنظمة في

الإرشاد الزراعي، ومقياس جودة الخدمة في الإرشاد الزراعي وقد شهدت ثمانينيات القرن العشرين بداية وضع مقاييس مختلفة لقياس الجودة، وانطلقت نسبة كبيرة من الدراسات في هذا المجال من كتابات الثلاثي Paraturaman, Zeithaml and Bery، والذين اعتمدوا في تعريف الجودة على مفهوم الفجوة متمثلة في الفرق بين الإدراكات P والتوقعات E، وكلما كانت الفجوة أكبر، كلما كانت الجودة أقل، بحيث إذا كان الأداء الفعلي يساوي أو يزيد عن المتوقع تكون الجودة مرضية أو مثالية، وإذا كان الأداء أقل من مستوى التوقعات تكون الجودة غير مرضية ودون مستوى التوقعات (Paraturaman et al., 1985; Paraturaman et al., 1988)

الأسلوب البحثي

استخدم البحث مقياس جودة المنظمة الإرشادية الذي طوره دياب (2017)، ويتكون المقياس من 66 بنداً موزعة على خمسة أبعاد وهي: القدرة المؤسسية والميدانية للجهاز الإرشادي (12 بنداً)، والتخطيط الاستراتيجي ودعم الإدارة العليا للجودة في الإرشاد الزراعي (9 بنود)، والترتيبات الإدارية بالجهاز الإرشادي (16 بنداً)، وثقافة وكفاءة الاتصالات المؤسسية للجهاز الإرشادي (16 بنداً)، وقدرات العاملين بالجهاز الإرشادي (13 بنداً). ويقيس كل منها درجة موافقة المبحوث على كل بند من هذه البنود على مقياس خماسي الأبعاد على غرار مقياس ليكرت يتدرج ما بين موافق جداً (5) إلى غير موافق على الإطلاق (1). وتم جمع البيانات باستخدام استمارة استبيان أعدت لهذا الغرض خلال شهري يناير وفبراير 2024، حيث تم توزيع الاستبيان على جميع العاملين بالإرشاد الزراعي بمحافظة أسيوط وعددهم 70 فرداً، استجاب منهم 56 مبحوثاً بنسبة استجابة قدرها 80%. وتم استخدام مجموعة البرامج الإحصائية SPSS في تحليل البيانات، واستخدمت التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والوسيط لتحليل البيانات وعرض النتائج.

التعريفات الإجرائية

الجودة المدركة

تقييم العاملين بالجهاز الإرشادي بمحافظة أسيوط لواقع الجودة في المنظمة الإرشادية من قبل العاملين بها من خلال مقياس خماسي الأبعاد على غرار مقياس ليكرت يتدرج ما بين موافق بشدة (5) إلى غير موافق على الإطلاق (1).

الجودة المتوقعة

تقييم العاملين بالجهاز الإرشادي بمحافظة أسيوط لما يجب أن تكون عليه الجودة في المنظمة الإرشادية من خلال مقياس خماسي الأبعاد على غرار مقياس ليكرت يتدرج ما بين موافق بشدة (5) إلى غير موافق على الإطلاق (1).

الفجوة

الفرق بين الجودة المدركة والجودة المتوقعة.

عرض ومناقشة النتائج

أولاً: خصائص المبحوثين

تشير النتائج الواردة بجدول (1) إلى أن غالبية المبحوثين (67.85%) تقع أعمارهم في الفئة العمرية 50 سنة فأكثر، وأن (69.64%) منهم حاصلون على دبلوم المدارس الثانوية الزراعية، و (98.19%) منهم بلغت مدة عملهم في الإرشاد الزراعي عشر سنوات أو أكثر، و (89.28%) منهم ذوي نشأة الريفية.

جدول 1. توزيع المبحوثين وفقا لخصائصهم (ن=56).

Table 1. Distribution of respondents according to their characteristics (n=56)

النسبة %	العدد	الخصائص
10.71	6	السن
21.42	12	- 30
67.85	38	-40
		- 50
30.35	17	المؤهل
69.64	39	بكالوريوس -
		دبلوم -
1.78	1	الخبرة
46.42	26	- 1
42.85	24	-10
8.92	5	- 20
		- 30
89.28	50	النشأة
10.71	6	ريف -
		حضر -

المصدر: عينة البحث

ثانيا: الفجوة بين إدراكات وتوقعات المبحوثين حول بعد القدرة المؤسسية والميدانية للجهاز الإرشادي.

تشير النتائج المبينة بجدول (2) إلى أن قيمة الفجوة بالوسط الحسابي كحد أقصى تعلقت ببند كفاية الموارد المالية المخصصة للجهاز الإرشادي، وكحد أدنى كانت تتعلق بكفاية عدد المراكز الإرشادية الزراعية لتقديم الخدمة الإرشادية، في حين كانت للوسط كحد أقصى متعلقة بالمساحة الزراعية المسئول عنها المرشد الزراعي. وكحد أدنى بكفاية عدد المراكز الإرشادية الزراعية. والفرق السالب في جميع البنود مما يجسد فجوة جودة المنظمة ومدلوله الخاص بانخفاض جودة المنظمة من وجهة نظر المبحوثين وعدم رضاهم عن جميع البنود الخاصة بالقدرة المؤسسية والميدانية للجهاز الإرشادي.

جدول 2. الفجوة بين إدراكات وتوقعات المبحوثين حول بعد القدرة المؤسسية والميدانية للجهاز الإرشادي.

Table 2 The gap between the perceptions and expectations of respondents regarding the institutional and field capacity dimension of the extension system.

البنود			الوسط الحسابي		الوسط	
			الإدراكات	التوقعات	الفجوة	الفجوة
			الإدراكات	التوقعات	الفجوة	الفجوة
1	كفاية عدد المراكز الإرشادية الزراعية لتقديم الخدمة الإرشادية	3.52	4.23	-0.71	4	0
2	ملائمة تجهيزات المراكز الإرشادية لتنفيذ الأنشطة	3.61	4.88	-1.27	4	1-
3	توفير وسائل نقل ومواصلات مناسبة للعاملين بالإرشاد	3.11	4.93	-1.82	3	2-
4	كفاية عدد المرشدين الزراعيين على مستوى القرية	2.77	4.93	-2.16	3	2-
5	كفاية عدد الأخصائيين الإرشاديين على مستوى المراكز	2.96	4.86	-1.9	3	2-
6	مناسبة المساحة الزراعية المسنول عنها المرشد الزراعي	2.50	4.77	-2.27	2	3-
7	مناسبة عدد المسترشدين المسنول عنهم المرشد الزراعي	3.21	4.89	-1.68	3	2-
8	كفاية عدد الأنشطة الإرشادية المقدمة للمسترشدين	3.14	4.59	-1.45	3	2-
9	مناسبة توزيع الأنشطة الإرشادية على القرى المستهدفة	3.30	4.64	-1.34	4	1-
10	استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة في العمل الإرشادي	3.43	4.73	-1.33	4	1-
11	كفاية الموارد المالية المخصصة للجهاز الإرشادي	2.57	4.93	-2.36	3	2-
12	كفاية الموارد المالية المخصصة للأنشطة الميدانية	2.77	4.95	-2.18	3	2-

المصدر: عينة البحث

ثالثاً: الفجوة بين إدراكات وتوقعات المبحوثين حول بعد التخطيط الاستراتيجي ودعم الإدارة العليا للجودة في الإرشاد الزراعي.

تشير النتائج الواردة بجدول (3) إلى أن قيمة الفجوة بالوسط الحسابي كحد أقصى تتعلق بوجود سياسة عامة للإرشاد الزراعي في الدولة، وكحد أدنى بالتزام المدراء بفكر إدارة الجودة، في حين كانت للوسيط تتعلق ببعض البنود وهي وجود سياسة عامة للإرشاد الزراعي في الدولة، ووجود رؤية واضحة للجهاز الإرشادي خلال العقد القادم، ووجود أهداف محددة للجهاز الإرشادي، ووجود خطط تنفيذية لتحقيق أهداف الإرشاد الزراعي، كفاءة المدراء فيما يتعلق بإدارة الجودة، اهتمام المدراء بالتنسيق بين الأقسام والإدارات المختلفة). وكحد أدنى بالتزام المدراء بفكر إدارة الجودة، والتزام المدراء بتوفير الإمكانيات لتحسين الخدمات الإرشادية، ووجود رسالة دقيقة للجهاز الإرشادي خلال العقد القادم، واهتمام المدراء بالتنسيق بين الأقسام والإدارات المختلفة والفرق السالبي في جميع البنود مما يجسد فجوة جودة المنظمة ومدلوله الخاص بانخفاض جودة المنظمة من وجهة نظر المبحوثين وعدم رضاهم عن جميع البنود الخاصة بالتخطيط الاستراتيجي ودعم الإدارة العليا للجودة في الإرشاد الزراعي.

جدول 3. الفجوة بين إدراكات وتوقعات المبحوثين حول بعد التخطيط الاستراتيجي ودعم الإدارة العليا للجودة في الإرشاد الزراعي.

Table 3. The gap between the perceptions and expectations of respondents regarding the dimension of strategic planning and senior management's support for quality in agricultural extensions

البنود	الوسط الحسابي		الوسيط		الفجوة
	الإدراكات	التوقعات	الإدراكات	التوقعات	
1 وجود سياسة عامة للإرشاد الزراعي	2.96	4.75	3	5	2-
2 وجود رؤية واضحة للجهاز الإرشادي خلال العقد القادم	3.11	4.77	3	5	2-
3 وجود رسالة دقيقة للجهاز الإرشادي خلال العقد القادم	3.68	4.68	4	5	1-
4 وجود أهداف محددة للجهاز الإرشادي	3.11	4.89	3	5	2-
5 وجود خطط تنفيذية لتحقيق أهداف الإرشاد الزراعي	3.11	4.77	3	5	2-
6 كفاءة مدراء الإرشاد في إدارة جودة العمل الإرشادي	3.36	4.86	3	5	2-
7 اهتمام المدراء بالتنسيق بين الأقسام والإدارات المختلفة	3.48	4.84	4	5	1-
8 التزام المدراء بفكر إدارة الجودة	3.59	4.09	4	5	1-
9 التزام المدراء بتوفير الإمكانيات لتحسين الخدمات الإرشادية	4.02	4.91	4	5	1-

المصدر: عينة البحث

رابعاً: الفجوة بين إدراكات وتوقعات المبحوثين حول بعد الترتيبات الإدارية بالجهاز الإرشادي

تشير النتائج الواردة بجدول (4) إلى أن قيمة الفجوة بالوسط الحسابي كحد أقصى تعلقت بالاعتماد في الترقية على جودة أداء مهام العمل، وكحد أدنى تعلقت بتشجيع منظمات الزراعة على المشاركة في تقديم الخدمات، في حين للوسيط تعلقت ببعض البنود وهي الاعتماد في الترقية على جودة أداء مهام العمل، اتخاذ الإدارة للقرارات بناء على فهم حاجات ومشكلات المستهدفين، مراعاة الإدارة للجهات المنافسة كالإرشاد الخاص عند التخطيط، التزام الإدارة بعلاج المشاكل من جذورها وليس أعراض المشاكل، ملائمة المناهج الإرشادية المستخدمة في تقديم الخدمات الإرشادية، ملائمة النماذج أو الطرق الإرشادية المستخدمة لفئات المستهدفين، الاعتماد على شروط محددة وموضوعية لتوظيف العاملين، الاعتماد على شروط محددة وموضوعية لترقية العاملين. وكحد أدنى كانت تشجيع القطاع الخاص على المشاركة في تقديم الخدمات، وتشجيع منظمات الزراعة على المشاركة في تقديم الخدمات والفرق السالبي في جميع البنود مما يجسد فجوة جودة المنظمة ومدلوله الخاص بانخفاض جودة المنظمة من وجهة نظر المبحوثين وعدم رضاهم عن جميع البنود الخاصة بالترتيبات الإدارية بالجهاز الإرشادي.

جدول 4. الفجوة بين إدراكات وتوقعات المبحوثين حول بعد الترتيبات الإدارية بالجهاز الإرشادي.

Table 4. The gap between the perceptions and expectations of respondents about the dimension of administrative arrangements in the extension system

العبارة	الوسط الحسابي		الوسط		الفجوة
	الإدراكات	التوقعات	الإدراكات	التوقعات	
1 سرعة توصيل القرارات داخل الجهاز الإرشادي	3.43	4.77	1.34-	4	5
2 سهولة الإجراءات الإدارية داخل الجهاز الإرشادي	3.20	4.80	1.6-	4	5
3 الاعتماد في الترقية على جودة أداء مهام العمل	2.64	4.89	2.25-	3	5
4 اتخاذ القرارات بناء على فهم حاجات ومشكلات المسترشدين	2.73	4.86	2.13-	3	5
5 اتخاذ القرارات بناء على فهم ظروف العاملين بالإرشاد	3.43	4.82	1.39-	4	5
6 مراعاة الإدارة للجهات المنافسة مثل الإرشاد الخاص عند التخطيط	2.93	4.57	1.64-	3	5
7 إلتزام الإدارة بعلاج المشاكل من جذورها وليس أعراض المشاكل	3.50	4.73	1.23-	3	5
8 ملائمة المناهج الإرشادية المستخدمة لتقديم الخدمات الإرشادية	3.14	4.75	1.43-	3	5
9 ملائمة الطرق الإرشادية المستخدمة للمسترشدين	3.23	4.80	1.57-	3	5
10 اللامركزية في تخطيط وتنفيذ البرامج الإرشادية بالجهاز الإرشادي	3.00	4.18	1.18-	3	4
11 تشجيع القطاع الخاص على المشاركة في تقديم الخدمات	3.21	4.23	1.02-	4	4
12 تشجيع منظمات الزراعة على المشاركة في تقديم الخدمات	3.93	4.25	0.86-	4	4
13 الرضا الوظيفي للعاملين بالجهاز الإرشادي	3.64	5.00	1.36-	4	5
14 خلو الجهاز الإرشادي من الصراع الوظيفي بين العاملين	3.63	4.82	1.19-	4	5
15 الاعتماد على شروط محددة وموضوعية لتوظيف العاملين	3.07	4.79	1.72-	3	5
16 الاعتماد على شروط محددة وموضوعية لترقية العاملين	2.96	4.91	1.95-	3	5

المصدر: عينة البحث

خامسا: الفجوة بين إدراكات وتوقعات المبحوثين حول بعد ثقافة وكفاءة الاتصالات المؤسسية بالجهاز الإرشادي.

تشير النتائج الواردة بجدول (5) إلى أن قيمة الفجوة بالوسط الحسابي كحد أقصى تتعلق بسيادة العلاقات الاجتماعية خارج نطاق العمل بين العاملين. وكحد أدنى تعلق باهتمام جميع العاملين بالعمل الجماعي، في حين للوسط كحد أقصى تعلق بسيادة العلاقات الاجتماعية خارج نطاق العمل بين العاملين، وكحد أدنى في بنود الاشتراك مع المنظمات الريفية لتقديم الخدمات الإرشادية، والاشتراك مع الجمعيات الأهلية لتقديم الخدمات الإرشادية، والاشتراك مع القطاع الزراعي الخاص لتقديم الخدمات الإرشادية، والاشتراك مع مراكز البحوث الزراعية لتقديم الخدمات الإرشادية، ورغبة العاملين في تقديم خدمات كاملة وصحيحة باستمرار، وإدراك العاملين بأن هدفهم الأساسي هو خدمة الزراعة. والفرق السالب في جميع البنود مما يجسد فجوة جودة المنظمة ومدلوله الخاص بانخفاض جودة المنظمة من وجهة نظر المبحوثين وعدم رضاهم عن جميع البنود الخاصة بثقافة وكفاءة الاتصالات المؤسسية للجهاز الإرشادي.

جدول 5. الفجوة بين إدراكات وتوقعات المبحوثين حول بعد ثقافة وكفاءة الاتصالات المؤسسية للجهاز الإرشادي.
Table 5. The gap between the perceptions and expectations of the respondents regarding the dimension of the culture and efficiency of the extension agency's institutional communications.

العبارة	الوسط الحسابي			الوسط	
	الإدراكات	التوقعات	الفجوة	الإدراكات	التوقعات
1 وضوح رؤية ورسالة الجهاز الإرشادي لجميع العاملين	3.25	4.82	1.57-	4	5
2 وضوح أهداف ورسالة الجهاز الإرشادي لجميع العاملين	3.30	4.67	1.37-	4	5
3 سيادة العلاقات الاجتماعية خارج نطاق العمل بين العاملين	2.82	4.69	1.87-	2	5
4 اهتمام جميع العاملين بالعمل الجماعي	3.83	4.12	0.29-	5	4
5 إدراك العاملين بأن هدفهم الأساسي هو خدمة الزراعة	3.91	4.78	0.87-	5	5
6 إدراك العاملين بأن جودة الخدمة هي ضمان استمرار الإرشاد	3.44	4.37	0.93-	4	5
7 استعداد العاملين لقبول مقترحات التطوير والتحسين	3.44	4.67	1.23-	4	5
8 شعور العاملين بالانتماء لمكان عملهم	3.92	4.85	0.93-	4	5
9 رغبة العاملين في تقديم خدمات كاملة وصحيحة باستمرار	3.23	4.91	1.68-	5	5
10 الاشتراك مع كليات الزراعة لتقديم الخدمات الإرشادية	3.41	4.89	1.48-	4	5
11 الاشتراك مع المدارس الثانوية الزراعية لتقديم الخدمات الإرشادية	2.94	4.53	1.59-	3	5
12 الاشتراك مع مراكز البحوث الزراعية لتقديم الخدمات الإرشادية	3.83	4.87	1.04-	5	5
13 الاشتراك مع القطاع الزراعي الخاص لتقديم الخدمات الإرشادية	3.83	4.58	0.75-	5	5
14 الاشتراك مع الجمعيات الأهلية لتقديم الخدمات الإرشادية	3.75	4.83	1.08-	5	5
15 الاشتراك مع المنظمات الريفية لتقديم الخدمات الإرشادية	3.55	4.87	1.32-	5	5
16 الاشتراك مع المنظمات الدولية لتقديم الخدمات الإرشادية	3.03	4.17	1.14-	3	4

المصدر: عينة البحث

سادسا: الفجوة بين إدراكات وتوقعات المبحوثين حول بعد قدرات العاملين بالجهاز الإرشادي

تشير النتائج الواردة بجدول (6) إلى أن قيمة الفجوة بالوسط الحسابي كحد أقصى تعلقت بالمهارات الإدارية في مجال العمل الإرشادي، وكحد أدنى كانت قوة شخصية العاملين، في حين كانت للوسيط كحد أقصى في المهارات الإدارية في مجال العمل الإرشادي وكحد أدنى في قوة شخصية العاملين، وقدرة العاملين على تحفيز المسترشدين. والفرق السالب في جميع البنود مما يجسد فجوة جودة المنظمة ومدلوله الخاص بانخفاض جودة المنظمة من وجهة نظر المبحوثين وعدم رضاهم عن جميع البنود الخاصة بقدرات العاملين بالجهاز الإرشادي.

الخلاصة والتوصيات

أوضحت نتائج البحث أن الفجوة للأبعاد الخمسة المدروسة جاءت سالبة في جميع بنود أبعاد جودة المنظمة الإرشادية بمحافظة أسيوط، مما يدل على عدم رضا المبحوثين عن جميع الأبعاد الخاصة بمقياس جودة المنظمة الإرشادية بمحافظة أسيوط.

وبناء على هذه النتائج يمكن القول بأن هناك فرق واضح جدا بين درجة إدراك المبحوثين للمستوى الفعلي لبنود مقياس جودة المنظمة الإرشادية بمحافظة أسيوط ودرجة توقعهم لهذه البنود.

وفي ضوء النتائج التي تم التوصل إليها، يمكن التوصية بأن الجهاز الإرشادي بمحافظة أسيوط لا بد أن يعمل جاهدا لتحسين ظروف العمل داخل منظمته وكذلك تحسين أبعاد الجودة المدروسة وما تحتوي عليه من بنود حتى تتلاشى الفجوة بين إدراكات المبحوثين لواقع الجودة بمحافظة أسيوط وتوقعاتهم حولها.

جدول 6. الفجوة بين إدراكات وتوقعات المبحوثين حول بعد قدرات العاملين بالجهاز الإرشادي

Table 6. The gap between perceptions and expectations of respondents regarding the capabilities of extension staff.

العبارة	الوسط الحسابي		الوسط		الفجوة
	الإدراكات	التوقعات	الإدراكات	التوقعات	
1 قدرة العاملين بالإرشاد على تخطيط وتنفيذ وتقييم البرامج	3.28	4.67	1.39-	4	5
2 قدرة العاملين على التحديث والإنصات للتواصل مع المسترشدين	3.33	4.78	1.45-	4	5
3 قدرة العاملين على فهم وكتابة التقارير	2.94	4.76	1.82-	3	5
4 ثقة العاملين بالإرشاد بأنفسهم	3.03	4.85	1.82-	3	5
5 قدرة العاملين على العمل الجماعي	3.51	4.92	1.41-	4	5
6 قدرة العاملين على الإقناع	3.48	4.82	1.34-	4	5
7 قدرة العاملين على تحفيز المسترشدين	3.67	4.80	1.13-	5	5
8 قوة شخصية العاملين	3.85	4.94	1.09-	5	5
9 قدرة العاملين على تشخيص وحل المشكلات	3.44	4.92	1.48-	4	5
10 قدرة العاملين على استخدام الطرق والمعينات الإرشادية	3.16	4.75	1.59-	3	5
11 قدرة العاملين على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال	3.08	4.19	1.11-	3	4
12 قدرة العاملين على استخلاص وتحليل المعلومات	3.08	4.67	1.59-	3	5
13 المهارات الإدارية للعاملين بالإرشاد	2.78	4.78	2-	2	5

المصدر: عينة البحث

المراجع

- ابن منظور. (2003). لسان العرب. (ط2). مكتبة دار الحديث. مصر.
- الدرادكة، مأمون سليمان؛ شلبي، طارق. (2008). الجودة في المنظمات الحديثة. دار صفاء للنشر والتوزيع. الأردن.
- المحيوي، قاسم نايف علوان. (2006). إدارة الجودة. دار الشروق. مصر.
- الهادي، شرف إبراهيم. (2013). إدارة تغيير مؤسسات التعليم العالي العربي نحو جودة النوعية وتميز الأداء. المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي. 6 (11)، 243-305.
- بن عيشاوي، أحمد. (2006) إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الخدمية، مجلة/الباحث، 4، 7 - 16.
- حمود، خضير كاظم. (2002). إدارة الجودة وخدمة العملاء. دار المسيرة للنشر والتوزيع. الأردن.
- دياب، أحمد محمد. (2017). تصميم مقياس لمعايير ضمان جودة المنظمة في الإرشاد الزراعي في مصر (ORGAQUALEX). مجلة الاقتصاد الزراعي والعلوم الاجتماعية كلية الزراعة، جامعة المنصورة. 8 (4)، 189-194.
- سويلم، محمد نسيم على. (2003). التوأمان الكفاءة والفعالية. دار جونا للنشر والتوزيع. مصر.
- شحاته، أحمد عبد الله البرعي. (2021). جودة الخدمة الإرشادية لمزارعي العنب بمحافظة مطروح. المجلة العربية للعلوم الزراعية، المؤسسة العربية للتربية والعلوم الإدارية ومركز البحوث الزراعية. 4 (11)، 51-98.
- طاحون، زكريا. (2010). إدارة الإنتاج والعمليات بالجودة الشاملة. النورس للطباعة. مصر.
- عباس، هشام عبد الله. (2005). قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية: دراسة تطبيقية على خدمات مكتبات جامعة الملك عبد العزيز بجدة. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية. 11 (1)، 1-18.

عبد السلام، محمد فوزي سالم. (2014). تقييم دور المراكز الإرشادية الزراعية وجودة خدماتها من وجهة نظر العاملين بها بمحافظة أسيوط، مجلة أسيوط للعلوم الزراعية، كلية الزراعة، جامعة أسيوط. 45 (5)، 223-233

عبد الغني، محمد محمد محمد؛ الشرباصي، عمرو بهاء الدين أحمد؛ محمد، أسماء بكر. (2022). جودة المنظمة الإرشادية وتأثيرها على جودة الخدمة الإرشادية الزراعية بمحافظة أسيوط. مجلة أسيوط للعلوم الزراعية، كلية الزراعة، جامعة أسيوط. 53 (4)، 271-283.

عبد المقصود، بهجت محمد. (1988). الإرشاد الزراعي. دار الوفاء. مصر.

قششة، عبد الحليم عباس. (2012). الإرشاد الزراعي رؤية جديدة. دار الندى للطباعة. مصر.

كردي، أحمد السيد. (2011). إستراتيجية الجودة الشاملة. موسوعة الإسلام والتنمية. مصر.

محمود، رفعت مصطفى؛ هلال، سامية عبد السميع؛ محمد، أسماء بكر؛ علي، هند حسني. (2022). معوقات تبني الزراع لآلة قصب السكر بمركز إسنا محافظة الأقصر. مجلة أسيوط للعلوم الزراعية 53 (3)، 178-184

References

- Abbas, H. (2005). Measuring the quality of university library services: an applied study on library services at King Abdulaziz University in Jeddah. King Fahad National Library Magazine. 11 (1): 1- 18.
- Abdel-Maksoud, B. (1988) Agricultural extension. Dar-Alwafaa. Egypt.
- Abdel-Salam, M. (2014). Assessment the Role Performances and Services Quality of Agricultural Extension Centers from Point of Views by its Personnel in Assiut Governorate, Assiut Journal of Agricultural Sciences, 45 (5): 223-233.
- Abdel-Ghany, M., El_Shrabassee, A., and Bakr, A. (2022). Organization's Quality and Its Effect on Agricultural Extension. Assiut Journal of Agricultural Sciences, 45 (5): 271-283
- Al-Daradkeh, M.S., Shalabi, T. (2008) Quality in modern organizations. Dar Safaa for Publishing and Distribution. Jordan.
- Al-Hadi, Sh. I. (2013) Managing change in Arab higher education institutions towards quality and performance excellence. Arab Journal for Quality Assurance of University Education. 6 (11).
- Al-Muhyawi, Q. (2006). Quality management. Dar Al-Shorouk. Egypt.
- Benaichaoui, A. (2006) Comprehensive quality management in service institutions. Research Magazine. 4: 7 – 16.
- Diab, A. (2017). Designing an Index for Criteria of the Organization's Quality Assurance in Agricultural Extension in Egypt (ORGAQUALEX). Journal of Agricultural Economics and Social Sciences, 8 (4): 189-194.
- Hammoud, kh. (2002) Quality management and customer service. Dar Al Masirah for Publishing and Distribution. Jordan.
- Ibn Manzur. (2003). Lisan al-Arab, 2nd edition, Dar al-Hadith Library. Egypt.
- Kurdi, A. (2011). Total Quality Strategy. Encyclopedia of Islam and Development. Egypt.
- Mahmoud, R.M., Helal, S.A., Mohamed, A.B., and Aly, H.H. (2022) Obstacles to Farmers' Adoption of Sugarcane Harvesting Machine in Esna District, Luxor Governorate. Assiut Journal of Agricultural Sciences, 53 (3): 178-184

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. and Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality: Its implications for future research, *Journal of Marketing*, 49 (4): 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. and Berry, L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring customer perceptions of service quality, *Journal of Retailing*, 64 (1): 12-37
- Qeshta, A. H. A. (2012) *Agricultural extension, a new vision*. Dar Al Nada for Printing. Egypt.
- Service Quality in Assiut Governorate. *Assiut Journal of Agricultural Sciences*, 45 (4): 271: 273.
- Shehata, A. (2021) Quality of extension service for grape growers in Matrouh Governorate. *Arab Journal of Agricultural Sciences*. 4 (11): 51-98.
- Swaiem, M. (2003) *The Twins of Efficiency and Effectiveness*. Dar Joana for Publishing and Distribution. Egypt.
- Tahoun, Z. (2010) *Production and operations management with total quality*. Alnoras for printing. Egypt.

Quality of the Agricultural Extension Organization in Assiut Governorate

Dina A. Bakr*; Bahgat M. Abdel-Maksoud; Samia A. Helal and Mohamed M.M. Abdel-Ghany

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

*Corresponding author email: dinabakr1111@gmail.com

DOI: 10.21608/AJAS.2025.317962.1400

© Faculty of Agriculture, Assiut University

Abstract

This research aims to identify the gap between perceptions and expectations of extension personnel in Assiut Governorate regarding the dimensions of the extension organization's quality. The study used the extension organization quality scale developed by Diab (2017). The scale consists of 66 items distributed over five dimensions: institutional and field capacity of the extension agency (12 items), strategic planning and senior management support for quality in agricultural extension (9 items), administrative arrangements in the extension agency (16 items), culture and efficiency of institutional communications in the extension agency (16 items), and capabilities of employees in the extension agency (13 items). The research was conducted on 56 extension personnel in Assiut Governorate. Data were collected using questionnaire forms from January to February 2024. Frequencies, percentages, arithmetic mean, and median were used for data presentation and analysis. The results indicated a negative gap between the respondents' perceptions and their expectations of the quality of the agricultural extension organization.

Keywords: Assiut Governorate, Dimensions of quality, Extension organization, Quality.