

## Designing an Index for Criteria of the Organization's Quality Assurance in Agricultural Extension in Egypt (ORGAQUALEX)

Diab, A. M.

Department of Rural Sociology and Agricultural Extension, Faculty of Agriculture, Assiut University, The New Valley Branch, Egypt, Email: a.diab@aun.edu.eg

### تصميم مقياس لمعايير ضمان جودة المنظمة في الإرشاد الزراعي في مصر (ORGAQUALEX)

أحمد محمد دياب

قسم المجتمع الريفي والإرشاد الزراعي، كلية الزراعة، جامعة أسيوط، فرع الوادي الجديد، مصر

#### الملخص

يستهدف البحث الحالي محاولة تصميم مقياس لمعايير ضمان جودة المنظمة في الإرشاد الزراعي بحيث تتوفر له دلالات ثبات وصدق مقبولة، بحيث يمكن الإستناد إليه عند الرغبة في تطبيق معايير ضمان الجودة في الإرشاد الزراعي. وبعد استعراض الأدبيات المتعلقة بضمان الجودة في المؤسسات الخدمية أمكن تحديد خمسة أبعاد رئيسية يمكن اعتبارها مكونات المقياس وهي: (1) القدرة المؤسسية والميدانية للجهاز الإرشادي، (2) التخطيط الإستراتيجي ودعم الإدارة العليا للجودة في الإرشاد الزراعي، (3) الترتيبات الإدارية بالجهاز الإرشادي، (4) ثقافة وكفاءة الاتصالات المؤسسية للجهاز الإرشادي، وأخيراً (5) قدرات العاملين بالجهاز الإرشادي، وتتضمن 67 معيار موزعة على المحاور سألها الذكر. ولتحقيق الصدق الظاهري تم عرض المقياس على مجموعة من المحكمين لإبداء الرأي حول مناسبة العناصر الفرعية والعبارات التي تعكسها، وقد أسفرت نتيجة التحكيم عن التوصل إلى تصميم مبدئي للمقياس والعناصر الفرعية لوحدها ووصل عدد المعايير (العبارات) إلى 66 معيار. ولتحقيق هدف الدراسة تم اختيار العاملين بالإدارة المركزية للإرشاد الزراعي، حيث بلغ حجم العينة 32 مبحوثاً يمثلون 58.2% من جملة الزراعيين العاملين بالإدارة المركزية للإرشاد الزراعي (55 مهندساً زراعياً). وقد تم جمع البيانات الميدانية خلال شهري مارس وأبريل عام 2016. وتم استخدام التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، ومعامل الارتباط البسيط، واختبارات الصدق والثبات في عرض النتائج. وقد بلغت قيمة معامل ثبات المقياس (ألفا كرونباخ) 0.971، كما بلغت قيمة معامل الصدق الذاتي 0.985، ومعامل الصدق الإحصائي 0.986 وهي معاملات صدق مناسبة لتطبيق المقياس. وبعد تصحيح وحدات المقياس إما بالحذف أو التعديل بلغ عدد المعايير (العبارات) المعبرة عن المقياس 66 عبارة منها 12 معيار تمثل القدرة المؤسسية والميدانية للجهاز الإرشادي، 9 لمحور التخطيط الإستراتيجي ودعم الإدارة العليا للجودة في الإرشاد الزراعي، 16 لمحور الترتيبات الإدارية بالجهاز الإرشادي، 16 لمحور ثقافة وكفاءة الاتصالات المؤسسية للجهاز الإرشادي، وأخيراً 13 معيار لمحور قدرات العاملين بالجهاز الإرشادي.

الكلمات الدالة: معايير، الإدارة، ضمان الجودة، الإرشاد الزراعي، مصر.

#### المقدمة

لخصائص السلعة أو الخدمة التي تلبي توقعات العميل، كما يمكن تعريفها على أنها القدرة على تحقيق طلبات المستهلك بالشكل الذي يتفق مع توقعاته ويحقق رضاه التام عن الخدمة التي تقدم له (القحطاني، 1993، ص 11). أما من وجهة نظر العقيلي (2001، ص 31) فالجودة هي أسلوب للإدارة يعطي كل شخص في المؤسسة المسؤولة عن تقديم الجودة للعميل النهائي وقد وصف الجودة بأنها التوافق مع الغرض. وتعرف الجودة لغة في معجم الوسيط من كلمة أجاد أي أتى بالجيد من قول أو عمل، وجاد الشيء صيره جيداً، والجيد غالباً يكون نقيض الرديء. وعرفها الهادي (2013، ص 249) 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. وتعتبر الجودة من أبرز المفاهيم الإدارية التي تعمل على إحداث تغييرات جذرية في أسلوب عمل المؤسسة وفي فلسفتها وأهدافها، بهدف إجراء تحسينات شاملة في جميع مراحل العمل بالشكل الذي يتفق مع المواصفات المحددة والمتفقة مع رغبات العملاء في سبيل الوصول ليس فقط إلى إرضاء العملاء أو إسعادهم وإنما إلى إبهارهم (سليم، 2009، ص 99).

كما أن تطور مفهوم الجودة وبلورة أفكاره لم يأت دفعة واحدة بل استلزم ردياً من الزمن، وكان نتيجة لإضافات علمية كبيرة على المستويين الفكري والتطبيقي، وتميز أغلب الأدبيات الإدارية بين أربع مراحل تاريخية لتطور الجودة إذ توجت المرحلة الأخيرة بإدارة الجودة الشاملة وذلك من خلال ما يلي (حمزاوي، 2003، ص 10، وبين عيشاوي، 2006: 9-10): (1) المرحلة الأولى: مرحلة فحص الجودة (Quality inspection stage): وهي نظام يستعمل لاكتشاف الأخطاء في المنتجات ثم تصحيحها، (2) المرحلة الثانية: مرحلة مراقبة الجودة (Quality control stage): وفي ظل هذا النظام تعتمد الأساليب الإحصائية لأداء أنشطة مراقبة الجودة والتحقق من مطابقة المنتج أو الخدمة لمعايير الجودة، (3) المرحلة الثالثة: مرحلة ضمان الجودة (Quality assurance stage): وفي هذه المرحلة يتم الانتقال من جودة المنتج أو الخدمة إلى جودة النظام، والأساس في ذلك منع وقوع الخطأ، (4) المرحلة الرابعة: مرحلة إدارة الجودة الشاملة (Total quality management stage): وهي نظام شامل للقيادة والتشغيل للمؤسسة يعتمد على مشاركة جميع العاملين، والموردين والعملاء من أجل التحسين المستمر للجودة.

تواجه المنظمات سواء في القطاع العام أو القطاع الخاص موجه من التحديات أهمها المنافسة الحادة ويزيد من حدة هذا التحدي التغيير في سلوك المستهلك الذي بدأ ينظر للجودة كمعيار أساسي لإختيار المنتج أو الخدمة بغض النظر عن مصدر تلك الخدمة أو المنتج (العرب، 1429هـ: ص 4).

ويعتبر الإرشاد الزراعي دعامة أساسية للبحث والتطوير، ولكن لسوء الحظ يسود في العديد من البلدان النامية مفهوم مغلوطن عن الإرشاد الزراعي، يعزى إلى ضعف مجموعات الضغط الداعمة للإرشاد وإلى ضعف التأسيس التنظيمي الأولي له وإلى ضعف الثقة والصلة بين منظمات البحث والإرشاد وإلى ضعف فرص التطور الوظيفي للعاملين بالإرشاد، هذا بالإضافة إلى العديد من التطورات في السياق العالمي والتي تستدعي إصلاح الإرشاد الزراعي مثل العولمة وتحرير الأسواق والخصخصة والتعددية واللامركزية والتفويض وغيرها من التطورات التي تفرض ضرورة توافر فرص تعلم جديدة للزراع، والنظر بعين الاعتبار لهذه التطورات في إطار ثورة تكنولوجيا المعلومات، يجعلنا نعيد النظر في البات عمل الإرشاد الزراعي (Qamar, 2005: p. vii).

ويلقى مفهوم ضمان الجودة هذه الأيام قبولاً في مؤسسات التعليم لأنها تشجع على التنافس في استقطاب الطلاب (الزبائن أو المستهلكين الأساسيين) إضافة إلى ذوي الاهتمام الخارجي (أرباب العمل والتوظيف، والحكومة، ومقومي الجودة والسلطات الممثلة لها) فهم ينظرون لوجود أساليب مؤسسية للجودة (الصرابرة والعساف، 2008: ص 4). وأكدت معظم الدراسات أن تطبيق معايير ضمان الجودة له انعكاسات إيجابية على أداء المنظمات التي تطبقها، وذلك من خلال زيادة الإنتاجية، وتحسين معدل الربحية، وانخفاض التكاليف، وتحسين الأداء الحالي وتحسين علاقات الموظفين، وارتفاع مستويات الرضا الوظيفي لديهم، وبوجود المؤشرات التي تبين جدوى ضمان الجودة ازدادت أهميتها، وازدادت سرعة إنتشارها (Buter 1995-1996; Rao, 1996).

ويرى Crosby أن الجودة هي المطابقة للمتطلبات والمواصفات، وعرّفها Juran على أنها الجودة هي الملائمة للإستعمال. وعرّفها Taguchi على أنها تقادي الخسارة التي يسببها المنتج للمجتمع بعد توصيله للمستهلك، ويتضمن ذلك الفشل في تلبية توقعات العميل، والآثار الجانبية للمنتج، أما Deming فيعرفها على أنها أن ترضي حاجات العميل الحالية والمستقبلية، وعرّفها Figenbaum على أنها المزيج الكلي

الزراعي (يبلغ عدد العاملين بالإدارة المركزية للإرشاد الزراعي نحو 126 فرداً منهم نحو 55 فرداً فقد من المهندسين الزراعيين والبقية يتبعون الإدارات المعاونة والعمالة والسائقين). ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم استمارة استبيان تم جمعها بالمقابلة الشخصية تضمنت العديد من الأسئلة المعبرة عن معايير إدارة الجودة الشاملة في الجهاز الإرشادي، وقد تم إجراء اختبار مبدئي للاستمارة على 5 محوئين بمجتمع الدراسة، وذلك لتصحيح وحدات الاستمارة إما بالحذف أو التعديل أو بإضافة وحدات أخرى تحقق انسجام الاستمارة، وعقب وضع الاستمارة في صورتها النهائية بدأت مرحلة جمع البيانات، وقد تم جمع البيانات الميدانية خلال شهري مارس وأبريل 2016.

#### أدوات التحليل الإحصائي

تم استخدام التكرارات والنسب المئوية، والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري، ومعامل الارتباط البسيط لـ "بيرسون"، بالإضافة إلى معامل ألفا كرونباخ للتحقق من ثبات وصدق صلاحية المقياس.

#### إعداد المعايير

لقد مر المقياس المقترح بعدد من الخطوات الواردة بالأطر النظرية الخاصة ببناء المقاييس الاجتماعية، حتى يمكن التحقق من صدق وصلاحية وثبات بنوده، وذلك بغرض التحقق من صلاحية كمعايير لجودة المنظمة في الإرشاد الزراعي، تلك الخطوات يمكن عرضها على النحو التالي:

#### إعداد الصورة الأولية للمعايير

أعدت الصورة الأولية للمعايير بصياغة قائمة مكونة من (67) عبارة افترضت الدراسة أنه يمكن اعتبارها معاييراً للجودة في منظمة الإرشاد الزراعي وذلك استناداً للإطار النظري المتعلق بالإصلاحات المؤسسية وجودة التنظيم في المنظمات الخدمية (على سبيل المثال زين الدين، 1996؛ حمود، 2000؛ الصوفي، 2004؛ السامرائي، 2007؛ الجبوري، 2010؛ إدريس، وآخرون، 2012؛ قادة، 2012؛ Rao، 1996؛ Buter، 1995-1996؛ Blackmur، 2004؛ Qamar، 2005؛ Kenyon، 2015) وروعي في اختيار هذه المعايير ملائمة محتواها لقياس أبعاد ضمان الجودة في منظمة الإرشاد الزراعي وفقاً لطبيعته الخاصة كجهاز تعليمي غير رسمي.

#### الصدق الظاهري للمقياس

للتحقق من الصدق الظاهري للمقياس تم عرض المقياس في صورته الأولية (67 معيار) على عدد من الخبراء المتخصصين في الإرشاد الزراعي (3 خبراء من جامعات القاهرة والاسكندرية والأهر)، وقد طلب من المحكمين إبداء آرائهم في درجة وضوح المعايير وملائمتها لتحقيق هدف الدراسة، وكذلك إمكانية حذف أو إضافة أو إعادة صياغة أي منها، وقد تم الأخذ في الاعتبار كافة الملاحظات التي وردت من المحكمين وكذلك اعتماد العبارات التي حظيت بقبول جميع المحكمين. وقد بلغ عدد معايير المقياس بعد تحقيق شرط الصدق الظاهري 66 معياراً، تضمن البعد الأول "القدرة المؤسسية والميدانية للجهاز الإرشادي" 12 معياراً تمثل نحو 18.2% من إجمالي معايير المقياس، وقد بلغ عدد معايير البعد الثاني "التخطيط الإستراتيجي ودعم الإدارة العليا للجودة في الإرشاد الزراعي" نحو 9 معايير تمثل 13.6%، بينما اشتمل كل من البعد الثالث "الترتيبات الإدارية بالجهاز الإرشادي" والبعد الرابع "ثقافة وكفاءة الاتصالات المؤسسية للجهاز الإرشادي" على 16 معيار تمثل نحو 24.2% لكل منهما، في حين حصل البعد الخامس "" على 13 معيار تمثل نحو 19.7% من إجمالي معايير المقياس كما هو موضح بجداول رقم (1).

جدول 1. عدد ونسبة المعايير في كل بعد من أبعاد ضمان الجودة المنظمة في الإرشاد الزراعي بصيغتها الأولية وبعد تحقيق الصدق الظاهري لها				
أبعاد المقياس	الصورة الأولية		بعد تحقيق الصدق الظاهري	
	عدد المعايير	%	عدد المعايير	%
البعد الأول: القدرة المؤسسية والميدانية للجهاز الإرشادي	12	17.91	12	18.18
البعد الثاني: التخطيط الإستراتيجي ودعم الإدارة العليا للجودة في الإرشاد الزراعي	9	13.64	9	13.64
البعد الثالث: الترتيبات الإدارية بالجهاز الإرشادي	18	26.87	16	24.24
البعد الرابع: ثقافة وكفاءة الاتصالات المؤسسية للجهاز الإرشادي	16	23.88	16	24.24
البعد الخامس: قدرات العاملين بالجهاز الإرشادي	9	13.43	13	19.70
المقياس الكلي	67	100	66	100

معيار، وتم تطبيق المرحلة التجريبية للمقياس على 5 محوئين، بتكويد استجابات المحوئين على العبارات المكونة للمقياس بحيث ينال المبحوث (5) درجات في حالة "مناسب جداً"، (4) درجات في حالة "مناسب"،

وهناك ثلاثة أشكال للجودة في المنظمات هي (Kenyon and organization's quality) (Sen, 2015: p. 52) 1) جودة المنظمة وهي الجودة المتعلقة ببيئة المنظمة وثقافتها والإمكانيات المادية والبشرية المتاحة بها، 2) جودة الإدارة (management quality) وهي الجودة المتعلقة بالإدارة والتشغيل أو ما يمكن تسميته بإدارة الجودة أو العمليات وأخيراً 3) جودة الخدمات (service quality) وهي المتعلقة بجودة الخدمة أو المنتج النهائي الذي تقدمه هذه المنظمة.

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. وتتضمن مجالات الإصلاح المؤسسي في منظمة الإرشاد ما يلي (Qamar, 2005: 26): (1) الهيكل التنظيمي القائم، (2) الروابط التشغيلية مع المؤسسات المعنية، (3) المهام والصلاحات الحالية، (4) الموارد البشرية، (5) المنشآت المادية، (6) الميزانية التشغيلية. ويعتبر الجهاز الإرشاد الزراعي في مصر مرشحاً للإصلاح وإعادة الهيكلة في جميع جوانبه المتعلقة بالسياسات والهيكل التنظيمي والتمويل والتوظيف والعمل الميداني وفقاً لما أقره العاملون بالإرشاد الزراعي على المستوى المركزي باستخدام إطار العمل لتحديد حاجة الجهاز الإرشادي إلى الإصلاح (Abdel-Ghany and Diab, 2013: 148).

وبناءً عليه فإن الجهاز الإرشادي يمكنه الاستفادة بمميزات ضمان الجودة لرفع كفاءة الأداء الإرشادي مما يعني 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، كما أن تطبيق معايير ضمان الجودة في الإرشاد الزراعي يؤدي إلى أداء المهام الإرشادية بطريقة أكثر فعالية ومرضية لطموحات ورغبات الزراع المستهدفين. ويعد تحقيق جودة المنظمة هي الخطوة الأولى والسابقة لتحقيق كل من جودة الإدارة وجودة الخدمة، وينفس الوقت قبل البدء في تطبيق ضمان الجودة لابد من صياغة المعايير التي تتناسب مع طبيعة عمل الجهاز الإرشادي كجهاز تعليمي غير رسمي.

ومن العرض السابق نخلص إلى أن للجودة ثلاثة مستويات أولها متعلق بجودة المنظمة وثانيها متعلق بجودة الإدارة وثالثها متعلق بجودة الخدمة التي تقدمها، والبحث الحالي يركز على المستوى الأول فقط وهو جودة المنظمة بهدف محاولة تصميم مقياساً كمياً لمعايير لضمان الجودة في منظمة الإرشاد الزراعي في مصر، والذي يمكن أن يطلق عليه اختصاراً ORGAQUALEX والمشتقة من عبارة ORGAnization's QUALity in EXtension، بحيث تتوافر له دلالات ثبات وصدق مقبولة، ويمكن تطبيقها عند الرغبة في تطبيق منهج ضمان الجودة في منظمة الإرشاد الزراعي في مصر أو في الدول المشابهة.

#### الطريقة البحثية

##### منهج الدراسة

اعتمدت الدراسة على منهج المسح الاجتماعي بالعينة للتعرف على درجة مناسبة المعايير المقترحة لقياس أبعاد جودة المنظمة في الإرشاد الزراعي كمدخل لتطوير وإعادة الهيكلة، كما اعتمدت على المنهج الكمي في محاولة لتكميم الظاهرة موضع البحث.

##### عينة الدراسة

تم اختيار العاملين بالإدارة المركزية للإرشاد الزراعي للتحقق من صدق وثبات بنود المقياس المقترح، وقد بلغ حجم العينة 32 مبحوث يمثلون نحو 58.2% من الزراعيين العاملين بالإدارة المركزية للإرشاد

المصدر: بيانات الدراسة

##### المرحلة التجريبية للمقياس:

تم إجراء المرحلة التجريبية للمقياس للتعرف على مدى الاتساق الداخلي للمعايير التي انتهت إليها الصورة الأولية للمقياس وعددها (66)

عاليًا تسهم أكثر من غيرها في قياس درجة الجودة المؤسسية بأبعادها الخمسة السالفة الذكر.

وباستخراج معاملات الارتباط، تم اعتماد جميع عبارات المقياس نظرًا لمعنوية معاملات ارتباط 63 معيار منها على المستوى الاحتمالي 0.01 و 3 معايير على المستوى الاحتمالي 0.05 على النحو الموضح بالجدول رقم (2).

جدول 2. معاملات ارتباط الوحدات الأولية لمعايير ضمان جودة المنظمة في الجهاز الإرشادي مع الدرجة الكلية للمقياس

أبعاد المقياس	رقم المعيار	معامل الارتباط	رقم المعيار	معامل الارتباط	رقم المعيار	معامل الارتباط	رقم المعيار	معامل الارتباط
البعد الأول: القدرة المؤسسية والميدانية للجهاز الإرشادي	1	0.709	2	0.804	3	0.533	4	0.920
	5	0.872	6	0.620	7	0.716	8	0.809
	9	0.751	10	0.858	11	0.875	12	0.723
البعد الثاني: التخطيط الاستراتيجي ودعم الإدارة العليا للجودة في الإرشاد الزراعي	13	0.858	14	0.782	15	0.617	16	0.820
	17	0.496	18	0.805	19	0.722	20	0.858
	21	0.606	22	0.646	23	0.862	24	0.844
البعد الثالث: الترتيبات الإدارية بالجهاز الإرشادي	26	0.875	27	0.876	28	0.796	29	0.796
	30	0.868	31	0.796	32	0.809	33	0.751
	34	0.858	35	0.875	36	0.876	37	0.753
البعد الرابع: ثقافة وكفاءة الاتصالات المؤسسية للجهاز الإرشادي	38	0.691	39	0.722	40	0.798	41	0.711
	42	0.709	43	0.803	44	0.835	45	0.796
	46	0.868	47	0.796	48	0.809	49	0.751
البعد الخامس: قدرات العاملين بالجهاز الإرشادي	50	0.858	51	0.875	52	0.876	53	0.876
	54	0.914	55	0.628	56	0.872	57	0.655
	58	0.550	59	0.642	60	0.620	61	0.792
	62	0.625	63	0.741	64	0.480	65	0.562
	66	0.583	××	××	××	××	××	××

المصدر: عينة الدراسة \* معنوي على مستوى 0.05 \*\* معنوي على مستوى 0.01

المقياس. وبحساب معامل الصدق الذاتي للمقياس محل الدراسة بلغت قيمته 0.985 وهو معامل صدق مرتفع، كما تشير النتائج الواردة بالجدول رقم (3) إلى ارتفاع معاملات الصدق الذاتي لجميع المكونات الفرعية للمقياس، حيث تراوحت بين 0.953 و 0.981 وجميعها معاملات صدق مرتفعة للمقياس.

#### الصدق الإحصائي

تم قياس معامل الصدق الإحصائي علي طبقاً لما قام به (ريحان ويحيى، 2005، ص 178) نقلاً عن "وارن" وفقاً للمعادلة التالية:

$$r_{ص} = \frac{1}{n-1} + r$$

حيث:-

معامل الصدق  $r_{ص}$   
متوسط معاملات ارتباط المكونات مع الدرجة الكلية للمقياس  $r$   
عدد مكونات المقياس  $n$   
وقد بلغ معامل صدق المقياس وفقاً لهذه المعادلة 0.986 وهي قيمة مرتفعة، ومن ثم يمكن القول أن المقياس صادقاً إحصائياً.

#### صدق المحتوى

أمكن قياس معاملات صدق المحتوى بنفس المعادلة المتبعة في قياس "الصدق الإحصائي"، حيث تم قياس كل مكون من المكونات الخمسة علي حدة. وقد تراوحت معاملات صدق مكونات المقياس بين 0.960 و 0.986 علي النحو الموضح بالجدول رقم (3).

جدول 3. نتائج التحليل الإحصائي للوحدات (المعايير) التي استوفت شروط تكوين مقياس معايير ضمان الجودة المنظمة في الإرشاد الزراعي

المكونات الفرعية للمقياس	عدد المعايير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل (الفا كرونباخ)	معامل الصدق الذاتي	معامل الصدق الإحصائي
البعد الأول: القدرة المؤسسية والميدانية للجهاز الإرشادي	12	53.68	7.21	0.950	0.975	0.975
البعد الثاني: التخطيط الاستراتيجي ودعم الإدارة العليا للجودة في الإرشاد	9	37.77	6.45	0.930	0.964	0.960
البعد الثالث: الترتيبات الإدارية بالجهاز الإرشادي	16	72.05	9.72	0.963	0.981	0.986
البعد الرابع: ثقافة وكفاءة الاتصالات المؤسسية للجهاز الإرشادي	16	71.32	9.54	0.963	0.981	0.984
البعد الخامس: قدرات العاملين بالجهاز الإرشادي	13	54.86	9.11	0.909	0.953	0.963
المقياس الكلي	66	218.36	30.94	0.971	0.985	0.986

المصدر: عينة الدراسة

#### النتائج الخاصة بالاتساق الداخلي لمكونات المقياس

ويطلق أحياناً علي الاتساق الداخلي لمكونات المقياس "الصدق التكويني" ويقاس الاتساق الداخلي بمدى اتساق الجزء مع الكل في نتيجة المقياس (خيري، 1970، ص 414). وقد أمكن تحقيق الاتساق الداخلي لعبارات المقياس في هذه الدراسة من خلال ثلاثة محاور هي:

#### المحور الأول

اتساق كل عبارة من عبارات المقياس (66 عبارة) مع الدرجة الكلية للمقياس، حيث أوضحت النتائج الواردة بالجدول رقم (4) أن هناك (63) عبارة ذات ارتباط معنوي مع المجموع الكلي للمقياس علي مستوى 0.01، بينما هناك (3) عبارات ذات ارتباط معنوي علي مستوى 0.05.

جدول 4. معاملات ارتباط وحدات المقياس مع الدرجة الكلية لمعايير ضمان الجودة في منظمة الإرشاد الزراعي ومتوسطاتها الحسابية وانحرافاتها المعيارية

م	المعيار	معامل الارتباط	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	البعد الأول: القدرة المؤسسية والميدانية للجهاز الإرشادي	** 0.709	4.59	0.73
2	كفاية عدد المراكز الإرشادية الزراعية	** 0.804	4.36	0.85
3	ملائمة تجهيزات المراكز الإرشادية الزراعية لتنفيذ الأنشطة الإرشادية	* 0.533	4.50	0.60
4	توافر وسائل نقل ومواصلات مناسبة للعاملين بالإرشاد	** 0.920	4.59	0.67
5	كفاية أعداد المرشدين الزراعيين على مستوى القرى	** 0.872	4.18	0.91
6	كفاية أعداد أخصائيو المواد الزراعية على مستوى المراكز	** 0.620	4.55	0.74
7	مناسبة المساحة الزراعية المسنول عنها كل مرشد زراعي	** 0.716	4.50	0.67
8	مناسبة عدد المستهدفين المسنول عنهم كل مرشد زراعي	** 0.809	4.41	0.80
9	كفاية عدد الأنشطة الإرشادية المقدمة للمستهدفين	** 0.751	4.50	0.67
10	التوزيع المناسب للأنشطة الإرشادية على القرى المستهدفة	** 0.858	4.55	0.74
11	حدثة أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصال المستخدمة في العمل الإرشادي	** 0.875	4.32	0.95
12	كفاية الموارد المالية المخصصة للجهاز الإرشادي	** 0.723	4.64	0.58
13	كفاية الموارد المالية المخصصة للأنشطة الميدانية	** 0.858	4.55	0.74
14	البعد الثاني: التخطيط الاستراتيجي ودعم الإدارة العليا للجودة في الإرشاد الزراعي	** 0.782	4.18	0.85
15	وجود سياسة عامة للإرشاد الزراعي في الدولة	** 0.617	4.05	0.79
16	وجود رؤية واضحة للجهاز الإرشادي خلال العقد القادم	** 0.820	4.00	0.93
17	وجود رسالة دقيقة للجهاز الإرشادي خلال العقد القادم	* 0.496	4.18	0.96
18	وجود خطط تنفيذية لتحقيق أهداف الإرشاد الزراعي	** 0.805	4.09	1.15
19	كفاءة المدراء فيما يتعلق بإدارة الجودة	** 0.722	3.77	1.02
20	إهتمام المدراء بالتنسيق بين الأقسام والإدارات المختلفة	** 0.858	4.55	0.74
21	التزام المدراء بفكر إدارة الجودة	** 0.606	4.41	0.80
22	إلتزام الإدارة بتوفير الإمكانيات والوقت لتحسين جودة الخدمات الإرشادية	** 0.733	4.55	0.74
23	البعد الثالث: الترتيبات الإدارية للجهاز الإرشادي	** 0.646	4.50	0.91
24	سرعة توصيل القرارات داخل الهيكل التنظيمي للجهاز الإرشادي	** 0.862	4.27	1.16
25	سهولة الإجراءات الإدارية داخل الجهاز الإرشادي	** 0.844	4.50	0.74
26	الإعتماد في الترقية على جودة أداء مهام العمل	** 0.875	4.27	0.94
27	إتخاذ الإدارة للقرارات بناءً على فهم ظروف العاملين بالإرشاد	** 0.876	4.50	0.67
28	مراعاة الإدارة للجهات المنافسة كالإرشاد الخاص عند التخطيط	** 0.796	4.68	0.48
29	إلتزام الإدارة بعلاج المشاكل من جذورها وليس أعراض المشاكل	** 0.796	4.68	0.48
30	ملائمة المناهج الإرشادية المستخدمة في تقديم الخدمات الإرشادية	** 0.868	4.50	0.80
31	30 ملائمة النماذج أو الطرق الإرشادية المستخدمة لفئات المستهدفين	** 0.796	4.68	0.48
32	31 اللامركزية في تخطيط وتنفيذ البرامج الإرشادية بالجهاز الإرشادي	** 0.809	4.41	0.80
33	تشجيع السياسة الإرشادية للقطاع الخاص على المشاركة في تقديم الخدمة	** 0.751	4.50	0.67
34	تشجيع السياسة الإرشادية لمنظمات المزارعين على المشاركة في تقديم الخدمة	** 0.858	4.55	0.74
35	34 الرضا الوظيفي للعاملين بالجهاز الإرشادي	** 0.875	4.32	0.95
36	35 خلو الجهاز الإرشادي من الصراع الوظيفي بين العاملين على كافة المستويات	** 0.876	4.50	0.67
37	36 الإلتزام على شروط محددة وموضوعية لتوظيف العاملين	** 0.753	4.64	0.49
38	37 الإلتزام على شروط محددة وموضوعية لترقية العاملين	** 0.691	4.64	0.49
39	البعد الرابع: ثقافة وكفاءة الإتصالات المؤسسية للجهاز الإرشادي	** 0.722	4.18	1.10
40	38 وصول رؤية ورسالة الجهاز الإرشادي للعاملين في كافة المستويات	** 0.798	4.45	0.60
41	39 وضوح أهداف الجهاز الإرشادي لدى العاملين في كافة المستويات	** 0.711	4.27	0.83
42	40 سيادة العلاقات الاجتماعية خارج نطاق العمل بين العاملين بالجهاز الإرشادي	** 0.709	4.36	0.73
43	41 إهتمام جميع العاملين بالجهاز الإرشادي بالعمل الجماعي	** 0.803	4.36	0.79
44	42 إدراك العاملين في كافة المستويات أن هدفهم الأساسي هو خدمة المستهدفين	** 0.835	4.68	0.48
45	43 إدراك العاملين في كافة المستويات بأن جودة الخدمة هي الضامن للإستمرار	** 0.796	4.50	0.80
46	44 إستعداد جميع العاملين لقبول مقترحات التطوير والتحسين	** 0.868	4.68	0.48
47	45 شعور العاملين بالإرشاد في كافة المستويات بالإنتماء لمكان عملهم	** 0.796	4.41	0.80
48	46 غيبة العاملين في تقديم الخدمة الإرشادية بصورة كاملة وصحيحة بإستمرار	** 0.809	4.50	0.67
49	47 المشاركة مع مؤسسات التعليم الزراعي العالي	** 0.751	4.55	0.74
50	48 المشاركة مع مؤسسات التعليم الزراعي الثانوي (الفني)	** 0.858	4.32	0.95
51	49 المشاركة مع مؤسسات البحث العلمي الزراعي	** 0.875	4.50	0.67
52	50 المشاركة مع القطاع الخاص الزراعي	** 0.876	4.50	0.67
53	51 المشاركة مع منظمات المجتمع المدني المهتمة بالزراعة وتعليم الكبار	** 0.876	4.50	0.67
54	52 المشاركة مع المؤسسات الأخرى العاملة في الريف (الصحة، البريد، الإتصالات، ..)	** 0.876	4.64	0.49
55	53 المشاركة مع المؤسسات والأجهزة الإرشادية الدولية	** 0.914	3.64	1.79
56	البعد الخامس: قدرات العاملين بالجهاز الإرشادي	** 0.628	4.05	1.36
57	54 مهارات تطوير البرامج الإرشادية (التخطيط - التنفيذ - التقييم)	** 0.872	3.86	1.32
58	55 القدرة على التحدث والإنصات للتواصل مع المستهدفين	** 0.655	4.18	0.80
59	56 القدرة على فهم وكتابة التقارير	** 0.550	4.09	0.87
60	57 الثقة بالنفس	** 0.642	4.09	0.97
61	58 القدرة على العمل الجماعي	** 0.620	4.55	0.74
62	59 القدرة على الإقناع	** 0.792	4.45	0.86
63	60 القدرة على تحفيز المستهدفين	** 0.625	4.64	0.58
64	61 قوة الشخصية	** 0.741	4.36	0.85
65	62 مهارات تشخيص وحل المشكلات	* 0.480	4.55	0.60
66	63 القدرة على استخدام الطرق والمعينات الإرشادية	** 0.562	4.36	0.79
67	64 القدرة على إستخدام تكنولوجيا الإتصال والمعلومات	** 0.583	4.05	0.95
68	65 القدرة على إستخلاص وتحليل المعلومات من التقارير			
69	66 المهارات الإدارية في مجال العمل الإرشادي			

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي \* معنوي عند مستوى 0.05 \*\* معنوي عند مستوى 0.01

عدد 63 معيار في حين حصلت 3 معايير فقط على معاملات ارتباط معنوية على مستوى 0.05. وهو ما يشير إلى درجة عالية من الاتساق الداخلي للمعايير المقترحة مع أبعاد ضمان جودة المنظمة في الإرشاد الزراعي.

**المحور الثاني**  
اتساق كل معيار مع درجة المكون الفرعي الذي تنتمي إليه، حيث أوضحت النتائج الواردة بالجدول رقم (5) أن معاملات الارتباط بين كل عبارة والدرجة الكلية للمعيار الذي تنتمي إليه معنوية على مستوى 0.01

**جدول 5. معاملات ارتباط وحدات المكونات الفرعية النهائية لمعايير ضمان جودة المنظمة في الإرشاد الزراعي مع الدرجة الكلية لهذه المكونات الفرعية**

أبعاد المقياس	رقم المعيار	معامل الارتباط	رقم المعيار	معامل الارتباط	رقم المعيار	معامل الارتباط	رقم المعيار	معامل الارتباط
البعد الأول: القدرة المؤسسية والميدانية للجهاز الإرشادي	1	**0.775	2	**0.884	3	**0.646	4	**0.903
	5	**0.875	6	**0.678	7	**0.770	8	**0.853
	9	**0.780	10	**0.812	11	**0.902	12	**0.755
البعد الثاني: التخطيط الإستراتيجي ودعم الإدارة العليا للجودة في الإرشاد	13	**0.857	14	**0.891	15	**0.726	16	**0.861
	17	**0.685	18	**0.920	19	**0.845	20	**0.857
	21	**0.603	22	**0.719	23	**0.630	24	**0.859
البعد الثالث: الترتيبات الإدارية بالجهاز الإرشادي	26	**0.894	27	**0.870	28	**0.825	29	**0.825
	30	**0.889	31	**0.825	32	**0.846	33	**0.797
	34	**0.865	35	**0.884	36	**0.870	37	**0.799
البعد الرابع: ثقافة وكفاءة الاتصالات المؤسسية للجهاز الإرشادي	38	**0.745	39	**0.784	40	**0.758	41	**0.710
	42	**0.761	43	**0.827	44	**0.856	45	**0.829
	46	**0.905	47	**0.829	48	**0.872	49	**0.805
البعد الخامس: قدرات العاملين بالجهاز الإرشادي	50	**0.798	51	**0.848	52	**0.894	53	**0.894
	54	**0.950	55	**0.691	56	**0.913	57	**0.740
	58	**0.688	59	**0.787	60	**0.549	61	**0.849
	62	**0.754	63	**0.796	64	**0.488	65	**0.424
	66	**0.474	××	××	××	××	××	××

المصدر: عينة الدراسة \* معنوي على مستوى 0.05 \*\* معنوي على مستوى 0.01

**المحور الثالث**  
للمقياس كانت ذات ارتباط معنوي على مستوى 0.01 مع الدرجة الكلية للمقياس. وتعد هذه النتائج مؤشراً جيداً للاتساق الداخلي لجميع أجزاء المقياس.

إتساق الدرجة الكلية لكل مكون فرعي مع الدرجة الكلية للمقياس، وقد أوضحت النتائج الواردة بالجدول رقم (6) أن جميع المكونات الخمسة

**جدول 6. معاملات الارتباط البينية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمكونات الفرعية الخمسة لمقياس ضمان جودة المنظمة في الإرشاد الزراعي**

أبعاد المقياس	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	المقياس الكلي
البعد الأول: القدرة المؤسسية والميدانية للجهاز الإرشادي	1					218.36
البعد الثاني: التخطيط الإستراتيجي ودعم الإدارة العليا للجودة في الإرشاد	**0.787	1				30.94
البعد الثالث: الترتيبات الإدارية بالجهاز الإرشادي	**0.950	**0.867	1			9.11
البعد الرابع: ثقافة وكفاءة الاتصالات المؤسسية للجهاز الإرشادي	**0.960	**0.799	**0.978	1		9.54
البعد الخامس: قدرات العاملين بالجهاز الإرشادي	**0.882	**0.796	**0.909	**0.949	1	7.21
المقياس الكلي	**0.956	**0.899	**0.984	**0.977	**0.952	53.68
المتوسط الحسابي	53.68	37.77	72.05	71.32	54.86	30.94
الانحراف المعياري	7.21	6.45	9.72	9.54	9.11	30.94

المصدر: عينة الدراسة \*\* معنوي على مستوى 0.01

ارتباط متوسط إلى قوي بين مكونات المقياس الرئيسية وإجمالي تلك المكونات. وفيما يخص اختبار الثبات، فقد اجتاز المقياس اختبار ألفا كرونباخ بقيم مقبولة إحصائياً، وفيما يتعلق باختبارات الصدق فقد اجتاز المقياس أيضاً اختبارات الصدق الذاتي، والصدق الإحصائي، وصدق المحتوى.

**النتائج الخاصة بتحليل وحدات المقياس**

ويقصد بتحليل الوحدات التأكد من مدى قدرة العبارات على تحقيق أهداف المقياس (يحيى، 2005، ص 152، وسلام، 1987، ص 7، وخيري، 1970، ص 443) وقد أمكن تحقيق ذلك من خلال:

ولذا فيمكن القول بأن المقياس يمكن اختباره عن طريق التجريب، ووحدة المقياس قابلة للجمع، ويتضمن المقياس الحصول على قيم مستمرة لضمان الجودة في منظمة الإرشاد الزراعي، ويتضمن المقياس وصفاً لمعايير ضمان جودة المنظمة في الإرشاد الزراعي بصورة كمية، وختاماً يمكن القول بأن المقياس قابل للتطبيق على أجهزة الإرشاد الزراعي.

1 – أن تكون العلاقة فيما بين الوحدات المكونة للمقياس خطية، وهو ما أمكن تحقيقه من خلال ارتفاع معامل صدق المقياس الكلي ولكل وحدة على حدة.

2 – أن تكون نسبة كبيرة (60% على الأقل) من معاملات الارتباط فيما بين عبارات المقياس وبعضها، وفيما بين العبارات وبعضها داخل كل مكون، وفيما بين المكونات وبعضها داخل المقياس الكلي ذات دلالات معنوية مرتفعة.

3 – تركز غالبية الانحرافات المعيارية لعبارات المقياس ولمكونات المقياس وللعبارات داخل كل مكون من هذه المكونات في فئات محدودة المدى.

4 – أن تكون العلاقة فيما بين العبارات، وفيما بين المكونات تتصرف بأنها متجانسة ولها نفس الاتجاه ويمكن تحقيق ذلك بأن تكون غالبية معاملات الارتباط البينية فيما بين العبارات وبعضها، وفيما بين المكونات وبعضها تقع في مدى ضيق نسبياً أو ضمن عدد محدود من الفئات.

**الخلاصة**

بناء على النتائج المتحصل عليها من الدراسة الحالية فقد تبين ارتفاع كل من الصدق الظاهري لبندود مقياس "معايير ضمان جودة المنظمة في الإرشاد الزراعي في مصر"، هذا بالإضافة إلى حصوله على درجة متقدمة من الإتساق الداخلي والتي أدت عدم استبعاد أي معيار من المعايير الناتجة من مرحلة الصدق الظاهري، وذلك بمعاملات ارتباط قوية في معظم المعايير، كما حصل المقياس المقترح أيضاً على معامل

يمكن استخدام بنود المقياس في تحديد الوضع الراهن لمدى توافر معايير ضمان جودة الإرشاد الزراعي على مستوى المنظمة بإمكانياتها المادية والبشرية وثقافتها حتى يمكن الوقوف على الإمكانيات المطلوب توفيرها من أجل تحقيق مستوى مقبول من معايير ضمان جودة المنظمة لتكون اللبنة الأولى في طريق صياغة معايير متقدمة عن ضمان جودة الإدارة وضمن جودة الخدمة في الإرشاد الزراعي.

## المراجع

إدريس، جعفر عبدالله موسى، أحمد عثمان إبراهيم أحمد، وعبدالرحمن بن عبدالله الأخر (2012). إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة على خدمات التعليم العالي من أجل التحسين المستمر وضمن جودة المخرجات والحصول لى الإعتدالية: دراسة حالة فرع جامعة الطائف بالخرمة. مجلة الأكاديمية الأمريكية العربية للعلوم والتكنولوجيا، المجلد 7 العدد 3، ص 39 - 62.

سلام، محمد شفيق (1987). نحو بناء مقياس لاتجاهات المهندسات الزراعيات للعمل في الإرشاد الزراعي، معهد بحوث الإرشاد الزراعي والتنمية الريفية، نشرة بحثية رقم 17، القاهرة. سليم، حسن مختار حسين (2009). إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، مكتبة بيروت، الطبعة الثانية، القاهرة. قادة، يزيد (2012). واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجزائرية: دراسة تطبيقية على متوسطات ولاية سعيدة، رسالة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية و التسيير و العلوم التجارية، جامعة أبي بكر بلقايد، الجزائر. يحيى، مجدى على (2005). تطوير مقياس للمشاركة الشعبية: تطبيق على البرنامج القومي للتنمية الريفية المتكاملة (شروق)، المجلة المصرية للاقتصاد الزراعي، مجلد 15، العدد 1.

- Abdel-Ghany, M. M. and A. M. Diab (2013). Reforming agricultural extension in Egypt from the viewpoint of central level extension employees. Arab Univ. J. Agric. Sci., 21(2): 143-154.
- Blackmur, Douglas (2004). Issues in higher education quality assurance. Australian Journal of Public Administration 63(2):105-116.
- Buter, D. (1995-1996) Comprehensive Survey on How Companies Improve performance through Quality Efforts: Common Features Contributing to Improved Performance: <http://www.Dbainc.com/dba2/library/survey/section>
- Kenyon, George N. and Kabir C. Sen (2015). The Perception of Quality: Mapping Product and Service Quality to Consumer Perceptions. Springer-Verlag London.
- Qamar, M. Kalim (2005). Modernizing National Agricultural Extension Systems: A practical Guide for Policy-makers of Developing Countries. Food and Agriculture Organization of the United Nations, Rome.
- Rao, A. (1996) Total Quality Management: A Cross-Functional Perspective, John Wiley and Sons, Inc., New York.

## Designing an Index for Criteria of the Organization's Quality Assurance in Agricultural Extension in Egypt (ORGAQUALEX)

Diab, A. M.

Department of Rural Sociology and Agricultural Extension, Faculty of Agriculture, Assiut University, The New Valley Branch, Egypt, Email: a.diab@aun.edu.eg

### ABSTRACT

The purpose of this study is to design and validate an index for the criteria of organizational quality assurance of the agricultural extension organization of Egypt (ORGAQUALEX), to be used in the case of implementing quality assurance standards in agricultural extension. By reviewing the available relevant literature concerning quality assurance in service organizations, five key dimensions could be considered as essential components of the proposed scale as follows: 1) institutional and field capacity of extension organization; 2) strategic planning and top management support for quality in agricultural extension; 3) administrative arrangements in extension; 4) culture and efficient of institutional communications in extension, and 5) capabilities of the extension personnel. Sixty-seven statements were concluded based on literature review, decreased to be 66 statements through face validity stage. In order to achieve the study objective, central level extension employees were selected to be the sample of the study, the sample size reached 32 respondents represent 58.2% of the total central level extension employees (55 employees). Data were collected during March and April 2016 through personal interviews using questionnaire form. Percentages, average, standard deviation, Pearson's correlation coefficient, and reliability and validity analysis tests were used for data presentation and analysis. Reliability coefficient (Cronbach's Alpha) was about 0.971, internal validity coefficient was 0.985 and statistical validity coefficient 0.986. By testing the internal validation using Pearson's correlation coefficient, the final version of the scale contains 66 statements divided represent the five components of the scale. 12 for the institutional and field capacity of extension organization; 9 for strategic planning and top management support for quality in agricultural extension; 16 for the administrative arrangements in extension; 16 for culture and efficient of institutional communications in extension, and 13 for capabilities of the extension personnel

**Keywords:** Standards, quality assurance, agricultural extension, validation, Egypt.

البناء، رياض رشاد (2006). إدارة الجودة في التعليم. المؤتمر التربوي العشرون: التعليم الإبتدائي جودة شاملة ورؤية جديدة. الجبوري، ميسر إبراهيم أحمد (2010). إدارة الجودة: جوانب نظرية وتجارب واقعية، معهد الإدارة العامة، الرياض، المملكة العربية السعودية. السامرائي، مهدي (2007). إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الإنتاجي والخدمي، دار جرير للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان. الصرايرة، خالد أحمد وليلى العساف (2008). إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي: بين النظرية والتطبيق. المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي، العدد 1. الصوفي، حمدان (2004). مفهوم الجودة ومقوماتها في الإسلام، الجودة في التعليم العالي، العدد الأول، غزة: الجامعة الإسلامية. العرب، عبد العزيز بن عبدالله (1429 هـ). الجودة الشاملة في إدارة المستشفيات: دراسة تطبيقية على المستشفيات الخاصة بمدينة جدة. كلية الاقتصاد والإدارة، جامعة الملك عبدالعزيز، المملكة العربية السعودية. العقيلي، عمر وصفي (2001). المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة، دار وائل، عمان، الأردن. القحطاني، سالم سعيد (1993). إدارة الجودة الكلية وإمكانية تطبيقها في القطاع الحكومي، مجلة الإدارة العامة، العدد 78. الهادي، شرف إبراهيم (2013). إدارة تغيير مؤسسات التعليم العالي العربي نحو جودة النوعية وتميز الأداء، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، المجلد 6، العدد 11، ص ص 243-305. بن عيشاوي، أحمد (2006). إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الخدمية، مجلة الباحث، عدد 4، ص ص 7 - 16. حمزاوي، لطفي فهمي (2003). نظم الجودة الحديثة في مجال التصنيع الغذائي، دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع، القاهرة. حمود، خضير كاظم (2000). إدارة الجودة الشاملة، دار المسيرة للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، عمان. خيري، السيد محمد (1970). الإحصاء في البحوث النفسية والتربوية والاجتماعية، دار النهضة العربية، القاهرة، الطبعة الرابعة. ريحان، إبراهيم ومجدي على يحيى (2005). مقاييس جودة الحياة بين الفكر النظري ومحددات التطبيق العملي: دراسة حالة علي قرية نوى - مركز شبين القناطر - محافظة القليوبية، المجلة المصرية للعلوم التطبيقية، مجلد 20، العدد 7. زين الدين، فريد عبد الفتاح (1996) المنهج العملي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات العربية، دار الكتب للنشر، القاهرة.