

أثر جودة الخدمة على رضا المستفيدين في ظل سياسة التحرر الاقتصادي: دراسة ميدانية على عينة من المستفيدين من القطاع التعاوني الزراعي المصري

طارق عطية عبد الرحمن

عضو هيئة تدريس، جامعة كفر الشيخ، مصر

وعضو هيئة التدريس، معهد الإدارة العامة،

الرياض، ص.ب (٢٠٥) - الرياض (١١١٤١)

trahman2050@gmail.com

(قدم للنشر في ٢٤/٣/١٤٣٢هـ وقبل للنشر في ٢/٦/١٤٣٣هـ)

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمة، نموذج SERVPERF، رضا العملاء، التعاونيات الزراعية، سياسة الإصلاح الاقتصادي في مصر.

ملخص البحث. استهدف هذا البحث قياس جودة خدمات القطاع التعاوني الزراعي المصري من وجهة نظر المستفيدين باستخدام نموذج SERVPERF والتعرف على الأهمية النسبية لأبعاد الجودة التي يستخدمها العملاء عند تقييمهم لجودة الخدمة، وكذا التعرف على طبيعة العلاقة التي تربط بين جودة الخدمة المقدمة ودرجة رضا المستفيدين منها. وتم استفتاء عينة عشوائية بلغ حجمها (٢٣٨) مستفيداً من التعاونيات الزراعية بقرتي شالما والخوالد بمركز سيدي سالم بمحافظة كفر الشيخ، وذلك عن طريق استبانة تم التأكد من صدقها وثباتها وتم معالجة البيانات بالأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام برنامج SPSS الإصدار (١٧). وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها: أن تقييم المستفيدين لمستوى جودة الخدمة المقدمة من القطاع التعاوني الزراعي المصري في منطقة الدراسة كان سلبياً، وكان رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة لهم بشكل عام منخفضاً، كما أن هناك اختلافاً في الأهمية النسبية للأبعاد التي يستخدمها المستفيدين عند تقييمهم لجودة الخدمات المقدمة لهم، حيث جاء بُعد الأمان أو الثقة في المرتبة الأولى، وجاء في المرتبة الثانية بُعد التعاطف مع العميل، يليه بعد الاعترافية، ثم بعد الاستجابة، وأخيراً يأتي بُعد الجوانب الملموسة للخدمة. كما أشارت النتائج إلى وجود علاقات ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين رضا المستفيدين وجميع أبعاد جودة الخدمة المقدمة من القطاع التعاوني الزراعي المصري والمتمثلة في الجوانب الملموسة للخدمة، والاعترافية، والاستجابة، والأمان، والتعاطف مع المستفيد. وأخيراً اتضح من النتائج أن المتغيرات المستقلة الخمسة تفسر نحو (٤, ٥٣٪) من التباين في رضا المستفيدين من الخدمة. وكانت هناك ثلاثة أبعاد لجودة الخدمة تسهم إسهاماً معنوياً فريداً في تفسير هذا التباين هي التعاطف مع العميل، والأمان أو الثقة، وسرعة الاستجابة.

مقدمة

أضحى موضوع جودة الخدمة التي تقدمها المنظمات الاجتماعية محل اهتمام عالمي متزايد سعيًا من هذه المنظمات لتقديم خدمات أفضل تحقق أقصى رضا ممكن لعملائها المستفيدين منها. وتُعد الجودة من أهم القضايا التي تهتم بها المنظمات المتميزة مهما كانت طبيعة نشاطها، خاصة في ظل التحدي الكبير الذي أصبح يواجهه العالم اليوم في ظل قطار العولمة مما أدى إلى ازدياد المنافسة المحلية والعالمية.

وتُعد جودة الخدمات من أهم المتغيرات التي تسعى المنظمات لتحقيقها وذلك لضمان تحقيق رضا عملائها وولائهم وزيادة الربحية وتعزيز المركز التنافسي، وضمان البقاء والاستمرار في الأسواق المحلية، كما تساهم الجودة في منح الفرصة للمنظمة لدخول الأسواق العالمية واحتلال مراكز قوية فيها مقارنة بمنافسيها (عبد الرحمن، ٢٠٠٦: ١٧٥).

وقد زاد اهتمام المنظمات الحديثة (سواء كانت خدمية أو سلعية، حكومية أو خاصة، ربحية أو غير ربحية) في الوقت الحاضر برضا العملاء، وأصبح مقياس نجاح المنظمات بعد انتشار مفاهيم الجودة، فأخذت المنظمات تركز على تحقيق رغبات العملاء وإشباعها بأفضل الطرق، وأصبح الرضا أو عدم الرضا من العوامل الهامة والمؤثرة في تقييم أداء وجودة الخدمة (ابوشيخة، ٢٠٠٥: ٥١).

وتُعد الجمعيات التعاونية الزراعية منظمات تنموية في المقام الأول، وتمثل الشكل الرسمي للتعاون الذي يقوم على مبادئ وأسس وقوانين محددة تُعرف بمبادئ التعاون المستمدة من أفكار (رواد روتشيدل)

الذين قاموا بإنشاء أول جمعية في إنجلترا في العصر الحديث في عام ١٨٤٤ م على أساس مجموعة من المبادئ المحددة لكيفية عمل الجمعية وشروط الانتساب إليها (السكران، ٢٠٠٥: ١١).

وتُعتبر التعاونيات الزراعية المصرية منذ إنشائها في أوائل القرن العشرين وحتى الآن إحدى الأدوات التي تستخدمها الدولة لخدمة الزراع وتلبية احتياجاتهم من الخدمات الزراعية والاقتصادية والاجتماعية، وتتميز التعاونيات الزراعية بكونها منظمات اقتصادية واجتماعية تعتمد على ذاتها في القيام بأعمالها المختلفة مثل توفير مستلزمات الإنتاج، وتسهيل توفير الميكنة الزراعية، وتقديم خدمات الإرشاد الزراعي، وتوفير القروض. وفي هذا الصدد يشير إبراهيم ومصطفى (٢٠٠٤: ٣٢٠) إلى أنه طبقاً لأحكام قانون التعاون الزراعي رقم ١٢٢ لسنة ١٩٨٠م فإن التعاونيات الزراعية تسهم في تنفيذ الخطة العامة للدولة في القطاع الزراعي كوحدات اقتصادية واجتماعية تهدف إلى تطوير الزراعة في مجالاتها المختلفة، وتحقيق التنمية الريفية في مناطق عملها وذلك بهدف رفع مستوى معيشة أعضائها اقتصادياً واجتماعياً. كما يضيف السيد ونصر (١٩٩٦: ٥٢١) أن المشرع قد وضع في اعتباره أن التعاونيات الزراعية من أهم أدوات تحريك النشاط في المجتمع الريفي ووسيلة لتحقيق أهداف السياسة الزراعية.

ونتيجة لما شهده العالم في العقد الأخيرين من ملامح نظام اقتصادي عالمي جديد، يقوم على أساس تحرير التجارة العالمية، في إطار اتفاقية الجات ومنظمة التجارة العالمية، فقد شهدت السياسة الزراعية المصرية

منها لتلبيتها، فإن بقاء واستقرار التعاونية الزراعية كمنظمة اقتصادية واجتماعية يتوقف إلى حد كبير على مدى رضا عملائها عن أنشطتها وخدماتها التي تقدمها.

مشكلة الدراسة

شهد العالم في بداية عقد التسعينيات من القرن العشرين العديد من التغيرات السياسية والاقتصادية وظهور آليات جديدة لإدارة النشاط الاقتصادي فيما عرف باسم برنامج الإصلاح الاقتصادي، والذي أدى بدوره إلى حدوث تغيرات اجتماعية امتدت آثارها إلى المجتمع ككل. ولم تكن التعاونيات الزراعية بعيدة عن التأثير بهذه المتغيرات نتيجة لتحرير الأسواق وانحسار التدخل الحكومي في الأنشطة الاقتصادية، وتوقف دعم الحكومة للتعاونيات مما أدى إلى وجود منافسة قوية بين التعاونيات والقطاع الخاص، مما انعكس على أداءها وقصور دورها وإسهامها في تحقيق التنمية الريفية ومن ثم التنمية القومية.

وتؤدي التعاونيات الزراعية المصرية دوراً هاماً وحيوياً في التنمية المستدامة، وزيادة الإنتاج الزراعي، والمساهمة في بعض الأنشطة الاجتماعية والبيئية، وبذلك فهي تؤدي دوراً اقتصادياً واجتماعياً وبيئياً. ولما كانت أساليب الإدارة في كثير من منظماتنا - ومنها التعاونيات الزراعية - ما زالت تعكس إلى حد كبير المنهج البيروقراطي، مما ساعد على تفاقم المشكلات الإدارية، وسوء الخدمات، وبالتالي عدم رضا المستفيد عما يقدم لهم من خدمات. وعلى اعتبار التعاونيات الزراعية منظمات اجتماعية اقتصادية فإنها تواجه مثل باقي المنظمات الحكومية الخدمية العديد من التغيرات

تغيرات امتدت إلى السياسة التعاونية. ويشير نصار (١٩٩١) إلى أن وزارة الزراعة تبنت إستراتيجية لتحرير الاقتصادي في فترة مبكرة سبقت برنامج الإصلاح الاقتصادي الشامل بدءاً من عام ١٩٨٧، حيث استهدفت ترك القرارات الاقتصادية المتعلقة بالإنتاج والتسعير والتسويق للمنتج الزراعي وقوي السوق، وخاصة في ظل إستراتيجية اقتصادية زراعية ترمي إلى توسيع قاعدة الاعتماد على القطاع الخاص لتحقيق الاستخدام الأمثل للموارد الزراعية المحدودة وتوجيهها نحو طرق الاستغلال التي تتفق ومبدأ التخصص والميزة النسبية لتحقيق أكبر دخل زراعي صافي، وتشجيع الصادرات، وتطوير دور التعاونيات الزراعية والتغلب على المعوقات التي واجهتها خلال فترة ما قبل تطبيق برنامج التحرير الاقتصادي من خلال إلغاء سياسة التوريد الإجباري للحاصلات الزراعية عن طريق التعاونيات الزراعية وإلغاء التسعير الحكومي وتحديد المساحات المزروعة؛ وزيادة أسعار المحاصيل الخاضعة للتوريد الإجباري والتسعير الحكومي لتقترب من السعر العالمي؛ واقتصار دور وزارة الزراعة على البحث والإرشاد والمعونة الفنية والسياسات الاقتصادية الزراعية والإحصاء.

كل هذه الظروف مع تواضع الإمكانيات المادية والبشرية علاوة على توقف دعم الحكومة للتعاونيات الزراعية، جعل الكثير من المزارعين والمستفيدين منها غير راضين نسبياً عن تلك التعاونيات، ويرددون الشكوى من عجز التعاونيات عن أداء دورها. ولما كان نجاح واستقرار المنظمات بصفة عامة مرهوناً بمدى قدرتها على معرفة وتحديد حاجات ورغبات المستفيدين

أهداف الدراسة

- تسعى الدراسة الحالية لتحقيق الأهداف التالية:
- ١- التعرف على إدراك المستفيدين من التعاونيات الزراعية لمستوى جودة الخدمات التي تقدمها هذه التعاونيات في ظل سياسة التحرر الاقتصادي بمنطقة الدراسة.
 - ٢- التعرف على مستوى الرضا العام للمستفيدين من التعاونيات الزراعية في ظل سياسة التحرر الاقتصادي بمنطقة الدراسة.
 - ٣- تحديد طبيعة العلاقة التي تربط بين جودة الخدمة التي تقدمها التعاونيات الزراعية ودرجة رضا المستفيدين منها بمنطقة الدراسة.

مبررات الدراسة وأهميتها

- إن هذا النوع من الدراسات يُعبر عن مستوى الخدمات التي تُقدم لعملاء التعاونيات الزراعية ومدى توافق هذا المستوى من الخدمات مع رغبات وحاجات العملاء للوقوف على آخر رغبات واحتياجات وتوقعات العملاء حول نوعية الخدمات المطلوب تقديمها.
- على الرغم من أن هذا النوع من الدراسات قد أُجرى في قطاعات أخرى كقطاع البنوك وقطاع الصحة وغيرها من القطاعات العامة المصرية، فإن هذه الدراسة هي الأولى في قطاع التعاونيات الزراعية في البيئة المصرية (في حدود علم واطلاع الباحث على الدراسات السابقة) والتي من خلالها يمكن تحديد وتشخيص مستوى جودة الخدمات المقدمة من قبل التعاونيات الزراعية من وجهة نظر العملاء وضمن خمسة أبعاد لقياس هذه الجودة المتمثلة في الجوانب الملموسة والاعتمادية

والتحديات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية والتكنولوجية والثقافية، الأمر الذي يحتم عليها مواكبة تلك التحديات من خلال اتخاذ الترتيبات، والأخذ بمفاهيم الإدارة الحديثة التي تمكنها من تحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية، وتدعيم قدراتها التنافسية.

وعلى الرغم من أن جودة الخدمة ورضا العميل أصبحت من الموضوعات المهمة لكل المنظمات إلا أن غالبية التعاونيات الزراعية - على حد علم الباحث بعد استعراض العديد من الدراسات السابقة المتعلقة بجودة الخدمة- لم تحاول قياس جودة خدماتها ولم تتعرف على أبعاد تلك الجودة ومدى تأثيرها على رضا عملائها، لذلك فإن قياس جودة الخدمة التي تقدمها التعاونيات الزراعية وعلاقتها برضا المستفيدين من خلال دراسة علمية ميدانية أصبح مطلباً مهماً وذلك للوقوف على جوانب القصور والضعف والمساعدة على تطويرها، بالإضافة إلى التعرف على الجوانب الإيجابية والعمل على دعمها ورفع مستواها.

وعلى ضوء ما سبق يمكن بلورة مشكلة البحث في التساؤلات التالية:

- ١- ما هو إدراك المستفيدين من التعاونيات الزراعية لمستوى جودة الخدمات التي تقدمها هذه التعاونيات في ظل سياسة التحرر الاقتصادي بمنطقة الدراسة؟
- ٢- ما مستوى الرضا العام للمستفيدين من التعاونيات الزراعية في ظل سياسة التحرر الاقتصادي بمنطقة الدراسة؟
- ٣- ما هي طبيعة العلاقة التي تربط بين جودة الخدمة التي تقدمها التعاونيات الزراعية ودرجة رضا المستفيدين منها؟

نحو (٦٦٨٢) جمعية، كما يبلغ عدد أعضاء الجمعيات التعاونية الزراعية نحو ٤ مليون عضو ويبلغ حجم الأعمال السنوي للتعاونيات الزراعية نحو (٣٠) مليار جنيهًا مصريًا. وتضم محافظة كفر الشيخ (٢٧٩) تعاونية زراعية.

وأثناء مرحلة الستينيات من القرن الماضي وتحول مصر إلى النظام الاشتراكي تم تعميم تطبيق النظام التعاوني والذي تم بموجبه انضمام كل المزارعين كأعضاء في التعاونيات الزراعية فيما عرف بالتعاون الموجة، والتي كانت أهم مبرراته توثيق العلاقة بين التعاونية الزراعية والدولة حيث تقدم الحكومة للتعاونيات الزراعية مساعدات مادية وفنية تحتاجها التعاونية لتسيير أعمالها وتحقيق أهدافها، مما أعطي للحكومة الحق في التدخل المباشر في التنظيم والتوجيه والرقابة على البنيان التعاوني (حمد، ١٩٩٠: ١٤٣؛ كريم، ١٩٨٤، ٦).

وكان لتطبيق التعاون الموجة مجموعة من الآثار السلبية من أهمها ما ذكره نصر (١٩٩٥: ٢٠-٢٤) والمتمثلة في الاعتماد الكلي على الدولة في توفير مستلزمات الإنتاج وتسويق المحاصيل والأسعار التي تحددها الدولة، وانخفاض وتدني الوعي التعاوني وعدم الشعور بالولاء للتعاونيات الزراعية، والتوسع في إنشاء تعاونيات زراعية ضعيفة لا تملك المقومات الاقتصادية الكافية، وأدى ذلك إلى نظرة أعضاء التعاونيات إلى جمعياتهم على أنها مكاتب حكومية لتنفيذ سياسة الدولة ومراقبة الدورة الزراعية وتسليم المحاصيل للحكومة. وفي السبعينيات من القرن المنصرم وأثناء مرحلة الانفتاح الاقتصادي التي تبنتها مصر، تم حل الاتحاد

والاستجابة والأمان والتعاطف.

- تأتي أهمية هذه الدراسة في وقت تتصاعد فيه الآراء المطالبة بضرورة العمل على إعادة تفعيل التعاونيات الزراعية لأداء الدور المنوط بها في التنمية الزراعية والريفية وبالتالي التنمية القومية في المجتمع المصري عن طريق تغيير التشريعات وتذليل العقبات التي تواجه هذا النوع من المنظمات. وهذه الدراسة توفر قاعدة بيانات قد تساعد التعاونيات الزراعية في تفهم احتياجات المستفيدين.

الخلفية النظرية والدراسات السابقة

القطاع التعاوني الزراعي المصري وسياسة التحرر الاقتصادي

تُعتبر الجمعيات التعاونية الزراعية منظمات تنموية، أُبشئت لحل المشكلات الزراعية والريفية، وتلبية الاحتياجات المختلفة للسكان الريفيين. وفي هذا الصدد يذكر جامع وآخرون (١٩٨٧) أن التعاونيات الزراعية منظمات ريفية زراعية تسعى إلى تقديم خدماتها في مختلف الأنشطة، كما أنها قادرة على تجميع جهود المنتفعين وتنظيمها في شكل تعاوني لتوفير مستلزمات الإنتاج، وتسهيل توفير الميكنة، وتقديم خدمات الإرشاد الزراعي، وتوفير القروض ومتابعة النشاط الزراعي لأعضائها مع المساهمة في النهوض بالمجتمعات الريفية.

ووفقًا لإحصائيات الاتحاد التعاوني الزراعي المركزي المصري والمنشورة على موقعة الرسمي على شبكة الإنترنت (www.general.coop.org) فإن عدد الجمعيات التعاونية الزراعية في جمهورية مصر العربية

تتمتع بطبيعة غير ملموسة أو غير مادية والتي عادة (وليس بالضرورة) يتم من خلالها تفاعل بين العميل وبين الموظف المسئول عن أداء الخدمة ينتج عنه حلول لمشاكل العميل وتلبية احتياجاته.

كما يعرف (Ramaswamy,1996:3) الخدمة على أنها مجموعة إجراءات أو معاملات تقع بين صاحب العمل (مقدم الخدمة) ومتلقي الخدمة (العميل) لإنتاج مخرجات تعمل على إرضاء العميل.

ويعرف الصحن وآخرون (٢٠٠٣: ٢٨٧) الخدمة على أنها عبارة عن نشاط يمكن التعرف عليه وغير ملموس، وهي تعمل على توفير درجة الإشباع للمستخدم ولا تتضمن خاصية الملكية، والخدمة لا يمكن تخزينها أو نقلها.

وهناك مجموعة من الخصائص الرئيسية التي تميز الخدمة عن السلع المادية منها أولاً أنها غير ملموسة، وثانياً عدم الفصل بين إنتاج السلعة واستهلاكها حيث يتم بيع وإنتاج الخدمة واستهلاكها في نفس الوقت لذلك يعتبر مقدم الخدمة جزءاً من الخدمة نفسها سواء كان آلة أو إنساناً ولذا فإن سلوك مقدم الخدمة يؤثر بشكل كبير على جودة الخدمة، وثالثاً تقلب الأداء حيث يختلف أداء الخدمة من موظف لآخر داخل نفس المؤسسة كما يختلف أداء الموظف للخدمة من وقت لآخر، وأخيراً الفناء حيث لا يمكن تخزين الخدمة لبعها أو استخدامها في وقت لاحق (الصحن وآخرون، ٢٠٠٣: ٢٨٩؛ Zeithaml et al., 1990:15) ووفقاً لهذه الخصائص المميزة للخدمة فإن هناك صعوبة في تحديد وقياس جودة الخدمة وذلك عكس السلع المادية.

وقد تناول الباحثون موضوع جودة الخدمة

التعاوني المركزي، وإنشاء بنوك القرى ونُقلت بعض مهام التعاونيات الزراعية إليه، مما أثر بشكل سلبي على التعاونيات الزراعية وأضعف قدرتها المالية.

وخلال مرحلة التحرر الاقتصادي في ثمانينات القرن العشرين، تم إعادة الاتحاد التعاوني الزراعي المركزي إلى الحياة مرة أخرى، واتجهت الدولة نحو إلغاء سياسة الدعم على مستلزمات الإنتاج الزراعي، وإلغاء الإعفاءات والمزايا التي كانت تمنح للتعاونيات الزراعية، وإلغاء سياسة التوريد الإجباري للحاصلات الزراعية عن طريق التعاونيات الزراعية، ورفع أسعار الفائدة على القروض، واقتصار دور بنك التنمية والائتمان الزراعي على توفير السلف والقروض النقدية، وفي ظل هذه الظروف وفي ضوء محدودية الإمكانيات وجدت التعاونيات الزراعية نفسها أمام منافسة شديدة مع تجار القطاع الخاص (حمد، ١٩٩٤: ١٤٤).

ويشير يحيى (٢٠٠٥: ٣٢٢١) أنه في ظل تطبيق سياسة التحرر الاقتصادي في قطاع الزراعة أصبح التعاون الزراعي يقوم بممارسة دورة في توجيه الإنتاج الزراعي، وترشيد استخدام الموارد الطبيعية والاستثمارية، كما أصبح للتعاونيات الزراعية دوراً كبيراً في توفير مستلزمات الإنتاج الزراعي بجانب البنك الرئيسي للتنمية والائتمان الزراعي، كذلك حلت التعاونية الزراعية محل أسلوب تنظيم الدورة الزراعية التي تم إلغاؤها.

مفهوم وقياس جودة الخدمة

توجد في أدبيات الإدارة تعريفات متعددة للخدمة وخصائصها، فمثلاً عرف (Gronroos,1990:27) الخدمة على أنها نشاط أو مجموعة من الأنشطة التي

٣- تعريفات تركز على العميل سواء بشكل ضمني أو صريح حيث تأخذ في الاعتبار آراء العملاء ورجال الخدمة والمديرين ورجال السياسة بحيث يكون الهدف النهائي من الخدمة هو إرضاء العملاء.

وسوف تتبني الدراسة الحالية وجهة النظر الأخيرة والتي ترى أن مفهوم جودة الخدمة يكمن في إدراك العملاء أو المستخدمين؛ لأنها تعتمد على فكرة الجودة الملموسة لدى المستفيد.

وتعرف جودة الخدمة على أنها الملاءمة للاستخدام، وهي انخفاض نسبة العيوب، وهي انخفاض شكاوى العملاء، وهي الإسراع بتقديم الخدمات للعملاء، وهي تحسين الأداء (السلمي، ٢٠٠١ م، ص ١٧). في حين يرى جونسون أن جودة الخدمة هي القدرة على تحقيق رغبات المستهلك بالشكل الذي يتطابق مع توقعاته ويحقق رضاه التام عن السلعة أو الخدمة التي تقدم له (زين الدين، ١٩٩٦: ١٠).

كما سبق يتضح وجود اتفاق بين العديد من الباحثين على أن جودة الخدمة تتمثل في تحقيق رغبات الزبون أو متلقي الخدمة والذي يحكم على مستوى جودة الخدمة عن طريق مقارنة ما حصل عليه مع ما توقعه عن تلك الخدمة. وأن جودة الخدمة مقياس نسبي يختلف من شخص لآخر ويعتمد على مقارنة ما حصل عليه مع ما توقعه عن تلك الخدمة. وفي ضوء ما سبق فإن الدراسة الحالية ترى أن الجودة هي الوفاء بمتطلبات المستفيد ومستوى الإشباع الذي تحققه الخدمة للمستفيد مقابل احتياجاته الخاصة والعامة التي تمثل محرك المنظمة نحو تحقيق البقاء والاستمرار والنمو.

ويشير معلا (٢٠٠١: ٨١) إلى أنه ينظر إلى جودة

وتمت معالجته من أكثر من زاوية ومنظور، مما أدى إلى تنوع وتعدد التعريفات الخاصة بمفهوم جودة الخدمة، علاوة على صعوبة تحديد وقياس جودة الخدمة والتي تُعزى إلى طبيعة خصائصها التي تميزها عن السلع المادية.

ويذكر والش (Walsh, 1991: 504) أن مصطلح الجودة (Quality) يشير إلى مفهومين كلاهما مرتبط بالآخر. المفهوم الأول يرتبط بالخدمة أو المنتج نفسه، والمفهوم الثاني يرتبط بالعلاقة بين المستفيد والخدمة أو المنتج. وبناءً على ذلك فإن المفهوم الأول ينظر إلى الجودة على أنها مطابقة الخدمة أو المنتج للمواصفات المحددة له. أما المفهوم الثاني فيرى أن الخدمة هي مدى ملائمة المنتج أو الخدمة للغرض الذي أنتجت من أجله. وأن المفهوم الثاني للجودة يمكن أن يكون أكثر قبولاً، خاصة أن الخدمة قد تكون متفقة مع المواصفات لكنها لن تجد من يطلبها. وعلى ذلك فإن إشباع الخدمة لرغبة المستفيد منها وتحقيقها للغرض الذي أنتجت من أجله يُعد أمراً في غاية الأهمية.

ويصنف الحناوي وإسماعيل (١٩٩٨: ١٩-٢٠)

تعريفات جودة الخدمة إلى ثلاث مجموعات أساسية:

١- تعريفات تركز على محتوى وطبيعة الخدمة وهي التعريفات التي اهتمت بتحديد أبعاد الجودة ومنها تعريفات (Stewart & Walsh, 1989; Walsh, 1991).

٢- تعريفات تركز على عملية أداء الخدمة ذاتها: فالجودة هي مدي وجود فجوات بين المنظمة وجمهورها. وأن المنظمات تسعى إلى تحقيق الجودة لسد تلك الفجوات.

ومنها تعريفات (Maister, 1985; Parsuraman and Etal,)

(1985)

ملاءمته للصناعات المختلفة، مما أدى إلى قيام Para- (1991) surman et al بتنقيح هذا المقياس وذلك بإضافة الأهمية النسبية للأبعاد الخمسة للعملاء لوزن جودة الخدمة في كل بعد من الأبعاد الخمسة للمقياس بهدف الوصول إلى درجة دقة أعلى. كما أجرى Cronin and Taylor (1992) دراسة قدمت مقياس جديد أطلق عليه SERVPERF. فقد اختبرت هذه الدراسة أربعة نماذج لقياس جودة الخدمة هي:

- ١- SERVQUAL جودة الخدمة = الأداء - التوقعات.
- ٢- weighted SERVQUAL جودة الخدمة = الأهمية النسبية (الأداء - التوقعات).
- ٣- SERVPERF جودة الخدمة = الأداء.
- ٤- weighted SERVPERF جودة الخدمة = الأهمية x الجودة.

وقد خلص Cronin and Taylor (1992) إلى أن مقياس SERVPERF (الأداء فقط) يُعتبر أفضل المقاييس لأنه يستبعد فكرة الفجوة من الأداء والتوقعات ويركز فقط على الأداء لقياس الجودة، كما أنه يتميز بالسهولة في التطبيق والبساطة في القياس، ويركز على الأداء الفعلي. كما أنه يستخدم نفس الأبعاد الخمسة التي استخدمها مقياس SERVQUAL.

ونستنتج من مناقشتنا السابقة لمفهوم وقياس جودة الخدمة أن جودة الخدمة مفهوم مركب ذو أبعاد متعددة، وأن مفهوم جودة الخدمة يكمن في ادراكات المتعاملين مع المنظمة وبالتالي يختلف تقييمهم لجودة الخدمة وفقا لإدراكهم، كما أن جودة الخدمة يجب أن تُقاس بمقاييس ترتبط بإدراك المتعاملين مع المنظمة وليس بإدراك المنظمة نفسها، وأخيرا فإن جودة الخدمة

الخدمة من وجهتي نظر، الأولى داخلية تركز على جودة الخدمة كما تراها الإدارة أو ما يعرف بالجودة القياسية. والثانية خارجية تركز على جودة الخدمة كما يدركها العملاء. وتتبنى الدراسة الراهنة وجهة النظر الثانية لأنه يركز على ادراكات العملاء.

وقد حظي موضوع تحديد وقياس جودة الخدمة باهتمام العديد من الباحثين، وبصفة عامة تشير الأدبيات المتعلقة بهذا الموضوع إلى وجود أسلوبين لقياس جودة الخدمة، أولهما مقياس الفجوات والمعروف اختصارا باسم SERVQUAL والذي طوره Parasurman et al (1988)، والأسلوب الثاني هو مقياس SERVPERF الذي طوره Cronin and Taylor (1992).

ومن أهم الدراسات التي ساهمت في وضع معايير علمية وعملية لقياس جودة الخدمة دراسة Parasurman et al (1988) والتي قدم من خلالها مقياس SERVQUAL والذي يتكون من خمسة أبعاد لقياس جودة الخدمة هي الجوانب المادية والملموسة، والاعتمادية، والاستجابة، والأمان، والتعاطف. ويتكون هذا المقياس من مجموعتين كل مجموعة تتكون من (٢٢) عبارة على مقياس ليكرت. تهدف المجموعة الأولى إلى قياس توقعات العملاء للخدمة التي تقدمها المنظمة (ما ينبغي أن تكون عليه الخدمة)، بينما تهدف الثانية إلى قياس إدراك العملاء للأداء الفعلي للخدمة التي تقدمها المنظمة ويمثل الفرق بين إدراك العملاء وتوقعاتهم جودة الخدمة المدركة، كما يتم تحديد الفجوة للأبعاد الخمسة من المقياس.

وقد تعرض مقياس SERVQUAL للعديد من الانتقادات من أهمها غموض بناء التوقعات وعدم

الدراسة إلى انخفاض درجة جودة الخدمة الإرشادية المقدمة من تلك التعاونيات. وتناولت دراسة عبيد (٢٠٠٥) دراسة تأثير متغير جودة الخدمة الصحية على رضا المرضى المتعاملين مع المراكز الطبية المتخصصة بالجامعات المصرية. وقد توصلت نتائج الدراسة إلى أن جودة الخدمة (الصحية) تؤثر تأثيراً معنوياً مباشراً في تحديد مستوى رضا العملاء.

كما تناولت دراسة عبيسات (٢٠٠٥) قياس جودة الخدمات المقدمة في مؤسسة المناطق الحرة بالأردن وتوصلت نتائج إلى أن بعد التعاطف مع العميل احتل المرتبة الأولى في تقييم الأفراد لجودة الخدمات. أن أبعاد جودة الخدمة تفسر نحو (٤, ٧٠٪) من التغير في رضا متلقي الخدمة، وأن أربعة أبعاد من أصل خمسة أبعاد كان لها الأثر في تفسير التغير في رضا العملاء وهذه الأبعاد هي الاعتمادية، والأمان، والجوانب الملموسة، وسرعة الاستجابة.

أما دراسة العنيزي (٢٠٠٢) التي استهدفت التعرف على تقييم المستفيدين وتقييم الإدارة لمستوى جودة الخدمات المقدمة من قبل شركة الاتصالات السعودية فعلياً ودرجة الرضا عنها وقد توصلت نتائج الدراسة إلى وجود فجوات سلبية بين إدراك الإدارة لتوقعات العملاء وتوقعات العملاء، وكذلك وجود فجوات سلبية بين إدراك وتوقع العملاء لمستوى جودة الخدمة بشكل عام، ووجود فجوات سلبية بين إدراك العملاء وإدراك الإدارة لمستوى الجودة، بالإضافة إلى وجود فجوات سلبية بين إدراك الإدارة لتوقعات العملاء وإدراك الإدارة لمستوى جودة الخدمة المقدمة. وهدفت دراسة مقدادي والشوري (٢٠٠٢) إلى

تكون محصلة للتفاعل بين العميل وبين عناصر تتعلق بالمنظمة نفسها.

العلاقة بين جودة الخدمة ورضا المستفيدين (متلقي الخدمة)

يعرف الرضا بأنه مستوى إحساس العميل الناتج عن المقارنة بين أداء الخدمة المدركة وبين توقعات العميل. كما يعرف الرضا بأنه الفرق بين المقدار الفعلي لما يحصل عليه الفرد والمقدار الذي يتوقع الفرد الحصول عليه (أبو شيخة، ٢٠٠٥: ٥١).

وتعتبر جودة الخدمة وفقاً لرأي Cronin & Tay- (1992: 55-68) من الأساسيات التي تسبق إرضاء العملاء وفي المقابل فإن رضى العملاء يؤثر على قرار الشراء المستقبلي للعميل وقراره بالتعامل مع المنظمة في المستقبل. ويشير أحمد وآخرون (Ahmed et al, 2010: 101) إلى وجود علاقات متبادلة بين رضا المستفيدين وجودة الخدمة، وهذه العلاقات تضيف قيمة للمستفيد وتساعد على اتخاذ القرار في المستقبل.

وتجريبياً، ونظراً لعدم توافر دراسات تركز على قياس جودة الخدمة التي تقدمها التعاونيات الزراعية وطبيعة علاقتها برضا المستفيدين منها - على حد علم واطلاع الباحث- سوف نستعرض بعض الدراسات التي تناولت دراسة العلاقة بين رضا المستفيدين وجودة الخدمة بصفة عامة.

١ - الدراسات العربية:

تناولت دراسة الجزار وآخرين (٢٠٠٨) دراسة جودة الخدمة الإرشادية الزراعية المقدمة من التعاونيات الزراعية بالمجتمعات الجديدة بمحافظة كفر الشيخ بجمهورية مصر العربية، وقد توصلت نتائج

وجود ارتباطات معنوية بين أبعاد جودة الخدمة ورضا العملاء.

كما تناولت دراسة (Olorunniwo and Hsu (2006) التعرف على التحليل التصنيفي لجودة الخدمة ورضا العملاء والنوايا السلوكية في قطاع الخدمات في تايوان. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقات ارتباطات دالة إحصائية بين أبعاد جودة الخدمة ورضا العملاء.

واستهدفت دراسة (Lee and Hwan (2005) التعرف على العلاقات بين جودة الخدمة ورضا العميل والربحية في قطاع البنوك التايوانية. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة سببية بين جودة الخدمة ورضا متلقي الخدمة وأن متغير جودة الخدمة يسبق متغير رضا العميل بمعنى أن الأول سبب في وجود الثاني.

أما دراسة (Lai (2004) والتي هدفت إلى التعرف على أثر جودة الخدمة والقيمة المدركة على الرضا واستخدام خدمة الرسائل القصيرة في سنغافورة، فقد توصلت إلى وجود علاقة إيجابية بين رضا المستفيد وكل من الجوانب الملموسة للخدمة، والتعاطف مع العميل، والأمان.

كما توصلت دراسة (Jamal and Khattak (2003) والتي هدفت إلى التعرف على العوامل المؤثرة على رضا العميل في قطاع البنوك في باكستان إلى أن جودة الخدمة تؤدي إلى رضا العميل أو المستفيد، وأن بعد الجوانب الملموسة للخدمة ليس لها تأثير معنوي على رضا المستفيد.

يتضح بعد استعراض الدراسات السابقة أن جميع هذه الدراسات قد أجريت في قطاعات أخرى غير القطاع التعاوني كقطاع البنوك وقطاع الصحة

معرفة محددات جودة خدمات الهاتف النقال التي تقدمها شركات الاتصالات الأردنية وعلاقتها بمستويات الرضا لدى عملاء تلك الشركات من وجهة نظر العاملين في الجامعات الأردنية في مدينة عمان وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن جميع محددات جودة خدمات الهاتف النقال المتمثلة في: الاعتمادية، والأمان، والمصدقية، والاستجابة، والجدارة، والملموسة، والاتصال) لها أثر على مستويات الرضا من وجهة نظر العاملين في الجامعات الأردنية تجاه الخدمات المقدمة.

٢- الدراسات الأجنبية:

تناولت دراسة (Ahmed et al. (2010) أثر جودة الخدمة على رضا العملاء في قطاع الاتصالات في باكستان، وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائية بين رضا المستفيدين وكل أبعاد جودة الخدمة ما عدا بعد التعاطف مع العميل كانت العلاقة سلبية. وأن أبعاد جودة الخدمة الخمسة تشرح وتفسر نحو ٢٩٪ من التباين في رضا المستفيدين من الخدمة.

في حين استهدفت دراسة (Naeem et al (2009) التعرف على جودة الخدمة وأثرها على رضا العملاء في قطاع البنوك في باكستان. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن جودة الخدمة منبئ قوي لرضا المستفيدين في حالة البنوك الأجنبية، وتفسر وتشرح جودة الخدمة نحو ٦٤,٤٪ من التباين في رضا المستفيدين. وأنه كلما كانت جودة الخدمة مرتفعة، زاد رضا المستفيدين.

وتناولت دراسة (Yu et al. (2006) العلاقة بين جودة الخدمة ورضا العملاء وولائهم في الأندية الترفيهية في تايوان. وخلصت نتائج الدراسة إلى

٤- لا ترتبط متغيرات الدراسة المستقلة المتمثلة في أبعاد جودة الخدمة التي تقدمها التعاونيات الزراعية وهي الجوانب الملموسة للخدمة، والاعتمادية، والاستجابة، والأمان، والتعاطف مع المستفيد مجتمعه برضا المستفيدين من هذه التعاونيات كمتغير تابع.

منهجية وإجراءات الدراسة:

١- مجتمع وعينة الدراسة:

تم إجراء الدراسة الميدانية بمحافظة كفر الشيخ. حيث تم اختيار أحد المراكز الإدارية المكونة للمحافظة بطريقة الاختيار العشوائي. فوقع الاختيار على مركز سيدي سالم. تلا ذلك اختيار قريتين من قري المركز عشوائياً، فوقع الاختيار على قريتي شالما والحوالد. ومن واقع سجلات الجمعيات الزراعية (سجل ٢ خدمات) تم حصر عدد الحائزين لأرض زراعية بالقرى التي وقع عليها الاختيار في العينة وقد بلغ عددهم (٨٧٢) حائزاً. ولتحديد حجم العينة المناسب استخدمت الدراسة معادلة ياماني (Yamane, 1967:886):

$$n = N / 1 + N (e)^2$$

حيث (n) حجم عينة الدراسة المطلوبة، و(N) حجم المجتمع الإحصائي أو شاملة الدراسة، و(e) خطأ التقدير وهو يساوي (٠,٠٥). وقد أسفر ذلك عن تحديد حجم العينة بنحو (٢٧٤) حائزاً، تم توزيعهم على قريتي الدراسة وفقاً لحجم الحائزين بكل قرية. والجدول رقم (١) يوضح مجتمع وعينة الدراسة.

ونظراً لعدم تجاوب بعض المبحوثين وعدم اكتمال إجابات البعض الآخر فقد بلغ عدد الاستبيانات الصالحة للتحليل (٢٣٨) استبانته تمثل نحو (٨٧٪) من إجمالي العينة المستهدفة، ونحو (٣, ٢٧٪) من إجمالي أفراد المجتمع البحثي.

والاتصالات وغيرها من القطاعات الأخرى، ما عدا دراسة واحدة أجريت على التعاونيات الزراعية المصرية وهي الجزائر وآخرون (٢٠٠٨) والتي ركزت بشكل أساسي على دراسة جودة نوع واحد من الخدمات التي تقدمها التعاونيات الزراعية وهي الخدمة الإرشادية الزراعية، كما أنها ركزت على التعاونيات الزراعية بالمجتمعات الجديدة. والدراسة الحالية تختلف مع الدراسات السابقة بصفة عامة في أنها ركزت على القطاع التعاوني، كما أنها تختلف عن دراسة الجزائر وآخرون (٢٠٠٨) في أنها تركز على دراسة جودة جميع الخدمات التي تقدمها التعاونيات الزراعية بالقرى التقليدية وليست المجتمعات الجديدة. واستخدمت بعض الدراسات السابقة نموذج SERVQUAL لقياس جودة الخدمة، والبعض الآخر استخدم نموذج SERV-PERF واعتمدت الدراسة الحالية على النموذج الأخير في قياس جودة الخدمة.

فرضيات الدراسة

في ضوء الاستعراض المرجعي وأهداف الدراسة الحالية تم صياغة الفرضيات التالية:

١- تقييم المستفيدين من التعاونيات الزراعية لجودة خدماتها سلبياً.

٢- رضا المستفيدين من خدمات التعاونيات الزراعية منخفض.

٣- لا توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين رضا المستفيدين من التعاونيات الزراعية وأبعاد جودة الخدمة التي تقدمها هذه التعاونيات المتمثلة في الجوانب الملموسة للخدمة، والاعتمادية، والاستجابة، والأمان، والتعاطف مع المستفيد.

الجدول رقم (١). توزيع مجتمع وعينة الدراسة.

القرية	عدد الحائزين	%	حجم العينة	عدد المستجيبين
شالما	٣٤٠	٣٩,٠	١٠٧	١٠٠
الخوالد	٥٣٢	٦١,٠	١٦٧	١٣٨
الإجمالي	٨٧٢	١٠٠,٠	٢٧٤	٢٣٨

المصدر: مديرية الزراعة بمحافظة كفر الشيخ، بيانات غير منشورة، ٢٠١٠ م.

الجدول رقم (٢). بعض خصائص عينة الدراسة.

المتغير	الفئات	ك	%
عمر المبحوث	٢٠-٣٣ سنة	٥٩	٢٤,٨
	٣٤-٤٧ سنة	٩٦	٤٠,٣
	٤٨-٦١ سنة	٨٣	٣٤,٩
النوع	المجموع	٢٣٨	١٠٠,٠
	ذكر	٢١٥	٩٠,٣
	أنثى	٢٣	٩,٧
الحالة الزوجية	المجموع	٢٣٨	١٠٠,٠
	أعزب	٤٠	١٦,٨
	متزوج	١٧٨	٧٤,٨
المهنة الأساسية	أخري	٢٠	٨,٤
	المجموع	٢٣٨	١٠٠,٠
	الزراعة	١٦٧	٧٠,٢
إجمالي الحيازة الزراعية	غير الزراعة	٧١	٢٩,٨
	المجموع	٢٣٨	١٠٠,٠
	أقل من فدان	٥١	٢١,٥
الحالة التعليمية	١-٣ فدان	١٤٥	٦٠,٩
	٣ فدان فأكثر	٤٢	١٧,٦
	المجموع	٢٣٨	١٠٠,٠
الحالة التعليمية	أمي	٦٠	٢٥,٢
	المجموع	٢٣٨	١٠٠,٠
	يقراً ويكتب	٢٨	١١,٨
	الشهادة الابتدائية	٢٩	١٢,٢
	الشهادة الإعدادية	٧٠	٢٩,٤
	ثانوية عامة أو ما يعادلها	٣٢	١٣,٤
	جامعي	١٩	٨,٠
المجموع	٢٣٨	١٠٠,٠	

مع الالتزام بمفهوم هذه الأبعاد وصياغتها لتناسب مع دراسة جودة الخدمة التي تقدمها التعاونيات الزراعية بالمجتمع المصري. واستخدمت الدراسة ثمانية عشر بندا لقياس خمس أبعاد لجودة الخدمة التي تقدمها التعاونيات الزراعية، وكانت الاستجابة على كل بند من هذه البنود وفقا لمقياس ليكرت الثلاثي (موافق، محايد، غير موافق) وأعطيت هذه الاستجابات الأوزان الرقمية (٣، ٢، ١) على الترتيب. واعتمدت الدراسة على مقياس ليكرت الثلاثي نظراً لانخفاض المستوي التعليمي لمجتمع وعينة الدراسة. وتم قياس الأبعاد الخمسة لجودة الخدمة التي تقدمها التعاونيات الزراعية على النحو التالي:

١- الجوانب المادية الملموسة Tangible: تم قياس هذا البعد بخمسة بنود تعكس الإمكانيات والتسهيلات المادية، وحدثة الأجهزة والمعدات، ومظهر العاملين بالتعاونية، والتنظيم الداخلي للمبني وحسن تصميمه.

٢- الاعتمادية أو الثقة Reliability: تم قياس هذا البعد بثلاثة بنود تعكس التزام موظفي التعاونية الزراعية بمواعيد العمل الرسمية، والدقة وعدم الخطأ في المعلومات والفحص، والحرص على حل مشكلات المزارعين والمستفيدين.

٣- الاستجابة Responsiveness: تم قياس هذا البعد بثلاثة بنود تعكس السرعة في تقديم الخدمة المطلوبة، والاستجابة الفورية لاحتياجات العملاء واستفساراتهم، والاستعداد الدائم من موظفي التعاونية للتعاون مع العملاء.

٤- الضمان "الأمان" Assurance: تم قياس هذا البعد بثلاثة بنود تعكس الشعور بالأمان عند التعامل مع

ويوضح جدول رقم (٢) بعض خصائص عينة الدراسة، حيث يتضح أن نحو (٣، ٤٠٪) من إجمالي المبحوثين تتراوح أعمارهم بين (٣٤ - ٤٧ سنة)، والمتزوجون نحو (٧٥٪) من إجمالي المبحوثين، والذكور نحو (٣، ٩٠٪) من إجمالي المبحوثين، وأن ما يزيد عن ثلاثة أرباع المبحوثين بنسبة (٦، ٧٨٪) من إجمالي المبحوثين مستوي تعليمهم منخفض (اقل من ثانوية عامة أو ما يعادلها)، ونحو (٧٠٪) من المبحوثين مهتهم الأساسية الزراعة، ونحو (٦١٪) من إجمالي المبحوثين يملكون (١- ٣ فدان).

٢- أداة الدراسة

اعتمدت الدراسة الحالية على استبانة بالمقابلة الشخصية، تم تصميمها خصيصا للحصول على المعلومات المطلوبة باستخدام مقياس ليكرت الثلاثي. وقد احتوت الاستبانة على ثلاثة أقسام، تناول أولها الخصائص الشخصية والاجتماعية للمبحوثين عينة الدراسة. في حين تناول القسم الثاني قياس جودة الخدمة التي تقدمها التعاونيات الزراعية كما يدركها عملاؤها. وأخيرا تناول القسم الثالث قياس رضا المبحوث عن الخدمات التي تقدمها له التعاونية الزراعية.

٣- قياس المتغيرات البحثية

تشتمل هذه الدراسة على المتغيرات التالية:

أ) المتغيرات المستقلة: وتتمثل في جودة الخدمة التي تقدمها التعاونيات الزراعية كما يدركها العميل. وقد اعتمدت الدراسة في قياس جودة الخدمة التي تقدمها التعاونيات الزراعية على مقياس جودة الخدمة الذي طوره Cro- (1992) nin and Taylor والمعروف باسم SERVPERF. والذي صمم لقياس خمسة أبعاد تعكس جودة الخدمة،

موظفي التعاونية الزراعية، والثقة التامة في قدرات ومهارات العاملين بالتعاونية الزراعية، واحتفاظ التعاونية بسجلات دقيقة لتعاملات العملاء.

٥- التعاطف مع العميل Courtesy: تم قياس هذا البعد بأربعة بنود تعكس اهتمام العاملين بالتعاونية الزراعية بالمستفيدين والحرص على تقديم النصح والمشورة للمستفيدين، ووضع مصالح العملاء في مقدمة اهتمام العاملين بالتعاونية الزراعية وإدارتها، ومتابعة حل

مشكلات المستفيدين.

(ب) المتغير التابع: وهو رضا المستفيدين عن الخدمات التي تقدمها التعاونيات الزراعية وتم قياسه بسؤال المبحوث عن درجة شعوره بالارتياح والرضي عما تقدمه التعاونيات الزراعية له من خدمات، وكانت الاستجابة على هذا السؤال على مقياس ليكرت الثلاثي (راضي، إلى حد ما، غير راضي) وأعطيت هذه الاستجابات الأوزان الرقمية (٣، ٢، ١) على الترتيب.

الجدول رقم (٣). معاملات الارتباط بين بنود كل بعد من أبعاد مقياس جودة الخدمة التي تقدمها التعاونيات الزراعية والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه.

م	بنود المقياس	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
البعد الأول: الجوانب الملموسة للخدمة			
١	مبنى الجمعية الزراعية يناسب ما تقدمه من خدمات	٠,٧٠٣	٠,٠٠٠
٢	مبنى الجمعية من الداخل سهل تعاملك مع العاملين بها	٠,٦٨٦	٠,٠٠٠
٣	توجد في الجمعية أجهزة حديثة تساعد في تقديم الخدمة	٠,٤٩٨	٠,٠٠٠
٤	توجد في الجمعية الزراعية قاعة انتظار واسعة	٠,٥٧٢	٠,٠٠٠
٥	يهتم موظفي الجمعية الزراعية بمظهرهم الخارجي	٠,٥٥٣	٠,٠٠٠
البعد الثاني: الاعتمادية			
٦	يلتزم موظفي الجمعية بمواعيد العمل الرسمية	٠,٧٩٥	٠,٠٠٠
٧	نادرا ما تحدث أخطاء من جانب موظفي الجمعية	٠,٧٠٣	٠,٠٠٠
٨	يحرص العاملين بالجمعية على حل مشكلات المزارعين	٠,٧٤٠	٠,٠٠٠
البعد الثالث: الاستجابة			
٩	يستجيب الموظفون لمطالب المزارعين بسرعة	٠,٨٤١	٠,٠٠٠
١٠	يوجد رد فوري على استفسارات وشكاوى المزارعين	٠,٨٩٩	٠,٠٠٠
١١	يتعاون العاملون بالجمعية دائما مع المزارعين	٠,٨٣٥	٠,٠٠٠
البعد الرابع: الأمان			
١٢	أشعر بالأمان في تعاملاتي مع العاملين في الجمعية	٠,٨٧٠	٠,٠٠٠
١٣	أثق تماما في العاملين بالجمعية الزراعية	٠,٨٥١	٠,٠٠٠
١٤	توجد ملفات وسجلات دقيقة داخل الجمعية	٠,٦٣٤	٠,٠٠٠
البعد الخامس: التعاطف مع العميل			
١٥	يحرص العاملون بالجمعية على تقديم النصائح للمزارعين	٠,٧٤٢	٠,٠٠٠
١٦	أوقات العمل بالجمعية تناسب المزارعين	٠,٦٧٤	٠,٠٠٠
١٧	مصالح واهتمامات المزارعين في مقدمة أولويات الجمعية	٠,٦٣٥	٠,٠٠٠
١٨	تتابع الجمعية باستمرار حل مشاكل المزارعين	٠,٦٨١	٠,٠٠٠

٤- صدق وثبات أداة الدراسة

أولاً: صدق أداة الدراسة:

قام الباحث بالتأكد من صدق بنود مقياس جودة الخدمة بطريقتين الأولى هي صدق الاتساق الداخلي Internal Consistency والذي يعتبر أحد طرق التحقق من الصدق التكويني للمقياس فقد أشار فرج (١٩٨٠، ٣١٥ - ٣٢١) إلى أن "كروناخ" أكد وجود خمسة دلائل للصدق التكويني من بينها الاتساق الداخلي للقائمة. وتقوم فكرة هذا النوع من الصدق على حساب معاملات ارتباط كل بند بالبعد الذي ينتمي إليه هذا البند. والثانية الصدق البنائي -Struc-ture consistency لأبعاد جودة الخدمة وتقوم فكرته على حساب معاملات الارتباط بين كل بعد من أبعاد المقياس والدرجة الكلية للمقياس (رزق الله، ٢٠٠٣: ٦٣-٦٤).

أ) صدق الاتساق الداخلي: يتضح من النتائج الواردة بالجدول رقم (٣) إن قيم معاملات الارتباط بين كل بند مع البعد الذي ينتمي إليه موجبة ودالة إحصائياً عند مستوي الدلالة (٠,٠١) مما يدل على صدق اتساقها مع البعد الذي تنتمي إليه.

ب) الصدق البنائي: تشير النتائج الواردة بالجدول رقم (٤) إلى أن قيم معاملات الارتباط بين كل بعد من أبعاد مقياس جودة الخدمة التي تقدمها التعاونيات الزراعية والدرجة الكلية للمقياس تراوحت بين (٠,٥٦٢ و ٠,٨٦٢) وهي قيم موجبة ودالة إحصائياً عند المستوي الاحتمالي (٠,٠١) مما يدل على أن كل بعد من أبعاد المقياس له علاقة قوية بالدرجة الكلية للمقياس.

الجدول رقم (٤). معاملات الارتباط بين كل بعد من أبعاد مقياس جودة الخدمة التي تقدمها التعاونيات الزراعية والدرجة الكلية للمقياس.

م	أبعاد المقياس	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
١	الجوانب الملموسة للخدمة	٠,٥٦٢	٠,٠٠٠
٢	الاعتمادية	٠,٨٠٣	٠,٠٠٠
٣	الاستجابة	٠,٨٦٢	٠,٠٠٠
٤	الأمان	٠,٨٢٤	٠,٠٠٠
٥	التعاطف مع العميل	٠,٨٠٤	٠,٠٠٠

ثانياً: ثبات أداة الدراسة

تم استخدام طريقة ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha لقياس ثبات مقياس جودة الخدمة التي تقدمها التعاونيات الزراعية. وتوضح النتائج (الجدول رقم ٥) أن معاملات الثبات مرتفعة لكل أبعاد المقياس حيث تراوحت بين (٠,٦٢ و ٠,٨٢). وبلغ معامل

الثبات للمقياس الكلي لجودة الخدمة التي تقدمها التعاونيات الزراعية (٠,٨٨) وهذا يدل على أن المقياس يتمتع بدرجة عالية من الثبات. وعلى ذلك فإن المقياس يتمتع بدرجة عالية من الصدق والثبات وبالتالي يمكن الاعتماد عليه واستخدامه في البحث العلمي.

الجدول رقم (٥). معاملات ألفا كرونباخ لثبات كل بعد من أبعاد مقياس جودة الخدمة التي تقدمها التعاونيات الزراعية والمقياس الكلي للجودة.

م	أبعاد المقياس	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
١	الجوانب الملموسة للخدمة	٥	٠,٦٦
٢	الاعتمادية	٣	٠,٦٢
٣	الاستجابة	٣	٠,٨٢
٤	الأمان	٣	٠,٧٤
٥	التعاطف مع العميل	٤	٠,٧١
	المقياس الكلي للجودة	١٨	٠,٨٨

نتائج الدراسة ومناقشتها

أولاً: تحليل البيانات ونتائج اختبار الفرضيات

١- اختبار الفرضية الأولى والتي تنص على أن «تقييم المستفيدين من التعاونيات الزراعية لجودة خدماتها سلبى»

تم اختبار هذه الفرضية بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الباحثين على مقياس جودة الخدمة التي تقدمها التعاونيات الزراعية بمنطقة الدراسة على كل بند من بنود المقياس وعلى كل بعد من الأبعاد الخمسة لجودة الخدمة، ثم على المقياس ككل. ونظراً لأن المقياس المستخدم في الدراسة هو مقياس ليكرت الثلاثي فإن الرقم (٢) يمثل الشعور المحايد نحو العبارة أو البعد، والرقم (١) يمثل الشعور السلبى، والرقم (٣) يمثل الشعور الإيجابى.

الأساليب الإحصائية المستخدمة في معالجة البيانات:

استعان الباحثون بالدراسة الحالية بمجموعة من الأساليب الإحصائية في تحليل البيانات الميدانية والتي تتفق وطبيعة البيانات، وذلك باستخدام برنامج «حزمة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية» المعروفة اختصاراً باسم SPSS الإصدار (١٧, ٠). وقد اعتمدت الدراسة الحالية في تحليل بياناتها على أكثر من أسلوب إحصائي تمثلت في التكرارات والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية. كما استخدمت الدراسة معاملات الارتباط البسيط، وأسلوب تحليل الانحدار الخطي المتعدد multiple regression لاختبار صحة فروضها.

الجدول رقم (٦). المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الباحثين حول أبعاد جودة الخدمة الفعلية التي تقدمها التعاونيات الزراعية.

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	أبعاد جودة الخدمة الفعلية
الخامس	٠,٧٣	١,٦٥	الجوانب الملموسة للخدمة
الثالث	٠,٨٠	١,٨٦	الاعتمادية
الرابع	٠,٧٧	١,٨٣	الاستجابة
الأول	٠,٧٩	٢,١٠	الأمان أو الثقة
الثاني	٠,٧٧	١,٩٥	التعاطف مع العميل
-	٠,٧٧	١,٨٧	المتوسط العام لجودة الخدمة

التي تقدمها التعاونيات الزراعية بحسب متوسطاتها الحسابية على النحو التالي: بعد الأمان، يليه بعد التعاطف مع العميل، يليه بعد الاعتمادية، يليه بعد الاستجابة، وأخيراً يأتي بعد الجوانب الملموسة.

٢- اختبار الفرضية الثانية والتي تنص على « رضا المستفيدين من خدمات التعاونيات الزراعية منخفض » لاختبار هذه الفرضية تم حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستجابات المبحوثين على السؤال الخاص بمدى رضاهم عما تقدمه لهم التعاونية الزراعية من خدمات. وتشير النتائج الواردة بالجدول رقم (٧) إلى أن ما يزيد عن نصف المبحوثين بقليل (١٢١) مبحوثاً يمثلون نحو (٨, ٥٠٪) غير راضين عن الخدمات التي تقدمها لهم التعاونيات الزراعية، كما أنه يوجد (٦٥) مبحوثاً يمثلون نحو (٣, ٢٧٪) من إجمالي المبحوثين راضين إلى حد ما، في حين أنه يوجد (٥٢) مبحوثاً يمثلون نحو (٨, ٢١٪) من إجمالي المبحوثين راضين عن الخدمات التي تقدمها لهم التعاونيات الزراعية. وبذلك يتبين أن غالبية المبحوثين غير راضين عما تقدمه التعاونيات الزراعية لهم من خدمات.

يتضح من بيانات الجدول رقم (٦) أن المتوسط الكلي لمستوي جودة الخدمة التي تقدمها التعاونيات الزراعية كما يدركها المستفيدين بلغ (١, ٨٧) درجة بانحراف معياري (٠, ٧٧) درجة، وبمقارنة هذا المتوسط بالمقياس ذي الثلاث نقاط المستخدم في هذه الدراسة نجد أنه يقع أقل من نقطة الحياد (+٢) وهذا يشير إلى مستوى منخفض من جودة الخدمة. وعلى ذلك لا نستطيع رفض الفرضية الأولى والتي تنص على أن « تقييم المستفيدين من التعاونيات الزراعية لجودة خدماتها سلبي ».

أما على الأبعاد فقد تبينت مستويات جودة الخدمة التي تقدمها التعاونيات الزراعية باختلاف الأبعاد الخمسة لمقياس جودة الخدمة. وتراوح متوسطات أبعاد جودة الخدمة بين (١, ٦٥ - ٢, ١٠) درجة. حيث حقق بعد « الأمان » أعلى مستوى حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذا البعد (١, ٢) درجة بانحراف معياري قدرة (٠, ٧٩) درجة. بينما حقق بعد « الجوانب الملموسة للخدمة » أدنى مستوى، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذا البعد (١, ٦٥) درجة بانحراف معياري قدرة (٠, ٧٣) درجة. وكان ترتيب أبعاد جودة الخدمة

الجدول رقم (٧). توزيع المبحوثين وفقاً لرضاهم عن الخدمات التي تقدمها التعاونيات الزراعية.

فئات الرضا	ك	%	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
راضي	٥٢	٢١,٨	١,٧١	٠,٨٠
إلى حد ما	٦٥	٢٧,٣		
غير راضي	١٢١	٥٠,٨		
المجموع	٢٣٨	١٠٠,٠		

٥٢٨، ٠، ٦٤٣، ٠، ٦٤٢، ٠، ٦٥٠، ٠) على الترتيب وهي قيم موجبة ودالة إحصائياً عند المستوى المعنوي (٠، ٠١). وهذا يشير إلى وجود علاقة إيجابية بين أبعاد جودة الخدمة المقدمة من التعاونيات الزراعية ورضا المستفيدين من تلك التعاونيات، وبالتالي يمكن رفض الفرض الإحصائي الثالث، وقبول الفرض البديل الذي ينص على «وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين رضا المستفيدين من التعاونيات الزراعية وأبعاد جودة الخدمة التي تقدمها هذه التعاونيات والمتمثلة في الجوانب الملموسة للخدمة، والاعتمادية، والاستجابة، والأمان، والتعاطف مع المستفيد».

٤- اختبار الفرضية الرابعة والتي تنص على أنه «لا ترتبط متغيرات الدراسة المستقلة المتمثلة في أبعاد جودة الخدمة التي تقدمها التعاونيات الزراعية وهي الجوانب الملموسة للخدمة، والاعتمادية، والاستجابة، والأمان، والتعاطف مع المستفيد مجتمعهم برضا المستفيدين من هذه التعاونيات كمتغير تابع».

لاختبار هذه الفرضية حسب معادلة انحدار خطي متعدد لدرجات رضا المستفيدين من التعاونيات الزراعية كمتغير تابع والمتغيرات المستقلة مجتمعة. وتوضح النتائج الواردة بالجدول رقم (٨) أن المتغيرات المستقلة مجتمعة ترتبط برضا المستفيدين من التعاونيات الزراعية كمتغير تابع بمعامل ارتباط متعدد (R) قدرة (٠، ٧٣٠) وتبلغ قيمة (ف) المحسوبة لاختبار معنوية النموذج وبالتالي معامل الارتباط المتعدد نحو (٥٣، ٠٦٥) وهي قيمة دالة إحصائياً عند المستوى الاحتمالي (٠، ٠١). ويشير معامل التحديد (R^2) إلى أن المتغيرات المستقلة مجتمعة تفسر نحو (٤، ٥٣ %) من

كما تشير النتائج الواردة بالجدول السابق إلى أن المتوسط الحسابي لدرجات رضا المستفيدين من التعاونيات الزراعية ن بلغ نحو (١، ٧١) درجة بانحراف معياري (٠، ٨٠) درجة. ولأن المقياس المستخدم هو ثلاثي فإن المتوسط الحسابي الذي يزيد عن (+ ٢) يعكس تقييماً إيجابياً، وعلى ذلك فإن مستوى رضا المبحوثين عن الخدمات التي تقدمها التعاونيات الزراعية منخفض حيث ينخفض المتوسط الحسابي عن القيمة المتوسطة.

وبناءً على النتائج السابقة لا نستطيع رفض الفرضية الثانية والتي تنص على أن «رضا المستفيدين من خدمات التعاونيات الزراعية منخفض»

٣- اختبار الفرضية الثالثة والتي تنص على «لا توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين رضا المستفيدين من التعاونيات الزراعية وأبعاد جودة الخدمة التي تقدمها هذه التعاونيات والمتمثلة في الجوانب الملموسة للخدمة، والاعتمادية، والاستجابة، والأمان، والتعاطف مع المستفيد».

لاختبار هذه الفرضية حسب معاملات الارتباط البسيط بين كل متغير مستقل (أبعاد جودة الخدمة) ورضا المستفيدين من التعاونيات الزراعية كمتغير تابع. ويعرض جدول رقم (٨) نتائج تحليل الارتباط والانحدار الخطي للمتغيرات المستقلة والمتغير التابع. ويتضح من النتائج الواردة بالجدول السابق أن معاملات الارتباط البسيط بين متغيرات الجوانب الملموسة للخدمة، والاعتمادية، والاستجابة، والأمان، والتعاطف مع المستفيد وبين متغير رضا المستفيدين من التعاونيات الزراعية تبلغ نحو (٠، ٢٦)،

الدراسة المستقلة المتمثلة في أبعاد جودة الخدمة التي تقدمها التعاونيات الزراعية وهي الجوانب الملموسة للخدمة، والاعتمادية، والاستجابة، والأمان، والتعاطف مع المستفيد مجتمعه وبين رضا المستفيدين من هذه التعاونيات كمتغير تابع.

التباين في رضا المستفيدين من التعاونيات الزراعية كمتغير تابع، بينما تعزي النسبة المتبقية وقدرها (٤٦,٦ %) إلى متغيرات أخرى لم تتضمنها الدراسة الحالية. ووفقا لهذه النتائج يمكن رفض الفرض الإحصائي الرابع وقبول الفرض البديل الذي ينص على " وجود علاقة ارتباط متعدد بين متغيرات

الجدول رقم (٨). نتائج تحليل الارتباط والانحدار الخطي المتعدد بين المتغيرات المستقلة (أبعاد جودة الخدمة التي تقدمها التعاونيات الزراعية) ورضا المستفيدين من تلك التعاونيات.

م	المتغيرات المستقلة	معامل الارتباط البسيط	معامل الانحدار الجزئي	معامل الانحدار الجزئي المعياري	قيمة T	معنوية T
١	الجوانب الملموسة للخدمة	**٠,٢٦٠	٠,٠١٥	٠,٠٤١	٠,٨٥٦	٠,٣٩٣
٢	الاعتمادية	**٠,٥٢٨	٠,٠٢٥	٠,٠٥٧	٠,٩٠٧	٠,٣٦٥
٣	الاستجابة	**٠,٦٤٣	٠,٠٨٢	٠,٢٠٦	٢,٧٩٧	٠,٠٠٦
٤	الأمان	**٠,٦٤٢	٠,١٠١	٠,٢٥٠	٣,٦٧٠	٠,٠٠٠
٥	التعاطف مع العميل	**٠,٦٥٠	٠,١٠٥	٠,٣٠٣	٤,٤٢٨	٠,٠٠٠
معامل الارتباط المتعدد (R)		٠,٧٣٠				
معامل التحديد (R ²)		٠,٥٣٤				
قيمة «ف»		**٥٣,٠٦٥				
** دال إحصائيا عند المستوى الاحتمالي (٠,٠١)						

ثانيا: مناقشة النتائج

أوضحت نتائج الدراسة ما يلي:

١- إن تقييم المستفيدين من التعاونيات الزراعية لمستوى جودة الخدمة المقدمة من تلك التعاونيات سلبي، وهذا يدل على عدم وعي إدارة التعاونيات الزراعية بأهمية مستوى ما تقدمه من خدمات، وكيفية تقييم المستفيدين من التعاونيات لخدماتها. وهذا يشير إلى أن هناك مجال لتطوير وتحسين جودة الخدمات المقدمة من قبل تلك التعاونيات.

٢- هناك اختلاف في الأهمية النسبية للأبعاد التي

ولمقارنة تأثير كل من المتغيرات المستقلة في تفسير التباين في رضا المستفيدين من التعاونيات الزراعية كمتغير تابع تم حساب معاملات الانحدار الجزئي المعيارية والموضحة بالجدول رقم (٩). وبمقارنة معاملات الانحدار الجزئي المعيارية يمكن ترتيب المتغيرات التي تسهم إسهاما معنويا فريدا في تفسير التباين في رضا المستفيدين من التعاونيات الزراعية تنازليا وفقا لقوة تأثيرها على النحو التالي: متغير التعاطف مع العميل (٠,٣٠٣)، ومتغير الأمان (٠,٢٥٠)، ومتغير الاستجابة (٠,٢٠٦).

بين متغيرات الدراسة المستقلة المتمثلة في أبعاد جودة الخدمة التي تقدمها التعاونيات الزراعية وهي الجوانب الملموسة للخدمة، والاعتمادية، والاستجابة، والأمان، والتعاطف مع المستفيد مجتمعه وبين رضا المستفيدين من هذه التعاونيات كمتغير تابع، حيث تفسر هذه المتغيرات نحو (٤, ٥٣ %) من التباين في رضا المستفيدين من خدمات التعاونيات الزراعية. وهذا يشير إلى وجود علاقة ايجابية دالة إحصائياً بين جودة الخدمة ورضا المستفيدين من خدمات التعاونيات الزراعية.

٦- أشارت النتائج إلى أن هناك ثلاث متغيرات مستقلة من جملة خمسة متغيرات مستقلة لها إسهاماً معنوياً فريداً في شرح وتفسير التباين في رضا المستفيدين من التعاونيات الزراعية وباستخدام معاملات الانحدار الجزئي المعيارية أمكن ترتيب هذه المتغيرات تنازلياً وفقاً لقوة تأثيرها على النحو التالي: متغير التعاطف مع العميل، يليه متغير الأمان، وأخيراً متغير الاستجابة. وهذا يشير إلى ضرورة الاهتمام بالمستفيد والعناية باحتياجاته لأن ذلك يولد لدى المستفيد قدر كبير من الرضا والولاء والانتفاء للتعاونية الزراعية، كما أن إحساس المستفيد بالأمان والثقة عند تعامله مع التعاونية يزيد من شعوره بالارتياح والرضا، وكذا سرعة استجابة التعاونية لتلبية احتياجات المستفيد وإشباع رغباته يرفع مستوى رضاه عن التعاونية الزراعية.

التوصيات

في ضوء ما توصلت إليه الدراسة من نتائج فإن الباحث يقدم عدداً من التوصيات والمقترحات التي يمكن إنجازها على النحو التالي:

يستخدمها المستفيدون من التعاونيات الزراعية عند تقييمهم لجودة الخدمات المقدمة لهم من قبل التعاونيات، حيث جاء بعد الأمان أو الثقة في المرتبة الأولى، وجاء في المرتبة الثانية بعد التعاطف مع العميل، يليه بعد الاعتمادية، يليه بعد الاستجابة، وأخيراً يأتي بعد الجوانب الملموسة للخدمة. وهذا له أهمية تطبيقية فيما يتعلق بتحديد الأولويات عند تطوير جودة الخدمة التي تقدمها التعاونيات الزراعية حيث تعتبر الأهمية النسبية لكل بعد مؤشراً على درجة الأولوية التي يجب أن توليها المسؤولين عن التعاونيات الزراعية عند البدء في تطوير جودة الخدمة وتحسينها. ووفقاً لما توصلت إليه الدراسة الحالية من نتائج فإن المسؤولين عن التعاونيات الزراعية يجب أن يعطوا أبعاد الأمان، والتعاطف مع العميل الأولوية عند تصميم وتنفيذ برامج تطوير وتحسين جودة الخدمة التي تقدمها دون إهمال لباقي الأبعاد الأخرى.

٣- مستوي رضا المبحوثين عن الخدمات التي تقدمها التعاونيات الزراعية منخفض، حيث أشار أكثر من نصف المبحوثين إلى عدم رضاهم عن جودة ما تقدمه التعاونيات الزراعية من خدمات.

٤- أشارت النتائج إلى وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين رضا المستفيدين من التعاونيات الزراعية وأبعاد جودة الخدمة التي تقدمها هذه التعاونيات والمتمثلة في الجوانب الملموسة للخدمة، والاعتمادية، والاستجابة، والأمان، والتعاطف مع المستفيد، وتتفق هذه النتيجة مع النتائج التي توصلت إليها دراسة (Yu et al (2006)، ودراسة (Olorunniwo & Hsu (2006).

٥- أشارت النتائج إلى وجود علاقة ارتباط متعدد

برامج ودورات تدريبية بصورة منتظمة للعاملين بالتعاونيات الزراعية حول جودة الخدمة ومتطلباتها واستراتيجياتها وكيفية تحقيقها.

- العمل على قياس جودة الخدمة التي تقدمها التعاونيات الزراعية بصورة منتظمة ، وذلك باستخدام أساليب قياس مختلفة سواء كانت وصفية مثل المقابلات الشخصية أو مجموعات التركيز من العملاء أو كانت كمية مثل أسلوب SERVPREF أو أي أسلوب آخر؛ لأن تعدد أساليب القياس يعمل على إثراء عملية التحليل من جوانب مختلفة، والغرض من ذلك هو إعطاء متخذي القرارات والمسئولين عن التعاونيات الزراعية مؤشرا عن التطور في مستوى جودة الخدمات المقدمة من وجهة نظر العملاء، وبالتالي التمكن من معالجة أي انحرافات ، والمساعدة في تطوير وتحسين مستوى جودة الخدمات في الاتجاه الصحيح .

المراجع

- أولاً: مراجع باللغة العربية
- إبراهيم، سكينه، وحافظ مصطفى (٢٠٠٤) «فعالية القيادات لدي أعضاء مجالس الجمعيات التعاونية الزراعية بالأراضي الجديدة ببعض محافظات ج.م.ع»، مجلة جامعة المنصورة للعلوم الزراعية، مجلد (٢٩)، عدد (٦).
- أبوشيخة، نادر أحمد (٢٠٠٥) «إدراك عملاء شركة الاتصالات الأردنية لجودة خدماتها». مجلة جامعة الملك عبد العزيز: الاقتصاد والإدارة، مجلد (١٩)، عدد (١)، ٤١-٧٧.
- الجزار، محمد حمودة، وتيروكي نانسيكي، وعادل

- من الضروري توفير درجة عالية من المصداقية والثقة أثناء تقديم التعاونيات الزراعية للخدمة لكسب رضا العميل ، وذلك عن طريق أداء التعاونيات الزراعية لخدماتها بدرجة عالية من الدقة والثقة.

- ضرورة العمل على تعريف وتوعية موظفي التعاونيات الزراعية بمفهوم جودة الخدمة وكيفية تطبيقه سواء في المستويات الإدارية العليا أو الوسطى حيث أن كثير من المنظمات الخدمية تعجز عن النجاح في تحسين جودة خدماتها بسبب أن موظفيها بمختلف المستويات الإدارية ليس لديهم المعرفة أو المهارات اللازمة في تنفيذ وإدارة مفهوم جودة الخدمة.

- العمل على تشجيع إدارة التعاونية الزراعية ومتخذي القرارات على تبني جودة الخدمة كإستراتيجية للمنافسة والتميز، وأن يكون تطوير وتحسين جودة الخدمات التي تقدمها التعاونيات الزراعية من أولوياتها وخاصة في ما يتعلق ببعدي الأمان أو الثقة ، والتعاطف مع العميل حيث إن تطبيق مفهوم جودة الخدمة يحتاج إلى إحداث تغييرات في ثقافة المنظمة وأهدافها والسياسات المعمول بها داخل المنظمة.

- اتضح من النتائج أن أهم جوانب جودة الخدمة والتي تحقق أقصى رضا ممكن للمستفيدين من التعاونيات الزراعية هو مزيج من ثلاثة أبعاد لجودة الخدمة هي التعاطف مع العميل، والأمان أو الثقة، وسرعة الاستجابة، لذلك يجب إعطاء هذه الجوانب أهمية أكثر بالتركيز عليها عند تقديم الخدمة من قبل التعاونيات الزراعية مع عدم إهمال باقي الجوانب.

- يجب الاهتمام بتدريب العاملين في التعاونيات الزراعية في مصر على خدمة العملاء وذلك بتنظيم

جامع، محمد نبيل وآخرون (١٩٨٧) "التحليل الشامل لأسباب تخلف القرية المصرية"، الجزء الأول، التقرير الرئيسي، أكاديمية البحث العلمي والتكنولوجيا بالاشتراك مع قسم المجتمع الريفي، جامعة الإسكندرية.

حمد، عون خيرالله عون (١٩٩٤) "دراسة مقارنة للجمعيات التعاونية الزراعية بمركز أبو حمص بمحافظة البحيرة". رسالة دكتوراه، جامعة الإسكندرية.

حمد، عون خيرالله عون (١٩٩٠) "أهم ملامح الحركة التعاونية في جمهورية مصر العربية". رسالة ماجستير، كلية الزراعة، جامعة الإسكندرية.

رزق الله، عايدة نخلة (٢٠٠٣) "دليل الباحثين في التحليل الإحصائي" الاختيار والتفسير". الطبعة الأولى، كلية التجارة جامعة عين شمس. زين الدين، فريد عبد الفتاح (١٩٩٦) "المنهج العلمي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات العربية". دار الكتب للنشر، مصر.

عبد الرحمن، بن عنتر (٢٠٠٦) "إدارة الجودة الشاملة كتوجه تنافسي في المنظمات المعاصرة". مجلة الباحث، العدد (٦)، ص: ١٧٥-١٨٣.

عبيد، أحمد يحيى حسين (٢٠٠٥) "دور التسويق الداخلي في تنمية ولاء العميل: دراسة تطبيقية على المراكز الطبية المتخصصة بالجامعات المصرية". رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التجارة، جامعة المنصورة.

عبيسات، حيدر (٢٠٠٥) "دراسة ميدانية لقياس جودة الخدمات المقدمة في مؤسسة المناطق الحرة وأثرها

إبراهيم محمد علي (٢٠٠٨) "جودة الخدمة الإرشادية الزراعية المقدمة من التعاونيات الزراعية بالمجتمعات الجديدة بمحافظة كفر الشيخ من وجهة نظر القادة الريفيين". مجلة البحوث الزراعية، جامعة كفر الشيخ، مجلد (٣٤)، عدد (٢)، ص: ٢٢-٤٢.

الحناوي، محمد صالح، والسيد إسماعيل (١٩٩٨) "قضايا إدارية معاصرة" الإسكندرية: الدار الجامعية للنشر.

السكران، محمد بن سليمان (٢٠٠٥) "الجمعيات التعاونية ودورها في التنمية الزراعية" سلسلة الإصدارات العلمية للجمعية السعودية للعلوم الزراعية، إصدار رقم (٦).

السلمي، علي (٢٠٠١) "إدارة الموارد البشرية الإستراتيجية". دار غريب، القاهرة

السيد، مصطفى كامل، وأمير محمد نصر (١٩٩٦) "محددات رضا أعضاء الجمعيات التعاونية الزراعية بالأراضي المستصلحة عن الخدمات والأنشطة التي تقدمها لهم الجمعية" دراسة ميدانية بمحافظة الإسكندرية والبحيرة، مجلة جامعة المنوفية للبحوث الزراعية، مجلد (٢١)، عدد (٢). ٥٤٥-٥١٩.

الصحن، محمد فريد وآخرون (٢٠٠٣) "التسويق". الدار الجامعية، الإسكندرية.

العنيزي، نواف بن عرسان (٢٠٠٢) "قياس جودة الخدمات التي تقدمها شركات الاتصالات السعودية". رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة اليرموك.

- Impact of service Quality on customers' satisfaction: empirical Evedence from telecom sector of Pakistan, *Interdisciplinary Journal of Contemporary research in business*, Vol. 1, No. 12.,pp: 98-113.
- Cronin, J.J. Jr and Taylor, S.A.** (1992): Measuring service quality: a reexamination and extension, *Journal of Marketing*, Vol. 56 July, pp. 55-68.
- Gronroos, Christian** (1990): "Service Management and Marketing", Maxwell MacMillan International Editions, Lexington books Massachusetts, Toronto.
- Jamal, A. And Khattak N.**(2003): factors Influencing Customer Satisfaction in Retail Banking Sector in Pakistan. *International Journal of Commerce and Management*, Vol. 13. No. 2, pp. 29-53.
- Lai, TL** (2004): Service Quality and Perceived Value's Impact on Satisfaction Intention and Usage of Short Message Service (SMS). *Inter. Syst. Frontiers.*, 6(4): 353-368.
- Lee, M.C., Hwan, I.S.** (2005): Relationships among Service Quality, Customer Satisfaction and Profitability in the Taiwanese Banking Industry. *International Journal of Management*, 22(4), 635-648.
- Naeem, H., A. Akram, and M. I. Saif** (2009): Service Quality and its impact on Customer satisfaction: an Emperical Evedence from the pakstani Banking Sector, *The International Business & Economics Research Journal*, Vol. 8, No. 12, pp. 99-104.
- Olorunniwo, F., Hsu, M.K.** (2006). A typology analysis of service quality, customer satisfaction and behavioral Intensions in Mass Services. *Managing Service Quality*, 16(2), 106-123.
- Parasuraman, A.; Zeithaml, V.A. and Berry, L.** (1991): Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale, *Journal of Retailing*, Vol. 67 No. 4, pp. 420-50.
- على متلقي الخدمات".
- فرج، صفوت (١٩٨٠) "القياس النفسي". (ط١). القاهرة: دار الفكر العربية.
- كريم، هناء (١٩٨٤) "مذكرات في مشكلات الجمعيات التعاونية للأراضي المستصلحة". مكتبة عين شمس، القاهرة.
- معلا، ناجي (٢٠٠١) "الأصول العلمية للتسويق المصرفي". الطبعة الثانية، عمان.
- مقدادي، يونس ومحمد الشورى (٢٠١١) "محددات جودة خدمات شركات الهاتف النقال الأردنية وعلاقتها بمستويات الرضا: دراسة ميدانية". مجلة جامعة النجاح للأبحاث(العلوم الإنسانية)، مجلد (٢٥) (٤)، ١٠٨٥-١١١٧.
- نصار، سعد زكي (١٩٩١) "دراسة أثر الإصلاح الاقتصادي على قطاع الزراعة" التقرير النهائي، أكاديمية البحث العلمي والتكنولوجيا، مجلس بحوث العلوم الاقتصادية، القاهرة.
- نصر، أمير عبدالله (١٩٩٥) "دور الجمعيات التعاونية الزراعية بالأراضي المستصلحة في التنمية الريفية". رسالة ماجستير، جامعة الإسكندرية.
- يحيى، مجدي علي (٢٠٠٥) "درجة أداء الجمعيات الزراعية في ظل سياسة التحرر الاقتصادي، دراسة حالة بقري مركز بنها- محافظة القليوبية"، مجلة جامعة المنصورة للعلوم الزراعية، مجلد (٣٠)، عدد (٦)، ٣٢١٧-٣٢٣٢.

ثانيا: مراجع باللغة الإنجليزية

Ahmed, Ishfaq M. M. Nawazm A. Usman, M. Z. Shaukat, N. Ahmed, and H. Iqbal (2010):

Yu, C-H, Chang, H-C, Huang, G-L (2006). A Study of Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty in Taiwanese Leisure Industry. Journal of American Academy of Business, 9(1), 126-132.

Zeithaml, Parasuraman and Berry (1990) : Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectations , The free Press, New York .

www.general.coop.org

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1988): SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring customer perceptions of service quality, Journal of Retailing, Vol. 64, spring, pp. 12-40.

Ramaswamy, R. (1996) : Design and Management of Service Processes : Keeping Customers for Life. Reading, MA: Addison-Wseley Publishing Co.

Walsh, K. (1991): Quality and Public Service, Public Administration. vol. 69, (Winter), pp. 503-514.

Yamane, Taro (1967): Statistics, An Introductory Analysis, 2nd Ed., New Yourk, Haper and Row.

The Impact of Service Quality on Clients Satisfaction Under the Free Economic Policy: A Field Study on a Sample of Beneficiaries of the Egyptian Agricultural Cooperative Sector

Tarek A. Abdel-Rahman

*Lecturer, Kafrelsheikh University, Egypt
Assistant Professor, Institute of Public Administration,
Riyadh, KSA*

(Received 24/3/1432 H; accepted for publication 2/6/1433 H)

Key words: Service Quality, Clients' Satisfaction, SERVPERF Model, Agricultural Cooperatives Associations, Free Economic Policy in Egypt.

ABSTRACT. This study aimed to measure the quality of the services provided by Egyptian Agricultural Cooperative Sector from the viewpoint of beneficiaries using SERVPERF model, identify relative importance of the various aspects of quality service the clients use, and recognize the effect of service quality on beneficiaries' satisfaction. A questionnaire was used to collect the data needed for this study through a sample of 238 respondents who were randomly chosen from two villages in Sedi-Salem district, Kafrelsheikh Governorate. Data was analyzed using SPSS package (17) in order to obtain means, standard deviation, frequencies, correlation coefficients, and multiple regression analysis.

Findings indicated that the beneficiaries' assessment of the actual service quality was negative, and clients gave security the highest rating in terms of importance while courtesy came second then reliability, responsiveness and tangibles respectively. Results of the study also pointed that the level of beneficiaries' satisfaction with the service was low quality. At the same time the correlations showed that all dimensions of service quality (tangibles, reliability, responsiveness, security, and courtesy) were positively related with the clients' satisfaction. Results, moreover, indicated that the five independent variables (dimensions of service quality) combined explained about 53.4 % of the variation in the degrees of clients' satisfaction. Three variables make significant unique contributions to the regression equation. These three variables were courtesy, security, and responsiveness.

On the basis of these results, several recommendations could be suggested.