

مدى رضا المزارعين في البادية الشمالية عن الخدمات المقدمة إليهم من قبل مؤسسة الإقراض الزراعي في محافظة المفرق

د.علي خالد سلامه بني خالد

التخصص؛ الإدارة العامة؛ الأردن

ملخص البحث

هدفت هذه الدراسة إلى تعرف مدى رضا المزارعين في البادية الشمالية عن مستوى الخدمات المقدمة إليهم من قبل مؤسسة الإقراض الزراعي في محافظة المفرق، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي، عن طريق تطبيق استبانة أعدها الباحث لهذا الغرض وزعت على عينة من المزارعين في البادية الشمالية تكونت من (50) مزارعاً تم اختيارهم بطريقة ميسرة، وتوصلت الدراسة إلى أن درجة رضا المزارعين في البادية الشمالية بشكل عام عن مستوى الخدمات المختلفة المقدمة إليهم من قبل مؤسسة الإقراض الزراعي متوسطة، وبوسط حسابي كلي (3.27)، وأن درجة رضاهم عن الخدمات المقدمة إليهم وفق مجالاتها جاءت أيضاً بدرجة متوسطة لجميع المجالات، إلا أن جميعها جاءت دالة احصائياً عند مستوى $(\alpha = 0.05)$ ، أي أن هناك درجة رضا مقبولة لدى المزارعين في البادية الشمالية عن الخدمات المقدمة إليهم من قبل مؤسسة الإقراض الزراعي في محافظة المفرق.

الكلمات الدالة: درجة رضا، المزارعين، البادية الشمالية، مؤسسة الإقراض الزراعي.

Abstract

This study aimed to edenyfy the degree of satisfaction of farmers in the Northern Badia with the level of services provided by the Agricultural Credit Institution in Mafraq Governorate. In order to achieve the objectives of the study, the researcher used the descriptive approach, by applying a questionnaire prepared by the researcher for this purpose, Consisting of (50) farmers were selected in a soft manner, and the study reached the following results:

The degree of satisfaction of farmers in the Northern Badia in general from the level of various services provided by the Agricultural Credit Institution is medium, with a total mathematical mean (3.27), and that their degree of satisfaction with the services provided to them according to their fields also came to a medium degree of appreciation for all fields, All of which are statistically significant at the level of $\alpha = 0.05$. In other words, there is an acceptable level of satisfaction among farmers in the Northern Badia for the services provided by the Agricultural Credit Institution in Mafraq.

Keywords: Degree of Satisfaction, Farmers, Northern Badia, Agricultural Credit Instit

المقدمة :

يعتبر الأردن من أكثر الدول التي تعاني من شح المياه في المنطقة والعالم، نظراً لمحدودية موارده الطبيعية، وتدني نسبة أراضيه الصالحة للزراعة والتي لا تزيد عن (5%)، وتشمل المناطق الزراعية الرئيسية في الأردن: وادي الأردن، والمرتفعات مثل عجلون وإربد والصحراء الشرقية بمحافظة المفرق، كما أن زيادة الاستثمار الزراعي أدت الى زيادة في مساحة الأراضي الزراعية المروية، ومع أن القطاع الزراعي لم ينم بسرعة كنمو القطاعات الاقتصادية الأخرى خلال السنوات الماضية، لكنه ساهم في ارتفاع الناتج المحلي الإجمالي، وقد نما الإنتاج الزراعي وساهم في تقوية النسيج الاجتماعي والاقتصادي الأردني ووفر الكثير من فرص العمل (البكري، 2013).

وتعد محافظة المفرق ثاني أكبر محافظات الأردن مساحة، وبالرغم من مناخ محافظة المفرق الجاف إلا أنه يعد قطاعاً زراعياً رئيساً، بسبب المخزون الجوفي من المياه، ويلعب قطاع الزراعة دوراً اقتصادياً مهماً في المحافظة إذ أن (19%) من الأراضي المزروعة في تقع في محافظة المفرق، ولا تزيد نسبة القوى العاملة المحلية في قطاع الزراعة عن (4%) ويأتي الباقي من العمال العرب الوافدين (وزارة الزراعة، 2016).

تؤدي مؤسسة الإقراض الزراعي دوراً مهماً في التنمية الاقتصادية للعاملين في القطاع الزراعي والحيواني بشكل خاص، وفي التنمية الريفية في مناطق متعددة من الأردن بشكل عام، وفي حل المشاكل الاقتصادية للمزارعين، عن طريق تقديم الدعم المادي والفني والمعنوي للقطاعات الاقتصادية الزراعية والحيوانية المختلفة، مما يتطلب استمرار تقديم خدمات هذه المؤسسة التنموية وتطوير أنشطتها الخدمية عبر التنسيق المشترك مع المزارعين لتقديم الدعم اللازم لهم.

ومن خلال اطلاع الباحث على أهداف مؤسسة الإقراض الزراعي والخدمات التي تقدمها مؤسسة الإقراض الزراعي تبين أن مجال خدماتها يتركز على تنمية القطاعين الزراعي والحيواني والمشاريع المختلفة المرتبطة بهما، وذلك عن طريق منح القروض المالية على اختلاف أنواعها وآجالها لإقامة المشاريع الزراعية أو الحيوانية، وتمويل مجالات الاستثمار والتنمية الاقتصادية المختلفة، ومنها الآتية (مؤسسة الإقراض الزراعي، 2017):

1- استصلاح وزراعة الأراضي الزراعية بالأشجار المثمرة المختلفة.

2- حفر الآبار الجوفية لاستخراج المياه وتجهيزها بالمعدات المختلفة.

- 3- حفر آبار جمع مياه الأمطار وخزانات المياه والبرك.
- 4- إنشاء شبكات الري والرشاشات المائية ، ومحطات التحلية.
- 5- مشاريع الزراعة المحمية، كالبيوت البلاستيكية ، والزجاجية، والأنفاق.
- 6- إنشاء المشاتل الزراعية المختلفة كغراس الأشجار المثمرة، ونباتات الزينة، والأشجار الحرجية.
- 7- إنشاء الأبنية الزراعية لخدمة المشاريع الزراعية والحيوانية خاصة في مناطق البادية والريف.
- 8- شراء الآلات والمعدات الزراعية كالحصادات والتراكتورات.
- 9- إنشاء مشاريع تصنيع المنتجات الحيوانية والزراعية.
- 10- تمويل مشاريع الثروة الحيوانية، كتسمين الخراف والعجول ، وتربية الأغنام والأبقار، وتربية النحل والدجاج وغير ذلك.
- 11- إنشاء مشاريع التسويق والصادرات الزراعية والحيوانية.
- 12- أية مشاريع زراعية وحيوانية يجوز تمويلها والاستثمار فيها.

ولأن رأي ورثا المزارعين في البادية الشمالية على اعتبارهم متلقي الخدمات المقدمة إليهم من قبل مؤسسة الإقراض الزراعي عن نوع وكم وجودة ومدى مناسبة تلك الخدمات يعد مطلباً عاماً لهم، فمن هنا ستحاول هذه الدراسة تعرف مدى رضا المزارعين في البادية الشمالية في محافظة المفرق عن الخدمات المقدمة إليهم من قبل مؤسسة الإقراض الزراعي من خلال استبانته أعدها الباحث لجمع المعلومات وتوجيهها إلى عينة من العاملين في القطاع الزراعي والحيواني في البادية الشمالية كونهم يمثلون النسبة الأكبر من المزارعين في هذه المنطقة، كما تم العمل على تحليل النتائج وعرضها وربطها بالأدبيات، وبعض الدراسات السابقة، وصولاً إلى وضع التوصيات المناسبة.

مشكلة الدراسة

تعد مؤسسة الإقراض الزراعي في الأردن من أهم المؤسسات التمويلية الحكومية التي تسهم في تنمية القطاع الزراعي، وفي التنمية الاقتصادية للعاملين في هذا القطاع، والذي عادة ما يتأثر بضعف الإمكانيات المالية والبشرية والمهنية لهذه المؤسسة، مما قد يشكل عائقاً أمام التنمية الاقتصادية للقطاع الزراعي والحيواني في الأردن بشكل عام.

وعليه، تتبثق مشكلة الدراسة من شكوى وتذمر بعض المزارعين في البادية الشمالية من تدني قيمة

القروض الزراعية المختلفة المقدمة إليهم من قبل مؤسسة الإقراض الزراعي في ال بادية الشمالية ، ومن الإجراءات اللازم القيام بها قبل الحصول على القروض، مما يؤدي إلى حرمان عدد كبير منهم من الاستثمار في المشاريع الزراعية، بالإضافة إلى تمثل مشكلة الدراسة كذلك في تدني أرباح مؤسسة الإقراض الزراعي من هذه القروض، والذي يؤدي بشكل عام إلى قلة الموارد المالية المستردة.

وبناءً على ما سبق، تتلخص مشكلة الدراسة بالإجابة عن السؤال الآتي:

ما مدى رضا المزارعين في البادية الشمالية عن مستوى الخدمات المقدمة إليهم من قبل مؤسسة الإقراض الزراعي في محافظة المفرق؟

فرضية الدراسة:

هناك درجة رضا مرتفعة دالة إحصائياً عند مستوى $(\alpha = 0.05)$ لدى المزارعين في البادية الشمالية عن مستوى الخدمات المقدمة إليهم من قبل مؤسسة الإقراض الزراعي في المفرق.

أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

1. تعرف مدى رضا المزارعين في البادية الشمالية عن الخدمات المقدمة إليهم من قبل مؤسسة الإقراض الزراعي في محافظة المفرق.

أهمية الدراسة:

تبرز أهمية الدراسة العلمية والعملية، فيما يأتي:

الأهمية العلمية:

- تناولها لقضية تهمة المزارعين في البادية الشمالية باعتبارها أزمة إنسانية تؤثر على أوضاعهم الاقتصادية والمعيشية، وعلى التنمية الاقتصادية في المملكة بشكل عام. وبعد البحث والتقصي عن دراسات سابقة تبحث في موضوع الدراسة، وجد الباحث ندرة في الدراسات التي تعرضت لهذا المجال، لذلك، ستقوم هذه الدراسة بإثراء الدراسات في هذا المجال، من خلال اقتراح توصيات تسهم في تحسين مستوى ونوعية الخدمات المقدمة من قبل للمزارعين من قبل مؤسسة الإقراض الزراعي.
- تشكل هذه الدراسة إضافة جديدة في مجال دور مؤسسة الإقراض الزراعي في منح القروض لإنشاء المشاريع الزراعية والحيوانية المختلفة.

الأهمية العملية:

- تضيف هذه الدراسة بعداً جديداً للبحث في القطاع الزراعي في الأردن، ومدى رضا المزارعين في البادية الشمالية عن الخدمات المختلفة المقدمة إليهم من قبل مؤسسة الإقراض الزراعي في محافظة المفرق، خاصة وأن الدراسات التي تناولت هذا الموضوع في الأردن ما زالت قليلة.
- لفت انتباه المسؤولين عن تنمية القطاع الزراعي والحيواني في وزارة الزراعة في الأردن نحو الاهتمام بالمزارعين وتقديم الدعم المادي والمعنوي لهم بما يلبي احتياجاتهم.
- كما تكمن الأهمية العملية لهذه الدراسة فيما ستسفر عنه من نتائج وتوصيات واقتراحات لمؤسسة الإقراض الزراعي التي تقدم خدمات للعاملين في القطاعين الزراعي والحيواني في البادية الشمالية، لمواجهة متطلباتهم المعيشية المختلفة، ومساعدتهم على تخطيها ما أمكن.

حدود الدراسة:

- الحدود البشرية: المزارعون في البادية الشمالية في محافظة المفرق.
- الحدود المكانية: البادية الشمالية في محافظة المفرق.
- الحدود الزمانية: الفترة الواقعة ما بين (1/1 / 2017 - 31 / 6 / 2017).
- الحدود الموضوعية: تعرف مدى رضا المزارعين في البادية الشمالية عن الخدمات المقدمة إليهم من قبل مؤسسة الإقراض الزراعي.

مصطلحات الدراسة:

مؤسسة الإقراض الزراعي: منظمة حكومية لا تهدف للربح الفاحش، وهي مسؤولة عن تنفيذ برامج التنمية الاقتصادية في المجال الزراعي والحيواني وغير ذلك من مشاريع تنمية تحقق تحسين المستوى الاقتصادي والمعيشي للعاملين في القطاع الزراعي والحيواني.

الخدمات: يمكن أن تعرف في هذه الدراسة على أنها: تلبية احتياجات ومتطلبات المزارعين في البادية الشمالية من خدمات القروض، وتمويل المشاريع الزراعية، وغير ذلك من خدمات مختلفة توفرها المؤسسة بما ينال رضاهم عن تلك الخدمات.

رضا المزارعين: ويقصد بها: درجة رضا المزارعين في البادية الشمالية عن الخدمات المقدمة إليهم من قبل مؤسسة الإقراض الزراعي بوصفهم متلقي الخدمة، وذلك من خلال الاستبانة التي تم تطويرها لتحقيق أهداف الدراسة. وتعرف إجرائياً: بدرجة التقدير الكلية التي يحصل عليها المستجيب عن فقرات الاستبانة، وعن مجالاتها، وعن الاستبانة ككل.

الإطار النظري والدراسات السابقة

مؤسسة الإقراض الزراعي في الأردن:

يبلغ عدد فروع المؤسسة في المملكة (25) فرعاً إضافة إلى (3) إدارات إقليمية في شمال ووسط وجنوب المملكة يبلغ عدد موظفيها حوالي (500) موظفاً (مؤسسة الإقراض الزراعي، 2017). وتتبنى السياسة العامة للمؤسسة من قانونها والأنظمة الصادرة عنها والذي جاء بهدف تحقيق التنمية الزراعية الشاملة سواء من حيث زيادة الإنتاج أو الإنتاجية كما ونوعاً ورفع المستوى المعيشي للمزارعين، وذلك من خلال توفير التمويل اللازم للمشاريع الزراعية المختلفة، وتختلف أدوات ووسائل تحقيق تلك السياسة بحسب المرحلة الاقتصادية التي يمر به القطاع الزراعي وعلاقة ذلك مع القطاعات الأخرى على المستويين المحلي والخارجي.

تسعى مؤسسة الإقراض الزراعي إلى تحقيق أهدافها من خلال جملة من البرامج والإجراءات والأدوات التي يمكن إيجازها على النحو التالي (مؤسسة الإقراض الزراعي، 2017):

1. التوسع الأفقي والرأسي في توفير التمويل الزراعي وفقاً لمختلف صيغ التمويل بهدف الوصول إلى كافة الشرائح ولمختلف أنواع المشاريع الزراعية واستغلال الأراضي الزراعية، وتطوير مشاريع الثروة الحيوانية والدواجن، وتنمية وتطوير مصادر المياه واستغلالها، والتصنيع الزراعي، وتمويل المشاريع التي تنسجم وخطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية التي تتبناها الحكومة الأردنية، وما ينسجم وانضمام الأردن لمنظمة التجارة العالمية (WTO) وعلى أساس الكفاءة الاقتصادية للمشروعات.

2. العمل على إعادة هيكلة المؤسسة ومنحها المزيد من الديناميكية والاستقلال المالي والإداري، وزيادة دور القطاع الخاص في رسم السياسات التمويلية للمؤسسة، وكذلك العمل على رفع رأس مال المؤسسة، وإعادة هيكلة أسعار الفائدة وتحسين مستوى ربحيتها، بما يتفق مع هدف المحافظة على استدامتها وتطورها ونموها المضطرد لمواجهة الطلب المتزايد على التمويل الزراعي.
3. العمل وفق منهج الإقراض المراقب والموجه، وتقديم المشورة الفنية والمالية للمزارعين، وإصدار النشرات الإرشادية للتكاليف الزراعية، وإعداد دراسات الجدوى المالية بما يحقق الاستخدام الأمثل للموارد المالية المتاحة، ويحسن من القدرة التسيديية للمشروعات الممولة وبما يضمن استدامة المؤسسة.
4. العمل مع الحكومة الأردنية على تخفيف آثار المخاطر التي قد يتعرض لها القطاع الزراعي نتيجة الجفاف أو الأمطار.
5. رفع الكفاءة الإدارية والمالية للمؤسسة من خلال العمل على رفع قدرتها التنافسية وحوسبة كافة أعمالها إلكترونياً في كافة فروعها (وزارة الزراعة، 2016).

الرضا عن الخدمات:

يعرف كوتلر (Kotler, 2006) الرضا عن الخدمات: "إحساس المستفيد بالقبول للخدمة المقدمة إليه، أو خيبة أمله عند مقارنته للخدمة المقدمة إليه بتوقعاته السابقة عن هذه الخدمة". كما يؤكد خثير ومرامي (2017) على وجود مفهومين لرضا المستفيد، يركز الأول على التمييز بين جودة الخدمة، والثاني يركز على الرضا القائم على تبادلات متراكمة، ويتحقق الأول من عمليات التبادل التي ستحدد في ضوء مستوى توقعات المستفيد السابقة مع الناتج النهائي، أما المفهوم الثاني يقوم على إجمالي خبرة الاستخدام لدى المستفيد عبر مدة زمنية معينة.

مما تقدم يتضح أن رضا المستفيد من الخدمة هو مدى تطابق الخدمة المقدمة من المؤسسة مع توقعات المستفيد. ومن مضامين المفاهيم السابقة يلاحظ أن أغلب التعاريف ركزت على:

- أ - رضا المستفيد والذي يتمثل بالشعور أو الإحساس بالبهجة أو خيبة الأمل.
- ب - رضا المستفيد هو نتيجة مقارنة الأداء المدرك للمنتج مع توقعات المستفيد.

وللتعرف إلى مستوى رضا المزارعين في البادية الشمالية عن الخدمات المقدمة إليهم من قبل مؤسسة الإقراض الزراعي، يتوجب أولاً تحديد أبعاد جودة هذه الخدمات وكيفية تأثيرها في مستوى رضا المزارعين،

وإن إعطاء مفهوم لجودة الخدمات يعتبر أمراً صعباً عند مقارنته بالمجال الخدمي، كون الخدمة تتصف بصفة التجريد وعدم الاستمرارية (Kotler, 2006).

جودة الخدمات:

يعرف كيلر (Keiler, 2012) جودة الخدمات بأنها: "درجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات المستفيد من الخدمة".

ويعرفها عقيلي (2008) بأنها: تقديم المؤسسة لخدمة ما، أو تقديم خدمة بمستوى عال من الجودة، بحيث تكون قادرة على تلبية الاحتياجات والرغبات بشكل يتفق مع توقعات المستفيدين وتحقيق الرضا والسعادة لديهم، ويتم ذلك من خلال مقاييس موضوعة سلفاً للخدمة، وإيجاد صفة الجودة فيها.

وتشتمل جودة الخدمات على البعد الإجرائي والبعد الشخصي باعتبارها أبعاداً مهمة في تقديم الخدمة ذات الجودة العالية، حيث يتكون الجانب الإجرائي من النظم والإجراءات المحددة لتقديم الخدمة، أما الجانب الشخصي فهو كيف يتفاعل مقدمو الخدمة بمواقفهم وسلوكياتهم وممارساتهم اللفظية مع المستفيدين، حيث أن جودة الخدمة تنتج عن تفاعل بعدين إجرائي وآخر شخصي، حيث يكمل الأول الثاني، ويتطلب الثاني توفر الأول، لذا، فإن الخدمات المقدمة سواء كانت المتوقعة أو المدركة، أي التي يتوقعها متلقو الخدمة أو التي يدركونها في الواقع العملي، وهي المحدد الرئيسي لرضاهم أو عدمه، وتعتبر في الوقت نفسه من الأولويات الرئيسية للمؤسسة التي تريد تعزيز مستوى النوعية في خدماتها.

وبالتالي، يتضح أن جودة الخدمة المقدمة تتعلق بذلك التفاعل بين متلقي الخدمة ومقدمها، حيث يرى المستفيد جودة الخدمة من خلال مقارنته بين ما يتوقعه والأداء الفعلي للخدمة (خثير ومرامي، 2017).

ونظراً لما تتسم به جودة الخدمة من أهمية فقد نالت اهتماماً واسعاً من قبل الكثير من الباحثين خاصة في ظل تطور شبكات الانترنت ونظم المعلومات، لذا انصب الاهتمام على مفاهيم معاصرة وأكثرها اتساعاً، مثل مفهوم إدارة الجودة الشاملة (Total Quality) Management كمفهوم ذي أهمية لدى الباحثين والإداريين في تقديم السلع والخدمات بالجودة العالية، مع الأخذ بعين الاعتبار تقليل الكلفة لتحقيق الميزة، إذ يتركز الإطار الفكري والفلسفي لإدارة الجودة الشاملة على مؤشرات أساسية، منها (حموده، 2008):

1. تحقيق رضا المستفيد .

2. مساهمة كافة العاملين في المؤسسة.

3. استمرارية التحسن والتطوير في جودة الخدمة.

وبالتالي، اعتمدت الدراسة الحالية أبعاد جودة الخدمات التي أشار إليها كل من: (جوده، 2004؛ والعلاق ، 2008؛ و هسنگ يو، 2012 Hsing-Yu، وكورنن، 2012 Cronin) والتي تتمثل في: الاستجابة، والاعتمادية، والضمان، والملموسية، والتعاطف. ووفقاً لتصنيف خصائص جودة الخدمات حسب الأبعاد السابقة، فإن الدراسة الحالية اعتمدت هذه الأبعاد على جميع خصائص جودة الخدمات المقدمة إلى المزارعين في البادية الشمالية من قبل مؤسسة الإقراض الزراعي.

الدراسات السابقة:

بعد اطلاع الباحث على الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع هذه الدراسة، تبين عدم وجود دراسات أجريت حول دور مؤسسة الإقراض الزراعي في التنمية الاقتصادية للمزارعين أو مدى رضا المزارعين عن الخدمات التي تقدمها على مستوى البادية الشمالية أو على مستوى مختلف مناطق المملكة، وتعد هذه الدراسة الدراسة الأولى التي تناولت هذا الموضوع، إلا أن الباحث توصل إلى بعض الدراسات التي أجريت على مؤسسات خدمية أخرى، كدائرة الأراضي والمساحة في المفرق، أو على بعض البلديات، أو المؤسسات الصحية، ومنها ما يلي:

أجرى قسم الدراسات والسياسات في وزارة الزراعة (2016) دراسة ميدانية لوضع القطاع الزراعي والحيواني، وذلك لتعرف المشكلات التي تواجه القطاع الزراعي والحيواني في الأردن، قام الباحثون بعدة زيارات ميدانية إلى مختلف مناطق المملكة الزراعية، وتم إجراء المقابلات واللقاءات مع المزارعين، وأظهرت نتائج الدراسة أن المزارعين يشكون من ارتفاع أسعار مستلزمات الإنتاج الزراعي، وعدم تقديم وزارة الزراعة ومؤسسة الإقراض الزراعي الدعم المناسب للمزارعين بالإضافة إلى تعاظم المخاطر الزراعية المتكررة الناتجة عن الظروف الجوية والتي تحد من الأنشطة الزراعية والحيوانية الاستثمارية، والافتقار إلى استثمارات حقيقية لتصنيع مخلفات عصر الزيتون، والنقص في الطرق الزراعية والآليات الزراعية المناسبة حسب طبيعة النظم الزراعية السائدة.

وهدفت دراسة جياس (2013) إلى تعرف تأثير المبادرة الزراعية في نشاط مؤسسة الإقراض الزراعي ببغداد، وانعكاساتها على أرباح وقروض المصرف الزراعي التعاوني، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي عن طريق تطبيق استبانة تكونت من (35) فقرة على (22) مصرفاً زراعياً ببغداد تمنح قروضاً زراعية للمزارعين، وأظهرت نتائج الدراسة أن القروض الزراعية التي تقدمها المصارف الزراعية قليلة ولا تلبي حاجات المزارعين المقترضين، وأوصت الدراسة بضرورة تسهيل عملية منح القروض للمزارعين.

أجرى مصلح (2012) دراسة هدفت الى تشخيص التحديات والمشكلات التي تواجه المزارعين في تسويق الفواكه والخضروات في محافظة قلقيلية في فلسطين، والوصول الى وضع مقترحات للمساهمة في حلها، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي عن طريق تطبيق استبانة تكونت من (30) فقرة توزعت على خمسة أبعاد طبقت على عينة من المزارعين بلغت (50) مزارعاً، وبينت نتائج الدراسة أن أهم المشكلات التي تواجه المزارعين تتمثل بطريقة البيع والتي تتم بواسطة المزاد العلني، وهذا يؤدي إلى تذبذب الأسعار بشكل يومي بسبب عدد التجار الذين يصلوا إلى هذه الأسواق. وارتفاع رسوم البيع، وتلاعب تجار الجملة والوسطاء في الأسعار.

الطريقة والإجراءات

منهج الدراسة

اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي لملاءمته لطبيعة وأهداف الدراسة المتمثلة بوصف مدى رضا المزارعين في البادية الشمالية عن مستوى الخدمات المقدمة إليهم من قبل مؤسسة الإقراض الزراعي في محافظة المفرق، من حيث: استصلاح الأراضي الزراعية، تنمية وتطوير الإنتاج الحيواني، تطوير مصادر المياه واستخدام التقنيات الحديثة، التصنيع والتسويق الزراعي، تمويل مستلزمات الإنتاج الزراعي النباتي والحيواني، والتمويل الريفي.

أساليب جمع بيانات الدراسة:

المصادر الثانوية: تم الحصول عليها من خلال الاستعانة بالمراجع العلمية، والكتب، والدراسات، ذات الصلة بموضوع الدراسة لأجل بناء الأدب النظري للدراسة.

المصادر الأولية: تم جمع البيانات الأولية ميدانياً من المزارعين في البادية الشمالية في محافظة المفرق، وذلك عن طريق تصميم استبانة تكونت من (43) فقرة توزعت على مجالات: استصلاح الأراضي الزراعية، تنمية وتطوير الإنتاج الحيواني، تطوير مصادر المياه واستخدام التقنيات الحديثة، التصنيع والتسويق الزراعي، تمويل مستلزمات الإنتاج الزراعي النباتي والحيواني، والتمويل الريفي. وذلك لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة على أسئلتها واختبار فرضياتها.

مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من جميع المزارعين في البادية الشمالية بمحافظة المفرق الذين يمارسون مشاريع الأعمال الزراعية والحيوانية.

عينة الدراسة:

تكونت عينة الدراسة من (50) فرداً مما يعملون في القطاع الزراعي والحيواني، تم اختيارهم بطريقة ميسرة، أي ما نسبته (25%) من المجتمع الأصلي.

أداة الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة أعد الباحث استبانة لجمع البيانات من أفراد عينة الدراسة، تكونت بصورتها الأولية من (45) فقرة موزعة على أنواع الخدمات التي تقدمها مؤسسة الإقراض الزراعي في محافظة المفرق للمزارعين، وبعد عرض الاستبانة على (8) محكمين من أساتذة إدارة المال والأعمال من الجامعات الأردنية، وبعد الأخذ بملاحظاتهم، تكونت بصورتها النهائية من (43) فقرة، توزعت على أنواع الخدمات التي تقدمها المؤسسة وهي: استصلاح الأراضي الزراعية (8) فقرات، تنمية وتطوير الإنتاج الحيواني (8) فقرات، تطوير مصادر المياه واستخدام التقنيات الحديثة (6) فقرات، مشاريع التصنيع والتسويق الزراعي (8) فقرات، تمويل مستلزمات الإنتاج الزراعي النباتي والحيواني (7) فقرات، والتمويل الريفي (6) فقرات. وأمام كل فقرة خمسة خيارات للإجابة وهي بدرجة: (كبيرة جداً، كبيرة، متوسط، قليلة، قليلة جداً).

صدق الأداة:

أ. صدق المحكمين:

يعرف الصدق بالتقدير التي تقيس بها الأداة ما صممت لأجله، وفي الدراسة الحالية تم التأكد من صدق الأداة من خلال صدق المحكمين، حيث تم توزيع الاستبانة على (8) محكمين من أساتذة إدارة المال والأعمال من الجامعات الأردنية، وتم متابعة ملاحظاتهم وآرائهم المتعلقة بانتماء الفقرة للمجال الذي وضعت فيه، ووضوحها اللغوي، وفي ضوء ملاحظات المحكمين، تم تعديل وصياغة بعض الفقرات لتناسب المجال الذي تنتمي إليه، واعتمد الباحث على نسبة اتفاق (85%) فأكثر كمعيار لقبول الفقرة. حيث اعتبرت نسبة اتفاق المحكمين على المقياس معياراً صادقاً ومنطقياً.

ب. صدق الاتساق الداخلي:

تم حساب معاملات الارتباط بين درجة كل فقرة والتقدير الكلية للمجال الذي تنتمي إليه، ثم حساب درجة ارتباط كل مجال من مجالات الاستبانة مع التقدير الكلية للاستبانة، وقد تبين أن هناك معاملات ارتباط بين الفقرات ومجالات الاستبانة تزيد عن (0.40)، ومع الاستبانة ككل أكثر من (0.30)، وجميعها دالة إحصائياً، وهذا يدل على وجود معامل ارتباط جيد للفقرات ومجالاتها مع الاستبانة ككل، وتعد معاملات مقبولة لتطبيق الدراسة.

ثبات الأداة:

بههدف استخراج ثبات أداة الدراسة تم تطبيق أداة الدراسة مرتين بفارق زمني أسبوعين على عينة استطلاعية تكونت من (15) مزارعاً، واستخراج معامل الارتباط بيرسون بين التطبيقين ثبات الإعادة

(Test. Retest) ، وتطبيق معادلة ثبات الأداة (كرونباخ ألفا) على جميع مجالات الدراسة والأداة ككل للعينة وجدول (1) يوضح ذلك.

جدول (1): نتائج ثبات الاعادة (Test. Retes)، ومعاملات كرونباخ ألفا لمجالات الأداة والأداة ككل

الرقم	المجال	عدد الفقرات	معامل الثبات	ثبات الاعادة (Test. R.test)
1	استصلاح الأراضي الزراعية	8	0.80	0.88
2	تنمية وتطوير الإنتاج الحيواني	8	0.88	0.86
3	تطوير مصادر المياه واستخدام التقنيات الحديثة	6	0.83	0.82
4	التصنيع والتسويق الزراعي	8	0.87	0.80
5	تمويل مستلزمات الإنتاج الزراعي النباتي والحيواني	7	0.90	0.91
6	التمويل الريفي	6	0.87	0.80
	الأداة ككل	40	0.89	0.92

يظهر من جدول (1) أن معاملات كرونباخ ألفا لمجالات الاستبانة تراوحت بين (0.80-0.90) كان أعلاها لمجال " تمويل مستلزمات الإنتاج الزراعي النباتي والحيواني "، وأدناها لمجال " استصلاح الأراضي الزراعية"، كما بلغ معامل كرونباخ ألفا "لجميع فقرات الاستبانة" (0.89)، أما معاملات ثبات الإعادة تراوحت بين (0.80-0.91) كان أبرزها لمجال تمويل مستلزمات الإنتاج الزراعي النباتي والحيواني ، وأدناها لمجال تطوير مصادر المياه واستخدام التقنيات الحديثة، وبلغ معامل ثبات الإعادة للاستبانة ككل (0.92) وجميع معاملات الثبات مقبولة لأغراض الدراسة.

تصحيح الأداة:

تكونت الاستبانة بصورتها النهائية من (43) فقرة، حيث استخدم الباحث مقياس ليكرت للتدرج الخماسي بهدف قياس مدى رضا عينة الدراسة عن الخدمات المقدمة إليهم من قبل مؤسسة الإقراض الزراعي، وتم اعطاء كبيرة جداً (5)، كبيرة (4)، متوسط (3)، قليلة (2)، قليلة جداً (1)، وذلك بوضع إشارة (√) أمام الإجابة التي تعكس درجة موافقتهم، كما تم الاعتماد على التصنيف التالي للحكم على الأوساط الحسابية حسب المعادلة

التالية: (أعلى درجة - أدنى درجة) ($3 = 1.33$) طول المستوى الواحد، وبالتالي تكون المستويات الثلاثة على النحو التالي:

- متوسط حسابي أقل من 2.33 مستوى قليل.
- يساوي أو أكبر من 2.33 وأقل من 3.67 مستوى متوسط.
- أكبر أو يساوي 3.67 مستوى مرتفع.

المعالجات الإحصائية:

للإجابة عن أسئلة الدراسة تم استخدام المعالجات الإحصائية التالية من خلال برنامج الرزم الإحصائية (SPSS):

- معامل الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا، ومعاملات ارتباط بيرسون (Test. R.test) من أجل ثبات الإعادة لجميع مجالات الأداة والأداة ككل.
- الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن جميع مجالات فقرات أداة الدراسة.
- اختبار (One-Sample t.test) لفحص فرضية الدراسة الرئيسية الأولى.

عرض نتائج الدراسة ومناقشتها

عرض النتائج المتعلقة بسؤال الدراسة: ما مدى رضا المزارعين في البادية الشمالية عن مستوى الخدمات المقدمة إليهم من قبل مؤسسة الإقراض الزراعي في محافظة المفرق؟
للإجابة عن سؤال الدراسة واختبار فرضيتها تم استخراج الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للمجالات ككل ولجميع فقرات مجالات الاستبانة، وفي ما يلي عرض لذلك.

جدول (2): الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات الدراسة والأداة ككل

المرتبة	المستوى	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	المجال
1	متوسط	0.52	3.45	تنمية وتطوير الإنتاج الحيواني
2	متوسط	0.49	3.37	التمويل الريفي
3	متوسط	0.48	3.24	التصنيع والتسويق الزراعي

4	متوسط	0.58	3.24	استصلاح الأراضي الزراعية
5	متوسط	0.62	3.17	تمويل مستلزمات الإنتاج الزراعي النباتي والحيواني
6	متوسط	0.43	3.16	تطوير مصادر المياه واستخدام التقنيات الحديثة
	متوسط	0.48	3.27	الكلية

يتضح من جدول (2) أن الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لمدى رضا المزارعين في البادية الشمالية عن مستوى الخدمات المقدمة إليهم من قبل مؤسسة الإقراض الزراعي في محافظة المفرق تراوحت بين (3.16-3.45)، وبلغ الوسط الحسابي الكلي لمجالات الخدمات (3.27)، مما يدل على أن درجة رضا المزارعين في البادية الشمالية عن مستوى الخدمات المقدمة إليهم من قبل مؤسسة الإقراض الزراعي متوسطة.

وأما بالنسبة لكل مجال، فقد حاز مجال تنمية وتطوير الإنتاج الحيواني على متوسط حسابي (3.45) وهو في المستوى المتوسط من التقدير، وحاز مجال التمويل الريفي على المرتبة الثانية بوسط حسابي (3.37) وهو أيضاً في المستوى المتوسط من التقدير، وجاء التصنيع والتسويق الزراعي في المرتبة الثالثة بوسط حسابي (3.24) وفي المستوى المتوسط من التقدير، وفي المرتبة الرابعة مجال استصلاح الأراضي الزراعية بوسط (3.24) وفي المستوى المتوسط من التقدير، وفي المرتبة الخامسة مجال تمويل مستلزمات الإنتاج الزراعي النباتي والحيواني بمتوسط (3.17)، وفي المرتبة الأخيرة مجال تطوير مصادر المياه واستخدام التقنيات الحديثة بوسط (3.16)، وفي المستوى المتوسط من التقدير.

تشير هذه النتائج بشكل عام إلى نقص في الخدمات المقدمة من قبل مؤسسة الإقراض الزراعي والتي تتناسب مع تطلعات المزارعين في البادية الشمالية، ورغم توفر بعض الخدمات إلا أنها دون المستوى المطلوب الذي يمكن أن يلبي حاجات المزارعين، وربما يعود ذلك إلى نقص التمويل لمؤسسة الإقراض الزراعي مما ينعكس سلباً على وضع المزارعين المهني والمعيشي.

اختبار فرضية الدراسة: هناك درجة رضا دالة إحصائياً عند مستوى $(\alpha = 0.05)$ لدى المزارعين في البادية الشمالية عن مستوى الخدمات المقدمة إليهم من قبل مؤسسة الإقراض الزراعي في المفرق.

لاختبار هذه الفرضية تم استخراج الوسط الحسابي للأداة ككل وتطبيق اختبار (One-sample t. Test) على التقدير الكلية. جدول (3) يبين ذلك.

جدول (3) نتائج اختبار (One-sample t. Tes) لفحص مدى رضا المزارعين في البادية الشمالية عن مستوى الخدمات المقدمة إليهم من قبل مؤسسة الإقراض الزراعي في المفرق

المقياس	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (t.)	درجات الحرية	الدالة الاحصائية	النتيجة
مدى رضا المزارعين في البادية الشمالية عن مستوى الخدمات	3.35	0.43	14.280	299	0.00	قبول الفرضية

يظهر من جدول (3) أن قيمة (t) بلغت (14.280) وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ حيث تم مقارنة الوسط الحسابي للمجال ككل (3.35) بالوسط الفرضي للتدرج الخماسي (ليكرت) وهي (3)، وتدل هذه النتيجة بشكل واضح على وجود درجة رضا لدى المزارعين في البادية الشمالية عن مستوى الخدمات المقدمة إليهم من قبل مؤسسة الإقراض الزراعي في المفرق، وبالتالي قبول الفرضية الصفرية ورفض الفرضية البديلة: ليس هناك رضا لدى المزارعين في البادية الشمالية عن مستوى الخدمات المقدمة إليهم من قبل مؤسسة الإقراض الزراعي في المفرق.

ويرى الباحث أن هذه النتائج تبدو منطقية ومقبولة، لا سيما وأن من مهام مؤسسة الإقراض الزراعي منح القروض اللازمة للمزارعية وذلك للمساهمة في تنمية الاقتصاد الوطني، من خلال الاستثمار في المشاريع الإنتاجية الزراعية والحيوانية المختلفة.

إلا أن منح القروض وحدها لا تساهم بشكل كاف في حل العديد من المشكلات التي يعاني منها المزارعون، حيث أن مشكلة التسويق الزراعي هي من أكبر المشاكل التي تواجه المزارعين في البادية الشمالية، وأن عجز المؤسسات الزراعية القائمة أدى إلى الحاق خسائر كبيرة وبخاصة بصغار المزارعين. مما يتطلب تسريع التنمية الزراعية في المناطق الأقل حظاً ومن بينها البادية الشماليّة والتوسع في المشاريع الزراعية الريادية المرتبطة بتدريب المزارعين ومساعدتهم على تطوير مستويات إنتاجهم وتحسين ظروف معيشتهم.

ويرى الباحث أن المشكلة الزراعية في الأردن، كشأن البلدان النامية، هي في علاقات الإنتاج وجوانبها الاقتصادية والاجتماعية والتقنية التي تقيد من تطور قوى الإنتاج الزراعي وتحد من نمو الإنتاج وتبقي على تخلف الريف والبادية.

مما يتوجب على وزارة الزراعة ومؤسسة الإقراض الزراعي العمل على إنقاذ القطاع الزراعي من تراجع واستعادة مكانته كقطاع رئيسي في الاقتصاد الوطني وتوجيه نموه نحو تلبية الاحتياجات الأساسية للسوق الداخلي ورفع الإنتاجية الزراعية وتوجيهه نحو تأمين حاجات المواطن الأردني وتخفيف أعبائها المعيشية وضغط الغلاء وارتفاع الأسعار.

ويرى الباحث أن النهوض بالقطاع الزراعي في البادية الشمالية يحتاج الى برامج قادرة على تصحيح الاختلال الحاصل في هذا القطاع والتغلب على المعوقات التي تحول دون نهوضه وتطوره وتحسين أوضاع المزارعين، من خلال منح القروض الميسرة واللازمة للمزارعين بفوائد وشروط ميسرة لإعمار واستغلال الأراضي الزراعية وإنشاء المشاريع الإنتاجية في البادية الشمالية.

ولمعرفة درجة رضا المزارعين عن الخدمات المقدمة إليه حسب مجالاتها تم حساب الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة على فقرات كل مجال، وذلك على النحو الآتي:

المجال الأول: تنمية وتطوير الإنتاج الحيواني

جدول (4): الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال تنمية وتطوير الإنتاج الحيواني والوسط ككل

الرقم	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقدير	المرتبة
9	تسهم في تمويل مشاريع تربية الاغنام والماعز والإبل والأبقار	3.60	0.98	متوسط	1
10	تمويل مشاريع تربية النحل وملحقاتها	3.55	0.89	متوسط	2
11	تمويل مشاريع انشاء مزارع تربية الاسماك	3.50	1.36	متوسط	3
12	تمويل مشاريع انشاء مزارع تربية الطيور الداجنة والارانب	3.45	0.95	متوسط	4
13	المساهمة في تمويل مشاريع تربية الصوص والدجاج اللحم والبياض	3.42	0.95	متوسط	5
13	المساهمة في تمويل مشاريع تسمين الخراف والعجول	3.40	1.01	متوسط	6
15	تدعم المؤسسة تمويل مشاريع انشاء حظائر التربية والبركسات والمظلات	3.38	0.85	متوسط	7
16	تمويل شراء الآلات والمعدات التي تسهم في تطوير الإنتاج الحيواني	3.35	0.88	متوسط	8
	المجال ككل	3.45	0.49	متوسط	

يتضح من نتائج جدول (4) أن الوسط الحسابي الكلي لمجال تنمية وتطوير الإنتاج الحيواني بلغ (3.45) وفي المستوى المتوسط من التقدير، في حين تراوحت الأوساط الحسابية لفقرات المجال بين (3.35 - 3.60)، وجاءت جميع فقرات هذا المجال في مستوى متوسط من التقدير، وجاءت في المرتبة الأولى الفقرة (9) " تسهم في تمويل مشاريع تربية الاغنام والماعز والإبل والأبقار " بوسط حسابي (3.60)، وفي المرتبة الأخيرة الفقرة (16) التي تنص " تمويل شراء الآلات والمعدات التي تسهم في تطوير الإنتاج الحيواني " بوسط (3.35) وفي المستوى المتوسط من التقدير.

وبعد النظر في قيم الأوساط الحسابية للمجال، يتبين أن هناك تفاوت في نوع وحجم هذه الخدمات، حيث يتضح أن المؤسسة تبدي اهتماماً أكبر بتقديم خدمات تمويل مشاريع تربية الاغنام والماعز والإبل والأبقار

وتربية النحل، إلا أنها تبدي اهتماماً أقل بتقديم الخدمات المتعلقة بإنشاء الحظائر للحيوانات، و تمويل شراء الآلات والمعدات التي تسهم في تطوير الإنتاج الحيواني.

المجال الثاني: التمويل الريفي

جدول (5): الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال التمويل الريفي والوسط ككل

الرقم	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقدير	المرتبة
38	تمول المؤسسة مشاريع منتجات الزيتون	3.50	0.85	متوسط	1
39	تدعم المؤسسة تمويل المشاريع المنزلية الريفية مثل تجفيف الخضار والفواكه	3.45	0.93	متوسط	2
40	تمول المؤسسة مشاريع المطبخ الإنتاجي	3.40	0.88	متوسط	3
41	تمول مشاريع تصنيع وانتاج الحليب ومشتقاته	3.35	1.05	متوسط	4
42	تسهم المؤسسة في تمويل مشاريع الطاقة البديلة الصغيرة لغايات الزراعة	3.30	1.01	متوسط	5
43	تسهم في تمويل مشاريع تصنيع ودبغ الجلود وتصنيع صوف الأغنام ووبر الإبل	3.25	0.98	متوسط	6
	المجال ككل	3.37	0.87	متوسط	

يتضح من نتائج جدول (5) أن الوسط الحسابي الكلي لمجال التمويل الريفي بلغ (3.37) وفي المستوى المتوسط من التقدير، في حين تراوحت الأوساط الحسابية لفقرات المجال بين (3.25 - 3.50)، وجاءت جميع فقرات هذا المجال في مستوى متوسط من التقدير، وجاءت في المرتبة الأولى الفقرة (38) " تمويل المؤسسة مشاريع منتجات الزيتون " بوسط حسابي (3.50)، وفي المرتبة الأخيرة الفقرة (43) التي تنص " تسهم في تمويل مشاريع تصنيع ودبغ الجلود وتصنيع صوف الأغنام ووبر الإبل" بوسط (3.25) وفي المستوى المتوسط من التقدير.

المجال الثالث: التصنيع والتسويق الزراعي وشراء المعدات والآلات الزراعية

جدول (6): الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال التصنيع والتسويق الزراعي وشراء المعدات والآلات الزراعية والوسط ككل

الرقم	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقدير	المرتبة
23	تدعم تمويل مشاريع انتاج معاصر الزيتون ومعداتنا	3.61	0.89	متوسط	1
24	تمويل مشاريع انشاء مصانع الاعلاف	3.42	0.95	متوسط	2
25	تسهم في تمويل مشاريع شراء الجرارات الزراعية ومعداتنا	3.37	0.96	متوسط	3
26	تمول مشاريع التعبئة والتغليف والتعليب	3.23	0.86	متوسط	4
27	تدعم المؤسسة تمويل مشاريع زراعة البرسيم.	3.10	1.01	متوسط	5
28	تسهم في تمويل مشاريع شراء تنكات التبريد والحلابات والمعالف	3.10	1.00	متوسط	6
29	تسهم في تمويل مشاريع الجاروشة وخلطات الاعلاف ومعداتنا	3.08	1.05	متوسط	7

30	تدعم تمويل مشاريع شراء مواتير الرش والسماذ والفلاتر	3.05	1.13	متوسط	8
	المجال ككل	3.24	0.58	متوسط	

يتضح من نتائج جدول (6) أن الوسط الحسابي الكلي لمجال لمجال التصنيع والتسويق الزراعي وشراء المعدات والآلات الزراعية بلغ (3.24) وفي المستوى المتوسط من التقدير، في حين تراوحت الأوساط الحسابية لفقرات المجال بين (3.24 - 3.61)، وجاءت جميع فقرات هذا المجال في مستوى متوسط من التقدير، وجاءت في المرتبة الأولى الفقرة (23) "تدعم تمويل مشاريع انتاج معاصر الزيتون ومعداتا" بوسط حسابي (3.61)، وفي المرتبة الأخيرة الفقرة (30) التي تنص "تدعم تمويل مشاريع شراء مواتير الرش والسماذ والفلاتر" بوسط (3.05) وفي المستوى المتوسط من التقدير.

المجال الرابع: استصلاح الاراضي الزراعية وتطوير الإنتاج النباتي

جدول (7): الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال استصلاح الاراضي الزراعية والوسط ككل

الرقم	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقدير	المرتبة
1	تمول المؤسسة زراعة الاشجار الحرجية والمثمرة	3.40	0.83	متوسط	1
2	تسهل المؤسسة في تمويل مشاريع الحصاد المائي مثل آبار الجمع والخزانات المعدنية والاسمنتية والسدود	3.35	0.71	متوسط	2
3	تدعم المؤسسة تمويل شراء الآلات والمعدات الزراعية كالحصادات والتراكورات.	3.30	1.00	متوسط	3
4	دعم تمويل بناء الجدران الإسنادية والمحيطية والسواتر الترابية	3.25	0.95	متوسط	4
5	تسهل المؤسسة في تمويل مشاريع تعريش الاشجار المثمرة	3.20	0.96	متوسط	5
6	تقوم المؤسسة بتمويل القروض ميسرة لذوي الاحتياجات الخاصة	3.18	1.17	متوسط	6
7	تمول مشاريع انشاء المشاتل الزراعية مثل الخضار والاشجار المثمرة	3.15	0.94	متوسط	7
8	المساهمة في تمويل بناء سكن مزرعي وعمالي ومستودعات	3.10	0.82	متوسط	8
	المجال ككل	3.24	0.52	متوسط	

يتضح من نتائج جدول (7) أن الوسط الحسابي الكلي لمجال استصلاح الاراضي الزراعية وتطوير الإنتاج النباتي بلغ (3.24) وفي المستوى المتوسط من التقدير، في حين تراوحت الأوساط الحسابية لفقرات المجال "بين (3.10-3.40)، وحازت جميع فقرات هذا المجال على تقدير متوسط، حيث جاءت الفقرة "1" "تمول المؤسسة زراعة الاشجار الحرجية والمثمرة" في المرتبة الأولى من بين فقرات المجال بمتوسط (3.40)، تليها في المرتبة الثانية الفقرة "2" "تسهل المؤسسة في تمويل مشاريع الحصاد المائي مثل آبار الجمع

والخزانات المعدنية والاسمنتية والسود " بوسط (3.35)، وفي المرتبة الأخيرة الفقرة " 8 " المساهمة في تمويل بناء سكن مزرعي وعمالي ومستودعات" بوسط حسابي (3,10).

وبعد النظر في قيم الأوساط الحسابية لمجال استصلاح الاراضي الزراعية وتطوير الإنتاج النباتي ، يتبين أن هناك تفاوت في نوع وحجم هذه الخدمات، حيث يتضح أن مؤسسة الإقراض الزراعي تبدي اهتماماً بتقديم الخدمات المتعلقة بزراعة الأشجار المثمرة، واستصلاح الأراضي الزراعية، إلا أنها تبدي قصوراً في تقديم الخدمات المتعلقة بتمويل المشاريع السكنية الزراعية، و ببرامج الدعم والتمويل الريفي.

المجال الخامس: تمويل مستلزمات الإنتاج الزراعي والنباتي والحيواني

جدول (8): الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال تمويل مستلزمات الإنتاج الزراعي والنباتي والحيواني الوسيط ككل

الرقم	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقدير	المرتبة
31	تمول المؤسسة قروض شراء الاعلاف للمزارعين بدون فوائد	3.57	0.95	متوسط	1
32	تمول المؤسسة مشاريع شراء ففاسات البيض	3.42	0.96	متوسط	2
33	تسهم المؤسسة في تمويل شراء الآلات الزراعية	3.23	0.86	متوسط	3
34	تمول المؤسسة الأنفاق لخدمة المشاريع الزراعية والحيوانية.	3.19	1.00	متوسط	4
35	تمول المؤسسة المشاتل الزراعية المختلفة كغراس الأشجار المثمرة، ونباتات الزينة، والأشجار الحرجية.	3.10	1.01	متوسط	5
36	تسهم المؤسسة في تمويل مشاريع الطاقة الشمسية.	2.90	0.86	متوسط	6
37	تسهم المؤسسة على تمويل مشاريع تعريش الكرمة.	2.81	1.13	متوسط	7
	المجال ككل	3.17	0.63	متوسط	

يتضح من نتائج جدول (8) أن الوسط الحسابي الكلي لمجال تمويل مستلزمات الإنتاج الزراعي والنباتي والحيواني بلغ (3.17) وفي المستوى المتوسط من التقدير، في حين تراوحت الأوساط الحسابية لفقرات المجال بين (2.81- 3.57)، وجاءت جميع فقرات هذا المجال في مستوى متوسط من التقدير، وجاءت في المرتبة الأولى الفقرة (31) "تمول المؤسسة قروض شراء الاعلاف للمزارعين بدون فوائد" بوسط حسابي (3.57)، وفي المرتبة الأخيرة الفقرة (37) التي تنص " تسهم المؤسسة على تمويل مشاريع تعريش الكرمة." بوسط (2.81) وفي المستوى المتوسط من التقدير.

المجال السادس: تطوير مصادر المياه واستخدام التقنيات الحديثة في الري

جدول (9): الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال تطوير مصادر المياه واستخدام التقنيات الحديثة في الري والوسط ككل

المرتبة	التقدير	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الفقرة	الرقم
1	متوسط	0.71	3.25	تسهم المؤسسة في تمويل حفر وتجهيز الآبار الارتوازية.	17
2	متوسط	0.98	3.20	تمول المؤسسة مشاريع الآبار الارتوازية بالمعدات اللازمة.	18
3	متوسط	1.01	3.18	تدعم المؤسسة تمويل مشاريع انظمة الري بالتنقيط والرشاشات.	19
4	متوسط	0.85	3.15	تساهم المؤسسة على تمويل إنشاء خزانات المياه والبرك.	20
5	متوسط	1.17	3.10	تدعم المؤسسة تمويل مشاريع الزراعات المائية مثل الاستنبتات	21
6	متوسط	1.00	3.10	تمويل مشاريع الزراعة المحمية مثل البيوت البلاستيكية والزجاجية	22
	متوسط	0.48	3.16	المجال ككل	

يتضح من نتائج جدول (9) أن الوسط الحسابي الكلي لمجال تطوير مصادر المياه واستخدام التقنيات الحديثة في الري بلغ (3.16) وفي المستوى المتوسط من التقدير، في حين تراوحت الأوساط الحسابية لفقرات المجال بين (3.10-3.25)، وجاءت جميع فقرات هذا المجال في مستوى متوسط من التقدير، وجاءت في المرتبة الأولى الفقرة (17) " تسهم المؤسسة في تمويل حفر وتجهيز الآبار الارتوازية " بوسط حسابي (3.25)، وفي المرتبة الأخيرة الفقرة (22) التي تنص " تمويل مشاريع الزراعة المحمية مثل البيوت البلاستيكية والزجاجية " بوسط (3.16) وفي المستوى المتوسط من التقدير.

تدل هذه النتائج على وجود مستوى مقبول من الخدمات المقدمة للمزارعين في البادية الشمالية من قبل مؤسسة الإقراض الزراعي، حيث كانت دالة احصائياً عند مستوى الدلالة (0.05) لكن يمكن القول بأن مستوى رضا وطموح وتطلعات المزارعين عن الخدمات المقدمة لهم لم يكن في المستوى المرتفع، بمعنى أن هناك مستوى أفضل يمكن تقديمه، رغم تأكيد وزارة الزراعة ومؤسسة الإقراض الزراعي على أن هدفه الرئيسي هو توفير الخدمات التي تلبي احتياجات المزارعين، حيث أنهم يرون أن هذه الخدمات تقدم بدرجة متوسطة ولم تصل إلى المستوى المطلوب.

وقد يعزى ذلك إلى كثرة أعداد المزارعين الصغار في البادية الشمالية، وإلى طبيعة توزيعهم الجغرافي في البادية الشمالية المترامي الأطراف، مما يعيق تقديم الخدمات بشكل كبير، بالإضافة إلى عدم توفر التمويل والدعم المادي الحكومي اللازم لتغطية احتياجات جميع المزارعين.

التوصيات والمقترحات:

استناداً إلى النتائج التي توصلت إليها الدراسة، فإن الباحث يوصي بما يلي:

- العمل على زيادة الخدمات المقدمة إلى المزارعين في البادية الشمالية.
- دعم المزارعين في البادية الشمالية بكافة السبل والوسائل المتاحة خاصة في مجال التأمين على محصولهم الزراعي، بحيث يقوم المزارع بدفع رسوم تأمين معينة وبشرط ان يلتزم بكافة التعليمات والإرشادات الموجه له من قبل وزارة الزراعة ومؤسسة الإقراض ، وإذا لم يحصل على الكمية المحددة من الإنتاج تقوم الوزارة بتعويضه عن الخسائر التي قد تلحق بانتاجه الزراعي أو الحيواني وهذا بدوره يدعم المزارع ويجعله يتوجه لإنشاء المشاريع الزراعية.
- تشجيع المزارعين على المشاركة الإيجابية في البرامج والدورات التي تقيمها مؤسسة الإقراض الزراعي.
- توعية أسر المزارعين بالبرامج والندوات التي تقدمها مؤسسة الإقراض الزراعي.
- تفعيل دور الإعلام لطرح قضايا المزارعين ومشكلاتهم المتعلقة بالخدمات المختلفة المقدمة إليهم من قبل الإقراض الزراعي ووزارة الزراعة.
- إجراء دراسات مستقبلية تتناول قضايا ومشكلات المزارعين في البادية الشمالية.

المراجع

أولاً : المراجع باللغة العربية

- البكري، ثامر ياسر (2013). تسويق الخدمات الصحية، دار اليازوري العلمية للنشر، عمان، الأردن.
- جوده، محفوظ أحمد (2004). إدارة الجودة الشاملة مفاهيم وتطبيقات، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- جياس، عبد الجافظ (2013). تأثير المبادرة الزراعية في نشاط الإقراض الزراعي والارباح: بحث تطبيقي في المصرف الزراعي التعاوني ببغداد، مجلة دراسات محاسبية ومالية، 8(22)، 127-143.
- حموده، خضير كاظم (2008). إدارة الجودة وخدمة العملاء، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع عمان، الأردن.
- خثير، محمد ومرامي، أسماء (2017). العلاقة التفاعلية بين أبعاد جودة الخدمة ورضا الزبون بالمؤسسة. مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال، 4(3)، 31-46.
- عقيلي، عمر وصفي (2008). المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة. ط1، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان .
- العلاق، بشير عباس محمود (2008). قياس جودة الخدمات من وجهة نظر المستفيدين كمؤشر على الاداء الناجح للقيادة الادارية في المنظمات الخدمية، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان، الأردن.
- مصلح، عطية (2012). التحديات والمشاكل التي تواجه تسويق الفواكه والخضروات في محافظة قلقيلية. ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر الزراعي الأول " تحديات التنمية الزراعية في فلسطين"، 25-26/5/2012.
- مؤسسة الإقراض الزراعي. مركز الرأي للدراسات. واقع القطاع الزراعي في الأردن.

http://www.alraicenter.com/alraicenter.com/User_Site/Site/View_Article.asp?type=2&D=291

D=291

وزارة الزراعة، (2016). وضع القطاع الزراعي والحيواني في الأردن قسم الدراسات والسياسات في وزارة الزراعة.

ثانياً: المراجع باللغة الأجنبية:

- Kotler , P,. (2006). Marketing Management Analysis , planning , Implementation and Control , Hall Engle wood cliffs , New Jersey.
- Shaikh B. (2010).Health Management Information System : A tool to gauge patient satisfaction & Quality of Care, Eastem Mediterranean Health, 11(1-2). 11-22.
- Lovelock, L , Wan N, (2010). A Dopting and Measuring Customer Servece Quality In Islamic Banks : A case Study of Bank Islam Malaysia Berhad , Journal of Management & Islamic Finance Research , 1(2), 17-34.
- Ming, C, (2012). A Review of Service Quality in Corporate and Recreational Sport : Fitness Programs , The sport Journal , 5(3). 112-134.
- Hsing, H, A. (2012). Services Marketing Integrating Customer , Focus across the Firm, Journal of Retailing ,64(11), 64-75.
- Cronin ,J,&Tylor.S. (2012). Measuring Service Quality : Areexamination& Extension , Journal of marketing, 56(12), 144-156.
- Keiler, K. (2012).The Importance of Customer Satisfaction to Customer Loyalty, U.C.T.I, 1(12), 222-242.

ملحق رقم (1)

أداة الدراسة

حضرة السيد/ المزارع..... المحترم .

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته، وبعد،،،

يجري الباحث دراسة بعنوان: "مدى رضا المزارعين في البادية الشمالية عن مستوى الخدمات المقدمة إليهم من قبل مؤسسة الإقراض الزراعي في محافظة المفرق".

ولتحقيق أهداف الدراسة، أعد الباحث أداة الدراسة "الاستبانة" المكونة من (40) فقرة توزعت على (6) مجالات للخدمات المقدمة إلى المزارعين من قبل مؤسسة الإقراض الزراعي، هي استصلاح الأراضي الزراعية وتطوير الإنتاج النباتي (8) فقرات، تنمية وتطوير الإنتاج الحيواني (7) فقرات، تطوير مصادر المياه واستخدام التقنيات الحديثة في الري (6) فقرات، مشاريع التصنيع والتسويق الزراعي وشراء المعدات والآلات الزراعية (8) فقرات، مشاريع تمويل مستلزمات الإنتاج الزراعي و النباتي والحيواني (7) فقرات، برنامج التمويل الريفي (6)، وذلك لقياس مدى رضا المزارعين في البادية الشمالية عن مستوى الخدمات المقدمة إليهم من قبل مؤسسة الإقراض الزراعي في محافظة المفرق. علماً بأن فقرات المقياس تم صياغتها وفق مقياس ليكرت الخماسي وفق التدرج التالي: (كبيرة جداً، كبيرة، متوسطة، قليلة، قليلة جداً).

وبما أنكم أحد أفراد عينة الدراسة، أرجو الإجابة عن فقرات الاستبانة بوضع إشارة (X) تحت درجة الموافقة التي تعبر عن رأيك. علماً بأن الإجابات التي سيتم الحصول عليها، ستعامل بسرية تامة لأغراض البحث العلمي.

شاكراً حسن تعاونكم

الباحث

فقرات الاستبانة

الرقم	الفقرة	مستوى الخدمات				
		كبيرة جداً	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جداً
المجال الأول: استصلاح الأراضي الزراعية وتطوير الإنتاج النباتي (8) فقرات						
1	تمول المؤسسة زراعة الأشجار المثمرة مثل النخيل					
2	تسهم المؤسسة في تمويل مشاريع الحصاد المائي مثل آبار الجمع والخزانات المعدنية والإسمنتية والسدود					
3	تدعم المؤسسة تمويل شراء الآلات والمعدات الزراعية كالحصادات والتراكتورات.					
4	دعم تمويل بناء الجدران الاستنادية والمحيطية والسواتر الترابية					
5	تسهم المؤسسة في تمويل مشاريع تعريش الأشجار المثمرة					

الرقم	الفقرة	مستوى الخدمات				
		كبيرة جداً	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جداً
6	تقوم المؤسسة بتمويل القروض ميسرة لذوي الاحتياجات الخاصة					
7	تمول مشاريع إنشاء المشاتل الزراعية مثل الخضار والأشجار المثمرة					
8	المساهمة في تمويل بناء سكن مزرعي و عمالي ومستودعات					
المجال الثاني: تنمية وتطوير الإنتاج الحيواني (7) فقرات						
9	تسهم في تمويل مشاريع تربية الأغنام والماعز والإبل والأبقار					
10	تمويل مشاريع تربية النحل وملحقاتها					
11	تمويل مشاريع إنشاء مزارع تربية الأسماك					
12	تمويل مشاريع إنشاء مزارع تربية الطيور الداجنة والأرانب					
13	المساهمة في تمويل مشاريع تربية الصوص والدجاج اللحم والبياض					
14	المساهمة في تمويل مشاريع تسمين الخراف والعجول					
15	تدعم المؤسسة تمويل مشاريع إنشاء حظائر التربية والبركسات والمظلات					
16	تمويل شراء الآلات والمعدات التي تسهم في تطوير الإنتاج الحيواني					
المجال الثالث: تطوير مصادر المياه واستخدام التقنيات الحديثة في الري (6) فقرات						
17	تسهم المؤسسة في تمويل حفر وتجهيز الآبار الارتوازية.					
18	تمول المؤسسة مشاريع الآبار الارتوازية بالمعدات اللازمة.					
19	تدعم المؤسسة تمويل مشاريع أنظمة الري بالتنقيط والرشاشات.					
20	تساهم المؤسسة على تمويل إنشاء خزانات المياه والبرك.					

الرقم	الفقرة	مستوى الخدمات				
		كبيرة جداً	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جداً
21	تدعم المؤسسة تمويل مشاريع الزراعات المائية مثل الاستنبتات					
22	تمويل مشاريع الزراعة المحمية مثل البيوت البلاستيكية والزجاجية					
المجال الرابع: مشاريع التصنيع والتسويق الزراعي وشراء المعدات والآلات الزراعية (8) فقرات						
23	تدعم تمويل مشاريع إنتاج معاصر الزيتون ومعداتنا					
24	تمويل مشاريع إنشاء مصانع الأعلاف					
25	تسهم في تمويل مشاريع شراء الجرارات الزراعية ومعداتنا					
26	تمول مشاريع التعبئة والتغليف والتعليب					
27	تدعم المؤسسة تمويل مشاريع زراعة البرسيم.					
28	تسهم في تمويل مشاريع شراء تنكات التبريد والحلابات والمعالف					
29	تسهم في تمويل مشاريع الجاروشة وخلطات الأعلاف ومعداتنا					
30	تدعم تمويل مشاريع شراء مواتير الرش والسماذ والفلاتر					
المجال الخامس: مشاريع تمويل مستلزمات الإنتاج الزراعي والنباتي والحيواني (7) فقرات						
28	تمول المؤسسة قروض شراء الأعلاف للمزارعين بدون فوائد					
29	تمول المؤسسة مشاريع شراء فقاسات البيض					
30	تسهم المؤسسة في تمويل شراء الآلات الزراعية					
31	تمول المؤسسة الأنفاق لخدمة المشاريع الزراعية والحيوانية.					
32	تمول المؤسسة المشاتل الزراعية المختلفة كخراس الأشجار					

الرقم	الفقرة	مستوى الخدمات				
		كبيرة جداً	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جداً
	الثمررة، ونباتات الزينة، والأشجار الحرجية.					
33	تسهم المؤسسة في تمويل مشاريع الطاقة الشمسية.					
34	تسهم المؤسسة على تمويل مشاريع تعريش الكرمة.					
المجال السادس: برنامج التمويل الريفي (فقرات						
35	تمول المؤسسة مشاريع منتجات الزيتون					
36	تدعم المؤسسة تمويل المشاريع المنزلية الريفية مثل تجفيف الخضار والفواكه					
37	تمول المؤسسة مشاريع المطبخ الإنتاجي					
38	تمول مشاريع تصنيع وإنتاج الحليب ومشتقاته					
39	تسهم المؤسسة في تمويل مشاريع الطاقة البديلة الصغيرة لغايات الزراعة					
40	تسهم في تمويل مشاريع تصنيع ودبغ الجلود وتصنيع صوف الأغنام ووبر الإبل					