

مدیریت نظام های خدمات کشاورزی

با رویکرد آسیب شناسی شرکتهای خدمات فنی و مهندسی کشاورزی

مؤلفان

مهندس مجتبی خدایی مهر

دانش آموخته کارشناسی ارشد مدیریت کشاورزی و عضو هیاتگاه پژوهشگران جوان و

نخبگان دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران

دکتر فاطمه پناهی

استادیار و عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد دزفول



۱۳۹۵

سرشناسه	ضیایی مهر، مجتبی، ۱۳۶۴ -
عنوان و نام پدیدآور	مدیریت نظام های خدمات کشاورزی با رویکرد آسیب شناسی شرکتهای خدمات فنی و مهندسی کشاورزی / مولفان مجتبی ضیایی مهر، فاطمه پناهی.
مشخصات نشر	تهران : سخنوران، ۱۳۹۵.
مشخصات ظاهری	۲۴۷ ص.
شابک	۹۷۸-۶۰۰-۳۸۳-۳۳۱-۹
وضعیت فهرست نویسی	فیا
یادداشت	کتابنامه.
موضوع	مراکز خدمات کشاورزی -- مدیریت
موضوع*	agricultural services centers - management
موضوع	کشاورزی -- ترویج
موضوع	agricultural extension work
شناسه افزوده	ضیایی مهر، فاطمه، ۱۳۵۶ -
رده بندی کنگره	۱۳۹۵ م/ض ۹۴/S544
رده بندی دیویی	630.15
شماره کتابشناسی ملی	43.539

عنوان کتاب: مدیریت نظم های خدمات کشاورزی	
تألیف: مجتبی ضیایی مهر، فاطمه پناهی	
صفحه آرا: راویس صابری	
طراح جلد: سعیده اکبریان	
ناشر: سخنوران	
شمارگان: ۱۰۰۰ نسخه	
نوبت چاپ: اول ۱۳۹۵	
قیمت: ۱۰۰۰۰ تومان	
کارگر شمالی، بعد از ادوارد براون، شماره ۱۴۰۷، طبقه اول انتشارات سخنوران	
تلفن: ۰۹۱۹۳۶۱۶۶۱۳-۶۶۴۷۶۳۰۶	
۰۹۱۲۰۶۱۷۲۸۳	
۹۷۸-۶۰۰-۳۸۳-۳۳۱-۹	



فهرست مطالب

پیشگفتار ۱۵

فصل اول: خدمات کشاورزی و جایگاه آن در توسعه ۲۱

مقدمه ۲۱

بخش کشاورزی و توسعه آن در ایران ۲۵

نقش بخش کشاورزی در توسعه ملی ۲۷

اهمیت برنامه‌های توسعه کشاورزی ۳۳

آموزش در افزایش بهره‌وری نیروی انسانی در بخش کشاورزی: نقش آن در اقتصاد ملی ۳۸

فصل دوم: خدمات کشاورزی (مفهوم، ماهیت، ظرفیت‌ها) ۴۳

مقدمه ۴۳

جایگاه خدمات کشاورزی در توسعه کشاورزی و توسعه منابع انسانی ۴۶

تعریف خدمات کشاورزی و طبقه‌بندی آنها از دیدگاه‌های مختلف ۴۹

- ۵۳ اهمیت خدمات کشاورزی و حمایت از بهره برداران کشاورزی
- ۵۸ مفهوم و ماهیت تمرکز زدایی در رابطه با خدمات کشاورزی
- ۶۹ خدمات مشاوره ای کشاورزی
- ۷۲ تجارب خدمات مشاوره خصوصی در ایران
- ۷۶ شرکت های خدمات حمایتی کشاورزی در ایران
- ۷۷ خط مشی ها، جرایبی شرکتهای خدمات حمایتی کشاورزی
- ۷۸ حوزه های عملکرد شرکت خدمات حمایتی کشاورزی
- ۷۹ عوامل موثر بر خدمات رسانی کشاورزی در بخش دولتی در ایران و جهان
- ۸۴ تجارب ایران در زمینه خدمات رسانی در بخش کشاورزی
- ۸۵ نمونه ای از الگوهای موفق خدمات رسانی در کشور
- ۸۷ عوامل موثر بر طرح مشاورین مزرعه به عنوان نوعی خدمات کشاورزی
- ۹۰ مشکلات شرکتهای خدمات رسانی کشاورزی
- ۹۲ مراکز ترویج و خدمات جهاد کشاورزی
- ۹۳ اهداف مراکز ترویج و خدمات جهاد کشاورزی
- ۹۳ وظایف مراکز ترویج و خدمات جهاد کشاورزی
- ۹۸ شرکتهای خدمات فنی و مهندسی کشاورزی

فصل سوم: خدمات مشاوره ای و ترویج کشاورزی (ساختار، ابزارها و عملکردها) ۱۰۴

- ۱۰۴ مقدمه
- ۱۰۷ اهمیت خدمات مشاوره و ترویج کشاورزی
- ۱۱۵ تغییرات جهانی و خدمات ترویج کشاورزی
- ۱۱۸ تغییرات تاریخی در موقعیت ارزشیابی در ترویج
- ۱۲۰ نقش دولت ها در خدمات کشاورزی
- ۱۲۲ طبقه‌بندی فعالیت‌های آمیخته و ترویج کشاورزی
- ۱۲۴ مفاهیم ارزشیابی در ترویج و خدمات کشاورزی
- ۱۲۸ ازدیاد مسائل پیچیده در حوزه برنامه‌ریزی ترویج کشاورزی
- ۱۳۰ افزایش تحقیق و توسعه و ارزشیابی مبتنی بر گروه و مشارک گرا
- ۱۳۳ افزایش مشارکت کشاورزان در فعالیت‌های مشاوره و ترویج کشاورزی
- ۱۳۷ افزایش فرآیند محوری
- ۱۴۰ افزایش تعداد سازمان‌های فعال در حوزه ترویج کشاورزی
- ۱۴۱ اهمیت ارزشیابی تکوینی در برنامه‌های ترویج کشاورزی
- ۱۴۴ نقاط قوت ارزشیابی تکوینی (فرآیند)
- ۱۴۵ کارکرد آموزش کشاورزی در توسعه پایدار

فصل چهارم: رضایتمندی مشتری (ابعاد، مدل ها، شاخص ها، معیارها) / ۱۵۱

- مقدمه ۱۵۱
- مشتری کیست؟ ۱۵۵
- تعریف رضایتمندی مشتری ۱۵۸
- اهمیت رضایتمندی مشتری ۱۶۰
- مزایای رضایتمندی مشتری ۱۶۷
- مفهوم و ابعاد رضایتمندی ۱۶۷
- کنترل رضایتمندی ۱۷۰
- اندازه گیری رضایتمندی مشتری ۱۷۳
- شاخص رضایتمندی مشتری «CSI» ۱۷۶
- مدل شاخص ملی رضایتمندی مشتری آمریکا (ACSI) ۱۷۷
- مدل شاخص ملی رضایتمندی اروپا (ECSI) ۱۷۸
- مدل شاخص ملی رضایتمندی مشتری مالزی (MCSI) ۱۸۰
- سازو کار رضایتمندی در سازمان ها ۱۸۲
- ارتباط وفاداری مشتری با رضایتمندی مشتری ۱۸۵
- بررسی رضایتمندی مشتری در حوزه خدمات ۱۸۷
- تعریف کیفیت خدمات ۱۹۲

- ۱۹۳ ابعاد کیفیت در حوزه خدمات
- ۱۹۶ ارتباط بین رضایت شغلی و رضایت مشتری در مشاغل خدماتی
- ۱۹۸ عوامل موثر بر رضایتمندی کشاورزان

فصل پنجم: سوابق نتایج تحقیقات انجام شده/۲۰۳

- ۲۰۳ الف. سوابق داخلی
- ۲۰۹ ب- سوابق خارجی

فصل ششم: یافته های بدست آمده و پیشنهادات/۲۱۳

- ۲۲۳ فهرست منابع
- ۲۲۳ الف. منابع فارسی
- ۲۳۷ ب. منابع انگلیسی

پیشگفتار

بخش کشاورزی وظیفه بسیار مهمی در جریان رشد و توسعه اقتصادی برعهده دارد که از آن جمله می‌توان به تامین غذا و امنیت غذایی برای جمعیت رو به رشد، عرضه مواد خام مورد نیاز صنعت و کمک به توسعه فعالیتهای تولیدی وابسته اشاره کرد که در این زمینه منظور از امنیت غذایی، دسترسی همه مردم به غذای کافی در تمام اوقات برای زندگی سالم و فعال است. در این راستا توسعه کشاورزی، افزایش تولیدات کشاورزی و دامی را به همراه خواهد داشت و افزایش تولید اقلام مذکور ضمن ایجاد اشتغال و کمک به رشد اقتصادی، به امنیت غذایی و بهبود تغذیه منجر خواهد شد؛ از سوی دیگر، بخش کشاورزی به دلیل برخورداری از رشد مستمر و پایدار اقتصادی و نقش حیاتی آن در تامین امنیت غذایی و توسعه اشتغال روستاها، یکی از بسترهای مناسب جهت توسعه پایدار در کشور می‌باشد؛ بنابراین با درک و شناخت ساختار و عوامل آن ضروری است که برنامه‌های مناسبی برای گسترش کمی و کیفی عوامل تأثیرگذار بر تولید مطلوب در این بخش صورت گیرد.

در جهان امروز، کشاورزی با سرعت فزاینده‌ای در حال دگرگونی است که پیشرفت‌های فناوری و ملاحظات اقتصادی را می‌توان علت اصلی این تغییرات دانست. تحول در نظام اطلاعاتی و فناوری امروز و تغییرات ایجاد شده در زیرساخت‌های اجتماعی ملت‌ها، تمامی بخش‌های اجتماعی و اقتصادی را در معرض تغییر قرار داده است به طوری که انقلابی عظیم در حجم اطلاعات و دانش تولیدی و فنون کاربردی آن و نیز مکانیسم‌های ارتباطی توزیع‌کننده اطلاعات در سطح جهان در حال ظهور است؛ از اینرو بخش

کشاورزی و زیربخش های آن نظیر خدمات فنی، مشاوره ای و ترویجی نیز به تبعیت از این تحول، دچار دگرگونی شده اند؛ از سویی دیگر، از آنجا که اطلاعات و دانش فنی در سازوکارهای تولید و بازاریابی بخش کشاورزی به عنوان عوامل مهم، همپای سایر عوامل نظیر زمین، نیروی کار و سرمایه عمل می کنند، تحولات صورت گرفته بر ساخت و کارکرد خدمات کشاورزی به عنوان تأمین کننده و تسهیل کننده کارکرد بهینه این عوامل مهم در بخش کشاورزی تأثیرگذار بوده اند.

از همین رو، ماهیت درازمدت برنامه های خدمات رسانی به کشاورزان و بار مالی این برنامه ها، هزینه سنگینی را بر بودجه مالی، به خصوص در کشورهای در حال توسعه وارد ساخته است، از سوی دیگر مشکلات بودجه ای که بسیاری از کشورها با آن درگیر بوده اند موجب شده که آنها به دنبال راه های دیگری برای تأمین هزینه های اینگونه برنامه ها باشند؛ از این رو شرکت های خدمات فنی و مهندسی کشاورزی، رهیافت جدیدی بوده که هدف آن غلبه بر محدودیتهای نهادی است که دسترسی کشاورزان به دانش و افزایش بهره وری فناوری ها را محدود می کند که این محدودیت ها شامل ارتباط ضعیف با عرصه عملیات و کشاورزان، عدم حضور دانشاسان فنی و تخصصی در محیط های کشاورزی، کمبود نیروی انسانی متخصص در سطح زارع، کندی فرایند گردش اطلاعات و دانش فنی بین تولیدکنندگان و مراکز تحقیقات، محدودیت سطح پوشش خدمات فنی، مشاوره ای و آموزشی کشاورزان، نابسامانی عرصه نهادی های کشاورزی، ارتباط ضعیف تحقیقات با ترویج کشاورزی، خدمات ناهماهنگ و غیرمشارکتی عرضه مدار، سطح بالای بوروکراسی در حین ارائه خدمات، پاسخگویی کم به نیازهای کشاورزان و کمبود مسئولیت پذیری مالی و عملکردی است. بنابراین هدف اساسی از ایجاد اینگونه تشکلهای توسعه نظام ارائه خدمات مهندسی تقاضا محور، ارباب رجوع محور و کشاورز محور، به ویژه در هدف گیری توسعه منطقه ای می باشد.

از سوی دیگر، جبران کمبود منابع و تجهیزات دولتی که بتواند با سخگویی نیاز تمام کشاورزان در نقاط مختلف کشور باشد و نیز بتواند در زمینه های فرایند تولید، بازاریابی و تبدیل محصولات به ارائه خدمات بپردازد، با محدودیت های موجود میسر نیست؛ بنابراین باید امکانات دولتی را به سوی اقشار کم درآمد و کشاورزان سنتی سوق داد و کشاورزانی که توانایی پرداخت هزینه های خدمات فنی و مهندسی کشاورزی را دارند، بخشی از این هزینه ها را تأمین کنند؛ در این راستا، شرکتهای خدمات فنی و مهندسی به عنوان تشکلهایی غیردولتی که مجموعه ای از کارشناسان با تخصص های متنوع کشاورزی را دارا می باشند و با دلایل رافع شدن در مناطق عملیاتی کشاورزی نیز در ارتباط تنگاتنگ با کشاورزان قرار دارند، اهمیت خاصی در روند افزایش کیفی و کمی محصولات کشاورزی، افزایش اشتغال و در نهایت تأمین غذای جمعیت روبه رشد دارند.

با توجه به موارد ذکر شده می توان گفت که تشکلهایی مانند شرکتهای خدمات فنی و مهندسی کشاورزی و امثال آن به عنوان سازنداری با نظام حقوقی مستقل و غیردولتی که نسبت به ارائه خدمات فنی و مهندسی کشاورزی اقدام می کند، می توانند نقش مهمی در افزایش پوشش خدمات کشاورزی برای بهره برداران کشاورزی، ارتقاء سطح دانش و مهارت تولیدکنندگان بخش کشاورزی، تسهیل و تسهیل در انتقال یافته های علمی و تحقیقاتی به بخش کشاورزی، ارتقاء کمی و کیفی راندمان تولید واحدهای بهره برداری و کاهش هزینه ها، افزایش درآمد و بهبود سطح زندگی کشاورزان و نیز جلب مشارکت بخش غیردولتی در انجام فعالیت های بخش کشاورزی و در نهایت جلب رضایتمندی کشاورزان از خدمات کشاورزی داشته باشد.