

فاعلية استخدام نظام إدارة الجودة (آيزو ٩٠٠١) في تطوير أداء الوحدات الإدارية  
في وزارة التربية والتعليم في الأردن

من وجهة نظر العاملين فيها ودرجة رضاهم عن هذا النظام

**Effectiveness of Using Quality Management System (ISO 9001) In  
Developing Managerial Units' Performance in the Ministry of  
Education in Jordan, and their Satisfaction Degree of this System  
from the Employees' Point of View.**

Dr. Rateb Salama Saud \*

أ. د. راتب سلامة السعود \*

Dr. Fawaz Mohamed Al Tamimy \*\*

د. فواز محمد التميمي \*\*

**Abstract**

**ملخص**

This surveying, evaluative study aimed to investigate the degree of effectiveness in using Quality Management system (ISO 9001) in developing managerial units performance in the Ministry of Education in Jordan, from the employees' point of view and to investigate the satisfaction degree of this system.

The sample included all officials who had B.A degrees and in two Directorates; Amman the second, and Madaba. The sample of the study included 384 employees, randomly selected out of the study Population. Two questionnaires had been built and designed: The first to investigate the degree of effectiveness, and the second was to investigate the degree of satisfaction. The results of this study reveal that the effectiveness degree of using the quality management system was (3.69 out of 5), and the employees' satisfaction degree was (3.62 out of 5); in addition to that there were significant differences in the whole effectiveness degree attributed to scientific qualification and experience; The differences were to the benefit of those who had B.A. degrees, and B.A. + Diploma, and those who had 10-19 years of experience,

هدفت هذه الدراسة المسحية التقييمية إلى استقصاء درجة فاعلية استخدام نظام إدارة الجودة (آيزو ٩٠٠١) في تطوير أداء الوحدات الإدارية في وزارة التربية والتعليم في الأردن، من وجهة نظر العاملين فيها، واستقصاء درجة رضاهم عن هذا النظام. تكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين الإداريين من حملة درجة البكالوريوس فأكثر، العاملين في مركز الوزارة ومديرتي تربية عمان الثانية ومادبا (المشمولة في التجربة)، وبلغت عينة الدراسة (٣٨٤) موظفاً تم اختيارهم بشكل عشوائي طبقي من أفراد المجتمع. تم بناء وتصميم استبيانين: الأول لاستقصاء درجة الفاعلية، والثانية لاستقصاء درجة الرضا. أشارت نتائج الدراسة إلى أن كل من درجة الفاعلية الكلية لاستخدام النظام متوسطة (٣,٦٩ من ٥)، ودرجة الرضا الكلية للعاملين متوسطة (٣,٦٢ من ٥)، كما كشفت النتائج عن وجود فروق دالة إحصائية في درجة الفاعلية الكلية، تعزى إلى المؤهل العلمي والخبرة، وجاءت الفروق لصالح من يحملون مؤهل البكالوريوس، والبكالوريوس+الدبلوم، ولصالح ذوي الخبرة من (١٠-١٩ سنة)،

\* Amman Arab University for graduate studies – Jordan.

\*\* Ministry of Education of Jordan.

\* جامعة عمان العربية للدراسات العليا.

\*\* وزارة التربية والتعليم، الأردن.

There wer significant differences in the satisfaction degree due to academic qualification and experience; The differences were to the advantage of those who hadat least B.A. degrees, and B.A. degrees, and those who have (10-19 years) of experience and more than 20 years.

Finally, this study concluded that the relationship between the whole effectiveness degree, and the whole satisfaction degree, was positive. The coefficient (0.889), had a significant indication at  $(0.01 = \alpha)$  level.

وعن وجود فروق دالة إحصائية في درجة الرضا الكلية تعزى إلى المؤهل العلمي والخبرة، وجاءت الفروق لصالح من يحملون مؤهل البكالوريوس، والبكالوريوس+ الدبلوم، ولصالح ذوي الخبرة من (١٠-١٩ سنة) و(٢٠ سنة فأكثر)، وأخيراً فقد أوضحت النتائج أن العلاقة بين درجة الفاعلية الكلية ودرجة الرضا الكلية إيجابية بمعامل ارتباط  $(0,899)$ ، وهو ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة  $(\alpha = 0,01)$ .