



أثر الرقابة الإستراتيجية على تحقيق الأداء الاجتماعي في أمانة عمان الكبرى

أعدت من قبل

تمام علي سلامة العجالين

أشرف عليها

الدكتور بلال خلف السكارنه

قدمت هذه الرسالة

الى كلية الاعمال كجزء من متطلبات الحصول على درجة الماجستير في

ادارة الأعمال

ديسمبر 2020

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

{وَأَنْزَلَ اللَّهُ عَلَيْكَ الْكِتَابَ وَالْحِكْمَةَ وَعَلَّمَكَ مَا لَمْ تَكُنْ تَعْلَمُ وَكَانَ فَضْلُ اللَّهِ عَلَيْكَ عَظِيمًا}

صدق الله العظيم

(النساء: 113)

جامعة الإسراء

التفويض

أنا تمام علي سلامه العجاليين أفوض جامعة الإسراء بتزويد نسخ من رسالتي للمكتبات
أو الشركات أو الهيئات أو الأشخاص المعنية بالأبحاث والدراسات العلمية عند طلبها.

 التوقيع:

التاريخ: 8 / 12 / 2020

قرار لجنة المناقشة

نوقنت هذه الرسالة وعنوانها ' أثر الرقابة الإستراتيجية على تحقيق الأداء الاجتماعي في أمانة عمان الكبرى '

وقد أجزت بتاريخ 2020/12/8

الجامعة

أعضاء لجنة المناقشة

التوقيع


 أستاذ مشارك / مشرفاً ورئيساً

 أستاذ مشارك / عضو داخلي

 أستاذ مشارك / عضو خارجي (جامعة عمان العربية)

1. د. بلال خلف السكزنة
2. د. خالد عبد المنعم البستجي
3. د. عدنان عيسى العمري

نموذج إقرار

لقد قمت بمراجعة رسالة الطالبيته تمام علي سلامه العجائين ' أثر الرقابة الإستراتيجية على تحقيق الأداء الاجتماعي في أمانة عمان الكبرى '. وأصبحت سليمة من الناحية اللغوية.

الاسم: أشيخه محمد سالم الشخاتره

التوقيع: 

التاريخ: 2020/12 /8

شكر وتقدير

الحمد لله الذي بفضله وشكره تدوم النعم، والصلاة على خير خلقه سيد الأمم؛ نبينا محمد صلى الله عليه وسلم.

لا يسعني وقد خطوت هذه الخطوة على درب العلم إلا أن أرفع الشكر خالصاً إلى الله سبحانه وتعالى الذي أعانني على إنجاز هذه الرسالة المتواضعة، كما أقدمُ شكري البالغ وتقديري الجَمِّ إلى من غمرني برعايته الطيبة وكان لي هادياً كريماً والذي أتشرفُ وأفتخرُ بإشرافه على هذه الرسالة الدكتور/ بلال خلف السكارنه، والشكر والتقدير والاحترام لأعضاء لجنة المناقشة لقبولهم المشاركة في تقييم هذه الرسالة، فلهم مني كلُّ المحبة والتقدير والاحترام، وأخيراً أتقدم بخالص الشكر والتقدير لكل من أسهم في إنجاز الرسالة، سواء برأي، أو توجيه، أو دعم، أو تسهيلات.

الباحثه :

تمام علي سلامه العجالين

إهداء

إلى من أشعل شمعةً في طريق عملنا وإلى من وقف على تعليمي وأعطى حصيلةً جهده
لينيرَ لي الدرب في سبيل العلم إلى روح والدي العزيز رحمك الله.

إلى نبع الحنان والمحبة والمودة والسلام إلى القلب الصافي الطاهر؛ والدتي الغالية أمّ الله
في عمرها.

إلى من تحمل انشغالي وكان عوناً لي إلى رفيق دربي وشريك حياتي، والشمعة المضيئة
زوجي عبد المهدي.

إلى رياحين حياتي في الشدّة والرّخاء ابنائي منصور ، محمد ، زياد ، حمزه ويزيد وبناتي
الغاليات.

إلى اخواني وأخواتي وعمي الكرام

إلى كل من شجّعني على مواصلة مسيرتي العلمية.

إليهم جميعاً أهدي ثمرة جهدي المتواضع

الباحثه :

تمام علي سلامه العجالين

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
أ	عنوان الرسالة
ب	الآية الكريمة
ج	التفويض
د	قرار اللجنة المناقشة
هـ	نموذج إقرار
و	شكر وتقدير
ز	الإهداء
ح	قائمة المحتويات
ك	قائمة الجداول
م	قائمة الأشكال
ن	قائمة الملاحق
س	الملخص باللغة العربية
ع	الملخص باللغة الإنجليزية
1	الفصل الأول الإطار العام للدراسة
2	(1-1): المقدمة
4	(2-1): مشكلة الدراسة وأسئلتها
6	(3-1): أهداف الدراسة
6	(4-1): أهمية الدراسة

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
8	(5-1): فرضيات الدراسة
10	(6-1): أنموذج الدراسة
11	(7-1): حدود الدراسة
11	(8-1): مصطلحات الدراسة وتعريفاتها الإجرائية
15	الفصل الثاني الإطار النظري والدراسات السابقة
16	(1-2): المقدمة
17	(2-2): الرقابه الاستراتيجيه
33	(3-2): الأداء الاجتماعي
45	(4-2): الدراسات السابقة
53	(5-2): ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة
54	الفصل الثالث منهجية الدراسة (الطريقة والإجراءات)
55	(1-3): المقدمة
55	(2-3): منهج الدراسة
55	(3-3): مجتمع الدراسة
56	(4-3): عينة الدراسة والخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة
58	(5-3): ادارة الدراسة ومصادر الحصول على البيانات والمعلومات
60	(6-3): المعالجات الإحصائية

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
61	(7-3): التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة
62	(8-3): صدق أداة الدراسة وثباتها
64	الفصل الرابع نتائج التحليل الاحصائي للدراسة واختبار الفرضيات
65	(1-4): المقدمة
65	(2-4): الإجابة عن أسئلة الدراسة
70	(3-4): تحليل مدى ملائمة البيانات لاختبار فرضيات الدراسة
71	(4-4): اختبار فرضيات الدراسة
79	الفصل الخامس النتائج والتوصيات
80	(1-5): المقدمة
80	(2-5): النتائج
87	(3-5): التوصيات
88	(4-5): الدراسات المستقبلية
89	قائمة المراجع
90	أولاً: المراجع العربية
95	ثانياً: المراجع الأجنبية
98	قائمة الملاحق

قائمة الجدول

الصفحة	الموضوع	الفصل - الجدول
57	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخصائص الشخصية والوظيفية	1-3
61	مفتاح تصحيح أدوات الدراسة	3-2
62	التوزيع الطبيعي المتغيرات الدراسة	3-3
63	معامل ثبات الاتساق الداخلي لأبعاد الاستبانة (مقياس كرونباخ ألفا)	4-3
66	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وواقع تحديد المعايير في امانه عمان الكبرى	1-4
67	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وواقع قياس الاداء الفعلي في امانه عمان الكبرى	2-4
67	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وواقع تقييم الاداء الاستراتيجي في امانه عمان الكبرى	3-4
68	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى تمكين العاملين في امانه عمان الكبرى	4-4
69	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى بيئة العمل في امانه عمان الكبرى	5-4
69	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى العملاء (متلقي الخدمة) في امانه عمان الكبرى	6-4
70	نتائج اختبار تضخم التباين VIF والتباين المسموح به Tolerance ومعامل الالتواء Skewness	7-4
71	نتائج اختبار تحليل الأنحدار المتعدد لتأثير الرقابة الاستراتيجيه بأبعاده على الأداء الاجتماعي في امانه عمان الكبرى	8-4
73	نتائج اختبار تحليل الأنحدار المتعدد لتأثير الرقابة الاستراتيجيه بأبعاده على تمكين العاملين في امانه عمان الكبرى	9-4

قائمة الجدول

الصفحة	الموضوع	الفصل - الجدول
75	نتائج اختبار تحليل الأنحدار المتعدد التأثير الرقابه الاستراتيجيه بأبعاده على بيئة العمل في امانه عمان الكبرى	10-4
77	نتائج اختبار تحليل الأنحدار المتعدد التأثير الرقابه الاستراتيجيه بأبعاده على العملاء (متلقي الخدمه) في امانه عمان الكبرى	11-4

قائمة الأشكال

الصفحة	الموضوع	الفصل - الشكل
10	أنموذج الدراسة	1-1
28	أبعاد الرقابه الاستراتيجيه للدراسة الحالية	1-2

قائمة الملاحق

الصفحة	الموضوع	رقم الملحق
99	قائمة بأسماء محكمي أداة الدراسة (الاستبانة)	1
100	موافقة امانه عمان الكبرى على تطبيق الدراسة	2
101	أداة الدراسة (الاستبانة)	3

المخلص باللغة العربية

أثر الرقابة الاستراتيجية على تحقيق الأداء الاجتماعي

(دراسة تطبيقية على امانة عمان الكبرى)

إعداد الطالبة: تمام علي سلامه العجالين

إشراف: الدكتور بلال خلف السكارنة

هدفت الدراسة للتعرف على اثر الرقابة الاستراتيجية على تحقيق الاداء الاجتماعي في امانة عمان الكبرى، كما بينت الدراسة أبعاد الرقابة الاستراتيجية المتمثلة في (تحديد المعايير ، قياس الاداء الفعلي ،تقييم الاداء الاستراتيجي)، إضافة إلى أبعاد الأداء الاجتماعي المتمثلة في (تمكين العاملين ، بيئة العمل، العملاء متلقي الخدمة)، وتم اختيار عينة عشوائية مكونة من (84) اربعة وثمانين موظفا من العاملين في الإدارات العليا والوسطى والدنيا في امانه عمان الكبرى. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت إلى مجموعة من النتائج مفادها أن الرقابة الاستراتيجية بأبعادها جاءت بدرجة مرتفعة، كما بينت النتائج أن الأداء الاجتماعي بأبعاده جاء بدرجة مرتفعة، أما فيما يتصل بالفرضيات تبين وجود أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) ل الرقابة الاستراتيجية بأبعاده على الأداء الاجتماعي، وبينت النتائج أن أبعاد الرقابة الاستراتيجية لا تشكل مقداراً متساوياً من الأهمية النسبية في امانة عمان الكبرى عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$). وبناءً عليه أوصت الدراسة بضرورة اكتساب امانة عمان الكبرى لآليات الرقابة الاستراتيجية، من منطلق تحسين مستوى الجودة، وتحديد المعايير، وتمكين العاملين، وقياس الاداء الفعلي في الاداء الاجتماعي.

الكلمات الرئيسية: الرقابة الاستراتيجية - الأداء الاجتماعي - امانة عمان الكبرى.

ABSTRACT**The Impact of Strategic Control on Achieving Social Performance**

(An Applied Study on the Greater Amman Municipality)

Prepared by

Tamam Ali Salameh AL-Ajalin

Supervisor

Dr.Belal Khalaf AL Sakarneh

The study aimed to identify the effect of strategic control on the achieving social performance of the Greater Amman Municipality, and the study also showed the dimensions of strategic control represented in (Setting standards, measuring actual performance, evaluating strategic performance), In addition to the achieving social performance dimensions represented in (Empowering the workers, the work environment, the customers receiving the service) and a random sample consisting of (84) of employees working in the upper, middle and lower departments of the Greater Amman Municipality was chosen. The study used the descriptive-analytical method, and reached a set of results that the strategic control with its combined dimensions came with a high degree, as the results showed that the achieving social performance with its combined dimensions came with a high degree, while in relation to the hypotheses it was found that there was a statistically impact at the level of significance ($\alpha \leq 0.05$) to strategic control with their dimensions on achieving social performance, The results showed that the dimensions of achieving social performance do not constitute an equal amount of relative importance in the Greater Amman Municipality at the level ($\alpha \leq 0.05$).). Accordingly, the study recommended the necessity for the Greater Amman Municipality to acquire strategic control mechanisms, with a view to improving quality, setting standards, empowering workers, and measuring operational performance in social performance.

Keywords: Strategic Control - Social Performance - Greater Amman Municipality.

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

(1-1) المقدمة

(2-1): مشكلة الدراسة وأسئلتها

(3-1): أهداف الدراسة

(4-1): أهمية الدراسة

(5-1): فرضيات الدراسة

(6-1): أنموذج الدراسة

(7-1): حدود الدراسة

(8-1): مصطلحات الدراسة