



جامعة الموصل
كلية الإدارة والاقتصاد

**تشخيص الفجوة بين المتوقع والمدرّك لسياسات
وبرامج صيانة الموارد البشرية**
- دراسة مقارنة بين جامعتي الموصل وكركوك -

ماجد صعب سلامه الجفيفي

ماجستير

في إدارة الأعمال

بإشراف

الأستاذ المساعد

الدكتور عامر إسماعيل حديد الحياي

٢٠١٩م

١٤٤١هـ

المستخلص

تناولت هذه الدراسة موضوع سياسات وبرامج صيانة الموارد البشرية، وتضمنت أربعة أبعاد وتفاعلت تلك الأبعاد لتشكل إطار هذه الدراسة، والتي تهدف الى التعرف على توقعات الأفراد وإدراكاتهم حول السياسات والبرامج التي تعتمد عليها جامعتي الموصل وكركوك بهدف توفير بيئة عمل مناسبة يشعر عن طريقها العاملون بالراحة والاطمئنان، وتكمن أهمية الدراسة في زيادة الاهتمام بالموارد البشرية في الجامعتين المبحوثتين بغية رفع مستوى ادائها وولائها للمنظمة، من خلال تطبيق مبادئ سياسات وبرامج صيانة الموارد البشرية، لذلك جاءت هذه الدراسة كمساهمة في هذا المجال، ولتحقيق هذا الغرض تم صياغة مشكلة الدراسة بعدد من التساؤلات منها:

١. ما مستوى توقعات المبحوثين لسياسات برامج صيانة الموارد البشرية في الجامعتين المبحوثتين؟

٢. ما مستوى إدراك المبحوثين لسياسات برامج صيانة الموارد البشرية في الجامعتين المبحوثتين؟

وللإجابة عن التساؤلات المثارة في مشكلة الدراسة اعتمدت عدة فرضيات عالجت الموضوع من جوانبه كافة، واختبار صحة هذه الفرضيات، فقد جمعت البيانات ذات الصلة بموضوع الدراسة باعتماد استمارة استبانة أعدت لهذا الغرض، إذ شملت عينة الدراسة (٢٠٦) فرداً في جامعة الموصل، و(٢٥٨) فرداً في جامعة كركوك بوصفهما ميداناً تطبيقياً للدراسة الحالية، وقد استخدمت مجموعة من الوسائل الاحصائية المتمثلة بـ (معامل كرونباخ الفا والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والتكرارات والنسب المئوية) واستخرجت النتائج باستخدام برنامج (SPSS. V.25).

وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في التعامل مع معطيات الدراسة النظرية والتطبيقية. إذ يقوم هذا المنهج على وصف الظاهرة قيد الدراسة عن طريق الادبيات التي تناولت الموضوع، فضلاً عن تحليل هذه الظاهرة ميدانياً عن طريق ما تم إجرأه من توزيع لاستمارات الاستبانة وتحليلها للوصول الى النتائج، وعلى ضوء النتائج المستخرجة تم التوصل لمجموعة من الاستنتاجات أهمها وجود فجوة كبيرة بين توقعات العاملين وإدراكهم لسياسات وبرامج صيانة الموارد البشرية في الجامعتين المبحوثتين، كما أظهرت نتائج التحليل بوجود تباين في مستوى اهتمام الجامعتين بأبعاد صيانة الموارد البشرية.

وفي ضوء الاستنتاجات التي توصلت إليها الدراسة، تم تقديم مجموعة من المقترحات التي تتسجم مع هذه الاستنتاجات أهمها، ضرورة قيام الجامعتين بردم الفجوة بين توقعات الأفراد وإدراكهم بتطوير واقع سياسات الموارد البشرية عن طريق توفير بيئة عمل تتوفر فيها كل مستلزمات الصحة والسلامة المهنية وعلاقات عمل تتسم بالوضوح والثقة مع توفير البرامج الترفيهية المناسبة، فضلاً عن دعوة الباحثين إلى تقديم المزيد من الدراسات المستقبلية ذات الصلة بموضوع الدراسة الحالية وفي ميادين مغايرة.

الكلمات المفتاحية: سياسات، برامج، صيانة، الموارد البشرية

ABSTRACT

This study tackles the subject of the policies and programs of human resources maintenance. It involves ten dimensions that interact to formulate the framework of this study. It aims at identifying the expectations and recognitions of the members about the policies and programs employed by Mosul and Kirkuk universities to provide a proper work environment through which the workers feel comfort and satisfaction. The importance of this study lies in increasing the interest in human resources to raise their performance and loyalty in these two universities. Thus, this study is a contribution in this concern, and to achieve this purpose, the problem of the study has been formulated by the following questions:

1. What is the level of the members' expectations for the policies of the programs of human resources maintenance in the two universities under study?
2. What is the level of the members' recognition for the policies of the programs of human resources maintenance in the two universities under study?

To answer the questions initiated in the problem of the study, many hypotheses have been relied on to deal with the subject from different sides. To check the correctness of these hypotheses, the data related to the study have been collected by using a questionnaire prepared for this purpose. Thus, the study samples involve (206) members of Mosul University and (258) members of Kirkuk University, as being the applicable fields of the present study. Many statistical means have been employed, represented by (Cron Pach factor, arithmetic average, standard deviation, frequencies, percentages), and the results have been come up with by using the statistical program (SPSS. V.25).

The descriptive analytic approach has been used to deal with the theoretical and the applied data of the study. This approach is based on describing the phenomenon under study through the literature which reviews the subject, in addition to the analysis of the phenomenon in the field through distributing the questionnaires and analyzing them to arrive at the results. According to the obtained results, many conclusions have been come up with. The most important of them is that there is a big gap between the workers' expectations and their recognitions of the policies and programs of human resources maintenance in the two universities researched. The analysis results also shows that there is a difference between the two universities in dealing with the importance the dimensions of human resources maintenance.

Through the conclusions obtained in the study, many suggestions have been presented that would cope with the conclusions. The most important of them is the necessity of filling up the gap between the workers' expectations and their recognitions by the universities through developing

the current policies of human resources. This could be achieved by providing a work environment having all the healthy and occupational safety needs, and also work relations of considerable clarity and trustiness. This also involves providing suitable entertainment programs. Moreover, researchers are encouraged to perform more future studies concerning the present study but in different fields.

Key Words: Policies, Programmes, Maintenance, Human Resources.

**University of Mosul
College of Administration
and Economics**



**Diagnosing the Gap Between the Expected and
the Perceived of the Policies and Programs of
Human Resources Maintenance**
A Comparative Study Between Mosul and Kirkuk
Universities

Majid Sa'ab Salama Al-Joghaifi

**M.Sc. Thesis
In Business Administration**

**Supervised By
Assist. Prof.
Dr. Amer Ismail Hadid Al-Hially**

1441 A.H.

2019 A.D.