



Journal of

STEPS

for Humanities and Social Sciences

Volume 1 | Issue 3

Article 9

The impact of strategic values of the Ministry of Justice on the strategic orientation of Minors' Care Office An Exploratory Study

Hatem Ali Abdullah
Tikrit university, Iraq

Luma Abdelrahman
Tikrit university, Iraq, albadreluma@gmail.com

Follow this and additional works at: <https://www.steps-journal.com/jshss>



Part of the Arts and Humanities Commons, Business Commons, Education Commons, Law Commons, and the Political Science Commons



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial-No Derivative Works 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/).

Recommended Citation

Abdullah, Hatem Ali and Abdelrahman, Luma (2022) "The impact of strategic values of the Ministry of Justice on the strategic orientation of Minors' Care Office An Exploratory Study," *Journal of STEPS for Humanities and Social Sciences*: Vol. 1 : Iss. 3 , Article 9.

Available at: <https://doi.org/10.55384/2790-4237.1071>

This Original Study is brought to you for free and open access by Journal of STEPS for Humanities and Social Sciences (STEPS). It has been accepted for inclusion in Journal of STEPS for Humanities and Social Sciences by an authorized editor of Journal of STEPS for Humanities and Social Sciences (STEPS).

أثر القيم الاستراتيجية لوزارة العدل في التوجه الاستراتيجي لدائرة رعاية القاصرين/ دراسة استطلاعية

الباحثة / لمى عبد الرحمن موسى

أ.م. د حاتم علي عبد الله

تاريخ القبول 2022/08/12

تاريخ الاستلام: 2022/3/29

المستخلص

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر القيم الاستراتيجية لوزارة العدل في التوجه الاستراتيجي لدائرة رعاية القاصرين ، ولتحقيق هذا الهدف فقد التجأ الباحثان إلى المنهج الوصفي التحليلي لجمع البيانات في ضوء الاستبانة والتي تعد الأداة الرئيسية للدراسة ، فضلاً عن تحليل هذه البيانات عبر مجموعة من الأساليب الإحصائية (SPSS24) و (SMART-PLS3). وقد طبقت الدراسة في ميدان دائرة رعاية القاصرين الدائرة العامة والمديريات التابعة لها في بغداد (مديرية رعاية القاصرين في الكرخ ، ومديرية رعاية القاصرين الرصافة ، ومديرية رعاية القاصرين في مدينة الصدر)، في حين تمثل مجتمع الدراسة بالموظفين الإداريين والقانونيين والحسابيين وفي المستويات الإدارية كافة) والبالغ عددهم (200) موظف، سحبت منهم عينة حسب معادلة (معادلة ستيفن ثاميسون) لتتمثل بـ(132) فرداً، وزعت عليهم الاستبانة وتم استرجاع (125) استبانة (117) منها كانت صالحة للتحليل الإحصائي. توصلت الدراسة إلى أن القيم الاستراتيجية لوزارة العدل تؤثر في التوجه الاستراتيجي لدائرة رعاية القاصرين ، وأن أكثر القيم تأثيراً " هي (تجسيد مبادئ حقوق الإنسان، احترام الوقت، الإيمان بالإبداع المهني والتميز المؤسسي، الشفافية والعدالة في تطبيق القوانين) قد مثلت قيماً معنوية في التوجهات الاستراتيجية لدائرة رعاية القاصرين. وأوصت الدراسة بتعميق هذه القيم و الابتعاد عن القيم الرنانة التي لا تؤثر على التوجهات الاستراتيجية للدائرة.

الكلمات المفتاحية: القيم الاستراتيجية، التوجه الاستراتيجي

* طالبة دراسات عليا، كلية الأداة والاقتصاد، جامعة تكريت، العراق.

albadreluma@gmail.com

The impact of strategic values of the Ministry of Justice on the strategic orientation of Minors' Care Office

An Exploratory Study

Assistant Prof. Dr Hatem Ali Abdullah, *Collage of Administration and Economics, Tikrit university, Iraq.*

Luma Abdelrahman, *Collage of Administration and Economics, Tikrit university, Iraq.*

Received: 29/03/2022

Accepted: 12/08/2022

Abstract

The study aimed to identify the strategic values impact on the strategic orientation for Minors Care department /Ministry of Justice, to achieve this goal, the researcher resorted to the descriptive analytical approach to collecting data in the light of the questionnaire, which is the main tool for the study, as well as analyzing this data through a set of statistical methods (SPSS24). The study was applied in the field of the Department of Care for Minors, the General Department and its affiliated directorates in Baghdad while the study community was represented by administrative, legal and accounting staff and at all administrative levels) The number of (200) employees, a sample was drawn from them according to the equation (Richard Jaeger) to be represented by (132) individuals, the questionnaire was distributed to them and (125) questionnaires were retrieved, (117) of which were valid for statistical analysis. The study concluded that the strategic values of the Ministry of Justice affect the strategic orientation of the Department of Care of Minors, and that the most influential values are (embodiment of human rights principles, respect for time, belief in professional creativity and institutional excellence, transparency and justice in the application of laws) that represented moral values in strategic orientation for Department of Care of Minors. The study recommended deepening these values and moving away from the resonant values that do not affect the strategic orientation of the department.

Keywords: strategic values, strategic orientation, Department of Minors' Care, Ministry of Justice.

المقدمة

دائرة رعاية القاصرين هي احد الدوائر العدلية التابعة إلى وزارة العدل التي تقتصر مهمتها على رعاية القاصرين والحفاظ على أموالهم واستثمارها وتنميتها، حيث إن تلك الأموال تشكل في متضمناتها استثمارات هائلة، وبالتالي فإن هذه الدائرة يقتضي منها إن تكون لها استراتيجيات محددة تأتي تباعاً وتكون متوافقة مع الخطة الاستراتيجية لوزارة العدل، خصوصاً بعد الارتفاع الكبير في أعداد القاصرين بصورة لم يسبق لها مثيل لأسباب تتعلق بالوضع السياسي والأمني فضلاً عن الوضع الاقتصادي والاجتماعي، والتي خلفت بدورها أعباء كثيرة وتركت ورائها حمل ثقيل اضطلعت به هذه الدائرة والتي عملت جاهده في المحافظة على تركت هذه الشريحة (القاصرين) المهمة من أبناء هذا البلد، ومع كبر المسؤولية وحجم التركة وتوسع المساحة التي تتحرك بها هذه الدائرة يأتي دور التوجه الاستراتيجي السليم الذي يمكن الدائرة من إتمام المهام الموكلة إليها بمستوى عالي من الفاعلية والكفاءة.

أولاً: مشكلة الدراسة

ميدانياً، أن دائرة رعاية القاصرين من دوائر وزارة العدل العراقية، لذلك فإن توجهاتها الاستراتيجية هي الأخرى محكمة باستراتيجية الوزارة وقيمها الجوهرية الاستراتيجية، ولأن وزارة العدل وضعت جل اهتمامها في تبني خطة استراتيجية، وكانت أولها الخطة الاستراتيجية للفترة (2013 - 2017)، وتم تحديث هذه الخطة وفقاً لمتطلبات البرنامج الحكومي والسياسات العامة والمرحلة الراهنة المتمثلة بالأزمة الاقتصادية والأمنية التي يمر بها البلد للفترة (2018-2022)، حيث تم تحديد القيم الاستراتيجية للوزارة (بالموظفون هم الثروة الحقيقية، المواطن، تجسيد مبادئ حقوق الإنسان، المواطنة التنظيمية الصالحة، الشفافية والعدالة في تطبيق القوانين، الاستقلالية واحترام حقوق الآخرين، الصدق والجرأة في التعامل، الإيمان بالإبداع المهني والتميز المؤسسي، احترام الوقت)، لذلك تتجلى مشكلة الدراسة في كيفية تحديد التوجهات الاستراتيجية لدائرة رعاية القاصرين/ وزارة العدل.

لتحدد التساؤل الرئيس للدراسة (بما دور القيم الاستراتيجية لوزارة العدل في تحديد التوجهات الاستراتيجية لدائرة رعاية القاصرين).

ويمكن تجزئة هذا التساؤل الآتي:

إلى أي مدى يستجيب تأثير القيم الاستراتيجية لوزارة العدل في تحديد التوجه الاستراتيجي لدائرة رعاية القاصرين؟

ثانياً: أهمية الدراسة

يعد التخطيط الاستراتيجي احد المؤشرات المهمة لاتخاذ القرارات السليمة وتخصيص الموارد في المجالات الصحيحة لها داخل اي منظمة، ولذلك فإن حاجة المؤسسات الحكومية لوضع خطط استراتيجية لها بات من الضروري ولاسيما وان هناك أسباب عديدة تدعو المؤسسات العامة الى تبني منهجية التخطيط الاستراتيجي لتحسين أدائها ألا وهي تلبية الحاجات المتجددة للمواطن ومواجهة التغيير المستمر في الأفكار والتقنيات والاقتصاد، وعليه وضعت وزارة العدل جل اهتمامها الى تبني خطط استراتيجية للوزارة وحددت القيم الاستراتيجية للوزارة والتي من الممكن ان تؤثر على التوجه الاستراتيجي لدائرة رعاية القاصرين، وتتجلى أهمية الدراسة من الناحية العملية في كونها من الدراسات الواقعية الميدانية الذي تحاول الإفادة من توجهات وزارة العدل في تحديد التوجهات الاستراتيجية لدائرة رعاية القاصرين بوصفها إحدى الدوائر التابعة للوزارة أعلاه، وتحديداً "قيمها الاستراتيجية".

ثالثاً: أهداف الدراسة

هدف الدراسة هو التعرف على أثر القيم الاستراتيجية لوزارة العدل على التوجهات الاستراتيجية لدائرة رعاية القاصرين وأي هذه القيم الأكثر تأثيراً.

رابعاً": **مخطط الدراسة:** بناء على المشكلة والاهمية والاهداف تم تصميم المخطط الفرضي الاتي

التوجه الاستراتيجي		القيم الاستراتيجية لوزارة العدل
التوجه نحو المستفيدين		الموظفون هم الثروة الحقيقية
		المواطن
التوجه نحو التكنولوجيا	←	تجسيد مبادئ حقوق الإنسان
		المواطنة التنظيمية الصالحة
		الشفافية والعدالة في تطبيق القوانين
		الاستقلالية واحترام حقوق الآخرين
التوجه نحو الإبداع		الصدق والجرأة في التعامل
		الإيمان بالإبداع المهني والتميز المؤسسي
		احترام الوقت

الشكل (1) المخطط الفرضي للدراسة

المصدر: من أعداد الباحثان

خامساً": فرضيات الدراسة

حلا "مفترضا لمشكلة الدراسة وتتبعاً" مع مخطط الدراسة وتحقيقاً لأهدافها فقد اشتقت الفرضيات الاتية :

الفرضية الرئيسية الاولى: هناك علاقة ذو دلالة معنوية بين القيم الاستراتيجية لوزارة العدل بإبعادها (الموظفون هم الثروة الحقيقية، المواطن، تجسيد مبادئ حقوق الإنسان، المواطنة التنظيمية الصالحة، الشفافية والعدالة في تطبيق القوانين، الاستقلالية واحترام حقوق الآخرين، الصدق والجرأة في التعامل، الإيمان بالإبداع المهني والتميز المؤسسي، احترام الوقت) والتوجه الاستراتيجي لدائرة رعاية القاصرين (توجه نحو المستفيدين/ توجه نحو التكنولوجيا/ توجه نحو الإبداع).

الفرضية الرئيسية الثانية: تؤثر القيم الاستراتيجية لوزارة العدل في التوجه الاستراتيجي لدائرة رعاية القاصرين.

سادساً": منهجية الدراسة

أن طبيعة الدراسة استوجبت الحصول على معلومات للتعرف على آراء بعض المدراء والموظفين في المستويات الإدارية كافة في دائرة رعاية القاصرين الدائرة العامة والمديريات الفرعية التابعة لها في بغداد وهي (مديرية رعاية القاصرين في الكرخ ومديرية رعاية القاصرين في الرصافة و مديرية رعاية القاصرين في مدينة الصدر) والبالغ عددهم 200 موظف للتعرف على أثر القيم الاستراتيجية لوزارة العدل المحددة في الخطة الاستراتيجية للوزارة في التوجهات الاستراتيجية لدائرة رعاية القاصرين وتم إستعمال المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على دراسة الواقع ووصفه وصفاً دقيقاً "كما هو، للوصول الى تعميمات علمية الهدف منها التعرف على أثر القيم الاستراتيجية لوزارة العدل في التوجهات الاستراتيجية للدائرة أعلاه.

سابعاً: الأدوات الإحصائية المستخدمة في الدراسة :

تم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS24 وذلك للحصول على معامل الارتباط والانحرافات من أجل الكشف عن وجود علاقة ارتباط و اثر بين متغيرات الدراسة.

ثامناً: مجتمع الدراسة وعينتها :

تمثل مجتمع الدراسة بموظفي دائرة رعاية القاصرين الدائرة العامة والمديريات التابعة لها في بغداد والبالغ عددهم الفعلي (200) موظف, إما عينة الدراسة فقد شملت (132) موظفاً من المستويات الإدارية كافة في الدائرة العامة والمديريات التابعة لها في بغداد (مديريات رعاية القاصرين في الكرخ و مديرية رعاية القاصرين في الرصافة و مديرية رعاية القاصرين في مدينة الصدر), حيث تم توزيع (132) استبانة وتم استعادة (125) استبانة والصالحة للتحليل الإحصائي (117) استبانة فقط.

المبحث الثاني : الاطار النظري للدراسة

القيم هي من لبنات البناء الأساسية والمعتقدات المجردة التي توجه تفكير الفرد اتجاه الإجراءات المناسبة والتي يكون لها دور كبير في تعزيز رغبة وقدرة أي منظمة من تحقيق مهامها, لذلك فان القيم تعد من المفاهيم المهمة والأساسية ضمن التوجه الاستراتيجي لأي منظمة كونها تعطي المنظمة هويتها وشخصيتها وتطبع سلوكها إزاء طريقة تعاملها مع مختلف الأطراف

اولاً" القيم الاستراتيجية :**1- تعريف القيم الاستراتيجية :**

يمكن تعريف القيم الاستراتيجية بأنها مجموع القواعد والأسس التي تحكم سلوك الفرد في التنظيم وتوجهه نحو المرغوب فيه والمرغوب عنه كما توضح له المنهج الذي يتم من خلاله إنجاز أعماله وإدارة منظمته واتخاذ قراراته وفقاً للمعايير التي تحددها ثقافة المنظمة (عبد الحفيظ, 2016 : 22). أوصحها كلاً من (Porto & Ferreira, 2016:2) بأنها تمثيلات عقلية مشتركة حول المبادئ التي توجه الممارسات والمعايير التنظيمية يتم تقاسمها من قبل أعضاء المنظمة الذين يعيشون في نفس البيئة لفترة طويلة نسبياً. وبالتالي فهي تشير إلى المعايير المعترف بها أو المقبولة التي تعمل على توجيه سلوك الأفراد في جميع المستويات وتعتبر قيم للمنظمة نفسها, وهي بذلك تمثل القيم في مكان أو بيئة العمل بحيث تعمل هذه القيم على توجيه سلوك العاملين ضمن الظروف التنظيمية وهي تعكس الخصائص الداخلية للمنظمة وتعتبر عن فلسفة المنظمة أو المؤسسة (عبد الفتاح, 2020: 519).

وهي بذلك من المكونات الأساسية لشخصية المنظمة من أجل تحقيق مهامها ويجب أن تكون الشخصية التنظيمية والقيم سليمة لأن المنظمة تتطور من خلال الإلهام من قيمها (Yilmaz & Flouris, 2019:48). وبالتالي فهي تعتبر من الخصائص الداخلية للمنظمة والتي تعبر عن فلسفة المنظمة وتوفر الخطوط العريضة لتوجيه السلوك (يونسى, 2020: 340)

1- أهمية القيم الاستراتيجية:

هناك جوانب عديدة في العمل تتجسد فيها أهمية القيم من بينها التي حددها (العزاوي, 2016: 58) بما يلي:

- 1- تعطي السعة في التفكير وتوجه جهود المنظمة في مختلف المجالات.
- 2- تحدد نوع الأعمال التي تمارسها المنظمة أو لا تمارسها .
- 3- رسم توقعات المنظمات وتوصلها إلى الآخرين.
- 4- تعمل على استقطاب ذوي المهارة والكفاءة في العمل.
- 5- تحدد الأسلوب المعتمد في التوجيه وإدارة أعمال المنظمة .

6- تحدد الأولويات الأساسية في العمل.

3- القيم الاستراتيجية لوزارة العدل (Strategic values of the Ministry of Justice)

هي القيم التي تلتزم بها وزارة العدل عبر موظفيها في الدوائر العدلية كافة والمنتشرة في عموم العراق والتي تم تحديدها في الخطة الاستراتيجية للوزارة (2018-2022) وكما يلي:

الموظفون هم الثروة الحقيقية :

يمثل الموظفون في وزارة العدل رأس المال البشري والاجتماعي وهم يكونون بيئة العمل الايجابية التي تتصف بالالتزام الوظيفي العالي في تقديم الخدمات ذات الجودة العالية والبعيدة كل البعد عن التطرف والتزمت الفكري فضلا عن تعزيز التفكير الايجابي والقيام بالمبادرة الذاتية التي تسهم في الارتقاء بالأداء المؤسسي للوزارة ودوائرها العامة المختلفة .

المواطن :

يعد المواطن احد ابرز أصحاب المصالح الأساس في وزارة العدل مما يتطلب على موظفي الوزارة تقديم أفضل الخدمات و ابسطها إليه وذلك بغية الوصول إلى الرضا التام (للمواطن) عن الخدمات العدلية التي تقدمها دوائر الوزارة .

تجسيد مبادئ حقوق الإنسان :

إن وزارة العدل بجميع قياداتها و موظفيها ملتزمة بتجسيد و تطبيق معايير حقوق الإنسان في العراق فضلا عن ذلك هي تسعى دائما للحصول على مكانة رفيعة أمام المجتمع الدولي في الالتزام بهذه المعايير .

المواطنة التنظيمية الصالحة :

تعد قيم الموظفين هي الأساس في العمل والتطور والضمير الحي لهم هو أساس الرقابة وصولا لتفعيل مهمة تقديم المصلحة العامة على المصلحة الشخصية الضيقة فالجميع يفكر معاً بالقضايا التي يمكن تقديمها للارتقاء بالوزارة .

الشفافية والعدالة في تطبيق القوانين :

وتمثل بساطة ووضوح الإجراءات والتعليمات والأنظمة والقوانين ، وإيصالها وتنفيذها وفقا لمعايير النزاهة والاستقامة وبشكل يتماشى مع مبادئ الإنصاف والمساواة بين المواطنين فضلا عن الالتزام بالسلوك القويم ومدونات ولوائح السلوك الأخلاقي من خلال الفهم والإدراك الشامل بنتائج كل التصرفات التي يقوم بها الموظفون ضمن بيئة العمل والابتعاد عن التصرفات التي يعاقب عليها القانون والتي تعد غير مقبولة من قبل المجتمع العراقي كمجتمع إسلامي .

الاستقلالية واحترام حقوق الآخرين :

وتعكس حق التمتع بالسلطة المستندة إلى القانون وتجسيدها بالنظرة الشمولية لأبناء المجتمع الواحد مع أهمية الاحترام المتبادل بين الموظفين داخل الوزارة ودوائرها المختلفة وبين الموظفين أنفسهم وأبناء المجتمع العراقي الواحد .

الصدق والجرأة في التعامل:

وتحدد هذه القيمة حالة الالتزام العالي لقيادات الوزارة وإداراتها العليا وموظفيها الرسميين في تنفيذ التزاماتهم الوظيفية والقيام بأدوارهم في انجاز معاملات المواطنين وتقديم خدمات عالية الجودة لتكون عند حسن ظن وتوقعات الحكومة والمستفيدين الآخرين أو يتفوقون عليها طبقاً للمعايير الدولية .

الإيمان بالإبداع المهني والتميز المؤسسي:

السعي نحو تطوير القوانين والتشريعات لتكون متطابقة مع سيادة القانون وتحقيق الالتزام المهني الذي يستند في تقديم خدمة عدلية لتطبيق أفضل ممارسة للحريات وضمن حقوق الإنسان وصون كرامته وعزته في الحياة الرغيدة .

احترام الوقت: وتعد هذه القيمة من القيم الضرورية من خلال إلزام القيادات العليا للوزارة وموظفيها في تطبيق احترام الوقت المعين لا نجاز اكبر عدد من معاملات المواطنين وتقديم خدمات عالية ومرضية لغرض بناء عراق أفضل.

ثانياً: التوجه الاستراتيجي

يمثل التوجه الاستراتيجي القرارات التي تتخذها المنظمة وهو اتجاهها للوصول إلى السلوك المناسب لتحقيق الأداء المتفوق على المنافسين. وعليه فهو من المؤشرات الممتازة للتنبؤ بالأداء التنظيمي (Bulut et al., 2021:5). وكذلك يمثل التوجه الاستراتيجي وسيلة لفهم الإجراءات التي تتخذها المنظمات لتعزيز ربحيتها وميزتها التنافسية, ويشير إلى كيفية استخدام المنظمة للاستراتيجية لتكييف أو تغيير جوانب بيئتها من أجل محاذاة أكثر ملائمة (7: Hsu et al., 2016) ومن ناحية الاستراتيجية أوضح (Krzakiewicz & Cyfert, 2019:8) بأنه يمكن اعتبار التوجه الاستراتيجي من مبادئ الإدارة الاستراتيجية التي تولد سلوكيات المنظمة التي تهدف إلى تعزيز أدائها . وهو بذلك قدرات خاصة بالمنظمة ، وقائمة على الثقافة معقدة تظهر فلسفة المنظمة في الطريقة التي تنفذ بها أنشطتها التجارية وتتفاعل مع البيئة الخارجية (Alani et al., 2019:234). ويعتبر التوجه الاستراتيجي الاتجاهات الإستراتيجية التي تنفذها الشركة لخلق السلوكيات المناسبة للأداء المتفوق المستمر للأعمال(Harty, 2019:5).

وأن الأبعاد التالية توضح أبعاد التوجه الاستراتيجي

أولاً: التوجه نحو المستفيدين

أن التوجه نحو المستفيدين هو قدرة المنظمات على فهم كافٍ للمستفيدين المستهدفين لتكون قادرة على خلق قيمة أعلى لهم باستمرار وهو درجة الرفاهية والالتزام والتمتع باستخدام خدمات المنظمة, ويكون بهدف تحديد قيم المستفيدين وتلبية طلباتهم باستمرار وبالتالي يجب أن ينعكس هذا النوع في المنظمات من خلال توجه استراتيجي له جوانب مختلفة لحل مشاكل المستفيدين والاستجابة لها

(Arun& Ozmutlu , 2021:3). وينظر إلى التوجه نحو المستفيدين باعتباره توجهاً استراتيجياً يعكس قدرة المنظمة على إنشاء وتقديم قيمة فائقة للمستفيدين , كون خلق قيمة عالية هو العامل الأكثر أهمية في الربحية طويلة الأجل وذلك من خلال دمج المستفيد من المنتجات او الخدمات في خطة العمل (Engelke,2019: 89)

ثانياً "التوجه نحو التكنولوجيا

يتفق كلا من (Ramírez-Solis &etal, 2022: 3) و (Zhang & etal 2020 :3) أن التوجه نحو التكنولوجيا يعرف بأنه قدرة المنظمة وإرادتها على اكتساب تقنيات جديدة واستخدامها في تطوير منتجات أو الخدمات الجديدة. وهو يعكس درجة حصول المؤسسة على التقنيات المعقدة وتطبيقها (Song&Jing,2017:4)

ثالثاً "التوجه نحو الإبداع

الإبداع هو عملية تظهر في إنتاج شيء ملموس في مجال من مجالات الحياة المختلفة يتميز بالجدة وعدم الشبوع (أسامة,2020: 27). وأن قدرات الإبداع لدى الأفراد في مكان العمل من الخصائص المهمة التي تساعد المنظمة على إنشاء مزايا تنافسية ، وبالتالي هي أساساً لتوليد أداء عالٍ في المنظمات (Ghosh,2015:1127).

المبحث الثالث : الإطار العملي للدراسة

أولاً: من أجل معرفة هل هناك علاقة ذو دلالة معنوية بين القيم الاستراتيجية لوزارة العدل بإعدادها (الموظفون هم الثروة الحقيقية، المواطن، تجسيد مبادئ حقوق الإنسان، المواطنة التنظيمية الصالحة، الشفافية والعدالة في تطبيق القوانين، الاستقلالية واحترام حقوق الآخرين، الصدق والجرأة في التعامل، الإيمان بالإبداع المهني والتميز المؤسسي، احترام الوقت) والتوجه الاستراتيجي لدائرة رعاية القاصرين (توجه نحو المستفيدين/ توجه نحو التكنولوجيا/ توجه نحو الإبداع). وبالاعتماد على نتائج التحليل الاحصائي توصلنا الى ان القيم الاستراتيجية لوزارة العدل تؤثر في التوجه الاستراتيجي لدائرة رعاية القاصرين وكما مبين في الجدول رقم (1):

الجدول (1)

علاقة الارتباط بين القيم الاستراتيجية والتوجه الاستراتيجي

التوجه الاستراتيجي				الأبعاد
أجمالي التوجه الاستراتيجي	التوجه نحو الإبداع	التوجه نحو التكنولوجيا	التوجه نحو المستفيدين	القيم الإستراتيجية
**0.612	**0.590	**0.480	**0.541	الموظفون هم الثروة الحقيقية
**0.496	**0.454	**0.428	**0.425	المواطن
**0.679	**0.644	**0.518	**0.627	تجسيد مبادئ حقوق الإنسان
**0.575	**0.499	**0.397	**0.628	المواطنة التنظيمية الصالحة
**0.626	**0.526	**0.570	**0.559	الشفافية والعدالة في تطبيق القوانين
**0.548	**0.469	**0.401	**0.583	، الاستقلالية واحترام حقوق الآخرين
**0.572	**0.504	**0.490	**0.515	الصدق والجرأة في التعامل
**0.633	**0.580	**0.520	**0.568	إيمان بالإبداع المهني والتميز المؤسسي
**0.601	**0.552	**0.538	**0.491	احترام الوقت
**0.790	**0.713	**0.641	**0.732	أجمالي القيم الإستراتيجية
117				العينة n
0.05				مستوى المعنوية Sig

** مستوى معنوية (0.01)، * مستوى معنوية (0.05). المصدر: الجدول من إعداد الباحثان بالاعتماد على برنامج (SPSS:24).

ينتضح من الجدول (1) نتائج اختبار علاقة الارتباط بين المتغيرات وأبعاد الدراسة، إذ تبين إن القيم الاستراتيجية ترتبط ايجابياً مع التوجه الاستراتيجي، وقد بلغ معامل الارتباط بينهما (0.790)، وهو يشير الى ارتباط قوي

بينهما حسب (Saunders et al.2009:451)، وهذا يعني أن القيم الاستراتيجية لوزارة العدل لها علاقة ارتباط قوية بالتوجه الاستراتيجي لدائرة رعاية القاصرين، فأذا زادت القيم الاستراتيجية بوحدة واحدة فإن اتجاه العلاقة الموجب يسير الى زيادة التوجهات الاستراتيجية لدائرة رعاية القاصرين بمقدار (79%). أما الارتباط على المستوى الفرعي فيبين من العلاقة بين الابعاد الفرعية انه متوسط الى قوي بين جميع أبعاد المتغيرين، وبشكل عام إن هذا الارتباط الطردي القوي بين متغيرات الدراسة سوف يمهد الطريق لاختبار علاقات التأثير لهذه المتغيرات أو الأبعاد، ويمكن للباحثان قبول فرضية الدراسة الاولى.

ثانياً : من اجل معرفة هل تؤثر القيم الاستراتيجية لوزارة العدل في التوجه الاستراتيجي لدائرة رعاية القاصرين وبعد اجراء التحليل تم الوصول إلى النتائج المبينة في الجدول(2):

الجدول (2)
اختبار تأثير القيم الاستراتيجية في التوجه الاستراتيجي

التوجه الاستراتيجي							
قرار الباحث	T		م معامل الميل B	F المحسوبة	معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	المتغيرات
	مستوى المعنوية Sig	المحسوبة					
			-0.224				الثابت
قبول الفرضية	0.000	13.823	0.968	191.077	0.624	0.790	القيم الاستراتيجية
						117	N
							d.f

المصدر: الجدول من إعداد الباحثان بالاعتماد على برنامج (SPSS:24).

يتضح من الجدول (2) وتحديدًا من متابعة قيمة الثابت ان دائرة رعاية القاصرين لا تمتلك توجهات استراتيجية، إلا انه بدخول القيم الاستراتيجية لوزارة العدل فقد توافرت هذه التوجهات وفسرت بما نسبته (0.624) من التوجهات الاستراتيجية لدائرة رعاية القاصرين من خلال متابعة معامل التحديد (R²)، وهو ما يدل على أن القيم الاستراتيجية لوزارة العدل تفسر ما نسبته (62%) من التغير الحاصل في التوجه الاستراتيجي للدائرة، أما النسبة المتبقية والبالغة (38%) فهي ترجع إلى عوامل أخرى لم تدخل في النموذج، وإن النموذج بشكله الإجمالي معنوي حسب قيمة (F) المحسوبة والبالغة (191.077) وبمستوى معنوي (0.000)، فضلاً عن ذلك فإن معامل الميل (β) كان (0.968) الذي يدل على أنه بزيادة القيم بمقدار وحدة واحدة فإن التوجه الاستراتيجي سيرتفع بمقدار (0.968) وهو تأثير معنوي حسب قيمة (T) المحسوبة والبالغة (13.823) وعند مستوى معنوي (0.000)، لتصبح معادلة الانحدار كالاتي: Y = -0.224 + 0.968X₁.....(1). ما يبرر لنا قبول فرضية الدراسة الثانية تبعاً للمؤشرات الإحصائية.

المبحث الرابع : الاستنتاجات و التوصيات

اولاً:" الاستنتاجات

- 1- تؤثر القيم الاستراتيجية لوزارة العدل في التوجه الاستراتيجي لدائرة رعاية القاصرين حيث أن دائرة رعاية القاصرين لا تمتلك توجهات استراتيجية، إلا انه بدخول القيم الاستراتيجية لوزارة العدل فقد توافرت هذه التوجهات وهو ما يدل على أن القيم الاستراتيجية لوزارة العدل تفسر التغير الحاصل في التوجه الاستراتيجي للدائرة.
- 2- تتفاوت القيم الاستراتيجية لوزارة العدل في تأثيرها معنويًا في التوجه الاستراتيجي لدائرة رعاية القاصرين حيث ان القيم الاستراتيجية لوزارة العدل (تجسيد مبادئ حقوق الإنسان، احترام الوقت، الإيمان بالإبداع المهني والتميز المؤسسي، الشفافية والعدالة في تطبيق القوانين) قد مثلت قيمة معنوية في التوجهات الاستراتيجية لدائرة رعاية القاصرين. وهو ما يدل على أن هذه القيم الاستراتيجية لوزارة العدل تفسر التغير الحاصل في التوجه الاستراتيجي للدائرة، اما باقي القيم فلم يكن لها تأثير في تحديد التوجهات الاستراتيجية للدائرة .

ثانياً:" التوصيات

- 1- أن الدائرة لا تمتلك توجهات استراتيجية خاصة بها ولكن بدخول القيم الاستراتيجية لوزارة العدل فقد تبين امتلاك الدائرة لهذه التوجهات عالية توصي الدراسة بضرورة تبني الدائرة لاستراتيجيتها الخاصة.
- 2- ضرورة تعديل القيم الاستراتيجية بشكل واقعي لتعكس في عمل الدوائر العدلية و تحدد توجهاتها الاستراتيجية.
- 3- ضرورة وضوح جميع مكونات العملية الاستراتيجية في مقر الوزارة و المديريات التابعة لها من رؤية ورسالة وقيم واهداف عبر دورات وورش عمل دورية للموظفين.

المصادر

اولاً" المصادر العربية

- 1- أسامة , بيدي.(2020), " اليقظة الذهنية التنظيمية وعلاقتها بالتوجه الابداعي لدى عينة من أساتذة العلوم الاجتماعية بجامعة المسيلة", بحث تكلمي للحصول على شهادة الليسانس في علم النفس. جامعة محمد بو ضياف , الجزائر.
- 2- عبد الحفيظ , مقدم.(2016), " القيم التنظيمية لمؤسسة الحماية المدنية- دراسة ميدانية بالوحدة الرئيسية محمد ثابت ولاية عنابة دزائر ", مجلة التواصل في العلوم الإنسانية والاجتماعية, عدد 47 - سبتمبر 2016, ص 19-36.
- 3- عبد الفتاح, داليا طارق.(2020), "واقع القيم التنظيمية في جامعة الموصل /دراسة ميدانية من وجه نظر التدريسيين" , جامعة واسط مجلة كلية التربية العدد (40) الجزء الثاني, ص515-530.
- 4- العزاوي, سهير أحمد محمد.(2016), " التوجه الاستراتيجي للجامعات العراقية ودور مؤشرات الأداء القطاعي لديوان الرقابة المالية الاتحادي فيه (بحث ميداني)", بحث مقدم لنيل درجة الماجستير علوم في إدارة الأعمال , كلية الإدارة والاقتصاد جامعة بغداد .
- 5- يونسى , مختار. عاشوري , ابتسام.(2020), " القيم التنظيمية وعلاقتها بالتطوير التنظيمي في المؤسسة - مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بمدينة الجافة ", مجلة الميدان للدراسات الرياضية والاجتماعية والإنسانية, المجلد الثالث / العدد التاسع 2020, ص 338-352.

ثانياً" المصادر الاجنبية

- 1- Porto, Juliana B. Ferreira, Maria Cristina,(2016), " a scale of organizational values framed on schwartz's theory of cultural values", Universidade de Brasília.
- 2- Ramírez-Solis a, Edgar R . Llonch-Andreu b , Joan and Malpica-Romero, Alberto D,(2022)" How beneficial are relational capital and technology orientation for innovation? Evidence from Mexican SMEs", international Journal of Innovation Studies,6(2022),PP.1-10
- 3- Bulut, Cagri. Aka, Secil Pelin and Nazli, Murat.(2021)," Strategic orientations toward technological innovativeness in the marble industry", Business & Economics A SPRINGER NATURE, SN Bus Econ, PP.1-12 SN.

- 4-Alani, emad. kamarudin, Suzilawati. alrubaiee, laith. & tavakoli, razieh. (2019)," amodel of the relationship between strategic orientation and product innovation under the mediating effect of customer knowledge management", journal of international studies", 12(3).
- 5-Arun, Korhan. Özmutlu, Saniye.(2021), " Strategic Orientation of Service Enterprises Towards Customers".
- 6-Engelke, Christian.(2019)," service differentiation and dimensions of strategic orientations in german retail horticulture", A thesis submitted to the University of Worcester in accordance with the requirements of the degree of Doctor of Business Administration Institute of Education, Institute of Health and Society, Worcester Business School.
- 7-Ghosh, Koustab.(2015)," Developing organizational creativity and innovation Toward a model of self-leadership, employee creativity, creativity climate and workplace innovative orientation", Management Research Review Vol. 38 No. 11, 2015, PP. 1126-1148.
- 8-Harty, Ryan,(2019)," Exploration of the relationship between market information resource product development The role of strategic orientation as an integrating in micro and small firms, Queen's University Management School A thesis submitted in fulfilment of the requirements for the Doctor of Philosophy.
- 9-Hsu, Chin-Chun. Keah-Choon Tan Suhaiza Hanim Mohamad Zailani , (2016),"Strategic orientations, chain initiatives, and reverse logistics: empirical evidence from an emerging market", International Production Management, Vol. 36 Iss 1 ,PP1-45.
- 10-Krzakiewicz, cyfert, . kazimierz, szymon.(2019), "Strategic orientations of the organization - entrepreneurial , market and organizational learning", University of Economics and Business Management 2019 Vol . 23 , No. 1,PP.7-19, S sciendo. Poland ,
- 11- Song, Lin. Jing, Li .(2017)," Strategic orientation and performance of new ventures: empirical studies based on entrepreneurial activities in China", Springer Science Business Media New York.
- 12-Saunders, M., Lewis, P., &Thornhill, A. (2009)," Research methods for business students", Pearson education.
- 13-Yilmaz, Ayse Kucuk. Flouris, Triant G.(2019)," Values, Ergonomics and Risk Management in Aviation Business Strategy, A Springer.
- 14-Zhang, Yong. Liu, Jinxin. & Sheng, Shibin.(2020)," Strategic orientations and participation intentions for technical standardization", Technology Analysis & Strategic Management, Routledge Taylor &Francis Group.

الملاحق

بسم الله الرحمن الرحيم



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة تكريت

كلية الإدارة والاقتصاد

قسم إدارة الأعمال

الدراسات العليا

م/ استبانة

السادة والسيدات المحترمون... السلام عليكم ورحمة الله وبركاته...
يسرني ويشرفني أن أضع بين أيديكم الكريمة استبانة الدراسة وهي جزء من متطلبات دراسة
الماجستير المهني في التخطيط الاستراتيجي بعنوان
(أثر القيم الإستراتيجية لوزارة العدل في التوجه الاستراتيجي لدائرة رعاية القاصرين/ دراسة
استطلاعية).

ونظراً لما تتمتعون به من خبرة ودراية واسعة في ميدان عملكم وتفاعلهم المتبادل ولكونكم
تمتلكون القدرة الكافية على تحديد ما متوفر فعلياً بسبب مواقفكم ومكانتكم المعرفية، راجين منكم الإجابة
عليها بدقة، علماً إن المعلومات التي تقدموها سيتم التعامل معها بسرية تامة ولكي تكتمل الصورة يرجى
ملاحظة النقاط الآتية:

1. إن الإجابات تستخدم لأغراض علمية بحثية فلا حاجة لذكر الاسم والتوقيع على القائمة.
2. يرجى أن تكون الإجابة على أساس الواقع الموجود وليس على أساس ما ترونه مناسب وصحيح.
3. يرجى الإجابة بوضع علامة (✓) امام اختيار واحد لكل سؤال ترونه يعكس الواقع او هو اقرب
لذلك، علماً انه لا توجد هناك اجابة صائبة واجابة خاطئة

مع فائق التقدير والاحترام

طالبة الماجستير

لمى عبد الرحمن موسى

المشرف

أ.م.د. حاتم علي عبدالله

اولاً: المعلومات الشخصية :

1. العمر:				
30 سنة فأقل	31-40 سنة	41-50 سنة	51 فأكثر	
2. الجنس :				
ذكر	انثى			

3. المؤهل العلمي :						
	دراسات عليا		بكالوريوس		دبلوم	اعدادية
4. المنصب الوظيفي :						
	موظف		معاون مدير		مدير قسم	مدير
5. سنوات الخدمة:						
			أكثر من 20 سنة		20-10 سنة	أقل من 10 سنوات

ثانيا: متغيرات الدراسة

1. المتغير الأول (المستقل) القيم الاستراتيجية لوزارة العدل

القيم الإستراتيجية: هي مجموعة من القيم التي تؤمن بها المنظمات وتسترشد بها أثناء عملها وفي تحديد توجهاتها. وقد تم الاعتماد على القيم الإستراتيجية المحددة في استراتيجية لوزارة العدل (2018-2026)

أولا: الموظفون هم الثروة الحقيقية:يمثل الموظفون في وزارة العدل رأس المال البشري والاجتماعي وهم يكونون بيئة العمل الايجابية التي تتصف بالالتزام الوظيفي العالي في تقديم الخدمات ذات الجودة العالية والبعيدة كل البعد عن التطرف والتزمت الفكري فضلا عن تعزيز التفكير الايجابي والقيام بالمبادرة الذاتية التي تسهم في الارتقاء بالأداء المؤسسي للوزارة ودوائرها العامة المختلفة .

ت	نص الفقرة	أتفق تماما	أتفق	محايد	لا أتفق	لا تماما
1	يمثل موظفي دائرة رعاية القاصرين رأس المال البشري و الاجتماعي للدائرة.					
2	يساهم موظفي دائرة رعاية القاصرين في تكوين بيئة عمل ايجابية					
3	تهتم دائرة رعاية القاصرين بتقديم خدمات ذات جودة عالية					
4	يتميز موظفي دائرة رعاية القاصرين بالمبادرة الذاتية .					

ثانيا: المواطن يعد المواطن احد ابرز أصحاب المصالح الأساس في وزارة العدل مما يتطلب على موظفي الوزارة تقديم أفضل الخدمات و ابسطها إليه وذلك بغية الوصول إلى الرضا التام (للمواطن) عن الخدمات العدلية التي تقدمها دوائر الوزارة

ت	نص الفقرة	أتفق تماما	أتفق	محايد	لا أتفق	لا تماما
5	تركز دائرة رعاية القاصرين على خدمة المستفيدين بأقصى ما يمكنها					
6	تحققدائرتنا رضا المستفيدين من خلال تقديم أفضل الخدمات					
7	بإمكان دائرتنا الوصول الى الرضا التام للمستفيدين من خدمات الدائرة					
8	تؤمن دائرتنا بأن جل عملها مقرونا رضا المستفيدين					

ثالثا: تجسيد مبادئ حقوق الإنسان: ان وزارة العدل بجميع قياداتها و موظفيها ملتزمة بتجسيد و تطبيق معايير حقوق الإنسان في العراق فضلا عن ذلك هي تسعى دائما للحصول على مكانة رفيعة إمام المجتمع الدولي في الالتزام بهذه المعايير .

ت	نص الفقرة	أتفق تماما	أتفق	محايد	لا أتفق	لا تماما
9	تلتزم دائرة رعاية القاصرين بتطبيق معايير حقوق الإنسان					
10	يشترك موظفي دائرتنا بدورات تدريبية عن حقوق الإنسان باستمرار					

					يمتلك الموظفين المؤهلات العلمية الكافية لتطبيق مفاهيم حقوق الإنسان	11	
					هنالك لائحة لحقوق الانسان في دائرتنا	12	
<p>رابعاً: المواطنة التنظيمية الصالحة تعد قيم الموظفين هي الأساس في العمل والتطور والضمير الحي لهم هو أساس الرقابة وصولاً لتفعيل مهمة تقديم المصلحة العامة على المصلحة الشخصية الضيقة فالجميع يفكر معاً بالقضايا التي يمكن تقديمها للارتقاء بالوزارة</p>							
ت	نص الفقرة				أتفق تماماً	أتفق	لا
							لا
							أتفق تماماً
13	يعمل الجميع بمبدأ الرقابة الذاتية بدلاً من رقابة الإدارة						
14	التفكير والعمل معاً سمة دائرتنا للارتقاء بعمل الدائرة						
15	يسعى جميع العاملين إلى تحقيق أهداف دائرتنا						
16	يشعر الموظفون بالسعادة في عملهم في وزارة العدل .						
<p>خامساً: الشفافية والعدالة في تطبيق القوانين : وتمثل بساطة ووضوح الإجراءات والتعليمات والأنظمة والقوانين ، وإيصالها وتنفيذها وفقاً لمعايير النزاهة والاستقامة وبشكل يتماشى مع مبادئ الإنصاف والمساواة بين المواطنين فضلاً عن الالتزام بالسلوك القويم ومدونات ولوائح السلوك الأخلاقي من خلال الفهم والإدراك الشامل بنتائج كل التصرفات التي يقوم بها الموظفون ضمن بيئة العمل والابتعاد عن التصرفات التي يعاقب عليها القانون والتي تعد غير مقبولة من قبل المجتمع العراقي كمجتمع إسلامي .</p>							
ت	نص الفقرة				أتفق تماماً	أتفق	لا
							لا
							أتفق تماماً
17	ينصف القانون الذي تعمل وفقه دائرتنا بالبساطة والوضوح						
18	تتميز التعليمات والضوابط المعمول بها في دائرتنا بأنها واضحة ومفهومة						
19	يتماشى العمل في الدائرة وعبر القانون الخاص بها مع مبادئ الإنصاف والمساواة						
20	يلتزم الموظفون بصورة عامة بالسلوك القويم ولوائح السلوك الأخلاقي						
<p>سادساً: الاستقلالية واحترام حقوق الآخرين وتعكس حق التمتع بالسلطة المستندة إلى القانون وتجسيدها بالنظر الشمولية لأبناء المجتمع الواحد مع أهمية الاحترام المتبادل بين الموظفين داخل الوزارة ودوائرها المختلفة وبين الموظفين أنفسهم وأبناء المجتمع العراقي الواحد</p>							
ت	نص الفقرة				أتفق تماماً	أتفق	لا
							لا
							أتفق تماماً
21	تتسم العلاقة بين موظفي الدائرة و المواطنين بالاحترام المتبادل						

22	سلطة الإدارة العليا مسخرة لأغراض إنجاز معاملات المواطنين حصرا						
23	يوجد درجة من الاحترام المتبادل بين موظفي الدائرة وموظفي الدوائر العدلية .						
24	يمتلك موظفونا دائرتنا مرونة في كيفية التعامل مع المراجعين						
<p>سابعا": الصدق والجرأة في التعامل: وتحدد هذه القيمة حالة الالتزام العالي لقيادات الوزارة وإدارتها العليا وموظفيها الرسميين في تنفيذ التزاماتهم الوظيفية والقيام بأدوارهم في إنجاز معاملات المواطنين وتقديم خدمات عالية الجودة لتكون عند حسن ظن وتوقعات الحكومة والمستفيدين الآخرين أو يتفوقون عليها طبقا للمعايير الدولية .</p>							
ت	نص الفقرة	أتفق تماما	أتفق	محايد	لا	لا	
					أتفق تماما	أتفق	
25	يلتزم موظفي دائرتنا وأدارتها بتنفيذ التزاماتها الوظيفية من أجل تقديم خدمات عالية الجودة						
26	يعمل موظفي دائرة رعاية القاصرين وأدارتها بكامل طاقتها لتكون عند حسن ظن المستفيدين						
27	تعتبر الوزارة أداء دائرة رعاية القاصرين دون المستوى المطلوب (R)						
28	تتسم العلاقة بين الموظفين باتكال وتهاون (R)						
<p>ثامنا": الإيمان بالإبداع المهني والتميز المؤسسي: السعي نحو تطوير القوانين والتشريعات لتكون متطابقة مع سيادة القانون وتحقيق الالتزام المهني الذي يستند في تقديم خدمة عدلية لتطبيق أفضل ممارسة للحريات وضمن حقوق الإنسان وصور كرامته وعزته في الحياة الرغيدة.</p>							
ت	نص الفقرة	أتفق تماما	أتفق	محايد	لا	لا	
					أتفق تماما	أتفق	
29	تعمل دائرة رعاية القاصرين في بيئة غير مشجعة (R)						
30	تمنح الدائرة كتب الشكر و التقدير ودعم معنوي للموظفين المبدعين						
31	تمنح مكافآت تحفيزية للسلوك الإبداعي في الدائرة						
32	تمنح المكافآت على أسس محسوبية ومنسوبيه (R)						
<p>تاسعا": احترام الوقت : وتعد هذه القيمة من القيم الضرورية من خلال إلزام القيادات العليا للوزارة وموظفيها في تطبيق احترام الوقت المعين لإنجاز أكبر عدد من معاملات المواطنين وتقديم خدمات عالية ومرضية لغرض بناء عراق أفضل.</p>							
ت	نص الفقرة	أتفق تماما	أتفق	محايد	لا	لا	
					أتفق تماما	أتفق	
33	تلتزم دائرتنا بتطبيق احترام الوقت المعين لإنجاز أكبر عدد من المعاملات						

					34	تحاول الدائرة انجاز مهامها بأسرع الأوقات
					35	يوجد بريد ومعاملات متراكمة في الدائرة وتأخير في انجاز المعاملات (R)
					36	هنالك نظام الكتروني للحضور والانصراف في الدائرة

2. المتغير الثاني (التابع) التوجه الاستراتيجي لدائرة رعاية القاصرين

التوجه الاستراتيجي: يعد التوجه الاستراتيجي الحجر الأساس الذي يقوم عليه الأداء المتميز ويعطى المنظمات إرشادات حول متطلبات التحسين المستمر للأداء و يعكس مستوى إدراك مديري المنظمات للبيئة المحيطة بمنظمتهم وردود أفعالهم للتطورات والتغيرات البيئية.

أولاً: التوجه نحو المستفيدين: وتسعى المنظمات للتوجه نحو الزبائن (المستفيدين) من خلال تحديد المنافع التي يبحثون عنها وترجمتها إلى خدمات بشكل أفضل حيث يتم تقييم التوجه نحو المستفيدين من خلال قياس بعض المتغيرات مثل رضا المستفيدين، ومعرفة وفهم حاجاتهم، ومعرفة ردود فعلهم تجاه الخدمات التي تقدمها الدائرة.

ت	نص الفقرة	أتفق تماماً	أتفق	محايد	لا أتفق	لا تماماً
1	تعمل الدائرة على تلبية احتياجات المستفيدين					
2	تحاول الدائرة دراسة رغبات واحتياجات المستفيدين باستمرار					
3	يوجد تواصل مع المستفيدين للأخذ بملاحظاتهم واستفساراتهم					
4	يوجد نظام واضح لتلقي شكاوى المستفيدين (R)					
5	أن الدائرة والمديريات التابعة لها تولي اهتمام كبير لشكاوى المستفيدين (R)					
6	تقوم دائرتنا باستطلاع آراء المستفيدين لمعرفة مدى رضاهم عن خدماتها					
7	يمتلك موظفو دائرتنا المعرفة التامة للإجابة عن أسئلة واستفسارات المستفيدين					

ثانياً: التوجه نحو التكنولوجيا: هو التوجه نحو الحصول على معرفة تكنولوجية كبيرة لاستخدامها في تطوير الخدمات الحالية كما تشير أيضاً إلى استخدام التقنيات المتطورة من أجل تطوير خدمات جديدة، و سرعة دمج التكنولوجيا الجديدة لخلق أفكار .

ت	نص الفقرة	أتفق تماماً	أتفق	محايد	لا أتفق	لا تماماً
8	يتوفر لدى دائرتنا نظام معلومات إداري يساعدها على تنظيم العمل					
9	تقوم الدائرة بتحديث الأجهزة الالكترونية المستخدمة لتواكب احدث التقنيات					
10	يتوفر موقع الكتروني يقدم الخدمات للمستفيدين من خدماتها					

					يساعد الهيكل التنظيمي لدائرتنا على توظيف التكنولوجيا في الإدارة	11
					يمتلك موظفي دائرتنا مهارات وخبرات كافية للتعامل مع التقنيات الالكترونية الحديثة واستثمارها لإعمال الدائرة.	12
					النظام الداخلي للاتصالات في دائرة رعاية القاصرين غير كفوء (R)	13
					تهتم الدائرة بعوامل امن المعلومات لاسيما النسخ الاحتياطية و مكافحة الفيروسات .	14
<p>ثالثاً: التوجه نحو الإبداع: يلعب الإبداع دوراً أساسياً في تمكين الدائرة من النمو والاستمرار من خلال إيجاد و خلق الأفكار المؤدية إلى إشباع حاجات و رغبات المستفيدين المستهدفين ويزود الدائرة بصورة دورية بمخزون معلوماتي و حديث لمواجهة المتغيرات البيئية و يساعدها على تطوير الخدمات الحالية أو إيجاد خدمات جديدة لأول مرة.</p>						
لا	لا	محايد	أتفق	أتفق تماماً	نص الفقرة	ت
لا	لا				تتبنى الدائرة الأفكار الإبداعية التي يقدمها الموظفين من اجل تطوير العمل	15
					تتمتع الدائرة بثقافة تشجع فرصة الإبداع و الابتكار	16
					لدى موظفي دائرتنا القدرة على الإبداع و تطوير العمل	17
					لا يتم مكافأة الأفكار الإبداعية في دائرتنا (R)	18
					تتعاون دائرتنا من الخبرات الخارجية من اجل تقديم خدمات مميزة	19
					تطور الدائرة هيكلها التنظيمي بشكل مستمر وذلك للتكيف مع التطورات المحيطة وبيئة العمل	20