

التحديات التي تواجه مصلحة السجل المدني من وجهة نظر المواطن

¹فتحية عبدالله البدرى¹، رجاء العوامي²، كاملة العبد عثمان³، هدى القطراني⁴، خالد ميلاد¹

¹قسم الحاسوب، كلية الآداب والعلوم الايبار، جامعة بنغازي، الايبار، ليبيا.

²قسم الحاسوب، كلية تقنية المعلومات، جامعة بنغازي، المرج، ليبيا.

³محاضر قسم الإحصاء، كلية الآداب والعلوم، جامعة بنغازي، المرج، ليبيا.

⁴قسم المعلوماتية الصحية، كلية الصحة العامة، جامعة بنغازي، بنغازي.

*Fathia.elbadre@uob.edu.ly

ملخص البحث

في إطار الاستفادة من التطور الهائل في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، حاولت الحكومات التقليدية اتمته مؤسساتها لتقديم خدمات لمواطنيها بطريقة سريعة وكفاءة عالية. هذه الدراسة استطلعت آراء المواطنين حول التحديات التي تواجه المواطنين حول إداء بعض المؤسسات الالكترونية في ليبيا. حيث استخدم السجل المدني كنموذج لتقييم آراء المواطنين والتحديات حول الخدمات المقدمة من قبل هذه المؤسسة، وتم اختيار السجل المدني الايبار كحقل للدراسة. وذلك من خلال اجراء دراسة على عينة عشوائية من المواطنين المترددين على السجل المدني الايبار لتسجيل المواليد الجدد. وتم الاعتماد على المقابلة الشخصية والاستبيان لجمع المعلومات ومن ثم تحليلها باستخدام برنامج SPSS وتبين من خلال النتائج المتحصل عليها بأن هناك معوقات وتحديات أدت للقصور في الخدمات المقدمة من السجل المدني الايبار للمواطنين، وأيضاً من خلال هذه النتائج قدمت الدراسة التوصيات التي من شأنها زيادة كفاءة الأداء بداخل هذه المؤسسة.

1. المقدمة

الحكومة الإلكترونية هي استخدام تكنولوجيا المعلومات واعتماد أساليب جديدة لإقرار استراتيجيات وطرق حديثة لإنجاز الأعمال لتحسين الأداء والفعالية في الحكومة. وهي أيضاً وسيلة لتحسين المنافسة في المؤسسات

المؤتمر الهندسي الثالث لنقابة المهن الهندسية بالزاوية

الحكومية والارتقاء بالخدمات التي تقدمها للمواطنين. حيث تم استخدام الحكومة الالكترونية من قبل الحكومات التقليدية في القضاء على السلبات والتغلب على المعوقات منها الإدارية، مالية، بشرية وما توفره هذه الخدمات من عوائد للدولة وتقليل النفقات الحكومية وزيادة الشفافية بتحديد المسؤوليات والإسهامات وذلك بسن التشريعات والقوانين ذات الصلة بنشر المعلومات الحكومية لتحديد نطاقها ونشرها بصدق وفي الوقت المحدد [1،2]. والدول العربية لم تكن بمنأى عن هذا التغيير الى الحكومة الالكترونية فبعض الدول تبنت هيكلية واضحة في سبيل تحقيق أهداف الحكومة الالكترونية إلا أن البعض الآخر مازال يواجه المعوقات والتحديات في سبيل تبني استراتيجية بيئة. وعلى سبيل المثال ليبيا إحدى الدول العربية التي تسعى إلى مواكبة التغيير الى مفهوم الحكومة الالكترونية إلا إنها لازالت تعاني من العديد من الصعوبات والتحديات لتحقيق ذلك. فمصلحة الأحوال المدنية في ليبيا هي إحدى المؤسسات التي أدخلت العمل التقني الي خدماتها بهدف تحسين الخدمات المقدمة من المؤسسة الى مواطنيها. وكانت بداية قيود الأحوال المدنية في ليبيا بتاريخ 1913م وفي سنة 1968م صدر القانون رقم 1968/36م بشأن الأحوال المدنية والذي لا يزال ساري حتى الآن [3] ومن ضمن خدماتها التي تقدم للمواطنين هي الإبلاغ عن المواليد الجدد والاستراتيجية المتبعة عبر مرحلتين الأولى من خلال مكاتب السجل المدني في المستشفيات سواء العامة أو الخاصة وبعض إجراءات التسجيل تتجز بطريقة يدوية أو الكترونية والمرحلة الثانية تتم في مكاتب المصلحة عن طريق أولياء الأمور. ومكان الدراسة مكتب السجل المدني الايبار حيث جمعت المعلومات خلال شهرين لعينة من 89 مولود. وعلى الرغم من المحاولات لتقديم أفضل الخدمات لجمهور المواطنين إلا أن هناك بعض الملاحظات التي أوردوها هؤلاء المواطنين المترددين من خلال الزيارات التي قام بها الباحثون قبل البدء بهذه الدراسة. حيث تحاول هذه الدراسة إيضاح التحديات التي تواجه المواطنين عند تسجيل المواليد من حيث الإجراءات التي تتجز على مرحلتين والتي وتعكس إهدار الوقت وتقليل كفاءة الخدمات

المؤتمر الهندسي الثالث لنقابة المهن الهندسية بالزاوية

للمستفيدين، وكذلك تقييم معايير مدي إدراك المراجعين لجودة الخدمات المقدمة من السجل المدني. وتهدف هذه الدراسة الى التعرف على اهم التحديات التي تعيق الخدمات المقدمة من قبل مؤسسة السجل المدني من وجهة نظر المراجعين والمستفيدين على مصلحة السجل المدني الالبيار. وفيما يلي يطرح الباحثون الفرضيات التالية:

وفيما يلي يطرح الباحثون التساؤلات التالية:

• هل توجد تحديات تواجه المواطنين وتقييمهم لنظام تسجيل المواليد الجدد وأيضا تقييمهم لنظام الخدمات وأخيرا تقييمهم العام.

• هل يوجد ارتباط (علاقة بين متغيري تقييم نظام التسجيل للمواليد الجدد والتقييم العام للمواطنين المترددين على السجل المدني)، وأيضا وجود ارتباط بين متغيري تقييم الخدمات حسب اراء المواطنين والمحور الرئيسي التقييم العام للمواطنين).

• هل يوجد تأثير لكل المتغيرات (تقييم نظام التسجيل للمواليد الجدد، تقييم الخدمات حسب اراء المواطنين) على المتغير التابع (التقييم العام للمواطنين) بين المواطنين المترددين على السجل المدني الالبيار عند مستوى دلالة 0.05.

الفرضيات:

• وجود تحديات تواجه مواطني السجل المدني الالبيار من حيث تقييمهم لنظام تسجيل المواليد الجدد وأيضا تقييمهم لنظام الخدمات وأخيرا تقييمهم العام للمواطنين المترددين على السجل المدني.

• وجود ارتباط (علاقة بين متغيري تقييم نظام التسجيل للمواليد الجدد والتقييم العام للمواطنين المترددين على السجل المدني)، وأيضا وجود ارتباط بين متغيري تقييم الخدمات حسب اراء المواطنين والمحور الرئيسي التقييم العام للمواطنين).

• وجود تأثير لكل المتغيرات (تقييم نظام التسجيل للمواليد الجدد، تقييم الخدمات حسب اراء المواطنين) على المتغير التابع (التقييم العام للمواطنين) بين المواطنين المترددين على السجل المدني الايبار عند مستوي دلالة 0.05.

أهمية هذه الدراسة تكمن في تناولها لموضوع التحديات والمعوقات الرئيسية التي تعيق التحول الى الحكومة الالكترونية بمصلحة الأحوال المدنية، حيث مازالت هناك بعض النماذج رغم انها تقوم على الحاسوب، لكنها لم تغير من الإجراءات الإدارية التقليدية في التعامل، وعليه يتوجب التخلّص من الإجراءات والأساليب الإدارية التقليدية، والاعتماد على أساليب مرنة تستوعب التغيير السريع وتبنى العمل الإداري الالكتروني ومحاولة تحسين هذه الخدمات وفق ما تقتضيه الحاجة[4].

1.1. الدراسات السابقة:

في ليبيا توجد بعض الدراسات الخاصة بمفهوم الحكومة من ناحية استراتيجية الا انه لاحظنا من خلال البحث قلة الأبحاث المتعلقة بالحكومة الالكترونية ان لم تكن نادرة، لذلك سنعرض دراسات أجريت في بعض الدول العربية ومنها صليحة[2020] هدفت الدراسة الى التعرف على مدى وجود معوقات تعيق تطبيق الحكومة الالكترونية على مستوى الإدارة المحلية، توصلت الدراسة الى وجود معوقات تعيق تطبيق الحكومة الالكترونية في البلديات محل الدراسة، مع تقديم بعض التوصيات التي تخدم الدراسة[5]. العايد والحمودي[2019] هدفت الدراسة الى تقييم تطبيق الخدمات الالكترونية في مدينة الرياض في المملكة العربية السعودية من وجهة نظر المستفيدين منها، وتوصلت الدراسة الى ان تقييم تطبيق الحكومة الإلكترونية وفقا لإجابات افراد العينة جاء بمستوى مرتفع، وقدمت الدراسة توصيات من أهمها ضرورة وضع الخطط اللازمة لتأهيل وتدريب موظفي الخدمة بما يتماشى ومتطلبات التغيير وتطبيقات الحكومة الالكترونية [2]. حديد وكريبط [2017] هدفت هذه الدراسة إلى بيان اثر

المؤتمر الهندسي الثالث لنقابة المهن الهندسية بالزاوية

الخدمات الالكترونية الموجهة لخدمة المواطنين وتقييمها من وجهة نظر المستفيدين منها، وقد أظهرت نتائج الاستبانة ان الخدمات الالكترونية التي تقدمها وزارة الداخلية والإدارة المحلية تحظى باستخدام واسع [6]. عواد [2016] هدفت هذه الدراسة إلى تقييم جودة الخدمات التي تقدمها دائرة الأحوال المدنية والجوازات/ الدائرة الرئيسية (عمان) من وجهة نظر المراجعين، حيث توصلت الدراسة إلى ان هناك حالة من الرضا العام عن جودة الخدمات المقدمة، واوصت الدراسة بضرورة التأهيل والتدريب والتطوير لقدرات الافراد المعنيين بالتواصل المباشر مع المراجعين [4].

اتضح من خلال ما تم عرضه من دراسات سابقة لموضوع الحكومة الالكترونية وتأثيرها على حياة المواطن، انها تتفق والدراسة الحالية في انها اعتمدت على الاستبانة، استخدمت المنهج الوصفي التحليلي واعتمدت برنامج (SPSS).بالإضافة ان [5] تتفق مع الدراسة الحالية في التعرف على وجود معوقات (تحديات) تعيق تطبيق الحكومة الالكترونية ولكنها تختلف في ان الاستبانة استهدفت الموظفين المستخدمين للنظام وليس المواطنين المتلقين للخدمة، بالنسبة لدراسات [2،4،6] تختلف والدراسة الحالية في تطبيق الخدمات الالكترونية الموجهة لخدمة المواطنين وتقييمها من وجهة نظر المستفيدين منها.

2. منهجية الدراسة:

انتهجت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وهذا المنهج يلائم طبيعة هذه الدراسة من أجل معرفة التحديات والمعوقات في الخدمات المقدمة للمواطنين اثناء تسجيل المواليد الجدد وتأثير هذه التحديات على كفاءة النظام حسب اراء المواطنين عن الخدمات التي تقدمها المصلحة.

أجريت هذه الدراسة في السجل المدني الابيار خلال الفترة من يونيو 2021م إلى يوليو 2021م. يتكون مجتمع الدراسة من المواطنين المستهدفين الذين يريدون انهاء إجراءات تسجيل ابناءهم. تم توزيع عدد 89 استبيان

المؤتمر الهندسي الثالث لنقابة المهن الهندسية بالزاوية

عشوائي على المواطنين المترددين على المصلحة لغرض انتهاء تسجيل المواليد الجدد، تم استرجاع عدد 89 استبيان مستوفية البيانات، بحيث مثلت معدل الاستجابة 100% وتم تصميم استبيان وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي لتجميع بيانات الدراسة، حيث شمل على أسئلة تقيم نظام اجراءات تسجيل المواليد الجدد (1-5)، ومن (11-6) تقييم الخدمات حسب آراء المواطنين لتغطية أهداف الدراسة وتجيب عن تساؤلاتها.

لتحليل البيانات تم تشفير البيانات إلى رموز عددية لضمان إدخال البيانات بشكل دقيق وسريع إلى الحاسب الآلي، كما تم إجراء التحليل الاستطلاعي للتأكد من عدم وجود خطأ في إدخال البيانات. وانجز تحليل ومعالجة البيانات باستخدام مجموعة الطرق والاختبارات الإحصائية اهمها أساليب العرض البياني باستخدام برنامج الاكسيل، معامل الفا كرونباخ، التكرارات والنسب المئوية، الوسط الحسابي، والانحراف المعياري، الوزن النسبي والاتجاه العام، أيضا معامل ارتباط بيرسون، اختبار تي للفرق بين العينات المستقلة، اختبار اف تحليل التباين في اتجاه واحد، أخيرا تحليل الانحدار المتعدد بواسطة البرنامج الإحصائي SPSS الإصدار 20.

حساب ثبات الاستبانة لقياس مدي ثبات أداة الدراسة (الاستبانة) استخدمت الباحثون (معامل الفا كرو نباخ) لتأكد من ثبات أداة الدراسة على عينة استطلاعية (Pilot study) مكونة من (30) وقد تم استبعادها من العينة الكلية، والجدول (1) يوضح معامل ثبات أداة الدراسة.

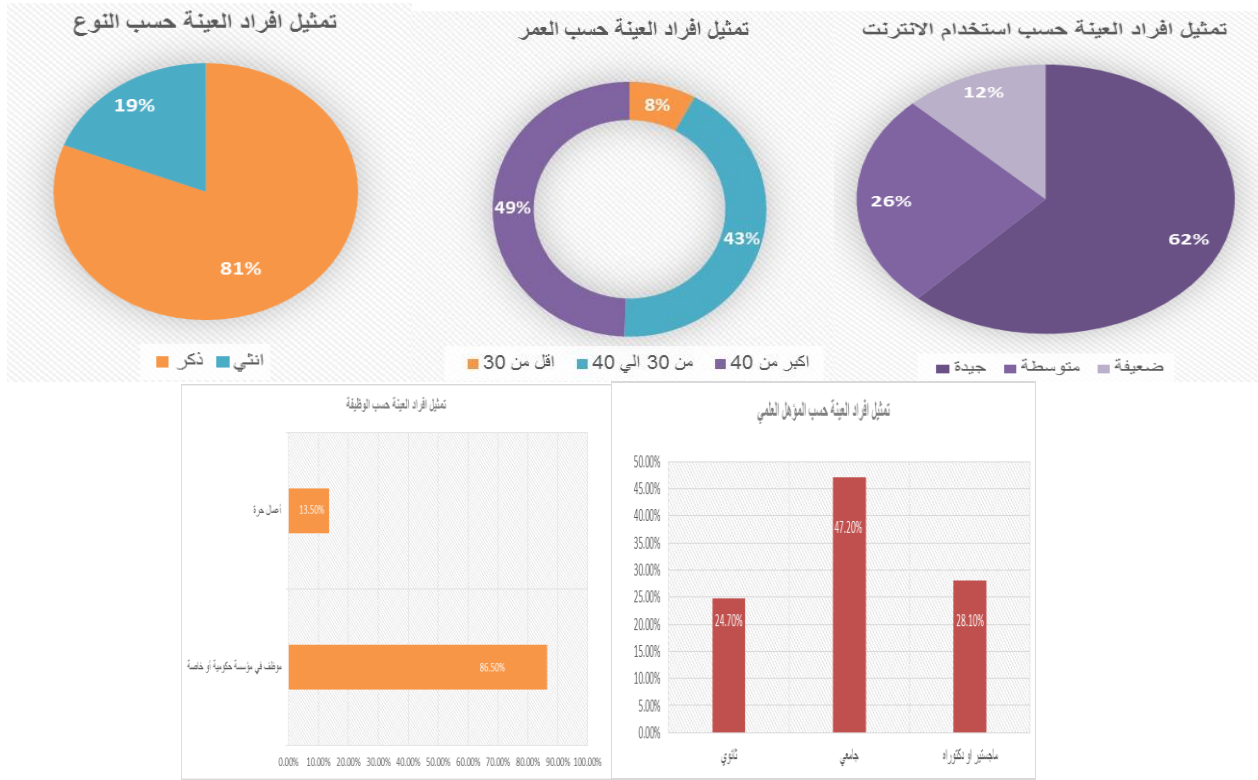
جدول(1) يوضح معامل الفا كرو نباخ Cronbach Alpha

المحاور	عدد الفقرات	ثبات المحور
الثبات العام للاستبيان	11	.7740

يتضح من الجدول رقم (1) ان معامل الثبات العام لمحاور الدراسة مقبول بنسبة جيدة حيث بلغ (0.774) للإجمالي الفقرات الاستبيان البالغ عدده احادي عشر عبارة حيث يمكن الاعتماد عليه في التطبيق الميداني للدراسة بحسب مقياس نانلي والذي اعتمد 0.70 كحد ادني للثبات.

توزيع عينة الدراسة:

المؤتمر الهندسي الثالث لنقابة المهن الهندسية بالزاوية



كما نلاحظ من خلال الاشكال أعلاه، والتي توضح توزيع افراد العينة المشاركين في الدراسة، فان الفئة لأغلب افراد العينة من هم أكبر من 40 سنة، بنسبة (49%) اما بالنسبة للنوع فهم من الذكور حيث بلغت نسبتهم (81%) لان اغلب المترددين على السجل المدني من الإباء، وأيضا بالنسبة للمؤهل العلمي فكان اغلبهم من حملة الشهادة الجامعية بي(47.20%) ،وتليها نوع وظيفة المشاركين والتي كانت اغلبهم من هم يعملون في القطاع الحكومي او الخاص بنسبة(86.50%)، اما عن استخدام الأنترنت للأشخاص المترددين فكانت اجابتهم جيدة (62%).

التوزيع الطبيعي: Test of Normality الهدف من هذا الاختبار هو التعرف على إذا ما كانت البيانات المتحصل عليها تتبع التوزيع الطبيعي ام لا، ولهذا اتم استخدام اختبار (Shapiro-Wilk, Kolmogorov-Smirnov tests)، اتضح ان البيانات تتبع التوزيع الطبيعي عند مستوي الدلالة اقل من 0.05، تم استخدام الإحصاءات الوصفية التي توضح اتجاه افراد العينة.

جدول (2) يوضح الإحصاءات الوصفية لإفراد العينة Descriptive statistics

رقم الفقرة	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الاتجاه العام
------------	----------	------------	-------	-------	----------------	-----------	---------------	-------------------	--------------	---------------

المؤتمر الهندسي الثالث لنقابة المهن الهندسية بالزاوية

				ت	ت	ت	ت	ت	
موافق	75.96%	1.4236	3.7978	8	15	7	16	43	1 لم يتم تسجيل المولود الجديد في الوقت المحددة.
		6		%9	16.9	%7.9	%18	%48.3	
موافق	77.08%	1.3697	3.8539	6	16	6	18	43	2 توجد صعوبة في انجاز الخدمة بسبب كثرة التنقل بين المكاتب الادارية في المستشفى ومكتب تسجيل المواليد الجدد في المستشفى
		3		%6.7	%18	%6.7	%20.2	%48.3	
موافق	69.66%	1.5456	3.4831	11	23	5	12	38	3 لا يتم تسجيل المواليد الجدد في مكتب تسجيل المواليد الجدد بالمستشفى الا بإحضار نموذج التسجيل من مكتب السجل المدني
		1		%12.4	25.8	%5.6	%13.5	%42.7	
موافق	79.10%	1.2239	3.9551	3	12	14	17	43	4 لا توجد أجهزة حاسوب بمكتب تسجيل المواليد الجدد مما يصعب عملية تقديم الخدمات
		1		%3.4	13.5	%15.7	%19.1	%48.3	
موافق	58.88%	1.5252	2.9438	23	17	10	20	19	5 تعقد الإجراءات بحيث يتم تسجيل مبدئي للمواليد الجدد في مكتب السجل المدني بالمستشفى، ثم يتم استكمال الاجراءات في مكتب السجل المدني.
		4		%25.8	19.1	%11.2	%22.5	%21.3	
موافق	78.88%	1.1809	3.9438	3	11	13	23	39	6 صعوبة الوصول الي مكتب تسجيل المواليد الجدد في المستشفى كونه في مبنى خارج المستشفى.
		0		%3.4	12.4	%14.6	%25.8	%43.8	
موافق	79.55%	1.3226	3.9775	7	8	12	15	47	7 لا تتوفر قاعات انتظار واستقبال مناسبة بمكتب تسجيل المواليد الجدد بالمستشفى.
		8		%7.9	%9	%13.5	%16.9	%52.8	
موافق	83.15%	1.1170	4.1573	4	5	10	24	46	8 لا تتوفر حسن المعاملة والاستقبال من قبل مقدمي الخدمة للمواطنين بسبب ضغط العمل وضيق المكان.
		1		%4.5	%5.6	%11.2	%27	%51.7	
موافق	76.63%	1.3334	3.8315	7	11	12	19	40	9 عدم ملائمة أوقات العمل في مكتب تسجيل المواليد الجدد بالمستشفى مع اوقات عمل المراجعين.
		5		%7.9	12.4	%13.5	%21.3	%44.9	
موافق	72.81%	1.3588	3.6404	6	17	16	14	36	10 لا توجد حلول لأغلب المشاكل التي تواجهني أثناء تسجيل المولود الجديد.
		7		%6.7	19.1	%18	%15.7	%40.4	
موافق	74.16%	1.2810	3.7079	8	6	23	19	33	11 لا تحرص مصلحة السجل على وضوح قيمة رسوم التسجيل والمعاملات.
		0		%9	%6.7	%25.8	%21.3	%37.1	
موافق	الوزن النسبي لتقييم نظام التسجيل للمواليد الجدد %72.134		الانحراف المعياري لمتغير الكفاءة 0.89871	3.6067 لمتغير الكفاءة الوسط الحسابي			الفقرات (1-5) تمثل تقييم نظام التسجيل للمواليد الجدد.		
موافق	الوزن النسبي لتقييم الخدمات حسب اراء المواطنين % 77.528		الانحراف المعياري الرضي لمتغير 0.90472	3.8764 لمتغير الرضي الوسط الحسابي			الفقرات (6-11) تمثل تقييم الخدمات حسب اراء المواطنين.		

المؤتمر الهندسي الثالث لنقابة المهن الهندسية بالزاوية

موافق	الوزن النسبي للتقييم العام للمواطنين % 75.076	0.80932 الانحراف المعياري العام	3.7538 الوسط الحسابي العام للرضي الوظيفي	الفقرات (1-11) تمثل التقييم العام للمواطنين
-------	---	---------------------------------	--	---

جدول رقم (2) يوضح الاحصاءات الوصفية والتي تبين الوسط الحسابي لتقييم نظام التسجيل للمواليد الجدد 3.607 بوزن نسبي % 72.134 باتجاه عام موافق، وجاء المتغير تقييم الخدمات حسب اراء المواطنين كان الوسط الحسابي 3.8764، بوزن نسبي % 77.528، واتجاه عام لإراء المواطنين بموافق، واخيار الوسط الحسابي العام للرضي الوظيفي 3.7538 وكان الاتجاه العام للتقييم العام للمواطنين المتردد على السجل المدني في مدينة الايبار لكل المحاور موافق و بوزن نسبي عام % 75.076، وهذا يفسر اتجاه اغلب افراد العينة بموافق بسبب اتفاق اغلبهم بوجود معوقات تواجه الافراد في تقييمهم العام الخدمات المقدمة من مصلحة السجل المدني الايبار اثناء تسجيلهم للمواليد الجدد .

• اختبار الفرضية القائلة: يوجد ارتباط (علاقة بين متغيري تقييم نظام التسجيل للمواليد الجدد والتقييم العام للمواطنين المترددين على السجل المدني) وهل يوجد ارتباط بين متغيري تقييم الخدمات حسب اراء المواطنين التقييم العام للمواطنين) عند مستوي دلالة 0.05.

وللإجابة على هذا التساؤل تم استخدام معامل الارتباط (معامل بيرسون).

جدول (3) يوضح معامل الارتباط Pearson correlation coefficient

المحاور	معامل الارتباط	مستوي المعنوية	الدلالة الاحصائية
تقييم نظام التسجيل للمواليد الجدد * التقييم العام للمواطنين	0.857**	0.000	دال احصائيا
تقييم الخدمات حسب اراء المواطنين * التقييم العام للمواطنين	0.916**	0.000	دال احصائيا

ويفسر الجدول (رقم 3) وجود علاقة دال احصائيا (بمعاملات ارتباط طردية عالية) بين نظام التسجيل للمواليد الجدد وتقييم الخدمات حسب اراء المواطنين مع متغير التقييم العام للمواطنين المترددين على السجل العام عند مستوي دلالة 0.00 وهي أصغر من 0.05.

• اختبار الفرضية القائلة: يوجد تأثير لكل المتغيرات (تقييم نظام التسجيل للمواليد الجدد، تقييم الخدمات حسب اراء المواطنين) على المتغير التابع (التقييم العام للمواطنين) عند مستوي معنوية 0.05 وللإجابة على هذا التساؤل تم استخدام الانحدار المتعدد.

جدول (4) نتائج الانحدار المتعددة Multivariate regression

المؤتمر الهندسي الثالث لنقابة المهن الهندسية بالزاوية

المتغير التابع	المتغيرات المتنبئة (المفسرة)	قيمة R	قيمة R ²	قيمة اختبار F-	مستوي الدلالة F	قيمة معامل B	قيمة اختبار t-	مستوي دلالة التضمين VIF	معامل
التقييم العام للمواطنين	الثابت	0.984	0.967	1279.997	0.00	3.754	239.940	.000	1
	تقييم نظام التسجيل للمواليد الجدد					.6730	42.768	.000	
	متغير تقييم الخدمات حسب اراء المواطنين					.4250	27.035	0.00	

من اجل معرفة العلاقة بين التقييم العام للمواطنين والمتغيرات المفسرة (المستقلة) تم استخدام نموذج الانحدار الخطي المتعدد جدول رقم (4) أظهرت نتائج ان نموذج الانحدار معنوي وذلك من خلال قيمة اختبار F ب 1279.997 بمستوي معنوية 0.00 اصغر من 0.05، وتشرح النتائج ان المتغيرات المفسرة تفسر 0.967 من التباين الحاصل في التقييم العام للمواطنين وذلك بالنظر الي قيمة معامل التحديد R² كما جات قيمة B بين التي توضح العلاقة بين التقييم العام للمواطنين، و تقييم نظام التسجيل للمواليد الجدد 0.673 وقيمة اختبار t والدلالة المعنوية المرتبطة بها وهذا يعني ان كلما زاد تحسين نظام التسجيل للمواليد الجدد زاد تحسن التقييم العام للمواطنين بمقدار 0.673 وأيضا العلاقة بين التقييم العام للمواطنين و تقييم الخدمات حسب اراء المواطنين ،ب 0.425، وقيمة اختبار t و مستوي الدلالة المرتبطة بها ،أي كلما زاد توفير الخدمات الجيدة للمواطنين تحسن التقييم العام لهم بمقدار 0.425 ويوضح أيضا قيمة معامل التضمين المساوية 1 وهي اقل من 3 ،أي تشير الي عدم وجود التعددية الخطية بين المتغيرات، وأخيرا يمكننا كتابة معادلة التقييم العام للمواطنين.

التقييم العام للمواطنين = 3.754 + 0.673 * تقييم نظام التسجيل للمواليد الجدد + 0.425 * تقييم الخدمات حسب اراء المواطنين + الخطأ التنبؤ.

3. النتائج:

- وجود تحديات تحول دون تسجيل المواليد الجدد في مصلحة السجل المدني محل الدراسة من وجه نظر افراد العينة محل الدراسة.

المؤتمر الهندسي الثالث لنقابة المهن الهندسية بالزاوية

- وجود ارتباط ذو دلالة احصائية بين ابعاد دراسة (تقييم نظام التسجيل للمواليد الجدد -تقييم الخدمات حسب اراء المواطنين) مع المحور الرئيسي التقييم العام للمواطنين.
- يوجد اثر ذي دلالة إحصائية لدي اراء عينة افراد الدراسة في السجل المدني الالبيار للمتغيرات (تقييم نظام التسجيل للمواليد الجدد، تقييم الخدمات حسب اراء المواطنين) على المتغير التابع (التقييم العام للمواطنين).

1.3. المناقشة:

من خلال ما تم عرضه من نتائج ومقارنتها مع الدراسات السابقة تبين إن تطبيق العمل الالكتروني في ليبيا لم يرقى للمستوي المطلوب إذا ما قارنه مع الدراسات [2،4،6] ولا تزال الخدمات تقدم للمواطنين بطرق تقليدية كما جاء في دراسة للأمم المتحدة [7] حيث تستخدم مؤشر الحكومة الإلكترونية (EGDI) (E-Government Development Index) لقياس قدرات الإدارات الوطنية لاستخدام الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات لتقديم الخدمات العامة، ويستند التقييم على وجود الانترنت في الدول، حيث يقيم مواقع الانترنت المحلية ومدى تطبيق سياسات واستراتيجيات الحكومة الالكترونية في الوزارات والهيئات في تلك الدول.

وبينت التقارير مدى المنافسة بالأمم المتحدة بين الاعضاء البالغ عددهم 193 دولة في مجال تقييم فعلي لجاهزية الحكومات الالكترونية. وبالاطلاع على وضعية ليبيا في التقارير الأخيرة للسنوات من 2014، 2016، 2018، 2020. المتوفرة من تقارير الأمم المتحدة كان ترتيبها على التوالي 121،118،140،162.

وهذا القصور في الخدمة توافق مع الدراسة الحالية في تسجيل المواليد الجدد حيث تتم على مرحلتين الأولى بمستشفيات العامة أو الخاصة تجزئ يدوياً أو الكترونياً ومن ثم النماذج الورقية المتحصل عليها من المرحلة الأولى يتم تسليمها عن طريق أولياء الأمور كلن حسب ظروفه لمكتب السجل المدني ولا يوجد إلزام بتوقيت محدد

وهذا فيه تقليل للخدمات المقدمة للمستخدمين وفيها إهدار للزمن. وتشابهت الى حد في التحديات والمعوقات في الدراسة [5].

4. التوصيات

توفير بنية تحتية مناسبة وذلك بإعادة النظر في التشريعات القانونية. وتوفير دعم مالي مناسب للتغيير الى العمل الإلكتروني. ضرورة الاعتماد على كفاءات بشرية عالية من أجل تحقيق مفهوم التغيير الى الحكومة الالكترونية بشكل فعلى. باستخدام الإدارة الالكترونية يتمكن المواطنين من تسجيل المواليد الجدد في مكتب السجل بالمستشفى، ويتم اختزال التسجيل في مرحلة واحدة. تقييم الخدمات من خلال آراء المستخدمين في فترات محددة للإسهام في تحسين خدمات المؤسسة. ضرورة الانتقال من الإدارة التقليدية الي الإدارة الكترونية.

المراجع

- [1] عبد الباسط سالم الباعور، يوسف عبد الرحمن أبوراوي. استراتيجية الحكومة الإلكترونية في ليبيا. المؤتمر العربي الدولي السادس لتكنولوجيا المعلومات. الرباط، المملكة المغربية، 2013.
- [2] سرى العابد، سلوى الحمودي. تقييم تطبيق الخدمات الالكترونية في مدينة الرياض في المملكة العربية السعودية. المجلة العربية للإدارة، المقالة 3، المجلد 39، العدد 4، الخريف 2019، ص ص 41-64
- [3] وزارة الداخلية _ليبيا، مصلحة الأحوال المدنية، 2021، الرابط متاح على:
<https://unstats.un.org/unsd/demographic-social/meetings/2018/crvs-ws-tunis/docs/Session11-Libya.pptx>
- [4] بسام سويلم عواد. تقييم جودة الخدمات في دائرة الأحوال المدنية والجوازات. مجلة الزرقاء للبحوث والدراسات الإنسانية، المجلد 16، العدد 3، 2016.

المؤتمر الهندسي الثالث لنقابة المهن الهندسية بالزاوية

[5] خنوش صليحة. معوقات تطبيق الحكومة الالكترونية على مستوى الإدارة المحلية. مجلة اقتصاد المال والأعمال، المجلد 05، العدد 01، جوان 2020، ص ص 155-166، الجزائر.

[6] نوفيل حديد، حنان كريبط. الخدمات العمومية في ضوء تطبيق الإدارة الالكترونية. المؤسسة ASJP، المجلد 6، العدد 6، 2017 ص ص 118-136.

[7] United Nations E-Government Surveys: 2020 Digital Government in the Decade of Action for Sustainable Development LIU Zhenmin Under-Secretary-General for Economic and Social Affairs United Nations. Available at:

<https://www.un.org/development/desa/publications/publication/2020-united-nations-e-government-survey>.