

وحدة استطلاع الرأي العام | Public Opinion Polling Unit

الرأي العام العربي والأداء الحكومي في مجال الخدمات الأساسية Arab Public Opinion and Government Performance in Providing Basic Services

تهدف هذه الورقة إلى عرض اتجاهات الرأي العام في المنطقة العربية نحو الأداء الحكومي في مجال الخدمات الأساسية، من خلال بيانات المؤشر العربي الذي أصدره المركز العربي للأبحاث ودراسة السياسات. وتركز على تقييم اتجاهات الرأي العام العربي، في استطلاع 2020/2019، نحو الأداء الحكومي في مجال السياسات العامة والخدمات الأساسية، ومقارنتها بالاستطلاعات السابقة. وتركز أيضاً على إبراز العلاقة بين تقييم الأداء الحكومي والثقة بالحكومات وترتيب الخدمات العامة ضمن أولويات مواطني المنطقة العربية. وأخيراً، تحاول الورقة رصد مجموعة من دلالات اتجاهات الرأي العام العربي نحو الخدمات الصحية الحكومية والثقة بالحكومات بشأن سلوك المواطنين أثناء فترة تفشي جائحة فيروس كورونا.

كلمات مفتاحية: الرأي العام العربي، المؤشر العربي، الأداء الحكومي، الخدمات الأساسية، الخدمات الصحية الحكومية، الثقة بالحكومات، جائحة كورونا.

This paper presents public opinion trends in the Arab region towards government performance in providing basic services, through the 2019/2020 Arab Index data issued by the Arab Center for Research and Policy Studies. It focuses on reviewing the Arab public opinion trends towards government performance in public policies and basic services; and comparing them with previous Arab Index data. In addition, it highlights the relationship between government performance evaluation and government trust, and how public services are assessed among the priorities of the Arab region's citizens. Finally, the paper briefly concludes with some insights on how Arab public opinion trends towards public health services and government trust affects the behaviour of citizens during the Covid-19 pandemic.

Keywords: Arab Public Opinion, Arab index, Government Performance, Basic Services, Government Health Services, Government Trust, Covid-19, Pandemic.

مقدمة

المناطق؛ وتوفير خدمات الصرف الصحي؛ وتحسين مستوى التعليم المدرسي الحكومي؛ وتحسين الخدمات الصحية الحكومية؛ وتحسين مستوى الطرق؛ وتحسين مستوى المواصلات العامة؛ وتوزيع الخدمات بطريقة عادلة بين مناطق المستجيبين؛ وإيجاد حلول لمشكلة البطالة؛ وتحسين مستوى المعيشة للفقراء. وقد طُلب من المستجيبين تقييم الأداء الحكومي في كل مجالٍ من المجالات من خلال أربعة خيارات، هي: جيد جداً، وجيد، وسيئ، وسيئ جداً.

تقدم هذه الورقة قراءة في اتجاهات الرأي العام العربي نحو أداء حكوماتهم في مجال السياسات العامة والخدمات الأساسية، بما فيها الخدمات الصحية الحكومية. وهي تنقسم إلى ستة أجزاء: أولاً، تقييم الأداء الحكومي في مجال الخدمات العامة ضمن استطلاع 2020 / 2019؛ ثانياً، مقارنة تقييم الأداء الحكومي في مجال الخدمات العامة ضمن استطلاع 2020 / 2019 بالاستطلاعات السابقة؛ ثالثاً، تقييم الأداء الحكومي في مجال الخدمات العامة بحسب البلدان؛ رابعاً، العلاقة بين تقييم الأداء الحكومي والثقة بالحكومات؛ خامساً، ترتيب الخدمات العامة ضمن أولويات مواطني المنطقة العربية؛ سادساً، رصد مجموعة من دلالات اتجاهات الرأي العام العربي نحو الخدمات الصحية الحكومية والثقة بالحكومات بشأن سلوك المواطنين أثناء تفشي جائحة فيروس كورونا المستجد (كوفيد-19).

أولاً، تقييم الأداء الحكومي في مجال الخدمات العامة ضمن استطلاع 2020 / 2019

جرى تحليل تقييم الأداء الحكومي في هذه الموضوعات، سواء كانت سياسات عامة أم خدمات أساسية، من خلال حساب معدل تقييم جميع المجالات. وخلصت نتائج المؤشر العربي إلى أن الرأي العام العربي منقسم حول تقييم مستوى هذه السياسات والخدمات في المُجمل (معدل تقييم جميع هذه الخدمات) في البلدان التي جرى فيها الاستطلاع؛ إذ أفاد 50 في المئة من المستجيبين أن أداء الحكومات في القيام بهذه الخدمات إيجابي (جيد جداً، أو جيد). في حين قِيمَ 47 في المئة منهم أداء الحكومات في هذه المجالات بأنه سلبي (سيئ، أو سيئ جداً).

أما على صعيد تقييم المستجيبين لكل خدمة من الخدمات الحكومية على حدة، فإن النتائج تبرز أربع مجموعات لهذه الخدمات بحسب مستوى تقييمهم لها (ينظر الشكل 1). ففي المجموعة الأولى، نجد أن أكثر الخدمات والسياسات التي جرى تقييمها على نحوٍ إيجابي هي

تعدّ السياسات العامة، بما في ذلك السياسات المتعلقة بتوفير خدمات عامة ذات جودة مقبولة لدى المواطنين⁽¹⁾، أحد مخرجات النظام السياسي للدولة. لذلك، فإن قياس الرأي العام تجاه أداء الحكومات في مجال توفير الخدمات العامة يكتسي أهميته من الكشف عن مدى رضا المواطنين عن تلك الخدمات التي تزودهم بها حكوماتهم؛ إذ كلما تراجعت نسبة الرضا، زادت احتمالات تعرض النظام السياسي لمدخلات في شكل ضغوط، قد تؤثر بالنتيجة في مدى استقراره⁽²⁾. هذا فضلاً عن أن تدني جودة الخدمات من شأنه أن يؤثر لا محالة في إنتاجية الفرد ومساهمته في دورة العمل والإنتاج الاقتصادي، خاصة لما يتعلق الأمر بخدمات التعليم والصحة والبنى التحتية.

تباين البلدان العربية في عدة جوانب، أبرزها مستويات التنمية وطبيعة الاقتصاديات نفسها، ومن ثمّ حجم الناتج القومي الإجمالي⁽³⁾؛ وهو ما يؤدي إلى تباين في مستويين أساسيين مستوى الأداء الحكومي في مجال الخدمات العامة، ومستوى الإنفاق على هذا القطاع، ويؤدي من ثمّ إلى تباين في اتجاهات الرأي العام العربي التي تعكس مدى رضا المواطنين عن أداء حكوماتهم. وللأهمية البالغة التي يحظى بها تقييم الأداء الحكومي في مجال السياسات العامة إجمالاً، والخدمات العامة على وجه الخصوص، تضمّن المؤشر العربي في استطلاع 2020 / 2019 مجموعةً من الأسئلة التي من شأنها قياس تقييم المستجيبين العرب لأداء حكوماتهم في مجموعة من السياسات العامة، والخدمات الأساسية. وقد شملت هذه الأسئلة عشرة مجالات هي: توفير المياه؛ وتأمين تغطية الكهرباء لجميع

1 الخدمات العامة هي ما تقدمه الحكومات لمواطنيها في سبيل تسهيل حياتهم وتحسين ظروفها، وتعدّ اللبنة الأساس في بناء رفاهية المجتمع. ويشمل المصطلح طيفاً واسعاً من الخدمات، مثل التعليم (بناء المدارس والجامعات وتحديثها وضمان الوصول إليها)؛ والصحة (بناء المستشفيات والمختبرات الطبية، وضمان التأمين الصحي، وتطوير أنظمة الوقاية من الأمراض والحد من تفشي المعدية منها)؛ والتزويد بالطاقة الكهربائية؛ وتوفير المياه الصالحة للشرب؛ وتطوير البنى التحتية بأشكالها التقليدية كافة (الطرق، والمواصلات، ومد شبكات الصرف الصحي) وغير التقليدية (شبكات الاتصالات، والخدمات الإلكترونية)؛ وتوفير الأمن بمختلف أشكاله؛ وغيره.

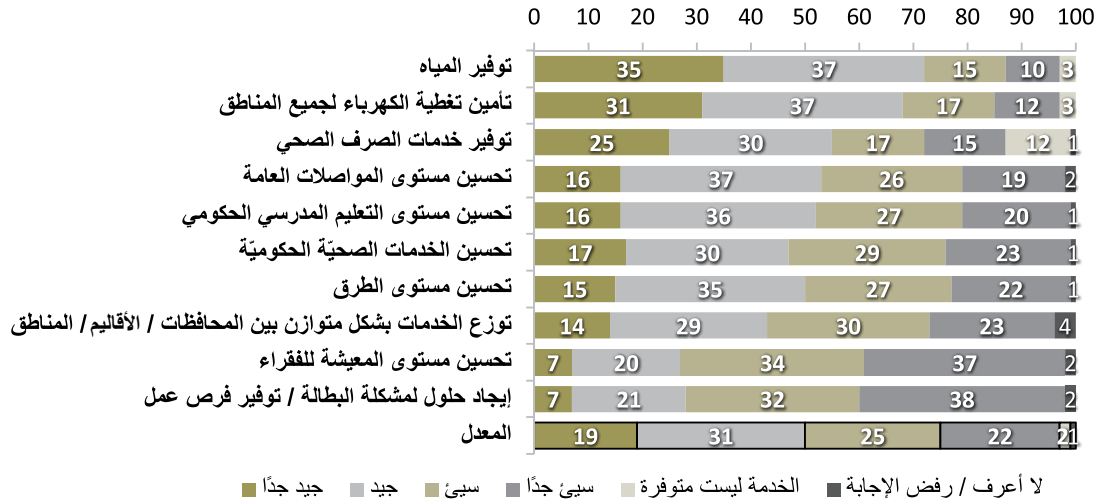
2 تشدد المقاربة النظامية لتحليل الأنظمة السياسية على أن مسوغ وجود أي نظام سياسي هو قدرته على تحويل المدخلات Inputs القادمة من بيئته، والتي غالباً ما تشكلها المطالب، إلى مخرجات Outputs تتمثل في سياسات عامة وقرارات وقوانين متعلقة بتوزيع القيم وتحقيق أهداف المجتمع. للاستزادة حول المقاربة النظامية لتحليل الأنظمة السياسية، ينظر أعمال ديفيد إيستون (1917-2014):

David Easton, *The Political System: An Inquiry into the State of Political Science* (New York: Alfred A. Knopf, 1953); David Easton, *A Framework for Political Analysis* (Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1965); David Easton, *A Systems Analysis of Political Life* (New York: Wiley, 1965).

3 وهو يُحدّد بحجم الإنتاج الاقتصادي لمجموع السلع والخدمات في الدولة.

الشكل (1)

تقييم المواطنين لمجموعة من الخدمات الحكومية الأساسية



المصدر: المركز العربي للأبحاث ودراسة السياسات، المؤشر العربي 2019 / 2020، برنامج قياس الرأي العام العربي.

70) في المئة بالنسبة إلى توفير فرص العمل وإيجاد حلول لمشكلة البطالة، و71 في المئة بالنسبة إلى تحسين مستوى معيشة الفقراء).

ثانياً، تقييم الأداء الحكومي في مجال الخدمات العامة (2012 / 2013 - 2019 / 2020): نتائج مقارنة

تُوضح مقارنة تقييم المواطنين العرب للسياسات العامة والخدمات الأساسية في استطلاع 2020 / 2019 بتقييمهم لها في استطلاعات 2017 / 2018 و2016 و2015 و2014 و2013 / 2012، ارتفع التقييم الإيجابي للخدمات الحكومية بصفة عامة، خاصة فيما يتعلق بموضوع البنى التحتية مثل تأمين تغطية الكهرباء لجميع المناطق وتوفير المياه، وخدمات الصرف الصحي وتحسين مستوى الطرق (ينظر الجدول 1). فعلى سبيل المثال، ارتفعت نسبة المستجيبين الذين قيموا الأداء الحكومي في موضوع تأمين تغطية الكهرباء إيجابياً من 48 في المئة في استطلاع 2013 / 2012 إلى 68 في المئة في استطلاع 2020 / 2019. وارتفع التقييم الإيجابي، أيضاً، بشأن توفير المياه من 57 في المئة في استطلاع 2013 / 2012 ليصل إلى 72 في المئة في استطلاع 2020 / 2019.

توفير المياه؛ إذ قِيمَ 72 في المئة من المستجيبين في المنطقة العربية خدمات توفير المياه تقييماً إيجابياً (جيد جداً، أو جيد). تليها خدمات تأمين تغطية الكهرباء في جميع المناطق، بنسبة تقييم إيجابي بلغت 68 في المئة. أما المجموعة الثانية، فتضم التعليم المدرسي الحكومي، وتقييم البنى التحتية مثل الطرق، وخدمات الصرف الصحي، ومستوى المواصلات العامة، والتي انقسم الرأي العام بشأن تقييمها؛ إذ راح التقييم الإيجابي بين 52 في المئة و55 في المئة (50 في المئة بالنسبة إلى تحسين مستوى الطرق، و55 في المئة بالنسبة إلى تحسين خدمات الصرف الصحي، و53 في المئة بالنسبة إلى تحسين مستوى المواصلات العامة).

أما المجموعة الثالثة من الخدمات الحكومية، فتضم تحسين الخدمات الصحية الحكومية، وتوزيع الخدمات بشكل متوازن بين المحافظات/ الأقاليم/ المناطق. وقد أفاد أقل من نصف المستجيبين أن أداء الحكومات في هذه المجالات كان إيجابياً (جيد جداً، أو جيد) (47 في المئة بالنسبة إلى تحسين الخدمات الصحية الحكومية، و43 في المئة بالنسبة إلى توزيع الخدمات بشكل متوازن بين المحافظات/ الأقاليم/ المناطق). في حين قِيمَ نحو أكثرية المستجيبين الأداء الحكومي في هذه الخدمات بأنه سلبي (سيئ، أو سيئ جداً). أما المجموعة الرابعة، والتي حصلت على تقييم متدنٍ لدى المستجيبين في المنطقة العربية، فتضم توفير فرص العمل، وتحسين مستوى معيشة الفقراء؛ إذ قِيمَها ثلث المستجيبين إيجابياً، وفي المقابل قِيمَها الثلثان سلبياً

الجدول (1)

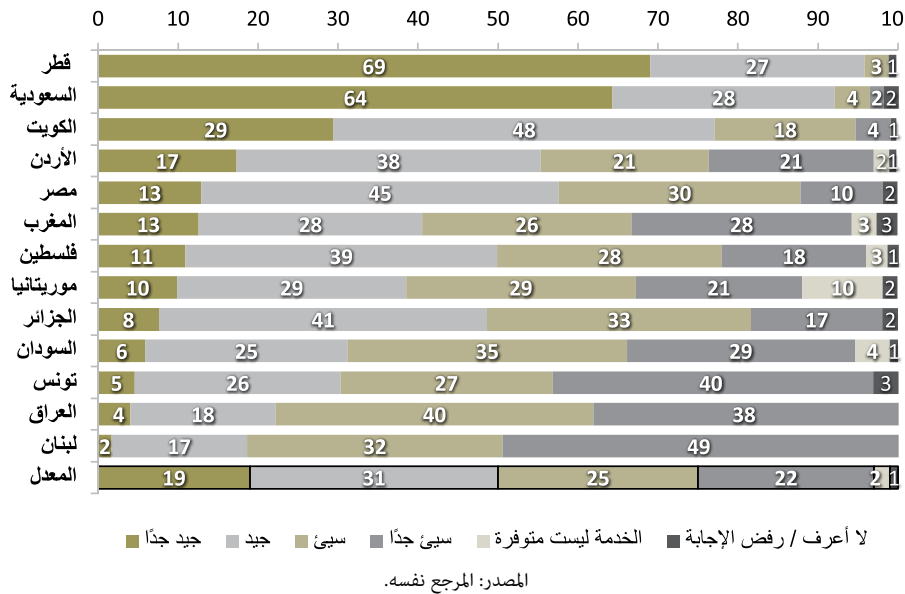
تقييم المواطنين لمجموعة من الخدمات الحكومية الأساسية بحسب استطلاعات المؤشر عبر السنوات

لا أعرف/ رفض الإجابة					غير متوافرة			سيئ/ سيئ جدًا					جيد جدًا/ جيد								
2013 /2012	2014	2015	2016	2018 /2017	2020 /2019	2016	2018 /2017	2020 /2019	2013 /2012	2014	2015	2016	2018 /2017	2020 /2019	2013 /2012	2014	2015	2016	2018 /2017	2020 /2019	
3	2	2	1	--	--	4	3	3	49	48	45	38	31	29	48	50	53	56	65	68	تأمين تغطية الكهرباء لجميع المناطق
1	1	--	1	--	--	3	3	3	42	38	38	37	30	25	57	61	61	59	67	72	توفير المياه
2	2	2	1	1	1	--	--	--	48	52	48	44	49	47	50	47	50	55	50	52	تحسين مستوى التعليم المدرسي الحكومي
2	2	1	1	1	1	11	11	12	53	51	50	41	39	32	45	47	48	46	49	55	توفير خدمات الصرف الصحي
1	1	1	1	1	1	--	--	--	50	46	43	46	55	52	49	53	56	53	44	47	تحسين الخدمات الصحية الحكومية
2	2	1	1	1	1	--	--	--	54	51	47	48	49	49	44	47	52	51	50	50	تحسين مستوى الطرق
5	4	3	3	5	4	--	--	--	61	61	59	57	57	53	33	35	38	40	38	43	توزع الخدمات بشكل متوازن بين المحافظات/ الأقاليم/ المناطق (بلد الدراسة)
2	1	1	1	1	2	--	--	--	70	72	67	68	71	71	28	27	32	31	28	27	تحسين مستوى المعيشة للفقراء
2	2	1	1	2	2	--	--	--	71	72	69	69	73	70	26	26	30	30	25	28	إيجاد حلول لمشكلة البطالة
--	--	--	--	--	2	--	--	--	--	--	--	--	--	45	--	--	--	--	--	53	تحسين مستوى المواصلات العامة
3	2	1	1	2	1	2	2	2	55	54	52	50	50	47	42	44	47	47	46	50	المعدل

المصدر: المرجع نفسه.

الشكل (2)

تقييم المواطنين لمجموعة من الخدمات الأساسية التي تقدمها الحكومة بحسب بلدان المستجيبين في استطلاع 2019 / 2020



إلى أنه على الرغم من أن الخدمات الحكومية الأساسية في موريتانيا حصلت على تقييم إيجابي بنسبة 39 في المئة، وتقييم سلبي بنسبة 50 في المئة، فقد عبّر 10 في المئة من المستجيبين عن انعدام هذه الخدمات. ومن الواضح أن هذا التباين تفسره طبيعة اقتصاديات البلدان العربية، التي تنعكس على نسبة الإنفاق الحكومي على قطاع الخدمات العامة؛ إذ يأتي المستجيبون من بلدان الخليج العربي (قطر، والمملكة العربية السعودية، والكويت) في طليعة من قيموا أداء حكوماتهم تقييماً إيجابياً، في حين تحتل البلدان التي تواجه تحديات اقتصادية ومالية (لبنان، والعراق، وموريتانيا) ذيل الترتيب (الشكل 2).

رابعاً، تقييم الأداء الحكومي والثقة بالحكومات: تناسب طردي

إن تقييم أداء الحكومات في المجالات التفصيلية، سواء على مستوى السياسات الخارجية، أو السياسات الاقتصادية، أو في تقييم الأداء الحكومي في السياسات العامة، أو الخدمات الأساسية، كان إلى حد ما منسجماً مع مستويات الثقة بالحكومات في كل دولة على

ثالثاً، تقييم الأداء الحكومي في مجال الخدمات العامة بحسب البلدان

بالنسبة إلى تقييم الأداء الحكومي على صعيد السياسات العامة والخدمات الأساسية بحسب بلدان المستجيبين، جرى حساب تقييم المستجيبين في كل من البلدان التي جرى فيها الاستطلاع الحالي لأداء حكوماتهم في المجالات العشرة مجتمعة؛ إذ وصل معدل التقييم الجيد في المنطقة العربية إلى 50 في المئة مقابل تقييم سيئ بنسبة 47 في المئة؛ أي إن الرأي العام انقسم نصفين شبه متساويين. وقد أظهرت النتائج أن ثمة شبه إجماع بين مستجبي قطر بنسبة 97 في المئة، تليها السعودية بنسبة 92 في المئة، على أن الأداء الحكومي "جيد جداً"، أو "جيد" في جميع المجالات، تليهما الكويت بنسبة 77 في المئة ممن قيموا الأداء الحكومي تقييماً إيجابياً، وتليها مصر بنسبة 58 في المئة، والأردن بنسبة 55 في المئة.

في المقابل، أظهر الرأي العام في الدول المتبقية تقييماً سلبياً لهذه الخدمات، وأبرزها لبنان بنسبة 81 في المئة، ويليه العراق بنسبة 78 في المئة، وتونس بنسبة عدم رضى وصلت إلى 66 في المئة. وتجدر الإشارة

الجدول (2)

اتجاهات الرأي العام نحو الثقة بالحكومة بالتقاطع مع أداء الحكومات في المجالات التفصيلية

ثقة المستجيبين بحكومات بلدانهم				اتجاهات المستجيبين نحو سياسات بلدانهم الخارجية
عدم ثقة إطلاقاً	عدم ثقة إلى حدّ ما	ثقة إلى حدّ ما	ثقة كبيرة	
28	43	75	89	تعبر عن رأي المواطنين إلى حدّ كبير وإلى حدّ ما
72	57	25	11	لا تعبر عن رأي المواطنين إلى حدّ ما ولا تعبر على الإطلاق
100	100	100	100	المجموع
ثقة المستجيبين بحكومات بلدانهم				اتجاهات المستجيبين نحو سياسات بلدانهم الاقتصادية
عدم ثقة إطلاقاً	عدم ثقة إلى حدّ ما	ثقة إلى حدّ ما	ثقة كبيرة	
21	45	72	87	تعبر عن رأي المواطنين إلى حدّ كبير وإلى حدّ ما
79	55	28	13	لا تعبر عن رأي المواطنين إلى حدّ ما ولا تعبر على الإطلاق
100	100	100	100	المجموع
ثقة المستجيبين بحكومات بلدانهم				تقييم المواطنين لمجموعة من الخدمات الأساسية التي تقدمها الحكومة
عدم ثقة إطلاقاً	عدم ثقة إلى حدّ ما	ثقة إلى حدّ ما	ثقة كبيرة	
26	47	72	82	جيد جداً/ جيد
74	53	28	18	سيئ/ سيئ جداً
100	100	100	100	المجموع

المصدر: المرجع نفسه.

خامساً، أولويات مواطني المنطقة العربية: الخدمات العامة حاجة وليست ترفاً

لتعميق معرفة تقييم الرأي العام في المنطقة العربية للأوضاع العامة في بلدانه ومجتمعاته، يعتمد المؤشر العربي على طرح سؤال مفتوح على المستجيبين بخصوص أهم مشكلة تواجه بلدانهم، على نحو يبرز أولويات المواطنين ويعبر عن تقييمهم التفصيلي للتحديات التي تواجهها بلدانهم. عكست النتائج أن 3 في المئة فقط من الرأي العام العربي أفادوا أنهم "لا يعرفون" أهم مشكلة تواجهها بلدانهم، أو "رفضوا الإجابة"؛ أي إن 97 في المئة من المستجيبين في المنطقة العربية عبّروا عن آرائهم بخصوص أهم مشكلة تواجهها بلدانهم؛ وهي نسبة عالية تُظهر أن مواطني المنطقة العربية معرفة ودراية ورأيًا في ما يتعلّق بأحوال بلدانهم ومشكلاتها وتحدياتها.

حدة⁽⁴⁾. وكما تشير اتجاهات الرأي العام في كل بلد من البلدان التي شملها الاستطلاع، فإن مستوى الثقة بالحكومة يزداد بازدياد إيجابية تقييم الأداء الحكومي في القضايا التفصيلية، في حين تنخفض الثقة بالحكومة بانخفاض تقييم أداء الحكومات في القضايا التفصيلية (ينظر الجدول 2).

4 الثقة بالحكومات (وتسمى أيضاً الثقة العمومية Public Trust) هي حياة الجمهور أو الرأي العام تصورًا إيجابيًا عن السياسات العامة التي تسنها الحكومة وتنفيذها. وبالعودة إلى أعمال ديفيد إيستون حول المقاربة النظامية لتحليل الأنظمة السياسية، المذكورة في الهامش عدد 2، فإن الثقة بالحكومات هي مظهر أساسي من مظاهر التأييد الذي يحظى به النظام السياسي كجزء من المدخلات التي يستقبلها من بيئته الخارجية (وكلما زادت مدخلات التأييد التي تعبر عن الثقة وتراجعت مظاهر الضغط والاحتجاج، زاد استقرار النظام السياسي). حول موضوع الثقة بالحكومات، وعلاقتها بالسياسات والخدمات العامة، ينظر على سبيل المثال:

Tom Christensen & Per Lægred, "Trust in Government: The Relative Importance of Service Satisfaction, Political Factors, and Demography," *Public Performance & Management Review*, vol. 28, no. 4 (2005), pp. 487-511.

ضمان تزويدهم بالخدمات، فضلاً عن قدرتها على تزويدهم بأسباب رفاهية العيش.

سادساً، اتجاهات الرأي العام العربي نحو الخدمات الصحية الحكومية وتفشي جائحة كورونا

لا تخلو النتائج السابقة، خاصة تلك المتعلقة باتجاهات الرأي العام العربي نحو مستوى الخدمات الصحية الحكومية، من دلالات بشأن ما شهدته البلدان العربية أثناء تفشي جائحة كورونا. فضلاً عن الانهيار الحاد الذي شهدته الأنظمة الصحية، عبر أغلب بلدان المنطقة العربية، وعبر مختلف الموجات الوبائية التي عرفها تفشي الجائحة مع النسخ المتحورة لفيروس كورونا، يمكن الاستئناس بتلك النتائج لتفسير ممانعة المواطنين العرب لإجراءات مواجهة تفشي الجائحة، التي تطلبت في أغلب الحالات استخدام القوة الخشنة. تنطوي الثقة المتبادلة بين المواطن والحكومة، بحكم التعريف، على "الإيمان بأن الحكومة تفعل ما يريده المواطن لا ما يخشاه"، مثلما أنها تعبر عن "حالة نفسية تكتنفها النية في قبول الإذعان بناءً على توقعات إيجابية بشأن نيات أو سلوك"⁽⁵⁾ الحكومة. إن هذا العامل النفسي مهم للغاية في فهم الكيفية التي تفشت بها نظرية المؤامرة في المنطقة العربية، ليس عن أصل فيروس كورونا فحسب، بل عن الشكوك في أن الحكومات العربية تستغل مسألة الجائحة لقمع المواطنين، وتقييد حريتهم في التنقل، بل حتى منعهم من ممارسة شعائرهم الدينية.

وقد لوحظ أن نسبة من المصابين بفيروس كورونا لم تكن لديهم الثقة الكافية بالاستشفاء على مستوى المراكز الصحية الحكومية، حتى ممن تفاقمت إصابتهم وفضلوا عدم التوجه إلى تلك المراكز؛ إما لأنهم لم يؤمنوا بأن الإصابة تستدعي ذلك، وإما لأنهم تخوفوا من إمكانية تدهور حالتهم الصحية بمجرد دخولهم المستشفيات العمومية. ثم لاحقاً، واجهت الحملات الوطنية التي تقودها الحكومات من أجل تسريع عملية التلقيح ضد الفيروس ممانعة شديدة من قطاع معتبر من المواطنين الذين وقعوا ضحية الخطاب المناهض للقاحات الذي استشرى في وسائط التواصل الاجتماعي، مثل النار في الهشيم. هذه الاتجاهات جميعها تفسرها نتائج المؤشر العربي، التي جرى استعراضها آنفاً، سواء ما تعلق منها بتقييم المستجيبين العرب لمستوى الخدمات الصحية الحكومية، أو مستوى ثقتهم بحكوماتهم.

وتُظهر النتائج أن مشكلة سوء الأوضاع الاقتصادية أولويةً أساسيةً بالنسبة إلى مواطني المنطقة العربية؛ إذ توافقت 20 في المئة من المستجيبين على هذه المشكلة، وتلتها مشكلة البطالة بنسبة 17 في المئة، وجاءت بعدها مشكلة ارتفاع الأسعار وغلاء المعيشة بنسبة 14 في المئة لتحتل المرتبة الثالثة. في السياق ذاته، أفاد 8 في المئة أن الفساد المالي والإداري يمثل المشكلة الأساسية، وركز المستجيبون بالنسبة نفسها تقريباً 7 في المئة على أن مشكلة الفقر وتدني مستوى المعيشة هي الأهم في المنطقة. وتلا ذلك التركيز على ضعف الخدمات العامة بنسبة 6 في المئة، ومشكلات اجتماعية بنسبة 4 في المئة أيضاً، ثم عدم الاستقرار السياسي بنسبة 3 في المئة، وغياب الأمن والأمان بما في ذلك خطر الإرهاب ومشكلة الحكم وسياساته بنسبة 2 في المئة. في حين رأى المستجيبون أن المشكلة الأساسية هي الاحتلال الإسرائيلي بنسبة 2 في المئة، والوافدون/ اللاجئون بالنسبة نفسها، والانقسامات الجهوية/ الطائفية/ الإثنية/ القبلية بنسبة 1 في المئة. وبناءً عليه، يمكن عرض أولويات المواطنين في المنطقة العربية في ثلاثة محاور أساسية، هي:

1. **أولويات اقتصادية:** أورد نحو 57 في المئة من المستجيبين مشكلات، مثل البطالة، وارتفاع الأسعار، وسوء الأوضاع الاقتصادية والفقر.
2. **أولويات أمنية وعدم الاستقرار:** أورد 10 في المئة من المستجيبين مشكلات، مثل غياب الأمن والأمان، وخطر الإرهاب والانقسام الجهوي والإثني، وعدم الاستقرار السياسي، ومخاطر التدخل الخارجي والاحتلال الإسرائيلي.
3. **أولويات متعلقة بأداء الحكومات وسياساتها:** أورد 16 في المئة من المستجيبين مشكلات، مثل ضعف الخدمات العامة، والفساد المالي والإداري، والحكم وسياساته والانتقال الديمقراطي، وهي مشكلات تقع في إطار سياسات الحكم ومؤسساته في البلدان العربية.

بمعنى آخر، توافقت نحو 57 في المئة من مواطني المنطقة العربية على أن المشكلات ذات الطبيعة الاقتصادية من بطالة، وفقر، وارتفاع أسعار، وسوء أوضاع اقتصادية، هي المشكلات الأهم التي تواجهها بلدانهم؛ ما يعني أن المستجيبين يعتبرون تحسين الخدمات العامة أولوية ثانوية بالنسبة إليهم، مقارنةً ومشكلات البطالة والفقر وغلاء الأسعار، لأنها تمس حياتهم بصفة مباشرة. وهذا مؤشر آخر على أن تقييمهم للأداء الحكومي إجمالاً سلبياً للغاية، مثلما يدل أيضاً على تدني مستويات الثقة بالحكومات؛ فالمواطنون الذين لا يثقون بقدرة حكوماتهم على تأمين أساسيات الحياة، مثل الوظائف وجعل السلع الأساسية في متناول أيديهم، كيف لهم أن يثقوا بقدرتها على

5 OECD, *Trust and Public Policy: How Better Governance Can Help Rebuild Public Trust* (Paris: OECD Publishing, 2017), p. 17.

المراجع

العربية

المركز العربي للأبحاث ودراسة السياسات. المؤشر العربي
2020 / 2019، برنامج قياس الرأي العام العربي.

الأجنبية

Christensen, Tom & Per Lægreid. "Trust in Government: The Relative Importance of Service Satisfaction, Political Factors, and Demography." *Public Performance & Management Review*. vol. 28, no. 4 (2005).

Easton, David. *A Systems Analysis of Political Life*. New York: Wiley, 1965.

_____. *The Political System: An Inquiry into the State of Political Science*. New York: Alfred A. Knopf, 1953.

_____. *A Framework for Political Analysis*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1965.

OECD. *Trust and Public Policy: How Better Governance Can Help Rebuild Public Trust*. Paris: OECD Publishing, 2017.