



مرصد الإدارة في المنطقة العربية
صوت المواطنين

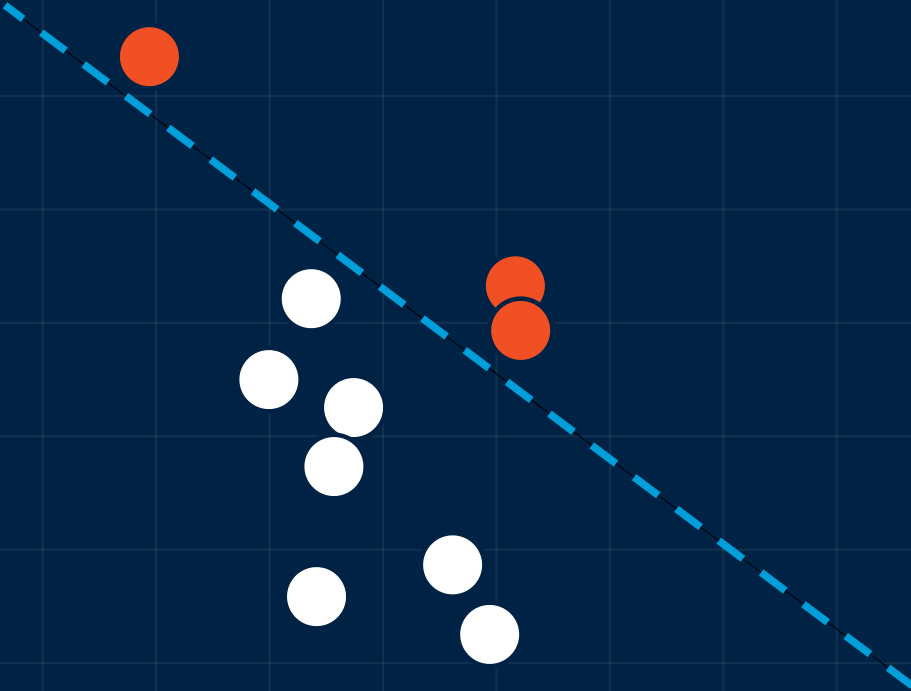
المؤشر العربي للحصول على الخدمات وتجربة المستفيدين (AAEI) 2026

من توفير الخدمة إلى تجربة المستفيد

تحليل من منظور الإدارة العامة للحصول إلى الخدمات والموارد والفرص في
الدول العربية

أنيس بن بريك

2026



المؤشر العربي للحصول على الخدمات وتجربة المستفيدين (AAEI) 2026

من توفير الخدمة إلى تجربة المستفيد

تحليل من منظور الإدارة العامة للحصول إلى الخدمات والموارد والفرص في الدول العربية

أنيس بن بريك



مرصد الإدارة في المنطقة العربية
صوت المواطنين

من توفير الخدمة إلى تجربة المستفيد. تحليل من منظور الإدارة العامة للحصول إلى الخدمات والموارد والفرص في الدول العربية. المؤشر العربي للحصول على الخدمات وتجربة المستفيدين (AAEI) 2026.

Ben Brik, A. (2026). *From Provision to Experience: A Public Administration Analysis of Access to Services, Resources and Opportunities in the Arab States*. Arab Access and Experience Index (AAEI) 2026. *Administration Observatory in the Arab Region*, *مرصد الإدارة*.

أعدّ هذا التقرير أنيس بن بريك. وطوّرت أداة A-SCOPE MENA بالتعاون مع سي. تايلور براون (جامعة كاليفورنيا، بيركلي). وأسهم تشيهاو ليانغ (جامعة ميشيغان) في بناء البيانات؛ وقدم نيل غيلبرت (جامعة كاليفورنيا، بيركلي) المشورة. ويشكر المؤلف المستجيبين والفرق الميدانية. والمسؤولية عن أي خطأ تقع على المؤلف وحده.

© Anis Ben Brik 2026. الإصدار 1.0، سبتمبر 2026. الترخيص: CC BY 4.0. تُنشر البيانات ومواصفة البنود والكود مع التقرير. يصف المؤشر ما يُبلغ عنه المستجيبون بشأن حصولهم إلى الخدمات والموارد والفرص وتجربتهم لهذا الحصول. ولا يقيس القدرة الإدارية ولا أداء أي حكومة ولا جودة أي جهة. والعينات غير احتمالية؛ ونصف الدرجات المستجيبين لا السكان على المستوى الوطني.

المحتويات

5	تمهيد
6	الملخص
7	نظرة سريعة
8	1. مقدمة: حين لا يكون الحصول تجربة
10	2. ما يقيسه المسح
11	3. منظور الإدارة العامة: تحويل التوفير إلى تجربة
13	4. البيانات والقياس
14	5. المؤشر العربي للحصول على الخدمات وتجربة المستفيدين
17	6. التفاوت بين المجالات
30	7. الفجوة بين الحصول والتجربة
32	8. تقديم الخدمات والصوت والاستجابة الإدارية
35	9. القدرة في ظل الندرة: العراق واليمن
36	10. تصنيف للتحديات الإدارية
41	11. مناقشة: الإدارة العامة للحصول
42	12. دلالات للإصلاح الإداري
43	13. خاتمة
44	الملحق أ. المنهجية
46	الملحق ب. جداول البيانات
49	المراجع

الأشكال

9	الشكل 1. في معظم الدول يفوق الحصول على الخدمة تجربة المستفيد
12	الشكل 2. من توفير الخدمة إلى تجربة المستفيد: ما يرصده المسح
15	الشكل 3. الفجوة بين الحصول والتجربة أوسع ما تكون في اليمن والعراق والسعودية وقطر
16	الشكل 4. يسبق الحصول التجربة في سبع دول من عشر
18	الشكل 5. الحصول والتجربة بحسب الدولة في كل مجال (1 من 2)
19	الشكل 6. الحصول والتجربة بحسب الدولة في كل مجال (2 من 2)
30	الشكل 7. الصحة والعلاقات الأسرية تُظهران أوسع الفجوات؛ والاتصال الرقمي العكس
31	الشكل 8. يفوق الحصول التجربة في الصحة والعلاقات الأسرية في كل الدول تقريباً

33	الشكل 9. تقديم الخدمات والمساعدة: حيث يرتفع الحصول تميل التجربة إلى الانخفاض
34	الشكل 10. المشاركة المدنية والصوت: حيث يرتفع الحصول تميل التجربة إلى الانخفاض
37	الشكل 11. خمسة أنماط للحصول والتجربة

الجداول

10	الجدول 1. المجالات والفئات ودور الإدارة
13	الجدول 2. العينة ونسبة الإجابة عن البنود بحسب الدولة
14	الجدول 3. المؤشر العربي للحصول على الخدمات وتجربة المستفيدين 2026
17	الجدول 4. متوسطات المجالات وفجواتها وارتباطاتها
35	الجدول 5. العراق واليمن: مجالات مختارة
38	الجدول 6. خمسة تحديات إدارية
46	الجدول 7. الحصول بحسب الدولة والمجال
46	الجدول 8. التجربة بحسب الدولة والمجال
47	الجدول 9. درجات المجالات بحسب الدولة (متوسط المقياسين)

تمهيد

ينشر مرصد الإدارة في المنطقة العربية هذا التقرير بوصفه الإصدار الأول من المؤشر العربي للحصول على الخدمات وتجربة المستفيدين. وهو يحل محل إصدار سابق قدّم المسح نفسه بوصفه مؤشراً للإدماج الاجتماعي. والمراجعة تقنية ومفاهيمية معاً.

فمن الناحية التقنية، أُعيد تقييم المسح انطلاقاً من ملفات الدول الخام ومطابقتها بالاستبيان، بمواصفة صريحة للبنود ودرجات مطلقة؛ وتُعرض الدول العشر المشمولة بالمسح كلها، مع بيان الأساس التجريبي لكل منها. ومن الناحية المفاهيمية، لم يعد التقرير يدّعي أن الأداة تقيس الإدماج الاجتماعي. بل يصف ما تسجله البيانات، أي الحصول على الخدمات وتجربة المستفيدين في أحد عشر مجالاً، ويقرأ العلاقة بينهما من منظور الإدارة العامة.

المُلخَص

الحصول يسبق التجربة في الغالب.

في 74 من 110 خلايا (دولة × مجال) يفوق الحصول على الخدمات تجربة المستفيدين. والفجوة أكبر ما تكون في الصحة والرعاية (24.2 نقطة في المتوسط) والعلاقات الأسرية والاجتماعية (19.4).

الحصول والتجربة يتباينان.

عبر الدول العشر يرتبط مؤشر الحصول والتجربة بمعامل 0.45، وتحمل هذه العلاقة تونس التي تسجل أعلى قيمة في المؤشرين. أما بين الدول التسع الأخرى فالارتباط 0.00.

أضعف المجالات هي تقديم الخدمات والمشاركة المدنية والترفيه.

متوسطات إقليمية 45.9 و47.6 و47.8. ويتحرك تقديم الخدمات والتعليم عكس المؤشر ($r = -0.47$) و-0.48؛ فتونس، الأولى إجمالاً، هي الأخيرة في كليهما.

في ثلاثة مجالات يتحرك المقياسان في اتجاهين متعاكسين.

الترفيه ($r = -0.82$) والمشاركة المدنية (-0.34) وتقديم الخدمات (-0.33): تميل الدول ذات المشاركة أو المساعدة المسجلة الأعلى إلى أن تكون تلك التي يقدرها سكانها أقل.

التفسير إداري، والأدلة وصفية.

يتسق النمط مع اضطلاع القدرة الإدارية بدور حلقة وصل بين التوفير والتجربة. والبيانات مقطعية ولا تقيس القدرة الإدارية؛ وي طرح التقرير القضية وييسم كل آلية بأنها استنتاج.

خمسة تحديات إدارية.

عدم التوافق بين التوفير والتجربة (قطر، السعودية، الكويت)؛ نقص في الحصول على الخدمات (المغرب، مصر)؛ عجز في الواجهة الإدارية (تونس، لبنان)؛ القدرة في ظل الأزمة (اليمن، العراق)؛ تواؤم وسيط (الأردن).

نظرة سريعة

11	نقطة 24	من 74 110	10 · 1,861
مجالاً من الحياة اليومية، من الصحة والسكن إلى الصوت المدني	متوسط الفجوة بين الحصول والتجربة في الصحة والرعاية، الأوسع بين المجالات الأحد عشر	درجة (دولة ومجال) يفوق فيها الحصول التجربة	دول ومواطنون شملهم المسح في 2023 و2024

العينات ليست تمثيلية: تصف الدرجات المستجيبين لا السكان على المستوى الوطني. والمقارنات إرشادية ولا وزن للفروق الصغيرة. انظر البيانات والمنهجية.

مقدمة: حين لا يكون الحصول تجربة

المسألة والسؤال وحجة التقرير.

تستطيع الحكومات توسيع الخدمات والبنية التحتية والاستحقاقات الرسمية دون أن يتحسن بالقدر نفسه ما يعيشه السكان منها. ويظهر مسح A-SCOPE MENA ذلك في عشر دول عربية. فهو يسجل، في أحد عشر مجالا من مجالات الحياة اليومية، ما يُبلغ السكان أنهم قادرون على الحصول عليه أو المشاركة فيه، وتقييمهم له. وعبر الدول العشر يرتبط مؤشرا الحصول والتجربة بمعامل 0.45، وتحمل العلاقة دولة واحدة: فمن دون تونس، التي تسجل أعلى قيمة في المؤشرين، يبلغ الارتباط 0.00.

يطرح التقرير سؤالين. (1) كيف يتفاوت الحصول على الخدمات إلى الخدمات والموارد والفرص وتجربة هذا الحصول بين الدول والمجالات؟ (2) ماذا تكشف التباينات بينهما عن الظروف التي يتحول فيها التوفير العام إلى خدمات يستطيع الناس استخدامها وتقديرها؟

والحجة أن التحدي الإداري المركزي ليس في توفير المزيد فحسب، بل في تحويل التوفير إلى خدمات فعلية يقدّرها الناس. ويرصد المسح نتيجة هذه العملية لا آلياتها. ولذلك يعامل التقرير الفجوة بين الحصول والتجربة مؤشراً محتملاً على مشكلات في التقديم، ويطرح كل تفسير إداري قضية تتسق مع البيانات لا نتيجة تثبتها.

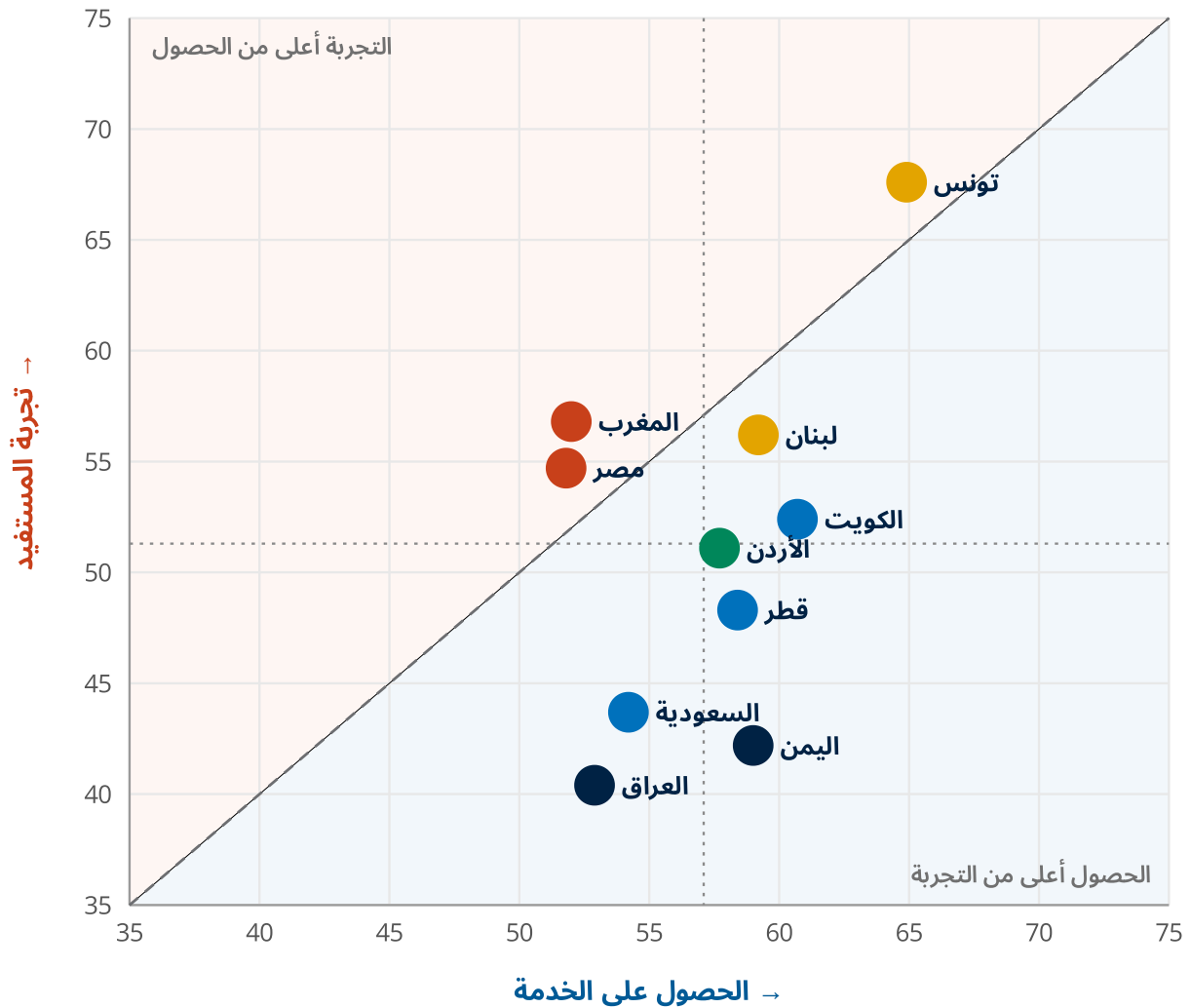
الشكل 1

في معظم الدول يفوق الحصول على الخدمة تجربة المستفيد

● عدم التطابق بين التوفير والتجربة ● نقص في الحصول على الخدمات ● عجز في الواجهة الإدارية

● القدرة في ظل الأزمة ● تواؤم وسيط

--- الخط المتقطع: الحصول يساوي التجربة الخطوط المنقطعة: المتوسطات الإقليمية



A-SCOPE MENA، قاعدة البيانات العربية للحصول والتجربة 2026، عشر دول، العدد = 1,861، الجولة الأولى · الإصدار 1.0 · سبتمبر 2026.

ما يقيسه المسح

الحصول على ماذا، ولماذا ليست البيانات مؤشراً للإدماج الاجتماعي ولا مقياساً لتقديم الخدمات.

تكيّف الأداة ملف الفرص الاجتماعية والمجتمعية (Huxley et al., 2012) مع المنطقة العربية، مع ثلاثة مجالات مضافة: المشاركة المدنية والصوت، والظروف البيئية، وتقديم الخدمات والمساعدة. وتطرح في كل مجال نوعين من الأسئلة. يسجّل الحصول على الخدمات ما يستطيع المستجيبون الحصول عليه أو استخدامه أو المشاركة فيه. ويسجّل تجربة المستفيدين تقييمهم له.

المجالات الأحد عشر غير متجانسة. بعضها خدمات عامة؛ وبعضها ظروف مادية أو أساسية أو فرص اجتماعية ومدنية. وقاسمها المشترك قدرة الناس على بلوغ الظروف المؤسسية والمادية والاجتماعية والمدنية للحياة اليومية والارتفاع بها. ولا يصف التقرير المؤشر بأنه مقياس للإدماج الاجتماعي، وهو مفهوم لم تُختبر الأداة إزاءه في المنطقة، ولا بأنه مقياس لتقديم الخدمات، إذ ليست العلاقات الأسرية والترفيه خدمات عامة.

لا تقيس البيانات القدرة البيروقراطية ولا الكفاءة ولا التنفيذ ولا سلطة التقدير في الخط الأمامي ولا الإجراءات ولا جودة الخدمة كما تُقدّم ولا الاستجابة كما تُمارَس ولا الإنفاق ولا الكوادر ولا القدرات التنظيمية. ولا تدخل هذه التحليل إلا تفسيراتٍ محتملة ودلالات.

الجدول 1

المجالات والفئات ودور الإدارة

المجال	الفئة	دور الإدارة
الترفيه والمشاركة المجتمعية	الفرص الاجتماعية	محدود
الاتصال الرقمي واستخدامه	الظروف الأساسية	مشترك
السكن	الظروف المادية	مشترك
الأمان والشرطة	الظروف الأساسية	مباشر
العمل والدخل والمال	الظروف المادية	مشترك
التعليم والتدريب	الخدمات العامة	مباشر
الصحة والرعاية	الخدمات العامة	مباشر
العلاقات الأسرية والاجتماعية	الفرص الاجتماعية	محدود
المشاركة المدنية والصوت	الفرص المدنية	مشترك
الظروف البيئية	الظروف المادية	مشترك
تقديم الخدمات والمساعدة	الخدمات العامة	مباشر

ملاحظة. الملحق ج. أسئلة المسح بحسب المجال

منظور الإدارة العامة: تحويل التوفير إلى تجربة

السلسلة من التوفير إلى التجربة وأربع آليات وحدود ما يرصده المسح.

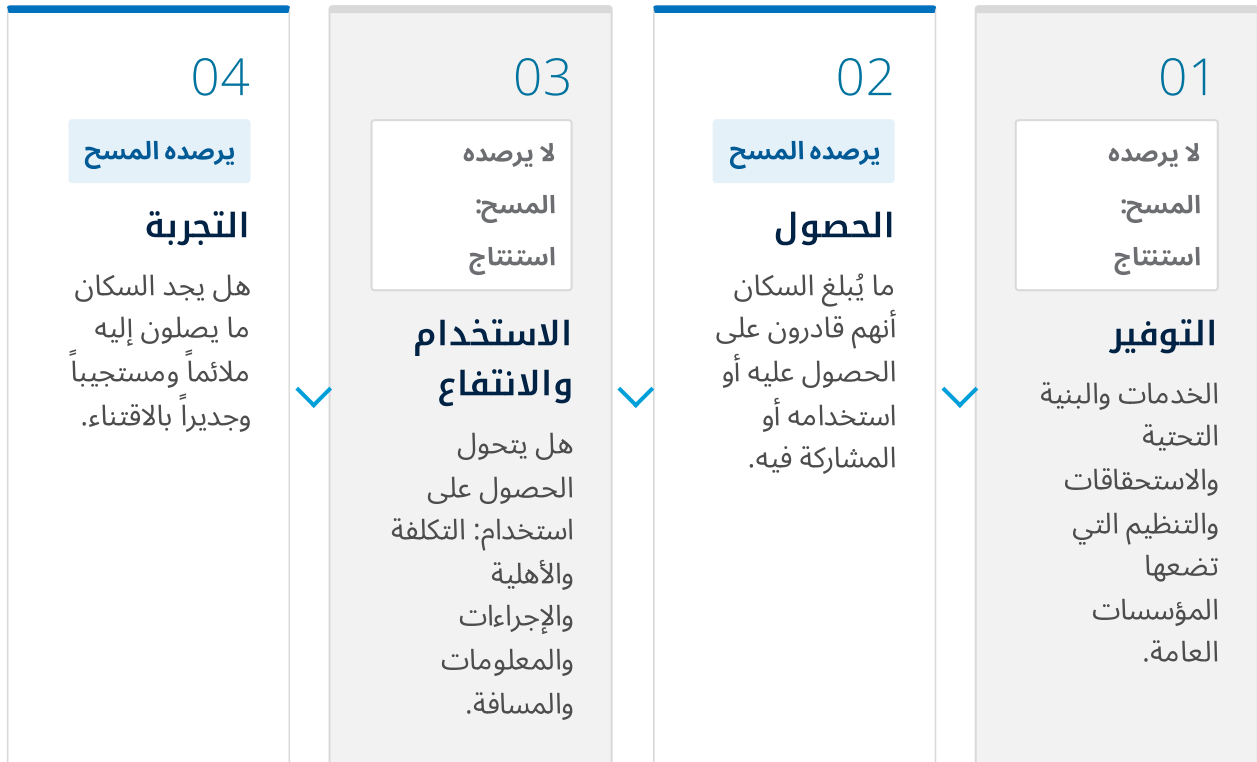
يقرأ التقرير المسح عبر سلسلة من أربع مراحل: التوفير، والحصول، والاستخدام والانتفاع، والتجربة. التوفير هو ما تضعه المؤسسات العامة؛ والحصول ما يُبلغ السكان أنهم قادرون على بلوغه؛ والاستخدام والانتفاع هو تحوّل الحصول على استخدام بالنظر إلى التكلفة والأهلية والإجراءات والمعلومات والمسافة؛ والتجربة هي أن يجد السكان ما يصلون إليه ملائماً ومستجيباً. ويرصد المسح الحصول والتجربة.

تحكم هذا المسار أربعة شروط. (1) التوافر: هل الخدمة موجودة؟ (2) إمكانية الحصول: هل يستطيع الناس الحصول عليها؟ (3) الاستجابة الإدارية: هل يستطيع المستخدمون التعامل مع النظام والتظلم وتلقّي الرد؟ (4) التجربة: هل يجدها الناس ملائمة ومفيدة؟ يسجّل مقياس الحصول الأولى جزئياً، ويسجّل مقياس التجربة الرابعة؛ أما الثانية والثالثة فهما موضع التفسيرات الإدارية ولا تُرصدان.

والقضية المترتبة على ذلك أن للقدرة الإدارية أهمية لأنها تحدد مدى تحوّل التوفير الرسمي إلى خدمات فعلية يفدّها الناس. وتتسق البيانات مع هذه القضية على مستوى الدول والمجالات. ولا تثبتها.

الشكل 2

من توفير الخدمة إلى تجربة المستفيد: ما يرصده المسح



A-SCOPE MENA، قاعدة البيانات العربية للحصول والتجربة 2026، عشر دول، العدد = 1,861. الجولة الأولى · الإصدار 1.0 · سبتمبر 2026.

البيانات والقياس

الأداة والعيينة والتقييم والقيود.

أُجري العمل الميداني في عامي 2023 و2024 في عشر دول أعضاء في جامعة الدول العربية، وتُعرض كلها: الأردن (العدد = 299)، والمغرب (254)، ومصر (253)، واليمن (252)، وتونس (251)، والكويت (129)، وقطر (119)، ولبنان (103)، والعراق (101)، والسعودية (100)، بمجموع 1,861 مستجيباً.

طوبقت ملفات الدول الخام مع الاستبيان عموداً بعمود. ويُقيّم 188 بنداً: 120 على مقياس الحصول و68 على مقياس التجربة. ويُسند كل بند إلى مجال بحسب موضعه في الاستبيان، ويُعاد قياسه على 0 إلى 100 في اتجاه الحصول أو التجربة الإيجابية، مع أخذ الاتجاه من خيارات إجابته. وتُعامل رموز «لا أعرف» و«لا ينطبق» وأي قيمة خارج مجموعة الإجابات الموثقة بوصفها مفقودة؛ ولا يُعوّض شيء. ودرجة المجال هي متوسط مقياسيه؛ والمؤشر هو المتوسط غير الموزون للمجالات الأحد عشر.

الدرجات مطلقة: تعني الدرجة 50 أن المستجيبين يقعون في المتوسط عند منتصف البنود، ولا تعتمد درجة أي دولة على الدول الأخرى المشمولة. والقيود جوهريّة: عينات غير احتمالية من 100 إلى 299؛ وتصميم مقطعي؛ ونسبة إجابة عن البنود بين 52 و96 في المئة؛ وفروق ثقافية في التعبير عن الرضا؛ ودولتان متأثرتان بالنزاع أثناء العمل الميداني؛ واثننا عشرة دولة عربية غير مشمولة.

العينات ليست تمثيلية للسكان على المستوى الوطني. ونصف الدرجات المستجيبين الذين شملهم المسح، ولا يمكن تعميمها على سكان الدول العشر، وينبغي قراءتها أدلة استكشافية ووصفية لا تقديرات وطنية ولا مقاييس لأداء الحكومات. ويعرض الملحق أ العواقب على التفسير وتصميم الجولة المقبلة التمثيلية.

الجدول 2

العيينة ونسبة الإجابة عن البنود بحسب الدولة

الدولة	الإقليم	n	البنود المقيّمة المُجاب عنها (%)
الأردن	المشرق والعراق	299	75
المغرب	شمال أفريقيا	254	52
مصر	شمال أفريقيا	253	73
اليمن	الخليج وشبه الجزيرة العربية	252	82
تونس	شمال أفريقيا	251	96
الكويت	الخليج وشبه الجزيرة العربية	129	72
قطر	الخليج وشبه الجزيرة العربية	119	75
لبنان	المشرق والعراق	103	75
العراق	المشرق والعراق	101	77
السعودية	الخليج وشبه الجزيرة العربية	100	80

المؤشر العربي للحصول على الخدمات وتجربة المستفيدين

النتائج بحسب الدولة على المؤشر ومساري الحصول والتجربة.

يتراوح المؤشر بين 66.2 (تونس) و46.7 (العراق) حول متوسط إقليمي قدره 54.2. والمدى بين الدول، 19.5 نقطة، أضيق من المدى بين المجالات داخل معظم الدول، الذي يمتد من 16 نقطة (الكويت) إلى 56 (تونس).

تونس الأولى في المقياسين (الحصول 64.9، التجربة 67.6). وبعدها يرتّب المقياسان الدول ترتيباً مختلفاً، تليها في الحصول الكويت ولبنان واليمن؛ وفي التجربة المغرب ولبنان ومصر. واليمن الرابع في الحصول والتاسع في التجربة؛ والمغرب التاسع في الحصول والثاني في التجربة.

العينات ليست تمثيلية للسكان على المستوى الوطني. ونصف الدرجات المستجيبين الذين شملهم المسح، ولا يمكن تعميمها على سكان الدول العشر، وينبغي قراءتها أدلة استكشافية ووصفية لا تقديرات وطنية ولا مقاييس لأداء الحكومات. ويعرض الملحق أ العواقب على التفسير وتصميم الجولة المقبلة التمثيلية.

الجدول 3

المؤشر العربي للحصول على الخدمات وتجربة المستفيدين 2026

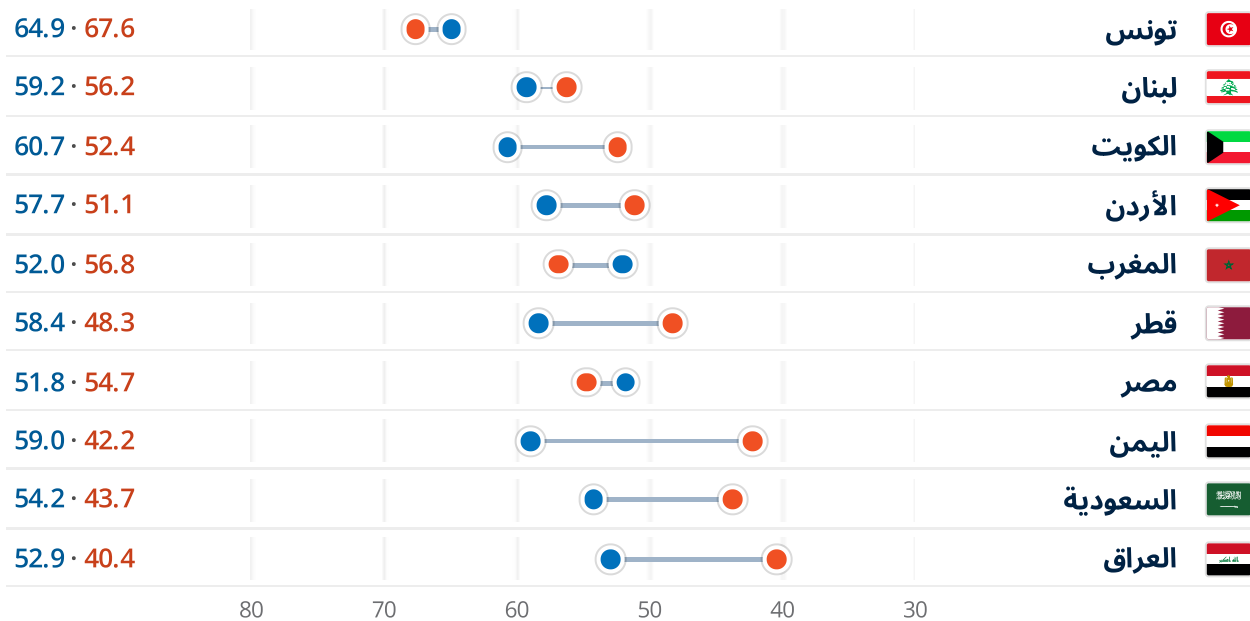
الدولة	الموقع	النوع	المؤشر	الحصول على الخدمة	تجربة المستفيد	الفجوة بين الحصول والتجربة	n
تونس	فوق المتوسط الإقليمي	عجز في الواجهة الإدارية	66.2	64.9	67.6	-2.7	251
لبنان	فوق المتوسط الإقليمي	عجز في الواجهة الإدارية	57.7	59.2	56.2	+3.0	103
الكويت	فوق المتوسط الإقليمي	عدم التطابق بين التوفير والتجربة	56.6	60.7	52.4	+8.3	129
الأردن	قرب المتوسط الإقليمي	تواؤم وسيط	54.4	57.7	51.1	+6.6	299
المغرب	قرب المتوسط الإقليمي	نقص في الحصول على الخدمات	54.4	52.0	56.8	-4.8	254
قطر	قرب المتوسط الإقليمي	عدم التطابق بين التوفير والتجربة	53.4	58.4	48.3	+10.1	119
مصر	قرب المتوسط الإقليمي	نقص في الحصول على الخدمات	53.3	51.8	54.7	-2.9	253
اليمن	دون المتوسط الإقليمي	القدرة في ظل الأزمة	50.6	59.0	42.2	+16.8	252
السعودية	دون المتوسط الإقليمي	عدم التطابق بين التوفير والتجربة	49.0	54.2	43.7	+10.5	100
العراق	دون المتوسط الإقليمي	القدرة في ظل الأزمة	46.7	52.9	40.4	+12.5	101

ملاحظة. الفجوة بين الحصول والتجربة = الحصول ناقص التجربة. موجبة: الحصول على الخدمات يفوق تجربة المستفيدين. سالبة: التجربة تفوق الحصول على الخدمات. العينات ليست تمثيلية: تصف الدرجات المستجيبين لا السكان على المستوى الوطني. والمقارنات إرشادية ولا وزن للفروق الصغيرة. انظر البيانات والمنهجية.

الشكل 3

الفجوة بين الحصول والتجربة أوسع ما تكون في اليمن والعراق والسعودية وقطر

● الحصول على الخدمة ● تجربة المستفيد الخطوط المنقطة: المتوسطات الإقليمية

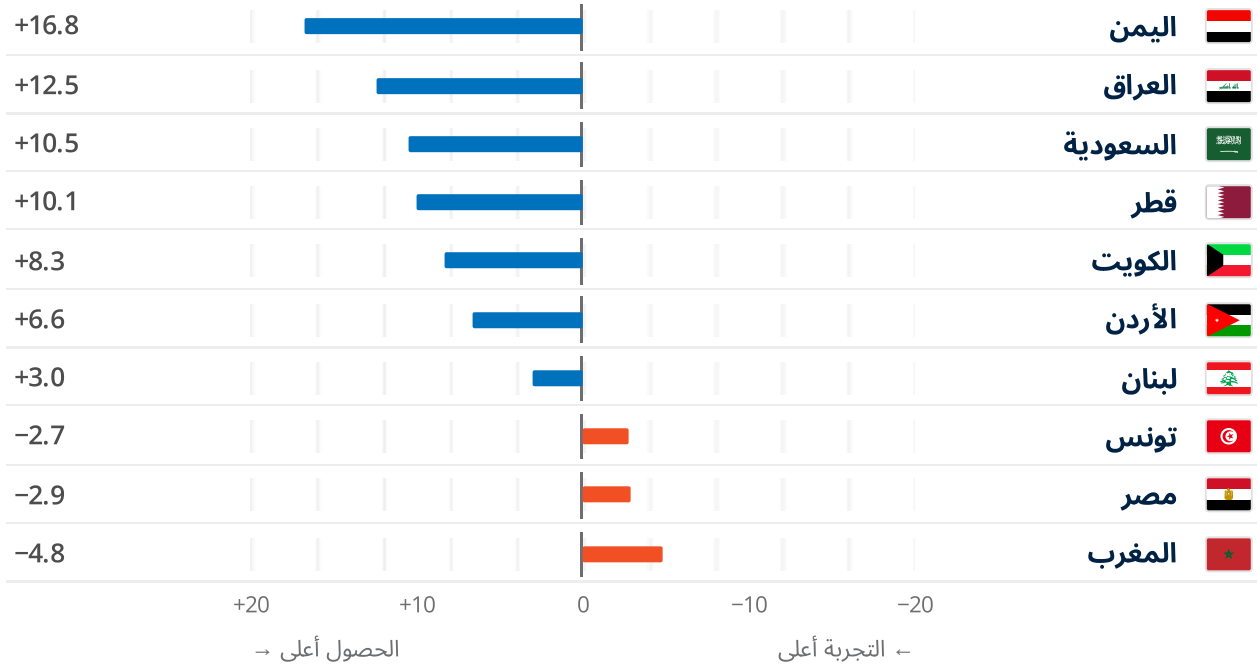


مرتبة بحسب الفجوة بين الحصول والتجربة.

A-SCOPE MENA، قاعدة البيانات العربية للحصول والتجربة 2026، عشر دول، العدد = 1,861. الجولة الأولى · الإصدار 1.0 · سبتمبر 2026.

الشكل 4

يسبق الحصولُ التجربةَ في سبع دول من عشر



A-SCOPE MENA، قاعدة البيانات العربية للحصول والتجربة 2026، عشر دول، العدد = 1,861. الجولة الأولى · الإصدار 1.0 · سبتمبر 2026.

التفاوت بين المجالات

أحد عشر مجالاً وقربها الإداري ومواضع تباين الحصول والتجربة.

أقوى المجالات هي العلاقات الأسرية والاجتماعية (65.3) والأمان (61.2) والصحة والرعاية (60.3) والسكن (60.2). وأضعفها تقديم الخدمات (45.9) والمشاركة المدنية (47.6) والترفيه (47.8). وتحمل مجالات عدة ترتيب الدول: العلاقات الأسرية ($r = 0.93$) والأمان (0.92) والاتصال الرقمي (0.91) والبيئة (0.90). ويتحرك التعليم (-0.48) وتقديم الخدمات (-0.47) عكس المؤشر: فالدول الأعلى إجمالاً تميل إلى أدنى الدرجات في مجالي التوفير العام المباشر.

الجدول 4

متوسطات المجالات وفجواتها وارتباطاتها

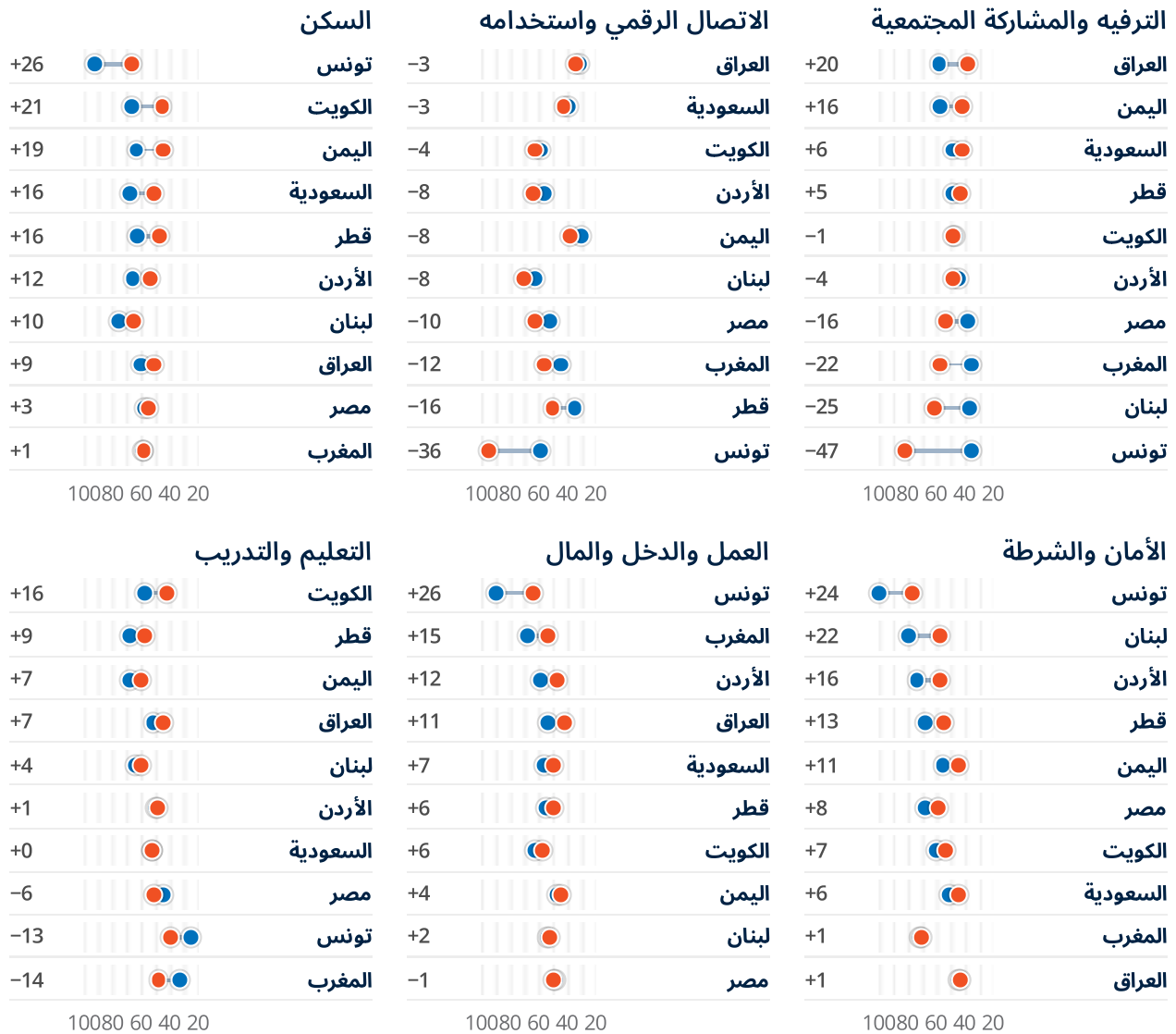
المجال	الحصول على الخدمة	تجربة المستفيد	الفجوة بين الحصول والتجربة	r (A, E)	r (I)
الترفيه والمشاركة المجتمعية	44.5	51.1	-6.6	-0.82	0.74
الاتصال الرقمي واستخدامه	46.7	57.3	-10.6	0.86	0.91
السكن	66.9	53.5	+13.4	0.65	0.82
الأمان والشرطة	66.6	55.8	+10.8	0.89	0.92
العمل والدخل والمال	59.2	50.4	+8.8	0.85	0.87
التعليم والتدريب	51.2	50.1	+1.1	0.74	-0.48
الصحة والرعاية	72.4	48.2	+24.2	0.22	0.84
العلاقات الأسرية والاجتماعية	75.1	55.6	+19.5	0.08	0.93
المشاركة المدنية والصوت	49.1	46.1	+3.0	-0.34	0.56
الظروف البيئية	50.7	50.4	+0.3	0.50	0.90
تقديم الخدمات والمساعدة	45.5	46.4	-0.9	-0.33	-0.47

ملاحظة. r (A, E): مدى تحرك الحصول والتجربة معاً عبر الدول (معامل الارتباط). r (I): مدى توافق هذا المجال مع المؤشر العام (معامل الارتباط).

الشكل 5

الحصول والتجربة بحسب الدولة في كل مجال (1 من 2)

● الحصول على الخدمة ● تجربة المستفيد



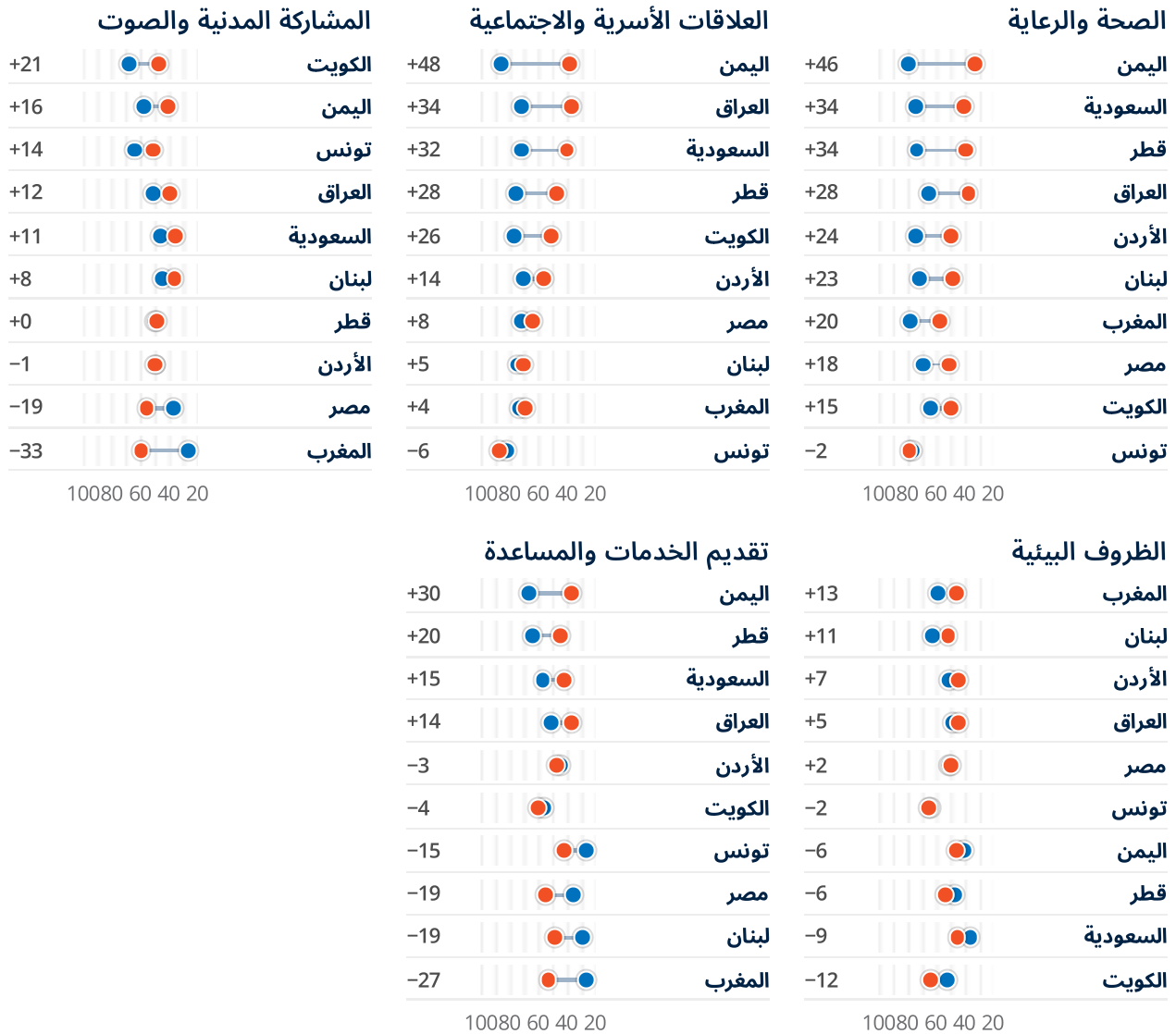
مرتبة بحسب الفجوة بين الحصول والتجربة.

A-SCOPE MENA، قاعدة البيانات العربية للحصول والتجربة 2026، عشر دول، العدد = 1,861. الجولة الأولى · الإصدار 1.0 · سبتمبر 2026.

الشكل 6

الحصول والتجربة بحسب الدولة في كل مجال (2 من 2)

● الحصول على الخدمة ● تجربة المستفيد



مرتبة بحسب الفجوة بين الحصول والتجربة.

A-SCOPE MENA، قاعدة البيانات العربية للحصول والتجربة 2026، عشر دول، العدد = 1,861. الجولة الأولى · الإصدار 1.0 · سبتمبر 2026.

6.1 الترفيه والمشاركة المجتمعية

دور الإدارة: محدود · الفرص الاجتماعية

ما يسأل عنه المسح: التجربة

الآراء في نطاق فرص المشاركة والتطوع وقضاء وقت الفراغ؛ الرضا عن الأنشطة الترفيهية.

ما يسأل عنه المسح: الحصول

وجود مجموعات مجتمعية وأندية ومنظمات ومرافق ترفيهية ورياضية؛ العضوية في المجموعات؛ المساعدة التطوعية للآخرين؛ تواتر الأنشطة الترفيهية.

يتراوح الحصول بين 34.5 (تونس) و57.7 (العراق)، والتجربة بين 37.3 (العراق) و81.3 (تونس). وعبر الدول يتحرك المقياسان في اتجاهين متعاكسين ($r = -0.82$)، وهي أقوى علاقة عكسية في المؤشر.

يسجل اليمن والعراق عضوية ونشاطاً (57.5 و57.7) لا يعيشهما السكان بوصفهما مُرضيين (41.3 و37.3). وتسجل تونس ولبنان والمغرب ومصر العكس: مشاركة مسجلة محدودة (34.5 و36.7 و34.6 و38.1) ورضا أعلى بكثير (81.3 و61.4 و56.8 و53.6). والفجوة التونسية، -46.8، هي أكبر فجوة سالبة في المؤشر.

صوت المواطنين

"تقديم المساعدة لمن يحتاجها"



"لا أثق في عمل المنظمات غير الحكومية"



ما قال المستجيبون إنهم يودّون تغييره. إجابات مفتوحة مترجمة عن النسخة الإنجليزية التي دوّنها فريق المسح؛ منسوبة إلى الدولة فقط.

ما قد تشير إليه الفجوة (استنتاج، لا قياس)

حيث تُسجل المشاركة ولا تُقدّر، قد يكون القيد في جودة ما هو قائم أو سلامته أو تكلفته. وحيث يسبق الرضا المشاركة، قد تكون التوقعات قد تكيّفت مع توفير محدود، ولا يميّز المسح بين هذين التفسيرين.

دلالة إدارية

يمكن للإدارات البلدية وإدارات الشباب رصد معدلات المشاركة بدلاً من المرافق المبنية، واستخدام مقياس الحصول لتحديد الفجوات المادية التي كانت بيانات الرضا لتخفيها.

6.2 الاتصال الرقمي واستخدامه

دور الإدارة: مشترك · الظروف الأساسية

ما يسأل عنه المسح: التجربة

الرضا عن الحصول على الإنترنت، والآراء في فرص الاتصال بالشبكة وفي نطاقها.

ما يسأل عنه المسح: الحصول

استخدام الإنترنت في المنزل أو خارجه؛ امتلاك الأسرة حاسوباً وهاتفاً محمولاً؛ استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي؛ استخدام الإنترنت للمعلومات الأساسية ووسائل التواصل؛ التعرض للاختراق أو الحجب.

الاتصال الرقمي هو المجال الأكثر تشتتاً (الانحراف المعياري 13.9) والوثيق الارتباط بالمؤشر ($r = 0.91$). تتصدر تونس (58.8) مستوى حصول، 94.3 تجربةً) ولبنان (62.5 و70.5)؛ ويتأخر اليمن (30.0 و37.9) والعراق (30.8 و33.8). وتسجل قطر (34.5) والسعودية (38.8) مستوى حصول منخفضاً.

وهو المجال الوحيد الذي تفوق فيه التجربة الحصول في كل دولة، بفارق 3 نقاط في العراق و35.5 في تونس.

صوت المواطنين

"توفر الإنترنت في كل مكان"



ما قال المستجيبون إنهم يؤيدون تغييره. إجابات مفتوحة مترجمة عن النسخة الإنجليزية التي دوّنها فريق المسح؛ منسوبة إلى الدولة فقط.

ما قد تشير إليه الفجوة (استنتاج، لا قياس)

يبدو أن السكان يحكمون على وضعهم الرقمي قياساً إلى المتاح في بلدهم لا إلى معيار خارجي. وتستند درجات الحصول المنخفضة في قطر والسعودية إلى بنود الاستخدام والتعرض لا إلى التغطية أو السرعة، وإلى عينتين من 119 و100؛ وتستدعي قراءة على مستوى البنود قبل الاستخدام السياساتي.

دلالة إدارية

يمكن رصد الحكومة الرقمية بالمعاملات المنجزة والمهارات والخدمات بالعربية بدلاً من الرضا، الذي يبدو أنه يرتفع أسرع من الاستخدام.

6.3 السكن

دور الإدارة: مشترك · الظروف المادية

ما يسأل عنه المسح: التجربة

الشعور تجاه المسكن، وتفضيل البقاء في المنطقة، والآراء في فرص إيجاد سكن ملائم وفي نطاقها.

ما يسأل عنه المسح: الحصول

توافر سكن ملائم بسعر ميسور في المنطقة المفضلة؛ مسكن مستقل.

الحصول مرتفع في كل دولة (57.3 في مصر إلى 92.6 في تونس) ويفوق التجربة في الدول العشر، بفارق 0.9 نقطة في المغرب و15.8 إلى 26.2 نقطة في قطر والسعودية واليمن والكويت وتونس.

تتصدّر تونس المقياسين (92.6 و66.4)، يليها لبنان (75.2 و64.8)؛ وتسجّل الكويت فجوة كبيرة (66.4 و45.0).

ما قد تشير إليه الفجوة (استنتاج، لا قياس)

تتسق فجوة من هذا النوع مع مشكلات في التكلفة أو المساحة أو الموقع أو جودة الحي، لا في الملاءمة المادية التي تسجلها بنود الحصول مرتفعة. ولا يقيس المسح أيها ينطبق.

دلالة إدارية

في الدول ذات الفجوات الأكبر، يمكن تقييم سياسة الإسكان بالتكلفة الميسورة وجودة الحي، وهما ما لا يلتقطه مقياس الحصول.

6.4 الأمان والشرطة

دور الإدارة: مباشر · الظروف الأساسية

ما يسأل عنه المسح: التجربة

الشعور بالأمان ليلاً وفي المنطقة؛ الرضا عن السلامة العامة والشخصية؛ الاحتمال المتوقع لحماية الشرطة ولإساءة استعمال السلطة ولملاحقة المسؤولين.

ما يسأل عنه المسح: الحصول

المشي منفرداً في المنطقة بعد حلول الظلام؛ التعرض لجريمة أو اعتداء خلال العام الماضي.

يفوق الحصول التجربة في الدول العشر، من 0.6 نقطة في العراق إلى 23.6 في تونس و21.7 في لبنان. ويبلغ جميع المستجيبين التونسيين عن المشي منفردين ليلاً وعن عدم التعرض لأي جريمة (مستوى حصول 100.0). يلي المغرب (71.4 و70.3)؛ والعراق الأدنى في المقياسين (43.8 و43.2).

الأمان من المجالات التي تحمل ترتيب الدول ($r = 0.92$).

ما قد تشير إليه الفجوة (استنتاج، لا قياس)

تتناول بنود تجربة عدة الشرطة وملاحقة المسؤولين. وتتسق الفجوة بين انخفاض التعرض المُبلغ عنه للجريمة وانخفاض الشعور بالأمان مع ثقة محدودة في المؤسسات الشرطية؛ ويسجّل المسح التوقع لا سلوك الشرطة.

دلالة إدارية

يمكن لوزارات الداخلية والسلطات البلدية أن تعامل الثقة في الشرطة والحضور المرئي في الفضاء العام بوصفهما نتيجتين قائمتين بذاتهما.

6.5 العمل والدخل والمال

دور الإدارة: مشترك · الظروف المادية

ما يسأل عنه المسح: التجربة

الشعور تجاه العمل الحالي أو عدم العمل، وكيف تتدبر الأسرة أمورها، وسهولة تغطية تكاليف السكن، والآراء في فرص إيجاد عمل وزيادة الدخل، والشعور تجاه الوضع المالي الشخصي والأسري.

ما يسأل عنه المسح: الحصول

الوضع الوظيفي؛ التأخر في سداد الإيجار أو الرهن؛ القدرة على اقتراض مبلغ صغير؛ وجود مصرف قرب المنزل واستخدامه للدخار أو الائتمان.

يتراوح الحصول بين 47.4 (اليمن) و89.9 (تونس)؛ والتجربة بين 41.7 (العراق) و63.9 (تونس). ويفوق الحصول التجربة في تسع دول، وأكثر ما يكون في تونس (26.0) والمغرب (15.3) والأردن (12.4)؛ ومصر هي الاستثناء (47.9 و49.1).

صوت المواطنين

"توفير مزيد من الفرص للشباب"



مصر

"أريد أن أجد عملاً قريباً من مكان سكني"



اليمن

ما قال المستجيبون إنهم يودّون تغييره. إجابات مفتوحة مترجمة عن النسخة الإنجليزية التي دوّنها فريق المسح؛ منسوبة إلى الدولة فقط.

ما قد تشير إليه الفجوة (استنتاج، لا قياس)

لا يتحول الحصول المصرفي والعمل إلى أمان مالي محسوس في معظم الدول. ويتسق النمط مع دخل غير كافٍ أو ديون أو عمل غير مستقر؛ ولا يسجل المسح الدخل بدقة كافية لاختبار ذلك.

دلالة إدارية

ستتحقق مستهدفات الإدماج المالي المصاغة بدلالة ملكية الحسابات قبل أن يتحسن الأمان المحسوس؛ فكفاية الدخل وجودة العمل هما النتيجتان الواجب رصدتهما.

6.6 التعليم والتدريب

دور الإدارة: مباشر · الخدمات العامة

ما يسأل عنه المسح: التجربة

الآراء في توافر الفرص التعليمية، والشعور تجاه نطاقها وتجاه التعليم والتدريب الشخصي.

ما يسأل عنه المسح: الحصول

المؤهلات المحوزة؛ الالتحاق بدورة خلال العام الماضي؛ تعليم الكبار والتدريب المرتبط بالعمل؛ التعلم المتوقع مستقبلاً.

يسجل اليمن (67.2) وقطر (67.2) أعلى مستوى حصول؛ وتونس (25.3) والمغرب (33.1) الأدنى. وتسجل تونس أيضاً أدنى تجربة (38.7) وأدنى درجة مجال في العينة (32.0). وتسجل الكويت مستوى حصول مرتفعاً (57.8) مع تجربة منخفضة (42.0).

يتحرك المجال عكس المؤشر ($r = -0.48$)؛ فالدول الأعلى إجمالاً تميل إلى درجات منخفضة في التعليم.

صوت المواطنين

"إصلاح تنظيم التعليم"



"لا يوجد مال لتغطية التكاليف"



ما قال المستجيبون إنهم يودّون تغييره. إجابات مفتوحة مترجمة عن النسخة الإنجليزية التي دوّنها فريق المسح؛ منسوبة إلى الدولة فقط.

ما قد تشير إليه الفجوة (استنتاج، لا قياس)

تعكس درجات الحصول مؤهلات المستجيبين وتدريبهم، وهم عينات غير احتمالية؛ فالدرجة المرتفعة لليمن تخص المستجيبين لا نظام التعليم. وحيث يرتفع الحصول وتنخفض التجربة، تكون الملاءمة والجودة تفسيران معقولين؛ ولا يختبرهما المسح.

دلالة إدارية

يمكن لوزارات التعليم أن تنشر الرضا والملاءمة إلى جانب الالتحاق والإتمام، وأن تقرّ درجات الحصول في ضوء تركيبة العينة.

6.7 الصحة والرعاية

دور الإدارة: مباشر · الخدمات العامة

ما يسأل عنه المسح: التجربة

المزاج خلال الأسابيع الأربعة الماضية؛ الشعور تجاه الصحة البدنية والنفسية؛ الآراء في فرص تحسين الصحة وفي نطاقها.

ما يسأل عنه المسح: الحصول

الصحة المقيّمة ذاتياً؛ تقييد العمل أو النشاط اليومي بسبب الصحة البدنية.

تُظهر الصحة أكبر فجوة بين الحصول والتجربة بين المجالات جميعها: متوسط الحصول 72.4 ومتوسط التجربة 48.2. ويفوق الحصول التجربة في تسع دول، من 15.1 نقطة في الكويت إلى 46.1 في اليمن (78.8 و 32.7)؛ وتونس هي الاستثناء (76.8 و 78.4).

التجربة هي ما يرتّب الدول: تتصدّر تونس (78.4) والمغرب (57.4) ومصر (50.9)؛ ويتأخر اليمن (32.7) والعراق (36.9) وقطر (39.0) والسعودية (39.8).

صوت المواطنين

“وجود مستشفيات حكومية”

اليمن 

“وجود أطباء في كل المناطق”

مصر 

ما قال المستجيبون إنهم يودّون تغييره. إجابات مفتوحة مترجمة عن النسخة الإنجليزية التي دوّنها فريق المسح؛ منسوبة إلى الدولة فقط.

ما قد تشير إليه الفجوة (استنتاج، لا قياس)

تسجّل بنود الحصول الحالة الصحية، وهي مرتفعة بين المستجيبين في كل مكان، لا الحصول على الرعاية. فالفجوة إذن تفصل بين الصحة الجيدة والرضا عن الرعاية وعن فرص تحسين الصحة. وفي الخليج يتسق ذلك مع مشكلات في تجربة الرعاية؛ وفي العراق واليمن مع توقعات منخفضة من النظام الصحي. والقراءتان كلتاهما استنتاج.

دلالة إدارية

يمكن للإدارات الصحية اعتماد تجربة المرضى والفرصة المدركة لتحسين الصحة مقياسين للأداء؛ فالصحة المقيّمة ذاتياً لا تميّز بين الدول.

6.8 العلاقات الأسرية والاجتماعية

دور الإدارة: محدود · الفرص الاجتماعية

ما يسأل عنه المسح: التجربة

الرضا عن التواصل والعلاقات الأسرية وعن الصداقات وفرص تكوين الصداقات ولقاء الناس؛ الشعور بالانتماء إلى المجتمع.

ما يسأل عنه المسح: الحصول

التواصل مع الوالدين والأبناء البالغين والأطفال والأقارب بالزيارة والهاتف وعبر الإنترنت؛ الزيارات مع الأصدقاء والجيران؛ الخروج.

التواصل مرتفع في كل دولة (70.3 في الأردن إلى 85.5 في اليمن). وتتراوح التجربة بين 87.0 (تونس) و 69.7 (لبنان) و 69.2 (المغرب) و 37.1 (اليمن) و 36.9 (العراق). وتتجاوز الفجوة 25 نقطة في اليمن (48.4) والعراق والسعودية وقطر والكويت؛ وفي تونس تفوق التجربة التواصل.

وهو المجال الأوثق ارتباطاً بالمؤشر ($r = 0.93$).

صوت المواطنين

"مكان فيه أنشطة جديدة ومتنوعة"



مصر

ما قال المستجيبون إنهم يودّون تغييره. إجابات مفتوحة مترجمة عن النسخة الإنجليزية التي دوّنها فريق المسح؛ منسوبة إلى الدولة فقط.

ما قد تشير إليه الفجوة (استنتاج، لا قياس)

لا يُعاش التواصل الكثيف بوصفه دعماً في الخليج وفي الدول المتأثرة بالنزاع. ولا يستطيع المسح أن يحدد ما إذا كان ذلك يعكس النزوح أو الهجرة أو بنية الأسرة أو جودة العلاقات.

دلالة إدارية

لا تستطيع الإدارات التي تقدّم خدماتها عبر الشبكات الأسرية والمجتمعية أن تفترض أن التواصل يعني الدعم؛ فعزلة العمال المهاجرين والنازحين وكبار السن لا تظهر في أعداد التواصل.

6.9 المشاركة المدنية والصوت

دور الإدارة: مشترك · الفرص المدنية

ما يسأل عنه المسح: التجربة

الآراء في فرص حضور الفعاليات المدنية والانضمام إلى المنظمات والتأثير في الحكومة؛ الشعور تجاه هذه الفرص؛ المساءلة المتوقعة للمسؤولين والتأثير المتوقع للمنظمات الإجرامية.

ما يسأل عنه المسح: الحصول

الفعاليات والمنظمات المدنية قرب المنزل وحضورها أو العضوية فيها؛ الحريات المدركة في التعبير والتنظيم والتجمع والإعلام والإنترنت؛ فرص التأثير في قرارات الحكومة والقيام بذلك فعلاً.

ثاني أضعف مجال في المنطقة (المتوسط 47.6). تتصدّر تونس (57.4) والكويت (57.3)؛ وتسجّل الكويت أعلى مستوى حصول (67.8). ويسجّل المغرب أدنى مستوى حصول (26.5) وأعلى تجربة (59.3)، أي فجوة قدرها 32.8- ويسجّل لبنان أدنى درجة مجال (40.2).

عبر الدول يتحرك الحصول والتجربة في اتجاهين متعاكسين ($r = -0.34$).

صوت المواطنين

"لا توجد وسائل فعالة في هذا البلد"

"أخذ رأي المواطنين في هذا الأمر"

الأردن



مصر



ما قال المستجيبون إنهم يودّون تغييره. إجابات مفتوحة مترجمة عن النسخة الإنجليزية التي دوّنها فريق المسح؛ منسوبة إلى الدولة فقط.

ما قد تشير إليه الفجوة (استنتاج، لا قياس)

قد تعكس المشاركة المسجّلة المنخفضة مع صوت مُدرّك مرتفع، كما في المغرب ومصر، نقصاً في القنوات لا في الاهتمام. وتنسق المشاركة المسجّلة مع رضا منخفض، كما في الكويت واليمن والعراق، مع استجابة محدودة لما تُنتج المشاركة. ولا يُرصد أي منهما مباشرة.

دلالة إدارية

قنوات التشاور والتطلّع وتلقّي الآراء، والحصول على العدالة، وشفافية القرارات هي الأدوات الإدارية الأقرب إلى هذا المجال.

6.10 الظروف البيئية

دور الإدارة: مشترك · الظروف المادية

ما يسأل عنه المسح: التجربة

الآراء في الإجراءات المتخذة للتعافي من الكوارث ومعالجة التلوث، والشعور تجاه نطاق الإجراءات المتخذة.

ما يسأل عنه المسح: الحصول

التأثر بالكوارث الطبيعية أو التلوث خلال السنوات الخمس الماضية والأشهر الستة والثلاثة الماضية؛ الاستعداد للكوارث المقبلة.

تسجّل تونس (63.6) ولبنان (61.8) والمغرب (58.4) أقلّ تعرض؛ والسعودية (35.6) واليمن (39.7) أعلاه. وتتراوح تجربة الاستجابة بين 43.5 (الأردن) و65.2 (تونس) و63.9 (الكويت).

تقيّم تونس والكويت وقطر واليمن والسعودية الاستجابة أعلى من تعرضها؛ والمغرب ولبنان والأردن والعراق ومصر العكس.

صوت المواطنين

"سنّ قوانين صارمة وعقوبات"

مصر



"تركيب مرشحات على المداخل"

السعودية



ما قال المستجيبون إنهم يودّون تغييره. إجابات مفتوحة مترجمة عن النسخة الإنجليزية التي دوّنها فريق المسح؛ منسوبة إلى الدولة فقط.

ما قد تشير إليه الفجوة (استنتاج، لا قياس)

حيث يتأثر السكان ويقيّمون الاستجابة بدرجة منخفضة، يشير النمط إلى كفاية الاستجابة العامة؛ ولا يحدد المسح الجهة التي استجابت.

دلالة إدارية

يمكن للإدارات البيئية رصد التعرض على مقياس الحصول واستخدام مقياس التجربة لتقييم الاستجابة.

6.11 تقديم الخدمات والمساعدة

دور الإدارة: مباشر · الخدمات العامة

ما يسأل عنه المسح: التجربة

الآراء في المساعدة والعون القانوني المتلقين وفي نطاق فرص الحصول عليهما؛ الاحتمال المتوقع للحصول عليهما دون رشوة أو دفع غير رسمي.

ما يسأل عنه المسح: الحصول

الأهلية للمساعدة الاجتماعية الحكومية ومساعدة المنظمات غير الحكومية أو الخيرية وتلقيها؛ الأهلية للمساعدة القانونية وتلقيها.

أضعف مجال في المنطقة (المتوسط 45.9). تتصدر الكويت (57.9) وقطر (54.0)؛ وتتأخر تونس (34.0) ولبنان (38.5) والمغرب (39.2). ويتحرك المجال عكس المؤشر ($r = -0.47$): فتونس ولبنان، الأولى والثاني إجمالاً، هما الأخيرة وقبل الأخير في الخدمات.

عبر الدول يتحرك الحصول والتجربة في اتجاهين متعاكسين ($r = -0.33$). ويسجل اليمن أعلى مستوى حصول (66.8)، ما يعكس تلقي 158 من 252 مستجيباً مساعدة، مع تجربة منخفضة (36.8)؛ ويسجل المغرب وتونس ولبنان أدنى مستوى حصول (25.8 و26.5 و28.8).

صوت المواطنين

"تسهيلات وتطوير للخدمات"

مصر 

ما قال المستجيبون إنهم يؤيدون تغييره. إجابات مفتوحة مترجمة عن النسخة الإنجليزية التي دوّنها فريق المسح؛ منسوبة إلى الدولة فقط.

ما قد تشير إليه الفجوة (استنتاج، لا قياس)

تحتسب بنود الحصول تلقى المساعدة من أي مصدر. ويتسق الحصول المرتفع في اليمن والعراق مع احتمال أن يعوّض التقديم الإنساني عن قدرة دولة محدودة، من دون أن يثبتته. وفي لبنان والمغرب يتسق الحصول المنخفض مع تجربة معتدلة مع مشكلات في التغطية أو الأهلية أو المعلومات عند واجهة التعامل مع المواطن.

دلالة إدارية

هذا هو المجال الذي تُقاس فيه الإدارة العامة على نحو أكثر مباشرة. ويمكن عرضه منفصلاً عن المؤشر، مع الأهلية والمعلومات ومعالجة الشكاوى والمدفوعات غير الرسمية روافع إدارية.

الفجوة بين الحصول والتجربة

مستوى حصول مرتفع مع تجربة منخفضة، وحصول منخفض مع تجربة مرتفعة.

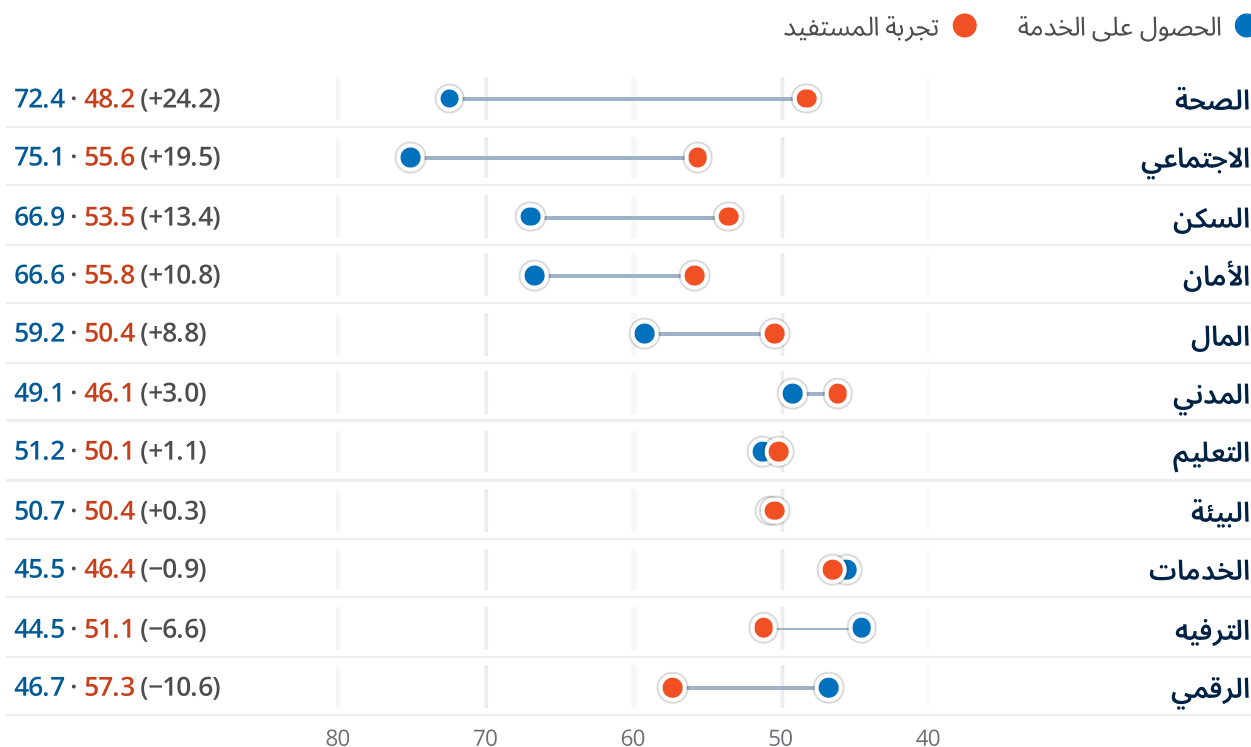
يفوق الحصول على الخدمات تجربة المستفيدين في 74 من 110 خلايا (دولة × مجال). والفجوة ثابتة في أربعة مجالات: يُظهر السكن (المتوسط +13.5) والأمان (+10.8) مستوى حصول يفوق التجربة في الدول العشر، والصحة والرعاية (+24.2) والعلاقات الأسرية (+19.4) في تسع دول من عشر، وتونس هي الاستثناء. ويُظهر الاتصال الرقمي العكس في الدول العشر (المتوسط -10.6).

نمطان مهمان للإدارة. يظهر الحصول المرتفع مع التجربة المنخفضة بوضوح صورة في اليمن (+16.8 على المؤشر) والعراق (+12.5) والسعودية (+10.5) وقطر (+10.1). ويظهر الحصول المنخفض مع التجربة المرتفعة في المغرب (-4.8) ومصر (-2.9) وتونس (-2.7)، وفي مجالات بعينها: الترفيه في تونس (-46.8)، والرقمي في تونس (-35.5)، والمشاركة المدنية في المغرب (-32.8)، والخدمات في المغرب (-26.8)، والترفيه في لبنان (-24.7).

لا يُقرأ أي من النمطين من مقياس واحد. فمسح للرضا كان سيضع المغرب ثانياً في المنطقة؛ ومسح للتغطية كان سيضع اليمن رابعاً. ولا يُظهر مواضع عدم تحويل التوفير، ومواضع إخفاء الرضا لعجز ما، إلا قراءة المقياسين جنباً إلى جنب.

الشكل 7

الصحة والعلاقات الأسرية تُظهران أوسع الفجوات؛ والاتصال الرقمي العكس



الشكل 8

يفوق الحصول التجربة في الصحة والعلاقات الأسرية في كل الدول تقريباً

الفجوة (الحصول ناقص التجربة) +40 +20 0 -20 -40

الدولة	الصحة	الاجتماعي	السكن	الأمان	المال	المدني	التعليم	البيئة	الخدمات	الترفيه
 تونس	-2	-6	+26	+24	+26	+14	-13	-2	-15	-47
 لبنان	+24	+5	+10	+22	+2	+9	+4	+11	-19	-25
 الكويت	+15	+26	+21	+7	+6	+21	+16	-12	-4	-1
 الأردن	+24	+15	+12	+17	+12	-1	+1	+7	-3	-4
 المغرب	+20	+4	+1	+1	+15	-33	-14	+13	-27	-22
 قطر	+34	+29	+16	+13	+6	+1	+9	-6	+20	+5
 مصر	+18	+8	+3	+8	-1	-19	-6	+2	-19	-15
 اليمن	+46	+48	+19	+11	+4	+17	+7	-6	+30	+16
 السعودية	+35	+32	+17	+6	+7	+11	+0	-9	+15	+6
 العراق	+28	+34	+9	+1	+11	+12	+7	+5	+14	+20
المتوسط	+24	+20	+13	+11	+9	+3	+1	+0	-1	-7

الفجوة بين الحصول والتجربة = الحصول ناقص التجربة. موجبة: الحصول على الخدمات يفوق تجربة المستفيدين. سالبة: التجربة تفوق الحصول على الخدمات.

A-SCOPE MENA، قاعدة البيانات العربية للحصول والتجربة 2026، عشر دول، العدد = 1,861. الجولة الأولى · الإصدار 1.0 · سبتمبر 2026.

تقديم الخدمات والصوت والاستجابة الإدارية

المجالان الأقرب إلى الواجهة الإدارية.

تقديم الخدمات والمشاركة المدنية هما المجالان اللذان تُقاس فيهما الإدارة العامة على نحو أكثر مباشرة: تلقي المساعدة الاجتماعية والعون القانوني، وتوقع الحصول عليهما دون دفع غير رسمي، وفرص التأثير في الحكومة، والمساءلة المتوقعة للمسؤولين. وفي كليهما يتحرك الحصول والتجربة في اتجاهين متعاكسين عبر الدول ($r = -0.33$ و -0.34).

تونس ولبنان، الأولى والثاني في المؤشر، هما الأخيرة وقبل الأخير في تقديم الخدمات؛ ولبنان الأخير في المشاركة المدنية. ويسجل المغرب أدنى مستوى حصول في العينة في الخدمات (25.8) والمشاركة المدنية (26.5). وحيث تكون الظروف المادية والاجتماعية قوية وهذه المجالات ضعيفة، يتسق النمط مع عجز عند الواجهة الإدارية: الإجراءات والأهلية والمعلومات ومعالجة الشكاوى وقنوات الصوت. ولا يرصد المسح هذه العناصر مباشرة.

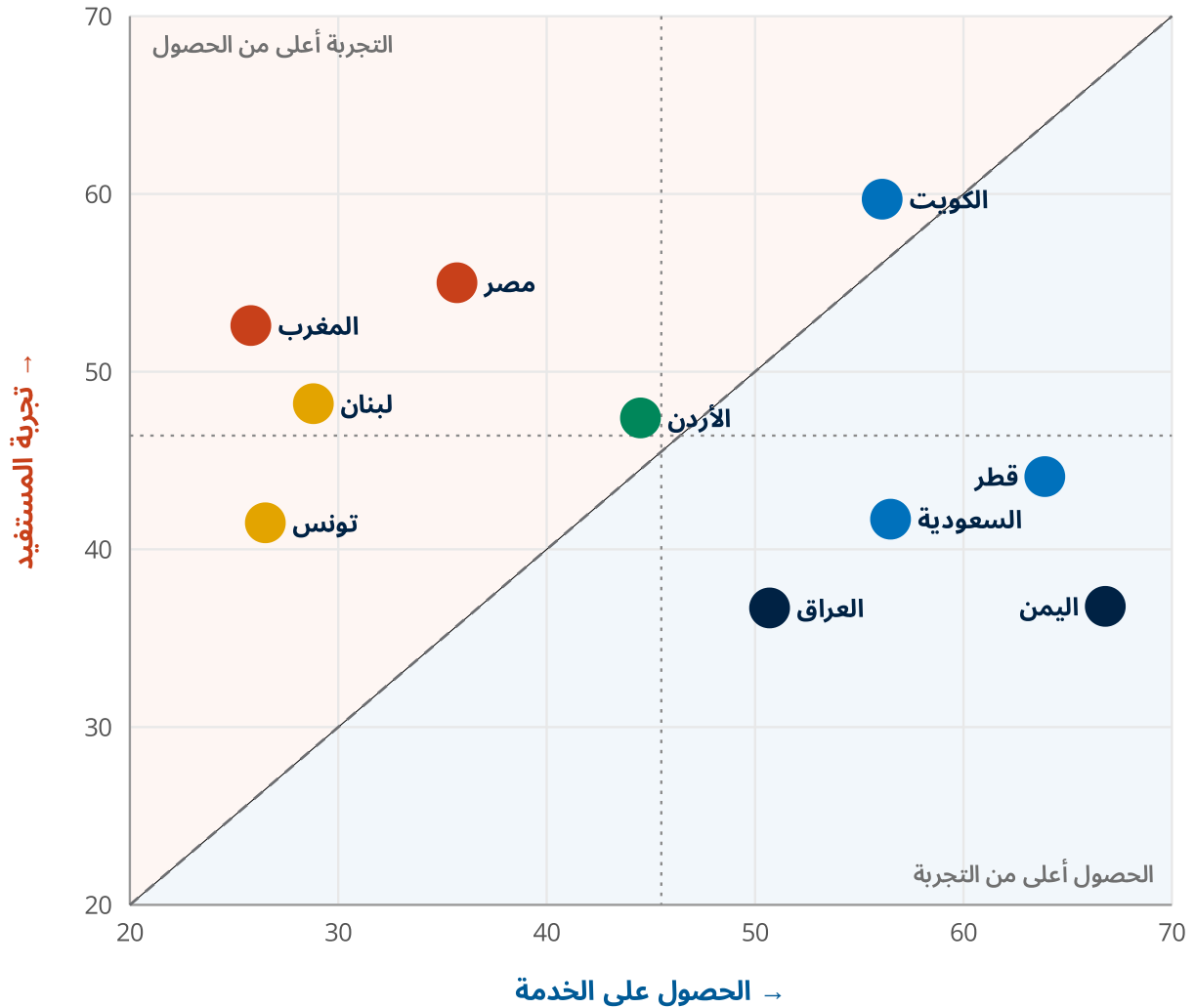
الشكل 9

تقديم الخدمات والمساعدة: حيث يرتفع الحصول تميل التجربة إلى الانخفاض

● عدم التطابق بين التوفير والتجربة ● نقص في الحصول على الخدمات ● عجز في الواجهة الإدارية

● القدرة في ظل الأزمة ● تواؤم وسيط

--- الخط المتقطع: الحصول يساوي التجربة الخطوط المنقطعة: المتوسطات الإقليمية

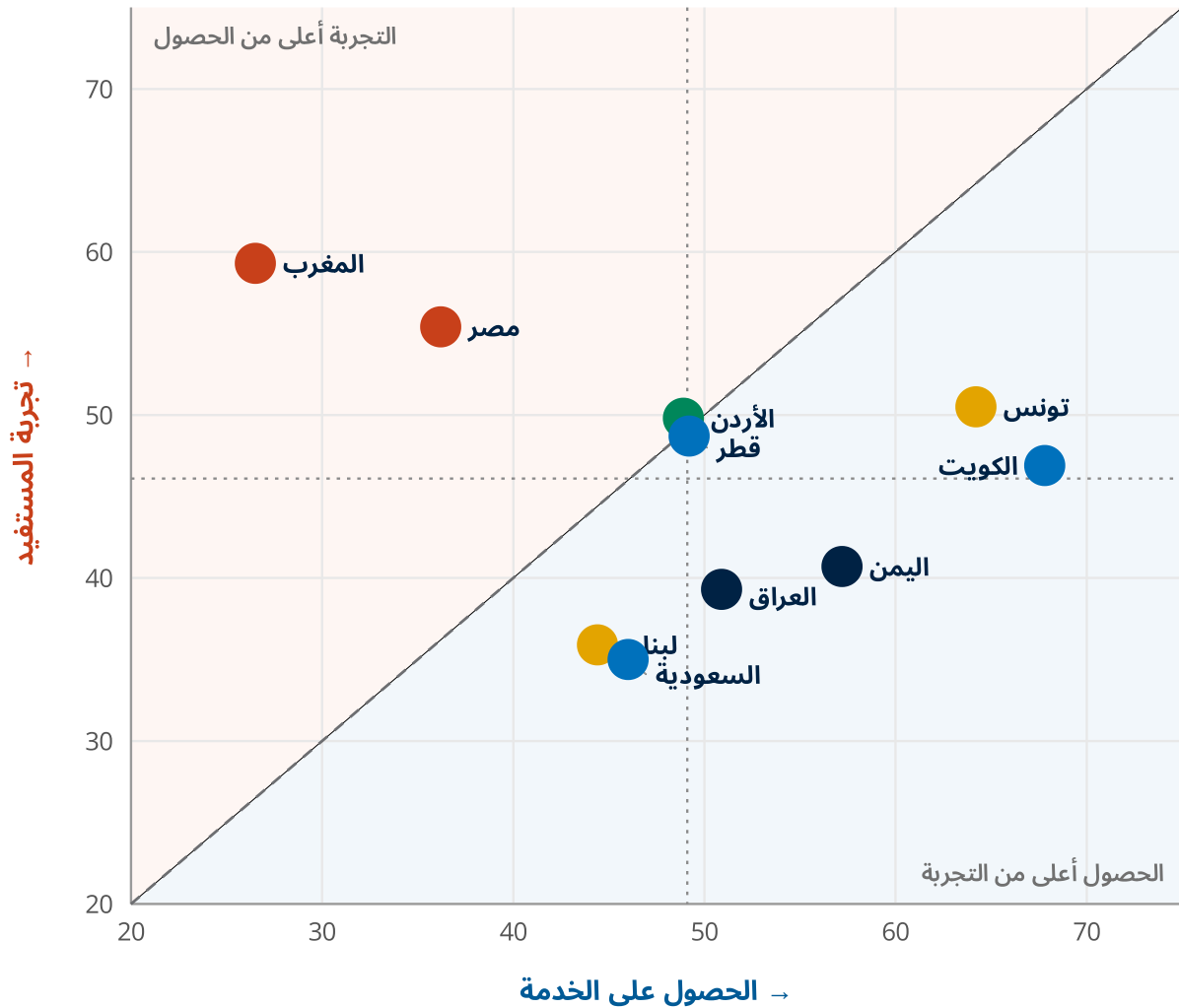


A-SCOPE MENA، قاعدة البيانات العربية للحصول والتجربة 2026، عشر دول، العدد = 1,861، الجولة الأولى · الإصدار 1.0 · سبتمبر 2026.

الشكل 10

المشاركة المدنية والصوت: حيث يرتفع الحصول تميل التجربة إلى الانخفاض

- عدم التطابق بين التوفير والتجربة ● نقص في الحصول على الخدمات ● عجز في الواجهة الإدارية
- القدرة في ظل الأزمة ● تواؤم وسيط
- الخط المتقطع: الحصول يساوي التجربة الخطوط المنقطعة: المتوسطات الإقليمية



A-SCOPE MENA، قاعدة البيانات العربية للحصول والتجربة 2026، عشر دول، العدد = 1,861، الجولة الأولى · الإصدار 1.0 · سبتمبر 2026.

القدرة في ظل الندرة: العراق واليمن

التقديم في الدول المتأثرة بالنزاع.

يسجل العراق واليمن أدنى مؤشري تجربة (40.4 و42.2) وأكبر الفجوات وأدنى مستوى اتصال رقمي وأمان. ومع ذلك يسجل اليمن أعلى مستوى حصول في الخدمات (66.8) ومن أعلى الدرجات في التواصل الأسري والصحة المقيّمة ذاتياً والتعليم.

تعكس درجة الخدمات تلقي المساعدة: إذ يُبلغ عنه 158 من 252 مستجيباً يمنياً. ولا يحدد المسح من يقدمها. ويتسق النمط مع احتمال أن يعوّض التقديم الإنساني عن ضعف قدرة الدولة. من دون أن يثبتته. أما ما تُظهره البيانات فهو أن المساعدة المتلقاة لا تُعاش بوصفها كافية: فتجربة الخدمات في اليمن 36.8.

الجدول 5

العراق واليمن: مجالات مختارة

المجال	العراق: الحصول على الخدمة	اليمن: الحصول على الخدمة	العراق: تجربة المستفيد	اليمن: تجربة المستفيد	المتوسط الإقليمي: الحصول على الخدمة	المتوسط الإقليمي: تجربة المستفيد
الاتصال الرقمي واستخدامه	30.8	30.0	33.8	37.9	57.3	
الأمان والشرطة	43.8	55.1	43.2	44.3	55.8	
الصحة والرعاية	64.8	78.8	36.9	32.7	48.2	
العلاقات الأسرية والاجتماعية	71.2	85.5	36.9	37.1	55.6	
تقديم الخدمات والمساعدة	50.7	66.8	36.7	36.8	46.4	

تصنيف للتحديات الإدارية

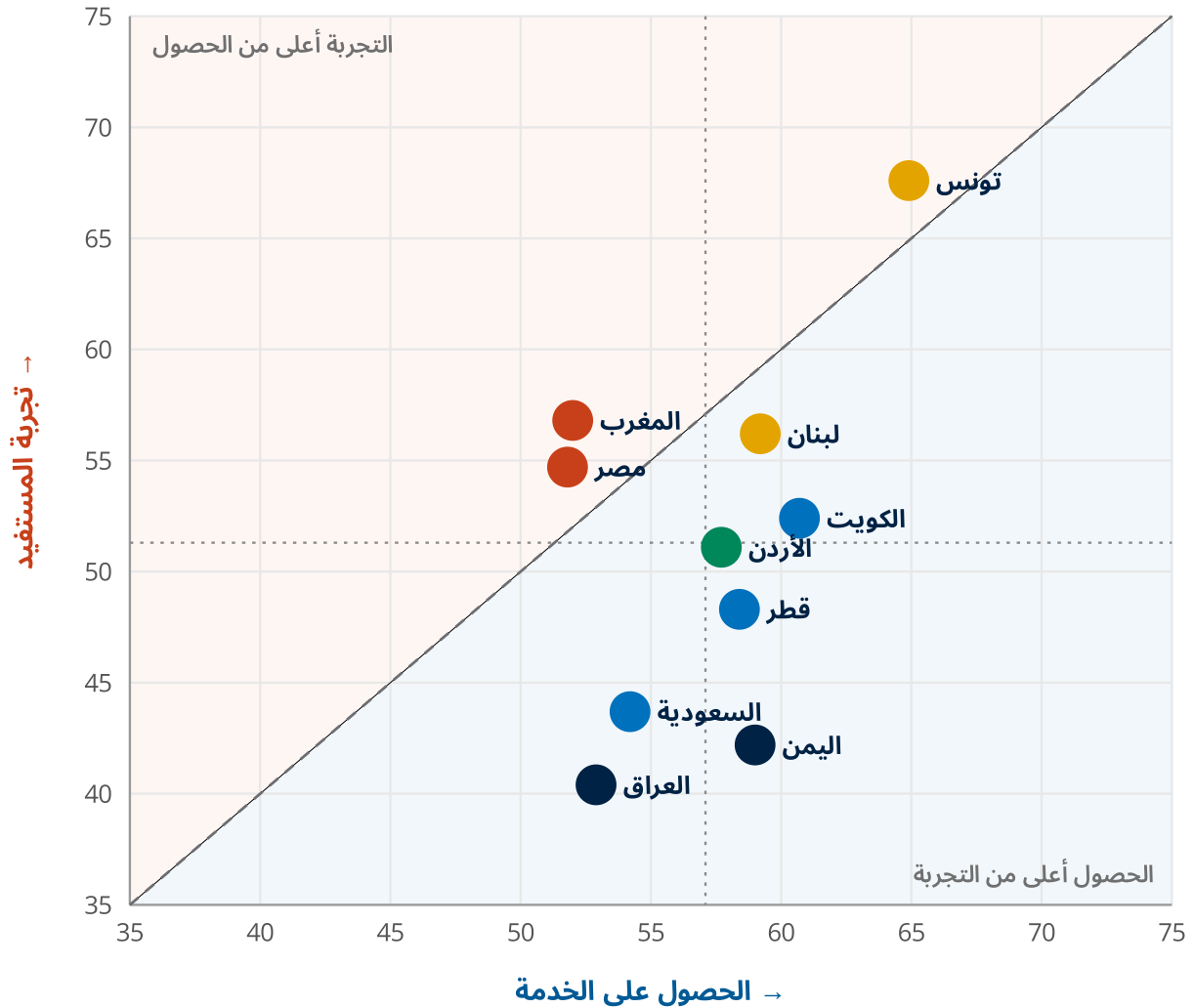
خمسة أنواع مشتقة من شكل الحصول والتجربة، مع مذكرات الدول.

تُجمّع الدول بحسب شكل ملفاتها في الحصول والتجربة، لا بحسب النظام أو الإقليم. ويتبع التصنيف المسألة التجريبية: الموضع في السلسلة بين التوفير والتجربة الذي يبدو أن تحوّل التوفير إلى تجربة يتعثر عنده.

الشكل 11

خمسة أنماط للحصول والتجربة

- عدم التطابق بين التوفير والتجربة ● نقص في الحصول على الخدمات ● عجز في الواجهة الإدارية
- القدرة في ظل الأزمة ● تواؤم وسيط
- الخط المتقطع: الحصول يساوي التجربة الخطوط المنقطعة: المتوسطات الإقليمية



A-SCOPE MENA، قاعدة البيانات العربية للحصول والتجربة 2026، عشر دول، العدد = 1,861، الجولة الأولى · الإصدار 1.0 · سبتمبر 2026.

الجدول 6

خمسـة تحديات إدارية

النوع	الدول	المشكلة الإدارية
عدم التطابق بين التوفير والتجربة	قطر، السعودية، الكويت	تحوّل التوفير إلى تجربة: الجودة والاستجابة وتجربة المستخدمين.
نقص في الحصول على الخدمات	المغرب، مصر	توفير مادي غير كافٍ تقلل بيانات الرضا من شأنه.
عجز في الواجهة الإدارية	تونس، لبنان	الإجراءات والأهلية والمعلومات ومعالجة الشكاوى وقنوات الصوت.
القدرة في ظل الأزمة	اليمن، العراق	استدامة التقديم وبناء قدرة دولة دائمة في ظل عدم الاستقرار.
تواؤم وسيط	الأردن	الحفاظ على التواؤم مع معالجة أضعف المجالات.

مذكرات الدول

 **تونس المؤشر 66.2 · الحصول على الخدمة 64.9 · تجربة المستفيد 67.6**

عجز في الواجهة الإدارية

المؤشر 66.2، فوق المتوسط الإقليمي، بأعلى مستوى حصول (64.9) وأعلى تجربة (67.6) في العينة وأوسع مدى بين المجالات (56 نقطة). تتصدّر تونس تسعة من المجالات الأحد عشر، بدرجة مستوى حصول 100.0 في الأمان، وهي الأخيرة في التعليم (32.0) وتقديم الخدمات (34.0): فمجالات التوفير العام المباشر هي الأضعف بفارق كبير.

 **لبنان المؤشر 57.7 · الحصول على الخدمة 59.2 · تجربة المستفيد 56.2**

عجز في الواجهة الإدارية

المؤشر 57.7، فوق المتوسط الإقليمي وقريب من التكافؤ (الحصول 59.2، التجربة 56.2). لبنان الثاني في الرقمي والسكن والعلاقات الأسرية، والأخير في المشاركة المدنية (40.2) وقبل الأخير في تقديم الخدمات (38.5). الظروف المادية والاجتماعية قوية؛ والمجالات الأقرب إلى الواجهة الإدارية هي الأضعف. والشعور بالأمان أدنى بـ22 نقطة من الأمان المُبلّغ عنه.

 **الكويت المؤشر 56.6 · الحصول على الخدمة 60.7 · تجربة المستفيد 52.4**

عدم التطابق بين التوفير والتجربة

المؤشر 56.6، فوق المتوسط الإقليمي، بثاني أعلى مستوى حصول في العينة (60.7) وتجربة 52.4. تتصدّر الكويت تقديم الخدمات (57.9)، وهي الثانية في المشاركة المدنية والبيئة، ولها أكثر الملفات انتظاماً (الانحراف المعياري 4.4). ويفوق الحصول التجربة بـ21 نقطة في السكن و26 في العلاقات الأسرية و16 في التعليم.

الأردن المؤشر 54.4 · الحصول على الخدمة 57.7 · تجربة المستفيد 51.1 **تواؤم وسيط**

المؤشر 54.4، قرب المتوسط الإقليمي، بحصول فوق المتوسط الإقليمي (57.7 مقابل 57.1) وتجربة عند مستواه (51.1 مقابل 51.3). ولا يقل أي مجال بأكثر من أربع نقاط عن المتوسط الإقليمي. والفجوة أوسع ما تكون في الصحة (24.0) والأمان (16.5).

المغرب المؤشر 54.4 · الحصول على الخدمة 52.0 · تجربة المستفيد 56.8

نقص في الحصول على الخدمات

المؤشر 54.4، قرب المتوسط الإقليمي، الثاني في التجربة (56.8) والتاسع في الحصول (52.0): الدولة التي تفوق فيها التجربة الحصول بأكبر قدر. المغرب الثاني في الأمان والمال والصحة، ويسجل أدنى مستوى حصول في العينة في المشاركة المدنية (26.5) والخدمات (25.8)، وثاني أدنى مستوى حصول في التعليم (33.1)، مع تجربة أعلى بكثير من الحصول في كل منها. ويحدد مقياس الحصول عجزاً كان الرضا ليخفيه.

قطر المؤشر 53.4 · الحصول على الخدمة 58.4 · تجربة المستفيد 48.3

عدم التطابق بين التوفير والتجربة

المؤشر 53.4، قرب المتوسط الإقليمي، الحصول 58.4 والتجربة 48.3. تبلغ الفجوة 34.3 نقطة في الصحة و28.5 في العلاقات الأسرية. قطر الثانية في التعليم والخدمات، وتسجل مستوى حصول منخفضاً في الاستخدام الرقمي (34.5).

مصر المؤشر 53.3 · الحصول على الخدمة 51.8 · تجربة المستفيد 54.7

نقص في الحصول على الخدمات

المؤشر 53.3، قرب المتوسط الإقليمي، مع تجربة تفوق الحصول (54.7 و51.8). تسجل مصر أدنى مؤشر مستوى حصول في العينة؛ وتفوق التجربة الحصول المسجل بـ19 نقطة في المشاركة المدنية وفي الخدمات. فالعجز في الحصول لا في الرضا.

اليمن المؤشر 50.6 · الحصول على الخدمة 59.0 · تجربة المستفيد 42.2 **القدرة في ظل الأزمة**

المؤشر 50.6، دون المتوسط الإقليمي، بأكبر فجوة بين الحصول والتجربة في العينة (الحصول 59.0، التجربة 42.2). يقترن التواصل المسجل المرتفع والصحة المقيمة ذاتياً وتلقي المساعدة (66.8 في الخدمات) بتجربة منخفضة للرعاية (32.7) والدعم (37.1) والمساعدة (36.8). والاتصال الرقمي والأمان منخفضان في المقياسين.

السعودية المؤشر 49.0 · الحصول على الخدمة 54.2 · تجربة المستفيد 43.7

عدم التطابق بين التوفير والتجربة

المؤشر 49.0، دون المتوسط الإقليمي، الحصول 54.2 والتجربة 43.7، تبلغ الفجوة 34.5 نقطة في الصحة و31.8 في العلاقات الأسرية. السعودية الأخيرة في البيئة والترفيه، وتسجل مستوى حصول منخفضاً في الأمان (50.0) والاستخدام الرقمي (38.8).

العراق المؤشر 46.7 · الحصول على الخدمة 52.9 · تجربة المستفيد 40.4 القدرة في ظل الأزمة

المؤشر 46.7، دون المتوسط الإقليمي، الحصول 52.9 والتجربة 40.4، وهي أدنى تجربة في العينة. العراق الأخير في الرقمي والأمان والصحة والعلاقات الأسرية؛ والمشاركة المدنية والسكن أقرب إلى المتوسط الإقليمي.

مناقشة: الإدارة العامة للحصول

أربع قضايا.

التوفير ليس تنفيذاً. تستطيع الحكومة إقامة البنية التحتية والاستحقاقات دون أن تُنتج الحصول الذي يُبلغ عنه السكان. ويسجل مقياس الحصول نتيجة التنفيذ لا التوفير الذي يسبقه.

الحصول ليس استخداماً. لا يضمن التوافر الرسمي الاستخدام. وحيث تسجل بنود الحصول التوافر والاستخدام منفصلين، يقل الاستخدام كثيراً عن التوافر: ففي مجموع العينات العشر يُبلغ عن وجود مرافق ترفيهية في 68 في المئة من الإجابات وعن استخدامها في 44 في المئة؛ وعن وجود منظمات مدنية قريبة في 59 في المئة وعن العضوية في 31 في المئة.

الاستخدام ليس تجربة. قد يستخدم الناس خدمة ويحكمون عليها بأنها غير ملائمة أو مكلفة أو غير ذات صلة أو غير مستجيبة. والصحة والرعاية، حيث تقتزن الصحة الجيدة برضا منخفض عن الرعاية، وتقديم الخدمات في اليمن، حيث يقتزن تلقي المساعدة برضا منخفض عنها، هما أوضح الحالات.

القدرة الإدارية بوصفها حلقة وصل. تتسق القضية القائلة إن القدرة الإدارية تحدد مدى تحويل التوفير إلى خدمات فعلية يقدرها الناس مع الأدلة على مستوى الدول والمجالات. ولا تختبرها هذه الأدلة. فاختبارها يتطلب بيانات لا يحتويها المسح: السجلات الإدارية والإجراءات والإنفاق وممارسات الخط الأمامي، مربوطة بالمستجيبين.

دلالات للإصلاح الإداري

ست دلالات تنبثق من الأدلة دون أن تتجاوزها.

(1) **تحسين استجابة الخدمات.** تعالج الإجراءات المبسطة وآليات تلقي الآراء والتظلم وشفافية القرارات المرحلة من السلسلة التي لا يستطيع المسح رصدها، والمجالات التي تكون فيها الفجوة أوسع.

(2) **قياس تجربة المستفيدين.** تغفل مؤشرات التغطية والبنية التحتية التباين الموثق في هذا التقرير؛ ومقاييس التجربة مكانها أطر الأداء في أجهزة الخدمات.

(3) **استهداف الفجوات بين الحصول والتجربة.** حيث يرتفع الحصول وتنخفض التجربة (الصحة والعلاقات الأسرية في كل مكان؛ ودول الخليج والدول المتأثرة بالنزاع على المؤشر)، تكون الجودة والتكلفة والملاءمة والاستجابة أول ما يُفحص.

(4) **معالجة العجز المادي.** حيث تفوق التجربة الحصول (المغرب ومصر؛ ولا سيما المشاركة المدنية والخدمات والتعليم)، يخفي الرضا عجزاً يعالجه توسيع التوفير.

(5) **بناء الاستمرارية الإدارية.** في العراق واليمن، تشكّل استدامة التقديم خلال الانتقال من التوفير الإنساني إلى توفير الدولة شرطاً مسبقاً لتحسين التجربة.

(6) **مأسسة قياس الحصول والتجربة معاً.** يمكن للأجهزة الإحصائية وأجهزة الخدمات جمع الحصول والتجربة في أداة واحدة، بعينات احتمالية وتصنيفات وجولات متكررة.

خاتمة

التحدي الإداري: أن يصبح التوفير تجربة مُرضية.

تُظهر الأدلة من عشر دول عربية أن الحصول على الخدمات وتجربة المستفيدين متمايزان، وأنهما يتباينان بأنماط تختلف بحسب المجال والدولة، وأن المجالات الأقرب إلى الواجهة الإدارية من أضعف المجالات وتتحرك عكس المؤشر العام. فالتحدي الإداري المركزي ليس في توفير المزيد فحسب، بل في تحويل التوفير إلى خدمات يستطيع السكان استخدامها وتقديرها. وقياس الأمرين، وقراءة المسافة بينهما، هو نقطة البدء للإدارة العامة.

الملحق أ. المنهجية

الأداة

تُكيّف A-SCOPE MENA ملف الفرص الاجتماعية والمجتمعية (Huxley et al., 2012) مع المنطقة العربية. وتغطي أحد عشر مجالاً، ثمانية من الأداة الأصلية وثلاثة أُضيفت للمنطقة: المشاركة المدنية والصوت، والظروف البيئية، وتقديم الخدمات والمساعدة. ويجمع كل مجال بين أسئلة عن الحصول على الخدمات وتجربة المستفيدين.

العينة

أُجري العمل الميداني في عامي 2023 و2024 في عشر دول أعضاء في جامعة الدول العربية، وتُعرض كلها: الأردن (العدد = 299)، والمغرب (254)، ومصر (253)، واليمن (252)، وتونس (251)، والكويت (129)، وقطر (119)، ولبنان (103)، والعراق (101)، والسعودية (100)، بمجموع 1,861. والعينات غير احتمالية؛ وتصنف الدرجات المستجيبين لا السكان على المستوى الوطني.

التقييم

طوبقت ملفات الدول الخام مع الاستبيان عموداً وعموداً بمقارنة كل عمود بمجموعة الإجابات المؤثقة. ويُقيّم 188 بنداً، 120 على مقياس الحصول و68 على مقياس التجربة. ويُعاد قياس كل بند على 0 إلى 100 في اتجاه الحصول أو التجربة الإيجابية، مع أخذ الاتجاه بنداً بنداً من خيارات الإجابة. وتُعامل «لا أعرف» و«لا ينطبق» وأي قيمة خارج المجموعة المؤثقة بوصفها مفقودة؛ ولا يُعوّض شيء. ودرجة المسار للمستجيب هي متوسط البنود المُجاب عنها (بندان على الأقل، أو بند واحد للمجموعات القصيرة). ودرجة المجال للدولة هي متوسط مقياسيه؛ والمؤشر هو المتوسط غير الموزون للمجالات الأحد عشر؛ والفجوة بين الحصول والتجربة هي الحصول ناقص التجربة.

في ثماني دول طُبقت بعض البنود ذات النقاط الأربع على مقياس من خمس نقاط، ويُعاد قياسها على المقياس المستخدم. ويُحتسب تلقى المساعدة الحكومية أو غير الحكومية حصولاً على الخدمات وفقاً للأداة الأصلية.

القيود

(1) عينات غير احتمالية من 100 إلى 299 لكل دولة. (2) تصميم مقطعي. (3) نسبة الإجابة عن البنود بين 52 في المئة (المغرب) و96 في المئة (تونس)؛ وعدم الإجابة ليس عشوائياً. (4) تؤثر الفروق الثقافية في التعبير عن الرضا في مقياس التجربة. (5) كان العراق واليمن متأثرين بالنزاع أثناء العمل الميداني. (6) في أربعة ملفات يتشارك مستجيبون مع مستجيب آخر على الأقل إجابات متطابقة في البنود المقيّمة الـ188 كلها، مع اختلافهم في حقول غير مقيّمة. ويبلغ عدد أنماط الإجابة المتميزة 7 من 251 في تونس و22 من 101 في العراق و41 من 100 في السعودية و66 من 119 في قطر. ويغيّر حذف الأنماط المكررة المؤشر بـ0.2 نقطة أو أقل لتونس والعراق والسعودية ويخفض قطر من 53.4 إلى 52.0؛ ولا يمكن اختبار موقع تونس بهذه الطريقة. وتُعرض الدرجات كما تعطيها البيانات. (7) اثنتا عشرة دولة عربية غير مشمولة. (8) بعض درجات الحصول (الاستخدام الرقمي والأمان في السعودية وقطر) لا تنسق مع أدلة أخرى وتُقرأ على مستوى البنود قبل الاستخدام السياسي. (9) لا تقيس البيانات القدرة الإدارية ولا تقديم الخدمات؛ وكل التفسيرات الإدارية استنتاجات.

التمثيلية وكيفية قراءة النتائج

العينات ليست تمثيلية. لم تُسحب عينات A-SCOPE MENA بطرق احتمالية من إطار معاينة محدد. واحتمال اختيار أي مقيم غير معروف، ولا تُطبّق أوزان تصميم أو أوزان لاحقة للتقسيم الطبقي، ولم تُضبط تركيبة كل عينة لتطابق السكان من حيث العمر والجنس والمنطقة والإقامة الحضرية أو الريفية والتعليم والعمل والجنسية. وتتراوح العينات بين 100 و299 مستجيباً لكل دولة. ومن ثم تصنف الدرجات الأشخاص الذين شملهم المسح. وهي ليست تقديرات للسكان على المستوى الوطني في الدول العشر، ولا يمكن تعميمها عليهم.

العواقب على قراءة النتائج. (1) لأن احتمالات الاختيار غير معروفة، لا يمكن حساب المقاييس المعتادة لخطأ المعاينة، أي الأخطاء المعيارية وفترات الثقة واختبارات الدلالة، على نحو ذي معنى، ولا يُعرض أي منها. (2) قد تعكس الفروق بين الدول فروقاً في من شملهم المسح بقدر ما تعكس فروقاً في الظروف أو في الإدارة العامة. فالدولة التي تضم عينتها مستجيبين أكثر تعليمياً أو تحضراً أو عملاً ستميل إلى درجات أعلى في مجالات عدة لهذا السبب وحده. (3) لا وزن تفسيريّاً للفروق الصغيرة؛ فالأردن والمغرب يتشاركان درجة 54.4، وقطر (53.4) ومصر (53.3) تفصل بينهما عُشر نقطة. والترتيب ترتيب إرشادي للعينات، لا جداول تصنيف للدول. (4) المقارنات داخل الدولة الواحدة، بين المجالات وبين مساري الحصول والتجربة، أقل تأثراً بتركيبة العينة من المقارنات بين الدول، لأن المقاييسين يجيب عنهما المستجيبون أنفسهم؛ لكنها تبقى متأثرة بها.

كيفية استخدام النتائج. المؤشر والتصنيف وتحليلات المجالات استكشافية ووصفية. فهي تحدد أنماطاً، وفي مقدمتها التباين بين الحصول على الخدمات وتجربة المستفيدين، تستحق التفسير والاختبار. وينبغي قراءتها فرضياتٍ عن المواضيع التي قد يتعثر فيها تحويل التوفير إلى تجربة، لا قياساتٍ للظروف الوطنية أو لأداء الحكومات. ولا ينبغي استخدامها لتحديد مستهدفات السياسات أو تخصيص الموارد أو تقييم الحكومات أو ترتيبها، ولا بديلاً عن الإحصاءات الرسمية. وينبغي أن يقتصر أي استشهداد بدرجة ما بهذا التحفظ.

الجولة المقبلة. ستركّز أعمال المرصد المقبلة على المسوح التمثيلية. وقد صُمّمت الجولة المقبلة حول عينات احتمالية تُسحب من أطر معاينة وطنية محددة، مقسّمة طبقاً بحسب المنطقة والإقامة الحضرية أو الريفية، وبحسب الجنسية حيثما لزم؛ وبأحجام عينات تكفي لتقديرات خاصة بالفئات السكانية الرئيسية؛ وبأوزان مسح وآثار تصميم منشورة وفترات ثقة لكل درجة؛ وببروتوكولات ميدانية موحدة مع ضوابط للجودة، منها فحص السجلات المكررة؛ وبتغطية موسّعة لدول جامعة الدول العربية في جولات متكررة. وإلى أن تتوافر هذه البيانات، تمثل النتائج الحالية وصفاً أولياً للحصول والتجربة في عشر عينات، وأساساً للأسئلة التي ينبغي أن يجيب عنها مسح تمثيلي.

الاستشهداد

Ben Brik, A. (2026). *From Provision to Experience: A Public Administration Analysis of Access to Services, Resources and Administration*. Arab Access and Experience Index (AAEI) 2026. مرصد الإدارة، *Opportunities in the Arab States*. Observatory in the Arab Region.

البيانات: A-SCOPE MENA: Arab Access and Experience Dataset, 2026. Ben Brik, A. and Taylor Brown, C.

الملحق ب. جداول البيانات

الجدول 7

الحصول بحسب الدولة والمجال

الدولة	الترفيه	الرقمي	السكن	الأمان	المال	التعليم	الصحة	الاجتماعي	المدني	البيئة	الخدمات	المتوسط
تونس	34.5	58.8	92.6	100.0	89.9	25.3	76.8	81.3	64.2	63.6	26.5	64.9
لبنان	36.7	62.5	75.2	78.8	53.9	63.5	71.6	74.3	44.4	61.8	28.8	59.2
الكويت	46.7	59.0	66.4	59.3	62.5	57.8	63.9	76.3	67.8	51.7	56.1	60.7
الأردن	43.5	56.0	65.8	73.3	59.0	49.3	73.8	70.3	48.9	50.1	44.5	57.7
المغرب	34.6	44.1	58.9	71.4	68.1	33.1	77.8	73.3	26.5	58.4	25.8	52.0
قطر	47.4	34.5	62.2	67.4	55.1	67.2	73.3	75.6	49.2	46.9	63.9	58.4
مصر	38.1	52.3	57.3	67.3	47.9	44.6	68.6	71.4	36.2	51.1	35.7	51.9
اليمن	57.5	30.0	63.1	55.1	47.4	67.2	78.8	85.5	57.2	39.7	66.8	58.9
السعودية	47.8	38.8	67.7	50.0	55.5	52.6	74.3	71.5	46.0	35.6	56.5	54.2
العراق	57.7	30.8	59.9	43.8	52.7	51.5	64.8	71.2	50.9	48.3	50.7	52.9
المتوسط	44.5	46.7	66.9	66.6	59.2	51.2	72.4	75.1	49.1	50.7	45.5	57.1

الجدول 8

التجربة بحسب الدولة والمجال

الدولة	الترفيه	الرقمي	السكن	الأمان	المال	التعليم	الصحة	الاجتماعي	المدني	البيئة	الخدمات	المتوسط
تونس	81.3	94.3	66.4	76.4	63.9	38.7	78.4	87.0	50.5	65.2	41.5	67.6
لبنان	61.4	70.5	64.8	57.1	51.7	59.9	48.1	69.7	35.9	51.2	48.2	56.2
الكويت	47.7	62.7	45.0	52.6	56.7	42.0	48.8	50.7	46.9	63.9	59.7	52.4
الأردن	47.8	63.6	53.4	56.8	46.6	48.1	49.8	55.8	49.8	43.5	47.4	51.1
المغرب	56.8	55.6	58.0	70.3	52.8	47.5	57.4	69.2	59.3	45.0	52.6	56.8
قطر	42.7	50.1	46.4	54.3	49.0	57.8	39.0	47.1	48.7	52.7	44.1	48.4
مصر	53.6	61.9	54.4	58.9	49.1	50.6	50.9	63.2	55.4	48.7	55.0	54.7
اليمن	41.3	37.9	44.3	44.3	43.6	60.0	32.7	37.1	40.7	45.5	36.8	42.2
السعودية	41.5	42.2	51.2	44.0	48.9	52.2	39.8	39.7	35.0	44.6	41.7	43.7
العراق	37.3	33.8	50.6	43.2	41.7	44.3	36.9	36.9	39.3	43.7	36.7	40.4
المتوسط	51.1	57.3	53.5	55.8	50.4	50.1	48.2	55.6	46.1	50.4	46.4	51.4

الجدول 9

درجات المجالات بحسب الدولة (متوسط المقياسين)

الدولة	الترفيه	الرقمي	السكن	الأمان	المال	التعليم	الصحة	الاجتماعي	المدني	البيئة	الخدمات	المتوسط
تونس	57.9	76.6	79.5	88.2	76.9	32.0	77.6	84.1	57.4	64.4	34.0	66.2
لبنان	49.1	66.5	70.0	68.0	52.8	61.7	59.8	72.0	40.2	56.5	38.5	57.7
الكويت	47.2	60.8	55.7	56.0	59.6	49.9	56.3	63.5	57.3	57.8	57.9	56.5
الأردن	45.7	59.8	59.6	65.1	52.8	48.7	61.8	63.0	49.3	46.8	45.9	54.4
المغرب	45.7	49.8	58.4	70.9	60.5	40.3	67.6	71.3	42.9	51.7	39.2	54.4
قطر	45.0	42.3	54.3	60.8	52.0	62.5	56.1	61.3	49.0	49.8	54.0	53.4
مصر	45.8	57.1	55.9	63.1	48.5	47.6	59.7	67.3	45.8	49.9	45.3	53.3
اليمن	49.4	33.9	53.7	49.7	45.5	63.6	55.8	61.3	49.0	42.6	51.8	50.6
السعودية	44.7	40.5	59.5	47.0	52.2	52.4	57.1	55.6	40.5	40.1	49.1	49.0
العراق	47.5	32.3	55.3	43.5	47.2	47.9	50.9	54.1	45.1	46.0	43.7	46.7
المتوسط	47.8	52.0	60.2	61.2	54.8	50.7	60.3	65.3	47.6	50.6	45.9	54.2

الملحق ج. أسئلة المسح بحسب المجال

الترفيه والمشاركة المجتمعية

ما يسأل عنه المسح: **الحصول.** وجود مجموعات مجتمعية وأندية ومنظمات ومرافق ترفيهية ورياضية؛ العضوية في المجموعات؛ المساعدة التطوعية للآخرين؛ تواتر الأنشطة الترفيهية.

ما يسأل عنه المسح: **التجربة.** الآراء في نطاق فرص المشاركة والتطوع وقضاء وقت الفراغ؛ الرضا عن الأنشطة الترفيهية.

الاتصال الرقمي واستخدامه

ما يسأل عنه المسح: **الحصول.** استخدام الإنترنت في المنزل أو خارجه؛ امتلاك الأسرة حاسوباً وهاتفاً محمولاً؛ استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي؛ استخدام الإنترنت للمعلومات الأساسية ووسائل التواصل؛ التعرض للاختراق أو الحجب.

ما يسأل عنه المسح: **التجربة.** الرضا عن الحصول على الإنترنت، والآراء في فرص الاتصال بالشبكة وفي نطاقها.

السكن

ما يسأل عنه المسح: **الحصول.** توافر سكن ملائم بسعر ميسور في المنطقة المفضلة؛ مسكن مستقل.

ما يسأل عنه المسح: **التجربة.** الشعور تجاه المسكن، وتفضيل البقاء في المنطقة، والآراء في فرص إيجاد سكن ملائم وفي نطاقها.

الأمان والشرطة

ما يسأل عنه المسح: **الحصول.** المشي منفرداً في المنطقة بعد حلول الظلام؛ التعرض لجريمة أو اعتداء خلال العام الماضي.

ما يسأل عنه المسح: **التجربة.** الشعور بالأمان ليلاً وفي المنطقة؛ الرضا عن السلامة العامة والشخصية؛ الاحتمال المتوقع لحماية الشرطة وإنساء استعمال السلطة ولملاحقة المسؤولين.

العمل والدخل والمال

ما يسأل عنه المسح: الحصول. الوضع الوظيفي؛ التأخر في سداد الإيجار أو الرهن؛ القدرة على اقتراض مبلغ صغير؛ وجود مصرف قرب المنزل واستخدامه للائتمان أو الائتمان.

ما يسأل عنه المسح: التجربة. الشعور تجاه العمل الحالي أو عدم العمل، وكيف تتدبر الأسرة أمورها، وسهولة تغطية تكاليف السكن، والآراء في فرص إيجاد عمل وزيادة الدخل، والشعور تجاه الوضع المالي الشخصي والأسري.

التعليم والتدريب

ما يسأل عنه المسح: الحصول. المؤهلات المحوزة؛ الالتحاق بدورة خلال العام الماضي؛ تعليم الكبار والتدريب المرتبط بالعمل؛ التعلم المتوقع مستقبلاً.

ما يسأل عنه المسح: التجربة. الآراء في توافر الفرص التعليمية، والشعور تجاه نطاقها وتجاه التعليم والتدريب الشخصي.

الصحة والرعاية

ما يسأل عنه المسح: الحصول. الصحة المقيّمة ذاتياً؛ تقييد العمل أو النشاط اليومي بسبب الصحة البدنية.

ما يسأل عنه المسح: التجربة. المزاج خلال الأسابيع الأربعة الماضية؛ الشعور تجاه الصحة البدنية والنفسية؛ الآراء في فرص تحسين الصحة وفي نطاقها.

العلاقات الأسرية والاجتماعية

ما يسأل عنه المسح: الحصول. التواصل مع الوالدين والأبناء البالغين والأطفال والأقارب بالزيارة والهاتف وعبر الإنترنت؛ الزيارات مع الأصدقاء والجيران؛ الخروج.

ما يسأل عنه المسح: التجربة. الرضا عن التواصل والعلاقات الأسرية وعن الصداقات وفرص تكوين الصداقات ولقاء الناس؛ الشعور بالانتماء إلى المجتمع.

المشاركة المدنية والصوت

ما يسأل عنه المسح: الحصول. الفعاليات والمنظمات المدنية قرب المنزل وحضورها أو العضوية فيها؛ الحريات المدركة في التعبير والتنظيم والتجمع والإعلام والإنترنت؛ فرص التأثير في قرارات الحكومة والقيام بذلك فعلاً.

ما يسأل عنه المسح: التجربة. الآراء في فرص حضور الفعاليات المدنية والانضمام إلى المنظمات والتأثير في الحكومة؛ الشعور تجاه هذه الفرص؛ المساءلة المتوقعة للمسؤولين والتأثير المتوقع للمنظمات الإجرامية.

الظروف البيئية

ما يسأل عنه المسح: الحصول. التأثير بالكوارث الطبيعية أو التلوث خلال السنوات الخمس الماضية والأشهر الستة والثلاثة الماضية؛ الاستعداد للكوارث المقبلة.

ما يسأل عنه المسح: التجربة. الآراء في الإجراءات المتخذة للتعافي من الكوارث ومعالجة التلوث، والشعور تجاه نطاق الإجراءات المتخذة.

تقديم الخدمات والمساعدة

ما يسأل عنه المسح: الحصول. الأهلية للمساعدة الاجتماعية الحكومية ومساعدة المنظمات غير الحكومية أو الخيرية وتلقّيها؛ الأهلية للمساعدة القانونية وتلقّيها.

ما يسأل عنه المسح: التجربة. الآراء في المساعدة والعون القانوني المتلقّين وفي نطاق فرص الحصول عليهما؛ الاحتمال المتوقع للحصول عليهما دون رشوة أو دفع غير رسمي.

المراجع

- Ben Brik, A. and Brown, C. T. (2025). Critical review of conceptualisation and measurement of social inclusion: directions for conceptual clarity. *Social Policy and Society*, 1–18. <https://doi.org/10.1017/S1474746425000302>
- Brik, A. B. and Brown, C. T. (2024). Global trends in social inclusion and social inclusion policy: a systematic review and research agenda. *Social Policy and Society*, 1–24. <https://doi.org/10.1017/S147474642400054X>
- Brown, C. T. and Brik, A. B. (2024). Welfare regime typologies: the six worlds of social inclusion. *International Journal of Community and Social Development*. <https://doi.org/10.1017/ics.2024.14>
- Ben Brik, A. and Taylor Brown, C. (2025). A-SCOPE MENA: adapting the Social and Community Opportunities Profile for the Arab world. Methodological paper, available on request
- Huxley, P. et al. (2012). Development of a social inclusion index to capture subjective and objective life domains (Phase II): psychometric development study. *Health Technology Assessment*, 16(1), 1–248. <https://doi.org/10.3310/hta16010>



مرصد الإدارة في المنطقة العربية

صوت المواطنين

مرصد الإدارة في المنطقة العربية

صوت المواطنين

mena-inclusion.org · anis.ben.brik@usi.ch