

## الأداء المؤسسي وعلاقته بالثقة السياسية

«دراسة ميدانية بمدينة المنيا»

د. محمد محمود عبد الرازق (\*)

### ملخص الدراسة:

تهدف الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الأداء المؤسسي وتحديدًا من خلال التعامل مع المواطنين والثقة السياسية، واعتمدت الدراسة على منهجية المسح الاجتماعي باستخدام المقياس كأداة رئيسية، وتم تطبيق مقياسين: الأول: لقياس الثقة السياسية لدى عينة الدراسة، والثاني: لقياس الأداء المؤسسي. وتم اختبار عينة عشوائية بسيطة قوامها ٢٠٠ حالة موزعة جغرافيًا على أربعة قطاعات في مجتمع الدراسة لضمان التمثيل الجغرافي لعينة الدراسة. وكشفت الدراسة عن وجود علاقة قوية بين جودة الأداء المؤسسي ومعدلات الثقة السياسية، كما رصدت النتائج إمكانية توقع ارتفاع معدل الثقة السياسية على أساس جودة الأداء المؤسسي بشكل عام وعبر بُعد احترام حقوق الإنسان على وجه الخصوص.

### الكلمات المفتاحية:

المؤسسي - الأداء - الثقة السياسية

(\*) مدرس علم الاجتماع السياسي، كلية الآداب، جامعة المنيا.

## **Institutional performance and its relationship with political trust**

**Afield study in minya city**

**Dr. Mohammed Mahmoud Abdelrazek**

### **Abstract:**

The study aims to identify the relationship between institutional performances, specifically through after dealing with citizens and political trust. The study relied on social survey methodology by using the scale as a major tool, two measures were applied: the first measures political trust for the study sample, and the second measures institutional performance, and by testing a simple random sample of 200 cases geographically distributed over four sectors in the study community to ensure the geographical representation of the study sample. The study revealed that there is a strong relationship between the quality of institutional performance and the rates of political trust, and the results also monitored the possibility of predicting the high rate of political confidence based on the quality of institutional performance in general and through after respecting human rights in particular

### **Keywords:**

Institutional - performance - Political trust

## مقدمة الدراسة:

لقد كان موضوع فهم سبب وكيفية ثقة الناس بالآخرين محوراً رئيساً للبحث عند علماء النفس والاجتماع والسياسية والاقتصاد والتنظيم، فمن هذه التخصصات بل وداخل كل تخصص في ذاته نجد أن هناك العديد من المفاهيم التي تناولت الثقة، إلا أنه يبدو أن هناك اتفاقاً بين هذه التخصصات حول عنصرين لهما صلة بالثقة: الأول هو "درجة المخاطرة"، والثاني يكمن في "الاعتماد المتبادل".

حيث يرى البعض الثقة من خلال علاقة ثلاثية، حيث يثق (أ) في (ب) للقيام بـ (ج)، ويتوقع (أ) أن يقوم (ب) بعمل يصب في مصلحته، إلا أن الأمر يختلف على نحو ما في العلاقة بين المواطن والحكومة، حيث يشوب هذه العلاقة الثلاثية شيء من المخاطرة من خلال عدم تأكد المواطنين بشكل تام ما إذا كانت المنظمات الحكومية تقوم بالفعل بالمهام الموكلة إليها أم لا؟ وتزداد درجة المخاطرة عندما تقوم الحكومة بممارسة درجة معينة من السلطة على المواطنين، والتي يمكن أن تستخدم بشكل صحيح أو يُساء استخدامها، أما الشرط الثاني والمتعلق بالاعتماد المتبادل فيعني ضمناً أن مصالح طرف واحد لا يمكن أن تتحقق إلا بالاعتماد على الطرف الآخر، لذا وفي حالة الثقة في الحكومة، إذا أراد المواطن أن تقوم الحكومة بحل مشاكله الملحة، فغالباً ما يتم ذلك وفقاً لرؤية المواطنين من خلال منظمات حكومية تعتمد على لغة التشاور بشأن القرارات وتنفيذ السياسات ورصد الآثار، والحكومة من جهة أخرى تريد الاعتماد على مواطنين يتعاونون ويتصرفون وفقاً لقواعد محددة لسياستها وذلك للحصول على التأثير المطلوب.

(Stephen G, 2017, pp. 585: 586)

فالثقة إذاً علاقة علمية تقوم - كما سبق الذكر - على الاعتماد المتبادل، حيث تكون فيها مصلحة الطرف (أ) لا يمكن تحقيقها إلا بالاعتماد على الطرف (ب)، وبالتالي يجعل الطرف (أ) نفسه عرضة للطرف (ب)، والذي تكون لديه القدرة على أن يوقع الضرر بالطرف (أ)، فعدم الثقة والضعف والمخاطرة تنشأ كلها

عندما يكون الطرف (أ) غير متأكد تمامًا بشأن الإجراء المتوقع استخدامه في المستقبل للطرف (ب)، وبالتالي يكون هناك خطر في الاعتماد عليه، أو بالأحرى عدم الثقة فيه. إذا الثقة يمكن أن تعد سياقاً يعطي فيها (أ) الثقة لـ (ب) عبر مجال بعينه، وهي سلسلة متصلة يثق فيها (أ) بأن يقوم (ب) بالفعل (ج)، أو على الأقل أنه يمكنه القيام بذلك من خلال درجات متفاوتة.

(Kerstin duker and Alexander, 2016, P.3)

ويرتبط الأفراد معاً من خلال مجموعة من الشبكات لأنهم يتقنون ببعضهم البعض، وتتحدد بعض هذه الشبكات حول أفراد ديناميكين أو كاريزميين، أو ربما وضع أفضل من الآخرين مقارنة بالأعضاء الجدد، وتزدهر هذه الشبكات من خلال تبادل الخدمات والتي تعتمد في الأخير على الثقة.

(Arid Engelsen and Kenneth Bonidsen, 2018, P.163)

**ومن منظور سياسي** يرى البعض أن الفكر السياسي ينظر إلى عملية الثقة باعتبارها نوعاً من التفويض، حيث تُعد الثقة من وجهة النظر هذه تفويضاً للعمل بشكل مشروط.

فالثقة تعد شيئاً مهماً وهادفاً، لذا تعتمد عليها السلطة بشكل كبير في عمليات التفويض، وربما تتصارع وجهة النظر هذه مع طبيعة السلطة نفسها، وليس مع المتغيرات الفردية والاجتماعية التي تؤثر وتتأثر بالقوة السياسية.

ومن هذا المنطلق حث Dunn علماء السياسة على اعتبار الثقة السياسية ليست " عاطفة فردية " بقدر كونها " طريقة للعمل "، بالمثل تحاشي بعض علماء الاجتماع الأبعاد النفسية الضيقة للثقة، وذهبوا لأبعد من ذلك، حيث يرى " لوفان ١٩٨٨ " الثقة بأنها تنطوي على نوع من التنازل المحسوب والمدروس، وتعد منحة طوعية للسلطة، وهذا ما يميزها عن أية مشاعر أخرى.

(J.S. Maloy, 2009, P. 494)

من ناحية أخرى؛ يربط البعض بين الأداء المؤسسي والثقة السياسية، على اعتبار أن الأول يعد أحد العوامل الرئيسية لتفسير الثقة السياسية، وينحدر تفسير الثقة القائم على الأداء من نظرية الاختيار العقلاني، حيث يتم حساب كل شيء وفقاً لعاملي التكلفة والعائد، فعندما يكون أداء مؤسسة ما أفضل مما كانت عليه، فإنها تولد ثقة مؤسسية أعلى مما كانت عليه في السابق، وفي حين يرى البعض أن التفسير المستند على الأداء يهتم إلى حد كبير بالمرجات أو النتائج، فإن فان ريزين (٢٠١١) يرى أن المساواة في تقديم الخدمات يحظى بالأهمية نفسها، حيث يكون للعدل والإنصاف والاحترام والصدق أهمية خاصة، فيقبل الناس بالنتائج والمرجات التي تتعارض مع مصالحهم، شرط أن تكون العملية عادلة والبيئة محايدة في تقديم الخدمات، وبالتالي بناء الثقة، وعلى النقيض فإن وجود الفساد والمعاملة السيئة من قبل موظفي الخدمة المدنية يؤثر سلباً على مستويات الثقة، لذا يرى (Kim (2005) الجدارة بالثقة من خلال خمس خصائص رئيسية: التزامات ذات مصداقية، الإحسان، الصدق، الكفاءة، والإنصاف. وترتبط هذه الخصائص بالخدمات التي يقدمها الموظفون، وعليه فإن عمليات تقديم الخدمة تعد عاملاً مهماً لتحديد درجة الثقة. (Baniamin, Mohammad, 2020, pp. 193: 194)

وهذا البعد المتعلق بتقديم الخدمات هو ما تحاول هذه الدراسة التركيز عليه من خلال علاقته بالثقة السياسية داخل المجتمع.

### إشكالية الدراسة:

تنبع إشكالية هذه الدراسة من خلال الجدل القائم في التراث النظري حول تفسير الثقة السياسية، فثمة اتجاهان نظريان رئيسان يختلف كلا منهما عن الآخر في تفسيره ورؤيته للثقة السياسية، فالأول والذي يعرف بالنظريات الثقافية يحاول التركيز على عوامل خارجية ودورها في التأثير على الثقة السياسية، مثل: الثقافة الوطنية والتنشئة الاجتماعية على المستوى الفردي، ويدخل في هذه الدائرة بالقطع تأثير عوامل مثل: العادات، التقاليد، الأعراف، الانتماءات القبلية والأصول

العرقية... وغيرها من مكونات الثقافة الأخرى، في المقابل هناك ما يعرف بالنظريات المؤسسية والتي تركز على العوامل الداخلية العقلانية، وتحديدًا الأداء الحكومي والمؤسسي، ومدى تقييم الأفراد لهذا الأداء. وبالتالي انعكاساته على ثقة المواطنين. ولقد انعكس هذا التناقض النظري بطبيعة الحال على التراث البحثي في مجال الثقة السياسية، فذهبت العديد من الدراسات الأجنبية إلى وجود علاقة قوية بين الأداء المؤسسي والثقة السياسية، في حين أكدت دراسات أخرى على أهمية بعض العوامل مثل الانتماء القبلي والعرقى، بالإضافة إلى العادات والتقاليد في التأثير على الثقة السياسية للمواطنين.

وعلى مستوى الدراسات المصرية نجد أن هناك حالة من انعدام الثقة في المؤسسات بشكل عام، وهذا ما أظهرته دراسة "أحمد زايد وآخرين" حول الأطر الثقافية الحاكمة لسلوك المصريين واختياراتهم، حيث توصلت الدراسة إلى انخفاض ثقة عينة الدراسة في المؤسسات بشكل عام، إلا أن ترتيب المؤسسات التي يثق فيها المصريون قد يكون له دلالة مهمة، حيث تأتي الجمعيات الأهلية في مقدمة المؤسسات التي يثق فيها المصريون بنسبة ٢٧,٥٪، يليها الثقة بالقطاع الخاص بنسبة ٢٢,٤٪، ثم الثقة في وسائل الإعلام بنسبة ٢٠٪، ثم الثقة في مؤسسات الخدمة العامة والثقة في القطاع الحكومي بنسبة ١٦٪ تقريبًا لكل منهما، والثقة في الأجهزة المحلية بنسبة ١٣٪ تقريبًا، وأخيرًا الثقة في النقابات بنسبة ١٢٪ تقريبًا. (أحمد زايد وآخرون، ٢٠٠٩، ص ١٢٤). بالإضافة إلى دراسة "خالد عبد الفتاح" حول قيم العمل الأهلي في مصر، والتي توصلت إلى تدني ثقة عينة الدراسة في المؤسسات الاجتماعية المختلفة على تنوعاتها الوظيفية والأيدولوجية، حيث اتضح أن أعلى نسبة للثقة لم تتجاوز ٥٥,٧٪، في حين وصلت أداها ٢,٣٪ من إجمالي عينة الدراسة. (خالد عبد الفتاح، ٢٠٠٦، ص ٢١٨).

لقد لاحظ الباحث وجود ندرة على مستوى دراسات الثقة السياسية في المجتمع المصري، وخصوصًا التي ربطت بين الأداء المؤسسي الحكومي والثقة السياسية، وعلى ذلك يمكن بلورة إشكالية هذه الدراسة في التساؤل التالي: إلى أي

مدى يمكن أن تتأثر الثقة السياسية للمواطن بالأداء المؤسسي الحكومي؟ وتحديداً على مستوى تقديم الخدمات للمواطن، حيث ركز الباحث على هذا البعد لأنه يمس المواطن بشكل مباشر، ويتعامل معه بشكل دوري من خلال العديد من المؤسسات كالصحة، التعليم، التموين، الضرائب... إلخ.

### مفاهيم الدراسة:

#### أولاً- مفهوم الثقة:

في المجتمعات الحديثة يتفاعل الناس بشكل يومي مع الآخرين، سواء أكانوا مألوفين أو غير مألوفين، وهنا يمكن التمييز بين الثقة الخاصة والثقة العامة، فالأولي تعمل من خلال شبكات ومجتمعات صغيرة تربطهم علاقات الوجة بالوجه، حيث يعرف الناس بعضهم بعضاً ويتفاعلون عن قرب من خلال ضوابط اجتماعية قوية، حيث يكون معها من السهل محاسبة كل من يخرج عن النص، أما الثقة في غير المألوفين فهي صفة ووظيفة المجتمعات المعقدة، والتي تعتمد على عدد لا يحصي من التفاعلات اليومية بين أناس غير مألوفين ولا يعرف بعضهم بعضاً. (Jan Delhey,, 2011, p. 787)

وهنا يمكن تحديد الثقة كآلية حاسمة في تكوين شبكات التبادل، أداء المجموعات، المنظمات المعقدة، التنمية الاقتصادية والجودة المؤسسية، حيث يرى العديد من الباحثين أن الثقة تُعد ركيزة أساسية في المجتمعات الحديثة، حيث يمكن تعريفها بأنها: «اعتقاد بجدارة شخص في قدرات وإمكانيات شخص آخر تجاه مسألة بعينها، حيث تعتمد الجدارة هنا على القدرة والكفاءة، بعبارة أخرى يمكن اعتبار الثقة مفهوماً علانفياً، حيث يثق الشخص (أ) في الشخص (ب) عندما يعتقد الأول أن الثاني قادر وملتزم بأداء العمل (ج).

(Bleuine G. Rebbins, 2017, P. 411)

#### الثقة والعلوم الاجتماعية:

لقد قام علماء الاجتماع بتشريح مفهوم الثقة عبر طرق مختلفة، فالثقة يمكن

أن تكون رأسية أو أفقية، أي بين المواطنين أنفسهم أو بين المواطنين والحكومة، وهي إما وثيقة وقوية أو ضعيفة؛ استناداً إلى روابط القوة والعلاقات الشخصية أو التعارف العام، وهي أيضاً إما محددة في نطاق بعينه وإما معممة عبر المجتمع، ومع هذه التباينات، فإن ثمة اتجاهاً آخر ينظر إلى الثقة على أنها عملية نفسية تمثل موقفاً أو تصرفاً أو اعتقاداً تجاه أشخاص سياسيين أو مؤسسات، وبالإضافة إلى وجهة النظر النفسية فهناك وجهة نظر اقتصادية تصور الثقة على أنها مورد قابل للنمو والزيادة، ويمكن الاحتفاظ به وتوظيفه لخدمة مصالح محددة.

وتعد أدبيات رأس المال الاجتماعي والتي ازدهرت منذ التسعينيات من القرن الماضي نسخة محدثة من النهج المدني للعلاقة بين الثقة والديمقراطية، حيث تنظر أدبيات رأس المال الاجتماعي للثقة على أنها نقطة حاسمة للأداء السليم للديمقراطية التمثيلية. حيث تمثل الثقة مجموعة من القواعد المشتركة الضرورية لأي سياسة مستقرة، مع التأكيد على مجموعة من الخصائص والعلاقات المحددة داخل المجتمع المدني باعتبارها أساسية للسياسة الديمقراطية.

(J.S. Maloy, 2009, P. 493)

ووفقاً للعديد من المنظرين أمثال " دي توكفيل، تونيز، زيميل ودوركايم " فإن العديد من الميزات الاجتماعية تأتي من خلال عضوية المنظمات التطوعية في المجتمع المحلي، وذلك على المستوى الفردي، حيث إن مشاركة المواطنين في مثل هذه التنظيمات من شأنها تعليم المواطنين الثقة الاجتماعية والمعاملة بالمثل والتضامن وغيرهما من أشكال التعاون. وتلعب الثقة الدور الرئيس في مجموعة المفاهيم السابقة كما كتب زيميل: "الثقة هي واحدة من أبرز القوى المركبة في المجتمع"، وإذا انتقلنا إلى كتابات رأس المال الاجتماعي نجد أنها تؤكد على أن الثقة تعود إلى تلك الشبكة الواسعة والعميقة والكثيفة من الجمعيات التطوعية والمنظمات الوسيطة التي تشكل المجتمع المدني، فالثقة هي المكون الرئيس لرأس المال الاجتماعي على الأرجح، والأخير يُعد شرطاً ضرورياً



للتكامل الاجتماعي والكفاءة والقدرة الاقتصادية والاستقرار الديمقراطي.

وفي أبسط الأحوال يمكن تعريف الثقة بأنها: "اعتقاد الفاعلين بأنه في أسوأ الأحوال لن يتعرضوا للإيذاء من جانب الآخرين عن قصد أو عن طيب خاطر"، وفي أفضل الأحوال هي: "الاعتقاد بأن الآخرين سوف يتصرفون في مصلحتهم". ويُعرف "هاردن ١٩٩٨" الثقة بأنها: "مصلحة مغلقة" حيث تجعل من الممكن الحفاظ على العلاقات الاجتماعية السلمية والمستقرة والتي تشكل أساساً للسلوك الجمعي والتعاون المثمر، حيث تكون الحياة الاجتماعية بدون ثقة غير محتملة أو على الأرجح مستحيلة. (Kenneth Newton, 2001, P. 202)

ومن منظور رأس المال الاجتماعي للعلاقة بين الدولة والثقة، فثمة توجهان مختلفان حول العلاقة بين الدولة والثقة، حيث يرى المدافعون عن الاتجاه الأول أن هذه العلاقة سلبية، ويمكن النظر إلى الدولة على أنها مدمرة لعلاقات الثقة وتدعم التعاون القسري والذي يتأسس على معايير الدولة ونظام الجزاءات والعقوبات في مقابل التعاون التلقائي، وعلى النقيض من ذلك يؤكد اتجاه آخر على أن الدولة يمكن أن تعزز الثقة والعلاقات الشخصية، والفكرة الرئيسية هنا هي أننا إذا ما توقعنا على سبيل المثال أن تعاقب الدولة على سلوك مثل الغش، فإن مجرد توقع العقوبة من جانب الآخرين سوف يؤكد على بقاء الناس متعاونين.

(Francisco Herreros, 2012, P. 483)

وترتيباً على ما سبق؛ يمكن أن تجد بعض الكُتاب يذهبون إلى أن الدولة تُعد أكبر مدمر لرأس المال الاجتماعي والثقة (Boxand Posrer, 1998; Haysseune, 2003)، وأن الدولة في أفضل الأحوال ليست ذات صلة بخلق وتأكيد الثقة الاجتماعية، لأن الأخيرة تنشأ في الأساس نتيجة عمليات التنشئة الاجتماعية المبكرة، ومن خلال القيم الأبوية، ومع ذلك هناك العديد من التحليلات تشير إلى الدور الإيجابي للدولة في خلق الثقة، فعلى سبيل المثال يرى البعض أن عالمية السياسات الاجتماعية التي تتبعها دول الرفاهية في الشمال تعزز الثقة

الاجتماعية (Rothsein, 2009)، وخاصة من خلال دعم قيم المساواة الاجتماعية والإنصاف والحياد وتراجع فساد الدولة، حيث تعتبر المؤسسات هنا بمثابة الداعم للثقة ورأس المال الاجتماعي. (Francisco Herreros, 2012, P. 485)

وترى نظرية رأس المال الاجتماعي أن الثقة الاجتماعية بشكل عام هي عنصر مهم ومركزي في حلقة معقدة وفعالة من المواقف والسلوكيات الاجتماعية والمؤسسات التي تعمل كأساس لحكومة ديمقراطية وفعالة، ويذكر مصطلح الثقة للحفاظ على مناخ اجتماعي تعاوني، ولتيسير السلوك الجمعي وتشجيع مراعاة المصلحة العامة، فالثقة بين المواطنين تجعل الأمر أسهل وأقل خطورة وأكثر تشجيعاً لهم على المشاركة في الشؤون المجتمعية والمدنية، ويساعد على بناء مؤسسات المجتمع المدني، والتي تعتمد عليها الديمقراطيات السلمية والمستقرة والفعالة، ومن ناحية أخرى قد تؤدي الديمقراطية والحكم الرشيد بدورهما إلى تعزيز الظروف التي يمكن أن تزدهر بها الثقة الاجتماعية والسياسية مما يمكن المواطنين من التعاون بفعالية في كل من الشؤون الخاصة والعامة، وبعبارة أخرى يمكن القول - وفقاً لنظرية رأس المال الاجتماعي-: إن الثقتين الاجتماعية والسياسية ترتبطان ارتباطاً وثيقاً ببعضهما البعض وتدعمان بعضهما البعض.

(Sonja Zmerli and ken Neneton, 2008, 706: 707).

ويميز البعض بين ثلاثة أنواع للثقة:

- الثقة الشخصية العميقة:

هي النوع الأول من الثقة التي ينميها الناس، وهي الثقة التي يتمتع بها الأفراد على مستوى الأسرة والأقارب، وهي ضرورية لتطوير الآخرين مما يجعل التفاعل الاجتماعي ممكناً، فهذا النوع من الثقة يعتمد على التشابه والتقارب بين الناس، هذا التشابه الذي يكون حتى على مستوى التوجه العام نحو العالم الاجتماعي.

### - الثقة الشخصية السطحية:

تنتشر في المجتمعات المعاصرة والتي تتميز بالتنوع الاجتماعي، حيث يتفاعل الناس مع آخرين لا يعرفونهم جيداً، فالتعامل مع هؤلاء الأشخاص يؤدي إلى تطوير روابط اجتماعية ضعيفة للحصول على موارد غير متاحة، ويُعرف هذا النوع من الثقة في الأدبيات " بالثقة المستندة على العمليات " زوكر (١٩٨٦) أو " الثقة العامة " أوسلانر (٢٠٠٢)، فمن خلال وضع الثقة في أشخاص لا نعرفهم جيداً، فإننا نتوقع عادة أو نعتقد أنهم سوف يلتزمون بتوقعاتنا، حيث يمكن أن تعتمد هذه التوقعات على قواعد أخلاقية عامة ومشاركة، أو يمكن أن تكون ذات طبيعة نفعية من خلال تبادل المصالح، ويستند ذلك إلى معرفة أهداف الآخرين ومصالحهم.

### - الثقة في المؤسسات: (السياسية):

غالبًا ما يستخدم علماء السياسة مصطلح " الثقة السياسية " في حين يفضل بعض علماء الاجتماع استخدام مصطلح " نظام الثقة " للإشارة إلى الثقة غير الشخصية فالثقة في المؤسسات تختلف اختلافاً كبيراً عن الثقة بالناس، لأن الأولى قد تفترض عدم وجود " لقاءات " وتفاعلات مع الأفراد والجماعات التي تكون مسئولة بطريقة ما عنهم (جيدنز، ١٩٩٠)، فالطبيعة غير الشخصية للمؤسسات هي التي تجعل تكوين الثقة المؤسسية أمراً صعباً للغاية، ومع ذلك فالثقة المؤسسية لديها القدرة على تشجيع الالتزام الاختياري للقرارات التي تتخذها المؤسسات وزيادة امتثال الجمهور للقواعد واللوائح المنظمة.

(Dmitty Khadya Kov, 2007, P.P. 120: 123)

### المنظور السياسي للثقة:

تشير الثقة السياسية بشكل عام إلى إيمان (اعتقاد) الناس في مؤسسات مثل البرلمان، المحاكم والتنظيمات البيروقراطية، استناداً إلى توجهاتهم نحو كيفية عمل

مثل هذه المؤسسات، وتميل دراسات الثقة السياسية للتركيز على المواطنين، ولكن الثقة بين المستويات السياسية المختلفة ترتبط على وجه التحديد بثقة كل طرف من الأطراف السياسية نحو الآخر، في حين تعد الثقة السياسية داخل مستوى محدد هي ثقة الأشخاص والجهات الفعالة في قدرة المؤسسة التي ينتمون إليها.

فكل نظام سياسي متعدد المستويات لديه عدد من الأساسيات وربما التوترات التي يريد تجنبها، والتي تنشأ عن تضارب المصالح بين هذه المستويات مما قد يؤدي إلى فروق في عملية الثقة السياسية، فما هو مناسب وجيد في مكان ما يمكن أن يكون غير ذلك في مكان آخر. فعلى سبيل المثال من المتوقع أن يدافع أحد نواب البرلمان عن قضية ما تعكس مصالح بعينها، في حين يتبنى نواب آخرون قضايا مغايرة، وهذا كله داخل نفس التنظيم، حيث يمكن أن تنتقل هذه التوترات بين المستويات المختلفة وتولد صراعاً حقيقياً على السلطة.

(David Karlsson, 2017, P. 291)

وتبقي الثقة السياسية واحدة من أكثر الموضوعات الشائكة في أبحاث العلوم السياسية، حيث يتوقع أن يظهر المواطنون المعارضون شكلاً من أشكال عدم الثقة تجاه أولئك الذين يملكون السلطة داخل النظام السياسي، ولقد ذهب البعض إلى أن التعبير عن الثقة في السياسيين يُعد أمراً غير متناسق منطقياً، بينما يكون من المنطقي أن يعبر الناس عن ثقتهم تجاه الأقارب، الشركاء والأصدقاء، في المقابل يكون هناك الكثير مما يمكن قوله في التعبير عن الثقة في رئيس الوزراء أو أحد الوزراء على سبيل المثال، نظراً إلى حقيقة أن معظم المواطنين لا يعرفونهم بشكل شخصي، ولن يتمكنوا من الوصول للقدر الكافي من المعلومات الكافية التي تمكنهم من الثقة في شخص هؤلاء (ولا يتفق الباحث مع وجهة النظر الأخيرة هذه من الناحية المنطقية والفعلية، حيث لا يمكن أن تكون هناك معرفة شخصية بين المواطنين وكل مسئول في النظام السياسي، وثمة مؤشرات أخرى ربما تعكس علاقات الثقة داخل أي مجتمع).

ويمكن الذهاب إلى أنه من خلال بعض الإسهامات الموجهة تجريبياً لبعض العلماء تحدد الثقة السياسية على أنها تقييم من جانب الناس لكيفية قيام الحكومة بعملها مقارنة بتوقعاتهم لأدائها، وعلى حد هذه الإسهامات فإن الأداء والعمليات والنزاهة تُعد من أهم محددات الثقة السياسية، وتؤدي جميعها الدور ذاته، فلا يمكن لأي واحد منها منفرداً أن يُفسر سبب عودة الثقة السياسية لمستويات عالية في فترة زمنية بعينها، إلا أنه يبدو أن التقلبات التي تنتاب المخرجات الاقتصادية تتزامن مع مستوى الثقة السياسية عبر الزمن، ففي أمريكا نجد أن الثقة السياسية انخفضت خلال السبعينيات وهو العقد الذي تميز بانخفاض الدخل القومي وارتفاع معدلات البطالة والتضخم الهائل، ثم زادت معدلات الثقة مع الانتعاش الاقتصادي الذي صاحب السنوات الوسطى لحكم ريجان، ثم انخفض مرة أخرى خلال فترة الركود في أوائل التسعينيات، وعندما حدث انتعاش اقتصادي طويل وغير منقطع انتعشت الثقة السياسية في الحكومة مرة أخرى في عهد بيل كلينتون على الرغم من مشكلات الرئيس الفاضحة والمثيرة للجدل، لذا يبدو أن هناك علاقة قوية بين الاقتصاد والثقة السياسية.

وبالإضافة إلى الأداء الاقتصادي فإن التصورات حول العمليات السياسية والأداء المؤسسي من شأنها التأثير على الثقة السياسية، لا سيما تلك التي تتعلق بأداء السلطة التشريعية، ولا يحظى الأمر بنفس ذات الأهمية لدى مؤسسة الرئاسة والسلطة القضائية، لارتباط كل منهما بعمليات شديدة العمومية، ففي الولايات المتحدة الأمريكية نجد أن موافقة الكونجرس على أمر ما تعد مقياساً مهماً للأداء ومحددًا رئيساً للثقة السياسية. وأخيراً فإن النزاهة تؤثر على الثقة السياسية وعادة ما يتم تفعيلها من خلال الشفافية وإبراز السلبيات الحكومية (Marc J. Hetherington, 2008, P. 499).

ويبقى سؤال مهم هنا يفرض نفسه بقوة وهو: ما مقدار الثقة السياسية التي تحتاج إليها المجتمعات؟ وتشير استطلاعات الرأي إلى أن نحو ٤٠٪ فقط من

المواطنين في جميع أنحاء العالم يثقون في حكوماتهم، وفي العديد من الديمقراطيات الغربية وصلت الثقة في الحكومة إلى انخفاضات تاريخية بنحو ٢٠٪ في الولايات المتحدة والمملكة المتحدة (جالوب، ٢٠١٥)، ويرى البعض أن هذا التراجع في مستويات الثقة في الغرب يمثل أزمة في الديمقراطية، على الجانب الآخر يساوى البعض بين مستويات الثقة المنخفضة والمعارضة الجماهيرية، وينظرون إلى هذا الانخفاض على أنه جزء من التعبير عن المشاركة الديمقراطية، وأنه ليس هناك حاجة للقلق بشأن هذا الانخفاض، وخصوصاً أن هناك أشكالاً للمشاركة السياسية أخذت في الازدياد والتنامي على المستوى الفعلي مثل الاحتجاجات.

ولكن من الضروري معرفة ما إذا كانت هذه الثقة المنخفضة تعبر بالفعل عن حالة من السخرية والاستياء تجاه النظام السياسي، أم أنها مجرد نقد للأداء الفردي والمؤسسي للنظام، وبالمثل إذا ما كانت معدلات الثقة العالية مفيدة للديمقراطية أم أنها تعكس حالة من الدعم والامتثال فقط. (Cary Wu, 2018, P.110)

لطالما أكدت دراسة الثقافة السياسية على أهمية الثقة ببعديها الاجتماعي والسياسي على حدٍ سواء من أجل فعالية ديمقراطية الحكم الاجتماعي، فالثقة الاجتماعية مهمة لأنها تدعم العلاقات التعاونية كأساس للمجتمع، وتسهل العمل الجماعي داخل المجتمعات التي يعاني فيها الأفراد من التشرذم، ويرى البعض في الثقة السياسية ضرورة للتحقق من فعالية المؤسسات الديمقراطية المختلفة، وبالتالي إضفاء الشرعية على هذه المؤسسات، ويرى جامسون Gamson أن الثقة في المؤسسات السياسية مهمة للديمقراطيات لأنها تمكن الحكومات الديمقراطية من اتخاذ القرارات نيابة عن المجتمع، وتعد أمراً محورياً في العلاقة التفاعلية والتمثيلية، حيث لا يمكن للدول الديمقراطية الاعتماد على الجبر والإكراه كما تفعل الحكومات السلطوية.

ويلخص "لاري دايموند" - بمهارة - هذه الوظيفة المزدوجة للثقة في أنها تدعم فكرة التعاونية والالتزامات الشاملة للنظام والأمة والمجتمع، والحد من النزاعات، وتجسير الانقسامات السياسية، والتي لا تُمكن الديمقراطية فقط بل

وتدعمها أيضاً، حيث أكدت البيانات التي تم جمعها حول الثقة مدى ارتباطها بشكل وثيق بالديمقراطية الفعالة والحوكمة. (Amany Jamal ., 2007, P. 1330)

وإجرائياً يمكن تعريف الثقة السياسية هنا بأنها: "توقع المواطنين أن تقوم المؤسسات الحكومية بعمل يصب في مصلحة الأولى أثناء التعامل معها، وذلك من خلال الثقة في الحكومة بشكل عام بالإضافة إلى المسؤولين الحكوميين بشكل خاص".

### ثانياً- مفهوم الأداء المؤسسي:

المؤسسة هي عبارة عن مجموعة من العمليات الإنتاجية والخدمية المتفاعلة مع بعضها البعض وضعت داخل الإدارات؛ لتسهيل إدارتها وتطويرها وأي خلل في العملية أو تفاعلها مع العمليات الأخرى يؤدي إلى خلل في منتجات وخدمات المؤسسة للعملاء.

يقصد بالأداء: المخرجات أو الأهداف التي يسعى النظام إلى تحقيقها من خلال مجموعة من الوسائل)، ولذا فهو مفهوم يربط بين أوجه النشاط وبين الأهداف التي تسعى هذه الأنشطة إلى تحقيقها داخل المنظمة.

كما يعرف الأداء بأنه: إنجاز الأهداف التنظيمية باستخدام الموارد بكفاءة وفعالية. وتعني الكفاءة: تعظيم النتائج باستخدام أقل الموارد، أما الفعالية فتتعلق بإنجاز الأهداف المرغوبة، وقد ركزت العديد من الدراسات على مفاهيم الأداء وتقييمه، وتناول معظمها الأداء من منظور الأمور الداخلية، لكن ذلك التقييم لا يركز الاهتمام على نمو الموجودات ولا الابتكار ولا التعلم، وإنما يركز على الأهداف قصيرة الأمد.

إن الأداء المؤسسي يقتضي التركيز على العناصر الفريدة التي تميز المنشأة عن غيرها من المنشآت الأخرى، والتي تكون محوراً للتقييم، وبالتالي تشمل المؤشرات المالية وغير المالية وقياس الموجودات الملموسة وغير الملموسة،

وتشمل الجوانب العريضة للأداء المؤسسي على الإستراتيجية والعمليات والموارد البشرية. (محمد تبوك، ٢٠١٦، ص ٢٠١).

وعرفه كل من (Tuama & Alqhiwi, 2014) بأنه: نظام متكامل لنتائج الأعمال في المنظمة في ضوء تفاعلها مع عناصر البيئة الداخلية والخارجية، والأعمال التي نفذت وفقاً للوائح والمعايير، وطريقة تقديم هذه الأعمال إلى العميل لتحقيق الخدمة المطلوبة. (رمضان عبد السلام، ٢٠١٩، ص ١١)

فهو انعكاس للطريقة التي تم فيها استخدام المؤسسة لمواردها المالية والبشرية والمادية بالشكل الذي يجعلها قادرة على تحقيق أهدافها، كما عرف الأداء المؤسسي بأنه: "المنظومة المتكاملة لنتائج أعمال المؤسسة في ضوء تفاعلها مع عناصر بيئتها الداخلية والخارجية.

ويعرف الأداء المؤسسي بأنه: "مجموعة من المعايير الملائمة للتمثيل والقياس التي يحددها الباحثون والتي تمكن من إعطاء حكم قيمي على الأنشطة والنتائج والمنتجات، وكذلك آثار المؤسسة على البيئة الخارجية، والمنظمة المتميزة بالأداء المؤسسي أكثر قدرة على الإبداع والتعلم والعمل بشفافية، تبذل كل ما في وسعها لتحقيق الاستدامة في الأداء التنافسي الإيجابي الذي يفوق متطلبات الاحتياجات الحالية، مما يؤهلها للتنافس على المستوى الدولي عن طريق مواكبة التطورات العالمية المتسارعة اقتصادياً واجتماعياً وبيئياً (عبد الفتاح الفرجاني، ٢٠٢٢، ص ١٠٠٢)

ويمكن تعريف الأداء المؤسسي إجرائياً في هذه الدراسة بأنه: قدرة المؤسسات على التعامل باحترافية مع المواطنين من خلال جودة أداء الخدمات، والشفافية في التعامل مع المواطنين واحترام حقوق الإنسان.

الدراسات السابقة:

يحاول الباحث فيما يلي عرض أهم الدراسات التي تناولت العلاقة بين الأداء



المؤسسي والثقة السياسية:

- دراسة " إيرون وديفيد " حول العوامل الاجتماعية – الاقتصادية والثقة السياسية:

تحاول هذه الدراسة توضيح الاختلافات في الثقة في الحكومة بين الولايات المختلفة في أمريكا باستخدام بيانات حديثة ومتاحة للرأي العام، والتحقق من انعكاسات بعض المتغيرات مثل: الاستقطاب السياسي، الفساد، عدم المساواة في التأثير على الثقة في حكومة الولاية، وتم الاعتماد على استخدام بيانات أصدرها استطلاع أجرته مؤسسة جالوب في عدد (٥٠) ولاية عن طريق سحب عينة عشوائية من كل ولاية، واستمرت عملية جمع البيانات قرابة الستة أشهر، وتحديدًا من يونيو وحتى ديسمبر ٢٠١٣، ولقد أظهرت الدراسة وجود تباين بين الولايات المختلفة فيما يتعلق بالثقة في الحكومة استنادًا إلى الأداء الحكومي، وتحديدًا الأداء السياسي والاقتصادي كعوامل تشكيل للثقة السياسية. (Aaron C. Weinschenk and David J. Helpap, 2015).

- دراسة " إيناو بيتر " حول الثقة السياسية والأداء المؤسسي:

تحاول هذه الدراسة اختبار قوة نظرية الأداء المؤسسي في شرح الاختلافات بين الأفراد فيما يتعلق بالثقة السياسية (بشكل عرضي)، وتقلبات وتغيرات الثقة السياسية مع مرور الوقت (بشكل طولي)، لذا تهدف هذه الدراسة إلى تقييم تأثير الأداء المؤسسي على الثقة السياسية للمواطنين من ناحية، والكشف عن الاختلافات التي تحدث للثقة السياسية للمواطنين مع مرور الوقت من ناحية أخرى. واعتمدت الدراسة على بيانات المسح الاجتماعي الأوروبية (ESS)، والذي تم جمع بياناته في فنلندا ما بين عامي ٢٠٠٤ / ٢٠١٣ وهو مسح مركزي منسق للمواقف الاجتماعية والسياسية ويطبق في أكثر من (٣٠) دولة أوروبية وتم سحب عينات عشوائية ممثلة لأشخاص تتراوح أعمارهم بين ١٥ سنة فأكثر من خلال إجراء مقابلات شخصية، حيث تم تصميم مقياس للثقة السياسية تناول

بعض النقاط مثل الثقة في البرلمان الفنلندي، الثقة في السياسة، الثقة في الأحزاب السياسية. وفيما يتعلق بأهم النتائج فإن هذه الدراسة أظهرت التأثير القوي لعمليات تقييم الأداء المؤسسي على الثقة السياسية، فالرضا عن الحكومة والاقتصاد يفسر الاختلافات بين الأفراد مع مرور الوقت في الثقة السياسية.

(Elina Kestila and Peter Saderlund, 2016)

#### - دراسة "يودا زاهي" حول الثقة السياسية والأداء الحكومي:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على دور الأداء الحكومي على الثقة السياسية من خلال دراسة حالة الصين، ولقد تم الاعتماد على بيانات المسح الآسيوي للرأي العام في هذه الدراسة، بالإضافة إلى إجراء مقابلات مع عينة عشوائية من الصينيين قوامها (٥٠٧٥) مفردة تراوحت بين (١٨ : ٥٩ سنة) ٥١٪ من الذكور و ٤٩٪ من الإناث. ولقد تم قياس الثقة السياسية وفقاً لعدد من العناصر التي تنطوي على ثقتهم في المؤسسات السياسية مثل: البرلمان، الأحزاب السياسية، الحكومة الوطنية والمحاكم. ولقد توصلت الدراسة إلى أن ضعف الأداء السياسي يقلل من الثقة السياسية عند الناس تجاه الحكومة. (Yidu Zhai, 2018)

#### (٤) دراسة "شينج وانج" حول الأداء الحكومي والفساد والثقة السياسية:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على آثار الأداء الحكومي والفساد على الثقة السياسية في ثلاث ديمقراطيات شرق آسيوية: اليابان، كوريا الجنوبية وتايوان مستخدمة الآثار التجريبية لبعض النماذج النظرية كإطار للتحليل، وتجريبياً تم توظيف بيانات المسح الآسيوي للرأي العام واستخدامها في هذه الدراسة. ولقد أظهرت الدراسة وجود علاقة طردية بين التقييم الإيجابي للأداء الحكومي والثقة السياسية، بالإضافة إلى أن الفساد يؤثر بشكل سلبي على الثقة السياسية للمواطنين في الديمقراطيات الثلاث. (Ching. Hsing Wang, 2016)

- دراسة "راهان ورودولف" حول الأداء الحكومي والثقة السياسية:

تهدف هذه الدراسة إلى تقديم تحليل متعدد المستويات حول الثقة السياسية للجمهور في الحكومة المحلية. اعتمدت هذه الدراسة على بيانات المسح الإحصائي الاجتماعي (SCBS) برعاية جامعة هارفارد ومؤسسة فورد، بالإضافة إلى (٣٤) مؤسسة مجتمعية محلية، وتم جمع البيانات من خلال عينات بمجتمعات محلية محددة مثل مدينة، مقاطعة، منطقة حضرية. نتج عن ذلك عينة قوامها (٩٠٤٣ فردًا) من (٥٥) مدينة أمريكية، وتم توجيه سؤال محدد لعينة الدراسة مؤداه: كيف يمكن أن يثقوا في الحكومة المحلية لفعل ما هو صواب؟ وتم وضعه على مقياس مكون من أربع نقاط وهي: (دائمًا، معظم الوقت، وبعض الوقت، ونادرًا). ولقد أظهرت هذه الدراسة ارتباط الثقة السياسية بعدد من العوامل على المستوى الفردي مثل: الفعالية السياسية المحلية، الظروف المحلية، الأيديولوجيا، الملكية الفردية، والعرف. كما أن النتائج تشير أيضًا إلى تأثير الثقة السياسية بخصائص المدينة، على سبيل المثال: ينعكس نظام الإدارة المحلية على الثقة السياسية للمواطنين، فالمدن التي لديها أنظمة مجلس المحافظين لديها مستوى ثقة أقل من المدن الأخرى. (Wendy M. Rohan and Tomes Rudolph, 2005)

- دراسة "إستييفاني أندري" حول المؤسسات الحكومية والثقة السياسية:

تهدف هذه الدراسة إلى اختبار مجموعة من النماذج (القائمة) للثقة السياسية، تحتوي على أبعاد متعددة للثقة السياسية تم صياغتها في نموذج واحد، وتحاول الدراسة اختبار هذا النموذج على (٢٢) دولة من دول الاتحاد الأوروبي، وبين ثلاث مجموعات ثقافية مختلفة وهم: السكان الأصليون والمهاجرون من دول داخل الاتحاد الأوروبي، والمهاجرون من دول خارج الاتحاد الأوروبي. ولما كان هناك تنوع في الثقة السياسية بين القومية والدولية فتم تصميم مقياس واحد للثقة السياسية، يتناول السؤال حول الثقة في كل من: "البرلمان، السياسيين، الأحزاب السياسية، النظام القانوني، السياسات بالإضافة إلى البرلمان الأوروبي

والأمم المتحدة. وتم الاعتماد على بيانات الثقة السياسية المدرجة في المسح الاجتماعي الأوروبي (الموجة الرابعة) عام ٢٠٠٨، حيث طلب من أفراد العينة توضيح ما إذا كانوا يثقون في هذه المؤسسات على مقياس مكون من (١١) نقطة، ولقد أظهرت الدراسة عدم وجود فروق جوهرية ذات دلالة في مستويات الثقة السياسية بين كل من السكان الأصليين والمهاجرين من داخل دول الاتحاد الأوروبي والمهاجرين من دول خارج الاتحاد الأوروبي، في حين كان لعوامل مثل ثروة الدولة والنظام السياسي الدور الأبرز في ذلك. (Stefanie Ander, 2014)

#### - دراسة "وانج وآخرين" حول العوامل المؤسسية والثقافية والثقة السياسية:

تنطلق هذه الدراسة من مجموعة فروض أهمها:

١- هناك علاقة طردية بين التقييم الإيجابي للمؤسسات السياسية وإظهار مستوى أعلى للثقة السياسية.

٢- الأشخاص الذين لديهم احترام أكبر للثقافة التقليدية من المرجح أن يكون لديهم ثقة في السلطة التقليدية مقارنة بغيرهم.

واعتمدت هذه الدراسة على البيانات للمسح الآسيوي للرأي عام ٢٠٠٦، والذي شمل سبعة مجتمعات آسيوية هي: (الصين، هونج كونج، اليابان، كوريا الجنوبية، سنغافورة، تايوان، وفيتنام). ولم يتناول المسح أسئلة حول الثقة السياسية في فيتنام، لذا تم استبعادها من الدراسة لتشمل ستة مجتمعات، وتم سحب عينة عشوائية من البالغين في الدول الست تتراوح أعمارهم بين (٢٠ : ٦٩ عاماً)، وتم جمع البيانات من خلال استبيان بالمقابلة، وبلغ حجم العينة (١٠٠٠) مفردة من كل دولة باستثناء الصين (٢٠٠٠) مفردة.

ولقد أظهرت الدراسة التأثير الإيجابي لكل من الأداءين الاقتصادي والسياسي على الثقة السياسية وبشكل متساوٍ، كما أظهرت الدراسة ضعف آثار العوامل الثقافية على الثقة السياسية، وعلى عكس توجهات منظور ما بعد المادية

أظهرت الدراسة عدم وجود علاقة بين هذا التوجه والثقة السياسية.

(Timothy Kaying Wong, et al., 2011)

- دراسة: فرانسيس بواتنج: حول الأداء الشرطي والثقة السياسية:

تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن الأداء الشرطي على ثقة المواطنين في مجتمع ما بعد الاستعمار في غانا، وتنطلق الدراسة من فرض رئيس أن الأداء الشرطي الفعال والإيجابي سوف يؤثر على ثقة المواطنين في الشرطة، وأن الناس الذين يعتقدون أن الشرطة فعالة في مكافحة الجريمة وتقديم الخدمات سوف تكون لديهم ثقة أعلى من أولئك الذين يعتقدون خلاف ذلك.

وتم تطبيق الدراسة على عينة مساحية قوامها (١٠٢٤) مفردة من ٢٥ حيًّا سكنيًّا في خمس مدن حضرية بغانا، من خلال إجراء مقابلات مقننة لمعرفة اتجاهات الناس نحو الشرطة، من خلال قياس الفعالية في السيطرة على الجريمة من ناحية، وتقديم الخدمات من ناحية أخرى. ولقد أظهرت الدراسة وجود علاقة إيجابية بين أداء المؤسسات الشرطية وفعاليتها في زيادة ثقة المواطنين في المؤسسات. (Boateng, Francis, 2018, pp 164: 182)

- دراسة دان شن: حول الفساد المؤسسي والثقة السياسية:

تنطلق هذه الدراسة من مجموعة من الفروض ارتبط بعضها بالأداء المؤسسي وكان أهمها:

- إن الفساد المركزي والمحلي كما يتصوره المبحوثون يرتبط سلبًا بالثقة المركزية والمحلية على التوالي.

- إن جودة الخدمات العامة ترتبط بشكل إيجابي بالثقة على المستوى المحلي.

ولقد اعتمدت هذه الدراسة على بيانات التوجه الثالثة من المسح الآسيوي للرأي العام abs، والتي أجريت في ٢٠١٢ لدراسة الثقة السياسية في الصين،

ولقياس الثقة تم توجيه السؤال للمبحوثين حول مقدار ثقتهم في المؤسسات السياسية بالإضافة إلى ثقتهم في الحكومات المركزية والمحلية.

ولقد خلصت الدراسة إلى أن التقييم الإيجابي للاقتصاد الوطني يؤثر بالإيجاب على الثقة وطنياً ومحلياً، وأن الفساد يؤثر سلباً على مستويات الثقة، وأخيراً فإن المبحوثين الذين يرون جودة عالية في الخدمات العامة لديهم ثقة أكبر على المستوى المحلي. (Chen, Dan, 2017, pp 314: 326)

- دراسة موريس وكلينسنر: حول الفساد والثقة في المؤسسات العامة والثقة السياسية بشكل عام:

تنطلق هذه الدراسة من فرضين أساسيين هما:

- إن الفساد سوف يحدد بشدة مستوى الثقة بين الأفراد (الثقة الشخصية).

- إن الفساد سوف يحدد بشدة مستويات الثقة في المؤسسات العامة (الثقة السياسية).

ركزت الدراسة على حالة المكسيك من خلال تحليل بيانات مشروع الرأي العام في أمريكا اللاتينية (z a pop)، والذي احتوى على أسئلة للكشف عن تصور المواطنين للفساد والثقة في المؤسسات، وتم الاعتماد على إجراء مقابلات مع عينة تضمنت (١٥٥٦) مبحوثاً من ١٨ عاماً فأكثر.

ولقد أظهرت الدراسة وجود علاقة بين انتشار الفساد المؤسسي وانخفاض معدلات الثقة السياسية بشكل عام.

(Morris and Klensner, 2010, pp 1258: 1285)

- دراسة روزاريو اسبينال: الأداء الاقتصادي والسياسي والثقة السياسية:

تحاول هذه الدراسة البحث عن تفسير لانخفاض مستويات الثقة في المؤسسات الحكومية في ظل التحول الديمقراطي في جمهورية الدومينكان،

ولمعرفة مستويات الثقة لدى عينة الدراسة تم سؤال مفردات العينة حول ثقتهم في ثلاث مؤسسات رئيسية تعكس حال الديمقراطية في مجتمع الدراسة وهي: مؤسسة الرئاسة، البرلمان، والسلطة القضائية. وهي المؤسسات الرئيسية التي تتشكل منها الحكومة، وتم ذلك من خلال تطبيق مقياس مكون من سبع نقاط للثقة من (صفر إلى أعلى من ٦)، وتم الاعتماد في ذلك على بيانات ثلاث دراسات استقصائية ما بين عامي ١٩٩٤: ٢٠٠١.

ولقد أظهرت الدراسة أن الثقة في المؤسسات الحكومية تتشكل في المقام الأول من خلال تصورات المواطنين نحو الأداءين الاقتصادي والسياسي من قبل الحكومة. (Espinal, et al, 2006, pp 200: 223)

#### - دراسة بن سيد: حول توقعات الأداء المؤسسي والثقة السياسية:

تنطلق الدراسة من فرضية رئيسية أن مواقف المواطنين تجاه الخدمات العامة تتشكل إلى حد كبير من خلال التصورات والتوقعات حول الأداء. ولقد اعتمدت الدراسة على تحليل بيانات مسح "المواقف تجاه الحياة العامة"، والذي تم إجراؤه بالمملكة المتحدة عام ٢٠٠٨. واعتمدت الدراسة على عينة عشوائية طبقية من الأشخاص الذين بلغوا من العمر ١٨ عاماً فأكثر من خلال مقابلات شخصية.

ولقد أظهرت الدراسة أن تصورات وتوقعات المواطنين السابقة حول الفاعلين السياسيين لعبت دوراً ثانوياً في تفسير الثقة السياسية. حيث ارتبطت الأخيرة بالأداء الفعلي للسياسيين أكثر من فكرة التوقعات وحدها. وأن جودة الخدمات العامة تلعب دوراً رئيساً في دعم المستويات العليا للثقة السياسية.

(Seyd, Ben, 2015, pp. 73: 90)

#### - دراسة الكسندرا ستويان: الأداء المؤسسي والثقة السياسية:

تسعى هذه الدراسة إلى فهم الثقة المؤسسية في كل من هاييتي وجمهورية الدومينيكان، ولقد تم الاعتماد على بيانات استطلاعات مسح الأمريكيتين للرأي

العام لأعوام (٢٠٠٨، ٢٠١٠، ٢٠١٢) تحت إشراف مؤسسة الرأي العام في أمريكا اللاتينية، ولقد استخدمت هذه المسوح عينات عشوائية من المبحوثين في سن التصويت في البلدين من خلال إجراء مقابلات شخصية، ولقد تم قياس الثقة المؤسسية للمبحوثين من خلال مقياس مكون من أربعة عناصر حول ثقة المبحوثين في مؤسسات مثل الهيئة التشريعية، المحكمة العليا، لجنة الانتخابات الوطنية والمحاكم.

ولقد تم تقييم الأداء الحكومي من خلال قياس الوضع الاقتصادي الوطني، تقديم الخدمات العامة، الأمن وجهود مكافحة الفساد، وأخيراً أظهرت الدراسة أن الحكومات وخصوصاً في الدول النامية يمكن أن تقوم بتعزيز الثقة في الدولة، وبالتالي الثقة المؤسسية من خلال محاربة الفساد وتوفير الأمن وتقديم الخدمات الأساسية. (Stoyan, et al., 2014, pp. 18: 35)

#### - دراسة راميش: حول الثقة في المؤسسات العامة وانعكاساته على الثقة السياسية:

تحاول هذه الدراسة الوقوف على مستوى ثقة المواطنين في بعض المؤسسات والعوامل التي تؤثر على هذه الثقة. واعتمدت هذه الدراسة على منهجية ثنائية كمياً وكيفياً، فلقد تم جمع بيانات كمية من خلال استخدام أداة الاستبيان والمسح الاجتماعي بالعينة في مدينتي كاندى ونوارإليا في سريلانكا عام ٢٠١٥ بأخذ عينة عشوائية بسيطة من عدد السكان ذوي خلفيات عرقية ودينية مختلفة، أما البيانات الكيفية فتم جمعها من خلال عمل جماعات بؤرية ومناقشات جماعية. ولقد أظهرت الدراسة أن البيروقراطية لعبت دوراً سلبياً انعكس على مستوى ثقة المواطنين في أداء المؤسسات العامة بالإضافة إلى عوامل مثل المحسوبية السياسية في تقديم الخدمات. (Ramesh, 2017, pp 123: 145)



### - دراسة زاهو وهيو: حول ثقة المواطنين في الحكومة الصينية:

تحاول هذه الدراسة الوقوف على مدى ثقة المواطنين في الحكومة الصينية، وهل لا تزال مرتفعة أم أنها انخفضت وبشكل كبير؟ وما أبرز العوامل المؤثرة على مستوى ثقة المواطنين في الحكومة داخل الصين؟ ولقد تم الاعتماد في هذه الدراسة على جمع بيانات تمت من خلال عمل مسح هاتفي رقمي بمساعدة الحاسب الآلي، ومن خلال مقابلات هاتفية في عام ٢٠١٢، ولقد تم سحب عينة عشوائية طبقية لاختيار مبحثين من (١٨) عامًا فأكثر في (٣٤) مدينة صينية، حيث بلغ عدد المبحثين (٧٠٠) مبحث من كل مدينة، ولقد تم تطبيق استبيان لقياس ثقة الجمهور في كل من الحكومة المحلية والمركزية على مقياس من (٥) نقاط، ولقد توصلت الدراسة إلى أن ثقة المواطنين في الحكومة المركزية كان أعلى من ثقتهم في الحكومة المحلية، كما أظهرت وجود ارتباط بين جودة الخدمات والرضا عن شفافية الحكومة وبين الثقة في الحكومة بشكل إيجابي. (Zhao and (Hu, 2017, pp. 358: 377).

### التعليق على الدراسات السابقة:

من العرض السابق يتضح أن هناك العديد من الدراسات السابقة اعتمدت منهجيًا على استخدام بيانات المسوح الاجتماعية وبحوث الرأي العام مثل دراسة (ايرون وديفيد ٢٠١٥)، (الينا وبيتر ٢٠١٦)، (يودا زاهي ٢٠١٨)، (شينج وانج ٢٠١٦)، (راهان ورودولف ٢٠٠٥)، (استيفاني أندر ٢٠١٤)، (وانج ٢٠١١)، (دان شن ٢٠١٧)، (موريس ٢٠١٠)، (بن سيد ٢٠١٥)، (ألكسندر ٢٠١٤). في حين اعتمدت دراسة (راميش ٢٠١٧) استخدام المسح الاجتماعي بالعينة، ودراسة (زاهو وهيو ٢٠١٧) على مسح رقمي باستخدام الهاتف. والجدير بالذكر أن الدراسة الراهنة اعتمدت على منهج المسح الاجتماعي بالعينة لملاءمته لطبيعة الدراسات الكمية. ومن حيث أدوات جمع البيانات، فكما سبق الذكر نجد أن معظم الدراسات السابقة اعتمدت على استخدام بيانات المسوح الاجتماعية وبحوث الرأي العام، وتحديدًا استخدام الأسئلة المتعلقة بالثقة السياسية الواردة بهذه المسوح، وثمة

دراسات اعتمدت في جمع البيانات على تصميم مقياس للثقة السياسية مثل دراسة (الينا وبيتر ٢٠١٦)، (استيفاني أندري ٢٠١٤)، (اسبينال ٢٠٠٦)، في حين اعتمدت دراسات مثل: (يودا زاهي ٢٠١٨)، (وانج ٢٠١١)، (بواتينج ٢٠١٨) (موريس ٢٠١٠) على إجراء المقابلات الشخصية كأداة لجمع البيانات، واستخدمت دراسة (راميش ٢٠١٧) الاستبيان كأداة لجمع البيانات، أما دراسة (زاهو وهيو ٢٠١٧) فاعتمدت على المسح الهاتفي. ولقد اعتمدت هذه الدراسة على استمارة مكونة من مقياسين: الأول لقياس الثقة السياسية لعينة الدراسة (قام الباحث بتعريبه من أحد المراجع الأجنبية) (Ben sey, 2014, p 17)، والثاني لقياس الأداء المؤسسي من خلال بعد التعامل مع المواطنين، واعتمد فيه الباحث على مدونة سلوك وأخلاقيات الوظيفة العامة الصادرة عن وزارة التخطيط والمتابعة والإصلاح الإداري.

والجدير بالذكر هنا أنه لا توجد أي من هذه الدراسات التي تم عرضها تناول العلاقة بين الأداء المؤسسي والثقة السياسية من خلال بعد (التعامل مع المواطنين)، فمعظم هذه الدراسات قام بتناول العلاقة بين الثقة السياسية والأداء المؤسسي بشكل عام، وتحديداً من خلال ربطها بمؤسسات مثل الأحزاب السياسية، البرلمان، المحاكم العليا واللجان الانتخابية... الخ.

ومن حيث التوجهات النظرية في دراسة الثقة السياسية نجد أن هناك العديد من الدراسات أكدت على توجه الأداء المؤسسي في تفسير الثقة السياسية مثل دراسات: (الينا وبيتر ٢٠١٦)، (يودا زاهي ٢٠١٨)، (شينج وانج ٢٠١٦)، (راهان ورودولف ٢٠٠٥)، (وانج ٢٠١١)، (دان شن ٢٠١٧)، (بن سيد ٢٠١٥)، (الكسندر ٢٠١٤)، (زاهو وهيو ٢٠١٧) وجميعها أكد على وجود علاقة قوية بين جودة الأداء المؤسسي والثقة السياسية.

في حين أكدت دراسات أخرى على عوامل ثقافية مثل التجارب الشخصية والتنشئة الاجتماعية، ودورها في دعم الثقة السياسية مثل دراسة: (روزاريو اسبينال ٢٠٠٦) و(سجوفين وكريستسون ٢٠١٨).

## النظريات المفسرة للثقة السياسية:

فيما يتعلق بالنظريات المفسرة للثقة السياسية يمكن التمييز بشكل واسع بين رافدين نظريين وهما: النظريات الثقافية والنظريات المؤسسية، ويختلف كل منها عن الآخر من خلال تصورهما حول منشأ الثقة وتحديداً إن كان يتم داخلياً أم خارجياً على مستوى المؤسسات السياسية.

تبدأ النظريات الثقافية انطلاقاً من افتراض أن الثقة هي خاصية مرتبطة بالأشكال الأساسية للعلاقات الاجتماعية، فعملياً ومنذ الولادة يتعلم الأفراد الثقة أو عدم الثقة بالآخرين من خلال سلسلة من التفاعلات المتبادلة تبدأ بالوالدين والأسرة، ومع مرور الوقت تتسع دائرة التفاعلات لتشمل الجيران وأصدقاء المدرسة وزملاء العمل، وينتج عن ذلك شعور عام بالثقة أو عدم الثقة في الآخرين. وعلى الرغم من أن مصادر الثقة الشخصية على هذا النحو تتكون خارج النظام السياسي، إلا أن النظريات الثقافية تذهب إلى أن الأشخاص الذين يثقون ببعضهم البعض من المرجح أن يتعاونوا في تشكيل وعمل مؤسسات رسمية وغير رسمية مثل الجمعيات الأهلية على سبيل المثال. وتنبثق التحليلات على المستويات الصغرى انطلاقاً من النظريات الثقافية من التأكيد على التجانس الثقافي للتنشئة الاجتماعية، ومع ذلك فإن المجتمع يسمح باختلاف عدد كبير من أفرادها وفقاً للنوع والخلفية الأسرية والتعليم...إلخ.

ويشكك البعض بشكل متزايد حول الارتباط بين الثقة الشخصية والثقة في المؤسسات السياسية لعمق الاختلاف المفاهيمي من ناحية، وسمات مجتمعات ما بعد الصناعة من ناحية أخرى، حيث لم تعد علاقات الوجه بالوجه هي السائدة في هذه المجتمعات. ويذهب كل من مولر وسيليجون (١٩٩٤) إلى أبعد من ذلك بالقول: إن الثقة بين الأشخاص تبدو نتاجاً للديمقراطية وليس سبباً لها. (William

mishler and Richard rose, 2001, p. 33)

وتحاول هذه الدراسة التركيز على الاتجاه الثاني في تفسير الثقة السياسية وهو الأداء المؤسسي.

وبشكل أكثر تحديداً فإن الاتجاه المؤسسي يعتمد على منظور الاختيار العقلاني، ويفترض أن الثقة السياسية تنشأ من خلال ردود أفعال عقلانية من قبل الأفراد تجاه أداء المؤسسات السياسية، لذا فإن هذا الاتجاه يعتمد في المقام الأول على الأداء الحكومي والنتائج السياسية، حيث إن زيادة مستويات الثقة السياسية يكون مرهوناً بإظهار الحكومة لقدرتها على تقديم سياسات جيدة من وجهة نظر المواطنين، وأن المؤسسات السياسية التي تعمل بشكل جيد تولد مستويات أعلى من الثقة السياسية، بينما تولد المؤسسات السياسية الضعيفة حالة من الشك وعدم الثقة. (Ching –hsing wang, 2014, p 13)

وتؤكد النظريات المؤسسية على أن الثقة السياسية أو انعدام الثقة ما هي إلا استجابات عقلانية من قبل الأفراد نحو أداء المؤسسات. حيث ترى أن طبيعة العمل والنظام داخل المؤسسات تكون له انعكاساته على الأداء الحكومي، وبالتالي على ثقة المواطنين، وتؤكد النظريات المؤسسية على قيمة وأهمية الأداء الاقتصادي على وجه الخصوص في دعم الثقة، فالمواطنون لا يثقون في المؤسسات إلا عندما تحقق الحد المرغوب فيه من النتائج الاقتصادية. لذا تعطى هذه النوعية من النظريات قيمة كبيرة للمخرجات الاقتصادية للمؤسسات، وبالطبع فإن المخرجات ذات القيمة الاقتصادية الكبيرة ربما تكون مهمة للمواطنين في الديمقراطيات الحديثة، ولكن ثمة نوعية أخرى من النتائج والمخرجات ربما تكون معياراً لدعم ثقة المواطنين في بلدان ما بعد الشيوعية، فعلى سبيل المثال من المرجح أن يقدر المواطنون المؤسسات التي تنجح في الحد من الفساد، وإزالة القيود المفروضة على الحرية الشخصية، وتوفير المزيد من الحريات. وعلى ذلك فإن الثقة الجماهيرية في المؤسسات من المحتمل أن تكون نتيجة لكل من الأداءين السياسي والاقتصادي على حدٍ سواء. (William mishler and Richard rose, 2001, p. 36)

لطالما أكدت الأدبيات والبحوث التجريبية حول الثقة السياسية على الدور الذي يلعبه الأداء الحكومي في توليد الثقة السياسية ودعمها (اليستون ١٩٩٥، ميلر ١٩٩٩، يولا فيجا ٢٠١٣)، ومنذ الحرب العالمية الثانية تم توسيع الدور الاقتصادي للحكومات من خلال مؤسسات عامة، حيث يزداد الدعم الجماهيري لهذه المؤسسات كلما كان الأداء أكثر فعالية. فأنظمة الرفاهية وتمكين الجمهور من الوصول لخدمات الرعاية الصحية والتعليم والضمان الاجتماعي تعد كلها مؤشرات للأداء الحكومي. (vilhelmsdottil sjafn, 2018, p.2017)

لقد ارتبطت الثقة السياسية مرارًا وتكرارًا بالثقة في أداء الحكومة ما جعل البعض يذهب في كثير من الأحيان إلى جعل الثقة السياسية والثقة في الحكومة مترادفتين (موريس ٢٠٠١، بيغت ٢٠٠٢)، فبناء الثقة السياسية يرتبط بشكل وثيق بمدى الرضا عن أداء شاغلي المناصب السياسية وقيام المؤسسات بدورها بكفاءة وفعالية. (Torcal Mariano, 2014, p 1544)

يذهب البعض إلى أن الثقة في المؤسسات العامة ما هي إلا مؤشر على الحكم الناجح، وغالبًا ما ينظر إليها على أنها عنصر مهم من عناصر الحكم الرشيد. وتعكس ثقة المواطنين في المؤسسات مزيدًا من الإنصاف، العدالة، الفعالية والشمولية في أداء المؤسسات العامة، كما تبني ثقة المواطنين في شاغلي المناصب العامة استنادًا إلى أداء وظائفهم والمهام المكلفين بها، وفقًا للمعايير والقواعد واللوائح، وإلى أي مدى يسهل الوصول إليهم وتجاوبهم مع المواطنين وتلبية احتياجاتهم ومطالبهم وتقديم الخدمات لهم.

وتؤكد العديد من الدراسات التجريبية وجود ارتباط بين الثقة ورضا المواطن عن تقديم الخدمات (كامين ٢٠٠٦) (فانراينزين ٢٠٠٤) ويدل ذلك على أنه عندما تتعامل المؤسسات العامة مع المواطنين بطريقة محايدة من خلال تلبية احتياجاتهم ومطالبهم بشكل فعال، كلما ساعد ذلك على بناء الثقة بغض النظر عن العرق، الطبقة والجنس... إلخ، فتثقة المواطن في المؤسسات العامة هي التي تضمن الحكم

الرشيذ والنجاح في تنفيذ السياسات. (Ramesh R., 2017, p 126)

فالثقة المؤسسية تعبر عن صفة محددة بين مجموعة من الأطراف، حيث تتشكل من خلال التوقعات المتعلقة بسلوك الآخرين الذين لا يعرفونهم والتي تعكس بدورها جودة النظام المؤسسي من عدمه، والمؤسسات تكون لديها القدرة على تعميم الثقة بينها وبين المواطنين عندما تجسد قيم العدل والحياد والشفافية، والوقوف على مسافة واحدة من الجميع دون تحيز ومعاقبة أي سلوكيات تصدر من داخلها ويكون من شأنها التأثير على الثقة (Rus Andrej, 2005, pp.374:375).

لذا؛ وفقاً لهذا التوجه يمكن أن نتوقع أن رضا المواطنين عن هذه الحكومة. من حيث توفير الحكومة للخدمات والرفاهية الاقتصادية، والتي تعد من المؤشرات القوية على ثقة المواطنين في أداء المؤسسات الحكومية، وكذلك فإن الرضا أيضاً عن الأداء السياسي وتوفير الأمن ومكافحة الفساد بأشكاله يعد مؤشراً قوياً على الثقة المؤسسية. (Espinel rosario, et al., 2006, pp.206:20)

ويؤكد التوجه المؤسسي أيضاً على أن الثقة السياسية تتشكل بناء على تقييم المواطنين لأداء الحكومة، حيث يمكن تصنيف الأداء الحكومي إلى مجالين عامين: الأداء الاقتصادي والأداء السياسي، ويرى البعض أن الأداء الاقتصادي قد شكل أساساً قوياً لشرعية الحزب الشيوعي الصيني حتى الآن، حيث يميل المواطنون إلى مكافأة الحكومة بمنحها الثقة، إذا تحسنت الظروف الاقتصادية في عهد تلك الحكومة، فكلما ارتفع الأداء الاقتصادي، ارتبط ذلك بمستويات أعلى من الثقة السياسية.

أيضاً يؤثر الأداء السياسي على الثقة السياسية ويشمل: حماية الحقوق السياسية، والحريات المدنية، وحملات مكافحة الفساد، والمشاركة المنتظمة في انتخابات حرة ونزيهة، كل ذلك يؤثر بشكل إيجابي على ثقة المواطنين السياسية بالحكومة، بالإضافة إلى استقلال القضاء، وحرية التعبير، وتكوين الجمعيات،

وجودة الخدمات العامة. (Chen dan, 2017, pp. 316:317)

وتستند هذه النظرية على مستويين من التحليل: الأول يتعلق بالأداء الجزئي للمؤسسة، ويركز على الأداء الفعلي للمؤسسات وما تقدمه من خدمات فعلية، لذا ووفقاً لهذا المستوى فإن الثقة المؤسسية تختلف باختلاف تقديم المؤسسة الفعلي للخدمات، وكلما كانت المؤسسة تلبي توقعات المواطنين، زادت الثقة فيها.

أما المستوى الثاني وهو المستوى الكلي، فيرجع تباين ثقة المواطنين في المؤسسات الحكومية إلى العوامل الاجتماعية المحيطة بالمؤسسة مثل معدلات البطالة والفقر، النمو الاقتصادي، نوعية الحياة بالإضافة إلى حالة الديمقراطية التي تسود المجتمع بشكل عام. (Francis d.boatong,2018, pp. 165: 166)

### الإجراءات المنهجية للدراسة:

#### ١- أهمية الدراسة:

- الأهمية العلمية: سوف تحاول هذه الدراسة أن تثرى جانباً مهماً في مجال علم الاجتماع السياسي، ألا وهو الثقة السياسية، نظراً لندرة الدراسات السابقة على مستوى المجتمع المصري في هذا المجال بشكل عام وارتباطه بالأداء المؤسسي بشكل خاص.

- الأهمية العملية: سوف تحاول الدراسة الوصول إلى مجموعة من التوصيات التي تفسر علاقة الأداء المؤسسي بالثقة السياسية، وبالتالي وضع مجموعة من الآليات التي تساعد صناع القرار على تطوير الأداء المؤسسي، وخصوصاً في بُعد تقديم الخدمات من ناحية، ومن ناحية أخرى دعم الثقة السياسية داخل المجتمع، نظراً لأن الأخيرة تلعب دوراً مهماً في استقرار المجتمع سياسياً واجتماعياً.

#### ٢- أهداف الدراسة: تنطلق هذه الدراسة من هدف رئيس مؤداه:

- التعرف على العلاقة بين الأداء المؤسسي والثقة السياسية، وتدرج تحته

مجموعة من الأهداف الفرعية:

- ١- التعرف على العلاقة بين أداء الخدمات وجودتها والثقة في الحكومة.
  - ٢- استكشاف العلاقة بين أداء الخدمات وجودتها والثقة في المسؤولين.
  - ٣- دراسة العلاقة بين التعامل مع المواطنين والثقة في الحكومة.
  - ٤- الإلمام بالعلاقة بين التعامل مع المواطنين والثقة في المسؤولين.
  - ٥- استعراض العلاقة بين احترام حقوق الإنسان والثقة في الحكومة.
  - ٦- تحديد العلاقة بين احترام حقوق الإنسان والثقة في المسؤولين.
- ٣- تساؤلات الدراسة: تنطلق الدراسة من تساؤل رئيس:

- هل هناك علاقة بين الأداء المؤسسي والثقة السياسية؟

ويندرج تحته عدد من الأسئلة الفرعية:

- ١- ما العلاقة بين أداء الخدمات وجودتها والثقة في الحكومة؟
- ٢- ما العلاقة بين أداء الخدمات وجودتها والثقة في المسؤولين؟
- ٣- ما العلاقة بين التعامل مع المواطنين والثقة في الحكومة؟
- ٤- ما العلاقة بين التعامل مع المواطنين والثقة في المسؤولين؟
- ٥- ما العلاقة بين احترام حقوق الإنسان والثقة في الحكومة؟
- ٦- ما العلاقة بين احترام حقوق الإنسان والثقة في المسؤولين؟

بالإضافة إلى تساؤلين آخرين:

٧- هل تختلف درجة الثقة السياسية وفقاً لاختلاف المتغيرات الديموجرافية

لعينة الدراسة؟

٨- هل يمكن التنبؤ بالعلاقة بين الأداء المؤسسي والثقة السياسية؟



#### ٤- المنهج والأداة:

اعتمدت الدراسة على منهج المسح الاجتماعي بالعينة لملاءمته لطبيعة الدراسات الكمية، والتي تتخذ من المقاييس أداة لها، ولقد قام الباحث بتقسيم مجتمع الدراسة إلى أربعة أقسام (شمال، جنوب، وسط، غرب)، وتم سحب عينة عشوائية من كل قطاع لضمان التمثيل الجغرافي لعينة الدراسة، واعتمدت الدراسة استمارة مكونة من مقياسين الأول لقياس الثقة السياسية لعينة الدراسة (قام الباحث بتعريبه من أحد المراجع الأجنبية) (Ben seyed, 2014, p 17)، والثاني لقياس الأداء المؤسسي من خلال بُعد التعامل مع المواطنين، واعتمد فيه الباحث على مدونة سلوك وأخلاقيات الوظيفة العامة الصادرة عن وزارة التخطيط والمتابعة والإصلاح الإداري.

#### ٥- مجالات الدراسة:

أ- المجال البشري: تم سحب عينة عشوائية بسيطة قوامها (٢٠٠ مفردة) موزعة جغرافياً على أربعة قطاعات من مجتمع الدراسة، لضمان التمثيل الجغرافي والطبقي، كلها من أرباب الأسر، ولقد راعي الباحث ذلك لأن فئة أرباب الأسر تعد من أكثر الفئات تعاملاً مع المؤسسات الحكومية باختلاف أنواعها، وهي الأكثر احتكاكاً وتأثراً بها.

ب - المجال الجغرافي: تم تطبيق الدراسة بمدينة المنيا.

ج - المجال الزمني: استغرقت عملية جمع البيانات وتحليلها قرابة الستة أشهر.

عرض البيانات وتحليلها وتفسيرها:

أولاً- ضبط مقياس الثقة الكلي:

أ - حساب صدق مقياس الثقة الكلي:

تم الحصول على صدق مقياس الثقة السياسية:

• صدق الاتساق الداخلي: (التجانس الداخلي):

تم التعرف على الاتساق الداخلي لأبعاد ومحاور مقياس الثقة الكلي بالدرجة الكلية لمقياس الثقة الكلي عن طريق استخدام معامل ارتباط بيرسون، وتراوحت القيم بين (٠,٥٠٦ - ٠,٨٤٣)، وكانت جميع معاملات الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى (٠,٠١)، مما يشير إلى الاتساق الداخلي لأبعاد محاور مقياس الثقة الكلي بالدرجة الكلية للمقياس، ويعد هذا مؤشراً جيداً على اتساق وصدق عبارات المقياس ومحاوره فيما يقيسه.

ب - ثبات مقياس الثقة الكلي:

- ثبات ألفا كرونباخ:

تمّ حساب ثبات عبارات مقياس الثقة الكلي باستخدام معادلة ألفا كرونباخ Alpha Cronbach's ، وتهدف هذه الطريقة إلى التوصل إلى قيمة تقديرية لمعامل ثبات المقياس التي تكون درجات مفرداته متدرجة وفق مقياس ليكرت، ووصلت قيمة ثبات لمحاور المقياس والدرجة الكلية للمقياس، وتراوحت القيم بين (٠,٦٨١ - ٠,٧١٢) وهذا يشير إلى تمتع محاور المقياس والدرجة الكلية على معامل ثبات مقبول لمقياس الثقة السياسية.

ثانياً- ضبط مقياس الأداء المؤسسي ككل:

أ - حساب صدق مقياس الأداء المؤسسي:

تم الحصول على صدق مقياس الأداء المؤسسي من خلال:

• صدق الاتساق الداخلي: (التجانس الداخلي):

تم التعرف على الاتساق الداخلي لأبعاد ومحاور مقياس الأداء المؤسسي بالدرجة الكلية لمقياس الأداء المؤسسي عن طريق استخدام معامل ارتباط بيرسون، وتراوحت القيم بين (٠,٧٩٥ - ٠,٩٤١)، وكانت جميع معاملات الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى (٠,٠١)، مما يشير إلى الاتساق الداخلي لأبعاد محاور مقياس الأداء

المؤسسي بالدرجة الكلية للمقياس، ويعد هذا مؤشراً جيداً على اتساق وصدق عبارات المقياس ومحاوره فيما يقيسه.

ب - ثبات مقياس الأداء المؤسسي ككل:

- ثبات ألفا كرونباخ:

تمّ حساب ثبات عبارات مقياس الأداء المؤسسي باستخدام معادلة ألفا كرونباخ Alpha Cronbach's، وتهدف هذه الطريقة إلى التوصل إلى قيمة تقديرية لمعامل ثبات المقياس التي تكون درجات مفرداته متدرجة وفق مقياس ليكرت، ووصلت قيمة ثبات محاور المقياس والدرجة الكلية للمقياس، وتراوحت القيم بين (٠,٦٩٥ - ٠,٩٠٩) وهذا يشير إلى تمتع محاور المقياس والدرجة الكلية على معامل ثبات مقبول لمقياس الأداء المؤسسي.

تحليل نتائج الدراسة وتفسيرها:

أولاً- الخصائص الأساسية لعينة الدراسة:

جدول (١): يوضح توزيع أفراد العينة وفقاً للنوع.

النوع	العدد	%	الترتيب
ذكور	١٧٦	٨٨	١
إناث	٢٤	١٢	٢
الإجمالي	٢٠٠	١٠٠	

يتضح من بيانات الجدول السابق أن الغالبية العظمى من مفردات العينة وتحديداً ٨٨٪ من الذكور، ١٢٪ من الإناث، وذلك بطبيعة الحال يكمن في أن معظم أرباب الأسر يكونون في الغالب من الذكور وليس الإناث.

جدول (٢): يوضح توزيع أفراد العينة في ضوء السن

الترتيب	%	العدد	السن
٢	٢٣	٤٦	من ٢٥ إلى ٣٥
١	٢٩	٥٨	من ٣٥ إلى ٤٥
٣	٢٢	٤٤	من ٤٥ إلى ٥٥
٤	١٨,٥	٣٧	من ٥٥ إلى ٦٥
٥	٧,٥	١٥	٦٥ فأكثر
	١٠٠	٢٠٠	الإجمالي

توضح بيانات الجدول السابق أن ٢٩٪ من مفردات العينة يقبع في الفئة العمرية بين ٣٥ : ٤٥ سنة، تليها الفئة من ٢٥ : ٣٥ بنسبة ٢٣٪ من مفردات العينة ليشكلا معاً حوالي ٥٢٪ من مفردات العينة، أي أكثر من النصف، ما يؤكد أن الفئة من ٢٥ : ٤٥ هي الأكثر انتشاراً في مجتمع الدراسة من حيث تكوين الأسر والزواج، يلي ذلك الفئة من ٤٥ : ٥٥ بنسبة ٢٢٪ ثم الفئتين من ٥٥ : ٦٥، من ٦٥ فأكثر بنسبة ١٨,٥٪، ٧,٥٪ على الترتيب.

جدول (٣): يوضح توزيع أفراد العينة في ضوء الحالة التعليمية

الترتيب	%	العدد	الحالة التعليمية
٦	٢,٥	٥	أمي
٤	٦,٥	١٣	يقرأ ويكتب
٢	٣٥	٧٠	مؤهل متوسط
٣	١٣	٢٦	فوق متوسط
١	٣٨	٧٦	مؤهل عالٍ
٥	٥	١٠	مؤهل فوق جامعي
	١٠٠	٢٠٠	الإجمالي

يتضح من بيانات الجدول السابق أن ٣٨٪ من مفردات العينة حاصلون على

مؤهل عالٍ، وأن ٣٥٪ من الحاصلين على مؤهل متوسط، ما يعكس ارتفاع مستوى التعليم في مجتمع الدراسة بشكل عام، ثم ٦,٥٪ يقرأ ويكتب، ٥٪ للمؤهل فوق الجامعي ثم ٢,٥٪ فقط للأميين، ويعكس ذلك حالة من حرص أعضاء المجتمع على تلقي مختلف أشكال التعليم من ناحية، وأن الجهود الحكومية والأهلية التي تهدف إلى الحد من مشكلة الأمية انعكست بشكل إيجابي في مجتمع الدراسة من ناحية أخرى.

**جدول (٤): يوضح توزيع أفراد العينة في ضوء المهنة**

المهنة	العدد	%	الترتيب
أعمال إدارية	٤٧	٢٣,٥	٢
حرفي	٢٢	١١	٤
أعمال حرة	٧٣	٣٦,٥	١
مهن علمية	٣٨	١٩	٣
لا يعمل	٢٠	١٠	٥
الإجمالي	٢٠٠	١٠٠	

يتضح من بيانات الجدول السابق أن الغالبية العظمى من عينة الدراسة بنسبة ٣٦,٥٪ تمتهن العمل الحر، تليها الأعمال الإدارية بنسبة ٢٣,٥٪، ما يعكس حالة من عدم توافر فرص عمل بالقدر الكافي في القطاع الحكومي، واللجوء إلى الأعمال الحرة من خلال المشروعات الصغيرة والمتوسطة في مجتمع الدراسة، وتمثل المهن العلمية ١٩٪ من مفردات العينة، وهي نسبة أيضاً ليست بالقليلة ما يؤكد على بيانات الجدول السابق والخاص بالمستوى التعليمي لعينة البحث، أما الأعمال الحرفية فكانت بنسبة ١١٪ من مفردات العينة، ما يعكس حالة من تآكل العمل الحر في داخل المجتمع، وعدم الإقبال عليه لصالح العمل الحر، ثم ٥٪ من مفردات العينة لا تعمل ومعظمهم في الفئة العمرية من ٦٥ فأكثر، أي في سن المعاش.

**جدول (٥): يوضح توزيع أفراد العينة في ضوء الدخل الشهري.**

الترتيب	%	العدد	الدخل الشهري
٢	٣٧,٥	٧٥	أقل من ٢٠٠٠
١	٤٢,٥	٨٥	من ٢٠٠٠ إلى ٤٠٠٠
٣	١١	٢٢	من ٤٠٠٠ إلى ٦٠٠٠
٤	٤,٥	٩	من ٦٠٠٠ إلى ٨٠٠٠
٥	٤,٥	٩	من ٨٠٠٠ فأكثر
	١٠٠	٢٠٠	الإجمالي

يتضح من بيانات الجدول السابق أن ٤٢,٥٪ من مفردات العينة يتراوح دخلها من ٢٠٠٠: ٤٠٠٠ جنيه، وأن ٣٧,٥٪ يحصلون على أقل من ٢٠٠٠ جنيه شهرياً، أي أن ٨٠٪ من مفردات العينة من أصحاب الدخل القليلة والمتوسطة، ويعكس ذلك حالة من تدني مستوى المعيشة في مجتمع الدراسة، وهذا ما تعكسه دوماً تقارير التنمية البشرية، ثم ١١٪ من مفردات العينة بين ٤٠٠٠: ٦٠٠٠ جنيه شهرياً، والفئات من ٦٠٠٠: ٨٠٠٠، ٨٠٠٠ فأكثر كل منهما ٤,٥٪.

**التحقق من صحة تساؤلات البحث ومناقشة نتائجها:**

**- تساؤلات البحث:**

**أولاً - نتائج البحث وتحليلها وتفسيرها:**

التساؤل الأول: ينص التساؤل الأول على أنه: "هل توجد علاقة دالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) بين " أداء الخدمات وجودتها" ومستوى الثقة في أداء الحكومة لدى عينة البحث؟":

وللتحقق من صحة هذا التساؤل إحصائياً تمّ حساب معامل ارتباط سبيرمان بين بيانات "أداء الخدمات وجودتها" ومستوى الثقة في أداء الحكومة لدى عينة البحث، وذلك لمعرفة طبيعة العلاقة بين أداء الخدمات وجودتها" ومستوى الثقة في أداء الحكومة ودلالاتها الإحصائية، ويوضح الجدول التالي النتائج التي تمّ التوصل إليها.

جدول (٦): قيمة معامل ارتباط بيرسون أداء الخدمات وجودتها ومستوى الثقة في أداء الحكومة (ن=٢٠٠) درجة الحرية = ١٩٩

المتغير	قيمة "معامل ارتباط سبيرمان"	مستوى الدلالة	نوع الدلالة
أداء الخدمات وجودتها	**٠,٥٧٣	٠,٠٠٠	دال إحصائياً

\*\* دال إحصائياً عند مستوى دلالة ٠,٠١ \* دال إحصائياً عند مستوى دلالة ٠,٠٥. يتضح من الجدول السابق أن قيم معامل ارتباط سبيرمان بين أداء الخدمات وجودتها ومستوى الثقة في أداء الحكومة لدى عينة البحث دالة إحصائياً عند كل من مستوى ٠,٠١ ومستوى ٠,٠٥، وهي قيمة موجبة تدل على وجود علاقة طردية، أي أنه كلما زاد أداء الخدمات وجودتها بمقدار الوحدة، زاد مستوى الثقة في أداء الحكومة بنسبة ٣,٥٧٪.

وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه بعض الدراسات السابقة مثل دراسة (شينج وانج) والتي توصلت إلى وجود علاقة طردية بين التقييم الإيجابي للأداء المؤسسي والحكومي والثقة السياسية، ودراسة (روزاديو استينال)، والتي ربطت بين الثقة السياسية وتصورات المواطنين نحو الأداء الحكومي، ودراسة (بن سيد) والتي توصلت إلى أن جودة الخدمات العامة تلعب دوراً رئيساً في دعم المستويات العليا للثقة السياسية، وأخيراً دراسة (زاهو وهيو) والتي أظهرت أن وجود ارتباط بين جودة الخدمات والثقة في الحكومة بشكل إيجابي.

ويرى الباحث أن هذه النتيجة تتفق مع واحدة من أهم التوجهات النظرية المفسرة للثقة السياسية، وهي نظرية الأداء والتي تستخدم من قبل العلماء وتفسير حالة الثقة/ انعدام الثقة في المؤسسات، حيث تربط هذه النظرية الثقة السياسية أو انعدامها بالأداء الجيد - أو السيئ للمؤسسات الحكومية على التوالي.

(Francis d. boatong) أيضاً تتفق هذه النتيجة مع أحد أهم مفاهيم الثقة والتي تربط توقعات المواطنين لأداء الخدمات وجودتها في المؤسسات بالثقة بشكل

عام. وبالطبع يرى الباحث أن إنجاز الموظف لمعاملته بدقة وكفاءة، وتقديمه للخدمات بسهولة ويسر والسرعة المطلوبة، كل ذلك ينعكس على الثقة السياسية للمواطنين ويدعمها بشكل قوي.

**التساؤل الثاني:** ينص التساؤل الثاني على أنه: "هل توجد علاقة دالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) بين "أداء الخدمات وجودتها" ومستوى الثقة في المسؤولين لدى عينة البحث؟":

وللتحقق من صحة هذا التساؤل إحصائياً تمّ حساب معامل ارتباط سبيرمان بين بيانات أداء الخدمات وجودتها ومستوى الثقة في المسؤولين لدى عينة البحث، وذلك لمعرفة طبيعة العلاقة بين أداء الخدمات وجودتها ومستوى الثقة في المسؤولين ودلالاتها الإحصائية، ويوضح الجدول التالي النتائج التي تمّ التوصل إليها.

**جدول (٧):** قيمة معامل ارتباط بيرسون بين أداء الخدمات وجودتها ومستوى الثقة في المسؤولين (ن=٢٠٠) درجة الحرية = ١٩٩

المتغير	قيمة "معامل ارتباط سبيرمان"	مستوى الدلالة	نوع الدلالة
أداء الخدمات وجودتها	**٠,٦٥٧	٠,٠٠٠	دال إحصائياً

\*\* دال إحصائياً عند مستوى دلالة ٠,٠١

\* دال إحصائياً عند مستوى دلالة ٠,٠٥

يتضح من الجدول السابق أن قيم معامل ارتباط سبيرمان بين أداء الخدمات وجودتها ومستوى الثقة في المسؤولين لدى عينة البحث دالة إحصائياً عند كل من مستوى ٠,٠١ ومستوى ٠,٠٥، وهي قيمة موجبة تدل على وجود علاقة طردية أي أنه كلما زاد أداء الخدمات وجودتها بمقدار الوحدة زاد مستوى الثقة في المسؤولين بنسبة ٦٥,٧٪.

وتتفق هذه النتيجة مع بعض الدراسات السابقة مثل دراسة (شينج وانج)



والتي توصلت إلى أن الفساد يؤثر بشكل سلبي على الثقة السياسية للمواطنين في كل من اليابان، كوريا الجنوبية وتايوان، ودراسة "ألكسندر ستويان" والتي أظهرت أن الحكومات - وخصوصاً في الدول النامية- يمكن أن تقوم بتعزيز الثقة من خلال محاربة الفساد وتوفير الأمن وتقديم الخدمات الأساسية.

فيرى البعض أن الثقة هي: اعتقاد الشخص (أ) أن الشخص (ب) ملتزم بالقيام بالعمل (ج) بشكل جيد يصب في مصلحة (أ).

فالثقة في المسؤولية لا يمكن أن تتحقق إلا من خلال بيئة عمل مرتكزة على الإنجاز والشفافية والحيادية التامة في تقديم الخدمات للمواطنين، ولكن في بعض الأحيان تؤكد الشواهد الواقعية عكس ذلك من خلال قيام بعض الموظفين بعدم أداء الخدمات بالجودة المطلوبة، وعدم الالتزام بالسرعة والدقة في أداء الخدمات، ما يعكس حالة تآكل الثقة بين المواطنين من وجهة نظر الباحث.

**التساؤل الثالث: ينص التساؤل الثالث على أنه: "هل توجد علاقة دالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) بين "التعامل مع المواطنين" ومستوى الثقة في أداء الحكومة لدى عينة البحث؟"**

وللتحقق من صحة هذا التساؤل إحصائياً تمّ حساب معامل ارتباط سبيرمان بين بيانات التعامل مع المواطنين "ومستوى الثقة في أداء الحكومة لدى عينة البحث، وذلك لمعرفة طبيعة العلاقة بين التعامل مع المواطنين، "ومستوى الثقة في أداء الحكومة ودلالاتها الإحصائية، ويوضح الجدول التالي النتائج التي تمّ التوصل إليها.

جدول (٨): قيمة معامل ارتباط بيرسون التعامل مع المواطنين "ومستوى

الثقة في أداء الحكومة (ن=٢٠٠) درجة الحرية = ١٩٩

المتغير	قيمة "معامل ارتباط سبيرمان"	مستوى الدلالة	نوع الدلالة
التعامل مع المواطنين	**٠,٣٠٢	٠,٠٠٠	دال إحصائياً

\*\* دال إحصائياً عند مستوى دلالة ٠,٠١

\* دال إحصائياً عند مستوى دلالة ٠,٠٥

يتضح من الجدول السابق أن قيم معامل ارتباط سبيرمان بين التعامل مع المواطنين " ومستوى الثقة في أداء الحكومة لدى عينة البحث دالة إحصائياً عند كل من مستوى ٠,٠١ ومستوى ٠,٠٥، وهي قيمة موجبة تدل على وجود علاقة طردية، أي أنه كلما زاد التعامل مع المواطنين "بمقدار الوحدة" زاد مستوى الثقة في أداء الحكومة بنسبة ٣٠,٢٪.

وتتفق هذه النتيجة مع بعض الدراسات السابقة مثل دراسة (موريس وكسيلر) والتي توصلت إلى وجود علاقة بين انتشار الفساد المؤسسي وانخفاض معدلات الثقة السياسية بشكل عام، ودراسة (شيج وانج) والتي توصلت إلى أن الفساد يؤثر بشكل سلبي على الثقة السياسية للمواطنين، ودراسة (ألكسندر استويان) والتي توصلت إلى أن حكومات الدول النامية يمكنها أن تعزز الثقة من خلال محاربة الفساد.

ويذهب البعض إلى أن الثقة في المؤسسات العامة ما هي إلا مؤشر على الحكم الناجح، وغالبًا ما ينظر إليها على أنها عنصر مهم من عناصر الحكم الرشيد، ويمكن أن تبني ثقة المواطنين في شاغلي المناصب العامة استنادًا إلى أداء وظائفهم والمهام المكلفين بها وفقًا للمعايير والقواعد واللوائح، وإلى مدى يسهل الوصول إليهم وتجاوبهم مع المواطنين وتلبية احتياجاتهم ومطالباتهم.

(Ramesh, 2017)

فتعامل الموظف الجيد مع المواطنين من خلال حسن الاستقبال والاستماع الجيد لمطالبهم، وكسب ثقتهم بالنزاهة والتعامل بروح القانون، ومراعاة ذوي الاحتياجات الخاصة، كل ذلك يكون له دورٌ إيجابيٌّ في تعزيز الثقة السياسية للمواطن في الحكومة، ويدعم بدوره فكرة الحكم الرشيد، وبالتالي يعزز من رضا المواطنين عن الحكومة بشكل عام.

**التساؤل الرابع: ينص التساؤل الرابع على أنه: "هل توجد علاقة دالة إحصائيًا عند مستوى دلالة (٠,٠٥) بين " التعامل مع المواطنين " ومستوى الثقة في المسؤولين لدى عينة البحث؟"**

وللتحقق من صحة هذا التساؤل إحصائيًا تمّ حساب معامل ارتباط سبيرمان بين بيانات التعامل مع المواطنين " ومستوى الثقة في المسؤولين لدى عينة البحث، وذلك لمعرفة طبيعة العلاقة بين التعامل مع المواطنين"، ومستوى الثقة في المسؤولين ودلالاتها الإحصائية، ويوضح الجدول التالي النتائج التي تمّ التوصل إليها.

**جدول (٩): قيمة معامل ارتباط بيرسون بين التعامل مع المواطنين " ومستوى الثقة في المسؤولين (ن=٢٠٠) درجة الحرية = ١٩٩**

المتغير	قيمة "معامل ارتباط سبيرمان"	مستوى الدلالة	نوع الدلالة
التعامل مع المواطنين	**٠,٢٨٤	٠,٠٠٠	دال إحصائيًا

\*\* دال إحصائيًا عند مستوى دلالة ٠,٠١

\* دال إحصائيًا عند مستوى دلالة ٠,٠٥

يتضح من الجدول السابق أن قيم معامل ارتباط سبيرمان بين التعامل مع المواطنين " ومستوى الثقة في المسؤولين لدى عينة البحث دالة إحصائيًا عند كل من مستوى ٠,٠١ ومستوى ٠,٠٥، وهي قيمة موجبة تدل على وجود علاقة

طرديّة، أي أنه كلما زاد التعامل مع المواطنين "بمقدار الوحدة" زاد مستوى الثقة في المسؤولين بنسبة ٢٨,٤٪.

وتتفق هذه النتيجة مع ما أكدته دراسة (دان شين) والتي توصلت إلى أن الفساد يؤثر سلبيًا على مستويات الثقة لدى المواطنين، بالإضافة إلى دراسة (راميش) والتي توصلت إلى أن البيروقراطية لعبت دورًا سلبيًا انعكس على مستوى ثقة المواطنين في أداء المؤسسات العامة، بالإضافة إلى عوامل مثل المحسوبية السياسية في تقديم الخدمات، أي التمييز بين المواطنين في المعاملة وفقًا للانتماء السياسي أو رأس المال الاجتماعي والعلاقات الشخصية.

إن الثقة تعني في أبسط معانيها أن يتوقع شخص ما أن يقوم شخص آخر بتحقيق مصلحة على الوجه الأمثل، أو على أقل تقدير عدم إلحاق الضرر به، لذلك فإن تعامل الموظفين مع المواطنين بالشكل الأمثل بداية من استقبالهم والاستماع إليهم وإلى شكاوهم إن وجدت وتقديم روح القانون والتصرف بحيادية تامة، كلها عوامل من شأنها رفع مستويات الثقة بشكل عام والثقة السياسية لدى المواطن بشكل خاص.

فالتقييمات الفردية والمواقف التي يمر بها الفرد عبر مراحل حياته في تعامله مع المؤسسات تعد من أهم الروافد التي تبني عليها النظريات المؤسسية في تفسير الثقة السياسية.

**التساؤل الخامس: ينص التساؤل الخامس على أنه: "هل توجد علاقة دالة إحصائيًا عند مستوى دلالة (٠,٠٥) بين "احترام حقوق الإنسان" ومستوى الثقة في أداء الحكومة لدى عينة البحث؟"**

وللتحقق من صحة هذا التساؤل إحصائيًا تمّ حساب معامل ارتباط سبيرمان بين بيانات احترام حقوق الإنسان "ومستوى الثقة في أداء الحكومة لدى عينة البحث، وذلك لمعرفة طبيعة العلاقة بين احترام حقوق الإنسان " ومستوى الثقة

في أداء الحكومة ودلالاتها الإحصائية، ويوضح الجدول التالي النتائج التي تم التوصل إليها.

جدول (١٠): قيمة معامل ارتباط بيرسون "احترام حقوق الإنسان" ومستوى الثقة في أداء الحكومة (ن=٢٠٠) درجة الحرية = ١٩٩

المتغير	قيمة "معامل ارتباط سبيرمان"	مستوى الدلالة	نوع الدلالة
احترام حقوق الإنسان	**٠,٩٣٢	٠,٠٠٠	دال إحصائياً

\*\* دال إحصائياً عند مستوى دلالة ٠,٠١

\* دال إحصائياً عند مستوى دلالة ٠,٠٥

يتضح من الجدول السابق أن قيم معامل ارتباط سبيرمان بين "احترام حقوق الإنسان" ومستوى الثقة في أداء الحكومة لدى عينة البحث دالة إحصائياً عند كل من مستوى ٠,٠١ ومستوى ٠,٠٥، وهي قيمة موجبة تدل على وجود علاقة طردية، أي أنه كلما زاد "احترام حقوق الإنسان" بمقدار الوحدة، زاد مستوى الثقة في أداء الحكومة بنسبة ٢,٩٣٪.

وتعد هذه النسبة هي الأكبر مقارنة بالبعدين السابقين لما لها من أهمية كبيرة في تعزيز مستويات الثقة السياسية، فاحترام حقوق الإنسان بشكل عام تكفلها المواثيق الدولية والدستور، ويحافظ عليها القانون، وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة (فرانسيس يواتيج) حول الأداء الشرطي والثقة السياسية، والتي توصلت إلى وجود علاقة إيجابية بين أداء المؤسسات الشرطية وفعاليتها في زيادة ثقة المواطنين، ويخص الباحث هنا المؤسسات الشرطية لأنها من أكثر المؤسسات التي يمكن فيها ملاحظة احترام حقوق الإنسان من عدمه.

فاحترام الموظفين لحقوق ومصالح جميع المواطنين دون استثناء، وتوفيره المعلومات المطلوبة لهم دون تضليل، والتعامل مع البيانات الخاصة بهم بالسرية

المطلوبة وعدم استغلال هذه البيانات لغايات شخصية، والتعامل بحيادية تامة بصرف النظر عن المعتقد، الفرق، اللون أو حتى الانتماء السياسي، كلها أمور من شأنها رفع مستويات الثقة السياسية لدى المواطن.

وعكس ذلك بالطبع من عدم احترام المواطنين والتهاون في قضاء مصالحهم، والانحياز بشتى أشكاله كلها أمور تؤدي إلى تآكل الثقة السياسية بشكل عام.

**التساؤل السادس: ينص التساؤل السادس على أنه: "هل توجد علاقة دالة إحصائيًا عند مستوى دلالة (٠,٠٥) بين "احترام حقوق الإنسان" ومستوى الثقة في المسؤولين لدى عينة البحث؟"**

وللتحقق من صحة هذا التساؤل إحصائيًا تمّ حساب معامل ارتباط سبيرمان بين بيانات "احترام حقوق الإنسان" ومستوى الثقة في المسؤولين لدى عينة البحث، وذلك لمعرفة طبيعة العلاقة بين "احترام حقوق الإنسان" ومستوى الثقة في المسؤولين ودلالاتها الإحصائية، ويوضح الجدول التالي النتائج التي تمّ التوصل إليها.

**جدول (١١): قيمة معامل ارتباط بيرسون بين "احترام حقوق الإنسان"**

**ومستوى الثقة في المسؤولين (ن=٢٠٠) درجة الحرية = ١٩٩**

المتغير	قيمة "معامل ارتباط سبيرمان"	مستوى الدلالة	نوع الدلالة
احترام حقوق الإنسان	**٠,٩٣٠	٠,٠٠٠	دال إحصائيًا

\*\* دال إحصائيًا عند مستوى دلالة ٠,٠١

\* دال إحصائيًا عند مستوى دلالة ٠,٠٥

يتضح من الجدول السابق أن قيم معامل ارتباط سبيرمان بين "احترام حقوق الإنسان" ومستوى الثقة في المسؤولين لدى عينة البحث دالة إحصائيًا عند كل من مستوى ٠,٠١ ومستوى ٠,٠٥، وهي قيمة موجبة تدل على وجود علاقة طردية، أي أنه كلما زاد "احترام حقوق الإنسان" بمقدار الوحدة زاد مستوى الثقة في

المسؤولين بنسبة ٩٣٪.

تؤكد هذه النسبة ما توصلت إليه نتيجة الجدول السابق، وهي قيمة احترام حقوق الإنسان في التأكيد ورفع مستويات الثقة السياسية للمواطنين، ويتفق ذلك مع دراسة (توركال) والتي أظهرت أن حالة تآكل الثقة تعود إلى التصورات السلبية للمواطنين حول استجابة الفاعلين السياسيين لمطالبهم في المؤسسات وتفتشي حالة الفساد السياسي. (Tarcac, Mariana, 2014, P1525)

التساؤل السابع: ينص التساؤل السابع على أنه: "هل يختلف مستوى الثقة الكلي في أداء الحكومة باختلاف المتغيرات الديموجرافية المختلفة (النوع- السن - الحالة التعليمية - المهن - الدخل الشهري)؟":

#### أ- الاختلاف وفقاً للنوع:

وللتحقق من هذا التساؤل قام الباحث بحساب متوسطات ومجموع الرتب لبيانات مستوى الثقة الكلي في أداء الحكومة باختلاف نوعهم الاجتماعي (ذكور- إناث)، وتمّ حساب قيمة اختبار مان ويتني لمجموعتين مستقلتين Independebt Samples Mann-Whitney U -، وكانت النتائج كما في الجدول التالي:

جدول (١٢): نتائج اختبار مان ويتني لمقارنة متوسطي رتب النوع (الذكور والإناث) في متغير مستوى الثقة الكلي في أداء الحكومة

(ن=٢٠٠) (درجة الحرية=١٩٩)

نوع الدلالة	مستوى الدلالة	قيمة اختبار مان ويتني (U)	الإناث = ٢٤		الذكور = ١٧٦		المتغيرات
			مجموع الرتب	متوسط الرتب	مجموع الرتب	متوسط الرتب	
دال إحصائياً	٠,٠١٦	*١٤٧١	٣٠٥٣	١٢٧,٢١	١٧٠٤٧	٩٦,٦٨	مستوى الثقة الكلي في أداء الحكومة

\*\* دال إحصائياً عند مستوى ٠,٠١

\* دال إحصائياً عند مستوى ٠,٠٥

يتضح من جدول (١٢) وجود فرق دال إحصائياً بين أفراد مجموعتي البحث في مستوى الثقة الكلي في أداء الحكومة باختلاف النوع الاجتماعي (ذكور- إناث) عند مستوى ٠,٠٥، حيث كانت قيمة اختبار (ت) دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠,٠٥)، في اتجاه الإناث (ذات متوسط الرتب الأعلى)، ويفسر الباحث ذلك في ضوء التباين الواضح بين الذكور والإناث في درجة الانخراط في الحياة العامة والمشاركة بشكل عام والتعامل مع المؤسسات الحكومية بشكل خاص لمصلحة الذكور في مجتمع الدراسة، فالمشاهدات الواقعية للباحث تؤكد وجود حالة من العزوف من جانب المرأة في الحياة العامة، وأن أرباب الأسر من الذكور هم أكثر حرصاً على التعامل مع المؤسسات الحكومية في المصالح التي تخص أسرهم من الإناث.

### الاختلاف وفقاً للسن:

وللتحقق من هذا التساؤل قام الباحث بحساب متوسطات الرتب لبيانات مستوى الثقة الكلي في أداء الحكومة باختلاف السن (من ٢٥ إلى ٣٥ - من ٣٥ إلى ٤٥ - من ٤٥ إلى ٥٥ - من ٥٥ إلى ٦٥ - ٦٥ فأكثر)، وتمّ حساب قيمة اختبار كروسكال والس للمجموعات المستقلة - Samples Kruskal- K Independebt - Wallis H Test، وكانت النتائج كما في جدول التالي:

جدول (١٣): نتائج اختبار كروسكال والس لمقارنة متوسطات رتب السن في متغير مستوى الثقة الكلي في أداء الحكومة

(ن=٢٠٠) (درجة الحرية=١٩٩)

نوع الدلالة	مستوى الدلالة	قيمة اختبار كروسكال والس (H)	السن					المتغيرات
			٦٥ فأكثر	٥٥ إلى ٦٥	٤٥ إلى ٥٥	٣٥ إلى ٤٥	٢٥ إلى ٣٥	
			متوسط الرتب	متوسط الرتب	متوسط الرتب	متوسط الرتب	متوسط الرتب	
غير دال إحصائياً	٠,٥٩٨	٢,٧٦٧	٩١,٩	١٠٢,١٤	٨٩,٦٨	١٠٥,٥١	١٠٦,٠٢	مستوى الثقة الكلي في أداء الحكومة

\*\* دال إحصائياً عند مستوى ٠,٠١ \* دال إحصائياً عند مستوى ٠,٠٥



يتضح من جدول (١٣) عدم وجود فرق دال إحصائياً بين أفراد مجموعتي البحث في مستوى الثقة الكلي في أداء الحكومة باختلاف السن (من ٢٥ إلى ٣٥- من ٣٥ إلى ٤٥- من ٤٥ إلى ٥٥- من ٥٥ إلى ٦٥- ٦٥ فأكثر) عند مستوى ٠,٠٥، حيث كانت قيمة اختبار كروسكال والس (H) غير دالة إحصائياً، مما يعني أنه لا يختلف مستوى الثقة الكلي في أداء الحكومة باختلاف السن (من ٢٥ إلى ٣٥- من ٣٥ إلى ٤٥- من ٤٥ إلى ٥٥- من ٥٥ إلى ٦٥- ٦٥ فأكثر)، ويرى الباحث أن ذلك يرجع إلى أن هناك أسباباً للتمييز الذي يحدث من بعض الموظفين بعيدة كل البعد عن السن، فالعلاقات الشخصية والانتماء السياسي والعائلية تعد من أبرز أسباب التمييز داخل المؤسسات الحكومية بصرف النظر عن عامل السن.

#### ب- الاختلاف وفقاً للحالة التعليمية:

وللتحقق من هذا التساؤل قام الباحث بحساب متوسطات الرتب لبيانات مستوى الثقة الكلي في أداء الحكومة باختلاف الحالة التعليمية (أمي- يقرأ ويكتب- مؤهل متوسط- فوق متوسط- مؤهل عالٍ- مؤهل فوق جامعي)، وتم حساب قيمة اختبار كروسكال والس للمجموعات المستقلة K Independent - Samples Kruskal-Wallis H Test، وكانت النتائج كما في جدول التالي:

جدول (١٤): نتائج الاختبار كروسكال والس لمقارنة متوسطات رتب الحالة التعليمية في متغير مستوى الثقة الكلي في أداء الحكومة

(ن=٢٠٠) (درجة الحرية=١٩٩)

نوع الدلالة	مستوى الدلالة	قيمة اختبار كروسكال والس (H)	الحال. التعليمية						المتغيرات
			مؤهل فوق جامعي	مؤهل عالٍ	فوق متوسط	مؤهل متوسط	يقرأ ويكتب	أمي	
			متوسط الرتب	متوسط الرتب	متوسط الرتب	متوسط الرتب	متوسط الرتب	متوسط الرتب	
غير دال إحصائياً	٠,٧٣٢	٢,٨٥١	٧٥,٨٥	٩٩,٠١	٩٨,٩٦	١٠٧,٠٤	٩٧	٩٨	مستوى الثقة الكلي في أداء الحكومة

\*\* دال إحصائياً عند مستوى ٠,٠١ \* دال إحصائياً عند مستوى ٠,٠٥

يتضح من الجدول السابق عدم وجود فرق دال إحصائياً بين أفراد مجموعتي البحث في مستوى الثقة الكلي في أداء الحكومة باختلاف الحالة التعليمية (أمي- يقرأ ويكتب- مؤهل متوسط- فوق متوسط- مؤهل عالٍ- مؤهل فوق جامعي) عند مستوى ٠,٠٥، حيث كانت قيمة اختبار كروسكال والس (H) غير دالة إحصائياً، مما يعني أنه لا يختلف مستوى الثقة الكلي في أداء الحكومة باختلاف الحالة التعليمية (أمي- يقرأ ويكتب- مؤهل متوسط- فوق متوسط- مؤهل عالٍ- مؤهل فوق جامعي)، وتختلف هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة (مارس) حول التعليم وتنمية الثقة السياسية، حيث أظهرت الدراسة التي تم تطبيقها على عينة من الشباب في بلجيكا إلى وجود اختلافات كبيرة في مستويات الثقة السياسية بين طلاب التعليم العالي وغيرهم من الطلاب الآخرين.

(Machoaghe, 2015) كما أنها اتفقت في دراسة (فان ألساس) حول مستوى التعليم والثقة السياسية والتي تم تطبيقها على عينة من السكان في هولندا والتي أظهرت عدم وجود فروق جوهرية ذات دلالة بين التقييمات العقلانية للسياسة بين المتعلمين تعليماً عالياً وغيرهم.

وربما يرجع ذلك على مستوى المجتمع المصري إلى عدم قدرة المؤسسات التعليمية على رفع مستويات الثقة السياسية بالقدر الكافي، مما يؤكد ضرورة البحث عن آليات من قبل المؤسسات التعليمية من شأنها القيام بدورها في ذلك بشكل أكثر فعالية، بالإضافة إلى قيام الثقة السياسية في مجتمع الدراسة على عوامل أخرى غير التعليم منها الانتماء القبلي والعائلي والتوجهات السياسية لأعضاء المجتمع بشكل عام.

### ج- الاختلاف وفقاً للمهنة:

وللتحقق من هذا التساؤل قام الباحث بحساب متوسطات الرتب لبيانات مستوى الثقة الكلي في أداء الحكومة باختلاف المهنة (أعمال إدارية- حرفي - أعمال حرة - مهن علمية - لا يعمل)، وتم حساب قيمة اختبار كروسكال والس

للمجموعات المستقلة K Independebt - Samples Kruskal-Wallis H Test وكانت النتائج كما في الجدول التالي:

جدول (١٥): نتائج الاختبار كروسكال والس لمقارنة متوسطات رتب المهنة في متغير مستوى الثقة الكلي في أداء الحكومة

(ن=٢٠٠) (درجة الحرية=١٩٩)

نوع الدلالة	مستوى الدلالة	قيمة اختبار كروسكال والس (H)	المهنة					المتغيرات
			لا يعمل	مهن علمية	أعمال حرة	حرفي	أعمال إدارية	
			متوسط الرتب	متوسط الرتب	متوسط الرتب	متوسط الرتب	متوسط الرتب	
غير دال إحصائيًا	٠,٧٣٢	٢,٨٥١	١٠٤,١٣	٩٠,٧٦	١٠٧,٨٧	٩٨,١١	٩٦,٥	مستوى الثقة الكلي في أداء الحكومة

\*\* دال إحصائيًا عند مستوى ٠,٠١ \* دال إحصائيًا عند مستوى ٠,٠٥

يتضح من الجدول السابق عدم وجود فرق دال إحصائيًا بين أفراد مجموعتي البحث في مستوى الثقة الكلي في أداء الحكومة باختلاف المهنة (أعمال إدارية- حرفي - أعمال حرة - مهن علمية - لا يعمل) عند مستوى ٠,٠٥، حيث كانت قيمة اختبار كروسكال والس (H) غير دالة إحصائيًا، مما يعني أنه لا يختلف مستوى الثقة الكلي في أداء الحكومة باختلاف المهنة (أعمال إدارية- حرفي - أعمال حرة - مهن علمية - لا يعمل).

#### د- الاختلاف وفقًا للدخل الشهري:

وللتحقق من هذا التساؤل قام الباحث بحساب متوسطات الرتب لبيانات مستوى الثقة الكلي في أداء الحكومة باختلاف الدخل الشهري (أقل من ٢٠٠٠ - من ٢٠٠٠ إلى ٤٠٠٠ - من ٤٠٠٠ إلى ٦٠٠٠ - من ٦٠٠٠ إلى ٨٠٠٠ - من ٨٠٠٠ فأكثر)، وتمّ حساب قيمة اختبار كروسكال والس للمجموعات المستقلة K Independebt - Samples Kruskal-Wallis H Test وكانت النتائج كما

في الجدول التالي:

**جدول (١٦): نتائج اختبار كروسكال والس لمقارنة متوسطات رتب الدخل الشهري في متغير مستوى الثقة الكلي في أداء الحكومة**

(ن=٢٠٠) (درجة الحرية=١٩٩)

نوع الدلالة	مستوى الدلالة	قيمة اختبار كروسكال والس (H)	الدخل الشهري					المتغيرات
			من ٨٠٠٠ فأكثر	من ٦٠٠٠ إلى ٨٠٠٠	من ٤٠٠٠ إلى ٦٠٠٠	من ٢٠٠٠ إلى ٤٠٠٠	أقل من ٢٠٠٠	
			متوسط الرتب	متوسط الرتب	متوسط الرتب	متوسط الرتب	متوسط الرتب	
غير دال إحصائياً	٠,٠٥١	٩,٤٥٩	٤٩,١٧	٧٧,٣٩	١٠٣,٩٥	١٠٢,٥٣	١٠٦,١٢	مستوى الثقة الكلي في أداء الحكومة

\*\* دال إحصائياً عند مستوى ٠,٠١ \* دال إحصائياً عند مستوى ٠,٠٥

يتضح من الجدول السابق عدم وجود فرق دال إحصائياً بين أفراد مجموعتي البحث في مستوى الثقة الكلي في أداء الحكومة والأداء المؤسسي الكلي باختلاف الدخل الشهري (أقل من ٢٠٠٠ - من ٢٠٠٠ إلى ٤٠٠٠ - من ٤٠٠٠ إلى ٦٠٠٠ - من ٦٠٠٠ إلى ٨٠٠٠ - من ٨٠٠٠ إلى ١٠٠٠٠) عند مستوى ٠,٠٥، حيث كانت قيمة اختبار كروسكال والس (H) غير دالة إحصائياً، مما يعني أنه لا يختلف مستوى الثقة الكلي في أداء الحكومة باختلاف الدخل الشهري (أقل من ٢٠٠٠ - من ٢٠٠٠ إلى ٤٠٠٠ - من ٤٠٠٠ إلى ٦٠٠٠ - من ٦٠٠٠ إلى ٨٠٠٠ - من ٨٠٠٠ فأكثر)، وتختلف هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة (إبرون وديفيد) حول العوامل الاجتماعية/الاقتصادية والثقة السياسية والتي توصلت إلى أن المستوى الاقتصادي يعد المتغيرات المهمة التي لها آثار ذات دلالة إحصائية على الثقة في الحكومة والتي تم تطبيقها في الولايات المتحدة الأمريكية (Aaron C. Weinschenk and D.J.Halpap, 2015) وأيضاً دراسة (إلياس ولامبيريانو) حول الأزمات الاقتصادية والثقة السياسية في اليونان والتي أظهرت تأثير أزمة الديون بشكل كبير على المواطنين اليونانيين وثقتهم في المؤسسات السياسية.

التساؤل الثامن: ينص التساؤل الثامن على أنه: "هل يمكن التنبؤ بمستوى الثقة الكلي في الحكومة من خلال مستوى الأداء المؤسسي بمحاورة المختلفة؟":

وللتحقق من هذا التساؤل قام الباحث بإجراء تحليل الانحدار الخطوي المتدرج Step-Wise Regression (بعد التأكد من تحقق شروط استخدامه من وجود علاقة خطية وطبيعية واعتدالية توزيع البيانات) حيث تدخل المتغيرات واحدة تلو الأخرى على أساس ارتباطها بالمتغير التابع من جانب، والمتغيرات المستقلة الأخرى من جانب آخر، ففي كل خطوة يتم اختيار أعلى المتغيرات المستقلة ارتباطاً بالمتغير التابع وأسلوب حذف أثر ارتباطها بالمتغيرات المستقلة الأخرى (مراد، ٢٠١١)، ومنها تم تكوين المعادلة الانحدارية التنبؤية لكل خطوة دالة إحصائياً، والنتائج يوضحها الجدول التالي:

جدول (١٧): تحليل الانحدار الخطوي المتدرج للمتغيرات المستقلة: محاور الأداء المؤسسي والدرجة الكلية للمقياس، والمتغير التابع: مستوى الثقة الكلي في الحكومة (ن=٢٠٠)

الخطوة	المتغير المستقل	قيمة الثابت	معامل الارتباط المتعدد R	التباين المشترك R <sup>2</sup>	نسبة الإسهام	معامل الانحدار B	معامل الانحدار المعياري	قيمة ت	القيمة (ف) F
الأولى	الدرجة الكلية للأداء المؤسسي	٨,٠٨٣	٠,٧١٢	٠,٥٠٧	٥٠,٧%	٠,٣٤٧	٠,٧١٢	**١٤,٢٧	**٢٠,٣,٧٢
الثانية	الدرجة الكلية للأداء المؤسسي	٩,١٦٧	٠,٧٢٣	٠,٥٢٢	٥٠,٧%	٠,٤٢٥	٠,٨٧٢	**١٠,٧٤	**١٠,٧,٥٨
	احترام حقوق الإنسان							*٢,٤٨	

\*\* دال إحصائياً عند مستوى ٠,٠١ \* دال إحصائياً عند مستوى ٠,٠٥

يتضح من الجدول السابق وجود خطوتين فقط تتضمن الدرجة الكلية للأداء المؤسسي ومحور احترام حقوق الإنسان كانتا منبئتين بمستوى الثقة في أداء

الحكومة، حيث كان متغير (الدرجة الكلية للأداء المؤسسي) هو أقوى المتغيرات التي أسهمت في تباين المتغير التابع (مستوى الثقة في أداء الحكومة)، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط المتعدد (R) بين المتغيرين (٠,٧١٢) وقيمة التباين المشترك ( $R^2$ ) أي نسبة إسهامه بمفرده (٥٠,٧٪)، وجاء في المرتبة الثانية متغير (محور احترام حقوق الإنسان) ثاني المتغيرات التي أسهمت في تباين المتغير التابع (مستوى الثقة في أداء الحكومة) حيث بلغت قيمة معامل الارتباط المتعدد للنموذج (R) بين المتغيرين (٠,٧٢٣) ونسبة إسهام النموذج (٥٢,٢٪)، وعليه فإن نسبة إسهام متغير (محور احترام حقوق الإنسان) بمفرده (١,٨٪)، في حين لم يستطع أي متغير من المتغيرات المستقلة الأخرى من محاور الأداء المؤسسي أن تسهم في تباين المتغير التابع (مستوى الثقة في أداء الحكومة)، وكانت كلُّ من قيمة الاختبار التائي، والاختبار الفائي للنموذجين دالة إحصائيًا، وبالتالي فإنه يمكن التنبؤ بمستوى الثقة في أداء الحكومة في متغيرات البحث من خلال درجاتهم في متغيري (الدرجة الكلية للأداء المؤسسي، ثم محور احترام حقوق الإنسان) على الترتيب، وذلك من خلال المعادلات الانحدارية التالية:

#### الخطوة الأولى:

- مستوى الثقة الكلي في الحكومة =  $٨,٠٨٣ + ٠,٧١٢ \times$  الدرجة الكلية للأداء المؤسسي).

#### الخطوة الثانية:

- مستوى الثقة الكلي في الحكومة =  $٩,١٦٧ + ٠,٨٧٢ \times$  الدرجة الكلية للأداء المؤسسي) + (٠,٢٠١  $\times$  محور احترام حقوق الإنسان).

وبالرجوع إلى قيم معاملات الارتباط بين كل من الدرجة الكلية للأداء المؤسسي، ومحور احترام حقوق الإنسان) ومستوى الثقة في أداء الحكومة كانت دالة إحصائيًا عند مستوى دلالة (٠,٠١) وكانتا على الترتيب أعلى قيمتين ارتباطًا

من بين جميع الارتباطات الدالة إحصائياً.

وبناءً على ذلك يُمكن القول بأنه: "يمكن التنبؤ بمستوى الثقة السياسية الكلي في الحكومة من خلال درجاتهم في متغيري (الدرجة الكلية للأداء المؤسسي، ثم محور احترام حقوق الإنسان) على الترتيب بنسب إسهام مختلفة، وذلك من خلال المعادلات الانحدارية السابقة، في حين لا يمكن التنبؤ بمستوى الثقة الكلي في الحكومة من خلال درجاتهم في محاور المقياس الأخرى للأداء المؤسسي".

**النتائج العامة للدراسة:**

١- أظهرت الدراسة أن هناك علاقة طردية بين أداء الخدمات وجودتها ومستوى الثقة في أداء الحكومة، أي كلما أدى الموظف معاملته مع المواطنين بدقة وكفاءة ويسر، بالإضافة إلى التزامه بالسرعة المطلوبة في أداء الخدمات، انعكس ذلك إيجابياً على ثقة المواطن في الحكومة ومستوى الشفافية التي تتمتع بها وتعاملها مع كل الأفراد والفئات داخل المجتمع على قدم المساواة.

٢- اتضح من الدراسة وجود علاقة طردية بين أداء الخدمات وجودتها، ومستوى ثقة المواطنين في المسؤولين والنظر إليهم على أنهم يقدموا مصالح المواطنين على مصالحهم الشخصية ويتسمون بالقدرة والكفاءة اللازمة لإدارة الأمور.

٣- اتضح من الدراسة أن هناك علاقة طردية بين التعامل مع المواطنين ومستوى الثقة في أداء الحكومة، فمما لا شك فيه أن التعامل مع المواطن بأسلوب لائق والاستماع إليه وكسب ثقته بالنزاهة والحياد والموضوعية ينعكس على ثقة المواطن في أداء الحكومة بشكل عام.

٤- أظهرت الدراسة وجود علاقة طردية بين التعامل مع المواطنين ومستوى الثقة في المسؤولين.

٥- اتضح من الدراسة أن هناك علاقة طردية بين احترام الموظف لحقوق الإنسان في تعامله مع المواطنين والثقة في الحكومة، فاحترام حقوق الجميع دون

استثناء والتعامل مع بيانات المواطن بالسرية المطلوبة، وعدم استخدام هذه البيانات لتحقيق مصالح شخصية لأي طرق بالإضافة إلى التعامل بموضوعية مع الجميع بصرف النظر عن معتقداته الدينية والسياسية، كل ذلك من شأنه أن يعزز من ثقة المواطنين في أداء الحكومة بشكل عام.

٦- كما اتضح أيضاً وجود علاقة طردية بين احترام حقوق المواطن والثقة في أداء المسؤولين، فالأولى تجعل المواطن ينظر إلى المسئول إلى أنه شخص يعرف جيداً ما يقوم به ويؤدي دورة بالشفافية والصدق المطلوب لإنجاز تعاملات المواطنين.

٧- أظهرت الدراسة وجود فروق دالة إحصائية في مستوى الثقة السياسية الكلي باختلاف النوع، وربما يرجع ذلك من وجهة نظر الباحث إلى الفروق بين الذكور والإناث في مجتمع الدراسة في الانخراط في الحياة السياسية والتعامل مع المؤسسات بأنواعها.

٨- اتضح من الدراسة عدم وجود فروق دالة إحصائية بين مفردات العينة في باقي المتغيرات الديموجرافية كالسن والتعليم والمهنة والدخل ومستوى الثقة السياسية الكلي.

٩- أظهرت الدراسة أن الدرجة الكلية للأداء المؤسسي بالإضافة إلى البعد الخاص باحترام حقوق الإنسان كانا منبئين بزيادة وتعزيز مستوى الثقة السياسية لدى عينة الدراسة، مما يعكس ضرورة النظر للأداء المؤسسي بشكل شامل من خلال أبعاده الثلاثة، وهي أداء الخدمات بالجودة المطلوبة، التعامل مع المواطنين واحترام حقوق الإنسان ودورها في تعزيز الثقة السياسية للمواطنين مستقبلياً، وتحديدًا بعد احترام حقوق الإنسان، والذي يؤشر إلى أن التزام الموظفين به وتطبيقه على المواطنين سوف يكون له دور مستقبلي أيضاً في رفع معدلات الثقة السياسية لديهم.



## توصيات الدراسة:

- ١- العمل على دفع مستوى الوعي لدى موظفي الجهاز الإداري للدولة، والتأكيد على أهمية الدور الذي يقومون به في تعزيز الثقة السياسية للمواطن من خلال الندوات التوعوية واللقاءات التثقيفية الدورية داخل المؤسسات الحكومية وخارجها.
- ٢- ضرورة خضوع المتقدمين لشغل وظائف حكومية لمجموعة من الاختبارات للتأكد من قدرتهم على العمل تحت ضغط وحسن تعاملهم مع المواطنين واحترامهم لحقوق الإنسان بشكل عام.
- ٣- تنفيذ دورات تدريبية دورية لموظفي الجهاز الإداري للدولة لتنمية مهارات مثل الاتصال الفعال، إدارة الوقت والعرض والتقديم لتساعدهم في أداء عملهم بشكل أكثر كفاءة ويسر مع المواطنين.
- ٤- تعديل التشريعات واللوائح لتغليظ عقوبة الموظف الذي يثبت عليه أي تخاذل أو تقصير أو تمييز من أي نوع في أداء عمله وبشكل فعال.
- ٥- اختزال الإجراءات التي يقوم بها المواطن لقضاء مصالحه وتمكينه من عدم التردد على المؤسسة الحكومية لمرات عديدة دون جدوى والالتزام بالسرعة المطلوبة لإنهاء الخدمة.
- ٦- إعلان المواطنين داخل كل المصالح الحكومية بحقوقه وواجباته لكي يتمكن من المطالبة بالأولى والالتزام بالثانية بشكل موضوعي يتسم بالشفافية.

## قائمة المراجع

### أولاً- المراجع العربية:

- (١) أحمد عبد الله زايد. الأطر الثقافية الحاكمة لسلوك المصريين واختياراتهم: دراسة لقيم النزاهة والشفافية والفساد، وزارة الدولة للتنمية الإدارية، لجنة الشفافية والنزاهة، ٢٠٠٩.
- (٢) خالد عبد الفتاح. التراث والتغير الاجتماعي: قيم العمل الأهلي في مصر، مركز البحوث والدراسات الاجتماعية، كلية الآداب، جامعة القاهرة، ٢٠٠٦.
- (٣) عبد الفتاح الفرجاني. أثر التوجه الإستراتيجي على الأداء المؤسسي، مجلة ابن خلدون للدراسات والأبحاث، مج ٢، ع ٥، ٢٠٢٢.
- (٤) رمضان عبد السلام. أثر التطوير التنظيمي في فاعلية الأداء المؤسسي: دراسة تطبيقية على الجامعة العمالية في مصر، مجلة الدراسات التجارية المعاصرة، كلية التجارة، جامعة كفر الشيخ، ع ٦، ٢٠١٩.
- (٥) محمد تبوك. فاعلية الأداء المؤسسي في المنظمات الحكومية، مجلة البحوث التجارية، كلية التجارة، جامعة الزقازيق، مج ٣٨، ع ١، ٢٠١٦.

### ثانياً: المراجع الأجنبية:

- (1) Aaron, C. Weinschenk and David J. Helpap. Political trust in the American states, State and local government review, vol. (17), No. (1), 2015.
- (2) Alissandra, T Stoyan, et al., Trust in government institution: the effects of performance and participation in the Dominican Republic and Haiti, International political science review, vol (37) 1, SAGE, 2014.
- (3) Amany, Jamal. When is social trust a desirable out come ? Examining levels of trust in the Arab world, comparative political studies, vol., (40), No. (11), Sage, polalications, 2007.
- (4) Andreg, Rus and Hajdeja Igllic. Trust, Government and performance: the role of institutional and interpersonal trust in SME development, International sociology, vol 20 (3), SAGE, London and New Delhi, 2005.
- (5) Antenis, A. Ellinas and Lasonas Lemprianou. Political trust in Extremis, comparative politics, vol. (46), No. (2), 2014.

- (6) Arid, Engelsen and Kenneth Bonidsen. Political dynesticism: Network, trust, Risk, Studies in Indian politics, Vol, (2) SAGE, 2018
- (7) Ben Seyd. How should we measure political trust, PS annual conference, Brighton, 2014
- (8) Bleuine, G. Rebbins. Status identity and ability in the formation of trust, Rationality and society, vol. (29)(4), SAGE, 2017
- (9) Cary Wound, Rima Wilkes. Finding critical trusters: A response pattern model of political trust, International Journal of comparative sociology, vol. (59), 2018
- (10) Ching – Hsing, W. consequences of political trust in East Asia, the faculty of the department of political science, University of Houston, Pro Quest LLc, 2014
- (11) Ching. Hsing Wang. Government performance, corruption, and polictical trust in East Asia, social science Quarterly, vol., 97, No. 2, 2016.
- (12) Dahai, Zhao and Wei HU. determinants of public trust in government: empirical evidence from urban China, International review of sadminstrative science, vol. 83 (2), SAGE, 2017
- (13) Dan Chen. local distrust and regime support: sources and effects of political trust, Political research Quarterly, vol (70) 2, SAGE, 2017
- (14) David, Karlsson. Inter. level trust in a Multilevel political system, Scandinavian political studies, vol. 40, No. 3, 2017.
- (15) David, Karlsson. Inter. level trust in a Multilevel political system, Scandinavian political studies, vol. 40, No. 3, 2017.
- (16) Dmitty, Khadya Kov. Trustasa Process: A three – dimensional Approach, sociology, vol, (41), No. 1, 2007.
- (17) Elina, Kestila and Peter Saderlund. Political trust, individual – level characteristics and institutional performance: evidence from Finland, Scandinavian political studies, vol. 39, No. 2, 2016.

- (18) Erika, Van Elsas. Political trust as a national Attitude: A comparison of the nature of political trust a crass different level of education, political studies, vol. (63), 2015.
- (19) Francis, D.Boateng. Institutional trust andperformance: A study of the police in Ghana, Journal of criminology, 2018.
- (20) Francisco, Herreras, The state counts: State efficacy and the development of trust, Rationality and society, vol. (24), No. (4), 2012 .
- (21) Jan, Delhey, et al., How General is trust in " Most people? solving the radius of trust problem, American sociological review, vol. (70) 5, SAGE, 2011 .
- (22) J.S. Maloy. Tow concepts of trust, the Journal of politics, vol. (71), No.(2). 2009.
- (23) Jesper, Stromback and Othes. A question of time ? A longitudinal analysis of the relationship between News Media consumption and political trust, the International Journal of press politics, vol. (21), SAGE, 2016.
- (24) Kerstin, duker and Alexander Sakaka. Japan's political trust deficit, Japan forum, Vol. (29), No.(1), Routledge, 2016.
- (25) Marc, Hooghe. Why these is Basically Only one form of political trust, The Biritish Journal of politics and international relations, vol. 13, 2011.
- (26) Marc J. Hetherington and Thomos J.nudalph. Priming, performance, and dymrics of political trust, the Journal of politics, vol. 70, No. 2, 2008.
- (27) Matino, Torcal. the decline of political trust in Spain and Portugal: economic performance or political responsiveness? American behavioral scientist, vol. 58 (12), SAGE, 2014 .
- (28) Nicholas, Foulkner, et al., Primary political trust Evidence from an experiment, Australian Journal at political science, vol. 50, No., 1, Rutledge, 2015.
- (29) Rosario, Espinal, et al., performance still matters explaining trust in government in the Dominican Republic, comparative political studies, vol (39) 2, sage publications, 2006.

- (30) R. Ramesh. dose trust matter ? An inquiry on citizens trust in public institutions of Srilanka, Millennial Asia, vol 8 (2), SAGE publications, 2017.
- (31) Sjofn, Vilhelmsdottir and G. Kristinsson. political trust in Ice land: performance or politics ? Ice land review of political of administration, vol (14) 1, 2018 .
- (32) Stephen, D.Morris and Joseph L. Klensner. corruption and Trust: theoretical considerations and evidene from Mixico, comparative political studies, vol 43 (10), SAGE, 2010.
- (33) Stephen, G. and Eva knies. Validating a scale for citizen trust in government Organization, International review of Administrective science, Vol. 83(3), SAGE, 2017.
- (34) Stefanie, Ander. Does trust mean the same for migrants and Natives ? testingmeasurment Model of political trust with Multi group confirmatory factor analysis, social indicators research, vol. 115, No. 3, Springer, 2014.
- (35) Timothy, Kaying Wong, et al., The bases of political trust in six Asian societies: institutional and cultural explanations compared, International political science review, v/ol. 32,(3), SAGE, 2011.
- (36) Wendy, M. Rohan and Tomes Rudolph. A tale of political trust in American cities, the public Opinion Quarterly, vol. 69, No. 4, Oxford university press, 2005.
- (37) Yidu, Zhai, popular democratic perception matters for political trust in authoritarian regimes, Political studies, politics, SAGE, 2018.
- (38) Zhenhua Su., et al., Perceived social mobility and political trust in China, American and Asian studies, vol. (14), 2015.

جامعة المنيا

كلية الآداب

قسم علم الاجتماع

## الأداء المؤسسي وعلاقته بالثقة السياسية

«دراسة ميدانية بمدينة المنيا»

(بيانات هذا المقياس سرية ولا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي)

أولاً: البيانات الأساسية:

١- الاسم (اختياري): .....

٢- النوع: ١- ذكر ٢- أنثي

٣- السن: ١- من ٢٥ : ٣٥ ٢- ٣٥ : ٤٥ ٣- ٤٥ : ٥٥

٤- ٥٥ : ٦٥ ٥- ٦٥ فأكثر

٤- الحالة التعليمية:

١- أمي ٢- يقرأ ويكتب ٣- مؤهل متوسط

٤- فوق متوسط ٥- مؤهل عال ٦- مؤهل فوق جامعي

٥- المهنة:

١- أعمال إدارية ٢- حرفي ٣- أعمال حرة

٤- مهن علمية ٥- لا يعمل

٦- الدخل الشهري:

١- أقل من ٢٠٠٠ ٢- من ٢٠٠٠ : ٤٠٠٠

٣- من ٤٠٠٠ : ٦٠٠٠ ٤- من ٦٠٠٠ : ٨٠٠٠

٥- من ٨٠٠٠ فأكثر

مقياس الثقة السياسية: (اختر ما يناسبك من أمام كل عبارة):

م	العبارة	موافق	إلى حد ما	غير موافق
<b>الثقة في الحكومة.</b>				
١	توفر الحكومة الكثير من المال العام.			
٢	تقول الحكومة الحقائق بشفافية.			
٣	تعامل الحكومة كل الأفراد والفئات داخل المجتمع على قدم المساواة.			
٤	عندما تسوء الأمور تعترف الحكومة بخطئها.			
<b>الثقة في المسؤولين.</b>				
٥	يمكن النظر بشكل عام إلى المسؤولين على أنهم أكفاء.			
٦	دائماً ما يعرف المسؤولين ما يفعلونه.			
٧	يميل أعضاء المجالس النيابية إلى الاهتمام بمصالحهم الخاصة بدلاً من مساعدة الآخرين.			
٨	في الغالب يفهم المسؤولون المشاكل التي تواجه المواطن العادي.			
٩	في الغالب يقول المسؤولون الحقيقة.			
١٠	يخبرنا المسؤولون بأقل قدر ممكن مما يفعلونه.			
١١	يعد المرشحون الناخبين بأشياء لا تتحقق.			
١٢	يغير قيادات المجتمع المدني آراءهم من وقت لآخر وفقاً لمصالحهم الشخصية.			



قياس الأداء المؤسسي من خلال بعد تعامل الموظفين مع المواطن:

م	العبارة	موافق	إلي حد ما	غير موافق
<b>من حيث أداء الخدمات وجودتها.</b>				
١	ينجز الموظف معاملاتي بدقة وكفاءة، وفقاً للقواعد والأصول والإجراءات.			
٢	يقدم الموظف الخدمة لي بسهولة ويسر دون معاناة أو مشقة.			
٣	يوضح الموظف لي أسباب تأخر أو عدم قضاء مصالحه.			
٤	يلتزم الموظف بالسرعة المطلوبة والتوقيت المحدد لأداء الخدمة.			
٥	يمكنني الموظف من الحصول على الخدمة دون التردد أكثر من مرة على المكان.			
٦	يلتزم الموظف بالأوقات الرسمية للعمل وفقاً للوائح والقوانين.			
٧	يوضح الموظف لي الخطوات والإجراءات التي يقوم بها بشفاافية تامة.			
<b>التعامل مع المواطنين.</b>				
٨	يتم استقبالي والتعامل معي بأسلوب لائق داخل المؤسسات المختلفة.			
٩	يستمع الموظف لي ويعرف آرائي في تقديم الخدمات.			
١٠	يستمع الموظف إلى الشكاوى والاستفسارات التي أقدمها بدقة وموضوعية.			
١١	يتحلى الموظف بالصبر والحكمة عند الاستماع لشكواي.			
١٢	يسعى الموظف لكسب ثقتي بالنزاهة.			

الأداء المؤسسي وعلاقته بالثقة السياسية: دراسة ميدانية بمدينة المنيا

			١٣ يتعامل الموظف معي بروح القانون في الأوراق والمستندات المطلوبة
			١٤ يعطى الموظف الأولوية لذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن.
			١٣ يتصرف الموظف بشكل محايد مع الجميع وبطريقة موضوعية.
<b>احترام حقوق الإنسان.</b>			
			١٤ يحترم الموظف حقوق ومصالح الجميع دون استثناء.
			١٥ يوفر الموظف المعلومات المطلوبة لي دون خداع أو تضليل.
			١٦ يتعامل الموظف مع بياناتي بسرية تامة وفقاً للقانون.
			١٧ لا يستغل الموظف معلوماتي وبياناتي لغايات شخصية.
			١٨ يؤدي الموظف واجباته بالجودة المطلوبة بصرف النظر عن معتقداتي السياسية.