HiiL
user friendly justice

احتياجات العدالة ودرجة الرضا في **تونس**

2023

المشاكل القانونية في الحياة اليومية

احتياجات العدالة ودرجة الرضا في **تونس**

2023

المشاكل القانونية في الحياة اليومية

تم تمويل هذه الدراسة من قبل وزارة الشؤون الخارجية في مملكة هولندا ونفذت بمساعدة من شركة «وان تو وان» للأبحاث واستطلاعات الرأي.

يود معهد لاهاي للابتكار القانوني أن يقدم شكره لأعضاء المجموعة المرجعية على دعمهم القيم لهذه الدراسة.

جدول المحتويات

المقدمة... 12
المنهجية.. 16
فجوة العدالة.. 28
التأثير 48
تسوية النزاعات... 60
ة معمقة على المشاكل المتعلقة بالعمل 88
النتائج والآثار.. 102

الملخص التنفيذي

يتطرق هذا التقرير الى المشاكل القانونية التي يواجهها التونسيون في الحياة اليومية، وتأثير هذه المشاكل، وما يفعلونه لمحاولة حلها وذلك بعد الاستماع الى آراء أكثر من 5000 شخصا راشدا تم اختيارهم عشوائيًا في نهاية عام 2022. إنها المرة الأولى التي يتم فيها جمع مثل هذه البيانات منذ تقرير احتياجات العدالة ودرجة الرضا الذي نشرناه في عام 2017 والذي قدم صورة للعدالة محورها الناس.

يقدم هذا التقرير النتائج الأولى لمنهجية احتياجات العدالة ودرجة الرضا المحدثة. وخلافا للمشاريع البحثية السابقة القائمة بذاتها، قمنا هذه المرة بتنفيذ استطلاع الرأي على مجموعة تمثيلية من التونسيين الراشدين الذين سنتابعهم على مدى ثلاث سنوات. سنسأل هؤلاء الناس خلال السنة الثانية والثالثة من المشروع عن المشاكل القانونية الجديدة التي واجهوها منذ المقابلة الأولى، ولكن أيضًا عن المشاكل التي أبلغوا عنها في السنوات السابقة والتي لم يتم حلها بعد. سيسمح لنا هذا النهج بتتبع تطور وحل المشاكل القانونية بمرور الوقت واستكشاف أسئلة جديدة ستتجلى في السنة الأولى من الدراسة.

واجه حوالي 31٪ من التونسيين مشكلة قانونية واحدة على الأقل في العام الماضي. وتتفاوت التجربة من شخص الى آخر. فمن بين الأشخاص الذين واجهوا مشكلة قانونية واحدة على الأقل، واجه 43٪ منهم مشكلتين على الأقل. وإجمالا، يواجه الناس في تونس حوالي خمسة ملايين مشكلة قانونية سنويا. ويعتبر الأشخاص الذين لم يواجهوا مشكلة قانونية أنفسهم أكثر قدرة على التعامل معها من أولئك الذين واجهوها، مما يشير إلى أن الناس يصبحون أكثر وعيًا بصعوبات تحقيق العدالة عندما يتعين عليهم ذلك شخصيًا.

تم حل حوالي 23٪ من جميع المشاكل القانونية للمستجوبين بشكل كامل أو جزئي في تاريخ إجراء هذه المقابلة، ولكن تم تقييم حوالي نصف هذه الحلول على أنها عادلة. وبما أننا سألنا عن المشاكل القانونية التي حدثت لأول مرة خلال العام الماضي، فليس من المستغرب أن حوالي 45٪ منها لا تزال في طور الحل. وسوف نتابع هذه المشاكل في دراسة العام المقبل لنرى ما إذا كان ذلك قد تغير. كما تم التخلي عن 32٪ أخرى من المشاكل، حيث إما تخلى الناس عن إيجاد حل أو لم يحاولوا أبدًا في المقام الأول. واستنادا إلى هذه النتائج، نقدر أن حوالي 4,4 مليون مشكلة قانونية كل عام لا تصل إلى حلول عادلة وسريعة، مما يدل على ارتفاع الطلب على العدالة.

وتعتبر الفئات الأربع الأكثر شيوعا للمشاكل القانونية هي المشاكل بين الجيران، المشاكل المالية، المشاكل المتعلقة بالخدمات العمومية، والمشاكل المتعلقة بالعمل. واجه المستجوبين جميع هذه المشاكل وواجه أكثر من 15٪ منهم مشكلة قانونية واحدة على الأقل. يمكن أن يكون العدد الكبير من مشاكل بين الجيران (الضوضاء العادية والمفرطة شائعة بشكل خاص) نتيجة لوباء كوفيد-19 وعمليات الحجر الصحي المرتبطة به، حيث قضى العديد من الأشخاص وقتًا أطول بكثير من العادة في المنزل.

تتكون كل فئة من المشاكل من عدد من المشاكل القانونية المحددة التي يواجهها الناس. تشمل المشاكل المالية في الغالب نزاعات حول الاقتراض أو إقراض الأموال أو المشاكل المتعلقة بالديون، إما مع شخص آخر أو مع بنك أو مؤسسة. أما المشاكل الأكثر شيوعا المتعلقة بالخدمات العمومية فهي نزاعات متعلقة بالضمان الإجتماعي أو منح التقاعد ، ومشاكل في الحصول على الرعاية الصحية، أو مشاكل في الحصول على التراخيص من المكاتب الإدارية. أما أنواع مشاكل العمل التي يواجهها الناس فهي متنوعة للغاية، حيث يواجه العديد من الأشخاص العديد من مشاكل العمل المتداخلة ولا توجد مشكلة واحدة محددة.

من المرجح أن تواجه المجموعات الديموغرافية المختلفة أنواعًا معينة من المشاكل، على الرغم من أن هذا لا يعني بأي حال من الأحوال أن الأشخاص الذين لديهم مثل هذه المواصفات يواجهون هذه الأنواع من المشاكل.

- تحدث المشاكل بين الجيران بشكل أساسي في المناطق الحضرية وهي أكثر شيوعًا بين النساء الحاصلات على مستوى تعليمي عالٍ والميسورات نسبيًا من الناحية المالية.
- تحدث مشاكل العمل في كل من المناطق الريفية والحضرية، وتؤثر في المقام الأول على الشباب الذين يميلون إلى الحصول على مستوى أعلى من التعليم. ويعتبر الرجال أكثر عرضة للمشاكل القانونية المتعلقة بالعمل من النساء.
- المشاكل المالية شائعة بنفس القدر في المناطق الريفية والحضرية. وهي أكثر شيوعا بين الرجال من أصحاب الشهائد العليا الذين تتراوح أعمارهم بين 25 و 64. ربما من المستغرب أن الأشخاص الذين يعانون مشاكل مالية ليسوا أكثر عرضة من غيرهم في مواجهة النزاعات المالية.
- عادة ما يعاني كبار السن من الذين لم يتجاوزوا المستوى الابتدائي في المناطق الريفية مشاكل متعلقة بالخدمات العمومية ويشيرون إلى أنهم غير قادرين على تغطية احتياجاتهم الأساسية. تعاني النساء من هذا النوع من المشاكل أكثر من الرجال.

للمشاكل القانونية تأثير خطير على حياة التونسيين ورفاهيتهم . في المتوسط، يصنف الناس مشاكلهم القانونية بدرجة جدية 7,56 من أصل 10. ويتم تقييم المشاكل المستمرة على أنها أكثر جدية من المشاكل التي يتم حلها. كما يتم تقييمها على أنها أكثر جدية من المشاكل التي يتم التخلي عن إيجاد حلول لها . وهذا يجعل المشاكل المستمرة مثيرة للاهتمام بشكل خاص لفهمها، وهو ما سنقوم به من خلال متابعتها في السنوات القليلة المقبلة.

تعتبر بعض أنواع المشاكل أكثر جدية من غيرها. ومن بين أكثر فئات المشاكل شيوعا، تعتبر مشاكل العمل (8,09) والمشاكل المتصلة بالخدمات العمومية (8,00) خطيرة بشكل خاص، في حين أن المشاكل المتعلقة بالجيران (7,13) والمشاكل المالية (7,01) لها درجات جدية أقل من المتوسط. ومع ذلك، فإن مشاكل العمل والمشاكل المتعلقة بالخدمات العمومية هي من بين فئات المشاكل ذات أدنى معدلات ايجادا للحلول .

يتخذ حوالي 70٪ من التونسيين الذين يواجهون مشكلة قانونية شكلاً من أشكال الإجراءات لمحاولة حل المشكلة الأكثر جدية. وتتخذ مسارات الحل أشكالا مختلفة كثيرة وتنطوي على مصادر مختلفة للمساعدة. ومع ذلك، يتم التعامل مع الغالبية العظمى من المشاكل القانونية خارج المؤسسات الرسمية التي يربطها الناس عادة بالعدالة.

يعتبر التحدث مباشرة إلى الطرف الآخر في النزاع الاستراتيجية الأكثر شيوعًا: فواحد من كل أربعة أشخاص الذين يتخذون إجراءات يختارون هذا النهج. وعند اللجوء إلى مصدر للمساعدة، فإن الخيار الأكثر شيوعًا هو إشراك أحد أفراد الأسرة (25٪ من الأشخاص الذين يتخذون إجراءً). تشمل مصادر المساعدة الشائعة الأخرى الأصدقاء (9٪) والجيران (6٪)، مما يدل على مدى أهمية الاتصالات الاجتماعية للأشخاص الذين يتعاملون مع مشكلة قانونية. وإلى جانب الشبكة الاجتماعية، فإن أكثر مصادر المساعدة شيوعا هي الشرطة (12٪)، والمرشدون الاجتماعيون (9٪)، والمحامون (7٪)، والسلطات المحلية أو البلدية (6٪).

هناك اختلافات ديموغرافية مهمة عندما يتعلق الأمر بمصادر المساعدة التي يلجأ اليها الناس. فمن المرجح أن يتصل الناس في المناطق الحضرية بأفراد الأسرة أو الأصدقاء للحصول على المساعدة، في حين أن الناس في المناطق الريفية غالباً ما يطلبون المساعدة من السلطات المحلية أو البلدية وخاصة المرشدين الاجتماعيين.

وتلجأ النساء في كثير من الأحيان إلى أفراد الأسرة والجيران أكثر من الرجال، في حين يلجأ الرجال في كثير من الأحيان إلى الأصدقاء. وخارج شبكاتهم الاجتماعية، من المرجح أن يقوم كلا الجنسين بالتعامل مع الشرطة. ومع ذلك، غالبا ما تلتمس النساء المساعدة من المرشدين الاجتماعيين، في حين أن الرجال يتوجهون غالبا إلى السلطات المحلية أو البلدية. وأخيرا، فإن توجه الرجال لتوكيل محام هو أكثر منه من النساء.

ومن حيث العمر، من المرجح أن يعتمد الشباب بشكل كبير على الأشخاص من شبكتهم الاجتماعية، في حين أن كبار السن هم أكثر عرضة بشكل كبير لإشراك مصادر المساعدة المؤسسية، بما في ذلك الشرطة والمحامين والمرشدين الاجتماعيين والسلطات المحلية أو البلدية والمحاكم الرسمية.

يمكن تفسير بعض هذه الاختلافات الديموغرافية من خلال حقيقة أن بعض مصادر المساعدة غالبًا ما يلجأ اليها أشخاص يواجهون أنواعًا معينة من المشاكل. على وجه الخصوص، غالبًا ما يتحدث الأشخاص الذين يعانون من مشاكل في العمل مباشرة إلى الطرف الآخر أو صاحب العمل، لكنهم لا يستخدمون أبدًا مصدرًا مؤسسيًا للمساعدة. هذا ويبرز الأشخاص الذين يواجهون مشاكل تتعلق بالخدمات العمومية بسبب لجوئهم بشكل مرتفع للمرشدين الاجتماعيين، وبدرجة أقل السلطات المحلية أوالبلدية.

تقدم مصادر مساعدة التونسيين تدخلات مختلفة في محاولة لحل المشاكل القانونية. ويعتبر تقديم المشورة التدخل الأكثر شيوعًا (المقدمة من 35٪ من جميع مصادر المساعدة)، يليها تقديم الدعم (العاطفي/المعنوي/المالي/المادي) (29٪). وحوالي واحد من كل أربعة مصادر للمساعدة لم يفعل شيئا للمساعدة في حل المشكلة. وتعتبر الوساطة أو اتخاذ قرار بشأن هذه المسألة التدخلات الأقل شيوعًا، عبر عنه أقل من واحد من كل خمسة مصادر للمساعدة.

ومن بين جميع مصادر المساعدة، تم تقييم 50٪ بالضبط على أنها مفيدة أو مفيدة للغاية. وغالبًا ما تعتبر مصادر المساعدة التي تأتي من الشبكة الاجتماعية للأشخاص مفيدة: تم تقييم 69٪ من أفراد الأسرة و 67٪ من الأصدقاء على أنها مفيدة أو مفيدة للغاية. ويعتبر المحامون – على الرغم من عدم اشراكهم في كثير من الأحيان – مفيدين أيضا في كثير من الأحيان (جدا) بدرجة أكبر من متوسط مصدر المساعدة (58٪). ومن ناحية أخرى، يُنظر إلى المحاكم (37٪) والمرشدين الاجتماعيين (36٪) والشرطة (33٪) على أنها مفيدة أو مفيدة للغاية في حوالي واحدة من كل ثلاث حالات.

بالنظر إلى فئات المشاكل، فإن الأشخاص الذين يحاولون حل مشاكل العمل أو المشاكل المتعلقة بالخدمات العمومية هم الأقل احتمالاً من بين جميع التونسيين الذين يواجهون مشاكل قانونية للعثور على مصادر المساعدة التي يشاركون فيها لتكون مفيدة. وكما لوحظ، فان لهذه الفئات من المشاكل أيضا معدلات إيجاد حلول منخفضة. ولهذا السبب أدرجنا فصلا مخصصا يركز على مشاكل العمل في التقرير.

واستنادا إلى الآراء التي قدمها المستجوبين، يقترح معهد لاهاي للابتكار القانوني عدة مسارات عمل لصانعي السياسات ومقدمي الخدمات والمبتكرين في مجال العدالة الذين يعملون على ضمان الولوج إلى العدالة للجميع، وأهمها:

- مواصلة جمع بيانات العدالة التي تتمحور حول الناس والتعلم منها على أساس منتظم، واستخدامها كأساس لتحسين تقديم الخدمات القانونية ومتابعة التقدم المحرز.
- التركيز على معالجة أصعب فئات المشاكل: المشاكل المتعلقة بالعمل والمشاكل المتعلقة بالخدمات العمومية.
- تكييف آليات الوقاية وإيجاد الحلول مع الفئات المستهدفة، مع مراعاة الاختلافات الديموغرافية في أنواع المشاكل التي يواجهها مختلف الناس واستراتيجيات ايجاد الحلول التي يتخذونها عادة.
- ضمان بيئة تنظيمية للخدمات القانونية تمكن المبتكرين في مجال العدالة من العمل، حتى يتمكنوا من سد الفجوة في الخدمات المتاحة الموجودة بين الشبكات الاجتماعية ونظام العدالة الرسمي.
- تحسين خدمات العدالة التي تقدمها مصادر المساعدة المتوفرة ولكن التي لا تلبي احتياجات الناس مثل المرشدين الاجتماعيين. لذا يمكن أن يلعب تطوير مبادئ ارشادية دورًا في ذلك.

واجه حوالي ٪31 من التونسيين مشكلة قانونية واحدة على الأقل في العامين الماضيين

يواجه التونسيون حوالي 5 ملايين مشكلة قانونية كل عام

٪77 من المشاكل القانونية لا تصل إلى حلول عادلة وسريعة

فئات المشاكل القانونية الأكثر شيوعا وجدية هي: المشاكل المتعلقة بالجوار، المشاكل المتعلقة بالخدمات العمومية والمشاكل المتعلقة بالعمل

٪70 من التونسيين الذين يواجهون مشكلة قانونية يقومون بعمل ما في محاولة منهم لحل مشاكلهم الأكثر جدية. الاستراتيجيات الأكثر شيوعًا: التحدث مباشرة إلى الطرف الآخر في النزاع، إشراك أحد أفراد الأسرة

١

المقدمة

قمنا بالتعاون مع «وان تو وان « للأبحاث واستطلاعات الرأي بمقابلة الناس في الـ 24 ولاية وسألناهم عما إذا كانوا قد واجهوا أي مشاكل قانونية في العام الماضي، وماذا فعلوا لمحاولة حل مشاكلهم، وكيف ينظرون إلى عملية الحل والنتائج المتوصل إليها . والنتيجة هي فهم فريد لاحتياجات العدالة محوره الناس في تونس.

اننا ملتزمون في معهد لاهاي للابتكار القانوني بجعل العدالة أكثر سهولة من خلال تطوير الخدمات التي تركز على الناس. نحن نسمي هذه العدالة سهلة الاستخدام: العدالة التي يسهل النفاذ إليها، والسهلة الفهم، والفعالة. هدفنا هو ضمان أنه بحلول عام 2030، سيتمكن 150 مليون شخص من منع أو حل مشاكلهم القانونية الأكثر إلحاحًا. ولتحقيق ذلك، فإننا نحفز الابتكار القانوني وندعم الابتكارات الواعدة على نطاق واسع. ولكن كل شيء يبدأ بجمع البيانات عن الاحتياجات القانونية للناس والمسارات التي يسلكونها لتحقيق العدالة.

عمل معهد لاهاي للابتكار القانوني في تونس منذ عام 2012، بعد أن بنى علاقات قوية مع أصحاب المصلحة الرئيسيين رفيعي المستوى في قطاع العدالة على مر السنين[1]. طوال هذه السنوات، نشرنا مسحًا سريعًا لسيادة القانون، ونظمنا ورشة عمل رفيعة المستوى حول العدالة في التوظيف في عام 2017. ورحبنا بأول مجموعة تونسية من الشركات الناشئة في مجال العدالة في عام 2020. ومن خلال شراكته مع وزارة الشؤون الخارجية الهولندية، يقوم معهد لاهاي للابتكار القانوني حاليًا بتنفيذ برنامج عدالة يتمحور حول الناس في تونس (2022-2025) يدمج بين جمع البيانات والبحث والابتكار وإشراك أصحاب المصلحة في البرنامج.

وتعد البيانات المحدثة حول احتياجات العدالة حاسمة لتخصيص الموارد الشحيحة بطريقة من المرجح أن تحسن الولوج إلى العدالة. تم نشر دراستنا الأولى والوحيدة لاحتياجات العدالة ودرجة الرضا في تونس في عام 2017، مما يعني أن البيانات لم تعد تعكس أحدث الحقائق. وبما أن البلاد شهدت الكثير من الاضطرابات الاجتماعية والتغييرات منذ ذلك الحين، فقد حان الوقت لإجراء عملية جديدة لجمع البيانات. سيعمل التقرير الحالي على إطلاع صناع القرار التونسيين والمبتكرين في مجال العدالة وأصحاب المصلحة الآخرين على طبيعة وتأثير المشاكل القانونية الأكثر إلحاحًا في تونس، أين يتوجه الأشخاص الذين يواجهون هذه المشاكل للحصول على المساعدة، وما إذا كانوا قادرين على إيجاد حلول لها.

وتعد البيانات المحدثة حول احتياجات العدالة حاسمة لتخصيص الموارد الشحيحة بطريقة من المرجح أن تحسن الولوج إلى العدالة. تم نشر دراستنا الأولى والوحيدة لاحتياجات العدالة ودرجة الرضا في تونس في عام 2017، مما يعني أن البيانات لم تعد تعكس أحدث الحقائق. وبما أن البلاد شهدت الكثير من الاضطرابات الاجتماعية

1 من بين الشركاء المهمين وزارة العدل والهيئة الوطنية للمحامين بتونس، ومنظمات المجتمع المدني، والمنظمات الدولية، بما في ذلك برنامج الأمم المتحدة الإنمائي (UNDP) والمنظمة الدولية لقانون التنمية (IDLO).

والتغييرات منذ ذلك الحين، فقد حان الوقت لإجراء عملية جديدة لجمع البيانات. سيعمل التقرير الحالي على إطلاع صناع القرار التونسيين والمبتكرين في مجال العدالة وأصحاب المصلحة الآخرين على طبيعة وتأثير المشاكل القانونية الأكثر إلحاحًا في تونس، أين يتوجه الأشخاص الذين يواجهون هذه المشاكل للحصول على المساعدة، وما إذا كانوا قادرين على إيجاد حلول لها.

يقدم الفصل الثاني المنهجية، ويشرح كيف نقوم بتصور وتفعيل وقياس احتياجات العدالة ونسبة الرضا ، وكذلك كيف نصل إلى النتائج والآثار المترتبة عليها. كما يقدم نظرة تفصيلية على عينة تمثيلية متكونة من 5.008 مستجوبا من التونسيين[2] الذين يشكلون أساس هذه الدراسة. تناقش الفصول من 3 إلى 5 ما نستنتجه من البيانات، على التوالي، عن فجوة العدالة (الفصل 3)، وتأثير المشاكل القانونية (الفصل 4)، وحل المشاكل القانونية (الفصل 5). يقدم الفصل السادس نظرة معمقة على المشاكل المتعلقة بالعمل، وهي واحدة من أكثر المشاكل القانونية المرهقة في تونس، بينما يركز الفصل السابع على تجارب العدالة للمرأة في تونس. ويختتم الفصل 8 بتسليط الضوء على أهم النتائج والآثار الرئيسية.

Justice Innovation Lab in Tunisia

2 يشير مصطلح «التونسيون» في هذا التقرير إلى جميع الراشدين الذين يعيشون في تونس، لأننا لا نسأل المستجيبين عن وضعهم كمهاجرين أو جنسيتهم.

2

المنهجية

تم تصميم استطلاع رأي معهد لاهاي للابتكار القانوني لقياس الاحتياجات القانونية من أسفل إلى أعلى، من منظور يركز على الناس. يسأل الاستطلاع الناس عن مشاكلهم القانونية وطرق حلها – ما نسميه «مسارات العدالة». تتوافق منهجيتنا مع إرشادات مسح الاحتياجات القانونية، على النحو المحدد من قبل منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية. وحتى الآن، قمنا بتطبيق هذه المنهجية في أكثر من عشرين دولة مختلفة.

يهدف نهجنا إلى فهم العدالة في حياة الناس. ويستند إلى المشاكل القانونية التي أبلغ عنها الأشخاص الذين يختبرونها مباشرة ويتصورون العدالة بالمعنى الأوسع - وهذا يعني أنه يمكن تقديمها ليس فقط من قبل المؤسسات القانونية الرسمية ولكن أيضًا من قبل السلطات الأخرى ومقدمي خدمات العدالة والاتصالات الاجتماعية. واننا لنؤكد على أن التغيير يجب أن يحدث أينما تحدث العدالة. وبصرف النظر عن تقديم الخدمات القانونية التقليدية في بيئات غير تقليدية، فإن تغيير مكان تحقيق العدالة يعني أيضًا الاعتراف بوجود العديد من الجهات الفاعلة في مجال العدالة خارج نطاق الخدمات والمؤسسات القانونية «التقليدية».

وإلى جانب المعلومات حول الاحتياجات القانونية ومسارات العدالة، نقوم أيضًا بجمع المعلومات الديموغرافية ذات الصلة. وهذا يجعل من الممكن تصنيف النتائج التي توصلنا إليها واكتساب رؤى أعمق حول طرق وصول مختلف التونسيين إلى العدالة. تساعد هذه الرؤى صناع القرار ومقدمي خدمات العدالة والمبتكرين في مجال العدالة والمانحين على تحديد خدمات العدالة الأكثر فائدة للمجتمع ككل وتركيز اهتمامهم ومواردهم هناك. جميع الاختلافات الديموغرافية التي أدرجناها في هذه الدراسة هي ذات دلالة إحصائية مع مستوى p- أقل من 0.05.

3 منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية/مؤسسات المجتمع المفتوح (2019)، استطلاعات الاحتياجات القانونية والنفاذ إلى العدالة، منشورات منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية، باريس، https://doi.org/10.1787/g2g9a36c-en

احتياجات العدالة ودرجة الرضا في تونس: مشروع بحثي يمتد على عدة سنوات

احتياجات العدالة ودرجة الرضا هو مشروع بحثي تقليدي قائم بذاته، يسأل عن التجارب القانونية التي عاشها الأشخاص في السنة الماضية أوالسنوات الأربع الماضية. هذا يعني أن الأداة ليست مناسبة تمامًا لتتبع تطور المشاكل القانونية والخطوات التي يتخذها الناس لحلها بمرور الوقت. وهذا يعني أيضًا أنه بدون التكرار المنتظم للدراسة، قد تصبح النتائج قديمة، خاصة عندما تكون هناك تغييرات مجتمعية كبيرة.

ولمعالجة أوجه القصور هذه، طور معهد لاهاي للابتكار القانوني منهجية جديدة لاحتياجات العدالة ودرجة الرضا. في ما هو أساسًا دراسة مسحية، سنتابع تجارب العدالة لمجموعة تمثيلية من التونسيين على مدى عدد من السنوات . تم اختيار المستجيبين بعد عملية توزيع عشوائي متعددة المراحل وهم عينة تمثيلية عن المجتمع التونسي من حيث العمر والجنس وانتشارهم في المناطق الريفية أو الحضرية.

في كل عام، سنسأل الأشخاص الذين يشكلون العينة التمثيلية نفس مجموعة الأسئلة حول أي مشاكل قانونية قد واجهوها في الأشهر الاثني عشر الماضية. كما سنسأل المجموعة أيضاً عن المشاكل التي أبلغوا عنها في العام الماضي والتي كانوا يحاولون حلها في ذلك الوقت، ستوفر لنا هذه الدراسة رؤى فريدة في تطور المشاكل القانونية مع مرور الوقت. أخيرًا، سنطرح بعض الأسئلة الجديدة المتعلقة بالنتائج التي توصلنا إليها من الدراسة في السنة الماضية.

أجريت المقابلات وجهاً لوجه في السنة الأولى، ولكن في السنة التالية سنجري المقابلات عبر الهاتف. يلخص هذا التقرير النتائج الأولى لدراسة احتياجات العدالة ودرجة الرضا في تونس والتي تستند إلى آراء عينة تمثيلية من المجتمع التونسي والتي ستمتد في تونس على مدى ثلاث سنوات.

تنفيذ الدراسة

بدأ إعداد المشروع البحثي في بداية عام 2022، مع البحث المكتبي وتطوير المنهجية والاستبيان. في سبتمبر 2022، دعونا مجموعة مرجعية مكونة من خبراء وأصحاب المصلحة من مختلف المنظمات والجهات في تونس لتكييف أداة البحث الخاصة بنا. ضمنت ورشة العمل هذه أن المسح يعكس السياق المحلي ويوفر فئات الإجابات ذات الصلة والصالحة لتونس.

خلال الشهر نفسه، قام معهد لاهاي للابتكار القانوني وشركة « وان تو وان» للأبحاث واستطلاعات الرأي بتدريب العدادين على كيفية استخدام أداة المسح وإجراء المقابلات، تلتها دراسة نموذجية لاختبار المسح في الممارسة العملية.

تم جمع البيانات في أكتوبر ونوفمبر 2022، حيث أجرى العدادون مقابلات وجهاً لوجه في جميع الولايات الـ 24. بعد الجولة الأولى من تحليل البيانات، قدمنا النتائج الأولية للدراسة إلى المجموعة المرجعية خلال ورشة عمل أخرى في ديسمبر 2022. تفاعل المشاركون مع النتائج وقدموا ملاحظاتهم وتفسيراتهم وتعليقاتهم. وقد أثرت المساهمات التي قدمها الخبراء إلى حد كبير في النسخة النهائية من هذا التقرير.

تفعيل الولوج إلى العدالة

يتكون هذا التقرير من ثلاثة فصول للبيانات وفصل واحد يركز على المشاكل المتعلقة بالعمل . يستكشف كل فصل من فصول البيانات مفهومًا رئيسيًا يتعلق بالولوج إلى العدالة في تونس. نوضح كيف نقوم بتفعيل هذه المفاهيم أدناه.

قياس فجوة العدالة

تتمثل الخطوة الأولى من استطلاعنا في سؤال الأشخاص عما إذا كانوا قد واجهوا مشكلة قانونية في السنوات الأربع الماضية. يمكن للأشخاص اختيار ما يصل إلى عشر مشاكل من قائمة تضم أكثر من 100 مشكلة قانونية مختلفة. الناس الذين تحدثنا إليهم لم يقولوا: «لدينا مشكلة متعلقة بنزاع حول الارض». بدلاً من ذلك، يذكرون مشكلة محددة ويحددونها في القائمة مع العداد. يتم تنظيم هذه المشاكل المحددة في أربعة عشر فئة مشكلة أوسع.

في معهد لاهاي للابتكار القانوني، نشير إلى الفرق بين حلول العدالة التي يحتاجها الناس والقرارات التي يصل إليها الناس بالفعل على أنها «فجوة العدالة». لقياس هذه الفجوة، نسأل الأشخاص عما إذا كانت المشاكل القانونية الفردية التي أبلغوا عن مواجهتها قد تم حلها أم لا. من خلال حساب عدد المشاكل التي لم يتمكن الناس من حلها واستقراء ذلك على السكان الراشدين في تونس، يمكننا تقدير حجم فجوة العدالة في البلاد.

قياس أثر المشاكل القانونية

لا تؤثر كل المشاكل القانونية على حياة الناس بنفس الطريقة. ولفهم تأثير المشاكل القانونية، طلبنا من الناس تقييم جدية كل مشكلة على مقياس من واحد إلى عشرة.

طلبنا أيضًا من الأشخاص الذين واجهوا مشاكل قانونية متعددة الإشارة إلى المشكلة التي واجهوها على أنها الأكثر جدية. ما تبقى من المسح هو استكشاف متعمق لهذه المشكلة الأكثر جدية، وتأثيرها على حياتهم، والإجراءات التي يتخذها الناس لحلها. على سبيل المثال، نسأل عما إذا كانت المشكلة الأكثر جدية قد أدت إلى عواقب سلبية معينة وما هي الإجراءات التي اتخذها الناس لمحاولة حلها.

قياس مسارات العدالة

نشير إلى الجهات الفاعلة المختلفة التي يلجأ اليها الناس على أنها «مصادر للمساعدة». يستخدم الناس كل من شبكتهم الاجتماعية ومصادرهم المؤسسية للمساعدة في حل مشاكلهم القانونية. ونسمي الخطوات التي يتخذها الناس لحل مشاكلهم القانونية «مسارات العدالة». يبدأ مسار العدالة هذه عندما يتخذ الناس أولاً إجراءات لمحاولة حل مشكلتهم وتنتهي عادةً عندما يتوصل الطرفان المنخرطان في المشكلة إلى اتفاق، أو يتخذ طرف ثالث قرارًا، أو يستسلم الشخص الذي يسعى لتحقيق العدالة. يرسم مسح احتياجات العدالة ودرجة الرضا خريطة لمسارات العدالة للناس ورضاهم عن الأجزاء المكونة لها. وبدلاً من التركيز فقط على الإجراءات القانونية الرسمية التي يتخذها الأشخاص، فان مسارات العدالة تشمل جميع مصادر مساعدة الأشخاص في عملية إيجاد الحلول. وبهذه الطريقة، فإنها تكشف عما يفعله الناس فعليا عندما يواجهون مشكلة قانونية.

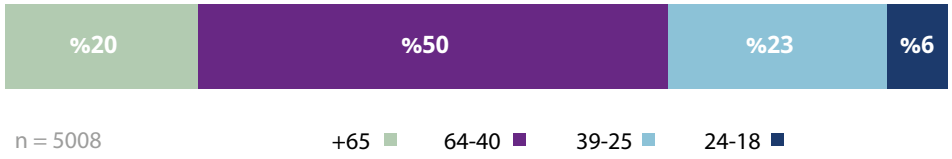
أخيرًا، طلبنا من الناس تقييم قدرتهم على التعامل مع مشكلة قانونية (مشكلة واجهوها فعليا أو – أو مشكلة يُطلب منهم تخيلها إذا لم يواجهوا أي مشاكل قانونية). ومن خلال مجموعة من أربعة أسئلة، قمنا بقياس مدى شعورهم بمعرفتهم بحقوقهم ومسؤولياتهم، ومعرفتهم إلى أين يذهبون للحصول على المعلومات والمشورة ومساعدة الخبراء، وثقتهم في قدرتهم على تحقيق نتيجة عادلة. تم تنظيم فئات الإجابات حسب مقياس ليكرت من واحد إلى خمسة، وأنتج متوسط درجة هذه الأسئلة الأربعة ما نشير إليه على أنه درجة القدرة القانونية. كما ميزنا بين الأشخاص الذين لديهم درجة قدرة قانونية أقل (أقل من 4) وأعلى (4 أو أعلى).

التعريف بالعينة التونسية المستجوبة

تتكون العينة التي قمنا باستطلاع رأيها من 5008 تونسيا راشدا، مقسمين بالتساوي بين الرجال والنساء.وعلى غرار التركيبة السكانية الوطنية، يقيم حوالي 32٪ من العينة في المناطق الريفية، مقارنة بنسبة 68٪ في المناطق الحضرية.

قسمنا العينة المستطلعة إلى أربع فئات عمرية مختلفة: 18-24، 25-39، 40-64، و 65 سنة وما فوق. وتتراوح أعمار غالبية أعضاء العينة المستطلعة بين 40 و 64 عاما، ويبلغ متوسط العمر 49 عاما. هذا أعلى من متوسط ومتوسط التركيبة السكانية الوطنية، باعتبار أننا قمنا بادراج الراشدين فقط (18 سنة وما فوق) في دراستنا.

الفئات العمرية



لم يتلقى حوالي 16٪ من الأشخاص في العينة المستطلعة أي تعليم رسمي و لم يتلقى 35٪ سوى التعليم الإعدادي أو الابتدائي. وتلقى 34٪ آخرون تعليماً ثانوياً، وحصل 3٪ على تدريب مهني، وحصل 11٪ على شهادة جامعية. فالأشخاص الأصغر سنا تلقوا في غالب الأحيان تعليما ثانويا على الأقل أكثر بكثير من كبار السن. وهناك أيضا فرق ملحوظ بين الجنسين في مستويات التعليم: لم يتلقى 25٪ من النساء في الفريق تعليما رسميا، مقارنة بنسبة 7٪ فقط من الرجال.

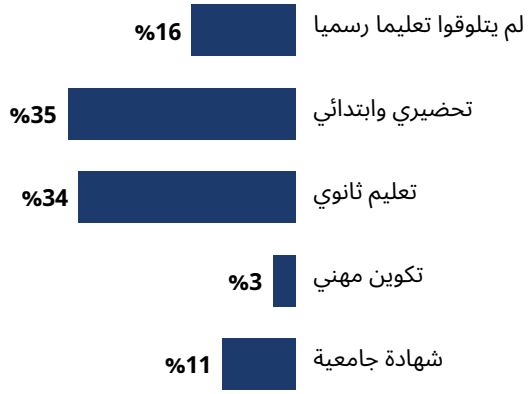
ميزنا في هذا التقرير بين مجموعتين متساويتين تقريبًا في الحجم: الأشخاص الذين ليس لديهم تعليم رسمي أو إعدادي أو ابتدائي (51٪) والأشخاص الذين لديهم تعليم ثانوي أو أعلى (48٪).

بالإضافة إلى جمع المعلومات حول جنسهم وبيئتهم المعيشية وعمرهم ومستواهم التعليمي، طلبنا من العينة المستطلعة تقييم وضعهم المالي. وأشار حوالي 17٪ إلى أنهم لا يملكون ما يكفي من المال لتلبية الضروريات الأساسية. وذكرت الغالبية العظمى من الناس أنهم قادرون على شراء ما هو ضروري، وأفاد عدد قليل من الناس أنهم قادرون على شراء سلع أكثر تكلفة أو يمكنهم تحمل ما يريدون تقريبا. وفي تحليلنا، قمنا بتجميع هذه الفئات الثلاث الأخيرة معًا لتشكيل مجموعتين: الأشخاص الذين لا يستطيعون تغطية احتياجاتهم الأساسية (17٪) والأشخاص الذين يمكنهم تغطية احتياجاتهم الأساسية (83٪)، والتي تشمل الأشخاص الذين يمكنهم تحمل تكاليف أشياء أكثر تكلفة.

وفي نهاية الاستطلاع، سألنا العينة المستطلعة عما إذا كانوا على استعداد لإعادة الاتصال بهم مرة أخرى في العام المقبل لإجراء مقابلة متابعة. وافق حوالي 78٪ من الناس، وهذا يعني أن لدينا عينة من 3.906 تونسيين للسنة الثانية من الدراسة. وافق الرجال (84٪) على الاتصال بهم مرة أخرى في عام 2023 بمعدل أعلى من النساء (72٪)، ووافق الأشخاص الذين عانوا من مشكلة قانونية واحدة على الأقل (87٪) على الاتصال بهم مرة أخرى بمعدل أعلى من الأشخاص الذين لم يواجهوا أي مشكلة قانونية (74٪). وهذا يعني أننا سنتمكن من متابعة تطور الغالبية العظمى من المشاكل القانونية التي أبلغت العينة المستطلعة عن مواجهتها في العام الماضي.

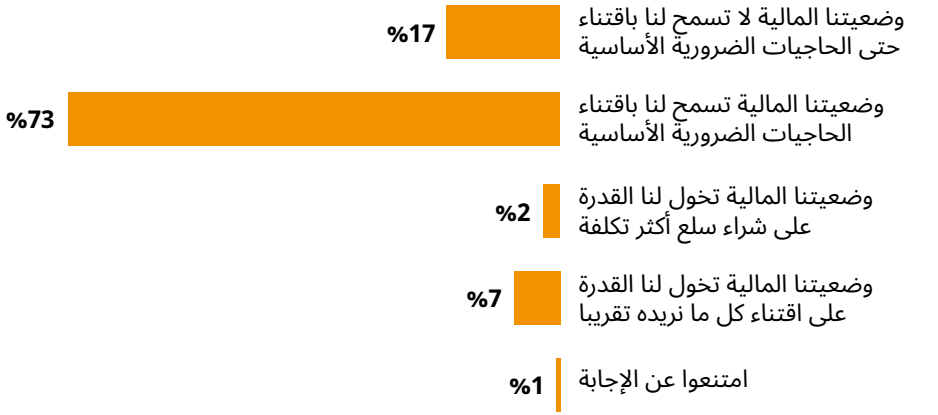
4 هذا هو عدد المستجيبين الذين سيتم الاتصال بهم في السنة الثانية من الدراسة. من المرجح أن يكون العدد النهائي للمستجيبين أقل لأننا لن نكون قادرين على الوصول الى بعض الأشخاص أو أنهم سيقررون أنهم لا يريدون المشاركة مرة أخرى.

المستوى الدراسي



n = 5008

الوضعية المالية



n = 5008

قيود الدراسة

على الرغم من تصميمها البحثي القوي – الذي يجمع بين البحث المكتبي وبيانات المسح الكمي والمدخلات التي تم جمعها من الخبراء المحليين – فإن دراستنا لديها بعض القيود الحتمية.

على الرغم من أن العينة الإجمالية كبيرة، إلا أن بعض النتائج التي توصلنا إليها تستند إلى عدد صغير نسبيًا من الأشخاص. هذا هو الحال بشكل خاص عندما يتم تحليل فئة المشكلة أو مقدم خدمة العدالة مع معدل انتشار منخفض في العمق. يتطلب التحليل التفصيلي الموثوق الاستناد الى تجارب الناس مع مسارات عدالة محددة لعينات مختلفة وأكبر، مع التركيز على سبيل المثال على مشكلة قانونية معينة أو مقدم خدمة عدالة معين.

ومن المهم أيضا أن نضع في اعتبارنا أن بعض المشاكل القانونية تميل إلى عدم الإبلاغ عنها بسبب حساسيتها، مثل العنف المنزلي أوالجرائم الجنسية. قد تؤثر الأعراف الثقافية والشعور بالعار والخوف على استعداد الناس - وخاصة النساء - للإبلاغ عن هذه المشاكل. تحدث العدادون في بعض الأحيان إلى النساء اللواتي يبدو أنهن تعرضن للعنف الأسري لكنهن لم يعتبرنه مشكلة (قانونية). وينبغي مراعاة ذلك عند تفسير النتائج الواردة في هذا التقرير.

3

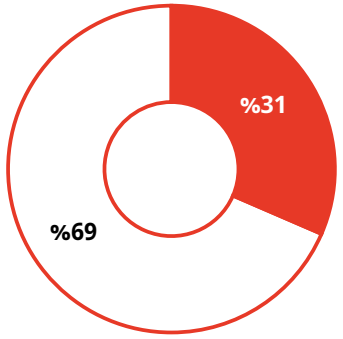
فجوة العدالة

نتناول في هذا الفصل أنواع المشاكل القانونية التي يواجهها التونسيون وانتشارها.
كم عدد الأشخاص الذين يواجهون مشاكل قانونية كل عام ؟
ما هي أنواع المشاكل التي يواجهونها ؟
وإلى أي مدى هم قادرون على حل هذه المشاكل ؟

واجه واحد من كل ثلاثة تونسيين راشدين مشكلة قانونية في العام الماضي

المشاكل القانونية شائعة الحدوث في حياة التونسيين. فقد واجه حوالي 31٪ من التونسيين مشكلة قانونية واحدة على الأقل في العام الماضي. واجه الكثيرون أكثر من مشكلة قانونية واحدة: 43٪ من الأشخاص الذين واجهوا مشكلة قانونية واجهوا في حقيقة الأمر مشكلتين قانونيتين أو أكثر. ومتوسط عدد المشاكل التي يواجهها الأشخاص الذين أبلغوا عن مشكلة قانونية هو 1.9.

شيوع المشاكل القانونية



لم نتعرض لأي مشكلة قانونية

سبق وتعرضنا لمشكلة قانونية واحدة أو أكثر

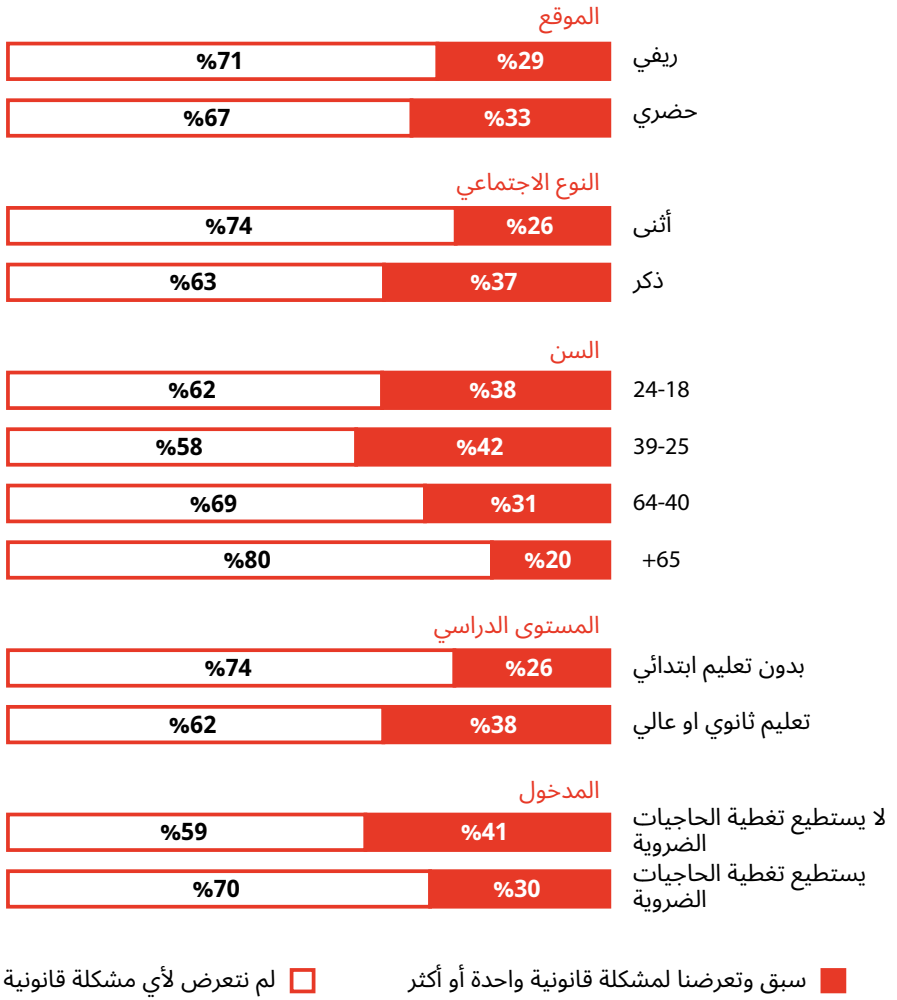
n = 5008

هناك اختلافات مهمة بين المجموعات الديموغرافية واحتمال مواجهتها لمشكلة قانونية. ومن المرجح أن يواجه سكان المناطق الحضرية مشكلة قانونية أكثر بقليل من سكان المناطق الريفية، في حين أن الرجال أكثر عرضة لمواجهة مشكلة قانونية من النساء. ويواجه سكان المناطق الحضرية والرجال أيضا من متوسط عدد أكبر من المشاكل (1.9 و 2 على التوالي) من سكان المناطق الريفية والنساء (1.7 مشكلة على حد سواء). ومن المحتمل أن يكون الرجال أكثر نشاطًا بشكل عام في جوانب معينة من الحياة اليومية، مما يزيد من احتمال مواجهتهم لمشاكل قانونية. فعلى سبيل المثال، غالبا ما يشتغل الرجال أكثر من النساء، مما يجعل امكانية مواجهتهم لمشكلة في العمل أكبر. ومن الممكن أيضا أن تكون المرأة أكثر ترددا في الإبلاغ عن فئات معينة من المشاكل.

من المرجح أن يكون الأشخاص الذين ينتمون الى الفئات العمرية الأصغر قد واجهوا مشكلة قانونية وأبلغوا أيضًا عن عدد أكبر من المشاكل لكل شخص. تعاني الفئة العمرية الأصغر في المتوسط 2.3 مشكلة ، مقارنة بـ 2.1 و 1.8 و 1.4 مشكلة للفئات العمرية الموالية.

ربما بسبب الارتباط القوي بالعمر، ترتبط مستويات التعليم العالي باحتمالية أكبر لمواجهة مشاكل قانونية. أخيرًا ، الأشخاص الذين ليس لديهم ما يكفي من المال لتغطية احتياجاتهم الأساسية هم أكثر عرضة لمواجهة مشكلة قانونية من الأشخاص الذين يمكنهم تغطية احتياجاتهم الأساسية أو لديهم أكثر مما هم بحاجة اليه.

شيوع المشاكل القانونية
الاختلاف الديموغرافي



سبق وتعرضنا لمشكلة قانونية واحدة أو أكثر

لم نتعرض لأي مشكلة قانونية

فئات المشاكل القانونية الأكثر شيوعًا في تونس هي المشاكل بين الجيران، المشاكل المتعلقة بالمال، المشاكل المتعلقة بالخدمات العمومية والمشاكل المتعلقة بالعمل

يواجه الناس في تونس مجموعة واسعة من أنواع المشاكل المختلفة. والفئات الأربع الأكثر شيوعا من المشاكل هي المشاكل بين الجيران، والمشاكل المتعلقة بالمال، والمشاكل المتعلقة بالخدمات العمومية والمشاكل المتعلقة بالعمل.

المشاكل المتعلقة بالجيران هي المشكلة القانونية الأكثر شيوعاً التي عانى منها التونسيون في السنة الماضية. أكثر المشاكل المتعلقة بالجيران شيوعًا هي الضوضاء والتهديدات والمضايقات أو العنف المنتظم والمفرط. وتشكل هذه مجتمعة أكثر من نصف المشاكل المتعلقة بالجيران. من المحتمل أن تكون جائحة كوفيد-19 والحجر الصحي المرتبط بها عاملاً مهمًا وراء ذلك؛ على سبيل المثال، وجدت دراسة حديثة أجريناها في هولندا ارتفاعا كبيرا في المشاكل المتعلقة بالجيران خلال سنوات الجائحة كنتيجة مباشرة لقيود انتشار فيروس كورونا[5]. في العامين المقبلين سنرى ما إذا كانت المشاكل المتعلقة بالجيران ستظل تتكرر في تونس.

فئات المشاكل الأخرى الأكثر شيوعًا هي المشاكل المتعلقة بالمال، والمشاكل المتعلقة بالخدمات العمومية، والمشاكل المتعلقة بالعمل. تشمل المشاكل المتعلقة بالمال في الغالب النزاعات حول الاقتراض أو الإقراض أو المشاكل المتعلقة بالديون، إما مع شخص آخر أو من بنك أو مؤسسة. تمثل هذه معًا أكثر من 80٪ من جميع المشاكل المتعلقة بالمال.

المشاكل الأكثر شيوعا المتعلقة بالخدمات العمومية هي النزاعات المتعلقة بالضمان الاجتماعي أو منح التقاعد ، ومشاكل في الحصول على الرعاية الصحية، أو مشاكل في الحصول على التراخيص من المكاتب الإدارية - وهذه تشكل معا أكثر من 80٪ من جميع المشاكل المتعلقة بالخدمات العمومية.

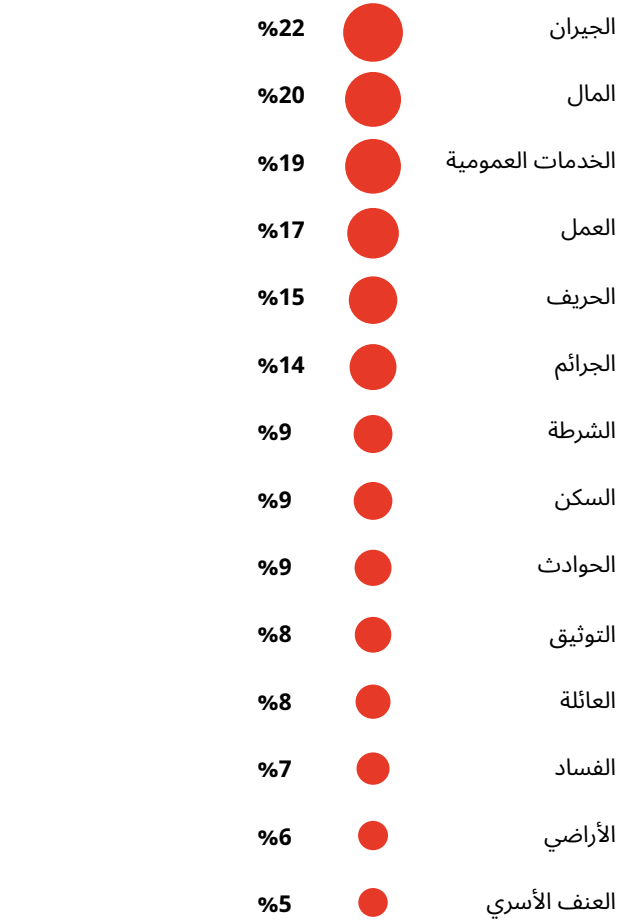
تتنوع أنواع المشاكل المتعلقة بالعمل التي يواجهها الأشخاص كثيرًا وغالبًا ما تكون مترابطة، ولا تبرز مشكلة واحدة محددة. يقدم الفصل السادس تحليلاً أعمق للمشاكل المتعلقة بالعمل المختلفة التي يواجهها الناس وتأثيرها ومصادر المساعدة التي يلجأ اليها الناس.

5 https://www.hiil.org/projects/justice-needs-and-satisfaction-in-the-hague/

من الملاحظ عدم ندرة أي فئة من فئات المشاكل. فحتى فئات المشاكل الأقل شيوعًا لا يزال يعاني منها ما لا يقل عن 5٪ من الأشخاص الذين يعانون من مشاكل، مما يدل على وجود مجموعة واسعة من المشاكل التي يواجهها التونسيون.

فئات المشاكل القانونية الأكثر شيوعا

كنسبة مئوية من الأشخاص الذين لديهم مشكلة قانونية واحدة على الاقل



n = 1577

يوضح الرسم البياني أعلاه النسبة المئوية للأشخاص الذين يواجهون مشكلة قانونية واحدة على الأقل في فئة ما. وكما ذكر أعلاه، يعاني العديد من التونسيين من أكثر من مشكلة - بما في ذلك الأشخاص الذين يعانون من أكثر من مشكلة في نفس الفئة. هناك طريقة أخرى لتقييم فئات المشاكل القانونية الأكثر شيوعًا وهي النظر في جميع المشاكل القانونية التي أبلغ عنها الأشخاص. يوضح الرسم البياني أدناه هذا التوزيع.

لا توجد اختلافات كبيرة في المشاكل القانونية الأكثر شيوعًا، حيث تظل فئات المشاكل الأربعة الأكثر شيوعًا كما هي، ولكنها تظهر بترتيب مختلف: فقد أصبح العمل ثاني أكثر فئات المشاكل شيوعًا. وهذا يعني أن العديد من التونسيين الذين يعانون من مشكلة في العمل يواجهون أكثر من مشكلة في العمل في حد ذاته، ويرجع ذلك على الأرجح إلى حقيقة أن العديد من مشاكل العمل مرتبطة ارتباطًا جوهريًا ببعضها البعض.

فئات المشاكل القانونية الأكثر شيوعا

كنسبة مئوية من جميع المشاكل القانونيه المبلغ عنها

n = 2944 problems

تواجه المجموعات الديموغرافية المختلفة أنواعًا مختلفة من المشاكل القانونية

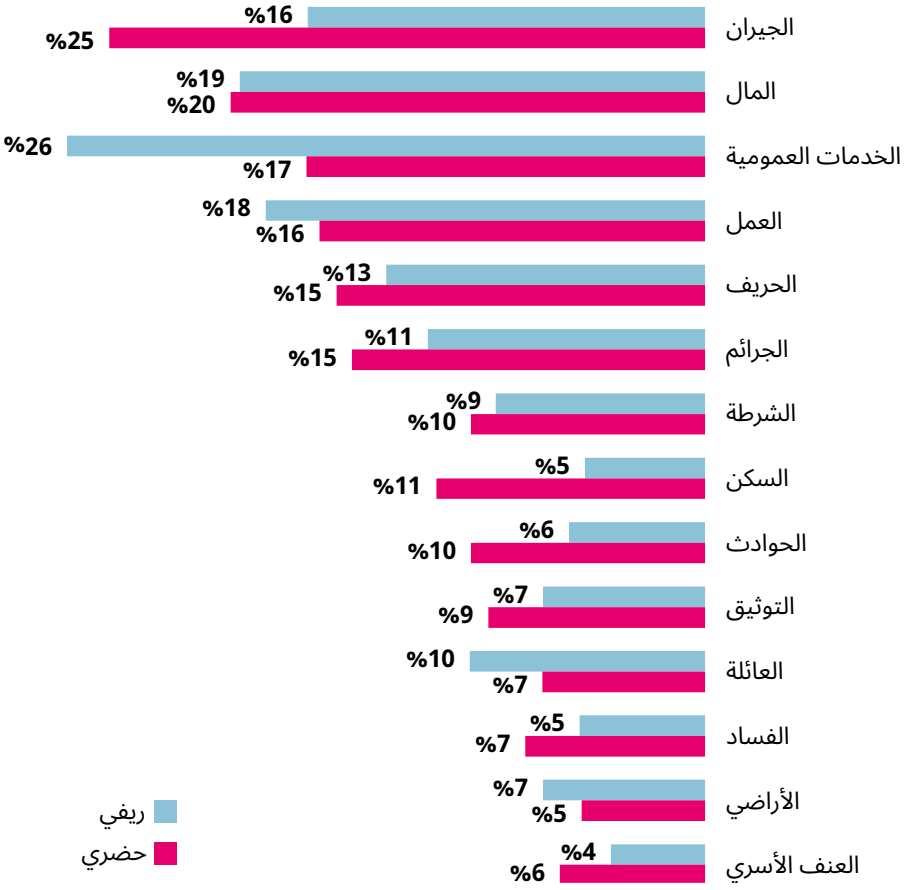
بعض المشاكل أكثر شيوعًا في المناطق الريفية منها في المناطق الحضرية والعكس صحيح. ربما ليس من المستغرب أن تكون المشاكل بين الجيران ومشاكل السكن أكثر شيوعًا في المناطق الحضرية. هذا وقد تم الإبلاغ عن الجرائم والحوادث والعنف الأسري في كثير من الأحيان من قبل الأشخاص في المناطق الحضرية. من ناحية أخرى، تحدث المشاكل المتعلقة بالخدمات العمومية بشكل أكثر تواترا في المناطق الريفية. أما المشاكل المتعلقة بالمال والمشاكل المتعلقة بالعمل فهي شائعة جدا في كل من المناطق الريفية والحضرية على حد السواء.

بعض المشاكل أكثر شيوعًا في المناطق الريفية منها في المناطق الحضرية والعكس صحيح. ربما ليس من المستغرب أن تكون المشاكل بين الجيران ومشاكل السكن أكثر شيوعًا في المناطق الحضرية. هذا وقد تم الإبلاغ عن الجرائم والحوادث والعنف الأسري في كثير من الأحيان من قبل الأشخاص في المناطق الحضرية.

من ناحية أخرى، تحدث المشاكل المتعلقة بالخدمات العمومية بشكل أكثر تواترا في المناطق الريفية. أما المشاكل المتعلقة بالمال والمشاكل المتعلقة بالعمل فهي شائعة جدا في كل من المناطق الريفية والحضرية على حد السواء.

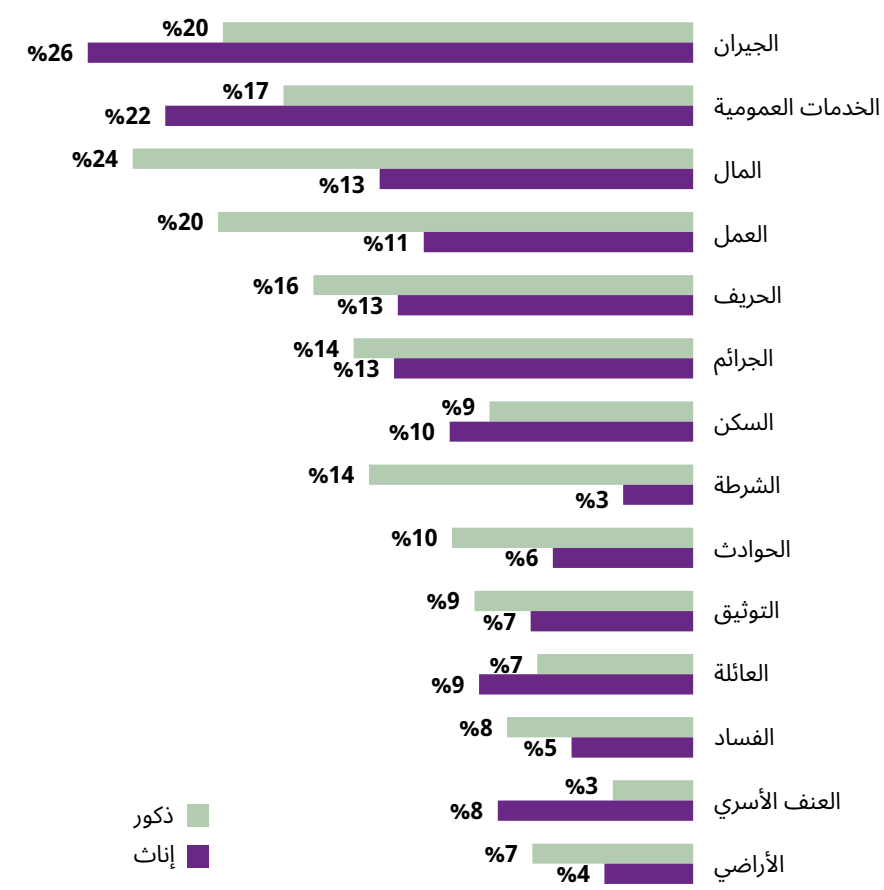
فئات المشاكل القانونية الأكثر شيوعا

حسب الموقع (كنسبة مئوية من الأشخاص الذين يعانون من مشكلة قانونية واحدة على الاقل)



فئات المشاكل القانونية الأكثر شيوعا

حسب النوع الاجتماعي (كنسبة مئوية من الأشخاص الذين يعانون من مشكلة قانونية واحدة على الاقل)



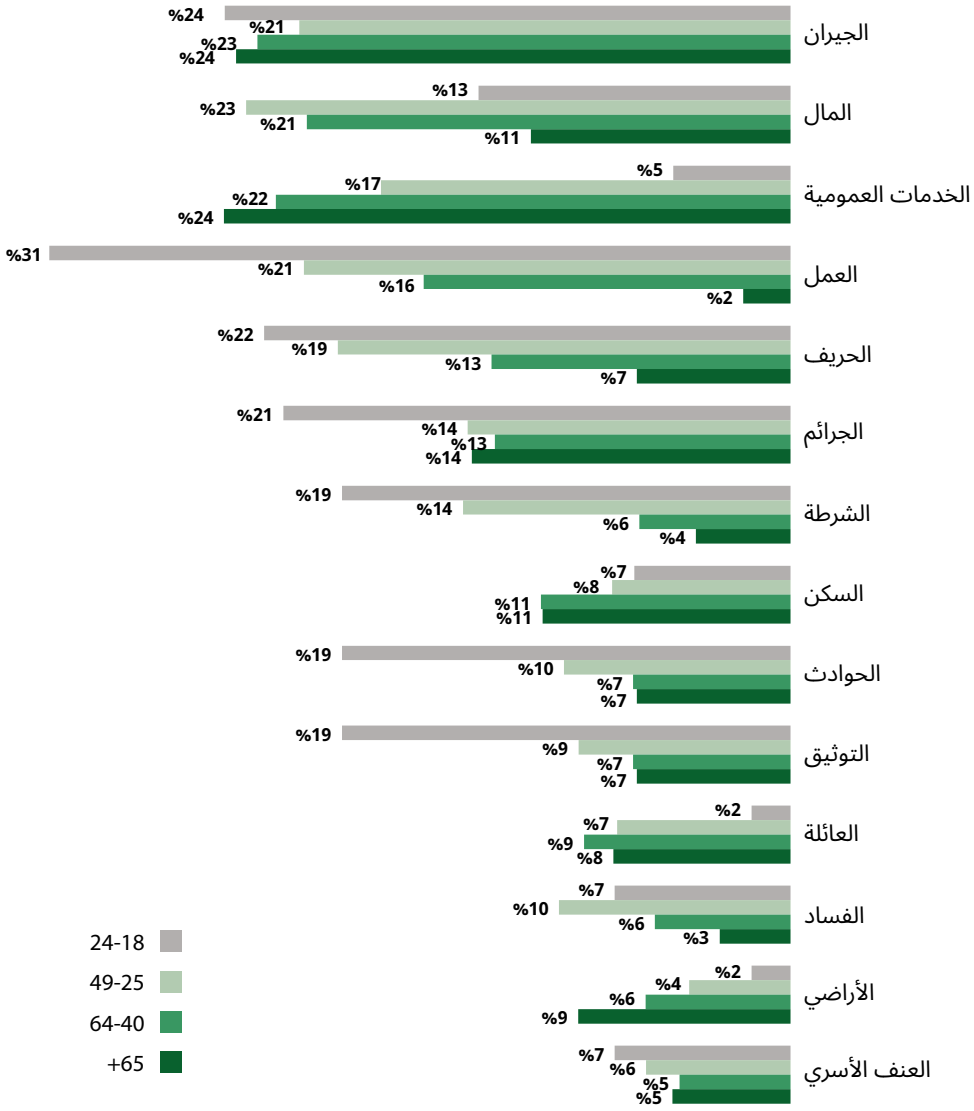
من المرجح أن يواجه الأشخاص الأصغر سنًا (الذين تتراوح أعمارهم بين 18 و 49 عامًا) مشاكل قانونية ويواجهون أيضًا في المتوسط المزيد من المشاكل للشخص الواحد. لذلك ليس من المستغرب أن تكون معظم فئات المشاكل شائعة بين الناس في هذه الفئات العمرية. تؤثر المشاكل المتعلقة بالعمل بشكل خاص على الشباب بشكل ملحوظ أكثر من كبار السن. أما فئات المشاكل الأخرى الأكثر شيوعًا بين الشباب هي المشاكل بين الجيران، ومشاكل المستهلك، والجرائم، والمشاكل المتعلقة بالشرطة، والحوادث، والمشاكل المتعلقة بالوثائق الرسمية. غالبًا ما تواجه الفئات العمرية المتوسطة (25-49 و50-64) مشاكل تتعلق بالمال ، بينما تبرز المشاكل المتعلقة بالخدمات العمومية لتصبح أكثر شيوعًا مع تقدم الناس في السن.

هناك أيضًا اختلافات مهمة بين الأشخاص الذين لم يتلقوا أي تعليم ابتدائي أو تلقوا تعليمًا ابتدائيًا فقط والأشخاص الذين تلقوا تعليمًا ثانويًا أو أعلى. المجموعة الأولى هي الأكثر عرضة بشكل ملحوظ لمواجهة مشاكل السكن، والمشاكل الأسرية، والمشاكل المتعلقة بالخدمات العمومية على وجه الخصوص. من المرجح أن يواجه الأشخاص الأكثر تعليمًا مشاكل متعلقة بالجيران ، ومشاكل متعلقة بالعمل، ومشاكل متعلقة بالمال، ومشاكل الاستهلاك، وعددًا من فئات المشاكل العامة الأقل شيوعًا.

التمييز الأخير الذي يمكننا القيام به هو بين الأشخاص الذين يشيرون إلى أنهم يستطيعون تغطية احتياجاتهم الأساسية وأولئك الذين يشيرون إلى أنهم لا يستطيعون ذلك. يجب الأخذ بعين الاعتبار أن المجموعة الأخيرة صغيرة نسبيًا ، وتشكل 17٪ من العينة ، لذلك يجب توخي بعض الحذر عند تفسير هذه النتائج. من المرجح أن يواجه الأشخاص القادرين على تغطية احتياجاتهم الأساسية مشاكل متعلقة بالجيران ومشاكل الاستهلاك، في حين أن الأشخاص غير القادرين على تغطية احتياجاتهم الأساسية هم أكثر عرضة لمواجهة مشاكل تتعلق بالخدمات العمومية ومشاكل السكن.

فئات المشاكل القانونية الأكثر شيوعا

حسب الفئة العمرية (كنسبة مئوية من الأشخاص الذين يعانون من مشكلة قانونية واحدة على الاقل)



وانطلاقا من هذه الاختلافات الديموغرافية، تتضح الفئات التي تواجه أنواعًا معينة من المشاكل. هذا لا يعني بأي حال من الأحوال أن الأشخاص الذين ينتمون الى هذه الفئة الديموغرافية هم فقط من يواجهون هذه الأنواع من المشاكل. وبالنظر إلى فئات المشاكل الأربع الأكثر انتشارًا، يتضح ما يلي:

- تحدث المشاكل المتعلقة بالجيران بشكل أساسي في المناطق الحضرية وهي أكثر شيوعًا بين النساء الحاصلات على مستوى تعليمي عالٍ والميسورات نسبيًا من الناحية المالية.
- تتكرر المشاكل المتعلقة بالعمل في كل من المناطق الريفية والحضرية ، وتؤثر في المقام الأول على الشباب الذين يميلون إلى الحصول على مستوى تعليمي أعلى. الرجال أكثر عرضة لمشاكل العمل من النساء.
- المشاكل المتعلقة بالمال شائعة بنفس القدر في المناطق الريفية والحضرية. وهي أكثر شيوعا بين الرجال الأكثر تعليماً في الفئة العمرية المتوسطة (25-64). ربما من المفاجىء أنه لا توجد اختلافات كبيرة بين الأشخاص الذين يقيمون وضعهم المالي بشكل مختلف.
- عادة ما يعاني كبار السن في المناطق الريفية من الذين لم يتلقوا تعليمًا بعد المستوى الابتدائي من المشاكل المتعلقة بالخدمات العمومية ويشيرون إلى أنهم غير قادرين على تغطية احتياجاتهم الأساسية. وتعاني النساء من هذا النوع من المشاكل أكثر من الرجال.

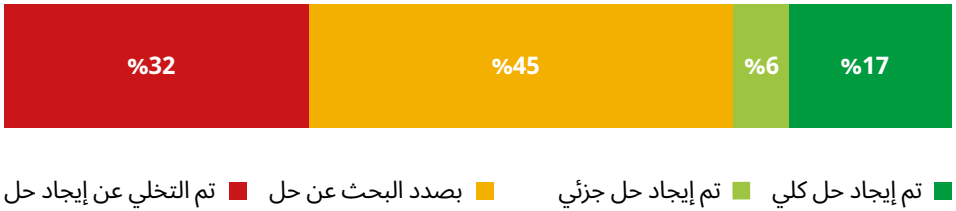
يتم حل مشكلة واحدة من كل أربع مشاكل بسرعة نسبية

لكل مشكلة تم الإبلاغ عنها ، سألنا عما إذا كان قد تم حلها. إجمالاً ، تم حل 17٪ من جميع المشكلات بالكامل وتم حل 6٪ أخرى جزئيًا أثناء وقت المقابلة. هذا يعني أن ثلاث من أصل أربع مشاكل لم يتم حلها (بعد).

من المهم الأخذ بعين الاعتبار أن جميع المشاكل المبلغ عنها حدثت لأول مرة منذ أقل من عام، مما يعني أن الأشخاص لم يكن لديهم الكثير من الوقت لحلها. يساعد هذا في تفسير سبب استمرار 45٪ من جميع المشاكل، مما يعني أن الأشخاص لا يزالون في طور محاولة حلها. سنتابع هذه المشاكل في دراسة العام المقبل لمعرفة ما إذا كان ذلك قد تغير. تم التخلي عن 32٪ أخرى من المشاكل، حيث إما تخلى الناس عن إيجاد حل لها أو لم يحاولوا أبدًا في المقام الأول.

وضعية الحلول

جميع المشاكل القانونية



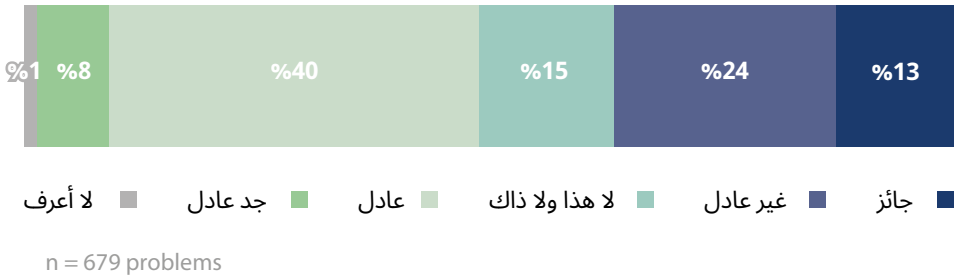
n = 2944 problems

سألنا عما إذا كان الناس يرون أن الحل عادل لكل مشكلة تم حلها جزئيًا أو كليًا. تم اعتبار ما يقرب من نصف جميع الحلول كحلول عادلة (40٪) أو عادلة جدا (8٪).

واعتبرت أربعة وعشرون في المئة 24٪ من القرارات غير عادلة و 13٪ غير عادلة للغاية. وهذا يدل على أنه ليس كل من ينجح في حل مشكلته يدرك أن النتيجة عادلة.

عدالة الحل

المشاكل التي تم حلها بشكل كلي أو جزئي



n = 679 problems

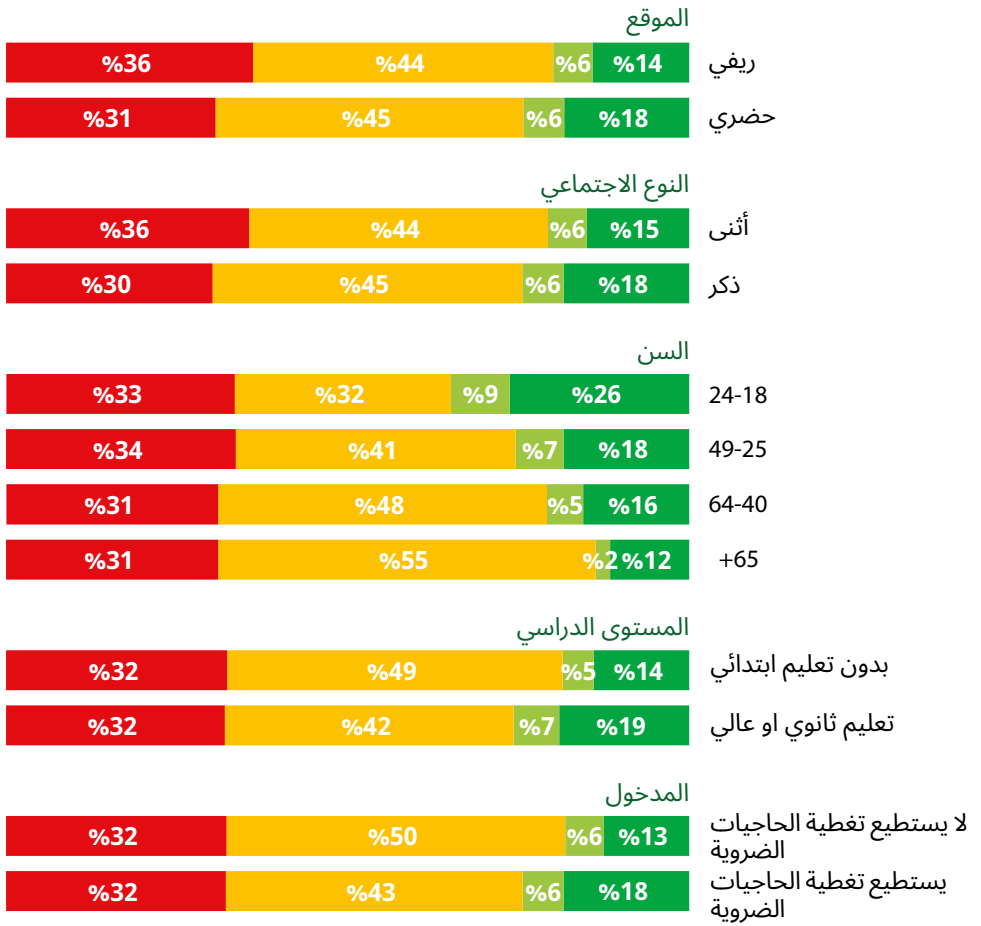
لا يبدو أن الجميع قادرون على حل مشاكلهم القانونية على قدم المساواة

تختلف معدلات الحلول حسب كل مجموعة ديموغرافية. وكما يتبين من الرسم البياني أدناه، فإن الناس في المناطق الحضرية والرجال قادرون أكثر بقليل على حل مشاكلهم من الناس في المناطق الريفية والنساء. لا يختلف عدد المشاكل المستمرة حسب البيئة المعيشية أو الجنس، مما يعني أن الفرق يرجع إلى المعدلات المختلفة التي تتخلى بها هذه المجموعات عن مشاكلها القانونية.

وفيما يتعلق بالعمر، تقل احتمالية حل التونسيين لمشاكلهم مع تقدمهم في السن. ويرجع ذلك أساسا إلى زيادة في النسبة المئوية للمشاكل المستمرة التي يواجهونها. ومن المرجح أيضاً أن يحل التونسيون مشاكلهم عندما يتلقون تعليماً ثانوياً أو أعلى، وعندما يكون وضعهم المالي أفضل. هنا أيضًا، ينبع الاختلاف من المشاكل المستمرة، حيث أن النسبة المئوية للمشاكل التي تم التخلي عنها هي نفسها.

وضعية إيجاد الحلول

الاختلافات الديموغرافية (جميع المشاكل القانونية)



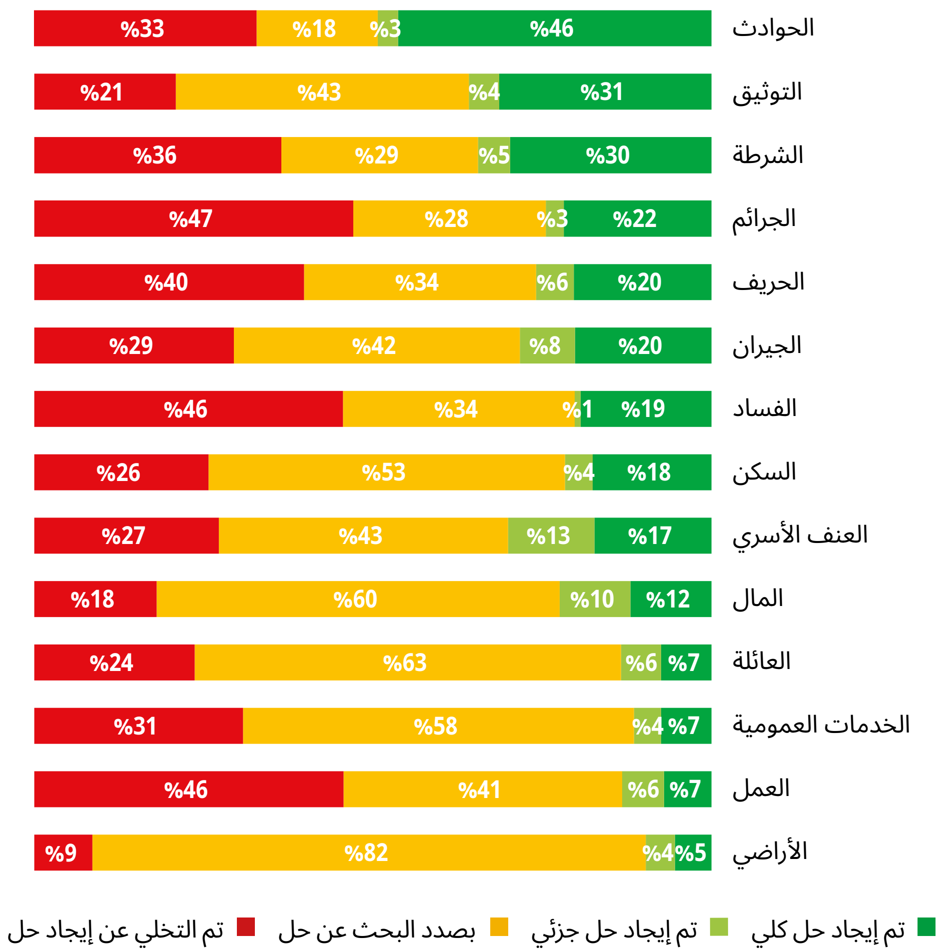
بعض أنواع المشاكل أسهل في الحل من غيرها

أحد أسباب الاختلافات الديموغرافية في معدلات الحل (وإن لم يكن السبب الوحيد بالتأكيد) هو أن مجموعات مختلفة من التونسيين تواجه أنواعًا مختلفة من المشاكل ويتم حل هذه المشاكل بمعدلات مختلفة. على سبيل المثال، نوع المشكلة التي يتم حلها في معظم الأحيان هي الحوادث في حوالي 50٪ من الحالات. ربما يعود ذلك إلى أنه لدى العديد من الأشخاص تأمين وبالتالي يتوجهون مباشرة إلى إيجاد حل عندما يتعرضون، على سبيل المثال، لحادث مرور(النوع الأكثر شيوعًا من الحوادث).

وبالنظر إلى بعض أنواع المشاكل الأكثر انتشارا، يتم حل المشاكل المتعلقة بالجيران في كثير من الأحيان بمعدل أكثر من المتوسط والمشاكل المتعلقة بالمال بمعدل أقل قليلا. ومع ذلك، فإن المشاكل المتعلقة بالعمل والمشاكل المتعلقة بالخدمات العمومية هي من بين فئات المشاكل ذات أدنى معدلات إيجادا للحلول. وكثيرا ما تكون المشاكل المتصلة بالخدمات العمومية متواصلة، في حين يتم التخلي عن المشاكل المتعلقة بالعمل بمعدل مرتفع بشكل خاص. ونظرًا لكونهما شائعين جدًا ونادرًا ما يتم حلهما، فإن ذلك يسلط الضوء على عبء هذين النوعين من المشاكل على حياة الناس.

وضعية إيجاد الحلول

حسب الفئة المشاكل (جميع المشاكل القانونية)



قياس فجوة العدالة

دراسة احتياجات العدالة ودرجة الرضا هي دراسة استقصائية تمثيلية على المستوى الوطني. وبالتالي، فإن المعلومات التي شاركنا بها التونسيون معنا تسمح لنا بحساب نطاق الاحتياجات القانونية التي لم تتم معالجتها في البلاد[6]. فكل عام (على أساس تعداد سكاني يبلغ حوالي 8.5 مليون راشد):

يواجه 2,7 مليون شخص مشكلة قانونية واحدة على الأقل

يواجه التونسيون مجتمعين 5 ملايين مشكلة قانونية

تم حل 1.2 مليون من هذه المشاكل - تعتبر حوالي 600.000 من تلك الحلول عادلة أو عادلة للغاية

2,3 مليون مشكلة متواصلة

1,6 مليون مشكلة تم التخلي عن ايجاد حلول لها

إن حجم فجوة العدالة في تونس يبلغ تلك المشاكل القانونية المستمرة والتي تم التخلي عن إيجاد حل لها والتي تم حلها بشكل غير عادل،

4,4 مليون مشكلة تفتقر إلى حل عادل وسريع كل عام.

6 الأرقام في هذا القسم ليست دقيقة تماما ويجب التعامل معها على أنها تقديرات تقريبية

4

التأثير

أظهرنا في الفصل السابق عدد التونسيين الذين يواجهون مشاكل قانونية وأنواع المشاكل التي يواجهونها. في هذا الفصل ، نتعمق قليلاً في هذه المشاكل ونقيم تأثيرها. وما مدى جدية هذه المشاكل وما هي التبعات الرئيسية التي يعاني منها الناس بسبب هذه المشاكل؟

بعض أنواع المشاكل أسهل في الحل من غيرها

المشاكل القانونية التي يعاني منها التونسيون لها تأثير خطير على حياتهم ورفاهيتهم. لكل مشكلة، طلبنا من الناس تقييم مدى خطورتها على مقياس من 1 إلى 10، مع كون الرقم 10 هو الأكثر جدية. في المتوسط، يقيم الأشخاص مشكلاتهم القانونية بدرجة جدية تبلغ 7.56، موضحين مدى أهمية ضمان قدرة الأشخاص على حل هذه المشاكل.

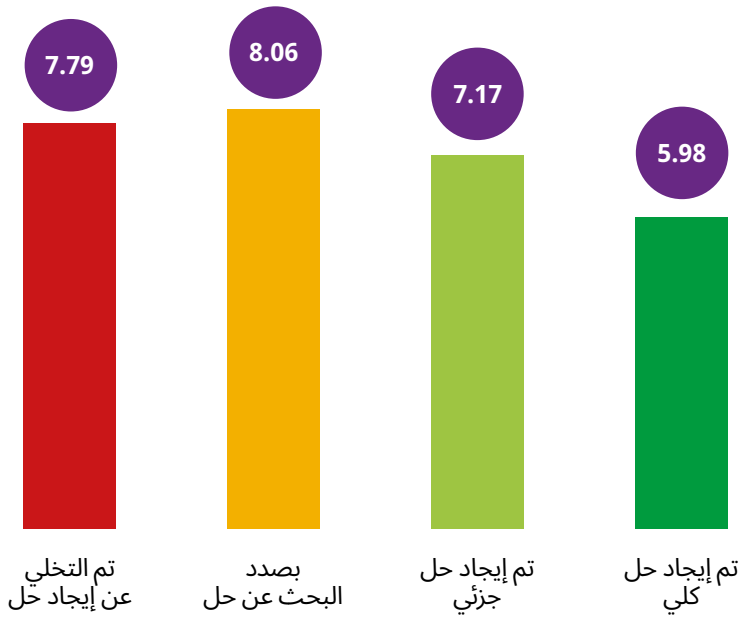
يتم تقييم المشاكل المستمرة على أنها أكثر جدية من المشاكل التي يتم حلها. كما يتم تقييمها على أنها أكثر جدية من المشاكل التي تم التخلي عنها. من المحتمل أنه عندما تكون المشكلة أكثر تأثيرًا ، فإن الناس سيبذلون جهودًا أكبر لحلها ولن يستسلموا بسهولة. ربما يكون من الأسهل التخلي عن المشاكل الأقل تأثيرًا. هذا ويمكن أن ينعكس التأثير أيضًا في الاتجاه المعاكس، نظرًا لأن محاولة شخص ما حل مشكلته القانونية قد يكون له تأثير أكبر على حياته.

7.56

متوسط درجة الجدية من المشاكل القانونية

معدل درجة الجدية

حسب وضعية الحلول (جميع المشاكل القانونية)

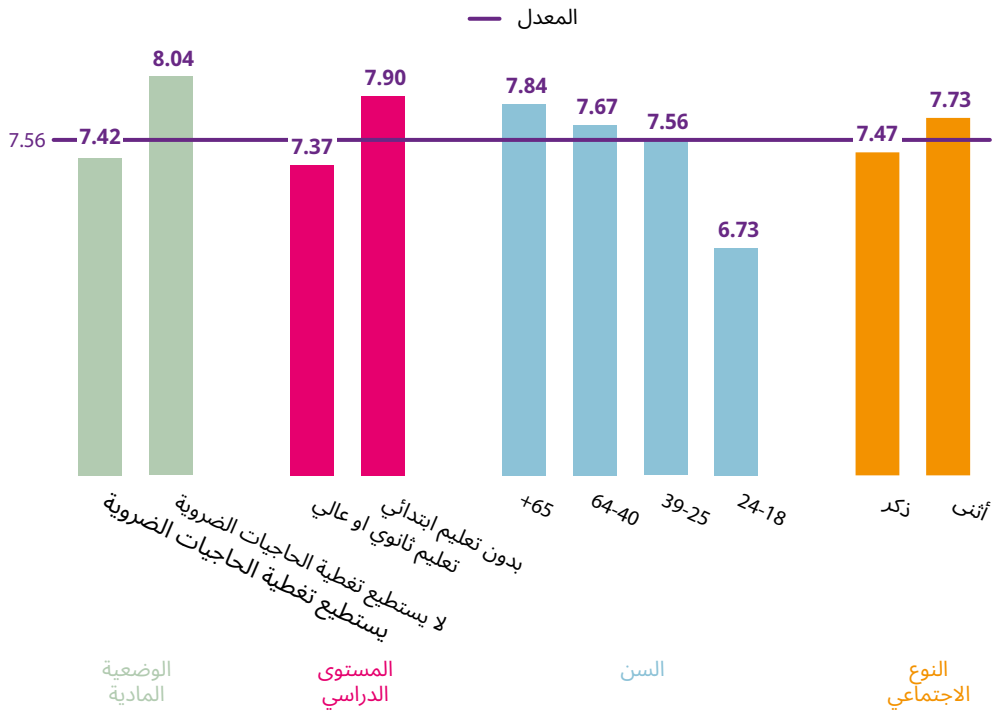


تقيم المجموعات الديموغرافية المختلفة مشاكلها على أنها أكثر أو أقل جدية. يوضح الرسم البياني أدناه أن النساء يصنفن مشاكلهن على أنها أكثر جدية من الرجال، ويصنف التونسيون عمومًا مشاكلهم على أنها أكثر جدية مع تقدمهم في السن. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الناس في المناطق الريفية والحضرية ، حيث حصلت كلتا المجموعتين على درجة جدية قريبة من المتوسط.

ولعل أكثر ما يلفت النظر هو أن الأشخاص ذوي المستوى التعليمي المنخفض والذين لديهم موارد مالية أقل يقيمون مشاكلهم على أنها أكثر جدية من الأشخاص ذوي المستوى التعليمي العالي والقدرات المالية الأكبر. يبدو أن الأشخاص الذين هم بالفعل على الجانب السلبي من عدم المساواة يتضررون بشدة بشكل خاص عندما يواجهون مشكلة قانونية واحدة أو أكثر.

معدل درجة الجدية

الاختلافات الديموغرافية (جميع المشاكل القانونية)



إن المشاكل المتعلقة بالعمل والمشاكل المتعلقة بالخدمات العمومية ليست شائعة جدًا فحسب، بل إنها أيضًا جدية بشكل خاص

بالنظر إلى متوسط جدية المشاكل حسب الفئة، يظهر الارتباط بين جدية المشكلة ومعدلات الحل. فالحوادث والمشاكل المتعلقة بالوثائق الرسمية هي نوعان من المشاكل التي يتم حلها في أغلب الأحيان، ويتم تقييمها أيضًا على أنها الأقل جدية. بينما يتم حل المشاكل المتعلقة بالجيران بمعدل أكثر من المتوسط ويتم تقييمها على أنها أقل جدية.

المشاكل المتعلقة بالعمل والمشاكل المتعلقة بالخدمات العمومية هي من بين فئات المشاكل مع أدنى معدل حل، ويتم تقييمها على أنها ثاني وثالث اكثر جدية من فئات المشاكل. هذا يعني أنه بالإضافة إلى كونها شائعة جدًا ، فهي أيضًا من بين أكثر أنواع المشاكل جدية وأقلها حلًا.

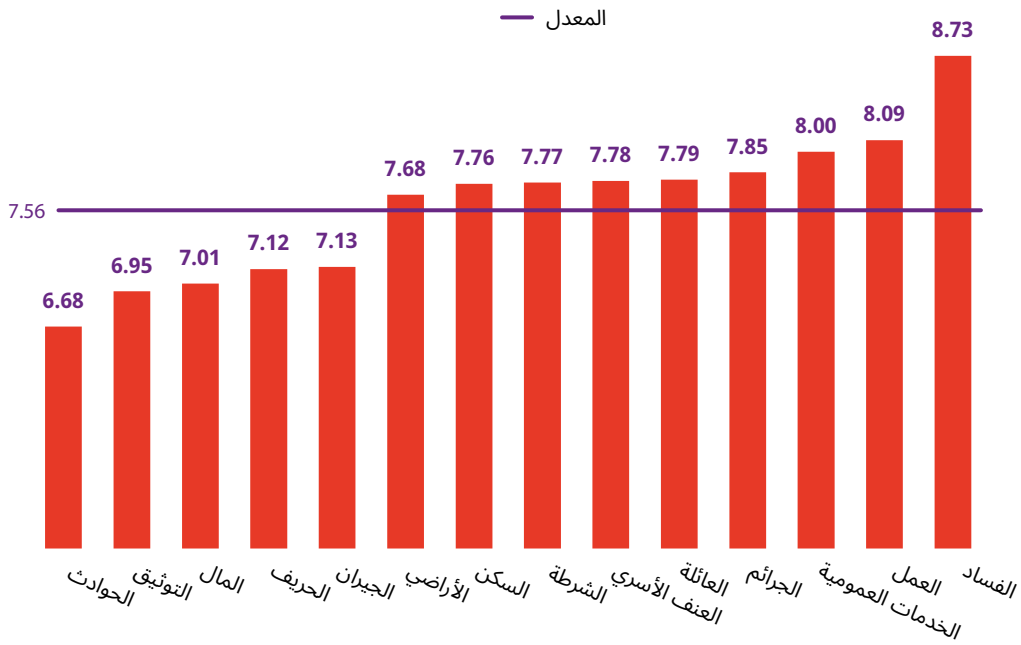
لا تُظهر جميع فئات المشاكل هذا الارتباط بين معدل الحل والجدية. يتم حل المشكلات المتعلقة بالمال في كثير من الأحيان أقل بقليل من المتوسط، لكن جديتها أيضًا أقل من متوسط الدرجة. وأخيراً، فإن جدية الفساد ملفت للنظر. على الرغم من عدم تعرض الكثير من التونسيين المستجوبين للفساد شخصيًا، إلا أن أولئك يرون أنه جدي للغاية.

تُعد القضايا المتعلقة بالعمل وبالخدمات العمومية من بين أصعب القضايا وتأتي في المرتبة الثانية والثالثة من حيث سلم المشاكل الكبرى. وهذا يعني أنه بالإضافة لكونها شائعة جدا فهي تعتبر كذلك من أكبر المشاكل وأقلها حظا في الحلول.

لا تُظهر كل فئات المشاكل هذا الارتباط بين درجة الحل والأولوية. يُعد إيجاد الحلول للمشاكل المرتبطة بالمال أقل من المعدل العام بعض الشيء وكذلك الأمر بالنسبة لدرجة أولويتها. في الاخير، تجذب جدية الفساد الانتباه. بالرغم من أنه لم يجرب الكثير من التونسيين المستجوبين الفساد على مستوى شخصي إلا أن أولئك الذين جرّبوا الأمر يرونه غاية في الجدية.

معدل درجة الجدية

حسب الفئة المشاكلة (جميع المشاكل القانونية)



تنجر عن المشاكل القانونية العديد من التبعات السلبية

تُظهر التبعات السلبية التي عانى منها الناس بسبب المشاكل القانونية تأثيرها على حياتهم[7]. يتعرض قرابة 81٪ من الناس الذين عاشوا مشاكل قانونية إلى تبعة سلبية واحدة على الأقل مرتبطة بأكثر مشكل بالنسبة إليهم. هم في المعدل يتأثرون بثلاث تبعات سلبية وهو ما يظهر كيف تؤثر المشاكل القانونية على حياة الناس في جوانب عدة. وحين يتعلق الأمر بالتبعات السلبية فإنه لا وجود لاختلافات ديمغرافية مفصلية إلا بين الأشخاص الذين ينتمون لطبقات اجتماعية مختلفة من حيث وضعهم المادي.

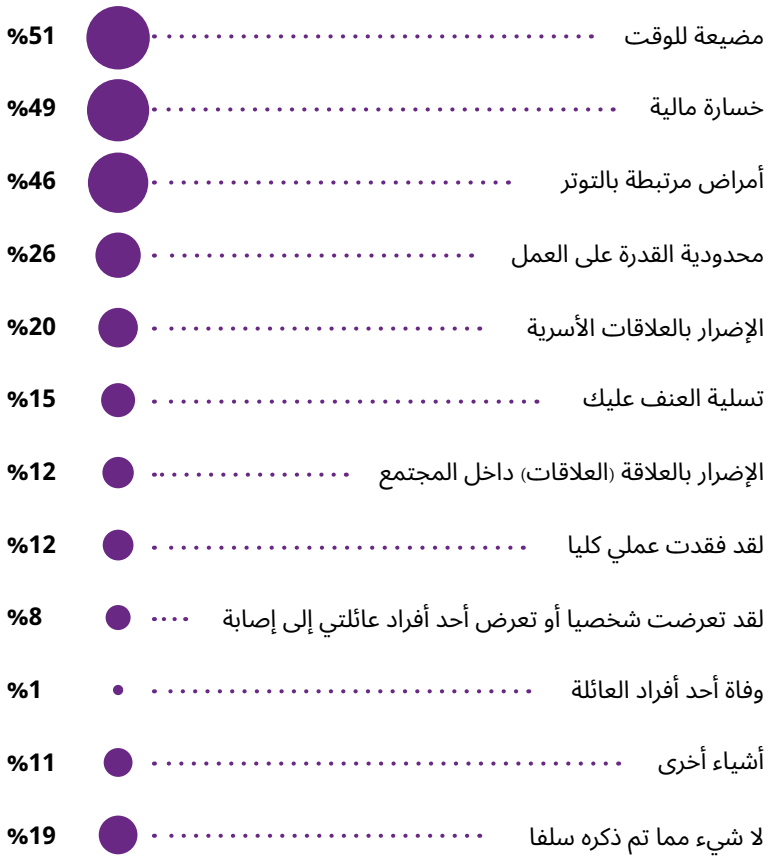
فالأشخاص الذين لا يستطيعون تغطية حاجياتهم الأساسية (85٪) معرّضون أكثر من الأشخاص الذين يستطيعون (78٪) لمواجهة تبعة سلبية واحدة على الأقل.

يتعرض الناس في المعدل إلى حوالي ثلاث تبعات سلبية بسبب هذا المشكل القانوني الكبير. أكثر تبعتين سلبيتين هما خسارة الوقت والمال إذ يعاني قرابة نصف الأشخاص الذين يواجهون مشكلا قانونيا من هذين الأمرين اللّذين يؤديان إلى مرض يكون سببه التوتر وهو ما عاشه 46٪ من الأشخاص الذين واجهوا مشكلا قانونيا.

7 كما شرحنا في قسم المنهجية، فإننا وبعد البحث في درجة أولوية كل المشاكل القانونية وهل تم حلها و لا، نقوم بسؤال الأشخاص الذين عاشوا مشاكل قانونية عديدة عن المشكلة التي يعتبرونها المشكلة صاحبة الأولوية ومن ثم نستكشف النتائج والاستراتيجيات المؤدية لإيجاد حل لهذا المشكلة بعينها. بداية من هذه النقطة، سيكون التقرير عن هذا المشكلة ذات الأولوية.

التبعات الأكثر شيوعا

كنسبة مئوية من الأشخاص الذين يعانون من مشاكل (المشكلة الأكثر جدية فقط)



n = 1577

تنبثق التبعات السلبية في العديد من الحالات وبشكل منطقي عن التصنيف الذي ينتمي إليه المشكل الذي واجهه الشخص المستجوب. تبين خريطة التمثيل الحراري أدناه هذا الأمر. تمثل الخانات فئات المشاكل المختلفة. تمثل الألوان الأكثر غمقا داخل هذه الخانات نسبا مئوية أعلى لأشخاص يواجهون تلك التبعة بعينها. يكمن الاستثناء في السطر الأخير أين يرمز اللون الأخضر الأكثر غمقا لنسب مئوية أعلى لأشخاص لم يواجهوا أي تبعات سلبية.

تفسر هذه العلاقة بين فئات المشاكل والتبعات السلبية أيضا (جزئيا على الأقل) الاختلافات الديمغرافية في علاقة بالتبعات السلبية. على سبيل المثال، يعاني الرجال في العادة من القضايا المتعلقة بالعمل أكثر من النساء ولهذا فإنهم يعانون في الغالب من التبعات المرتبطة بقضايا العمل أكثر من النساء مثل الحد من قدراتهم أثناء العمل وفقدان وظيفتهم. من جهة أخرى، تصاب النساء في الغالب بمرض ما ينجر عن التوتر وهذا أمر منتشر بسبب المشاكل العائلية والعنف الأسري وهما صنفان من المشاكل تعاني منهما النساء أكثر من الرجال.

كما يبين لنا السطر الأخير، من المرّجح أن تتسبب بعض فئات المشاكل في تبعات سلبية أكثر من فئات أخرى. ذلك أنّ الأشخاص الذين يتعرّضون للعنف الأسري ويعانون من المشاكل العائلية والعمل معرّضون لمواجهة تبعة سلبية واحدة على الأقل بسبب المشكل. في حين أنّ أقل الناس عرضة لمواجهة تبعة سلبية واحدة على الأقل هم الأشخاص الذين يواجهون مشاكل مع جيرانهم أو مشاكل أثناء شراء أمر ما أو مشاكل مرتبطة بالتوثيق.

العواقب لكل فئة مشكلة

	الجيران	العمل	المال	الخدمات العمومية	الحريف	الجرائم
مضيعة للوقت	%28	%60	%56	%55	%46	%43
خسارة مالية	%24	%52	%59	%46	%53	%57
أمراض مرتبطة بالتوتر	%42	%56	%59	%41	%19	%47
محدودية القدرة على العمل	%14	%51	%32	%27	%17	%20
الإضرار بالعلاقات الأسرية	%16	%21	%27	%12	%6	%14
تسلية العنف عليك	%19	%13	%4	%4	%4	%19
الإضرار بالعلاقة (العلاقات داخل المجتمع	%17	%16	%16	%5	%5	%13
لقد فقدت عملي كليا	%5	%34	%9	%8	%6	%8
لقد تعرضت شخصيا أو تعرض أحد أفراد عائلتي إلى إصابة	%15	%5	%2	%1	%1	%8
وفاة أحد أفراد العائلة	%1	%1	%2	%0	%0	%1
أشياء أخرى	%22	%7	%3	%2	%4	%12
لا شيء مما تم ذكره سلفا	%30	%9	%13	%22	%31	%17

	السكن	الشرطة	العائلة	الحوادث	التوثيق	الفساد	العنف الأسري	الأراضي	المجموع
مضيعة للوقت	%44	%62	%66	%50	%66	%51	%61	%46	%51
خسارة مالية	%49	%55	%60	%61	%44	%49	%44	%52	%49
أمراض مرتبطة بالتوتر	%56	%38	%66	%28	%32	%43	%69	%41	%46
محدودية القدرة على العمل	%20	%26	%34	%27	%10	%22	%28	%20	%26
الإضرار بالعلاقات الأسرية	%20	%23	%52	%5	%10	%14	%51	%24	%20
تسلية العنف عليك	%14	%33	%17	%13	%5	%14	%66	%19	%15
الإضرار بالعلاقة (العلاقات داخل المجتمع	%12	%13	%18	%3	%6	%18	%20	%15	%12
لقد فقدت عملي كليا	%8	%15	%16	%14	%10	%10	%21	%7	%12
لقد تعرضت شخصيا أو تعرض أحد أفراد عائلتي إلى إصابة	%2	%19	%14	%14	%0	%2	%36	%11	%8
وفاة أحد أفراد العائلة	%1	%3	%4	%3	%0	%0	%3	%2	%1
أشياء أخرى	%2	%24	%17	%17	%0	%4	%39	%13	%11
لا شيء مما تم ذكره سلفا	%18	%14	%8	%17	%31	%22	%5	%28	%19

نتيجة أقل شيوعًا — نتيجة أكثر شيوعًا

أكثر عرضة للتجربة تبعة سلبية واحدة على الأقل — أقل عرضة للتجربة تبعة سلبية واحدة على الأقل

5

تسوية النزاعات

المشاكل القانونية منتشرة في البلاد التونسية ولها تأثير كبير على حياة الناس وهو ما تبيناه سابقا.

وهذا ما يدعو لطرح بعض الأسئلة:

ما الذي يحاول الناس القيام به لحلّ هذه المشاكل؟

إلى أي حد يمكن القول أنّهم ناجحون فيما يفعلونه؟

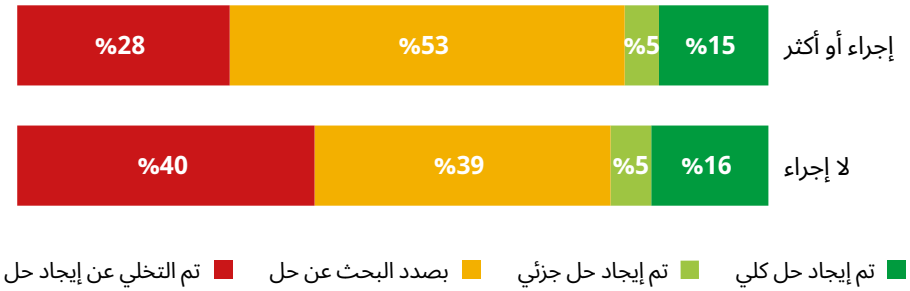
هل يمكن لهم النفاذ لمسارات قانونية ما تساعدهم على حلّ مشاكلهم ذات الأولوية؟

يحاول معظم التونسيين وبشكل نشط حلّ مشاكلهم القانونية ذات الأولوية

معظم التونسيين متشوّقون للتوصل إلى حلول لمشاكلهم القانونية ذلك أنّ 70٪ من الناس الذين يواجهون مشكلة قانونية محددة يقومون بعمل ما في محاولة منهم لإيجاد حلّ لمشكلتهم ذات الأولوية القصوى. هذا يعني كذلك أن ثلاثة أشخاص من أصل عشرة لا يبدؤون حتّى بمجرّد المحاولة لحلّ مشكلتهم أو أنه قد تمّ حلّ مشكلتهم بشكل سريع بدون أن يقوموا بأي شيء.

لا يزيد مجرّد القيام بأمر ما من فرص حلّ المشكل ذلك أنّ نسب حلّ المشكل تبقى هي نفسها سواء قام الناس بأمر ما لحلّ المشكل أو لم يقوموا خاصة وأنّه يقع حلّ المشاكل الأقلّ أولوية في العادة بشكل سريع دون الحاجة لخوض غمار مسار حل حقيقي.

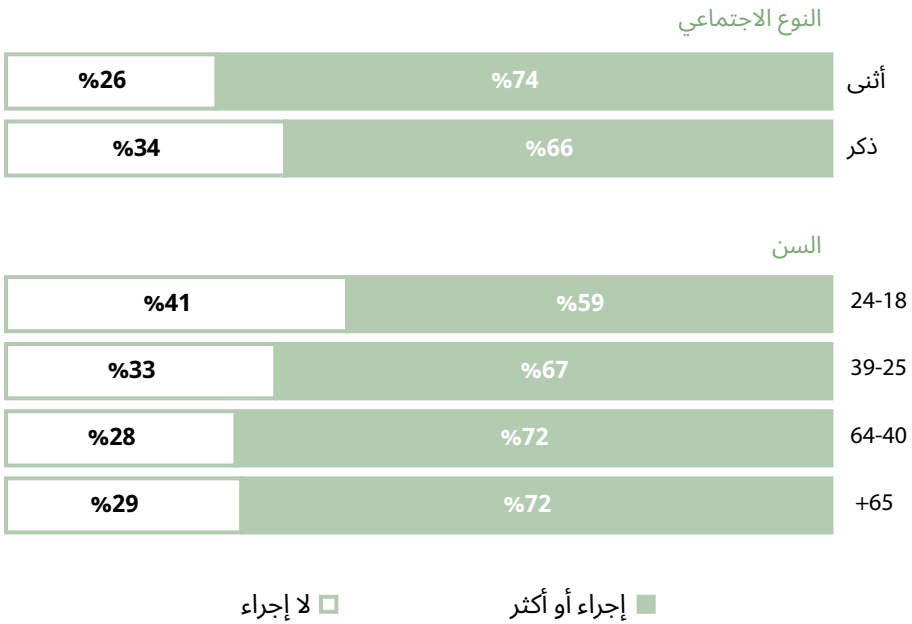
معدل إيجاد الحلول



توجد بعض الاختلافات الديمغرافية حينما يتعلق الأمر بالقيام بأمر ما لحلّ مشكل قانوني معين إذ لا يؤثر المحيط الذي يحيط بحياة الشخص بالإضافة إلى مستواه التعليمي والمادي بشكل كبير في احتمالية إقدامه على القيام بأمر ما لحلّ المشكل.

الاختلافات الديموغرافية المهمة الوحيدة هي بين الرجال والنساء والمجموعات العمرية المختلفة. إذ أنّ نسبة إقدام النساء على القيام بأمر ما لحلّ مشاكلهن تفوق نسبة الرجال وكذلك الأمر بالنسبة للأشخاص الأكبر سنا ذلك أنهم يقدمون على عمل ما لحل مشاكلهم بنسبة تفوق نسبة الأشخاص الأصغر منهم سنا. ما يفاجئ على مستوى الاختلافات الديموغرافية لحد ما هو الجزء الثاني المتعلق بالمجموعات العمرية ذلك أنه من المفترض أن تتجاوز نسبة الأشخاص الأصغر سنا نسبة الأشخاص الأكبر منهم سنا من حيث حل المشاكل القانونية غير أنّ الواقع خلاف ذلك ولعلّ تقييم الأشخاص الذين ينتمون لهذه الفئة العمرية لمشاكلهم على أنّها أقل جدية من مشاكل الأشخاص الأكبر منهم هو أحد أسباب هذه المفارقة. كما رأينا سابقا، فإنّه كلّما وقع تصنيف المشاكل ضمن خانة المشاكل الأقلّ جدية كلّما زادت إمكانية حلّها ومن الممكن القيام بذلك حتّى بدون اتخاذ أي إجراء.

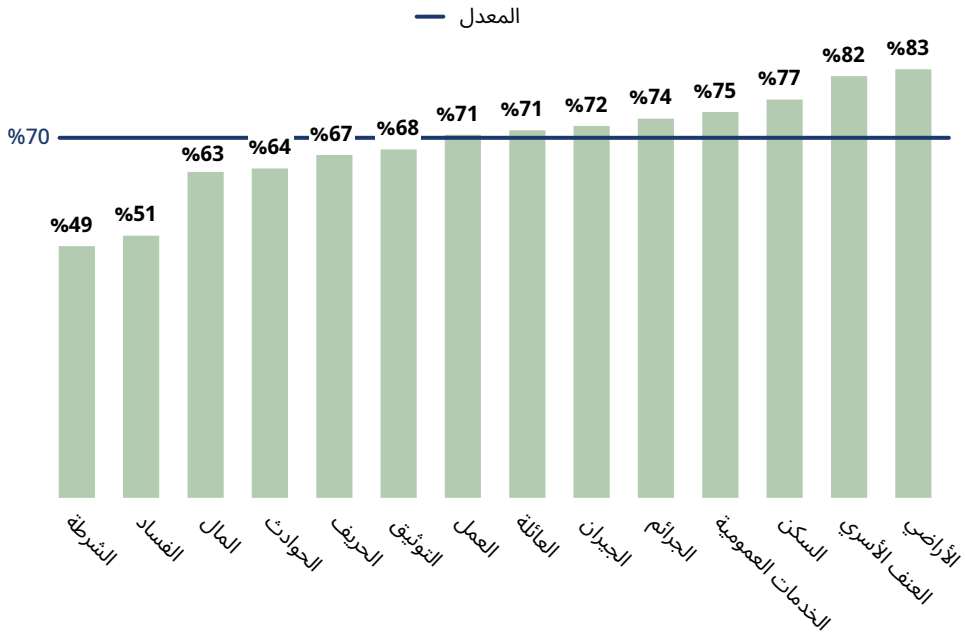
معدل الإجراء
الاختلافات الديموغرافية



تختلف درجة الفعل الذي يقوم به الناس لحل مشكل معين حسب الصنف الذي ينتمي إليه المشكل. يوضح الرسم البياني أعلاه النسبة المئوية للأشخاص الذين يقومون بعمل ما حينما يواجهون مشاكل تنتمي لفئات مختلفة. تُعتبر النسبة المئوية للنزاعات المتعلقة بالأراضي والعنف المنزلي عالية. في الجهة المقابلة، تبرز النسبة المئوية الضعيفة للمشاكل المرتبطة بالفساد وتلك التي تشمل رجال الشرطة فهما الصنفان الرئيسيان من المشاكل اللذين يكون فيهما الطرف الآخر في الغالب موظفا عموميا.

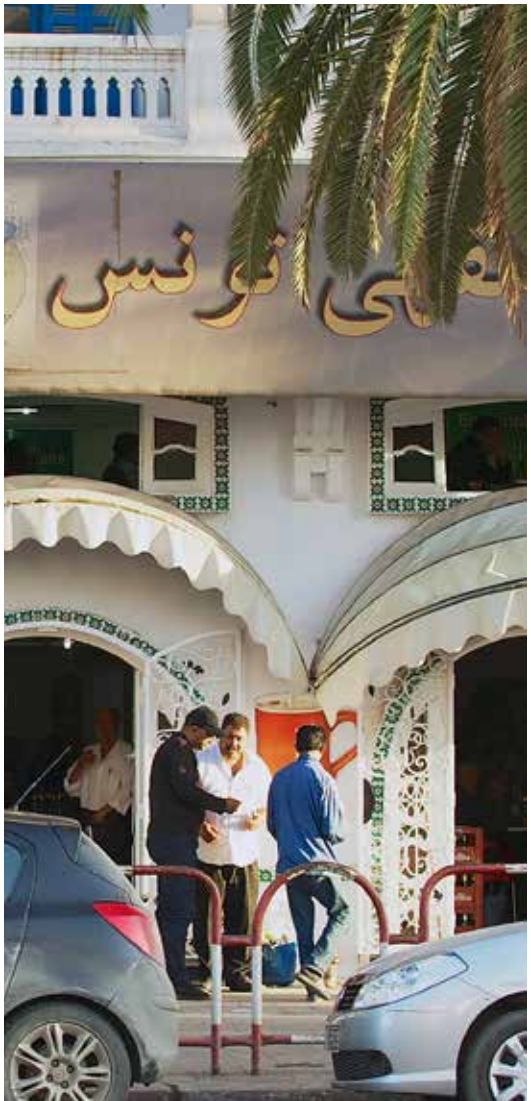
معدل الإجراء

الاختلافات الديموغرافية



n = 1577

توجد أسباب عدة تدفع الناس لعدم القيام بأي محاولة لحلّ المشكلة القانونية ذات الأولوية بالنسبة لهم

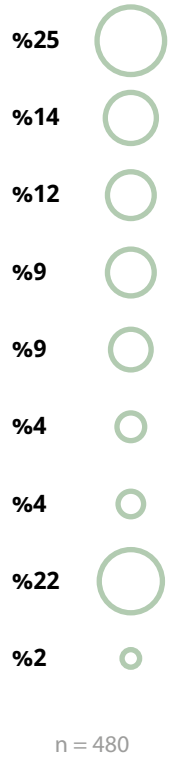


لأجل فهم أفضل للسبب الذي يمنع بعض التونسيين من محاولة حلّ أكثر مشاكلهم القانونية أولوية، طلبنا منهم أن يحددوا السبب الرئيسي وراء عدم قيامهم بأي شيء. تنوعت الأسباب ولكن سببا واحدا بَرُزَ أكثر من غيره. لا يؤمن شخص واحد من أربعة أشخاص بأنه سيحقق نتيجة إيجابية وهو ما يشير إلى عدم ثقة الشخص بمعلوماته القانونية التي تكفل له تدارك الوضع والنفاذ إلى مصادر العون. 9٪ من الأشخاص لا يعرفون ببساطة ماذا يجب عليهم أن يفعلوا.

كذلك فإنّ الأسباب المرتبطة بطبيعة المشكل أو العلاقة بالطرف الآخر منتشرة نسبيا. من جهة أخرى، فإنّه من النادر أن يكون الافتقاد للمال أو الوقت سببا رئيسيا وراء عدم قيام الأشخاص بأي فعل قانوني.

الأسباب الرئيسية لعدم القيام بأي إجراء

إجابة واحدة لكل شخص



n = 480

معظم المشاكل القانونية لا تصل إلى أروقة مؤسسات العدالة الرسمية

يحاول الناس حلّ مشاكلهم القانونية بطرق مختلفة وعبر اللجوء إلى مصادر مساعدة مختلفة. أكثر استراتيجية يعتمد عليها الناس لحلّ نزاع ما هي التحدث مباشرة مع الطرف الآخر المتنازع معه حيث أنّ شخصا واحدا من بين أربعةٍ من الأشخاص الذين يقومون بعمل ما لحلّ خلافاتهم يلجؤون لهذا الأسلوب.

أكثر خيار يُعتمد عليه أثناء البحث عن أي شكل من أشكال المساعدة هو إشراك فرد من العائلة. كما تشمل مصادر المساعدة الأخرى الموجودة وبكثرة الأصدقاء والجيران وهو ما يظهر درجة أهمية العلاقات الاجتماعية بالنسبة للأشخاص الذين يواجهون مشكلا قانونيا. إذا ما غصنا أكثر في مصادر المساعدة فسنجد أن مصادر المساعدة الأخرى المنتشرة بين الناس بعد إشراك أفراد العائلة والأصدقاء والجيران تتمثل في الشرطة والمرشدين الاجتماعيين والمحامين والسلطات البلدية.

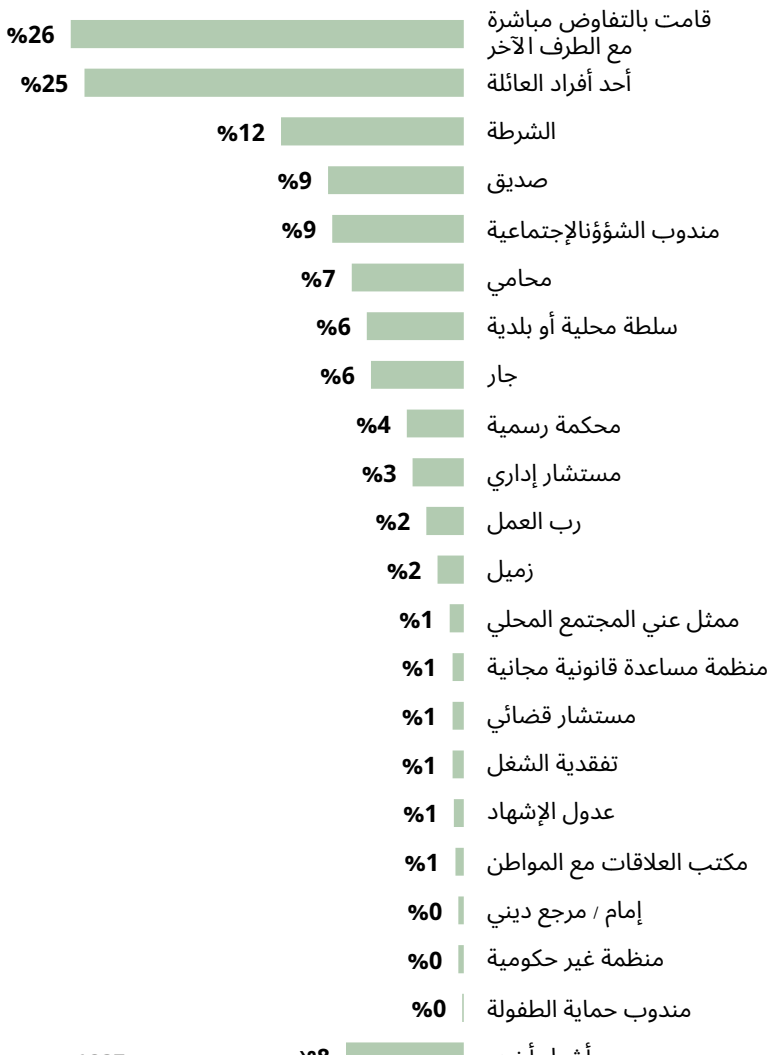
فئة قليلة من الناس فقط تتبع المسار القضائي (المحامون، عدول الإشهاد، المحاكم) لحلّ مشاكلهم القانونية. بعبارة أخرى، يتم التعامل مع الغالبية العظمى من المشاكل القانونية دون اللجوء للمؤسسات الرسمية التي يربط الناس وجودها عادة بالمشاكل القانونية.

اعتاد التونسيون على اللجوء إلى أكثر من أسلوب لحلّ المشكل الذي يواجهونه: (18٪) من الأشخاص الذين يقومون بأمر ما لحلّ المشكل يقومون بهذا الأمر. من ذلك مثلا ومن أكثر الحلول شيوعاً عند التونسيين التحدث مباشرة إلى الطرف الآخر بالإضافة إلى إشراك فرد من العائلة و/أو صديق أو إشراك مرشد اجتماعي أوسلطة بلدية أو محلية في نفس الوقت. لا يزال هناك عدد كبير من المشاكل التي لم يقع حلّها وهو ما يعني أن الناس قد يلجؤون إلى مصادر مساعدة إضافية في المستقبل.

أقل من 5٪ من الأشخاص الذين يقومون بأمر ما لحلّ مشكلهم القانوني يستعينون بمصادر مساعدة متعددة. هذا لا يعني بشكل تلقائي بأنّ هذه المصادر لا تمثل أشخاصا فاعلين أصحاب قيمة وإنّما بعضهم يعمل على حلّ مشاكل قانونية دون غيرها. ولكن، ولأسباب مرتبطة بالوضوح والقراءة، سنركز فيما تبقى من هذا الفصل على أكثر مصادر العون انتشارا إلا إذا ما واجهنا أسبابا قاهرة تدفعنا للتمعن في أحد الفاعلين دون سواه.

أنواع الإجراءات / مصادر المساعدة الأكثر شيوعًا

كنسبة مئوية من الأشخاص الذين يتخذون إجراء



n = 1097

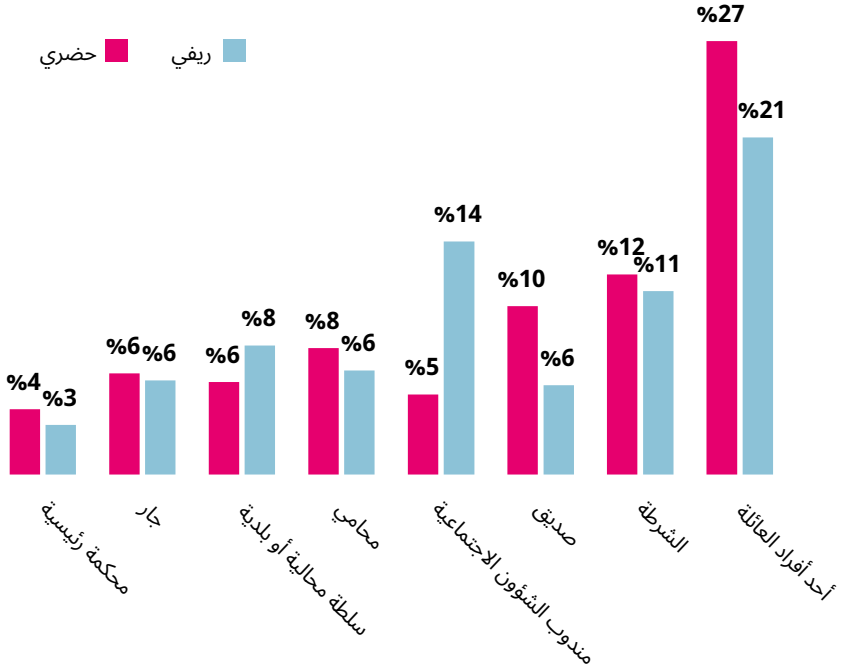
غياب المساواة في الولوج إلى العدالة

بالتمعّن في مستوى اعتماد المجموعات الديمغرافية المختلفة على مصادر مساعدة مختلفة فإنّ هذا يكشف بدرجة أكبر من يخدم من ومن يمكنه أن يلجأ لأطراف ثالثة.

بالنظر إلى المحيط الذي يعيش فيه الشخص، من الواضح أنّ نسبة اعتماد الأشخاص الذين يعيشون في المناطق الحضرية على الاتصال بأفراد العائلة أو الأصدقاء للمساعدة تزيدُ. كما أنّ نسبة لجوء هؤلاء الأشخاص إلى الشرطة أو المحامين أو المحاكم الرسمية ضئيلة ولكنّ الاختلافات بسيطة. ينشد الأشخاص القاطنون بالمناطق الريفية المساعدة غالبا من السلط البلدية أو المحلية. ولكن، يكمن الاختلاف الأكبر في الاستعانة بالمرشدين الاجتماعيين: يستعين 14٪ من الأشخاص في المناطق الريفية بمرشد اجتماعي حينما يقومون بعمل ما لحل المشكل بالمقارنة مع 5٪ فقط من الأشخاص القاطنين في المناطق الحضرية.

مصادر المساعدة الأكثر شيوعًا

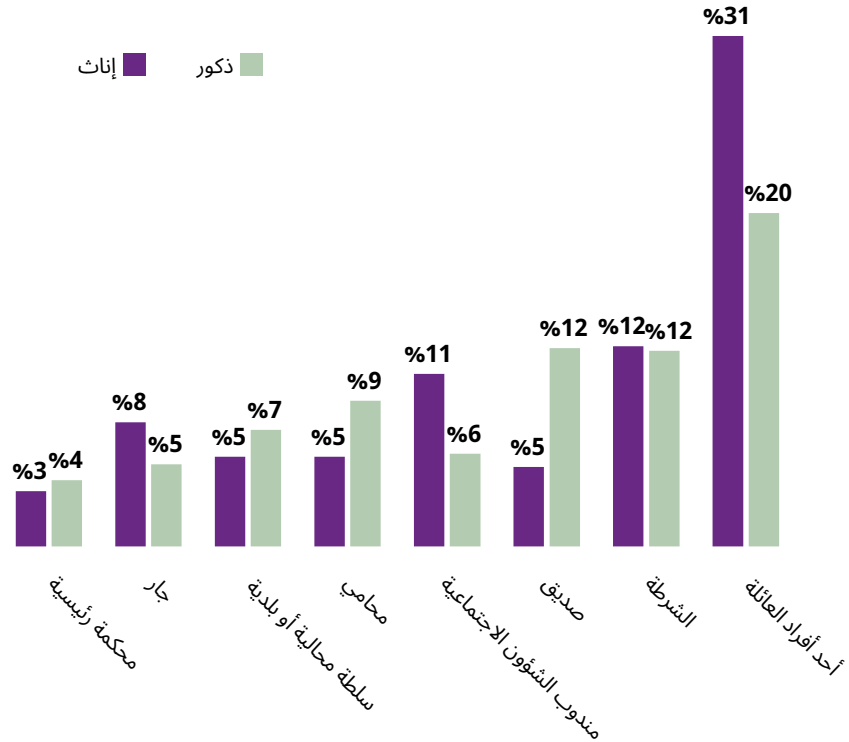
حسب الموقع



تبرز أوجه الاختلاف الرئيسية كذلك بين الرجال والنساء في مصادر المساعدة التي يلجؤون إليها. إذا ما تناولنا المسألة من ناحية دائرة شبكة العلاقات سنجد أن النساء يعتمدن في الغالب على أفراد عائلاتهن وجيرانهن أكثر من الرجال الذين يلجؤون في الغالب إلى الأصدقاء. إذا ما نظرنا إلى المسألة من خارج نطاق هذه الشبكة سنجد أنّ نسبة لجوء الجنسين إلى الشرطة متساوية. ولكن، تلجأ النساء في الغالب إلى المرشدين الاجتماعيين في حين يلجأ الرجال في الغالب إلى السلط البلدية أو المحلية. في الاخير، يلجأ الرجال إلى المحامين أكثر من النساء.

مصادر المساعدة الأكثر شيوعًا

حسب النوع الاجتماعي

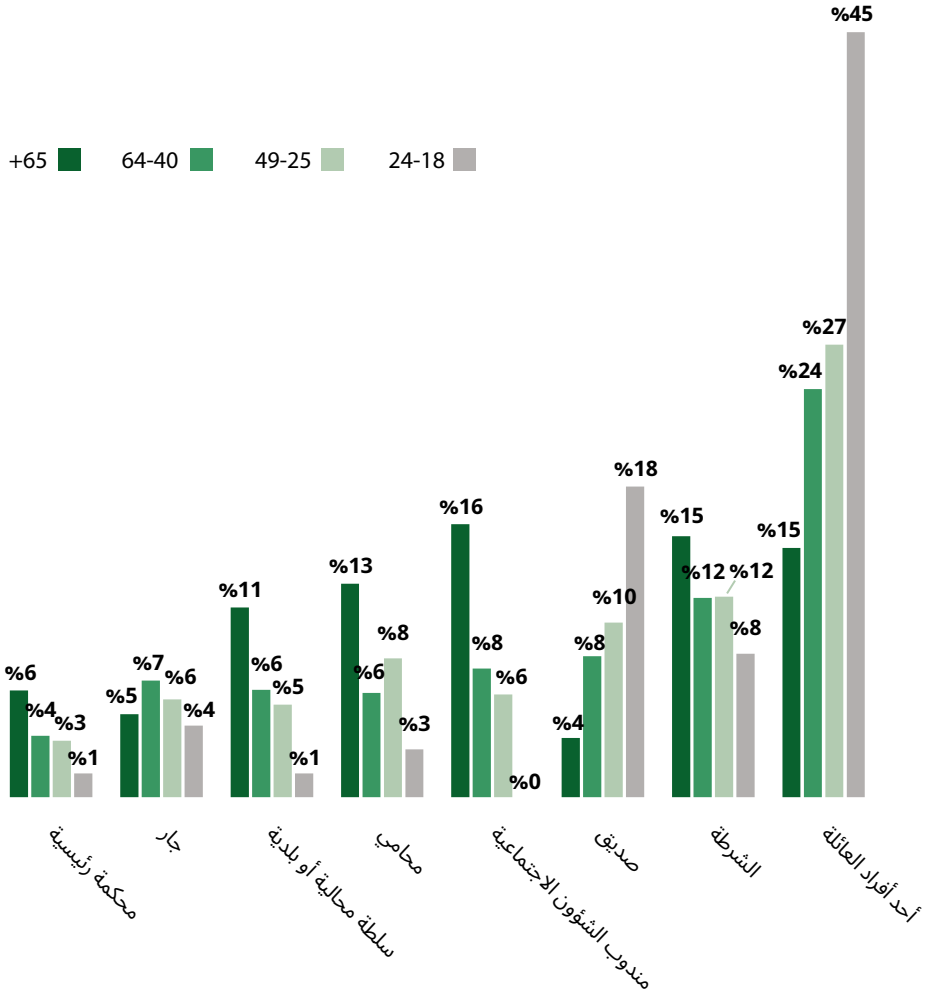


في النهاية، يُبين النظر إلى مصادر المساعدة التي تلجأ إليها المجموعات العمرية المختلفة نمطا واضحا فبينما تزيد نسبة اعتماد الأشخاص الأصغر سنا وبشكل واضح على أناس من شبكة علاقاتهم الاجتماعية (أفراد الأسرة أو الأصدقاء) تزيد وبشكل كبير نسبة اعتماد الأشخاص الأكبر سنا على الأطراف المؤسساتية للمساعدة مثل الشرطة والمحامين والمرشدين الاجتماعيين والسلط البلدية أو المحلية والمحاكم الرسمية. كما ذكرنا سابقا، تنقص أصلا نسبة قيام الأشخاص الأصغر سنا بأي شيء لحلّ مشكلتهم في المقام الأول. تُظهر هذه النتائج التي تمّ التوصّل إليها بأنّه حتّى وإن قاموا بأمر ما لحلّ مشكلتهم فإنّ نسبة لجوئهم إلى مؤسسة ما لتساعدهم على إيجاد الحلّ نسبة ضئيلة فهم في الأغلب سيعتمدون على أشكال مساعدة غير رسمية أخرى من شبكة علاقاتهم الاجتماعية.

بسبب العلاقة الوطيدة التي تجمع بين العمر والمستوى التعليمي (غالبا ما يكون الأشخاص الأصغر سنا أصحاب مستوى تعليمي أعلى) ستتبع الاختلافات المتعلقة بمصادر المساعدة نمطا مشابها حيث كلما زاد المستوى التعليمي للشخص كلما زادت احتمالية اعتماده على شبكة علاقاته. في النهاية، لا تؤثر الرفاهية المادية بشكل كبير على مصادر المساعدة التي يتم اللجوء إليها. هذا يتماشى مع النتيجة التي تم التوصل إليها سابقا والتي بينت أنّ فقدان المال ليس السبب الرئيسي وراء عدم قيام الأشخاص بأي شيء لحلّ مشكلتهم.

مصادر المساعدة الأكثر شيوعًا

حسب الفئة العمرية



عدم النفاذ لمصادر المساعدة المؤسساتية بالنسبة لبعض فئات المشاكل

تعتمد مصادر المساعدة التي يلجأ إليها الناس بدرجة كبيرة على نوع المشكل القانوني الذي يواجهونه. بالنظر إلى مصادر المساعدة التي يتم اللجوء إليها بالنسبة للفئات الأربع من المشاكل الأكثر انتشارا، فإنّ هذا الأمر يصير واضحاً.

يحاول الناس الذين يواجهون مشكلة مع أحد جيرانهم التحدث أولا وبشكل مباشر مع الجار من أجل حلّ المسألة. إذا لم ينجح هذا الأمر، فعلى الأرجح سيبلغون الشرطة أو السلطة البلدية أو المحلية.

أيضا، يتحدث غالبا الأشخاص الذين يواجهون مشاكل في عملهم بشكل مباشر مع الطرف الآخر أو مع رئيسهم في العمل ذلك أنه يبدو أنهم لا يملكون العديد من البدائل. عدد الأشخاص الذين يقومون بإدخال فرد من العائلة أو صديق لحلّ مشكل في العمل عدد قليل. ولكن، تقريبا، لا أحد يتوجّه نحو مصدر مساعدة مؤسساتي من خارج نطاق شبكة علاقاته الاجتماعية. الأمر مشابه بالنسبة للأشخاص الذين يواجهون مشاكل مادية. هذا يوحي بأن هناك غياب لمصادر المساعدة المؤسساتية كطرف ثالث من أجل مساعدة الأشخاص الذين يواجهون هذه الأنواع من المشاكل.

تشهد المشاكل المرتبطة بالخدمات العمومية نسبة اللجوء العالية للمرشدين الاجتماعيين وبحد أقل للسلطات البلدية أو المحلية. كما رأينا أعلاه، تظهر هذه المشاكل بشكل أكثر في المناطق الريفية وبين الأشخاص المتقدمين في السن. يبدو وبالتوازي مع طبيعة المشكل أنّ لهذا تأثير مباشر على أنواع المساعدة التي يتم اللجوء إليها لهذه الأنواع من المشاكل.

أنواع الإجراءات / مصادر المساعدة الأكثر شيوعًا

كنسبة فئة المشكلة (فئات المشاكل الأكثر شيوعًا)

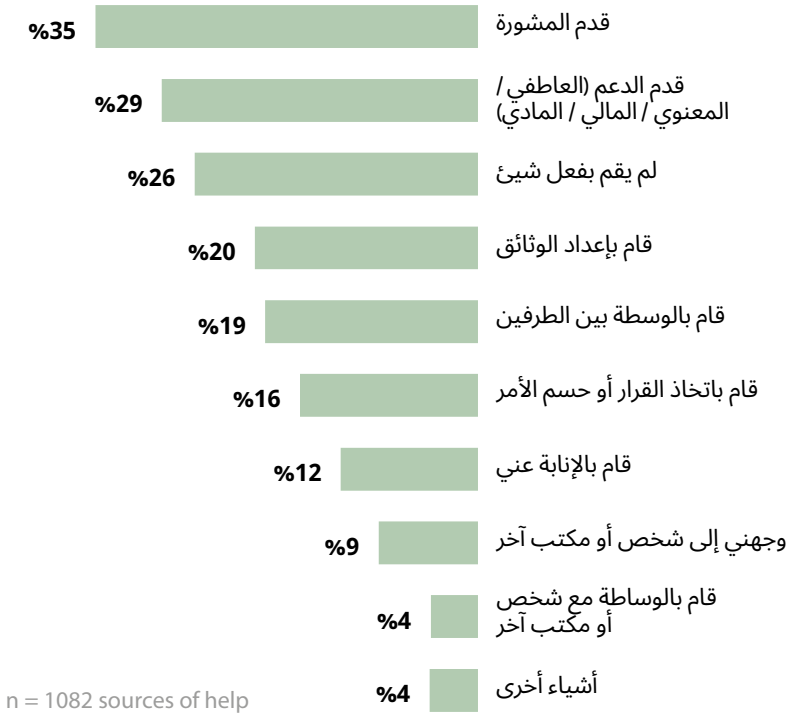
الدعم أو النصيحة هو ما تقدمه معظم مصادر المساعدة

تتدخل الجهات المختلفة التي يلجأ إليها التونسيون بأشكال مختلفة في عملية إيجاد الحل. لا يمكن القول بأنّ كلّ مصادر المساعدة مفيدة. ما يزيد عن ربع 26٪ من مصادر المساعدة التي تم اللجوء إليها لم تقدم شيئا لمساعدة الناس على حل أكثر مشكلة جدية لديهم . قدّمت الثلاثة أرباع الباقية 74٪ من مصادر المساعدة غالبا أكثر من شكل واحد من أشكال المساعدة ففي المعدل تدخّلت من خلال طريقتين. يظهرالرسم البياني آدناه أنواع كلّ أشكال المساعدة التي تلقاها التونسيون من قبل مصادر المساعدة التي لجأوا إليها.

يمثّل تقديم النصيحة أكثر شكل من أشكال المساعدة حيث بلغت نسبته المئوية 35٪ من جملة أشكال المساعدة التي عرضتها كلّ مصادر المساعدة التي تمّ اللجوء إليها. تأتي لاحقا أنواع متعددة من المساعدة (المعنوي أو المادي). مع أنّه يمكن لهذه الأنواع الثلاثة من المساعدة (تقديم النصيحة/ الدعم المعنوي/ الدعم المادي) أن تكون مفيدة إلاّ أنّ الدراسة السابقة أظهرت أنّ هذه الأنواع الثلاثة غالبا ما تكون مرتبطة بشكل مباشر أقل بحلّ المشاكل القانونية. يُقدّمُ فقط قرابة خُمُسِ مصادر المساعدة أنواع الدعم التي تميل لإيجاد حلّ للمشكل مثل التوسط واتخاذ القرارات.

التدخلات الأكثر شيوعًا

كنسبة مئوية من مصادر المساعدة



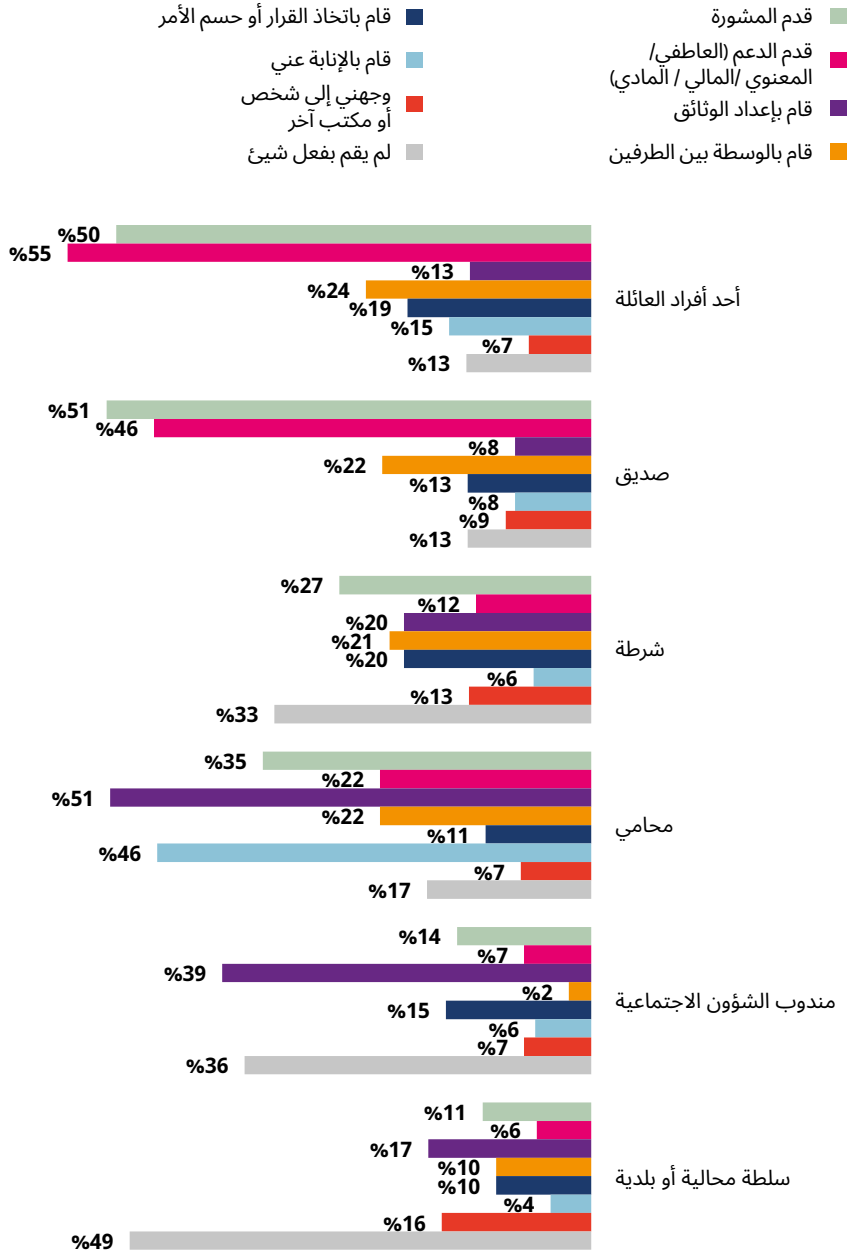
تتنوع وبشكل كبير أنواع الدعم التي يقدمها الطرف الذي يتم اللجوء إليه من أجل المساعدة، مما يعطي فكرة عن من ينجح حقا في مساعدة الناس لحلّ مشاكلهم القانونية. يوضح الرسم البياني أعلاه التدخلات التي يقدمها كل من أكثر مصادر المساعدة شيوعًا حيث يمثل العمود ذو اللون الأحمرعلى اليمين الطرف الذي «لم يقم بشيء».

يقدّم بشكل رئيسي كلّ من أفراد العائلة والأصدقاء النصيحة والدعم ولكنّ هاتان الفئتان يتوسّطان في بعض الأحيان بين الأطراف المتنازعة. تتدخل الشرطة عبر أشكال مختلفة دون أن يبرز شكل واحد بعينه. ولكن، في ثلث الحالات، لم يفعلوا شيئا. يُحَضر المحامون غالبا الوثائق ويمثلون الناس ويقدمون النصح. في الغالب لا يقوم المرشدون الاجتماعيون بالإضافة إلى السلط البلدية أو المحلية بأي شيء، على الأقل في أعين الأشخاص الذين يطلبون مساعدتهم، مع أن المرشدين الاجتماعيين يقومون غالبا بإعداد الوثائق.

HiiL
user friendly justice

التدخلات الأكثر شيوعًا

حسب مصدر المساعدة (مصادر المساعدة الأكثر شيوعًا)



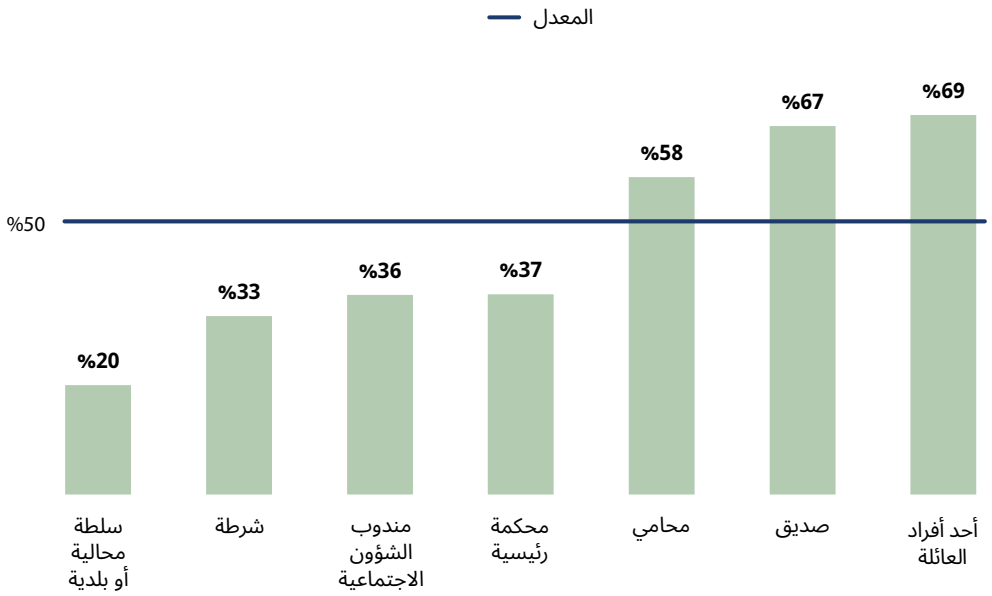
يُنظر إلى العلاقات الاجتماعية غالبا على أنّها مفيدة أكثر من كونها مصادر مساعدة مؤسساتية

لأجل أن نفهم بشكل أفضل نجاعة مصادر المساعدة المختلفة سألنا عن درجة الاستفادة منها في حلّ المشكلة ذات الأولوية. تمّ تقييم نصف مصادر المساعدة التي تم اللجوء إليها بالضبط 50٪ على أنّها إمّا مفيدة أو مفيدة جدا. ولكن، توجد أوجه اختلاف كبيرة بين مصادر المساعدة القائمة على الأفراد من حيث نسبة اعتبارها مفيدة (جدا).

يُنظر غالبا إلى مصادر المساعدة التي تنبثق عن شبكة العلاقات الاجتماعية التي يملكها الأشخاص على أنّها مفيدة (جدا). من الممكن أن تكون التوقعات هنا أقلّ من التوقعات التي تُوضع على مصادر المساعدة المؤسساتية ولهذا يتم الحكم عليها بشكل أقل صرامة. مع أنّه لا يتم اللجوء غالبا إلى المحامين إلّا إنّهُ يُنظر إليهم أيضا على أنّهم مفيدون (جدا) أي بنسبة تتجاوز الخمسين بالمئة.

من ناحية أخرى، نلاحظ أنّ التقييم الذي حظت به معظم مصادر المساعدة المؤسساتية من حيث كونها مفيدة (جدا) ليس إلاّ في عدد قليل من الحالات. لم يتم تصنيف المحاكم والمرشدين الاجتماعيين والشرطة على أنهم مفيدون أو مفيدون جدا إلا تقريبا في ثلث الحالات بينما تم الحكم على السلط البلدية أوالمحلية على أنّها مفيدة بدرجة أقل. هذا يتماشى مع بعض البيانات التي تمّ تقديمها سابقا والتي تشير إلى أنّه ينظر غالبا إلى السلط البلدية أو المحلية (وبحدّ أقل المرشدين الاجتماعيين) على أنها لا تقوم بشيء للمساعدة على حل مشاكل التونسيين.

لقد ساعدني مصدر تقديم المساعدة أو لقد ساعدني كثيرا مصدر تقديم المساعدة
حسب فئة مصدر المساعدة (مصادر المساعدة الأكثر شيوعًا فقط)



الجهات الفاعلة في مجال العدالة غائبة بشكل خاص عن فئتين من أكثر فئات المشكلات شيوعًا

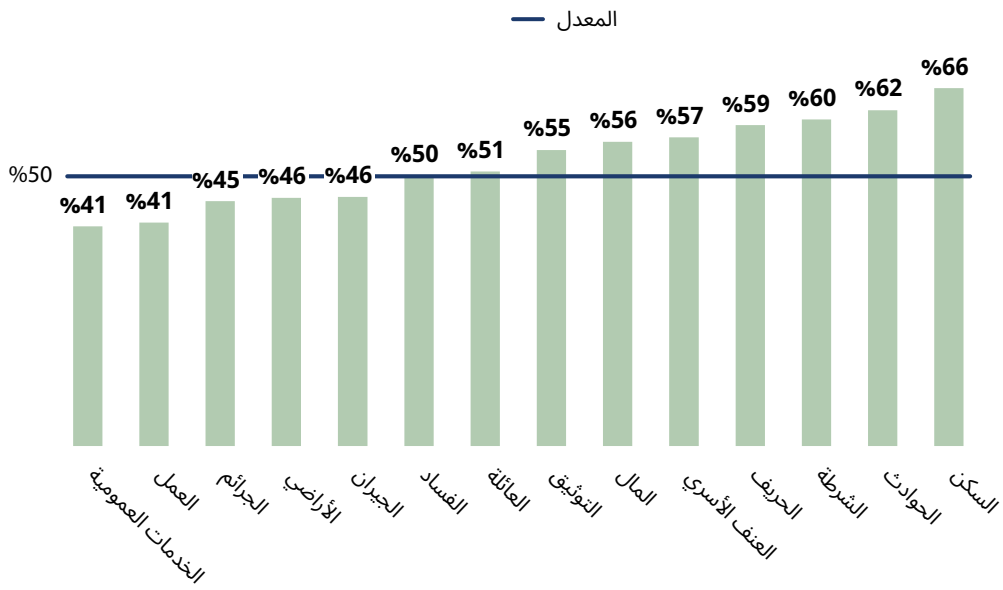
أظهرنا في الفقرات السابقة أنواع المصادر التي يعتمد عليها الناس حسب المشكل ولكن أيضا ما تقوم به هذه الأطراف التي يتم الاعتماد عليها وإلى أيّ حدّ تُعتبرُ مفيدة. يوفرّ جمع هذه النقاط من البيانات فهما أفضل لمسارات العدالة التي يسلكها الناس حسب أنواع المشاكل التي تعترضهم وإذا تلقوا مساعدة مفيدة أثناء ذلك. يُظهر الرسم البياني آدناه النسبة المئوية لمصادر المساعدة التي تلقاها الناس حسب نوعية المشكل الذي واجههم وتقييمهم لها إذا كانت المساعدة التي تلقوها مفيدة أو مفيدة جدا (تخص النسبة المئوية كل أشكال المساعدة التي تلقاها الشخص لحلّ ذلك المشكل بعينه)[8].

كما ذكرنا سابقا، فإنّ 50٪ من كل مصادر المساعدة تُعتبر إمّا مفيدة أو مفيدة جدا. ولكن، بالنسبة للأشخاص الذين يتمثل أكثر مشاكلهم جدية في مشكل السّكن أو الذين تعرّضوا لحادث أو الذين واجهوا مشكلة مع الشرطة فإنّهم يصنّفون 60٪ من مصادر المساعدة التي لجأوا إليها على أنّها كانت مفيدة (جدا).

إنّ الأشخاص الذين يحاولون حلّ مشاكلهم المتعلقة بالعمل أو المشاكل المتعلقة بالخدمات العمومية هم أقلّ الأشخاص تصنيفا لمصادر العون التي يلجؤون إليها على أنّها مفيدة. كما يظهر أعلاه، فإنّ الأشخاص الذين يواجهون مشاكل في عملهم نادرا جدا ما يتوجهون إلى مصدر مساعدة مؤسساتي ليساعدهم على حلّ مشكلتهم. يلجأ التونسيون الذين يواجهون مشكلا يتعلق بالخدمات العمومية وبشكل مكثف إلى المرشدين الاجتماعيين ولكنهم نادرا ما يجدون المساعدة التي يقدمونها لهم على أنها مفيدة جدا.

8 الأرقام التي تخصّ فئات المشاكل الأقلّ انتشارا ضعيفة جدّا ولهذا يجب تفسير هذه النتائج بحذر.

لقد ساعدني مصدر تقديم المساعدة أو لقد ساعدني كثيرا مصدر تقديم المساعدة
حسب فئة المشكلة القانونية



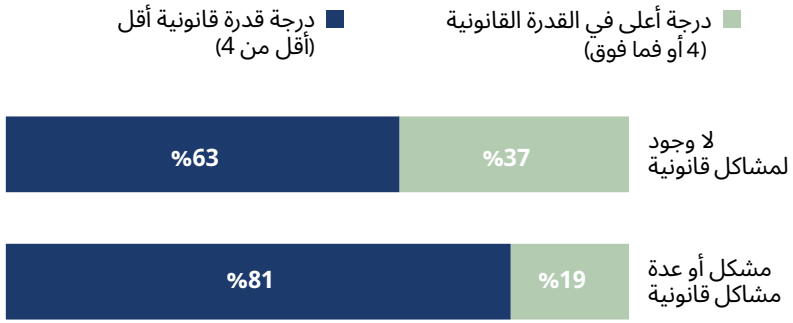
يدرك الناس أنّ تحقيق العدالة أمر يصبح أكثر تعقيدا حينما يواجهون شخصيا مشكلا قانونيا

كما شرحنا في الفصل الثاني، فإننا نستخدم مجموعة تتكون من أربعة أسئلة لنقيم إلى أيّ حدّ يشعر الناس بأنّهم قادرون على التعامل مع مشكل قانوني (واقعي أو افتراضي). المعدل العام للقدرة القانونية (من 1 إلى 5) هو 3,26. يملك قرابة الواحد والثلاثين بالمئة من الأشخاص معدل قدرة قانونية للتعامل مع المشكل القانوني يصل أو يتجاوز 4.

لا توجد أوجه اختلاف بارزة في المعدلات العامة للقدرة القانونية للتعامل مع المشاكل بين الأشخاص القاطنين في المناطق الحضرية وأولئك القاطنين في المناطق الريفية وبين الرجال والنساء وبين الأشخاص الذين ينتمون لفئات عمرية مختلفة. ولكن، يقيم الأشخاص أصحاب المستوى التعليمي الأقل قدراتهم القانونية على أنّها أقل من الأشخاص أصحاب المستوى التعليمي الأعلى. وبشكل مماثل، يملك الأشخاص الذين لا يستطيعون تغطية حاجياتهم الأساسية معدل قدرة قانونية أقل من أولئك الذين يستطيعون.

من المثير للاهتمام بمكان بأنّ الأشخاص الذين لم يواجهوا مشكلا قانونيا يُقَيِّمون قدراتهم القانونية على أنّها أعلى من أولئك الذين واجهوا مشكلا قانونيا واحدا على الأقل. هذا يدفعنا للقول بأنّ الناس المتفائلين أكثر بقدرتهم على خوض غمار منظومة العدالة هم أولئك الذين لم يخوضوا غمارها على أرض الواقع. أو إذا ما قمنا بسرد هذا الأمر بأسلوب مختلف فسنقول بأنّ الناس يصبحون على دراية أكثر بصعوبة تحقيق العدالة حينما يواجهون وبشكل شخصي مشكلا قانونيا.

درجة القدرة القانونية
حسب انتشار المشكلة القانونية



n = 4952

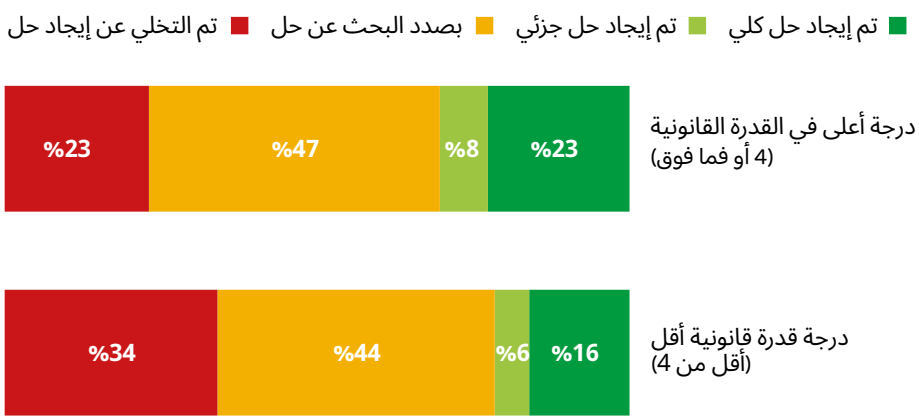
الأشخاص ذوو القدرة القانونية الأعلى يصنفون مشاكلهم على أنها أقل جدية ويتوصلون إلى حلها في كثير من الأحيان

هناك علاقة وثيقة بين معدلات القدرة القانونية المنخفضة ودرجة جدية المشكلة ذلك أنّه كلّما زادت المشكلة جدية كلّما نقصت درجة القدرة القانونية. يقيم الأشخاص الذين يملكون معدل قدرة قانونية أقل من 4 درجة جدية مشكلتهم بمعدل درجة جدية يصل إلى 7.64 بالمقارنة مع معدل درجة جدية عام يصل إلى 7.2 بالنسبة للأشخاص الذين يبلغ أو يزيد معدل قدرتهم القانونية عن 4. يبدو أن المشاكل القانونية الأكثر جدية تجعل الناس يشعرون بأنهم غير قادرين على إيجاد حل على أرض الواقع.

من المرجح أن يتخذ الأشخاص ذوو القدرة القانونية الأعلى إجراءً (80٪) أكثر من الأشخاص ذوي القدرة القانونية الأقل (67٪) كما أنهم يقدمون أسبابا مختلفة تبرر عدم قيامهم بأي شيء حيث يقولون في الغالب أن المشكلة لم تكن خطيرة لدرجة تدفعهم للقيام بأمر ما لحلها. هذا يتماشى مع المعدل الضعيف المحدد لدرجة جدية مشاكلهم القانونية وهو ما يمكن أن يشير إلى أن لديهم قواسم مشتركة مع الأشخاص الذين لا يبلغون عن أي مشاكل قانونية أكثر من الأشخاص الذين يفعلون ذلك. إذ غالبا ما يقول الأشخاص أصحاب معدل القدرة القانونية الضعيف أنهم لم يتوقعوا التوصل إلى نتيجة إيجابية. هذا يشير إلى أن لديهم مستوى أقل من الثقة في فعالية وحيادية نظام العدالة.

كما أنّ الأشخاص أصحاب معدل أعلى للقدرة القانونية مرشحون لحل مشاكلهم القانونية. مثلما تم ذكره أعلاه، تميل مشاكلهم لأن تكون أقل جدية ولهذا السبب تكون النسبة المئوية لحلها أعلى.

وضع إيجاد الحلول
بواسطة درجة القدرة القانونية



6

نظرة معمقة على المشاكل المتعلقة بالعمل

إنّ المشاكل المتعلقة بالعمل هي من بين أكثر فئات المشاكل شيوعا التي يعاني منها التونسيون. كما أنه يُنظر إليها على أنها خطيرة جدا وذات درجة حلّ ضعيفة نسبيا. في هذا الفصل القصير، سننظر بتمعن في ماهية هذه المشاكل المتعلقة بالعمل وكيف يحاول الناس حلّها.

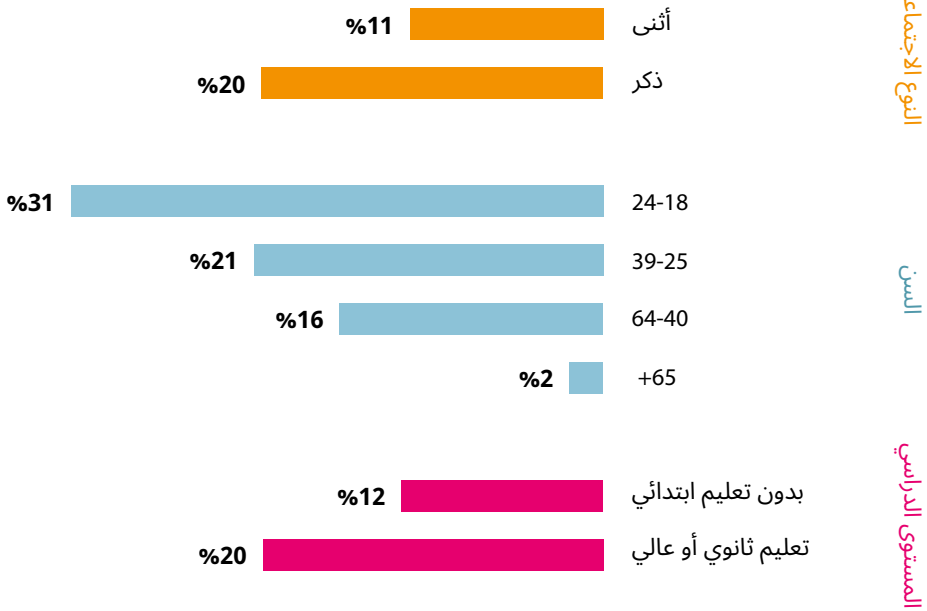
المشاكل المتعلقة بالعمل شائعة ولكنها ليست بالتساوي بين جميع الناس

إنّ المشاكل المتعلقة بالعمل شائعة جدا في البلاد التونسية: 17٪ من جميع التونسيين المستجوبين الذين واجهوا مشكلا قانونيا بلغوا أنهم قد واجهوا مشكلا قانونيا واحدا على الأقل مرتبطا بالعمل خلال السنة الماضية. هذا يُترجم إلى 5٪ من العدد الاجمالي للأشخاص الراشدين . بعبارة أخرى ، عانى واحد من كل عشرين تونسيًا راشداً من مشكلة في العمل خلال الاثني عشر شهرًا الماضية. . العديد من الأشخاص ممن واجهوا مشكلة تتعلق بالعمل يجدون أنفسهم في مواجهة العديد من هذه المشاكل في نفس الوقت. في المعدل، هم يواجهون 1.4 من المشاكل المتعلقة بالعمل وهو ما يُظهر أنّ هذه فئات هذه المشاكل غالبا ما تأتي مجتمعة.

من المرجح أن تواجه بعض المجموعات الديموغرافية مشاكل في العمل أكثر من غيرها. وبشكل خاص من المرجح أن يواجه الرجال والشباب وأصحاب الشهائد العليا مشاكل في العمل. لا توجد فوارق ذات دلالة إحصائية بين الناس في المناطق الريفية والحضرية أو بحسب الوضع المالي.

مشاكل متعلقة بالعمل

الاختلافات الديموغرافية (كنسبة للأشخاص الذين لديهم مشاكل)



أكثر المشاكل القانونية المتعلقة بالعمل شيوعاً هي عدم خلاص الأجور أو عدم دفع المنح أو عدم الخلاص في ساعات العمل الزائدة

كما شرحنا في الفصل الثاني، فإنّ كلّ صنف من فئات المشاكل يتكون من مشاكل محددة. يتكون صنف المشاكل القانونية المتعلقة بالعمل من إحدى عشر مشكلة . يُظهر الرسم البياني آدناه النسبة المئوية لهذه المشاكل القانونية التي يقع الإبلاغ عنها من قبل الأشخاص الذين عاشوا مشكلة تتعلق بالعمل .

أكثر المشاكل المتعلقة بالعمل انتشارا هي عدم خلاص الأجور أو عدم دفع المنح أو عدم الخلاص في ساعات العمل الزائدة : بلّغ 29٪من الأشخاص الذين يعانون من مشكلة في العمل عن ذلك. يتبع ذلك مجموعة واسعة من مشاكل العمل الأخرى المختلفة التي لا تتناسب مع إحدى المشاكل الحالية المدرجة. على سبيل المثال، هناك مشكلة ذكرت عديد المرات تتمثل في أنّ هناك عددا من أساتذة التعليم الابتدائي الذين لم يقع انتدابهم. نجد في المرتبة الثالثة من حيث أكثر المشاكل المتعلقة بالعمل انتشارا تلك المتعلقة بالعمل بدون عقد وأشكال مختلفة من العمالة غير المنتظمة.

مشاكل العمل الأكثر شيوعًا

كنسبة مئوية من الأشخاص الذين يواجهون مشكلة واحدة على الأقل تتعلق بالعمل

n = 262

يتخلى الناس بسرعة عن محاولة حل مشاكلهم المتعلقة بالعمل

على الرغم من أن الكثير من التونسيين يعانون من مشاكل في العمل إلا أنّ عددا قليلا منهم ينجح في التعامل معها كما يجب وحلّها بشكل مناسب. لم يتم إيجاد حلّ وبشكل كلي زمن الاستجواب إلا ل 7٪ من كل المشاكل المتعلقة بالعمل في السنة الماضية وتم حل 6٪ من المشاكل الأخرى بشكل جزئي. علاوة على ذلك ، فإنه ينظر فقط ل 39٪ فقط من هذه الحلول على أنها عادلة أوعادلة جدا. هذا يعني أن 95٪ من جميع المشاكل المتعلقة بالعمل لم يتم التوصل فيها إلى حل سريع وعادل.

مقارنة بفئات المشاكل الأخرى، فإن معدل التخلي عن البحث عن حلول لمشاكل العمل مرتفع بشكل خاص - فقط الجريمة والفساد لهما معدلات مماثلة. هذا ليس بسبب قلة المحاولة لحل هذه المشاكل، حيث أن النسبة المئوية للأشخاص الذين يتخذون إجراءات لمحاولة حل مشكلة العمل فوق المعدل العام بقليل. لكن و بالمقارنة مع فئات المشاكل الأخرى، يبدو أن العديد من التونسيين يخيب أملهم سريعا ويتوقفون عن محاولة إيجاد حل لمشاكلهم المتعلقة بالعمل.

وضع إيجاد الحلول
مشاكل تتعلق بالعمل

n = 372 employment problems

يتخلى الناس بسرعة عن محاولة حل مشاكلهم المتعلقة بالعمل

تؤثر مشاكل العمل وإلى حد كبير على حياة الناس. إذا ما وضعنا سلما من واحد إلى عشرة، يصنف الناس مشكلة العمل بمتوسط 8.09، مما يجعلها ثاني أخطر فئة من المشاكل الاكثر جدية بعد الفساد. السبب الرئيسي وراء هذه النسبة العالية هو أن ما يقرب من نصف جميع مشاكل المتعلقة العمل يتم تصنيفها بأقصى مستوى من جدية.

8.09

متوسط درجة الجدية من مشاكل التوظيف

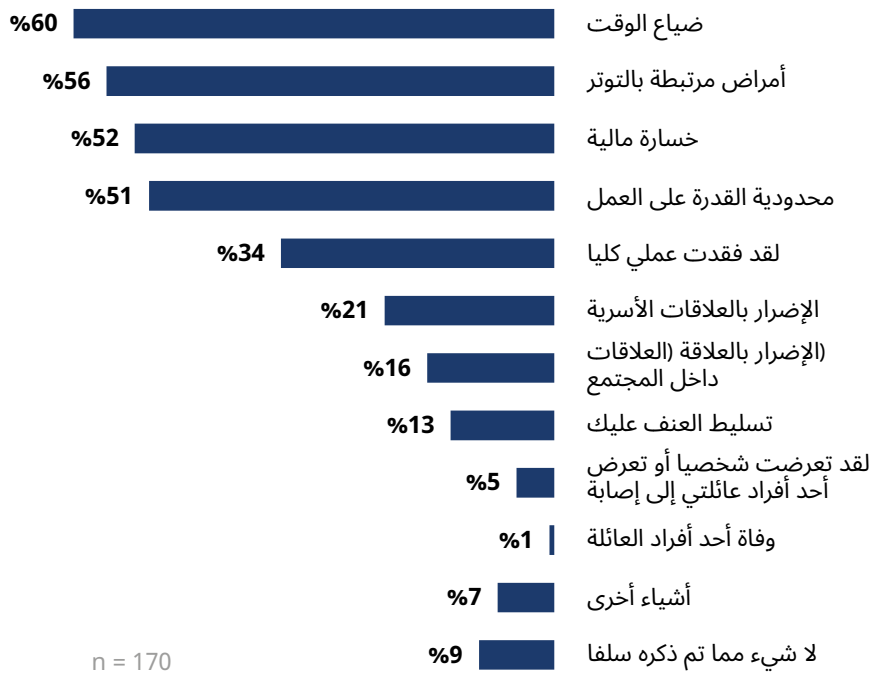
9 للإشارة، فإن السؤال المتعلق بالنتائج والمسار الذي يتم اتباعه لإيجاد حل لا يطرح إلا على المشكلة الأكثر جدية بالنسبة للشخص. بداية من هذه النقطة، تتألف العينة التي وقع اعتمادها من 170 شخصا أشاروا إلى أنّ أكثر مشاكلهم جدية يتمثل في المشاكل المتعلقة بالعمل.

يواجه الناس أيضا عددا كبيرا من التبعات السلبية الناتجة عن المشاكل المتعلقة بالعمل[9]. يتحمل قرابة 91٪ من الأشخاص الذين تمثل المشكلة المتعلقة بالعمل أكثر مشاكلهم جدية من تبعة سلبية واحدة على الأقل. في المعدل، تحمّلوا 3.5 تبعات سلبية وهو ما يظهر التأثير السلبي الشديد الذي تتسبب به المشاكل المتعلقة بالعمل على العديد من جوانب حياة الناس.

أكثر التبعات شيوعاً جراء مشاكل العمل هي خسارة الوقت، وهو ما عانى منه ستة أشخاص من أصل عشرة عاشوا مشاكل تتعلق بالعمل . نجد في المرتبة الثانية الإصابة بمرض مرتبط بالتوتر وهو ما أصاب أكثر من نصف الأشخاص الذين عاشوا مشاكل تتعلق بالعمل . يُظهر هذا أنّ مشاكل العمل غالبًا ما يكون لها تأثير كبير على حياة الناس ورفاهيتهم وصحتهم بشكل عام. من التبعات الأخرى التي تحملها أكثر من نصف الأشخاص الذين عاشوا مشاكل متعلقة بالعمل نجد فقدان المال وتقييد القدرة على العمل.

التبعات الأكثر شيوعًا

كنسبة مئوية من الأشخاص الذين يعانون من مشاكل متعلقة بالعمل (المشاكل الأكثر جدية فقط)

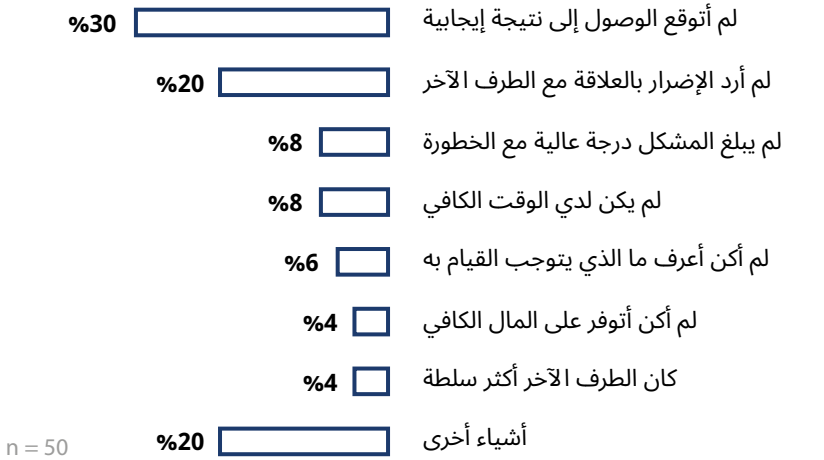


هنالك نقص في نجاعة خدمات العدالة بالنسبة للأشخاص الذين يواجهون مشاكل في العمل

يتخذ قرابة 71٪ من الأشخاص الذين تمثل المشاكل المتعلقة بالعمل أكثر مشاكلهم جدية بعمل ما في محاولة منهم لحلها. هذا يعني أن ثلاثة أشخاص من أصل عشرة لا يحاولون حتى البدء في حلّ مشكلتهم المتعلقة بالعمل. تتماشى هذه النسبة المئوية مع المعدل العام لكل فئات المشاكل. تتمثل الأسباب الرئيسية التي تجعل الناس لا يتخذون إجراءات هي أنهم لا يتوقعون نتيجة إيجابية أو أنهم لا يريدون الإضرار بالعلاقة مع الطرف الآخر. قد يكون السبب الأخير وثيق الصلة هنا بشكل خاص، مع الأخذ في الاعتبار أن هذه العلاقة من المحتمل أن تكون مرتبطة بمعيشة الناس ورفاهيتهم المالية.

الأسباب الرئيسية لعدم القيام بأي إجراء

إجابة واحدة لكل شخص

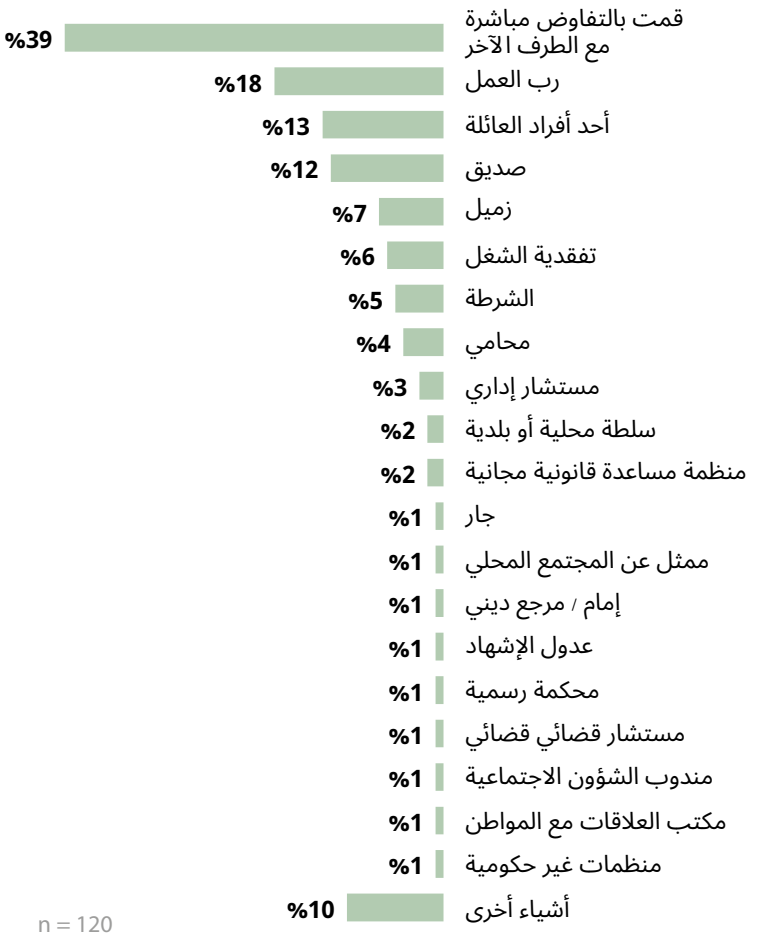


عندما يتخذ الناس خطوة ما لحلّ مشاكلهم المتعلقة بالعمل، فإنهم في معظم الحالات يتحدثون وبشكل مباشر مع الطرف الآخر. هذا جدير بالملاحظة، ذلك أنه وكما في العديد من الحالات يكون هذا الطرف على الأرجح المؤجر أو المدير أو شخصا آخر من المتوقع أن يكون في موقع ذا منصب أعلى (مثل مديري الموارد البشرية أو المدير الإداري أو المالي). ثم نجد في المرتبة الثانية التحدث مع المؤجر. من المرجح أن يكون هناك تداخل بين هذه الخيارات على مستوى الأجوبة حيث أنه يمكن أن يكون التوصل إلى مفهوم واضح وصريح لكل منها على حدة أمرا معقدا.

المصدران الثاني والثالث الأكثر شيوعًا للمساعدة (بعد المؤجر) هما أفراد الأسرة والأصدقاء. بمعنى آخر، يعتمد الأشخاص الذين يعانون من مشاكل في العمل بشدة على التفاعل المباشر مع الطرف الآخر في حل النزاع أو على أشخاص من شبكات علاقاتهم الاجتماعية. نادرًا ما يتم إشراك مصادر المساعدة التابعة للمؤسسات الرسمية عندما يواجه الناس مشكلة في العمل. تضاءل دور تفقدية الشغل، 6٪ من الأشخاص الذين يعانون من مشاكل العمل والذين يتخذون إجراءات، لجأوا للتفقدية في السنوات الأخيرة.

أنواع الإجراءات / مصادر المساعدة الأكثر شيوعا

كنسبة مئوية من الأشخاص الذين يتخذون إجراء



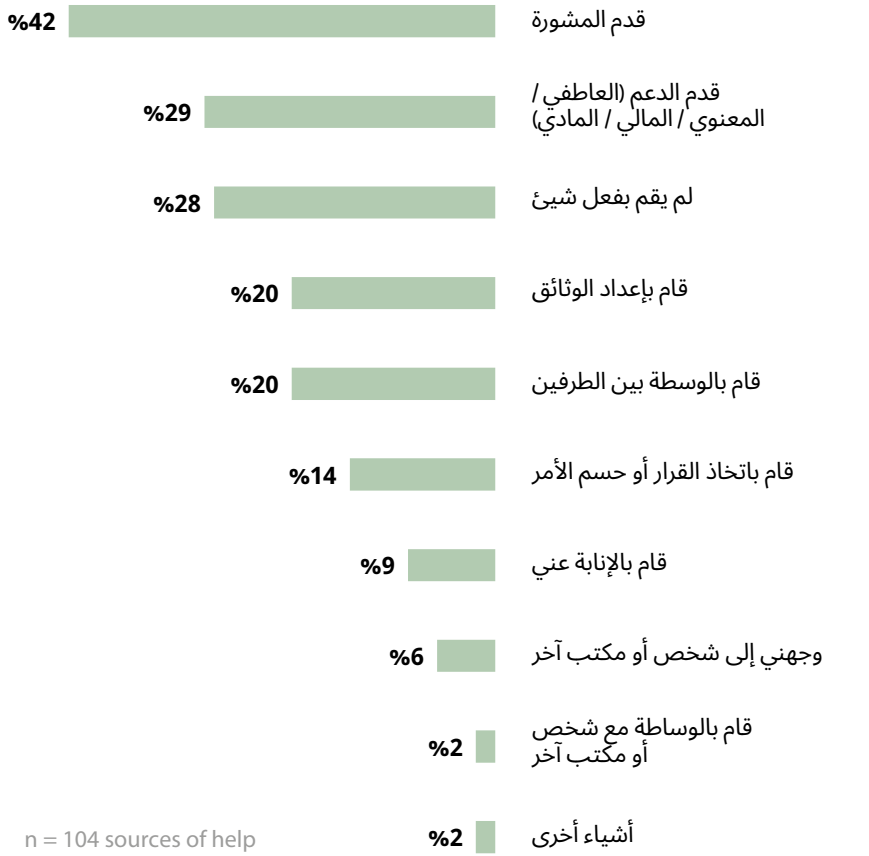
n = 120

يمكن رؤية غياب نجاعة خدمات العدالة حينما ننظر إلى أشكال المساعدة التي تقدمها الأطراف التي يلجأ إليها الأشخاص الذين يعيشون مشاكل متعلقة بالعمل .ثلاثة من أصل عشرة من الأطراف التي يتم التواصل معها لا يقومون بشيء بينما يقوم الأخرون في العادة إما بإعطاء النصيحة أو تقديم الدعم. وإن كان هذا أمرا يمكن أن يستحق العناء بالنسبة للناس إلا أن هذه المساعدات التي يلجأ إليها نادرا ما تكون ذات نسب عالية من حيث إيجاد الحلول. هذا يدعونا للقول بأنّ الناس غير قادرين على النفاذ إلى أطراف أخرى من خارج دائرة شبكة علاقاتهم الاجتماعية أو نطاق عملهم من أجل إيجاد حلّ لمشاكلهم المتعلقة بالعمل.

تؤكد النسبة المئوية للأطراف التي يلجأ إليها الناس لمساعدتهم والذين يجدونهم مفيدين هذه النتائج. أربعة من أصل عشرة مصادر للمساعدة تعتبر مفيدة أو مفيدة للغاية، وهذه النسبة هي الأضعف بالنسبة لكل فئات المشاكل (تتشارك في هذه النسبة المشاكل المتعلقة بالخدمات العمومية). كما لوحظ أعلاه، ينتج عن هذا واحد من أدنى معدلات الحل لجميع فئات المشاكل، حيث يتخلى عدد كبير من التونسيين عن محاولة حلّ مشاكلهم المتعلقة بالعمل.

التدخلات الأكثر شيوعًا

كنسبة مئوية من مصادر المساعدة



7

النتائج والآثار

نظرنا في هذه الدراسة إلى المشاكل القانونية ومسارات العدالة التي يمرّ بها التونسيون عبر سؤالهم بشكل مباشر عن تجاربهم وتصوراتهم. والنتيجة هي صورة عن عدالة تتمحور حقًا حول الناس، وتوفر بيانات فريدة حول الاحتياجات القانونية في الحياة اليومية. توفر أصوات التونسيين التي التقطتها هذه الدراسة مؤشرات واضحة حول الاتجاه الذي يجب أن يسلكه قادة العدالة في المستقبل. هناك نقاط مضيئة وفرص فريدة للبدء في سد فجوة العدالة في تونس، ولكن العمل كالعادة يبقى دون المطلوب. نحن في حاجة إلى مقاربة تتمحور حول الناس بشكل أكبر لسد فجوة العرض والطلب على مستوى منظومة العدالة.

واجه قرابة ثلث التونسيين (31٪) مشكلا قانونيا واحدا على الأقل السنة الماضية. واجه العديد من التونسيين المستطلعين أكثر من مشكلة واحدة. من بين الأشخاص الذين واجهوا مشكلا قانونيا واحدا على الأقل، 43٪ منهم واجهوا مشكلتين على الأقل من هذه المشاكل. إجمالاً، يواجه الناس في البلاد التونسية قرابة الخمسة ملايين مشكل قانوني كل عام. الأشخاص الذين لم يواجهوا في الواقع مشكلا قانونيا يعتبرون أنفسهم قادرين على التعامل مع المشاكل القانونية أكثر من الأشخاص الذين واجهوها وهو ما يشير إلى أنّ الناس يصبحون على دراية أكثر بصعوبة تحقيق العدالة حينما يجدون أنفسهم في موقع الباحث عن تحقيقها.

تم حلّ قرابة 23 ٪ من جميع المشاكل القانونية كليا أو جزئيا زمن إجراء المقابلة مع الأشخاص الذين وقع استجوابهم ولكن فقط قرابة النصف من هذه الحلول تم تقييمها على أنّها عادلة. بما أن كل المشاكل التي وقع الإبلاغ عنها قد وقعت قبل ما يقل عن عام واحد فلا عجب في أنّ قرابة 45٪ منها لا تزال في طور الحلّ. ستسمح لنا منهجيتنا بتتبع هذه المشاكل في دراسة العام القادم لنعرف إن كان قد وقع تغيير. 32٪ من المشاكل تخلى الناس عن إيجاد حل لها أو إنهم لم يحاولوا ذلك في المقام الأول. بناء على هذه الأرقام، نقدر أنه في كل عام، من بين 5 ملايين مشكلة قانونية ، هناك حوالي 4.4 مليون مشكلة قانونية تفتقر إلى حلول عادلة ، مما يدل على ارتفاع الطلب على العدالة.

في هذا الفصل الأخير، سنقوم بتقييم النتائج الرئيسية للدراسة وآثارها على صناع القرار التونسيين ومقدمي خدمة العدالة والمبتكرين في قطاع العدالة الذين يتطلعون إلى تحقيق الولوج إلى العدالة للجميع. نقوم بذلك من خلال التركيز على الركائز الخمس للعدالة التي تتمحور حول الناس: العمل بناءا على البيانات، وتطبيق الممارسات الفضلى، ودعم مغيري قواعد اللعبة وتوسيع نطاقهم ، وخلق بيئة مواتية للابتكار، وتعزيز الحراك نحو عدالة متحورة حول الناس.

مواصلة جمع البيانات المتعلقة بالعدالة المتمحورة حول الناس بشكل منتظم

يعد توفير البيانات المتعلقة بالعدالة المتمحورة حول الناس أمراً حاسماً لفهم فجوة العدالة ولمعرفة ما يجب التركيز عليه لتحسين توفير خدمات عدالة عالية الجودة. توفر الدراسة الحالية وبدقة هذا النوع من البيانات حول الاحتياجات القانونية وتجارب حلها التي اختبرتها عينة من التونسيين. يمكن لصناع القرار التونسيين ومقدمي خدمات العدالة والمبتكرين في قطاع العدالة استخدامها لتعزيز حق الولوج إلى العدالة من خلال التركيز على أكثر المشاكل القانونية عبئًا، وتعزيز خدمات العدالة الأكثر فعالية ودعم الابتكارات القانونية التي يمكن أن تسد فجوات مهمة.

بسبب التغييرات الاجتماعية المتواصلة، يجب تحديث بيانات العدالة المتمحورة حول الناس بانتظام لتعكس الحقائق الحالية بأكبر قدر ممكن. وبهذه الطريقة يمكن أيضًا استخدامه لرصد التقدم وتقييم السياسات والممارسات الجديدة. سيستمر مشروع البحث الحالي لمدة عامين آخرين، وسيوفر بيانات محدثة سنويًا حول المشكلات القانونية الأكثر شيوعًا التي يواجهها التونسيون والخطوات التي يتخذونها لحل هذه المشكلات. كما أنه سيسد بعض الفجوات المعرفية المحددة في التقرير الحالي ويقدم رؤى حول تطور المشكلات القانونية وحلها بمرور الوقت.

بمجرد الانتهاء من هذا المشروع، ستتاح لصانعي القرار التونسيين فرصة إنشاء آلية خاصة بهم من أجل الجمع المنتظم لبيانات العدالة التي تتمحور حول الناس. كما يجب على المانحين الدوليين دعم السلطات التونسية لبناء هذه القدرة على جمع البيانات والحفاظ عليها، على أن يقدم معهد لاهاي للابتكار القانوني خبرته للمساعدة في بناء هذه القدرة.

التركيز على معالجة أكثر فئات المشاكل ارهاقاً

من أجل الاستخدام الفعال للموارد المحدودة، من المهم تركيز جهود الوقاية والحل على المشاكل القانونية التي تضع العبء الأكبر على المجتمع التونسي. وهذا يزيد من احتمالية أن يتمكن عدد متزايد من الأشخاص من منع أو حل مشاكلهم القانونية الأكثر جدية. توفر الدراسة الحالية مؤشرات هامة من شأنها أن تساعد على تحديد فئات المشكلات الأكثر إرهاقًا.

في تونس، فإن فئات المشاكل القانونية الأربع الأكثر شيوعًا هي المشاكل المتعلقة بالجيران، المشاكل المتعلقة بالمال، المشاكل المتعلقة بالخدمات العمومية، والمشاكل المتعلقة بالعمل. قد يكون بعضها شائعًا بسبب ظروف مجتمعية معينة وتقل بمرور الوقت، في حين أن البعض الآخر قد يكون سائدًا ومستمرًا. سنقوم في العامين المقبلين، بقياس مدى انتشار فئات المشاكل بمرور الوقت لاكتساب فهم أفضل لهذا الأمر.

لا تثقل هذه الفئات الأربع من المشاكل بالضرورة كاهل المجتمع التونسي بنفس الدرجة. بشكل عام، يتم تقييم المشاكل التي لا تزال مستمرة على أنها مشاكل خطيرة أكثر من المشاكل التي وقع حلّها أو التخلي عن حلّها. هذا يجعل فهم هذه المشاكل أمرا مثيرا للاهتمام بشكل خاص وهو ما سنفعله من خلال متابعتها في السنوات القليلة القادمة.

يتم تقييم مشاكل العمل والمشاكل المتعلقة بالخدمات العمومية على أنها خطيرة بشكل خاص من قبل الأشخاص الذين يواجهونها؛ كما تشهد هذه المشاكل معدلات حلول منخفضة جدًا. لذلك فإن تخصيص الموارد لزيادة عدد الحلول العادلة لهذين النوعين من المشاكل سيعطي دفعاً كبيراً لسد فجوة العدالة. ومن المرجح أيضًا أن يكون لها فوائد إضافية تتمثل في منع حدوث أنواع المشاكل ذات الصلة، لا سيما المشاكل المتعلقة بالمال.

تكييف آليات الوقاية والحل مع الفئات المستهدفة

ليس من المرجح أن يواجه الجميع مشاكل قانونية على حد السواء. وبنفس القدر من الأهمية وليس من المرجح أن يواجه الجميع نفس الأنواع من المشاكل القانونية. يعتبر الجنس والعمر ومستوى التعليم والوضع المالي وما إذا كان الناس يعيشون في منطقة ريفية أو حضرية محددات مهمة لأنواع المشاكل القانونية التي يواجهها الناس واحتمالية تمكنهم من الوصول إلى حلول عادلة لها. يعتبر أخذ هذه الاختلافات الديموغرافية في الاعتبار عند تصميم السياسات والخدمات أمرًا بالغ الأهمية لضمان أنها تخدم بالفعل الأشخاص الذين هم في أمس الحاجة إليها.

على سبيل المثال، تعتبر مشاكل العمل أكثر شيوعًا بين الشباب ذوي المستوى التعليمي المرتفع نسبيًا. بالنسبة للمشاكل المتعلقة بالخدمات العمومية، يكون الأمر معكوسًا: فهي تؤثر في الغالب على كبار السن ذوي المستوى التعليمي المنخفض - ومعظمهم في المناطق الريفية. وهذا يعني أن زيادة عدد الحلول العادلة التي يتوصل إليها الناس الذين يواجهون هذين النوعين من المشاكل تتطلب مقاربات مختلفة. في حين أن المسارات القائمة على التكنولوجيا للوصول إلى الحل قد تكون في متناول غالبية الأشخاص الذين يعانون من مشاكل متعلقة بالعمل، فمن المحتمل ألا يكون هذا هو الحال بالنسبة للأشخاص الذين يعانون من مشاكل تتعلق بالخدمات العمومية.

وبصورة مماثلة، يعني هذا أيضا أن تركيز برمجة السياسات على فئات معينة من المشكلات بدلاً من غيرها، على الرغم من أنه من المستحسن، يجب أن يأتي بفهم أنها ستؤثر على بعض المجموعات الديموغرافية بشكل مباشر أكثر من غيرها. على سبيل المثال، نظرًا لانخفاض مشاركتهن في سوق العمل، تقل احتمالية تعرض النساء لمشاكل العمل مقارنة بالرجال، أو قد يواجهن أنواعًا محددة جدًا من المشكلات المرتبطة بالنفاذ إلى سوق العمل. لذلك، يمكن أن يكون التركيز على مشاكل العمل أداة لدعم نفاذ المرأة إلى سوق العمل على المدى الطويل، ولكن على المدى القصير، قد يكون تأثير هذه المبادرة مفيدًا للرجال بشكل مباشر.

إن وضع هذه الاختلافات الديموغرافية في الاعتبار عند تصميم الحلول هو مفتاح نجاحها. بطريقة مثالية، يتم تصميم هذه الحلول بمنهج تصميمي يركز على الناس، باستخدام البيانات الواردة في هذا التقرير واستشارة الأشخاص الذين يواجهون هذه المشاكل كخبراء.

خلق بيئة مواتية لمقدمي خدمات العدالة المبتكرين

يتخذ حوالي 70٪ من التونسيين الذين يعانون من مشكلة قانونية نوعًا من الإجراءات لمحاولة حل المشكلة الأكثر جدية. يلجأ معظمهم إلى شخص ما في شبكة علاقاتهم الشخصية. على سبيل المثال، يميل الأشخاص الذين يعانون من مشاكل في العمل إلى التحدث مباشرة إلى الطرف الآخر أو إشراك المؤجر. علاوة على ذلك، يبدو أن الملاذ الوحيد لهم هو أفراد الأسرة أو الأصدقاء. وبالمثل، يتم التعامل مع المشاكل المتعلقة بالمال تقريبًا فقط من خلال الشبكة الاجتماعية للفرد. يقدم أفراد الأسرة والأصدقاء الذين يتم إشراكهم في الغالب تدخلات أقرب إلى الدعم الاجتماعي من حل النزاع. على الرغم من أهمية هذه الروابط الاجتماعية، إلا أنها ليست بالضرورة طريقة فعالة لحل المشكلات القانونية.

وفي الوقت نفسه، تساهم مصادر المساعدة المؤسساتية بشكل هامشي فقط في سد فجوة العدالة. غالبًا ما يتم إشراك الشرطة - وتظل مرجعًا للأشخاص الذين يعانون من مجموعة واسعة من المشكلات القانونية - ولكن تدخلاتهم غالبًا لا تلبي احتياجات الناس. يتم تقييم المحامين بشكل أكثر إيجابية، ولكن يتم إشراكهم فقط من قبل 7٪ من الناس الذين يتخذون إجراءات. على الرغم من أنه يمكن أن يلعبوا دورًا مهمًا إذا قاموا بتكييف خدماتهم وفقًا لاحتياجات الناس، فمن غير المرجح أن يكون هناك عدد كافٍ من المحامين في متناول التونسيين ويمكن الوصول إليهم بسهولة.

توضح هذه النتائج فجوة في الخدمات المتاحة للمساعدة في معالجة هذه المشاكل القانونية والحاجة إلى مقدمي خدمات عدالة جدد ومبتكرين الذين يمكنهم المساعدة في سد هذه الفجوة. حدد عهد لاهاي للابتكار القانوني سبعة أنواع من ابتكارات في مجال العدالة التي لديها القدرة على زيادة الولوج إلى العدالة لأكبر عدد ممكن من الناس[10] . من خلال ضمان أن البيئة التنظيمية للخدمات القانونية مواتية لهذه الأنواع من الابتكارات في مجال العدالة، يمكن للسلطات التونسية أن تتخذ خطوة مهمة نحو سد فجوة العدالة. مثل هذه الابتكارات ليست في موقع التنافس مع نظام العدالة الرسمي، بل يجب أن تكملها، مع وجود إمكانات قوية للتعاون بين الجهات الفاعلة الخاصة والقطاع العام.

تحسين خدمات العدالة التي يمكن الولوج إليها، ولكنها لا تلبي احتياجات الناس بشكل فعال

هناك بعض فئات المشكلات حيث يقوم الناس في كثير من الأحيان بإشراك مصادر المساعدة المؤسساتية، لكنهم لا يحصلون على المساعدة التي يحتاجون إليها. أوضح مثال على ذلك هو المشاكل المتعلقة بالخدمات العمومية. يلجأ ما يقرب من نصف الأشخاص الذين تتعلق مشكلتهم الاكثر جدية بالخدمات العمومية إلى مرشد اجتماعي، وهو في حد ذاته عدد مثير للإعجاب. ومع ذلك، أعرب شخص واحد فقط من كل ثلاثة أشخاص أن المرشد الاجتماعي كان مفيدًا أو مفيدًا للغاية. وهذا يعني أن الاستثمار في تعزيز وتحسين أداء المرشدين الاجتماعيين من المرجح أن يكون وسيلة فعالة لزيادة عدد الحلول العادلة التي يتوصل إليها الناس الذين يعانون من مشاكل تتعلق بالخدمات العمومية.

10هذه الابتكارات هي؛ أولا خدمات العدالة الموجهة للمجموعات، ثانيا عقود سهلة الاستعمال ووثائق قانونية أخرى، ثالثا منصات تقدم حلا شاملا إجباريا للنزاع، رابعا محاكم لحل القضايا الإجرامية، خامسا طلب خدمات تساعد الناس على النفاذ إلى الخدمات العمومية الحيوية، سادسا خدمات أو برامج للوقاية، وسابعا معلومات ونصائح متوفرة على شبكة الإنترنت.

تُعد المبادئ التوجيهية أداة مهمة لتحسين التدخلات التي يقدمها مقدمو العدالة. استنادًا إلى العمل التجريبي، تقدم المبادئ التوجيهية توصيات حول التدخلات القابلة للتنفيذ والتي أثبتت فعاليتها. طور معهد لاهاي للابتكار القانوني العديد من المبادئ التوجيهية مع أفضل الممارسات حول كيفية منع وحل الأنواع الأكثر شيوعًا من المشاكل القانونية، وتزويد الممارسين والمستخدمين بمعلومات قائمة على الأدلة على ما يصلح. يمكن اعتماد هذه المبادئ التوجيهية العامة لبلدان محددة من قبل مجموعة من الخبراء المحليين. إن تطوير المبادئ التوجيهية مع أفضل الممارسات حول كيفية منع وحل مشاكل العمل في تونس هو مثال جيد على ذلك.

الانضمام إلى الحراك العالمي الداعم للعدالة المتحورة حول الناس

تواجه البلاد التونسية تحديات وفرصًا كبيرة عندما يتعلق الأمر بالولوج إلى العدالة. إن إجراء تعديلات صغيرة على مستوى الخدمات الحالية التي تقدمها المحاكم والمحامون لن يكون كافياً لتمكين الملايين من الناس الذين لم يقع إرضاء احتياجاتهم القانونية للتغلب على العقبات التي تعترض تحقيق العدالة لهم. ما نحتاجه هو تحول يكون فيه التونسيون المحور المركزي. ما نحتاجه هو نهج عدالة متمحورة حول الناس.

لقد أوضحنا أعلاه ما يعنيه ذلك: جمع البيانات حول الاحتياجات القانونية، وتحديد ما هو ناجح بالفعل، وتقديم أدوات عمل تغيير اللعبة وتوسيع نطاقها، وخلق بيئة مواتية للابتكار. تم تجربة واختبار هذه الركائز في عدة بلدان من مختلف القارات. أن هذه المقاربة لا تحتاج أن تكون ذات تكلفة باهظة كما تبين أن فوائدها الاقتصادية والاجتماعية تفوق بكثير تكاليفها.

انطلقت حركة عالمية من أجل العدالة المتمحورة حول الناس، حيث تتبنى البلدان في جميع أنحاء العالم سياسات وتنفذ خدمات تعمل لصالح الناس. حان الوقت للانضمام.

النتائج والآثار حول احتياجات العدالة ودرجة الرضا

إن العدالة لا تتعلق فقط بعدد الجرائم المبلغ عنها. ولا يتعلق الأمر بالمحاكم والقوانين. بل هي تتمحور حول عامة الناس. حياتهم اليومية، وألمهم وخيباتهم وحصيلة نتائج حصولهم على العدالة أو عدم حصولهم عليها.

لهذا السبب نستمع إلى الناس في كل بلد لقياس مدى رضاهم. نقوم بجمع أصوات الآلاف من خلال استبيان احتياجات العدالة والرضا. إن الواقع الميداني يكشف عن المشاكل القانونية الفعلية للناس وخبراتهم وإمكانية ولوجهم إلى العدالة.

وإذا ما كيّفنا هذا الواقع وفقًا للسياق المحدد للبلد، فإنه يوفر فهمًا معمقًا للأشخاص العاملين في قطاع العدالة.

تشمل البلدان التي عملنا فيها منذ عام 2014 بوركينا فاسو وإثيوبيا ومالي والمملكة المغربية وهولندا والنيجر ونيجيريا وأوغندا وأوكرانيا والولايات المتحدة الأمريكية. نخطط في 2023 إلى نشر تقارير في كولومبيا والعراق والنيجر ونيجيريا والبلاد التونسية وأوغندا.

لمزيد من المعلومات والبيانات يرجى زيارة الموقعين الالكترونيين التاليين:

www.hiil.org
www.justice-dashboard.com

المؤلفون

يلمر براور
مسؤول عن التقارير وتحليل البيانات

إيزابيلا بانكس
مستشارة في قطاع العدالة

مانون هوشيت بوديت
مستشارة في قطاع العدالة

باتريك كيمارارنغو
مستشار في قطاع العدالة

رودريغو نونز دونوسو
مستشار في قطاع العدالة

بمساعدة

روجه الخوري
مستشار أقدم في قطاع العدالة وممثل معهد لاهاي للابتكار القانوني في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا

رونالد لينز
مدير برامج معهد لاهاي للابتكار القانوني في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا

رجاء مازح
مديرة معهد لاهاي للابتكار القانوني في البلاد التونسية

سناء سهيلي
مسؤولة عن المشروع في البلاد التونسية

ثريا التيجاني
مستشارة أقدم في قطاع العدالة في في البلاد التونسية

ميشال تون
مديرة المشروع

التصميم

بولينا كوزلوسكا
مصممة اتصالات بصرية

PHOTOGRAPHS:

Cover photo: © GoranJakus / Depositphotos
Page 10: © Innast / Depositphotos
Page 11: © Ivan Soto Cobos / Shutterstock.com
Page 14: © HiiL
Page 15, 83: © Leonid Andronov / Shutterstock.com
Page 19: © Di Gregorio Giulio / Shutterstock.com
Pages 21, 53: © Olga Vasilyeva / Shutterstock.com
Pages 26, 35: © GoranJakus / Depositphotos
Pages 27, 77: © fuffy_ge / Flickr
Page 34: © BTWImages / Shutterstock.com
Page 41: © Stephen Downes / Flickr
Page 46: © Eagle2308 / Depositphotos
Page 47: © Alex Cimbal / Shutterstock.com
Page 49: © David Stanley / Flickr
Page 59: © Valery Bareta / Shutterstock.com
Page 64: © dchulov / Depositphotos
Page 68: © chrisontour84 / Shutterstock.com
Page 71: © Salvador Aznar / Shutterstock.com
Page 73: © Authentic travel / Shutterstock.com
Page 87: © Taha Loukil / Unsplash
Page 89: © photoshooter2015 / Shutterstock.com
Page 94: © Colle / Pixabay
Page 97: © Nataliya Hora / Shutterstock.com
Page 99: © giuseppemasci.me.com / Depositphotos
Page 101: © DEZALB / Pixabay

The Hague Institute
for Innovation of Law
+31 70 762 0700
info@hiil.org
www.hiil.org
dashboard.hiil.org