HiiL

إحتياجات العدالة و درجة الرضا عنها في **تونس**

2025

المشاكل القانونية في الحياة اليومية

المقدمة

على مدار الاثني عشر عامًا الماضية، أجرت HiiL أكثر من 40 دراسة لاحتياجات العدالة و درجة رضا الناس عنها (JNS) حول العالم. تجمع كل دراسة بيانات واسعة النطاق تركّز على الأفراد، وتنتهي بتقرير يسلّط الضوء على الوضع الحالي لاحتياجات الناس في مجال العدالة وتجاربهم . لكن ماذا يحدث للناس ومشاكلهم بعد إجراء المقابلة معهم؟ هل يتمكنون من حل المشاكل القانونية التي كانوا يواجهونها في ذلك الوقت؟ هل يستطيعون المضي قدمًا في حياتهم بعد حل المشكلة؟ هل تعود المشاكل للظهور مجددًا؟ هل يتوقفون عن محاولة إيجاد حل؟ هل يواجهون مشاكل قانونية جديدة؟

بينما توفّر العديد من دراسات JNS لمحات قيّمة عن المشهد القانوني في لحظة زمنية معينة، فإن هذه الدراسة الطولية تعالج بشكل فريد فجوةً مهمة في فهم كيفية تطوّر المشاكل القانونية التي يواجهها الناس مع مرور الوقت.

يعرض هذا التقرير نتائج دراسة JNS الطولية لمدة ثلاث سنوات في تونس. بدءًا من عام 2023، حيث قمنا بمسح عينة ممثلة من 5008 مواطن تونسي تم اختيارهم عشوائيًا، تلتها دراسة هاتفية عام 2024 شملت 2548 من نفس الأشخاص. وفي الأشهر الأولى من عام 2025، أجرينا مقابلات مع 1805 من نفس المشاركين مجددًا حول تجاربهم في مجال العدالة.طرح الباحثون أسئلة متابعة حول المشاكل التي أبلغ عنها الناس في السنة الأولى والثانية من الدراسة، لفهم ما إذا كانت هذه المشاكل قد حُلّت، أو عادت، أو تم التخلي عنها، أو ما تزال مستمرة. كما سألوا عن أي مشاكل جديدة واجهها المستجوبون في الاثني عشر شهرًا السابقة، إضافة إلى أسئلة رأي لقياس وجهات نظرهم حول نظام العدالة في تونس. وفي هذه السنة الثالثة، أضفنا أيضًا أسئلة حول الطرق المفضلة التي يلجأ إليها الناس لحل مشاكلهم القانونية، لضمان أن تكون ابتكارات العدالة متمحورة حول الناس حقًا.

يتكوّن التقرير من أربعة أجزاء, يركّز الجزء الأول على المشاكل القانونية، موضحًا من يواجهها وما هي أكثر أنواع المشاكل شيوعًا في تونس. الجزء الثاني يتناول سبل حل هاته المشاكل و مسألة إيجاد الحلول، مع التركيز على تلك التي تم الإبلاغ عنها في الموجة الأولى، وما ألت إليه بعد مرور ثلاث سنوات. الجزء الثالث يستعرض و يناقش الطرق المفضلة لدى الناس لحل مشاكلهم القانونية.الجزء الرابع يستعرض تصورات الناس تجاه نظام العدالة ومستوى الثقة في مختلف الجهات الفاعلة و يُختتم التقرير بخلاصات وتوصيات.

أكثر من نصف التونسيين يواجهون مشكلة قانونية خلال فترة ثلاث سنوات

تعد المشاكل القانونية ظاهرة شائعة في تونس. فبدلًا من الاكتفاء بصورة واحدة ثابتة في لحظة زمنية محددة حول عدد الأشخاص الذين يواجهون مشاكل قانونية، أتاح تتبع الناس سنويًا على مدار ثلاث سنوات فهما أكثر دقة حول مدى انتشار المشاكل القانونية في حياة التونسيين.

أظهرت نتائج دراسة JNS تونس 2023 أن حوالي 31% من البالغين في تونس واجهوا مشكلة قانونية واحدة أو أكثر خلال السنة السابقة للاستبيان، مع ملاحظة أن عددًا كبيرًا منهم تعرّض لأكثر من مشكلة في نفس الفترة. أما نتائج الموجة الثانية من الدراسة فقد سجلت نسبة انتشار أقل بقليل، حيث أبلغ 28% من المشاركين عن مواجهة مشكلة قانونية جديدة واحدة أو أكثر بين المقابلتين الأولى والثانية.

وفي الموجة الثالثة الحالية من الدراسة، أفاد نحو 24% من المستجوبين تعرضهم لمشكلة قانونية جديدة خلال السنة الأخيرة. ورغم أن هذه النسبة تبدو أقل مقارنة بالسنوات الماضية، إلا أن ذلك لا يعني بالضرورة أن عدد الأشخاص الذين واجهوا مشاكل قانونية قد تراجع مقارنة بما كان عليه قبل ثلاث سنوات. فعلى الرغم من أن الاستبيان يطلب من المشاركين ذكر المشاكل التي ظهرت خلال الاثني عشر شهرًا الماضية، إلا أنه من المحتمل أنه في المقابلة الأولى تم الإبلاغ عن عدد من المشاكل التي بدأت قبل أكثر من سنة وما تزال مستمرة وقت إجراء المسح.

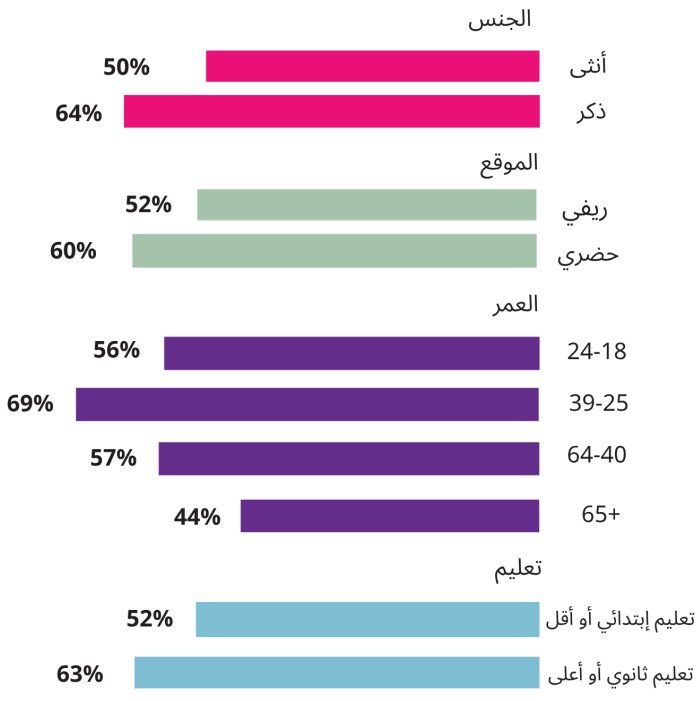
مدى إنتشار المشاكل

وعلى امتداد فترة الدراسة الكاملة، واجه نحو 58% من المستجوبين مشكلة قانونية واحدة على الأقل. وبمعنى آخر، خلال فترة ثلاث سنوات، يمكن لأكثر من نصف التونسيين أن يتوقعوا مواجهة مشكلة قانونية واحدة على الأقل، ما يبرز الحاجة الماسة لوجود آليات حل متاحة فعالة و ميسرة يمكن أن تساعد على معالجة هذه المشاكل.

وقد كشفت نتائج الموجة الثانية بالفعل أن الأشخاص الذين أبلغوا عن مشكلة قانونية واحدة أو أكثر في السنة الأولى كانوا أكثر عرضة بشكل ملحوظ للإبلاغ عن مشكلة جديدة في السنة التالية. وأكدت نتائج السنة الثالثة هذه الفرضية. إذ تبيّن أن الأشخاص الذين واجهوا مشكلة قانونية واحدة أو أكثر خلال السنتين السابقتين كانوا أكثر عرضة بشكل ملحوظ للإبلاغ عن مشكلة جديدة في الموجة الثالثة من الدراسة (34% مقابل 14%). وبعد متابعة هؤلاء الأشخاص طيلة ثلاث سنوات، يتبيّن أن مواجهة مشكلة قانونية واحدة يزيد من احتمال مواجهة مشاكل قانونية أخرى لاحقًا. كما من المحتمل أن بعض الأشخاص أكثر عرضة بطبيعتهم لمواجهة مشاكل قانونية مقارنة بغيرهم، أو أن التجربة السابقة تجعلهم أكثر وعياً بالمشاكل القانونية وأسرع في تصنيفها على هذا النحو، وبالتالي أكثر ميلاً للإبلاغ عنها لاحقاً

تعتمد احتمالية مواجهة مشكلة قانونية على الفئة الديموغرافية التي ينتمي إليها الشخص. فعند تحليل البيانات على مدى فترة زمنية تمتد لثلاث سنوات، يتّضح أن الرجال أكثر عرضة بشكل ملحوظ لمواجهة مشكلة قانونية مقارنة بالنساء. وكما أشرنا سابقًا في التقرير الأول من هذا المشروع الدراسي، من المرجح أن يكون الرجال، بوجه عام، أكثر انخراطًا في جوانب معينة من الحياة اليومية، مما يجعل احتمالية تعرضهم لمشاكل قانونية أعلى. فعلى سبيل المثال، الرجال في تونس أكثر انخراطًا في سوق الشغل مقارنة بالنساء، مما يزيد احتمالية تعرضهم لمشاكل تتعلق بالشغل. كما أنه من المرجح أن تكون النساء أقل ميلًا للإبلاغ عن بعض فئات المشاكل القانونية. و على نفس المنوال، فإن الأشخاص الذين تتراوح أعمارهم بين 25 و39 عامًا، وكذلك الأفراد الحاصلين على مستويات تعليمية أعلى، هم أيضًا أكثر عرضة لمواجهة مشكلة قانونية مقارنة بغيرهم.

مدى إنتشار المشاكل وفقاً لخصائص الديمغرافية



الفئتان الأكثر شيوعًا من المشاكل القانونية: مشاكل الرعاية الاجتماعية والنزاعات مع الجيران

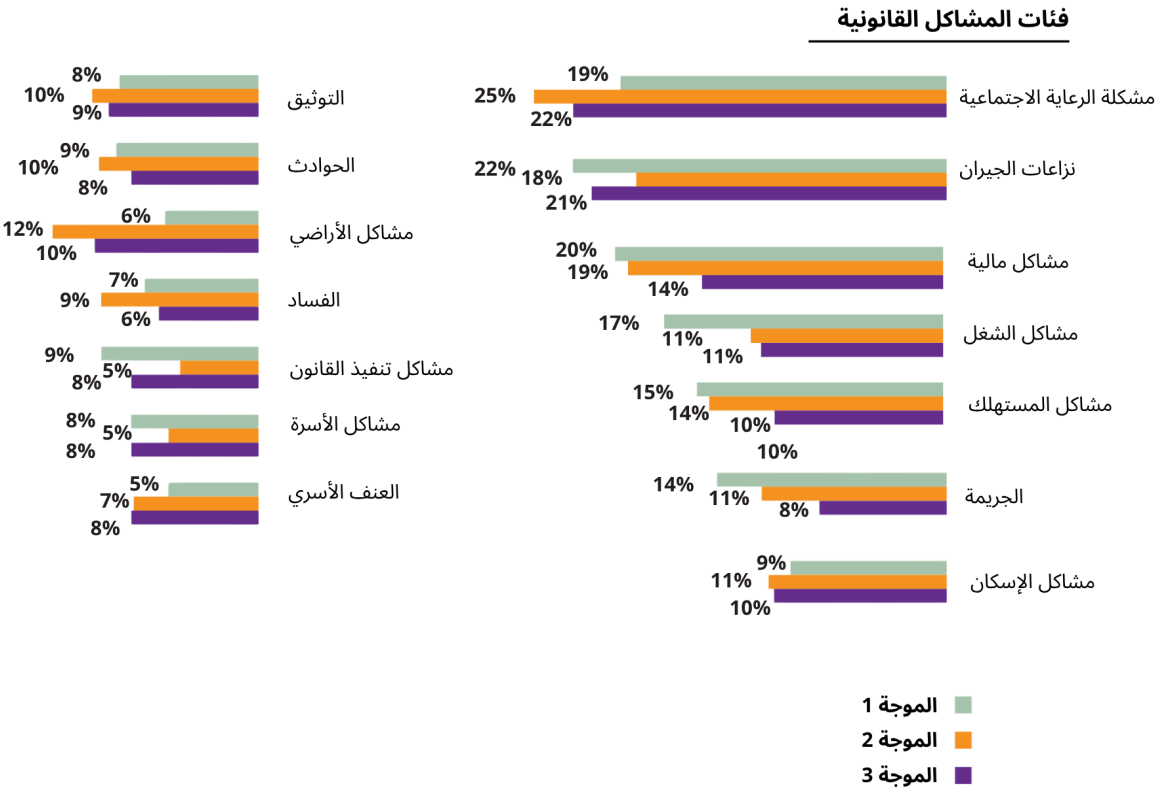
على مدار الثلاث سنوات قمنا سنويًا برصد أنواع المشاكل القانونية التي يواجهها الناس في تونس. وعلى الرغم من وجود بعض التغيّرات الطفيفة من سنة إلى أخرى، إلا أن الاتجاه العام بقي ثابتًا، حيث أفاد معظم المشاركين تعرضهم لمشاكل تتعلق بالرعاية الاجتماعية، النزاعات مع الجيران، المشاكل المالية والمشاكل المتعلقة بالشغل. وتشكل هذه الفئات مجتمعةً ما يقارب نصف إجمالي المشاكل القانونية التي تحدث في تونس.

ورغم أن معظم فئات المشاكل القانونية تم الإبلاغ عنها بمعدلات أقل خلال الموجة الثالثة، إلا أن المشاكل المرتبطة بالرعاية الاجتماعية والنزاعات مع الجيران بقيت شائعة بشكل خاص. إذ حافظت هاتان الفئتان على صدارتهما ضمن الفئات الأكثر شيوعًا عبر جميع الموجات الثلاث للدراسة.

سبق لتقرير JNS الأول أن تناول بشكل موسّع الفروقات الديمغرافية في أنواع المشاكل القانونية التي يواجهها الأفراد. ولم تتغير هذه النتائج بشكل كبير بحلول الموجة الثالثة. وبوجه خاص، لا يزال الرجال أكثر عرضة لمواجهة مشاكل مالية ومشاكل متعلقة بالتعامل مع الشرطة، في

حين تواجه النساء بشكل أكبر نزاعات مع الجيران ومشاكل العنف المنزلي.

ومن المثير للاهتمام أن المشاكل الشغلية ، والتي كانت سابقًا أكثر انتشارًا لدى الرجال مقارنة بالنساء، باتت تُسجَّل في الموجة الثالثة من الدراسة بمعدل متقارب بين الجنسين .



معظم المشاكل القانونية تبقى دون حل

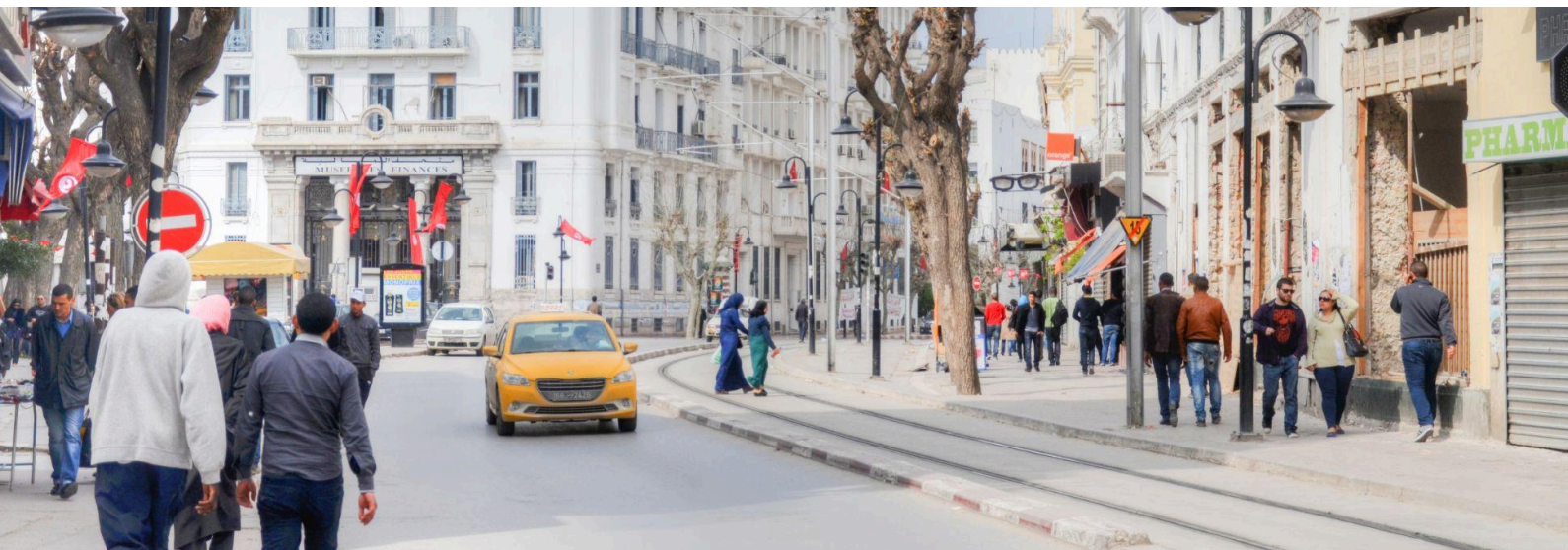
كما أُشير إليه في المقدمة، فإن الميزة الأساسية لتصميم هذه الدراسة الطولية المعتمدة على بيانات المتابعة عبر موجات متتالية، تتمثّل في قدرتها على تتبّع تطوّر المشاكل القانونية بمرور الوقت. حيث يمكن متابعة المشاكل التي تم الإبلاغ عنها خلال الموجة الأولى على مدى عدة سنوات لاحقة لمعرفة ما إذا كانت لا تزال تؤثر في حياة الناس، وللتأكد من مدى فاعلية الحلول التي تم التوصل إليها.

و قد أوضح التقرير الثاني بالفعل أن المشاكل القانونية والحلول ليست حالات ثابتة. بل إن فجوة العدالة ديناميكية بطبيعتها، حيث تُحلّ بعض المشاكل ثم تعود للظهور مجددًا، أو يتم التخلي عنها بشكل كامل. ففي الموجة الأولى، تم التخلي عن 32% من جميع المشاكل القانونية، أي أن الناس توقفوا عن محاولة إيجاد حل لها. وارتفعت هذه النسبة إلى 46% في الموجة الثانية، حيث تم التخلّي عن عدد كبير من المشاكل التي كانت لا تزال قائمة في البداية.

التي تم التخلي عنها من الموجة الأولى إلى 50%. بعبارة أخرى، نصف المشاكل القانونية التي يواجهها الناس لا تصل إلى أي شكل من أشكال الحل، الأمر الذي يعكس بوضوح قصور النظام القائم في توفير وصول عادل و كافٍ لجميع الفئات .

وضعية إيجاد الحلول

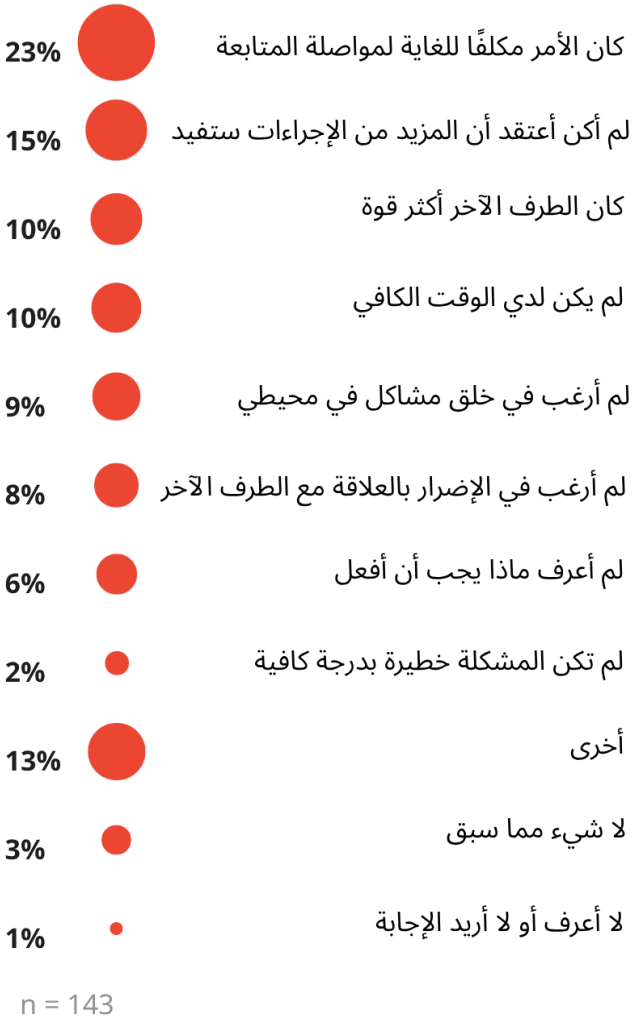
الموجة الأولى



عندما سُئل الأشخاص عن سبب تخليهم عن متابعة مشاكلهم، قدّموا مبررات متنوعة. وكان السبب الأكثر شيوعًا هو شعورهم بأن متابعة المشكلة مكلفة للغاية. يلي ذلك الاعتقاد بعدم جدوى اتخاذ المزيد من الإجراءات ، ثم الشعور بأن الطرف الآخر أكثر نفوذا ، وأخيرًا ضيق الوقت للاستمرار في المعالجة.

السبب الرئيسي للتخلي عن المشكلة

الموجة الأولى



n = 143

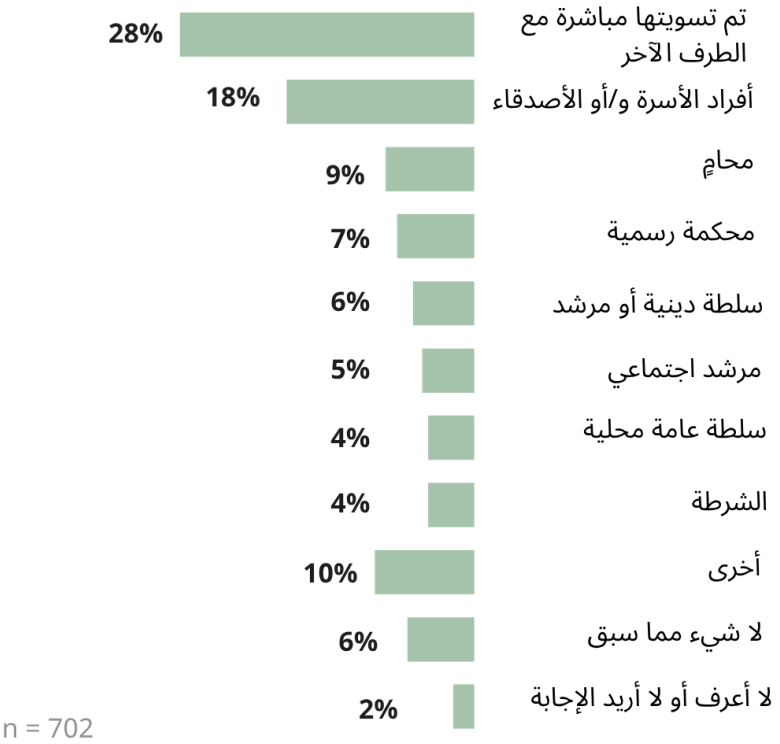
السؤال المطروح: لماذا قررتَ التوقف عن اتخاذ أي إجراء لحل المشكلة؟

غالبًا ما تُحلّ المشاكل خارج أروقة المحاكم

الأشخاص الذين ينجحون في حلّ مشاكلهم يفعلون ذلك بطرق متنوعة ومع ذلك، ففي معظم الحالات، يتوصّلون إلى حل للمشكلة بأنفسهم وبشكل مباشر مع الطرف الآخر. بعد ذلك، غالبًا ما يلعب أفراد العائلة أو الأصدقاء دورًا مهمًا في تسوية المشكلة. أما المحامون والمحاكم ، فعادة ما يتدخلون في مرحلة لاحقة، مما يوضّح أن نسبة ضئيلة فقط من المشاكل القانونية تصل في النهاية إلى النظام القضائي.

كيف تم حل المشكلة

كل الموجات



n = 702

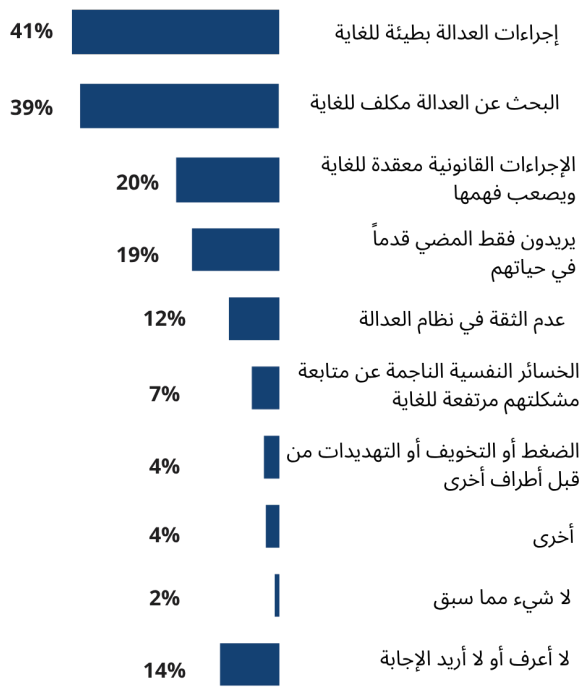
السؤال المطروح: كيف تم حل مشكلتك (في البداية/في النهاية)؟

كما سألنا الناس بشكل عام عن سبب اعتقادهم أن عددًا كبيرًا من الأشخاص لا يتمكّنون من حل مشاكلهم القانونية في تونس. وكان السببان الأكثر شيوعًا هما أن مسار التقاضي بطيء ومكلف جدًا. أما الأسباب الأخرى التي ذكرها المشاركون فهي أن النظام معقد للغاية أو أن الناس ببساطة يريدون المضي قدمًا في حياتهم.

و من المثير للاهتمام أن انخفاض مستويات الثقة في نظام العدالة لا يبدو كأنه يمثل مشكلة ضاغطة بحد ذاته. بل على العكس، ينبغي أن يكون ضمان أن تكون العدالة في متناول الجميع ،سريعة وسهلة بما يضمن شموليتها و فاعليتها أولوية لصنّاع القرار في تونس.

الأسباب الرئيسية لعدم حل المشكل

إجابات متعددة ممكنة



n = 1805

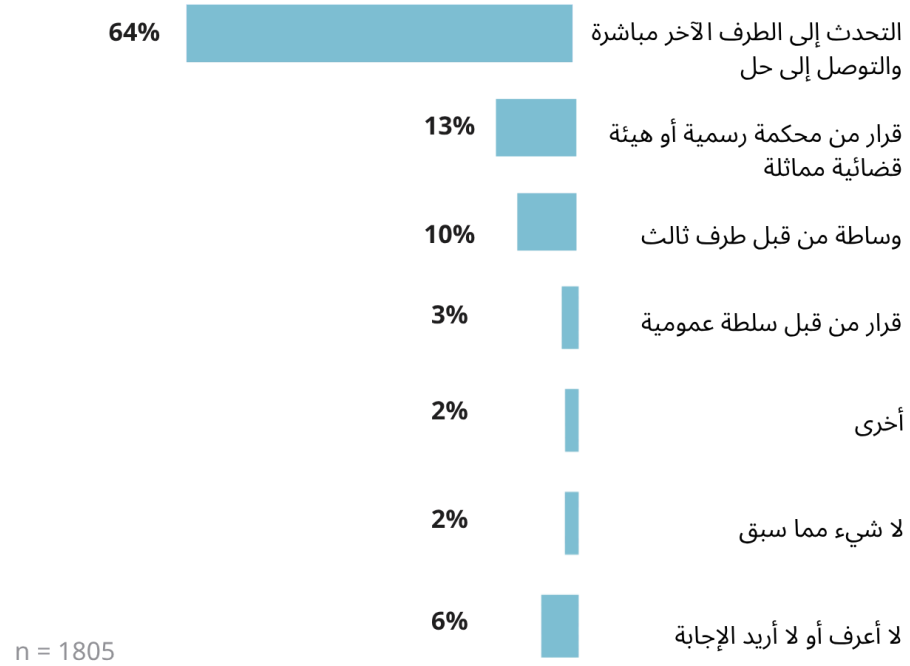
السؤال المطروح: برأيك، ما هي أهم الأسباب التي تمنع الناس من حل مشاكلهم القانونية في تونس؟

التونسيون يريدون المزيد من الخيارات لحل مشاكلهم القانونية

واجه النظام القضائي الحالي تحديات في توفير عدالة يسهل الوصول إليها لغالبية التونسيين. ثمة حاجة إلى اتباع نهج أفضل وأكثر ابتكارًا. ومن أجل فهم كيف يمكن تصميم آليات فض النزاعات بطريقة تتمحور حقًا حول الناس، سألنا المشاركين عن الكيفية التي يفضّلون من خلالها حلّ مشاكلهم.

تبيّن أن ما يقرب من ثلثي المشاركين يفضّلون حلّ المشكلة مباشرة مع الطرف الآخر، دون تدخل أي جهة خارجية. أما الأقلية، فتفضّل الحصول على قرار من المحكمة أو اللجوء إلى طرف ثالث للقيام بالوساطة . وهذا هو ا النمط السائد حاليًا في كيفية حلّ العديد من المشاكل. وتشير هذه النتائج إلى أنه بدلًا من التركيز فقط على توسيع النظام القانوني الرسمي (المحامين والمحاكم)، يمكن أن تستكشف السياسات الإصلاحية الاستثمار في طرق أخرى غير تقليدية لحلّ المشاكل القانونية.

الإستراتيجية المفضلة لتسوية النزاعات



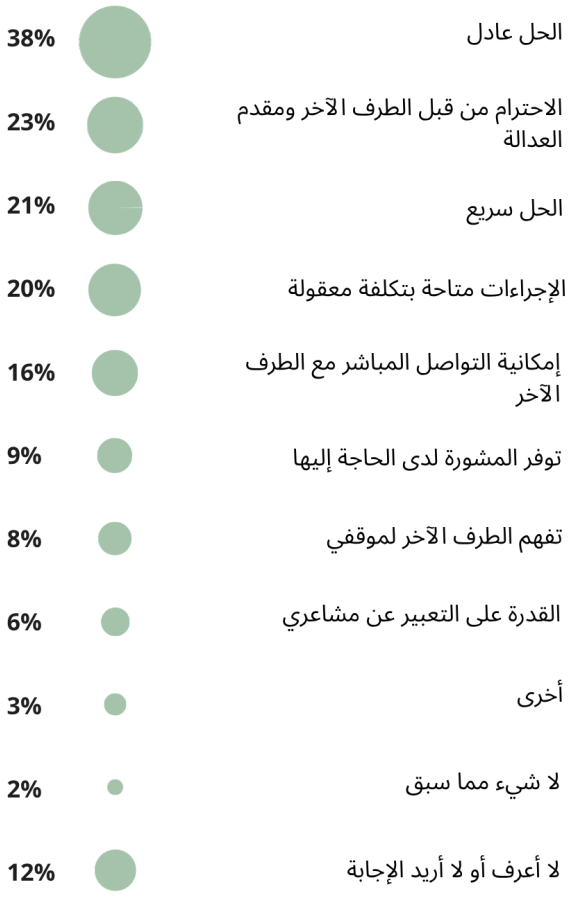
n = 1805

السؤال المطروح: تخيّل أنك واجهت غدًا مشكلة قانونية، مثل نزاع مع جيرانك، أو مشكلة متعلقة بدين، أو خلاف مع صاحب العمل. في عالم مثالي، كيف تود أن يتم حل هذه المشكلة؟

كما سألنا الناس عن ما يعتبرونه أهم الأمور عند البحث عن العدالة، مع السماح لهم بتقديم عدة إجابات. وكان الجواب الأكثر شيوعًا هو أن يكون الحل منصفًا، مما يعكس أهمية النتائج العادلة في النظام القضائي. ووفقًا للقلق السائد من النظام الحالي، أشار الناس أيضًا إلى أهمية أن يكون الحل سريعًا، وبإجراءات ميسرة و منخفض التكلفة ويحترم كرامة الأفراد. وتوفّر هذه الإجابات إضاءات مهمة عند تصميم آليات بديلة لحلّ النزاعات.

المهم في عمليات تسوية النزاع

إجابات متعددة ممكنة



n = 1805

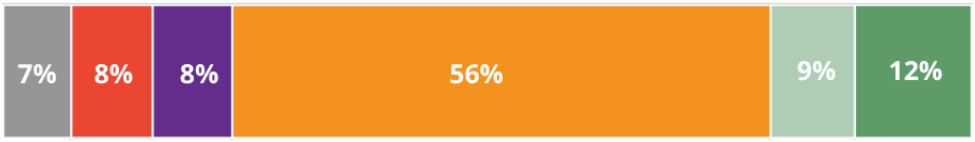
السؤال المطروح: برأيك، ما هي أهم ثلاث خصائص لعملية حل مشكلة قانونية؟

يمكن للتكنولوجيا أن تساعد في سد فجوة العدالة، ولكن بشروط

من الواضح أن هناك حاجة إلى الابتكار من أجل سد فجوة العدالة في تونس. وقد تلعب الحلول التكنولوجية دورًا مهمًا في هذه العملية، من خلال جعل العدالة أكثر سهولة وأقل تكلفة. و للتعمق في هذا الأمر، سألنا المشاركين ما إذا كانوا مستعدين لاستخدام التكنولوجيا أو الأدوات الرقمية للمساعدة في حل المشاكل القانونية.

أشار غالبية المشاركين إلى أنهم يفضّلون الطرق التقليدية لحل نزاعاتهم، مثل الاستعانة بمحامٍ و/أو اللجوء إلى المحكمة. ومن الممكن أن البعض من هؤلاء قد يفكّر في استخدام التكنولوجيا حتى لو فضّل الوسائل التقليدية. في المقابل، هناك أقلية صغيرة أوضحت أنها لا تستخدم التكنولوجيا مطلقًا. وأخيرًا، أشار ما يزيد قليلًا عن 20% من المشاركين إلى أنهم سيستخدمون التكنولوجيا بالتأكيد أو قد يفكّرون في استخدامها.

الإستعداد لإستخدام التكنولوجيا



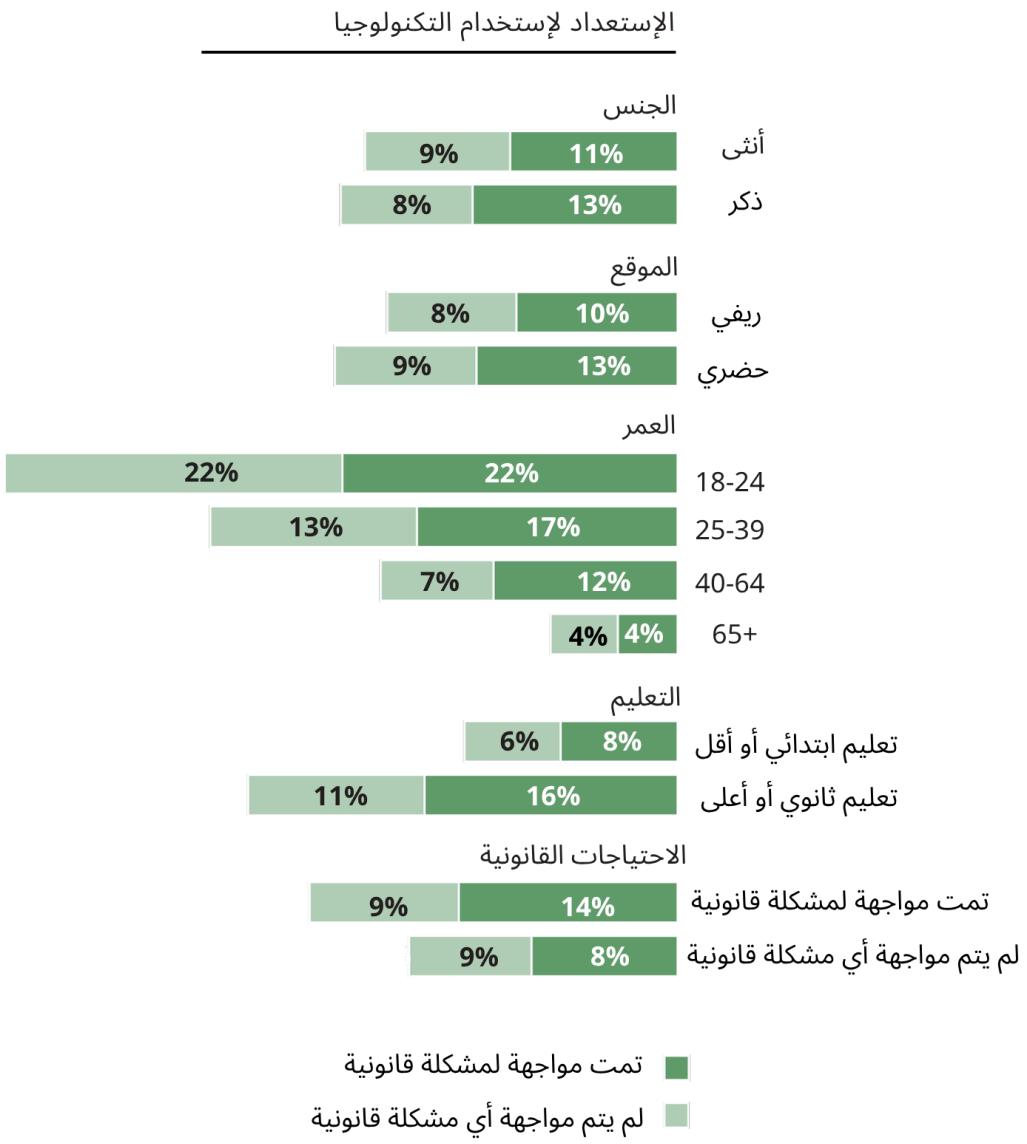
- نعم، سأستخدمها بالتأكيد
- نعم، قد أفكر في استخدامها
- لا، أفضل الطرق التقليدية (محامي، محكمة)
- لست متأكداً
- لا، لا أستخدم التكنولوجيا
- لا أعرف أو لا أريد الإجابة

n = 1805

السؤال المطروح: تخيّل أنك واجهت مشكلة قانونية، مثل نزاع مع الجيران، أو مشكلة كمستهلك، أو خلاف مع صاحب العمل. هل ستكون مستعدًا لاستخدام التكنولوجيا أو الأدوات عبر الإنترنت، مثل المواقع الإلكترونية أو تطبيقات الهاتف، للمساعدة في حل هذه المشكلة القانونية؟

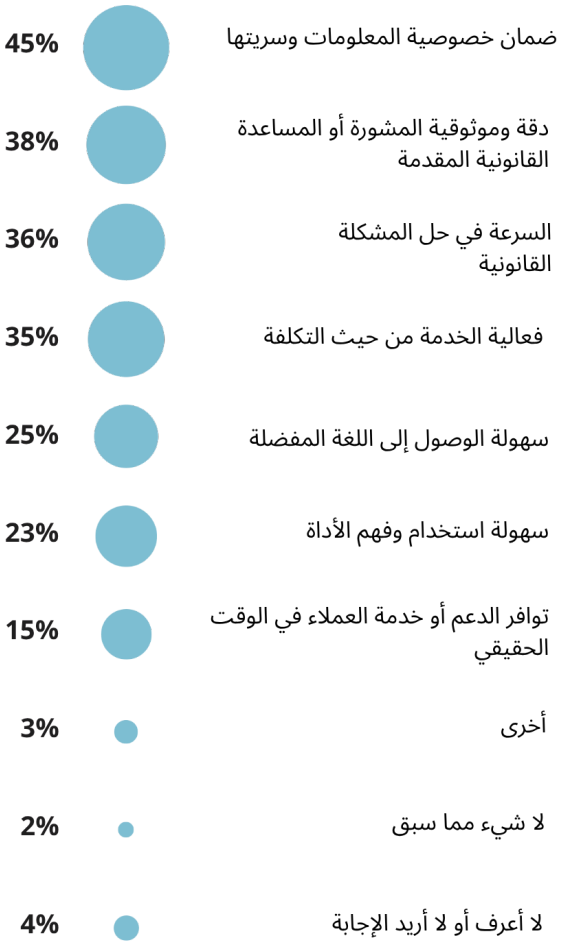
الاستعداد لاستخدام التكنولوجيا لحل المشاكل القانونية يختلف بين الفئات الديموغرافية. لا توجد فروق كبيرة بين الرجال والنساء أو بين سكان المناطق الحضرية والريفية من حيث الاستعداد لاستخدام التكنولوجيا. ومع ذلك، هناك اختلافات واضحة من حيث العمر ومستوى التعليم. فلا عجب في أن الشباب والأشخاص من ذوي المستوى التعليمي العالي أكثر قابلية لاستخدام التكنولوجيا في حل مشكلاتهم القانونية.

ومن المثير للاهتمام أن الأشخاص الذين سبق لهم مواجهة مشكلة قانونية كانوا أكثر قابلية للنظر في الخيارات التكنولوجية (23%) مقارنة بمن لم يواجهوا (17%)، ولا يمكن تفسير هذا الاختلاف بالفروق الديموغرافية الأخرى. ومن المحتمل أن هؤلاء الأشخاص أصبحوا أكثر وعيًا بالتحديات التي تواجه إيجاد حلول عبر النظام القضائي التقليدي، لذلك باتوا أكثر انفتاحًا تجاه الخيارات البديلة.



كما سألنا الأشخاص الذين أبدوا استعدادهم لاستخدام التكنولوجيا أو الأدوات الرقمية عن الخصائص التي يرغبون أن تتوافر في هذه الأدوات. فكانت الإجابة الأكثر شيوعًا هي ضمان الخصوصية وسرية المعلومات، تلتها جودة الخدمة المقدمة. ووفقًا للمخاوف الأساسية من النظام القضائي الحالي، فإن السرعة وانخفاض التكلفة كانا أيضًا من السمات المهمة التي ينبغي أن تتوفر في مثل هذه الأدوات. قد تستفيد أي أداة لتسوية النزاعات إلكترونياً من هذه الإجابات للتأكد من أن الفئة المستهدفة مستعدة بالفعل لتجربتها و استخدامها.

أهم خصائص التكنولوجية القانونية

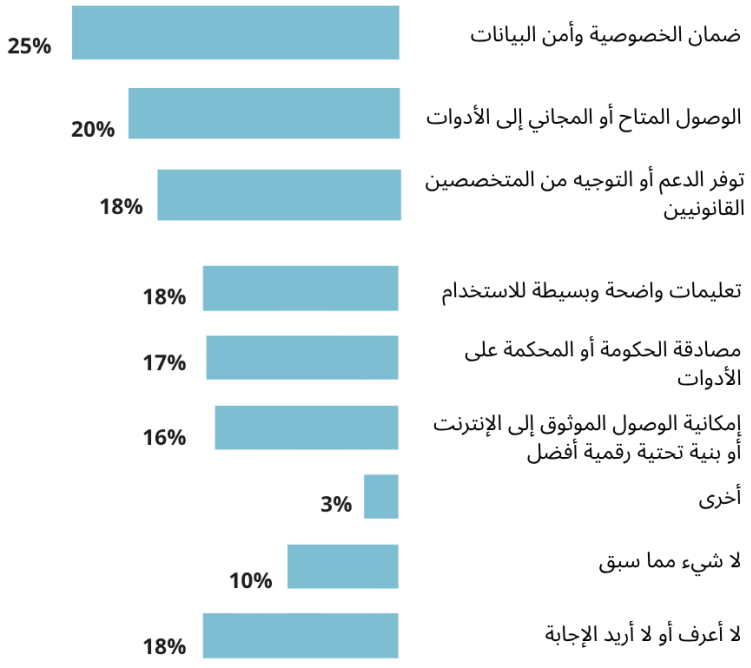


n = 375

السؤال المطروح: ما الذي تعتبره الأكثر أهمية عند استخدام التكنولوجيا أو أداة عبر الإنترنت للمساعدة في حل مشكلة قانونية؟

أما الأشخاص الذين عبّروا عن عدم رغبتهم في استخدام التكنولوجيا أو الأدوات الرقمية لحل مشكلاتهم القانونية، فقد سألناهم عن العوامل التي قد تجعلهم يغيرون رأيهم. وهنا، برزت الخصوصية وأمن البيانات كأهم الأسباب، تلتها القدرة على تحمل التكلفة. كما كانت سهولة الاستخدام وتوفر الدعم من العوامل المتكررة نسبيًامن شأنها تعزيز ثقة هؤلاء الأشخاص وتشجيعهم على استخدام الأدوات الرقمية في معالجة مشاكلهم القانونية.

أكثر قابلية لاستخدام التكنولوجيا



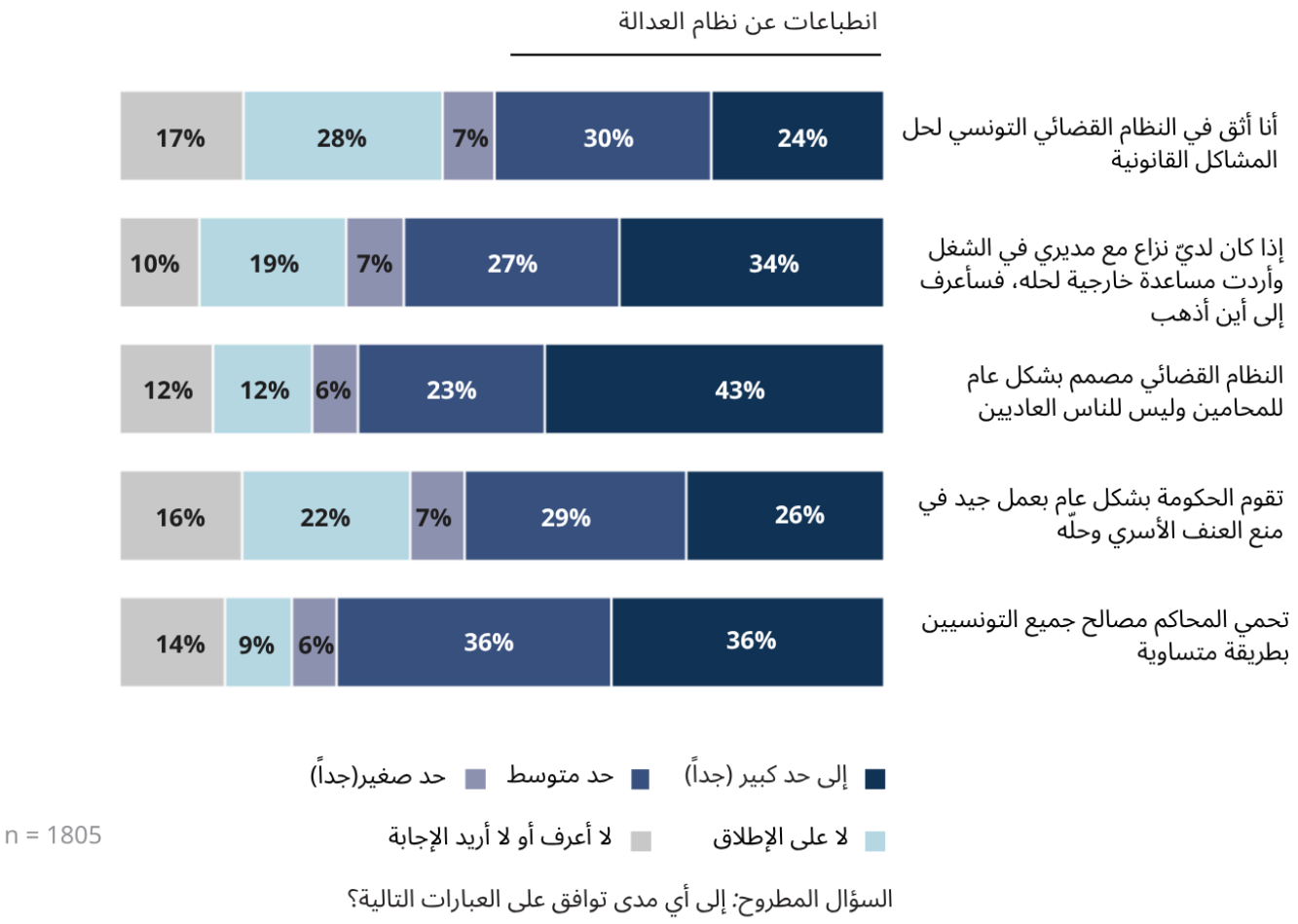
n = 1005

السؤال المطروح: أيٌّ مما يلي سيجعلك أكثر استعدادًا لاستخدام التكنولوجيا أو الأدوات عبر الإنترنت لحل مشكلة قانونية؟

رغم أنهم نادرًا ما يستخدمونها لحل مشاكلهم... التونسيون يثقون بالمحاكم الرسمية

عندما يتعلق الأمر بتصورات الناس تجاه نظام العدالة التونسي وثقتهم بمختلف الجهات الفاعلة فيه، تقدم الدراسة صورة متباينة. إذ يرى أكثر من نصف التونسيين أن النظام موجه في الغالب للمحامين وليس للأشخاص العاديين. كما أشار عدد كبير نسبيًا من الأشخاص إلى أنهم لا يعرفون أين يمكنهم التوجه إذا احتاجوا إلى دعم في حل نزاع متعلق بالشغل.

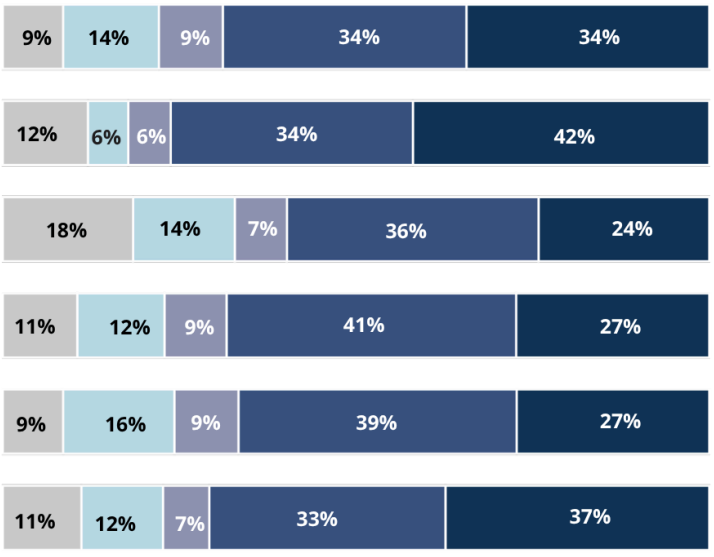
في المقابل، ومع وجود بعض الاختلافات بين الأسئلة الفردية، وافق حوالي ثلثي الأشخاص — بدرجات متفاوتة — على أن المحاكم تحمي مصالح جميع التونسيين بشكل متساوٍ، وأن الحكومة تؤدي عمومًا دورًا جيدًا في التصدي للعنف الأسري، وأنهم يثقون في نظام العدالة التونسي لحل المشاكل القانونية للناس.



و عندما يتعلق الأمر بمستويات الثقة في الجهات الفاعلة الفردية، جاءت المحاكم في المرتبة الأولى من حيث الثقة، تلتها السلطات الدينية، ثم الشرطة. أما المستشارون والمرشدون الاجتماعيون، والمحامون، والسلطات المحلية فجاء تقييمهم أقل إيجابية.

في التقرير الأول من مشروع الدراسة الحالي، قمنا باستكشاف مدى إيجابية الناس تجاه الجهات التي لجأوا إليها للمساعدة في مشاكلهم القانونية. وتبيّن أن هذه الإجابات تتماشى في الغالب مع التصورات العامة التي تم قياسها هنا، مع وجود بعض الاستثناءات الهامة.

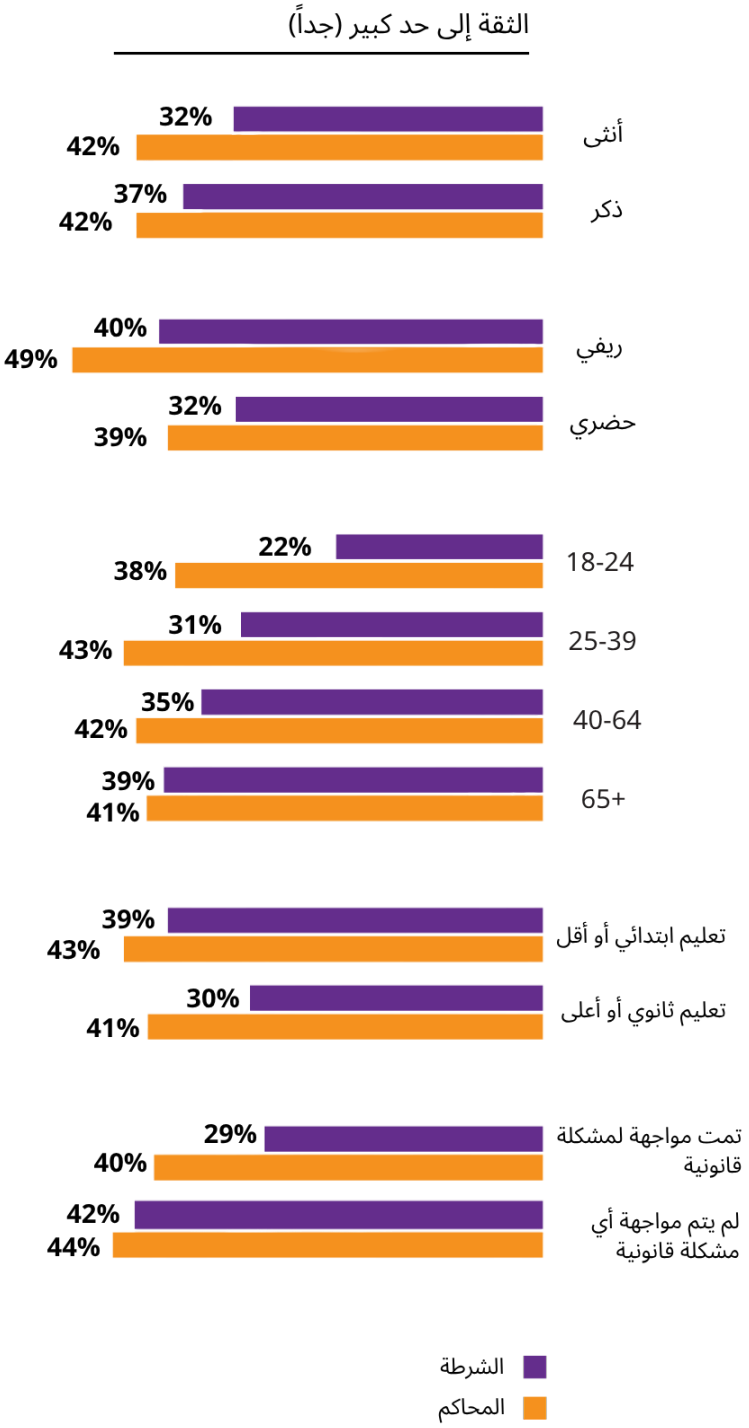
الثقة في الجهات الفاعلة في العدالة



n = 1805

السؤال المطروح: إلى أي مدى تثق في كلٍّ من الجهات التالية في تونس للمساعدة في حل المشاكل القانونية للناس، أم أنك لم تسمع ما يكفي عنها لإبداء رأيك

فقد أبدى الناس مواقف أكثر إيجابية تجاه المحامين عندما تعاملوا معهم بشكل فعلي. في المقابل، الأشخاص الذين لجأوا إلى الشرطة أو المحاكم للإعانة على حل مشاكلهم القانونية أفادوا بأن تجاربهم كانت أقل إيجابية مقارنة بالتصورات العامة المجردة عن تلك الجهات.



وباعتبار المحاكم والشرطة هما المؤسستان الأكثر بروزًا ضمن النظام القضائي الرسمي، فقد قمنا بتحليل كيفية اختلاف مستويات الثقة بهما بين الفئات الديموغرافية المختلفة. تبيّن أن الفروقات بين الرجال والنساء شبه معدومة. لكن الأشخاص المقيمين في المناطق الريفية أعربوا عن ثقة أكبر في كل من المحاكم والشرطة مقارنة بالمقيمين في المناطق الحضرية. ويرتبط ذلك جزئيًا بحقيقة أن سكان المناطق الحضرية يميلون لأن يكونوا أعلى تعليمًا، إذ كشفت الدراسة أن مستويات الثقة كانت أعلى لدى الأشخاص ذوي المستوى التعليمي الأدنى.

كذلك، ترتفع مستويات الثقة مع تقدّم العمر، خاصة فيما يتعلق بالشرطة. إذ أظهر الشباب أدنى مستوى من الثقة في الشرطة مقارنة بأي فئة عمرية أخرى. ومن المثير للاهتمام أيضًا أن الأشخاص الذين لم يواجهوا أي مشاكل قانونية خلال السنوات الثلاث الماضية أعربوا عن مستويات ثقة أعلى في هذه الجهات. وكان هذا الفارق واضحًا بشكل خاص في ما يتعلّق بالشرطة. ما يوحي بأن الناس يفقدون الثقة في بعض هذه الجهات بعد محاولتهم التعامل معها، مما يعكس الفرق بين الثقة النظرية بالمؤسسات، وبين الرضا الفعلي الناتج عن التجربة العملية والنتائج المحققة.

الخاتمة والتوصيات

تقدّم هذه الدراسة الطولية الممتدة لثلاث سنوات منظورًا متمحورا حول الإنسان حول المشاكل القانونية في تونس ومسارات العدالة التي يسلكها المواطنون مع مرور الوقت، من خلال تجاربهم الشخصية وتصوراتهم. وتكشف البيانات الناتجة عن وجود فجوة عدالة كبيرة، حيث تستغرق العديد من المشاكل سنوات حتى تُحل، بينما يتم التخلي عن عدد أكبر منها دون حل. وتوفر نتائج الدراسة إرشادات حول المواضع التي ينبغي على قادة قطاع العدالة تركيز جهودهم فيها لمعالجة هذه الفجوة، مع التأكيد على الحاجة إلى نهج أكثر تركيزًا على الإنسان، و يستند إلى البيانات.

ورغم وجود بعض المؤشرات الإيجابية، إلا أن الوضع القائم بحاجة للتحسين. فمواصلة العمل بنفس الأسلوب الحالي لن يكون كافيًا لتلبية احتياجات الملايين من الأشخاص الذين يواجهون مشاكل قانونية عالقة دون حل . لذلك، هناك حاجة إلى إحداث تغيير يضع الإنسان في قلب نظام العدالة. ويتضمن هذا التحول جمع البيانات حول الاحتياجات القانونية، وتحديد التدخلات الناجحة، وتطوير وتوسيع الحلول المبتكرة، وتهيئة بيئة ممكنة لتحقيق التقدم، وضمان المساءلة. وقد تم اختبار هذه العناصر وتطبيقها في عدة دول، بما في ذلك تونس، حيث دعمت HiiL عملية تطوير مختبرات الابتكار في مجال العدالة، وأعدت دليلًا لأفضل الممارسات لمعالجة مشاكل العمل، وشاركت في تصميم منصة رقمية للعدالة في الشغل.

يقدم هذا الفصل الأخير ست توصيات رئيسية لصانعي القرار ومقدمي خدمات العدالة والمبتكرين القانونيين في تونس لضمان إتاحة العدالة للجميع.

مواصلة جمع بيانات العدالة المرتكزة على الناس بشكل منتظم

تُعد بيانات العدالة المتمحورة حول الإنسان — مثل البيانات التي ترصد احتياجات الأفراد القانونية ومساراتهم في البحث عن العدالة — أمرًا بالغ الأهمية لفهم فجوة العدالة وتحسين توفر خدمات قانونية عالية الجودة. ويشمل ذلك استخدام طرق متنوعة لجمع البيانات، مثل الاستبيانات لمرة واحدة، والدراسات الطولية، والتحقيقات المتعمقة.

يمكن أن تسهم الاستبيانات لمرة واحدة في إجراء تعديلات سياسية فورية وتوجيه تخصيص الموارد، بينما تساعد الدراسات الطولية على وضع استراتيجيات بعيدة المدى وتقييم فعالية الإصلاحات النظامية. أما التحقيقات المتعمقة، فتوفّر رؤى حيوية لمعالجة فئات محددة من المشاكل القانونية أو مجموعات سكانية بعينها.

وينبغي أن يتضمّن نموذج منتظم لجمع البيانات مزيجًا من هذه الأساليب: **استبيانات وطنية دورية** لقياس الاتجاهات العامة على مستوى البلد، إلى جانب **دراسات طولية مستهدفة** تركز على الفئات الأكثر هشاشة أو على القضايا القانونية الأكثر إلحاحًا.

ويسمح إنشاء آلية مستدامة لجمع البيانات بشكل مستمر لصنّاع القرار في تونس بالتعامل الاستباقي مع الاحتياجات القانونية المتغيرة للسكان.

إعطاء الأولوية للوصول إلى خدمات عدالة عالية الجودة، ميسرة ، ذات تكلفة منخفضة وسريعة

تُظهر بيانات هذه الدراسة أن المشاكل القانونية في تونس غالبًا ما تنتهي بالتخلي عنها دون حل. ويُعد تحسين إمكانية الوصول إلى خدمات عدالة فعّالة وسريعة وذات جودة عالية أمرًا أساسيًا لتقليص فجوة العدالة. فغياب الثقة في إمكانية تحقيق نتائج إيجابية، وارتفاع تكلفة وبطء الخدمات القانونية الحالية يشكلان عوائق رئيسية تحول دون سعي الناس لحل مشاكلهم.

لذلك، يُعتبر تحسين جودة الخدمات القانونية، وضمان سهولة الوصول إليها، وتسريع وتيرتها، وتقليل تكلفتها خطوة ضرورية. وقد يؤدي ذلك أيضًا إلى زيادة استعداد الناس للجوء للنظام القانوني عند الحاجة.

فهم ودعم التفاوض المباشر كمسار رئيسي للحل

تُظهر نتائج الدراسة الممتدة لثلاث سنوات رؤى أعمق حول ما يفعله الناس عندما لا تُحل مشاكلهم سريعًا، وما يفضّلونه من طرق للحل. وقد أبدى أغلب التونسيين ميلًا لحل نزاعاتهم بشكل مباشر مع الطرف الآخر دون تدخل خارجي.

لكن لسوء الحظ، تميل المشاكل التي يتم حلها من خلال التفاوض المباشر إلى العودة مجددًا لاحقًا. لذا، قد لا يكون هذا المسار هو الحل المثالي، حتى وإن حقق تسوية مؤقتة. وبالنظر إلى مدى اعتماد الناس على هذا النهج، وارتفاع احتمالية عودة المشاكل، فإن هناك حاجة لفهم هذه المسارات بشكل أفضل، وتوفير دعم منظّم يضمن معالجة جذور المشكلة والوصول إلى حلول معترف بها رسميًا.

ويجب أن يترافق ذلك مع تقديم خدمات قانونية يسهل الوصول إليها، وذات جودة عالية، ليحظى الناس بخيارات فعّالة أخرى متاحة أمامهم.

تهيئة بيئة محفّزة لمقدّمي خدمات العدالة المبتكرين

تشير بيانات السنوات الثلاث إلى أن غالبية المشاكل القانونية في تونس تبقى دون حل، والمشاكل التي يتم حلها، غالبًا ما لا تمر عبر النظام القضائي الرسمي. ما يؤكد وجود نقص في الخدمات القانونية المتاحة لمعالجة هذه المشكلات.

لذا، هناك حاجة ملحّة لوجود مقدّمي خدمات عدالة جدد ومبتكرين يمكنهم سدّ هذا الفراغ. ويمكن لمثل هذه الابتكارات أن تكمل النظام الرسمي بدلًا من أن تنافسه، مع وجود فرص كبيرة للتعاون بين القطاعين العام والخاص.

ولتحقيق ذلك، ينبغي على السلطات التونسية العمل على ضمان أن يكون الإطار التنظيمي للخدمات القانونية مرنًا ومواتيًا لابتكارات العدالة، مما يشكل خطوة مهمة في سبيل تقليص فجوة العدالة.

تجريب الابتكارات والحلول التكنولوجية، مع مراعاة احتياجات ومتطلبات المستخدمين

رغم وجود العديد من السبل لتحسين وتحديث خدمات العدالة، إلا أن الابتكار التكنولوجي يظل من أكثر الخيارات الواعدة. فقد تم استخدام منصات الإنترنت، وتطبيقات الهواتف الذكية، ومؤخرًا تقنيات الذكاء الاصطناعي في العديد من الدول لتسهيل الوصول للعدالة وخفض التكاليف.

وفي تونس، ثمة سوق متاحة لهذا النوع من الابتكارات، خاصة بين فئة الشباب وأصحاب المستويات التعليمية الأعلى.ويجب أن تراعي هذه الحلول احتياجات المستخدمين المختلفة، مع التركيز على توفير الخصائص التي يعتبرها الناس ضرورية، وهي: ضمان الخصوصية وسرية البيانات، جودة الخدمة، السرعة، وقلة التكلفة.

إعلان التزام وطني بالعدالة المتمحورة حول الإنسان

تمثل التحديات الكبيرة التي تواجه الوصول إلى العدالة واتساع الفجوة في مجال العدالة تحديات كبيرة في تونس، ومع ذلك، هناك العديد من الفرص للتغيير الإيجابي. ويمكن للتغييرات الشاملة على مستوى المنظومة أن تطرح تحديات خاصة بها لتحقيقها، إلا أنها ضرورية لمعالجة فجوة العدالة على نطاق واسع، كما أن المزايا المجتمعية والاقتصادية ستفوق التكاليف. وتكتسب الحركة العالمية نحو عدالة متمحورة حول الإنسان رواجاً متزايداً مع تزايد عدد البلدان التي تتبنى سياسات وخدمات تعطي الأولوية لاحتياجات الناس. وقد انضمت تونس إلى هذه الحركة في جهودها الرامية إلى تحسين الوصول إلى العدالة في البلاد. ومن المهم الحفاظ على هذا الالتزام ومواصلة تحويل نظام العدالة إلى نظام أكثر شمولاً وفعالية في خدمة الشعب التونسي.

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

HiiL

ملتزمون بالعدالة المتمحورة حول الإنسان

Photographs:

Cover photo: © Travel-Fr / Shutterstock.com
Pages 1, 8: © RecCameraStock / Shutterstock.com
Page 2: © Leonid Andronov / Shutterstock.com Page 5: © Stephen Downes / Flickr
Page 6: © giuseppemasci.me.com / Depositphotos
Page 7: © Di Gregorio Giulio / Shutterstock.com Page 10: © Nataliya Hora / Shutterstock.com
Pages 11, 20: © Andy Soloman / Shutterstock.com
Page 13: © Christina @ wocintechchat.com / Unsplash Page 14: © John Wreford / Shutterstock.com
Page 16: © Kadagan / Shutterstock.com