



بصيرَة baseera



تقييم المصريين للأداء العام

سبتمبر 2024



بصيرة baseera



تقييم المصريين للأداء العام

سبتمبر 2024



جدول المحتويات

٣

١ - مقدمة

٣

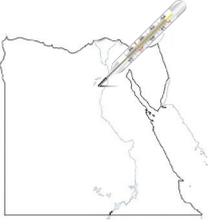
١ - المنهجية

٤

٣- أبرز النتائج

١٢

٤- الخلاصة



١- مقدمة

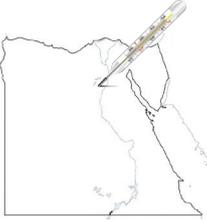
يهدف هذا التقرير إلى عرض نتائج استطلاعات الرأي التي أجراها مركز بصيرة حول تقييم المصريين لعدد من الملفات التي تعكس رضا المصريين عن الأداء العام.

٢- المنهجية

تعتمد هذه النتائج على استطلاعات رأي تم إجراؤها على عينة ممثلة للجمهورية حجمها ٨٢١٥ من المصريين في الفئة العمرية ١٨ سنة فأكثر على فترات منتظمة في فترة من يونيو ٢٠٢٣ إلى يونيو ٢٠٢٤ بهدف التعرف على مستوى رضا المواطن. ويتم السؤال حول ٢٩ ملف يحدد المواطن درجة رضاه عنها، ويمكن تقسيم هذه الملفات إلى مجموعات كما يلي:

جدول (١): تقسيم الملفات

ملفات الأمن	الخدمات	المرافق	الطاقة	مستوى المعيشة	الملفات الاقتصادية	الحكومة	الملفات الساخنة
الأمن	الصحة	المياه	الكهرباء	الأسعار	توفير فرص العمل	العدالة الاجتماعية	العلاقات الخارجية مع الدول الأخرى
المرور	التعليم	الصرف الصحي	توفير كل أنواع الوقود (غير الكهرباء)	مستوى معيشة محدود الدخل	تشغيل المصانع	الفساد	الخطاب الديني
تعامل الأمن مع المواطنين	المواصلات ووسائل النقل	رفع القمامة ونظافة الشوارع		الأوضاع الاقتصادية في البلد	السياحة	حرية الرأي والتعبير	الإعلام الحكومي والخاص
	خدمات الحمول	تقليل التلوث		الدعم (بطاقات التموين)	تسهيل إنشاء مشروعات خاص جديدة		
				توفر السلع الغذائية	الإنتاج الزراعي		



وفي هذا التقرير تم استبعاد نتائج محافظات الحدود نظراً لانخفاض حجم العينة ومن ثم ارتفاع هامش الخطأ في النتائج الخاصة بها، ولكن تم عرض نتائجها في الجدول المرفق كتناجح استرشادية.

في كل ملف تم سؤال المستجيبين عن تقييمهم له على مقياس من صفر إلى ٥ بحيث صفر تعني سئ جداً و٥ تعني جيد جداً، ثم تم حساب متوسط التقييم لكل ملف وتحويله إلى قيمة تتراوح بين (٠ و١٠٠) حيث (٠) تشير إلى عدم الرضا الكامل و (١٠٠) تعني الرضا الكامل. تم حساب مؤشر الأداء العام بحساب متوسط تقييم المستجيبين للملفات الـ ٢٩ ليتراوح بين (٠ و١٠٠).

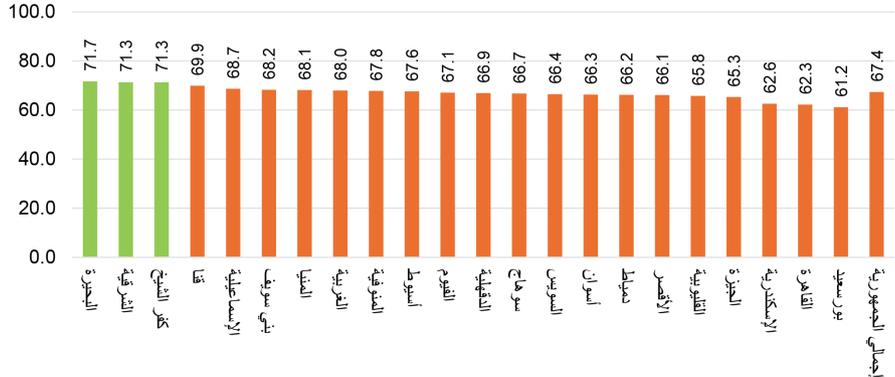
٣- أبرز النتائج

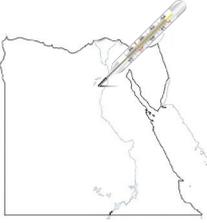
(١) مؤشر الرضا العام:

بلغت قيمة مؤشر الرضا العام ٦٧,٤ نقطة من ١٠٠ نقطة، مما يعكس رضا متوسط عن الأداء العام. يتراوح مؤشر الرضا العام بين ٦١,٢ نقطة و٧١,٧ نقطة من ١٠٠ نقطة كما يتضح من الشكل التالي.

أعلى ٣ محافظات هي: البحيرة وكفر الشيخ والشرقية
أقل ٣ محافظات هي: بورسعيد والقاهرة والاسكندرية

شكل (١): مؤشر الرضا العام طبقاً للمحافظات





٢) مؤشر الرضا القطاعي (حسب الملفات وعددها ٢٩ ملف)

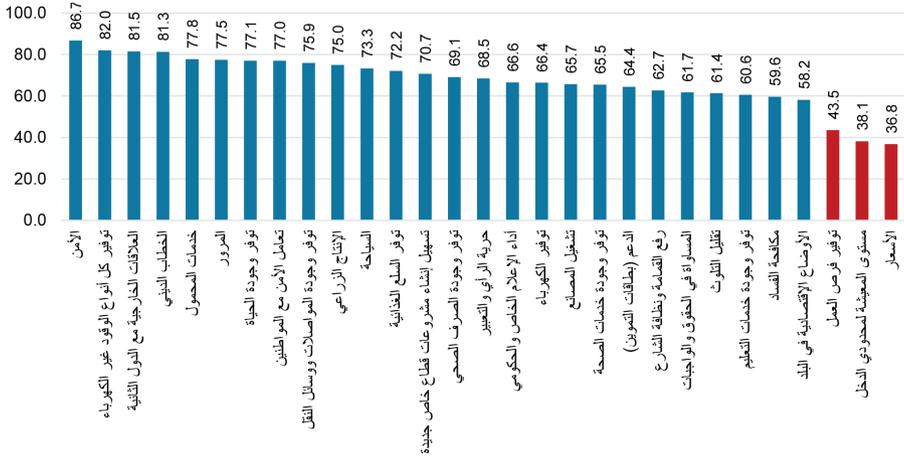
يتراوح مؤشر الرضا القطاعي بين ٣٦,٨ و٨٦,٧ نقطة من ١٠٠.

أعلى ٣ قطاعات هي: الأمن، توفير كل أنواع الوقود (بخلاف الكهرباء)، العلاقات الخارجية مع

الدول الأخرى.

أقل ٣ قطاعات هي: الأسعار، مستوى المعيشة لمحدودي الدخل، توفير فرص العمل.

شكل (٢): تقييم الملفات المختلفة



٣) مؤشر الرضا القطاعي: ويعكس التفاوتات بين المحافظات لكل ملف من الملفات الـ ٢٩

يفيد هذا التحليل الوزارات المعنية للتعرف على المحافظات التي ينخفض فيها مؤشر الرضا القطاعي.

■ الملفات المتعلقة بالأمن

تحتل ملفات الأمن مرتبة متقدمة من حيث رضا المواطنين حيث حصل ملف الأمن على ٨٦,٧

نقطة وحصل ملف المرور على ٧٧,٥ نقطة وملف تعامل الأمن مع المواطنين على ٧٧ نقطة من ١٠٠.



- ملف الأمن: كانت محافظة كفر الشيخ هي الأعلى من حيث رضا المواطنين حيث حصل ملف الأمن فيها على ٩٠,٨ نقطة بينما جاءت محافظة بورسعيد في المرتبة الأخيرة بـ ٧٧,٦ نقطة من ١٠٠.

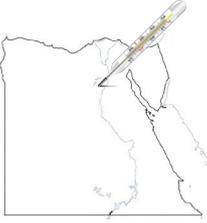
- ملف المرور: كانت محافظة بني سويف هي الأعلى من حيث رضا المواطنين بـ ٨٣,١ نقطة بينما أقل محافظة كانت الإسكندرية بـ ٧١,٦ نقطة.
- ملف تعامل الأمن مع المواطنين: كانت محافظة كفر الشيخ أعلى محافظة بـ ٨٢,٥ نقطة وأقل محافظة هي بورسعيد بـ ٦٧,٦ نقطة.

■ ملفات الخدمات

- حصل ملف خدمات المحمول على أعلى رضا بين ملفات الخدمات حيث حصل على ٧٧,٨ نقطة يليه المواصلات والنقل بـ ٧٥,٩ نقطة يليه بفارق واضح ملف الصحة بـ ٦٥,٥ نقطة ثم ملف التعليم بـ ٦٠,٦ نقطة، ويعد التعليم أحد الملفات الأقل من حيث رضا المواطنين بين الـ ٢٩ ملف.
- ملف خدمات المحمول: كانت محافظة الأقصر هي الأعلى من حيث رضا المواطنين بـ ٨٤,٩ نقطة بينما أقل محافظة كانت بورسعيد بـ ٦٦ نقطة.
- ملف المواصلات: كانت محافظة قنا هي الأعلى من حيث رضا المواطنين بـ ٨١,٢ نقطة بينما أقل محافظة كانت الإسكندرية بـ ٧٠ نقطة.
- ملف الصحة: كانت محافظة الشرقية هي الأعلى من حيث رضا المواطنين بـ ٧٢,١ نقطة بينما أقل محافظة كانت القاهرة بـ ٥٧,٣ نقطة.
- ملف التعليم: كانت محافظة كفر الشيخ هي الأعلى من حيث رضا المواطنين بـ ٦٦,٣ نقطة بينما أقل محافظة كانت القاهرة بـ ٥١,٧ نقطة.

■ ملفات المرافق

- حصل ملف توفر وجودة المياه على أعلى رضا بين ملفات المرافق حيث حصل على ٧٧,١ نقطة يليه توفر وجودة الصرف الصحي بـ ٦٩,١ نقطة ثم رفع القمامة ونظافة الشوارع بـ ٦٢,٧ نقطة ثم تقليل التلوث بـ ٦١,٤ نقطة.
- ملف توفر وجودة المياه: كانت محافظة البحيرة هي الأعلى من حيث رضا المواطنين بـ ٨١,٢ نقطة بينما أقل محافظة كانت القليوبية بـ ٧٢,١ نقطة.
- ملف توفر وجودة الصرف الصحي: كانت محافظة الغربية هي الأعلى من حيث رضا المواطنين بـ ٧٧,٨ نقطة بينما أقل محافظة كانت المنيا بـ ٥٨,٦ نقطة.



- ملف رفع القمامة ونظافة الشوارع: كانت محافظة قنا هي الأعلى من حيث رضا المواطنين بـ ٦٨,٧ نقطة بينما أقل محافظة كانت بورسعيد بـ ٥٠,٣ نقطة.
- ملف تقليل التلوث: كانت محافظة البحيرة هي الأعلى من حيث رضا المواطنين بـ ٦٨,٥ نقطة بينما أقل محافظة كانت القاهرة بـ ٥٤,٤ نقطة.

■ ملفات الطاقة

- حصل ملف توفير أنواع الوقود غير الكهرباء على ٨٢ نقطة من ١٠٠ نقطة بينما حصل ملف توفير الكهرباء على ٦٦,٤ نقطة.
- ملف توفير أنواع الوقود غير الكهرباء: كانت محافظة كفر الشيخ هي الأعلى من حيث رضا المواطنين بـ ٨٥,٤ نقطة بينما أقل محافظة كانت أسوان بـ ٧٢,٥ نقطة.
- ملف توفير الكهرباء: كانت محافظة الشرقية هي الأعلى من حيث رضا المواطنين بـ ٧٦ نقطة بينما أقل محافظة كانت بورسعيد بـ ٤٧,٩ نقطة.

■ ملفات مستوى المعيشة

- حصل ملف توفر السلع الغذائية على ٧٢,٢ نقطة يليه ملف الدعم بـ ٦٤,٤ نقطة ثم ملف الأوضاع الاقتصادية في البلد بـ ٥٨,٢ نقطة ثم ملف مستوى معيشة محدودي الدخل بـ ٣٨,١ نقطة ثم ملف الأسعار بـ ٣٦,٨ نقطة وهو أقل الملفات من حيث رضا المواطنين بين الـ ٢٩ ملف.
- ملف توفر السلع الغذائية: كانت محافظة دمياط هي الأعلى من حيث رضا المواطنين بـ ٨٠,٧ نقطة بينما أقل محافظة كانت سوهاج بـ ٦٧,٢ نقطة.
- ملف الدعم (بطاقات التموين): كانت محافظة الإسماعيلية هي الأعلى من حيث رضا المواطنين بـ ٧٠,٣ نقطة بينما أقل محافظة كانت القاهرة بـ ٥٨,٤ نقطة.
- ملف الأوضاع الاقتصادية في البلد: كانت محافظة البحيرة هي الأعلى من حيث رضا المواطنين بـ ٦٥,٦ نقطة بينما أقل محافظة كانت القاهرة بـ ٤٨,٦ نقطة.
- ملف مستوى معيشة محدودي الدخل: كانت محافظة الشرقية هي الأعلى من حيث رضا المواطنين بـ ٤٤,٧ نقطة بينما أقل محافظتين كانتا الإسكندرية بـ ٣٠,٦ نقطة بورسعيد بـ ٢٩,٧ نقطة. يلاحظ في هذا الملف أن محافظات الحدود مجتمعة أعلى من باقي المحافظات في التقييم.
- ملف الأسعار: كانت محافظة قنا هي الأعلى من حيث رضا المواطنين بـ ٤٤,٦ نقطة بينما أقل محافظة كانت القاهرة بـ ٢٧,٢ نقطة.

■ الملفات الاقتصادية



حصل ملف الإنتاج الزراعي على ٧٥ نقطة من ١٠٠ يليه ملف السياحة بـ ٧٣,٣ نقطة

ثم تسهيل إنشاء مشروعات قطاع خاص جديدة بـ ٧٠,٧ نقطة ثم تشغيل المصانع بـ ٦٥,٧ نقطة يليه وبفارق واضح توفير فرص العمل بـ ٤٣,٥ نقطة.

• ملف الإنتاج الزراعي: كانت محافظة البحيرة هي الأعلى من حيث رضا المواطنين بـ ٨٣,٥ نقطة بينما أقل محافظة كانت القاهرة بـ ٦٦,٧ نقطة.

• ملف السياحة: كانت محافظة سوهاج هي الأعلى من حيث رضا المواطنين بـ ٧٧,٣ نقطة بينما أقل محافظة كانت بورسعيد بـ ٦٦,٤ نقطة.

• ملف إنشاء مشروعات قطاع خاص جديدة: كانت محافظة البحيرة هي الأعلى من حيث رضا المواطنين بـ ٧٦,٣ نقطة بينما أقل محافظة كانت بورسعيد بـ ٥٩,٥ نقطة.

• ملف تشغيل المصانع: كانت محافظة المنوفية هي الأعلى من حيث رضا المواطنين بـ ٧٣,٣ نقطة بينما أقل محافظة كانت الإسكندرية بـ ٥٧,٣ نقطة.

• ملف توفير فرص العمل: كانت محافظة الشرقية هي الأعلى من حيث رضا المواطنين بـ ٤٨,٧ نقطة بينما أقل محافظة كانت الأقصر بـ ٣٥,٢ نقطة.

■ ملفات الحوكمة

حصل ملف حرية الرأي والتعبير على ٦٨,٥ نقطة يليه ملف العدالة الاجتماعية (المساواة في فرص الحصول على الحقوق والواجبات) بـ ٦١,٧ نقطة يليه ملف مكافحة الفساد بـ ٥٩,٦ نقطة.

• ملف حرية الرأي والتعبير: كانت محافظة البحيرة هي الأعلى من حيث رضا المواطنين بـ ٧٤ نقطة بينما أقل محافظة كانت بورسعيد بـ ٥٩,٨ نقطة.

• ملف العدالة الاجتماعية: كانت محافظة البحيرة هي الأعلى من حيث رضا المواطنين بـ ٦٩,٣ نقطة بينما أقل محافظة كانت بورسعيد بـ ٥١ نقطة.

• ملف مكافحة الفساد: كانت محافظة البحيرة هي الأعلى من حيث رضا المواطنين بـ ٦٨,٧ نقطة بينما أقل محافظة كانت القاهرة بـ ٤٨,٨ نقطة.

■ الملفات الساخنة:

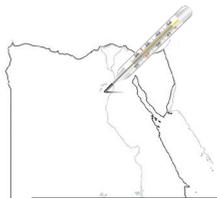
تمثل هذه الملفات الموضوعات المثارة على الساحة، وحصل ملف العلاقات الخارجية مع الدول الأخرى على ٨١,٥ نقطة يليه ملف الخطاب الديني بـ ٨١,٣ نقطة ثم ملف أداء الإعلام الحكومي والخاص بـ ٦٦,٦ نقطة.



- ملف العلاقات الخارجية مع الدول الأخرى: كانت محافظة البحيرة هي الأعلى من حيث رضا المواطنين بـ ٨٥,٦ نقطة بينما أقل محافظة كانت الإسماعيلية بـ ٧٥,٨ نقطة.
- ملف الخطاب الديني: كانت محافظة سوهاج هي الأعلى من حيث رضا المواطنين بـ ٨٦,٦ نقطة بينما أقل محافظة كانت القاهرة بـ ٧٢,٨ نقطة.
- ملف أداء الإعلام الحكومي والخاص: كانت محافظة الشرقية هي الأعلى من حيث رضا المواطنين بـ ٧٣,٤ نقطة بينما أقل محافظة كانت بورسعيد بـ ٥٤,٨ نقطة.

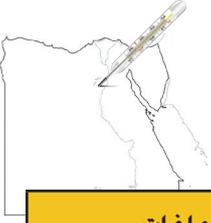
٤) مؤشر الرضا القطاعي: التفاوتات بين الملفات داخل كل محافظة

- يفيد هذا التحليل المحافظ للتعرف على القطاعات التي ينخفض فيها مؤشر الرضا بين المواطنين داخل محافظته، على سبيل المثال:
- في محافظة القاهرة الملف الذي حصل على أقل رضا هو ملف الأسعار بينما الملف الذي حصل على أعلى رضا هو ملف توفير كل أنواع الوقود غير الكهرباء.
 - في محافظة دمياط الملف الذي حصل على أقل رضا هو ملف مستوى معيشة محدود الدخل بينما الملف الذي حصل على أعلى رضا هو ملف الأمن.
 - في محافظة قنا الملف الذي حصل على أقل رضا هو ملف توفير فرص العمل بينما الملف الذي حصل على أعلى رضا هو ملف الأمن.

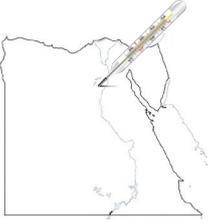


جدول (٢): أفضل وأسوأ ٣ ملفات في كل محافظة

المحافظة	أفضل ٣ ملفات	أسوأ ٣ ملفات
القاهرة	توفير كل أنواع الوقود (غير الكهرباء) الأمن العلاقات الخارجية مع الدول الثانية	الأسعار مستوى المعيشة محدود الدخل توفير فرص العمل
الأسكندرية	الأمن توفير كل أنواع الوقود (غير الكهرباء) العلاقات الخارجية مع الدول الثانية	الأسعار مستوى المعيشة محدود الدخل توفير فرص العمل
بورسعيد	توفر وجودة المياه توفير كل أنواع الوقود (غير الكهرباء) الأمن	مستوى المعيشة محدود الدخل الأسعار توفير فرص العمل
السويس	الأمن توفير كل أنواع الوقود (غير الكهرباء) العلاقات الخارجية مع الدول الثانية	الأسعار مستوى المعيشة محدود الدخل توفير فرص العمل
دمياط	الأمن العلاقات الخارجية مع الدول الثانية توفر السلع الغذائية	مستوى المعيشة محدود الدخل الأسعار توفير فرص العمل
الدقهلية	الأمن توفير كل أنواع الوقود (غير الكهرباء) العلاقات الخارجية مع الدول الثانية	الأسعار مستوى المعيشة محدود الدخل توفير فرص العمل
الشرقية	الأمن العلاقات الخارجية مع الدول الثانية توفير كل أنواع الوقود (غير الكهرباء)	الأسعار مستوى المعيشة محدود الدخل توفير فرص العمل
القليوبية	العلاقات الخارجية مع الدول الثانية الأمن توفير كل أنواع الوقود (غير الكهرباء)	الأسعار مستوى المعيشة محدود الدخل توفير فرص العمل
كفر الشيخ	الأمن العلاقات الخارجية مع الدول الثانية توفير كل أنواع الوقود (غير الكهرباء)	الأسعار مستوى المعيشة محدود الدخل توفير فرص العمل
الغربية	الأمن توفير كل أنواع الوقود (غير الكهرباء) العلاقات الخارجية مع الدول الثانية	الأسعار مستوى المعيشة محدود الدخل توفير فرص العمل
المنوفية	الأمن الخطاب الديني العلاقات الخارجية مع الدول الثانية	الأسعار مستوى المعيشة محدود الدخل توفير فرص العمل



المحافظة	أفضل ٣ ملفات	أسوأ ٣ ملفات
البحيرة	الأمن العلاقات الخارجية مع الدول الثانية الخطاب الديني	مستوى المعيشة محدود الدخل الأسعار توفير فرص العمل
الاسماعيلية	الخطاب الديني الأمن توفير كل أنواع الوقود (غير الكهرباء)	الأسعار مستوى المعيشة محدود الدخل توفير فرص العمل
الجيزة	الأمن توفير كل أنواع الوقود (غير الكهرباء) العلاقات الخارجية مع الدول الثانية	الأسعار مستوى المعيشة محدود الدخل توفير فرص العمل
بني سويف	الأمن خدمات المحمول المرور	الأسعار مستوى المعيشة محدود الدخل توفير فرص العمل
الفيوم	الأمن خدمات المحمول العلاقات الخارجية مع الدول الثانية	الأسعار مستوى المعيشة محدود الدخل توفير فرص العمل
المنيا	الأمن الخطاب الديني توفير كل أنواع الوقود (غير الكهرباء)	الأسعار مستوى المعيشة محدود الدخل توفير فرص العمل
أسيوط	الأمن الخطاب الديني توفير كل أنواع الوقود (غير الكهرباء)	الأسعار مستوى المعيشة محدود الدخل توفير فرص العمل
سوهاج	الأمن الخطاب الديني تعامل الأمن مع المواطنين	الأسعار مستوى المعيشة محدود الدخل توفير فرص العمل
قنا	الأمن الخطاب الديني خدمات المحمول	توفير فرص العمل مستوى المعيشة محدود الدخل الأسعار
أسوان	الأمن الخطاب الديني المرور	الأسعار توفير فرص العمل مستوى المعيشة محدود الدخل
الأقصر	الأمن خدمات المحمول المرور	مستوى المعيشة محدود الدخل الأسعار توفير فرص العمل



٤- الخلاصة

- هناك تفاوت في مستوى الرضا عن الملفات المختلفة على المستوى القومي، ويجب وضع ملفات الأسعار، مستوى المعيشة لمحدودي الدخل، توفير فرص العمل على رأس أولويات الحكومة.
- هناك تفاوتات بين تقييم المصريين في المحافظات المختلفة للملفات، ويرتبط التقييم ليس بوضع السكان والملفات في المحافظات فقط بل يرتبط أيضاً بتطلعات سكان المحافظة للملفات المختلفة.
- الملفات التي تحظى برضا منخفض على مستوى كل محافظة يجب أن تكون على رأس أولويات المحافظ ومديريات الخدمات في كل محافظة.



ADDRESS

39, Babel St., El-Dokki, Giza, Egypt



PHONE

(+202)33375558/(+202)33376555



WEBSITE

<https://www.baseera.com.eg>



E-MAIL

info@baseera.com.eg



WHATSAPP CHANNEL



Baseera بصيرة