



دليل دعم جمع البيانات الوطنية بشأن المؤشر 2-6-16:

نسبة السكان الراضين عن تجربتهم الأخيرة في الاستفادة من الخدمات العامة

مركز أوسلو للحكومة التابع لبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي

جدول المحتويات

4	1- مقدمة
4	2- الأساس المنطقي
5	3- المؤشرات ذات الصلة
6	4- المفاهيم والتعريفات الرئيسية
7	5- بالنسبة لمكاتب الإحصاء الوطنية (NSOs)
8	6- طريقة حساب هدف التنمية المستدامة 2-6-16
9	7- متطلبات التصنيف لهدف التنمية المستدامة 2-6-16
11	8- إرشادات إضافية لملء المعلومات في منصة الإبلاغ
12	9- وثائق مرجعية
	المرفق 1: تُستخدم وحدة "الحوكمة" لقياس المؤشر 2-6-16 على النحو المبين في استبيان تنفيذ مبادرة استقصاء الهدف 16 من
13	أهداف التنمية المستدامة

سُراج هذا الدليل دورياً مع تنقيح المؤشر بشكل أكبر، بناءً على المناقشات المنهجية والمعايير الجديدة الموصى بها والتجارب الوطنية في قياس هدف التنمية المستدامة 2-6-16.

للمساعدة في جمع البيانات ومعالجتها وحسابها لهذا المؤشر، أو إذا كانت لديك استفسارات حول إدخال بيانات المؤشر 2-6-16 من خلال [منصة الإبلاغ عن الهدف 16 من أهداف التنمية المستدامة لبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي](#)، يُرجى التواصل مع SDG16indicators@undp.org في مركز أوسلو للحكومة التابع لبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي.

يقيس المؤشر 16-6-2 مستويات الرضا عن تجربة الناس الأخيرة مع الخدمات العامة، في ثلاث مجالات خدماتية هي الرعاية الصحية والتعليم والخدمات الحكومية (أي الخدمات المقدمة للحصول على وثائق الهوية الصادرة عن الحكومة وخدمات التسجيل المدني لأحداث الحياة، مثل المواليد والزواج والوفيات). ويستند هذا المؤشر إلى الاستقصاء للتركيز على تجارب المواطنين بدلاً من التصورات العامة، مع إيلاء الاهتمام اللازم لقياس مدى توفر الخدمات وجودتها كما لو كانت تُقدم فعليًا للمجيبين على الاستقصاء.

يُطلب من المجيبين التعبير عن تجربتهم الأخيرة في الاستفادة من كل خدمة من الخدمات العامة ووضع تقييم "للخصائص" أو المعايير الخمس المحددة للرعاية الصحية والتعليم والخدمات الحكومية (مثل إمكانية الوصول، والقدرة على تحمل التكاليف، وجودة المرافق، وما إلى ذلك). وي طرح الاستقصاء سؤالاً أخيراً عن مستوى الرضا العام لدى المجيبين عن كل خدمة.

ترجم برنامج الأمم المتحدة الإنمائي منهجية قياس هذا المؤشر إلى مجموعة من الأسئلة، والتي يمكن العثور عليها في وحدة **استقصاء الحكومة في دليل** تنفيذ مبادرة الاستقصاء الخاص بالهدف 16 من أهداف التنمية المستدامة **والإستبيان**. يمكن العثور على معلومات إضافية حول هذا المؤشر في وثيقتي **البيانات الوصفية** و**موجز المؤشر** الخاصة به.

2- الأساس المنطقي

تلتزم الحكومات بتقديم طائفة واسعة من الخدمات العامة التي يجب أن تلبى توقعات مواطنيها من حيث الوصول والاستجابة والموثوقية/الجودة. وعندما لا يستطيع المواطنون تحمل تكاليف بعض الخدمات الأساسية، أو يصعب وصولهم جغرافياً أو إلكترونياً إلى الخدمات والمعلومات اللازمة، أو لا تستجيب الخدمات المقدمة لاحتياجاتهم أو تفتقر إلى الجودة المطلوبة، فهم يميلون بطبيعة الحال إلى التعبير عن مستوى أقل من الرضا، ليس عن هذه الخدمات فحسب، بل عن المؤسسات العامة والحكومات أيضاً. في هذا الصدد، فقد تبين أن تجربة المواطنين في مجال خدمات الخط الأمامي تؤثر على ثقتهم في المؤسسات العامة. وإدراكاً منها للصلة الوثيقة بين الأداء المتبع في تقديم الخدمات ونيل رضا المواطنين وثقتهم، تولي الحكومات اهتماماً متزايداً في التوصل إلى فهم أفضل لاحتياجات المواطنين وتجاربهم وأفضليتهم، ويتيح ذلك تحديد أهداف تقديم الخدمات بدقة أكبر، بما في ذلك الفئات السكانية التي تعاني نقصاً في الخدمات.

إن اعتماد نهج محوره المواطن في تقديم الخدمات يركز بشكل أساسي على قياس مستوى الرضا عن الخدمات العامة، وهو مؤشر بالغ الأهمية عن الأداء الحكومي العام. وتملك بلدان عديدة خبرة في قياس رضا المواطنين عن الخدمات العامة، لكن تبرز أوجه تباين كبيرة في السُّئل المتبعة من المكاتب الإحصائية الوطنية والوكالات الحكومية في بلدان فردية تجمع البيانات في هذا المجال، من ناحية نطاق الخدمات المشمولة، والخصائص المحددة للخدمات المقیمة، وصياغة أسئلة الاستبيان، وأشكال الاستجابة، من بين اعتبارات منهجية أخرى. وي طرح هذا التباين تحدياً كبيراً لمقارنة هذه البيانات بين البلدان.

يركز هدف التنمية المستدامة 16-6-2 على الإبلاغ العالمي عن ثلاث مجالات خدماتية هي (1) الرعاية الصحية، (2) والتعليم، (3) والخدمات الحكومية. تتصف هذه الخدمات بأنها "خدمات بنتائج واضحة"، يمكن ملاحظتها في سائر البلدان، ومن قبل سكان الريف والمدن على السواء داخل البلدان. كما أنها من أكثر مجالات الخدمات شيوعاً المشمولة في المسوحات الوطنية المعنية بتقييم الرضا عن الخدمات العامة، على مستوى الأسر المعيشية أو المواطنين عموماً.

يُعد المؤشر 16-6-2، الذي تم قياسه من استقصاءات المواطنين، عنصرًا مكملاً مهمًا لمؤشرات أهداف التنمية المستدامة الأخرى التي تُقيّم جوانب مختلفة من تقديم الخدمات العامة المستمدة من المصادر الإدارية، مثل المؤشر 3-8-1 المتعلق بتغطية الخدمات الصحية الأساسية¹ والمؤشر 4-1-1 المعني بالمرافق المدرسية². وبينما تركز هذه المؤشرات على سمات مماثلة لتلك التي قاسها هدف التنمية المستدامة 16-6، مثل "إمكانية الوصول" و"جودة المرافق"، فربما لا تعكس هذه المؤشرات التجربة الفعلية للأشخاص في مرافق التعليم أو خدمات الرعاية الصحية بسبب التحديات المنهجية المتمثلة في جمع بيانات ذات جودة من المصادر الإدارية.

ومن بين مؤشرات أهداف التنمية المستدامة التي تُقيّم جوانب مختلفة من تقديم الخدمات العامة، فإن المؤشر 1-4-1، الذي يقيس "نسبة السكان الذين يعيشون في أسر معيشية يمكنها الحصول على الخدمات الأساسية" له صلة خاصة بالمؤشر 16-6-2:

- يقيس المؤشر 1-4-1 "الاستفادة من خدمات الرعاية الصحية الأساسية" بالاستناد إلى البيانات المتاحة والمُبلغ عنها في إطار المؤشر 3-7-1 بشأن الاستفادة من خدمات الصحة الإنجابية (نسبة النساء اللاتي في سن الإنجاب (15-49 عامًا) واللاتي أُتييت حاجتهن إلى تنظيم الأسرة بطرق حديثة). وبالتالي، يوفر المؤشر 16-6-2 معلومات إضافية هامة من خلال (1) توسيع نطاق القياس من الصحة الإنجابية إلى "خدمات الرعاية الصحية الأساسية" على النحو المحدد دوليًا، و(2) تقييم خمس خصائص رئيسية لتقديم خدمات الرعاية الصحية لم يتم تقييمها في المؤشر 1-4-1، وهي إمكانية الوصول إلى الخدمات، ويُسر التكلفة، وجودة المرافق، والمساواة في المعاملة بين الجميع، وطريقة تعامل الطبيب، و(3) باستخدام بيانات الاستقصاء لقياس مدى رضا المواطنين عن خدمات الرعاية الصحية بناءً على تجربتهم الأخيرة.

- يقيس المؤشر 1-4-1 أيضًا "الحصول على التعليم الأساسي" بالاستناد إلى البيانات المتاحة والمُبلغ عنها في إطار المؤشر 4-1-1 المعني بالإنجازات التعليمية (النسبة المئوية للأطفال/الشباب: (أ) في الصف الثاني/الثالث؛ و(ب) في نهاية المرحلة الابتدائية؛ و(ج) في نهاية المرحلة الأولى من التعليم الثانوي، الذين يحققون على الأقل الحد الأدنى من مستوى الكفاءة في (1) القراءة، و(2) الرياضيات). لذلك، يوفر المؤشر 16-6-2 معلومات إضافية مهمة عن طريق (1) تقييم أربع خصائص رئيسية لتقديم خدمات التعليم لم يتم تقييمها في المؤشر 1-4-1، وهي إمكانية الوصول إلى الخدمات، ويُسر التكلفة، وجودة المرافق، والمساواة في المعاملة بين الجميع، و(2) باستخدام بيانات الاستقصاء (يستخدم المؤشر 4-1-1 نقاط الاختبار) لقياس مدى رضا المواطنين عن الخدمات التعليمية بناءً على تجربتهم المباشرة مع هذه الخدمات.

كما يمكن استخدام المؤشر 16-6-2 لإكمال الهدف 10-2 من أهداف التنمية المستدامة والمتعلقة بتعزيز "الإدماج الاجتماعي والاقتصادي والسياسي للجميع، بصرف النظر عن السن أو الجنس أو الإعاقة أو الانتماء العرقي أو الإثني أو الأصل أو الدين أو الوضع الاقتصادي أو غير ذلك"، وتشمل هذه الغاية مؤشرًا واحدًا فقط يقيس التهميش الاقتصادي (المؤشر 10-2-1 - نسبة السكان الذين يعيشون دون 50 في المائة من متوسط الدخل، بحسب الجنس والعمر والأشخاص ذوي الإعاقة). ولذلك، يوفر المؤشر 16-6-2 معلومات إضافية هامة لقياس التقدم المحرز نحو تحقيق هذه الغاية عن طريق توفير البيانات اللازمة عن الإدماج الاجتماعي.

وبالمثل، يمكن أيضًا استخدام المؤشر 16-6-2 لإكمال الغاية 10-3 من أهداف التنمية المستدامة بشأن "كفالة تكافؤ الفرص، والحدّ من أوجه انعدام المساواة في النتائج، بوسائل منها إزالة القوانين والسياسات والممارسات التمييزية، وتعزيز التشريعات والسياسات والإجراءات الملائمة في هذا الصدد"، وتشمل هذه الغاية مؤشرًا واحدًا فقط لقياس الشعور بالتمييز على أسس مختلفة (المؤشر 10-3-1 نسبة السكان الذين أبلغوا عن تعرضهم شخصيًا لممارسات تمييزية أو تحرش خلال الاثني عشر شهرًا السابقة لأسباب يحظر القانون الدولي لحقوق الإنسان التمييز على أساسها). ولذلك، يوفر المؤشر 16-6-2 معلومات إضافية هامة لقياس التقدم المحرز في تحقيق هذه الغاية عن طريق المساعدة في تحديد مجال الخدمات الذي يشهد النسبة الأعلى من التمييز.

1 3-8-1 تغطية توافر الخدمات الصحية الأساسية (المُعَرَّفَة باعتبارها متوسط التغطية التي توفر الخدمات الأساسية المستندة إلى الإجراءات الكاشفة التي تشمل الصحة الإنجابية، وصحة الأمهات، والمواليد الجدد، والأطفال، والأمراض المعدية، والأمراض غير المعدية، والقدرة على توفير الخدمات، وإمكانية الوصول إليها لدى السكان عمومًا والأشد حرمانًا خصوصًا)

2 4-1-1 نسبة المدارس التي تحصل على: (أ) الطاقة الكهربائية؛ و(ب) شبكة الإنترنت لأغراض تعليمية؛ و(ج) أجهزة حاسوبية لأغراض التعليم؛ و(د) بنى تحتية ومواد ملائمة لاحتياجات الطلاب ذوي الإعاقة؛ و(هـ) مياه الشرب الأساسية؛ و(و) مرافق صحية أساسية غير مختلطة؛ و(ز) مرافق أساسية لغسل الأيدي (وفق التعاريف الواردة في مؤشر توفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع)

وأخيرًا، يقدّم المؤشر 16-6-2، بتركيزه على "إمكانية الوصول" و"المساواة في المعاملة" وغير ذلك من الخصائص الهامة للخدمات العامة، معلومات تكميلية هامة لتحليل نتائج المؤشر 16-5-1 بشأن "نسبة الأشخاص الذين اتصلوا مرة واحدة على الأقل بمسؤول حكومي ودفَعوا رشوة لمسؤول حكومي، أو طلب منهم أولئك المسؤولون الحكوميون دفع رشوة، خلال الاثني عشر شهرًا الماضية". بعبارة أخرى، قد يلجأ الناس إلى تقديم الرشوة عندما تكون جودة تقديم الخدمات العامة رديئة للغاية، على النحو المبين في المؤشر 16-6-2.

4- المفاهيم والتعريفات الرئيسية

خدمات الرعاية الصحية: تتمحور الأسئلة المتعلقة بخدمات الرعاية الصحية على تجارب المقيمين (أو تجارب طفل في أسرته المعيشية يحتاج إلى العلاج ورافقه المقيم) مع خدمات الرعاية الصحية الأولية (خلال الاثني عشر شهرًا الماضية)، أي خدمات الرعاية الصحية الأساسية التي توفرها الحكومة/عيادة الصحة العامة أو التي يغطيها نظام الصحة العامة. وقد تشمل خدمات الرعاية الصحية تلك التي تقدّمها المؤسسات الخاصة، ما دامت هذه الخدمات تُقدّم بتكلفة ميسورة (أو لا) للمستفيدين، في إطار نظام الصحة العامة. ويُطلب تحديدًا من المقيمين عدم الإشارة في إجاباتهم إلى أيّ من تجاربهم مع خدمات الرعاية الطبية في المستشفيات أو الرعاية المتخصصة (مثل خضوعهم لعملية جراحية) أو العناية بالأسنان وفحوصات الأسنان (لأن خدمات رعاية الأسنان غير مُغطاة من نظم الرعاية الصحية الممولة من القطاع العام في بلدان عديدة).

تركز بداية هذا القسم على الاحتياجات غير الملباة للخدمات الصحية، حيث نسلّ المقيم عما إذا كان هناك أي حالة محددة لم يحصل فيها على الخدمة الصحية عندما كان يحتاجه فعليًا. وبالنسبة لأولئك المقيمين الذين يترددون في هذا الوصف "فعليًا"، قد يشرح مندوب التعداد أننا نعني بذلك ظرف أو حالة طارئة تتطلب إما بشكل موضوعي أو شخصي نوعًا من المساعدة الطبية أو الفحص للتخلص من الظرف أو التأكد من أنه لا يزداد سوءًا، أو التحقق من أنه غير شديد. ويمكن اعتبار أيّ من هذه الأمور الثلاثة حاجة ماسة للمساعدة الطبية. ولا ينبغي أن نحسب نزلات البرد والإصابات الطفيفة التي عادةً ما تختفي من تلقاء نفسها. ومع ذلك، مثلما هو الحال دائمًا، يجب أن يكون الحكم الشخصي للمقيم هو الدافع وراء الاستجابة؛ على سبيل المثال، يمكن أن تكون نزلات البرد الشائعة في الوقت الحاضر من أعراض فيروس كوفيد-19، وعادةً ما تكون المساعدة الطبية مطلوبة ببساطة للتمييز بين الاثنين.

تركز الأسئلة المعنية بخصائص خدمات الرعاية الصحية على (1) إمكانية الوصول (المتعلقة بالقرب الجغرافي، والتأخير في الحصول على موعد، ووقت الانتظار لرؤية الطبيب في يوم الموعد)؛ (2) يُسر التكلفة (3) جودة المرافق. (4) المساواة في المعاملة بين الجميع؛ (5) المجاملة والعلاج (طريقة تعامل موظفي الرعاية الصحية).

الخدمات التعليمية: تركز الأسئلة المعنية بالخدمات التعليمية على تجربة المقيمين مع نظام التعليم الأساسي على مدار الاثني عشر شهرًا الماضية، أي إذا كان هناك أطفال في أسرهم من الفئة العمرية المشمولة في التعليم الابتدائي والثانوي في البلد. وتُعرّف المدارس العامة على أنها "المدارس التي لا ترتب أي رسوم دراسية خاصة أو مدفوعات رئيسية على أهل أو أوصياء الطفل الملحق بالمدرسة، وهي مدارس تمويلها الدولة". ويُطلب من المقيمين تقديم ردود منفصلة للمدارس الابتدائية والثانوية، إذا ما كان الأطفال في أسرهم المعيشية في مراحل تعليمية مختلفة. يجب أن تقدم المدرسة الابتدائية منهجًا مكافئًا لـ ISCED 1، بينما يجب أن تقدم المدرسة الثانوية على الأقل منهجًا مكافئًا لـ ISCED 2 و3. وترتكز الأسئلة المعنية بخصائص خدمات التعليم على (1) إمكانية الوصول (مع التركيز على القرب الجغرافي)؛ (2) يُسر التكلفة؛ (3) جودة المرافق؛ (4) المساواة في المعاملة بين الجميع؛ (5) الفعالية في تقديم الخدمات (جودة التعليم).

³ UNESCO (n.d.). [International Standard Classification of Education \(ISCED\)](#).

الخدمات الحكومية: تركز مجموعة الأسئلة المعنية بالخدمات الحكومية حصراً على نوعين من الخدمات الحكومية: (1) خدمات الحصول على وثائق الهوية الصادرة عن الحكومة (مثل بطاقات الهوية الوطنية وجوازات السفر وخص القيادة وبطاقات الناخبين) (2) خدمات التسجيل المدني لأحداث الحياة مثل المواليد والزواج والوفيات. ويُعزى هذا التركيز الخاص على هذين النوعين من الخدمات إلى الإقبال العالي والمتكرر على هذه الخدمات. وترتكز الأسئلة المتعلقة بخصائص الخدمات الحكومية على (1) إمكانية الوصول؛ (2) يُسر التكلفة؛ (3) المساواة في المعاملة بين الجميع؛ (4) فعالية تقديم الخدمات (عملية التسليم بسيطة وسهلة الفهم)؛ و(5) حُسن التوقيت.

5- بالنسبة لمكاتب الإحصاء الوطنية (NSOs)

يمكن العثور على المنهجية الموصى بها لهذا المؤشر في مبادرة الاستقصاء الخاص بالهدف 16 من أهداف التنمية المستدامة، في إطار "وحدة الحوكمة"، والتي تشمل المؤشر 2-6-16 (الرضا عن الخدمات العامة) والمؤشر 2-7-16 (الكفاءة السياسية الخارجية). بالنسبة للمؤشر الأول، تتطلب وحدة الحوكمة الخاصة بالهدف 16 من أهداف التنمية المستدامة إجراء تعديلات وطنية من جانب شركاء التنفيذ الوطنيين على النحو الآتي:

- (بالإشارة إلى الجزء التمهيدي قبل السؤال SPS_H1). تتم دعوة فرق التنفيذ الوطنية لاستخدام الاسم ذي الصلة على المستوى الوطني لهذا النوع من المؤسسات بدلاً من الترجمة الحرفية "لعبادة الصحة العامة".
- (بالإشارة إلى السؤال SPS_E1). تُشجّع فرق التنفيذ الوطنية على مراجعة النطاق العمري (في الوقت الحالي من 5 أعوام إلى 18 عاماً في استبيان المصدر الدولي) مع النطاق العمري المناسب الذي يشمل التعليم الابتدائي والثانوي في الدولة.
- (بالإشارة إلى الأسئلة SPS_G1، SPS_G5). يُتوقع من شركاء التنفيذ الوطنيين / المكاتب الإحصائية الوطنية إعداد قائمة بوثائق الهوية الصادرة عن الحكومة في هذا السؤال بحسب السياق الوطني على أن تشمل هذه القائمة الوثائق المستخدمة في البلد المعني فقط، والتي يتوجب على المواطنين فعلاً تقديم طلب بشأنها. على سبيل المثال، قد لا توجد بطاقات الهوية الوطنية، أو قد يتم ببساطة إرسال بطاقات الناخبين بالبريد إلى شخص ما قبل التصويت، وما إلى ذلك. واعتماداً على السياق الوطني، تشمل وثائق الهوية الأخرى ذات الصلة التي يمكن إضافتها بطاقات الإقامة الدائمة وبطاقات الجنسية. في حالة وجود مجموعة فرعية ذات صلة بالمهاجرين، يجب أن تتضمن قائمة الوثائق تلك الوثائق الخاصة بهذه المجموعة (مثل تصريح الإقامة، وما إلى ذلك).
- (بالإشارة إلى السؤال SPS_G2). على المكاتب الإحصائية الوطنية الاستعاضة عن تعبير "خدمات التسجيل المدني أو الجهات المعنية الأخرى" باسم الوكالة (الوكالات) المكلفة بإصدار وثائق الهوية في البلد المعني.
- (بالإشارة إلى السؤال SPS_G7). يمكن للمكاتب الإحصائية الوطنية تخطي هذا السؤال إذا تعذر الحصول على مثل هذه الوثائق عبر الإنترنت في بلدانهم.

**ملاحظة: يتم تشجيع المكاتب الإحصائية الوطنية على الإبلاغ عن المؤشر 2-6-16 على الرغم من أنها ربما تكون قد استخدمت منهجية بديلة لجمع بيانات الهدف 16 من أهداف التنمية المستدامة أو نفذت جزئياً وحدة الحوكمة الخاصة بالهدف 16.*

إلى جانب المكونات الضرورية، يتضمن استبيان الهدف 16 من أهداف التنمية المستدامة أسئلة اختيارية إضافية حول تقييم الاحتياجات غير الملباة في جميع الأبعاد الثلاثة لتقديم الخدمة العامة. ولا يُطلب من المكاتب الإحصائية الوطنية الإبلاغ عن الأسئلة غير الضرورية.

توجد نسخة من وحدة "الحوكمة" بالهدف 16 من أهداف التنمية المستدامة – المؤشر 2-6-16 في الملحق 1 مع تمييز الأسئلة الضرورية بعلامة "*"، وتُشجّع جهة الإبلاغ على استعراض هذه الوحدة والتحقق من توافقها مع الاستبيان الخاص بها. وإذا كانت المنهجية والاستبيان الوطنيان يعرضان انحرافات عن المنهجية والاستبيان الموصى بهما، يُرجى تسليط الضوء عليها في قسم البيانات الوصفية

منصة الإبلاغ، في المساحة المخصصة لملاحظات منهجية / انحرافات أخرى. بالإضافة إلى ذلك، ندعو الكيانات الوطنية المبلغة إلى تحميل استبياناتها المستخدمة لقياس هذا المؤشر.

للمساعدة في جمع البيانات ومعالجتها وحوسبتها لهذا المؤشر، أو إذا كانت لديك أسئلة حول وحدة الحوكمة من أهداف التنمية المستدامة 16، يرجى التواصل مع SDG16indicators@undp.org لدى برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، مركز أوسلو للحوكمة.

6- طريقة حساب هدف التنمية المستدامة 16-2

يجب الإبلاغ عن المؤشر 16-2 بشكل منفصل لكل مجال من مجالات الخدمة الثلاثة. (ملاحظة: قد تشير الأسئلة المتعلقة بالتعليم إما إلى التعليم الابتدائي وإما إلى التعليم الثانوي - ويوصى بإجراء حساب منفصل لنتائج المستويين، مما يؤدي إلى وجود أربعة مجالات خدمة بحكم الواقع). وتتطوي عملية الاحتساب على حساب التقديرات الثلاثة الآتية والإبلاغ عنها، بالنسبة لكل مجال من مجالات الخدمة:

- 1) نسبة المجيبين الذين قدموا ردودًا إيجابية (أي "أوافق بشدة" أو "أوافق") على كل سؤال من أسئلة الخصائص الخمس؛
- 2) المتوسط البسيط للردود الإيجابية على أسئلة الخصائص الخمس مجتمعة؛
- 3) نسبة المجيبين الذين قالوا إنهم راضون (أي هؤلاء الذين أجابوا بـ "راضٍ جدًا" أو "راضٍ") في الأسئلة المتعلقة بالرضا العام.

على سبيل المثال:

الردود الإيجابية	خصائص الخدمات الحكومية	الردود الإيجابية	خصائص خدمات التعليم الثانوي	الردود الإيجابية	خصائص خدمات التعليم الابتدائي	الردود الإيجابية	خصائص خدمات الرعاية الصحية
	إمكانية الوصول إلى الخدمات		إمكانية الوصول إلى الخدمات		إمكانية الوصول إلى الخدمات		إمكانية الوصول إلى الخدمات
	يُسّر التكلفة		يُسّر التكلفة		يُسّر التكلفة		يُسّر التكلفة
	عملية فعالة لتقديم الخدمات		جودة المرافق		جودة المرافق		جودة المرافق
	المساواة في المعاملة بين الجميع		المساواة في المعاملة بين الجميع		المساواة في المعاملة بين الجميع		المساواة في المعاملة بين الجميع
	حسن التوقيت		الفعالية في تقديم الخدمات (جودة التعليم)		الفعالية في تقديم الخدمات (جودة التعليم)		المجاملة وطريقة (طريقة) تعامل موظفي (الرعاية الصحية)
	متوسط نسبة الردود الإيجابية على خصائص الخدمات الحكومية		متوسط نسبة الردود الإيجابية على خصائص خدمات التعليم الثانوي		متوسط نسبة الردود الإيجابية على خصائص خدمات التعليم الابتدائي		متوسط نسبة الردود الإيجابية على خصائص خدمات الرعاية الصحية
	نسبة المجيبين الراضين عن الخدمات الحكومية بشكل عام		نسبة المجيبين الراضين عن خدمات التعليم الثانوي بشكل عام		نسبة المجيبين الراضين عن خدمات التعليم الابتدائي بشكل عام		نسبة المجيبين الراضين عن خدمات الرعاية الصحية بشكل عام

*ملاحظة: من المهم أن تقوم المكاتب الإحصائية الوطنية بالإبلاغ بوضوح، لكل سؤال، عن عدد المجيبين الذين اختاروا "لا أعرف" أو "لا ينطبق" أو "أرفض الإجابة"، واستبعاد هؤلاء المجيبين من حساب نسب الردود الإيجابية. على سبيل المثال، إذا أجاب 65 مجيبًا من أصل 1000 بـ "لا أعرف" أو "لا ينطبق" أو "أرفض الإجابة" على السؤال الأول بشأن الخصائص، تُحسب نسبة الردود الإيجابية لهذه الخاصية من إجمالي 935 مجيبًا، مع الإشارة في التقرير إلى أنه بالنسبة لهذا السؤال بالذات، أجاب 65 مجيبًا عليه بـ "لا أعرف" أو "لا ينطبق" أو "أرفض الإجابة".

الإبلاغ العالمي

بينما يُعد الإبلاغ عن جميع العناصر أمرًا مهمًا، تُشجّع الدول الأعضاء بشدة على الإبلاغ عن متوسط نسبة الردود الإيجابية في جميع أسئلة الخصائص الخمس؛ ونسبة المجيبين الذين قالوا إنهم راضون في السؤال المتعلق بالرضا العام، وذلك بشكلٍ منفصل لكل مجال من مجالات الخدمة.

7- متطلبات التصنيف لهدف التنمية المستدامة 2-6-16

يهدف المؤشر 2-6-16 إلى قياس اختلاف فرص الوصول إلى الخدمات وجودة هذه الخدمات، بحسب المناطق والفئات السكانية المتنوعة. إن التحليل التجريبي لكشف أهم المعايير الديمغرافية التي تحدد مدى رضا المواطنين عن الخدمات العامة يُظهر أن أكثر فئات التصنيف صلة بالمؤشر 2-6-16 هي (1) الدخل، (2) نوع الجنس، (3) مكان الإقامة (الحضري/الريفي، وحسب المنطقة الإدارية، على سبيل المثال، حسب المقاطعة والولاية والحي وما إلى ذلك)

وكحدٍ أدنى، ينبغي تصنيف النتائج لكل مجال من مجالات الخدمة الثلاثة المشمولة في هذا المؤشر (الرعاية الصحية والتعليم والخدمات الحكومية) وفقًا لهذه المتغيرات الثلاثة:

- **الدخل:** الشريحة الخمسية للدخل
- **الجنس:** ذكر / أنثى
- **مكان الإقامة:** العيش في المناطق الحضرية/الريفية و/أو العيش في المنطقة الإدارية (المقاطعة، الولاية، الحي وما إلى ذلك) 4

إن أمكن، ينبغي بذل الجهود اللازمة لتصنيف النتائج أيضًا بحسب حالة الإعاقة و"الفئات السكانية ذات الصلة على الصعيد الوطني":

- **حالة الإعاقة:** يشمل مصطلح "الأشخاص ذوي الإعاقة" كل من يعانون من عاهات طويلة الأجل بدنية أو عقلية أو ذهنية أو حسية، قد تمنعهم لدى التعامل مع مختلف الحواجز من المشاركة بصورة كاملة وفعالة في المجتمع على قدم المساواة مع الآخرين⁵. إن أمكن، تُشجّع المكاتب الإحصائية الوطنية على إضافة مجموعة الأسئلة القصيرة المتعلقة بالإعاقة التي وضعها فريق واشنطن إلى آلية الاستقصاء المستخدمة لإدارة مجموعة أسئلة المؤشر 2-6-16 لتصنيف النتائج حسب حالة الإعاقة.

4 استنادًا إلى فرضية أن الجهود اللامركزية تهدف إلى توسيع الحقوق والمسؤوليات المحلية عبر الأراضي الوطنية، يمكن أن يساعد المؤشر 2-6-16 في الكشف عن عدم المساواة في الوصول إلى الخدمات وأوجه التفاوت في جودة الخدمات عبر المحليات. وثمة خطر من استخلاص استنتاجات خاطئة من التجميعات الوطنية غير القادرة على اكتشاف الاختلافات على المستوى دون الوطني.

5 الجمعية العامة للأمم المتحدة، اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة: قرار اعتمده الجمعية العامة في 24 كانون الثاني/يناير 2007، A/RES/61/106، متاح على الموقع الإلكتروني التالي: <http://www.refworld.org/docid/45f973632.html>

- **الفئات السكانية المعنية على الصعيد الوطني:** المجموعات المختلفة بحسب الأصل العرقي أو اللغة أو الدين أو الوضع كشعوب أصلية أو الجنسية أو غيرها من الخصائص.⁶
- **العمر:** لا يُظهر التحليل التجريبي أي ارتباط ذي دلالة إحصائية بين عمر المجيبين ومستويات الرضا. اختارت البلدان تصنيف النتائج بحسب العمر أيضًا، يوصى باتباع معايير الأمم المتحدة لإنتاج الإحصاءات السكانية الوطنية المصنفة حسب العمر، باستخدام الفئات العمرية التالية: (1) أقل من 25 عامًا، (2) 25-34، (3) 35-44، (4) 45-54، (5) 55-64 و(6) 65 عامًا فأكثر.

تُشجع المؤسسات المكلفة بالتبليغ على توفير أكبر قدر ممكن من المعطيات عند تعبئة جدول [UNDP SDG 16 Reporting Platform](#) بالنظر إلى مدى تعقيد التصنيفات المطلوبة لحساب هذا المؤشر لكل خدمة. فيما يلي مثال على جدول خدمات الرعاية الصحية لمنصة الإبلاغ عن هدف التنمية المستدامة عدد 16.6.2 وما يقابلها من متابعة جدول الردود الإيجابية

1. Healthcare services						
	Accessibility ("It was easy to get to the place where you received healthcare services.")	Affordability ("Expenses for healthcare services were affordable to you/your household.")	Quality of facilities ("The healthcare facilities were clean and in good condition.")	Equal treatment for everyone ("All people are treated equally in receiving healthcare services in your area.")	Attitude/courtesy of healthcare staff ("The doctor or other healthcare staff you saw spent enough time with you [or your child] during the consultation.")	Simple average of positive responses for the five attribute questions combined
Total/National						
Male/Female						
Male						
Female						
Urban/Rural						
Urban						
Rural						
Income or expenditure quintiles						
Quintile 1						
Quintile 2						
Quintile 3						
Quintile 4						
Quintile 5						
Disability status						
Disabled						
Not disabled						
Nationally relevant population groups						
Population group A						
Population group B						
Population group C						
Age groups						
Below 25						
25-34						
35-44						
45-54						
55-64						
Over 65						

⁶ سكان البلد عبارة عن مزيج من مجموعات سكانية مختلفة يمكن تحديدها وفقاً للعرق أو الإثنية أو اللغة أو السكان الأصليين أو حالة الهجرة أو الانتماء الديني أو التوجه الجنسي، من بين خصائص أخرى. لغرض هذا المؤشر، يتم التركيز بشكل خاص على الأقليات. مجموعات الأقليات هي الجماعات الأقل عددياً من بقية سكان الدولة، في وضع غير مهيمن، ويمتلك أعضاؤها، كونهم من رعايا الدولة، خصائص عرقية أو دينية أو لغوية تختلف عن تلك الخاصة ببقية السكان وتُظهر، حتى ولو بشكل ضمني، شعوراً بالتضامن الموجه نحو الحفاظ على ثقافتهم أو تقاليدهم أو دينهم أو لغتهم. وفي حين أن معيار الجنسية المدرج في التعريف أعلاه قد تم الطعن فيه في كثير من الأحيان، فإن الشرط المتمثل في أن تكون في وضع غير مهيمن لا يزال مهماً (مفوضية الأمم المتحدة السامية لحقوق الإنسان، 2010). يجب أن يخضع جمع بيانات الاستقصاء المصنفة حسب المجموعات السكانية لشرعية تجميع هذه البيانات في سياق وطني معين ولتقييم دقيق للمخاطر المحتملة لجمع مثل هذه البيانات من أجل سلامة المجيبين.

Share of respondents who say that overall, they are satisfied with the quality of healthcare services (i.e. 'very satisfied' or 'satisfied')	
Total/National	
Male/Female	
Male	
Female	
Urban/Rural	
Urban	
Rural	
Income or expenditure quintiles	
Quintile 1	
Quintile 2	
Quintile 3	
Quintile 4	
Quintile 5	
Disability status	
Disabled	
Not disabled	
Nationally relevant population groups	
Population group A	
Population group B	
Population group C	
Age groups	
Below 25	
25-34	
35-44	
45-54	
55-64	
Over 65	

8- إرشادات إضافية لملء المعلومات في منصة الإبلاغ

*مهم

البيانات المُرجحة

البيانات التي تم إدخالها في منصة الإبلاغ عن الهدف 16 من أهداف التنمية المستدامة لبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي تكون مرجحة في حالة مراعاة ما يلي:

- ما لا يقل عن 25 فردًا غير مرجح يواجهون نزاعًا ضروريًا لتقديم إحصاءات مرجحة عن المجموعات الإثنية والمواطنة وخلفية الهجرة
- يجب تحديد المجموعات العرقية (أ، ب، ج)، وخلفية الهجرة (أ، ب، ج)، والمواطنة (أ، ب، ج) على المستوى القطري.
- يجب ألا تشمل المجموعات العرقية المجموعات العرقية ذات الأغلبية

البيانات الوصفية للمؤشر 2-6-16

<https://unstats.un.org/sdgs/metadata/?Text=&Goal=&Target=16.6>

موجز المؤشر 2-6-16

<https://www1.undp.org/content/oslo-governance-centre/en/home/library/sdg-16-appetizer-16-6-2.html>

دليل تنفيذ مبادرة الاستقصاء الخاصة بالهدف 16 من أهداف التنمية المستدامة

<https://www.undp.org/library/sdg16-survey-initiative-implementation-manual>

الاستبيان: استبيان تنفيذ مبادرة استقصاء الهدف 16 من أهداف التنمية المستدامة

<https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/2022-03/UNDP-SDG16-Survey-Initiative-Implementation-Questionnaire.pdf>

المرفق 1: تُستخدم وحدة "الحوكمة" لقياس المؤشر 2-6-16 على النحو المبين في استبيان تنفيذ مبادرة استقصاء الهدف 16 من أهداف التنمية المستدامة

المصدر: استبيان مبادرة استقصاء الهدف 16 من أهداف التنمية المستدامة

2-6-16 نسبة السكان الراضين عن تجربتهم الأخيرة في الخدمات العامة (SPS)

<<أسأل الجميع>>

أود أن أوجه لك بعض الأسئلة عن تجربتك مع خدمات الرعاية الصحية الأولية. يرجى استبعاد تجاربك مع الجراحة والعناية بالأسنان وفحوصات الأسنان، والتركيز فقط على خدمات الصحة الأولية، مثل تلك المتعلقة بعيادة صحة عامة⁷ أو طبيب أو ممرض في القطاع الحكومي. قد تكون هذه التجارب شخصية أو متعلقة بطفل أقل من 18 عامًا تحت رعايتك.

<<أسأل الجميع>>

إصدار إذا كان SCR2_D < 2

SPS_H1A هل كان هناك مرة خلال الاثني عشر شهرًا الماضية (منذ شهر سنة) احتجت فيها أو طفل تحت رعايتك حقًا لفحص طبي أو علاج؟

<<اقرأ، إجابة واحدة فقط>>

01 - نعم، أنت

02 - نعم، أنت وطفلك

03 - نعم، طفلك، ولكن ليس أنت

04 - لا، لا أنت ولا طفلك في رعايتك

الفحص الطبي أو العلاج اللازم -> تخطي إلى SPS_H4.

إصدار إذا كان SCR2_D = 2

SPS_H1B هل كان هناك مرة خلال الاثني عشر شهرًا الماضية (منذ شهر سنة) احتجت فيها حقًا لفحص طبي أو علاج؟

<<اقرأ، إجابة واحدة فقط>>

01 - نعم

04 - لا -> تخطي إلى SPS_H4

98 - لا أعرف -> تخطي إلى SPS_H4

99 - أفضل ألا أذكر -> تخطي إلى SPS_H4

<<أسأل إذا كان SPS_H1A أو SPS_H1B > 4>>

SPS_H2A هل أجري لك فحص طبي أو قُدم لك علاج بواسطة خدمات الصحة العامة في كل مرة كنت بحاجة لذلك حقًا (مثل العيادات العامة أو من الأطباء والممرضين في الرعاية الأولية)؟

<<اقرأ، إجابة واحدة فقط>>

01 - نعم، في كل مرة

02 - لا، ليس في كل مرة، ولكن مرة واحدة على الأقل

03 - لا، على الإطلاق

98 - لا أعرف

99 - أفضل ألا أذكر

<<أسأل إذا كان SPS_H1 = 3>>

SPS_H2B هل خضع الطفل/الأطفال المشمولون برعايتك لفحص طبي أو قُدم لهم علاج بواسطة خدمات الصحة العامة (مثل: من العيادات العامة أو من الأطباء والممرضين في الرعاية الأولية) كل مرة احتاج/احتاجوا فيها حقًا لذلك؟

<<اقرأ، إجابة واحدة فقط>>

01 - نعم، في كل مرة

02 - لا، ليس في كل مرة، ولكن مرة واحدة على الأقل

03 - لا، على الإطلاق

⁷ استخدم الاسم المحدد لمرافق الصحة العامة التي تقدم خدمات الرعاية الصحية الأولية في البلد

<<اسأل إذا كان 2,3 = SPS_H2A أو 2,3 = SPS_H2B >>
SPS_H3. ماذا كان السبب الرئيسي وراء عدم الخضوع للفحص الطبي أو العلاج من خدمات الصحة العامة آخر مرة حدث ذلك؟
<<اقرأ، إجابة واحدة فقط>>

- 01 - لا أستطيع تحمل تكلفته (مكلف للغاية)
- 02 - قائمة انتظار أو وقت انتظار طويل جدًا
- 03 - مسافة بعيدة جدًا أو لا توجد وسيلة مواصلات للوصول إلى هناك
- 04 - لم أكن أعلم أي طبيب أو أخصائي صحي جيد
- 05 - لا يمكن أن أقطع وقتًا بسبب العمل أو رعاية الأطفال أو لأسباب أخرى
- 06 - أردت الانتظار ومعرفة ما إذا كانت المشكلة قد تحسنت من تلقاء نفسها
- 07 - الخوف من الأطباء المعالجين أو المستشفيات أو الفحص أو العلاج
- 08 - مرافق الرعاية الصحية غير نظيفة
- 09 - مرافق الرعاية الصحية غير مجهزة بشكل كافٍ أو تفتقر إلى الأدوية
- 77 - أسباب أخرى: _____
- 88 - لا أستخدم خدمات الصحة العامة للرعاية الأولية (أستخدم الرعاية الصحية الخاصة والطب البديل وما إلى ذلك)
- 98 - لا أعرف
- 99 - أفضل ألا أذكر

<< اسأل الجميع >>

إصدار إذا كان SCR2_D <> 2

* **SPS_H4**. (إذا طُلب منك القسم الاختياري H1-H3، فأضف: اسمح لي أن أؤكد ما يأتي:) هل تلقيت أنت أو أي طفل تحت رعايتك فحصًا طبيًا أو علاجًا من خدمات الصحة العامة الأولية (مثل من العيادات العامة أو من الأطباء والممرضين في الرعاية الأولية) في <بلد> مرة واحدة على الأقل خلال الاثني عشر شهرًا الماضية، أي منذ <<شهر سنة>>؟
<<اقرأ، إجابة واحدة فقط>>

- 01 - نعم، أنت
- 02 - نعم، أنت وطفلك
- 03 - نعم، طفلك، ولكن ليس أنت
- 04 - لا، لم تتلق أنت أو أي طفل تحت رعايتك فحصًا طبيًا أو علاجًا من هذه الأماكن على مدار الاثني عشر شهرًا الماضية — تخطي إلى SPS_E1

- 98 - لا أعرف — تخطي إلى SPS_E1
- 99 - أفضل ألا أذكر — تخطي إلى SPS_E1

إصدار إذا كان SCR2_D = 2

* **SPS_H4**. (إذا طُلب منك القسم الاختياري H1-H3، فأضف: اسمح لي أن أؤكد ما يأتي:) هل تلقيت فحصًا طبيًا أو علاجًا من خدمات الصحة العامة الأولية (مثل من العيادات العامة أو من الأطباء والممرضين في الرعاية الأولية) في <بلد> مرة واحدة على الأقل خلال الاثني عشر شهرًا الماضية، أي منذ <<شهر سنة>>؟
<<اقرأ، إجابة واحدة فقط>>

- 01 - نعم
- 04 - لا — تخطي إلى SPS_E1
- 98 - لا أعرف — تخطي إلى SPS_E1
- 99 - أفضل ألا أذكر — تخطي إلى SPS_E1

*** SPS_H5**

<< 3>SPS_H4 إذا كان

أريد الآن أن أوجه لك بعض الأسئلة عن آخر مرة كان لديك فحص طبي أو علاج مقدم من خدمات الصحة العامة، خلال الاثني عشر شهراً الماضية.

<< 3=SPS_H4 إذا كان

أريد الآن أن أوجه لك بعض الأسئلة عن آخر مرة كان لدى طفلك فحص طبي أو علاج مقدم من خدمات الصحة العامة، خلال الاثني عشر شهراً الماضية.

<< 4>SPS_H4 إذا كان

بالنظر إلى هذه التجربة الأخيرة، ما مدى موافقتك على العبارات الآتية:

<<اقرأ العناصر وفئات الإجابات، إجابة واحدة لكل سطر>>

أرفض الإجابة	لا أعرف	لا أوافق بشدة	لا أوافق	أوافق	أوافق بشدة		
99	98	0	1	2	3	الوصول إلى المكان الذي تلقيت فيه خدمات الرعاية الصحية كان سهلاً.	أ
99	98	0	1	2	3	كانت نفقات خدمات الرعاية الصحية في متناولك أنت/في متناول أسرتك.	ب
99	98	0	1	2	3	كانت مرافق الرعاية الصحية نظيفة وبحالة جيدة.	ج
99	98	0	1	2	3	يتم التعامل مع جميع الأشخاص على قدم المساواة في تلقي خدمات الرعاية الصحية في منطقتك.	د
99	98	0	1	2	3	قضى الطبيب أو طاقم الرعاية الصحية الآخر الذي رأيته وقتاً كافياً معك [أو طفلك] في أثناء الاستشارة.	هـ

*** SPS_H6**

<< 3>SPS_H4 إذا كان

A. بشكل عام، ما مدى رضاك أو استيائك تجاه جودة خدمات الرعاية الصحية الأولية التي تلقيتها في الاستشارة الأخيرة هذه؟

<< 3=SPS_H 4 إذا كان

B. بشكل عام، ما مدى رضاك أو استيائك تجاه جودة خدمات الرعاية الصحية الأولية التي يتلقاها الطفل المشمول برعايتك في الاستشارة الأخيرة هذه؟

98 - لا أعرف
99 - أفضل ألا أذكر

03 - راضٍ جداً
02 - راضٍ
01 - مستاء
00 - مستاء جداً

<< اسأل إذا كان SCR2_D = 1، أو تخطي إلى SPS_G1 >>

* SPS_E1. تركز الأسئلة القليلة التالية على تجربتك مع نظام المدارس العامة الابتدائية والثانوية. أقصد بذلك المدارس التي تمولها الحكومة. هل يوجد أطفال مشمولون برعايتك تتراوح أعمارهم بين 5 و18 عامًا⁸؟

- 01 - نعم، أكثر من طفل
02 - نعم، طفل فقط
03 - لا -> تخطي إلى SPS_G1.
- 98 - لا أعرف -> تخطي إلى SPS_G1
99 - أفضل ألا أذكر -> تخطي إلى SPS_G1

<< اسأل إذا كان SPS_E1 = 2 >>

SPS_E2A. هل يرتاد هذا الطفل أحد المدارس الابتدائية أو الثانوية العامة بانتظام؟

- 01 - نعم، مدرسة ابتدائية⁹
02 - نعم، مدرسة ثانوية¹⁰
04 - لا -> انتقل إلى الجزء التالي
- 98 - لا أعرف -> انتقل إلى الجزء التالي
99 - أفضل ألا أذكر -> تخطي إلى الجزء التالي

<< اسأل إذا كان SPS_E1 = 01 >>

SPS_E2B. هل يرتاد كل هؤلاء الأطفال أحد المدارس الابتدائية أو الثانوية العامة بانتظام؟

- 01 - نعم، مدرسة ابتدائية
02 - نعم، مدرسة ثانوية
03 - نعم، يرتاد بعضهم المدارس الابتدائية، بينما يرتاد بعضهم المدارس الثانوية
04 - لا
- 98 - لا أعرف -> انتقل إلى الجزء التالي
99 - أفضل ألا أذكر -> تخطي إلى الجزء التالي

<< اسأل إذا كان SPS_E2A = 04 أو SPS_E2B = 04 >>

SPS_E3A. ما السبب الرئيسي لعدم ارتياد هذا الطفل/بعض الأطفال المشمولين برعايتك إلى مدرسة عامة بانتظام؟ <<اقرأ، إجابة واحدة فقط>>

- 01 - عدم القدرة على تحمل المصاريف المدرسية (مصاريف إدارية، كتب، أزياء موحدة، مواصلات، وما إلى ذلك)
02 - أقرب مدرسة بعيدة جداً و/أو وسائل النقل غير متوفرة
03 - المرافق المدرسية في حالة سيئة
04 - المدرسة ومجمعها غير آمنين
05 - المعلمون وموظفو المدرسة لا يعاملون الأطفال باحترام
06 - المعلمون غير فعالين/غير مدربين تدريباً كافياً
07 - غالباً ما يتغيب المعلمون
08 - يحتاج الطفل/الأطفال إلى البقاء في المنزل للمساعدة في الأعمال المنزلية/المزرعة/أعمال آخر
09 - لا توجد برامج تعليمية مناسبة ثقافياً أو دينياً
10 - مدرسة غير مجهزة للأطفال ذوي الاحتياجات التعليمية الخاصة
77 - أسباب أخرى: _____

- 98 - لا أعرف
99 - أفضل ألا أذكر

⁸ راجع الفئة العمرية (5-18 سنة) مع الفئة العمرية المناسبة التي تشمل التعليم الابتدائي والثانوي في البلد.

⁹ يجب أن توفر المدرسة الابتدائية منهجاً معادلاً لـ ISCED 1

¹⁰ يجب أن توفر المدرسة الثانوية على الأقل منهجاً معادلاً لـ ISCED 2 و3

<< اسأل إذا كان 04 = SPS_E2A أو 04 = SPS_E2B >>

SPS_E3B. ما نوع التعليم الذي يتلقاه الطفل/الأطفال المشمولين برعايتك الذين لا يرتادون المدارس العامة بانتظام؟

<<اقرأ، مسموح بإجابات متعددة>> 01 – التحقوا

بمدرسة خاصة

02 – يتعلمون في المنزل

03 – يتلقون التعليم ولكن ليس في هيكل رسمي (يحضرون محو أمية الشباب والتعليم الخاص بالأطفال الذين لا يرتادون المدارس أو برامج أخرى).

04 – لا يتلقون أي تعليم رسمي (يعملون في المنزل أو في أي مكان آخر، لديهم أطفال، وما إلى ذلك)

98 – لا أعرف

99 – أفضل ألا أذكر

<< اسأل إذا كان 04 = SPS_E2B >>

*** SPS_E4**. لقد ذكرت أنه ليس كل الأطفال يرتادون المدارس العامة. هل هناك أي أطفال تحت رعايتك يرتادون المدارس الابتدائية

أو الثانوية العامة بصورة منتظمة؟

<<اقرأ، إجابة واحدة فقط>>

98 – لا أعرف –> انتقل إلى الجزء التالي

99 – أفضل ألا أذكر –> تخطي إلى الجزء التالي

01 – نعم، مدرسة ابتدائية

02 – نعم، مدرسة ثانوية

03 – نعم، كلاهما

04 – لا –> انتقل إلى الجزء التالي

<< اسأل إذا كان هناك أي أطفال في المدرسة الابتدائية العامة، بناءً على SPS_E2A-B، SPS_E4 >>

*** SPS_E5_1**. بالنظر إلى المدرسة الابتدائية العامة الخاصة بالأطفال الذين ترعاهم (الطفل الأكبر، إذا كان الأطفال يرتادون

مدارس ابتدائية عامة مختلفة)، ما مدى موافقتك على العبارات التالية؟

<<اقرأ العناصر وفئات الإجابات، إجابة واحدة لكل سطر>>

	أوافق بشدة	أوافق	لا أوافق	لا أوافق بشدة	لا أعرف	أرفض الإجابة
أ	3	2	1	0	98	99
ب	3	2	1	0	98	99
ج	3	2	1	0	98	99
د	3	2	1	0	98	99
هـ	3	2	1	0	98	99

<< اسأل إذا كان هناك أي أطفال في المدرسة الثانوية العامة، بناءً على SPS_E4، SPS_E2A-B >>
 * SPS_E5_2. (وكذلك بالنظر إلى المدرسة/الثانوية العامة الخاصة بالأطفال الذين ترعاهم (الطفل الأكبر، إذا كان الأطفال يرتادون مدارس ثانوية عامة مختلفة)، ما مدى موافقتك على العبارات التالية؟
 <<اقرأ العناصر وفئات الإجابات، إجابة واحدة لكل سطر>>

أرفض الإجابة	لا أعرف	لا أوافق بشدة	لا أوافق	أوافق	أوافق بشدة	
99	98	0	1	2	3	أ يمكن الوصول إلى المدرسة بوسائل النقل العام أو الخاصة، أو سيراً على الأقدام، في أقل من 30 دقيقة ودون صعوبات.
99	98	0	1	2	3	ب المصاريف المتعلقة بالمدرسة (بما في ذلك الرسوم الإدارية والكتب والأزياء الموحدة والنقل) في متناولك أنت/في متناول أسرتك.
99	98	0	1	2	3	ج المرافق المدرسية في حالة جيدة.
99	98	0	1	2	3	د يتم التعامل مع جميع الأطفال على قدم المساواة في المدرسة التي يرتادها الطفل/الأطفال في أسرتك، بما في ذلك القبول في هذه المدارس.
99	98	0	1	2	3	هـ جودة التعليم جيدة.

<< اسأل إذا كان هناك أي أطفال في المدرسة الابتدائية العامة، بناءً على SPS_E4، SPS_E2A-B >>
 * SPS_E6_1. بشكل عام، ما مدى رضائك أو استيائك تجاه جودة خدمات التعليم التي تقدمها المدرسة الابتدائية العامة التي يرتادها الطفل/الأطفال المشمولين برعايتك (الطفل الأكبر، إذا كان الأطفال يرتادون مدارس ابتدائية عامة مختلفة)؟
 03 – راضٍ جداً
 02 – راضٍ
 01 – مستاء
 00 – مستاء جداً
 98 – لا أعرف
 99 – أفضل ألا أنكر

<< اسأل إذا كان هناك أي أطفال في المدرسة الثانوية العامة، بناءً على SPS_E4، SPS_E2A-B >>
 * SPS_E6_2. بشكل عام، ما مدى رضائك أو استيائك تجاه جودة خدمات التعليم التي تقدمها المدرسة الثانوية العامة التي يرتادها الطفل/الأطفال المشمولين برعايتك (الطفل الأكبر، إذا كان الأطفال يرتادون مدارس ابتدائية عامة مختلفة)؟
 03 – راضٍ جداً
 02 – راضٍ
 01 – مستاء
 00 – مستاء جداً
 98 – لا أعرف
 99 – أفضل ألا أنكر

<< اسأل الجميع >>

* SPS_G1. سأوجه لك الآن بعض الأسئلة عن الخدمات الحكومية في [اسم البلد]. في الاثني عشر شهرًا الماضية، هل احتجت إلى الحصول على هوية صادرة عن الحكومة أو تجديدها، مثل بطاقة الهوية الوطنية أو جواز السفر أو رخصة القيادة أو بطاقة الناخب أو شهادة الميلاد أو الوفاة أو الزواج أو الطلاق¹¹؟

- 01 - نعم
02 - لا < تخطي إلى الوحدة التالية
98 - لا أعرف < تخطي إلى الوحدة التالية
99 - أفضل ألا أذكر < تخطي إلى الوحدة التالية

<< اسأل إذا كان SPS_G1 = 01 >>

SPS_G2. هل حاولت الحصول على جميع الوثائق المطلوبة من خدمات التسجيل المدني أو الوكالات الأخرى ذات الصلة¹²؟

- 01 - نعم، جميعها
02 - لا، ليس جميعها
98 - لا أعرف
99 - أفضل ألا أذكر

<< اسأل إذا كان SPS_G2 = 02 >>

SPS_G3. يرجى تحديد الوثيقة (الوثائق) التي تحتاجها ولكنك لم تحاول الحصول عليها

<< اقرأ القائمة، واطلب "أخرى"، إذا رفض المجيب، فأختر "غير مذكور" >>

	مذكورة	غير مذكورة	
أ- بطاقة الهوية الوطنية	1	0	
ب- جواز السفر	1	0	
ج- رخصة القيادة	1	0	
د- بطاقة الناخب	1	0	
هـ- شهادة الميلاد أو الوفاة أو الزواج أو الطلاق	1	0	
و- أخرى، اكتب:	1	0	

<< اسأل إذا كان SPS_G2 = 02 >>

SPS_G4. ما السبب الرئيسي لعدم محاولتك الحصول على مثل هذه الوثيقة (الوثائق) من خدمات التسجيل المدني أو الوكالات الأخرى ذات الصلة؟

<< اقرأ، إجابة واحدة فقط >>

- 01 - لا تستطيع تحمل النفقات (الرسوم الإدارية مكلفة للغاية)
02 - يصعب الوصول إلى "نقطة الخدمة" (المكتب، رقم الهاتف، الموقع الإلكتروني)
03 - الموظفون لا يعاملون الناس باحترام
04 - عملية التقديم والحصول على هذه الوثائق معقدة للغاية
05 - يستغرق الأمر وقتًا طويلاً للحصول على ما تحتاجه
77 - أسباب أخرى:

- 98 - لا أعرف
99 - أفضل ألا أذكر

11 يعمل مكتب الإحصاء الوطني على تكييف قائمة وثائق الهوية الصادرة عن الحكومة في هذا السؤال مع سياقها الوطني ولا يتضمن إلا تلك المستخدمة في الدولة، والتي يحتاج المواطنون فعليًا إلى تقديم طلب بشأنها. على سبيل المثال، قد لا توجد بطاقات الهوية الوطنية، أو قد يتم ببساطة إرسال بطاقات الناخبين بالبريد إلى شخص ما قبل التصويت، وما إلى ذلك. واعتمادًا على السياق الوطني، تشمل وثائق الهوية الأخرى ذات الصلة التي يمكن إضافتها بطاقات الإقامة الدائمة وبطاقات الجنسية. في حالة وجود مجموعة سكانية فرعية من المهاجرين ذات صلة، يجب أن تتضمن قائمة الوثائق تلك الخاصة بهذه المجموعة (مثل تصريح الإقامة، وما إلى ذلك)

12 يستخدم مكتب الإحصاء الوطني اسم الوكالة (الوكالات) المعنية المسؤولة عن إصدار وثائق الهوية هذه في البلد بدلاً من "خدمات التسجيل المدني أو الوكالات الأخرى ذات الصلة".

<<01 = SPS_G1 إذا كان >>

* SPS_G5. اسأل لي أن أؤكد؛ هل حاولت الحصول على هوية صادرة عن جهة حكومية أو تجديدها، مثل بطاقة الهوية الوطنية أو جواز السفر أو رخصة القيادة أو بطاقة الناخب أو شهادة الميلاد أو الوفاة أو الزواج أو الطلاق¹³ خلال الاثني عشر شهراً الماضية، منذ <<شهر سنة>>؟

<<إجابة واحدة فقط>>

- 01 - نعم
02 - لا << تخطي إلى الوحدة التالية >>
98 - لا أعرف << تخطي إلى الوحدة التالية >>
99 - أفضل ألا أذكر << تخطي إلى الوحدة التالية >>

<<1 = SPS_G5 إذا كان >>

* SPS_G6. أريد الآن أن أوجه لك بعض الأسئلة عن آخر مرة حاولت الحصول فيها على مثل هذا الوثيقة خلال الاثني عشر شهراً الماضية. من فضلك أخبرني ماذا كانت الوثيقة الأخيرة التي حاولت الحصول عليه:

<<اقرأ، إجابة واحدة فقط>>

- 01 - بطاقة الهوية الوطنية
02 - جواز السفر
03 - رخصة القيادة
04 - بطاقة الناخب
05 - شهادة الميلاد أو الوفاة أو الزواج أو الطلاق
77 - وثيقة أخرى
98 - لا أعرف << تخطي إلى الوحدة التالية >>
99 - أفضل ألا أذكر << تخطي إلى الوحدة التالية >>

<<98 > SPS_G6 إذا كان >>

* SPS_G7. هل تقدمت بطلب للحصول على هذه الوثيقة عبر الإنترنت؟¹⁵

15 يمكن للمكاتب الإحصائية الوطنية تخطي هذا السؤال إذا كان الحصول على مثل هذه الوثائق لا يمكن أن يتم عبر الإنترنت في بلدهم.

- 01 - نعم
02 - لا
98 - لا أعرف
99 - أفضل ألا أذكر

¹³ يجب أن تعمل المكاتب الإحصائية الوطنية على تكييف قائمة وثائق الهوية الصادرة عن الحكومة في هذا السؤال مع سياقها الوطني ولا يتضمن إلا تلك المستخدمة في الدولة، والتي يحتاج المواطنون فعلياً إلى تقديم طلب بشأنها. على سبيل المثال، قد لا توجد بطاقات الهوية الوطنية، أو قد يتم ببساطة إرسال بطاقات الناخبين بالبريد إلى شخص ما قبل التصويت، وما إلى ذلك. واعتماداً على السياق الوطني، تشمل وثائق الهوية الأخرى ذات الصلة التي يمكن إضافتها بطاقات الإقامة الدائمة وطاقات الجنسية. في حالة وجود مجموعة سكانية فرعية من المهاجرين ذات صلة، يجب أن تتضمن قائمة الوثائق تلك الخاصة بهذه المجموعة (مثل تصريح الإقامة، وما إلى ذلك)

<< اسأل إذا كان SPS_G6 > 98 >>
*** SPS_G8**. بالتفكير في هذه المرة الأخيرة التي حاولت الحصول عليها >> اسم الوثيقة التي حددها المستجيب في SPS_G6
 <<، ما مدى موافقتك على العبارات الآتية؟
 >>اقرأ العناصر وفئات الإجابات، إجابة واحدة لكل سطر<<

أرفض الإجابة	لا أعرف	لا أوافق بشدة	لا أوافق	أوافق	أوافق بشدة	
99	98	0	1	2	3	أ الوصول إلى المكتب أو الموقع الإلكتروني أو رقم الهاتف كان سهلاً.
99	98	0	1	2	3	ب كانت الرسوم التي تحتاجها لدفع ثمن الوثيقة أو الشهادة في متناولك أنت/في متناول أسرتك. <<الرمز 3 إذا كانت مجانية>>
99	98	0	1	2	3	ج كانت عملية التقديم والحصول على الوثيقة أو الشهادة بسيطة وبديهية.
99	98	0	1	2	3	د يتم التعامل مع جميع الأشخاص على قدم المساواة فيما يتعلق بتلقي الخدمات الحكومية في منطقتك.
99	98	0	1	2	3	هـ كان مقدار الوقت المستغرق للحصول على المستند أو الشهادة معقولاً.

<< اسأل إذا كان SPS_G5 = 1 >>
*** SPS_G8**. بشكل عام، ما مدى رضائك أو استيائك تجاه جودة الخدمات الحكومية التي تلقيتها في تلك المناسبة، أي عندما حاولت الحصول على >> اسم الوثيقة التي حددها المستجيب في SPS_G6 << في الاثني عشر شهراً الماضية؟

- 03 - راضٍ جداً
 02 - راضٍ
 01 - مستاء
 00 - مستاء جداً
 98 - لا أعرف
 99 - أفضل ألا أذكر