

# دليل دراسة تصوّرات المواطن

دليل





# دليل دراسة تصوّرات المواطن

دليل

أعدت جمعية «جي في سي» الدليل البحثي هذا في إطار العمل على مشروع «تعزيز الإدارة المستدامة للموارد والخدمات المائية في الدول المتأثرة بالأزمة السورية». يأتي هذا الدليل ضمن سلسلة من المنشورات حول الدروس المستفادة لمشروع «مياهن» الممول من الصندوق الائتماني الأوروبي «مدد». وقد تم إعداد الدليل للاستفادة من التجارب الناتجة عن مرحلة تنفيذ المشروع، وبهدف مشاركة أفضل الممارسات مع الأطراف العاملة على تنفيذ مشاريع مماثلة.

يطلب أصحاب حقوق النشر أن يتم إبلاغهم بأي استخدام للدليل في الإطار المذكور أعلاه وذلك لغايات متعلقة بتقييم الأثر. يجب الحصول على موافقة مسبقة لاستخدام الدليل في أي إطار آخر، أو إدراجه في منشورات أخرى، أو ترجمته، أو تكييف نصه.

حقوق الطبع محفوظة © الاتحاد الأوروبي ٢٠١٩

**إن محتويات هذا الدليل لا تعكس الموقف الرسمي للاتحاد الأوروبي.  
تقع مسؤولية المعلومات والآراء الواردة هنا على عاتق المحرر.**

# المحتويات

٥	المقدمة
٧	منهجية البحث
٨	مقابلات مع المّطلعين على الأمور
١٠	نقاشات مجموعات التركيز
١٢	الاستبيان
١٣	اختيار عيّنات المشاركين
١٤	جدول الاستهلاك والنفقات
١٥	أفضل الممارسات
١٥	المعالجة اليومية للبيانات
١٦	مراجعة البيانات
١٧	التحليل وإعداد التقرير
١٨	الملحق ١ - نموذج مقابلة مع مّطلع على الأمور
٢١	الملحق ٢ - نموذج نقاش مجموعة التركيز
٢٥	الملحق ٣ - الاستبيان

## مقدّمة

يقدم هذا الدليل منهجيةً لإجراء تحليل إجتماعي معمّق للمجتمعات المحلية وتفاعلاتها في استخدام المياه وتصوراتها تجاه خدمات المياه. وقد تشكّل النتائج الواردة في دراسة تصوّرات المواطنين معلومات مفيدة للعاملين على استراتيجية التواصل الاجتماعي في إطار مشاريع مماثلة لمشروع مياهن حيث يشكّل تغيير السلوكيات مكوناً أساسياً.

### مياهن هو برنامج/مشروع مؤلف من ثلاث منظمات دولية غير حكومية:

تتضمن جمعية العمل التطوعي المدني جي في سي الإيطالية (GVC)، الجمعية الدولية من أجل تنمية الشعوب (CISP)، والجمعية العربية لمرافق المياه (ACUWA)، التي تعمل على تنفيذ مشروع «تعزيز الادارة المستدامة للموارد والخدمات المائية في الدول المتأثرة بالأزمة السورية» الممول من الصندوق الائتماني الأوروبي «مدد». يمتد المشروع من ٢٠١٦ إلى ٢٠٢٠ ويعمل مع مؤسسات المياه الإقليمية في لبنان ومع المواطنين على تكريس الحوار وتوطيد الثقة وتعزيز حسّ المسؤولية تجاه قطاع المياه من أجل استدامة خدمات المياه العامة.

في هذا الإطار، حسّ المسؤولية تجاه قطاع المياه يشمل مسؤولية مؤسسات المياه في تأمين خدمات متاحة للمواطنين كافة، ومسؤولية مستخدمي المياه في تسديد تعريفات الخدمات المقدّمة واستهلاكها بوعي. وللأسف تأتي معدلات تأمين الخدمة وتسديد التعريفات منخفضة بشكل عام، فتسجّل مثلاً نسبة تأمين الخدمة في مؤسسة مياه لبنان الشمالي ٦٥٪، وتصل نسبة تسديد التعريفات في مؤسسة مياه بيروت إلى ٣٥٪ (دراسة جورج غاريوس ونديم فرج الله لعام ٢٠١٩ حول ربط خطط استثمار متنوعة لمواجهة التحديات الجديدة في البنية الحالية لإدارة المياه في لبنان).

لا شكّ في أنّ معدّل تأمين الخدمة ومعدّل تسديد التعريفات مرتبطان بشكل وثيق. ولكن، بالرغم من أنّ رداءة الخدمة تشكّل عاملاً أساسياً يدفع المواطن إلى الامتناع عن التسديد، بات من الواضح أنّ توفير الخدمة الجيدة ليس كافياً بحّد ذاته لتشجيع الناس على الاشتراك بالخدمة وتسديد تكلفتها. نجد في لبنان عوامل أخرى تؤثر بموقف المواطن تجاه مؤسسات المياه وتشكّل حواجزاً أم حوافزاً معقّدة في ما خصّ حسّ المسؤولية تجاه قطاع المياه. تتضمن هذه العوامل السياق التاريخي، ومستوى الثقة بالمؤسسات العامة، والتفاعلات السياسيّة والطائفيّة. ومن هنا تأتي أهميّة تبيان العوامل المحدّدة لإدارة قطاع المياه قبل البدء بتصميم أي مداخلات قائمة على تغيير السلوكيات.

يمكن تلخيص الأهداف الرئيسية لدراسة تصوّرات المواطن بما يلي:

١ تقييم استهلاك المواطنين للمياه (المصادر، والاستخدامات، والكمّيات) ونفقاتهم على المياه (الوسائل الشائعة والمفضّلة لتسديد التكلفة لمزوّد الخدمة).

٢ تقييم الأطراف المعنيّة وتفاعلات القوى بهدف تحديد الأطراف المؤثّرة والمجموعات المؤثّر عليها، وفهم كيفية توظيف مسألة المياه للتأثير على الناس بما في ذلك تحديد الأدوات والعوامل المستخدمة لهذه الغاية، وأيضاً بهدف البحث في كيفية تغيير موقف الرأى العام.

٣ تقييم تصوّرات المواطنين تجاه خدمة المياه وتحليل هذه التصوّرات ربطاً بخصوصيات المجتمع المحلي (وفقاً للحَيِّ، والانتماء السياسي، والمستوى الاجتماعي الاقتصادي، إلخ).

٤ تحديد القنوات والأدوات اللازمة لتجاوز ما يعيق عملية الاشتراك مع مؤسسات المياه الإقليمية في لبنان وتسديد تعريفه خدمة المياه.

يقدم هذا الدليل أدوات تمّ اختبارها وصقلها على مدى خمسة سنوات في إطار خمسة مشاريع تنمية مختلفة ممّولة من الآلية الأوروبية للجوار (ENI) (المعروفة سابقاً بـENPI)، ومفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين (UNHCR)، والصندوق الائتماني الأوروبي «مدد». وقد عملت جمع مياهكن على تكريس التجارب والأدوات الناتجة وجمعها ضمن منهجية شاملة كي يتمكن أي طرف ناشط في قطاع المياه في لبنان من تطبيقها.

## منهجية البحث

يشكل سلوك المواطن تجاه مؤسسات المياه الإقليمية ومؤسسات القطاع العام مسألة معقدة متداخلة الأجزاء، ومن شبه المستحيل أن يتم فهمها بالاعتماد على أدوات جمع البيانات الكمية دون غيرها. قد تكون الأجوبة التي تجمعها الاستبيانات شخصية جداً وتصبح بالتالي عرضة للتأويل عند محاولة فهم السلوك العائد لأحد أشد أشكال انعدام الثقة بالمؤسسات.

لذلك، تجمع منهجية دراسة تصورات المواطن بين البحث الكمي والنوعي إذ أن أدوات البحث النوعي تتيح القيام بتحليل اجتماعي أكثر تعمقاً للمجتمع المحلي المعني. يتم استخدام الأدوات الكمية (استبيان) لتقييم استهلاك المواطن للمياه ونفقاته عليها. أما الأدوات النوعية كالمقابلات مع المطلعين على الأمور والنقاشات مع مجموعات التركيز فتستخدم لفهم خصائص المجتمع المحلي وتفاعلاته، ولفهم أشكال تأثير الأفراد، أو المجموعات، أو جهات معينة، على موقف الناس من مؤسسات المياه الإقليمية.

يوصى بالاستعانة بخبراء أكاديميين خارجيين (علماء الاجتماع، وعلماء الأنتروبولوجيا، وغيرهم) وذلك لأنهم من غير المعنيين بتنفيذ المشروع وقادرون على تكييف الأدوات المقترحة وفقاً لخصوصيات المجتمع المحلي المستهدف. وهنا نشدد أن الأدوات النوعية المدرجة ضمن هذا الدليل هي نماذج مرنة جاهزة للتكيف والملاءمة وفقاً للحاجات المحلية وبشكل يتيح استخلاص تحليل يلاحظ الفروق الدقيقة. وعلى الباحث أن يعتمد مقارنة تأقلمية على مراحل، حيث تفيّد نتائج المراحل السابقة عملية إعداد الأدوات وتكييفها للمرحلة التالية.

يجب أن يتم اختيار العينات المشاركة في الاستبيان وفي مجموعات التركيز وفقاً للمستوى الاجتماعي الاقتصادي، والتجمع الجغرافي (الأحياء)، والخلفية التعليمية والطائفية، والسلوكيات المتشابهة تجاه مؤسسات المياه (مسددون/متخلفون عن التسديد). ولذلك يجب تحديث قاعدة البيانات الخاصة بعملاء مؤسسات المياه الإقليمية قبل الشروع بدراسة تصورات المواطن (راجع دليل تحديث قاعدة بيانات الزبائن، جي في سي، ٢٠١٨، ودليل مقارنة التواصل الاجتماعي، جي في سي، ٢٠١٩). إذا تعذر اختيار العينات المشاركة بهذا الشكل، يمكن تحديد سمات المشاركين من خلال إضافة أسئلة حول الوضع الاجتماعي الاقتصادي ضمن استبيانات الدراسة، ويمكن استخدام تحليل التجمعات العنقودية (cluster analysis) من خلال زيادة حجم العينة.

## المقابلات مع المطلّعين على الأمور

المرحلة الأولى من دراسة تصوّرات المواطن هي جمع البيانات النوعية من خلال المقابلات مع المطلّعين على الأمور. تتيح هذه المقابلات بفضل طبيعتها الحوارية غير المحدودة أن يجيب المشاركون بكلماتهم الخاصة وبشكل معمّق ومفصّل. وذلك يساعد الباحث على اكتساب رؤية واضحة لكيفية فهم الشخص لحالة معيّنة، وعلى وضع المعلومات المُستخلّصة في سياقها إلى حدّ ما.

تهدف المقابلات بشكل أساسي إلى جمع التصوّرات المتنوعة ضمن المجتمع المحلي بإشراك مختلف الجهات المعنية. كما أنها تُتيح استشفاف تفاعلات القوى القائمة في المجتمع المحلي وتحديد سماته. يتضمن الملحق ١ نموذجاً لمقابلة مع مطلق على الأمور، ويتوجّب ملاءمته وتنقيحه إذا لزم بأسئلة إضافية تساعد على فهم وضع قطاع المياه في المنطقة المعنية.

### ما عدد المقابلات اللازم إجراؤها؟

يعتمد عدد المقابلات على خصائص المنطقة المحلية، فالمجتمعات الأكثر تعقيداً تتطلب مشاورات أكثر مع الناس بشكل يشمل شرائح المجتمع وطبقاته كافةً. يجب اختيار المشاركين بهذه المقابلات على أساس الخبرة والصلاحية لإعطاء المعلومات حول جوانب محدّدة لقطاع المياه. تنصح «مياهن» بإشراك الجهات التالية على الأقل:

- موظفو **مؤسسات المياه الإقليمية** (مدراء المستوى المتوسط مناسبون لهذه الغاية لأنهم على دراية بخصائص المنطقة المحلية وبالسياسات العامة لمؤسسات المياه)
- ممثلو **جمعيات المجتمع المحلي** أو الجمعيات غير الحكومية الناشطة في المنطقة
- السلطات المحلية، مثل رئيس البلدية أو المختار
- الجهات المعنية الأخرى، كمثل **الأحزاب السياسية** الأساسية، وممثل **العائلات** الرئيسية، و**الزعماء الدينيين**.

### أين تُجرى المقابلات؟

يجب أن يكون الموقع المختار موقِعاً يعتبره المشاركون في المقابلة آمناً ومضموناً وحيث لن يتعرّض لأيّ ضغط يؤثر بإجاباته. على المبيّرين إجراء تقييم لموقع المقابلات وفقاً لهذه المعايير ضمن زيارات استطلاعية تُجرى قبل البدء بمرحلة المقابلات. وفي حال لاحظ المبيّرين تواجد أيّ شخصيّة ذات سلطة قد تربك المشارك أو تؤثر عليه، يجب اختصار المقابلة وتأجيلها لوقتٍ لاحق في موقعٍ ملائم.

## كيف تُجرى المقابلة؟

من أهمّ سمات المقابلة هو الانسياب الحرّ للمحادثة بين المُبيّـر والمشارك، ومع ذلك يجب أن تتضمن هذه المحادثة النقاط الهامّة كافّةً ولا يجوز أن يحذف المُبيّـر أيّاً من الأسئلة الأساسية. على المُبيّـر أن:

- يطرح الأسئلة كلّها باللغة ذاتها والمستوى اللغوي ذاته
- يمتنع عن التعبير عن رأيه أو موقفه من الآراء التي يسمعها
- يكون مرناً في إدارته للمحادثة مع الحرص على عدم الانجرار بعيداً عن نقاط الحوار الرئيسية
- يدع المشارك يختار كلماته ويمتنع عن تصحيح الكلام أو إعادة صياغته
- يشجّع المشارك على تقديم المزيد من المعلومات عبر طرح أسئلة استيضاحيّة
- يعالج كل سؤال عبر سعيه لتحديد مثالٍ عن المسألة، وحجمها، وتواترها، والتفاعلات الخاصة بها
- يحرص على إدارة الوقت بفعاليّة، ولا يتردد في مقاطعة المشارك بلباقة والانتقال إلى السؤال التالي في حال كان المشارك يكرّر كلامه ويدور حول الفكرة ذاتها.

## نقاشات مجموعات التركيز

نقاشات مجموعات التركيز تقوم على جمع عدد صغير من الأشخاص (من ٥ إلى ١٠) تم اختيارهم من خلفيات وتجارب متشابهة. تكمن أهمية هذه التقنية في كونها تتيح للمشاركين التناقش مع بعضهم البعض، فيتفقون ويختلفون بينما الحوار دائر، ما يتيح استشفاف طريقة تفكير المجموعة حول مسألة ما. كما تتبلور خلال النقاش الآراء والفوارق الدقيقة القائمة في ما خص التجارب والأفكار.

### ما عدد جلسات النقاش اللازم إجراؤها؟

يعتمد العدد على خصائص المنطقة المحليّة، ففي المجتمعات الأكثر تعقيداً يجب لقاء كل مجموعة على حدة. يمكن أن ينقسم المجتمع المحليّ المعنيّ إلى فئات عدّة (رجال/نساء، شباب/مستون، مواطنون/لاجئون، مسيحيون/مسلمون، أغنياء/فقراء، وغيرها)، وعلى الباحثون اختيار الفئات التي قد تؤثر في الأفكار والسلوكيات تجاه استخدام المياه وإدارتها. يمكن تحديد الفئات ذات الصلة عبر إجراء تحقيق أولي، ويجب تعديلها وفقاً لنتائج المقابلات مع المطلّعين على الأمور ونتائج البيانات الكميّة. تنصح «مياهن» بإشراك الفئات التالية على الأقل:

### منافسو مؤسسات المياه الإقليمية

يجب أن تشمل مجموعات التركيز مزوّد المياه من القطاع الخاص كأصحاب الآبار وشاحنات صهاريج المياه. لا داعي لتفريق هذه المجموعة على أساس آخر (العمر، أو الجنس، أو الطائفة) إلا إذا ظهر توتر عالٍ بين الفئات الثانوية للمجموعة في المرحلة الأولى.

يجب أن يكون عدد جلسات النقاش مع هذه المجموعة ممثلاً لأعداد هؤلاء المزوّدين ولمختلف البقع الجغرافية التابعة للمنطقة المحليّة التي يغطيها هؤلاء.

### مسدّدو التعرّيف والمتخلّفون عن التسديد

يعتمد اختيار المشاركين ضمن هاتين الفئتين على المعلومات المستخلّصة من تحديث قاعدة بيانات الزبائن وسجّلات الدفع لدى مؤسسات المياه. أمّا بالنسبة للمشاركين بخدمة المياه الذين يشكّلون «مسدّدين جزئيين» (وهم يسدّدون بضع دفعات من القيمة الإجمالية) فيتمّ البحث في تصنيفهم في المرحلة الأولى للدراسة، علماً أنّ المسألة رهن بتوقّر البيانات لدى مؤسسات المياه. ونشير إلى أنّ مجموعة المتخلّفين عن التسديد تتضمن المشاركين بالخدمة وغير المشتركين. لا داعي لتفريق هذه المجموعات على أساس آخر لغايات هذه الدراسة إلا إذا تبين توتر عالٍ بين الفئات الثانوية في المرحلة الأولى. لكن يوصى بفصل جلسات النقاش بين الرجال والنساء لخلق مساحة تشجّع النساء على التعبير عن آرائهن. ويوصى بفصل الجلسات أيضاً بين المواطنين واللاجئين (السوريين والفلسطينيين)، إذ أنّ اللاجئ قد يتجنب إبداء رأيه أمام أعضاء المجتمع المحليّ ذوّي السلطة.

يجب أن يكون عدد نقاشات مجموعات التركيز شاملاً للأحياء والمذاهب كافةً في المجتمع المحليّ المعنيّ بالدراسة.

يقدم **الملحق ٢** نموذجين عن نقاشات مجموعات التركيز مع الفئتين المذكورتين أعلاه. ويتوجب ملاءمة هذه النماذج وتنقيحها إذا لزم الأمر بأسئلة إضافية تساعد على فهم وضع قطاع المياه في المنطقة المعنية. كما يجب تنظيم المزيد من النقاشات مع مجموعات التركيز إذا تبيّن في خلال العمل الميداني متطلبات إضافية محدّدة. وقد تتضمن هذه النقاشات مشاركة وُجّهاء المجتمع المحلي، والزعماء الدينيين، ومسؤولي البلدية، وأشخاص من طبقات المجتمع الأكثر استضعافاً وحرماناً.

### أين تُجرى نقاشات مجموعات التركيز؟

تُجرى جلسات النقاش في مكانٍ مريح حيث يمكن للمشاركين أن يجلسوا بشكلٍ يتيح للمُيسّرين سماعهم بوضوح. يجب أن تكون المواقع المختارة مواقعاً يعتبرها المشاركون آمنةً ومضمونة حيث لن يُضغَط عليهم لتعديل كلامهم، ويتمّ تقييم الموقع والتوافق عليه مع المشاركين قبل إجراء جلسة النقاش. وإذا لاحظ المُيسّرون تفاعلات نزاعية أو تفاعلات إستقواء سلبية بين المشاركين في أثناء النقاش، فعليهم التدخّل لإتاحة المجال أمام كلّ مشارك في التعبير عن رأيه. وإذا إنضخ أنّ الموقع لا يرضي الجميع فيجب إختصار الجلسة وإعادة عقدها ضمن مجموعات أصغر في مواقع ملائمة لكلّ.

### كيف تُجرى نقاشات مجموعات التركيز؟

يتضمن نقاش مجموعة التركيز جليستين مدة كلّ منهما ٤٥ دقيقة وتفصلهما استراحة مدّتها ١٠ دقائق. على المُيسّر أن يتحلّى بالمرونة ويفسح المجال الكافي للنقاش مع الحرص على عدم الانجرار بعيداً عن نقاط الحوار الرئيسية. كما على المُيسّر أن:

- يطرح الأسئلة كلّها باللغة ذاتها والمستوى اللغوي ذاته
- يمتنع عن التعبير عن رأيه أو موقفه من الآراء التي يسمعها
- يدع المشارك يختار كلماته ويمتنع عن تصحيح الكلام أو إعادة صياغته
- يشجّع المشارك على تقديم المزيد من المعلومات عبر طرح أسئلة استيضاحية

## الاستبيان

يتمّ جمع البيانات الكميّة من خلال الاستقصاء على مستوى الأسرة وبالتحديد مع ربّ الأسرة. وتتألف الأداة المستخدمة (الاستبيان) من خمسة محاور أساسية تتوزّع على ١٣ قسمًا تجدون نموذجاً عنها في الملحق ٣.

يشمل هذا المحور الأقسام ١ إلى ١٠ ويجمع بيانات حول الموقع، والمُشارك، والخصائص السكّانية، والمستوى الاجتماعي الاقتصادي للأسرة. ينقسم إلى قسمين، الأول في مطلع الاستبيان والثاني في النهاية. يضمّ الأول معلومات من شأنها إرشاد طرفي المقابلة في التعامل مع الأقسام اللاحقة (لا سيّما قسم استهلاك المياه). أما الثاني فيتطرق إلى أسئلة أكثر حساسية قد يختار المشاركون ألا يجيب عنها.

### معلومات عامة

يشمل هذا المحور الأقسام ٣ إلى ٧ حول تخزين المياه، ومصادر المياه، والمياه المنقولة بشاحنات الصهاريح، والآبار الخاصّة، والمياه المُعبّأة، والشبكة العامّة. تساعد المعلومات في هذه الأقسام على رسم صورة واضحة للممارسات الراهنة المتعلقة باستهلاك المياه ولآليات التأقلم المتّبعة لتأمين المياه. تفيد المعلومات أيضاً في مقارنة الأقسام اللاحقة.

### استخدام المياه

يشكّل جدول الإستهلاك والنفقات القسم الثامن للاستبيان، وهو أساسيٌّ في حثّ المشاركون على التفكير جدياً بعادات الأسرة المتعلقة باستهلاك المياه والنفقات على المياه. هكذا يصبح المشاركون على دراية تامّة بهذه المسائل ويمكنه الإجابة عن أسئلة الأقسام التالية بشكلٍ أكثر إطلائاً. تجدون في الأجزاء التالية معلومات أكثر عن كيفية ملء الجدول.

### التمرين الخاص باستهلاك المياه والنفقات على المياه

يسعى القسمان التاسع والعاشر إلى فهم كيف يتصوّر المستخدم مسؤوليته في مسألة المياه (حق الحصول على خدمة المياه وواجب تسديد تكلفتها)، وإلى تقييم استعداده لدفع تكلفة خدمة مختلفة.

### النفقات على المياه ولعبة المزايدة

يستكشف القسم ١١ علاقة المقيمين في المنطقة مع مختلف المؤسسات المعنية بإدارة المياه فيها. يمكن الاستناد إلى معلومات هذا القسم لتحديد سمات تفاعلات القوى في المنطقة المحليّة المعنيّة (المُحدّثات الاجتماعيّة لحسّ المسؤولية تجاه المياه).

### إدارة الشكاوى

تشكّل الأسئلة المُدرّجة في الاستبيان أفضل تركيبة أسئلة تمّ اعتمادها بعد تجارب عدّة من مياهن وشركائهم، وقد تمّ اختبارها في مناطق مختلفة في لبنان. لكن من الواجب مراجعة لائحة الأسئلة في ضوء ما ينتج عن التقييم الأولي والمقابلات مع المظّلعين على الأمور، وذلك سعياً لمقاربة أيّ مسألة أخرى تتعلق بخصوصيات إدارة المياه في المنطقة المحليّة المعنيّة. وهنا تجدر الإشارة إلى أنّ الاستبيان النموذجي يتطلّب أصلاً وقتاً طويلاً (معدّل ٢٠ إلى ٤٠ دقيقة)، وأنّ فائدة السؤال الإضافي يجب أن تُقاس مقابل ما سيتكبّده المشاركون من عبءٍ إضافي.

صحيحٌ أنّ النموذج في الملحق ٣ يُدرج لائحة أجوبة لكلّ سؤال، إلا أنّ الأسئلة كافّة يجب أن تُطرح كأسئلة مفتوحة كي لا يتأثر المُشارك بالافتراضات. لذا يجب أن يكون واضحاً للباحثين الميدانيين كيف يتعاملون بشكلٍ موحّد مع احتمالات الأجوبة وكيف يصنّفون الأجوبة المعقّدة. ويجب تسجيل الحالات الخاصة بخانة «غير ذلك» (وهي خانة يجب أن تتوفر ضمن لائحة الأجوبة عن كلّ سؤال)، ليتّم تصنيفها في خلال مرحلة التحليل.

## اختيار عيّنات المشاركين

يعتمد عدد الاستبيانات اللازم لكل منطقة محلّية على عدد السكّان فيها (يُقاس بعدد الأسر)، وعلى الانقسامات القائمة في المجتمع المحلي. وفعلياً تعتمد الدراسة الاستقصائية على اختيار العينات على مرحلتين بشكل يتيح الحصول على عيّنات عنقودية طبقية (stratified clustered sampling). وبذلك يكون عدد الاستبيانات ضمن كل مجموعة عنقودية كافياً لضمان نسبة ٩٥٪ ثقة إحصائية مع ٥٪ هامش الخطأ. وهنا، فئة «مسددي التعريف/المتخلفين عن التسديد» وفئة «المشتركين/غير المشتركين» تشكّلان العيّنات الأكثر ارتباطاً بهذه التقنية.

لا شكّ في أنّ اختيار عيّنة جيدة هو مسألة دقيقة بما أنّ الأمر يؤثّر بشكل مباشر في تفسير البيانات. تجدر دراسة المجتمع الإحصائي والطبيعة الديمغرافية لكل الجماعات وشرائح المجتمع، ومقارنتها مع مجموعات البيانات المتوقّرة عن المجتمع ذاته، وذلك بغية الوصول إلى العيّنة الأكثر تمثيلاً. ثم تتمّ معاينة هذه المعايير في ضوء أفضل الممارسات الناتجة عن جمع البيانات الكميّة، ومشاكل ضيق الوقت، وقدرة الفرق الميدانية على تصميم أفضل استراتيجيات لاختيار عيّنات البحث. أمّا بالنسبة لعدد الوحدات السكّنية الإجمالي، وعدد غير المأهولة منها، وعدد تلك المأهولة بشكل موسميّ فحسب، فيجب العمل على تحديدها في خلال المرحلة الأولى للبحث أو من خلال التمرين المتعلّق بتحديث قاعدة بيانات الزبائن.

## مثال

تضمّ المنطقة المحليّة المعنيّة بالدراسة ٣٥٠ وحدة سكنيّة، ومنها حوالي ٣٠٠ وحدة مأهولة. تُسجّل مؤسسة المياه ١٠٥٠ وحدة سكنيّة مشتركة بخدمة المياه، ومنها ٤٠ وحدة مُدرّجة بخانة «مسددي التعريف».

هنا يجب إجراء ٣٤٠ استبياناً للحصول على نسبة ٩٥٪ لمستوى الثقة الإحصائية ونسبة ٥٪ هامش الخطأ. إحصائياً، تنقسم هذه الاستبيانات على:

- ٢٢١ غير مشترك
- ٧٤ مشتركاً متخلفاً عن التسديد
- ٤٥ مشتركاً يُسدّد التعريف

إلا أنّ هذه الأرقام لا تسمح بتحقيق الدلالة الإحصائية بمستوى ثقة ٩٥٪ لأيّ من المجموعات العنقودية المصنّفة. بعد إعادة حساب خيار العيّنة، تأتي الأرقام كالتالي: ٧٦١ استبياناً

- ٣٢٢ غير مشترك
- ٢٤٢ مشتركاً متخلفاً عن التسديد
- ١٩٨ مشتركاً يُسدّد التعريف

لذا ننصح بالبداية بعيّنة جغرافية عشوائية من ٥٠٠ استبيان، ثم إجراء ٢٦٠ استبياناً إضافياً مع المسدّدين والمتخلفين عن التسديد لعيّنة عشوائية مأخوذة من لوائح المشتركين لدى مؤسسات المياه.

يجب أن تُصمّم خطة اختيار العيّنات بشكل يعزّز التغطية الجغرافية الجيدة ويعزّز احتمال رصد الفوارق المكانية للمتغير المعني بالدراسة. وحرصاً على ضمان عشوائية الاختيار، يجدر بفرق البحث الميداني تغطية كلّ طريق في المنطقة المحليّة، وإجراء استبيان مع أول أسرة ضمن مجموع X من الأسر، وهنا X هو الناتج عن معدّل الاستبيانات/الأسر.

## جدول الاستهلاك والنفقات

يسمح جدول الاستهلاك والنفقات للمشاركة بالاستبيان بأن يفكّر جدياً بكمية المياه التي تستهلكها الأسرة ويتأثير هذا الاستهلاك على نفقات الأسرة على المياه بحسب مصدرها. ولهذا يجب ملء الجداول على الورق مباشرةً مع المشاركين، ليتمّ لاحقاً تحميلها على استمارات برنامج «أو دي كي» ODK (من خلال الصّور أو إدخال البيانات يدوياً).

على الباحث الميداني إرشاد المشارك في حساباته عبر طرح أسئلة محدّدة عن استخدامات المياه الأكثر شيوعاً. ويجب أن تعكس الأرقام المسجّلة المعدّلات السنويّة وتأخذ بعين الاعتبار الفرق بين موسم وآخر. يمكن أن يحصل المشارك على جدولين، واحداً لموسم الصيف (حزيران إلى تشرين الأوّل) وآخر لموسم الشتاء (تشرين الثاني إلى أيار)، وذلك إن دعت الحاجة وكانت ذات صلة مع المنطقة المحليّة المعنيّة.

يمكن تعبئة الجدول عامودياً (مصدر المياه) أم أفقيّاً (نوع استخدام المياه). ويُنصح بالاستناد بدايةً إلى المخزون الأسبوعي الإجمالي واستعماله كمرجع لنسبة الاستهلاك من المصادر المختلفة. تجدون في الجدول التالي إرشادات لحساب كميات المياه المستهلكة ضمن الاستخدامات الأكثر شيوعاً. تستند الأرقام على معدّل تدفق ٧ لترات ماء في الدقيقة من الحنفيّة. يجب ملاءمة هذه القيم المعياريّة مع المنطقة المحليّة المعنيّة وتجربتها ميدانياً قبل إجراء الاستبيان.

### الشرب

- المشروبات من ماء وقهوة وشاي، وهنا يستهلك الأطفال نصف الكميّة مقارنةً بالكبار
- ١,٥ لتر للشخص في اليوم شتاءً
- ٣ لترات للشخص في اليوم صيفاً

### الطبخ

- الاستخدامات المتعلقة بالأكل على أنواعها، مثل غسل الخضار وغسل الصحون
- ٦ إلى ١٠ لترات للأسرة في اليوم لحاجات الطبخ، وفقاً لعدد الوجبات واستضافة الزوّار وغيره
- ٥ إلى ٢٠ لتراً للأسرة في اليوم لغسل الخضار، بحسب طريقة الغسل من نقع في وعاء أم غسل تحت المياه الجارية
- ٢٠ إلى ٥٠ لتراً لكلّ غسلة في غسّالة الأطباق، بحسب عمر الآلة؛ أمّا غسل الأطباق يدوياً في المياه الجارية فيتطلّب ٧ لترات تقريباً

### النظافة الشخصية

- استخدامات مثل شطف المراض، والحلاقة، والاستحمام في المغطس، والاعتسال، وغسل الملابس
- ٣٠ إلى ٥٠ لتراً للشخص في اليوم، وفقاً لحجم الخزّان وتوفّر تجهيزات الاقتصاد في مصروف المياه
- ٧٥ إلى ١٧٠ لتراً للاستحمام في المغطس
- ١٠ إلى ١٥ لتراً في الدقيقة للاغتسال تحت المياه الجارية، وتعتمد الكميّة النهائيّة على مدّة الاغتسال وتكرّر العملية
- ٧ لترات في الدقيقة للمياه الجارية المستعملة للحلاقة وغسل الأسنان والوجه واليدين
- ١٥٠ إلى ١٨٠ لتراً لكلّ غسلة في غسّالة الملابس وذلك وفقاً لعمر الآلة

### تنظيف المنزل

- يعتمد بشكل مباشر على حجم المنزل وتكرار التنظيف. يجب التركيز هنا على المهام المُستهلكة للمياه مثل شطف الأرضية، وغسل السجّاد والستائر، إلخ.
- كقاعدة عامّة، يجب تحديد ما إذا يتمّ التنظيف باستعمال خرطوم ماء أم دلو، ثمّ ضرب العدد بالمدّة الزمنية أو عدد التكرار.

### الحديقة

- الزّي بالخرطوم: حوالى ١٠ لترات في الدقيقة
- الزّي بالمرشّات: ٢٥ لتراً في الدقيقة
- الزّي بالتنقيط: حوالى ٢٠ لتراً في الساعة

### غسل السيارة

- ١٠ لترات في الدقيقة للمياه الجارية من الخرطوم
- أو حساب كمّ دلو ماء تمّ استخدامه (٢٥٠ إلى ٣٠٠ لتر تقريباً لكلّ سيارة)

### استخدامات أخرى

- أحواض السباحة، والنوافير، والتسرّبات، وفيض خزانات المياه على الأسطح، وغيرها من الاستخدامات.
- حالة تسرّب من الأنابيب: ٣٠٠ لتر في اليوم
- حالة فيض الخزان: ١٠ لترات في الدقيقة

## أفضل الممارسات

- **إبلاغ البلديات المعنية** بتاريخ بدء الدراسة ومدّتها وما تتضمنه، وبالتعاون المطلوب من جانبها، وذلك قبل شهرٍ من الموعد على الأقل. تأمين الموافقة اللازمة من السلطات المعنية لجمع البيانات الخاصّة، مثل أسماء المشاركين وتحديد المواقع من خلال النظام العالمي لتحديد المواقع «جي بي أس» (GPS).
- **ترسيم حدود المنطقة المعنية وتحديد تقسيماتها**، والاتفاق بشأن أسماء المناطق المحليّة والأحياء منعاً لأيّ تحيّز جغرافي كالاستبعاد أو الازدواج.
- **تحضير أدوات التواصل** لتوزيعها على المشاركين (الكتيّبات، والرسائل الإخبارية، إلخ). لقد أثبتت هذه الأدوات فائدتها كوسيلة لإطلاق المحادثة مع المشاركين وتزويدهم بمعلومات عن الدراسة.
- **وضع لائحة بالأسئلة الأكثر طرحاً** مع أجوبتها المعيارية كي تكون أجوبة الفريق الميداني على أسئلة المواطنين موحّدة وتعكس رؤية متناسقة عن المشروع وإطار العمل البحثي. يجب إذاً تيسير التواصل بين أعضاء فريق البحث الميداني لتكون المقاربات والاستراتيجيات والأجوبة متناسقة.
- **التأكّد من البيانات بشكل يوميّ** وذلك لطلب توضيحات من الفريق الميداني، إذا دعت الحاجة، قبل أن ينسى الأعضاء محتوى المقابلات التي أجروها. يجب استخدام البيانات التعريفية للدراسة (مواقع GPS، وتوقيت البداية، وتوقيت النهاية، إلخ) للتأكّد من العمل الميداني. وللتأكّد من جودة العمل الميداني، يجب الاتصال بعينة عشوائية من المشاركين بنسبة ١٠٪.

## المعالجة اليومية للبيانات

**التخطيط بين أعضاء الفريق** هو من أهمّ أساسيات تنفيذ الدراسة، وهو يتألف من الخطوات التالية:

- **إجراء اجتماعات يومية** قبل الزيارات الميدانية وبعدها وذلك بهدف إطلاع الجميع على المستجدات، وتشارك المشاكل والحلول، والتخطيط. وإذا تبيّن أنّ الاجتماعات اليومية ليست عمليّة، فيمكن إنشاء مجموعة على تطبيق «واتساب» WhatsApp لتسهيل التواصل بين أعضاء الفريق. يمكن أن تشكّل مجموعة التواصل على «واتساب» منصةً يتمّ من خلالها تشارك التقدّم المُحرز، ومناقشة المشاكل، والتبليغ المباشر عن أيّ مسألة أمنيّة أو سياسيّة.
- **إدخال البيانات** الخاصّة بجدول الاستهلاك والنفقات (الجدول الذي تتمّ تعبئته على الورق في أثناء المقابلة) يجب أن يجري بشكلٍ يومي بعد الزيارات الميدانية وبإشراف أعضاء قسم إدارة المعلومات أو قسم الرصد والتقييم. على المُشرف أن يجمع الجداول الورقيّة كلّ يوم، إذ يجب الاحتفاظ بها ومراجعتها في عمليات إعادة الفحص والتدقيق.
- يكون قسم التنفيذ والرصد والتقييم (IME) مسؤولاً عن **التحقّق من جودة العمليات** كافّةً، لا سيّما التحديثات اليومية وعمليّة إرسال البيانات.

## مراجعة البيانات

إن إجراء **استخلاص للمعلومات** بعد تحميل البيانات هو خطوة أساسية لضمان جودة البيانات وموثوقيتها. تتضمن الممارسات الموصى بها ما يلي:

- التدقيق الإملائي، لا سيما كتابة الأسماء العربية العائدة لأشخاص أو أمكنة
- المقارنة والتدقيق لضمان اتساق الفئات المختلفة
- توحيد التعليقات المتشابهة في جملة واحدة
- القيام بعمليات تحقق عشوائي عبر الاتصال ببعض المشاركين (١٠٪) للاستفسار عن رأيهم بمجرى المقابلة وللتأكد من صحة عينة عشوائية من بياناتهم (إذا توفر مسؤول الرصد والتقييم يمكنه إجراء هذا المراجعة).

يجب توحيد الأجوبة عن أسئلة المشاركين بشكل يضمن تناسق المعلومات الصادرة عن الفريق حول كيفية تعامل المواطنين مع مشاكل المياه. تجدون في ما يلي لائحة بالأسئلة الأكثر شيوعاً بين الناس. يُرجى الالتزام بالجواب ذاته لكل من يطرح السؤال، فمن شأن ذلك أن يعزز المقاربة المشتركة/ الموحدة ويُجنب المشارك أي إرباك.

- ١ **لَمْ عَلَيَّ أَنْ أُسَدِّدَ الْفَاتُورَةَ فِي غِيَابِ خِدْمَةِ الْمِيَاهِ؟**  
تعمل المؤسسات الإقليمية للمياه بالشراكة مع منظمات أخرى على دعم مشاريع البنى التحتية لضمان خدمة أفضل.
- ٢ **لَمْ عَلَيَّ أَنْ أُسَدِّدَ التَّعْرِيفَاتِ الْمُتَكَدِّسَةَ وَأَنَا لَمْ أَحْصَلْ عَلَى الْخِدْمَةِ فِي الْمَاضِي؟**  
يجب أن يدفع المشتركون كافة المبالغ الماضية المتوجبة عليهم كي ينطلق نظام الخدمة الجديد. إنّه قانون مؤسسات المياه. سيتم تقديم حوافز ووسائل لخفض المبلغ المتوجب.
- ٣ **لَقَدْ أْبْلَغْتِ مُؤَسَّسَةَ الْمِيَاهِ بِأَنِّي لَنْ أُسَدِّدَ الْمَبَالِغَ الْمَتَّوَجِّبَةَ الْمَاضِيَةَ.**  
هذا الأمر يعود حله لك وللمؤسسة، لكن أنا من واجبي إبلاغك عن تاريخ استحقاق الدفع.
- ٤ **لَمْ عَلَيَّ أَنْ أُدْفِعَ بَيْنَمَا جَارِي يَسْرِقُ الْمِيَاهَ وَلَا يَدْفِعُ؟**  
إذا كنت على علم بأنّ أمراً مماثلاً يحصل فعلاً فعليك إبلاغ رئيس دائرة المياه مباشرة ليتمّ تصحيح أفعال جارك.
- ٥ **هَلْ يَدْفِعُ الْجَمِيعُ تَعْرِيفَةَ الْمِيَاهِ؟**  
نعم، يتوجب على الجميع دفع التعريفية وإلا لن تحصل المؤسسة على ما يكفي من المال لتأمين خدمة جيّدة. وعليك أن تدفع قريباً كي لا تتراكم المبالغ المتوجبة.
- ٦ **لَسْتُ مُشْتَرِكاً فِي الْخِدْمَةِ. كَيْفَ أَشْتَرِكُ؟**  
عليك التحقق مع دائرة المياه في منطقتك من المستندات المطلوبة وتأمينها. ستُطلق مؤسسات المياه بعد أشهر قليلة حملة إشترك في الخدمة وستعلن فيها عن حوافز للمشاركين الجُدد.
- ٧ **تَوْصِيلَاتِ الْمِيَاهِ عِنْدِي مَعْظَلَّةٌ وَتَحْتَاجُ لِلصِّيَانَةِ.**  
عليك التواصل مع مؤسسة المياه لتصليح العطل (تزويد الشخص برقم هاتف خدمة الزبائن).
- ٨ **أَنَا مُسْتَعِدٌّ لِلدَّفْعِ لَكِنَّ الْجَابِي لَا يَأْتِي.**  
سوف نبليغ الجابي.
- ٩ **تَتَّوَجَّبُ عَلَيَّ مَبَالِغٌ مَتَأَخَّرَةٌ وَلَيْسَ بَوْسَعِي أَنْ أُدْفِعَ مَبْلَغٌ ---- ل.ل.**  
يمكنك تقسيط المبلغ. احتفظ بالإيصالات وسيحتاج لك المجال للتوافق مع المؤسسة على الطريقة الأنسب لتسديد المبلغ.

## التحليل وإعداد التقرير

**المراجعة المكتبية والمقابلات مع المطلعين على الأمور:** تُرافق المراجعة المكتبية عملية الجمع الأولي للبيانات في المرحلة الأولية للدراسة كما ومختلف مراحلها اللاحقة. ويُستفاد من البيانات الناتجة عن المراجعة المكتبية لدعم خيار أدوات البحث المُتكيفة وتعزيز سياق المقابلات مع المطلعين على الأمور. يجب صياغة الملاحظات الناتجة عن المقابلات مع المطلعين وتحديد المحاور المُستخلصة من كل مقابلة وترميزها لعملية التحليل. وستُفيد نتائج التحليل صياغة الأسئلة لنقاشات مجموعات التركيز والتحقّق من المعلومات الواردة فيها. كما أنّ البيانات الأولية والثانوية المُستخلصة من المراجعة المكتبية يجب أن تُذكر في التقرير النهائي.

**تحليل نقاش مجموعة التركيز:** يتمّ ترميز بيانات النقاش وفقاً للأجوبة المُدرّجة في لائحة الأسئلة الخاصة بمجموعات التركيز، بالإضافة إلى أيّ محور إضافي قد ينتج عن جلسات نقاش. وما أن يتمّ الترميز للبيانات يمكن تحليلها للحصول على استنتاجات ذات صلة بأهداف الدراسة. تُضاف هذه الاستنتاجات إلى ما نتج عن المقابلات مع المطلعين عن الأمور لتُشكّل قاعدة المواد النوعية لما سيتضمنه التقرير النهائي من خلاصات. يجب ألا تتضمن البيانات الناتجة عن نقاشات مجموعات التركيز أيّ معلومة عن هوية المشاركين وذلك لحمايتهم ولتعزيز الحوار الصريح في المسائل ذات الصلة.

**تحليل الاستبيانات:** يجب صياغة نتائج الاستبيانات الميدانية وتحليلها باستخدام برنامج لمعالجة البيانات والأبحاث (مثل SPSS). يمكن استعمال الجدولة المتقاطعة بحسب المعلومات الاجتماعية الجغرافية لإنشاء جداول تُقارن بين النسب، وسيتمّ خلق الرسوم البيانية على هذا الأساس. يجب أن يغوص التحليل في عمق نتائج البيانات الكمية لاستخلاص أيّة دلالات أخرى للبيانات، والإضاءة على استنتاجات معيّنة، وتقديم التوصيات ذات الصلة.

**إعداد التقرير:** يتألف التقرير النهائي من مجموعة الرؤى المعمّقة حول الموضوع، ومجموعة الاستنتاجات التي يجب أن تُقدّم بما يتماشى مع طبيعتها فتأتي مثلاً على أساس المحاور المُستخلصة أو التقسيم الجغرافي المتّبع.

**بنية التقرير:** يُبنى التقرير وفقاً للأقسام التالية:

١. الموجز التنفيذي
٢. المقدّمة
٣. شرح لمنهجية البحث مع عرض محدودياته
٤. تقديم دراسات الحالات الفردية
٥. تقديم نتائج الدراسة الاستبيانية ومناقشتها
٦. مناقشة الاستنتاجات
٧. الخاتمة والتوصيات
٨. الملاحق: الرسوم البيانية، والزيارات الميدانية، والمُشاركين في المقابلات، والمستندات المدروسة

## الملحق ١ نموذج مقابلة مع مصدر مطلع على الأمور

### التعريف والموافقة الواعية

عند بداية المقابلة يجب توضيح غايتها للمُشارك فيها بغية الحصول على موافقة واعية من قبله. على المُبيّتر أن يوضح أنّ المشاركين لن يتلقوا أيّ خدمات أو مكافآت مقابل مشاركتهم في البحث. لا تبدأ المقابلة إلا بعدما يقرّ المشارك بأنّه فهم بنود المقابلة ومغزاها وغايتها وهو موافق عليها. يمكن تلاوة البيان التالي على المشارك أو تقديمه له خطياً للحصول على توقيعه.

مرحباً، إسمي \_\_\_\_\_ وأنا أجري دراسة من قبل \_\_\_\_\_ حول تصوّرات أعضاء المجتمع المحلي تجاه تأمين المياه في المنطقة.

تمّ اختيارك لهذه المقابلة بصفتك ممثل عن السلطة المحليّة/ الحزب السياسي المحليّ/ المجتمع المحليّ، نظراً لقدرتك على التكلّم بخبرة وسلطة عن جوانب معيّنة لخدمة تأمين المياه في المنطقة. إنّ المشاركة في هذه المحادثة طوعيّة، وفي حال وافقت على المشاركة في البحث ستكون تصريحاتك سرّيّة ومجهولة الهوية. لن تتم مشاركة محتوى هذه المحادثة مع أيّ من زملائك أو جيرانك أو مع السلطات، ولن يتمّ التداول بمعلوماتها بشكل يفضح هويتك. لن يُنقل كلام المشاركين كما هو بل سيتمّ دمج الأجوبة لتشكّل معلومات تساعد على فهم وضع خدمات المياه في المنطقة.

في حال وافقت على المشاركة في المقابلة الآن سيظلّ في وسعك الامتناع عن الإجابة عن سؤال ما، كما يمكنك إنهاء المقابلة في أيّ وقتٍ شئت ومن دون أية تبعات. تتطلب هذه المحادثة نصف ساعة إلى ساعة من الوقت تقريباً. أديك أيّ سؤال قبل أن نباشر؟

### الأسئلة

#### أسئلة عامّة

١.أ. (خاص بالمسؤولين في مؤسسات المياه الإقليمية): أخبرني عن نفسك وعن دورك في إدارة خدمة المياه في المنطقة المحليّة.

١.ب. (خاص بمنظمات المجتمع المحليّ، والسلطات المحليّة، والجهات المعنيّة الأساسيّة) أخبرني عن نفسك وعن دورك في المجتمع المحليّ.

١.ج. ما هي التحدّيات الرئيسيّة المتعلقة بالمياه التي تواجهها المنطقة المحليّة حالياً؟

#### تأمين المياه

١.د. يمكنك أن تشرح كيف يتمّ تزويد المنطقة بالمياه؟

(الهدف هو فهم مصادر المياه الأساسية مثل الشبكات العامة، و شبكات البلديّة، والشبكات الخاصّة، والآبار الخاصّة، وشاحنات الصهاريج، إلخ. يجب فهم كل مصدر مياه، وتواتر استخدامه، والكميّة والنوعية التي يوفّرها، ومن يملك هذا المصدر، ومن المسؤول عن العمليّة، وما هو سعر المياه المتداول، إلخ.)

٤.	(خاص بمنظمات المجتمع المحلي، والسلطات المحليّة، والجهات المعنّية الأساسيّة) من ينظّم نقل المياه بشاحنات الصحاريّ، هل هي شركة/شركات أم أنّه سائق شاحنة صهريج يعمل منفرداً؟ (تابع بأسئلة تستوضح احتمال وجود علاقة لهؤلاء مع مؤسسات أو أشخاص ذات نفوذ)
٥.	(خاص بمنظمات المجتمع المحلي، والسلطات المحليّة، والجهات المعنّية الأساسيّة) هل هؤلاء على صلة بأيّ حزب سياسي أو مؤسسة؟ هل تذكر إن شكّل ذلك مشكلةً في مرحلة ما؟
٦.	(خاص بمنظمات المجتمع المحلي، والسلطات المحليّة، والجهات المعنّية الأساسيّة) من أين يحصل اللاجئون السوريون في منطقتك على المياه؟ (تابع بأسئلة تستوضح الحثثيات المختلفة: من يوصل المياه لهم ومن أي مصدر؟ كيف يتمّ توصيل المياه وما التكلفة؟)
٧.	(خاص بالمسؤولين في مؤسسات المياه الإقليمية) كيف تتعامل مؤسسة المياه مع المشاكل والتحدّيات المتعلقة بالمياه (الصيانة، التسريبات، الشخّ)؟
٧ب.	(خاص بمنظمات المجتمع المحلي، والسلطات المحليّة، والجهات المعنّية الأساسيّة) كيف تتعاملون (أو تتعامل البلدية) مع المشاكل والتحدّيات المتعلقة بالمياه (الصيانة، التسريبات، الشخّ)؟
٨.	هل يواجه السكّان صعوبة في تأمين ما يكفي من المياه لحاجاتهم المختلفة؟
٩.	هل لاحظت من خلال خبرتك إن أدّى انقطاع المياه في السابق إلى نشوء نزاع بين السكّان؟ (استكشف احتمالات نشوء النزاع: بين الجيران، وضمن البلدة، وبين البلدات، وبين أهالي المنطقة واللاجئين السوريين، ومع مؤسسات المياه...)
١٠.	(خاص بالمسؤولين في مؤسسات المياه الإقليمية والسلطات المحليّة) برأيك، ما هي التحسينات اللازمة للبنى التحتية المحليّة التابعة للمياه؟

### تفاعلات تسديد التكلفة

١١.	(خاص بمنظمات المجتمع المحلي، والسلطات المحليّة، والجهات المعنّية الأساسيّة) ما رأيك باقتراح تركيب عدادات للمياه في المنازل؟ كيف سيكون موقف الناس من عدادات المياه برأيك؟
١٢.	(خاص بالمسؤولين في مؤسسات المياه الإقليمية والسلطات المحليّة) على حدّ علمك، ما عدد السكّان المشتركين بخدمة المياه في الوقت الحالي؟ هل تغيّر هذا الرقم بشكل ملحوظ مع الوقت؟
١٣.	(خاص بالمسؤولين في مؤسسات المياه الإقليمية والسلطات المحليّة) ما عدد المشتركين الذين تصلهم المياه فعلياً؟ هل تغيّر هذا الرقم بشكل ملحوظ مع الوقت؟
١٤.	(خاص بالمسؤولين في مؤسسات المياه الإقليمية والسلطات المحليّة) ما عدد الذين يسدّدون التعريفات؟ هل تغيّر هذا الرقم بشكل ملحوظ مع الوقت؟
١٥.	كيف تُنظّم عملية جباية الرسوم؟
١٦.	وفقاً لما فهمناه يبدو أنّ مؤسسات المياه تواجه صعوبات في جباية الرسوم؟ لماذا برأيك؟
١٧.	(خاص بالمسؤولين في مؤسسات المياه الإقليمية) هل لدى المؤسسات استراتيجية ما لرفع معدّل الجباية في المنطقة المحليّة؟
١٧ب.	(خاص بمنظمات المجتمع المحلي، والسلطات المحليّة، والجهات المعنّية الأساسيّة) كيف يمكن تحسين معدّل الجباية برأيك؟
١٨.	(خاص بالمسؤولين في مؤسسات المياه الإقليمية) هل لدى المؤسسات استراتيجية ما لمعالجة تراكم التعريفات غير المدفوعة في المنطقة المحليّة؟ هل ستميّز هذه الاستراتيجية بين المناطق ذات الخدمة الجيدة والمناطق التي لم تحصل على الخدمة المشمولة في التعريفات (وهي مترّ مكعب في اليوم)؟
١٨ب.	(خاص بمنظمات المجتمع المحلي، والسلطات المحليّة، والجهات المعنّية الأساسيّة) هل عاجت مؤسسات المياه مسألة التعريفات غير المدفوعة التي تراكمت في العقود الماضية؟ ما رأيك في قيام المؤسسة بجباية المبالغ المتراكمة في المناطق التي لم تحصل على الخدمة المشمولة في التعريفات (وهي مترّ مكعب في اليوم)؟

١٩.	(خاص بمنظمات المجتمع المحلي، والسلطات المحليّة، والجهات المعنويّة الأساسيّة) ما رأيك بفصل اشتراك المنازل التي تتخلّف عن الدفع؟ في أية حالة يكون هذا الأمر مقبولاً وفي أيّ حالة ليس مقبول برأيك؟ ولماذا؟
<b>التفاعلات ضمن المجتمع المحليّ</b>	
٢٠.ا.	(خاص بجمعيات المجتمع المحلي والجمعيات غير الحكومية) هل تُعنى المنظمة التي تعمل فيها بشؤون تأمين خدمة المياه وتأثيرها على السكّان؟
٢٠.ب.	(خاص بالسلطات المحليّة) كيف ترى البلدية دورها في تأمين خدمة المياه؟ (استفهم عن ملكيّة البنية التحتيّة، وعن أعمال الصيانة، والعمليات، إلخ.)
٢١.	كيف تصف العلاقة بين مؤسّسات المياه والبلدية؟
٢٢.	كيف تصف العلاقة بين مؤسّسات المياه وسكّان المنطقة المحليّة؟
٢٣.	إلى أيّ مدى يتمّ التنسيق بين مؤسّسات المياه والبلديات في شؤون المياه؟
٢٤.	ما دور البلدية في معالجة مشاكل المياه؟ يمكنك إعطاء مثال عن حالة إضطرت فيها البلدية إلى معالجة مشكلة متعلقة بالمياه وشرح ما حصل بالتفصيل؟
٢٥.	هل من مجموعة ما أو أشخاص معيّنين ترى أنّهم قد يشكّلون مرجعاً مناسباً ليتواصل معه أعضاء المجتمع المحليّ والمسؤولين في مؤسّسات المياه. (استفهم عن المخاتير، ورؤوس العائلات، وغيرهم)
٢٦.	(خاص بالأحزاب السياسيّة) هل صدّر عن الحزب موقف سياسيّ رسميّ بشأن تأمين المياه في المجتمع المحليّ؟

### توعية

٢٧.	هل حاولت أيّ مؤسسة من قبل أن تعمل على رفع مستوى الوعي المحليّ بشأن أهميّة تسديد تعريفة المياه؟ هل عملت مؤسّسات المياه على ذلك؟ (استفهم عن الحملات، والمنشورات الإعلانيّة، والشخصيات الفاعلة محلياً)
٢٨.	إذا كان الجواب «نعم»، فهل كانت حملة التوعيّة ناجحة؟ لماذا؟ إذا كان الجواب «لا»، ما الطريقة لإجراء حملة توعية ناجحة؟

## ملحق ٢ نموذج نقاش مجموعة التركيز

### التعريف والموافقة الواعية

عند بداية جلسة النقاش يجب توضيح غايتها للمُشاركين فيها بغية الحصول على موافقة واعية من قِبَلهم. على المُيسّر أن يوضح أنّ المشاركين لن يتلقوا أيّ خدمات أو مكافآت مقابل مشاركتهم في البحث. لا تبدأ الجلسة إلا بعدما يقرّ المشاركون كافةً بأنهم فهموا بنود جلسة نقاش مجموعة التركيز ومغزاها وغايتها وهم موافقون عليها. يمكن تلاوة البيان التالي على المشاركين أو تقديمه لهم خطياً، مع ورقة الحضور مثلاً. يجب الحصول على موافقة مسبقة أيضاً لتسجيل الجلسة (تسجيل الصوت أو الصورة والصوت).

مرحباً، إسمي \_\_\_\_\_ وأنا أجري دراسة من قِبَل \_\_\_\_\_ حول تصوّرات أعضاء المجتمع المحلي تجاه تأمين المياه في منطقة.

إنّ المشاركة في هذه المحادثة طوعيّة. في حال وافقت على المشاركة في البحث ستكون تصريحاتك سرّيّة ومجهولة الهوية. لن تتم مشاركة محتوى هذه المحادثة مع أيّ من زملائك أو جيرانك أو مع السلطات، ولن يتمّ التداول بمعلوماتها بشكل يفصح هويتك. لن يُنقل كلام المشارك كما هو بل سيتمّ دمج أجوبة المشاركين كلّهم لتشكّل معلومات تساعدنا على فهم وضع خدمات المياه في المنطقة.

في حال وافقت على المشاركة الآن سيظلّ في وسعك العدول عن قرارك متى شئت ومن دون أيّة تبعات. يعود لك أن تقرّر مستوى مشاركتك في النقاش. تتطلب هذه الجلسة ساعة إلى ساعة ونصف من الوقت تقريباً. أديك أيّ سؤال قبل أن نباشر؟

### النموذج لمجموعة مسدّدي التعريف/المتخلّفين عن التسديد

**تعارف:** تتم مناقشة الأسئلة بين كلّ شخصين لمدة خمس دقائق، يتم بعدها تقديم الأجوبة إلى المجموعة كلّها.

١. ما هي المصادر الرئيسية للمياه؟  
(إستفهم عن الآبار الخاصة، وشاحنات الصهاريج، والشبكات العامة، والمياه المُعبّأة، وغيرها)
٢. ما هي الحسنات والسيئات الرئيسية لكّلٍ من هذه المصادر؟  
(إستفهم عن التكلفة، والجودة، والكمّيّة، والموثوقيّة، وسهولة الوصول، إلخ)
٣. ما الجهود المطلوب منكم لتأمين ما يكفي من المياه لحاجاتكم كلّها؟
٤. ما المشاكل الأساسيّة المتعلقة بتأمين المياه في مجتمعكم المحليّ؟

### مياه المجتمع المحليّ وإدارة النزاع

٥. إلى من تلجأون عند انقطاع المياه؟
٦. هل حصل نزاع متعلّق بتأمين المياه في البلدة، بين المجتمعات المحليّة، بين الأحياء، بين السوريين واللبنانيين؟  
إشرحوا ما حصل.

٧. عند وقوع نزاع متعلّق بمسألة المياه، كيف تتمّ معالجته؟ من يُطلَب تدخّله للوساطة؟  
(استفهم عن الأقرباء، المختار، الحزب، الشيخ، الزعيم)
٨. كيف جرت عملية حلّ النزاع في هذه الحالات؟ هل تمّ التوصل لحلّ بشكلٍ عادل؟ هل كانت الجهات كافة راضية بالحلّ؟ إذا الجواب «نعم»، فلماذا؟ إذا الجواب «لا»، فلماذا؟

### خدمة المياه العامّة

٩. ما العوامل التي أثّرت على قراركم بالدفع أو عدم الدفع مقابل الخدمة العامّة للمياه؟  
(استفهم عن التكلفة، وجودة المياه، ومستوى الخدمة، والثقة، والتنفيذ، والسّمْعة، وغيرها)
١٠. هل تعلمون عن شخصٍ اختار ألا يدفع؟ هل تعلمون لماذا اختار ألا يدفع؟  
(استفهم عن التكلفة، وجودة المياه، ومستوى الخدمة، والثقة، والتنفيذ، والسّمْعة، وغيرها)
١١. ما رأيكم إن تمّ تركيب عدادات للمياه في منازلكم؟ لماذا؟
١٢. ما الشروط اللازم توفّرها كيّ تسدّدوا تعريفة خدمة المياه أو كيّ تدفعوا تكلفة أعلى مقابل هذه الخدمة؟

### علاقات المجتمع المحليّ ومؤسسات المياه الإقليمية

١٣. كيف تصيّفون الخدمات التي تقدّمها مؤسسات المياه الإقليمية؟  
(استفهم عن التصليحات، وسرعة الاستجابة لطلبات الزبائن، وظُرُق الدفع، والسعر، واستمرارية الخدمة، وجودة المياه الواصلة، والثقة، إلخ)
١٤. إذا تمّ تنفيذ أعمال على البنى التحتيّة من شأنها تحسين مستوى تأمين المياه في المنطقة، هل تظنون أنّ ذلك سيؤدي إلى تزايد عدد مُسدّدي تعريفة المياه؟ لماذا؟
١٥. إذا تمّ تشكيل هيئة محلية لتعمل كوسيط بين أهالي المنطقة ومؤسسة المياه، فأيّ منظمات، أو جمعيات، أو أشخاص، سيكونون الأنسب لتمثيلكم ورعاية مصالحكم؟  
هدف هذه الهيئة هو المتابعة والتواصل مع مؤسسة المياه لإطلاعها عن مشاكل المياه عند وقوعها، وللتواصل مع المواطنين وإعلامهم بقواعد مؤسسة المياه والمبادرات والأعمال التي تقوم بها.

### المياه والموارد المائية

١٦. كيف ترون الموارد المائية في لبنان؟  
(استوضح: غير محدودة، أم متوقّرة بغزارة للسنوات المقبلة، أم متوقّرة ولكنها تشخّ، أم وضعها حرج...)
١٧. من أين تأتي المعلومات المتعلقة بالموارد المائية في لبنان؟  
(استوضح: التلفزيون، أو مؤسسات المياه الإقليمية/وزارة الطاقة والمياه، أو الصُحف/الكُتُب/المنشورات، أو المناقشات/المؤتمرات/الاجتماعات، أو الخبرة، أو لا معلومات متوقّرة...)
١٨. هل ترون أنّ إستهلاك لبنان للمياه متناسب مع الموارد المائية المتوقّرة؟
١٩. أين وكيف يمكن لكم الاقتصاد في استهلاك المياه؟

### أسئلة أخيرة

٢٠. هل من أمرٍ آخر يجب أن نكون نحن أو مؤسسات المياه على علمٍ به؟

## النموذج لمجموعة أصحاب شاحنات الصهاريج، وأصحاب الآبار الخاصّة، ومزوّدِي المياه التابعين للقطاع الخاص

**تعارُف:** تتم مناقشة الأسئلة بين كلّ شخصين لمُدّة خمس دقائق، يتمّ بعدها تقديم الأجوبة إلى المجموعة كلّها.

١. منذ متى تعملون على شاحنة الصهريج / تعملون كمزوّدِين في القطاع الخاص / تملكون بئراً خاصّة؟
٢. كيف بدأتُم مسيرة هذا العمل؟ هل تعملون كمستقلّين أم كموظّفي شركة؟

### توصيل المياه

٣. من يَنبَيق توصيل المياه التي تقدّمونها من خلال شاحنات الصهاريج أو الآبار؟
٤. ما رأيكم بمؤسّسات المياه؟
٥. ما هو المصدر الأساسي للمياهكم؟  
(إستوضح: بئر خاصّة، شبكة عامّة، مصدر مياه طبيعي، إلخ.)
- ٦a. (خاص بأصحاب الآبار الخاصّة) ما تكلفة تشغيل البئر؟ كم تنفقون على آلات التشغيل والوقود؟
- ٦b. (خاص بأصحاب شاحنات الصهاريج) لمن لا يملك بئراً، كم تدفعون ثمن المياه؟ كم تنفقون على آلات التشغيل والوقود؟
٧. هل تعتبر أنّ المياه التي تزوّدها سليمة وذات جودة؟
٨. هل يتمّ فحص المياه التي توصّلونها بشكلٍ منتظم؟ من يفحصها ومتى يتكرّر الفحص؟ هل تضيفون الكلور إلى المياه؟
٩. هل لديكم ما يكفي من المياه لتأمين مستوى الطلب؟ ماذا تفعلون عندما يرتفع الطلب كثيراً؟
١٠. كم يتكرّر انقطاع المياه العامّة في منطقتكم؟ ما هي الأسباب الرئيسية لهذا الانقطاع؟
١١. ما هي الاستخدامات الرئيسية للمياه التي تزوّدونها؟ (استوضح: مياه الخدمة، مياه الشرب، مياه الرّي)

### مياه المجتمع المحلي وإدارة النزاعات

١٢. (خاص بأصحاب شاحنات الصهاريج) كيف تتفاوضون في ما بينكم حول تقاسم مناطق التغطية؟ هل يعتمد ذلك على العلاقات مع السياسيين؟
١٣. (خاص بأصحاب شاحنات الصهاريج) ما المشاكل التي تواجهونها مع أصحاب شاحنات الصهاريج الآخرين في المنطقة؟
١٤. هل من أصحاب نفوذ عليكم أخذ إذنهم أو دفع المال لهم لتمكنوا من العمل؟
١٥. هل من منافسة حول من يزوّد لأهل المنطقة وللجائنين السوريين؟ كيف تتمّ معالجة هذا التنافس؟

### التفاعلات المتعلقة بالتكلفة

١٦.	كم يبلغ مدخولك الشهري من خدمة تأمين المياه (شاحنة الصهريج أو ضخ بئر)؟ ما نسبة ذلك من مجموع مدخولك الشهري؟
١٧.	ما السعر الذي تطلبه مقابل مياه الصهريج أو البئر؟ هل تختلف التسعيرة بين اللبنانيين والسوريين؟
١٨.	(خاص بأصحاب شاحنات الصهاريج) ما تكلفة النقلة الواحدة بالصهريج؟ كم متر مكعب تنقل في الصهريج الواحد؟ ما هي العوامل الأساسية التي تؤثر على تكلفة عمالك كمزود مياه؟
١٩.	ما هو السعر (للمتر المكعب) الذي تتوقف عنده عن تشغيل الصهريج/الضخ؟
٢٠.	كيف كان وضع أعمالكم قبل أن تبدأ المنظمات الإنسانية بتأمين المياه؟
٢١.	إذا قامت مؤسسات المياه بتحسين خدماتها فكيف سيؤثر ذلك على أعمالكم؟
٢٢.	كيف ستكون ردة فعلكم على اقتراح مؤسسات المياه تركيب عدادات للمياه في المنازل؟

### أسئلة أخيرة

٢٣.	هل من أمرٍ آخر يجب أن نكون نحن أو مؤسسات المياه على علمٍ به؟
-----	--

## ملحق ٣ الاستبيان

#	السؤال	أجوبة	تعليمات / شرح
<b>.. استمارة الموافقة المسبقة</b>			
٠٠	يُرجى من الباحث الميداني تلاوة التصريح التالي: مرحباً، إسمي _____ وأنا أجري دراسة من قبَل _____ (---) للبحث في تصوّرات أعضاء المجتمع المحليّ تجاه تأمين المياه في منطقة. لا يهدف هذا التقييم إلى جمع معلومات فردية أو شخصية بل إلى تزويدنا بلمحة عامة عن الوضع في منطقتكم. يتطلّب إجراء هذا الاستبيان ٤٥ دقيقة، ومشاركتكم في هذه المقابلة طوعية بالكامل. يمكنك إنهاء المقابلة في أي وقت ورفض الإجابة عن أسئلة معينة بغض النظر عن السبب. ستكون البيانات التي تزودنا بها في عهدة _____ أي معلومة شخصية قد تفضح هويتك ستبقى سرّية تماماً، ولن تتم مشاركة أوجبتك أو إسمك مع أي جهة. المعلومات التي تعطيها ستحوّل إلى معطيات إحصائية ويتم تقديمها ضمن تقارير أو أشكال أخرى. يمكنك طرح أي سؤال تريده الآن أو عند نهاية الاستبيان.		
٠١	أودّ دعوتك إلى المساهمة في هذه الدراسة التقييمية، فهل توافق على المشاركة؟	نعم لا	إختر جواباً واحداً
<b>١. معلومات عامة</b>			
١،١	إسم الباحث الميداني		حدّد الجواب كتابةً أو اختره من اللائحة إذا توقّرت لتجنّب الفوارق الإملائية
١،٢	المنطقة المحلية / البلدية / الحى		حدّد الجواب كتابةً أو اختره من اللائحة في حال وجود قيود على تحديد المواقع ببرنامج «جي بي أس» (GPS) يجب تفصيل هذا السؤال إلى أسئلة فرعية للحصول على شرح مفصل ودقيق للموقع. كما يجب وضع هذه المواقع على الخريطة لضمان التغطية الجغرافية الكاملة للمنطقة المعنية بالدراسة.
١،٣	إحداثيات الموقع GPS		تُدخل الإحداثيات على الحاسوب اللوحي أو من خلال أجهزة GPS
١،٤	جنس المشارك	ذكر أنثى	إختر جواباً واحداً
١،٥	ما هو دورك في الأسرة	ربّ الأسرة الزوجة/الزوج	إختر جواباً واحداً. لا تُجرى المقابلة إلا مع ربّ الأسرة والزوجة/الزوج.
١،٦	ما هو إسمك الكامل؟		الجواب إختياري ولكنه مفيد لأغراض التحقّق (القدرة على الاتصال بالمشارك لاحقاً لاستيضاح أمرٍ ما).
١،٧	هل يمكن تزويدنا برقم هاتف للاتصال بك؟		الجواب إختياري ولكنه مفيد لأغراض التحقّق (عند الحاجة للاستيضاح)
١،٨	ما هو وضع ملكيّة المسكن الذي تقطنه الأسرة؟	ملك إيجار إستضافة مقابل العمل إستضافة غير ذلك: حدّد لا أعرف / لا جواب	إختر جواباً واحداً. مفيد لتقييم المستوى الاجتماعي الاقتصادي للأسرة
١،٩	ما عدد المقيمين الدائمين في المنزل؟	# عدد الأشخاص	أدخّل عدداً صحيحاً. Integer
١،١٠	ما عدد الضيوف المقيمين أحياناً في المنزل؟	# عدد الأشخاص	أدخّل عدداً صحيحاً.

#	السؤال	أجوبة	تعليمات / شرح
١,١,١	في أي موسم يقيم الضيوف في المنزل؟	الضيف (حزيران - تشرين الأول) الشتاء (تشرين الثاني - أيار)	يمكن اختيار أكثر من جواب في حال وجود أكثر من ضيف موسمي وتختلف عادات إقامتهم.
١,١,٢	هل يقيم الضيوف في المنزل لفترات طويلة أو لنهايات الأسبوع فحسب؟	فترات طويلة نهايات الأسبوع	يمكن اختيار أكثر من جواب في حال وجود أكثر من ضيف موسمي وتختلف عادات إقامتهم، أو وجود ضيف واحد تختلف عاداته وفقاً للموسم.
١,١,٣	كم أسبوع في السنة يقيم معكم الضيوف الموسميون؟	# عدد الأسابيع السنويّة (أقل من ٥٢)	أدخل عدداً صحيحاً. في حال وجود أكثر من ضيف موسمي وتختلف عادات إقامتهم، يجب حساب معدّل إقامات الضيوف كلهم وتسجيله.
١,١,٤	ما عدد نهايات الأسبوع التي يقضيها معكم الضيوف الموسميون في السنة؟	# عدد نهايات الأسبوع السنويّة (أقل من ٥٢)	أدخل عدداً صحيحاً. في حال وجود أكثر من ضيف موسمي وتختلف عادات إقامتهم، يجب حساب معدّل إقامات الضيوف كلهم وتسجيله. يجب ألا تُحتسب نهايات الأسبوع التي تأتي ضمن أسابيع كاملة تمّ احتسابها في السؤال السابق.

### ٣. تخزين المياه

٢,٠	هل منزلكم متّصل بشبكة مؤسّسات المياه الإقليمية؟	نعم لا لا أعرف / لا جواب	إختر جواباً واحداً.
٢,١	هل تقوم بتخزين المياه؟	نعم لا لا أعرف / لا جواب	إختر جواباً واحداً. إذا كان الجواب «لا»، انتقل إلى القسم ٣.
٢,٢	كم خزّان لحفظ المياه لديك في المنزل؟	# عدد الخزّانات	أدخل عدداً صحيحاً. مشروط بالسؤال ٢,١
٢,٣	ما سعة كلّ خزّان؟	# عدد الأمتار المكعبة (م <sup>٣</sup> =١٠٠٠ لتر)	أدخل عدداً صحيحاً. مشروط بالسؤال ٢,١ يجب تكرار هذا السؤال لكلّ خزان موجود.
٢,٤	ما هي استخدامات المياه التي تخزّنها؟	الشرب الأكل الاستحمام والاعتسال شطف المراض تنظيف المنزل الحديقة غسل السيارة الري غير ذلك: حدّد	إختر كلّ ما ينطبق. مشروط بالسؤال ٢,١

#	السؤال	أجوبة	تعليمات / شرح
٢,٥	متى كانت آخر مرة قمت بتنظيف الخزان الذي تحفظ فيه المياه؟	في الأشهر الثلاثة الماضية	إختر جواباً واحداً. مشروط بالسؤال ٢,١ يتم اعتماد القيمة الأعلى بين السؤالين كتقدير واقعي لتكرار تنظيف الخزان.
		في السنة الماضية	
		منذ أكثر من سنة	
		لم أنظف الخزان	
٢,٦	متى تكرر عملية تنظيف الخزان الذي تحفظ فيه المياه؟	لا أعرف / لا جواب	إختر جواباً واحداً. مشروط بالسؤال ٢,١ إنّ الأجوبة عن هذه الأسئلة تُعطي فكرة عن استهلاك المياه اليومي للأسرة في مختلف فصول السنة.
		شهرياً	
		كل ثلاثة أشهر	
		كل ستة أشهر	
٢,٧	كم يوم يدوم مخزون المياه الواحد في موسم الصيف (حزيران-تشرين الأول)؟	لا أعرف / لا جواب	إختر جواباً واحداً. مشروط بالسؤال ٢,١
		سنوياً	
		كل ستة أشهر	
		لا أعرف / لا جواب	
٢,٨	كم يوم يدوم مخزون المياه الواحد في موسم الشتاء؟	# عدد الأيام	إختر جواباً واحداً. مشروط بالسؤال ٢,١
		# عدد الأيام	
		# عدد الأيام	
		# عدد الأيام	
٢,٩	هل تخلط مياه من مصادر مختلفة في الخزان ذاته؟	نعم	إختر جواباً واحداً. مشروط بالسؤال ٢,١
		لا	
		لا أعرف / لا جواب	
		لا أعرف / لا جواب	
٢,١٠	أي نوع معالجة للمياه تستخدم بعد التخزين؟	الغلي	إختر كل ما ينطبق. مشروط بالسؤال ٢,١
		إضافة الكلور	
		فلتر، جهاز تصفية أو تنقية	
		لا معالجة	
٣	من أي مصدر تحصل على مياهك؟	غير ذلك: حدّد	إختر كل ما ينطبق.
		شبكة مؤسسة المياه	
		شبكة خاصة صغيرة النطاق	
		شبكة البلدية	
٣	من أي مصدر تحصل على مياهك؟	بئري الخاصة	إختر كل ما ينطبق.
		بئر تجارية	
		نبع	
		شاحنات صهاريج المياه	
٣	من أي مصدر تحصل على مياهك؟	تجميع مياه المطر	إختر كل ما ينطبق.
		شاحنات صهاريج المياه	
		نبع	
		بئر تجارية	

### ٣. مصادر المياه

#	السؤال	أجوبة	تعليمات/شرح
٣,١	أَيُّ من هذه المصادر هو (أو تووّد لو أنّه) الأكثر استخداماً في منزلك؟	شبكة مؤسسة المياه شبكة خاصّة صغيرة النطاق شبكة البلديّة بئر خاصّة بئر تجارية نبع شاحنات صهاريج المياه تجميع مياه المطر	إختر جواباً واحداً. إختر المصدر الأكثر استخداماً من قِبل الأسرة، أو المصدر الذي تفضّل الأسرة استخدامه بشكل أساسي لولا القيود.
٣,٢	إذا لست مشتركاً في شبكة مؤسسة المياه، لماذا لا تستخدم مياه شبكة مؤسسة المياه؟	ليست متوفّرة في محيط منزلي لا أريد أن أدفع / لا أقدر على دفع الثمن السعر مرتفع مقارنةً بجودة الخدمة كميّة غير كافية ضغط المياه غير كافي لا أريد أن أدفع تعريفة الاشتراك بالإضافة إلى تكاليف المصادر الأخرى أستخدم بئراً خاصّة غير ذلك: حدّد	إختر كلّ ما ينطبق. مشروط بجواب ٣,١ وبغياب خيار «شبكة مؤسسة المياه»

#### ٤. شاحنات صهاريج المياه

٤,١	في موسم المطر/الشتاء، كم مرّة في الشهر تطلب شاحنة الصهريج؟	# عدد المرّات في الشهر	أدخّل عدداً صحيحاً أو إختر العدد من اللائحة. مشروط بجواب ٣,١ العدد هو المعدّل الممتد على أشهر الشتاء (تشرين الثاني – أيار).
٤,٢	في فصل الصيف، كم مرّة في الشهر تطلب شاحنة الصهريج؟	# عدد المرّات في الشهر	أدخّل عدداً صحيحاً أو إختر العدد من اللائحة. مشروط بجواب ٣,١ العدد هو المعدّل الممتد على أشهر الصيف (حزيران – كانون الأوّل).
٤,٣	على كم لتر تحصل من كلّ توصيلة مياه بالصهريج؟	# عدد اللترات في التوصيلة الواحدة	مشروط بجواب ٣,١ معدّل النمط السنوي
٤,٤	كم تدفع لكلّ توصيلة مياه (ل.ل.)؟	# المبلغ بالليرة اللبنانية لكلّ توصيلة	مشروط بجواب ٣,١ معدّل النمط السنوي
٤,٥	مع كمّ صاحب صهريج/أو شركة نقل مياه تتعامل؟	مزوّد واحد عدّة مزوّدين	إختر جواباً واحداً. مشروط بجواب ٣,١ معدّل النمط السنوي
٤,٦	كم يوم تنتظر للحصول على المياه بعد طلب التوصيلة؟	# عدد الأيام	إختر عدداً صحيحاً. إذا الجواب «في اليوم ذاته» =. / إذا الجواب غير متوفّر=٩٩٩٩ مشروط بجواب ٣,١ معدّل النمط السنوي

#	السؤال	أجوبة	تعليمات / شرح
٤,٧	Do you know where the water trucks obtain their water?	من مصدر عام من بئر خاصّة غير ذلك: حدّد لا أعرف / لا جواب	إختر كلّ ما ينطبق. مشروط بجواب ٣,٠ مصدر عام = شبكة مؤسسة المياه، بناييع طبيعية، إلخ...
٤,٨	كيف تصنّف جودة المياه التي تصلك من خلال شاحنات الصهاريج؟	٥ = جيدة جداً ٤ = جيدة ٣ = متوسطة ٢ = سيئة ١ = سيئة جداً	إختر كلّ ما ينطبق. مشروط بجواب ٣,٠
<b>٥. الآبار الخاصّة</b>			
٥,١	من يملك البئر التي تستخدمها؟	أنا / الأسرة مالك الأرض مالك المبنى الجيران بئر تجارية أحد الأقرباء غير ذلك: حدّد	إختر جواباً واحداً. هذا القسم بكامله مشروط بجواب السؤال ٣,٠ وينطبق على من إختار «بئري الخاصّة» و/أو «بئر تجارية».
٥,٢	هل من أحد غيرك، وغير أفراد أسرتك، يستخدم هذه البئر؟	نعم، البئر مشتركة لا، البئر غير مشتركة	إختر جواباً واحداً. مشروط بجواب ٣,٠
٥,٣	ما عمق البئر (بالأمتار)؟	# عدد الأمتار	أدخل عدداً صحيحاً. إذا الجواب غير معروف = ٩٩٩٩ مشروط بجواب ٣,٠
٥,٤	كم يوم في الأسبوع تستخدم البئر؟	# عدد الأيام في الأسبوع	إختر عدداً صحيحاً أقل من ٧. مشروط بجواب ٣,٠
٥,٥	كم من الوقت يتطلّب ملء الخزانات كلما استخدمت البئر (بالساعات)؟	# عدد الساعات	أدخل عدداً صحيحاً أقل من ٢٤. مشروط بجواب ٣,٠
٥,٦	ما مصدر الطاقة المستخدمة لتشغيل البئر؟	شبكة الكهرباء المولّد الكهربائي لا أعرف / لا جواب	عدّة أجوبة. مشروط بجواب ٣,٠
٥,٧	كيف تصنّف جودة المياه التي تصلك من البئر؟	٥ = جيدة جداً ٤ = جيدة ٣ = متوسطة ٢ = سيئة ١ = سيئة جداً	إختر جواباً واحداً. مشروط بجواب ٣,٠

#	السؤال	أجوبة	تعليمات / شرح
٥,٨	لماذا تستخدم بنراً خاصّة؟	الموثوقية (متوفّر دائماً) التوفّر (البنر موجودة لذا نستخدمها) قد تكون "تجارة" مربحة مصدر مجاني مصدر نظيف لا بديل غير ذلك: حدّد	إختر كلّ ما ينطبق. مشروط بجواب ٣,٠
٥,٩	هل تجفّ البنر في الصيف؟	نعم لا لا أعرف / لا جواب	إختر جواباً واحداً. مشروط بجواب ٣,٠
٥,١٠	إذا البنر تجارية، هل تدفع رسم اشتراك؟	نعم لا لا أعرف / لا جواب	إذا كانت البنر غير تجارية ويملكها أحد آخر (من أقرباء، أو جيران، أو صاحب الأرض)، فالمبلغ المدفوع قد يكون رسم اشتراك أو مساهمة في نفقات التشغيل والصيانة. عادةً، تكون تكلفة الوقود (للموّد) معروفة، وتصل تكلفة التشغيل بكهرباء الشبكة العامة لشركة كهرباء لبنان إلى ١٥٪ من قيمة فاتورة الكهرباء.
٥,١٠,١	كم تدفع كرسوم اشتراك (ل.ل.)؟	# المبلغ بالليرة اللبنانية في السنة	
٥,١١	كم تبلغ التكاليف الأخرى لتشغيل البنر وصيانتها؟	# المبلغ بالليرة اللبنانية في السنة	
<b>٦. المياه المُعبّأة</b>			
٦,١	هل تشتري المياه المُعبّأة؟	نعم لا لا أعرف / لا جواب	إختر جواباً واحداً. إذا الجواب «لا» إنتقل إلى القسم ٧. يجب إعتبار الجواب «لا» إذا يتمّ استخدام القناني والغالونات لمثلها من مصدر مجاني.
٦,٢	هل تشتري المياه بالقناني أو الغالونات؟	القناني (٢ لتر أو أقل) الغالونات (٢,٥ لتر أو أكثر) غير ذلك	إختر كلّ ما ينطبق.
٦,٣	في أيّ موسم تستخدم المياه المُعبّأة؟	الصيف الشتاء	إختر كلّ ما ينطبق.
٦,٤	لماذا تشتري المياه المُعبّأة؟	الصحة / النظافة متوقّرة غير ذلك	إختر كلّ ما ينطبق.
٦,٥	لأيّ غايات تستخدم المياه المُعبّأة؟	للشرب للأكل غير ذلك: حدّد	إختر كلّ ما ينطبق.
٦,٦	ما كمّيّة المياه المُعبّأة التي تشتريها في الأسبوع؟	# عدد اللترات في الأسبوع	أدخّل عدداً صحيحاً. المعدّل على امتداد السنة.
٦,٧	كم تنفق في الأسبوع لشراء المياه المُعبّأة (ل.ل.)؟	# المبلغ بالليرة اللبنانية في الأسبوع	أدخّل عدداً صحيحاً. المعدّل على امتداد السنة.

#	السؤال	أجوبة	تعليمات / شرح
<b>٧. شبكة المياه</b>			
٧,١	في الشهر الفائت، كم يوماً في الأسبوع وصلت المياه من الشبكة العامة؟	# عدد الأيام في الأسبوع	أدخل عدداً صحيحاً أقل من ٧. هذا القسم بكامله مشروط بجواب السؤال ٣,٠ وينطبق على من إختار «شبكة مؤسسة المياه». المعدّل على مدى الشهر الفائت.
٧,٢	عندما تصلك المياه، كم ساعة يدوم تدفقها؟	# عدد الساعات	أدخل عدداً صحيحاً أقل من ٢٤. مشروط بجواب ٣,٠
٧,٣	عندما يتم إمدادك بالمياه العامة، هل تصلك المياه مباشرة في الأنابيب أم تمر في الخزّان؟	مباشرة في الأنابيب من خلال الخزّان تصل إلى الأنابيب وإلى الخزّان لا أعرف / لا جواب	إختر جواباً واحداً. مشروط بجواب ٣,٠ يُفيد في تقييم ما إذا كانت التصوّرات تجاه جودة المياه تتأثر بالتخزين، ويُفيد أيضاً لفهم نمط الاستهلاك.
٧,٤	هل تلاحظ عندما تصل المياه إلى منزلك؟	نعم لا لا أعرف / لا جواب	إختر جواباً واحداً. مشروط بجواب ٣,٠
٧,٤,١	إذا الجواب "نعم"، كيف تلاحظ ذلك؟	من صوت الخزّان من الحنفيّة التي نتركها مفتوحة تصل بتوقيت منتظم نعلم به غير ذلك: حدّد	إختر كلّ ما ينطبق. مشروط بجواب ٣,٠
٧,٥	كيف تمرّ المياه من شبكة المؤسسة إلى خزّانك وإلى حنفيّات المنزل؟	من دون ضخّ عبر وضع مضخّة على الشبكة لتصل المياه إلى الخزّان عبر إنشاء خزّان أرضي وضخّ المياه إلى السطح عبر مضخّة على السطح (بعد الخزّان)	إختر كلّ ما ينطبق. مشروط بجواب ٣,٠ يُفيد لتقييم الضّغط عند الاستلام ولتقييم الخطر على توازن الشبكة.
٧,٦	من كمّ طابق يتألف المبنى الذي تقطنه؟	# عدد الطوابق	مشروط بجواب ٣,٠ يُفيد لفهم مشاكل ضغط المياه بشكل أفضل.
٧,٧	كيف تصنّف جودة المياه التي تصلك من شبكة مؤسسة المياه؟	٥ = جيدة جداً ٤ = جيدة ٣ = متوسطة ٢ = سيئة ١ = سيئة جداً	إختر جواباً واحداً. مشروط بجواب ٣,٠
٧,٨	ما هي حسّنات خدمة المياه العامة؟	موثوقية سعر زهيد ضغط مياه جيد مصدر نظيف لا حسّنات غير ذلك: حدّد	إختر كلّ ما ينطبق. مشروط بجواب ٣,٠

#	السؤال	أجوبة	تعليمات / شرح
٧,٩	ما هي سيئات خدمة المياه العامة؟	قلّة الموثوقية سعر باهظ ضغط مياه سيّء مصدر غير نظيف لا سيئات غير ذلك: حدّد	إختر كلّ ما ينطبق. مشروط بجواب ٣,٠
٧,١٠	بالإجمال، وبعد النظر في التكلفة، الجودة، والكمية، والموثوقية، كيف تُصنّف الخدمة التي تتلقاها؟	٥ = جيدة جداً ٤ = جيدة ٣ = متوسطة ٢ = سيئة ١ = سيئة جداً	إختر جواباً واحداً. مشروط بجواب ٣,٠
٧,١١	هل تستخدم مياه الشبكة للرّي؟	نعم لا لا أعرف	إختر جواباً واحداً. مشروط بجواب ٣,٠

## ٨. جدول الاستهلاك والنفقات

إسم الباحث الميداني:					إسم المشارك:		التاريخ: _____/_____/_____		البلدة: _____	
(A)	(B)	(C)	(D)	(E)						
شبكة المياه	شاحنة الصهريج	البئر	مياه مُعبأة	مصادر أخرى						
لتر	لتر	لتر	لتر	لتر						
المياه المُستلمة والمُخزّنة أسبوعياً					(٠)					
المياه المُستهلكة أسبوعياً بحسب المصدر والاستخدام										
الشرب	لتر	لتر	لتر	لتر	(١)					
الطبخ	لتر	لتر	لتر	لتر	(٢)					
النظافة الشخصية	لتر	لتر	لتر	لتر	(٣)					
تنظيف المنزل	لتر	لتر	لتر	لتر	(٤)					
الحديقة	لتر	لتر	لتر	لتر	(٥)					
غسل السيارة	لتر	لتر	لتر	لتر	(٦)					
استخدامات أخرى	لتر	لتر	لتر	لتر	(٧)					
إجمالي الاستهلاك الأسبوعي	لتر	لتر	لتر	لتر	(٨)					
إجمالي الاستهلاك الشهري	لتر	لتر	لتر	لتر	(٩)					
التكلفة الشهرية	ل.ل.	ل.ل.	ل.ل.	ل.ل.	(١٠)					

## ٩. رسوم المياه

٩,١	ألديك إشتراك مياه لهذه الوحدة السكنية؟	نعم لا لا أعرف	إختر جواباً واحداً. لا شروط. لا تحتسب إشتراك آخر للشخص ذاته في شقة أخرى أو مكان آخر.
٩,٢	أيمكنك إعطاءنا رقم الإشتراك الخاص بك؟	# رقم الاشتراك (ERP ID) إسم المشتركين تاريخ الإشتراك	حدّد الجواب كتابياً. مشروط بجواب ٩,١ وينطبق على من إختار «نعم». أدخّل أكبر عدد ممكن من التفاصيل لتسهيل تحديد الإشتراك. يمكن ربط استمارة برنامج ODK مع سجلات مؤسسة المياه لاختيار الإشتراك الصائب مباشرةً.
٩,٣	ألديك عدّاد للمياه؟	نعم لا لا أعرف	إختر جواباً واحداً. مشروط بجواب ٩,١ وينطبق على من إختار «نعم».
٩,٤	هل لديك مقياس لكمية للمياه؟	نعم لا لا أعرف	إختر جواباً واحداً. مشروط بجواب ٩,١ وينطبق على من إختار «نعم».
٩,٥	هل سدّدت تعريفة المياه لعام ٢٠١٨؟	نعم - بالكامل نعم - جزئياً لا لا أعرف	إختر جواباً واحداً. مشروط بجواب ٩,١ وينطبق على من إختار «نعم».

<p>عدّة أجوبة.</p> <p>مشروط بجواب ٩,٥ وينطبق على من اختار «لا» أو «نعم – جزئياً».</p> <p>- قيود تقنية: القيود التي تؤثر على وصول الخدمة للمشارك (ليس مسائل عامة مثل «لأنهم لا يقومون بالصيانة»).</p> <p>- سلوك مؤسسة المياه سيء: الأمور المتعلقة بالإدارة السيئة، والتي لا تؤثر بالضرورة على المشترك (مثال: غياب الصيانة، الجباة الفاسدين، خدمة الزبائن السيئة، ممارسات الفوترة الظالمة، طريقة تواصل غير مُحترمة من قبل موظفي المؤسسة، إستغلال للسلطة من قبل موظفي المؤسسة، قيام البلدية بدفع تكلفة الصيانة والوقود...).</p> <p>- إعتراض سياسي: لا يشمل التوترات بين أعضاء المجتمع المحلي حول مسائل تشاؤك المياه، بل يشمل حالات مثل «طلب مّتي آلا أدفع».</p> <p>- غياب إنفاذ القوانين: يشمل الامتناع عن الدفع نظراً لغياب العواقب، مثل: «الجميع مُخالف، لم علي أن أدفع وجاري لا يدفع»، أو «لماذا أدفع طالما أن الاشتراك لا يُفضل»، إلخ.</p>	<p>لم أحصل على كمية كافية من المياه</p> <p>المياه ملوثة</p> <p>لا قدرة مالية على الدفع</p> <p>قيود تقنية</p> <p>سلوك مؤسسة المياه سيء</p> <p>لا جباية لتعريف المياه</p> <p>إعتراض سياسي</p> <p>لا أعرف / لا جواب</p> <p>غير ذلك: حدّد</p>	<p>٩,٥,١</p> <p>إذا لم تسدّد، لماذا؟</p>
<p>إختر جواباً واحداً.</p> <p>مشروط بجواب ٩,١ وينطبق على من إختار «نعم».</p>	<p>نعم - بالكامل</p> <p>نعم - جزئياً</p> <p>لا</p> <p>لا أعرف</p>	<p>٩,٦</p> <p>هل سددت تعريف المياه لعام ٢٠١٧؟</p>
<p>عدّة أجوبة.</p> <p>مشروط بجواب ٩,٥ وينطبق على من اختار «لا» أو «نعم – جزئياً».</p> <p>تنطبق تعليمات ٩,٥,١ أعلاه.</p>	<p>لم أحصل على كمية كافية من المياه</p> <p>المياه ملوثة</p> <p>لا قدرة مالية على الدفع</p> <p>قيود تقنية</p> <p>سلوك مؤسسة المياه سيء</p> <p>لا جباية لتعريف المياه</p> <p>إعتراض سياسي</p> <p>لا أعرف / لا جواب</p> <p>غير ذلك: حدّد</p>	<p>٩,٦,١</p> <p>إذا لم تسدّد، لماذا؟</p>
<p>إختر جواباً واحداً.</p> <p>مشروط بجواب ٩,١ وينطبق على من إختار «نعم».</p>	<p>نعم - بالكامل</p> <p>نعم - جزئياً</p> <p>لا</p> <p>لا أعرف</p>	<p>٩,٧</p> <p>هل سددت تعريف المياه لعام ٢٠١٦؟</p>
<p>عدّة أجوبة.</p> <p>مشروط بجواب ٩,٥ وينطبق على من اختار «لا» أو «نعم – جزئياً».</p> <p>تنطبق تعليمات ٩,٥,١ أعلاه.</p>	<p>لم أحصل على كمية كافية من المياه</p> <p>المياه ملوثة</p> <p>لا قدرة مالية على الدفع</p> <p>قيود تقنية</p> <p>سلوك مؤسسة المياه سيء</p> <p>لا جباية لتعريف المياه</p> <p>إعتراض سياسي</p> <p>لا أعرف / لا جواب</p> <p>غير ذلك: حدّد</p>	<p>٩,٧,١</p> <p>إذا لم تسدّد، لماذا؟</p>

٩,٨	متى تدفع عادةً؟	قبل فترة طويلة من الموعد النهائي في نهاية حزيران. مع اقتراب الموعد النهائي في نهاية حزيران. بعد الموعد النهائي (بين حزيران وكانون الأول)	إختر جواباً واحداً. مشروط بجواب ٩,١ وينطبق على من إختار «نعم». تضع مؤسسات المياه عادةً موعداً نهائياً مع نهاية حزيران ومن دون جزاء عند التأخر. يمكن للمشاركين أن يسدّدوا في نصف سنة الاشتراك أو فصلياً. يُصاغ السؤال وفقاً لخصوصيات كل مؤسسة.
٩,٩	كيف تدفع عادةً؟	في المنزل عند قدوم الجابي في مكاتب مؤسسة المياه ليبانوبست/ البنك/ أو أم تي OMT لمالك المنزل في البلدية لا أعرف / لا جواب غير ذلك: حدّد	إختر جواباً واحداً. مشروط بجواب ٩,١ وينطبق على من إختار «نعم». بالاستناد إلى آخر مرّة تمّ فيها الدفع أو الطريقة الأكثر استخداماً.
٩,١٠	أيّ وتيرة تقسيط تفضّل لتسديد تعريفة المياه؟	شهرياً كلّ ثلاثة أشهر دفعتين في السنة دفعة سنوية غير ذلك: حدّد	إختر جواباً واحداً. مشروط بجواب ٩,١ وينطبق على من إختار «نعم». يُفيد لتقييم مستوى دراية المشاركين بطرق التسديد الموجودة أصلاً.
٩,١١	ألديك فواتير قديمة لم تسددها؟	نعم لا لا أعرف / لا جواب	إختر جواباً واحداً. مشروط بجواب ٩,١ وينطبق على من إختار «نعم».
٩,١١,١	كم سنة مضت على هذه الفواتير؟	# عدد السنوات	أدخّل عدداً صحيحاً. مشروط بجواب ٩,١,١

### ١٠. لعبة المزايدة

١٠٠	يقراً الباحث الميداني التصريح التالي: سأتلو الآن لائحة من المستويات المختلفة لخدمة المياه. وهنا عليك أن تعتبر أنّ المستوى الأدنى أيضاً يؤمّن كمية كافية من المياه (٣م في اليوم). ثم سأسألك إن توّد الحصول على تلك الخدمة مقابل سعر معيّن.	
١٠,١	للحصول على مياه ذات جودة لمُدّة ساعتين في اليوم، فأني مبلغ شهري أنت مستعد أن تدفع؟	ل.ل. ل.ل. ل.ل. ل.ل. ل.ل. ل.ل. ل.ل. ل.ل.
	تهدف لعبة المزايدة إلى تقييم استعداد المواطن أن يدفع ثمن مجموعة من حُطط خدمات المياه المختلفة. يقوم الباحث باقتراح أسعار لكلّ خُطّة بدءاً بالسعر الأعلى. يتمّ تسجيل السعر الذي يوافق عليه المشارك أولاً، وينتقل الباحث إلى السؤال عن الخُطّة التالية. يجب أن يُكرّر الباحث السؤال كلما اقترخ سعراً مختلفاً للخُطّة المعنية.	

	٨,٠٠٠,٠٠٠	ل.ل.	للحصول على مياه ذات جودة لمدة ٦ ساعات في اليوم، فأنت مبلغ شهري أنت مستعد أن تدفع؟	١,٢
	٧,٠٠٠,٠٠٠	ل.ل.		
	٦,٠٠٠,٠٠٠	ل.ل.		
	٥,٠٠٠,٠٠٠	ل.ل.		
	٤,٠٠٠,٠٠٠	ل.ل.		
	٣,٠٠٠,٠٠٠	ل.ل.		
	٢,٠٠٠,٠٠٠	ل.ل.		
	١,٠٠٠,٠٠٠	ل.ل.		
تهدف لعبة المزايدة إلى تقييم استعداد المواطن أن يدفع ثمن مجموعة من خطط خدمات المياه المختلفة. يقوم الباحث باقتراح أسعار لكل خطة بدءاً بالسعر الأعلى. يتم تسجيل السعر الذي يوافق عليه المشارك أولاً، وينتقل الباحث إلى السؤال عن الخطة التالية. يجب أن يُكرّر الباحث السؤال كلما اقترح سعراً مختلفاً للخطة المعنية.	٨,٠٠٠,٠٠٠	ل.ل.	للحصول على مياه ذات جودة لمدة ١٢ ساعة في اليوم، فأنت مبلغ شهري أنت مستعد أن تدفع؟	١,٣
	٧,٠٠٠,٠٠٠	ل.ل.		
	٦,٠٠٠,٠٠٠	ل.ل.		
	٥,٠٠٠,٠٠٠	ل.ل.		
	٤,٠٠٠,٠٠٠	ل.ل.		
	٣,٠٠٠,٠٠٠	ل.ل.		
	٢,٠٠٠,٠٠٠	ل.ل.		
	١,٠٠٠,٠٠٠	ل.ل.		
	٨,٠٠٠,٠٠٠	ل.ل.	للحصول على مياه ذات جودة لمدة ٢٤ ساعة في اليوم، فأنت مبلغ شهري أنت مستعد أن تدفع؟	١,٤
	٧,٠٠٠,٠٠٠	ل.ل.		
	٦,٠٠٠,٠٠٠	ل.ل.		
	٥,٠٠٠,٠٠٠	ل.ل.		
	٤,٠٠٠,٠٠٠	ل.ل.		
	٣,٠٠٠,٠٠٠	ل.ل.		
	٢,٠٠٠,٠٠٠	ل.ل.		
	١,٠٠٠,٠٠٠	ل.ل.		

### Complaints .١١

البلدية	إلى من تلجأ عندما تواجه مشكلة تتعلق بإمدادك بالمياه العامة؟	١١,١
المختار		
الموظفون المحليون لمؤسسة المياه (الجابي أو المشغل)		
مكتب مؤسسة المياه (زيارة المكتب أو الاتصال عبر الهاتف)		
شخصية سياسية		
منظمة غير حكومية / جمعية		
شخص ذو نفوذ		
حدد الجواب كتابةً. مشروط بجواب ١١,١ وينطبق على من اختار «شخصية سياسية».		

١١,١,٢	إذا «منظمة غير حكومية / جمعية»، حدّد إسم المعني	حدّد الجواب كتابةً. مشروط بجواب ١١,١ وينطبق على من اختار «منظمة غير حكومية / جمعية».
١١,١,٣	إذا «شخص ذو نفوذ»، حدّد إسم المعني	حدّد الجواب كتابةً. مشروط بجواب ١١,١ وينطبق على من اختار «شخص ذو نفوذ».
١١,٢,١	على مقياس ١ إلى ٥، ما مدى ثقتك بالبلدية لمعالجة مشاكل المياه العامة بشكل سريع؟	أدخل عدداً صحيحاً، حيث ١ = إنعدام كلي للثقة، ٥ = ثقة تامة مشروط بجواب ١١,١ وينطبق على من اختار «البلدية».
١١,٢,٢	على مقياس ١ إلى ٥، ما مدى ثقتك بالمختار لمعالجة مشاكل المياه العامة بشكل سريع؟	أدخل عدداً صحيحاً، حيث ١ = إنعدام كلي للثقة، ٥ = ثقة تامة مشروط بجواب ١١,١ وينطبق على من اختار «المختار».
١١,٢,٣	على مقياس ١ إلى ٥، ما مدى ثقتك بموظفي مؤسسة المياه لمعالجة مشاكل المياه العامة بشكل سريع؟	أدخل عدداً صحيحاً، حيث ١ = إنعدام كلي للثقة، ٥ = ثقة تامة مشروط بجواب ١١,١ وينطبق على من اختار «الموظفون المحليون لمؤسسة المياه».
١١,٢,٤	على مقياس ١ إلى ٥، ما مدى ثقتك بمكتب مؤسسة المياه لمعالجة مشاكل المياه العامة بشكل سريع؟	أدخل عدداً صحيحاً، حيث ١ = إنعدام كلي للثقة، ٥ = ثقة تامة مشروط بجواب ١١,١ وينطبق على من اختار «مكتب مؤسسة المياه».
١١,٢,٥	على مقياس ١ إلى ٥، ما مدى ثقتك بالشخصيات السياسيّة لمعالجة مشاكل المياه العامة بشكل سريع؟	أدخل عدداً صحيحاً، حيث ١ = إنعدام كلي للثقة، ٥ = ثقة تامة مشروط بجواب ١١,١ وينطبق على من اختار «شخصية سياسيّة».
١١,٢,٦	على مقياس ١ إلى ٥، ما مدى ثقتك بالمنظمات غير الحكوميّة والجمعيات لمعالجة مشاكل المياه العامة بشكل سريع؟	أدخل عدداً صحيحاً، حيث ١ = إنعدام كلي للثقة، ٥ = ثقة تامة مشروط بجواب ١١,١ وينطبق على من اختار «منظمة غير حكومية / جمعية».
١١,٢,٧	على مقياس ١ إلى ٥، ما مدى ثقتك بذوي النفوذ لمعالجة مشاكل المياه العامة بشكل سريع؟	أدخل عدداً صحيحاً، حيث ١ = إنعدام كلي للثقة، ٥ = ثقة تامة مشروط بجواب ١١,١ وينطبق على من اختار «شخص ذو نفوذ».

### ١٢. معلومات إضافية ديمغرافية

١٢,١	إلى أي جنسية تنتمي؟	لبنانية سورية فلسطينية غير ذلك: حدّد	إختر جواباً واحداً.
١٢,٢	إلى أي فئة عمريّة تنتمي؟	٢٥-١٨ ٣٥-٢٦ ٦٤-٣٦ ٦٥ وما فوق	إختر جواباً واحداً.

١٣,٣	ما مستوى التحصيل العلمي الذي اكتسبته؟	لا تحصيل علمي إبتدائي متوسط ثانوي جامعي وما فوق مهني غير ذلك: حدّد	إختر جواباً واحداً.
١٣,٤	ما هو مصدر الرزق الرئيسي لعمل الأسرة الأساسي؟	موظف حكومي موظف في القطاع الخاص الزراعة، أرض مملوكة الزراعة، أرض مستأجرة عمل غير رسمي بدوام كامل توظيف مؤقت مقاول / صاحب تجارة لا عمل أساسي لا أعرف / لا جواب غير ذلك: حدّد	إختر جواباً واحداً.
١٣,٥	ما هو مصدر الرزق الرئيسي لعمل الأسرة الثانوي؟	موظف حكومي موظف في القطاع الخاص الزراعة، أرض مملوكة الزراعة، أرض مستأجرة عمل غير رسمي بدوام كامل توظيف مؤقت مقاول / صاحب تجارة لا عمل أساسي لا أعرف / لا جواب غير ذلك: حدّد	إختر جواباً واحداً.
١٣,٦	ما عدد الأشخاص المُعالين في الأسرة؟	# عدد الأشخاص باستثناء المشارك	أدخل عدداً صحيحاً.
١٣,٧	كم شخص في الأسرة يكسب دخلاً؟	# عدد الأشخاص والمشارك ضمناً	أدخل عدداً صحيحاً.

<p>٣,٦٠,٠٠٠ - ٠ ل.ل. في السنة</p> <p>٣,٦٠,٠٠٠ - ٦,٠٠,٠٠٠ ل.ل.</p> <p>٦,٠٠,٠٠٠ - ٩,٠٠,٠٠٠ ل.ل.</p> <p>٩,٠٠,٠٠٠ - ١٢,٠٠,٠٠٠ ل.ل.</p> <p>١٢,٠٠,٠٠٠ - ١٥,٠٠,٠٠٠ ل.ل.</p> <p>١٥,٠٠,٠٠٠ - ٢١,٠٠,٠٠٠ ل.ل.</p> <p>٢١,٠٠,٠٠٠ - ٣٠,٠٠,٠٠٠ ل.ل.</p> <p>٣٠,٠٠,٠٠٠ - ٤٥,٠٠,٠٠٠ ل.ل.</p> <p>٤٥,٠٠,٠٠٠ ل.ل. وما فوق</p> <p>إختر جواباً واحداً. إشرح أنّ الهدف من السؤال هو تقييم القدرة علي الدفع. وضح أنّ مساهمتهم بالمعلومات ستكون مفيدة لنا ولكتنا نتفهم تماماً إن فضلوا عدم الإفصاح عن هذه المعلومات. أسئلة تساعد في تحديد قيمة المدخول: ما قيمة مدخولك الشهري من أجور العمل؟ ما قيمة المساهمات المالية لأعضاء الأسرة الآخرين؟ هل لديك مدخول من عائدات الإيجار؟ ما القيمة الشهرية أو السنوية؟ هل لديك مدخول من إيجار أرض للزراعة؟ ما هو متوسط القيمة السنوية؟ هل لديك مدخول من الزراعة؟ ما هو متوسط القيمة السنوية؟ هل تستلم أموال من أفراد العائلة المغتربين؟ ما القيمة الشهرية أو السنوية؟</p>	<p>١٢,٨</p> <p>أيمكنك إعطاءنا تقديراً للمدخل السنوي للأسرة، يشمل عائدات إيجار عقار، وتحويل الأموال، وأجور العمل؟</p>
<p>صغير متوسط الحجم كبير</p> <p>إختر جواباً واحداً. ملاحظات الباحث الميداني</p>	<p>١٢,٩</p> <p>الأسئلة التالية للباحث الميداني: كيف تصف حجم المنزل؟</p>
<p>سيئة متوسطة جيدة</p> <p>إختر جواباً واحداً. ملاحظات الباحث الميداني</p>	<p>١٢,١٠</p> <p>حالة المسكن</p>
<p>سيئة متوسطة جيدة</p> <p>إختر جواباً واحداً. ملاحظات الباحث الميداني</p>	<p>١٢,١١</p> <p>حالة المعذات المنزلية (إذا أمكن)</p>
<p>إختر جواباً واحداً. ملاحظات الباحث الميداني</p> <p>أثر تسديد تعريفية المياه على الأسرة سيء جداً، إذ أنّهم يضطرون إلى اقتطاع المال عن حاجات أساسية أخرى مثل الطعام، والكهرباء، والدواء، والرعاية الصحيّة، والإيجار، وما شاكل.</p> <p>أثر تسديد تعريفية المياه على الأسرة قائم، إذ عليهم الاستغناء عن نفقات غير أساسية لدفع التعريفية (معذات منزلية ومفروشات وما شاكل).</p> <p>لا أثر سلبي لتسديد تعريفية المياه على الأسرة.</p>	<p>١٢,١٣</p> <p>غير قادر على الدفع / بالكاد قادر على الدفع</p> <p>قدرة محدودة على الدفع</p> <p>قادر على الدفع</p> <p>حاول أن تُقيم قدرة الأسرة على تسديد تعريفية خدمة المياه بالاستناد إلى ملاحظتك</p>

منذ إنشاء الصندوق الائتماني الإقليمي للاتحاد الأوروبي للاستجابة للأزمة السورية، "مدد" في ديسمبر ٢٠١٤ أصبح قسم هام من المساعدة الأوروبية غير-الإنسانية لفائدة البلدان المجاورة لسوريا يمر عبر قنوات الصندوق.

يسمح الصندوق بتقديم استجابة أوروبية أكثر تماسكاً واندماجاً للأزمة في سوريا وبمعالجة الاحتياجات الاقتصادية والتربوية والاجتماعية وضرورة الحماية على المدى البعيد لفائدة اللاجئين السوريين في البلدان المجاورة مثل الأردن ولبنان وتركيا والعراق مع دعم المجتمعات المحلية وإدارتها التي تعاني من ضغط بالغ.

للمزيد من المعلومات، الرجاء زيارة موقعنا الإلكتروني:  
[https://ec.europa.eu/trustfund-syria-region/content/home\\_en](https://ec.europa.eu/trustfund-syria-region/content/home_en)