

# دليل تحديث قاعدة بيانات العملاء

تشرين الثاني ٢٠١٨



# دليل تحديث قاعدة بيانات العملاء

تشرين الثاني ٢٠١٨

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

المقدّمة	٥
لمحة عامّة	٧
تحديد هوية المشتركين والتعيين الجغرافي	٩
<b>المرحلة الأولى: المرحلة التحضيرية</b>	<b>١٠</b>
الخطوة ١: تحديد البيانات والمواقع التي سيتم تحديثها بالتعاون مع مؤسسات المياه	١٠
الخطوة ٢: الحصول على نسخة من البيانات من برنامج تخطيط موارد المؤسسات	١٠
الخطوة ٣: البحث وجمع مزيد من المعلومات	١١
الخطوة ٤: طلب الخرائط المساحية واعتماد الترميز اللبناني للخرائط	١١
<b>المرحلة الثانية: المرحلة الميدانية</b>	<b>١٣</b>
الخطوة ٥: تحديد أصحاب المعرفة المحلية واختيار طريقة جمع البيانات	١٣
الخطوة ٦: إعداد أدوات جمع البيانات	١٦
الخطوة ٧: تدريب المساحين وإبلاغ السكّان	١٧
الخطوة ٨: وضع المشتركين على الخريطة	١٨
<b>المرحلة الثالثة: خطوات إضافية لرسم الخرائط الشاملة</b>	<b>٢١</b>
الخطوة ٦: تقسيم المنطقة إلى مناطق صغيرة	٢١
الخطوة ٧: تدريب المساحين على كيفية التعامل مع الناس	٢٢
الخطوة ٨: إيجاد الاشتراكات	٢٢
<b>المرحلة الرابعة: تحليل البيانات</b>	<b>٢٤</b>
الخطوة ٩: إدخال المعلومات وتجميعها	٢٤
الخطوة ١٠: التحقق من الموقع	٢٥
الخطوة ١١: التحقق من السجّلات	٢٥
الخطوة ١٢: تحديد الاشتراكات المفقودة	٢٦
<b>المرحلة الخامسة: التسليم لمؤسسات المياه</b>	<b>٢٧</b>
الخطوة ١٣: التسليم لمؤسسات المياه	٢٧
الخطوة ١٤: الموافقة على العملية والدمج ضمن برنامج التسجيل الإلكتروني	٢٧
الملحق ١ – نموذج الاستطلاع	٢٨
الملحق ٢ – استمارة رسم الخريطة	٣٦

## لائحة الأشكال

- الشكل ١ -** نسبة السجلات في قاعدة البيانات حسب سنة الاشتراك ..... ٦
- الشكل ٢ -** شجرة المشاكل الناتجة عن عدم تحديث المعلومات في قاعدة بيانات العملاء ..... ٦
- الشكل ٣ -** شجرة الفرص لتحسين إدارة الطلب على المياه ..... ٧
- الشكل ٤:** خريطة الإدارة المركزية للإحصاء لجزيرة في تعلبايا تُظهر حدود وأرقام العقارات ..... ١٦
- الشكل ٥ -** طريقة ترقيم الطوابق ومكان أخذ إحداثيات GPS ..... ١٩
- الشكل ٦ -** طريقة ترقيم الشقق في نفس الطابق ..... ١٩

## مقدمة

تم إعداد هذا الدليل من قبل برنامج «مياهُكُن» (MiyahCon) في إطار مشروع «تعزيز الإدارة المستدامة للخدمات والموارد المائية في البلدان المتأثرة بالأزمة السورية»، بتمويل من الصندوق الائتماني للإتحاد الأوروبي.

### مياهُكُن هو برنامج ممول من الصندوق الائتماني للإتحاد الأوروبي - مدد

بقيادة منظمة GVC وبالشراكة مع الجمعية الدولية CISP والجمعية العربية لمرافق المياه (ACWUA) - التي تعمل بالتعاون مع مؤسسات المياه لتحسين خدمات المياه العامة في لبنان. يهدف المشروع إلى إدارة الطلب على المياه من خلال الأنشطة على مستوى البنية التحتية والمؤسسات، بالإضافة إلى إشراك المواطنين. تقوم التحسينات في البنية الأساسية بشكل رئيسي من خلال إعادة تأهيل البنية التحتية الحالية وتحديثها لتمكين من القيام بإمدادات مياه يمكن الاعتماد عليها بشكل أكبر. ستؤدي هذه التحسينات إلى زيادة نسبة الرضا لدى العملاء، بالإضافة إلى تأمينها دعم مؤسسي لمؤسسات المياه لإدارة خدمة الزبائن لديها. يُعتبر العمل الوثيق مع المواطنين وممثلهم أمرًا حيويًا لضمان الحصول على استحسناتهم وتسديدهم لرسوم المياه في وقتٍ لاحق، ولتأمين تحصيل مؤسسات المياه للإيرادات وتمكينها من القيام بمزيد من التحسينات في التشغيل والصيانة وإدارة الطلب على المياه.

يلخّص «دليل تحديث قاعدة بيانات العملاء» عملية تحديد المشتركين جغرافيًا قبل تسليم المعلومات إلى مؤسسات المياه لإدراجها في قاعدة بيانات العملاء ونظام التشغيل .

قامت الإدارة المركزية للإحصاء ووكالة التنمية الألمانية GIZ في وقتٍ سابق بعملية تحديث لتحديد هوية العملاء وقاعدة البيانات في مناطق محددة. وقد حاول برنامج «مياهُكُن» دمج الدروس المستفادة من هذه التجارب في عملية التحديث إذ قامت بعدة تبديلات للخطوات المتبعة فيها في المناطق النموذجية من أجل الممارسة الأكثر كفاءة وفعالية. تستطيع مؤسسات المياه، التي شاركت برنامج «مياهُكُن» في جميع خطوات عملية التحديث، الاستفادة من هذه التجارب واختيار المقاربة المناسبة للموافقة عليها واعتمادها. بالإضافة إلى ذلك، تتضمن هذه النسخة النهائية بعض النتائج التي نوقشت خلال ورشة عمل «قاعدة بيانات العملاء الوطنية» في ٢٩ حزيران ٢٠١٨. ونشكر جميع الجهات الفاعلة التي شاركت وساهمت في تحسين المنهجية.

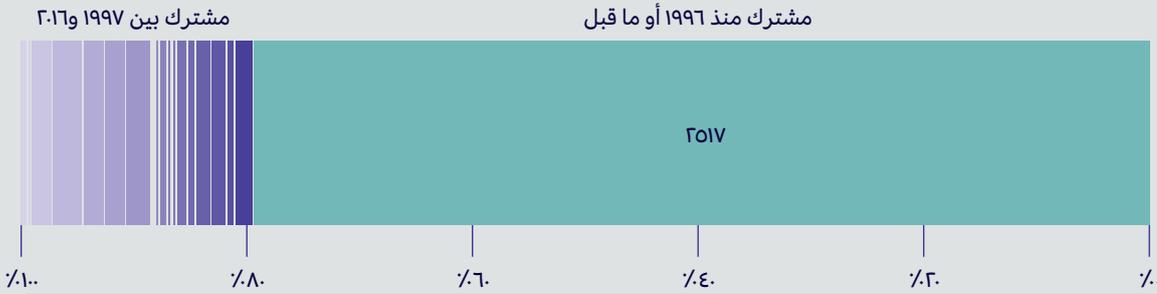
## لمحة عامة

تم إنشاء أربع مؤسسات مياه مناطقية دمجت ٢١ مؤسسة مياه سابقة، بموجب القانون رقم ٢٠٠١/٢٢١. وفي الوقت ذاته/ تم نقل الأرشيف الورقي إلى مؤسسات المياه المحلية السابقة إلى قواعد بيانات رقمية للعملاء في مؤسسات المياه.

وبالتالي، تحتوي قواعد بيانات العملاء الحالية على سجلات تم جمعها والتحقق منها بواسطة مؤسسات المياه (اشتراكات جديدة من عام ٢٠٠٥ حتى الآن)، والعديد من السجلات ما قبل إنشاء مؤسسات المياه. فعلى سبيل المثال، يقدم الشكل افكرة عن حالة سجلات العملاء لبلدية قب إلياس ووادي الدلم (البقاع): في العام ٢٠١٦ ومن أصل ٣٥٠٩ سجلات مفعلة في قاعدة بيانات عملاء مؤسسة كهرباء البقاع، كانت أكثر من ٨٠٪ منها منذ قبل ٢٠٠٥.

### الشكل ١. نسبة السجلات في قاعدة البيانات حسب سنة الاشتراك

#### السجلات حسب سنة الاشتراك



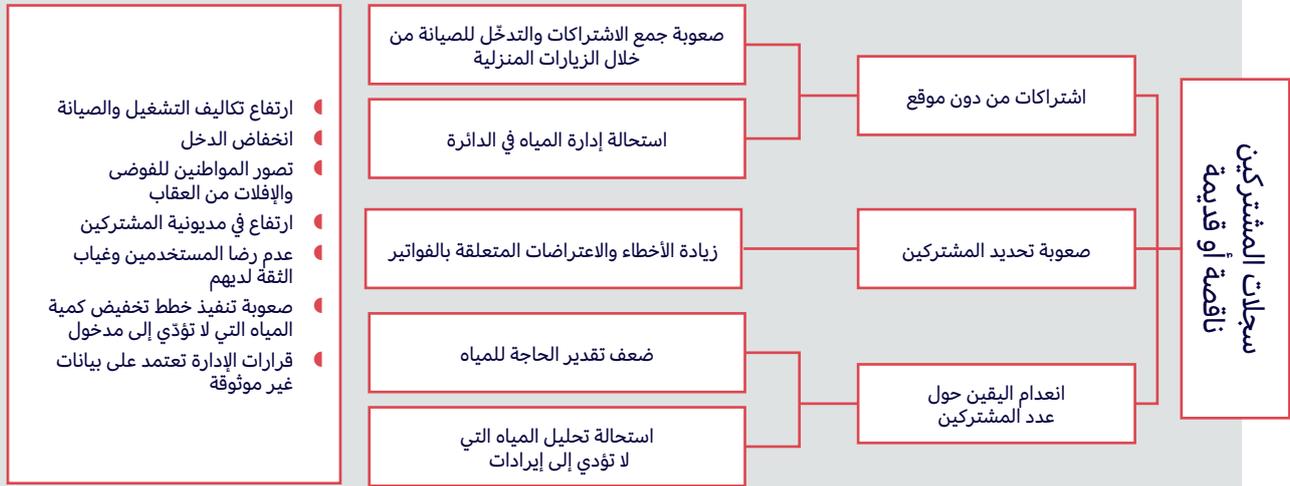
وقد فُقدت بعض البيانات خلال نقلها من الأرشيف الورقي إلى القاعدة الإلكترونية وتكررت بعض المعلومات وورد بعضها بشكل خاطئ. كما لم يتم تحديث السجلات القديمة المتعلقة بالمشاركين المتوفين أو الاشتراكات غير المستخدمة، فمؤسسات المياه بشكل عام، لم تكن تملك الموارد لتدقيق و/أو تحديث بيانات العملاء من خلال التحقق الميداني. لكن عملية التحقق هذه مهمة للغاية، لأنها:

- تنظف قاعدة البيانات من السجلات التي لم تعد موجودة
- تحدد الاشتراكات
- تحديث البيانات القديمة أو الخاطئة للاشتراكات القائمة

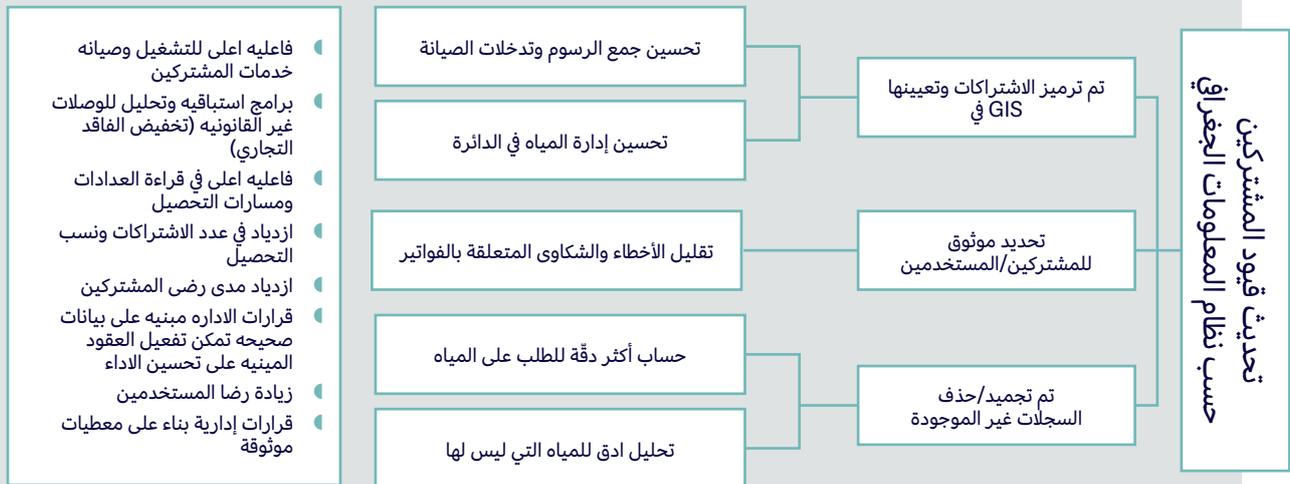
يوضح الشكلان ٢ و ٣ مخطط «شجرة المشاكل» التي يمكن حلها من خلال المسح الميداني لقاعدة بيانات المشتركين والإجراءات اللاحقة المحتملة التي يمكن لمؤسسات المياه تكييفها ضمن الإدارة للتمكّن من جمع الرسوم بشكل أفضل.

لن تحدث هذه التحسينات تلقائيًا بمجرد تحديث قاعدة بيانات العملاء. تحتاج مؤسسات المياه إلى القيام بمزيد من المبادرات والمضي بإجراءات إضافية لتحويل هذه التحديثات والتحسينات إلى ممارسات عادية. وبالرغم من طبيعتها المكثفة، فهي عملية لا غنى عنها، حيث لا يمكن تنفيذ أي مبادرة إدارية إذا كانت البيانات التي تستند إليها غير موثوقة.

### الشكل ٢. شجرة المشاكل الناتجة عن عدم تحديث المعلومات في قاعدة بيانات العملاء



### الشكل ٣. شجرة الفرص لتحسين إدارة الطلب على المياه



أما قاعدة بيانات العملاء في مؤسسات الكهرباء فهي حاليًا جزء من برنامج أوسع لمنصة برنامج تخطيط موارد المؤسسات (ERP)، وهي منصة ذات وظائف متداخلة متعلقة بجميع أقسام مؤسسة المياه (خدمات العملاء، الفوترة والتمويل، الأصول، وما إلى ذلك) ويمكنها أن تتيح الإدارة الشاملة لخدمات المياه. وتتكون قاعدة بيانات العملاء في هذا النظام من مجموعة متنوعة من الحقول التي تحتوي (أو جاهزة لاحتواء) جميع المعلومات حول العملاء، على سبيل المثال لا الحصر:

- رمز السجل، رقم الاشتراك، رقم العقد، سنة الاشتراك، حالة الاشتراك، تصنيف المشترك وطبيعة الاستخدام
- معلومات إدارية مثل المحافظة، القضاء، البلدية، الحي، العنوان، رقم قطعة الأرض، إحداثيات النظام العالمي لتحديد المواقع GPS لموقع العميل (X, Y, Z)
- رمز عنوان المشترك ومكوناته وفقًا لإدارة المساحات أو الإدارة المركزية للإحصاء. سيتم تعريف هذا الرمز ومكوناته في الفصل ٣
- أسماء المشتركين، رقم التسجيل، وأسماء الأب والأم
- كمية المياه المتلقاة، مساحة الوحدة السكنية، اسم المقيم في الوحدة، اسم المستفيد من الاشتراك (يحق للمشارك الحصول على متر مكعب من المياه يوميًا إذا كانت الشقة تصل إلى ١٠٠ متر مربع، و٢ متر مكعب في اليوم إذا كانت الشقة أكبر من ١٠٠ م<sup>٢</sup>)
- موقع عيار أو عداد المياه، الرقم التسلسلي، عدد الاشتراكات للعيار الواحد، قراءة عداد المياه، معلومات حول الدفع...

بشكل عام، تتجاوز مهمة تحديث واستكمال قاعدة البيانات بأكملها قدرة المنظمات غير الحكومية ونطاق عملها. لذلك، من المهم الاتفاق مع مؤسسة المياه المستهدفة على البيانات الأكثر أهمية التي يتم جمعها من وجهة نظر تشغيلية ومن منظور الحد من المياه التي لا تؤدي إلى إيرادات (NRW) بالإضافة إلى تحسين تحصيل الإيرادات وتخفيض مديونية المشتركين

# تحديد هوية المشتركين والتعيين الجغرافي

خطوة بخطوة

# المرحلة الأولى

## المرحلة التحضيرية

توضّح النقاط التالية الخطوات التي يجب اتباعها قبل العمل الميداني:

### الخطوة ١ تحديد البيانات والمواقع التي سيتم تحديثها بالتعاون مع مؤسسات المياه

بداية، يجب على أي مؤسسة تعمل على تحديث قاعدة بيانات العملاء أن تحصل على موافقة مؤسسة المياه على نطاق المشروع وإجراءاته. وهذا يعني الاتفاق مع مؤسسة المياه على البيانات التي سيتم جمعها من منظور تخفيض كمية المياه التي لا تؤدي إلى إيرادات وتصعيد عملية استرداد مديونية المشتركين. وبهذه الطريقة ستقوم نشاطات المسح بتمويل ذاتها في المستقبل ليس فقط من خلال التعامل مع الإيرادات الإضافية الكامنة ولكن من خلال دعم مؤسسة المياه في تخفيض مديونية المشتركين.

**ملاحظة:** يجب شمل جميع الإدارات المعنية بقاعدة بيانات العملاء في عملية اختيار نوع البيانات التي سيتم جمعها. ويُنصح بتنظيم اجتماع طاوله مستديرة مع إدارات العملاء والعمليات والصيانة والاداره الماليه في مؤسسة المياه من أجل شرح العملية وتحديد مجالات الأولوية لإضافتها إلى الجدول.

**ملاحظة:** المعلومات المتعلقة برمز عنوان المشترك ومعلومات المشترك الرئيسية هي إلزامية، لأنها تتيح تحديد الموقع الدقيق للاشتراك. وهي تشمل على الأقل، الاسم الكامل واسم الأم ورقم الهوية الوطنية، وذلك لضمان التحديد الدقيق لمالك الاشتراك وتجنب تشابه الأسماء.

### الخطوة ٢ الحصول على نسخة من البيانات من برنامج تخطيط موارد المؤسسات

أطلب/ي من مؤسسة المياه توفير نسخة عن قاعدة بيانات العملاء المتعلقة بالمنطقة المستهدفة وجميع المعلومات المتوفرة عن هوية العملاء.

**ملاحظة:** عادة، ستقوم مؤسسة المياه بتقديم المعلومات على شكل ملف Excel مستخلص من قاعدة بيانات عملائها. ومن الضروري التحديد للمؤسسة أن تحتوي الملفات على جميع الحقول التي تحتاج إلى تحديث، بالإضافة إلى المعلومات المتوفرة حول المشتركين والتي قد تساعد في تحديد هويتهم، حتى لو كانت قديمة أو غير مكتملة. من المهم بمكان ان يتم توشي الواقعيه بمدى قدرة ماسحي الميدان على التحقق من صحة البيانات الميدانيه

**ملاحظة:** في بعض الأحيان، يتم تسجيل المستخدمين في قواعد بيانات شركات المياه في أماكن غير مكان

السكن. مثلاً، فإن بعض المستخدمين من بلدة زبود مسجلين في مؤسسة مياه البقاع في قائمة زبود والبعض الآخر في قائمة حربتا. لا يوجد في قاعدة بيانات مؤسسة مياه البقاع لأحة بلدية بجاجة، ويتم تسجيل المستخدمين هناك في لأحة العين.

الموقع الجغرافي	الموقع في برنامج ERP
زبود	زبود + حربتا
بجاجة	العين
العين	العين

لذا، ولضمان توفير مؤسسة المياه لجميع قوائم المشتركين اللازمة للمنطقة تحت التقييم، من الضروري التواصل مع الموظف/الجابي المحلي في المؤسسة، والذي يجب أن يعرف توزع العملاء في الميدان. ان خطوة تنظيف البيانات سيزداد زخمها بعد الانتهاء من عملية المسح الميداني ومن خلال انشاء تقارير تنظيف البيانات. وبناءً عليه من المهم التخطيط وتحديد النظراء من موظفي المؤسسة والذين سيشاركون في عملية تنظيف البيانات ومساعدة المؤسسة في عملية تصميم الاجراءات.

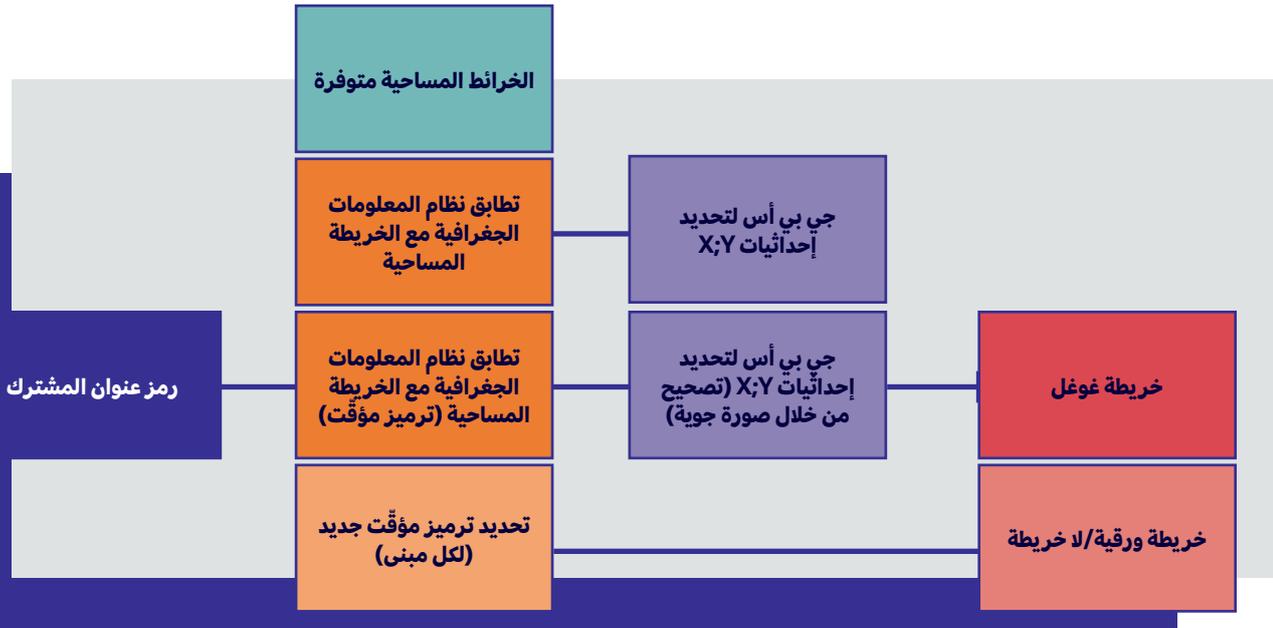
### الخطوة ٣ البحث وجمع مزيد من المعلومات

قامت بعض مؤسسات المياه سابقاً بإجراء بعض المسوحات الميدانية المماثلة، بالتعاون مع الإدارة المركزية للإحصاء و/أو مانحين دوليين. وتتوفر في بعض الأحيان معلومات إضافية من المنظمات غير الحكومية والمؤسسات الأخرى، على سبيل المثال، قائمة المشتركين في الكهرباء أو مسح البلدية للسكان، وما إلى ذلك. من المهم جمع كل المعلومات المتاحة للمواقع المستهدفة، فهي قد توفر مؤشرات مفيدة لموقع المشتركين في مؤسسة المياه، عند مقارنتها بقائمة المشتركين فيها.

### الخطوة ٤ طلب الخرائط المساحية واعتماد الترميز اللباني للخرائط

بالنسبة للمشاريع التي تدعم مؤسسات المياه، من الضروري اعتماد نظام ترميز للعناوين يتوافق مع الترميز الرسمي للأراضي من إدارة المساحة، مما سيوفر الوقت والموارد ويوحد نتائج مؤسسات المياه. ويجب أن يتم ذلك من خلال عدد من الخطوات:

- طلب الخرائط المساحية الرقمية، مباشرة أو عن طريق مؤسسات المياه. بناءً على ذلك، يجب تبني الترميز اللباني للخرائط لتحديد رمز عنوان المشترك.
- سيتم استخدام الخرائط الرقمية المساحية في الميدان لتحديد رقم العقار وتوجيه المساحين، وكذلك في نظام المعلومات الجغرافية (GIS) لمؤسسة المياه بعد ترحيل نتائج المسح. ولهذا الغرض الأخير، يجب تحويل الخرائط الرقمية إلى طبقة ديناميكية يمكن تحديثها لنظام المعلومات الجغرافية.
- في حال وجود خرائط مساحية للمنطقة المراد مسحها، وعدم توفرها بنسخة رقمية قبل بداية المسح الميداني، فمن الممكن تحديد موقع الاشتراكات من خلال إحداثيات جي بي أس (GPS). وفي مرحلة لاحقة (أثناء تحليل البيانات أو بعد تسليمها إلى مؤسسة المياه)، سيتم تحويل هذه الإحداثيات في نظام الصور المجسمة في لبنان، وتطبيقها مع رمز عنوان المشترك إما عن طريق المنظمات غير الحكومية أو وحدة نظام المعلومات الجغرافية في مؤسسة المياه.
- وفي حال عدم توفر الخرائط المساحية على الإطلاق للمنطقة المراد مسحها، يجب تعيين رمز مؤقت لكل مبنى في المنطقة من خلال تمرين شامل لوضع الخرائط. بعد ذلك سيتم ترجمة هذا الرمز المؤقت إلى رمز عنوان المشترك عندما تصبح الخريطة المساحية مع أرقام قطع الأراضي متاحة. وفي هذه الحالة ينصح بأن يأخذ الرمز المؤقت بعين الاعتبار الحدود التشغيلية والتنظيمية والمعروف بأنها ستكون ضمن طبقات نظام المعلومات الجغرافية المستقبلي.



## الموقع الجغرافي للمشارك

هناك ٣ طرق رئيسية لتحديد الموقع الجغرافي للمشاركين:

- ١ **الإحالة إلى معالم محلية:** ليست طريقة مضمونة، لأنها تعتمد على صفات بيئية متغيرة وعلى تأويل العامل.
- ٢ **إحداثيات GPS:** تُعتبر إحداثيات GPS عالمية، لكن دقتها منخفضة إذا تم التقاطها باليد وقد تحتاج إلى تحويل (من النظام الجيوديسي العالمي WGS٨٤ ٨٤ إلى إحداثيات مجسمة).
- ٣ **العنوان المرمز (العنوان البريدي، الترميز المساحي، إلخ):** العناوين المرمزة المستندة إلى رمز فريد على مستوى لبنان هي الطريقة الأكثر ضماناً لتحديد العنوان الجغرافي وربطه بقاعدة بيانات نظام الفوترة. يمكن لمرافق المياه استخدام أنظمة الترميز الموجودة حالياً، أو إنشاء أنظمة خاصة بها، شرط أن يكون النظام المختار عامّاً قدر الإمكان. في لبنان، تتيح العناوين الجغرافية لإدارة المساحات تحديد هوية عقار معين على المستوى الوطني بطريقة فريدة، من خلال الأحرف المتسلسلة ضمن رمز العنوان الجغرافي. الحرف الأول يحدد المحافظة، الثاني يحدد القضاء داخل المحافظة، والثلاثة التالية (٣٤٥) تحدّد في القرية (المنطقة العقارية)، والأحرف الأربعة الأخيرة تحدد العقار. وعلى تعريف هذا الرمز في قاعدة البيانات أن يكون حرفاً (نص)، رغم تكوّنه من سلسلة أرقام.

رقم الشقة	رقم الطابق	رقم المبنى (جزء من العقار)	رقم العقار	القرية	القضاء
الترميز الثانوي الاختياري		الترميز المساحي الوطني + العقار الجزئي حسب نظام المعلومات الجغرافية في مؤسسة الكهرباء			

يمكن توفير المعلومات الإضافية (الترميز الثانوي) من خلال ترقيم أجزاء العقارات (في حال وجود أكثر من مبنى في العقار) وإضافة العناوين الفرعية لتحديد الطابق (رقمين) والشقة (رقم واحد).

# المرحلة الثانية

## المرحلة الميدانية

### الخطوة ٥ تحديد أصحاب المعرفة المحلية واختيار طريقة جمع البيانات

يمكن اعتماد عدّة طرق لجمع البيانات خلال المرحلة الميدانية، وسيكون وجود أصحاب معرفة محليين على الأرض أحد العوامل الحاسمة في اختيار الطريقة المعتمدة.

#### الخيار أ: الزيارات المُستهدفة للمُشتركين من خلال أو مع أصحاب المعرفة

تتطلب هذه الطريقة تحديد «أصحاب المعرفة»، أي، شخص واحد أو أكثر من الأشخاص ذوي المعرفة القادرين على تأكيد هوية المشتركين وموقعهم من نسخة قاعدة البيانات، بناءً على خبرة سابقة. ويمكن أن يشمل أصحاب المعرفة، على سبيل المثال لا الحصر، جباة مؤسسة المياه (الموظفين أو المتقاعدين) ومشغليها وفنييها، وأعضاء البلدية (رئيس البلدية، المختار، ضباط الشرطة...) والفعاليات الدينية (قساوسة، شيوخ...). ويُعتبر تحديد صاحب المعرفة هذا وضمّان رغبته في التعاون شرطًا مسبقًا لاعتماد هذه الطريقة، وبمجرد تأمين تعاونه، سيقوم الشخص (الأشخاص) بزيارة الوحدات التي لديها اشتراك في المياه فقط، وتحديث حالتها وسجلاتها بالتعاون مع المشتركين.

هذه هي الطريقة المفضلة بسبب فعاليتها، من حيث الوقت والموارد، ولأنها موثوقة. ومع ذلك، ينبغي اعتماد تدابير احترازية في حال الاشتباه بتضارب في المصالح متعلق بأصحاب المعرفة (التواطؤ مع المستخدمين غير الشرعيين والفساد وما إلى ذلك).

## الخيار ب: زيارات ميدانية شاملة من قبل مساحين مدربين

يشمل الخيار ب زيارة المساحين لجميع الوحدات (السكنية وغير السكنية) في المنطقة المستهدفة، وتحديد موقع كل منها على الخريطة، وسؤال المسؤول (المالك، المستأجر، المقيم...) إن كان هناك اشتراك مياه في الوحدة، وفي حال وجود اشتراك، القيام بجمع بيانات الاشتراك. سيؤدي هذا الإجراء إلى رسم خريطة شاملة للمنطقة المستهدفة، مع توفير المعلومات لجميع الوحدات الحالية بما في ذلك حالة خدمتها المائية (مع أو من دون اشتراك). لكن مشكلة الخريطة الشاملة أنها تعتمد على تصريحات الأشخاص الذين تمت مقابلتهم، مثل رقم الاشتراك والموقع. وبالرغم من إمكانية تطبيق تدابير احترازية لزيادة موثوقية المسح (صورة لفواتير خدمات المياه السابقة، التحقق من بيانات اشتراكات الكهرباء، وما إلى ذلك)، إلا أنها لا تضمن الموثوقية التامة بالبيانات. ففي بعض الحالات، هناك مخاطرة في أن يقوم الشخص الذي تجري مقابلته بـ:

- ❖ عدم احترام سلطة المساحين، ورفض الإجابة أو تقديم أي بيانات؛
- ❖ خوفاً من الغرامات بسبب استخدام غير قانوني، الإعلان عن كونه مشتركاً وتقديم إيصالات خاطئة (من الأقارب أو الوحدات الأخرى أو غيرها)، مما يؤدي إلى نتيجة إيجابية كاذبة واحتمال التكرار؛
- ❖ خوفاً من الغرامات على الدفعات المتأخرة، إعلان عدم وجود اشتراك أو إنكار أن يكون مشتركاً (تشابه في الأسماء، أسلاف يحملون نفس الأسماء، وما إلى ذلك)، مما يؤدي إلى نتيجة سلبية كاذبة؛
- ❖ عدم تذکر حالة الاشتراك فعلاً، وبالتالي تقديم معلومات قليلة أو غير موثوق بها. تحدث هذه الحالة بشكل متكرر في المناطق التي لا توجد فيها خدمة مياه، أو حيث يكون للناس أكثر من شقة وأكثر من اشتراك، أو في حال تغيب مؤسسة المياه (عدم وجود مشغّلين أو جباة محليين).

هذا بالإضافة إلى استهلاك المسح الشامل الكثير من الوقت، إن بالنسبة لعمليات التفتيش الميدانية أو عند التحقق من البيانات في المكتب. لكن الميزة الوحيدة للمسح الشامل تكمن في وضعه لصورة مفصلة عن المنطقة المستهدفة، والتي يمكن أن تؤدي إلى الكشف عن توصيلات غير قانونية، أو إعداد تقارير ديموغرافية، حسب المعلومات المطلوبة في المقابلات الشخصية (إحصاء، جنسيات، التوزيع السكاني، إلخ).

### الخيار أ: الزيارات المُستهدفة للمشاركين من خلال أو مع أصحاب المعرفة

- ❖ **الشرط المسبق:** وجود جابي أو غيره من أصحاب المعرفة من مؤسسة المياه يمكنه تحديد هوية وموقع المشتركين من قاعدة بيانات منصة تخطيط موارد المؤسسات.
- ❖ **الإيجابيات:** توفير الوقت والموارد.
- ❖ **السلبيات:** تضارب المصالح، معلومات ناقصة.

### الخيار ب: زيارات ميدانية شاملة من قبل مساحين مدربين

- ❖ تعيين الوحدات كافة (سكنية وغيرها) على الخريطة، ومقابلة المسؤول عن اشتراك وبيانات المياه.
- ❖ **إيجابيات:** خريطة شاملة، تقرير عن التوصيلات غير القانونية.
- ❖ **سلبيات:** الاعتماد على التصريح، خطر عدم الإجابة، إجابات خاطئة.

في حال عدم توفره:

أخيرًا، يمكن دمج الطريقتين بأشكال مختلفة: فقد يفتقر أصحاب المعرفة المعتمدين إلى المعلومات عن بعض الأحياء فتكون هناك حاجة إلى مسح ميداني من الباب إلى الباب، أو يمكن وضع خريطة شاملة يليه التحقق من المعلومات مع أصحاب المعرفة. على سبيل المثال، قامت منظمة GVC و Concern WW في ٢٠١٦ بإجراء ثلاث عمليات تحديد للمشاركين، مع اعتماد ثلاث مسارات مختلفة قليلاً:

❖ **في زبود** (البقاع الشمالي، ١٣٠ اشتراك، حوالي ٣٢٠ منزل)، أدى المسح الميداني من الباب إلى الباب إلى جمع كمية كبيرة من المعلومات (وجود حوالي ٧٠٪ من الاستطلاعات). بعد الانتهاء من جمع البيانات، طلبت GVC تعاون المختار ومشغل متقاعد من مؤسسة المياه للتحقق من الخريطة وتوضيح التكرار في المعلومات أو الاشتراكات التي لم يتم العثور عليها.

❖ **في قب الياس** (البقاع الأوسط، ٣٥٠٠ اشتراك، حوالي ٥٠٠٠ منزل)، تم تحديد القليل من الاشتراكات بشكل موثوق في الجولة الأولى من المسوحات الشاملة من الباب إلى الباب. أتاحت البيانات التي تم جمعها إنشاء ملفات تعريف لسكان المدينة، ولكن لم يمكن مطابقتها مع قاعدة بيانات مؤسسة المياه المعتمدة. لذلك، تم تنظيم جولة ثانية من التحقق الميداني بالتعاون مع جابي مياه متقاعد. وتم تخفيض كمية المعلومات التي سيتم جمعها إلى الحد الأدنى (التحقق من الحالة وموقع المشترك)، واستخدم العدّادون نماذج ورقية عوضاً عن عدّة البيانات المفتوحة.

❖ **في حلبا** (عكار، ٧٨٠ مشترك، حوالي ٥٤٠٠ منزل)، طبقت Concern WW منهجية منقّحة: مسح أولي سريع مع مشغل في شركة المياه، لتحديد جميع المباني ذات اشتراك واحد نشط على الأقل، تلاه مسح مستهدف من الباب إلى الباب للعثور على الاشتراكات الحالية وتحديثها.

❖ **في بنت جبيل** (بنت جبيل، ١٩٦٥ مشترك، حوالي ١٠٠٠٠ نسمة)، كانت القدرة على استخدام الجي بي أس في الميدان محدودة ولم يكن هناك من خريطة مساحية للبلدة، مما يعني عدم القدرة على تحديد أرقام العقارات. هذا بالإضافة إلى أن العديد من سگان بنت جبيل موسميون، يزورونها في الصيف فقط. في ٢٠١٧، قام فريق من CISP برسم خريطة للأبنية من خلال برنامج Google Earth، وخلق ترميز مؤقت، ومن ثم وضع خريطة شاملة بالتعاون مع سگان البلدة، تبعه تحديد المشتركين الحاليين في مؤسسة كهرباء جنوب لبنان، بالتعاون مع الجباة في الميدان.

يعتمد اختيار إحدى هذه المنهجيات على الموارد المتوفرة وخصائص مناطق المسح (حضري/ريفي، معدّل الاشتراكات، تواجد مؤسسة المياه...). وبالنسبة لجميع لمنهجيات أعلاه، يوصى بشدّة مشاركة شخص من مؤسسة المياه في جميع مراحل المسار، للتحقق من صحّة النتائج التي سيتم تسليمها إلى المؤسسة. وهذا أمر مهم جدًّا، فللمتكنّ من حذف الاشتراكات غير المستخدمة/غير الموجودة من قاعدة البيانات، سيتعيّن اتخاذ قرار سياسي من إدارة مؤسسة المياه، والتي سيتم إخبارها بمساعدة مباشرة من الموظّفين المعنيين.

## الخطوة ١٦ إعداد أدوات جمع البيانات

بغض النظر عن طريقة المسح المختارة، يجب إعداد نوعين من أدوات جمع البيانات: أداة للموقع الجغرافي للاشتراك وأداة لتسجيل تحديثات كل اشتراك.

### إعداد الخرائط الميدانية لتسجيل الموقع الجغرافي

كما هو موضح في الخطوة ٤، فإن النسخ المطبوعة للخرائط المساحية هي الأداة المفضلة لإسناد رمز العنوان لكل اشتراك.

جمع صور الأقمار الصناعية الأفضل جودة (دقة ٥٠ سم)، لتركيبها على الخرائط المساحية الأساسية إذا كانت متوفرة.

توفر معظم برمجيات أنظمة المعلومات الجغرافية GIS إمكانية إضافة طبقة لخرائط BING أو GoogleEarth، ذات الجودة الكافية للتنقل في الميدان، لكن يجب الانتباه إلى أن هذه الصور، بسبب عدم تصحيحها هندسيًا، يمكن أن تظهر تحوّلًا يصل إلى ٢٠ مترًا، مقارنة مع الخرائط المساحية المجسّمة. وهناك احتمال آخر، وهو شراء صور أقمار صناعية مصححة من شركات الخرائط، والتي يمكنها أيضًا توفير عملية رقمنة جميع الميزات المرئية لصور الأقمار الصناعية، وتصنيفها بناء على مواضيع متنوعة وإنشاء طبقة GIS إضافية.

للحصول على فكرة عامة عن نوع الخرائط التي قد تكون مفيدة للمساحين في الميدان، يرجى الرجوع إلى الشكل ٤، وهو عينة عن خريطة صادرة عن الإدارة المركزية للإحصاء لقرية تعلبايا (البقاع).

### الشكل ٤: خريطة الإدارة المركزية للإحصاء لجزيرة في تعلبايا تُظهر حدود وأرقام العقارات



## إعداد قاعدة معلومات ورقية أو من خلال عدّة البيانات المفتوحة (ODK) لتحديث السجلات

لتسجيل التحديثات على الاشتراكات، يمكن استخدام الورق، أو الأجهزة اللوحية (تابلت) التي تساعد في التقليل من الوقت ومن أخطاء التسجيل اليدوي. لكن، إذا كان صاحب المعرفة المحدد لا يرتاح للجهاز، يمكن للمنظمة غير الحكومية تزويده بمستطلع آخر أو تحضير قاعدة بيانات ورقية لمثلها خطياً.

يجب ربط الاستطلاع على ODK بنسخة قاعدة بيانات العملاء للتمكّن من التحقق المباشر من وجود رقم اشتراك في المنطقة المستهدفة (استعلام «Pull data» من قائمة XLS) وإظهار السجلات ذات الصلة. وفي حال ربط الاستطلاعات بالخادم الرئيسي على الإنترنت، يمكن للـ ODK التحقق من وجود نفس رقم الاشتراك في الاستطلاعات التي تم جمعها سابقاً، وذلك للتخفيف من التكرار في السجلات.

### نماذج ODK على التابلت

يتم المسح من خلال نموذج ODK، وهو استطلاع إلكتروني يمكّن من تسجيل المعلومات على تابلت وحفظها وإرسالها مباشرة عبر الإنترنت إلى قاعدة بيانات إلكترونية، مما يوفر الوقت ويقلل من أخطاء التسجيل اليدوي.

✓ تدوين أكبر عدد ممكن من الملاحظات، وعند الحاجة إلى التقاط الصور لتحديد الموقع بشكل أسهل مستقبلاً، فيجب تسميتها أو ترقيمها وإضافة ذلك في حقل «التعليقات».

✓ ويمكن تدوين بعض المعلومات السريعة على ورقة عند الحاجة، ولكن يجب نسخ كل المعلومات إلى النماذج قبل نهاية النهار باستخدام خيار «تحرير» أو مباشرة إلى قاعدة البيانات بمساعدة قسم التكنولوجيا والمعلومات.

✓ ويجب القيام بتعداد الاستطلاعات المحفوظة، فإذا كانت أكثر مما تتذكّر، قد يعني ذلك وجود بعض النماذج المحفوظة وهي فارغة. يجب عدم حذف أي شيء بل إبلاغ مدير المعلومات بالمشكلة المحتملة.

✓ تأكد من إرسال النماذج النهائية من خلال اتصال إنترنت مستقر.

✓ تأكد من إرسال النماذج النهائية من كل تابلت على حدة (يجب عدم إرسالها بنفس الوقت أبداً) وعند الحصول على الضوء الأخضر من قسم المعلوماتية.

## الخطوة ١٧ تدريب المساحين وإبلاغ السكّان

في حال غياب صاحب المعرفة، يجب اختيار المستطلعين مع الأخذ بعين الاعتبار أن المعرفة المعتمّقة بالمنطقة هي ميزة أكثر أهمية من الخبرة في الاستطلاع. فالحاجة لمستطلعين خبراء في المسح الطوبوغرافي تقتصر على الإشراف الميداني والتأكيد على تغطية المنطقة الجغرافية بوضع علامة على الخريطة بشكل يومي، بالتنسيق مع مشغل نظم المعلومات الجغرافية GIS. ويمكن الطلب من السلطات المحلية، إن أمكن، توفير سير ذاتية تتوافق مع المعايير (معرفة المنطقة، والمحترميّة، وما إلى ذلك)، مما سيضمن دعم البلدية للمساحين في حال وجود مشاكل مع المواطنين.

وبغض النظر عن طريقة المسح، يجب تدريب المستطلعين (المساحين أو أصحاب المعرفة) على:

- المعرفة بالمنظمة غير الحكومية، والمشروع، ونطاق المسح؛
  - قراءة الخرائط والاسترشاد أو استخدام GPS؛
  - مهارات التواصل للتعامل مع السكان.
- ولضمان الحصول على التراخيص اللازمة والدعم، يجب إبلاغ السلطات المحلية والمواطنين وإشراكهم.
- إعداد المنشورات والإعلانات الإعلامية للحد من انعدام الثقة من السكان وتوضيح نطاق عمل المستطلعين؛
  - إجراء اختبار مسح ميداني وتكييف العملية استنادًا إلى الخبرة الميدانية. وإن أمكن، إشراك السلطات المحلية في أول المقابلات لزيادة حس الالتزام.

## الخطوة ١٨ وضع المشتركين على الخريطة

سواء كانت منهجية الاستطلاع شاملة أو مستهدفة، على المساحين الاعتماد على بعض القواعد لتحديد موقع الاشتراكات.

• في حال وجود أكثر من مبنى على العقار، يجب وضع أرقام متتالية لتلك المباني بصفتها عقار فرعي، كما هو موضح في الفصل ٣.

- في حالة إجراء مسح مستهدف (الخيار أ أعلاه)، فإن «المباني ذات الصلة» هي تلك التي تحتوي على اشتراك مياه واحد على الأقل.
- وفي حال مسح شامل لجميع الوحدات (الخيار ب أعلاه)، يجب وضع أرقام متتالية لجميع المباني.

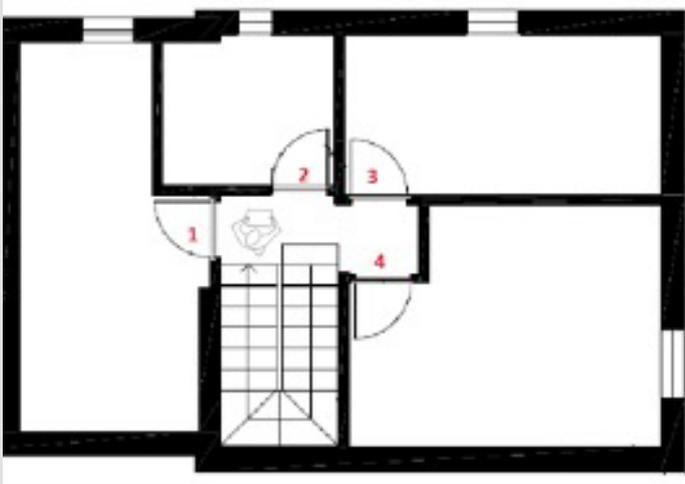
• يجب على المستطلعين الميدانيين رسم الموقع التقريبي للمبنى (العقار الفرعي) في العقار مقارنة مع مساحة العقار و/أو مساحة المباني القائمة الأخرى. ويمكن للمستطلع الميداني وضع علامة على العقار الفرعي من خلال تدوين الرقم التسلسلي (الذي تم وضعه مباشرة في الميدان). هكذا، سيتم نسب الرقم ذاته للعقار الفرعي في استطلاع ODK ونقله إلى طبقة خريطة GIS الأساسية في المكتب. في حال تداخلت صور الأقمار الصناعية، التي يستخدمها المستطلعين كخرائط مساعدة، مع الخرائط المساحية، فإن المباني المبيّنة في الخرائط تتوافق بشكل تقريبي مع الأسطح الظاهرة في الصورة.

- يجب التحقق من وجود مداخل أخرى من شارع آخر لكل مبنى، لتجنّب تحديد نفس المبنى أكثر من مرّة.
- عند تحديد مبنى جديد غير ظاهر على الخريطة، على المستطلع وضع علامة X على المبنى والانتباه إلى موقعه بالنسبة لمبانٍ أو معالم أخرى موجودة.
- في حال وجود أكثر من مبنى أو درج تحت سقف واحد، يجب اعتبار كل درج كمبنى مستقل مع رقم متسلسل خاص به.

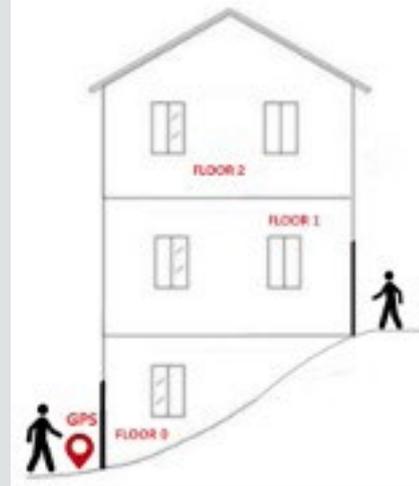
• لوضع الرمز الثانوي المتعلق بتحديد الطابق والشقّة، على المساحين اعتماد القاعدتين الأساسيتين التاليتين:

- بالنسبة للطابق، يجب التحقق من الطابق السفلي الذي يتيح الوصول إلى الشارع واعتباره الطابق الأرضي (مع الرقم ٠٠)؛
- بالنسبة للشقّة، يجب القيام بالتعداد في اتجاه عقارب الساعة بدءًا من يسار نقطة الوصول من الدرج أو باب المدخل.

### الشكل ٦. طريقة ترقيم الشقق في نفس الطابق



### الشكل ٥. طريقة ترقيم الطوابق ومكان أخذ إحداثيات GPS



في حال غياب الخرائط المساحية، يمكن تسجيل الإحداثيات الجغرافية باستخدام جهاز GPS مجهز لتسجيل الإحداثيات بناء على نظام التجسيم اللبناني.

تتعتمد دقة الـ GPS على استقبال الأقمار الصناعية، ويجب أن تكون هذه الدقة دائماً أقل من ٥ أمتار. تأكد من أن بطاريات الجهاز ممتلئة دائماً، لأن انخفاض مستوى الشحن يؤثر على القراءات بشكل كبير.

أخذ إحداثيات كل وحدة قرب بابها الرئيسي، لتحديد موقع المبنى بسهولة حتى في المدن المكتظة.

عند وجود أكثر من اشتراك في المبنى الواحد، يجب أخذ إحداثيات واحدة واستخدامها في جميع الاستطلاعات في المبنى. وفيما يلي بعض الاحتمالات:

أكثر من مبنى مع اشتراك واحد أو أكثر	مبنى واحد مع عدد من الوحدات و اشتراك أو أكثر	منزل واحد مع اشتراك واحد
إحداثيات واحدة لكل درج وتحديد عدد الوحدات التي تستفيد من المياه من كل اشتراك	إحداثيات GPS واحدة وتحديد عدد الوحدات التي تستفيد من المياه من كل اشتراك	إحداثيات GPS واحدة

يمكن للمستطلعين قراءة الإحداثيات وإدراجها يدويًا في الاستطلاع أو حفظ الموقع مباشرةً على جهاز GPS وتنزيله لاحقًا. للتقليل من الأخطاء البشرية، يجب حفظ الموقع مع إعطائه رمزًا رقميًا فريدًا لتسجيله في نموذج الاستطلاع ومطابقته لاحقًا. بمعنى آخر، على كل مستطلع اختيار عدد كبير واحتساب رقم GPS ابتداءً منه، مثلًا:

		
<p>عصام - مستطلع #٨</p>	<p>أحمد - مستطلع #٢</p>	<p>ندين - مستطلع #١</p>
<p>رقم GPS الأول: ٨٠١ رقم GPS الثاني: ٨٠٢ ...</p>	<p>رقم GPS الأول: ٢٠١ رقم GPS الثاني: ٢٠٢... ...</p>	<p>رقم GPS الأول: ١٠١ رقم GPS الثاني: ١٠٢ ...</p>
		
<p>ج. تأكد من دقة GPS واحفظ الإحداثيات عندما تكون أقل من ٥ أمتار</p>	<p>ب. تأكد من التغطية (يجب ظهور أقمار صناعية على الأقل)</p>	<p>أ. أدخل إلى قائمة القمر الصناعي</p>
		
<p>و. اكتب رقم GPS على لوحة المفاتيح، ثم انقر على «done»</p>	<p>هـ. انتقل إلى الاسم وانقر فوقه لإعادة تسمية النقطة برقم GPS المتسلسل</p>	<p>د. أدخل إلى Mark Waypoint في القائمة</p>

# المرحلة الثالثة

## خطوات إضافية لرسم الخرائط الشاملة

يحدد الفصل التالي توصيات إضافية يجب اعتمادها في حال الخيار «ب»، أي المسح الشامل من الباب إلى الباب من قبل مساحين مدربين على رسم الخرائط وجمع البيانات.

### الخطوة ٦ تقسيم المنطقة إلى مناطق صغيرة

- تقسيم المناطق إلى مناطق صغيرة (بمعدل ١٥ إلى ٤٠ وحدة) وإعطاء كل منها إلى مستطلع، حيث على الأجزاء التوافق مع قاعدة بيانات العملاء أو تقسيمات الإدارة المركزية للإحصاء.
- يمكن أن يكون مستطلع واحد مسؤولاً عن أكثر من منطقة، ولكن يجب أن تظل كل منطقة مع المستطلع ذاته خلال المسح بأكمله، لمعرفة أية وحدات تحتاج للمتابعة (مثلاً، تم تحديدها ولكن لم تتم المقابلة، أو بيانات مفقودة/غير صحيحة، الخ.). عادةً، يستطيع المستطلع تقييم ٢٠ اشتراك يوميًا كحد أقصى، لكن الرقم يعتمد كثيرًا على خصائص المنطقة (حضرية/ريفية، كثافة الاشتراكات).
- من المستحسن أن يكون عدد المساحين في البلدة الواحدة بين ٦-٨ لا أكثر. في حال الحاجة إلى عدد أكبر منهم، يجب توزيعهم في وحدات أصغر تقدم تقاريرها إلى قائد فريق مختلف وأن تحصل على الدعم الكافي من وحدة المعلوماتية والاتصالات/GIS.. ان مهام مدير المشروع تشمل تخطيط عملية المسح اليوميه وضبط الجوده
- على كل مستطلع تخطيط مسار زيارته على الخريطة قبل الذهاب إلى الميدان، ليكون على دراية بموقع جميع المباني التي يمكن أن توجد بها الاشتراكات. ويجب ألا ننسى: يمكن أن يكون الاشتراك ملكًا لمتجر أو منزل مهجور أو مسجد. يجب أيضًا تحديث المسار المبدئي للمسح المرسوم على الخريطة إذا اختلف في الواقع. ان الاحتفاظ بهذا التوثيق مهم للمرحله المقبله المتعلقة بتصميم مسارات قراءة العدادات.
- الاتفاق على تهجئة موحدّة للأسماء العربية - خاصة بالنسبة للمواقع والعناوين الجغرافية، والحصول على التسمية الرسمية من الإدارات المعنية إذا أمكن.

## الخطوة ٧ تدريب المساحين على كيفية التعامل مع الناس

خاصة في حال عدم وجود شخص من أي مؤسسة (مؤسسة المياه أو البلدية) مع المستطلعين، فمن المستحسن أن يحفظوا صيغة موحدة للتواصل مع المواطنين وطلب الإذن لجمع البيانات الشخصية. بالإضافة الى ذلك ينصح بأن يحمل مستطليعي البيانات من كتاب رسمي من المؤسسة موقع من ادارة المؤسسة تخول المنظمه غير الحكوميه على القيام بالمسح الميداني. كما هو مهم حمل بطاقات هوية للمنظمه غير الحكوميه و قلادة تحمل اسم مستطلع البيانات.

### كيف تتوجّه إلى الناس

مرحبًا، عفوًا على الإزعاج. إسمي ..... من جمعية .... عم ننفذ مشروع بالمنطقة لتحسين نظام المي وخدمة مصلحة المي. بدنا نحدد موقع الأشخاص اللي عندن اشتراك مي، ومنعرف إنو في اشتراك واحد/اثنين/أكثر بالمبنى/البيت/الشقة، هو لإلكن؟

**إذا نعم:** بدنا نجدد شوية معلومات، فيني آخد ١٠ دقائق من وقتك؟

**إذا لا:** أنت متأكد/ة؟ يمكن اشتراك قديم... بتعرف/ي إذا في حدا من العيلة/مالك سابق/أو غيرو مع هيدا الاسم؟ يمكن حدا من الجيران؟ أو حدا من القرايب قاعد بمحل ثاني؟

## الخطوة ٨ إيجاد الاشتراكات

يتم تفعيل الاشتراك فور تثبيت عداد أو عيار مياه، لكن بعض المشتركين قد يكونوا متصلين بالشبكة بشكل مباشر، من دون صمامات، وبالتالي يصعب كشفها.

في حال وجود أكثر من عداد/عيار مياه في المبنى، يجب التحقق من العدادات/العيارات الموصولة بكل شقة من خلال فتح وإغلاق الصمامات بالتسلسل (وبعد إبلاغ سگان المبنى)، وهذا مهم بشكل خاص في المناطق الحضرية. ولتسهيل عملية تحديد المشتركين و/أو التوصيلات الأخرى، يجب القيام بالاستطلاع أثناء وجود خدمة المياه. في حال تزويد المياه بشكل غير مستمر، فعلى عملية تخطيط المسح الميداني أن تأخذ بعين الاعتبار برامج تزويد المياه للمنطقة المراد مسحها.

### نصائح إضافية: ماذا لو...

- ... لم أجد أحدًا في المنزل؟
- تسجيل الموقع في دفتر الملاحظات والعودة في اليوم التالي.
- ... رفض الناس الإجابة على الاستطلاع؟
- شرح أهمية المسح لتحسين خدمة المياه التي توفرها المؤسسة إلى المستخدمين. وفي حال لم ينفذ ذلك، اطلب مساندة السلطة المحلية.
- ... لم يكن لدى الشخص الذي تمّت مقابلته إيصال ولم يتذكّر رقم الاشتراك؟

- وجود نسخة ورقية أو بصيغة Excel على التابلت للأنحة مشتركى مؤسسة المياه. القيام بترتيب الاشتراكات أجدياً و/أو استخدام أداة البحث لإيجاد اسم المشترك.

... أنا متأكد من أن الشخص الذي تمت مقابلته لديه اشتراك، لكنه لا يقرّ بذلك؟

- طمأنة الشخص بأن الاستمارة هدفها دعم العملاء الحاليين. وفي حالة عدم الوصول إلى اتفاق، القيام بتسجيل الموقع والعودة مع موظف من مؤسسة المياه! يجب الانتباه إلى أن ربط الاشتراك بشخص/وحدة يُعد مسؤولية كبيرة لأنه قد ينتج عن ذلك تدابير إدارية. وفي حال عدم ضمان الموثوقية التامة لهذه العلاقة، القيام بتسجيل الموقع وطلب الدعم من مؤسسة المياه لاتخاذ قرار بنسب الاشتراك إليه أم لا.

... سألني الناس أسئلة كثيرة وأضعت الوقت؟

- الوقت الذي تقضيه مع المواطنين لا يضيع أبداً. فالمساحون يمثلون مؤسسة المياه ويجب عليهم تقديم صورة إيجابية للمستخدمين. وفي حال تأثير الأسئلة والاعتراضات على فعالية الاستطلاع بشكل كبير، يجب تبليغ قائد الفريق. وقد يكون من المفيد تنظيم حملة إعلامية واسعة بالتوازي مع المسح لتسهيل العملية. من المهم بأن يتم ارشاد مستطلي البيانات بعدم الاجابه على اسئله خارج نطاق مهامهم ومعرفتهم الفنيه. من الممكن ان يحمل مستطلي البيانات نشرات صادرة عن المؤسسة تشمل معلومات عامه عن المؤسسة والتي يمكن توزيعها على المشتركين.

## توصيات إضافية: الممارسات الجيدة

- لرفع درجة موثوقية البيانات التي تمّ جمعها، على المسّاحين دائماً طلب الإثباتات المتعلقة بالمعلومات التي يُبلّغ بها الشخص الذي تمت مقابلته: إيصال قديم لرسوم المياه، عقد الاشتراك، بطاقة الهوية، فاتورة الكهرباء، إلخ.

- استخدام فرق مكونة من مسّاحين (٢) لتوفير الوقت والتقليل من الأخطاء: إمكانية التحقق من الخرائط أو المستندات الورقية أثناء التعامل مع الشخص الذي تمّ مقابلته، للحصول على إرشادات، إلخ...

- إنشاء مجموعة واتساب (WhatsApp) للمسّاحين، وتحديثها بالتحديات والمشاكل التي يمكن أن تظهر.

- تجميع ردود الفعل من المسّاحين، وقائمة بالأسئلة الشائعة للأشخاص الذين تمت مقابلتهم، والاتفاق مع المسّاحين على الإجابات الشائعة لاستخدامها، بحيث يصبح لجميع المواطنين نظرة متسقة حول المشروع. بشكل عام،

- عدم إعطاء الوعود بأي شيء

- في حال عدم معرفة الإجابة، قل بأنك ستسأل في المكتب

- للأسئلة المتعلقة بمؤسسة المياه، إحالة الناس إلى مكتب العملاء لديها

- للأسئلة حول المشروع، توفير رقم الخط الساخن للمنظمة غير الحكومية (إن وُجد).

- عقد اجتماعات يومية بين المسّاحين وقائد الفريق لاستخلاص المعلومات، للتخطيط، ومناقشة المشاكل والحلول، ومشاركة أفضل الممارسات حول مقاربة المجتمع.

- عقد اجتماعات أسبوعية تنسيقية بشكل منتظم بين المسّاحين وقسم المعلومات وإدارة المشروع، لتشارك المشاكل الأساسية المتعلقة بالبيانات، اقتراح الحلول وتجديد الإجراءات بناء على التحديات المحلية.

- إعداد خطة لكل مسّاح لمشاركتها مع المشرف، الذي يجب أن يأخذ خريطة ورقية ويدوّن على خلفها:

- الأماكن التي تمّت زيارتها كل يوم

- معلومات عن المنازل التي تحتاج لزيارة أخرى.

# المرحلة الرابعة

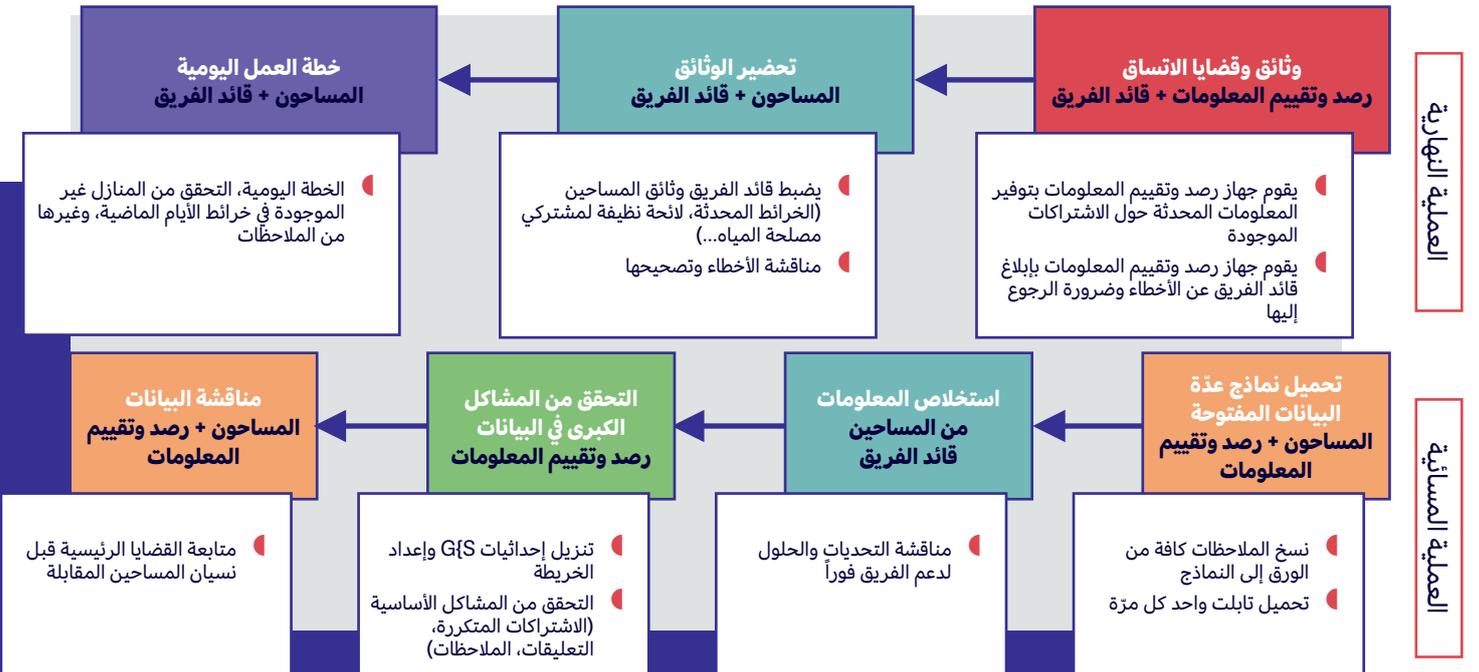
## تحليل البيانات

فور جمع المعلومات الجديدة حول المشتركين، تأتي الخطوات الهامة التالية المتعلقة بوضع الخرائط والتحقق منها:

### الخطوة ٩ إدخال المعلومات وتجميعها

فور تنزيل ملفات المسح كافة (قاعدة بيانات Excel من خوادم ODK عبر الانترنت، وإحداثيات أجهزة الـ GPS، والصور من على هواتف المساحين)، قم بتغيير الاسم والتخزين في سجل الملفات المناسب. وقم بمطابقة جميع الإحداثيات والصور مع الاستطلاعات المقابلة لها واستكمال البيانات لنقل أي تعليق إضافي من المساحين إلى ملف قاعدة المعلومات.

يمكن اتباع العملية التالية لتجميع البيانات والتحقق منها.



## الخطوة ١٠ التحقق من الموقع

وضع ترميز العقار الفرعي (رقم المبنى، الطابق، الخ.) لكل وحدة/اشترك، إذا لم يكن قد تم ذلك في الميدان. في حال تم تحديد إحداثيات الإستطلاعات من خلال GPS، يجب وضعها على الخرائط والبحث عن الأخطاء المحتملة (على سبيل المثال: الإحداثيات البعيدة عن المنطقة المستهدفة أو خطوط الطول/العرض المبهمة، الخ.).

في حال تداخل عدد من الاستطلاعات (مع الإحداثيات أو مع نفس SAC)، فقد يكون ذلك إما بسبب خطأ في تسجيل الموقع، أو إشارة صحيحة إلى وجود عدد من الاشتراكات في نفس المبنى، ويجب التدقيق مع صاحب المعرفة/المستطلعين لكل حالة على حدة.

قارن بين أرقام العقار المدونة/المعلنة والخرائط المساحية الرسمية. يمكن لأرقام العقارات أن تتغير بعد بيعها أو تقسيمها، ويمكن للأوراق الرسمية المختلفة أن تشير إلى أرقام عقارات مختلفة. بلغ البلدية و/أو إدارة المساحة.

## الخطوة ١١ التحقق من السجلات

تحقق من التكرار في السجلات (أسماء المشتركين، أرقام الهواتف، رقم الهوية...): بالرغم من إمكانية وجود عدّة اشتراكات للشخص الواحد، لكنه من الأفضل دائماً التحقق من التداخل لتجنب التكرار والإسناد الخاطئ. تحقق من ترابط التصنيفات المختلفة، الشخص الذي تمّت مقابلته/المالك/الأسرة، المستفيد/المشارك/المقيم، وما إلى ذلك، وقم بتوحيد تصنيفها إذا لزم الأمر.

لا يوجد مقيم في المنزل  
لا يوجد أحد متوفر حالياً في المنزل  
لم أجد شيئاً

= < لا يوجد أحد، رجوع

= < موت المشترك  
الأساسي

المشارك لم يعد معنا  
المشارك مات منذ ١٠ سنوات  
انتهت مدّة الاشتراك

قم بتتبع الاشتراكات في قائمة تخطيط موارد المؤسسة (ERP) وتحقق من التكرار:

- المكان الواحد يحصل على اشتراك حصري - إذا تم ذكر نفس رقم الاشتراك في استطلاعين اثنين (أو أكثر)، فهذا يعني وجود إلتباس.
- معاودة الاتصال بالذين تمّت مقابلتهم لاستكشاف الأخطاء المحتملة، فالحلّ النهائي لا يأتي إلا من خلال من قام بجمع المعلومات.

## الخطوة ١٣ تحديد الاشتراكات المفقودة

فور الانتهاء من وضع خريطة المعلومات المتاحة من الميدان مع أصحاب المعرفة أو المستطلعين، يجب البحث عن الاشتراكات الضائعة مع موظفي مؤسسة المياه أو السلطات المحلية وتحديد ميدانها. قد تكون هناك اشتراكات مفقودة، نظرًا لأن الشخص الذي تمت مقابلته قد لا يكون على علم بالاشتراك القديم في منزله والذي لا يزال ساريًا، أو وجود أكثر من اشتراك سارٍ واحد للوحدة ذاتها، مع علم الشخص الذي تمت مقابلته بالأحدث فقط، لا سيما في حال بيعها عدة مرات وفتح كل مالك جديد اشتراكًا جديدًا دون إلغاء الاشتراكات السابقة. علاوة على ذلك، قد يكون هناك تكرار أو خطأ في إدخال البيانات في بعض الأحيان، بحيث لا تتوافق مع أي وحدة موجودة فعليًا. كما أن اسقاط احداثيات المسح على خرائط جوجل يمكن أن يساعد على تحديد العقارات التي لم يتم مسحها وعدد الاشتراكات التابعة لها.

# المرحلة الخامسة

## التسليم لمؤسسات المياه

بعد الانتهاء من التحقق من البيانات، تبقى ثلاث خطوات لترجمة المسح الميداني ضمن نُظم وعمليات مؤسسة المياه. وتقوم فرقة عمل قاعدة بيانات العملاء في مؤسسة المياه بمناقشة هذا المسار حاليًا، وهي تسعى لتطوير إجراءات أكثر تفصيلاً معتمدة رسميًا فيما يتعلق بعمليات المصادقة والتصنيف ودمج معلومات الاشتراكات المحدثة في قاعدة بيانات العملاء.

### الخطوة ١٣ التسليم لمؤسسات المياه

من أجل نقل المعلومات المجموعة إلى نظام الفوترة، يجب تسليم معلومات مسح CCS والخرائط والتقارير إلى مؤسسة المياه.

### الخطوة ١٤ الموافقة على العملية والدمج ضمن برنامج التسجيل الإلكتروني

بعد موافقة مؤسسة المياه على العملية والبيانات، يجب أن تبدأ عملية الترحيل، أي نقل البيانات إلى برنامج تخطيط موارد المؤسسة (ERP). وفي حال الموافقة، سيستفيد موظفو مؤسسة المياه العاملون على قاعدة بيانات العملاء من تدريب حول إمكانية تكرار المنهجية في أماكن أخرى.

## الملحق ١ نموذج الاستطلاع

يتألف الاستطلاع من ثلاثة أقسام: الأول الإسناد الجغرافي، والثاني لبيانات الأشخاص المستطلعين، والثالث للمعلومات المتعلقة بالاشتراك. يقوم الاستطلاع بمسح المعطيات الرئيسية حول الاشتراكات، لكن، قد تطلب مؤسسة المياه جمع معلومات إضافية محددة. ويمكن للمنظمة غير الحكومية إضافة/حذف الأسئلة بالاتفاق مع مؤسسة المياه.

طبعا، يمكن للمنظمة غير الحكومية إضافة مزيد من الأسئلة لجمع معلومات إحصائية أخرى، كجنسية المشتركين أو تكوين الأسرة، وما إلى ذلك. لكن لن يتم تفصيلها هنا نظراً لوقوعها خارج نطاق هذا المسح.

بالإضافة إلى ذلك، فإن الاستطلاع التالي هو للحالات التي يتم فيها تقييم الوحدات ذات الاشتراكات النشطة. وفي حال القيام بمسح شامل، يجب القيام باستطلاعين مختلفين - واحد للمبني وواحد لكل وحدة في المبني (أنظر/ي الملحق ٢).

ملاحظة	إلزامي/اختياري	السؤال	
خيارات متعددة لتجنب الأخطاء الإملائية، في حال قيام شخص آخر بالمسح إضافة "غيره"	إلزامي لموثوقية المسح	إسم المَسَّاح □ AAA □ BBB □ CCC	١,١
	اختياري، يتوقف على نظام المسح	تاريخ المسح	١,٢
لربط الاستطلاع بإشارة فريدة على الخريطة	اختياري، يتوقف على نظام المسح	إشارة المسح على الخريطة	١,٣
قبل بدء المسح، التأكد من تعريف مؤسسة المياه للمحلّة، والتأكد من وجودها في قاعدة البيانات	إلزامي لمطابقة الاشتراك	موقع مؤسسة المياه □ AAA □ BBB □ CCC	١,٤
قبل بدء المسح، التأكد من تقسيمات الإدارة المركزية للإحصاء للقرى في المنطقة المستهدفة (لا تتوافق بالضرورة مع البلديات)	إلزامي لصياغة العنوان الجغرافي المرمز	الموقع الجغرافي (القرية) □ AAA □ BBB □ CCC	١,٥
يمكن جلبها أيضاً من خلال عمل فريق نظم المعلومات الجغرافية في المكتب	اختياري	البلدية □ AAA □ BBB □ CCC	١,٦
المقابلة للخريطة المساحية. إذا كان ODK، أدخل عدداً صحيحاً من ٤ أرقام	إلزامي	رقم العقار	١,٧
	إلزامي	رقم المبنى (العقار الثانوي)	١,٨
ترميز ثانوي. إذا كان ODK أدخل عدداً صحيحاً من رقمين	اختياري	الطابق	١,٩
ترميز ثانوي. إذا كان ODK أدخل عدداً صحيحاً من رقم واحد	اختياري	رقم الشقة	١,١٠
	إلزامي	GPS / GPS	١,١١
العنوان التقليدي: اسم الشارع ، الحي ، الاتجاه ...	اختياري	Address	١,١٢

ملاحظة	إلزامي/اختياري	السؤال	تفاصيل عن المستجيبين
الوحدة السكنية عبارة عن مبنى يعيش فيه/ممكن أن يعيش فيه الناس. يمكن تحديد المنشآت التي يعيش فيها الناس غير المنازل (المستشفيات ، الأديرة ... ) ك«غيره»	اختياري	نوع الوحدة: <input type="checkbox"/> سكنية <input type="checkbox"/> غير سكنية	٢,١
لأغراض إحصائية لتقدير أنماط استخدام المياه (الكمية والوقت)	اختياري	في حال الوحدة السكنية، تحديد: <input type="checkbox"/> سكن أساسي <input type="checkbox"/> سكن صيفي <input type="checkbox"/> سكن متقطع <input type="checkbox"/> غير مأهول	٢,٢
مفيد للتحقق من مطابقة حجم الاشتراك مع الاستهلاك، لكشف الوصلات المجانية والمستخدمين اللاشريعيين، كما يكمل المعلومات في ٢,٢ حول الاستهلاك	اختياري	في حال الوحدة السكنية، ما هو عدد الوحدات التي تأخذ المياه من الاشتراك	٢,٣
وفقاً لإجراءات مؤسسة المياه المعمول بها حالياً، فإن الوحدات السكنية الأكبر من مساحة معينة تدفع رسوماً أعلى (يعتبر عنها بناء على عدد الأمتار المكعبة من الاشتراك، مثلاً، بالنسبة للشقق الأكبر من ٢٠٠ متر مربع، يكون الاشتراك مترين مكعبين من المياه في اليوم). في حال وجودهم بمفردهم، على المساحين من المنظمات غير الحكومية تجنّب هذا السؤال. أمّا إذا كان الاستطلاع من قبل موظف عمومي، فيحق له التحقق من المعلومات من خلال تفتيش المنزل أو المستندات العقارية.	اختياري لكن غير مستحسن	في حال الوحدة السكنية، إدخال مساحة الوحدة بالمتر المربع	٢,٤
اختيار الفئات وفقاً للحالات الأكثر تكراراً. يمكن تعديلها وفقاً لخصائص المنطقة المستهدفة. الفئة التجارية تشمل، المحلات التجارية ومحطات الوقود وغيرها، وتشمل المرافق الدينية المساجد والكنائس والمقابر والأديرة وغيرها، وتشمل المكاتب العامة البلديات والنقابات وغيرها.	اختياري	في حال الوحدة غير السكنية، تحديد: <input type="checkbox"/> تجارية <input type="checkbox"/> منشأة الزراعة <input type="checkbox"/> منشأة دينية <input type="checkbox"/> مستشفى/عيادة	٢,٥
استخدام الأحرف العربية دائماً لكتابة الاسم. إدخال الاسم الكامل (الشخصي + الأب + أسماء العائلة)	إلزامي لموثوقية المسح	اسم المستجيب	٢,٦
ليس إلزامياً، لكن من المهم معرفة إذا كانت المعلومات قد أتت من المشترك أم لا. خيارات متعددة لتجنّب الأخطاء الإملائية وبيع الوقت. ولتوحيد القياس بشكل أفضل، تأكد من إسناد المعاني الشائعة لنفس الفئة (مثلاً، إذا جاءت الإجابة من امرأة بالغة تعيش بمفردها، فهي ليست ابنة رب أسرة ميث، بل تمثل الأسرة - حتى لو كانت امرأة).	اختياري لكن مستحسن لموثوقية المسح	طبيعة المستجيب: <input type="checkbox"/> المالك أو زوجته <input type="checkbox"/> مقيم/مستأجر <input type="checkbox"/> قريب من المالك <input type="checkbox"/> قريب من المقيم/المستأجر <input type="checkbox"/> عامل <input type="checkbox"/> صديق/جار <input type="checkbox"/> سلطة محلية <input type="checkbox"/> غيره: _____	٢,٧
يتم التحقق من رقم العقار من الخريطة، لكن من المهم التأكد أيضاً من رقم العقار المذكور في الوثائق الرسمية للوحدة (صك الملكية، عقد الكهرباء، عقد الإيجار، الخ.)، لتسليط الضوء على أي تباين أو أرقام عقارات غير صحيحة في قاعدة بيانات العملاء.	اختياري لكن مستحسن	إدخال رقم العقار بناء على تصريح المستجيب مصدر معلومات رقم العقار: <input type="checkbox"/> ذاكرة المستجيب <input type="checkbox"/> عقد/اتفاقية الإيجار <input type="checkbox"/> صك عقاري <input type="checkbox"/> عقد شراء المنزل <input type="checkbox"/> وثيقة من البلدية/المختار <input type="checkbox"/> عقد/فاتورة كهرباء <input type="checkbox"/> عقد/فاتورة مياه <input type="checkbox"/> غيره: _____	٢,٨ ٢,٩
معلومات غير مسجلة في قاعدة بيانات ERP ولكنها مفيدة للتحقق من البيانات التي تم جمعها. في حال الوحدات غير السكنية من دون مالك واضح (مدارس، كنائس ...)، يجب تسجيل اسم الممثل القانوني. حتى لو كان الشخص الذي تمت مقابلته والمالك الشرعي هما نفس الشخص ، يجب تكرار الاسم بالكامل.	اختياري لكن مستحسن لموثوقية المسح	إدخال الاسم الكامل للمالك القانوني للوحدة	٢,١٠
مسموح استخدام الأرقام والأحرف، للتمكّن من كتابة أكثر من رقم (مثلاً، ٠٨١٢٣٤٥٠ - مالك - ٠٧١٢٣٤٥٦ - مستأجر)	إلزامي لموثوقية البيانات	رقم هاتف للتواصل	٢,١١

السؤال	إلزامي/اختياري	ملاحظة
٣,١ إدخال رقم الاشتراك	إلزامي	الطلب من المستجيب إظهار إيصال مياه ونسخ رقم الاشتراك في الاستمارة في حال وجوده. تحتوي قاعدة بيانات ERP على رموز المشتركين المختلفة، الرقم الفريد هو الرمز المكون من ٦ أرقام والذي يُطلق عليه اسم «رقم المشترك اليدوي» أو «الرقم الآلي»، وهو رمز فريد للاشتراك في لبنان بأكمله. وقد يكون هناك رمزان آخران: «الرمز المختصر» و «رقم العقد». وعلى مستندات المشتركين (العقد ، الفواتير ...) يتوافق «رقم العقد» بشكل فريد مع رقم الاشتراك ويتم تسجيله في قاعدة بيانات ERP. الرمز المختصر هو عدد من ١ إلى ٥ أرقام، والذي يحدد الاشتراك في محلّة معينة. وبالتالي، لمطابقة «الرمز المختصر» مع «رمز الاشتراك»، يلزم التحقق من المعطيات الأخرى (اسم المشترك، رقم العقار، المحلّة...) للتحقق من موثوقية المطابقة. الاعتماد على رقم الاشتراك كلما أمكن. فقط في حالة عدم توفره، مطابقة «رقم العقد» أو «الرمز المختصر» مع رقم الاشتراك في قائمة الاشتراكات الورقية Excel. في حال عدم وجود إيصال، السؤال عن اسم المشترك وتحديد رقم الاشتراك الصحيح عن اللائحة الورقية Excel. الانتباه إلى التماثل أو التشابه في الأسماء أو الهجاء الخاطئ.
٣,٢ هل اسم المشترك كامل ومكتوب بشكل صحيح؟ ٣,٣ إذا لا، قم بتصحيحه: _____ ٣,٤ هل اسم أب المشترك كامل ومكتوب بشكل صحيح؟ ٣,٥ إذا لا، قم بتصحيحه: _____ ٣,٦ هل اسم أم المشترك كامل ومكتوب بشكل صحيح؟ ٣,٧ إذا لا، قم بتصحيحه: _____	إلزامي	بمجرد ملء رقم الاشتراك، يمكن برمجة ODK لسحب التفاصيل الموجودة في قاعدة بيانات ERP لمؤسسة المياه والمساحين. الأسئلة الثلاثة الأولى تدور حول المشترك الأصلي. لا يهم في هذه المرحلة إذا كان المشترك قد مات أو إذا كان شخص آخر يستخدم المياه، فقط صحح بيانات المشترك الأصلي. صحح اسم المشترك الأصلي في حال الخطأ الإملائي. لا تستبدله بالمستفيد الجديد من الاشتراك. إذا كان الاسم مختلف تمامًا، تحقق إذا كانت مطابقة الاشتراك موثوقة. صحح أو أضف أسماء والدي المشترك، لتقليل خطر التماثل.
٣,٨ هل رقم سجل المشترك صحيح؟ ٣,٩ إذا لا، أدخل رقم السجل الصحيح ٣,١٠ إضافة منطقة تسجيل المشترك	اختياري، في حال طلب مؤسسة المياه	رقم السجل مكون من ثلاثة أعداد ويحدد الانتماء لعائلة في منطقة معينة. هذه البيانات متاحة على بطاقة الهوية، وبالتالي، كلما كان ذلك ممكنًا، تحقق من بطاقة هوية المشترك (والتقط صورة إذا لزم الأمر). في بعض المناطق، فإن البلدية ليست مكان التسجيل، لذلك من المهم معرفة مكان إصدار رقم السجل.
٣,١١ هل المشترك هو المستفيد الفعلي من الاشتراك؟ ٣,١٢ إذا كانت الإجابة لا، أدخل اسم المستفيد الفعلي: ٣,١٣ أدخل اسم والد المستفيد: ٣,١٤ أدخل اسم والدة المستفيد:	إلزامي	تدور هذه الأسئلة حول المستفيد من الاشتراك. المستفيد هو رب الأسرة الذي يستخدم الاشتراك ويجب أن يكون الاشتراك باسمه، أي ليس بمقيم مؤقت أو مستأجر. هذا في حال وفاة المشترك أو «اشتراك» موروث من قبل ابنته/ ابنه/قريبه، أو عندما يتم بيع المنزل واستمرار المالك الجديد في استخدام نفس الاشتراك دون تغيير البيانات.
٣,١٥ أدخل رقم سجل المستفيد: ٣,١٦ أدخل منطقة تسجيل المستفيد:	اختياري، في حال طلب مؤسسة المياه	
٣,١٧ أدخل الاسم الكامل للمقيم ٣,١٨ أدخل اسم والدة المقيم ٣,١٩ أدخل رقم هاتف المقيم ٣,٢٠ هل المقيم طويل أو قصير الأجل؟ <input type="checkbox"/> طويل <input type="checkbox"/> قصير ٣,٢١ إذا كان المقيم مختلفًا عن المستفيد، فمن الذي يدفع (أو يفترض أن يدفع) رسوم المياه؟ <input type="checkbox"/> المقيم <input type="checkbox"/> المستفيد	اختياري، في حال طلب مؤسسة المياه	المقيم هو رب الأسرة الذي يعيش في الوحدة السكنية. يمكن أن يكون مستأجر أو أحد الأقارب. قد يتزامن «المقيم» مع فئة أو أكثر من الفئات السابقة (المالك، الأسرة، المستفيد...). ومع ذلك ، أدخل الاسم الكامل للمقيم (الاسم الشخصي، اسم الأب، اسم العائلة). المقيم لفترة قصيرة هو شخص يعيش في وحدة لمدة تقل عن ٣ سنوات. المقيم طويل الأجل هو شخص يعيش في الوحدة لأكثر من ٣ سنوات. مدة البقاء مفيدة للاستهداف المستقبلي في حملات التواصل. من المفيد معرفة طبيعة الاتفاق بين المقيم والمستفيد (إذا لم الشخص ذاته) لدفع الرسوم، لمعرفة المسؤول عن إدارة الاشتراك.

ملاحظة	إلزامي/اختياري	السؤال	
لا تعتمد على التصريح ولكن اطلب من المستجيب رؤية الوصلة. في حال وجود أكثر من جهاز واحد في المبنى، إفتح/أغلق الصمامات للتحقق من الجهاز الذي يزود الوحدة التي تمت مقابلتها.	اختياري، في حال طلب مؤسسة المياه	طبيعة الخدمة في الوحدة: <input type="checkbox"/> عداد مياه <input type="checkbox"/> عيار <input type="checkbox"/> لا شيء/اتصال مباشر	٣,٢٢
أدخل الرقم التسلسلي لعداد أو عيار المياه. إذا كان ذلك متاحًا، قم بإدراج الرقم الموجود في الباركود أيضًا.	اختياري، في حال طلب مؤسسة المياه	أدخل الرقم التسلسلي للجهاز: _____	٣,٢٣
لتسهيل المتابعة، تدوين أكبر عدد من التعليقات. مثلًا: * المستفيد لا يملك المعلومات، البيانات مفقودة أو غير موثوقة * المشترك يعيش في الخارج، المعلومات المفقودة من الجيران * اشتراكين نشطين لنفس المنزل للمالكين القدامى والحاليين * تم بيع المنزل عدّة مرّات، المالك لا يعلم بوجود اشتراك في المنزل (تم العثور عليه بمساعدة مسؤول مؤسسة كهرباء شمال لبنان) * الاشتراك مستخدم في طابقين، لكنه يعتبر وحدة واحدة لأنه من قبل أسرة واحدة	اختياري، للاستخدام الداخلي	ملاحظات المساح	٣,٢٤

ملاحظات وتعليقات

في حال عدم معرفة المستجيب للمعلومات المتعلقة بالمشترك، ابحث مع المستجيب عن الاسم الأكثر احتمالاً في اللائحة. تحقق أيضًا من المعلومات الأخرى في القائمة. إذا لم يكن المساح متأكدًا من تحديد الاشتراك المناسب، قم بملء الاستمارة مع إضافة ملاحظة في قسم «التعليقات».

## الملحق ٢ استمارة رسم الخريطة

في حال القيام بمسح رسم خرائط شامل، يجب اعتماد نوعين من الاستثمارات - واحدة للمبنى والثانية لكل وحدة في المبنى. أدناه النماذج المعتمدة من قبل الإدارة المركزية للإحصاء ومؤسسات المياه عند القيام بهذا النوع من المسوحات.

### صفحة ١ - المنطقة

المحافظة:	المنطقة العقارية:	عدد المباني ضمن العقار:
ب	ب ب ب ب ب ب ب ب	ب
القضاء:	رقم العقار:	
ب ب	ب ب ب ب ب ب ب ب	

رقم المبنى	البلدية	المدينة أو البلدة أو المنطقة	المحلة	الشارع	الحي
ب					

الاسم	رقمه	تاريخ الاستلام	تاريخ التسليم
رئيس الفريق	ب	ب ب ب ب ب ب ب ب ب ب	ب ب ب ب ب ب ب ب ب ب
محقق	ب	ب ب ب ب ب ب ب ب ب ب	ب ب ب ب ب ب ب ب ب ب
مفتش	ب	ب ب ب ب ب ب ب ب ب ب	ب ب ب ب ب ب ب ب ب ب
مدخل البيانات	ب	ب ب ب ب ب ب ب ب ب ب	ب ب ب ب ب ب ب ب ب ب
مدقق ومرمز	ب	ب ب ب ب ب ب ب ب ب ب	ب ب ب ب ب ب ب ب ب ب
ملاحظات:			

تاريخ استيفاء الاستمارة: ب ب ب ب ب ب ب ب ب ب

## صفحة ٢ - معلومات خاصة عن المبنى في العقار

<input type="checkbox"/>	هل تستعين بخدمات صهرنج لتفريغ الجورة الصحية؟ ١.نعم ٢.كلا ٣. لا أعرف
<input type="checkbox"/>	ما هي وسيلة الصرف الصحي؟ ١. شبكة مجاري عامة ٢. جورة صحية ٣. لا يوجد (في الخلاء) ٤. لا أعرف
<input type="checkbox"/>	هل يوجد خزانات فردية؟ ١. نعم ٢. كلا
<input type="checkbox"/>	هل يوجد دفاش خاص بالخزان المشترك؟ ١. نعم ٢. كلا ٣. لا أعرف
<input type="checkbox"/>	هل يوجد خزان مشترك؟ ١. نعم ٢. كلا
<input type="checkbox"/>	إذا كان المصدر من الصهارنج، هل أكثر من مرة في الشهر خلال فترة الصيف؟ ١.نعم ٢. كلا ٣. لا أعرف
<input type="checkbox"/>	ما هو مصدر المياه؟ ١. الشبكة العامة ٢. بئر خاص + الشبكة العامة ٣. بئر خاص فقط ٤. صهارنج
<input type="checkbox"/>	إذا نعم، هل البئر مرخص؟ ١.نعم ٢. كلا ٣. لا أعرف
<input type="checkbox"/>	هل يوجد بئر خاص؟ ١.نعم ٢. كلا ٣. لا أعرف
<input type="checkbox"/>	هل يوجد اشتراك كهرباء للأقسام المشتركة؟ ١.نعم ٢. كلا ٣. لا أعرف
<input type="checkbox"/>	هل يوجد اشتراك مياه للأقسام المشتركة؟ ١.نعم ٢. كلا ٣. لا أعرف
<input type="checkbox"/>	هل رقم الاشتراك معلق على وصلة المياه؟ ١.نعم ٢. كلا
<input type="checkbox"/>	عدد الوصلات المباشرة بالشبكة
<input type="checkbox"/>	عدد العدادات
<input type="checkbox"/>	عدد العيارات
<input type="checkbox"/>	هل المبنى موصول إلى شبكة المياه العامة؟ ١.نعم ٢. كلا ٣. لا أعرف
<input type="checkbox"/>	رقم المبنى

أرقام العدادات / الاشتراكات (المبنى رقم .....









## تعليمات

يجب ملء ملف من ٦ صفحات لكل مبنى. توضّح القائمة التالية العناصر غير البديهية في الاستمارات.

### صفحة ١

**الموظفون:** الموظفون المشاركون في المسح هم:

- فريق التفتيش الميداني: أزواج من مساح من الإدارة المركزية للإحصاء + مفتش (فتي من قسم الصيانة عادة) من مؤسسة المياه
- قائد الفريق: عادةً ما يكون مسؤولاً عن التحقق من موثوقية جمع البيانات وتصحيح النماذج المعبأة لنحو ٥ فرق
- مسؤول إدخال البيانات: المسؤول عن إدخال البيانات في مكتب الإدارة المركزية للإحصاء
- المدقق ومقدّم الترميز: المسؤول في مكتب الإدارة المركزية للإحصاء عن ترجمة التعليقات اللفظية إلى رموز، والتحقق من رمز التعيين، إلخ.

**تاريخ الاستلام:** التاريخ الذي يتلقى فيه قائد الفريق النموذج المعبأ من الفريق

**تاريخ التسليم:** التاريخ الذي يرسل فيه قائد الفريق النموذج المعبأ إلى الإدارة المركزية للإحصاء

**ترقيم المبنى:** في حال وجود أكثر من مبنى مع نفس رقم العقار، يجب ترقيم المباني بدءاً من أول مسح. لا توجد قاعدة واحدة لترقيم المباني، خاصة وأنه في المناطق الحضرية الكبيرة الكثافة لا يمكن تحديد نمط معين (أي مبنى على يسار أو يمين أو فوق أو تحت المبنى الآخر).

### صفحة ٢

**ترقيم الشقق:** يتم ترقيم الشقق في نفس الطابق بدءاً من يمين نقطة الوصول (أو الدرج) إلى يسارها.

**هل يوجد رقم الاشتراك على صندوق الخدمة؟**

يشير السؤال إلى اللوحات الصغيرة التي يجب أن تكون مثبتة على كل وصلة منزلية، وهي ما تزال موجودة في الشبكات القديمة جدًا، لكنها لم تعد مستخدمة.

**هل يوجد اشتراك مياه للمرافق المشتركة في المبنى؟**

يشير السؤال إلى الاشتراكات المشتركة المستخدمة لخدمة المبنى ككل (مثلًا، للناطور أو الحديقة أو الموقف الخ).

**مصدر هذه المياه؟**

يشير هذا السؤال إلى إمدادات المياه في المبنى بأكمله. فإذا كانت الوحدات المختلفة تستخدم مصادر مختلفة للمياه، يجب إدراجها جميعًا. وفي حال أكثر من واحدة، يمكن إدراج أكثر من رقم في المربع.

## إذا كان المصدر هو المياه المنقولة بالشاحنات، فهل تعتمد عليها أكثر من مرة في الشهر خلال فصل الصيف؟

السؤال يشير إلى المبنى بأكمله. لا يجب احتساب الإجابة علميًا كمتوسط إجابات المقيمين في المبنى، ولكن كملاحظة عامة. خلال المسح، لا تواجه الفرق عادة مشاكل في الإجابة، لأنه في حالة وجود وحدات تعتمد فقط على نقل المياه بالشاحنات، فإنها تطلب دائمًا أكثر من شاحنة واحدة شهريًا (وبالتالي تكون الإجابة دائمًا بنعم).

يجب ملء الجدول الفارغ في الصفحة ٢ بقائمة أرقام اشتراك المياه الموجودة في المبنى. سيتم تفصيلها أيضًا في الصفحات التالية، ولكن يتم إعادة تسجيلها في الصفحة الأولى لأنها تشكل المعلومات الرئيسية التي يتم جمعها بواسطة المسح.

### صفحة ٣

في حال الوحدة **غير السكنية**، كان تدريب سابق قد أوضح نظام الترميز المستخدم لكل نوع من الوحدات غير السكنية. هذه الوثيقة غير متوفرة، ففرق المسح كانت تكتب نوع الوحدة شفهيًا، ليتم تعيين الرمز في مرحلة لاحقة في مكتب الإدارة المركزية للإحصاء من خلال مسؤول الترميز.

### مساحة الوحدة

هذا الجواب لا يعتمد على إعلان المستجيب بل على ملاحظة المفتش، لكنه يجب أن يكون مجرد رقم إرشادي، فالمساحون لا يقومون أبدًا بقياس المساحة، لأن أغراض المسح الحالي هي الكشف فقط عن تلك الوحدات التي تزيد مساحتها عن ٢٠٠ متر مربع.

### هل الوحدة متصلة بالشبكة العامة؟

يجب أن تأتي الإجابة من ملاحظات المفتش (فني مؤسسة المياه)، وليس من تصريحات السكان. يجب الأخذ بعين الاعتبار أن يكون المفتشون من المنطقة وأن يعرفوا ما هي الوحدات المتصلة (لأنهم هم من يقوم بذلك ميدانيًا). الغرض من هذا السؤال هو التدقيق التبادلي مع السؤال التالي (إذا كان للوحدات اشتراك في المياه أو لا) لتحديد الوصلات غير القانونية.

### تفاصيل الاشتراك:

**١ مملوك/كامل:** نادرًا ما تستخدم هذه الفئة، حيث تشير إلى الوحدات التي يحق لها استخدام المياه مجانًا (الكنائس، الجوامع، المكاتب الحكومية...)، أو تلك التي يملك فيها المواطنون جزءًا من البنية التحتية للشبكة (إذا كانت مدفوعة مباشرة من لجان المياه المواطنين، كما حصل قبل ٢٠٠١).

**٢ دائم:** الأكثر شيوعًا، الاشتراك المعتاد للمياه.

**٣ مؤقت:** اشتراك محدود بالوقت، مثلًا، عند فتح مستأجر اشتراكًا باسمه لمدة عقد الاشتراك فقط.

**٤ ورشة بناء:** اشتراك محدود بالوقت يوفّر كميات هائلة من المياه لأعمال البناء في المباني الجديدة.

## صفحة ٤

## بيانات الاشتراك

يحاول المساحون الاعتماد على إيصالات رسوم المياه، بدلاً من الاعتماد فقط على تصريحات المستجيب. وهنا تكمن جزئياً نقطة ضعف المسح: حيث لم يتم وضع آليات لتجنب الازدواجية والأخطاء وما إلى ذلك. تجدر الإشارة إلى أنه نظرًا لأن المساحين يعتبرون موظفين عموميين، فإن الإبلاغ الكاذب من قبل المستجيب يُعتبر جريمة.

## صفحة ٥

## نتائج الزيارة:

- ١ **رفض:** عندما يرفض المقيم استقبال المساحين.
- ٢ **الوحدة غير مشغولة:** يشير إلى الوحدات غير المسكونة، ولا يتعلّق بالساكنين الموجودين خارج المنزل (العائلات العاملة أو المسافرة - وهنا يجب زيارة الوحدات أكثر من مرّة لحل المشكلة). تعتبر الوحدة غير مشغولة عندما لا يعيش أحدًا فيها لمُدّة عام تقريبًا (مثلًا، شقّة جديدة لم يتم بيعها/تأجيرها، الأسرة مقيمة في الخارج بشكل دائم...)
- ٣ **مدمّرة:** تشير إلى الوحدات المتهاكلة
- ٤ **غيره:** تحديد

## صفحة ٦

صفحة تقنية يملؤها مفتش مؤسسة المياه. لا يقومون بأي إجراء متعلّق بالوصلات، بل يقدّمون التوصيات بالإجراءات الواجب اتخاذها.

منذ إنشاء الصندوق الائتماني الإقليمي للاتحاد الأوروبي للاستجابة للأزمة السوريّة، "مدد" في ديسمبر ٢٠١٤ أصبح قسم هامّ من المساعدة الأوروبيّة غير-الإنسانيّة لفائدة البلدان المجاورة لسوريا يمرّ عبر قنوات الصندوق.

يسمح الصندوق بتقديم استجابة أوروبيّة أكثر تماسكًا واندماجًا للأزمة في سوريا وبمعالجة الاحتياجات الاقتصاديّة والتربويّة والاجتماعيّة وضرورة الحماية على المدى البعيد لفائدة اللاجئين السوريّين في البلدان المجاورة مثل الأردن ولبنان وتركيا والعراق مع دعم المجتمعات المحليّة 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)