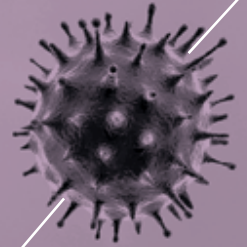


JERUSALEM מכון ירושלים
INSTITUTE למחקרי מדיניות
FOR POLICY معهد القدس
RESEARCH لبحث السياسات



من نجاحات الطوارئ إلى آليات روتينية دروس من التعامل الفعال مع أزمة كورونا في شرقي القدس افرات ساعار



من نجاحات الطوارئ إلى آليات روتينية دروس من التعامل الفعال مع أزمة كورونا في شرقي القدس

افرات ساعار

أورشليم القدس, 2021

أصبح النشر ممكناً بفضل دعم شركائنا:



**FRIEDRICH NAUMANN
STIFTUNG** Für die Freiheit.

معهد القدس لبحث السياسات / رقم النشر 556

من نجاحات الطوارئ إلى آليات روتينية دروس من التعامل الفعال مع أزمة كورونا في شرقي القدس افرات ساعار

تحرير: شيره ناحمني

تصميم النسخة العربية: استي بيهم

تصميم الغلاف: ستوديو ايرا جينزبورج

ترجمة وتصميم النسخة العربية: سرين سموم

تحرير النسخة العربية: تهيلة بيغمان

© 2021, معهد القدس لبحث السياسات

بيت حاي اليسار

شارع راداك 20, أورشليم- القدس 9218604

www.jerusalemstitute.org.il

info@jerusalemstitute.org.il

المحتويات

3	ملخص
6	مقدمة
8	دراسة الحالة
8	1- برنامج "البشائر"
11	2- برنامج "خطوات"
15	3- غرفة ادارة معلومات الكورونا
19	تلخيص وتوصيات
21	الملاحق
21	ملحق أ: ملخص الاجتماع
23	ملحق ب: قائمة بالأشخاص التي تمت مقابلتهم

ملخص

تحلل هذه الدراسة، التي شاركت مؤسسة نيومان لتطوير الحريات في تأليفها، النجاحات الملحوظة في التعامل مع أزمة كورونا في شرقي القدس عام 2020 بهدف تسليط الضوء على آليات التنفيذ المخصصة التي تم تأسيسها أثناء عمليات الطوارئ. يصف التقرير آليات الطوارئ والإمكانيات الكامنة في تنفيذها بشكل روتيني بطريقة تخدم تنفيذ قرار الحكومة رقم 3790 لتنمية شرقي القدس.

حالات النجاح التي تمت مراجعتها في التقرير هم **غرفة ادارة معلومات الكورونا**، الذي تم إقامتها من أجل قطع سلسلة العدوى داخل جهاز التعليم المقدسي، **نشاط الطوارئ لمعلمي برنامج "خطوات"**، التي شملت نظام شرح وتوزيع المواد الغذائية في أحياء شرقي القدس، و**نشاطات الطوارئ للطلاب في برنامج "البشائر"** الذي ساعد سكان شرقي القدس على تعبئة استمارات خروج لإجازة بدون راتب (حالات) لمؤسسة التأمين الوطني.

توضح أنشطة الطوارئ في الأحياء التابعة لبرنامج "خطوات"، وهو الإطار الجانبي لبرنامج "البشائر"، كل منها بطريقتها الخاصة كيف يمكن للتطوع أن يساعد سكان شرقي القدس في الخدمات الحضرية والحكومية التي يتجنبون استهلاكها بشكل روتيني، والمؤسسات، مثل كإدارات مجتمعية، يصعب قبولها على أنها شرعية.

كشفت نموذج العمل لكل برنامج أن المتطوعين كانوا إلى حد ما سفراء إدارة المجتمع (في حالة "خطوات") وخدمة التأمين الوطني وخدمات التوظيف (في حالة البشائر)، وبالتالي حققو تغيير وجهات النظر بين سكان شرقي القدس اتجاه هذه المؤسسات.

تتطلب القدرة على الاستمرار في تحقيق هذه الإنجازات بشكل روتيني تغييرًا إدراكيًا وتنظيميًا فيما يتعلق بتعزيز التطوع في شرقي القدس. إدراكًا لأهمية قيادة المجتمع المحلي ومركزية التطوع في عملية النمو هذه، يجب أولاً وقبل كل شيء التعبير التنظيمي، في شكل هيئة منظمة تركز جميع قنوات التطوع ذات الصلة في شرق القدس وتتقاطع معه ومع مختلف التحديات، وتنفيذ قرار الحكومة الحالي والقرارات الموازية في المستقبل. سيعزز بناء مجال التطوع في شرقي القدس مزيدًا من العمل الاحترافي والإدارة الذكية لموارد القوى العاملة، والأهم من ذلك - تغيير إدراكي يرى المتطوعين على أنهم العمود الفقري المحتمل للمجتمع وليست فرصة لاستغلالهم بدون مقابل.

غرفة ادارة معلومات الكورونا (على عكس البرامج السابقة) تم تأسيسه في خلال أزمة كورونا وعمل في جميع أنحاء القدس وليس فقط في شرقي المدينة. غرفة ادارة معلومات الكورونا مصمم بشكل أساسي للعمل في حالة الطوارئ، ولكن نظام المعلومات الخاص به، إلى جانب القدرة على معالجة البيانات واستخلاص النتائج منها، يعد عنصرًا أساسيًا في أي آلية تنفيذ روتينية، وخاصة في العمل في شرقي القدس، والتي لا تزال تعاني من العديد من الفجوات المعرفية والحاجة الكبيرة لدراسة المنطقة أثناء الحركة. بالتوازي مع فوائد مكون معالجة المعلومات في فترة كورونا، تشير الدراسة إلى المزايا الكامنة في استخدام مفهوم غرفة ادارة معلومات الكورونا كآلية لخلق ارتباط مع المنطقة. إن قدرة غرفة ادارة معلومات الكورونا على إنشاء طريق سريع ضمن مجموعة المسارات البيروقراطية المتشابكة وإعطاء المؤسسات التعليمية في شرقي القدس حلولاً في وقت مثالي، سرعان ما جعلها عنواناً موثوقاً لهم في أي مسألة أو شأن. يمكن أن يكون تنفيذ فكرة أعضاء غرفة ادارة معلومات الكورونا المتمركزين حول المنطقة والذين يعتمدون على تقصير البيروقراطيات آلية تستخدمها الحكومة لاتخاذ القرار في تلك الأماكن التي تشعر فيها بالحاجة إلى إقامة اتصال أفضل بالسكان والمؤسسات المحلية في شرقي القدس الشرقية.

في ضوء الرؤى المستمدة من تحليل حالات النجاح، يصيغ التقرير عددًا من التوصيات حول مدى ملائمة استيعاب الهياكل الفعالة التي تم إنشاؤها في حالات الطوارئ في العمل المنهجي بشكل روتيني:

1. **العمل التطوعي أداة مهمة في خلق شرعية للهيئات والخدمات المؤسسية:** إن المفهوم القائل بأن التطوع هو أداة لتمكين الفرد والمجتمع بالطبع راسخ وصحيح، لكن نشاط الطوارئ كشف أن التأثيرات لها جانبين، وأنه في مشروع تطوعي مُدار بشكل صحيح يتم تمكين الفرد والمنظمة التي تقف وراءه يتم إضفاء الشرعية عليها وتقديرها.

2. **هيئة مركز المتطوعين في شرقي القدس:** يجب أن تتركز جميع القنوات التطوعية المتنوعة العاملة في شرقي القدس تحت سقف تنظيمي واحد، مما يضمن التخصص في إدارة المتطوعين، والأجر المنظم والواقعي للمتطوعين والمنسقين، علاوة على ذلك - التزامن المستمر بين الاحتياجات الناشئة عن تنفيذ قرار الحكومة والمبادرات التطوعية. على سبيل المثال: يمكن لمثل هذه الهيئة تحديد العوائق في علاقة المؤسسة مع الإقليم وتنظيم عمل تطوعي كل عام حيث ستقوم مجموعة متنوعة من الهيئات ذات الصلة بإثارة مبادرات تطوعية قد تعالج هذه الحواجز.

3. **نسخ وتكرار نموذج غرفة ادارة معلومات الكورونا في الأماكن التي يتم فيها تحديد عوائق لضمان تنفيذ فعال:** كفاءة آلية العمل لغرفة ادارة معلومات الكورونا مكنته من تقديم استجابة فورية للمؤسسات التعليمية. في شرقي القدس، تعتبر القدرة على تقديم حلول في الوقت الفوري ذات أهمية خاصة لاكتساب الشرعية من السكان المحليين والمؤسسات لتنفيذ إجراءات قرار الحكومة. بناء مراكز إدارة أزمة كورونا مع التركيز على تلك الأماكن التي تحدد الارتباك البيروقراطي / المنهجي على تنفيذ أكثر فعالية، وليس أقل من ذلك - قد يساعد على زيادة تعاون السكان وثقتهم في العملية.

4. **نظام معلومات المتزامن هو بنية تحتية أساسية لتنفيذ قرار حكومة شرقي القدس:** مكنت قدرة غرفة ادارة معلومات الكورونا على إنشاء قاعدة بيانات حول نظام التعليم خلال كورونا، من تعلم الدروس المستندة إلى البيانات طوال الوقت. توضح الرؤى المهمة والتغييرات في الاستراتيجية التي تلت ذلك أهمية قواعد البيانات المتزامنة وعبر الحدود التي تجعل من الممكن دراسة المنطقة (في هذه الحالة - الوباء) وتعميق المعرفة بمرور الوقت. يعمل تنفيذ قرار الحكومة بانتظام مع البيانات، لكن هذه البيانات تأتي من أماكن مختلفة دون أي تنسيق بينها، ولا تسمح باستخراج النتائج المستخلصة، لا على سير العمل ولا على آثاره على أرض الواقع. يجب اعتماد أساليب الإحالة المرجعية إلى معلومات غرفة ادارة معلومات الكورونا، بالقدر الذي تسمح به حدود الخصوصية الفردية، من أجل تحسين قاعدة البيانات ومن ثم تنفيذها.

في عام 2018، أصدرت الحكومة القرار رقم 3790 لتقليل الفوارق الاجتماعية والاقتصادية وتحقيق التنمية الاقتصادية في شرقي القدس. يشمل القرار ستة مجالات عمل رئيسية: التعليم والتعليم العالي، الاقتصاد والتوظيف، النقل، تحسين الخدمة للمواطن وجودة الحياة، الصحة، وتسجيل الأراضي.

يشكل تنفيذ القرار تحديًا حكوميًا وبلديًا على جميع المستويات. حدد قرار الحكومة آلية تنفيذ واسعة النطاق لمزامنة مجموعة متنوعة من العوامل المشاركة، ويتم ملء الاتصال المفقود بأرض الواقع من قبل فريق خاص من قبل الوزارة لتنمية شرقي القدس، والذي يهدف إلى خلق عمليات مشاركة عامة مع سكان شرقي القدس في مختلف قرارات المناطق.

لقد خلق وباء الكورونا ضرورة ملحة سواء بين الحكومة وبين سكان شرقي القدس للتواصل مع بعضهم البعض والعمل بشكل متزامن من أجل هدف مشترك - الصحة العامة. وبهذا السياق، عملت الكورونا كمحفز لتشكيل آليات مخصصة لتنفيذ سياسة الطوارئ على مجموعة متنوعة من المستويات وسلطت الضوء على القيمة المضافة للقرار 3790، الذي خلق في عام عمل واحد فقط مجموعة من المراسي المحلية التي يمكن يجب معالجتها في أوقات الأزمات.

الهدف من الدراسة هو تسليط الضوء على العمل العفوي الذي تطور بشكل خاص في شرقي القدس خلال فترة كورونا بهدف التعلم منه والحفاظ على إنجازاته. ستبحث الدراسة نجاحات عمل المؤسسة مع السكان، وشرح آليات العمل، وبيان المكونات التي يجب الحفاظ عليها حتى لا تنحل الروابط التي تم خلقها خلال الفترة.

كان نطاق نشاط الطوارئ خلال فترة الكورونا هائلًا ومتنوعًا، ولا يمكن مراجعته بالكامل في الدراسة. وبالتالي، سيركز التحليل على ثلاثة نجاحات ملحوظة في التعامل مع كورونا في شرقي القدس:

1. نشاطات الطوارئ لطلبة برنامج "البشائر" التي ساعدت سكان شرقي القدس على تعبئة استثمارات لإجازة بدون راتب لمؤسسة التأمين الوطني.
2. غرفة ادارة معلومات الكورونا، الذي تم إنشاؤه لقطع سلسلة العدوى داخل جهاز التعليم في القدس.

3. نشاطات الطوارئ لعلمين برنامج "خطوات" الذي تضمن نظام شرح معلومات وتوزيع الغذاء في أحياء شرقي القدس.

مصادر الدراسة هي مجموعة متنوعة من الوثائق التي توثق البرامج وأنشطتها لحالة الطوارئ في فترة كورونا، والمقابلات مع المسؤولين في كل برنامج،¹ والمائدة المستديرة التي عقدها معهد القدس لبحث السياسات مع التركيز على الرؤى الهيكلية من عمليات الطوارئ لبرنامج البشائر.²

كما يمكن الملاحظة، يستند التحليل فقط على الهيئات المؤسسية العاملة في شرقي القدس، ويحلل الطريقة التي تم بها معالجة قضايا محددة خلال فترة كورونا. نقطة البداية للدراسة هي أن الحالات الثلاث التي تمت مراجعتها ينظر إليها النظام على أنها ناجحة، حتى وإن كانت غير كاملة، في التعامل مع أزمة كورونا. وعليه فإن الدراسة ليس لديها نية لاستخلاص استنتاجات حول مدى فعالية برامج "البشائر" أو "خطوات"، كما أنها لا تقترح طرقاً لتحسين أداء غرفة الكورونا، ولكن فقط لاستخراج من هذه المشاريع الفريدة وقصيرة المدى المكونات التي قد تحسن أداء النظام، على المدى الطويل.

¹ تظهر قائمة الأشخاص الذين تمت مقابلتهم في الملحق ب.

² يظهر الوثيقة الختامية للمائدة المستديرة كاملة في الملحق أ.

دراسة الحالة

1. برنامج "البشائر"

وصف المشروع

يقوم برنامج البشير بإعداد الشباب والشابات المتميزين من شرقي القدس للدراسات الأكاديمية في الجامعات العبرية ويرافقهم أثناء دراستهم لمساعدتهم على الاندماج في عمل جيد. الهدف من البرنامج هو تشكيل مجموعة من سكان شرقي القدس المتميزين الذين سيقودون عمليات الاندماج في الأكاديمية وصناعة التكنولوجيا الفائقة والجمهور المقدسي.

تمت صياغة الخطة في عام 2018،³ وبدأت العمل كجزء من تنفيذ قرار الحكومة بشأن التنمية الاقتصادية لشرقي القدس (القرار 3790). يحاول البرنامج التعامل مع معدل التوظيف المنخفض للأكاديميين في شرقي القدس وحقيقة أن معظمهم ليسوا من خريجي النظام الإسرائيلي، مما يضعف قدرتهم على الاندماج في التوظيف الجيد في المستقبل. الفرضية الأساسية للبرنامج هي أن الشرط الأساسي لإحداث تغيير اجتماعي وتقليص الفجوات في شرقي القدس يعتمد على القيادة الداخلية المتعلمة، مع آفاق اقتصادية وتوظيفية، والتي ستكون من ناحية نموذجًا يحتذى به للشباب، ومن ناحية أخرى ستمتلك القوة والأدوات اللازمة للعمل بشكل ناجح من أجل تحسين المجتمع والمساهمة فيه.

يضم البرنامج 408 مشاركًا، منهم 340 طالب مدرسة و68 طالب جامعة، ويتكون من ثلاث مراحل:

المرحلة الابتدائية: مصممة للطلاب المتفوقين في الصفوف 11-12، حيث يتعرف المشاركون فيها على الأكاديمية ويدرسون يومًا واحدًا في الأسبوع في الجامعة العبرية، بالإضافة إلى اكتساب الأدوات والمهارات ذات الصلة (العبرية والإنجليزية ومهارات العرض التقديمي والعمل الجماعي واخرى).

³ كجزء من البرامج التي تم تطويرها في إطار برنامج "قيادة التغيير - القدس الشرقية"، تحرك مشترك من قبل الجوينت JDC ووزارة القدس والتراث وبلدية القدس، بهدف تطوير برامج تتلاءم مع الواقع في شرقي القدس.

المرحلة الأكاديمية: ترافق الطلاب المتفوقين من شرقي القدس خلال العامين الأولين من اللقب الأول، بما في ذلك المحتوى الخاص بالتنمية الفردية والجماعية، ونقل المهارات الشخصية والتعرف على عالم التوظيف الإسرائيلي.

مرحلة التوظيف: هذه هي المرحلة في طور التطوير حاليًا، والغرض منها مرافقة الخريجين في نهاية الشهادة ومساعدتهم على الاندماج في التوظيف الجيد.

كجزء من التركيز الممنوح لموضوع القيادة، يلتزم الطلاب في البرنامج بـ 140 ساعة من التطوع كل عام خلال أول عامين من دراستهم. كجزء من هذه الساعات، يشاركون في عمل تطوعي متنوع وحتى يبدوون مشاريعهم التطوعية الخاصة.

تجمعات الطلاب في أزمة كورونا

أدى تفشي فيروس كورونا وسياسة الإغلاق التي تلت ذلك إلى قيام العديد من أصحاب العمل في إسرائيل بتقليل النفقات وإخراج العمال إلى اجازة بدون راتب. لم يمر هذا الواقع فوق شرقي القدس، وكان على العديد من السكان الذين خرجوا إلى اجازة بدون راتب أن يتعاملوا ليس فقط مع صعوبات كسب العيش ولكن أيضًا مع الصعوبات البيروقراطية: يجب أن يتم ملء الاستمارات المطلوبة للحصول على إعانات البطالة باللغة العبرية، والاستمارات نفسها مكتوبة باللغة العبرية فقط، مع العلم أن مستوى القدرة على التعامل مع هذه البيانات التكنولوجية بين السكان منخفضًا، وكذلك مستوى البنية التحتية التكنولوجية.

أسست وزارة القدس والتراث - مع مؤسسة التأمين الوطني ومصالحة الاستخدام والتشغيل ومديرية التعليم القدسي والجامعة العبرية - شبكة مخصصة للمتطوعين مع الطلاب في برنامج "البشائر"، الذين ساعدوا في ملء النماذج للأشخاص الذين خرجوا إلى اجازة بدون راتب. تلقى الطلاب مكالمات هاتفية من السكان، وساعدوا في ملء النماذج، وفحصوا النماذج المكتملة وقدموها، وكل هذا "على مدار الساعة". بالإضافة إلى ذلك، أعد الطلاب كتيب تعليمات باللغة العربية لملء الاستمارات، والذي حصل على موافقة مصالح الاستخدام والتشغيل وكان بمثابة أداة تطبيقية للمقيمين والمتطوعين أنفسهم. استمر نظام المتطوعين الناجح والمكثف حوالي أسبوعين فقط، وفي هذا الوقت القصير تعامل مع 600 استفسار من السكان.

وصف آلية التطبيق

المعالجة الناجحة مع تحدي ملء استمارات الاجازة بدون راتب قام بإنشاء نموذج عمل يكون فيه طلاب برنامج البشائر كوسيط بين السكان والخدمات البلدية والحكومية. تضمنت الخدمات التي قدمها الطلاب للسكان الكشف عن معلومات حساسة تتعلق بالوضع الاقتصادي، وذلك للمؤسسات التي لا تحظى بشكل روتيني بدرجة عالية من الثقة بين جمهور شرقي القدس.

تحققت قدرة نموذج العمل على التعامل مع تحدي الثقة من خلال عدد من المكونات:

◀ **مكون الاختيار:** يتم تقديم المساعدة لأولئك السكان الذين اختاروا التواصل، ومن قبل الطلاب الذين اختاروا التطوع، بحيث تستند العملية منذ البداية على الإرادة الحرة والرغبة من جانب كل من المساعدين وطالبي المساعدة.

◀ **مكون الهوية:** كان الطلاب أنفسهم من سكان شرقي القدس، بالإضافة إلى كل المساعدين. الهوية المشتركة جعلت الطلاب عامل وسيط يتمتع بمصدقية عالية في نظر السكان، وزادت هذه الحقيقة ثقتهم في التأمين الوطني ومصحة الاستخدام والتشغيل - الهيئات الحكومية التي يمثلها الطلاب.

◀ **مكون الحوار:** تم إجراء الوساطة في الغالب عبر الهاتف بحيث يمكن للمتقدمين التحدث إلى ممثل بلغتهم. كان التواصل بدون وجود وسيط باللغة العربية، مهمًا في إقامة الاتصال الأولي مع السكان المتقدمين وفي التخفيف من المخاوف، بحيث يمكن أيضًا مواصلة المساعدة عبر الإنترنت.

الآثار المترتبة على التنفيذ الروتيني

كان التحدي المتمثل في ملئ استمارات الطلبات لسكان شرقي القدس نتيجة لأزمة كورونا بالفعل، لكن عدم إمكانية الوصول إلى المكاتب والخدمات الحكومية والبلدية لسكان شرقي القدس هو ظاهرة أفقية ومعروفة. هؤلاء السكان الذين لا يتحدثون العبرية ولا يتمتعون بمعرفة تكنولوجية عالية، يجدون صعوبة أكبر في واقع بيروقراطي يتزايد انتشاره على الإنترنت. إن نموذج العمل البشائر المطبق في نظام طوارئ هو آلية يوصى أيضًا بتنفيذها بشكل روتيني من أجل جعل الخدمات البلدية والحكومية في متناول سكان القدس الشرقية، وخاصة بين تلك الهيئات التي لا تتمتع بمستوى عالٍ من الثقة من السكان.

رسم بياني 1: إمكانية التوسع لنموذج عمل نظام الطوارئ في برنامج البشائر

ما هي المؤسسات الأخرى التي يمكن أن تستفيد من نموذج العمل؟	الخدمات البلدية / الحكومية
ما هي البرامج الأخرى التي يمكن أن تشارك في برنامج تطوعي مستقبلي؟ كيف يتم توسيع القدرة التطوعية للطلاب في البرنامج الحالي؟	طلاب البشائر
ما هي الاحتياجات الأخرى للسكان التي يمكن معالجتها في نموذج العمل؟	سكان شرقي القدس

حتى بافتراض أنه قد تم تحديد الاحتياجات المحلية والمؤسسات التي يمكن أن تستفيد من تنفيذ آلية التطوع، يجب مراعاة الحواجز الفريدة الموجودة في الروتين، بسبب القدرة على اتخاذ آلية من نجاح الطوارئ (على المدى القصير) وتنفيذها بنجاح خلال للمدى الطويل والتي تحتاج الى تلائم التوقعات ومن المهم ان تعالج عدد من القضايا:

الحواجز: في حالات الطوارئ، من الممكن إنشاء هيكل وظيفي قائم على العمل "على مدار الساعة" لجميع المعنيين، ولكن بشكل روتيني لن يستمر هذا الإعداد، ويجب توفير التمويل أو الحوافز لكل من المتطوعين ومراكز المتطوعين. في حالة البشائر بالتحديد، من المهم محاولة توسيع قدراتهم التطوعية أثناء دراستهم على حساب المكونات الأقل تطبيقاً.

توسيع إمكانات القوى العاملة: على الرغم من أن طلاب البشائر هم في طليعة الشباب في شرقي القدس، إلا أن هناك إمكانية كبيرة للعمل التطوعي بين الشباب الآخرين، بما في ذلك الطلاب في الأوساط الأكاديمية الإسرائيلية والفلسطينية. توضح أنشطة الطوارئ في كورونا قوة التطوع في نمو القيادة المحلية، لذلك سيكون من المناسب دمج مكون تطوع في المزيد من البرامج في شرقي القدس، وبالتالي الوصول إلى السكان الجدد الذين لا يكونون عادة الجمهور المستهدف لبرامج القيادة.

إدارة العمل التطوعي: نظراً لأهمية التطوع كأداة لتمكين الفرد من ناحية، والتغيير الإدراكي تجاه المؤسسة من ناحية أخرى، فمن المهم إدارته بشكل صحيح: منع الحمل الزائد والاستغلال، المكافأة، والحفاظ على عنصر الاختيار ادخال تغييراً إدراكياً يرى العمل التطوعي كإمكانية للتغيير وليس مجرد قوة بشرية حرة. يمكن أن تتم هذه الإدارة عندما تتركز جميع المبادرات التطوعية في شرقي القدس تحت هيئة واحدة ترى الصورة الكلية وتتلقي تدريباً مهنيًا في موضوع التطوع. القدرة القيادية الطبيعية للمشاركين في برنامج البشائر تجعلهم مرشحين طبيعيين لإنتاج حركة تطوعية مستعرضة من هذا النوع.

2. برنامج "خطوات"

وصف البرنامج

برنامج "خطوات" هو برنامج للقيادة وتمكين الشباب في الصفوف 10-9، يعمل في شرقي القدس منذ عام 2017 تحت قسم المجتمع والشباب في بلدية القدس. الهدف من البرنامج هو تطوير المشاركة والمسؤولية والاهتمام بين المشاركين وبناء بنية تحتية للقائد الشبابي الذي سيرافق ويقدم المشورة للشباب الآخرين ويتحمل المسؤولية في تخطيط وتنفيذ الأنشطة المجتمعية والفعاليات في الأحياء.

يمتد البرنامج على مدى ثلاث سنوات يطور خلالها المشاركون مهارات الديناميكية الجماعية المجموعة والوعي الذاتي ومهارات القيادة والمسؤولية الاجتماعية. السنة الثالثة هي سنة تدريب، حيث يتم منح المدربين الفرصة لتطوير مشاريع مجتمعية، وقيادة المبادرات الاجتماعية وحتى تدريب الجيل القادم من القيادات الشابة.

نشاطات الطوارئ في ظل أزمة كورونا

مع توقف جميع الأنشطة التعليمية المنهجية والالمنهجية في الموجة الأولى من وباء كورونا، تم تطوير خطة طوارئ في قسم المجتمع والشباب من أجل توفير نظام الوصول إلى المعلومات وشرح مفصل لسكان شرقي القدس. استند النظام إلى البنية التحتية للقوى العاملة الموجودة في برنامج "خطوات" وفي "منظمة الشباب".⁴ عمل مستشارو السنة الثالثة في برنامج "خطوات" بالتعاون مع منسقي "منظمة الشباب" في جميع أحياء شرقي القدس بالتنسيق مع المركز الجماهيري في كل حي⁵ من أجل التوعية بكورونا بين الكبار والشباب. تضمن النشاط:

- ◀ كتابة مواد تعليمية ومواد شرح للاجتماعات والجلسات بموضوع الكورونا للأطفال والشباب بالتنسيق مع الجهات المهنية ذات الصلة مثل الأطباء والصناديق الصحية.
- ◀ تخصيص اعلانات مرور متحركة وتوزيع نشرات معلومات في الاحياء.
- ◀ إعداد الملصقات والعروض التقديمية وتوزيعها على وسائل الإعلام والشبكات الاجتماعية.

أثناء تنشيط نظام المعلومات والشرح، أدى العمل الوثيق للمعلمين مع المراكز الجماهيري إلى خلق تعاون إضافي يتجاوز التخطيط الأصلي، وكان أبرزها توزيع الوجبات على المسنين وسلال الطعام للأسر المحتاجة. كان معلمو "الخطوات" في كل حي مسؤولين عن توزيع الطعام، مع توفير المركز لقائمة العناوين، والتي استندت إلى قوائم إدارة الرفاهية ومعرفة المركز الخاصة بالسكان المحتاجين.

وصف آلية التطبيق

تشبه آلية العمل في حالات الطوارئ لبرنامج "الخطوات" إلى حد ما تلك الخاصة ببرنامج البشائر، حيث يعمل المتطوعين كالوسطاء. إذا عمل الطلاب في برنامج البشائر كوسطاء بين سكان شرقي القدس والمؤسسات الحكومية، في برنامج "الخطوات" عمل المدربون كوسطاء بين السكان والمراكز الجماهيرية في الحي.

⁴ "منظمة الشباب" هي حركة شبابية بدأت العمل في شرقي القدس كجزء من قرار الحكومة رقم 3790. خريجوا برنامج "الخطوات" يعملون كمرشدين في الحركة.

⁵ في الأحياء التي لا يوجد فيها مركز جماهيري بعد، تركز النشاط في إحدى المدارس في الحي.

كان عمل مدربي برنامج "الخطوات" في حالات الطوارئ، سواء في نظام المعلومات والشرح عن موضوع الكورونا أو في توزيع الغذاء، يعتمد على المراكز الجماهيرية. كانت المراكز الجماهيرية هي الجهة المسؤولة عن العمل بالحي، من تحديد مجالات النشاط المجتمعي إلى تحديد الاحتياجات على مستوى السكان، بينما كانوا مدربي "الخطوات" الذراع التنفيذية التي تخرج من المركز إلى الحي لتلبية المهام المطلوبة. هذا السلوك جعلهم سفراء للمراكز الجماهيرية لدى سكان الحي الذين يعرفون هؤلاء الأولاد ويثقون بهم، وبالتالي زادت تدريجياً ثقة الأهالي في المراكز. إذ كان الآباء في شرقي القدس في الماضي قلقين من حقيقة أن أطفالهم يذهبون إلى فصول في المراكز الجماهيرية، فإن نشاط الطوارئ أوضح لهم أن الأشياء الجيدة تحدث هناك للأطفال والحي.

إن نجاح آلية العمل ليس بديها، ناهيك عن نشاط توزيع المواد الغذائية لكبار السن والعائلات، الأمر الذي يتطلب من السكان درجة معينة من الثقة لمشاركة الصعوبات التي يمرون بها وتقبل الحصول على المساعدة.⁶ من الممكن أن لا يكون هؤلاء مشاركين محليين هو السبب الوحيد وراء بناء الثقة ولكن أيضاً لجيلهم الصغير؛ مدربي "خطوات" هم من المراهقين في سلطة والديهم، ومشاركتهم في أي برنامج، وبالتأكيد برنامج القيادة، تتم بموافقة الوالدين الكاملة. اتضح أن وراء كل مدرب شاب عائلة بأكملها تثق في عمله وتؤمن به، وهذا الدعم يجعل مدربي "خطوات" بشكل خاص سفراء فعالين على مستوى الحي المحلي. إنهم جزء لا يتجزأ من الحي، ويعرفون العائلات ويشعرون بالراحة في تقديم المساعدة؛ سكان الحي يعرفونهم ويعرفون عائلاتهم، وبالتالي فإن المساعدة مرحب بها، والهيئة التي توفرها - المركز الجماهيري - لم تعد عاملاً خارجياً لا تعرف دوافعه، بل جزء متأصل في الحي.

الآثار المترتبة على التنفيذ الروتيني

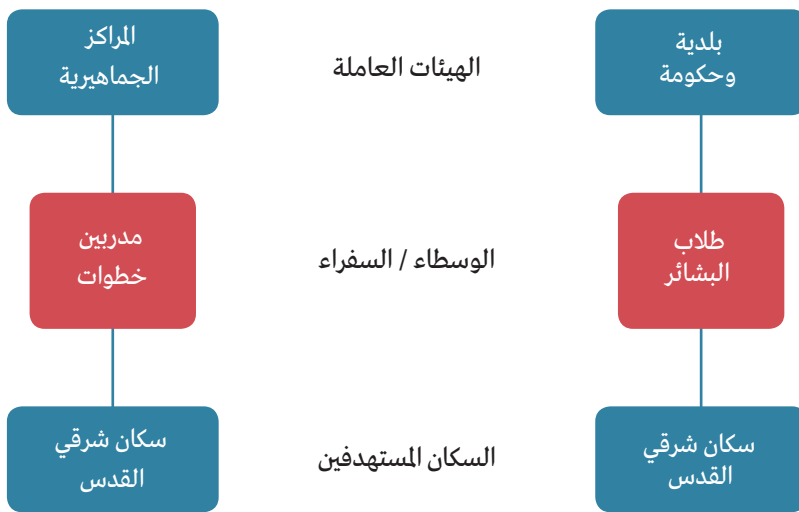
أحد التحديات التي واجهت، وما زالت تواجه، تنفيذ قرار الحكومة 3790 هو عدم القدرة على استخدام المراكز الجماهيرية كهيئة تنفيذية. لم تتمكن المراكز في أحياء شرقي القدس من الوصول إلى وضع تمثل فيه الاحتياجات المحلية بأمانة وتنسيقها، وليس من الواضح أنه يُنظر إليها على أنها مؤسسة مركزية وهامة للسكان،⁷ كما يحدث في القدس الغربية والمراكز المجتمعية في جميع أنحاء البلاد.

ساعد العمل في حالات الطوارئ مع مدربي برنامج خطوات، مع الشباب المحلي والمجتمع المحلي، على تغيير العلامة التجارية للمراكز الجماهيرية في الأحياء، وبدأ السكان في رؤية كيفية عمل المراكز لمصلحتهم بشكل بسيط وواضح وتقديم خدمات مصممة خصيصاً لاحتياجاتهم. إن الاستمرار في العمل مع الشباب المتطوع بشكل روتيني يمكن أن يساعد المراكز الجماهيرية على تعزيز ثقة المجتمع المحلي به وبخدماته وتقوية المراكز الجديدة التي يتم إنشاؤها في الأحياء حتى يتمكنوا من اجتياز مرحلة الشك بسرعة وترسيخ أنفسهم في المجتمع المحلي كهيئة شرعية.

⁶ قضية توزيع السلالم الغذائية مثال على ممارسة أقل نجاحاً بين طلاب برنامج البشير بكورونا، وبعض الصعوبات كانت بسبب خوف الطلاب من الانزعاج من السكان بسبب فضح خصوصيتهم.
⁷ في غضون ذلك، تملأ مدارس الحي هذا المكان.

يجب الاخذ بعين الاعتبار أن المدربين الذين اختبروا إحساسًا بالضرورة الحقيقية بالعمل الحيوي في منطقتهم، قد يفقدونه إذا عادوا إلى الروتين الطبيعي للتدريب في منظمة شبابية فقط. من أجل الاستمرار في الحفاظ على إنجازات أنشطة الطوارئ في كورونا، بما في ذلك ثقة المجتمع في الإدارة والتمكين القيادي للشباب، يجب إضافة عنصر دائم وهام من العمل التطوعي المجتمعي كجزء لا يتجزأ من أنشطة المدربين في برنامج "خطوات" جزء سيكون مسؤولية المركز الجماهيري.

رسم بياني 2: وصف نماذج التطوع في أنشطة الطوارئ خلال فترة كورونا



تطوع الشباب
<ul style="list-style-type: none"> • البيئة الفعالة للنشاط: الأحياء • ميزة: دعم الأسرة للعمل • الحواجز: موافقة الوالدين على النشاط • قنوات نشاط محدودة

تطوع الطلاب
<ul style="list-style-type: none"> • البيئة الفعالة للنشاط: اقليمية • ميزة: الاحتراف والمعرفة • الحواجز: الحمل والتآكل • حاجة لبناء الثقة

مثل نجاح برنامج البشائر، فإن نجاح برنامج "خطوات" في عمليات الطوارئ في فترة كورونا يرفع الحاجة إلى هيئة تنسق مجال التطوع في منطقة شرقي القدس بشكل احترافي وتسمح برؤية شاملة للاحتياجات وتكييفها لقدرات التطوع المحلية. يمكن مقارنة النجاحين اللذين تم استطلاعهما في هذه الدراسة بنموذجين من التطوع، يعمل فيهما المتطوعون كوسطاء بين السكان والهيئات الأخرى، في نفس الوقت كسفراء لتلك الهيئات.

3. غرفة ادارة معلومات الكورونا

وصف المشروع

غرفة ادارة معلومات الكورونا وُلد في خضم أزمة كورونا، عند التحضير للعودة إلى المدرسة في أيلول 2020، وتوصلت البلدية إلى تفاهم مفاده أنه بدون المراقبة الدقيقة والشاملة لنظام التعليم البلدي المتفزع، لن يكون من الممكن إيقاف سلاسل العدوى بشكل فعال وسريع وقد تجد المدينة نفسها في حالة إغلاق في وقت مبكر من بداية العام الدراسي. كان الهدف الرسمي لغرفة الكورونا هو تقليل الإصابات داخل جهاز التعليم والتأكد من أنه بمجرد اكتشاف طالب مريض، سيتم اتخاذ الإجراءات الضرورية الكاملة لمنع العدوى بسرعة وفعالية.

نشاطات الطوارئ في ظل أزمة كورونا

لم يكن لغرفة ادارة معلومات الكورونا أي أنشطة روتينية قبل كورونا، لذلك كانت أنشطة الطوارئ ولا تزال، جوهر النشاط. وعمليًا، احتوت غرفة العمليات على ثلاثة عناصر رئيسية: موقع إلكتروني، مركز اتصال يعمل به عدد من الموظفين ونظام المعلومات الذي تقارن البيانات التي تم الحصول عليها من منسقي وزارة الصحة وبين مديرية التعليم بخصوص الطلاب في نظام التعليم. بالإضافة إلى ذلك، كانت غرفة الكورونا على اتصال دائم بمنسقي كورونا في المدارس وتلقى بلاغات عن إصابات منهم، وهكذا أصبح لدى غرفة الكورونا تركيز لجميع المعلومات ذات الصلة بجهاز التعليم في القدس، في كل من غرب المدينة وفي شرقها.

خلال أعمال الطوارئ المستمرة، تم اكتشاف أن نظام المعلومات الذي تم إنشاؤه لغرفة الكورونا هو أداة فعالة بشكل خاص، ليس فقط لإيقاف سلاسل العدوى ولكن أيضًا للتعرف على الوباء وتحسين عملية صنع القرار على المستويين المحلي والوطني. في الوقت نفسه، زادت قدرة غرفة الكورونا على تزويد المؤسسات التعليمية بإجابات واضحة بسرعة من مصدقبتها في شرقي القدس، بل وتمكنت من الحصول على تعاون وبيانات من مؤسسات تعليمية خاصة لا تميل إلى التعاون بشكل عام.

سرعان ما أصبحت غرفة الكورونا عنواناً لمجموعة متنوعة من الاحتياجات والأسئلة من جانب المؤسسات التعليمية حول موضوع الكورونا، وفي الواقع نوعاً من الخط المركزي 106 البديل. أدت هذه الحقيقة إلى قيام غرفة الكورونا بتوسيع دائرة نشاطها بشكل طفيف لتشمل مجالات أخرى ذات صلة مثل إيجاد مساحات التعلم للمدارس وتوزيع أجهزة الكمبيوتر على المؤسسات التعليمية والطلاب. كانت غرفة الكورونا قادرة أيضاً على الاستفادة من الاتصال الذي تم إنشاؤه مع جميع مديري المدارس في القدس، وبدأت في تطوير منصة من شأنها تمكين التواصل المستمر والفعال معهم في المستقبل لتحديد الاحتياجات وتقديم استجابة مخصصة.

رسم بياني 3: المساهمة الرئيسية لغرفة ادارة معلومات الكورونا في مؤسسات (البلدية / الحكومة) والإقليم (المؤسسات التعليمية)

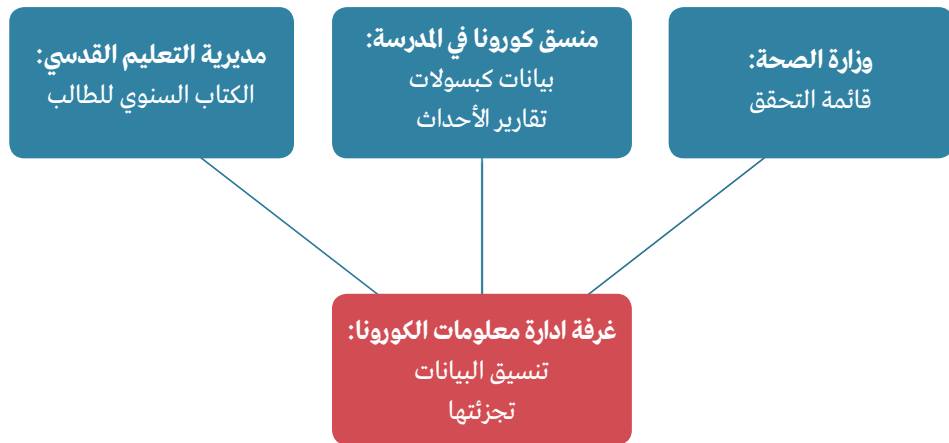


وصف آلية العمل

تكمن مفتاح قدرة غرفة الكورونا على الاستجابة ومعالجة البيانات في العمل المتزامن والقدرة على العبور بين قواعد بيانات وزارة الصحة ومديرية التعليم وكل من المؤسسات التعليمية ذات الصلة. هذا التزامن هو في المقام الأول نتيجة العمل على أساس بطاقات الهوية، مما يجعل من الممكن توحيد قواعد البيانات المختلفة وربط الظواهر (على سبيل المثال، العدوى في مؤسستين مختلفتين من قبل أطفال من نفس العائلة). عنصر آخر مهم هو مسؤول الكورونا في المؤسسة التعليمية، والذي قام عملياً بجمع جميع المعلومات ذات الصلة بالمؤسسة من أعضاء هيئة التدريس وبيانات الكبسولات وحتى قوائم المواصلات، وكان العنوان لجميع الأمور والاستفسارات المتعلقة تلك المؤسسة.

قدرة غرفة الكورونا على إنتاج آلية بسيطة وفعالة، يتم من خلالها تحقيق محاور واضحة للعمل تجاه صناع القرار من جهة، وتجاه المؤسسات التعليمية في الميدان من جهة أخرى، تسببت له نوع من الطرق السريعة داخل الطريق المتشعب للبيروقراطية الحضرية والوطنية.

رسم بياني 4: آلية عمل غرفة ادارة معلومات الكورونا



إمكانية التطبيق الروتيني

الميزة الأكثر أهمية لغرفة الكورونا هي قدرتها على الاستجابة السريعة وتقديم المعلومات بشكل فعال لجميع الأحزاب وبالتالي قطع سلاسل العدوى. خلال الروتين، تصبح هذه الميزة أقل أهمية، ولكن يمكن تحويل الضوء إلى الفوائد المصاحبة التي ظهرت من أنشطة غرفة الكورونا: القدرة على معالجة البيانات واستخلاص الدروس من نظام المعلومات، فضلاً عن البنية التحتية للثقة التي تم إنشاؤها فيما بينها والمؤسسات التعليمية في الأرض.

استجابة فورية لمؤسسات محلية: منذ بداية تنفيذ قرار الحكومة، كان من الواضح أنه من أجل خلق الثقة بين سكان شرقي القدس، يجب تقديم النتائج على أرض الواقع في أسرع وقت ممكن. في الواقع، تنتج آلية عمل غرفة ادارة معلومات الكورونا نتائج للسكان على أرض الواقع، وليس من خلال الخطط والمشاريع الجديدة بل من خلال اطلاق تشابك بيروقراطي ومنهجي في الخطط والمشاريع القائمة. إن الشرعية والتعاون اللذين تلقاهما غرفة الكورونا من جميع مسارات التعليم في شرقي القدس يعززان فكرة أن تبني مفهوم غرفة الكورونا للتعامل مع المجالات الأخرى - خاصة في الأماكن التي يوجد فيها تعقيد منهجي يمنع التغيير - يمكن بديلاً واقعيًا وقابل للتطبيق في فترة زمنية قصيرة نسبيًا لتحقيق شعر بالاستجابة في وقت قصير، الشعر ضروري في شرقي القدس، للمؤسسات وللشبان على حد سواء.

معالجة البيانات في نظام شامل واحد: إذا كانت القيمة الرئيسية لغرفة الكورونا بالنسبة للسكان هي الاستجابة السريعة، فإن قيمتها الأساسية للمؤسسة كانت القدرة على تحليل البيانات أفقياً وتحديد الاتجاهات والظواهر بطريقة سليمة. هذه القدرة لا تنبع فقط من جمع البيانات ولكن بشكل أساسي من التشابه بينهما. يتطلب تنفيذ قرار الحكومة رقم 3790 العمل المنتظم مع البيانات، ولكن هذه هي البيانات التي يتم جمعها من قبل هيئات مختلفة دون أي قدرة على المزامنة بينها. هذا يخلق حالة يكون فيها صانعو القرار على طول الطريق لديهم مؤشر جيد على نطاق النشاط ولكن قدرة قليلة جداً على معالجة المعلومات والاستدلال على فعالية النشاط في دفع أهداف القرار. أظهرت آلية الإحالة المرجعية للمعلومات في غرفة الكورونا مدى أهمية الاختلاف بين جمع البيانات المتقطع (الذي ميز إدارة أزمة كورونا بالكامل) وجمع البيانات المتزامن، والذي يمكن أن ينتج درساً موثوقاً وراسخاً في وقت قصير نسبياً.

تلخيص وتوصيات

إن تحليل النجاحات في التعامل مع كورونا في شرقي القدس، وخاصة بالنظر إلى حقيقة أنه ليس سوى جزء مما حدث بالفعل، يوضح جيدًا إلى أي مدى كانت الأزمة بمثابة محفز لعمليات طويلة الأجل لإقامة علاقة بين المؤسسات والسكان. الغرض من التحليل المقدم في الدراسة هو تنقيح تلك المكونات الرئيسية في أنشطة الطوارئ للنظام، والمكونات التي ستخلق التزامن مع السكان والهيئات في شرقي القدس، على افتراض أن هذه المكونات لديها القدرة على تبسيط آلية تنفيذ قرار الحكومة 3790. إن التضامن الطبيعي لجميع الأطراف في حالة الطوارئ لن تستمر بالضرورة حتى أثناء الروتين، ويجب اتخاذ خطوات فعالة للحفاظ على الإنجازات التي تحققت خلال حالة الطوارئ بحيث يكون الوضع الروتيني الذي يسعى إليه المرء روتينيًا أفضل وليس فقط عدم التراجع إلى الوراء.

ظهر عدد من التوصيات الرئيسية من التقرير فيما يتعلق بالطرق التي يمكن بها الحفاظ على إنجازات الطوارئ بشكل روتيني. التوصيات، كما هو مذكور، نتيجة تحليل مبني على معلومات من الهيئات المؤسسية فقط، وأي عملية مستقبلية لمعالجة هذه التوصيات في آليات ستطلب تعاون النظام والميدان لضمان أن يكون التنفيذ روتينيًا.

1. **العمل التطوعي أداة مهمة في خلق الشرعية للهيئات والخدمات المؤسسية:** كشفت أنشطة الطوارئ أن التطوع ليس مجرد أداة لتمكين الفرد والمجتمع، بل له تأثير ثنائي. في مشروع تطوعي مُدار بشكل صحيح، حيث يتم تمكين الفرد، ويتم إضفاء الشرعية على المنظمة التي تقف وراءه وتقديرها.

2. **هيئة منظم المتطوعين في شرقي القدس:** يجب أن تتركز جميع قنوات التطوع المتنوعة العاملة في شرقي القدس تحت سقف تنظيمي واحد يضمن التخصص في إدارة المتطوعين، والأجر المنظم للمتطوعين والمدربين، والأهم من ذلك - التزامن المستمر بين الاحتياجات الناشئة في تنفيذ قرار الحكومة ومبادرات التطوع. على سبيل المثال: يمكن هذه الهيئة تحديد العوائق في اتصال المؤسسة بالمنطقة وتنظيم نشاط تطوعي سنويًا حيث ستقوم مجموعة متنوعة من الهيئات ذات الصلة بإثارة مبادرات تطوعية قد تعالج هذه الحواجز.

3. **نسخ نموذج غرفة ادارة معلومات الكورونا في الأماكن التي يتم فيها تحديد العوائق التي تحول دون التنفيذ الفعال:** لقد مكنت كفاءة آلية العمل في غرفة الكورونا من مخاطبة المؤسسات التعليمية في الوقت الفعلي. في شرقي القدس، تعتبر القدرة على تقديم حلول في وقت سريع ذات أهمية خاصة في اكتساب الشرعية من السكان والمؤسسات المحلية من أجل تنفيذ قرار الحكومة.

إن إنشاء مراكز معلومات الكورونا للأنشطة المركزة كانت لفترة قصيرة المدى في الأماكن التي تحدد بها ارتباك بيروقراطي قد يساعد في تنفيذ أكثر فاعلية بل ويزيد من تعاون السكان وثقتهم في العملية.

4. نظام المعلومات متناسق هو بنية تحتية أساسية لتنفيذ قرار الحكومة في شرقي القدس: مكنت

قدرة غرفة الكورونا على إنشاء قاعدة بيانات مقطعية حول نظام التعليم خلال كورونا الدروس المستندة إلى البيانات المستفاداة طوال الوقت. توضح الرؤى المهمة والتغييرات في الاستراتيجية التي تلت ذلك أهمية قواعد البيانات المتزامنة التي تجعل من الممكن دراسة المجال (في هذه الحالة - الوباء) وتعميق المعرفة بمرور الوقت. يعمل تنفيذ قرار الحكومة بانتظام مع البيانات، لكن هذه البيانات تأتي من أماكن مختلفة دون أي تنسيق بينها، ولا تسمح باستخلاص النتائج، لا على تقدم سير العمل ولا على آثاره على أرض الواقع. يجب اعتماد أساليب الإحالة المرجعية إلى معلومات غرفة الكورونا، بالقدر الذي تسمح به حدود الخصوصية الفردية، من أجل تحسين قاعدة البيانات ومنها ثم تنفيذ.

الملاحق

ملحق أ: ملخص الاجتماع

إدارة واقع كورونا في شرقي القدس: من نجاحات الطوارئ إلى آليات العمل الروتينية
وهذه المرة: برنامج البشائر: بنية تحتية لتطوير القيادة المجتمعية في شرقي القدس
ملخص الاجتماع | 24.11.20

الغرض من الاجتماع:

وتناول الاجتماع الطريقة التي وفرت بها خطة "البشائر" حلاً للاحتياجات التي نشأت خلال أزمة كورونا في شرقي القدس. تناولت المناقشة تصف آلية العمل التي تم إنشاؤها خلال العملية، وإمكانية تنفيذها الروتيني والعوائق التي تحول دون التنفيذ الأمثل في كل من الجهات ذات الصلة.

الاجتماع هي جزء من دراسة أجراها معهد القدس لبحث السياسات بالتعاون مع مؤسسة فريديريش ناومان من أجل الحرية حول موضوع: "آليات العمل في شرقي القدس في أيام كورونا: توصيف عمليات التشكيل والعوائق والفرص التي يوفرها الواقع الجديد"

مسار الحوار:

نبيلة مناع، نائبة رئيس قسم المعارف العربية في إدارة التعليم القدسية، عرضت برنامج البشائر وأهداف إنشائه والمسار الذي يسلكه المشاركون. بعد ذلك، عرضت مسعدة جابر من فريق مشاركة الجمهور في دائرة التطوير والمبادرات شرقي القدس أنشطة البرنامج خلال أزمة كورونا بمساعدة السكان الذين خرجوا لاجازة بدون راتب لملء الاستثمارات ذات الصلة من مؤسسة التأمين الوطني ومصالحة الاستخدام والتشغيل. في الختام، تم تقديم نموذج عمل لبرنامج البشائر كجهة وسيطة بين السكان والحكومة ودارت مناقشة بين الشركاء حول السبل التي يمكن من خلالها توسيع النموذج وتنفيذه في الأنظمة القائمة لتعزيز تنفيذ قرار حكومة لتطوير شرقي القدس.

رؤى وتوجيهات للعمل:

- ◀ **العمل التطوعي يكلف المال:** في حالات الطوارئ، من الممكن إنشاء نظام وظيفي قائم على العمل "على مدار الساعة" لجميع المعنيين، بشكل روتيني لن يستمر مثل هذا النظام ويجب توخي الحذر لتوفير الحوافز للمتطوعين والمناسق على حد سواء، وربما وظائف الحد الأدنى للأجور للمتطوعين.
- ◀ **إدارة عملية التطوع هي مهمة معقدة:** من أجل إنتاج نظام تطوعي فعال وممكن، بدلاً من الاستغلال والإحباط، هناك حاجة إلى إدارة محترفة وموارد وقت مخصصة.
- ◀ **من المهم جدًا الحفاظ على عنصر حرية الاختيار في التطوع** بحيث يمكن للمشاركين اختيار التطوع الذي يتناسب مع قيمهم، ويعمل انطلاقاً من الشعور بالعبء الكامل والثقة في النظام، ونقل هذا إلى البيئة التي يعملون فيها.
- ◀ **البشائر للتغيير:** لا يمتلك طلاب برنامج البشائر القدرة على تحمل كل التطوع على أكتافهم، لكن قدرتهم على القيادة تجعلهم مرشحين طبيعيين لقيادة المتطوعين وإدارة شبكة المتطوعين.
- ◀ **العمل التطوعي هو أداة مهمة في تطوير القيادة** ومن المهم دمج مكون تطوعي في أماكن أخرى، وليس فقط البرامج المتميزة أو حركات الشباب.
- ◀ **إنشاء مقر للمتطوعين في شرقي القدس** يمكن أن تقدم المجال بشكل كبير: كلاهما ينتج التزام بين الهيئات المعنية وأيضاً أن يكون مكاناً يجمع الاحتياجات من الميدان والمبادرات التطوعية.
- ◀ **تعتبر قيادة الجبهة الداخلية لاعباً مهماً** يمكن أن تكون منصة لمجموعة من المتطوعين، سواء من حيث الموارد أو في ضوء الثقة الكبيرة التي تتلقاها من السكان.
- ◀ **الوظائف الطلابية في الهيئات البلدية والحكومية:** إن توظيف طلاب من شرقي القدس في مناصب طلابية في هيئات تقدم خدمات لسكان شرقي القدس يمكن أن يعزز إمكانية الوصول المخصصة للسكان ويزيد من استهلاك هذه الخدمات.
- ◀ **الخطاب المباشر كمفتاح للخدمات المستهلكة:** ساعدت قدرة سكان شرقي القدس على التحدث عبر الهاتف مع الممثلين المحليين، بلغتهم الخاصة، بشكل كبير على استهلاك الخدمة. كان المحادثة الأولى مهمًا لبناء علاقة، وبعد ذلك أصبح من الممكن أيضاً الاستمرار عبر الإنترنت.
- ◀ **القرار 3790 كأساس لمزيد من التفكير حول تنفيذ النموذج:** يجمع تنفيذ قرار الحكومة بين جميع الهيئات العاملة في شرقي القدس، مما يجعلها منصة ذات صلة بالتفكير المشترك، منصة ستحدد المناطق التي تشكل فيها الفجوات بين السكان والهيئات الحكومية حاجزاً ودراسة الأدوات التطوعية التي يمكن استخدامها كوسيط بين المؤسسة والأراضي، كما عرض في البحث.

ملحق ب: قائمة الأشخاص التي تمت مقابلتهم

أسامة غنايم، مدير قسم المجتمع والشباب في شرقي القدس، ادارة الثقافة والترفيه
 تال ايتان، مديرة، برنامج البشائر
 محمد أبو الهيجا، مشرف على القسم العربي، ادارة المجتمع والشباب
 مسعدة جابر، مسؤولة قسم التوظيف والتعليم، دائرة التطوير والمبادرات شرقي القدس
 سامر جابر مصاروة، مديرة المراحل الطلابية، برنامج البشائر
 سولينا جزموي، مديرة قسم الشباب في شرقي القدس، ادارة الثقافة والترفيه
 تسيون رجف، مدير برنامج الخطة الخماسية في شرقي القدس ومدير غرفة ادارة معلومات الكورونا

أعضاء مجلس الإدارة معهد القدس لبحث السياسية

دان هالبرين - رئيس مجلس الإدارة
سالي مريدور
ابراهيم اشري
د. ايهود شاييرا
أورا أحييمير
عناث تسور
د. اريئل هالبرين
جيل ريبوش
ديفيد بروديت
البروفيسور حنوخ جوتفرويند
روت حشبن
البروفيسور نافا بن تسفي
رعنان دينور
ليثور شيلات - المدير العام

لقد أوجد وباء الكورونا ضرورة ملحة بين الحكومة وبين سكان شرقي القدس للتواصل مع بعضهم البعض والعمل بشكل متزامن من أجل هدف مشترك - الصحة العامة. وبهذا المعنى، كان الوباء بمثابة حافز لتشكيل آليات مخصصة لتنفيذ سياسات الطوارئ على مجموعة متنوعة من المستويات. تحلل هذه الدراسة، التي شاركت مؤسسة فريدرش ناومان من أجل الحرية في تأليفها، ثلاثة نجاحات ملحوظة في التعامل مع أزمة كورونا في شرقي القدس: غرفة ادارة معلومات الكورونا وأنشطة الطوارئ لمدربي برنامج "خطوات" وأنشطة الطوارئ للطلاب في برنامج "البشائر". تبحث الدراسة في النجاحات التي تحققت في عمل المؤسسات مع السكان، وتصف آليات العمل وتقدم توصيات حول كيفية استيعاب الهياكل الفعالة التي تم إنشاؤها في العمل الروتيني لنظام الطوارئ بطريقة تخدم تنفيذ قرار الحكومة 3790 لتطوير شرقي القدس.

أفراة ساعار هي باحثة كبيرة في مجال التقييم، ولديها أكثر من عشر سنوات من الخبرة في تقييم البرامج الحكومية والبلدية والخيرية وفي مساعدة المنظمات في بناء آليات القياس والتقييم الداخلية. حاصلة على درجة البكالوريوس في علم النفس والفلسفة ودرجة الماجستير في علم نفس البحث.

معهد القدس لبحث السياسات الذي تأسس عام 1978، هو معهد بحوثات وتفكير رائد ومؤثر الذي يخرج من القدس نظرية اجتماعية واقتصادية ومكانية مستدامة. المعهد هو العنوان الذي يتجه إليه مصممو الواقع لتوضيح وتعزيز وتعريف القضايا السياسية، في إسرائيل بشكل عام وفي القدس بشكل خاص. تساعد أبحاث وأنشطة المعهد المؤسسات والهيئات على تصميم وتنفيذ سياسات مبتكرة وفعالة، ونقل القدس بمكوناتها المتنوعة إلى العالم والعالم إلى القدس. بالنسبة للمعهد، تشكل القدس مصدر إلهام ومجال بحث ومختبر وفرصة للتأثير. إن تطوير المدينة لصالح سكانها المتنوعين ومحبيها والمؤمنين بها، وتعزيز مكانتها العالمية ونفوذها على رأس جدول أعمال المعهد. تخرج أعمال المعهد من القدس إلى دوائر أوسع في إسرائيل وحول العالم ويعود إليها، من أجل المساهمة في تطوير المدينة وسكانها.

معهد القدس لبحث السياسات

شارع راداك 20، أورشليم-القدس 9218604 هاتف: 025630175 فاكس: 025639814

إيميل: INFO@JERUSALEMINSITUTE.ORG.IL

www.jerusalemintitute.org.il