مجلة العلوم الاجتماعية والتطبيقية

"دورية محكمة ربع سنوية"

تصدر عن الجمعية المصرية للدراسات الإنسانية والخدمات العلمية

العدد	الأول
الجزء	الأول
يناير	٢٠٢٤

ورقة عمل بعنوان

خدمات الرعاية الاجتماعية لتعزيز قيم المواطنة الرقمية

Services of social welfare To promotion Digital Citizenship Value

إعداد

الدكتور

هيثم سيد عبد الحليم محمد

استاذ تنظيم المجتمع المساعد

بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة اسوان

الملخص

تحاول هذه الورقة إلقاء الضوء حول اهمية خدمات الرعاية الاجتماعية التوعوية والتثقيفية ،فى تعزيز ثقافة المواطنة الرقمية بين النشئ والشباب تمهيداً لتهيئتهم للاندماج في المجتمع الرقمي والمشاركة الإيجابية فيه وحمايتهم من الاضرار المحتملة سواء الصحية او الثقافية او الاجتماعية او حتى الفكرية والتى يمكن ان تنتج من التأثيرات السلبية لانتشار التكنولوجيا، وكذلك حمايتهم من من الوقوع في الجرائم الرقمية.

وقد احتوت الورقة على عدد من المحاور وهى طرح مجموعة من المفاهيم المرتبطة بالمواطنة الرقمية ، وتوضيح أهميتها وخصائصها ومراحلها وعناصرها ، ثم تتناول الورقة توضيح لإستراتيجيات وتكنيكات طريقة تنظيم المجتمع لتعزيز المواطنة الرقمية بمنظمات الرعاية الاجتماعية ، وتعرض الورقة مجموعة من المقترحات لخدمات وبرامج منظمات الرعاية الاجتماعية فى نشر وتعزيز قيم المواطنة الرقمية لدى النشئ والشباب.

الكلمات الإفتتاحية :

خدمات – الرعاية الاجتماعية – المواطنة الرقمية

Summary

This paper attempts to shed light on the importance of awareness and educational social welfare services, in promoting a culture of digital citizenship among young people in preparation for preparing them to integrate into the digital society and participate positively in it and protect them from potential damages, whether health, cultural, social or even intellectual, which can result from the negative effects of the spread of technology, as well as protect them from falling into digital crimes.

The paper contained a number of axes, namely the introduction of a set of concepts associated with digital citizenship, and clarifying its importance, characteristics, stages and elements, then the paper deals with an explanation of the strategies and techniques of the way society is organized to promote digital citizenship in social care organizations, and the paper presents a set of proposals for the services and programs of social care organizations in spreading and promoting the values of digital citizenship among young people and youth.

Keywords :

Services – Social Welfare – Digital Citizenship

مقدمة:-

أصبح التقدم السريع في التكنولوجيا جزءاً لا يتجزأ من جميع جوانب المجتمع، وما وفرته ثورة الاتصالات الرقمية من تسهيل وسرعة في عمليات التواصل والوصول إلى مصادر المعلومات، ومع ما تحمله هذه الثورة من نتائج ذات آثار إيجابية على الفرد والمجتمع إذا تم استغلال وسائل الاتصال والتقنية الحديثة على الوجه الأمثل، فإن آثارها السلبية تبرز مع التمرد على القواعد الأخلاقية والضوابط القانونية والمبادئ الأساسية التي تنظم شئون الحياة الإنسانية.(Lyons, ٢٠١٢, P.١) .

وفي ظل الثورة الرقمية والتقدم التكنولوجي الهائل, وما تقدمه من تسهيلات في حياة الأفراد وايجابيات الاتصال والتواصل على نحو جيد, الا أن آثارها السلبية تبرز مع التمرد على القواعد الأخلاقية والضوابط القانونية, والمبادئ الأساسية التي تنظم شئون المجتمع, ليأتي هنا دور المواطنة الرقمية في وضع سياسة وقائية تحفيزية, وقائية ضد أخطار التكنولوجيا, وتحفيزية للاستفادة المثلى من ايجابياتها.(عوض الله، د.ت، ص٢)

كما نتج عن ذلك ما يسمي بالمجتمع الرقمي الذي يوفر لأعضائه فرص التعلم والعمل والتسلية والتفاعل الاجتماعي من خلال العديد من تطبيقات التكنولوجيا الحديثة (الحاسب الآلي والإنترنت والهواتف المحمولة وغيرها)، مما أسهم بدوره في تقصير المسافات بين الأفراد وكسر الحواجز، وتقليل الوقت، والجهد حيث صار هناك سهولة وسرعة فائقة في الاتصال بصرف النظر عن المكان والزمان.(Ribble, & Bailey, ٢٠٠٧, P.١٤) .

ويعتبر العصر الرقمي أحد الروافد الهامة في التأثير على المواطنة، فقد وفر للشباب مساحة واسعة من حرية التعبير عن الرأي لا يجدونها بين جدران مدارسهم أو جامعاتهم أو حتى في مجتمعاتهم بمختلف مؤسساتها، ومن ثم اندفعوا إلى التعبير عن آرائهم في شتى المجالات، وبمختلف الأشكال والوسائل والوسائط، مسقطين كل التابوهات القديمة التي كانوا لا يجرؤون من قبل على مجرد التفكير فيها.(نصار،٢٠١١، ص١١)

ولقد شهدت السنوات الأخيرة فى مصر نقلة مذهلة في مجال نشر واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في كافة أنحاء الجمهورية، مع الاهتمام بتسهيل استخدامها لجميع المواطنين ، مع اهتماما كبيرا بقضية المواطنة الرقمية، والسعي نحو تطوير التطبيقات التي تساندها، وهو ما أوردته الإستراتيجية القومية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات (نحو مجتمع رقمي واقتصاد قائم علي المعرفة ٢٠١٢- ٢٠١٧)، والتي جعلت المواطنة الرقمية رؤيتها الأساسي نحو تحقيق التقدم والتنمية.

ففى ظل العصر الرقمي وظهور وانتشار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، اتخذت المواطنة الرقمية شكلا جديداً وصورة أخرى, واتخذت حقوق وواجبات المواطن، أشكال تتفق مع طبيعة الحياة ومطالب المواطن في ذلك العصر, وبما يمكنه من الحياة بأمان فيه, كما دفع ظهور وانتشار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى إعادة الحياة بأمان فيه، كمناقشة مفاهيم حقوق الإنسان والمعلوماتية، والتي حملت معها العديد من المفاهيم و"القيم الانترنتية"، فالمواطنة في العصر الرقمي تعنى بالبحث عن حقوق وواجبات المواطن وهو يعيش فيه، والذي تختلف متطلبات الحياة فيه عن متطلبات العصور الأخرى. (الدهشان،٢٠١٦، ص٧٤)

ولا ينبغي أن نفهم معنى المواطنة الرقمية أنها تهدف إلى نصب الحدود والعراقيل من أجل التحكم والمراقبة، بمعنى التحكم من أجل التحكم، الشيء الذي يصل أحيانا إلى القمع والاستبداد ضد المستخدمين بما يتنافى مع قيم الحرية والعدالة الاجتماعية وحقوق الإنسان. فالمواطنة الرقمية إنما تهدف إلى إيجاد الطريق الصحيح لتوجيه وحماية جميع المستخدمين خصوصا منهم الأطفال والمراهقين، وذلك بتشجيع السلوكيات المرغوبة ومحاربة السلوكيات المنبوذة في التعاملات الرقمية، من أجل مواطن رقمي يحب وطنه ويجتهد من أجل تقدمه .(الفايد، ٢٠١٤)

وفي ظل ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي يشهدها العالم اليوم والاهتمام يتعليم وتدعيم قيم المواطنة الرقمية لدى افراد المجتمع، تتزايد أهمية التعليم المدني للنشء والشباب بهدف خلق أجيال على وعى بقيم وخصوصية مجتمعنا، دون انغلاق ، قادرة على التفاعل مع عالم اليوم من منطلق الثقة بالنفس والقدرة على تحقيق التقدم.

حيث وضحت **دراسة المسلماني (٢٠١٤)** زيادة توجه الطلاب نحو استخدام التكنولوجيا الرقمية بمختلف أنواعها، فضلا عن عدم إلمامهم بمعايير السلوك الصحيح والمقبول والمرتبط باستخدام التكنولوجيا، مما ينعكس بدوره سلباً عليهم ويجعلهم غير مؤهلين للتعامل مع مجتمع التكنولوجيا، والتكيف مع معطياته الايجابية والسلبية.**(المسلمانى، ٢٠١٤)**

كما اكدت دراسة: علي (٢٠١٤). هناك حاجة ضرورية لإعداد النشيء للتربية علي المواطنة الرقمية في إطار العصر الرقمي، وأيضا توصلت إلي إن التربية على المواطنة تمر بمراحل أساسية تبدأ بتنمية الوعي والممارسة الواعية، وتنتهي بتنمية أساليب التعامل مع المستحدثات ومهارات التعامل معها. **(على، ٢٠١٤)**

كما أشارت نتائج دراسة هليل(٢٠١١) إلى أهمية تعزيز وتدعيم قيم المواطنة لدى النشء والشباب ومنها قيمة المشاركة والحرية العامة والمحافظة على الملكية العامة وتنمية الولاء والانتماء والمشاركة في حل المشكلات المجتمعية. (هليل،٢٠١١).

كما وضحت دراسة شقورة(٢٠١٧) ان تعزيز المواطنة الرقمية تقوم على ثلاث مجالات هى (تعزيز الاحترام في استخدام التقنيات الرقمية- تعزيز التعليم في استخدام التقنيات الرقمية- تعزيز الحماية في استخدام التقنيات الرقمية)، كما توصلت الى ان هناك قصور لدى المعلمين في توضيح آلية المعاملات التجارية في التقنيات الرقمية، كونها تأتي في ظل اعتماد كبير للعالم عليها وتوضيح طرق التأكد من مصداقيتها وأمانها لدى المشتري الكترونيا. وكذلك ظهور العديد من المشكلات الصحية التي باتت تظهر واضحة لدى الطلبة جراء الاستخدام الخاطئ للتكنولوجيا خاصة فيما يتعلق بالعيون والعمود الفقري (شقورة، ٢٠١٧).

ولقد وضحت نتائج دراسة **سرحان (٢٠١١):** ضعف قيم المواطنة ، ونقص معلومات الشباب عن حقوق وواجبات المواطنة وعدم معرفتهم بالآليات المتاحة لممارسة حقوقهم مما أدى لنمو النزعة الفردية لدى الشباب بما يعيق المواطنة الفعالة (سرحان، ٢٠١١).

من هنا يتضح اننا فى حاجة إلى برامج وإجراءات عديدة وواضحة لتمكننا من إعداد وتنشئة مواطن رقمي يستطيع أن يتعامل باحترافية مع الوسائل التقنية المتعددة، وتظهر اهمية خدمات وبرامج الرعاية الاجتماعية فى تنشئة المواطن الرقمي الواعي الذي يدرك أبعاد الثقافة الرقمية ويستطيع توظيفها في حياته اليومية.

وفى إطار ذلك تقوم منظمات الرعاية الاجتماعية المختلفة سواء الحكومية والغير حكومية بكثير من الجهود التى تهدف الى توعية وتعليم النشء والشباب المتميزين في المجالات المختلفة بهدف تعميق قيم المواطنة وتعزيز الشعور بالهوية والانتماء، وترسيخ قيم الجدية والانضباط ، والتوعية بمؤسسات الدولة والمجتمع وتكامل الأدوار فيما بينها، هذا إلى جانب إحداث نقلة نوعية ليست فقط في المستوى المهاري لهم ولكن في شخصياتهم وقدراتهم المختلفة .

ومن خلال العرض السابق ، يظهر اهمية خدمات الرعاية الاجتماعية التوعوية والتثقيفية ،فى تعزيز ثقافة المواطنة الرقمية بين النشئ والشباب تمهيداً لتهيئتهم للاندماج في المجتمع الرقمي والمشاركة الإيجابية فيه وحمايتهم من الاضرار المحتملة سواء الصحية او الثقافية او الاجتماعية او حتى الفكرية والتى يمكن ان تنتج من التأثيرات السلبية لانتشار التكنولوجيا، وكذلك حمايتهم من من الوقوع في الجرائم الرقمية.

الاطار النظرى:

١- مفهوم خدمات الرعاية:

تعرف الرعاية على أنها سلسلة واسعة من البرامج والخدمات التي يقدمها مجموعة من المتخصصين الاجتماعيين وغيرهم من المهنيين لمساعدة الأفراد على أن يواجهوا حاجاتهم الاجتماعية والاقتصادية والتعليمية والصحية التي هي أساس لبقاء المجتمع ، والوصول بهم إلى مستويات أفضل للحياة .

p.٢٨), ١٩٩٧,William& Ronald

كما أنها مجموعة الخدمات التي تشمل الأساليب والوسائل التي تصمم من اجل تمكين الأفراد والجماعات والمجتمعات من مقابلة احتياجاتهم وحل مشكلاتهم عن طريق العمل المتعاون لتطوير وتنمية الظروف الاقتصادية والاجتماعية .(Zastrow, ٢٠٠٤, p.٥).

وخدمات الرعاية الاجتماعية هي الجهود والخدمات المنظمة والتى تقدمها مجموعة من المؤسسات الخاصة والحكومية والتى تستهدف أقصى إشباع ممكن للمواطنين لتحقيق توافقهم مع المجتمع لدفع عملية التنمية الاقتصادية والاجتماعية.(محمود ،٢٠٠١،ص٤٤١)

وهنا يقصد بخدمات الرعاية الاجتماعية تلك الخدمات الصحية والاجتماعية والاقتصادية والتى تهدف **إلى تكوين المواطن السليم الذي يستطيع المساهمة في أعباء العمل والإنتاج والمشاركة الايجابية في نشاط المجتمع بالإضافة إلى تمكين الفرد في المحافظة على سلامته ووقاية نفسه والمجتمع من مخاطر المختلفة والتى يمكن ان تنتج من التطورات التكنولوجية الحديثة .**

وتعميق وعيهم بقيمتهم وأهميته الاجتماعية ودوره في تطوير الحياة بما يحقق السعادة والرفاهية للمجتمع بالإضافة إلى مساعدته في الإلمام بمعلومات عن البيئة الطبيعية والاجتماعية والتكنولوجية وإمكانات مجتمعهم .

٢- مفهوم تعزيز المواطنة الرقمية:

- **التعزيز:**

" يحافظ على او يقوى استجابة مرغوبا فيها بالتكيف الفعال، كما انه " حدث او ظرف او حالة تزيد من ارجحية تكرار استجابة ما فى كوقف مشابه والذى ظهر فيه الظرف المعزز. (قاموس اطلس الموسوعى، ٢٠١٠، ص١٠٧)

ويشير الى ذلك الاجراء الذى يلحق بالسلوك او الاستجابة، ويعمل على زيادة احتمالات حدوث السلوك بالمستقبل او تكراره.(العتيبى، ٢٠١٠، ص٣)

كما انه الاجراء الذى يؤدى فيه حدوث سلوك الى توابع ايجابية او ازالة توابع سلبية الذى يترتب عليه احتمال حدوث السلوك فى المستقبل فى المواقف المماثلة(عبد السلام ، ٢٠٠٩، ص١٤)

ويحدد مفهوم التعزيز اجرائياً فى:

١- حدث يقوى استجابة مرغوبا فيها بالتكيف الفعال.

٢- حالة تزيد من ارجحية تكرار استجابة ما فى كوقف مشابه.

٣- الاجراء الذى يلحق بتدعيم قيم المواطنة لدى المراهقين وزيادة احتمالات تكراره قى المستقبل اثناء استخدامهم لوسائل الكنولوجية الحديثة فى المستقبل.

- **مفهوم المواطنة الرقمية:**

يعتبر مفهوم المواطنة الرقمية هو من المفاهيم الناشئة مع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وجنبا إلى جنب مع هذا المفهوم، تغيرت خصائص الإنسان الفردية والاجتماعية والثقافية. فالمواطنة الرقمية أو "سمة من سمات المدينة الرقمية الحقيقية". (Schuler, ٢٠٠٠٢, P.٧١)

وتعرف منظمة اليونسكو (٢٠١١) المواطنة الرقمية على انها امتلاك الفرد للادوات والمهارات الخاصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات للاشتراك في انشطة المجتمع الرقمي، مثل الدخول على المواقع الحكومية عبر شبكة الانترنت واستخدام مواقع التواصل الاجتماعى واستخدام الهاتف المحمول.

كما انها مجموعة القيم التي يتبناها المواطن الرقمي في أثناء تعامله مع التقنيات الرقمية والتي تعكس مقدرته على تحمل مسؤولية تعامله مع المصادر الرقمية، وتلزمه بالرقابة الذاتية أثناء تعامله مع وسائطها المتنوعة .وتقاس في هذه الدراسة من خلال تحليل محتوى كتب التربية الوطنية والمدنية ومقابلة معلميها.(طوالبه، ٢٠١٧، ص ٢٩٦)

وتعرف بأنها" مجموع القواعد والضوابط والمعايير والأعارف والأفكار والمبادىء المتبعة في الاستخدام الأمثل والقويم للتكنولوجيا، والتى يحتاجها المواطنين صغارا وكبارا من اجل المساهمة فى رقى الوطن.(Kaya,A and Kaya,B., ٢٠١٤, pp٣٤٦-٣٦٢).

وفي هذه البحث يمكن تعريف المواطنة الرقمية لدى النشئ والشباب إجرائياً بأنها:

١- توجيه المستخدمين ، والتعريف بمنافع التقنيات الحديثة والحماية من أخطارها.

٢- تضمن عملية التواصل الاليكترونى بطريقة لائقة وقوانين رقمية خاصة توفر الحقوق والمسئوليات والأمن الرقمي والصحة والسلامة التكنولوجية للمراهق

٣- فهم للقضايا الإنسانية والثقافية والاجتماعية ذات الصلة بالتكنولوجيا وممارسة السلوكيات الأخلاقية والشرعية من خلال:

أ) الحماية: الممارسة الآمنة والقانونية والاستخدام المسئول للمعلومات والتقنية.

ب) الاحترام: إظهار رأي ايجابي تجاه استخدام التقنية في دعم التشارك والتعلم والإنتاجية.

٤- التعليم: إظهار المسئولية الشخصية للتعلم مدى الحياة.

- **خصائص المواطنة الرقمية:**

فى ضوء ما تقدم من تعريفات للمواطنة رقمية تم ذكرها ، يمكن تحديد خصائص هذه المفاهيم فيمل يلى:

١- الوعى بالعالم الرقمى ومكوناته " الخاص بالجانب المعرفى للمواطنة الرقمية "

٢- امتلاك مهارات الممارسة الفعالة والمناسبة فى استخدامات العالم الرقمى بالياته المختلفة "الخاص بالجانب المهارى للمواطنة الرقمية.

٣- اتباع القواعد الخلقية التى تجعل السلوك التكنولوجى للشخص يتسم بالمقبولية الاجتماعية فى التفاعل مع الاخريين " الخاص بالجانب السلوكى للمواطنة الرقمية "

٤- المواطنة الرقمية تتضمن مجموعة من الحقوق والواجبات والالتزامات فيما يتعلق بالتقنيات الرقمية.

٥- ان نشر ثقافة المواطنة الرقمية فى مجتمعاتنا من خلال منظمات المجتمع المدنى اصبح من اساسيات الحياة، وضرورة ملحة يجب ان تتحول الى مشاريع وبرامج تربوية بالتعاون مع مبادرات المجتمع المدنى والمؤسسات المختلفة حتى نتمكن من حماية مجتمعاتنا من الاثار السلبية المتزايدة للتكنولوجيا ، وتحفيز الاستفادة المثلى منها للمساهمة فى تنمية مجتمع المعرفة وبناء الاقتصاد الرقمى الوطنى .

٦- ان المواطنة الرقمية تحاول الاجابة على عدة تساؤلات: كيف سنجمى انفسنا وابناءنا من التخريب الرقى والحروب الرقمية والجريمة الرقمية ، ومن الاضرار الصحية والاجتماعية والاقتصادية التى يمكن ان تنجم من الاستخدام غبر الرشيد للتقنية الرقمية؟ والى اى مدى يمكن ان نترك للتكنولوجيا الرقمية التدخل بشكل سافر فى تحديد العديد من القرارات المتعلقة بشؤون حياتنا المختلفة ؟ وكيف نتصور نوعية عمل الشبكة ونوعية خدماتها؟ كيف نحافظ

على اسرارانا ومعطياتنا مستقبلاً؟ ومن يكون المسؤول عن توفير هذه الحماية؟ وكيف نتعامل بلياقة وفاعلية مع تلك التكنولوجيا وتفنياتها؟.

ومن هنا تحتوى تعاليم وقيم المواطنة الرقمية على الجوانب الثلاثة الهامة، " المعرفى والمهارى والسلوكى، وذلك لان تنمية المواطنة الرقمية لابد ان تكوم شاملة نفوس واذهلن الافراد، ولا يقتصر الامر على مجرد الاستخدام فقط، فنحن ننمى قيم ومبادئ وليس افعال واعمال فقط . (الملاح ، ٢٠١٧ ، ص٢٥).

- **أهمية المواطنة الرقمية :**

المواطنة الرقمية جاءت للعمل على تشكل مواطنا رقميا قادرا على الاستفادة القصوى والمثلى من التقنيات الرقمية، وتلاشى مخاطرها على المجتمع ككل ، وعليه بادرات كثير من المؤسسات المجتمعية والتعليمية العالمية والمحلية فى نشر ثقافة المواطنة الرقمية ، وذلك نظرا لما تتمتع به اهمية كبيرة المجتمع ككل فيما يلى:

١- هي أداة تساعد في إدراك ما هو صحيح وما هو خاطئ ، وهي تساعد على الاشتراك في حوارات ومناقشات مرتبطة بمواقف حقيقية في الحياة

٢- الممارسة الامنة والاستخدام المسؤول والقانوني، والاخلاقي للمعلومات والتكنولوجيا.

٢- اكتساب السلوك الايجابي لاستخدام التكنولوجيا، والذي يمتاز بالتعاون والتعلم والانتاجية" .

٣- تحمل المسؤولية الشخصية للتعلم مدى الحياة".

٤- تقدم التقنيات الرقمية لمستخدميها العديد من الفرص؛ للوصول إلى كميات متزايدة من المعلومات، وقد تتقلص تلك الفرص في حالة عدم وجود طريقة منهجية تنظم استخدام التقنيات الرقمية بشكل ملائم وفعال.(Rabble, ٢٠٠٨-٢٠٠٩, p.٢٥٩) .

٥- معرفة تقييم المصادر الرقمية المتاحة واستخدامها بطرق صحيحة بعيدة عن الاضرار بالنفس والاخريين .

٦- تعزز المواطنة الرقمية المسئولية الشخصية والمجتمعية للنشئ والشباب من خلال الاحساس بان مشاركته الاليكترونية لها دور فى المجتمع.

٧- تزيد المواطنة الرقمية من الهوية المجتمعية والوطنية لدى النشئ والشباب .

- **مراحل المواطنة الرقمية:**

١- **مرحلة الوعي:** وتُعنى التزويد بما يؤهلهم ليصبحوا مثقفين بالوسائط التكنولوجية وذلك يعني تجاوز الإحاطة بالمكونات المادية والبرمجية والمعارف الأساسية، انتقالاً لمرحلة تبصر الاستخدامات غير المرغوبة لتلك التكنولوجيا.

٢- **مرحلة الممارسة الموجهة:** وتُعنى بالمقدرة على استخدام التكنولوجيا في مناخ يشجع على المخاطرة والاكتشاف، وبما يمكّن من إدراك ما هو مناسب من الاستخدامات التكنولوجية وما هو غير مناسب.

٣- **مرحلة النمذجة وإعطاء المثل والقدوة:** وتُعنى هذه المرحلة بتقديم نماذج إيجابية مثالية حول كيفية استخدام وسائل التكنولوجيا في كل من البيت والمدرسة؛ حتى تكون تلك النماذج المحيطة بالطلبة من آباء ومعلمين نماذج للقدوة الحسنة يمكن أن يتخذها الطلبة قدوة لهم أثناء استخدامهم للمواطنة الرقمية.

٤- **مرحلة التغذية الراجعة وتحليل السلوك:** وفي هذه المرحلة يتاح فرص مناقشة استخداماتهم للتقنيات الرقمية داخل الغرف الصفية، وصولاً لمرحلة امتلاك المقدرة على نقد وتمييز الاستخدام السليم للتكنولوجيا داخل الغرفة الصفية أم خارجها من خلال تأمل ذاتي لممارساته.(طلبه, ٢٠١٧, ص ٢٦٢).

- **عناصر المواطنة الرقمية:**

اتفق الباحثون والكثير من المنظمات المرتبطة بذلك الميدان على المواطنة الرقمية، ومن أبرزها منظمة(ISTE: International Society for Technology in Education) تسعة مجالات(محاور) عامة تشكل المواطنة الرقمية: تقوم على المحاور التالية: (الدهشان,٢٠١٥, ص١٣-١٧)

١- **الوصول الرقمي:** المشاركة الإلكترونية الكاملة في المجتمع يلزم مستخدمي التكنولوجيا الانتباه إلى تكافؤ الفرص أمام جميع الأفراد فيما يتعلق بالتكنولوجيا. ومن هنا، فإن نقطة الانطلاق في "المواطنة الرقمية" هي العمل نحو توفير الحقوق الرقمية المتساوية ودعم الوصول الإلكتروني، ومن ثم فإن الإقصاء الإلكتروني يجعل من العسير تحقيق النمو والازدهار.

٢- **التجارة الرقمية:** بيع وشراء البضائع إلكترونيا لابد أن يتفهم مستخدمو التكنولوجيا أن القسط الأكبر من اقتصاد السوق يتم عبر القنوات التكنولوجية. ومن هنا تقع عمليات التبادل والمقايضة بصورة قانونية ومشروعة في نفس الوقت، لكن لابد أن يكون كل من البائع والمشتري على وعي بالقضايا المتعلقة بهذه العمليات.

٣- **الاتصالات الرقمية:** التبادل الإلكتروني للمعلومات، من أبرز التغيرات الهامة التي استحدثتها الثورة الرقمية هو قدرة الشباب على الاتصال فيما بينهم، مهما بعدت الأماكن وتباينت الأوقات, ولقد شهد القرن التاسع عشر أنماطا محدودة للاتصالات. إلا أن القرن الحادي والعشرين قد شهد تنوعا هائلا في وسائل الاتصالات أمثال: البريد الإلكتروني، والهواتف النقالة، والرسائل الفورية. ولقد غيرت خيارات الاتصالات الرقمية واسعة الانتشار كل شيء في حياة البشر لمقدرتهم على إجراء اتصالات دائمة ومباشرة مع أي فرد آخر.

٤- **اللياقة الرقمية:** المعايير الرقمية للسلوك والإجراءات، فالمواطنة الرقمية غالبا ما يرى مستخدمو التكنولوجيا هذا المجال بوصفه أكثر الإشكاليات إلحاحا عند معالجة أو تناول "المواطنة الرقمية". كلنا يتعرف على السلوك غير القويم عند رؤيته، إلا أن مستخدمي التكنولوجيا لا يتعلمون "اللياقة الرقمية" قبل استخدامها.

٥- **القوانين الرقمية:** المسئولية الرقمية على الأعمال والأفعال حيث يعالج قطاع القوانين الرقمية مسالة الأخلاقيات المتبعة داخل مجتمع التكنولوجيا، ويفصح الاستخدام غير الأخلاقي عن نفسه في صورة السرقة أو الجريمة الرقمية. كما يُفصح الاستخدام القويم عن نفسه عبر الالتزام بقوانين المجتمع الرقمي.

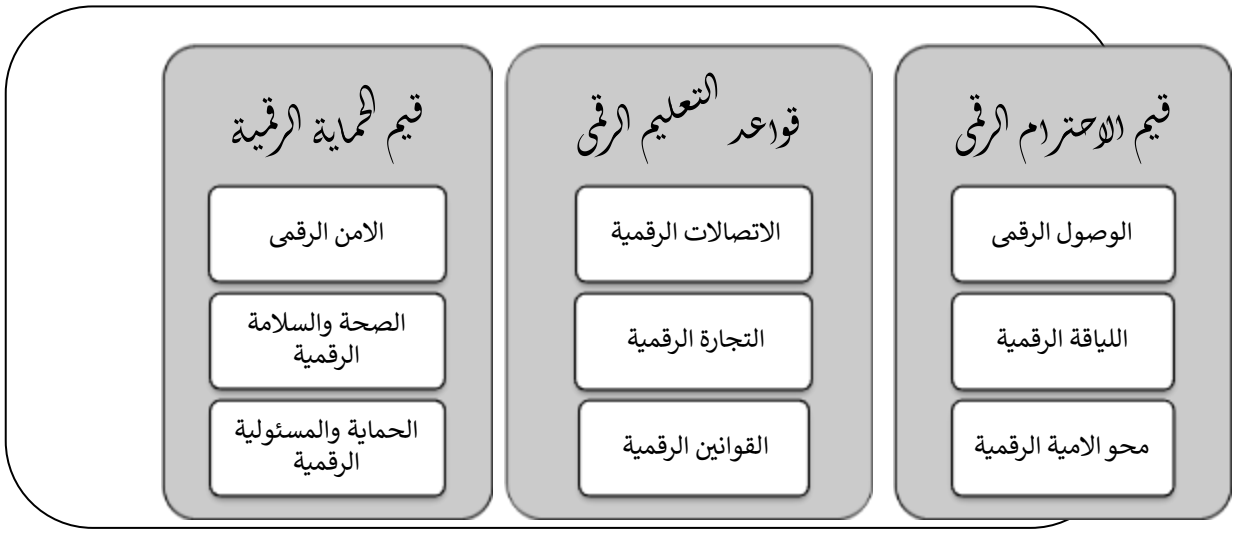
٦- **محو الأمية الرقمية:** عملية تعليم وتعلم التكنولوجيا واستخدام أدواتها في حين أن مؤسسات التعليم قد حققت إنجازا معقولا في مجال انتشار التكنولوجيا، إلا أنه ما زال أمامها الكثير للقيام به. لابد أن يتوجه التركيز بصفة متجددة إلى نوعية التكنولوجيا الواجب اقتنائها وتعلمها والتدريب عليها والأسلوب الأمثل في تشغيلها والاستفادة منها.

٧- **الحقوق والمسئوليات الرقمية:** الحريات التي يتمتع بها الجميع في العالم الرقمي، كما أن الدول تحدد ما لمواطنيها من حقوق في دساتيرها، كذلك توجد حزمة من الحقوق التي يتمتع بها "المواطن الرقمي"، حيث يتمتع المواطن الرقمي بحقوق الخصوصية، وحرية التعبير وغيرها، ولابد من دراسة ومناقشة الحقوق الرقمية الأساسية حتى يتسنى فهمها على النحو الصحيح في ظل العالم الرقمي.

٨- **الصحة والسلامة الرقمية:** الصحة النفسية والبدنية في عالم التكنولوجيا الرقمية، حيث تعد الصحة البصرية، وأعراض الإجهاد المتكرر والممارسات السمعية من أهم القضايا التي يجب تناولها في عالم التكنولوجيا الحديث.

٩- **الأمن الرقمي (الحماية الذاتية):** إجراءات ضمان الوقاية والحماية الإلكترونية. لا يخلو أي مجتمع من أفراد يمارسون سرقة، أو تشويه أو حتى تعطيل الآخرين. ينطبق هذا تماما على المجتمع الرقمي.

شكل رقم (١) يوضح عناصر المواطنة الرقمية والمحاور المرتبطة بها



- **إستراتيجيات وتكنيكات طريقة تنظيم المجتمع لتعزيز المواطنة الرقمية بمنظمات الرعاية الاجتماعية :**

هنالك العديد من الإستراتيجيات التى تستخدمها طريقة تنظيم المجتمع لتعزيز المواطنة الرقمية ، ولابد وان نختار أنسب الإستراتيجية للتعامل مع هذه البناءات القوية الموجودة فى المجتمع والتي بالضرورة سوف تختلف باختلاف بناء كل مجتمع، واهمها:-

١- إستراتيجية الإقناع :

- تقوم هذه الاستراتيجية على تغيير اتجاهات افراد المجتمع نحو القضايا والمشكلات المجتمعية وتنمية معارفهم ومهارتهم الرقمية للمشاركة فى المجتمع بإيجابية باستخدام الطرق التكنولوجية الحديثة . ووكذلك حث العاملين بالمنظمات الرعاية الاجتماعية المختلفة على تقديم كافة المساعدات والخدمات لهم حتى يصبحوا أفراد منتجين وقادرين على مواجهة مشكلاتهم بأنفسهم.كما يستخدم المنظم الاجتماعي من خلال هذه الإستراتيجية تكتيكات الاتصالات المباشرة والعمل المشترك وكذلك المناقشة الجماعية لتحقيق التعاون والاتصال الفعال بين تلك المنظمات بما يساهم تعزيز المواطنة الرقمية لدى الشباب.

٢ - إستراتيجية تنمية الموارد المتاحة :

تتمثل في الجهود التي تبذل لتنمية الموارد والإمكانيات بمنظمات الرعاية الجتماعية من خلال الجهود الذاتية بالمجتمع مع المحافظة على نمط الحياة بالمنظمة .

حيث يقوم المنظم الإجتماعى بتنمية الموارد سواء كانت مادية أو بشرية بهدف توفير الخدمات المناسبة واستخدام تلك الموارد لإشباع احتياجات فئات المجتمع ويستخدم المنظم الإجتماعى عدد من التكتيكات لتنفيذ هذه الإستراتيجية منها تكتيك إعادة توزيع الموارد وزيادة كفاءة البرامج القائمة وتوسيع نظامها وأيضاً استخدام تكتيك العمل المشترك.

٣- إستراتيجية التنسيق :

تهتم هذه الإستراتيجية تحقيق التنسيق بين الخدمات التى تقدمها المنظمات للقضاء على الأزدواجية وتحقيق التعاون فيما بينهم لتحقيق أهدافهم.فى توفير كافة الموارد والامكانيات التى يحتاجها النشئ والشباب لكى يكسبوا القيم الرقمية الايجابية وتوظيفها بالطريقة الصحيحة.

- **الأدوار المهنية للمنظم الاجتماعي لتعزيز المواطنة الرقمية:**

إن عمل المنظم الاجتماعي لتعزيز المواطنة الرقمية بمراكز الشباب يقتضى عليه مساعدة الشباب من اجل إتاحة الفرصة أمامهم للتقدم وأن يحصلوا على ما ينشدون من أهداف في مجتمعاتهم المحلية. وفيما يلي مجموعة من الأدوار المهنية التي يمكن أن يمارسها المنظم الاجتماعي وتتمثل في التالي :-

١- **دور واضع الإستراتيجية** : يقوم المنظم الاجتماعي بوضع الإستراتيجية العامة للعمل بين المنظمات مع مساعد المنظمات الأعضاء في تحديد الأهداف واختيار الوسائل المناسبة لتحقيق الأهداف .

٣- **دور موزع المنافع** : إذا لم يحصل كل طرف على نصيبه من عملية التباري فإن العلاقة بين المنظمات قد تتعرض للتوتر لذلك فعلى المنظم الاجتماعى أن يقوم بالمساعدة على أساس توزيع عائد عملية التشبيك والتعاون بين المنظمات وبذلك يضمن استمرار عملية العمل بين المنظمات.

٥- **دوره كباحث:** يقوم المنظم الاجتماعى الممارس لطريقة تنظيم المجتمع بالتعرف على الاحتياجات وترجمتها لبرامج رقمية مما يعزز المواطنة الرقمية لديهم.

٦- **دور ضابط الاتصال** : يسعى المنظم الاجتماعي لإقامة شبكة اتصال قوية بين حتى تنساب العلاقات والمعلومات فيما بينها , مما يساعد ويهيئ لمزيد من التقارب الاجتماعي والتعاون والبرامج التكنولوجية والشبكية الحديثة.

❖ **مقترحات لخدمات وبرامج منظمات الرعاية الاجتماعية فى نشر وتعزيز قيم المواطنة الرقمية لدى النشئ والشباب :**

١- تعريف النشئ والشباب في المراحل العمرية المختلفة بطرق عمل التقنيات الرقمية الحديثة واستخداماتها وتأثيراتها عليهم وعلى الآخرين، وإكسابهم المهارات اللازمة لاستخدامها بأمان، وتنمية معارفهم الأبناء وأولياء الأمور بالحقوق والالتزامات والواجبات الرقمية، إضافة إلى تنمية وعيهم ومعارفهم بالمشكلات التي يمكن أن تترتب على الاستخدام غير الرشيد للتقنيات الرقمية وطرق وأساليب التغلب عليها.

٢- الاهتمام بتنمية وتعليم التفكير الناقد لدى النشئ والشباب ففي ظل تزايد اعتماد جميع الفئات العمرية على الإعلام الاجتماعي والرقمي للحصول على المعلومات ولتلبية حاجات التواصل، وصعوبة أن نمنع أو نحجب بعض تلك المصادر والمواقع لابد أن نربي التفكير الناقد لدى النشء، فهؤلاء النشء سيصبحون في يوم من الأيام معلمين ومربين ومسئولين.

٣- توفير قائمة وأدلة بأهم التوجيهات حول التساؤلات التي يمكن تطرح في أذهانهم النشئ والشباب في التعامل المناسب أثناء الاستخدامات المختلفة للتقنيات الرقمية الحديثة والعمل على مناقشتها معهم، وتوضيح رأي المتخصصين في الأساليب المناسبة والإجابة عليها، مع تنمية المهارات التي تمكن الأبناء وأولياء أمورهم من التميز بين الاستخدامات المقبولة وغير المقبولة للأنواع المختلفة من التقنيات الرقمية الحديثة.

٤- توفير آليات وتقنيات الوصول الرقمي إلى الجميع بلا استثناء، والعمل على توفير الحقوق الرقمية المتساوية ودعم الوصول الإلكتروني لأفراد المجتمع كافة.

٥- وضع تشريعات وقوانين وأنظمة متعلقة بتسهيل توظيف تقنية الاتصالات والمعلومات، واستشراف آفاق التطور الجاري على المعدات في مجال تقنية الاتصالات والمعلومات، والتعرف إلى أحدث الوسائل والطرق التقنية الهادفة إلى محو الأمية الرقمية.

٦- إدخال موضوع المواطنة الرقمية ومجالاتها المختلفة في بعض المقررات بمراحل التعليم المختلفة؛ والتعليم الجامعي خاصة بحيث يكون إدخالها من زوايا مختلفة، فيمكن أن تتناول موضوعات مثل والجوانب الأخلاقية في التعامل مع التقنيات الحديثة، وثقافة السلام والحوار. وتدريس برامج الحماية، وأمن المعلومات والاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات ، وكذلك تدريس الجوانب القانونية الخاصة بهذا النوع من الجرائم، والأبعاد الاجتماعية والاقتصادية

للجرائم الإلكترونية ، والخصائص النفسية لمرتكبي هذه الجرائم وكيفية تأهيل هؤلاء المجرمين للاندماج في المجتمع، والخسائر التي قد تنجم عنها.

٧- عقد منظمات الرعاية الاجتماعية دورات تدريبية وندوات وورش عمل لتوعية جميع فئات المجتمع بالمواطنة الرقمية، وذلك بالتعاون والتنسيق مع بعض الجهات الاخرى، وكذلك التعاون مع أصحاب الأعمال، بحيث تهدف هذه الندوات إلي مساعدة افراد المجتمع في توجيه أبنائهم للتعامل السليم مع شبكة المعلومات، وإمدادهم بأحدث الأساليب التربوية التي يمكن استخدامها في المنزل للتعامل مع الوسائل الرقمية بشكل إيجابي، وتوعيتهم بالآثار السلبية التي قد تنتج عن الاستخدام السيء لها، وتوجيههم إلي إقامة حوارات ومناقشات أسرية بينهم وبين أبنائهم داخل الأسرة في حوار هادى ومتزن، والإجابة عن تساؤلاتهم واستفساراتهم.

٨- العمل على إجراء البحوث العلمية والمسابقات الثقافية بمنطمات الرعاية الاجتماعية التي تدور حول كافة القضايا المتعلقة بحقوق وواجبات المواطن في العصر الرقمي ومجالات ومحاور المواطنة الرقمية.

المراجع :

١. Lyons, R.(٢٠١٢). Investigating Student Gender and Grade Level Differences in Digital Citizenship Behavior, Walden University, Pro Quest LLC, UMI Dissertations Publishing.

٢. عوض الله، اسلام جهاد عوض الله, مصطفى، عدنان سالم, (د.ت). مقترحات لنشر قيم المواطنة الرقمية في البيئة الفلسطينية على ضوء بعض التجارب الدولية، ورقة بحثية مقدمة لليوم الدراسي "المواطنة الرقمية كمدخل لسلامة الأجيال"، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين.

٣. Ribble, M. & Bailey, G. (٢٠٠٧). Digital Citizenship in Schools, Washington, DC,.

٤. نصار، سامي. (٢٠١١). قضايا تربوية في عصر العولمة وما بعد الحداثة، القاهرة، الدار المصرية اللبنانية.

٥. الدهشان، جمال علي. (٢٠١٦) . المواطنة الرقمية مدخلاً للتربية العربية في العصر الرقمي. مجلة نقد وتنوير العدد الخامس.الفصل الثاني . جامعة المنوفية، كلية التربية، أبريل/مايو/يونية.

٦. المسلمانى، لمياء إبراهيم .(٢٠١٤). التعليم والمواطنة الرقمية "رؤية مقترحة، بحث منشور في مجلة عالم التربية، القاهرة ، مج٤٧، ع ١٥.

٧. على، صبحي شعبان علي ، احمد، محمد السيد.(٢٠١٤). معايير التربية علي المواطنة الرقمية وتطبيقاتها في المناهج التدريس، بحث منشور في المؤتمر السنوي السادس، جامعة المنوفية، كلية التربية.

٨. سرحان ، محمد محمود. (٢٠١١). برنامج مقترح لتنمية المواطنة الفعالة لدى الشباب الجامعي من منظور طريقة تنظيم المجتمع ، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية ، القاهرة ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان، العدد(٣٠)، المجلد(٢) .

٩. William, H., & Ronald, C., (١٩٩٧): Social Welfare in Today's World, USA, McGraw – Hill,

١٠. Zastrow, C., (٢٠٠٤): Introduction to Social Work And Social Welfare: Empowering People, U.S.A, Brooks/Cole.

١١. قاموس اطلس الموسوعى. (٢٠١٠). عربى–E ، القاهرة، دار اطلس للنشر.

١٢. العتيبى، بندرين ناصر. (٢٠١٠). اساليب تعديل السلوك " التعزيز ، العقاب، التشكيل.جامعة الملك سعود. كلية الدراسات العليا.

١٣. عبد السلام، عبد العزيز موسى. (٢٠٠٩). زيادة السلوك المرغوب فى التعزيز، المملكة العربية السعودية، جامعة الملك سعود.

١٤. Schuler, D.(٢٠٠٢). Digital Cities and Digital Citizens. Digital Cities II: Computational and Sociological Approaches Lecture Notes in Computer Science. N. ٢٣.V.٦٢.

١٥. الدهشان،جمال على خليل. (٢٠١٥). المواطنة الرقمية مدخلا لمساعده ابناءنا على الحياة فى العصر الرقمى، بحث منشور، جامع المنوفية. كلية التربية.

١٦. محمود، عصام. (٢٠٠١). تقويم خدمات الرعاية كمدخل لتنمية المجتمع المحلى، المؤتمر العلمى الرابع عشر، كلية الخدمة االجتماعية، جامعة حلوان.

١٧. اليونيسكو(٢٠١١) اطار عمل تنمية كفاءات المعلمين في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات استرجع بتاريخ ٢٣ فبراير ٢٠١٧ من المصدر:

,http//:unesdoc.unesco.org/images/٢١٣٤٧٥/٠٠٢١٤/١٢٠٠E.pdf

١٨. طوالبة، هادى.(٢٠١٧). المواطنة الرقمية في كتب التربية الوطنية والمدنية، المجلة الأردنية في العلوم التربوية، مج ١٣، ع ٣. جامعة اليرموك، إربد: الأردن.

١٩. Kaya,A and Kaya,B. (٢٠١٤). Teacher candidate's perceptions of digital citizenship. International journal of Human Sciences, ١١ (٢)

٢٠. Ribble ,M.(٢٠٠٨-٢٠٠٩)."Passport to Digital Citizenship-Journey Toward Appropriate Technology Use at School and at home, International Society for Technology in Education, U.S.A &Canada, December /January.

٢١. الملاح، تامر المغاوري . (٢٠١٧). المواطنة الرقمية تحديات وآمال، القاهرة، دار السحاب للنشر والتوزيع.