



الأمان الرقمي للشباب المقدسيّ

هاجس الملاحقة وغياب المرجعيّات

مهتّد بيرقدار
تقوز/يوليو 2020

حملة - المركز العربيّ
لتطوير الإعلام الاجتماعيّ



حملة - المركز العربي لتطوير الإعلام الاجتماعي

الأمان الرقمي للشباب المقدسي هاجس الملاحقة وغياب المرجعيات

بحث وكتابة: مهند بيرقدار

تدقيق لغوي: خالد السيد

تحرير: إيناس خطيب

تنفيذ الاستطلاع الرقمي: شركة ألفا رام الله.

ترجمة للإنجليزية: بيسان سامرة

تصميم: أمجد بدران

رُخص هذا العمل بموجب الرخصة الدولية:

Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International License

لرؤية نسخة عن هذه الرخصة أضغط على الرابط التالي:

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

تواصلوا معنا:

info@7amleh.org | www.7amleh.org

هاتف: +972 (0)774020670

تابعونا على وسائل التواصل الاجتماعي: 7amleh



الفهرست:

4	ملخص تنفيذي
6	المقدمة
6	خلفية عامة
8	المنهجية
11	نتائج وتحليل المقابلات مع الطلاب
16	نتائج وتحليل المقابلات مع الأهالي
21	نتائج وتحليل المقابلات مع المرشدين والمؤسسات
22	الاستنتاجات
25	التوصيات
30	

ملخص تنفيذي

يعرض هذا التقرير نتائج المسح الميداني للأمان الرقمي للفلسطينيين سكان محافظة القدس المحتلة، وذلك من خلال رصد الاتجاهات الجديدة التي طرأت على استخداماتهم للإنترنت، والتطبيقات الرقمية، ومنصات التواصل الاجتماعي، والمعرفة والمهارات المتوفرة من أجل حماية أنفسهم على الشبكة، إضافة للتحديات والمخاوف التي يواجهها المقدسيون عند استخدامهم للإنترنت.

يرمي هذا التقرير إلى فهم البيئة الرقمية الفلسطينية في محافظة القدس. وفي سبيل إظهار معالم هذه البيئة وميزاتها، تمعنا في التقرير بفئات عمرية مختلفة وشرائح مجتمعية متنوعة. على سبيل المثال، تخلل التقرير عقد جلسات مناقشة مع مجموعة بؤرية مكونة من 15 طالبا وطالبة تتراوح أعمارهم بين 15-18 عاما، ومقابلات شخصية مع ثمانية أمهات لأطفال ويافعين، وسبعة مرشدين، وأربعة ممثلين عن مؤسسات أهلية مقدسية، إضافة لاستطلاع رأي نُشر عبر الإنترنت، والذي شكّل أداة مكتملة لفهم الجوانب المختلفة للبيئة الرقمية الفلسطينية في القدس. وشارك بالاستطلاع 206 أشخاص من الأطفال والشباب مستخدمي الإنترنت، والذين تتراوح أعمارهم بين 12 و18 عاما ويقيمون في القدس، و69 والدا ووالدة لأطفال ويافعين مقدسيين، و34 مرشدا.

وتتلخص أبرز نتائج التقرير، بأن غالبية المشتركين يشعرون بأنهم مراقبون دائما على الإنترنت، وأنهم لا يشعرون براحة وأمان على الشبكة. وأشار معظمهم إلى أن هذه المراقبة التي يشعرون بها، تفرضها عليهم البيئة المحيطة التي تشمل أسرهم وأقربائهم بالدرجة الأولى، وزملائهم وسائر أفراد المجتمع المحلي بالدرجة الثانية، ليأتي بعدها الشعور بالمراقبة من قبل جهات إسرائيلية مختلفة، ومن أشخاص غرباء يحاولون الإيقاع بالفئات الشابة على الشبكة بالمجمل.

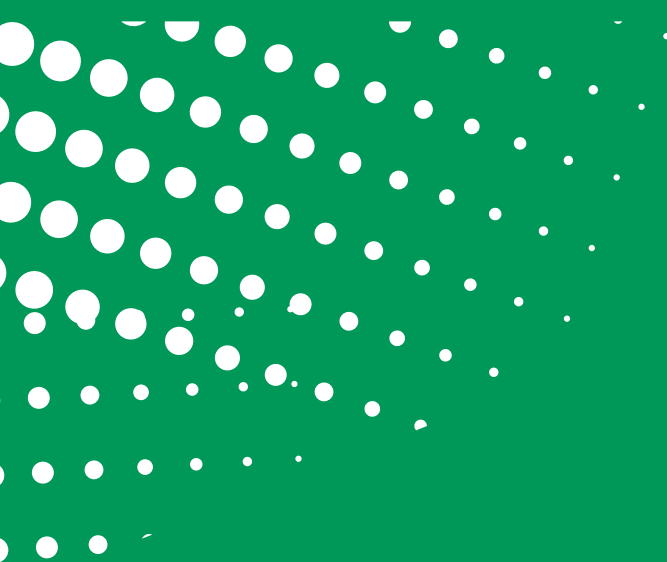
وأوضح المشتركون السبل التي يتبعونها لحماية أنفسهم من خطر المشاركة بالقضايا السياسية، بحيث يميل معظمهم إلى عدم التعبير عن آرائهم ومواقفهم السياسية بتاتا على الشبكة، والذي يصل إلى حدّ عدم مشاركة الأخبار ذات الطابع السياسي أو إعادة نشرها. وتظهر نتائج التقرير أن 87% من المشتركين، إما لا يشاركون مواضيع سياسية على الإنترنت البتة، أو يشاركونها ولكن بوتيرة منخفضة جدًا.

أما الأهالي، فقد قال معظمهم إنهم يواجهون صعوبة بالغة في مراقبة استخدامات أطفالهم للإنترنت، وعبروا عن تخوفات كثيرة لديهم من الجوانب السلبية للإنترنت، بإدراك تام لجوانبه الإيجابية والهامة في الحياة العصرية، موضحين أن هذا التناقض يشكل تحديا جديا لهم. ومن الجدير بالذكر، أن التقرير يُظهر أن 51% من الأهالي لا يعرفون سبل مراقبة استخدامات أطفالهم للإنترنت، في حين أشار 82% من المرشدين والمرشدات إلى أنهم لا يعرفون سبل مراقبة استخدامات طلابهم للإنترنت.

وأبرزت نتائج الدّراسة أن ظاهريّ العنف والتنمر، في غاية الانتشار بين الشّبان والأطفال المقدسيين عند استخدام الشبكة، بحيث قال 58% من المشتركين إنهم تعرّضوا للتعنيف اللفظي خلال استخدامهم للإنترنت، بينما قال 24% منهم إنهم تعرّضوا للتنمر، وقال 13% إنهم تعرّضوا للابتزاز. تجدر الإشارة إلى أنّ 10% من المشتركات قلن إنهن تعرّضن لتحرّشات جنسية.

وأفضى التقرير إلى عدّة استنتاجات أهمّها الحاجة الملحة لتطوير معرفة المقدسيين بسبل الأمان الرقمي ومعلوماتهم عنه، وكيفية حماية أولادهم من تهديدات الإنترنت، بما يشمل الحفاظ على الخصوصية، والخطوات اللازمة لحماية حساباتهم الافتراضية على المنصات المختلفة من الاختراق أو السرقة.

المقدمة



المقدمة

شهدت الأعوام الماضية ارتفاعا ملحوظا بعدد الأبحاث التي تناولت الأمان الرقمي من زوايا متنوعة، منها القانوني، أو الاجتماعي، أو النفسي، وغيرها. وأدى ازدياد مستخدمي الشبكة وارتفاع ساعات استخدامهم لها، وتنوع الخدمات التي يقدمونها من خلال الإنترنت، إلى ازدياد المخاطر والإشكاليات التي تهدد سلامة المستخدمين وأمانهم الشخصي، لا سيما الأطفال وأبناء الشبيبة. ويشكل ذلك، من بين أمور أخرى، دافعا لدراسة الأمان الرقمي بتعمق، من أجل استيعاب حجم مخاطر الشبكة، وأشكالها، وأسبابها، وأهدافها.¹ ويسلط هذا التقرير الضوء على بيئة الأمان الرقمي للأطفال والمراهقين المقدسيين الذين تتراوح أعمارهم بين 12 و18 عاما، بواسطة مقابلات شخصية واستطلاع آراء شرائح مختلفة من المجتمع المقدسي.

خلفية عامة

تساهم معرفة أنواع المخاطر، وخاصة تلك الأكثر شيوعا من غيرها، والفئات العمرية والجنسية المتضررة منها، والتطبيقات والمنصات المختلفة التي ترسي أرضية لمثل هذه المخاطر، في بناء برامج تربية، وتوعوية، وتثقيفية أكثر ارتباطا بالمتغيرات وذات فعالية على أرض الواقع. ومن المخاطر التي يتعرض لها مستخدمي الشبكة على اختلاف أنواعهم وأعمارهم، التنمر الإلكتروني، والانكشاف على المواد الإباحية، والابتزاز، وسرقة الحسابات الافتراضية الشخصية، وسرقة معلومات شخصية، والتهديد، والملاحقة الاجتماعية أو السياسية الناجمة عن مشاركة آراء شخصية، وتحرشات جنسية، واعتداءات أخرى.

أصبح العالم الافتراضي المساحة الأساسية التي يستقي اليافعون المعلومات والأبناء منها، والتي يتفاعلون من خلالها للتعبير عن آرائهم واهتماماتهم في محاولة للتأثير على واقعهم الاجتماعي والسياسي أو حتى تغييره. على سبيل المثال، رأينا في العقد الأخير، وعلى المستوى العالمي كما المحلي، حركات متنوعة منها من نشط في مجال الحفاظ على البيئة والتحذير من الاحتباس الحراري، ومنها من نادى بالإصلاحات الاجتماعية والسياسية كالحركات الشبابية في عالمنا العربي، في تونس ومصر وفلسطين وغيرها. وكل ذلك وفرته ويسرته المنصات الاجتماعية الرقمية. ومع التداخل المتزايد بين العالم الافتراضي والواقعي، تعاظمت الحاجة للحفاظ على الحقوق الرقمية وضمانها، وحماية المستخدمين من انتهاكات قد تعرضهم لأخطار مباشرة، أو تحد من حريتهم في التعبير عن آرائهم. ولأن مثل هذه الانتهاكات هي عبارة عن آليات لقمع المجموعات المطالبة بالتغيير والإصلاح، فقد باتت مصدر قلق متزايد لمستخدمي الإنترنت أيضا.

تختلف شدة هذه المخاوف وآثارها، والقلق منها، بين دولة وأخرى، وبين الفئات العمرية المختلفة أيضا، إذ نرى على سبيل المثال، أن مشاركة الآراء السياسية في العالم العربي أشد خطورة من مشاركتها في دول غربية تتمتع بأنظمة حكم ديمقراطية متقدمة، وكذلك الأمر بالنسبة لمشاركة الآراء المحيطة بقضايا اجتماعية جدلية، والتي قد تفضي إلى ملاحقات واعتقالات في دول عربية. ولكن المخاطر الأخرى، كالتعرض للتنمر الإلكتروني، والانكشاف على مواد إباحية، فهي أمور تعاني منها غالبية المجتمعات بدرجات متشابهة.

1 Farrukh, Adina; Sadwick, Rebecca & Villasenor, John. (2014). Youth internet safety: Risks, responses, and research recommendations. The Brookings Institution. Washington, DC.

أما على الصعيد الفلسطيني، فهناك خوف وحذر شديدان عند استخدام منصات التواصل الاجتماعي، لا سيما إذا كان الأمر مرتبطا بالتعبير عن آراء سياسية. وينبع هذا الشعور من سياسة مراقبة فعلية وإلكترونية ممنهجة طويلة الأمد، تمارسها السلطات الإسرائيلية والفلسطينية ضد الفلسطينيين. وقد دفعت هذه السياسات الفلسطينيين، وخاصة اليافعين منهم، إلى توخي الحذر عند استخدام منصات التواصل الاجتماعي.²

ونرى انعكاس هذا الخوف على أرض الواقع في العالم الرقمي، إذ يشير تقرير مركز حملة - المركز العربي لتطوير الإعلام الاجتماعي، والذي صدر تحت عنوان "شبكة معنفة"، إلى أن ثلاث من كل أربع نساء فلسطينيات تعرّضن للعنف المبني على النوع الاجتماعي (الجنسدي) على الإنترنت.³

أما على صعيد محافظة القدس، والتي يعاني سكانها الفلسطينيون منذ عقود، من الملاحقات السياسية والاعتداءات الممنهجة من قبل سلطات الاحتلال الإسرائيلي، والتضييق الاقتصادي والسياسي والإسكاني، فالنشاطات السياسية ممنوعة، والفعاليات الثقافية غالبا ما يتم إيقافها أو منعها، عدا عن الرقابة الشديدة على تحركات أهلها الفلسطينيين. هذه السياسات خلقت حالة توتر دائمة ومواجهات عديدة مع سلطات الاحتلال. ويتحوّل الفضاء الرقمي إلى مساحة تهتمّ طرفي هذه المعادلة، فمن ناحية، يُشكّل الحيز الرقمي متنفسا وملاذا أقلّ تقييدا للفلسطينيين في القدس من حياتهم الواقعية في المدينة. ومن الناحية الأخرى، فإنّ ذلك يمنح سلطات الاحتلال الإسرائيلي مساحة هامة للمراقبة ورصد تحركات وتصريحات فلسطينيي القدس. يخلق هذا واقعا افتراضيا مركّبا يتسم بالحيطة والحذر والتوتر، في محاكاة للواقع الخارجي، أي الحياة اليومية للفلسطينيين في القدس. ولكن الفارق المركزي هنا، يتجسّد بأنه مع وضوح انتهاكات الحريات، والإجراءات الضامنة للأمن والسلامة الشخصية في العالم الواقعي، وإن كانت مناليتها صعبة، فإنّ هذه العوامل لا تزال غير واضحة للمستخدمين في العالم الافتراضي، وتبقى حيثياتها غير مدروسة بشكل كاف لإدراك أثرها على المجتمع المقدسي.

ويحاول هذا التقرير إلقاء الضوء على محافظة القدس لرصد وفهم بيئة الأمان الرقمي للأطفال والمراهقين الذين تتراوح أعمارهم بين 12 و18 عاما، من حيث مساحات حرية التعبير عن الرأي، والمعرفة والأدوات والمهارات المتاحة لديهم لضمان حمايتهم وخصوصيتهم أثناء استخدامهم للإنترنت، كما ويهدف التقرير للتعرف على الاحتياجات العينية لرفع مستوى الأمان الرقمي لديهم، وتشخيص القضايا والتحديات التي تواجههم والآليات المتبعة للتعامل معها.

يشكّل الحيز الرقمي مركّبا هاما في حياة الأطفال والشباب، فهم يمضون ساعات طويلة في استخدام الإنترنت، ويظهر التقرير أن 42% من أبناء هاتين الفئتين العمريتين في القدس المحتلة، يستخدمون الإنترنت لأكثر من خمس ساعات يوميا، بينما يستخدمه 31% منهم بين ثلاث وخمس ساعات. وخلال هذه الساعات ينكشف هؤلاء على العالم من منظار الإنترنت. ومع التّقدم السريع في عالم الإنترنت وتزايد عدد التطبيقات ومنصات التواصل الاجتماعي، أصبح من الضروري الوقوف عند مدى الأمان المتوقّف في هذا الحيز، والتعرّف على السلوكيات والمتغيّرات المركزية في استخدامات اليافعين المقدسيين للإنترنت.

من أجل بناء صورة أوسع لبيئة الأمان الرقمي للشباب المقدسي، شمل التقرير بالإضافة إلى مجموعات الأطفال وأبناء الشببية البورنية، مقابلات مع أهالٍ ومرشدين وممثلي مؤسسات أهلية، للتعرف على رؤيتهم للقضايا

2 حملة. (2019). شبكة مسكّنة. حيفا: حملة المركز العربي لتطوير الإعلام الاجتماعي.

3 عودة، شهرزاد. (2018، تشرين الثاني). شبكة معنفة: العنف الجنسدي ضد الفلسطينيات في الحيز الافتراضي. حيفا: حملة المركز العربي لتطوير الإعلام الاجتماعي.

المطروحة ورصد احتياجاتهم ومساهماتهم، كونهم يشكّلون الإطار التربويّ والمجتمعيّ الأول للأطفال وأبناء الشّبيبة، والملقى عليهم الدور التّوجيهيّ والتّوعويّ.

تطرّق التقرير لعدّة قضايا تتعلّق بالأمان الرّقميّ، منها السلوكيات والتّوجّهات في استخدامات الإنترنت، ومنها المنصّات والتّطبيقات الأكثر استخداماً؛ الإلمام، والأدوات، والمهارات في الحفاظ على الخصوصيّة والأمان على الإنترنت؛ والمعرفة التّقنيّة لإعدادات المنصّات المختلفة؛ والرّقابة السياسيّة والاجتماعيّة في القدس؛ والعنف والابتزاز والتحرّشات عبر الشّبكة؛ وكيفيّة التعامل مع الاعتداءات والمواقف المسيئة؛ والأطر التي يُمكن التّوجه إليها في مثل هذه الحالات.

اعتمدت منهجيّة التقرير على جزئين، الأوّل، مقابلات شخصيّة معمّقة مع عيّنة من الشرائح المجتمعيّة (طلاب، أهل ومرشدين)، إضافة لممثلي مؤسسات أهليّة مقدسيّة. وأمّا الثّاني، فقد شمل توزيع استمارات رقميّة على أطفال وأبناء الجيل الشّاب، وأهالٍ ومرشدين من القدس.

يعرض التقرير في قسمه الأوّل ملخصاً للنتائج والقضايا الهامّة لكل فئة على حدة، الأطفال وأبناء الشّبيبة المقدسيين، والأهالي، والمرشدين وممثلي المؤسسات الأهليّة. ويعرض القسم الثّاني من التقرير القضايا المشتركة التي ظهرت للفئات الثّلاث وتحليلها، والقسم الأخير عرض توصيات مقترحة.

المنهجية

أدوات البحث

اعتمد هذا التقرير منهج البحث الميدانيّ واستعان بأداتين أساسيتين لجمع المعلومات والمعطيات؛ الأولى، المقابلات الشّخصيّة مع ثلاث مجموعات مكوّنة من أشخاص يسكنون في محافظة القدس، وكان هدفها التّعرّف على مدى اطلاعهم على الأمان الرّقميّ، من خلال حثّهم على مشاركة تجاربهم الشّخصيّة، وحقول معرفتهم، وإلمامهم بالموضوع. وأعدّت مجموعة أسئلة مسبقاً تتلاءم مع ميزات وخصائص كل مجموعة. ونُظّمت المقابلات إلكترونياً من خلال تطبيق "زوم"، أو هاتفياً.⁴ والثّانية، استطلاع رأي إلكترونيّ. ولهدف الاستطلاع كتبت ثلاث استمارات لثلاث فئات الهدف، فئة الأطفال (حتى سن 12)، والشّبيبة (سن 12-18)؛ وفئة الأهل المقدسيين؛ وفئة المرشدين. تتكامل الأداتان اللتان استُخدمتا، في تقديم سياق مفاهيميّ، وتحليل للنتائج والتّوجّهات التي حصلنا عليها بكل ما يتعلّق بالأمان الرّقميّ لدى الفلسطينيّين في القدس.

4 نظرا لتعليمات وزارات الصحة والحكومات، بعدم التّجمهر والتّزام المنازل لانتشار وباء الكورونا، نُظّمت لقاءات إلكترونيّة للمجموعات المشاركة في هذا التقرير.

العينات

فحص التقرير عيّنين، بحيث تتألف الأولى من المجموعات الثلاث التالية:

- مجموعة بؤرية مكوّنة من 15 طالبًا وطالبة تتراوح أعمارهم بين 15 و18 عامًا،⁵ اجتمعوا عبر تطبيق "زوم".
- ثماني مقابلات شخصية عبر الهاتف مع أمّهات لطلاب تتراوح أعمارهم بين 12 و18 عامًا.
- سبع مقابلات شخصية عبر الهاتف مع مرشدين ومعلمين من مؤسسات مقدسية، وأربع مقابلات هاتفية مع ممثلي أربع مؤسسات أهلية مقدسية.

أما العينة الثانية التي شاركت في الاستطلاع الإلكتروني، فقد شملت 309 مستطلعين من محافظة القدس موزعين على النحو التالي:

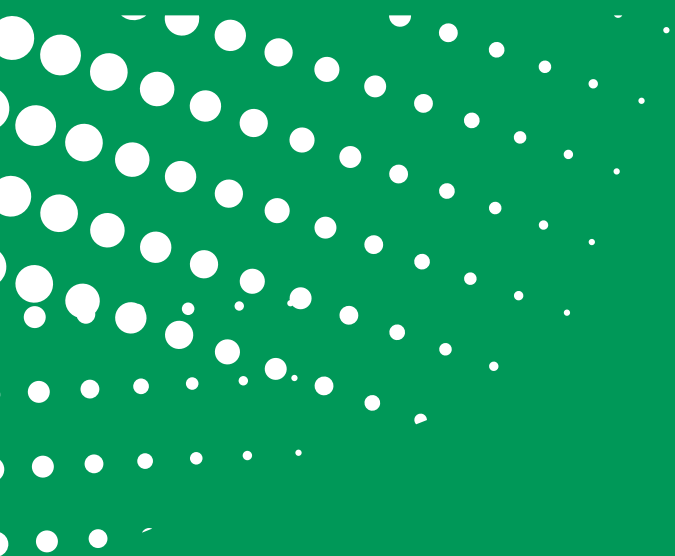
العدد	الفئة
206	الأطفال وأبناء الشبيبة
69	العمر 12-18 عامًا
34	الآباء والأمّهات
309	المرشدون والمرشدات

فترة البحث:

أجريت المقابلات في الفترة ما بين 15.5.2020، وحتى 20.6.2020. ووُزعت استطلاعات الرأي خلال الفترة ما بين 12.5.2020 وحتى 25.5.2020.

5 نسقت المجموعة واللقاء معها عن طريق جمعية "برج اللقلق" المقدسية، والتي تعمل مع مجموعات أطفال وشبيبة مقدسيين.

نتائج وتحليل المقابلات مع الطلاب



نتائج المسح الميداني

1. المجموعة الأولى: المقابلات مع الطلاب والطالبات (الفئة العمرية 15-18):

1.1 مفهوم الأمان الرقمي والحماية على الإنترنت

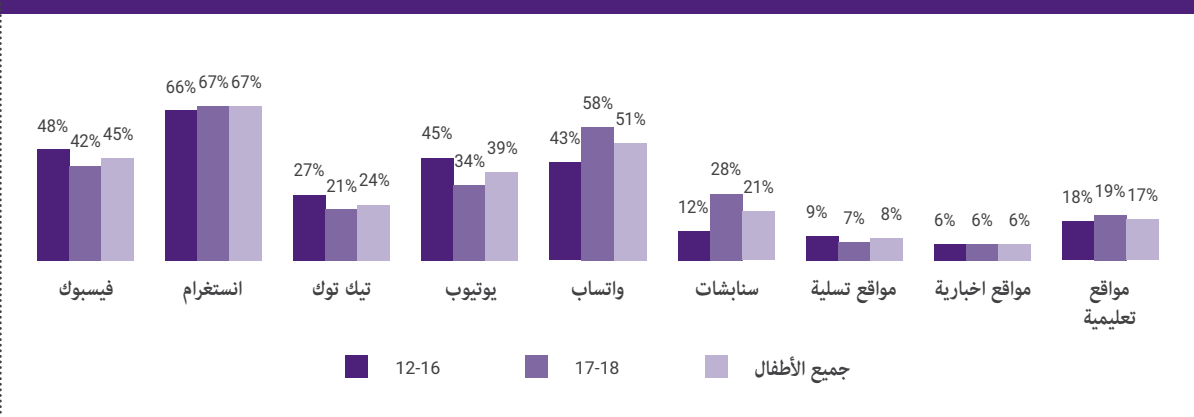
طرحنا بداية مصطلح "الأمان الرقمي" على أفراد المجموعة البؤرية، ووجدنا أن 80% منهم لم يسمعوا به من قبل. ولكن بعد تعريف الأمان الرقمي ومركباته، كالخصوصية والحماية والرقابة، أصبح مفهوم هذا المصطلح أكثر وضوحاً مما سهّل النقاش والحوار. وفي معرض الحديث عن مركبات الأمان الرقمي أشارت غالبية المشتركين إلى أنهم لم يتلقوا تدريباً على الأمان الرقمي، أي كان نوعه، ولكنهم وصفوا معرفتهم بسبيل ضمان الأمان والخصوصية بـ"الكافية".

2.1 المواقع والتطبيقات المستخدمة على الانترنت:

"الإنستغرام عالمنا، والفيسبوك للكبار"

عند سؤال أفراد المجموعة عن المواقع والتطبيقات الأكثر استعمالاً، تبين أن تطبيق "إنستغرام" (Instagram) لمشاركة الصور والفيديوهات، هو التطبيق الأكثر شيوعاً بين أبناء هذه الفئة العمرية. ولا تختلف هذه النتيجة عما أظهره استطلاع الرأي، إذ تبين النتائج أن 67% من الأطفال والشباب يستخدمون "إنستغرام"، و 45% فقط يستخدمون منصة "فيسبوك" (Facebook)، كما يبين الشكل 1. أما بالنسبة لتطبيق "واتساب" (whatsapp) للتواصل، فقد أجمع أفراد المجموعة، على أنه بات أداة أساسية للتواصل، وأنهم لا يدرجون ضمن فئة شبكات التواصل الاجتماعي، بل يعتبرون تواجد على هواتفهم الثقالة، أمراً بديهياً.

الشكل (1): نسب استخدامات التطبيقات الرقمية المختلفة عند الأطفال وأبناء الشبيبة، موزعة حسب الفئة العمرية.



فسر المشتركون أسباب تفضيل استخدام تطبيق "إنستغرام" على غيره، بين أفراد فئتهم العمرية، على النحو التالي: أولها، أن معظم أصدقائهم يرون فيه عالم الأشخاص الأصغر سنًا، فهم ينظرون لـ"فيسبوك" على أنها منصة للبالغين، و"عالم الكبار"، موضحين أنهم سينتقلون إلى استخدامه في مرحلة ما، لكن "إنستغرام" أكثر ملاءمة لهم في هذه المرحلة العمرية. ثانيها، أن اعتماد التطبيق على المرئيات (الصور والفيديوهات) أكثر من النصوص يجعله أكثر جاذبية لهم. ثالثها، وربما الأهم، فيعود إلى شعور المشتركين بأمان أكبر عند استخدام "إنستغرام"، مقارنة بـ"فيسبوك"، وذلك لقدرتهم على التحكم بإعدادات الخصوصية لحساباتهم على نحو أفضل، بما في ذلك تحديد من يمكنه الاطلاع على صورهم ومشاركاتهم. ناهيك عن أن "إنستغرام" التطبيق الأحدث من بين الاثنين.

وعن السؤال حول نوعية المضامين التي يشاركونها، أوضحت غالبية المشتركين أنهم يشاركون صورًا من حياتهم اليومية، أو تعبر عن مشاعرهم في أيام أو لحظات معينة، أو نشاط أو فعالية شاركوا بها مع الأصدقاء أو العائلة. وأضافوا أنهم يشاركون إنجازاتهم الشخصية، أو إنجازات أقربائهم أو معارفهم.

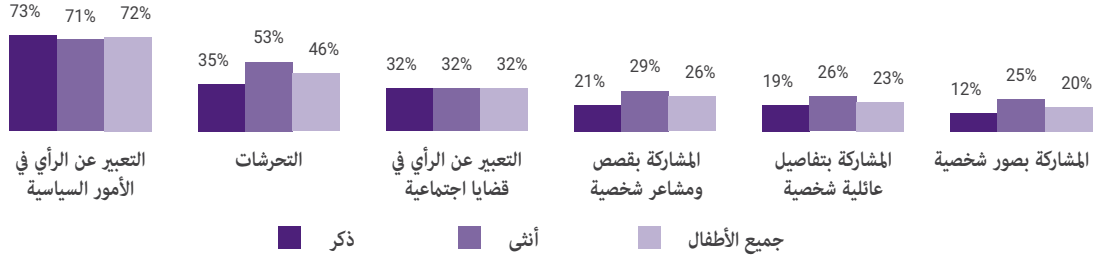
3.1 الرقابة والخصوصية من وجهة نظر الشباب:

أعرب معظم أفراد المجموعة عن شعورهم بالمراقبة الدائمة على الإنترنت، موضحين أنهم لا يشعرون بدرجة عالية من الراحة والأمان على الشبكة. وأشار معظمهم إلى أن هذه المراقبة، تفرضها عليهم البيئة المحيطة التي تشمل أسرهم وأقربائهم بالدرجة الأولى، وزملائهم وسائر أفراد المجتمع المحلي بالدرجة الثانية، ليأتي بعدها الشعور بالمراقبة من قبل جهات إسرائيلية مختلفة، ومن أشخاص غرباء يحاولون الإيقاع بالفئات الشابة على الشبكة بالمجمل.

يبين البحث أن القلق من المراقبة يرتبط ارتباطًا وثيقًا بطبيعة ووتيرة المضامين التي يشاركها أبناء الشبيبة على منصات التواصل الاجتماعي (انظر إلى الشكل 2). توقعنا أن يشير أفراد المجموعة إلى المراقبة الإسرائيلية على أنها مصدر قلقهم الأساسي نظرًا للوضع السياسي الراهن الذي يعيشه فلسطينيو القدس، إلا أنهم أوضحوا أن قلقهم الأول هو مراقبة الأقرباء والمجتمع المحلي لهم، لا سيما عند مشاركتهم لصور وتفاصيل تخص حياتهم الشخصية. وبرزت مخاوف الفتيات من الأقرباء عند نشر صورهن، خاصة إذا ما اعتبرت هذه الصور "غير مرغوبة". وينبع هذا الخوف من النزاعات والخلافات والجرائم الكثيرة التي أعقبت تناقل صور فتيات أو منشورات صادرة عنهن، بين أقربائهن وأفراد المجتمع المحلي، لا سيما تلك التي يعتبرونها "غير لائقة"، على سبيل المثال، فتاة محجبة تنشر صورة لها دون حجابها، أو صورة تجمع شبان بفتيات، أو محادثات بين شاب وفتاة.

برز خوف واضح من المراقبة الإسرائيلية عند أفراد المجموعة البورية، إلا أنهم أوضحوا أنهم تعلموا سبل التعايش أو التأقلم مع هذا الخوف، فهم يتجنبون مشاركة المنشورات أو التعليقات حول قضايا وطنية وسياسية خوفًا من الملاحقة والاعتقال. علمًا أنهم يقيّدون بذلك حريتهم في التعبير، مع هذا أجمعت المجموعة على أنه من الأيمن لهم تجنب طرح ومناقشة ومشاركة القضايا السياسية على شبكات التواصل الاجتماعي. يأتي هذا في أعقاب اعتقالات متكررة من قبل السلطات الإسرائيلية لشباب فلسطينيين واحتجازهم لأشهر عديدة، بتهم تتعلق بمنشور أو تعليق أو مشاركة أو حتى إعجاب. وبحسب ما قاله أحد المشتركين: "إذا الصحافيين بعقولهم فكيف إحنا؟!". على هذا النحو، كانت الطريقة الأفضل التي اتبعتها معظم أفراد المجموعة لحماية أنفسهم من المخاطر الناجمة عن التفاعل مع قضايا سياسية، تتمثل بعدم التفاعل التام مع هذا النوع من القضايا، ولا حتى تناول الأنباء المتعلقة بها أو مجرد إعادة نشرها. وكما أظهرت نتائج الاستطلاع، فإن 87% من أبناء الفئة الشابة، لا يشاركون محتوى سياسي البتة، أو من النادر أن يشاركوه.

الشكل (2): سلوكيات مسببة للخلافات من جراء استخدام الإنترنت حسب رأي الشباب المقدسيين موزعين حسب الجنس.



4.1 الأمان الرقمي وحماية الخصوصية:

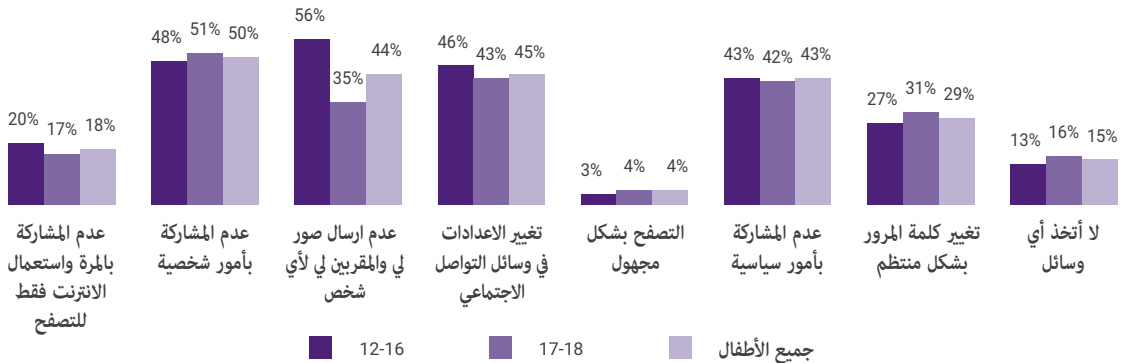
عندما سئل الطلاب عن مدى معرفتهم بسبل الحماية الرقمية، وعن الأدوات التي يستخدمونها لحماية خصوصيتهم، ذكروا عدّة طرق لضمان أمانهم الرقمي، منها:

- عدم مشاركة الأمور الشخصية على شبكات التواصل الاجتماعي.
- تغيير كلمات المرور للحسابات المختلفة.
- عدم قبول طلبات صداقة من أشخاص لا يعرفونهم.
- عدم فتح ملفات غريبة، أي غير موثوقة مصادرها.
- فحص الأجهزة التي تستخدم حساباتهم الشخصية في ذات الوقت لمعرفة إذا كان هنالك من اخترقها.

تجدد الإشارة إلى أنه خلال عقد المجموعة البؤرية، لم يفعل أي من المشتركين الكاميرا الخاصة بجهازه للتواصل عبر تطبيق "زوم"، بحيث قال أحدهم: "لا نثق بهذه المنصات دائماً، لذا لا نفتح الكاميرا من باب الاحتياط" مما يدل على حذر وتفكير مسبق بهذا الموضوع.

يتمتع المشتركون بمعرفة جيّدة بسبل الحفاظ على الأمان الرقمي، وبخاصة حماية خصوصيتهم. ويشمل ذلك معرفة تقنيات ملاءمة الإعدادات، إضافة إلى الاختيار الواعي للمواضيع المناسبة للمشاركة على الإنترنت، والقدرة على تشخيص الأمور المشبوهة على الشبكة، كما مبين في الشكل 3.

الشكل (3): الآليات التي يستخدمها أبناء الشبيبة لحماية أنفسهم على مواقع التواصل موزعة حسب الفئة العمرية.



مع ذلك، أشار المشتركون إلى حاجتهم الماسة لمعرفة المزيد من سبل الحفاظ على أمانهم الرقمي، وعلى عدة أصعدة، منها:

- أفضل الطرق لتأمين الحسابات من السرقة والاختراق.
- الإعدادات التي من شأنها أن تزيد من خصوصية المستخدمين.
- الطرق التي تُخترق الحسابات عبرها، من أجل الوقاية منها.

هذا يعني، أنه رغم معرفتهم الأولية بسبل الحفاظ على الأمان الرقمي، إلا أنهم يشعرون بالقلق وعدم الطمأنينة من التعرض للمخاطر عند استخدام الإنترنت. هذا الشعور، أن هناك من يتربص بهم بقصد الأذى، يحثهم على معرفة أوسع في الأمان الرقمي وعنه.

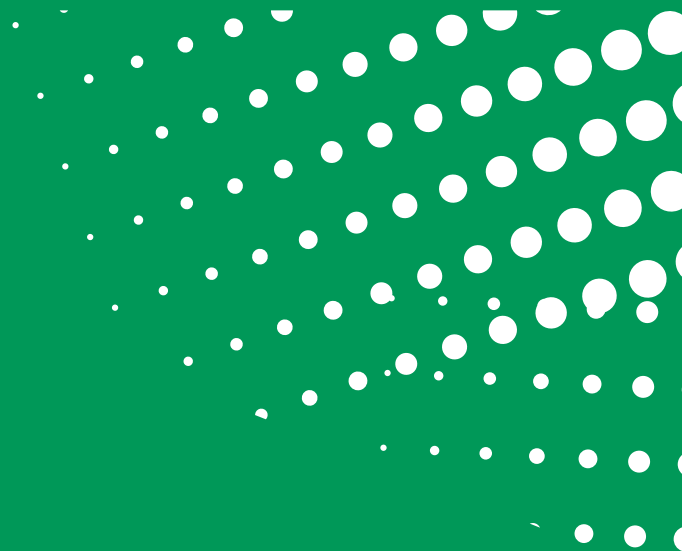
5.1 طرق معالجة التهديدات، والعنف، والابتزاز أثناء استخدام الإنترنت:

اختلفت إجابات أفراد المجموعة البؤرية حول السبل التي يتبعونها، أو الجهات التي يلجأون إليها، في حال تعرضوا للتهديد، أو الابتزاز، أو الملاحقة عبر الإنترنت، فمنهم من قال إنه يتواصل مع إدارة المنصة أو التطبيق ليبلغ عن الاعتداء، ومنهم من يلجأ لاستشارة أقربائه أو أصدقائه، ومنهم من أوضح أنه يلجأ للقسم المسؤول عن الجرائم الإلكترونية في الشرطة الإسرائيلية. لكن أحدا منهم لم يذكر التوجه لمدرّس أو مرشد للتبليغ عن التعرض لاعتداء، وهو أمر تكاد تبينه الاستمارات أيضا، فقد وقفت نسبة الأطفال وأبناء الشبيبة الذين قالوا إنهم يتوجهون للمدرّس أو المرشد بهذه الحالات عند 13% فقط.

من اللفت أيضا، أن لا يرى معظم المشتركين بذويهم ملاذا آمنا للاحتماء به أو طلب استشارته عند التعرض للتهديد، أو العنف، أو الابتزاز. وحسبما جاء على لسانهم، فهم يخافون التوجه لذويهم في مثل هذه الحالات، ولا ينصحون به، خشية أن يتسبب ذلك بتفاقم المشكلة، بل يحاولون معالجة هذه الاعتداءات بكل الطرق الممكنة قبل اللجوء لهم. يتجلى ذلك بشكل خاص، في التعامل مع التهديد والعنف والابتزاز المرتبط بالقضايا الاجتماعية، كالعلاقات العاطفية، أو علاقات الصداقة بين الذكور والإناث، أو في حالات نشر الصور "غير اللائقة"، وغيرها من الحالات. إذ عبّر معظم أفراد المجموعة عن خوفهم من العقاب أو اللوم من الأهل في مثل هذه الحالات، بسبب الطبيعة المحافظة للمجتمع الفلسطيني في القدس، مما قد يعرض اليافعين لمخاطر تصل إلى تهديد حياتهم.

في ظلّ انعدام الأطر الرسمية المقدسية التي تتيح للشبان اللجوء إليها في حالات التعرض للتهديد، أو الابتزاز، أو العنف، أشار بعض المشتركين إلى أنهم يتوجهون للشرطة الإسرائيلية في مثل هذه الحالات.

نتائج وتحليل المقابلات مع الأهالي



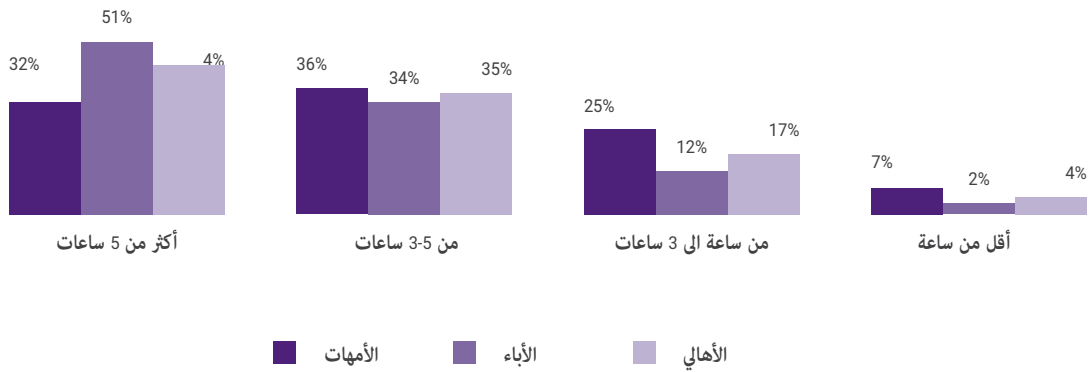
2. المجموعة الثانية: المقابلات مع أمهات اليافعين:

أعربت معظم أمهات اليافعين اللواتي قابلناهن في التقرير، عن شعورهن بقلق بالغ إزاء دورهن في حماية أبنائهن من أضرار استخدام الإنترنت، وعن استيائهن الشديد من شح معرفتهن وافتقارهن للأدوات اللازمة لمراقبة أبنائهن وتوعيتهم لضمان الخصوصية وعدم التعرض لمخاطر من جراء استخداماتهم المختلفة للإنترنت.

1.2 منظور الأمهات لاستخدامات أطفالهن للإنترنت:

المشكلة الأساسية التي أشارت إليها الأمهات هي الساعات الطويلة التي يقضيها الأطفال قبالة شاشات الحواسيب والأجهزة الذكية (انظروا الشكل رقم 4). وبكلمات إحداهن: "صرنا نشتهي نشوف الأولاد يركضوا أو يمشوا... صرت أبعتهن عالذكانة بس عشان يتحركوا". واعتبرت الأمهات أن الأوقات الطويلة في استخدامات أطفالهن للشبكة، باتت تشكل مصدر قلق بحد ذاتها لهن، لأن ذلك يأتي على حساب الحركة، والرياضة، والتواصل الإنساني المباشر، وأمور أخرى.

الشكل (4): الأوقات التي يقضيها اليافعون باستخدام الإنترنت بحسب أمهاتهم.



المواقع والتطبيقات الأكثر استخداماً من قبل الأطفال وأبناء الشبيبة، بحسب رأي الأمهات:

"الصغار على 'بابجي' (PUBG)، والكبار على 'إنستغرام'"

تتبعكس هذه الجملة في نتائج المقابلات مع الأهالي أيضاً. حيث أشار ثلثي الأهالي إلى أن أطفالهم في الأعمار المبكرة، 12-15 عاماً، يلعبون ألعاب الفيديو ويتابعون قنوات على "يوتيوب" (Youtube) معظم ساعات استخدامهم للشبكة. بينما قالت أغلبية الأهالي إن أبنائهم وبناتهم الذين تتراوح أعمارهم بين 12-18 عاماً يقضون معظم وقتهم في تصفح تطبيق "إنستغرام" والنشر من خلاله.

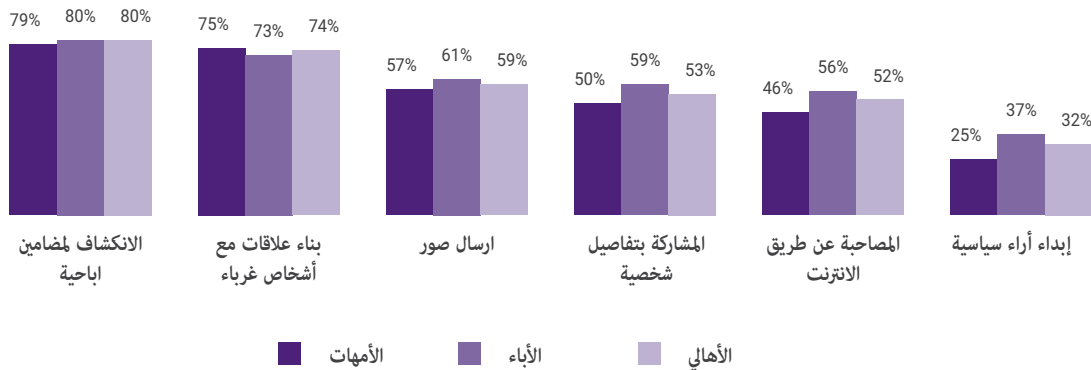
2.2 القضايا المركزية التي تقلق الأمهات:

عبرت الأمهات عن قلق حقيقي وتخوفات جدية من استخدامات أطفالهن للإنترنت، خاصة وأنهن يمتلكن قدرة ومعرفة محدودتين، في كيفية حماية أبنائهن ومراقبتهم رقمياً، ومن أهم القضايا المقلقة التي طرحنها هي:

- (1) التعرض لمحتوى إباحي أو مواد لا تلائم اليافعين والأطفال، وخاصة أولئك الذين تتراوح أعمارهم بين 12 و15 عاماً، إذ تشعر أمهاتهم بقلق دائم من تعرضهم لمواد إباحية، الأمر الذي يتطلب رقابة متواصلة من جهتهن.
- (2) التعرض لاعتداءات جنسية، أو ابتزاز، أو تهديد عبر الإنترنت، وخاصة من احتمال استغلال الأطفال من قبل البالغين.
- (3) نشوء علاقات عاطفية بين المراهقين والأطفال، لا سيما أن هذا النوع من العلاقات في هذه الأجيال غير مرغوب وغير مقبول على الأهالي.
- (4) التعبير عن آراء سياسية أو مشاركتها على الإنترنت في ظل الرقابة المشددة التي تفرضها السلطات الإسرائيلية على حسابات المقدسيين.

تعي الأمهات، بحسب ما ورد في المقابلات الشخصية، أن مشاركة المحتوى السياسي هي القضية الأشد خطورة على أطفالهن، إلا أنهن يسعين، في الأساس، إلى حماية أبنائهن من المواد الإباحية، أو التهديد، أو الابتزاز، أو العلاقات العاطفية، كما مبين في الشكل رقم 5. وبحسب بعض الأمهات، أصبحت مخاطر مشاركة الآراء والمحتوى السياسي، وعواقبها، موضوعاً عاماً ومعلوماً على المستوى المجتمعي، والطريقة الأفضل للوقاية منها هي عدم التفاعل مع أي موضوع سياسي على الشبكة. وأردفن أنهن لا يملكن سيطرة على الوقاية من المخاطر الأخرى، ولا توجد بحوزتهن وسائل لتوفير الأمان الرقمي لأطفالهن، واعتبرت الأمهات أن هذا هو جوهر المشاكل التي يواجهنها مع أولادهن.

الشكل (5): السلوكيات والمضامين التي يسعى الأهالي إلى تحييدها عن أولادهم مقسمة بحسب الآباء والأمهات



3.2 مراقبة الأهل لأولادهم على الإنترنت:

عند سؤال أحد الوالدين في استطلاع الرأي عن كيفية مراقبتهم لاستخدامات أبنائهم وبناتهم للإنترنت، أجاب 51% منهم أنهم يواجهون صعوبة كبيرة في ذلك، وعبروا عن تخوفات كثيرة لديهم من استخدامات الإنترنت، على الرغم من أهميته في الحياة اليومية، موضحين أن هذا التناقض يشكل تحدياً جدياً لهم. وذكرت الأمهات في المقابلات الشخصية بعض الطرق لمراقبة أبنائهن، ومنها التواجد على مقربة جسدية منهم، ومشاهدة شاشات أجهزتهم، أو التحدث معهم وتوعيتهم ومشاركة المعلومات معهم. وقالت واحدة منهن أنهن يزرن المواقع في تاريخ المتصفح على أجهزة أبنائهن. يلجأ الأهل أحياناً إلى قطع اتصال الإنترنت عن البيت عند عجزهم من مراقبة أطفالهم، وذلك للحد من ساعات استخدامهم له. وفي أحيان أخرى يصادر الأهل أجهزة أبنائهم أو يمنعونهم من استخدامها في الحالات التي يشعرون أن هناك خطر محقق بأولادهم، أو أن هناك إساءة استخدام من قبلهم.

انعدام قدرة الأهل على مجاراة التطور التكنولوجي وُعد لديهم حالة من العجز والإحباط. وعدم معرفة التقنيات وطرق المراقبة والحماية عند استخدام أبنائهم للإنترنت لمعرفة طبيعة نشاطهم، وهويات الأشخاص الذين يتحدثون معهم، والمضامين التي ينكشفون عليها، أدى إلى حالة من فقدان السيطرة عند الأهل في تربية أطفالهم. ساهمت الفجوة العميقة في المعرفة الإلكترونية بين الأطفال وذويهم في خلق حاجة ماسة عند الأهل لمعرفة المزيد عن الأمان الرقمي وسبله.

4.2 طرق تعامل الأهالي مع حالات التهديد والعنف والابتزاز أثناء استخدام أبنائهم للإنترنت

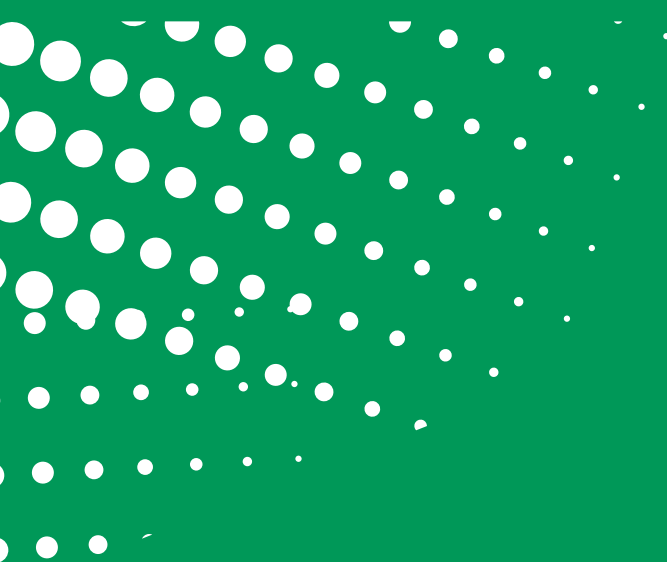
تجدر الإشارة هنا إلى وجود تباين في إجابات الأهالي، بين نتائج الاستمارات الرقمية والمقابلات الشخصية. ففي الأولى، عند سؤال الأهالي عما يفعلونه في حال تعرض أطفالهم لموقف مسيء عبر الإنترنت، كالانكشاف على مواد إباحية، أو تهديد، أو ابتزاز، أو تنمر، فقد أشار 58% منهم إلى أنهم يقومون بتبليغ الشرطة، بينما لم تذكر غالبية الأمهات في المقابلات الشخصية، الشرطة، كعنوان سيتوجهن إليه في حال تعرض ابنهن أو ابنتهن لأحد المواقف المسيئة أعلاه. وقد يعود ذلك إلى حساسية الفلسطينيين في القدس لفكرة التعامل مع الشرطة الإسرائيلية، مما يعني أنه كان أسهل على المشاركين بأرائهم من خلال الاستمارات، أن يذكروا التوجه لها كخيار لمعالجة الإساءات على الإنترنت، مقارنة بالأهالي الذين شاركوا بالمقابلات الشخصية.

خلال المقابلات الشخصية، أوضح الأهالي أن حالة من التخبط والحيرة تتابهم في مثل هذه الحالات، إذ أنه ما من جهة أو إطار رسمي فلسطيني، أو عنوان واضح للتعامل مع هذه القضايا في القدس، يملك صلاحيات للتدخل وبشكل يضمن السرية وبراغي الحساسية الثقافية لسكان القدس. لذلك يشدد الأهالي على الجانب التوعوي الوقائي والتحصيني في التعامل مع أبنائهم حول استخدامات الشبكة المختلفة. وأوضحوا أنه في حال تعرض ابنهم أو ابنتهم لأحد المواقف المسيئة، فإما يحاولون التواصل مع الطرف الآخر (المعتدي) لحل المشكلة، أو إغلاق الجهاز وقطع التواصل، أو التوجه لإحدى الجمعيات أو النوادي الأهلية للتوجيه والاستشارة.

5.2 الحاجة للمعرفة في مجال الأمان الرقمي:

أشار الأهالي لحاجتهم الماسّة والملحّة، لزيادة معلوماتهم والطرق والوسائل التي بإمكانها أن تساعدهم في ضمان الأمان الرقمي لأبنائهم، ومراقبتهم لضمان عدم تعرّض أبنائهم للإساءات والتنمر، والتّهديد، أو الانكشاف على مواد إباحيّة، مضيفين أنّهم يرغبون بأن ينكشف أبنائهم على هذه المعلومات أيضاً، خشية أن يكون هذا النوع من المعلومات مرّكباً ومعقّداً، بشكل يصعب عليهم فهمها أو تمريرها لأطفالهم أو تطبيقها، ناهيك عن أن بعض الأهالي أوضحوا أنّهم حتى لو امتلكوا المعلومات الكافية، والقدرة على إيصالها، فإن أبنائهم لا يصغون لهم ولا يتقبّلون ملاحظاتهم حول استخدامات الأجهزة الإلكترونيّة خاصّة، والإنترنت بشكل عام. لذلك، يرون أنّه من الأفضل أن تُيسّر هذه المعلومات للطلّاب والأهالي على التّوازي.

نتائج وتحليل المقابلات مع المرشدين والمؤسسات



3. المجموعة الثالثة: نتائج المقابلات مع المرشدين والمؤسسات

1.3 القضايا المقلقة من وجهة نظر المرشدين والمؤسسات

عبر المرشدون والعاملون في المؤسسات المقدسية المختلفة، عن قلق كبير من مخاطر وتداعيات استخدامات الطلاب للإنترنت، ولقد برز ذلك خلال المحادثات معهم، والتي أكدوا فيها أنهم يلعبون دوراً تحذيرياً في الغالب، للأطفال وأبناء الشبيبة، من المشاكل التي قد يتعرضون لها من جراء استخدام الإنترنت. وذلك نتيجة ما يرونه من اعتداءات و"فضائح" من حولهم. وتمحورت القضايا التي تشغلهم حول الجوانب التالية:

- (1) مشاركة الآراء السياسية: عبر المرشدون عن هاجس أساسي يتلخص بمحاولة إيصال رسالة واضحة للطلاب مفادها أن يتجنبوا مشاركة المحتوى السياسي عبر شبكات التواصل الاجتماعي، لحمايتهم من الاعتقال والملاحقة، علماً أن عدداً كبيراً من الشبان المقدسيين تعرضوا للاعتقال على خلفيات مماثلة، لأن المخابرات الإسرائيلية تراقب وتخترق حسابات المقدسيين بشكل ممنهج. نلاحظ هنا، أن المرشدين أبدوا اهتماماً أكبر لخطورة مشاركة الآراء السياسية، مقارنة مع الأهالي والطلاب.
- (2) ابتزاز الفتيات والتنمر الموجه ضدهن: أشار المرشدون إلى أن العنف الموجه ضد الفتيات، والذي يشمل التهديدات ومحاولات الابتزاز من قبل ذكور، إضافة إلى التنمر بين الفتيات أنفسهن، هو القضية الثانية من حيث الأهمية في التعامل مع الأمان الرقمي، وهو أمر اشتكى منه مرشدون عدة، واعتبروه ظاهرة مؤلمة تيسرها شبكات التواصل الاجتماعي، وأكثر انتشاراً في العالم الافتراضي مقارنة مع العالم الحقيقي. وهو أمر فسره بعضهم بأن الحدود الواضحة لسلوكيات الفتيات بما يتعلق بأسلوب الحديث وما هو لائق مجتمعياً وما هو مرفوض، خارج العالم الافتراضي غير موجودة على شبكات التواصل الاجتماعي ويسمح لأنفسهن بإظهار شحنات الغضب والعنف بشكل أكبر.
- (3) العلاقات العاطفية: أوضح المرشدون أن قلقهم من هذا الموضوع ينبع من الفجوة الكبيرة بين مساحات الحريات الشخصية والسلوكيات المقبولة اجتماعياً في القدس، وبين مساحات العالم الافتراضي، إذ باللحظة التي تنكشف فيها علاقة عاطفية بين شخصين على شبكات التواصل الاجتماعي، فإن ذلك غالباً ما يتسبب بمشاكل لهؤلاء الأشخاص، وبأزمات مع عائلاتهم والمجتمع، خاصة لدى الفتيات. أما الخوف الآخر، فهو ينبع من احتمال تورط الأطفال وأبناء الشبيبة بعلاقات عاطفية مبنية على المراسلات الافتراضية فقط، ليتضح بعد ذلك أن أحد الشخصين، أو كلاهما، يختلف تماماً (شكلاً ومضموناً) عما صورّه عن نفسه خلال علاقته الافتراضية. ناهيك عن تطوير مفهوم "مشوه" للعلاقات مبنية على تجارب العالم الافتراضي وليس العالم الحقيقي، وهو مفهوم لا يتلاءم مع جيل الطلاب ولا نمط حياتهم ولا طبيعة العلاقات في الواقع.
- (4) الحماية والمراقبة والكاميرات: أعرب العديد من المرشدين عن تخوفهم من احتمالات تعرض حساباتهم للاختراق، وخاصة اختراق الكاميرات وتفعيلها دون إذن المستخدم، واحتمال التعرض الدائم للمراقبة من قبل سلطات الاحتلال. ينتقل هذا الخوف على شكل تنبيهات وتحذيرات للطلاب، حيث يسعى المرشدون إلى توعية الطلاب على ضرورة توخي الحذر وحماية أنفسهم، إلا أنهم وبدات الوقت لم يوفروا أدوات ورسائل واضحة لكيفية ضمان حمايتهم.

2.3 تعامل المرشدين في حالات الابتزاز، أو التهديد، أو الملاحقة:

"نادراً ما يتوجه الطلاب للمرشدين حول طرق استخدامات الإنترنت"

ترددت هذه المقولة، بشكل أو بآخر، على ألسنة عدّة مرشدين عند سؤالهم عن مدى استعانة الطلاب بهم في حالات التعرّض للابتزاز أو التهديد. تعكس هذه الإجابة حالة عامة من عدم لجوء الطلاب إلى البالغين من محيطهم القريب بكل ما يتعلق بمشاكل وأمور تتعلّق باستخداماتهم للإنترنت، وهي إجابات شبيهة بإجابات الأهالي أيضا في المقابلات الشخصيّة ونتائج الاستمارات الرقمية. وأوضحوا أنّ هناك فجوة كبيرة بينهم وبين الطلاب حول ما يحصل على شبكات التّواصل الاجتماعيّ وتجاربهم معها.

قال 44% من المرشدين المجيبين عن الاستمارات الرقمية، إنّ طلابهم يطلبون مساعدتهم بأمر متعلّقة بالأمان الرقميّ على الإنترنت، بأوقات متباعدة جدّا، فيما قال 18% إنّ طلابهم يتوجهون إليهم بأوقات متقاربة جدّا، بينما أوضح 18% منهم أنّ طلابهم يتوجهون إليهم بوتيرة متوسطة، في حين 21% من المرشدين قالوا إنّ طلابهم لا يتوجهون إليهم البتّة.

واعتبر المرشدون أنّ عدم طلب الطلاب مساعدتهم في مسائل الأمان الرقميّ، ينبع من شحّ الحوار العام بينهم وبين طلابهم، إذ أشاروا إلى أنّ الطلاب نادرا ما يشاركونهم بأمرهم شخصيّة، ولا سيّما بما يتعلّق بتجاربهم على مواقع التّواصل الاجتماعيّ، إذ يولون أهميّة أكبر لخصوصيّتهم في عالمهم الافتراضيّ، خاصّة وأنّهم يعتبرونه "بعيدا" عن عالم البالغين. على الرّغم من ذلك، أشار بعض المرشدين إلى أنّ هذا الأمر يتعلّق بشكل كبير بعلاقة المرشد بطلّابه، ففي حالات وجود علاقة وطيدة وحوار مفتوح بين الطالب والمرشد، فإنّ الأول يشاركه تجاربه ويطلعه على المشاكل التي يواجهها على مواقع التّواصل الاجتماعيّ. وكما عبّرت إحدى المرشدات عن هذا الموضوع:

"لا ينفصل الحوار حول التجارب في العالم الافتراضيّ، عمّا يحصل في العالم الحقيقيّ".

وأشارت إلى أنّها ترى أنّ هناك حاجة ملحة لأن تتضمن برامج المهارات الحياتيّة التي تعمل عليها الأطر التربويّة، توعية على الأمان الرقميّ واستخدامات الإنترنت المختلفة. وفي حين اعتبرت الجانب التقني للحفاظ على الخصوصيّة والأمان الرقميّ أحد مركّبات هذه التوعية، إلا أنّها رأت حاجة إضافيّة، كالتوعية على الحدود في العلاقات بين الجنسين، ومشاركة الأمور الشخصيّة، وإدارة الحوار، ومواجهة التنمّر، والتعامل مع الأزمات وطلب المساعدة، بحيث أنّ جميعها مركّبات مرتبطة بالعالم الافتراضيّ كما الحقيقيّ، ما يعني أنّ معالجتها يجب أن تضع العالمين في عين الحسبان. والأساس في ذلك، هو التوعية على المهارات والأدوات الشخصيّة التي يطورها الفرد لتمكّنه من التّعامل مع مواقف متنوّعة بدون علاقة للمنصّة أو المكان.

أعربت غالبية المرشدين عن صعوبة في كفيّة التّعامل مع حالات توجّه الطّلاب إليهم لطلب المساعدة بقضايا تتعلّق بالتهديد، أو العنف، أو الابتزاز أثناء استخدام الإنترنت، وتنبع هذه الصّعوبة من شحّ معرفتهم بالإجراءات التي يجب اتّباعها في هذه الحالات، ونقص الأدوات المتاحة لحماية الطّالب. وذكر المرشدون نقطتين أساسيتين:

(1) غياب إطار حكوميّ فلسطيني رسميّ ينظّم شكاوى المقدسيّين ويتابعها في حال وقوع جرائم إلكترونيّة، فالتوجّه للشرطة الإسرائيليّة أمر غير مقبول مجتمعيّا وسياسيّا، وغير شائع لدى معظم سكّان القدس، خلافا لسكان الصّفة الغربيّة المحتلّة، والذين يمتلكون عنوانا رسميّا واضحا في مثل هذه الحالات، وهو شرطة الجرائم الإلكترونيّة الفلسطينيّة. تجدر الإشارة إلى أنّ بعض سكان القدس يتوجهون للشرطة الإسرائيليّة كملاذ أخير، ويميّزون بين القضايا الجنائيّة التي من المقبول أكثر التوجّه بصدها للشرطة الإسرائيليّة وبين المسائل السياسيّة التي تُعتبر بمثابة خطّ أحمر.

(2) لا يمتلك المرشدون المعرفة التقنية والمهارات اللازمة للتعامل مع الأمان الرقمي، لذا تفضل غالبية المرشدين توجيه الطلاب لإدارة المدرسة، أو لمستشار تربوي، أو عامل اجتماعي، أو للأهل، لأنهم لا يشعرون أنهم يمتلكون التأهيل الكافي للمساعدة في مثل هذه الحالات. وقد أوضح 59% منهم أنهم يقومون بتبليغ المدرسة، في حين ذكر 53% منهم أنهم يبلغون الأهل، بحسب نتائج الاستمارات الرقمية.

3.3 معرفة المرشدين بالأدوات والتقنيات المتعلقة بالأمان الرقمي:

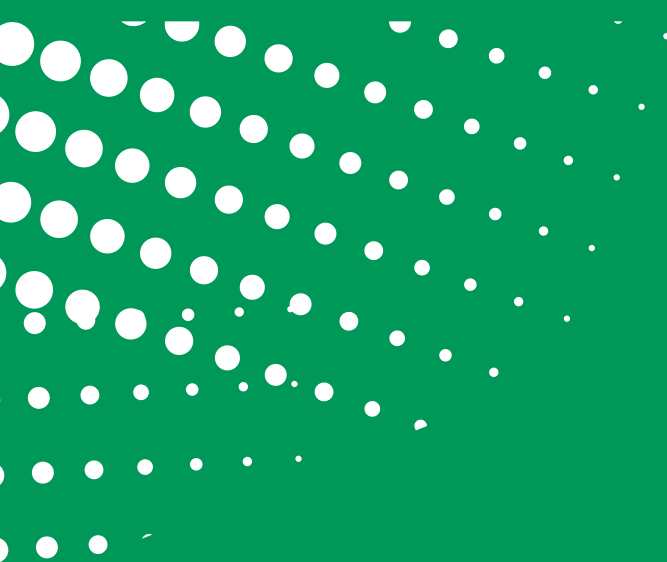
أعرب المرشدون بشكل واضح، عن حاجتهم الماسة لتطوير معرفتهم بمجال الأمان الرقمي. إذ أجاب 6% منهم فقط، أنهم راضون بدرجة عالية عن معلوماتهم ومعرفتهم بما يتعلق بالأمان الرقمي، بينما قال 44% إنهم راضون بدرجة متوسطة، وقال 50% من المرشدين إنهم راضين بدرجة منخفضة عن معلوماتهم ومعرفتهم بما يتعلق بالأمان الرقمي. هذا رغم أن 35% من المرشدين أشاروا إلى أنهم شاركوا بمحاضرة، أو ورشة حول الأمان الرقمي، إلا أن غالبيتهم الساحقة أبدت حاجة ماسة لتلقي ورشات إضافية لتعزيز معرفتهم بهذا المجال الذي يمس حياة طلابهم كما حياتهم.

" نحن لا نعلم ما الذي لا نعلمه "

تخبط المرشدون كثيراً حول السؤال عما هي المواضيع التي يعتقدون أنهم بحاجة إلى تعلمها من أي تدريب مستقبلي بموضوع الأمان الرقمي، أجابوا بأن المجال واسع جداً، وأن الطرق لرفع منسوب الحماية على الإنترنت كثيرة جداً، لكنهم شددوا على أنهم لا يعلمون بدقة ما الذي يريدون أن يتعلمونه من مواضيع، وأدوات، ومهارات لازمة لمعرفة أهم جوانب الأمان الرقمي، قائلين إنهم بحاجة إلى "مدخل" إلى هذا العالم ومن ثم إلى اكتساب المهارات والمعلومات المطلوبة.

وأوضحوا أنهم يعون أن الموضوع لا يتلخص بتحصيل معلومات تقنية، إنما معلومات ضمن سيرورة تربوية وسياق محلي يجب أن يؤخذ بعين الحسبان بالتخطيط لأي برنامج تدريبي مستقبلي. وبحسب رأيهم على الورشات أن تدمج ما بين مهارة إدارة الحوار حول المواضيع المتعلقة بالأمان الرقمي وما بين المعلومات التقنية التي تتعلق بالإعدادات وضمان الخصوصية وتأمين الحسابات من الاختراق، وتطوير القدرة على تحدي المصادر الموثوق بها من المصادر المزيفة. يفضل المرشدون عقد ورشات تدريبية تدمج ما بين المعلومات والتفاعل والتجربة، وليس من خلال مشاهدة المحاضرات أو قراءة دليل إرشادي.

الاستنتاجات



الاستنتاجات

يعرض هذا الفصل القضايا الرئيسية المشتركة التي ظهرت خلال المقابلات مع الفئات الثلاث التي اشتركت في التقرير، والاستنتاجات المركزية بما يتعلق بالبيئة الرقمية لأطفال وأبناء الشبيبة في القدس، والاحتياجات والتحديات التي أشار إليها الطلاب والأهالي والمرشدون.

■ عبّر كل من اشترك بالتقرير عن الحاجة الملحة لتطوير معرفتهم ومعلوماتهم حول الأمان الرقمي، لحماية أنفسهم و/أو أولادهم من تهديدات الإنترنت، بما في ذلك الحفاظ على الخصوصية، وحماية حساباتهم على المنصات المختلفة من الاختراق أو السرقة، والتحكم بشكل أفضل بالإعدادات ومعرفة الإمكانيات الموجودة وأثرها على أمانهم الرقمي. وفي هذا المضمار أجمع الطلاب والأهالي والمرشدون، رغم تفاوت مستويات معرفتهم، على أنهم بحاجة إلى تعزيزها. ويرون في الأمان الرقمي أحد المواضيع الأساسية التي يجب العمل عليها.

بيّن هذا المسح أن هناك فجوة كبيرة بين الحيز الواسع الذي يحتله العالم الرقمي في حياة الأطفال وأبناء الشبيبة المقدسيين، والورشات والتدريبات القليلة التي توفرها المدارس والمؤسسات الرسمية والأهلية لتهيئتهم وإثرائهم وتدريبهم حول كيفية التعامل مع العالم الرقمي.

■ برزت خلال التقرير فجوة معرفية بين الأهالي وأبنائهم، وفجوة أخرى على مستوى الحوار. يمتلك الأطفال وأبناء الشبيبة معرفة أوسع مقارنة بأهاليهم بكل ما يخص العالم الرقمي وكيفية الحفاظ على خصوصيتهم. لا يرى الأهالي أن معرفة أطفالهم كافية لطمأننتهم، بسبب المشاكل والمواقف المسيئة التي يتورط فيها الشبيبة من حولهم. أصبح نقص التقنيات والمعرفة والأدوات لديهم يشعرهم بقلق وخوف على أولادهم، ويشعرهم بالعجز إزاء ما يحصل من حولهم. وأراد الأهالي معرفة الأدوات التي تمكنهم من الاطلاع على ماهية استخدام أبنائهم للهواتف الذكية، وكيف يمكن التحقق من هويات الأشخاص الذين يتراسلون وإياهم، والوسائل لتحديد فترات استخدام الإنترنت إن وجدت، وتحميل التطبيقات الملائمة لجيلهم، وكيف بإمكانهم ضبط عدم انكشاف أبنائهم على مواد إباحية.

■ انتقل غياب الأمن والأمان في حياة المقدسيين إلى العالم الافتراضي، فغالبية المشتركين في التقرير أشاروا إلى أنهم لا يشعرون بالأمان عند استخدامهم للإنترنت وتصفحهم لشبكات التواصل، سواء بسبب الرقابة المجتمعية أو السياسية التي تفرضها السلطات الإسرائيلية. هاجس التعرض للتعقب والملاحقة الذي يشعر به سكان القدس في العالم الحقيقي، يلاحقهم للعالم الافتراضي أيضاً، إذ يخشون تعقب حركتهم وأماكن تواجدهم رقمياً، ما يمكن السلطات الإسرائيلية من استخدام هذه المعلومات لاحقاً كأداة لنزع حقوق أساسية حياتية تهدد استقرارهم مثل استصدار بطاقة هوية، أو مدى قانونية إقامتهم في القدس وغيرها.

■ إشكالية التزود بالمعلومات والمعرفة. أظهر التقرير قلقاً واضحاً لدى المرشدين والمعلمين على وجه الخصوص، من نقص المعلومات المتاحة للطلاب عبر وسائل التواصل الاجتماعي، أو عدم مصداقيتها. إذ تحولت هذه المنصات، بسبب الساعات الطويلة التي يمضيها الطلاب باستخدامها إلى مصادر أساسية لاستقاء المعلومات على المستويين العالمي والمحلي. نادراً ما تتطلع هذه الفئة العمرية على المواد الإخبارية، أو

الأبناء المجتمعية، أو المعطيات العلمية الموثوقة، الأمر الذي يسبب في اختزال شبكة الإنترنت وكل ما فيها من معرفة ومعلومات قيمة إلى ما يتناقله المستخدمون على منصات التواصل الاجتماعي فقط. بالإضافة إلى أن الأخبار المزيفة والمضللة تنتشر بسرعة دون التأكد من مدى مصداقيتها، مما يتسبب، في حالات كثيرة، في نشوب نزاعات عائلية وفردية في القدس.

■ غياب إطار حكومي فلسطيني رسمي لسكان القدس يتلقى ويتابع الشكاوى المرتبطة بالجرائم الإلكترونية. يُعتبر طلب مساعدة الشرطة الإسرائيلية غير مقبول وطنياً، وغير شائع لدى معظم سكان القدس، خلافاً لسكان الضفة الغربية، الذين يمتلكون عنواناً رسمياً واضحاً في مثل هذه الحالات، وهو شرطة الجرائم الإلكترونية الفلسطينية. تجدر الإشارة في هذا الصدد، إلى أنه رغم أننا لمسنا تبديلاً في مواقف بعض المشتركين تجاه الشرطة الإسرائيلية، والذين عبروا عن جهوزيتهم للتوجه لها في مثل هذه الحالات، إلا أن موقف الأغلبية لا يزال يتسم بالرفض لهذا النهج أو بالتردد تجاهه. يلقي هذا الأمر مسؤولية مضاعفة على الأهالي والمرشدين في دورهم التوعوي، إذ أنه بغياب الجسم القانوني الرادع، أصبحت الخطوات الوقائية والحذر من عدم التورط يمثل هذه المشاكل، الإجراء الأهم لتجنب مشاكل مستقبلية.

■ 45% من الأطفال وأبناء الشبيبة، يحافظون على التغيير الدوري للإعدادات الخاصة بحساباتهم على المنصات الرقمية المختلفة لزيادة حماية أنفسهم وخصوصياتهم، في حين أن غالبيتهم يستخدمونها دون أي تعديل أو فحص لجوانب الخصوصية والأمان التي تعرضها، وهي نسبة قليلة عندما نتحدث عن مواقع يشارك بها المستخدم معلوماته الشخصية.

■ ضائقة الأهالي وعجزهم في مراقبة أطفالهم وضالة الإلمام بالتقنيات الرقمية. عبر معظم الأهالي عن "تقصير" من جانبهم وصل في بعض الأحيان إلى حد الشعور بالذنب تجاه أبنائهم في سياق الأمان الرقمي، فمن ناحية، هم من يقتنون الهواتف الذكية والحواسيب لأبنائهم في جيل مبكر نسبياً، وراعين أنهم يمنحون أطفالهم أجهزة لا تناسب أجيالهم، ولكنهم مع ذلك، لا يوقرون لأبنائهم المعرفة والأدوات المناسبة لضمان بيئة رقمية آمنة. وهناك فجوة بالمعرفة بين الأهالي وأبنائهم في هذا المجال مما يحد من قدرتهم على التدخل والتوجيه والتحكم باستخدام أطفالهم للإنترنت. ونرى الأهل يلجؤون أحياناً لقطع اتصال الإنترنت في المنزل، أو مصادرة الأجهزة الذكية عندما يشعرون بأن الأمور تخرج عن سيطرتهم، أو استجواب أطفالهم حول ما يفعلونه دون امتلاك أدوات تقنية للتحكم باستخدامات أبنائهم للإنترنت، فمثلاً، لم يذكر أي مشترك بالتقرير من الأهالي، أنه يمتلك برنامجاً خاصاً لمعرفة مدة استخدام ابنه أو ابنته لكل تطبيق، ولم يبلغ أحد عن أنه قام بتثبيت برامج على أجهزة ابنه أو ابنته لمنع تعرضه لمواد إباحية أو "مواقع للبالغين".

■ شككت الاعتقالات والاستجابات والتهديدات لشباب القدس، الناجمة عن استخداماتهم الرقمية، رادعا فعلاً للابتعاد عن النشاط السياسي الرقمي. برز هذا بشكل جلي في المقابلات والاستمارات فغالبية الشباب المقدسيين يتجنبون مشاركة آرائهم ومواقفهم السياسية، فقد أشار 87% من الأطفال وأبناء الشبيبة المقدسيين، أنهم لا يفضلون مشاركة المحتوى السياسي من خلال منصات التواصل الاجتماعي، بينما يعتقد 58% منهم أنهم مراقبون من قبل السلطات الإسرائيلية.

■ التحرشات، والابتزاز، والتنمر الإلكتروني، والعلاقات العاطفية، هي مصدر القلق الأساسي للأهالي والطلاب، وهي مسبب للخلافات الاجتماعية التي يتورط بها الأطفال وأبناء الشبيبة، وهي أكثر شيوعاً مقارنة مع الملاحظات السياسية؛ ويواجه الأهالي وأولادهم صعوبة بالغة في التعامل مع مثل هذه القضايا أو الوقاية منها.

عبّر بعض المشاركين في التقرير عن قلق خاص من ظاهرة استدراج وابتزاز الفتيات من خلال حسابات مزوّرة، أو اختراق حساباتهنّ الشخصية وابتزازهن من خلال نشر صور ومعلومات شخصية لهن، وظهر هذا القلق لدى جميع عيّات التقرير.

تشهد القدس أزمة كبيرة في الشّعور العام بالأمان في ظلّ توغّل آليات السيطرة والمراقبة الإسرائيليّة لتحركات أهالي القدس، وتساعد الملاحقات والاعتقالات السياسيّة للشبان والأطفال الفلسطينيين من قبل السّطات الإسرائيليّة. ويهدد توسّع الاستيطان في المناطق والأحياء العربيّة أهلها بالطرد وهدم منازلهم، إضافة لضيق العيش نتيجة الأوضاع الجيوسياسية والاقتصاديّة المتزديّة، تحت سلطة بلدية الاحتلال العدائيّة تجاههم. ويساهم انعدام سيطرة السّطة الفلسطينيّة على محافظة القدس للدفاع عن سكّانها وتقديم أي خدمات أساسيّة لهم في تضيق شعور المقدسيّين بالأمان، هذا يتركهم لمعاركة هذه السياسات لوحدهم.

أنتجت الظروف أعلاه حالة من الغضب والتوتّر والاحتقان لدى أهالي القدس، وحالة عجز أمام سبل تغيير الوضع السّياسي. فقد خلق تركيز شرطة الاحتلال وجيشه على إنفاذ القانون بكل ما يتعلّق بالأمور السياسيّة، والسّيطرة على المكان، رادعا كبيرا لدى الفلسطينيين لأي حراك سياسيّ أو حتى التّعبير عن الآراء السياسيّة، وتجلى ذلك بشكل واضح في التقرير بمدى تجنّب المقدسيّين للمشاركة بأراء سياسيّة.

لكنّ الضّغط والتوتّر اللّذين يشكّلهما الاحتلال وظروف المعيشة الصّعبة للفلسطينيّين أهالي القدس، يخرج في الكثير من الأحيان على شكل تعنيف، واعتداءات، وتنمّر، بين أبناء الجلدة الواحدة. تظهر هذه السلوكيات رغم فداحتها لدى معظم الشّعوب المقهورة،⁶ وحسب هذا المسح، تتجلى هذه التصرفات في العالم الرّقميّ أيضًا، وبشكل أكثر تطرّفًا، فالنسبة الأعلى من المشتريين أشاروا إلى أنّهم تعرضوا للعنف أو التنمّر في الشّبكة. وأبدى الأهالي والمرشدون وأبناء الشّبكية قلقًا كبيرًا من التّحرش والاحتياال والتنمّر، كما وبرزت ظاهرة التنمّر بين الفتيات في التقرير بشكل ملفت، وأمّا الملاحقة والمراقبة التي تحدّث عنها أبناء الشّبكية، فهي نابغة من المجتمع المحليّ أولًا ومن ثمّ السّطات الإسرائيليّة، أي أن المصدر الأول للخوف والاعتداء في العالم الرّقميّ لسكّان القدس بات من مجتمعهم المحليّ.

لا يشعر المقدسيّ أنّ هناك من يحميه، فالقانون الإسرائيليّ يُستعمل للتضييق عليه، وبذات الوقت تنعدم المرجعيّات الرسميّة الفلسطينيّة التي يمكنه اللّجوء إليها. لذلك، كثيرا ما يلجأ الناس لحلّ المشاكل من خلال "العطوات" ولجان الصلح كملاذ أخير. انتقل هذا الشّعور بفقدان القدرة على حماية الذات، إلى العالم الرّقميّ أيضًا، فنرى من ناحية، استغلالا كبيرا لغياب الحماية من أشخاص معتدين، ومن ناحية أخرى، نشهد قلقا وخوفا بدرجات مرتفعة من الأهل والمعلمين لأي سلوك من أبنائهم خوفًا من تعرّضهم للمشاكل، لا سيّما وأنهم يعلمون أنّه لا وجود لأطر يمكنهم اللّجوء إليها في حال وقوعها، ممّا يفاقم شعور الأهالي بالخوف. أضف على ذلك أنّ الأهالي والمعلمين لم يكتسبوا آليات حماية رقميّة جديدة والتي بإمكانها أن تعطيهم ولو بدرجة قليلة القدرة على حماية أبنائهم.

يؤثر انفصال المقدسيّين عن منظومة حكومية خدماتيّة على جميع مناحي حياتهم تقريبًا، بما يشمل التّعليم والتطور الرّقميّين، فلا يوجد إطار رسمي تربويّ أو تعليميّ أو أهليّ يوفر المعرفة والبرامج بكل ما يتعلق

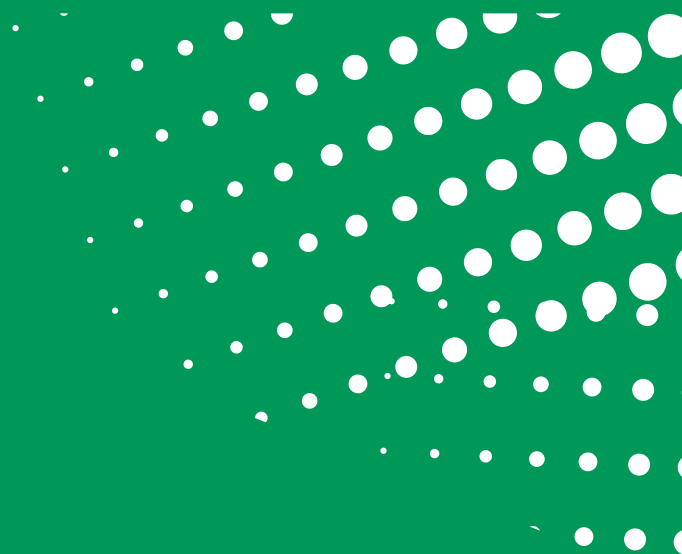
بالأمان الرقمي، كما وليس من اليسير على أهل القدس الوثوق بإطار جديد يوقر هذه المعرفة، فهناك الكثير من التساؤلات والتشكيك حول ماهية الأطر المناسبة لتوفير هذه الخدمات، ومنها ما ينبع من المخاوف السياسية، ومنها ما ينبع عن مخاوف ثقافية ودينية، وتتسع الحاجة لجسر الفجوة ما بين التشكيك وعدم توفير المعلومات والمعرفة في مجال الأمان الرقمي مقابل الحاجة الماسة التي عبر عنها أهالي القدس، للحصول على آليات ومعلومات تساهم بزيادة الشعور بالأمان الرقمي.

محدوديات البحث:

تجدر الإشارة إلى أن التقرير أُعدّ في شهر أيار/ مايو 2020 في بداية انتشار فيروس كورونا المستجد (كوفيد-19)، ممّا منعنا من عقد المقابلات وجهاً لوجه مع المشتركين. واستعاضنا عنها باستخدام تطبيق "زوم" والمقابلات الهاتفية، والتي بطبيعة الحال تختلف طرق استجابة وتفاعل المشتركين عبرها عن الحوار القائم خلال المقابلات، ما يعود بأثار على آلية بناء الثقة مع المشترك ودرجة الانفتاح التي يبديها، كما وتغيب الرسائل التي تصل من خلال لغة الجسد والحضور الجسدي.

إضافة إلى أننا لم نتمكن من مقابلة الآباء لفحص دورهم التربوي في مجال الأمان الرقمي، وفحص مواقفهم وآرائهم ومعرفتهم في هذا المجال، فعينة الأهالي التي شاركت بالمقابلات، كانت من الأمهات فقط.

التوصيات



التوصيات:

- أهمية العمل مع الأهالي. برزت حاجة ملحة عند الأهالي، وتعطش للحصول على الأدوات والمعلومات حول الأمان الرقمي لأخذ دورهم التربوي في حماية أطفالهم وتمكينهم من استخدام الإنترنت بشكل أفضل. وأقترحوا أيضًا أن الطريقة الأمثل للتواصل معهم، تمر من خلال المدارس أو الجمعيات الأهلية وخاصة النوادي النسائية، لأنه من الأسهل الوصول لفئة الأهالي من خلال المؤسسات القائمة في القدس، والتي يثقون بها. فعنصر الثقة في القدس هو جانب هام لنجاح أي مشروع كما أشار عدد ملحوظ من المرشدين وممثلي المؤسسات.
- دمج الأمان الرقمي ضمن مسار تربوي أوسع وعدم اختزلها فقط بمعلومات تقنية، إنما كجزء من المواضيع المتعلقة بالعلاقات الاجتماعية، وبالصدقة، وبالحدود ما بين الشخصي والعام، والعلاقات الرومانسية والحب والحميمية، والحوار والتعبير عن الذات.
- تعريف الأهالي والطلاب والمرشدين على المعلومات الأساسية لضمان الأمان على الإنترنت والحفاظ على الخصوصية، بما يشمل أهمية معرفة إعدادات الخصوصية في كل منصة ومنصة، وكيفية الوقاية من سرقة الحسابات واختراقها، وعدم فتح ملفات مشبوهة وغيرها من الإجراءات الوقائية.
- توضيح عمل منظومة الرقابة من الجهات الإسرائيلية ومساحات التعبير عن الرأي في القدس ومحدوديتها وعواقبها من جيل 12 سنة، لأنه كما ظهر من التقرير، فإنه مع تقدم الجيل يعرف الأطفال المحدوديات الملقاة أمامهم ويمتنعون عن مشاركة الآراء السياسية، وذلك من جراء الاعتقالات والاستجابات لأبناء جيلهم. وتكمن المشكلة اليوم في المشاركة لدى الجيل الأصغر.
- العمل على تشكيل إطار توجيهي يعالج شكاوى الطلاب والأهالي حول الإساءات الإلكترونية، فغياب إطار رسمي يلجأ إليه المقدسيون لمعالجة هذه الحالات، يسبب حاليًا حالة من الخوف والبلبل لدى الناس الذين يتعرضون لابتزاز أو تهديد أو تنمر.
- العمل مع الفئات الثلاث: الطلاب والأهالي والمرشدون. فمن خلال التقرير أكد المرشدون والأهالي والطلاب أن العمل مع شريحة واحدة فقط لا يكفي، وهناك حاجة إلى عمل متكامل مع جميع الفئات.
- تخصيص جزء من التدريبات لفهم أثر ألعاب الفيديو على الأطفال وأبناء الشبيبة، وكيفية تحديد الوقت للألعاب.
- بناء قدرات طواقم المؤسسات الأهلية والمدارس في مجال الأمان الرقمي، والاستثمار بها بشكل استراتيجي، كونها الأطر الثابتة الموجودة في القدس والتي باستطاعتها العمل مع الطلاب والأهالي أيضًا.
- تدريب الطلاب على مهارات التفكير النقدي، لفهم وتحليل الأخبار المتداولة ومنحهم الأدوات للتحقق من صحة الخبر ومصداقيته.

تواصلوا معنا:

info@7amleh.org | www.7amleh.org

هاتف: +972 (0)774020670

تابعونا على وسائل التواصل الاجتماعي : 7amleh

