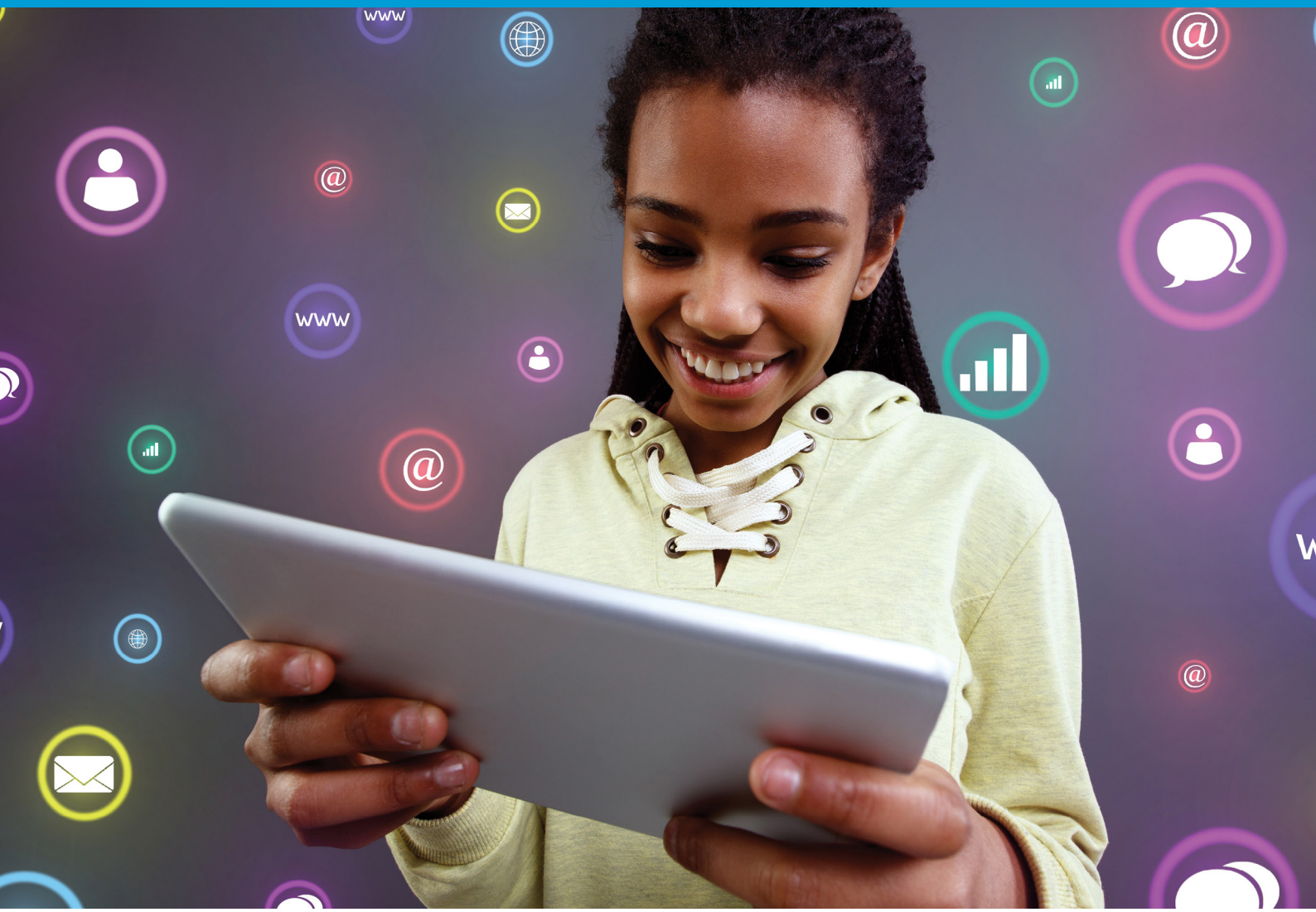
منشورات ITU

الاتحاد الدولي للاتصالات
قطاع التنمية

الحماية من خلال المشاركة عبر الإنترنت (PoP)

المبادئ التوجيهية للحماية من خلال المشاركة عبر الإنترنت لتيسير حصول الأطفال على الحماية والدعم عبر الوسائل الرقمية



OFFICE OF THE SPECIAL REPRESENTATIVE OF THE SECRETARY-GENERAL ON
VIOLENCE AGAINST CHILDREN

ITU

الاقتباس المطلوب:

الاتحاد الدولي للاتصالات (ITU) ومكتب الممثلة الخاصة للأمين العام المعنية بالعنف ضد الأطفال، 2025. الحماية من خلال المشاركة عبر الإنترنت: مبادئ توجيهية لتيسير حصول الأطفال على الحماية والدعم عبر الوسائل الرقمية

ISBN

978-92-61-41736-9 (نسخة PDF)
978-92-61-41746-8 (نسخة المنشور الإلكتروني)

© الاتحاد الدولي للاتصالات ومكتب الممثلة الخاصة للأمين العام المعنية بالعنف ضد الأطفال، 2026

بعض الحقوق محفوظة. هذا العمل متاح من خلال رخصة المشاع الإبداعي للمنظمات الحكومية الدولية: Creative Commons Attribution-Non-Commercial-Share Alike 3.0 IGO license (CC BY-NC-SA 3.0 IGO; https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/igo)، ما لم ينص على خلاف ذلك في العمل. ولأي استخدام لهذا العمل غير منصوص عليه في هذا الترخيص، يرجى طلب إذن من صاحب حقوق التأليف والنشر المعني.

وفي إطار هذا الترخيص وبموجب شروطه، يمكنك نسخ هذا العمل وإعادة توزيعه وتكييفه لأغراض غير تجارية، على أن يُقتبس العمل بشكل مناسب، كما هو موضح أدناه. وأيّاً كان استخدام هذا العمل، ينبغي عدم الإيحاء بأن الاتحاد الدولي للاتصالات أو مكتب الممثلة الخاصة للأمين العام المعنية بالعنف ضد الأطفال يدعم أي منظمة أو منتجات أو خدمات محددة. ولا يُسمح باستخدام اسم أو شعار الاتحاد الدولي للاتصالات أو مكتب الممثلة الخاصة للأمين العام المعنية بالعنف ضد الأطفال دون إذن. وفي حال تعديل العمل بموجب هذه الرخصة، يجب ترخيص العمل بموجب رخصة المشاع الإبداعي نفسها أو رخصة مكافئة. وإذا أنتجت ترجمة لهذا العمل، فينبغي لك إضافة إخلاء المسؤولية التالي إلى جانب الاقتباس المقترح: "هذه الترجمة غير صادرة عن الاتحاد الدولي للاتصالات (ITU) أو مكتب الممثلة الخاصة للأمين العام المعنية بالعنف ضد الأطفال. والاتحاد الدولي للاتصالات ولا مكتب الممثلة الخاصة للأمين العام المعنية بالعنف ضد الأطفال غير مسؤولين عن محتوى هذه الترجمة أو دقتها. وتعتبر النسخة الإنكليزية الأصلية هي النسخة الملزمة والمعتمدة." وتُجرى أي وساطة تتعلق بمنازعات ناشئة بموجب الترخيص وفقاً لقواعد الوساطة الخاصة بالمنظمة العالمية للملكية الفكرية (http://www.wipo.int/amc/en/mediation/rules).

المحتويات الواردة من أطراف ثالثة. إذا كنت ترغب في إعادة استخدام مواد من هذا المنشور منسوبة إلى طرف ثالث، كجداول، أو أشكال، أو صور، فمن مسؤوليتك تحديد ما إذا كان الإذن مطلوباً لإعادة الاستخدام هذه والحصول على هذا الإذن من صاحب حقوق التأليف والنشر. ويقع خطر المطالبات الناتجة عن إساءة استخدام أي محتوى من محتويات المنشور التابع لطرف ثالث على عاتق المستخدم فقط.

إخلاء المسؤولية

التسميات المستخدمة في هذا المنشور وطريقة عرض المواد فيه لا تعني بأي حال من الأحوال التعبير عن أي رأي من جانب الاتحاد الدولي للاتصالات (ITU) أو أمانة الاتحاد الدولي للاتصالات فيما يتعلق بالوضع القانوني لأيٍّ من البلدان أو الأقاليم أو المدن أو المناطق أو لسلطاتها، أو فيما يتعلق بتعيين حدودها أو تخومها.

والإشارة إلى شركات أو منتجات أو خدمات محددة لا تعني أن الاتحاد الدولي يدعمها أو يوصي بها تفضيلاً لها على غيرها من الشركات والمنتجات والخدمات المماثلة لها التي لم يشر إليها. وعدا ما يتعلق بالخطأ والسهو، يشار إلى المنتجات المسجلة الملكية بالأحرف الأولية من أسمائها.

واتخذ الاتحاد الدولي للاتصالات جميع الاحتياطات المعقولة للتحقق من المعلومات الواردة في هذا المنشور. ومع ذلك، توزَّع المواد المنشورة دون أي ضمان من أي نوع، سواء كان صريحاً أو ضمنياً. وتقع مسؤولية تفسير المواد واستعمالها على عاتق القارئ.

والآراء والنتائج والاستنتاجات المعرب عنها في هذا المنشور لا تعبر بالضرورة عن وجهات نظر الاتحاد الدولي للاتصالات أو أعضائه.

الحماية من خلال المشاركة عبر الإنترنت

المبادئ التوجيهية للحماية من خلال المشاركة عبر الإنترنت لتيسير حصول الأطفال على الحماية والدعم عبر الوسائل الرقمية

سبل المضي قدماً لواضعي السياسات،
المنصات الرقمية، منظمات المجتمع المدني،
خطوط مساعدة الأطفال والخدمات المماثلة

شكر وتقدير

وضع الاتحاد الدولي للاتصالات (ITU) *المبادئ التوجيهية للحماية من خلال المشاركة عبر الإنترنت (PoP) لتيسير حصول الأطفال على الحماية والدعم عبر الوسائل الرقمية* بفضل الشراكة مع المنتدى العالمي للأمن السيبراني (GCF) ومكتب الممثلة الخاصة للأمين العام المعنية بالعنف ضد الأطفال (SRSG-VAC)، إلى جانب فريق عمل من المؤلفين المساهمين من المؤسسات الرائدة النشطة في مجالات حقوق الطفل والسلامة على الإنترنت والسياسات الرقمية.

وشارك في صياغة هذا المنشور الاتحاد الدولي للاتصالات والممثلة الخاصة للأمين العام المعنية بالعنف ضد الأطفال، واستُرشد بمشاورات وتعاون مكثفين عبر القطاعات، بما في ذلك المنظمات الدولية والمجتمع المدني والهيئات الأكاديمية والصناعة والممارسين في مجال حماية الأطفال.

ولم يكن وضع هذه المبادئ التوجيهية للحماية من خلال المشاركة عبر الإنترنت ليتحقق لولا الوقت والخبرة والتفاني من جانب جميع المؤلفين والمراجعين المساهمين. واستفادت عملية الصياغة من مدخلات قيّمة وردت من مجموعة واسعة من أصحاب المصلحة الذين يتشاركون التزاماً مشتركاً بالنهوض بحقوق الطفل وضمان بيئات رقمية آمنة ومن السهل النفاذ إليها وتمكينية.

ويتقدم الاتحاد الدولي للاتصالات ومكتب الممثلة الخاصة للأمين العام المعنية بالعنف ضد الأطفال بجزيل الشكر للمؤلفين المشاركين والشركاء التاليين، الذين ساهموا بوقتهم الثمين ورؤاهم (مدرجين حسب الترتيب الأبجدي لاسم المنظمة بالإنكليزية):

- John Zoltner (AIChildSafety.org)
- Michael Rich (مستشفى بوسطن للأطفال - مختبر الرفاهية الرقمية)
- Helen Mason وAnastasia Shuster (الخط الدولي لمساعدة الأطفال)
- Awo Aidam Amenyah (أطفال إفريقيا على الإنترنت)
- Sonia Livingstone (المستقبل الرقمي للأطفال، أطفال عالميون على الإنترنت)
- Patricia Noel وMauro Sanna (Discord)
- Francesco Cecon (ECPAT International)
- Hoda Alkhzaimi (EMARATSEC، وجمعية الإمارات الرقمية لدعم المرأة، وجامعة نيويورك بأبوظبي)
- Fabiola Bas Palomares وMieke Schuurman (Eurochild)
- Vasiliki Charisi (جامعة هارفارد - مركز بيركمان كلاين للإنترنت والمجتمع)
- Manoel Fernando Alonso Gadi وCristina Fernandez Tesoro (جامعة IE)
- Fanny-Carlotta Rotino (الاتحاد الدولي للاتصالات)
- Luc Delany وKay Vasey (k-ID)
- Karen Scott (Lego)
- Maria-Cristina Capelo وDeepali Liberhan (ميتا)
- Liz Thomas (مايكروسوفت)
- Jennifer Kaberi (Mtoto News)
- Luisa Sotomayor وManus Debarra وPablo Espiniella (مكتب الممثلة الخاصة للأمين العام المعنية بالعنف ضد الأطفال)
- Cliff Manning (Parent Zone)
- Henry Adams (Resolver)
- Tami Bhaumik وLaura Higgins (Roblox)

- Serena Tommasino (Safe Online)وNatalie Shoupو Marija Manojlovic
- Rebecca Smith (منظمة إنقاذ الأطفال)
- Jacqueline Beaucherهو Viraj Doshi (سناب شات)
- David Wright (مركز الإنترنت الآمنة في المملكة المتحدة، SWGfL)
- Nick Hurlburt (Tech Matters)وJim Fruchterman
- Laura Rubbo (شركة والت ديزني)
- Elliot Taylor (Throughline Care)وChristine Morrisonو Elisha Ferguson
- Matt Soeth (TIGG)
- Valiant Richeyو Dan Mills (تيك توك)
- Afrooz Kaviani-Johnson (اليونيسف)
- Alexandra Souza Martinsو Ha Ryong Jung (مكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة)
- Shihui Liuو Hilary Bakrie (مكتب الأمم المتحدة للشباب)
- Delali Mortty (التحالف العالمي للحماية (WeProtect))
- Amanda Third (جامعة غرب سيدني - مركز أبحاث الشباب والقدرة على الصمود)

ويشكل هذا المنشور جزءاً من مبادرة الاتحاد الدولي للاتصالات العالمية لحماية الأطفال على الإنترنت (COP)، في إطار البرنامج العالمي "إنشاء فضاء سيبراني آمن ومزدهر للأطفال"، الذي ينفذ بالشراكة مع المنتدى العالمي للأمن السيبراني (GCF). ويتواءم هذا البرنامج مع مبادرة "حماية الأطفال في الفضاء السيبراني" العالمية الأوسع نطاقاً التي يقودها المنتدى العالمي للأمن السيبراني، والتي تتخذ إجراءات لضمان فضاء سيبراني آمن وتمكيني للأطفال في جميع أنحاء العالم. وتواصل قيادة المنتدى العالمي للأمن السيبراني ورؤيته لهذه المبادرة النهوض بالجهود العالمية في مجال الحماية السيبرانية للأطفال، وتشكيل المهمة الاستراتيجية التي تُرشد هذه المبادئ

ويعرب الاتحاد الدولي للاتصالات ومكتب الممثلة الخاصة للأمين العام المعنية بالعنف ضد الأطفال عن تقديرهما الصادق لجميع الذين ساهموا في وضع المبادئ التوجيهية للحماية من خلال المشاركة عبر الإنترنت والتحقق منها، وكذلك للأطفال والشباب الذين لا تزال وجهات نظرهم تلهم هذا العمل.

لا تعني المشاركة في مبادرة الحماية من خلال المشاركة عبر الإنترنت أو المساهمة في هذا المنشور تأييد أي منظمة مشاركة لمحتوياته، سواء جزئياً أو كلياً.

بالشراكة مع:

GLOBAL CYBERSECURITY FORUM

جدول المحتويات

شكر وتقدير ..... **iv**

تمهيد ..... **vii**

ملخص تنفيذي ..... **ix**

المبادئ التوجيهية للحماية من خلال المشاركة عبر الإنترنت **1**

تيسير حصول الأطفال على الحماية والدعم من خلال التكنولوجيات الرقمية 1

المبادئ التوجيهية الخمسة من أجل الحماية والدعم 5

1 - الحماية: إعطاء الأولوية للسلامة والشمولية وإمكانية النفاذ 5

2 - التقدم: توسيع وتنويع الإجراءات والاستراتيجيات لحماية ودعم الأطفال 7

3 - الشراكة: تكوين فريق. فالتعاون هو سر النجاح 8

4 - المشاركة: الأطفال هم الخبراء الأوائل. مشاركة الأطفال والشباب بشكل هادف وآمن 9

5 - الدفع: الالتزام والدعوة والاستثمار في المنصات الرقمية التي تحمي الأطفال، ودعم الوقاية من العنف والكشف عنه والاستجابة له كأساس لبناء رأس المال البشري 10

وجهات النظر والرؤى التي تُرشد المبادئ التوجيهية للحماية من خلال المشاركة عبر الإنترنت **12**

وضع المبادئ التوجيهية للحماية من خلال المشاركة عبر الإنترنت بناء على البيانات 12

خطوط مساعدة الأطفال على النظام الرقمي 12

التكنولوجيا الرقمية كبوابة للحماية: رؤى من منصات التواصل الاجتماعي والألعاب 15

المنصات الرقمية كبوابة للسلامة: رؤى من الأطفال والشباب 16

النهوض بالسلامة الرقمية وحماية الأطفال والشباب 18

الشركاء **19**

تمهيد

في عالم رقمي بشكل متزايد، تغير التكنولوجيا كيف يتعلم الأطفال ويلعبون ويتواصلون. ومع ذلك، فإن الفضاءات الرقمية نفسها التي تتيح فرص النمو تُعرّض الكثيرين منهم للمخاطر. ففي كل يوم، يواجه الأطفال العنف والاستغلال، سواء على الإنترنت أو خارجها. ولا يعد ضمان أن تصبح المنصات الرقمية مسارات للحماية والدعم ضرورة أخلاقية فحسب، بل حجر زاوية لمستقبل رقمي قائم على الحقوق.

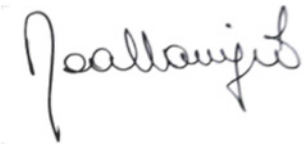
وتمثل المبادئ التوجيهية للحماية من خلال المشاركة عبر الإنترنت (PoP) لتيسير حصول الأطفال على الحماية والدعم عبر الوسائل الرقمية خطوة كبيرة نحو ذلك المستقبل، وتدعو إلى عمل جماعي لضمان حصول كل طفل موصول بالإنترنت على الحماية والدعم بطريقة آمنة في الوقت المناسب، عندما يكون معرضاً لخطر التعرض لأي شكل من أشكال الضرر.

ويلجأ الأطفال بشكل متزايد إلى العالم الرقمي لطلب المساعدة أو المشورة أو الطمأنينة عندما يشعرون بعدم الأمان. وعند تصميمها بشكل مسؤول، يمكن أن تصبح المنصات الرقمية بوابات للحماية، تُمكّن الأطفال من التوصيل بخدمات موثوقة مثل خطوط مساعدة الأطفال والخدمات المماثلة. وتوفر المبادئ التوجيهية للحماية من خلال المشاركة عبر الإنترنت رؤية مشتركة لكيفية عمل الحكومات وشركات التكنولوجيا والمجتمع المدني ومقدمي الخدمات معاً لتحقيق ذلك.

وتستند المبادئ التوجيهية للحماية من خلال المشاركة عبر الإنترنت (PoP) **إلى خمسة مبادئ توجيهية: الحماية، والتقدم، والشراكة، والمشاركة، والدفع**، وهي مبادئ تشجع على الإجراءات العملية والاستشرافية. وتدعو هذه المبادئ جميع الجهات الفاعلة إلى توسيع نطاق نهجها في مجال سلامة الأطفال ورفاهيتهم، من خلال دمج حقوق الطفل في تصميم وحوكمة الأنظمة الرقمية التي تسعى إلى دعم الأطفال عندما يحتاجون إلى الحماية. ومن خلال القيام بذلك، وبينما نواصل العمل على أن نجعل الإنترنت فضاء أكثر أماناً لجميع الأطفال، فإننا ندرك إمكاناتها للعمل كنقطة دخول حيوية لحمايتهم وتمكينهم.

ووضعت المبادئ التوجيهية للحماية من خلال المشاركة عبر الإنترنت من خلال عملية شاملة ومتعددة أصحاب المصلحة، استندت إلى خبرات الشركاء العالميين والتجارب الحياتية للأطفال والشباب أنفسهم. وتشكل هذه المبادئ التوجيهية للحماية من خلال المشاركة عبر الإنترنت خارطة طريق ودعوة للعمل، وتشجع واضعي السياسات، ومنصات التكنولوجيا، وخطوط مساعدة الأطفال، والخدمات المماثلة، على العمل معاً لتحويل الفضاءات الرقمية إلى بيئات آمنة وتمكينية لكل طفل. ومن خلال تسخير الابتكار، والاستثمار في التكنولوجيا الأخلاقية والشاملة، وإعلاء أصوات الأطفال، يمكننا بناء عالم رقمي لا تعتبر فيه الحماية مجرد فكرة لاحقة، بل وعداً مقطوعاً.

الدكتور كوسماس لاكيسون زافازافا
مدير مكتب تنمية الاتصالات
الاتحاد الدولي للاتصالات



الدكتورة Najat Maalla M'jid
الممثلة الخاصة للأمين العام
المعنية بالعنف ضد الأطفال

ملخص تنفيذي

الحماية من خلال المشاركة عبر الإنترنت (PoP) هي مبادرة عالمية متعددة أصحاب المصلحة، ذات قيادة مشتركة بين مكتب الممثلة الخاصة للأمين العام للأمم المتحدة المعنية بالعنف ضد الأطفال والاتحاد الدولي للاتصالات. وتهدف المبادرة إلى ضمان حصول الأطفال على الحماية والدعم بشكل آمن عبر المنصات الرقمية، عندما يكونون عرضة لخطر التعرض لأي شكل من أشكال الضرر، سواء شخصياً أو عبر الإنترنت.

وإدراكاً للطبيعة المزدوجة للبيئة الرقمية، باعتبارها فضاء للمخاطر وبوابة للسلامة في آن واحد، تقدم مبادرة الحماية من خلال المشاركة عبر الإنترنت **خمسة مبادئ توجيهية (5P)** لمساعدة واضعي السياسات والمنصات التكنولوجية وخطوط مساعدة الأطفال والخدمات المماثلة على تحويل الفضاءات الرقمية إلى بنى تحتية حمائية

1. **الحماية** – إعطاء الأولوية للسلامة والشمولية وإمكانية النفاذ في الخدمات الرقمية.
2. **التقدم** – توسيع وتنويع الاستراتيجيات الرقمية لدعم الأطفال.
3. **الشراكة** – تعزيز التعاون بين أصحاب المصلحة المتعددين لحماية الأطفال.
4. **المشاركة** – إشراك الأطفال بشكل هادف وآمن في تشكيل الحلول الرقمية.
5. **الدفع** – الدعوة والاستثمار والابتكار لتعزيز أنظمة الحماية الرقمية.

وتعد هذه المبادئ التوجيهية للحماية من خلال المشاركة عبر الإنترنت مبادئ **طوعية وطموحة**، وتستند إلى أطر حقوق الطفل، وهي مصممة لاستكمال الجهود الدولية القائمة. وتدعو هذه المبادئ إلى اتباع **نهج شامل قائم على الحقوق** يدمج المسارات الرقمية في أنظمة حماية الأطفال الأوسع نطاقاً.

وتؤكد رؤى مستقاة من خطوط مساعدة الأطفال، ومنصات التكنولوجيا، والأطفال أنفسهم، أن الأدوات الرقمية، عند تصميمها بشكل أخلاقي وشامل، يمكن أن تعزز النفاذ إلى دعم حسن التوقيت وسري وفعال. ومع ذلك، لا تزال هناك تحديات، بما في ذلك خصوصية البيانات، وإمكانية النفاذ، وقيود الموارد.

وتطلعاً للأمام، تحث مبادرة الحماية من خلال المشاركة عبر الإنترنت أصحاب المصلحة على ما يلي:

- إدماج آليات الحماية في المنصات التي يستخدمها الأطفال بالفعل.
- الاستثمار في التكنولوجيات الشاملة ومحو الأمية الرقمية.
- تشجيع الابتكار والمشاركة بقيادة الأطفال.
- تعزيز النُهج القائمة على الأدلة والتعاون بين القطاعات.

ومن خلال تبني المبادئ التوجيهية للحماية من خلال المشاركة عبر الإنترنت، يمكن لأصحاب المصلحة إعادة تصور البيئة الرقمية ليس فقط كفضاء للتنظيم، ولكن **كشريان حياة لحماية الأطفال ودعمهم وتمكينهم**.

صوت طفل عند إطلاق مبادئ مبادرة الحماية من خلال المشاركة عبر الإنترنت

أُطلقت مبادئ الحماية من خلال المشاركة عبر الإنترنت هذه في حدث نظمه الاتحاد الدولي للاتصالات (ITU) ومكتب الممثلة الخاصة للأمين العام المعنية بالعنف ضد الأطفال (SRSG VAC)، والذي جمع شركاء من الحكومات والصناعة والمجتمع المدني ومنظومة الأمم المتحدة.

وحضر الحدث أيضاً أطفال وشباب. وبعد الإطلاق، ألقى كيغوندو، البالغ من العمر 17 سنة، من أوغندا، البيان التالي.

وتُذكرنا رسالته بأن الحماية من خلال المشاركة عبر الإنترنت ليست مفهوماً نظرياً، ولكن واقعاً نعيشه. وقد وضعت مبادئ الحماية من خلال المشاركة عبر الإنترنت لضمان عدم حماية الأطفال في الفضاءات الرقمية فحسب، ولكن أيضاً لتمكينهم من استخدامها لطلب المساعدة، والحصول على الدعم، وتشكيل الأنظمة التي تؤثر على حياتهم.

ويُستنسخ هذا البيان بأكمله كشهادة على إلحاح هذه القضية، وقدرة الأطفال أنفسهم على الصمود، وقيادتهم.

"الزملاء الأعزاء، الأمينة العامة، الشركاء الموقرون، والأصدقاء،

نطلق اليوم مبادئ الحماية من خلال المشاركة عبر الإنترنت. ولكن بالنسبة لملايين الأطفال، لا يمكن تأجيل الحماية لعملية إطلاق، فهي ضرورية الآن. أنا أبلغ من العمر 17 سنة، وأقف هنا ممثلاً للأطفال في جميع أنحاء هذه القارة، الذين لا يحضر الكثير منهم المدرسة، والذين يعيش الكثير منهم في مخيمات اللاجئين، وكثير منهم نجو من العنف في صمت. والعالم الرقمي، بالنسبة لنا، ليس مجرد ترفيه، بل هو شريان حياة. وعندما لا يشعر الطفل بالأمان في منزله، قد تكون الفضاءات عبر الإنترنت هي المكان الوحيد لطلب المساعدة. وعندما يتعرض الطفل للنزوح، قد تكون المنصات الرقمية هي الصلة الوحيدة بالتعليم، وخدمات الدعم، والأمل. وعندما تفشل الأنظمة القائمة، يصبح العالم على الإنترنت هو الملاذ الأخير. وهذا هو سبب أهمية الحماية من خلال المشاركة عبر الإنترنت. وتذكرنا مبادئ الحماية من خلال المشاركة عبر الإنترنت بأن الحماية لا تعني الاستبعاد، بل تعني الحماية دون إسكات الأصوات، والاستماع دون إصدار أحكام، والدعم دون تأخير. فالحماية تعني ضمان حصول الأطفال على المساعدة بأمان، دون خوف، ودون مراقبة، ودون ضرر. والتقدم يعني تصميم أنظمة فعالة تعمل بالفعل لصالح الأطفال الذين يمرون بأزمات، وليس فقط لصالح الأطفال الميسورين. والشراكة تعني عمل الحكومات وشركات التكنولوجيا والمجتمع المدني والأطفال معاً، لا العمل بشكل متواز أو تنافسي. والمشاركة تعني إدراك أن الأطفال ليسوا مستخدمين سلبيين للتكنولوجيا، بل هم وكلاء ناشطون في حماية أنفسهم. والدفع يعني التحلي بشجاعة تحدي الأنظمة المتقادمة التي تهمش الأطفال. وفي مخيمات اللاجئين والمجتمعات المحرومة، يتواجد الأطفال رقمياً، ولكنهم غائبون هيكلياً. وتفوتنا الفرص. وننقر على الوعود. ولكن الحصول على الحماية يبقى غير متكافئ. ويجب ألا تصبح الفضاءات الرقمية أماكن للإبلاغ عن الضرر دون حل أبداً، بل يجب أن تكون أماكن للاستجابة السريعة والآمنة والإنسانية. أنا لا أذهب إلى المدرسة، ومع ذلك أتعلم معنى الشعور بعدم المساواة. وأتعلم كيف تبدو الحماية عندما تكون فعالة وعندما لا تكون كذلك. وتمنحنا مبادئ الحماية من خلال المشاركة عبر الإنترنت فرصة لنقوم بعمل أفضل، للانتقال من مجرد التصريحات إلى الأنظمة، ومن النوايا إلى الأثر. وبرجاء أن تتذكروا هذا: الطفل الذي يُستمع إليه مبكراً لا ينكسر لاحقاً. والطفل المحمي على الإنترنت يكون أقوى خارجها. والطفل الذي يشارك في حماية نفسه، يحمي الآخرين. وإذ نُطلق هذه المبادئ اليوم، لا أطلب سوى التالي: لا تصمموا المستقبل الرقمي للأطفال، بل صمموه معنا، لأنه عندما يكون الأطفال آمنين، وموصولين، ومدعومين، فإن المستقبل لا يحتاج إلى إنقاذ، بل يبني نفسه بنفسه.

شكراً لكم."

كيغوندو، 17 سنة، من أوغندا

المبادئ التوجيهية للحماية من خلال المشاركة عبر الإنترنت

تيسير حصول الأطفال على الحماية والدعم من خلال التكنولوجيات الرقمية

على الرغم من أنه يُعتقد أن ما يقارب مليار طفل، من الذين تتراوح أعمارهم بين سنتين و17 سنة، قد تعرضوا للعنف الجسدي أو الجنسي أو العاطفي أو الإهمال خلال العام الماضي،[1] فإن العنف ضد الأطفال غالباً ما يبقى خفياً. ونظراً لأن الخدمات التماثلية التقليدية غير متاحة دائماً، أو ليست في متناول الأطفال، فإن العديد منهم لا يزالون يواجهون حواجز تحول دون الإبلاغ عن تعرضهم للضرر. وفي مثل هذه السياقات، حيث تتوفر التوصيلية، يمكن أن تكون الأدوات الرقمية، المصممة مع مراعاة حقوق الطفل وسلامته، منقذة للأرواح من خلال توفير سبل للأطفال للتواصل مع أنظمة الحماية والدعم.

وتوفر البيئة الرقمية[2] فرصاً هائلة للأطفال للتعلم والإبداع والتواصل، ولكنها تعرضهم بشكل متزايد لمجموعة واسعة من المخاطر على الإنترنت. وتتطور هذه المخاطر بسرعة، مدفوعة بالتكنولوجيات الناشئة مثل الذكاء الاصطناعي، والبيئات الافتراضية الغامرة، والمنصات الموجهة بالخوارزميات. ونتيجة لذلك، هناك جهود عالمية جارية لجعل الإنترنت أكثر أماناً للأطفال من خلال إصلاحات السياسات، والضمانات التكنولوجية، والمبادرات التعليمية، والتصميم الذي يركز على الطفل. وتعد الأطر القانونية والسياساتية أساسية لتعزيز حماية الأطفال على الإنترنت، وتوجد بالفعل ممارسات واعدة يمكن أن تعمل كنماذج قيّمة[3].

ويتطلب منع العنف على الإنترنت ضد الأطفال والتصدي له إجراءات متواصلة ومنسقة، ترتكز على نهج شامل قائم على الحقوق. وعلى الصعيد العالمي، تعمل مبادرات مثل التعاهد الرقمي العالمي على النهوض بالتعاون الرقمي والأطر الرقمية، وتشجيع الاستخدام المسؤول والآمن والشامل للتكنولوجيات الناشئة، فضلاً عن التعاون بين القطاعات في مجال الحوكمة الرقمية. ومن خلال التعاون المستدام والمتعدد الأطراف فقط، يمكن أن تتطور بيئة إيكولوجية رقمية يكون فيها الأطفال في أمان ويكونون قادرين على العمل ويتمتعون بالحماية من الضرر.

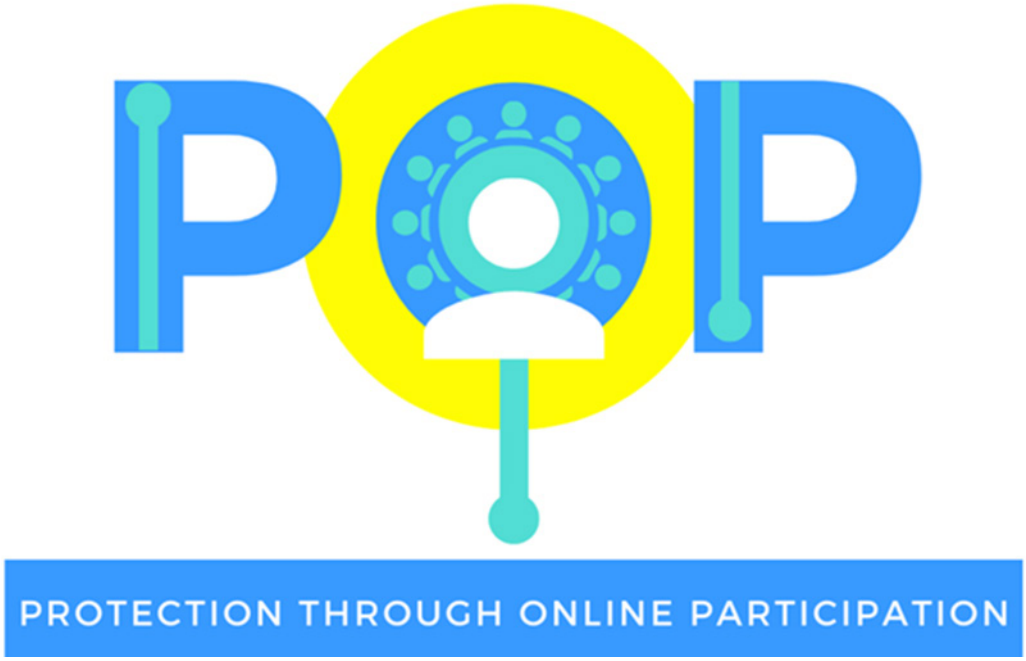
ويتطلب جعل الإنترنت أكثر أماناً للأطفال اتباع نهج شامل لمنع العنف والتصدي له. ويشمل ذلك الإزالة الفعالة للمحتوى الضار الذي ينتهك حقوق الطفل، وتوفير مسارات إبلاغ فعالة ومن السهل النفاذ إليها، وتحديد بشكل استباقي الفرص الأخرى لمواصلة تعزيز حماية الأطفال على الإنترنت، من خلال الابتكار والتنظيم وبناء القدرات والتعاون. ويمكن أن تؤدي المنصات الرقمية دوراً فعالاً في تعزيز حماية الأطفال على الإنترنت، من خلال تيسير الروابط بخطوط مساعدة الأطفال والخدمات المماثلة، وتمكين الفضاءات الرقمية للعمل كبوابات للأمان والمساعدة. وبهذه الطريقة، يمكن أن تساعد المنصات الرقمية في حماية حقوق الطفل من خلال تهيئة بيئة آمنة وشاملة وتمكينية على الإنترنت.

---

[1] https://www.who.int/teams/social-determinants-of-health/violence-prevention/online-violence-against-children

[2] يُعرّف التعليق العام رقم 25 البيئة *الرقمية بأنها مجمل الفضاءات والخدمات والتكنولوجيات الموصولة بالشبكة الرقمية التي يصل إليها الأطفال ويتفاعلون معها، بما في ذلك الإنترنت ووسائل التواصل الاجتماعي والتطبيقات والأجهزة الموصولة. وبالإضافة إلى ذلك، ولأغراض هذا المنشور، تشير المنصات الرقمية إلى الخدمات أو التطبيقات المتاحة على الإنترنت التي يتفاعل معها المستخدمون، مثل وسائل التواصل الاجتماعي وتطبيقات المراسلة والمواقع الإلكترونية؛ وتُعرّف الأدوات الرقمية بأنها برمجيات أو تطبيقات تُستخدم لتسهيل المهام أو التواصل عبر الإنترنت؛ وتشير الأنظمة التي تتيحها التكنولوجيا إلى الأنظمة التي تستخدم التكنولوجيات الرقمية لتقديم الخدمات، بما في ذلك خطوط مساعدة الأطفال أو بوابات دعمهم.*

[3] **الأطر والتوجيهات:** *المبادئ التوجيهية لحماية الأطفال على الإنترنت* للاتحاد الدولي للاتصالات؛ *والدليل العالمي بشأن التشريعات في العصر الرقمي* لليونيسف؛ *والقانون النموذجي بشأن سلامة الطفل على الإنترنت* للاتحاد الأفريقي؛ *وإطار عمل لحماية الأطفال على الإنترنت* لمنظمة دول شرق الكاريبي؛ *وخطة العمل الإقليمية (2021-2025) والمبادئ التوجيهية (2023)* لرابطة دول جنوب شرق آسيا. **الأدوات القانونية والتنظيمية:** *قانون حماية خصوصية الأطفال على الإنترنت (COPPA) وقانون حماية الأطفال على الإنترنت (CIPA)* في الولايات المتحدة الأمريكية؛ *وقانون السلامة على الإنترنت* في المملكة المتحدة (2023)؛ *وقانون الخدمات الرقمية والمبادئ التوجيهية بشأن حماية القاصرين (2025)* في الاتحاد الأوروبي؛ ومقترح *لائحة منع ومكافحة الاعتداء الجنسي على الأطفال* في الاتحاد الأوروبي؛ وقانون *القدرة على الصمود أمام التهديدات السيبرانية (2024)* في الاتحاد الأوروبي؛ *وإعلان يوتلاند؛ والتطبيق التجريبي للتحقق من العمر وحافظة الهوية الرقمية* في الاتحاد الأوروبي؛ القوانين الوطنية الناشئة بشأن التحقق من العمر، وحظر الأجهزة، والتوعية بالسلامة على الإنترنت.



ولذلك، تمثل البيئة الرقمية واقعاً مزدوجاً للأطفال، من حيث إنها قد تعرضهم للضرر، ولكنها تحمل أيضاً في طياتها إمكانات تحويلية لتوصيلهم بالسلامة والحماية والدعم. وإدراكاً لذلك، قاد الاتحاد الدولي للاتصالات (ITU) ومكتب الممثلة الخاصة للأمين العام للأمم المتحدة المعنية بالعنف ضد الأطفال (OSRSG-VAC) مبادرة الحماية من خلال المشاركة عبر الإنترنت (PoP) التي تهدف إلى ضمان حصول الأطفال على المساعدة بأمان عبر الوسائل الرقمية. وتعد مبادرة الحماية من خلال المشاركة عبر الإنترنت مبادرة عالمية متعددة أصحاب المصلحة تستفيد من الأنظمة التي تستخدم التكنولوجيا، مثل خطوط مساعدة الأطفال والخدمات المماثلة، لتوسيع نطاق الفهم العالمي للسلامة على الإنترنت وتعزيز استخدام المنصات الرقمية كمسارات لحماية الأطفال ودعمهم. وعند تعرض الأطفال لأي شكل من أشكال الضرر، سواء كان ذلك شخصياً أو عبر الإنترنت، ينبغي أن يكونوا قادرين على استخدام المنصات الرقمية للتواصل مع أنظمة السلامة والحماية.

ولإطلاق العنان لإمكانات التكنولوجيا الرقمية لمساعدة الأطفال بطريقة آمنة وشاملة، تُشجِع مبادرة الحماية من خلال المشاركة عبر الإنترنت على اتباع نهج منسق قائم على الحقوق، حيث يعمل مختلف أصحاب المصلحة معاً لدمج السلامة على الإنترنت ضمن أنظمة حماية الأطفال الأوسع واستراتيجيات التنمية الرقمية. وتضم مبادرة الحماية من خلال المشاركة عبر الإنترنت نحو 30 شريكاً، من بينهم وكالات تابعة للأمم المتحدة، ومنظمات المجتمع المدني، وخطوط مساعدة الأطفال، وشركات التكنولوجيا، والهيئات الأكاديمية، وواضعي السياسات، والأطفال أنفسهم. وقد وضع هؤلاء الشركاء مجتمعين خمسة مبادئ توجيهية يمكن تطبيقها لإعادة تصور البيئة الرقمية ليس فقط كفضاء يجب جعله أكثر أماناً، بل كنقطة نفاذ حيوية للحماية والدعم.

ويُستخدم إطار العناصر الخمسة (5C)، الذي يتناول مخاطر **المحتوى**، **والتواصل**، **والسلوك**، **والعقد**، **والمخاطر الشاملة**، لتصنيف المخاطر المتنوعة والمتطورة التي يواجهها الأطفال في الفضاءات الرقمية. غير أن هذه المخاطر القائمة على الإنترنت متشابكة بعمق مع الضرر الذي يتعرض له الأطفال خارج الإنترنت، مثل العنف والاستغلال والتمييز والاستبعاد. وانطلاقاً من هذا الفهم، قدمت مبادرة الحماية من خلال المشاركة عبر الإنترنت خمسة مبادئ توجيهية، يشار إليها باسم المبادئ الخمسة (5P)، لتوجيه مختلف أصحاب المصلحة عند توصيل الأطفال بأنظمة الحماية والدعم عبر الوسائل الرقمية: **الحماية**، **والتقدم**، **والشراكة**، **والمشاركة**، **والدفع**. وتهدف المبادئ التوجيهية الخمسة للحماية من خلال المشاركة عبر الإنترنت (PoP) إلى توجيه نهج استراتيجي وتشاركي نحو جعل الإنترنت أكثر أماناً، وذلك من خلال اقتراح سبل للمضي قدماً لواضعي السياسات، والمنصات التكنولوجية، وخطوط مساعدة الأطفال، والخدمات المماثلة. ويتمثل الهدف في تيسير نفاذ الأطفال المعرضين لمخاطر التعرض للعنف، سواء عبر الإنترنت أو خارجها، إلى الحماية والدعم عبر المنصات الرقمية. وتؤكد المبادئ التوجيهية للحماية من خلال المشاركة عبر الإنترنت على ضرورة اتخاذ إجراءات لا تقتصر على النظام الإيكولوجي الرقمي فحسب، بل ترتكز أيضاً على أنظمة حماية الأطفال الأوسع نطاقاً والأطر القائمة على الحقوق. ولحماية الأطفال عن حق، علينا أن نرفض فكرة اعتبار الإنترنت مجالاً منفصلاً، وتبني بدلاً من ذلك جهوداً متكاملة ومتعددة أصحاب المصلحة تتناول السلسلة الكاملة للمخاطر والفرص في البيئات عبر الإنترنت وخارجها على حدٍ سواء.

إن البيئة الرقمية معقدة ودائمة التطور، وهناك حاجة إلى بذل جهود أكبر لجعلها أكثر أماناً للأطفال. وتوسع مبادرة الحماية من خلال المشاركة عبر الإنترنت الفهم العالمي للسلامة على الإنترنت من خلال تسليط الضوء على إمكانات التكنولوجيا في توصيل الأطفال بأنظمة الحماية والدعم. وعلى الرغم من أن تيسير النفاذ إلى هذه الخدمات يعد خطوة حيوية نحو إنترنت أكثر أماناً، إلا أن التحدي متعدد الأوجه ويتطلب نهجاً أكثر شمولية يتناول جميع أبعاد حماية الأطفال، سواء على الإنترنت أو خارجها.

وإذ ترتكز المبادئ التوجيهية للحماية من خلال المشاركة عبر الإنترنت (PoP) على اتفاقية الأمم المتحدة لحقوق الطفل، بما في ذلك بروتوكولاتها الاختيارية الثلاثة، فضلاً عن عدد من معاهدات حقوق الإنسان الأخرى ذات الصلة، وتماشياً مع التعليق العام رقم 25 بشأن حقوق الطفل في البيئة الرقمية، فإنها تترسخ في التزام مشترك بدعم حقوق الطفل، بما في ذلك سلامته وخصوصيته ورفاهيته. وتتبنى المبادئ التوجيهية للحماية من خلال المشاركة عبر الإنترنت نهجاً يركز على حقوق الطفل، وتوفر إطاراً قائماً على المبادئ والأدلة لتقييم التفاعل بين حقوق الطفل في النفاذ والحماية والمشاركة، والاستجابة له. ويُمكّن هذا النهج الحكومات والمجتمع المدني والشركات والمعلمين والباحثين ومقدمي الرعاية من تقييم مخاطر الضرر الناجم عن الإنترنت، مع إدراك الفرص والفوائد القيّمة التي يمكن أن تقدمها المشاركة الرقمية إلى الأطفال وأسرهم.

وتعد هذه المبادئ التوجيهية استشارية بطبيعتها، وتهدف إلى تشجيع واضعي السياسات، وشركات التكنولوجيا الرقمية، ومنظمات المجتمع المدني، وخطوط مساعدة الأطفال، والخدمات المماثلة على استخدام التكنولوجيات الرقمية لمنع العنف ضد الأطفال والتصدي والاستجابة له.

كما تعد المبادئ التوجيهية للحماية من خلال المشاركة عبر الإنترنت طموحة، إذ تهدف إلى تعزيز نهج أكثر شمولاً لحماية الأطفال في البيئة الرقمية. وهذا يعني ليس فقط ضمان سلامة الأطفال من الضرر على الإنترنت، بل أيضاً تمكين المنصات الرقمية للعمل كبوابات للحماية والدعم بغض النظر عن طبيعة المخاطر. ويقر النهج الشامل للسلامة على الإنترنت بأن العالم الرقمي هو فضاء يجب حمايته، وأداة لتعزيز سلامة الأطفال الكلية.

وتعتبر المبادئ التوجيهية للحماية من خلال المشاركة عبر الإنترنت مُكمِلة للأطر الدولية القائمة بشأن السلامة على الإنترنت وحقوق الطفل في البيئة الرقمية. ويمكن اعتمادها أو دمجها بما يتواءم مع الأطر العالمية الأوسع، مما يساعد على تجنب الازدواجية وتعزيز الاتساق. وتشمل المسارات العملية لاعتمادها تبني مدونات سلوك طوعية، ودمجها في الاستراتيجيات الوطنية، ومواءمتها مع أطر السلامة على الإنترنت وحماية الأطفال الأوسع نطاقاً

وتعكس المبادئ التوجيهية للحماية من خلال المشاركة عبر الإنترنت مسؤولية جميع أصحاب المصلحة في الحفاظ على سلامة الأطفال من الضرر، ولكنها مخصصة بشكل خاص لتنظر فيها مجموعات الجهات الفاعلة الرئيسية الثلاث التالية التي تؤدي دوراً حيوياً في تمكين الأطفال من طلب الدعم وتلقيه بأمان عبر الوسائل الرقمية:

- *واضعو السياسات* يتحملون المسؤولية عن ضمان أن تشمل نهجهم لحماية الأطفال، من خلال السياسات والتشريعات والاستراتيجيات الوطنية، مسارات رقمية تُمكّن الأطفال من الحصول على الحماية والدعم. ويشمل دورهم أيضاً تقديم دعم مستمر إلى الخدمات العاملة على حماية الأطفال.
- *منصات التكنولوجيا الرقمية* تتمتع بمكانة جيدة لتيسير النفاذ إلى خدمات الحماية، مثل خطوط مساعدة الأطفال، والمساعدة في الكشف عن الضرر قبل وقوعه من خلال دعم جهود الوقاية من المخاطر. ويمكن أن تعزز المنصات المجتمعات الداعمة، وتشجع على طلب المساعدة ودعم الأطفال، وأن تعزز دور البيئة الرقمية كنقطة دخول لتحقيق السلامة والحماية.
- *خطوط مساعدة الأطفال والخدمات المماثلة* تعتبر خط الدفاع الأول في تقديم الدعم إلى الأطفال المعرضين للمخاطر، حيث تعمل غالباً على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع عبر قنوات رقمية متعددة، وتعتبر نقطة دخول لأنظمة حماية الأطفال الوطنية. ويعد عملها أساسياً لضمان حصول الأطفال على المساعدة المناسبة في الوقت المناسب عند تعرضهم للضرر.

وتنطبق المبادئ التوجيهية للحماية من خلال المشاركة عبر الإنترنت أيضاً على مجموعة أوسع من الجهات الفاعلة التي تتعامل مع الأطفال مثل المعلمين والمنظمات الثقافية والدينية والرياضية.

وترتكز المبادئ التوجيهية للحماية من خلال المشاركة عبر الإنترنت على الرؤى والخبرات العملية لمجموعة واسعة من أصحاب المصلحة. ولوضع هذه المبادئ التوجيهية، استندت مبادرة الحماية من خلال المشاركة عبر الإنترنت إلى الدروس المستفادة والمعارف التي شاركتها خطوط مساعدة الأطفال وخدمات الدعم المماثلة عبر الإنترنت، وشركات التكنولوجيا، وواضعي السياسات، والأهم من ذلك، الأطفال والشباب أنفسهم. وقد ساعدت وجهات نظرهم وتجاربهم في تشكيل وضع المبادئ التوجيهية الخمسة للحماية من خلال المشاركة عبر الإنترنت، بهدف رسم مسار نحو نظام إيكولوجي رقمي لا تقتصر فيه حقوق الطفل على الحماية فحسب، بل على تعزيزها بنشاط. وتهدف المبادئ التوجيهية للحماية من خلال المشاركة عبر الإنترنت إلى تشجيع جميع الجهات الفاعلة على إعادة تصور البيئة الرقمية، بحيث تعني الإنترنت الأكثر أماناً أيضاً طرقاً أكثر أماناً للحصول على المساعدة

المبادئ التوجيهية الخمسة من أجل الحماية والدعم

لتمكين الأطفال من الحصول على الحماية والدعم عبر الوسائل الرقمية، على واضعي السياسات ومنصات التكنولوجيا الرقمية وخطوط مساعدة الأطفال والخدمات المماثلة أن يأخذوا في الاعتبار المبادئ التوجيهية الخمسة للحماية من خلال المشاركة عبر الإنترنت من خلال المشاركة عبر الإنترنت، كما هو موضح في الجدول 1.

الجدول 1: المبادئ التوجيهية الخمسة للحماية من خلال المشاركة عبر الإنترنت

1 الحماية	2 التقدم	3 الشراكة	4 المشاركة	5 الدفع
إعطاء الأولوية للسلامة والشمولية وإمكانية النفاذ	توسيع وتنويع الإجراءات والاستراتيجيات لحماية ودعم الأطفال	تكوين فريق. فالتعاون هو سر النجاح	الاستعانة بالخبراء. ومشاركة الأطفال والشباب بشكل هادف وآمن	الالتزام بمساعدة الأطفال في الحصول على الحماية والدعم من خلال المنصات الرقمية والدعوة لذلك

يعرض هذا القسم المبادئ التوجيهية الخمسة للحماية من خلال المشاركة عبر الإنترنت والأهمية الخاصة لكل مبدأ لواضعي السياسات ومنصات التكنولوجيا الرقمية وخطوط مساعدة الأطفال والخدمات المماثلة.

1 - الحماية: إعطاء الأولوية للسلامة والشمولية وإمكانية النفاذ.

واضعو السياسات: تيسير تهيئة بيئة آمنة وتمكينية يمكن للأطفال من خلالها تحقيق السلامة والحماية عبر الوسائل الرقمية، مع إدراك أن التجارب عبر الإنترنت وخارجها مترابطة ولا يمكن فصلها في حياة الأطفال.

- حماية سلامة الأطفال: ينبغي للاستراتيجيات الوطنية لمنع العنف ضد الأطفال أن ترسخ أطراً قانونية وتنظيمية وسياساتية متينة لضمان ودعم وتعزيز التشغيل الآمن لخطوط مساعدة الأطفال والخدمات ذات الصلة عبر الإنترنت، بما في ذلك أي قنوات رقمية يستخدمها الأطفال لطلب المساعدة. وينبغي أن

تتناول هذه الأطر حماية البيانات، والإجراءات التشغيلية المصممة خصيصاً للبيئات الرقمية، وضمانات لخصوصية الأطفال وسلامتهم[4].

- حماية الإحالات الرقمية المراعية للأطفال: ينبغي أن تتضمن آليات الإحالة التي تدعمها خطوط المساعدة عبر الإنترنت للأطفال (بما في ذلك خدمات الطوارئ والخدمات الصحية وخدمات المساعدة القانونية) أدوات رقمية من السهل والمأمون على الأطفال استخدامها. ويتعين دعم هذه الأدوات بسياسات قوية تضمن التزام الخدمات بمعايير السلامة الوطنية وعملها بكفاءة، وحماية المعلومات الشخصية للأطفال، واستعراضها بانتظام لمواكبة أفضل الممارسات الحالية.
- حماية الأطفال من خلال النفاذ المنصف إلى الخدمات: ينبغي توفر الخدمات على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع لجميع الأطفال، بما في ذلك الفئات المهمشة والأطفال ذوي الإعاقة وأولئك الذين يعيشون في مناطق نائية، مع ضمان سلامتهم عند استخدام منصات الإبلاغ الرقمية.

منصات التكنولوجيا الرقمية: ضمان السلامة في منصاتك، بما في ذلك عندما يستخدمها الأطفال للحصول على الحماية والدعم.

- حماية سلامة الأطفال: الالتزام بأعلى معايير الخصوصية والسلامة، بما في ذلك اتباع نهج السلامة من خلال التصميم[5]، فيما يتعلق بتصميم وهندسة وتطوير وتشغيل وتوزيع وتسويق المنتجات والخدمات. وعندما يستخدم الأطفال التكنولوجيات للحصول على الحماية والدعم، يجب ضمان ملاءمتها لأعمارهم وإمكانية النفاذ إليها.
- حماية بيانات الأطفال: دعم أفضل الممارسات القانونية والأخلاقية المتعلقة بالبيانات. وعند تيسير النفاذ إلى القنوات الرقمية لدعم الأطفال، يجب وضع مبادئ توجيهية واضحة وأخلاقية لمناولة البيانات، بما يضمن الامتثال لأنظمة حماية البيانات.
- الحماية معاً: إشراك أصحاب المصلحة المعنيين، مثل منظمات المجتمع المدني والهيئات الأكاديمية والخبراء المعنيين بالحماية والحكومة والأطفال وخطوط مساعدة الأطفال والخدمات المماثلة، بصفة استشارية لضمان تلبية الاحتياجات ووجود الضمانات المناسبة.

خطوط مساعدة الأطفال والخدمات المماثلة: ضمان أن تكون القنوات الرقمية آمنة لجميع الأطفال لاستخدامها

- حماية سلامة الأطفال: ضمان أن تكون القنوات الرقمية آمنة للأطفال لاستخدامها، ولتقديم تعقيبات عليها، من خلال دمج ميزات السلامة البديهية والتي يسهل النفاذ إليها، ومن خلال تطبيق أعلى معايير الحماية، مع مراعاة مستوى نضج الأطفال ونموهم.
- حماية المعلومات الشخصية للأطفال: دعم الممارسات الأخلاقية لحماية البيانات. وعند استخدام القنوات الرقمية لدعم الأطفال، يجب وضع مبادئ توجيهية واضحة وأخلاقية لمناولة البيانات، بما يضمن الامتثال لأنظمة حماية البيانات.
- حماية الأطفال من خلال النفاذ المنصف: السعي دائماً إلى تحسين إمكانية النفاذ إلى خدمات الدعم عبر الإنترنت وقدرتها على الصمود، لضمان سهولة نفاذ جميع الأطفال إليها، بمن فيهم الأطفال ذوو الإعاقة، والذين لا يتوفر لديهم سوى نطاق عريض محدود، والذين يعيشون في مناطق ريفية، وأثناء حالات الطوارئ. والتأكد من تظل الاتصالات متاحة عند حدوث أي انقطاعات.

[4] ينبغي أن تشير أطر السياسات إلى المبادئ التوجيهية مثل السلامة والخصوصية من خلال التصميم، والتوصيات المعتمدة دولياً مثل المبادئ التوجيهية للاتحاد الدولي للاتصالات بشأن حماية الأطفال على الإنترنت.

[5] تشير مبادئ السلامة من خلال التصميم إلى نُهج استباقية تدمج سلامة الأطفال وحماية المستخدمين في تصميم وتطوير ونشر المنتجات والخدمات الرقمية. وبدلاً من الاعتماد فقط على التدابير التفاعلية، تضمن هذه المبادئ دمج ميزات السلامة منذ البداية، مما يقلل المخاطر ويعزز الابتكار المسؤول. وتكتسب هذه المبادئ أهمية خاصة في إنشاء بيئات آمنة وشاملة ومناسبة على الإنترنت لجميع الأعمار.

2 - التقدم: توسيع وتنويع الإجراءات والاستراتيجيات لحماية ودعم الأطفال.

واضعو السياسات: التقدم من خلال تيسير النفاذ. وتهيئة بيئات حيث يمكن للأطفال الحصول على الحماية والدعم عبر قنوات متنوعة. وتوسيع وتعزيز الاستراتيجيات الوطنية للوقاية من العنف ضد الأطفال والتصدي له، من خلال دمج المسارات الرقمية من أجل السلامة.

- التقدم من خلال توسيع نطاق الحماية: توسيع نطاق نُهج حماية الأطفال من خلال وضع سياسات استشرافية تسهل تحويل خطوط مساعدة الأطفال إلى أنظمة دعم رقمية شاملة. ويشمل ذلك تشجيع استخدام الدردشة عبر الإنترنت، وتطبيقات الأجهزة المتنقلة، ووسائل التواصل الاجتماعي للنفاذ إلى الأطفال الذين قد لا يتفاعلون مع خطوط المساعدة التقليدية. كما ينبغي أن تضمن السياسات توفير التمويل والدعم التقني اللازمين لتوسيع نطاق هذه الخدمات واستدامتها.
- التقدم من خلال التكنولوجيات الآمنة: تشجيع التكنولوجيات التي تساعد الأطفال على الحصول على خدمات السلامة والحماية. وينبغي أن تحفز السياسات الأدوات التي تكشف عن الضرر وتمنعه وتبلغ عنه، وتوصل الأطفال بخدمات الحماية بسلامة وفعالية.

منصات التكنولوجيا الرقمية: تبني فهم أوسع وأكثر شمولاً للسلامة يسهل حصول الأطفال على الحماية والدعم من خلال المنصات الرقمية.

- التقدم من خلال منع الضرر: استخدام التكنولوجيا للكشف مبكراً عن علامات الخطر، استرشاداً بحقوق الطفل، وبذل العناية الواجبة، وتقييمات الأثر، وتوصيل الأطفال بالدعم في الوقت المناسب مثل خطوط مساعدة الأطفال والخدمات المماثلة.
- التقدم من خلال التصدي للضرر: تحسين الفرص المتاحة على مستوى القطاع للأطفال والشباب للحصول على الحماية من العنف عبر الإنترنت وخارجها من خلال تطوير خدمات دعم آمنة في الوقت المناسب.

خطوط مساعدة الأطفال والخدمات المماثلة: التقدم من خلال توسيع وتنويع القنوات لتشمل أنظمة دعم آمنة عبر الإنترنت تقدم المشورة والدعم بفعالية إلى الأطفال والشباب.

- التقدم من خلال توسيع نطاق الدعم: مواصلة تنويع قنوات النفاذ بطريقة هادفة، من خلال تقييم مزايا دمج المنصات الرقمية في خدمتك. وتحديد أكثر الفضاءات التي يستخدمها الأطفال والشباب على الإنترنت، وكيفية نفاذهم إليها، والمواضيع التي يلجأ إليها الأطفال لطلب المساعدة بشأنها عبر الإنترنت.
- التقدم من خلال تلبية الاحتياجات المتنوعة: دعم قنوات اتصال متعددة في نفس الوقت وتصميم خيارات استشارة لكل منها، سواء من خلال الأقران المدربين أو المستشارين المهنيين أو النُهج المختلطة، لضمان حصول كل طفل على الدعم بالطريقة التي تلبي احتياجاته على أفضل وجه.

3 - الشراكة: تكوين فريق. فالتعاون هو سر النجاح.

واضعو السياسات: تشجيع وإقامة شراكات متعددة أصحاب المصلحة من أجل حصول الأطفال على الحماية والدعم الذي يحتاجون إليه من خلال المنصات الرقمية.

- إقامة شراكة من أجل الحماية الرقمية: ينبغي أن تقيم الحكومات شراكات استراتيجية بين منصات التكنولوجيا وخطوط مساعدة الأطفال والخدمات المماثلة والمؤسسات العامة لتعزيز النفاذ الرقمي إلى الحماية والدعم، وضمان استجابة منسقة وشاملة للقطاعات للعنف ضد الأطفال.
- إقامة شراكة من أجل الابتكار الرقمي: ينبغي أن تشجع الحكومات الشراكات بين القطاعين العام والخاص التي تدفع الابتكار التكنولوجي لتوسيع أنظمة الحماية الاجتماعية وإنشاء منصات رقمية فعالة لخدمات الدعم التي تركز على الطفل، بما في ذلك خطوط مساعدة الأطفال والخدمات المماثلة.

منصات التكنولوجيا الرقمية: يعد النهج الجماعي نهجاً ناجحاً. وينبغي إقامة شراكات مع أصحاب المصلحة المعنيين بحماية الأطفال، ومع المنصات الرقمية الأخرى.

- إقامة شراكة من أجل الحماية الرقمية: تحفيز التعاون الاستراتيجي بين القطاعات لتعزيز قوة التكنولوجيات لدعم الأطفال. وإقامة شراكات والتعاون مع الجهات الحكومية، وأصحاب المصلحة المعنيين بالحماية، وخطوط مساعدة الأطفال والخدمات المماثلة، والمبادرات التي يقودها الأطفال والشباب، والتي يمكن أن تساعد وتدعم بشكل مباشر الأطفال الذين يتعرضون لأي شكل من أشكال الضرر.
- إقامة شراكة من أجل الابتكار الرقمي: المشاركة في الإجراءات التعاونية. والانضمام إلى الجهود الجماعية والحلول المجربة للنهوض باستخدام التكنولوجيات كقناة للتواصل مع أنظمة المساعدة والدعم والاستجابة لها.
- إقامة شراكة من أجل الأثر الجماعي: النمو معاً. وتبادل الرؤى والمعرفة والحلول المجربة والدروس المستفادة في القطاع بشأن كيفية استخدام التكنولوجيات لتوصيل الأطفال بأنظمة الحماية، بما في ذلك استخدام التكنولوجيات في الكشف عن الضرر والاستجابة له.

خطوط مساعدة الأطفال والخدمات المماثلة: يعد النهج الجماعي نهجاً ناجحاً. ويجب تعزيز الشراكات بين القطاعات.

- إقامة شراكة من أجل الحماية: التعاون مع مختلف أصحاب المصلحة، بما في ذلك الحكومة، ووكالات إنفاذ القانون، ومنظمات المجتمع المدني، ومشغلو الاتصالات، وشركات التكنولوجيا، والأطفال والشباب، والكيانات الأخرى ذات الصلة لتطوير وتوسيع خدمات الدعم عبر الإنترنت.
- إقامة شراكة من أجل الأثر الجماعي: الانخراط في التفكير التعاوني. وتبادل البيانات والممارسات الجيدة والرؤى والدروس المستفادة لتحسين طرق توفير الحماية والدعم للأطفال باستمرار من خلال وسائل عبر الإنترنت، وضمان وضع أطر لعمليات التعاون هذه ضمن بروتوكولات وضوابط واضحة.

- إقامة شراكة من أجل الابتكار الرقمي: إقامة شراكة مع شركات التكنولوجيا الرقمية. والسعي إلى تعاون مباشر مع الشركات التي تقف وراء الفضاءات عبر الإنترنت التي يستخدمها الأطفال في بلدك. والتنفيذ المشترك لأنظمة دعم عبر الإنترنت تستفيد من التكنولوجيا والموارد المبتكرة، مما يضمن الدعم الذي يسهل النفاذ إليه والآمن والمناسب للأطفال الذين يحتاجون إليه.
- إقامة شراكة مع بعضكم البعض: الانضمام إلى شبكات خطوط مساعدة الأطفال والخدمات المماثلة، واستخدام المنصات المتاحة لتبادل الممارسات الجيدة والابتكارات والخبرات في العمل مع التكنولوجيا الرقمية.

4 - المشاركة: الأطفال هم الخبراء الأوائل. مشاركة الأطفال والشباب بشكل هادف وآمن.

واضعو السياسات: تعزيز وتشجيع مشاركة الأطفال الهادفة والآمنة في جميع مراحل عمليات حماية الأطفال.

- الابتكار والحماية من خلال المشاركة الهادفة: ينبغي أن يشرك واضعو السياسات الأطفال بشكل فعال وهادف في تشكيل السياسات والتكنولوجيات والخدمات التي تؤثر على سلامتهم ورفاهيتهم[6]. ويشمل ذلك ابتكار حلول مشتركة بمشاركة الأطفال في كل مرحلة من مراحل العملية، وتشجيع القطاع الخاص على القيام بنفس الشيء، بما يضمن الاستماع إلى تجارب الأطفال ورؤاهم ودعواتهم للتغيير دون المساس بخصوصيتهم أو سلامتهم.
- تمكين المشاركة لمنع العنف والإبلاغ عنه: ينبغي أن يشجع ويدعم واضعو السياسات المبادرات التي يقودها الأطفال لمنع العنف والإبلاغ عنه. ويشمل ذلك تمكين الأطفال من اتخاذ إجراءات من خلال توفير نفاذ آمن وفي الوقت المناسب إلى الخدمات المناسبة.

منصات التكنولوجيا الرقمية: مستخدمو الخدمات هم الأدري.

- الحماية من خلال المشاركة: يتعين التعلم من الحلول التي يقودها الأطفال والشباب والتي تتناول الحماية من خلال التكنولوجيات الرقمية، بما في ذلك النُهج القائمة بين الأقران، ومجموعات الدعم المجتمعي داخل منصاتك، وغير ها.
- تعزيز مشاركة الأطفال والشباب في التكنولوجيا من أجل الحماية: العمل مع الأطفال والشباب بانتظام من خلال مشاركة هادفة في تصميم وتقييم أساليب استخدام التكنولوجيات الرقمية كقنوات للتواصل مع خدمات المساعدة والدعم فيما يتعلق بحمايتهم ورفاهيتهم.

[6] تؤكد *المادة 12 من اتفاقية الأمم المتحدة لحقوق الطفل* على حق كل طفل في التعبير عن آرائه بحرية في جميع المسائل التي تمسه، وتولي آراء الطفل الاعتبار الواجب وفقاً لسن الطفل ونضجه. وتعد المشاركة الفعالة حجر الزاوية في حقوق الطفل، وهي ضرورية في صياغة السياسات وتطوير التكنولوجيات والخدمات التي تؤثر على سلامة الأطفال ورفاهيتهم.

خطوط مساعدة الأطفال والخدمات المماثلة: الاعتراف بالدور المهم للأطفال ووجهة نظرهم بشأن الخدمات المتاحة عبر الإنترنت.

- تعزيز المشاركة طوال العملية: إشراك الأطفال في عمليات التصميم وصنع القرار الخاصة بأنظمة الدعم عبر الإنترنت لضمان المواءمة مع احتياجات الأطفال وتفضيلاتهم. كما ينبغي التماس مدخلاتهم في تقييم جودة الخدمة والتفاعل لتحسين تجربة المستخدم.
- تعزيز المشاركة في تقديم تعقيبات على الخدمة: مواصلة تطوير أطر شفافة لتقييم يجريه المستخدمون، بما في ذلك عوامل مثل إمكانية النفاذ والاستجابة ورضا المستخدم، مما يضمن المساءلة والتحسين المستمر في تقديم الخدمة.
- تعزيز مشاركة الأطفال الهادفة في الدعم: تحفيز قدرات الأطفال على تقديم الدعم بين الأقران وثقافة الإبلاغ عن طلب المساعدة مع تأكيد وجود الضمانات ودعم البالغين.

5 - الدفع: الالتزام والدعوة والاستثمار في المنصات الرقمية التي تحمي الأطفال، ودعم الوقاية من العنف والكشف عنه والاستجابة له كأساس لبناء رأس المال البشري.

واضعو السياسات: الدفع من أجل الاستثمار والابتكار والنفاذ المستنير والحلول الرقمية الأخلاقية القائمة على الأدلة والتي تركز على الطفل والتي تحمي الأطفال وتُمكّنهم من خلال البنية التحتية الشاملة والتعليم والبحث المستمر.

- الدفع من أجل الاستثمار: تشجيع الاستثمار المستدام في حماية الأطفال من خلال البنية التحتية الرقمية والخدمات القائمة على الذكاء الاصطناعي التي تضمن الدعم في الوقت المناسب، والذي يمكن النفاذ إليه، والفعال.
- الدفع من أجل تعزيز القدرات: تعزيز قدرات جميع الجهات الفاعلة المشاركة في حماية الأطفال، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر العاملين في الخطوط الأمامية، والممارسين، والمستشارين، والمعلمين، وضباط إنفاذ القانون، والمتخصصين في المجال القضائي ومجال الرعاية الصحية، والمتخصصين في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والمنظمات المجتمعية.
- الدفع من أجل الابتكار: الاستفادة من الذكاء الاصطناعي والتكنولوجيات الناشئة لاستحداث أدوات أخلاقية تحترم حقوق الطفل في الحماية والدعم، مثل الكشف عن المخاطر في الوقت الفعلي والإبلاغ الآمن، بدعم من بنية تحتية شاملة ومهارات المعرفة الرقمية.
- الدفع من أجل نفاذ مستنير وآمن: توفير موارد تعليمية وبرامج لمحو الأمية الرقمية تركز على الطفل، للأطفال والأسر والمعلمين، لتمكينهم من النفاذ الآمن إلى خدمات الدعم عبر الإنترنت. وتعزيز الوعي بخطوط مساعدة الأطفال والأدوات الرقمية المصممة خصيصاً لتلبية احتياجاتهم النمائية، لتمكينهم من استخدام التكنولوجيا للحماية والدعم، وغرس ثقافة الإبلاغ عن طلب المساعدة بين الأطفال والبالغين.
- الدفع من أجل حلول قائمة على الأدلة: تشجيع البحوث المتعلقة بمدى فعالية الأدوات الرقمية في مساعدة الأطفال على الحصول على الحماية والدعم عند مواجهة الضرر عبر الإنترنت أو خارجها.

منصات التكنولوجيا الرقمية: الالتزام والدعوة: يمكن أن تساعد التكنولوجيات الرقمية الأطفال في الحصول على الحماية والدعم.

- الدفع من أجل الاستثمار: الاستثمار في سلامة الأطفال، من خلال تخصيص الموارد المناسبة لأنظمة الدعم المتاحة للأطفال للحصول على الحماية والدعم عند استخدام المنصات الرقمية.
- الدفع من أجل الحصول على أدلة على الأثر: تقييم أثر نهج منظمتك إزاء نفاذ الأطفال إلى أنظمة الحماية عبر التكنولوجيات الرقمية. ووضع مقاييس تبين كيف تسهم منصاتك في تيسير حصول الأطفال على الحماية والدعم.
- الدفع من أجل العمل كفريق: يتعين إشراك الزملاء. والدعوة لحماية الأطفال داخل شركتك، من خلال رفع مستوى وعي الزملاء وتمكينهم من فهم الأثر الإيجابي الذي يمكن أن تحدثه تكنولوجياتك على حصول الأطفال على الحماية والدعم.
- الدفع من أجل المزيد: يتعين الدعوة داخل القطاع. والدعوة لقوة التكنولوجيات في توصيل الأطفال بأنظمة الحماية والدعم.

خطوط مساعدة الأطفال والخدمات المماثلة: استخدام القنوات الرقمية للدعوة إلى مزيد من الالتزام

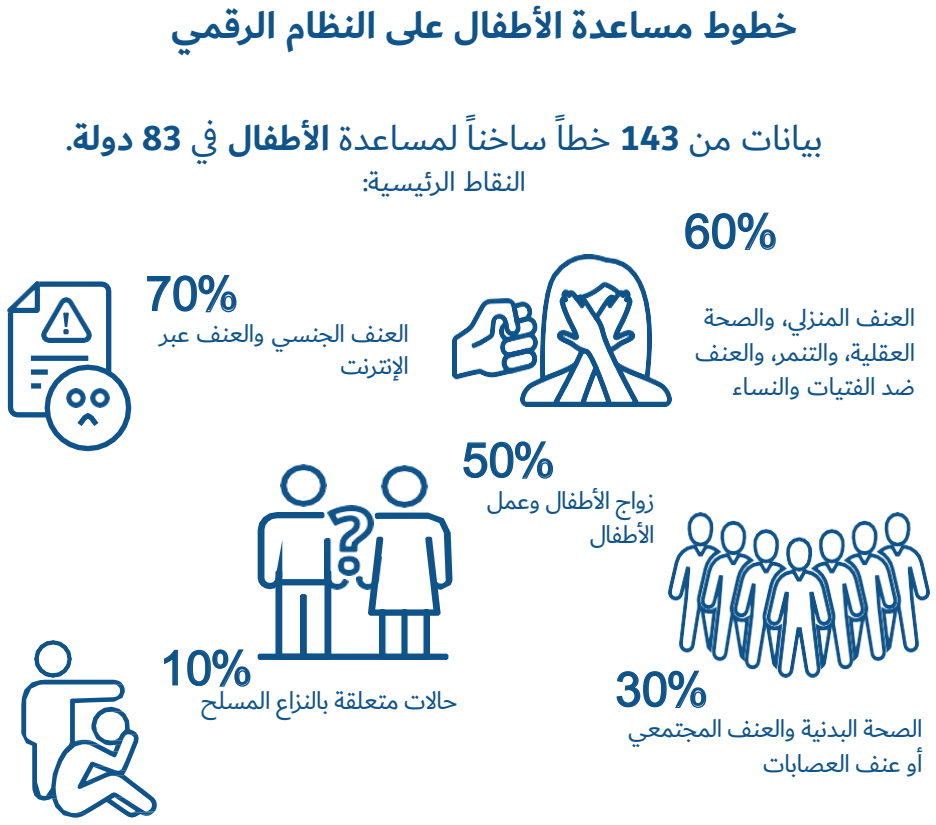
- الدفع من أجل حماية مستنيرة بالبيانات: استخدام التكنولوجيات الرقمية لجمع المقاييس، وإجراء التحليلات، وتجميع الأدلة التي يمكن اتخاذ إجراءات على أساسها. واستخدام هذه البيانات لإرشاد برامج وسياسات حماية الأطفال، وللدعوة إلى مزيد من الاستثمار في حماية الأطفال ورفاهيتهم.
- الدفع من أجل إعداد مجموعة من خبراء في الخطوط الأمامية: بناء القدرات والمهارات الرقمية للمستشارين والممارسين، ليكونوا قادرين على تلبية احتياجات حماية الأطفال من خلال القنوات القائمة على الإنترنت
- الدفع من أجل التعاون: تعزيز التعاون الشامل من خلال مشاركة خبراتك لتقوية المنصات التكنولوجية التي تدعم حصول الأطفال على الحماية والرعاية.

وجهات النظر والرؤى التي تُرشد المبادئ التوجيهية للحماية من خلال المشاركة عبر الإنترنت

وضع المبادئ التوجيهية للحماية من خلال المشاركة عبر الإنترنت بناء على البيانات

لفهم كيف يستخدم الأطفال المنصات الرقمية بشكل أفضل للحصول على الحماية والدعم، جمعت مبادرة الحماية من خلال المشاركة عبر الإنترنت (PoP) رؤى ووجهات نظر من أصحاب المصلحة الرئيسيين. وقد أرشدت هذه الرؤى في وضع المبادئ التوجيهية لمبادرة الحماية من خلال المشاركة عبر الإنترنت. ويلخص القسم التالي الرؤى التي جمعت والعمليات التي تم من خلالها الحصول عليها. ولا يهدف هذا القسم إلى تقديم تحليل شامل لكيفية استخدام الأطفال للمنصات الرقمية لتحقيق السلامة والحماية، بل هو مجرد انعكاس لوجهات النظر والرؤى التي شاركتها المنظمات التي تمت استشارتها.

الشكل 1: البيانات التي تم جمعها عن المشاكل التي تواجهها خطوط مساعدة الأطفال والخدمات المماثلة



المصدر: الاتحاد الدولي للاتصالات

خطوط مساعدة الأطفال على النظام الرقمي

أعدت مبادرة الحماية من خلال المشاركة عبر الإنترنت رسماً عالمياً للخدمات القطرية باستخدام أنظمة الإنترنت لدعم الأطفال وتقديم المشورة لهم. وتم جمع البيانات من خلال استقصاء عبر الإنترنت رصد الرؤى بشأن أنواع

الخدمات، والتكنولوجيات المستخدمة، وقنوات الاتصال، وأشكال العنف التي تم تناولها، وفوائد وتحديات أنظمة حماية الأطفال عبر الإنترنت[7]. وإجمالاً، قدم 143 خطاً ساخناً لمساعدة الأطفال وخدمات مماثلة من 83 بلداً[8] رؤى قيّمة، مسلطة الضوء على تنوع أنظمة حماية الأطفال عبر الإنترنت وقابليتها للتكيف. وفيما يلي ملخص لأهم النتائج.

تُشغِّل معظم الخدمات التي تمت استشارتها منظمات المجتمع المدني، تليها المبادرات الحكومية. وتشمل وظائفها الأساسية تقديم الاستشارات، وتلقي بلاغات العنف، وتوفير المعلومات للأطفال والشباب والفتيات والنساء. وفي معظم البلدان، تعمل خطوط مساعدة الأطفال عبر قنوات اتصال متعددة، ولا تزال خدمات الهاتف هي الأكثر استخداماً، بينما تُستخدم المنصات القائمة على الإنترنت عادة كأدوات تكميلية. ومع ذلك، فقد أنشئت بعض الخدمات بالكامل عبر الإنترنت، ولا تزال تعمل حصرياً في هذا الفضاء.

وتتناول هذه الخدمات القائمة على الإنترنت مجموعة واسعة من المخاطر، لا تقتصر على الضرر المرتبط بالإنترنت. ويدعم أكثر من 70% من هذه الخدمات حالات تنطوي على العنف الجنسي والعنف عبر الإنترنت؛ وتتناول أكثر من 60% منها العنف المنزلي، والصحة العقلية، والتنمر، والعنف ضد الفتيات والنساء؛ ويتناول أكثر من 50% منها مع زواج الأطفال وعمل الأطفال؛ ويغطي أكثر من 30% منها قضايا الصحة البدنية والعنف المجتمعي أو عنف العصابات؛ ويستجيب أكثر من 10% منها لحالات متعلقة بالنزاع المسلح.

ويستطيع المستخدمون الذين يتفاعلون عبر المنصات على الإنترنت التواصل مع مجموعة متنوعة من أصحاب المصلحة، بما في ذلك متخصصو حماية الأطفال، والأخصائيون الاجتماعيون، وأخصائيو الصحة العقلية، والأقران. وقد برزت خدمات الدعم المتبادل بين الأقران وخدمات الصحة العقلية بشكل خاص في بعض المناطق.

ومن حيث التكنولوجيا، يفضل مقدمو الخدمات المنصات التي تدعم أشكالاً متعددة من الاتصال، مثل المراسلة الفورية ووسائل التواصل الاجتماعي ومنصات الألعاب والدردشة عبر الإنترنت.

كيف تعزز التكنولوجيات الرقمية خطوط مساعدة الأطفال

تعدد الاستخدامات والتصميم الذي يركز على المستخدم

تتيح المنصات والخدمات الرقمية، عبر التطبيقات أو البوابات القائمة على الإنترنت أو المراسلة أو وسائل التواصل الاجتماعي، مرونة في كيفية حصول الأطفال والشباب على الدعم. وعند توفرها، يمكن للمستخدمين اختيار القناة وأسلوب التفاعل الأنسب لاحتياجاتهم، سواء كان ذلك من خلال جلسات وجهاً لوجه مع مستشار، أو دعم من الأقران، أو مناقشات جماعية مدارة. وعلى عكس المكالمات الصوتية، تتيح المنصات القائمة على الإنترنت التفاعلات المتزامنة متعددة المستخدمين. كما تتيح هذه القنوات التواصل مع الأطفال أينما كانوا، عبر الإنترنت، وتوفر لهم الإحساس بالخصوصية وعدم الكشف عن الهوية والراحة، وهي اعتبارات بالغة الأهمية عند التعامل مع قضايا حساسة مثل العنف أو الصحة العقلية.

الكفاءة في الدعم وإدارة الحالات

عند توفرها، تتيح الأنظمة القائمة على الإنترنت إجراء محادثات أطول وأكثر مرونة من المكالمات الهاتفية التقليدية، مما يسمح للمستخدمين بإيقاف المحادثات مؤقتاً واستئنافها دون فقدان الاستمرارية. ويمكن للمستشارين النفاذ إلى سجلات المحادثات السابقة، وتقاسم الموارد في الوقت الفعلي، وإدارة حالات متعددة في آنٍ واحد. كما توفر هذه الأنظمة القائمة على الإنترنت للمستشارين مرونة من حيث تقديم الدعم عن بُعد،

[7] المعلومات المقدمة في الاستقصاء كانت مختارة ذاتياً، ولا ينبغي اعتبارها ممثلة على الصعيدين العالمي أو الإقليمي.

[8] جمهورية ألبانيا، وجمهورية الجزائر الديمقراطية الشعبية، وجمهورية أذربيجان، ومملكة البحرين، وبلجيكا، والبوسنة والهرسك، وجمهورية بوتسوانا، وجمهورية البرازيل الاتحادية، وجمهورية بلغاريا، وبوركينا فاصو، ومملكة كمبوديا، وكندا، وشيلي، وجمهورية الصين الشعبية، وجمهورية كولومبيا، وكوستاريكا، وجمهورية قبرص، والدانمارك، والجمهورية الدومينيكية، وجمهورية السلفادور، وجمهورية أثيوبيا الاتحادية الديمقراطية، وفنلندا، وفرنسا، وجمهورية غامبيا، وغانا، واليونان، وجمهورية غواتيمالا، وجمهورية غينيا، وهنغاريا، وجمهورية الهند، وأيرلندا، وإيطاليا، وجمهورية كوت ديفوار، وجامايكا، واليابان، وجمهورية كازاخستان، وجمهورية كينيا، وجمهورية بالاو، ولبنان، وجمهورية ليتوانيا، وجمهورية مالي، ومالطة، وجمهورية موريشيوس، والمكسيك، وجمهورية مولدوفا، ومملكة المغرب، وجمهورية موزامبيق، وجمهورية ناميبيا، ومملكة هولندا، ونيوزيلندا، وجمهورية النيجر، وجمهورية نيجيريا الاتحادية، والنرويج، ودولة فلسطين، وجمهورية الفلبين، وجمهورية بولندا، والبرتغال، ورومانيا، وجمهورية رواندا، وسانت فنسنت وجزر غرينادين، والمملكة العربية السعودية، وجمهورية صربيا، وسيراليون، وجمهورية سلوفاكيا، وجمهورية سلوفينيا، وجمهورية كوريا، وإسبانيا، والسويد، والاتحاد السويسري، والجمهورية العربية السورية، ومقاطعة تايوان الصينية، وجمهورية تنزانيا المتحدة، وتايلاند، وترينيداد وتوباغو، وجمهورية تركيا، وجمهورية أوغندا، وأوكرانيا، والإمارات العربية المتحدة، والمملكة المتحدة لبريطانيا العظمى وأيرلندا الشمالية، والولايات المتحدة الأمريكية، وجمهورية فيتنام الاشتراكية، وجمهورية زامبيا.

مما يُمكّن هذه الخدمات من العمل عبر أوقات مختلفة. وعلى الرغم من أن خطوط المساعدة قد تبدي شواغل إزاء خصوصية البيانات، إلا أن بعضها يستخدم الذكاء الاصطناعي للمساعدة في تحديد الحالات العاجلة وترتيب أولوياتها[9]. كما تسهل الأدوات الرقمية التنسيق الداخلي، وإدارة الملفات الشخصية، ومشاركة البيانات بشكل آمن، مما يحسن جودة الخدمة وسرعة الاستجابة.

توسيع نطاق الوصول وتعزيز الدعوة

يمكن للقنوات الرقمية أن توسع نطاق الوصول وتمكين خطوط المساعدة من خدمة ودعم عدد أكبر من المستخدمين بكفاءة. كما أنها تتيح إمكانية تقديم الإحالات فوراً، وتخفض التكاليف التشغيلية، وتيسر جمع البيانات عن احتياجات الأطفال وتجاربهم. ويمكن لهذه البيانات، المجهولة المصدر والمقترنة بشكل متزايد بتحليلات قائمة على الذكاء الاصطناعي، أن ترشد وضع البرامج والسياسات وجهود الدعوة، شريطة إدارتها وفقاً لضمانات صارمة لحماية الخصوصية ومعايير حماية الأطفال.

توضيح تحديات خطوط المساعدة الرقمية للأطفال

التحديات التي تؤثر على مستخدمي خطوط مساعدة الأطفال

التعرض للمخاطر عبر الإنترنت: في حين أن المنصات الرقمية توفر النفاذ إلى الدعم، فإنها تُعرّض الأطفال أيضاً للبيئة الرقمية، وبالتالي من المحتمل أن تعرضهم للضرر عبر الإنترنت.

حماية بيانات الأطفال وخصوصيتهم: تُعرّض منصات الدعم الرقمي الأطفال للبيئة الرقمية، وبالتالي للتحديات المرتبطة بحماية بياناتهم وخصوصيتهم. ويجب على خطوط المساعدة تحقيق التوازن بين إمكانية النفاذ وحماية الخصوصية والبيانات، ولا سيما عند استخدام منصات أطراف ثالثة مثل مواقع التواصل الاجتماعي أو تطبيقات الألعاب.

فقدان الإشارات غير اللفظية: تعتمد معظم الأنظمة الرقمية التي تستخدمها خطوط مساعدة الأطفال لدعم الأطفال والشباب على النصوص وتفتقر إلى نبرة الصوت ولغة الجسد، مما يزيد على المستشارين تقييم الحالات العاطفية أو اكتشاف الضيق، مما قد يعيق التدخلات في الوقت المناسب.

الحفاظ على التفاعل: تتيح المنصات الرقمية للمستخدمين الدخول إليها والخروج منها. وبينما قد يكون ذلك ميزة، بحسب الطفل، إلا أن ذلك قد يُصعّب بنفس القدر الحفاظ على مناقشات وتواصل مستمر. وقد ينصرف الأطفال لأسباب مختلفة، وقد لا يعودون.

النفاذ المحدود: لا يتمتع جميع الأطفال بالقدرة الموثوقة على النفاذ إلى الأجهزة الرقمية أو البيانات أو شبكة الواي فاي. ويمكن أن تحد حواجز مثل الأعراف الجنسانية والعوامل الثقافية والتكاليف وتوافر التكنولوجيا من النفاذ إلى دعم الطفل عبر الإنترنت.

التحديات التي تواجه منظمات حماية الأطفال

المتطلبات من الموارد: تؤدي إضافة القنوات الرقمية إلى زيادة التكاليف التشغيلية من حيث تطوير التكنولوجيا وصيانتها وتدريب الموظفين وزيادة عدد الموظفين لتلبية الطلب المتزايد.

الاحتياجات المتعلقة بالتخصيص: يجب تكييف الأدوات الرقمية لتناسب الاحتياجات المتنوعة للمستخدمين، بما في ذلك اللغات المتعددة، وتوفير إمكانية النفاذ للأطفال ذوي الإعاقة. واتباع نهج واحد يناسب الجميع غير فعال.

قيود البيانات والمنصات: يمكن أن تؤدي بعض المنصات التكنولوجية التي يستخدمها الأطفال للتوصيل بأنظمة الحماية والدعم إلى المساس بالخصوصية، ويجب على خطوط مساعدة الأطفال التصدي لهذه المخاطر وضمان تفاعل آمن وأخلاقي.

[9] يختار بعض أصحاب المصلحة التفاوض بشأن اتفاقات عدم الاحتفاظ بالبيانات مع أنظمة الذكاء الاصطناعي أو اختيار حلول مفتوحة المصدر لضمان بقاء البيانات الحساسة بشكل آمن داخل البنية التحتية لخط المساعدة.

التكنولوجيا الرقمية كبوابة للحماية: رؤى من منصات التواصل الاجتماعي والألعاب

استخلصت مبادرة الحماية من خلال المشاركة عبر الإنترنت رؤى من منصات التواصل الاجتماعي والألعاب لفهم كيفية استخدام الأطفال للفضاءات الرقمية بحثاً عن السلامة والدعم. وتُظهر النتائج أن الأطفال يلجؤون مراراً إلى هذه المنصات عند مواجهة الضرر أو الخوف منه، ولا سيما من التنمر، والتنمر السيبراني، ومشاكل الصحة العقلية، والعنف الجنسي، والعنف المنزلي. ويمكن لمنصات التواصل الاجتماعي والألعاب أن تشكل في كثير من الأحيان نقاط نفاذ إلى مصادر أخرى للحماية والدعم.

ويتواصل الأطفال أحياناً مع خدمات الدعم من خلال مراكز المساعدة داخل المنصات، أو روابط خطوط مساعدة الأطفال أو مجتمعات الأقران، أو عن طريق البحث عن معلومات ذات صلة. وتستجيب العديد من المنصات من خلال إقامة شراكة مع خطوط مساعدة الأطفال، ودمج أدوات الاستجابة للأزمات، والاستعانة بمبلغين موثوقين، وإدماج محتوى السلامة مباشرة في تجارب المستخدمين، على الرغم من أن ذلك يفتقر في بعض الحالات إلى الاتساق والتخطيط الاستراتيجي.

ما الذي يعمل بشكل جيد

ساعد التعاون بين القطاعات في توسيع نطاق خدمات حماية الأطفال، حيث تقيم منصات التكنولوجيا الرقمية شراكات مع خطوط مساعدة الأطفال، وتوجه المستخدمين أو تضع علامات تشير إلى خدمات حماية الأطفال عند الحاجة. وتساعد الشراكات المحلية المنصات العالمية وتُمكّنها من توصيل الأطفال بخدمات حماية الأطفال الخاصة بالبلد.

كما تتيح التكنولوجيا الرقمية الكشف المبكر عن المخاطر، ويمكن أن تتيح تقديم الدعم بشكل شخصي وبدون الكشف عن الهوية في الفضاءات عبر الإنترنت التي يستخدمها الأطفال يومياً. كما تساعد في نشر المحتوى المتعلق بالحماية لمنع الضرر قبل وقوعه.

وتعتبر مجتمعات الدعم بين الأقران داخل المنصات ذات قيمة كبيرة فيما يتعلق بالصحة العقلية والمشاكل المتعلقة بالتمييز.

التحديات التي يجب التصدي لها

التحديات المتعلقة بالجمهور

المرونة وتعدد اللغات وتعدد الأجهزة: يستخدم الأطفال مجموعة واسعة من المنصات والأجهزة واللغات، مما يجعل من الضروري تقديم حلول مرنة ومتعددة القنوات يمكن أن تعمل عبر مختلف التكنولوجيات والأجهزة ويمكن النفاذ إليها بلغات متعددة.

حماية الخصوصية في الفضاءات الرقمية الحساسة: تعد الخصوصية مصدر قلق بالغاً عند معالجة قضايا حماية الأطفال، ولا سيما فيما يتعلق بجمع واستخدام البيانات الشخصية للأطفال عندما تعمل خطوط مساعدة الأطفال والخدمات المماثلة على هذه المنصات لدعم الأطفال.

ماذا تعني "المساعدة والدعم" : يختلف تعريف "المساعدة والدعم" بشكل كبير، مما يتطلب نُهجاً يمكن أن تتكيف مع الاحتياجات والتوقعات المتنوعة للأطفال.

التحديات عند إقامة الشراكات

من العالمي إلى المحلي: المشاكل عالمية، ولكن الحلول محلية. وينبغي أن تقيم المنصات العالمية شراكات مع خطوط مساعدة الأطفال والخدمات المماثلة لإحالة الحالات محلياً لتلبية احتياجات الأطفال من الحماية، إلا أن تحديد الخدمات المناسبة في كل بلد قد يكون معقداً.

عندما يتجاوز الطلب القدرة الاستيعابية: تشعر منصات التكنولوجيا بالقلق من أن الخدمات المحلية قد تفتقر إلى القدرة الاستيعابية والموارد اللازمة لإدارة الطلب المتزايد الناتج عن الإحالات من المنصات.

التحديات الداخلية التي تواجه شركات المنصات الرقمية

توضيح المسؤولية الداخلية عن توصيل الأطفال بخدمات الحماية الرقمية: تعاني العديد من المنصات الرقمية في تحديد الفريق الداخلي الذي ينبغي أن يكون مسؤولاً عن توصيل الأطفال بأنظمة الحماية والدعم، ولا سيما

عندما لا يكون الضرر الذي يتعرضون له مرتبطاً بشكل مباشر بالنشاط عبر الإنترنت، حيث إن أطر الثقة والسلامة التقليدية عادة ما تُلزم الشركات بالتصدي للأضرار الناجمة عن خدماتها الخاصة.

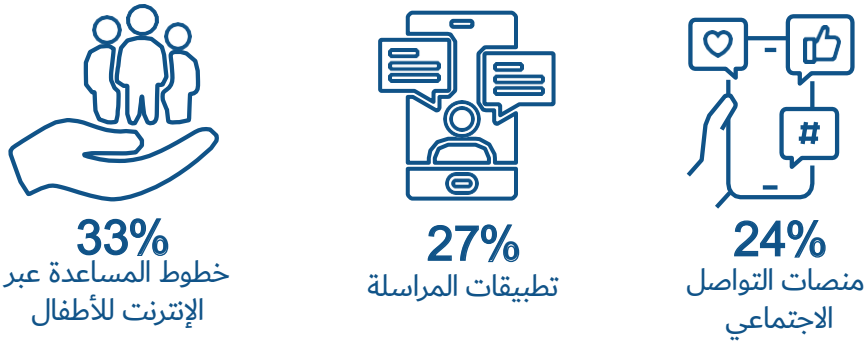
التغلب على التحديات الداخلية التي تعترض تكامل التكنولوجيا: على المستوى التقني، أشارت الرؤى إلى أن بعض الشركات تواجه صعوبات في تحقيق التكامل التقني عند توصيل الأطفال بالخدمات الخارجية لحماية الأطفال، مثل خطوط مساعدة الأطفال. وقد يتطلب ذلك دمج هذه الخدمات الخارجية في المنصة لتمكين تقديم الاستشارات المباشرة، مما يستلزم تقييماً مستمراً لضمان الفعالية. كما أن الحواجز القانونية والمالية والإجرائية قد تزيد من تعقيد دمج خطوط مساعدة الأطفال وخدمات الحماية ذات الصلة في البنية التحتية للمنصات.

الشكل 2: الأماكن التي يلتمس فيها الأطفال والشباب المساعدة

رؤى من الأطفال والشباب

استنادًا إلى استطلاع رأي عبر الإنترنت شارك فيه ما يقرب من
600 شخص من **87** دولة.
76% قالوا بأنهم يلجؤون إلى المنصات على الإنترنت للحصول على الدعم.

حيث يلتمسون المساعدة:



المصدر: الاتحاد الدولي للاتصالات

المنصات الرقمية كبوابة للسلامة: رؤى من الأطفال والشباب

جمعت مبادرة الحماية من خلال المشاركة عبر الإنترنت (PoP) رؤى من الأطفال والشباب بشأن الطريقة التي يستخدمون بها المنصات الرقمية لتحقيق السلامة والحماية، وذلك من خلال استطلاع رأي عبر الإنترنت[10] ومقابلات متعمقة مع شباب يقودون تطوير حلول رقمية لأقرانهم لتحقيق السلامة والحماية. وشارك في الاستطلاع الذي أُجري عبر الإنترنت ما يقرب من 600 طفل وشاب من 87 بلداً لاستكشاف سلوكياتهم في طلب المساعدة عند شعورهم بعدم الارتياح أو عدم الأمان. وأفادت أغلبية من المشاركين نسبتها 76% بأنهم يلجؤون إلى المنصات على الإنترنت للحصول على الدعم إما دائماً أو أحياناً. وعند سؤالهم عن مصادر طلب المساعدة تحديداً، أشار معظمهم بنسبة 33% إلى خطوط المساعدة عبر الإنترنت للأطفال، وتطبيقات المراسلة بنسبة 27%، ومنصات التواصل الاجتماعي بنسبة 24%.

[10] نشر هذا الاستطلاع القائم على الإنترنت في فبراير 2024، وسأل الأطفال والشباب عما إذا كانوا يلجؤون إلى الإنترنت لطلب المساعدة عند شعورهم بعدم الأمان أو عدم الارتياح. وقد سبقت هذه الفترة التوسع السريع لأنظمة الذكاء الاصطناعي، ولم تتناول تحديداً أساليب تفاعل الذكاء الاصطناعي.

كما أكدت المقابلات المتعمقة مع شباب طوروا حلولاً متنوعة عبر الإنترنت أقرانهم لتمكينهم من تحقيق السلامة والحصول الدعم[11] أن الأطفال والشباب يتجهون بشكل متزايد إلى البيئات الرقمية ليس للتواصل والتعلم فحسب، بل أيضاً كسبل حيوية للحصول على الحماية عند مواجهة مخاطر الضرر، سواء عبر الإنترنت أو شخصياً. ويتجاوز بعض الحلول التي يقودها الشباب[12] التوعية، وتوفر أدوات تفاعلية، وفضاءات آمنة، وآليات يقودها الأقران لمساعدة الأطفال على إدراك المخاطر، مثل عمليات الاحتيال عبر الإنترنت، أو المعلومات المضللة، أو الاستدراج، أو التفاعلات غير الآمنة. والأهم من ذلك هو أن هذه الحلول مصممة أيضاً لتيسير النفاذ إلى مصادر المساعدة الرسمية، بما في ذلك خطوط المساعدة، وخدمات الإحالة، وميزات الدعم في حالات الطوارئ داخل التطبيق. ومن خلال المحاكاة، ووحدات التدريب، وتبادل الخبرات بين الأقران، لا يُمكّن الشباب أقرانهم بالمعرفة فحسب، بل أيضاً بتوفير مسارات عملية لطلب الحماية والدعم عند الحاجة.

حلول فعالة يدعمها الشباب

وفقاً للشباب الذين طوروا بعض هذه الحلول وأجريت معهم مقابلات، فإن توفير الحماية والدعم بوسائل عبر الإنترنت فعال للغاية بسبب عدم الكشف عن الهوية وإمكانية النفاذ والتنمية التي يقودها الشباب (نظراً لأن الأطفال والشباب يعرفون احتياجات أقرانهم). ويشعر الشباب براحة أكبر في طلب المساعدة عندما يكون بإمكانهم أن يفعلوا ذلك بسرية تامة، دون خوف من انكشاف أمرهم أو التعرض للانتقاد. كما يساعد الدعم عبر الرسائل النصية، ومنتديات التواصل بين الأقران، وسفراء الشباب في سد الفجوة بين الأطفال المحتاجين والخدمات المتاحة لهم.

التحديات الرئيسية التي يواجهها الشباب عند تطوير الحلول

على الرغم من أثرها الإيجابي، فإن تطوير هذه الحلول التي يقودها الشباب وتطبيقها ينطوي على تحديات كبيرة، مثل صعوبة أن يصمم الشباب محتوى يسهل النفاذ إليه ويجذب انتباه مختلف الفئات العمرية، من الأطفال الصغار إلى المراهقين الأكبر سناً. وبالإضافة إلى ذلك، ورغم أن بعض هذه الحلول التي يقودها الشباب تهدف إلى تعزيز الحوار، إلا أنها غالباً ما تفتقر إلى البنية التحتية اللازمة لاستضافة مناقشات مفتوحة بشأن المخاطر القائمة على الإنترنت. ومن الممكن أن يُعرّض ذلك الأطفال لمخاطر[13]، مثل المعلومات المضللة والمغلوطة، والمحتوى الضار، والإفراط في مشاركة المعلومات الشخصية العامة أو الخاصة، والتطرف، وأشكال مختلفة من العنف، بما في ذلك العنف المنزلي والاستدراج.

ورغم ما توفره الهياكل التي يقودها الشباب من تمكين، إلا أنها قد تواجه صعوبات في الاستمرارية والتنسيق والبروز، ولا سيما في سياقات الأزمات، وذلك بسبب محدودية التمويل والدعم. وفي بعض البلدان، يواجه المطورون الشباب قيوداً سياسية ومخاطر السلامة، فضلاً عن محدودية النفاذ إلى التمويل أو الشراكات. وقد يضطر بعضهم إلى العمل سراً، معتمدين على بناء الثقة والتوسع التدريجي لتجنب الإغلاق. كما لا تزال الفجوة الرقمية مصدر قلق، إذ أن ترك الأطفال دون إمكانية النفاذ إلى الأجهزة أو التوصيلية يعني استمرار استبعادهم من النفاذ إلى موارد حماية الأطفال. وأخيراً، في حين رأى الشباب الذين تم استشارتهم أن مسألة شواغل السلامة على الإنترنت تحظى بتغطية جيدة نسبياً، إلا أنهم شعروا بأن توفير التوجيه للأطفال بشأن كيفية التصرف عند التعرض للضرر في الواقع لا يزال يمثل تحدياً.

وتبرز هذه التحديات الحاجة إلى بيئات رقمية شاملة وقابلة للتكيف وتحظى بدعم جيد، والتي يمكن أن تعمل بمثابة بنى تحتية حمائية لجميع الأطفال والشباب.

---

[11] أجرت مبادرة الحماية من خلال المشاركة عبر الإنترنت مقابلات مع شباب يقودون المبادرات التالية: دورة رئيسية (حياتك على الإنترنت: كن آمناً، كن متمكناً)، وEthesab، والأطفال من المجلس الاستشاري Childnet.

[12] في هذه الوثيقة، يقصد بعبارة "الحلول التي يقودها الأطفال والشباب" المبادرات والأدوات والفضاءات الآمنة التي أنشأها أو شكلها الأطفال والشباب أنفسهم. وقد تشمل هذه الحلول شبكات التواصل بين الأقران، أو التطبيقات، أو المنصات التفاعلية، أو المجموعات المجتمعية التي توفر التوجيهات أو المعلومات أو مسارات الدعم. وعلى الرغم من أنها ليست خدمات رسمية لحماية الأطفال، إلا أن هذه الحلول غالباً ما تعمل كجسور تربط الأقران بالأنظمة الرسمية (مثل خطوط المساعدة، والخطوط الساخنة، والاستشارات) أو شبكات الرعاية والمساعدة غير الرسمية.

[13] تشير المخاطر على الإنترنت في هذا السياق إلى إطار المجالات الأربعة (4C)، الذي يصنف المخاطر التي يواجهها الأطفال في البيئات الرقمية إلى أربع مجالات رئيسية: **المحتوى** (التعرض لمواد ضارة أو غير لائقة)، و**التواصل** (التفاعلات مع أفراد قد يكونون ضارين)، و**السلوك** (سلوك الأطفال أنفسهم على الإنترنت، بما في ذلك التنمر السيبراني أو المشاركة الخطرة)، و**العقد** (المخاطر المتعلقة بالاستغلال التجاري، مثل إساءة استخدام البيانات الشخصية أو التكاليف الخفية). ويُستخدم هذا الإطار على نطاق واسع لتوجيه استراتيجيات السلامة الرقمية التي تركز على الطفل.

النهوض بالسلامة الرقمية وحماية الأطفال والشباب

تتسم تفاعلات الأطفال مع العالم الرقمي بالدينامية وتعدد الأوجه، وترتبط ارتباطاً وثيقاً بتجاربهم المتعلقة بالسلامة والحماية، بما في ذلك الدعم الذي يمكنهم النفاذ إليه عبر الإنترنت. ولا تقتصر المنصات الرقمية على كونها فضاءات قد يواجه فيها الأطفال مخاطر، ولكنها أيضاً بوابات مهمة للرعاية والتواصل والمساعدة والدعم، وغالباً ما يشكلها الأطفال أنفسهم بطرق مبتكرة.

وتقر المبادئ التوجيهية الواردة في هذه الوثيقة بهذا الواقع المزدوج وتدعو إلى تحول في مفهوم المنظور: الانتقال من رؤية البيئة الرقمية كفضاء للتنظيم فقط، نحو إدراك إمكانية تصميمها واستخدامها بشكل هادف لدعم حقوق الطفل.

وهذه المبادئ التوجيهية الخمسة طوعية وطموحة. وتدعو جميع أصحاب المصلحة، بما في ذلك واضعو السياسات، ومنصات التكنولوجيا، والمجتمع المدني، ومقدمو الخدمات، إلى تجاوز الحد الأدنى من المعايير وإعادة تصور حماية الأطفال في العصر الرقمي. وتدعو هذه المبادئ إلى نهج شامل لا تكون فيها الفضاءات الرقمية آمنة فحسب، بل تعمل أيضاً كقنوات موثوقة للحصول على الحماية والدعم. وينبغي دمج آليات الوقاية والاستجابة والتعافي في المنصات التي يستخدمها الأطفال ويعتمدون عليها بالفعل.

وتطلعاً للمستقبل، تعد الدعوة المستمرة أساسية لضمان وصول كل طفل إلى شرايين الحياة الرقمية هذه. ويتطلب تحقيق الإمكانات الكاملة للتكنولوجيا في حماية الأطفال اتباع نهج منسق ومتعدد الأطراف، يجمع بين الحكومات وشركات التكنولوجيا وخدمات حماية الأطفال والمجتمع المدني والأطفال أنفسهم. ويشمل ذلك الاستثمار في منع العنف، وتعزيز خطوط مساعدة الأطفال، وتطوير تكنولوجيات أخلاقية وشاملة تحمي الخصوصية وحقوق البيانات. وبالإضافة إلى الحماية، ينبغي على أصحاب المصلحة الذين يصممون ويشغلون المنصات والخدمات الرقمية تعزيز القدرة على الصمود والتنمية القائمة على نقاط القوة وتوفير تجارب الطفولة الإيجابية، مع إدراك أن التكنولوجيا أداة، وأن أثرها يعتمد على كيفية تصميمها واستخدامها.

ويجب إشراك الأطفال بشكل هادف في تشكيل هذه الحلول. فمشاركتهم في تصميم الأدوات الرقمية وتنفيذها وتقييمها تضمن أن تكون التدخلات ملائمة وفعالة وقائمة على تجاربهم الحياتية. ولا تقل أهمية عن ذلك جهود التوعية والتثقيف المستمرة التي تستهدف الأطفال ومقدمي الرعاية والمعلمين ومقدمي الخدمات، وذلك لتعزيز الاستخدام الآمن للتكنولوجيات الرقمية والاستخدام المستنير لخدمات الدعم.

وأخيراً، يجب أن تدعم جهود الدعوة البحث والنُهج القائمة على الأدلة لرصد وتقييم جهود الحماية الرقمية. ومن خلال التعلم والتكيف المستمرين فقط يمكن أن نضمن أن تخدم التكنولوجيات الرقمية مصالح الأطفال على النحو الأمثل، وألا توفر لهم إمكانية النفاذ إلى المساعدة فحسب، بل أيضاً الثقة في سلامتهم ودعمهم ورفاهيتهم في عالم يزداد توصيلاً.

وتُكمل هذه المبادئ التوجيهية الأطر الدولية القائمة بشأن السلامة على الإنترنت وحقوق الطفل في البيئة الرقمية. وبدلاً من أن تحل محل الجهود الحالية، فإنها تهدف إلى تعزيزها من خلال التعاون والابتكار ونهج يركز على حقوق الطفل. ومن المقرر تطوير هذه المبادئ التوجيهية من خلال التشاور والتحديثات الدورية للحفاظ على أهميتها

ويمكن تكييف هذه المبادئ التوجيهية أو دمجها بما يتواءم مع الأطر العالمية الأوسع، مما يساعد على تجنب الازدواجية وتعزيز المواءمة. وقد تشمل المسارات العملية لتأييدها مدونات سلوك طوعية أو الدمج في الاستراتيجيات الوطنية أو غيرها من الأطر ذات الصلة.

وتعد حماية الأطفال على الإنترنت مسؤولية مشتركة. وانطلاقاً من هذه المبادئ التوجيهية للحماية من خلال المشاركة عبر الإنترنت، ومع التزام جميع أصحاب المصلحة المعنيين بالمساءلة، يمكن أن نعمل معاً لضمان مساهمة المنصات والخدمات الرقمية في حماية الأطفال، ليس فقط من خلال حمايتهم من الضرر، بل أيضاً من خلال تمكينهم من طلب المساعدة، والنفاذ إلى الخدمات التي يحتاجون إليها، والازدهار.

الشركاء

بالشراكة مع:

Office of the Director
International Telecommunication Union (ITU)
Telecommunication Development Bureau (BDT)
Place des Nations
CH-1211 Geneva 20
Switzerland
البريد الإلكتروني: bdtdirector@itu.int
الهاتف: +41 22 730 5035/5435

Office of the Deputy Director
Operations Coordination Department (DDR)
Place des Nations
CH-1211 Geneva 20
Switzerland
البريد الإلكتروني: bdtdeputydir@itu.int
الهاتف: +41 22 730 5131

Digital Networks and Environment Department (DNE)
البريد الإلكتروني: bdt-dne@itu.int
الهاتف: +41 22 730 5421

Digital Knowledge Society Department (DKS)
البريد الإلكتروني: bdt-dks@itu.int
الهاتف: +41 22 730 5900

Projects, Partnerships and Digital Skills Department (PPS)
البريد الإلكتروني: bdt-pps@itu.int
الهاتف: +41 22 730 5447

إفريقيا

إثيوبيا

International Telecommunication Union (ITU) Regional Office
Gambia Road
Leghar Ethio Telecom Bldg. 3rd floor
P.O. Box 60 005
Addis Ababa
Ethiopia

البريد الإلكتروني: itu-ro-africa@itu.int
الهاتف: +251 11 551 4977
الهاتف: +251 11 551 4855
الهاتف: +251 11 551 8328
الفاكس: +251 11 551 7299

الكاميرون

Union internationale des télécommunications (UIT)
Bureau de zone
Immeuble CAMPOST, 3e étage
Boulevard du 20 mai
Boîte postale 11017
Yaoundé
Cameroon

البريد الإلكتروني: itu-yaounde@itu.int
الهاتف: + 237 22 22 9292
الهاتف: + 237 22 22 9291
الفاكس: + 237 22 22 9297

السنغال

Union internationale des télécommunications (UIT)
Bureau de zone
8, Route du Méridien Président
Immeuble Rokhaya, 3e étage
Boîte postale 29471
Dakar - Yoff
Senegal

البريد الإلكتروني: itu-dakar@itu.int
الهاتف: +221 33 859 7010
الهاتف: +221 33 859 7021
الفاكس: +221 33 868 6386

زمبابوي

International Telecommunication Union (ITU) Area Office
USAF POTRAZ Building
877 Endeavour Crescent
Mount Pleasant Business Park
Harare
Zimbabwe

البريد الإلكتروني: itu-harare@itu.int
الهاتف: +263 242 369015
الهاتف: +263 242 369016

الأمريكتان

البرازيل

União Internacional de Telecomunicações (UIT)
Escritório Regional
SAUS Quadra 6 Ed. Luis Eduardo Magalhães,
Bloco "E", 10º andar, Ala Sul (Anatel)
CEP 70070-940 Brasilia - DF
Brazil

البريد الإلكتروني: itubrasilia@itu.int
الهاتف: +55 61 2312 2730-1
الهاتف: +55 61 2312 2733-5
الفاكس: +55 61 2312 2738

بربادوس

International Telecommunication Union (ITU) Area Office
United Nations House
Marine Gardens
Hastings, Christ Church
P.O. Box 1047
Bridgetown
Barbados

البريد الإلكتروني: itubridgetown@itu.int
الهاتف: +1 246 431 0343
الفاكس: +1 246 437 7403

شيلي

Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT)
Oficina de Representación de Área
Merced 753, Piso 4
Santiago de Chile
Chile

البريد الإلكتروني: itusantiago@itu.int
الهاتف: +56 2 632 6134/6147
الفاكس: +56 2 632 6154

هندوراس

Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT)
Oficina de Representación de Área
Colonia Altos de Miramontes
Calle principal, Edificio No. 1583
Frente a Santos y Cía
Apartado Postal 976
Tegucigalpa
Honduras

البريد الإلكتروني: ituteguciglpa@itu.int
الهاتف: +504 2235 5470
الفاكس: +504 2235 5471

الدول العربية

مصر

International Telecommunication Union (ITU) Regional Office
Smart Village, Building B 147,
3rd floor
Km 28 Cairo
Alexandria Desert Road
Giza Governorate
Cairo
Egypt

البريد الإلكتروني: itu-ro-arabstates@itu.int
الهاتف: +202 3537 1777
الفاكس: +202 3537 1888

آسيا والمحيط الهادئ

تايلاند

International Telecommunication Union (ITU) Regional Office
4th floor NBTC Region 1 Building
101 Chaengwattana Road
Laksi,
Bangkok 10210,
Thailand

البريد الإلكتروني: itu-ro-asiapacific@itu.int
الهاتف: 8 – +66 2 574 9326
+66 2 575 0055

إندونيسيا

International Telecommunication Union (ITU) Area Office
Gedung Sapta Pesona
13th floor
Jl. Merdeka Barat No. 17
Jakarta 10110
Indonesia

البريد الإلكتروني: bdt-ao-jakarta@itu.int
الهاتف: +62 21 380 2322

الهند

International Telecommunication Union (ITU) Area Office and Innovation Centre
C-DOT Campus
Mandi Road
Chhatarpur, Mehrauli
New Delhi 110030
India

البريد الإلكتروني:
Area Office: itu-ao-southasia@itu.int
Innovation Centre: itu-ic-southasia@itu.int
الموقع الإلكتروني: ITU Innovation Centre in New Delhi, India

كومنولث الدول المستقلة

الاتحاد الروسي

International Telecommunication Union (ITU) Regional Office
4, Building 1
Sergiy Radonezhsky Str.
Moscow 105120
Russian Federation

البريد الإلكتروني: itu-ro-cis@itu.int
الهاتف: +7 495 926 6070

أوروبا

سويسرا

International Telecommunication Union (ITU) Office for Europe
Place des Nations
CH-1211 Geneva 20
Switzerland

البريد الإلكتروني: eurregion@itu.int
الهاتف: +41 22 730 5467

الاتحاد الدولي للاتصالات
مكتب تنمية الاتصالات
Place des Nations
CH-1211 Geneva 20
Switzerland

ISBN 978-92-61-41736-9

نُشرت في سويسرا
جنيف، 2026