

مبادئ توجيهية للصناعة
بشأن حماية الأطفال
على الخط



www.itu.int/cop



إشعار قانون

يجوز تحديث هذه الوثيقة من وقت إلى آخر.

ويتم الاستشهاد بمصادر أطراف ثالثة حسب الاقتضاء. والاتحاد الدولي للاتصالات ليس مسؤولاً عن محتوى المصادر الخارجية، بما فيها مواقع شبكة الإنترنت الخارجية المشار إليها في هذا المنشور.

ولا يتحمل الاتحاد الدولي للاتصالات ولا أي شخص يعمل باسمه مسؤولية عن أي استعمال قد يحدث في المستقبل للمعلومات الواردة في هذا المنشور.

إخلاء مسؤولية

إن ذكر أي بلدان أو شركات أو منتجات أو مبادرات أو مبادئ توجيهية بعينها لا يعني بأي حال تأييداً لها أو توصية بها من جانب الاتحاد أو المؤلفين أو أي منظمة أخرى ينتمي إليها المؤلفون، تفضيلاً على غيرها مما لم يرد ذكره وله طابع مشابه.

ويمكن تقديم طلبات لاستنساخ مقتطفات من هذا المنشور إلى العنوان التالي:

ويمكن تقديم طلبات لاستنساخ مقتطفات من هذا المنشور إلى العنوان التالي: jur@itu.int

© الاتحاد الدولي للاتصالات (ITU)، 2011

شكر وتقدير

قام بإعداد هذه المبادئ التوجيهية للاتحاد الدولي للاتصالات وفريق من المؤلفين المساهمين من مؤسسات كبرى ناشطة في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وقضايا سلامة الأطفال على الخط. ولم يكن من الممكن إصدار هذه المبادئ التوجيهية بدون الوقت الذي خصصه المؤلفون المساهمون وبدون حماسهم وإخلاصهم.

ويشعر الاتحاد الدولي للاتصالات بالامتنان لكل المؤلفين التالية أسماؤهم، الذين ساهموا بوقتهم الثمين وملاحظاتهم المتعمقة القيّمة: (الأسماء مذكورة حسب الترتيب الأبجدي)

- بريان مونيواو لونغوي (AfrISPA)
- جون كار (تحالف الهيئات الخيرية للأطفال المعني بالسلامة على الإنترنت)
- جياكومو مازون (الاتحاد الإذاعي الأوروبي) استناداً إلى وثائق مقدمة من مارك غودشايلد وجوليان كورز (كلاهما من هيئة الإذاعة البريطانية)
- كريستينا بويتي وماركو أوييسو (الاتحاد الدولي للاتصالات)
- لورنزو بوبيو وروكو ماموليتي (تليكوم إيطاليا)
- مايكل موران (الإنترنت)
- ناتاشا جاكسون وجني جونز (رابطة GSMA)
- نريشا كاجي وروب بورتويك (فودافون)

ويودّ المؤلفون توجيه الشكر إلى كريستين كفيني من (الإنترنت) لمراجعتها وتعليقاتها التفصيلية.

ويرغب الاتحاد الدولي للاتصالات في أن يعترف بمساهمة سلمى عباسي من eWWG ومشاركتها القيّمة في مبادرة حماية الأطفال على الخط.

ويمكن الاطلاع على معلومات ومواد إضافية تتصل بمشروع هذه المبادئ التوجيهية علي الموقع: <http://www.itu.int/cop/> وسوف يتم تحديثها بصورة منتظمة.

وإذا كان لديكم أي تعليقات أو إذا كنتم تريدون تقديم أي معلومات إضافية فيرجى الاتصال علي الموقع: cop@itu.int

جدول المحتويات

تقديم

1

موجز تنفيذي

2

مبادئ توجيهية للصناعة

المجالات الرئيسية التي يتعين أن تنظر فيها صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ككل
المجالات الرئيسية التي يتعين أن تنظر فيها جهات الإذاعة
المجالات الرئيسية التي يتعين أن ينظر فيها موردو خدمة الإنترنت
المجالات الرئيسية التي يتعين أن ينظر فيها مشغلو الاتصالات المتنقلة

6

1. الخلفية

التعاون معاً كصناعة

8

2. تصنيف المحتوى والخدمات

جهات الإذاعة

10

دراسة حالة: شركة الإذاعة البريطانية (BBC) – المملكة المتحدة

موردو خدمة الإنترنت

مشغلي الاتصالات المتنقلة

17

دراسة حالة: ممارسات السلامة "الست الكبيرة" الخاصة بموقع MySpace

19

من أجل خدمات التواصل الاجتماعي

دراسة حالة: المبادئ التوجيهية لمعايير تصنيف المحتوى اللاسلكي في الولايات المتحدة الأمريكية

21

3. آليات مراقبة المحتوى

جهات الإذاعة

موردو خدمة الإنترنت

26

دراسة حالة: تليكوم إيطاليا وحماية الأطفال - إيطاليا

مشغلو الاتصالات المتنقلة

31

دراسة حالة: أنظمة التحكم الأبوي في ATT MEdia™ Net - الولايات المتحدة الأمريكية

31

دراسة حالة: أنظمة التحكم الأبوي NTT DoCoMo - اليابان

32

4. توعية المستهلك و تثقيفه

جهات الإذاعة

مقدمو خدمة الإنترنت

استخدام الشروط والأحكام

مشغلو الهواتف المتنقلة

40

دراسة حالة - مدونة سلوك رابطة مقدمي خدمة التطبيقات اللاسلكية (WASPA) بشأن خدمة

الرسائل المختصرة التشجيعية - جنوب إفريقيا

41

دراسة حالة: "أهم النصائح" التي تقدمها شركة فودافون للوالدين - المملكة المتحدة

دراسة حالة: مهارات محو الأمية الإعلامية التي يقدمها برنامج أطفال شركة الإذاعة البريطانية

45

(CBBC) - المملكة المتحدة

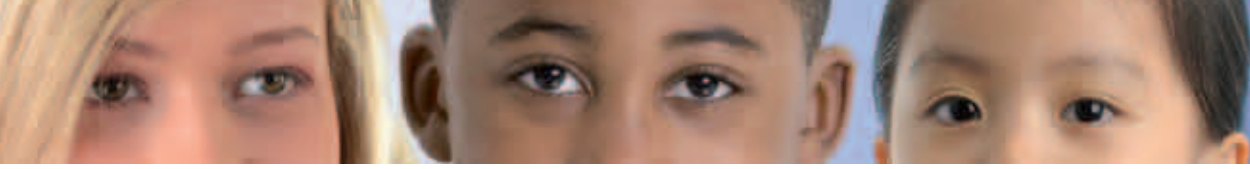
45

دراسة حالة: يحكى أنه مسلسل سيبراني، MDA و Okto، سنغافورة

46

دراسة حالة: استخدام أدوات توعية العملاء لدعم الجهود المبذولة لمكافحة الرسائل المختصرة

التطفلية والاحتمالية



48

5. المحتوى غير القانوني

الشروط والأحكام والمبادئ التوجيهية للمستخدم
عمليات "لوحظ وأزيل"

50

دراسة حالة: خدمات مكتب إساءة الاستخدام ونهج لوحظ وأزيل - تليكوم إيطاليا
منظمات الخط الساخن
تعاون الصناعة

52

6. قضايا أخرى

المحتوى المنشأ بمعرفة المستخدم: نهج جهات الإذاعة

55


دراسة حالة: كيف يمكن لجهات الإذاعة أن تحمي الأطفال من المواد غير اللائقة التي لا تقوم بإنتاجها:
نموذج شركة الإذاعة البريطانية (BBC)

56

7. الاستنتاجات

59

8. معلومات وقرارات أخرى



” حماية الأطفال على الخط
قضية عالمية ولهذا تستدعي
استجابة عالمية “



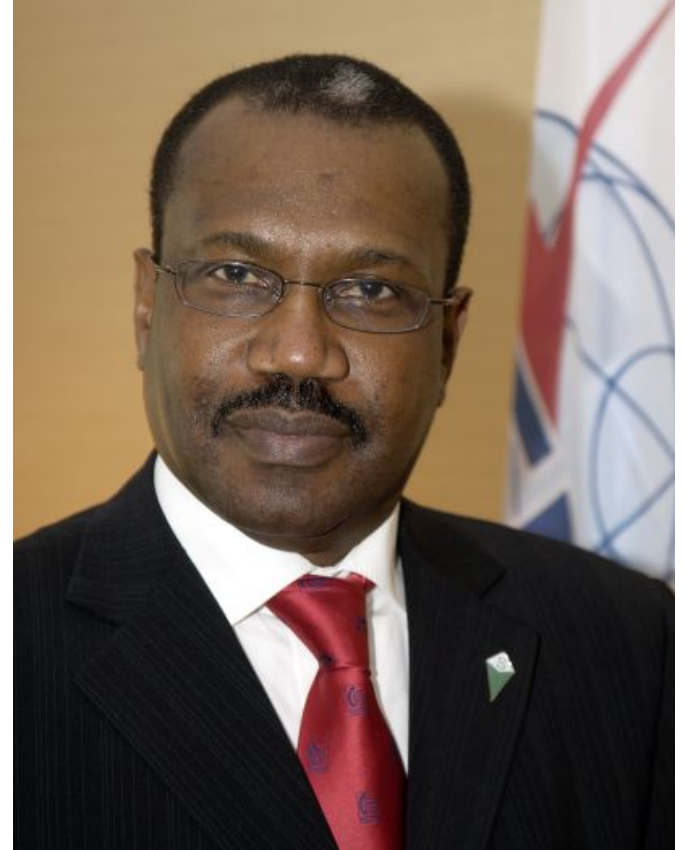
تقديم


أرحّب بهذه الفرصة لأشاطركم هذه المبادئ التوجيهية التي وُضعت بمساعدة قيّمة من العديد من أصحاب المصلحة.

إن حماية الأطفال على الخط - في عصر تتوفر فيه الإنترنت عريضة النطاق بصورة واسعة جداً - قضية بالغة الأهمية تتطلب بصورة عاجلة استجابة عالمية منسّقة. وفي حين أن المبادرات المحلية، بل والوطنية، لها مكانها بالتأكيد فإن الإنترنت لا تعرف حدوداً وسيكون التعاون الدولي مفتاحاً هاماً لتحقيق النصر في المعركة القادمة.

إن الأطراف الفاعلة من الصناعة - سواء أكانوا الهيئات الإذاعية أم موردي خدمات الإنترنت أم مشغلي الاتصالات المتنقلة - هم جميعاً مفتاح النصر في المعركة. وأنا شخصياً أشعر بالامتنان لدعمكم.

دكتور حمدون إ. توريه
الأمين العام للاتحاد الدولي للاتصالات





"يرد تعريف الطفل في اتفاقية الأمم المتحدة لحقوق الطفل باعتباره كل إنسان لم يتجاوز الثامنة عشرة. وتعالج هذه المبادئ التوجيهية القضايا التي يواجهها جميع الأشخاص تحت سن الثامنة عشرة في جميع أنحاء العالم. ومع ذلك فإن مستعمل الإنترنت الصغير الذي يقل سنه عن سبع سنوات لن تكون له على الأرجح نفس الاحتياجات أو الاهتمامات مثل شخص في الثانية عشرة وبدأ الدراسة في المدرسة الإعدادية لتوه أو شخص في السابعة عشرة على شفا سن الرشد. وفي أماكن مختلفة في هذه المبادئ التوجيهية قام المؤلفون بصياغة مشورتهم أو توصياتهم لتناسب هذه السياقات المختلفة. وفي حين أن استعمال فئات عريضة قد يكون مفيداً كتوجيه عام فإننا ينبغي ألا ننسى أبداً أن كل طفل يختلف عن الآخر في نهاية الأمر. ولذلك ينبغي أن تؤخذ بعين الاعتبار احتياجات كل طفل على حدة. وبالإضافة إلى ذلك يوجد الكثير من العوامل القانونية والثقافية المحلية المختلفة التي يمكن أن تؤثر تأثيراً هاماً على طريقة استعمال هذه المبادئ التوجيهية أو تفسيرها في أي بلد بعينه أو منطقة بعينها. ويوجد الآن مجموعة كبيرة من نصوص القانون الدولي والصكوك الدولية التي تدعم، بل وتفوض في كثير من الأحيان، اتخاذ إجراءات لحماية الأطفال من الناحية العامة وأيضاً فيما يتصل خاصة بموضوع الإنترنت. وهذه القوانين والصكوك تشكل أساس هذه المبادئ التوجيهية. وقد لخصت تلخيصاً شاملاً في إعلان ريو دي جانيرو والدعوة إلى العمل لمنع ووقف الاستغلال الجنسي للأطفال والمراهقين اللذين اعتمدا في المؤتمر العالمي الثالث لمناهضة الاستغلال الجنسي للأطفال والمراهقين الذي عقد في نوفمبر 2008."

موجز تنفيذي

ومن المأمول ألا يفضي ذلك فقط إلى بناء مجتمع معلومات أشمل، وإنما إلى تمكين الدول الأعضاء أيضاً من الوفاء بالتزاماتها من أجل حماية حقوق الأطفال وتحقيقها على النحو المنصوص عليه في اتفاقية الأمم المتحدة لحقوق الطفل التي اعتمدها الجمعية العامة للأمم المتحدة بموجب القرار 44/25 المؤرخ 20 نوفمبر 1989 ووثيقة نتائج القمة العالمية لمجتمع المعلومات.

www.itu.int/cop1

في حد ذاته على التغييرات السريعة التي تحدث في محيط الإنترنت مع استمرار الثورة الرقمية في اكتساب سرعة متزايدة.

والتقارب يعتبر في الوقت الحالي حقيقة راسخة في الكثير من البلدان، وما من شك أنه يجلب معه وفرة من التحديات الجديدة. والتعاون والشراكة هما العنصران الرئيسيان لتحقيق التقدم. فلا يملك أي قطاع من قطاعات الصناعة احتكاراً للمعرفة أو الحكمة. وبإمكاننا كلنا أن نتعلم من بعضنا البعض.

ويوجه الاتحاد الدولي للاتصالات، جنباً إلى جنب مع بقية المؤلفين الآخرين لهذا التقرير، الدعوة إلى جميع أصحاب المصلحة للنهوض باعتماد سياسات ومعايير تحمي الأطفال في الفضاء السبراني وتنهض بالنفاذ الآمن إلى الموارد على الخط.

أعدت هذه المبادئ التوجيهية في سياق مبادرة حماية الأطفال على الخط¹ من أجل إرساء أسس عالم سبراني آمن ومأمون، ليس فقط لأطفال اليوم وإنما من أجل أجيال المستقبل أيضاً.

لقد قام الاتحاد الدولي للاتصالات بطرح المعلومات المعروضة في هذه المبادئ التوجيهية بالاشتراك مع فريق من المؤلفين المساهمين من مؤسسات رائدة ذات نشاط في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ألا وهي الرابطة العالمية للاتصالات المتنقلة الآمنة (GSMA) والمنظمة الدولية للشرطة الجنائية (الإنتربول) و Aficspa، واتحاد الإذاعات الأوروبية (EBU)، وتليكوم إيطاليا، وتحالف الجمعيات الخيرية للأطفال بشأن أمان الإنترنت، وشركة فودافون.

إن نطاق الشركاء الذين اجتمعوا معاً للمساهمة في إنتاج هذه الوثيقة ليدل

مبادئ توجيهية للصناعة

يطرح هذا القسم مبادئ توجيهية للصناعة بشأن حماية الأطفال على الخط. ولكي يقوم قادة الصناعة برسم استراتيجية وطنية تركز على أمن الأطفال على الخط، فإنه ينبغي لهم أن ينظروا في الاستراتيجيات التالية في المجالات المذكورة أدناه:

المجالات الرئيسية التي يتعين النظر فيها		
هناك حاجة ملحة إلى عمل مشترك لا يقف عند حد منظمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الصناعية؛ ويشمل ذلك:		صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ككل
1. وضع معايير قابلة للتنفيذ البيئي وتتصل بالتوصيات الخاصة بحماية الأطفال على الخط. ويتمثل الهدف من ذلك في وضع نهج متقاسم على نطاق واسع يمكن النهوض به في الصناعة بأكملها.		
2. تقييم ماهية الخيارات والإمكانيات القائمة من أجل الاضطلاع بعمل عالمي حقيقي منسق ومتسق لحماية الأطفال على الخط. وينبغي إيلاء الاهتمام إلى بلورة تلك القدرات (مثلاً، المراقبة والتحذير وإدارة الحوادث) التي من شأنها أن تيسر جمع التهديدات وتقاسم المعلومات فيما بين مختلف الفعاليات.		
3. تحديد الصفات المشتركة التي تشجع في مختلف القطاعات (قطاعات الإذاعة والإنترنت والاتصالات المتنقلة) بهدف وضع مدونات سلوك، أو مدونات ممارسة، لمساعدة الدول الأعضاء في الاتحاد الدولي للاتصالات على أن تتعاون بشكل أكثر فعالية مع القطاع الخاص/الصناعة.		
4. إنشاء ترتيبات تعاونية بين الحكومة والقطاع الخاص/الصناعة من أجل تقاسم المعلومات وتنمية قدرات محددة تهدف إلى التخفيف من حدة المخاطر وتمديد نطاق إمكانية استخدام الأطفال لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.		

المجالات الرئيسية التي يتعين النظر فيها		
5.	وضع قواعد مشتركة بشأن أنظمة الشكاوى. ويتمثل الهدف من ذلك في تجنب الحالات التي تضاف فيها وظائف الشكاوى الخارجية إلى الأنظمة الداخلية الخاصة بجهات الإذاعة مما يحتمل أن يخلق تشوشاً لدى المستخدمين أو الشرطة المثقلة بالمخاطر والوكالات الأخرى ممن لديهم عدد كبير من الاستفسارات التي لم تصمم خدماتها أو تجهز لتناولها.	جهات الإذاعة
6.	وضع معايير وتوصيات مشتركة. ويتمثل الهدف من ذلك في وضع نهج متقاسم على نطاق واسع لحماية الأطفال على الخط. ويتم النهوض بذلك عبر الصناعة بأكملها.	
7.	إنشاء مشروع لعموم الصناعة لاستحداث إجراءات أشد للحصول على موافقة الوالدين على نفاذ أطفالهم إلى المحتوى الحساس للعمر على أساس إقليمي على الأقل.	
المجالات الرئيسية التي يتعين النظر فيها		
	تقدم التوصيات التالية مبادئ توجيهية لصناعة الإنترنت وموردي خدمة الإنترنت لدعم قيام بيئة أكثر أماناً للمستخدمين الصغار السن. وينبغي إدراج كل مجال يرد أدناه من أجل النظر فيه كجزء من قيام موردي الخدمة على الخط المسؤولين بالتركيز بدرجة أكبر على حماية المستخدم.	موردو خدمة الإنترنت
8.	ينبغي أن يكون الهدف الاستراتيجي لصناعة الإنترنت بشأن أمان الأطفال على الإنترنت هو تقليل توافر النفاذ إلى المحتوى والسلوك الضارين وغير القانونيين والحد منه. وينبغي لموردي خدمة الإنترنت أيضاً أن يجهزوا الأطفال ووالديهم بمعلومات وأدوات يسهل استخدامها لمساعدتهم في استخدامهم للإنترنت بطرق تدني من الأخطار المحتملة.	
9.	ينبغي أن تكون اللغة والمصطلحات على مواقع الإنترنت وعلى خدمات الويب 2.0، مما يسهل الاطلاع عليه وواضحة ووثيقة الصلة بجميع المستخدمين، بمن فيهم الأطفال والنشء والوالدين ومقدمي الرعاية، وبخاصة فيما يتعلق بأحكام وشروط الموقع، وسياسة الخصوصية، ومعلومات السلامة، وآليات البلاغ.	
10.	الإبلاغ عن دواعي الانشغال، والإساءات، والسلوك غير القانوني: من المهم جداً أن يكون لدى موردي الخدمات إجراءات شديدة معمول بها لتناول الشكاوى. وينبغي على وجه الخصوص تقييم الشكاوى بشأن التحرش والمحتوى غير اللائق بسرعة، وينبغي إزالة المحتوى المهين، بحسب مقتضى الحال، فوراً. وينبغي لموردي الخدمة أن ينظروا، بقدر الإمكان، في امتلاك آليات، مثل روابط للإبلاغ عن الإساءات أو ملفات المعلومات الرئيسية التي قد تكون غير لائقة أو تعرض الطفل أو الناشئ للخطر، وينبغي أن يكون بمقدورها أن تصعد أي بلاغ إلى سلطات إنفاذ القوانين عند الضرورة.	

المجالات الرئيسية التي يتعين النظر فيها

<p>ينبغي أن ينظر موردو الخدمة في جعل القدرة على الإبلاغ بديلاً افتراضياً موجوداً إلى أقصى حد ممكن على جميع صفحات الويب والخدمات التي يقدمها موردو خدمة الإنترنت بواسطة "زر للإبلاغ عن الإساءة". ويمكن استحداث زر مشترك ويسهل التعرف عليه يكون في نفس الموقع دائماً على كل شاشة. ويمكن تعزيز آلية الإبلاغ بواسطة طرح حل تقني للمستخدم المبلغ مثل القدرة على إرفاق لقطات من صور الشاشة، وإحصاءات توصيلية، وقوائم بعمليات التشغيل، إلى آخره، علاوة على إخبار المستخدم بالمعلومات التي يتعين عليه أن يدرجها في أي بلاغ لكي يكون فعالاً.</p>	.11	
<p>ينبغي لموردي الخدمة أن ينظروا في تأكيد "ما هو السلوك المقبول وغير المقبول في الخدمة" بلغة يسهل الاطلاع عليها وسهلة الفهم، لا سيما للمستخدمين صغار السن وللوالدين وللقائمين بالرعاية. ومن المقترح أن تقدم تلك المعلومات بالإضافة إلى إدراجها في الشروط والأحكام.</p>	.12	
<p>ينبغي أن يواصل موردو الخدمة تقييم فعالية التكنولوجيات التي تحدد عمر العملاء وتحقق منه. وينبغي أن يكون الهدف من ذلك تنفيذ حل ملائم يليق بالخدمات المقدمة لهم شخصياً (ولذلك أهميته على وجه الخصوص حيثما تكون الخدمة المقصودة خاضعة لقيود قانونية تستند إلى العمر)، بقدر ما يكون الحل قانونياً وممكناً من الناحية التقنية، والأهم من ذلك أن يخلق خدمات إنترنت أكثر أماناً وأمانة بدرجة أكبر. وقد يسعى ذلك الحل بدرجات متباينة إلى منع نفاذ من هم دون السن وتعرضهم لمحتوى أو خدمة غير لائقين لأعمارهم، أو العمل على أن تظل الخدمة المقدمة للأطفال خالية مما هو خاص بالبالغين.</p>	.13	
<p>ينبغي أن ينظر موردو الخدمة في المساعدة إلى الاتصال مسبقاً مع وكالات إنفاذ القوانين المحلية والوطنية للإبلاغ عن امتهان الأطفال حالما يدرك مورد الخدمة حدوث ذلك. وينبغي أن يكون لديهم إجراءات داخلية إضافية سارية داخل منظماتهم لكفالة امتثالهم لمسؤولياتهم بموجب القوانين المحلية و/أو الدولية بشأن المحتوى غير القانوني. كما ينبغي لهم أن ينظروا في القيام بشكل نشط بتقييم المحتوى التجاري الذي تستضيفه خدماتهم (سواء أكان محتوى مميز بعلامة تجارية أم محتوى من طرف ثالث متعاقد مورد للمحتويات) على أساس منتظم بقدر الإمكان، من أجل كفالة عدم إمكانية النفاذ إلى محتوى غير قانوني أو يمتثل أن يكون ضاراً من خلال شبكاتهم. وثمة أدوات من قبيل برمجيات مسح الأصناف الرديئة والتعرف على الصور لمساعدتهم في القيام بذلك.</p>	.14	
<h3>المجالات الرئيسية التي يتعين النظر فيها</h3>		

مشغلو الاتصالات المتنقلة srotarepO	ما يلي ذكره عبارة عن "قائمة مراجعة" مجالات مقترحة لينظر فيها مشغلو الاتصالات المتنقلة عند استعراض نهجهم لحماية الأطفال، من حيث توفير بيئة نقالة آمنة ولائقة لمستخدميهم الأصغر سناً ومن حيث مكافحة إساءة الاستخدام المحتملة لخدماتهم من أجل استضافة أو توزيع محتوى امتهان جنسي غير قانوني للأطفال.
15.	إذا كنتم تقدمون محتوى وخدمات غير مناسبة لأعمار جميع المستخدمين، اكفوا أن يكون المحتوى مصنفاً بما يتماشى مع التوقعات الوطنية، ومتسقاً مع المعايير القائمة في وسائط الإعلام المماثلة، ويقدم مصحوباً بالتحقق من العمر حيثما أمكن.
16.	اعملوا مع المشغلين الآخرين في سوقكم، إن أمكن، للاتفاق على مجموعة من الالتزامات على نطاق الصناعة، وترويجها، بشأن تقديم محتوى حساس للعمر على النحو اللائق.
17.	وفروا أدوات تمكن المستخدم أو أحد الوالدين/مقدمي الرعاية من التحكم في النفاذ إلى المحتوى. ومرة ثانية، ينبغي أن تكون هذه الأدوات متسقة مع التوقعات الوطنية ومع المعايير القائمة في وسائط الإعلام المماثلة.
18.	ضع علامة إرشادية واضحة عن طابع المحتوى والخدمات بحيث يصبح بمقدور المستخدمين أن يتخذوا قرارات علمية عن استهلاكهم من المحتويات وأي التزامات (مثل فترة الاشتراك الدنيا) قد يتعهدوا بها.
19.	ادعموا الوالدين في تفهم النطاق الكامل لخدمات المحتوى المتنقل التي قد يستخدمها أطفالهم بحيث يستطيعون توجيههم نحو الاستخدام اللائق للاتصالات المتنقلة.
20.	ثقفوا العملاء بشأن كيفية إدارة شواغلهم بشأن استخدام الاتصالات المتنقلة بصفة عامة - بما في ذلك مجالات مثل البريد الإلكتروني المتطفل، والسرقة، والاتصال غير اللائق، الترهيب مثلاً - وكفالة تزويدكم للعملاء بوسيلة لإثارة أي شواغل.
21.	استخدموا "شروط وأحكام" العملاء الخاصة بكم للنص بجلء على موقف شركتكم إزاء إساءة استخدام خدماتها في تخزين أو تقاسم محتوى الامتهان الجنسي للأطفال، والتزامها بدعم التحريات التي تقوم بها سلطات إنفاذ القوانين بشأن أي إساءة استخدام بما يتسق مع التشريعات الوطنية، واستخدموا إجراء "لوحظ وأزيل" أو أي إجراء مماثل؛ دعموا الخطوط الساخنة الوطنية أو ما يماثلها حيثما وجدت.

الخلفية



للكتيرين، فكثيراً ما يكون المسؤولون عن التنظيم والمستخدمون، على حد سواء، متأخرين بخطوة واحدة وراء الابتكارات السريعة الوجود في هذا الميدان.

وعلاوة على ذلك، فمع تنوع عدد قنوات توصيل الخدمة، فإن النشاط التقليدي وشبه التقليدي لأعمال القطاع يواجه عدداً من المعضلات الجديدة.

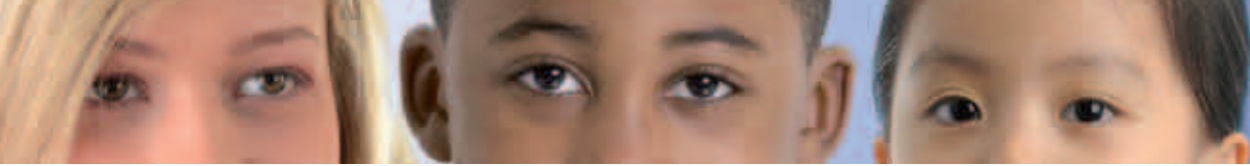
التعاون معاً كصناعة

وفي عالم وسائط الإعلام المتقاربة في الوقت الحالي، تنهوى التميزت التقليدية بين مختلف أجزاء الاتصالات وصناعة الهواتف المتنقلة، وبين شركات الإنترنت والإذاعة، بسرعة أو تصبح بلا أهمية. فالتقارب يسحب هذه الروافد الرقمية التي كانت متباعدة فيما سبق إلى تيار وحيد يصل إلى المليارات من الناس في جميع أنحاء العالم. وفي ظل هذه الخلفية، قام الاتحاد الدولي للاتصالات،

لقد أدى عالم اليوم الرقمي إلى تغيير أنماط حياة الأفراد في كافة أنحاء العالم. لقد كانت صناعة الحوسبة رقمية بالكامل منذ فترة طويلة، وصناعة الاتصالات رقمية تماماً تقريباً، وقطاع الإذاعة في الطريق إلى أن يصبح رقمياً إلى حد كبير. والنفذ الدائم إلى الإنترنت أصبح القاعدة المرعية، حيث ينفق الناس من وقتهم في استهلاك وسائط الإعلام الرقمية بأكثر مما ينفقونه بكثير في أي وسيطة إعلام أخرى.

ومن الصين إلى روما، تشغى الحياة اليومية بالرسائل الهاتفية المختصرة والبريد الإلكتروني والمحادثات ومواعيد المقابلات على الخط والألعاب المتعددة اللاعبين والعوالم الافتراضية ووسائط الإعلام الرقمية.

ورغم أن هذه التكنولوجيات تعني وسائل راحة وممتعة مضافة بالنسبة



للجميع، ولالأطفال والنشء قبل كل شيء.

معه ومجالات خبراته الخصوصية. ويسر الصناعة ككل أن يكون بمقدورها، من خلال العمل معاً بهذه الطريقة وبتجميع معارفها وخبراتها، أن ترتقي بالنهوض على نطاق أوسع بالإنترنت الأكثر أماناً

يعملون على حد سواء كوسيط، يوفر النفاذ إلى الإنترنت ومنها، ووديع بسبب ما يقدمونه من خدمات الاستضافة والادخار والحفظ. ويصدق نفس الأمر على شبكات الهاتف النقال، والكثير منها يمد نطاق صفاها الوظيفية إلى ما يتجاوز نشاط عملها الأصلي من توصيل الصوت وتبادل البيانات. وبالمثل، أصبحت جهات الإذاعة فعاليات رئيسية في حيز الإنترنت فتوفر كثير من الخدمات على الخط التي كانت مرتبطة فيما سبق بموردي خدمات الإنترنت أو شركات الاستضافة على الخط. بيد أنه بالنظر إلى وجود جهات الإذاعة الهائل المتميز الطابع، والذي نشأ في المعهد قبل سنوات كثيرة من وصول الإنترنت كمنتج الجماهير المستهلكين، فإن مواقعها تجتذب أعداداً هائلة من الجماهير في كثير من الأحيان. ويجلب كل قطاع من القطاعات العاملة معاً في هذا المشروع التعاوني تاريخه الخاص

بالتعاون مع الرابطة العالمية للاتصالات المتنقلة الآمنة (GSMA)، وتليكوم إيطاليا، واتحاد الإذاعات الأوروبية، والمنظمة الدولية للشرطة الجنائية (الإنتربول)، وتحالف الجمعيات الخيرية للأطفال بشأن أمان الإنترنت، وشركة فودافون و Aficspa، بإعداد هذه المبادئ التوجيهية للصناعة بشأن حماية الأطفال على الخط. والهدف من ذلك هو توفير إطار مشترك لجميع أطراف الصناعة للعمل من أجل الهدف المشترك المتعلق بجعل الإنترنت آمنة بقدر الإمكان للأطفال والنشء، وذلك، على سبيل المثال، بوضع مدونات للسلوك أو مصادر لها حجيتها للمشورة والتوجيه.

ولقد قبل موردو خدمات الإنترنت منذ زمن طويل بأنهم يتحملون، على وجه الخصوص، بمسؤولية متميزة بشأن حماية الأطفال على الخط. ويرجع ذلك إلى حد كبير إلى كون موردو خدمة الإنترنت

تصنيف المحتوى والخدمات

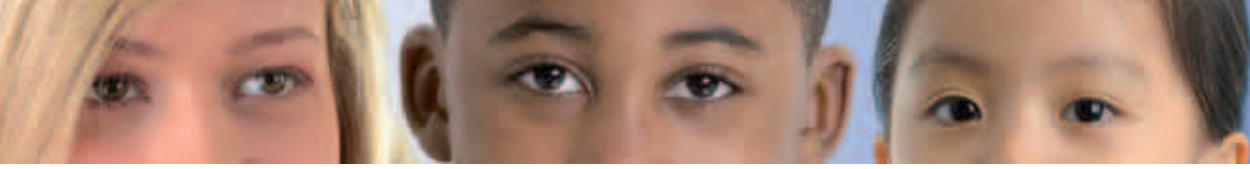
مقتطفات الفيديو) تطبيق ترتيب يقوم على العمر بواسطة معايير تأشير مقابل الأطر القائمة من وسائط الإعلام الوطنية المماثلة - أو الإقليمية فيما يحتمل - مثل الألعاب أو الأفلام، تبعاً للدرجة التي يتم تقاسم الحساسيات الاجتماعية بها. بيد أنه في حين أن من الأشق "تصنيف" النطاق المتنامي من الخدمات التفاعلية المثيرة، بما في ذلك لوحات الرسائل وغرف المحادثة والتواصل الاجتماعي وخدمات المحتوى المنشأة بمعرفة المستخدمين، بالمفهوم التقليدي، فإنها يمكن أن تخلق أيضاً مخاطر على المستخدمين الأصغر سناً لا تتعلق فقط باستهلاك محتوى مناسب للعمر وإنما أيضاً بالسلوك غير اللائق (مثلاً، الترهيب) والمحتوى غير اللائق (مثلاً، المسايسة).

إن الفكرة القائلة بأنه ليس كل المحتوى والخدمات مناسب للجمهور العام مفهومة جيداً في عالم "خارج الخط" - فمثلاً، الأفلام والألعاب لها ترتيب قائم على العمر، وبرامج التلفزيون التي محتواها طابع عنف أو جنسي تخضع لقيود تستند إلى الوقت.

وحيثما يكون المحتوى على الخط مماثلاً بالضبط لما هو عليه في نسخة "خارج الخط" (مثلاً، لعبة أو فيلم يختلفان فحسب من حيث قناة النفاذ)، يكون من المتيسر إعادة استخدام الترتيب أو التصنيفات القائمة. بيد أنه حيثما يكون المحتوى جديداً أو معدلاً، فإنه يتعين على موردي المحتوى والخدمة على الخط أن يجدوا طرائق لإبلاغ عملائهم بطابع هذا المحتوى والنطاق العمري المستهدف.

ومن الممكن في كثير من الأحوال بالنسبة للمحتوى الأكثر تقليدية (مثلاً،





وليس مجرد تقديم ترتيب المشاهدة المتصلة بالعمر لهم فحسب.

وبسبب ذلك، استحدثت بعض جهات الإذاعة نظام توسيم، فمثلاً استحدثت شركة الإذاعة البريطانية حرف "G" من أجل نظام التوسيم الإرشادي، حيث يظهر حرف "G" عندما تحتوي قطعة من المحتوى على مادة مثيرة للتحدي ويتم كتابة طابع المحتوى في وسم نصي يظهر إلى جانب موجز لقصة البرنامج. ويستخدم وجود الحرف "G" لتحريك نظام التحكم الأبوي المزود برقم هوية شخصية إذا ما كان قد تم تفعيله.

المستندة للوقت - فعلى سبيل المثال، بواسطة إذاعة المحتوى المناسب للمراهقين الأكبر سناً أو البالغين في وقت متأخر من المساء أو بالليل فقط (بعد "الحد الفاصل")، عندما يكون الأطفال الأصغر سناً قد ناموا.

بيد أنه مع عمل جهات الإذاعة بشكل متزايد على إتاحة محتواها على الخط على أساس "بناء على الطلب" غير خطي، حيث لا يمكن الاعتماد على الإشراف الأبوي المباشر ولا يمكن تطبيق الجدولة المستندة إلى الوقت بعد ذلك، فقد أخذت جهات الإذاعة تستكشف طرائقاً لجعل محتواها متاحاً بطريقة ملائمة للأعمار.

وتبين البحوث أن الوالدين يريدون بصفة عامة أن يعرفوا أنواع المحتوى التي قد تثير الانشغال (مثل لغة الشتائم أو العنف)

وتعالج جميع هذه القضايا في الأقسام الفرعية الواردة أدناه. ويعالج القسم الفرعي الخاص بجهات الإذاعة قضية إتاحة المحتوى التقليدي من خلال وسيلة جديدة، ويبحث القسم الفرعي الخاص بموردي الإنترنت في قضايا المحتوى والاتصال والسلوك المتعلقة بإدارة خدمات غير تقليدية على الخط، ويقدم القسم الفرعي الخاص بمشغلي الاتصالات المتنقلة نظرة عامة عن الكيفية التي يتناول بها المشغلون في كافة أنحاء الكرة الأرضية قضية تصنيف وإدارة المحتوى المتنقل والخدمات المتنقلة.

جهات الإذاعة

لقد استطاعت جهات الإذاعة التلفزيونية من الناحية التقليدية أن تستخدم طابع "الإذاعة" الخطي الخاص بمشاهدة التلفزيون لتطويع الشواغل المثارة حول المحتوى الحساس للعمر من خلال الجدولة

ملاحظة: ما لم يذكر خلاف ذلك، يشير مصطلح "جهات الإذاعة" في هذه الوثيقة على وجه الخصوص إلى موردي المحتوى الإذاعي التقليدي بمعنى أن "جهة الإذاعة" تملك تحكماً خلاقاً وصياغياً في المحتوى المتاح، سواء "على الهواء"، أو على الخط كما تركز عليه هذه الوثيقة. ولا يقصد بالمصطلح أن يستبعد موردي الخدمات التي تمكن من نشر المحتوى الذي يشهه آخرون - حيث تدخل تلك المنظمات في فئة موردي خدمة الإنترنت.

دراسة حالة: شركة الإذاعة البريطانية (BBC) – المملكة المتحدة

قامت شركة الإذاعة البريطانية، من خلال عرضها جهاز iPlayer الذي يوفر نفاذاً على الخط إلى برمجة شركة الإذاعة البريطانية المقدمة على أساس غير خطي (أو "بناء على الطلب") وكذلك مساهمة بنسبة 9% في الوقت الراهن من جملة حركة الإنترنت في المملكة المتحدة، أن تبني خبرة لها شأنها في إدارة التوصيل المسؤول للمحتوى الحساس للعمر.

بالنسبة لجهاز iPlayer الراهن الخاص بشركة الإذاعة البريطانية، فإن تركيبه يقتصر على من يبلغون من العمر 16 سنة فأكثر. كما يحاط المستخدمون علماً بشأن نظام الحماية برقم هوية شخصي أثناء عمليات التسجيل ويتعين عليهم أن يبتوا فيما إن كانوا يُفعلونه في التو واللحظة أم لا. فإذا اختاروا عدم القيام بذلك فإنهم يخبرون بكيفية تفعيله لاحقاً.

وإذا لم يكن برنامج ما مناسباً للجمهور العام (أي لجميع الأعمار)، فإنه يكون مصحوباً بتحذير إرشادي - ويظهر في هذه الحالة حرف "G" ووسم نصي يشرح طابع المحتوى في اللحظة التي يقرر فيها المستخدم تنزيل المحتوى. كما يتم إظهار الوسم النصي في أثناء المشاهدة ويتعين على المستخدم أن يدخل رقم هويته الشخصي، إذا ما كان قد تم تفعيله، قبل أن يستطيع مشاهدة المحتوى. ويتلقى أي شخص يستخدم الجهاز بدون رقم الهوية الشخصي الصحيح رسالة تفسيرية تبين أنه ليس لديه الإذن بالنفاذ إلى محتوى مصنّف برتبة "G".

وستدخل الشركة عن قريب محتوى متجدداً باستمرار إلى جهاز iPlayer وكذلك برامج تظهر، بحسب مقتضى الأحوال، الوسم النصي "G" قبل أن

يصبح بالإمكان مشاهدة المحتوى. وستتاح نظام حماية باستخدام رقم الهوية الشخصي وتبحث الشركة في الوقت الراهن في طرق مواصلة تدعيمه بشكل أكبر مع إدماج التجديد المستمر والتنزيل في نظام واحد.

كما قامت جهات إذاعة أرضية أخرى في المملكة المتحدة بما في ذلك ITV والقناة الرابعة والقناة الخامسة في عروضها على الخط المسماة "بناء على الطلب"، باتباع نظام شركة الإذاعة البريطانية "G" للإرشاد.

وشركة الإذاعة البريطانية لديها استراتيجية واضحة جداً لدعم الأطفال منذ مولدهم وحتى أوائل فترة البلوغ بواسطة ثلاثة مواقع تعكس مستويات الحماية المتفاوتة الملائمة للأعمار، ومحو الأمية الحاسوبية، والاستقلال والنضج

مع نموهم في العمر، علاوة على خدمات تعليمية مخصصة يقدمها برنامج BBC Learning.

1. يعمل موقعاً CBeebies (www.bbc.co.uk/cbeebies) و CBBC (www.bbc.co.uk/cbbc) على مساعدة الأطفال ووالديهم أو مقدمي الرعاية لهم على التفاعل معاً ومع بعضهم البعض في بيئة آمنة وموثوقة ويمكن النفاذ إليها. ويقدم الموقعان محتوى تفاعلياً عالي الجودة وجذاباً ووثيق الصلة وخبرات للأطفال، علاوة على العمل كنقطة انطلاق إلى أفضل المواقع الخارجية الملائمة لمن هم دون 12 سنة من العمر.

2. ينصب التركيز على تمكين الأطفال وإعطائهم الفرصة لاكتساب علاقة أعمق مع شركة الإذاعة البريطانية، والعلامات

في ذلك الشراكات مع منظمات الفنون الشبابية (www.bbc.co.uk/blast).

وبعض الخدمات مصممة لكي تستخدم في فصول الدراسة؛ والبعض الآخر يستخدمه الدارسون مباشرة في منازلهم أو في المدرسة بشكل متزايد بدون الحاجة إلى وساطة مدرس.

وتعمل شركة الإذاعة البريطانية عن كثب مع Ofcom (هيئة تنظيم وسائل الإعلام والاتصالات في المملكة المتحدة)

وعدد من جهات الإذاعة وموردي المنابر للنهوض بأفضل الممارسات بشأن التوسيم؛ كما أن الشركة كانت شريكاً نشطاً في مجموعة BSG لمعلومات المحتوى. كما أن الشركة عضو منتسب في رابطة التلفزيون بناءً على الطلب (ATVOD)، وهي هيئة تنظيم ذاتي بشأن الخدمات بناءً على الطلب.

إشغال النشء ومعالجة اهتماماتهم وتشجيعهم على التفاعل. ويحتوي الموقع على كل من برامج الدعم التلفزيونية والإذاعية ومحتوى مستقل بذاته (www.bbc.co.uk/switch).

4. تقدم BBC Learning مخرجات للأطفال في سن المدرسة عبر نطاق عريض من المواضيع والمهارات. وما يلي ذكره متصل بمناهج دراسية أو مهارات مخصوصة.

Bitesize - خدمة مراجعة وتلخيص لجميع مواضيع الدراسة للأطفال من عمر 5-16 سنة (www.bbc.co.uk/schools/ks3bitesize).

Blast - تنمية خلاقية للمراهقين تركز في الوقت الراهن على الفنون الجميلة، بما

التجارية والشخصيات، مما يعمل على زيادة القيمة التي يحصلون عليها، وما يشعرون به من انتماء CBeebies و CBBC لهم وما يحدثونه من تأثير عليهما. ويقدم الموقعان، من أجل تحقيق ذلك، نطاقاً من الأدوات التفاعلية المبتكرة والفرص الخلاقة المستهدفة لجميع الأطفال البريطانيين، من كل مقدرة وخلفية، بإعطائهم حيزاً لنشر محتواهم وأفكارهم وآرائهم. كما أننا نوفر خدمة أخبار مخصصة للأطفال على الخط لمدة 24 ساعة طوال أيام الأسبوع السبعة كجزء من "جولة الأنباء Newsround"، ونستطيع من خلال قسم PressPack أن نشرك الأطفال بنشاط في القضايا المواضيعية التي تهمهم.

3. توفر BBC Switch حيزاً على الخط لجميع المراهقين يضم محتوى تستهدف

The background features a light blue to yellow gradient with a fine grid pattern. Overlaid on this are several glowing, semi-transparent circles and a complex mechanical gear system. The gears are rendered in a similar semi-transparent style, with some appearing to be in motion or highlighted. The overall aesthetic is clean, modern, and technical.

Social Networking

وقد يكون من المفيد أن نميز بين المخاطر المحتملة المستندة إلى "المحتوى" و"الاتصال" و"السلوك"، تبعاً لهيكل طرحه مشروع أطفال الاتحاد الأوروبي على الخط EU. Kids Online وقد أصبحت الاتصالات ممكنة الآن، باستخدام الويب 2.0 والتفاعلية المتزايدة الوثيقة الصلة، على أساس اتصال من فرد إلى فرد ومن فرد إلى أفراد كثيرين ومن أفراد كثيرين إلى أفراد كثيرين. ومن الواضح أن ذلك يزيد من الشواغل المثارة حول الاتصالات غير المرغوبة، والسلوك غير القانوني في بعض الحالات. والتمييز بين الاتصال والسلوك مفيد لكي نفهم الفرق والتراكب والتدابير المضادة الممكنة. ويتمثل التمييز الرئيسي في أن "الاتصال" يشير إلى حالة يكون الطفل

بل وتبادل النقود الافتراضية فيما تقوم بشراء وبيع بنود في عالم اللاعبين المتعددين الافتراضي.

• **أداء الألعاب على الخط،** حيث يلعب اللاعبون مع غيرهم، ويكون ذلك في كثير من الأحيان في "عولم ألعاب" معقدة وواسعة النطاق، وحيث يمكنهم أن يتفاعلوا ويتحدثوا مع بعضهم البعض أثناء اللعب.

وتتراكب هذه الفئات في كثير من الأحيان، ويجري النظر بشكل متزايد إلى مواقع التواصل هذه على أنها جزء من ثقافة الشباب، على نحو ما ذكره استعراض بريطاني كامل ومستقل يبحث في المخاطر التي يتعرض لها الأطفال على الإنترنت وفي ألعاب الفيديو.

• **مواقع التواصل الاجتماعي،** حيث يعرض المستخدمون "ملفات بياناتهم" الشخصية، بما في ذلك معلومات من قبيل مكان إقامتهم واهتماماتهم وأذواقهم (على سبيل المثال، في الموسيقى أو الأفلام أو الكتب)، علاوة على الصور أو شرائط الفيديو أو تسجيلات الموسيقى أو روابط إلى ملفات أصدقائهم. وقد تشمل تسهيلات للمحادثة وتقاسم الملفات والتدوين ومجموعات المناقشة.

• **المجتمعات على الخط والعوالم الاجتماعية،** حيث يقوم المشتركون باختيار أو مولفة أو خلق شخصيات خيالية تدعى "avatar". ويمكن لشخصياتهم المدعاة أن تبني بيوتاً وأن تجهز البيئات وأن تتفاعل مع الآخرين،

موردو خدمة الإنترنت

يشير مصطلحاً محتوى الإنترنت وخدمات الويب 2.0، بصفة عامة، إلى استخدام الأفراد المتزايد للإنترنت لإنشاء وتوزيع المحتوى الخاص بهم في شكل سمعي - بصري وفي شكل مكتوب أيضاً. ومن بين نماذج خدمات الويب 2.0 بوجه خاص ما يلي:

• المحتوى المنشأ بمعرفة

المستخدم، وهي مواقع من قبيل مواقع "ويكي" و"wiki" والمدونات وتقاسم الصور، ومصمم بوجه خاص لكي يقوم المستخدمون بتحميل المحتوى أو تقاسمه أو مشاهدته.

www.eukidsonline.net/²

ملاحظة: يناقش القسم الخاص بموردو خدمة الإنترنت النهج المتاحة لصناعة الإنترنت ككل. ويشمل ذلك موردو النفاذ إلى الإنترنت، علاوة على موردو الخدمات الإلكترونية/موردو المحتوى والخدمات - ويشير إلى هؤلاء بشكل جمعي في هذه المناقشات على أنهم موردو خدمة الإنترنت. ومن ثم فإنه يجدر بالذكر أنه ليست كل التوصيات مما يمكن تطبيقه على جميع موردو خدمة الإنترنت.

Safer Children in a Digital World: the report of the Byron Review, (<http://www.dcsf.gov.uk/byronreview/>)³

فيها هو المتلقي للاتصال/الرسالة ("الضحية")؛ في حين أن "السلوك" يشير إلى حالة يكون الطفل فيها هو المخرض على السلوك غير اللائق ("المقترف") . وقد أضاف معلقون آخرون ففتين أخريين تستحقان أن توضع في الأذهان: "التجارة" - وتشير إلى إمكانية استغلال الأطفال والنشء من قبل شركات تفتقد إلى المبادئ الأخلاقية تغتنم عدم خبرة النشء، أو تشير إلى مشاكل من قبيل التحايل حيث قد يكون الأطفال، مرة ثانية، أكثر عرضة للتضرر؛ وأخيراً يمكن أن تكون هناك قضايا "الإدمان" التي تشير إلى الطريقة التي يمكن أن يصبح بها بعض الأطفال والنشء منشغلين بشكل مستحوذ بالتكنولوجيا بطريقة تمثل عائقاً أو حاجزاً أمام استحدثاتهم لعلاقات عادية مع الآخرين أو المشاركة في أنشطة بدنية صحية.

ومن وجهة نظر صناعة الإنترنت، توجد ثلاثة أهداف استراتيجية لسلامة الأطفال على الإنترنت تتطلب من الصناعة والوالدين/مقدمي الرعاية أن يتحملوا بمسؤولية مشتركة عن زيادة سلامة الأطفال على الخط.

- تقليل التوافر: تقليل توافر ما هو ضار وغير لائق من المحتوى والاتصالات والسلوك (الصناعة)؛
- تقييد النفاذ: تجهيز الأطفال ووالديهم بأدوات فعالة لإدارة النفاذ إلى المحتوى غير اللائق (الصناعة والعائلة)؛
- زيادة القدرة على الصمود: بناء قدرة الأطفال على الصمود أمام المواد التي قد يتعرضون لها؛ وتجهيز الأطفال للتعامل مع التعرض للمحتوى والاتصال الضارين وغير اللائقين، وتجهيز الوالدين لمساعدة أطفالهم على التعامل مع هذه الأشياء وعلى تعامل

الوالدين بفعالية مع حدوث سلوك ضار وغير لائق من قبل أطفالهم (الوالدين).

ومن العواقب الهامة لطبيعة الإنترنت أنه لا توجد نقطة بمفردها يمكن أن يمارس عندها التحكم الصياغي، على عكس وسائط الإعلام الإذاعية حيث تمارس القناة تحكماً صياغياً. التحكم الصياغي موجود (مثلاً، رقباء مواقع المحتوى المنشأ بمعرفة المستخدمين) ولكنه مشتت بشكل واسع عبر "سلسلة قيمة الإنترنت". وتضم سلسلة القيمة هذه منتجي المحتوى، ومكتلي المحتوى، وموردي خدمة الإنترنت، ومضيف الويب، وموردي أدلة البحث والويب، ونبائط المستهلك، إلى آخره.

ويوجد عند كل نقطة في سلسلة القيمة نطاقاً من الأدوات التقنية التي يمكن أن تساعد الوالدين على إدارة نفاذ أطفالهم إلى الإنترنت (مثل برامجيات التحكم

الأبوي، والبحث الآمن، والتحقق من العمر على مواقع الويب).

ومن أمثلة دور صناعة الويب التي تعمل بالتعاون مع الأسر ما يلي:

1. مواقع المحتوى المنشأ بمعرفة المستخدم تسمح المواد الضارة وغير اللائقة التي تحمل على مواقعها.
2. يبلغ الأطفال والوالدون عن المواد الضارة وغير اللائقة إلى مضيف مواقع الويب عندما يعثرون عليها.
3. يمنع موردي خدمة الإنترنت النفاذ إلى مواد غير قانونية من قبيل صور امتهان الأطفال.
4. يركب الوالدون برامجيات لعزل المحتوى الضار وغير اللائق.
5. توفر مواقع الويب مشورة واضحة ويسهل رؤيتها بشأن كيفية المحافظة على السلامة.

6. يتكلم الوالدون مع أطفالهم ويتكلم الأطفال مع أصدقائهم وأقاربهم عن السلامة الإلكترونية.

تقليل التوافر:

يمكن الوفاء بهدف تقليل توافر المحتوى والاتصال والسلوك الضار وغير اللائق بواسطة اضطلاع موردي الخدمة بما يلي:

- اتباع عملية رقابة فعالة على المحتوى المنشأ بمعرفة المستخدم - وعلى سبيل المثال، يضطلع MySpace باستعراض ما بعد التحميل لكل صورة أو شريط فيديو يُوضع على موقعه.
- إقامة عملية الرقابة على تقارير من مجتمع المستخدمين - الاستجابة بفعالية لتقارير من أكثر من مستخدم، ومن مستخدمين منذ أجل بعيد (استناداً إلى مستوى نشاطهم أو الترتيب أو السمعة التي أعطاها

لهم مستخدمون آخرون)، يمكن أن يساعد في إيجاد مجتمع نشط يقوم بتحقيق "ضبط الأمن الذاتي" والسعي إلى المحافظة على سلامتهم على الخط وسلامة الآخرين.

- توفير آلية للإبلاغ عن المحتوى أو الاتصال أو السلوك غير اللائق على النحو المفصل في أحكام الخدمة. وينبغي أن تكون آليات سياسة الاستخدام المقبول و/أو المبادئ التوجيهية للمستخدم مما يسهل للمستخدمين النفاذ إليها في جميع الأوقات، وينبغي أن يكون الإجراء مفهوماً بسهولة وملائماً للعمر. وينبغي التسليم بتلقي التقارير والعمل بشأنها على عجل. وينبغي تزويد المستخدمين بالمعلومات التي يحتاجون إليها لرفع تقرير فعال، والعمل،

بحسب واقع الحال، على تبيان الكيفية التي يتم بها معالجة التقارير في المعهود.

- ربط تقارير الإساءة بعمليات "الوحد وأزيل" مع اتفاق مستوى خدمة عام بشأن وقت الرد أو الإزالة.
- تجنب المحتوى الإعلاني غير اللائق على الخط.

تقييد النفاذ:

يمكن معالجة هدف تقييد النفاذ إلى المحتوى غير اللائق بالطرق التالية:

- برامجيات التحكم الأبوي، والتي تمكن الوالدين من إدارة نفاذ أطفالهم إلى موارد الإنترنت.
- أدوات الإنترنت الأسلم، وتشمل أدوات التحكم الأبوي، والتي تسمح من الناحية المثالية بالأنواع التالية من الفئات: القوائم البيضاء، مرشحات

المحتوى، رصد الاستخدام، إدارة الاتصال، حدود الوقت/البرامج.

- تسليم حواسيب جديدة أو نفاذ إلى خدمات الإنترنت مزودة ببرمجية تحكم أبوي ممكنة بشكل "افتراضي"، متصلة برسائل سلامة جليلة تشرح ما تفعله التشكيلات الافتراضية.

- اتباع "البحث الآمن": توفر معظم محركات البحث خيار بحث آمناً لا تطرح نتائج تحتوي على صور أو كلمات رئيسية مما قد يعتبر غير لائق للأطفال.
- اتباع طرائق ملائمة للتحقق من العمر لمنع الأطفال من النفاذ إلى محتوى أو مواقع أو خدمات تفاعلية تكون حساسة للعمر، مثل غرف المحادثة، إلى آخره، حيث توجد مخاطر اتصال وسلوك غير لائقين.

- **وسم المحتوى:** ينبغي للموردي المحتوى المنتج بشكل حرفي (أي الألعاب والمحتوى المتحكم فيه صياغياً على الطراز الإذاعي) أن يوفروا علامة وسم خارجية تصف المحتوى على مواقعهم لتبيان ملاءمته للأطفال.

- **المنع على مستوى الشبكة،** حيثما تعتبر بعض المواد على الإنترنت، مثل صور امتهان الأطفال، غير قانونية بشكل واضح بناءً على معايير ذات أساس وطني.

زيادة القدرة على الصمود:

تعتبر زيادة قدرة الأطفال على الصمود أثناء إدارة المخاطر هدفاً هاماً ومتربطاً ومتكاملاً مع الهدفين الآخرين الخاصين بتقليل التوافر وتقييد النفاذ.

ورغم أن للوالدين والأطفال دوراً في تقليل توافر المواد الضارة وغير اللائقة (مثلاً،

بالإبلاغ عن الإساءة إلى مضيف المواقع)، فإن هذه المهمة تقع بالدرجة الأولى على عاتق الصناعة. ورغم أن للصناعة دوراً في بناء قدرة الأطفال على الصمود (مثلاً، بتقديم نصائح السلامة)، فمن المحتمل أن يكون للوالدين وغيرهم ممن يعملون مع الأطفال معظم التأثير هنا ومن ثم فإنهم يتحملون مسؤولية أكبر.

وهذه الأدوار المترابطة، وإن تكن مختلفة، للصناعة والأسر في الأهداف الثلاثة كلها هامة جداً وتشير إلى الحاجة إلى استراتيجية وطنية الأساس ومتقاسمة لإبقاء الأطفال آمنين على الخط وتكون قادرة على التأثير على كل من الصناعة والأسر وتمكينهما.

وتستطيع صناعة الإنترنت، بواسطة البحث في مواطن قوة وضعف الترتيبات القائمة، لتحسين سلامة الأطفال على الإنترنت، وبالبحث في مختلف القوانين القائمة على

الصعيد الوطني، أن تضع مدونات سلوك وطنية للتنظيم الذاتي مفيدة؛ على أن تكون هذه المدونات أكثر شفافية من إرشادات السلوك الجيد شريطة أن تكون الهيئة التي تشرف عليها/تنسقها فعالة في رصدتها ونشر نتائجها. كما يمكن وضع آليات داخل هذه الأطر لإعطاء الوالدين والأطفال صوتاً.

مشغلي الاتصالات المتنقلة

حيث إن عدداً متنامياً من مشغلي الاتصالات المتنقلة يعرضون على عملائهم نفاذاً إلى نطاق غني ومبهر من خدمات الإنترنت، بما في ذلك الألعاب والموسيقى وشرائط الفيديو وبرامج التلفزيون، فإنهم يواجهون بتحد يتمثل في كيفية إدارة نفاذ المستهلك إلى المحتوى التجاري الذي قد يكون خاضعاً لقيود العمر إذا ما تم النفاذ إليه من خلال قنوات مختلفة.

كما أن نطاق المجتمع الجديد والخدمات التفاعلية المتزايد المتاح للمستخدمين يأتي أيضاً مصحوباً بشواغل بشأن عمر المستخدمين. فمثلاً، لدى الكثير من مواقع التواصل الاجتماعي الرئيسية اشتراطات بشأن الحد الأدنى من العمر منصوص عليها في "أحكام الخدمة" الخاصة بها، حيث إن ثمة شواغل مثارة بأن يواجه المستخدمون الأصغر سناً مخاطر - مثل سرقة الهوية أو الاتصال غير اللائق - متصلة بإدخالهم الكثير جداً من المعلومات عن أنفسهم، وما إلى ذلك.

ويقوم مشغلو الاتصالات المتنقلة وموردو المحتوى في عدد من البلدان، بغية توفير نصح مشترك وشفاف، لمواجهة هذه التحديات بالعمل معاً للاتفاق على أنظمة للتصنيف. وتصمم أنظمة التصنيف في المعهد لإدارة المحتوى

دراسة حالة: ممارسات السلامة "الست الكبيرة" الخاصة بموقع MySpace من أجل خدمات التواصل الاجتماعي



دون 16 سنة من العمر الذين لا يعرفونهم فعلياً في العالم الفعلي.

- **التعاون مع سلطات إنفاذ القانون:** ينبغي أن يكون لدى جميع المواقع خطوط ساخنة للإنفاذ متاحة في جميع الأوقات لمساعدة سلطات إنفاذ القوانين أثناء الحالات الطارئة وفي التحريات الاعتيادية.

باستخدام تكنولوجيا موحدة بالفعل حالياً.

- بذل جهود مجدية لإنفاذ اشتراطات الحد الأدنى للعمر: ينبغي للمواقع أن تعمل على إنفاذ اشتراطاتها الخاصة بالحد الأدنى للعمر وأن تتخذ خطوات لتحديد المستخدمين دون السن ممن حددوا أعمارهم بشكل خاطئ لكي يكتسبوا نفاذاً إليها، وإزاحتهم من المواقع .

- **حماية المستخدمين الأصغر سناً** من الاتصالات غير المرغوبة: ينبغي لمواقع التواصل الاجتماعي أن تنفذ تشكيلات الخصوصية الافتراضية التي تمنع البالغين من الاتصال بالمراهقين

- **استعراض الصور وشرائط الفيديو:** ينبغي أن تجد المواقع وسائل لاستعراض الصور وشرائط الفيديو المستضافة، فتحذف ما هو غير لائق عندما تعثر عليه.

- **استعراض جماعات المناقشة:** ينبغي لمواقع التواصل الاجتماعي أن تستعرض جماعات المناقشة لكي تعثر على المواضيع الضارة، والخطب التي تحض على الكراهية، والسلوك غير القانوني، فتحذف المحتوى عندما تجده.

- **إزاحة مقترفي الإساءات الجنسية المسجلين من الموقع:** ينبغي لمواقع التواصل الاجتماعي أن تحظر على مقترفي الإساءات الجنسية المسجلين أن ينشئوا حسابات على مواقعها

- محتوى/خدمات مصنفان برتبة 16 سنة متاحان للجميع بصفة افتراضية، يمكن للوالدين أن يختاروا تطبيق المنع
- محتوى/خدمات مصنفان برتبة 18 سنة: يمنعان بصفة افتراضية على جميع المستخدمين، ويجب التحقق من عمر البالغين.

وفي فرنسا، تم الإعلان عن نظام تصنيف رباعي الأطر موصى به (جميع المستخدمين، مصنف برتبة 12 سنة، ومصنف برتبة 16 سنة، ومصنف برتبة 18 سنة)، تم وضعه بالتشاور مع نطاق عريض من أصحاب المصلحة تحت رعاية "منتدى الحقوق على الإنترنت" (Le Forum des droits sur l'Internet)، في أكتوبر 2006. ومن شأن المستويات الأربعة المختلفة أن تيسر تناول التحديات

يسمح هذا النهج الثنائي لمشغلي الاتصالات المتنقلة والأطراف الثالثة ببيع نطاق كامل من المحتوى التجاري القانوني فيما يستوفون الاختبارات المقبولة على الصعيد الوطني، ويكفل ذلك أن يتم إدارة مجال الخطر الأكبر، كما أنه يعكس أن يكون سن الرشد هو أكثر النقاط ذات الطابع العملي في التحقق من العمر (مثلاً، من خلال الوجود على القائمة الانتخابية أو ملكية بطاقة ائتمانية).

يبدو أن بعض الأسواق تتحرك صوب نهج أكثر تعددية. فقد اتبعت ألمانيا نظاماً ثلاثي الأطر لتصنيف المحتوى التجاري يستند بشكل عريض إلى نظام تصنيف الأفلام الألماني "FSK":

- المحتوى العام/الخدمات العامة: متاحان للجميع بصفة افتراضية

عدد من الأسواق (على سبيل المثال، أستراليا والدايمارك ونيوزيلندا) في الوقت الراهن بتشغيل نظام تصنيف بسيط من مرحلتين: المحتوى المناسب للبالغين فقط، وآخر للمحتوى العام.

فمثلاً، قامت المدونة الأسترالية ببساطة بمسح كافة المعايير والتراتب من "لوحة التصنيف" القائمة حتى الفئات "المقيدة" (رتبة الراشدين البالغين من العمر 18 سنة) و"غير المقيدة"

(عامّة) المستخدمة في المجال النقال، فيما أوجد المشغلون في الولايات المتحدة الأمريكية - تحت رعاية رابطتهم التجارية CTIA - شبكة متساممة قامت بمسح المعايير القائمة من التلفزيون والأفلام والموسيقى والألعاب في أي من الفئتين "قابل للنفاذ الخلوي" (عامّة) أو "مقيد خلوي" (رتبة 18 سنة)، وقد أوجزت الرابطة نتائج المسح على النحو التالي:

التجاري النقال - أي المحتوى الذي ينتجه مشغلو الاتصالات المتنقلة بأنفسهم أو حيثما يكون لديهم انخراط تجاري مع شركاء ثالثين - وتستند إلى معايير وطنية مقبولة ومتسقة مع النهج المتبعة في وسائل الإعلام المماثلة (مثلاً الألعاب والأفلام).

وحقيقة، ينبغي، حيثما أمكن، إعادة استخدام تصنيفات المحتوى المأخوذة من صناعات أخرى. وقد يكون من أمثلة ذلك فيلماً أو إشارة إلى فيلم قادم أو لعبة حاسوبية (بافتراض أن الصور ستكرر فيما هو معتزم مرة ثانية من أجل نسخة النظام النقال)، بحيث تكون خبرات العملاء بشأن نفس المحتوى متسقة عبر وسائل الإعلام الوطنية.

يبدو أنه بالنظر إلى التحديات العملية التي ينطوي عليها تحديد مشغلي الاتصالات المتنقلة لعمر المستخدم النهائي، فقد التزم

دراسة حالة: المبادئ التوجيهية لمعايير تصنيف المحتوى اللاسلكي في الولايات المتحدة الأمريكية



- وصف تصويري لتعاطي غير قانوني للمخدرات
- أي نشاط يقيد القانون بالنسبة لمن يبلغون من العمر 18 سنة وأكثر، مثل القمار واليانصيب.

ويعتبر أي محتوى لم يصنف على أنه "محتوى موجة حاملية مقيد" على أنه "محتوى موجة حاملية يمكن النفاذ إليه بصفة عامة"، ويتاح لجميع العملاء.

ويمكن الاطلاع على المزيد من المعلومات عن إرشادات المحتوى اللاسلكي على موقع CTIA على موقع الويب:
<http://www.ctia.org/advocacy/index.cfm/AID/10394>

سيتم تصنيف المحتوى النقال على أنه محتوى موجة حاملية مقيد أو محتوى موجة حاملية يمكن النفاذ إليها بصفة عامة، استناداً إلى معايير قائمة مستخدمة لترتيب جدارة دور السينما وبرامج التلفزيون، والموسيقى، والألعاب.

ويعتبر المحتوى بصفة عامة "مقيداً" إذا ما احتوى على أي من محددات المحتوى المقيد التالية:

محتوى الموجة الحاملة المقيد:

- بذاءة بالغة الحدة
- عنف بالغ الحدة
- وصف تصويري لنشاط جنسي أو سلوك جنسي. عري
- خطب تحض على الكراهية

المتصلة بإدارة النفاذ إلى الخدمات التفاعلية والمحتوى المنشأ بمعرفة المستخدم - ومعظمه مناسب للمراهقين الأكبر سناً ولكنه ليس مصنفاً بأنه من "رتبة البالغين" ولا يعتبر ملائماً للمراهقين الأصغر سناً والأطفال.

ويتعين على المستخدمين، للنفاذ إلى محتوى من رتبة 18 سنة، أن يخضعوا للتحقق من أعمارهم؛ ويقابل إطاراً الرتبة 12 سنة والرتبة 16 سنة مستويين من التحكم الأبوي على النحو التالي:

- التحكم الأبوي من المستوى الأول: يمنع النفاذ إلى محتوى تجاري من رتبة 16 سنة، والمحتوى المنشأ بمعرفة المستخدم/ الخدمات التفاعلية التي تيسر المقابلات (مثلاً، مواقع المواعدة)، والإنترنت.
- التحكم الأبوي المعزز: يمنع النفاذ إلى محتوى من رتبة 12 سنة ورتبة

بشكل مستقل عن بوابة المشغل (مثلاً، في المجالات)، وتسمح بإدخال العمل بشكل ثابت بأدوات من قبيل شفرات قصيرة سابقة التحديد للبالغين من أجل خدمات الرسائل الهاتفية المختصرة التشجيعية والتي يمكن أن تيسر من تنفيذ الضوابط العمرية.

الهيئة، بالإضافة إلى صياغة معايير التصنيف، أن تقدم المشورة أو تعمل كمحكم في النزاعات (النادرة للغاية) بشأن تصنيف فرادى بنود المحتوى. ويجدر بالملاحظة أنه ليست كل أنظمة تصنيف المحتوى تتعلق بالحساسيات العمرية: فماليزيا وسنغافورة تستخدمان نظام تصنيف ثنائي للمحتوى يستند إلى المعايير الوطنية القائمة، بيد أنه يستند إلى المحتوى "المقبول" بالتضاد مع المحتوى "غير المقبول" ولا يوجد تمييزاً يستند إلى العمر.

وتبسط أنظمة تصنيف المحتوى المشترك من التصنيف الذاتي الذي يقوم به شركاء المحتوى، ومن ثم تقلل التكاليف وتزيد من الكفاءة بالنسبة للصناعة ككل. كما أنها تجعل أنظمة التصنيف أكثر شفافية للعملاء، ولا سيما لخدمات الطرف الثالث التي يتم الترويج لها

16 سنة، وجميع المحتويات المنشأة بمعرفة المستخدمون/الخدمات التفاعلية، والإنترنت.

ويتم تحديد أنظمة تصنيف المحتوى من قبل مجتمع المشغلين نفسه أو تكلف به منظمة طرف ثالث لديها خبرة وثيقة الصلة. وقد قام الكثير من البلدان (من بينها الدانمارك وماليزيا وسنغافورة ونيوزيلندا على سبيل المثال) بتعيين حدود التصنيف داخل مدوناتهما الوطنية للممارسة أو كتعديل لها.

وعملت بلدان أخرى، من بينها فرنسا كما هو مبين آنفاً، على تحديد معايير التصنيف من خلال منظمة طرف ثالث. وقد تم طرح نظام التصنيف الثنائي الخاص بالمملكة المتحدة بتمويل من الهيئة المستقلة لتصنيف الاتصالات المتنقلة (IMCB: <http://www.imcb.org>) في عام 2005. ويمكن لهذه

آليات مراقبة المحتوى



فقط، تستخدم جهات الإذاعة نطاقاً من التقنيات من قبيل:

- عمليات "توقيع واحد للانضمام". فمثلاً، يطلب من الأطفال عندما يوقعون للانضمام إلى لوحات الرسائل في خدمة شركة الإذاعة البريطانية على الخط أن يذكروا تاريخ مولدهم. ويستخدم هذا التاريخ بعد ذلك لتقرير ما إن كانوا كباراً بما يكفي للنفذ إلى الخدمة أم لا - ولا يستطيعون تغيير تاريخ المولد الأصلي في أي وقت لاحق إذا ما اكتشفوا أن محتوى معين غير متاح لهم بسبب أعمارهم.
- الحصول على موافقة الوالدين من خلال البريد الإلكتروني: فمثلاً، تنخرط شركة الإذاعة البريطانية في

يقوم موردو المحتوى والخدمات على الخط باستحداث نطاق من النهج للتمكين من مراقبة المحتوى الملائم للعمر على عالم على الخط. ويشمل ذلك آليات لتقييد النفاذ إلى المحتوى إلى أن يثبت المستخدم عمره ("التحقق من العمر")، علاوة على المراقبة التي تتاح للوالدين لتمكينهم من وضع قيود على استهلاك طفلهم للمحتوى والخدمات على الخط.

جهات الإذاعة

تتيح جهات الإذاعة نطاقاً من المحتوى والخدمات على الخط، بما في ذلك بعض منها يعتبر مناسباً فقط للمستخدمين فوق حد أدنى معين من العمر. ولكفالة ألا يستهلك المستخدمين الأصغر سناً سوى محتوى وخدمات ملائمين للعمر

الملاحظة 1: آليات مكافحة وجود محتوى غير قانوني على الخط، ولا سيما محتوى الامتهان الجنسي للأطفال، تناقش على حدة في الفصل التالي.

الملاحظة 2: يمكن الاطلاع على معلومات أكثر تفصيلاً عن جهات الإذاعة والمحتوى المنشأ بمعرفة المستخدم في الفصل 6.



الصدد، قد يرغب موردو خدمة الإنترنت وغيرهم أن ينظروا في استحداث أو استخدام أنظمة للتحقق من العمر كوسيلة لكفالة الامتثال للقانون.

وينبغي ألا يغيب عن بال موردو خدمة الإنترنت أن مجرد النقر على أماكن تأكيد العمر، والتي تتطلب من المستخدم أن يقر بأنه فوق 18 سنة من العمر، أمر لا يعول عليه لأنه يعتمد على نزاهة المستخدم فحسب.

بيد أن من المهم أيضاً إدراك أنه حتى الحلول التي تسعى إلى تأكيد عمر المستخدم - مثلاً، بطلب تفاصيل بطاقة الائتمان أو بطاقة الهوية - لا يمكن ضمانها كلية: فمن دواعي الانشغال الرئيسية لجميع طرائق التحقق من العمر

موردو خدمة الإنترنت


من المهم لموردو خدمة الإنترنت أن يعرضوا أدوات تحكم تمنع النفاذ إلى أنواع معينة من المحتوى والخدمة.

وينص القانون الوطني في الكثير من البلدان على أنه ينبغي عدم إتاحة أنواع معينة من المحتوى أو الخدمات للأطفال (أي المستخدمين دون سن الرشد/ البلوغ القانوني). وحيشما يقوم موردو خدمة الإنترنت بعرض مثل هذا المحتوى أو الخدمات بشكل تجاري، ينبغي تطبيق طريقة للتحقق من حالة بلوغ سن الرشد. أما إذا كان القانون لا يشترط ذلك، فقد تكون هناك توقعات راسخة بأنه ينبغي ألا يكون بمقدور الأطفال والنشء أن ينفذوا إلى المحتوى الخاص بالبالغين. وفي هذا

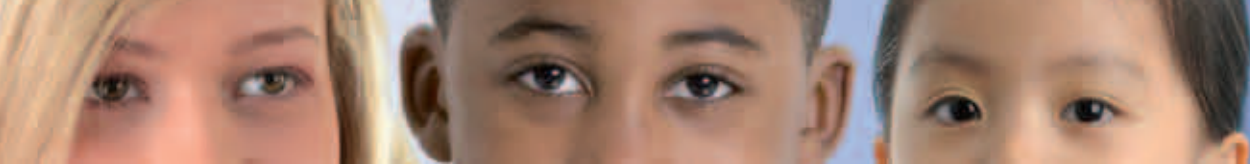
تتبع الكثير من خدمات الإذاعة العمومية في الوقت الحالي، فيما تنتظر ظهور قواعد أفضل، نخباً أشد صرامة على الويب مما تتبعه على الهواء. فمحطة الإذاعة الإيطالية RAI، على سبيل المثال، لديها سياسة تقييدية ولا تنشر على موقعها على الويب أي محتوى لم يحصل على تصنيف "مجاز لجميع أفراد الأسرة" (مميز بواسطة فراشة بيضاء). ولا تتاح على الإنترنت في الوقت الراهن جميع المحتويات المصحوبة بفراشة صفراء (يشاهد بمصاحبة بالغ) أو فراشة حمراء (مقصور على البالغين فقط).

الوقت الحاضر في تجارب لاستعراض استخدام موافقة الوالدين من خلال البريد الإلكتروني، ونظام للتسجيل يسمح للوالدين بتقرير أي الأنشطة التي يستطيع أطفالهم الاشتراك فيها على موقع الويب PSB، وما هو مستوى التقارير التي يرغبون في تلقيها. كما أن الشركة تستعرض ماهية القواعد التي ينبغي تطبيقها بالنسبة للمراهقين حتى عمر 16 سنة، وما إن كان ينبغي أن يكون لهم نفاذ إلى مستويات أكبر من التفاعل قبل أن يتعين سؤالهم عن موافقة والديهم.

⁴ مما يجدر بالملاحظة أن شركة الإذاعة البريطانية أعربت عن شيء من الحذر بشأن كيفية السماح للمستخدمين بتفعيل "زر أحمر" إذا ما عثروا على مادة ضارة بشكل جلي أو بشكل يثير انزعاجهم. ويتمثل داعي الانشغال الرئيسي في أن وجود الكثير من الخيارات قد يدفع المستخدمين إلى مواقع لها مستوى أقل من السمعة الحسنة ومن القواعد التنظيمية. ومن الضروري أن تحافظ جهات الإذاعة على سمعتها كهيئة آمنة ومن ثم تكفل ألا تكون تحذيرات الأمان المرحجة مما ينفر المستخدمين.



”تدلل الصناعة عمليا على التزامها باستحداث نهج
مسؤول إزاء استخدام الأطفال لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات
والاتصالات على الخط“



من قبل المستخدمين دون السن، للعثور على ملفات البيانات الشخصية للمستخدمين دون السن وحذفها. ويتم مسح موقع MySpace للبحث عن تلك المصطلحات، ويتم تحديث قواعد بيانات المصطلحات التي يتم البحث عنها لكي تبدي التغييرات في سلوك المستخدمين ومصطلحاتهم.

ويعرض الكثير من موردي خدمة الإنترنت الرئيسيين في الوقت الحالي حلولاً للتحكم الأبوي تساعد الوالدين على إدارة المواقع والمحتوى والخدمات التي يستطيع أطفالهم النفاذ إليها.

وبالإضافة إلى ذلك، استهلت تليكوم إيطاليا، بغية الامتثال للقانون الإيطالي البالغ الصرامة⁵ برنامجاً للتعاون الوثيق مع

كما يمكن أن تكون مثل تلك النهج مما ينتهك حق المستخدم في الخصوصية - فعلى سبيل المثال، تفصح بطاقة الهوية عن تفاصيل شخصية (أي تاريخ المولد) تتجاوز ما هو ضروري على وجه الدقة لتأكيد أن عمر المستخدم فوق سن الرشد.

وقد أصبح موردو خدمة الإنترنت مبدعين بشكل متزايد بشأن تطويع التحديات المتصلة بالمحتوى الحساس للعمر. فمثلاً، يشترط موقع MySpace في شروط وأحكام الخدمة الخاصة به أن يكون جميع المستخدمين من سن 13 سنة فما فوق، ويستخدم، بغية التغلب على حالة يكذب فيها مستخدم دون 13 سنة من العمر بشأن عمره، خوارزمية بحث باستخدام مصطلحات يشجع استخدامها

أن التحقق من العمر على الإنترنت صعب لأن من المستحيل فعلياً معرفة ما إن كان المستخدم الفرد المقدم للمعلومات هو حقيقة الفرد التي تقدمت المعلومات عنه أم لا. ورغم أن المستخدم قد يقدم معلومات معينة عند التسجيل في موقع للويب، فلا توجد طريقة كفؤة أو فعالة لكفالة أن تكون هذه المعلومات قد أدخلت بشكل صادق. فمثلاً، لا يمكن التعويل بالضرورة على استخدام بطاقات الهوية الوطنية التي تصدرها الحكومة مصحوبة برقم تحديد الهوية الشخصي من أجل التحقق من العمر حيث إن تلك التفاصيل كثيراً ما تكون معروفة للغير (مثلاً، أفراد الأسرة).

⁵ القانون الإيطالي رقم 2006/38 لمكافحة الاستغلال الجنسي للأطفال واستغلال الأطفال في المواد الإباحية، بما في ذلك ما يتم على الإنترنت؛ والمرسوم التشريعي الإيطالي رقم 2003/70 الذي ينظم التجارة الإلكترونية ويطلب إلى مشغلي الاتصالات مثل تليكوم إيطاليا أن يقدموا تقارير إلى السلطات المختصة عن الجرائم السيبرانية التي تشمل البنية التحتية للشبكة والإخطارات بالامتهان الجنسي للأطفال؛ واتفاقية الاتحاد الأوروبي بشأن الجريمة السيبرانية التي وقّعت في مجلس أوروبا في 23 نوفمبر 2001 وصنّقت عليها إيطاليا بموجب القانون رقم 2008/48.

دراسة حالة: تليكوم إيطاليا وحماية الأطفال - إيطاليا

قوة الشرطة الإيطالية ومع المركز الوطني المتخصص في مكافحة استغلال الأطفال في المواد الإباحية على الخط (CNCPO)⁸، بواسطة إتاحة بنية تحتية على درجة عالية من التخصص التكنولوجي وتنفيذ نظام عزل لمنع المواقع التي يبلغ عنها المركز.

وفضلاً عن ذلك، أتاحت تليكوم إيطاليا آلية خط مساعدة/إبلاغ على الويب للإبلاغ عما قد يواجهه المستخدم أثناء بحثه في الإنترنت في محتوى غير قانوني، وذلك بغية مكافحة محتوى الامتهان الجنسي للأطفال (استخدام الأطفال في المواد الإباحية) ومنع نشره. وهذه التقارير، التي يمكن رفعها بدون ذكر اسم رافعها وبملاء استمارة ويب معيارية، يجري تحليلها وإحالتها فوراً إلى شرطة البريد (CNCPO) التي تقوم بالتحقيق في الجرائم المدعاة حيث إن هذا النوع من النشاط يناط بقوة الشرط دون غيرها.

• **التحكم الأبوي الشامل**، سطح بيني يسمح للوالدين بالتحكم وتحديد "الحديقة المسورة" للأطفال.

ويمكن للأطفال أن يستخدموا البيئة الآمنة بطريقة سهلة جداً، بواسطة مواضيع مختلفة على شاشة الحاسوب المكتبي، ومتصفح للإنترنت مواءم مع المستخدم ("أول أدواتي التصفحية") حيث يستطيع الطفل أن يدخل إلى مواقع الويب "المفضلة" فقط التي يوافق عليها والديه؛ وبرنامج بريد إلكتروني سحري يتم بمقتضاه إدخال البريد الإلكتروني القادم من عناوين بريد إلكتروني غير مسموح بها إلى حافظة "عزل أمني" لكي يتحقق الوالدان منها قبل تمريرها إلى الطفل.

والخصائص الرئيسية لهذا المنتج هي:

- **حماية الحاسوب** من الاستخدام غير الملائم من قبل الأطفال (تجنب إتلاف الملفات، والشكل التكويني والبرمجيات التي ركبها الوالدان؛
- **تقليب مواقع الإنترنت بأمان**، استناداً إلى قائمة بيضاء يضعها الوالدون لمواقع الويب المفضلة؛
- **عميل البريد الإلكتروني**، مخصص للأطفال ومصحوب بسطح بيني تشكيلي للمستخدم وسجل عناوين محدد مسبقاً من قبل الوالدين؛
- **ألعاب وأدوات الويب** من أجل الأطفال، مخصص للعب والتعلم واستخدام الكثير من المواد التثقيفية؛

قامت تليكوم إيطاليا، بغية السماح للأطفال والمراهقين بالتقليب في مواقع الويب بسلام، باتخاذ خطوات لكبح المحتوى الذي يؤدي سلامتهم النفسانية - البدنية، تم وصفها على بوابة المجموعة⁶، وزودت عملاءها بمخدمات وأدوات حماية قادرة على تعزيز البحث الآمن في المواقع⁷.

وأهم أداة للأطفال هي **Alice's Magic Desktop** وهي نظام تشغيل مبسط يتم تشغيله على الحواسيب العادية. وتسمح البرمجية للأطفال باستخدام الحواسيب وعناصر الإنترنت الوظيفية المسموح بها بطريقة مأمونة ومسلسلة وتنقيفية تحت الرقابة الدقيقة والتفصيلية للوالدين. وهذه الخدمة موجهة للأطفال من عمر 10 سنوات فأقل.

المصدر: تليكوم إيطاليا

⁶ www.telecomitalia.com, Sustainability->Hot Topics-> Protection of Children and Abuse
⁷ Alice Total Security and Alice Magic Desktop, <http://adsl.alice.it/servizi/index.html>

⁸ http://www.poliziadistato.it/articolo/10232-Centro_nazionale_per_il_contrasto_alla_pedopornografia_sulla_rete

كلما أراد المستخدم النفاذ إلى محتوى أو خدمة مرتين للبالغين، أو يتم تطبيق "سمة بالغ" على حسابه وترفع أي قيود على المحتوى والخدمات.

ونظراً إلى صعوبات التحقق من العمر قبل البلوغ في البيئة الافتراضية/على الخط، فإن المشغلين يمكنون الوالدين من التحكم في نفاذ المستخدمين الأصغر سناً إلى المحتوى والخدمات من خلال تطبيق أدوات التحكم الأبوي بدلا من محاولة التحقق من عمر كل مستخدم نهائي.

أنظمة التحكم الأبوي

في حين تعني آليات التحقق من العمر أن ينفذ المشغلون بشكل استباقي أنظمة لكفالة أن يكون فرادى المستخدمين فوق الحد الأدنى من العمر المطلوب للنفاذ إلى بنود المحتوى، فإن أنظمة التحكم الأبوي

العمر القانونية فإن لذلك أهميته على وجه الخصوص.

ويتبع مختلف المشغلين نهجاً مختلفة إزاء التحقق من العمر، تستند إلى تعزيز الخيارات القائمة مثل:

- مخططات بطاقات الهوية الوطنية
 - البطاقات الإثباتية
 - المدونات الضريبية
 - الكشوف الانتخابية
 - الفحص المباشر لبطاقات الهوية في المتاجر أو من خلال مكتب البريد، مثلاً
 - الوضع التعاقدية/العلاقة القائمة مع دافع الفواتير
- وما أن يتم التحقق من عمر المستخدم كبالغ، فإما أن يعطى له "رقم تحديد هوية شخصي كبالغ" يتعين إدخاله

المعنيين بوسائط الإعلام وبالمحتوى لا يمكن نقلها بسهولة إلى بيئة المحتوى النقال. فمثلاً، لا توجد بالنسبة للمحتوى النقال أي فرصة للقيام بفحص بصري في "موقع البيع"، كما يمكن عمله في دور السينما والدكاكين؛ كما لا يمكن لمشغلي النقال، بالنظر إلى طبيعة النسيطة المتنقلة، أن يعتمدوا على الإشراف الأبوي بنفس الطريقة التي تمكنت جهات الإذاعة التلفزيونية أن تفعلها بشكل تقليدي.

بيد أن عدداً من المشغلين في أنحاء المعمورة يتصدون لهذا التحدي عن طريق استحداث أنظمة للتحقق من العمر. وتركز هذه الأنظمة في المجهود حتى الحين على التحقق من عمر البالغين الذين يرغبون في الحصول على نفاذ كامل إلى جميع المحتويات والخدمات. ويجدر بالملاحظة أنه حيثما يعرض المشغلون محتوى وخدمات تجارية تخضع لقيود

ورغم أن حلول التحكم الأبوي آخذة في التحسن طوال الوقت، فلا يمكن أن يتوقع منها أن توفر السلامة الكاملة، بيد أنه يمكن لأدوات التحكم الأبوي، بالاقتران مع تعليم الأطفال الممارسات الآمنة على الإنترنت (أنظر توعية العملاء وتثقيفهم أدناه)، أن تساعد في تزويد المستخدمين الأصغر سناً بخبرة أسلم على الإنترنت.

مشغلو الاتصالات المتنقلة

تقع آليات التحكم في النفاذ إلى المحتوى الحساس للعمر في فئتين بشكل عام:

- آليات التحقق من العمر
- آليات التحكم الأبوي

آليات التحقق من العمر

إن أدوات "فحص بيانات العمر" المتاحة لتجار التجزئة التقليديين وجهات الإذاعة



تستطيع تمكين الوالدين من التحكم في الاستخدام وتقييد من يستطيع أطفالهم الاتصال به ومن يستطيع الاتصال بأطفالهم.

يبد أن من المحتمل أن يعمل الاتجاه المتنامي إلى استخدام الهواتف المتنقلة في النفاذ إلى الخدمات المستندة إلى الإنترنت على تسريع الانتشار التدريجي لأدوات ترشيح الإنترنت.

ومن الطبيعي، بالنظر إلى العبء الملقى على كاهل الوالدين أو مقدمي الرعاية في تطبيق التحكيمات، أن يعتبر الترويج لهذا الخيار والتوعية به عنصراً رئيسياً في الفعالية العامة للطرح المعروض من حيث حماية المستخدمين الأصغر سناً. وبالمثل، يجب على المشغلين أن يكفلوا بأن يتفهم الوالدون أنهم لا يستطيعون أن يتحكموا إلا في المحتوى الذي تحمله شبكاتهم. ومن بين الخيارات الأخرى المطروحة للنظر فيها قيام مشغلي الأنظمة المتنقلة بتركيب أنظمة تحكم أبوي في أجهزة يدوية متميزة كبديل افتراضي، وقيام مصنعي الهواتف المتنقلة، فيما يجتم، بوضع برامجيات في هواتفهم

الحساسة للعمر (مثلاً المرتبة لفتة 18 أو 16 سنة) عند تشغيل الخيار.

وتركز معظم أنظمة التحكم الأبوي بشكل محض في الوقت الراهن على المحتوى التجاري، فتبدي المجال الذي يملك فيه المشغل أكبر درجة من التحكم، ومن ثم المسؤولية. ويستخدم المشغلون في اليابان نصح القائمة السوداء/البياض على مواقع الويب عندما يتم تطبيق أدوات التحكم الأبوي، ويملك بعض المشغلين في أسواق أخرى أنظمة ترشيح للإنترنت سارية المفعول، غير أنه لا يزال يتعين على معظم المشغلين أن يدخلوا العمل بأنظمة الترشيح للإنترنت كجزء من عروضهم بشأن أدوات التحكم الأبوي.

وكتدبير مؤقت، يقوم عدد من المشغلين ببساطة بمنع النفاذ إلى الإنترنت عندما يتم تشغيل أنظمة التحكم الأبوي.

تعتمد على اتخاذ الوالدين المبادرة وتطبيق أنظمة التحكم الأبوي حيثما يرون أنه ملائم لأطفالهم.

وقد قام الكثير من المشغلين، من نطاق من البلدان، بإدخال العمل بأنظمة التحكم الأبوي بالفعل - تركز بعض العروض بصفة محضة على منع النفاذ إلى المحتوى التجاري غير اللائق للعمر، فيما تأتلف أنظمة أخرى مع سمات إضافية مثل ضوابط الوقت أو الإنفاق.

وتميل معظم الأنظمة، ببعض الاستثناءات، من بينها المشغلون في فرنسا الذين يسمحون بالفعل بمستويين من النفاذ، ومشغلون آخرون قليلون عبر الكرة الأرضية ممن استحدثوا تحكيمات أبوية مختلفة متعددة المستويات، إلى أن تكون بمثابة خيارات "شغالة" أو "مغلقة"، مع منع مستوى محدد من المحتوى أو الخدمات



دراسة حالة: أنظمة التحكم الأبوي NTT DoCoMo – اليابان

دراسة حالة: أنظمة التحكم الأبوي في ATT MEdia™ Net – الولايات المتحدة الأمريكية

ومجالس المناقشات)؛ وتصبح قائمة
Kids' i-menu، التي تحتوي على
مواقع مصممة خصيصاً للأطفال هي
القائمة الافتراضية البديلة المتبقية.

2. يسمح الترشيح ببرمجية i-mode
بالنفاذ إلى مواقع موجودة على قائمة
برمجية i-mode، وكذلك إلى مواقع
مستقلة لا تحتوي على محتوى ضار.

3. تمنع القيود الزمنية النفاذ إلى أي موقع
(سواء أكان في برمجية i-mode أم
مستقلاً) فيما بين الساعة العاشرة
مساءً والسادسة صباحاً.

توفر DoCoMo مستويات شتى من
ترشيح المحتوى (مثلاً، ترشيح ببرمجية
Kids' i-mode وترشيح ببرمجية
i-mode إضافة إلى خيار "فيد زمني"
يمكن استخدامه وحده أو بالتوازي مع
مستويات أخرى من ترشيح المحتوى.
وتقدم الخيارات الثلاثة إلى العميل بالمجان.

1. ترشيح ببرمجية Kids' i-mode:
يسمح بالنفاذ إلى المواقع الموجودة
على قائمة برمجية i-mode فقط
(محظور على موردي المحتوى على
قائمة i-mode بحكم العقد أن يقدموا
"محتوى ضاراً"، بما في ذلك محتوى
البالغين والمحتوى الحساس، وخدمات
القمار والعنف والمواعدة والمحادثة

البحث. ووضع "التوقيف" لا يشمل قيوداً
ويمكن مشاهدة جميع المحتوى والنفاذ إليه.
ووضع البديل الافتراضي لمرشح المحتوى هو
"توقيف".

التحكم في مشتريات MEdia™Net:
يستطيع الوالدون أن يضعوا برنامج "منع
المشتريات Purchase Blocker" في
وضع "التشغيل" أو "التوقيف". وعندما
يكون البرنامج في وضع تشغيل، يتم منع
الأطفال من شراء المحتوى التشجيعي، بما
في ذلك نغمات الرنين، والبرامج المحملة
والألعاب والرسوم البيانية. ويسمح وضع
"التوقيف" بجميع المشتريات. ووضع
البديل الافتراضي لبرنامج منع المشتريات
هو "توقيف".

يتاح عرض أنظمة التحكم الأبوي
الخاصة بشركة AT&T للعملاء مجاناً.
ويعمل هذا النظام على تمكين الوالدين
من تقييد نفاذ أطفالهم من خلال الهاتف
النقال إلى محتوى الناضجين علاوة على
طرح خيار بتقييد شراء البرامج المحملة من
قبيل الألعاب ونغمات الرنين.

التحكم في المحتوى: يستطيع الوالدون
أن يضعوا مرشحات المحتوى في وضع
"التشغيل" أو "التوقيف". وعندما يكون
مرشح المحتوى في حالة "تشغيل"، يتم
تقييد النفاذ إلى مواقع تضم محتوى
للناضجين (مثلاً، المحادثة، والمواعدة)
على بوابة MEdia™Net الخاصة بشركة
AT&T ويتم غلق النفاذ إلى الويب النقال
الأوسع نطاقاً عن طريق وقف وظيفة

توعية المستهلك وتثقيفه

جهات الإذاعة

من المحتمل أن يكون لدى جهات الإذاعة التي تقدم برامج لها رواج بين الأطفال والمستخدمين الأصغر سناً "جمهور" مقابل أصغر سناً على الخط، ومن ثم تتحمل المسؤولية على وجه الخصوص عن ترويج رسائل بشأن المحافظة على السلامة على الخط.

تقوم شركات الاتصالات والمحتوى، بغية معاونة المستخدمين في اتخاذ قرارات علمية بشأن ما قد يختاروا استخدامه من المحتوى والخدمات، علاوة على تمكين الوالدين والمدرسين من إرشاد الأطفال والمراهقين إلى خبرات آمنة ومسؤولة وملائمة على الخط، بالاستثمار بشكل متزايد في برامج التثقيف والتوعية.

ويقدم هذا القسم نطاقاً من النهج المحتملة التي اتخذها موردو المحتوى والخدمات على الخط.



ولذلك فإن حل التعليم على مربع ما أو التحقق بواسطة البريد الإلكتروني ليس كافياً للإقرار بأن والد/وصي/مدرس عليم يرصد فعلياً أنشطة الطفل، ولا يقدم سوى مساعدة قليلة للأطفال الذين يوجدون في الجانب الخاطئ من الفجوة الرقمية. وتحظى بعض الأعمال التي تجري على نطاق الصناعة لاستكشاف إجراءات موافقة أبوية أشد صرامة تكون جامعة من الناحية الاجتماعية وغير قابلة للإساءة الاستخدام بالترحيب في هذا المجال.

وإذا ما أدخل طفل رسالة تشير إلى أن والديه لا يعلمان أنه يستخدم اتصالات جهات الإذاعة على الخط، أو لا يريدانه أن يستخدمها، فإن ناظر الويب يقوم في العادة بمراسلة المستخدم ليوضح له أنه يجب عليه أن يحصل على إذن والديه/ الوصي عليه لكي يستخدم لوحات المراسلة.

وتشترط بعض المنظمات التحقق من الوالدين برد بالبريد الإلكتروني بغية زيادة الأمن. بيد أن خبرة شركة الإذاعة البريطانية في اختبار المستخدم، على سبيل المثال، تفيد بأن الكثير من الأطفال يتقاسمون عناوين البريد الإلكتروني الخاص بالوالديهم وهو ما يمكن أن يقوض كفاءة النظام، وأن نسبة من جمهور الشركة ينفذ إلى CBBC من خلال نوادي ما بعد اليوم الدراسي فقط، إما لأنهم لا يحصلون على هذا الدعم في المنزل أو لأنهم لا يملكون نفاذاً إلى الإنترنت.

كما أن جهات الإذاعة في وضع يسمح لها باستكشاف رواج محتوياتها بما يتيح لها أن توصل رسائل بسيطة تساعد المستخدمين الأصغر سناً على مكافحة قضايا من قبيل "التهريب السبراني" أو اقتحام الخصوصية.

ومن بين النهج الأخرى التي يمكن لجهات الإذاعة أن تتبعها تشجيع الأطفال على التماس موافقة الوالدين قبل استخدام خدمات بعينها. ويمكن نصح الأطفال عند إنشاء حساب مستخدم بأن يطلبوا الإذن من والديهم وأن يتأكدوا من أن والديهم على وعي بأنهم سيستخدمون خدمات من قبيل لوحات المراسلة. كما يمكن جعل شروط وأحكام الاستخدام واضحة في أنه ينبغي للأطفال أن يستأذنوا والديهم أو الأوصياء عليهم قبل استخدام لوحات المراسلة.



مقدمو خدمة الإنترنت

تتحمل صناعة الإنترنت بمسؤولية عن استعراض دور وأهمية التواصل مع العملاء من حيث:

- **الوضوح** بشأن طبيعة المحتوى، والشروط والأحكام، وسياسات الاستخدام المقبول؛
- **التوعية**، من خلال مساحات محددة في الويب مكرسة للتهديدات على الإنترنت والأدوات المتاحة لحماية الأطفال؛
- **التعاون** من خلال استمارات الإبلاغ على الخط؛
- **المعلومات** المقدمة إلى الوالدين والمدرسين بشأن سلامة الأطفال على الخط؛
- **تثقيف** الأطفال بشأن الاستخدام الأسلم للإنترنت.

ونعالج كل مجال من هذه المجالات بدرجة أكبر من التفصيل فيما يلي:

الوضوح - بشأن طبيعة المحتوى، والشروط والأحكام، وسياسات الاستخدام المقبول:

يدرك مقدمو خدمة الإنترنت بشكل متزايد أهمية الإعلام بوضوح عن طبيعة المحتويات والخدمات، بحيث يستطيع جميع المستخدمين - بمن فيهم الأصغر سناً - أن يتخذوا قرارات علمية بشأن استهلاكهم.

ويعني الوضوح بالنسبة لصناعة الإنترنت:

- الإشارة إلى المحتوى الحساس للعمر؛
- الإعلام بشأن سعر المحتوى، وشروط الاشتراك، وكيفية إلغاء الاشتراك، وما إلى ذلك؛

تحديد سياسات الاستخدام المقبول والشروط والأحكام بشكل واضح والإعلام بها؛

تحديد وتحديث السياسات للامتثال لأي مدونة وطنية وثيقة الصلة بشأن الاستخدام الآمن للإنترنت من قبل المراهقين الأصغر سناً والأطفال.

التوعية - من خلال مساحات محددة في الويب مكرسة للتهديدات على الإنترنت والأدوات المتاحة لحماية الأطفال:

يستطيع موردو خدمة الإنترنت أن ييسروا التوعية بخصوص حماية الأطفال بعرض معلومات تشاهد بوضوح بشأن الاستخدام الآمن للإنترنت وبشأن أدوات حماية الأطفال على مواقعهم على الويب. ويستهدف من هذا المجال من الويب بوجه خاص أن يعمل على:

- النهوض بالوعي والمناقشة بشأن التهديدات على الإنترنت وحماية الأطفال، والأدوات المتاحة لهم لاستخدامها، مثلاً المنع وتشكيلات الخصوصية؛
 - تقاسم نصائح الأمن على الخط المقدمة للمستخدمين؛
 - الاحتواء على موارد تثقيفية؛
 - وصف الخلفية التنظيمية الوطنية والدولية؛
 - تزويد المستهلك بمعلومات عن الأدوات المتاحة لحماية الأطفال (التحكم الأبوي، إلى آخره).
- كما يستطيع موردو خدمة الإنترنت أن يساهموا في توعية المستهلكين بواسطة اتباع مدونة تنظيم ذاتي تسمح بحماية القصر من خلال قواعد وأدوات مخصصة،

وكذلك بتطبيق وسم مرئي يجيز الإضافة إلى المدونة.

التعاون - من خلال استمارات الإبلاغ على الخط:

ينبغي لموردي خدمة الإنترنت، بغية مكافحة ومنع محتوى الامتهان الجنسي للأطفال وحماية الأطفال، أن:

- يعرضوا حيزاً متاحاً على الويب من أجل الإبلاغ عن المحتوى غير القانوني الذي يقابله المستخدمون فيما يقبلون في مواقع الإنترنت؛ ويمكن تقديم هذه التقارير مجهولة الاسم بواسطة ملء استمارة معيارية؛
- يزودوا العملاء بتفاصيل عن كيفية الإبلاغ عن شواغلهم بشأن السلامة؛
- يتصلوا فوراً بوكالة الشرطة/إنفاذ القوانين التي تقوم بالتحقيق في الجرائم المدعاة، وينبغي أن يكون موظفو

خدمة عملاء موردي خدمة الإنترنت مهيين لتناول تقارير العملاء وتحويلها إلى السلطات المختصة.

المعلومات المقدمة للوالدين والمدرسين:

يدرك موردي الخدمات أن من المهم جداً القيام بتزويد الوالدين والمدرسين بالمعلومات الضرورية لفهم كيفية استخدام أطفالهم لخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (مثلاً، بما في ذلك قضايا من قبيل التهيب) وأن يكونوا في وضع يسمح لهم بتوجيههم نحو الاستخدام المسؤول.

- ينبغي توعية الوالدين والمدرسين بجميع مخاطر الإنترنت حتى يحموا أطفالهم بشكل أفضل. وينبغي أن تكون الرسائل إيجابية وأن تمكن الوالدين بالقدرة على المبادرة إلى العمل.
- ينبغي إرسال تلك المعلومات من خلال قنوات وسائط إعلام متعددة حيث إن الكثير من الوالدين لا

يستخدمون خدمات الإنترنت. فعلى سبيل المثال، من خلال التعاون مع مدارس المنطقة من أجل تقديم مناهج دراسية عن الأمان على الخط للأطفال ومواد تثقيفية للوالدين.

وينبغي لموردي خدمة الإنترنت، بحسب الإمكان، أن ينهضوا أيضاً بخدمات الدعم الوطنية حيث يمكن للوالدين ومقدمي الرعاية أن يبلغوا عن حالات الامتهان والاستغلال وأن يلتمسوا الدعم في هذا الصدد.

وينبغي للوالدين والمدرسين أن:

- يتقنوا أنفسهم بشأن الإنترنت والطرق التي يستخدم أطفالهم الإنترنت بها، علاوة على التعرف بشأن التكنولوجيا بصفة عامة؛

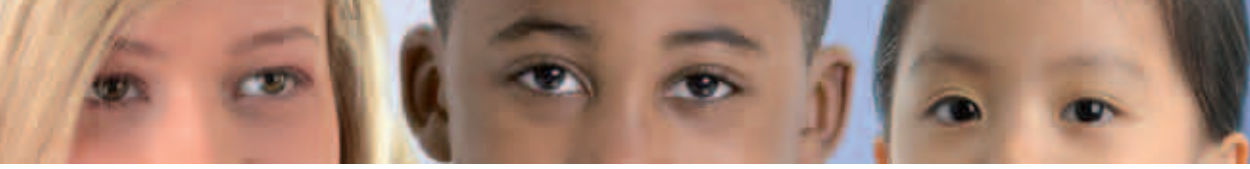
- يستكشفوا وقيموا فعالية أدوات التكنولوجيا المتاحة لأطفالهم بالذات

ولسياق أسرهم، وأن يوائموا تلك الأدوات بحسب ما هو ملائم؛

- يشاركوا في استخدام أطفالهم للإنترنت وينحروا في ذلك؛
- يكونوا على وعي بالمخاطر المشتركة التي يواجهها الشباب لمساعدة أطفالهم على تفهم التكنولوجيات والتنقيب فيها؛
- يعتنوا بالأطفال الذين يتعرضون للمخاطر في مجتمعاتهم وفي مجموعات أُنناد أطفالهم؛
- يدركوا متى يتعين عليهم أن يلتمسوا العون من الآخرين.

تثقيف الأطفال بشأن الاستخدام الآسلم للإنترنت:

يعتبر العالم الافتراضي بالنسبة "للباحث الصغير في الإنترنت" مورداً مفيداً ومسلياً،



وغرف المحادثة، والألعاب على الخط، إلى آخره. ورغم ذلك، فمن الأفكار الجيدة أن يضع الوالدون القواعد لهم، علاوة على تعليمهم أن يكونوا حذرين وحسني الخلق ومسؤولين أثناء بحثهم في الإنترنت.

كما أن من المهم جداً أن يوفر مقدمو خدمات الإنترنت معلومات مباشرة للأطفال بشأن الاستخدام الآمن للإنترنت. فينبغي تثقيف الأطفال بشأن كيفية اكتشاف السلوك غير اللائق والرد عليه. وفيما يلي قائمة مراجعة مقترحة بالنصائح التي يزود بها مقدمو خدمات الإنترنت مستخدميهم الأصغر سناً:

- "لا تقدم أبداً تفاصيل عن الاتصال بك فعلياً؛"
- "لا توافق أبداً على أن تقابل شخصياً أي امرئ قابلته على الخط، وبخاصة دون استشارة أحد البالغين أولاً؛"

إلا أنه يعتبر أيضاً المكان الذي يمكن لهم النفاذ فيه إلى مادة قد لا تكون مناسبة لهم.

ويتفاوت استخدام الأطفال للإنترنت بحسب أعمارهم ومستوى نموهم؛ والصغار لا يستطيعون أن يفهموا بمفردهم ميزات وأخطار البحث في الويب، ولذلك فمن الأفضل أن يكونوا مصحوبين طوال الوقت ببالغ (أحد الوالدين و/أو مدرس) يستطيع أن يساعدهم ويرشدهم فيما يتعلق باختيار المحتوى، علاوة على مساعدتهم في تحديد قواعد السلوك الملائمة التي يتبعونها.

بيد أن المهمة أصعب على المراهقين. فهم أكثر استقلالاً ولديهم معلومات أكثر بشأن الفرص التي تقدمها لهم الويب، ويعرفون في كثير من الأحيان أكثر مما يعرفه والدوهم ومدرسوهم عن البرمجيات الخاصة بالإنترنت، والتراسل الفوري،



- "لا ترد على الرسائل غير اللائقة (الرسائل التهيبية أو البذيئة أو العدوانية)، واحفظ الدليل ولا تحذفه"؛
 - "اخبر أي بالغ إذا ما شعرت بعدم الارتياح أو بالانزعاج من شيء ما أو شخص ما"؛
 - "لا تقدم أبداً كلمة السر أو اسم المستخدم الخاصين بحسابك؛ وكن واعياً إلى أن اللاعبين الآخرين قد يعطونك معلومات زائفة عن خصائصهم في العالم الواقعي".
 - كما ينبغي لمقدمي خدمة الإنترنت، كلما أمكن، أن ينهضوا بخدمات الدعم الوطنية التي قد يستخدمها الأطفال للإبلاغ والتماس الدعم في حالة تعرضهم للإساءة والاستغلال.
- استخدام الشروط والأحكام**
- إن من الضروري جداً أن يبرز مقدمو خدمات الإنترنت، وصناعة الإنترنت بصفة عامة، صفحات "الشروط والأحكام" الخاصة بخدمات الإنترنت التي يقدمونها، مع وجود سياسة واضحة بشأن أي انتهاك للشروط والأحكام. فمثلاً، تشير الرسائل المعهودة لصفحات "الشروط والأحكام" إلى أنه يتوجب على العميل ألا يستخدم موقع الويب أو الخدمة من أجل:
 - تحميل أو إدخال أو إرسال أو تقاسم أو إتاحة أي محتوى يمكن أن يكون ضاراً أو غير قانوني أو تشهيرياً أو انتهاكياً أو مسيئاً أو سوقياً أو بذيئاً أو متطفلاً على الخصوصية أو الحقوق العامة، أو يحض على الكراهية أو العنصرية؛
 - التحميل أو إدخال أو إرسال أو تقاسم أو إتاحة أي محتوى قد يشكل، أو
 - الانتحال شخصية أي شخص أو كيان آخر؛ أو تزييف العمر، أو ادعاء التماهي مع أي شخص أو كيان؛
 - تحميل أو إدخال أو إرسال أو تقاسم أو إتاحة أي معلومات شخصية على موقع الويب تخص أي طرف ثالث، بما في ذلك العناوين وأرقام الهاتف وعناوين البريد الإلكتروني وأرقام بطاقات الائتمان؛
 - السعي إلى الحصول على معلومات شخصية من أي شخص دون 18 سنة من العمر، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، الاسم أو عنوان البريد الإلكتروني أو عنوان المنزل أو رقم الهاتف أو اسم مدرسته؛
 - تحميل أو إرسال أو تقاسم أي مواد تحتوي على فيروسات؛
 - تحميل أو إدخال أو إرسال أو تقاسم أو إتاحة أي محتوى قد يشكل، أو
- يوفّر، تعليمات بشأن أفعال إجرامية، أو انتهاك لحقوق أي طرف أو أي قانون محلي أو وطني أو دولي؛
- إيذاء الأطفال أو استغلالهم بأي طريقة من الطرق؛
 - تعقب أي شخص أو مجموعة من الأشخاص خلصة أو تشويه سمعتهم أو الاحتيال عليهم أو التقرب إليهم أو الحط من قدرهم لأي سبب من الأسباب، بما في ذلك ما يتم على أساس العمر أو نوع الجنس أو العجز أو الأصل العرقي أو العنصر أو الدين أو التوجه الجنسي؛
- وينبغي دعم الشروط والأحكام ببيان واضح عن سياسة الشركة بشأن أي انتهاك لها - يشمل في المعهود رسائل من قبيل ما يلي:

دراسة حالة: مدونة سلوك رابطة مقدمي خدمة التطبيقات اللاسلكية (WASPA) بشأن خدمة الرسائل المختصرة التشجيعية - جنوب إفريقيا

مشغلو الهواتف المتنقلة

تقوم الاتصالات بدور رئيسي في كفالة إمكانية تمتع الأطفال والمستخدمين الأصغر سناً بخبرة نقالة ملائمة للعمر وآمنة.

ويدرك المشغلون بشكل متزايد أهمية الإعلام بوضوح عن طبيعة ما يقدمونه من محتوى وخدمات، بحيث يستطيع جميع المستخدمين - بمن فيهم المستخدمين الأصغر سناً - أن يتخذوا قرارات عليمية بشأن استهلاكهم. ويشمل ذلك وضع إشارات عن المحتوى الحساس للعمر، إلا أنه يتطلب وضوح الإعلام بخصوص تسعيرة المحتوى، وشروط الاشتراك، وكيفية إلغاء الاشتراك، وما إلى ذلك - على الأقل لأن عدم وجود وضوح تام في هذا المجال يعرض المستخدمين الأصغر سناً على وجه الخصوص لمخاطر التوقيع بدون روية على طلب للاشتراك، مثلاً، عندما

اعتمدت [الشركة X] سياسة تقضي بإلغاء حسابات العملاء الذين يتقرر أنهم قاموا بانتهاكات متكررة. وتحتفظ الشركة بالحق في استعراض وإزالة أي خدمات أو محتوى منشأ بمعرفة المستخدم بحسب ما تراه وبدون أي إخطار وأن تحذف المحتوى والحسابات؛

كما يجوز [للشركة X] بحسب استنساخها وحدها، أن تحد من نفاذ أي مستخدمين ينتهكون الأحكام إلى المواقع وأن تنهي عضويتهم.

وينبغي لمقدمي خدمات الإنترنت أن يكرروا الإعراب عن رسائل من "الشروط والأحكام" الخاصة بهم بلغة سهلة على المستخدم في مبادئ توجيهية مجتمعية و"تذكيرات" توضع داخل الخدمة ذاتها - فمثلاً، بواسطة تذكير المستخدمين بأنواع المحتوى التي تعتبر غير لائقة عند البدء في تحميل محتوى ما.

تحتوي مدونة الرابطة على عدد من الالتزامات بوجه خاص توفر إعلماً واضحاً للعملاء. فمثلاً، تشمل تلك الالتزامات ما يلي:

• يجب أن تحدّد المواد الترويجية لجميع خدمات الاشتراك بشكل بارز وجلي تلك الخدمات على أنها "خدمات اشتراك"

• ما أن يشترك عميل في خدمة اشتراكات، فيجب إرسال رسالة إخطار للعميل تحتوي على المعلومات التالية:

أ) تكلفة خدمة الاشتراك وتواتر الرسوم؛

ب) تعليمات واضحة وموجزة بشأن إلغاء الاشتراك في الخدمة؛

ج) معلومات الاتصال الخاصة بالعضو.

• يجب أن تُبعث رسالة تذكير شهرية إلى العملاء المشتركين تحتوي على نفس المعلومات المذكورة في الفقرات (أ، ب، ج أعلاه)

يمكن الاطلاع على المدونة بالكامل على موقع الرابطة على الويب:
<http://www.waspa.org.za>

دراسة حالة: "أهم النصائح" التي تقدمها شركة فودافون للوالدين - المملكة المتحدة

يكونون قد قصدوا أصلاً شراء نغمة رنين واحدة.

ولا يستطيع مشغلو الهاتف النقال أن يتحملوا المسؤولية الكاملة، كما هو الحال مع الوسائط الأخرى، عن كفاءة استخدام الأطفال والمراهقين لنباظهم المتنقلة على النحو الملائم - فالوالدون ومقدمو الرعاية والمدرسون جميعهم لهم دور يقومون به أيضاً. ويتمثل التحدي هنا في أن الوالدين كثيراً ما يكونون أقل وعياً بقدرات النباظ المتنقلة الجديدة مما يكون عليه الأطفال أنفسهم، ومن ثم فإن تثقيف هذه الفئة الديموغرافية مسألة رئيسية.

ومن أجل ذلك، استثمر عدد من المشغلين في برامج التثقيف وفي وضع مبادئ توجيهية تستهدف الوالدين وتغطي نطاقاً كاملاً من القضايا الوثيقة الصلة، من قبيل:

قامت شركة فودافون، كجزء من مبادراتها لتثقيف العملاء بسلامة الأطفال، بوضع دليل للحبيب على مستوى عال يضم "أهم النصائح" للوالدين. ويقدم الدليل توصيات بشأن عدد من المجالات من بينها المحادثة، والألعاب، وخدمات السعر التشجيعي، والترهيب.

وتتعلق "أهم النصائح" التالية بتنزيل محتوى على الهواتف المتنقلة:

- ناقش مع طفلك ماهية الخدمات التي يستخدمها في هاتفه النقال، فمثلاً، قد يقوم بتنزيل نغمات رنين، أو أوراق حائط، أو ألعاب مباشرة من على هاتفه النقال.

- اعرف ما إن كان يتقاسم أي محتوى يتم تنزيله مع أصدقائه.
- ناقش مع طفلك أنواع المحتوى التي قد لا يسعدك أن يقوم بتنزيلها، أو تلقيها، أو تقاسمها مع الآخرين.
- شدد على أهمية عدم الرد على أي رسائل من الغرباء، أو الرسائل التي قد تكون مضحكة أو أي عروض بيع منتجات بسعر رخيص. فهذه الرسائل دائماً ما تكون أبعد ما يمكن عن الحقيقة.
- تأكد من إبعاد أي هواتف أزيل منها الخط المتوازي الخاص بالتحكم في المحتوى عن متناول أطفالك.

- يمكنك إعادة إدخال الخط المتوازي الخاص بالتحكم في المحتوى بواسطة مهاتفة خدمة العملاء الخاصة بشركة فودافون على الرقم 191 أو زيارة متجر تجزئة تابع للشركة، أو على الخط على العنوان:

www.vodafone.co.uk

ويمكن تنزيل أفضل النصائح الواردة في "كن على اتصال دائم بنا: دليل للوالدين بشأن الهواتف المتنقلة" Staying in Touch: A Parents's Guide on Mobile Phones من على الموقع:

<http://online.vodafone.co.uk/dispatch/Portal/simpleGetFileServlet?d ocName=V D007645&reisionSellectionMethod =latestReleased&inline=0>



المشغلين مبادئ توجيهية مجتمعية أيضاً في خدماتهم التفاعلية (مثلاً، غرف المحادثة) فيدركون المستخدمين بالسلوك اللائق والأمن - مثلاً، بتذكير المستخدمين بعدم إعطاء تفاصيل تعاقدهم لأحد، وما إلى ذلك. (أنظر "تثقيف الأطفال" في القسم الخاص بموردي الإنترنت آنفاً للاطلاع على مزيد من الأمثلة). وبالمثل، يقوم الكثير من المشغلين في الوقت الحالي، على سبيل العمل بأفضل الممارسات، بإرسال تذكيرات بشكل منتظم إلى مستخدمي "الخدمات المستندة إلى المكان" التي تحدد مكانهم لتعرفهم بأن الخدمة شغالة وتذكرهم بكيفية تغيير ملفاتهم الشخصية أو بإغلاق الخدمة.

التحكم الأبوي على مواقع الويب وفي المتاجر، ومن خلال مرفقات مع الفواتير، وبواسطة طرح أدوات التحكم الأبوي في منافذ البيع كجزء من عملية البيع. كما يرتبط المشغلون مع المستخدمين الأصغر سناً مباشرة من خلال برامج التثقيف على الخط والشراكات مع المنظمات غير الحكومية في أسواقهم المحلية، علاوة على الارتباط بشكل غير مباشر بواسطة تزويد المدرسين بموارد للتعليم وإعلام التلاميذ بشأن الاستخدام الملائم - انظر، مثلاً، موقع "التعليم اليوم" Teach Today (www.teachtoday.eu) على الويب الذي أقامه مجموعة من موردي خدمات الهاتف والإنترنت في أوروبا.

ومع إزدياد المحتوى والخدمات ثراء، فإن جميع المستخدمين سيواصلون الاستفادة من المشورة والتنبيهات بشأن طبيعة خدمة ما يستخدمونه وكيفية التمتع به بشكل آمن. فمثلاً، يبيت الكثير من

• إدارة الخصوصية - عدم تقاسم المعلومات على الخط؛ إبقاء ملفات البيانات الشخصية على خدمة التواصل الاجتماعي سرية، إلى آخره.

ويعمل المشغلون بتثقيفهم للوالدين على تمكينهم من إرشاد أطفالهم إلى الاستخدام الآمن والمسؤول للخدمات المتنقلة. وقد انضم بعض المشغلين إلى فعاليات أخرى في أسواقهم لإنتاج وترويج أدلة مشتركة للوالدين (مثلاً، فرنسا⁹ وأيرلندا¹⁰)، في حين يروج آخرون أدلة شركاتهم على عملائهم بوجه خاص.

وبالمثل، تعتبر التوعية بوجود أدوات تحكم أبوي مسألة حيوية، وعلى وجه الخصوص في الأسواق التي لا تطبق فيها كبدليل افتراضي. واعتزافاً بذلك، يقوم المشغلون بالإعلام بشكل متزايد بشأن خيارات

• المحتوى والخدمات: تشرح للوالدين أنواع الخدمات المتاحة في الوقت الحالي (مثلاً، شرح ما هي مواقع التواصل الاجتماعي؟ وما هي الخدمات المستندة إلى الموقع؟ وكيف يمكن النفاذ إلى الإنترنت من خلال الهاتف النقال؟)، وتشرح، حيثما كان ذلك وثيق الصلة، الخيارات المتاحة للوالدين لتطبيق أنظمة التحكم؛

• المحتوى غير اللائق: كيفية تجنب "خطر الغرباء"؛ وما يمكن عمله إذا ما تم ترهيب طفلهم من خلال ما يسمى "الترهيب السيبراني" أو خدمة الرسائل المختصرة؛

• الخطوات التي يتم القيام بها إذا ما سُرق الهاتف أو إذا كان طفلك يتلقى رسائل تطفلية؛

⁹ <http://www.sfr.fr/media/pdf/offre-sfr/maj-240107/att00013578/701.09Guideparen-ts2007.pdf>

¹⁰ http://www.vodafone.ie/download?id=ICIA_PARENTS_GUIDE.PDF



دراسة حالة: مهارات محو الأمية الإعلامية التي يقدمها برنامج أطفال شركة الإذاعة البريطانية (CBBC) - المملكة المتحدة

يضم برنامج أطفال شركة الإذاعة البريطانية قسماً لمحو الأمية الإعلامية يسمى "حافظ على سلامتك" (Stay Safe)، يقدم بواسطة أرنب مصور برسوم الكرتون المتحركة يسمى دُنغل (Dongle). وقد أظهرت البحوث أن الأطفال من سن المدرسة الابتدائية يستجيبون بشكل جيد

S = حافظ على سلامتك

M = لا تقابل أحداً

A = قد يكون قبول رسائل بريد إلكتروني أمراً خطيراً

R = يعول عليه؟ قد لا يكون الناس على ما يقولونه عن أنفسهم

T = اخبر بالغاً إذا ما شعرت بالخوف أو عدم الارتياح.

وقسم حافظ على سلامتك له روابط مع جميع الصفحات المجتمعية، ويقوم المضيفون بتعزيز هذه الرسائل حيث يشجعون نوع السلوك السليم الذي يقوم به المستخدمون. غير أن من المهم ملاحظة أنه على الرغم من

أن قواعد SMART تستخدم على نطاق واسع وتحظى بإقرار واسع النطاق، فإنه يجري استخدام نسخ مختلفة منها في كافة أنحاء الصناعة، وهو ما قد يربك بعض الأطفال.

دراسة حالة: يحكى أنه مسلسل سيبراني، MDA و Okto، سنغافورة

دعمت سلطة تنمية وسائط الإعلام (MDA) في سنغافورة (<http://www.mda.gov.sg/>) إنتاج مسلسل من ست حلقات من الرسوم المتحركة قامت بإذاعته تلفزيونياً قناة أوكتو Okto التابعة لشركة ميديا MediaCorp على مدار ستة أسابيع، يستهدف الترويج لمنافع الإنترنت ووسائط الإعلام الجديدة، فيما يبرز الحاجة إلى الحذر على الخط.

وقد طرحت المبادرة تمثيلاً مع تركيز حكومة سنغافورة على الارتقاء بثقافة الجمهور بالرفاه السيبراني والسلامة السيبرانية.

وتستهدف الرسوم المتحركة البالغين من العمر 10-14 سنوات، وتصور شخصيات من قصص خيالية معروفة، ولكن في محيطات عصرية وبحكايات تدور حول وسائط الإعلام الجديدة والإنترنت.

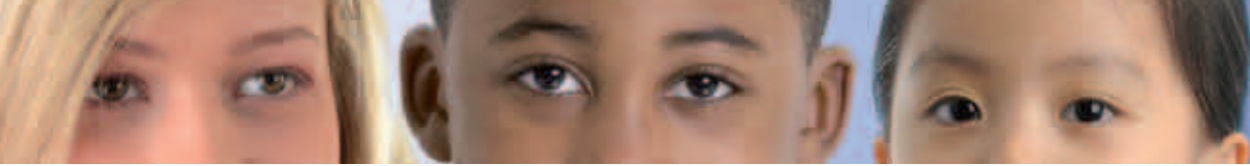
فمثلاً، في الحلقة الأولى، قزم التراسل الفوري ذو القلنسوة الحمراء، يدخل القزم ذو القلنسوة الحمراء على الخط ليجد رسالة

متخفياً. ويمكن الاطلاع على موجز للحلقات الخمس - ذات الرداء الأبيض والتباري على الخط، وبينوشيو يذهب إلى موعد مجهول، والحنازير الثلاثة الصغيرة وهجوم فيروس الإنترنت؛ والأميرة النائمة وهاتفها النقال؛ والشجار الكبير السيئ على الإنترنت - على موقع السلطة على الويب:

<http://www.mda.gov.sg/wms.file/moj/mobj.1334-Annex.pdf>

دراسة حالة: استخدام أدوات توعية العملاء لدعم الجهود المبذولة لمكافحة الرسائل المختصرة التطفلية والاحتيالية

<p>مقطع ولكن الحقيقة تشير إلى أنه خدمة اشتراك.</p>	<p>تشغيله اللجنة الأسترالية للمنافسة والعملاء، ويهدف إلى "مساعدتك على التعرف على الرسائل الاحتيالية والإبلاغ عنها وحماية نفسك منها" وبه قسم مخصص بوجه خاص من أجل "الرسائل الاحتيالية على الهاتف النقال".</p>	<p>هاتفهم النقال برسائل احتيالية لسرقة الهوية. فمثلاً، قد يتلقى عميل رسالة نصية أو بريد صوتي يفترض أنهما من محصل الضرائب تقول إن هذا الفرد يستحق رداً مبلغ مخصوم منه، وعندما يتصل العميل فإنهم يقنعونه بإفشاء تفاصيله المصرفية.</p>	<p>قد يواجه العملاء، بمن فيهم الأطفال والمراهقين الصغار السن، شكلين من أشكال الرسائل المختصرة الاحتيالية المحتملة، التي يمكن معالجتها بسهولة بفضل وجود المعلومات الصائبة.</p>
<p>وحيثما يصادف العملاء رسالة مختصرة احتيالية، فإنه ينبغي أن يكون بمقدورهم أن يشتكوا إلى مشغل شبكتهم و/ أو شركة الاتصالات الوطنية، أو الهيئة المنظمة للسعر التشجيعي، وذلك مثلاً، بأن يكون في مقدورهم تحويل الرسالة المختصرة إلى رقم هاتف نقال محدد منشور. ومن شأن الشكاوى المتكررة أن تساعد الصناعة على تحديد الموردين عديمي الضمير واتخاذ الإجراءات الملائمة نحوهم، مما يجعل الانخراط في مثل هذه الممارسات مسألة غير مرجحة في نهاية المطاف.</p>	<p>والشكل الرئيسي الآخر من إساءة الاستخدام يستند إلى سعر خدمة الرسائل المختصرة التشجيعي المستخدم لعرض خدمات الاشتراك. وتعرض خدمات الاشتراك قانوناً من أجل معاملات متكررة من قبيل شراء نفس خدمة المعلومات كل أسبوع. وتحدث إساءة استخدام اشتراك خدمة الرسائل المختصرة حيثما يعطي مورد خدمة معلومات للعميل انطباعاً بأن الرسم على أساس مقطع أو دفعة وحيدة، ولكن مقابل خدمة متكررة أو خدمة اشتراك. وقد يكون من أمثلة ذلك إعلان في مجلة يعطي الانطباع بأن الرسم</p>	<p>وفي مثل هذه الحالات، ينبغي أن يستخدم المشغلون حملات التنقيف لمساعدة العملاء على فهم الكيفية التي يدركون بها حقيقة تلك الرسائل الاحتيالية، ومن ثم يتجنبون الانخداع بها (مثلاً، معرفة شفرة السعر التشجيعي الوطني وعدم مهاتفة الأرقام التي تبدأ بهذه الشفرة استجابة لمصدر غير معروف). وينبغي للمشغلين أن يروجوا للموارد التي تحتفظ بمتابعة مستحدثة للرسائل الاحتيالية الراهنة، كلما كان ذلك متاحاً — انظر مثلاً SCAMwatch (http://www.scamwatch.gov.au/) الذي تتولى</p>	<p>ومن الممكن استخدام خدمة الرسائل المختصرة لإرسال رسالة تدعو إلى الرد بمهاتفة أو برسالة إلى خدمة سعر تشجيعي. وقد تكون الرسالة المعهودة كما يلي: "ثمانينا، لقد فزت بجائزة. اطلب الرقم XXX XXX XXX [رقم بسعر تشجيعي] للحصول على مزيد من التفاصيل". ويستهدف بهذا النوع من الرسائل الاحتيالية أو "التدليس الصغري" نقل نقود من رصيد أو حساب هاتف المستخدم المدفوع مسبقاً.</p> <p>وفي ضرب من أنواع الاحتيال، قد يتم استهداف العملاء أيضاً من خلال</p>



إرسال نغمات متكررة إليك فقد تكون قد وافقت على رسالة اشتراك احتيالية مختصرة. قم بإلغاء المدفوعات المستقبلية (بالإشارة إلى الإعلان الأصلي) واشتري لمشغلك وللهيئة الوطنية التنظيمية الوثيقة الصلة.

• وفي الحالات التي يقترح فيها المشغلون أنظمة إضافية للإبلاغ عن الرسائل الاحتمالية يلزم كذلك أن يقدموا عروضاً تشجيعية. ففي فرنسا مثلاً سمح مشغلو الاتصالات المتنقلة بتحديد شفرة SMS تسمح للمستخدمين بالإبلاغ عن الرسائل الاحتمالية وأقاموا موقعاً لهذه الخدمة لتقدم إيضاحات بشأنها: <http://www.33700-spam-sms.fr/>

يحموا عملاءهم من الرسائل المختصرة التطفلية والاحتيالية:

- لا ترد على دعوات تطلب منك أن تحاتف أرقاماً بسعر تشجيعي مرتفع- فالناس الذين أرسلوا لك رسالة مختصرة لمهاتفهم يستخدمون أرقام هاتف عادية. وحتى لو لم تكن تعرف على رقم الهاتف النقال الذي طلبك فإن بإمكانك أن تتجنب هذه الرسائل الاحتمالية بتحديد وتذكر شفرات السعر التشجيعي الوطنية في بلدك (كثيراً ما تبدأ برقم 09).
- لا ترسل منظمات المسابقات إخطارات بالفوز بطريقة عشوائية - فإذا لم تتعرف على إخطار المسابقة فمن الممكن أن تكون الرسالة احتيالية.
- إذا ما اشتريت نغمة رنين أو أي خدمة أخرى ثم وجدت أنه يجري

المحتوى غير القانوني



يتعلق باكتشاف محتوى أو اتصال غير لائقين على خدمة نقالة، أو سرقة نيطة متنقلة، أو استلام رسائل تطفلية أو طلب تطبيق/إزالة أنظمة التحكم الأبوي، مع القيام بتدريب الموظفين على الاستجابة لذلك بفعالية.

التزم مشغلو الهاتف النقال من أكثر من 70 مليون بلد يمثلون أكثر من 900 مليون عميل، والذين وقعوا على مدونة سلوك الرابطة العالمية للأنظمة المتنقلة بشأن الرسائل التطفلية، واضعين نفس الأولويات نصب أعينهم، بأن يكفلوا "أن تكون العمليات التي يستخدمونها للحصول على موافقة [على استلام رسالة تسويقية] واضحة وشفافة" وأن يزودوا العملاء "بوسائل جلية وواضحة وكفؤة لاختيار عدم تسلّم المزيد من الاتصالات التسويقية من مشغلي الهاتف النقال التي ترسل إليهم عبر خدمة الرسائل المختصرة وخدمة الوسائط المتعددة".

والاتصالات بطبيعة الحال عبارة عن عملية ذات اتجاهين، ويوفر الكثير من المشغلين في الوقت الحالي خيارات للعملاء للاتصال بهم والإبلاغ عن قضايا أو مناقشة المحتويات - سواء كان ذلك

كفالة عدم إمكانية النفاذ إلى المحتوى غير القانوني أو الذي يحتمل أن يكون ضاراً من خلال شبكاتهم.

عمليات "الوخط وأزيل"

تعتبر العمليات من نوع "الوخط وأزيل" أو "الوقف والمنع" عناصر دفاع رئيسية للمشغلين وموردي الخدمة الساعين إلى المحافظة على عدم احتواء خدماتهم على محتوى غير قانوني: فما أن يتم تنبيه موردي الخدمة بأن خدماتهم تستخدم لاستضافة محتوى غير قانوني فإنهم يتخذون عندئذ خطوات لإزالته.

ولكي تعمل تدابير "الوخط وأزيل" بكفاءة، فإنه يتعين أن تكون واضحة من الناحية القانونية بشأن طبيعة المحتوى الذي يعتبر قانونياً، وينبغي لسلطات إنفاذ القوانين (أو المنظمات المنوط بها ذلك)

مع سلطات إنفاذ القوانين والاحتفاظ بجميع الحقوق الملائمة، بما في ذلك الحق في إزالة المحتوى غير القانوني وتجميد حسابات المستخدم.

كما أن الكثير من موردي خدمة الإنترنت يكررون الإعراب عن محتوى الشروط والأحكام، ويعيدون التأكيد عليه، بلغة يسهل فهمها ويسهل على المستهلك استيعابها داخل مجموعة من "المبادئ التوجيهية للمستخدم" توجز أنواع السلوك المتوقع ممن يستخدم خدماتهم. ويمكن النفاذ مباشرة إلى تلك المبادئ التوجيهية للمستخدمين من الخدمات الوثيقة الصلة أو عند إنشاء حساب خدمة.

كما يستطيع موردي الخدمة أن يقيموا نشاط المحتوى التجاري المستضاف على خدماتهم (إما محتوى مميز بعلامة تجارية أو محتوى من طرف ثالث متعاقد مورد للمحتوى) على أساس منتظم، من أجل

- الشروط والأحكام و"المبادئ التوجيهية للمستخدم" وكلها تمنع صراحة النشاط غير القانوني؛
- عمليات "الوخط وأزيل" أو "الوقف والمنع"؛
- التعاون مع الخطوط الساخنة الوطنية ودعمها.

الشروط والأحكام والمبادئ التوجيهية للمستخدم

يستطيع موردي خدمة الإنترنت الذين يوفر خدمات تفاعلية تمكن المستخدم من تخزين وتقاوم المحتوى (مثلاً، ألبومات الصور، ومواقع التواصل الاجتماعي) أن يستخدموا الشروط والأحكام الواردة في عقودهم مع عملائهم لتوضيح موقفهم بجلاء بشأن إساءة استخدام خدماتهم لاستضافة محتوى غير قانوني أو توزيعه، من أجل التأكيد على التزامهم بالتعاون

وحسبما ناقشه أدناه، يعتبر إدارة تقارير العملاء عن المحتوى غير القانوني بشكل صائب جزءاً رئيسياً من مكافحة وجود المحتوى غير القانوني، بما في ذلك محتوى الامتحان الجنسي للأطفال، في بيئة الهواتف المتنقلة.

ويجب أن يتعاون جميع موردي خدمة الإنترنت (الثابتة والمتنقلة على حد سواء) مع سلطات إنفاذ القوانين لتنفيذ التزاماتهم التشريعية بشأن المحتوى غير القانوني. بيد أن الكثير من موردي خدمة الإنترنت يغتنمون من النهج الإضافية للمساعدة في مكافحة إساءة استخدام خدماتهم في الاستضافة غير القانونية للمحتوى غير القانوني و/ أو توزيعه، بما في ذلك محتوى الامتحان الجنسي للأطفال (استخدام الأطفال في المواد الإباحية). ومن بين التدابير الإضافية الشائعة:

دراسة حالة: خدمات مكتب إساءة الاستخدام ونهج لوحظ وأزيل - تليكوم إيطاليا

فمثلاً، لتأكيد ما إن كان المحتوى غير قانوني أو لاتخاذ إجراءات قانونية أخرى.

منظمات الخط الساخن

في عام 1995، ومع بداية اكتساب الإنترنت للرواج فيما بين الجمهور، أصبح من الواضح للصناعة، علاوة على الحكومات ووكالات إنفاذ القوانين، أن الإنترنت يستخدم لنشر وتبادل محتوى غير قانوني، ولا سيما محتوى الامتهان الجنسي للأطفال. وبدأت المناقشة حول شتى وسائل مكافحة هذه المشكلة، بما في ذلك إيجاد خطوط ساخنة مخصصة لقيام الجمهور بالإبلاغ عن المحتوى غير القانوني على الخط.

وقد أنشئ أول خط ساخن للإبلاغ عن محتوى الامتهان الجنسي للأطفال في هولندا في يونيو 1996 كمبادرة مشتركة بين الصناعة والحكومة وسلطات إنفاذ

أن تكون قادرة على تأكيد قانونية فرادى بنود المحتوى.

ويستطيع المشغلون وموردو الخدمات أن يتبعوا أو يدعموا نظام مكتب إساءة استخدام الإنترنت، أو خطوط المساعدة، أو مواقع الويب المتخصصة، من أجل إدارة الجرائم السيبرانية والمواد غير القانونية على مواقعهم على شبكة الويب أو بنياهم التحتية، أو الحد منها أو القضاء عليها. ويمكنهم بهذه الطريقة أن يتبلغوا بوجود محتوى غير قانوني من العملاء أو أفراد الجمهور أو سلطات إنفاذ القوانين أو منظمات الخط الساخن (انظر أدناه). وإذا ما جاء البلاغ من أحد أفراد الجمهور (مثلاً، من خلال خدمة العملاء)، فإن المشغلين/موردي خدمة الإنترنت يبلغون المعلومات لسلطة إنفاذ القوانين أو الخط الساخن، بحسب ما هو ملائم -

أنشأت تليكوم إيطاليا، امثالاً لما هو سار من القوانين المحلية وقوانين الاتحاد الأوروبي بخصوص حماية الأطفال ومنع الجريمة السيبرانية ومكافحة محتوى الامتهان الجنسي للأطفال (استخدام الأطفال في المواد الإباحية)، مراكز تشغيلية لتناول إساءة الاستخدام تعرف باسم مكاتب إساءة الاستخدام (مخصصة من أجل مختلف أنواع العملاء وتجار التجزئة وبيوت الأعمال وكبار العملاء). وتعتبر هذه المراكز بمثابة سطح بيني فيما بين مستخدمي الخدمات (ومستخدمي الإنترنت بصفة عامة) والشركة من أجل إدارة إساءة الاستخدام والاستخدام غير اللائق لخدماتها.

ويجري العمل بمخططين هامين لمنع حدوث ذلك، الأول، آلية لوحظ وأزيل، حيث يقوم العملاء أو الشرطة بإخطار مشغلي مكتب إساءة الاستخدام بالمحتوى أو المواقع غير القانونية التي يتعين حجبا، والثاني نظام لترشيح الويب يستخدم من أجل جميع شبكات تليكوم إيطاليا، يستند إلى طرائق ترشيح نظام أسماء الميادين وبروتوكول إنترنت، ويستطيع أن يعمل على حجبا النفاذ إلى مواقع ميادين معينة أو إلى قائمة من العناوين المختلفة القائمة على بروتوكول إنترنت: وقوائم نظام أسماء الميادين وبروتوكول إنترنت التي يتعين منعها تتولى تقديمها في إيطاليا المنظمة العامة المعروفة باسم "المركز الوطني لمكافحة استخدام الأطفال في مواد إباحية على الخط" (CNCPO)، ويتم تنزيل القوائم تلقائياً كل يوم.

محتوى عن امتهان جنسي لطفل على شبكات أو مواقع المجموعة.

ومع قيام مشغلي مكاتب إساءة الاستخدام بالعمل التخصصي، تستطيع تليكوم إيطاليا أن تدير مختلف أنواع الجرائم السيبرانية، وإبلاغ جميع الحقائق الوثيقة الصلة أو الأحداث الهامة إلى السلطات المحلية المختصة، مثل وجود



تعاون الصناعة

كما أن هناك عدداً من المبادرات التعاونية الجارية الخاصة بالصناعة - مثل تحالف التكنولوجيا، والتحالف المالي ضد استخدام الأطفال في المواد الإباحية، وتحالف الهواتف المتنقلة ضد محتوى الامتihan الجنسي للأطفال. وتجمع هذه المبادرات ما بين عدد من الفعاليات الرائدة داخل كل صناعة بهدف تقاسم المعارف وتنمية الخبرة التقنية بشأن الطرائق الجديدة لمكافحة وجود محتوى الامتihan الجنسي للأطفال على الخط بالنيابة عن الصناعة بشكل عام، بما في ذلك، على سبيل المثال، منع النفاذ إلى المحددات الموحدة لمواقع الموارد المعروف بأنها تحتوي على محتوى امتihan جنسي للأطفال.

القوانين. وقد تلى ذلك مبادرات مماثلة في النرويج وبلجيكا والمملكة المتحدة.

ومنذ ذلك الحين، أنشأت بلدان كثيرة خطوطاً ساخنة وأنشأت الرابطة الدولية للخطوط الساخنة للإنترنت (INHOPE) وهي منظمة جامعة للخطوط الساخنة ولديها في الوقت الحالي 30 عضواً كامل العضوية من الخطوط الساخنة من مختلف أنحاء المعمورة.

وفيما عدا مُنح "لوحظ وأزيل" التقليدية لإدارة المحتوى غير القانوني المستضاف على خدمات المشغل، فإن دعم الخطوط الساخنة المحلية والنهوض بها يوفر للعملاء وأفراد الجمهور وسائل للإبلاغ عن المحتوى غير القانوني حالما يتم اكتشافه، وتعتبر خطوة هامة صوب المساعدة في مكافحة المحتوى غير القانوني، بما في ذلك محتوى الامتihan الجنسي للأطفال.



قضايا أخرى

منع المحددات الموحدة لمواقع الموارد غير الموجودة في الخدمة إلى جانب عناوين البريد الإلكتروني.

(ب) الرقابة المسبقة - فعلى سبيل المثال، يمكن إجراء رقابة مسبقة على جميع لوحات الرسائل يقوم به فريق من رقباء الأطفال المتخصصين الذين يفرزون المحتوى المتعارض مع القواعد الداخلية المنشورة. ويمكن مراجعة كل رسالة قبل نشرها، كما يقوم فريق الرقابة باكتشاف المستخدمين المشبوهين وإيقافهم، علاوة على المستخدمين المكرويين.

(ج) الاستضافة - بالإضافة إلى فريق الرقابة، يمكن أن يكون هناك فريق من المضيفين المجتمعيين. ويتولى هذا الفريق إدارة لوحات الرسائل من منظور عمومي، ويستطيعون أن يمثلوا أول نقاط الاتصال بالنسبة لفريق

المحتوى المنشأ بمعرفة المستخدم: نهج جهات الإذاعة

يوجز هذا القسم النهج التي يمكن أن تتخذها جهات الإذاعة للتعامل مع المحتوى المنشأ بمعرفة المستخدم الموجود على خدماتها.

ويوصى، لكفالة ألا ينشر المحتوى غير اللائق على لوحات الرسائل، أن تضع جهات الإذاعة موضع التنفيذ عدداً من الإجراءات لحماية المستخدمين على الخط من المحتوى غير اللائق المنشأ بمعرفة المستخدم.

(أ) المرشحات التلقائية - يمكن منع الكلمات غير اللائقة من أسماء المستخدم ومن الرسائل في لحظة إدخالها. ويشمل هذا المرشح كلمات السباب والمصطلحات الجنسية والكلمات العنصرية والكلمات المعادية للمثلية الجنسية. كما يمكن

النصوص. وينبغي مراجعة ذلك كله مسبقاً من أجل التأكد من أن المادة مناسبة للنشر على مواقع جهات الإذاعة على الويب والتأكد من أن الأطفال لا ينشرون معلومات شخصية حساسة عن أنفسهم أو عن الآخرين، مثلاً، رمز المدرسة، وأسماء الشوارع، وأرقام المنازل، وهو ما يمكن أن يعرضهم للخطر، مثلاً من خلال "هوية مختلقة".

وينبغي لجهة الإذاعة على وجه الخصوص، عندما يقدم الأطفال شرائط فيديو، أن تطلب رقم هاتف الوصي أو الوالد، للحصول على موافقة بالغ بصفة رسمية قبل النشر. (يتمشى ذلك مع سياسات التلفزيون وتحمي الأطفال، مثلاً، من إمكانية تتبعهم من قبل والدين مفرقين عن أسرهم وحصلوا على أحكام قضائية ضدهم).

ويتم إثابة من لهم دور رئيسي ومركزي في المجتمع على سلوكهم الحسن وتلغي امتيازات الأفراد المثيرين للاضطرابات. وينبغي إخضاع جميع أشكال المحتوى المقدم المنشأ بمعرفة المستخدم للرقابة المسبقة قبل القيام بإذاعته.

وتعتبر جلسات المحادثة العامة الحصرية المسبقة للرقابة مع المؤلفين والمذيعين المفضلين عند الأطفال، مثلاً، حافزاً مستخدماً بالفعل لكي تشارك المجموعة العمرية المستهدفة في مجتمعات جهات الإذاعة على الخط. ويعمل تقديم هذه الأحداث الحصرية وغيرها من المحتوى المتميز على إثناء المستخدمين عن الكذب بشأن عمرهم والتسجيل لخدمات موجهة إلى مستخدمين أكبر سناً.

وتشجع خدمات جهات الإذاعة على الخط المستخدمين بشكل متزايد على إرسال صور وشرائط فيديو، علاوة على

• ينبغي أن يكون للرقابة ساعات محددة وينبغي ألا تفتح لوحات الرسائل إلا خلال هذه الساعات. ولذلك، يتعين أن يكون هناك دائماً، عندما تكون اللوحات مفتوحة لإدخال رسائل إليها، رقيب قائم بالعمل.

بيد أن تلك العملية كثيفة العمالة وكلما كان الموقع المشترك رائعاً وناجحاً كلما استنفد المزيد من الموارد في رقبته.

ويتمثل الجزء النهائي في منع أولئك الذين يتجاهلون القواعد الداخلية المنشورة باستمرار. بيد أن جهات الإذاعة قد ترغب في المستقبل في الانتقال صوب نظام يقوم على المزيد من "الانتماء والسمعة" من أجل تشجيع السلوك الحسن وتمكين النظراء من تعليم بعضهم البعض أفضل الممارسات عن طريق احتذاء المثل.

الرقابة عندما يساوره الانشغال بشأن مستخدم ما.

وينبغي أداء جميع أعمال الرقابة بواسطة فريق مكثبي خضع أفراداه لفحص متقدم لتحديد ما إن كان لديهم خبرة جنائية في وكالة خارجية واحدة. وبالإضافة إلى ذلك، يمكن لفريق الرقباء أن يتبعوا القواعد التالية:

- ينبغي عدم السماح بالعمل من المنزل من أجل كفاءة ألا ينفذ أي شخص إلى معلومات الأطفال.
- ينبغي أن تكون الرقابة قائمة على عمل فريق بحيث يمكن للرقباء أن يتقاسموا الشواغل بشأن المعلومات المدخلة أو المستخدمين، ويمكن أن يتبنوا معرفتهم بسلوك المستخدمين كفريق.
- ينبغي أداء أعمال الرقابة وفقاً لمبادئ رقابة توجيهية صارمة تتراكم بمرور الزمن.

دراسة حالة: كيف يمكن لجهات الإذاعة أن تحمي الأطفال من المواد غير اللائقة التي لا تقوم بإنتاجها: نموذج شركة الإذاعة البريطانية (BBC)

أو "غرف المحادثة". فإذا ما اكتشفت مثل هذه التغييرات فإن الموقع يحول إلى باحث لمراجعة الموقع مرة ثانية من حيث مناسبته، ويقوم بإزالته من قاعدة البيانات عند الضرورة.

وبالمثل، يُنفذ PSB Switch سياسة صارمة عندما يتعلق الأمر بحماية المستخدمين من المحتوى غير اللائق على الخط. وفي حين أن وجود Switch على مواقع طرف ثالث يعتبر جزءاً رئيسياً من المعروض على المراهقين، بما يسمح بوصول Switch إلى جمهور قد لا يكون على دراية دائماً بعروض PBS، فإنه يتم رقابة جميع المشروعات المشتركة في هذا الحيز تماماً وترصد بعناية. وتدرج شركة الإذاعة البريطانية روابط بارزة بمواد مصورة عن السلامة على الخط كلما كان ذلك ممكناً، ولا تربط أبداً بغرف المحادثة على الهواء من Switch

- تستخدم لغة غير مناسبة
- تكون موجودة فحسب من أجل بيع المنتجات أو الخدمات
- تروج للقمار
- تقصر المواد المصورة على دافعي الاشتراكات

ولا تسمح شركة الإذاعة البريطانية بالتوصيل إلى أي موقع تشبيك اجتماعي من خلال CBBC. وإذا كان أي موقع خارجي يحتوي على لوحات رسائل فإنه يجب رقابتها مسبقاً في جميع الأوقات. وليس من الممكن التوصيل من مواقع أطفال شركة الإذاعة البريطانية إلى غرف المحادثة المذاعة على الهواء. ويجري مراجعة قواعد بيانات البحث الخاصة ببرامج CBBC باستمرار بواسطة أداة تلقائية "تمسح" جميع المواقع في قاعدة البيانات بحثاً عن تغييرات تبعاً لكلمات رئيسية، مثل "لوحات الرسائل"

العمرية 7-12 سنة وما فوقها من جمهور المملكة المتحدة، ويجب ألا:

- تحمل مواداً إباحية أو غير ذلك من المواد الجنسية الصريحة (ما لم تكن تشكل جزءاً من تثقيف جنسي مصمم خصيصاً لهذه المجموعة من الجمهور) أو تتصل بها أو تعلن عنها
- تحمل عنفاً صريحاً أو محتوى يحض على السلوك العنيف (بما في ذلك الألعاب على الخط واستعراضات الألعاب التي تحتوي على القتال أو الحض على إطلاق الرصاص على اللاعبين أو الاستخدامات الأخرى للأسلحة) أو تتصل بها أو تعلن عنها
- تحض على أي شيء غير قانوني
- تحتوي على تمييز من أي نوع
- تروج لسوء الصحة/سوء الطعام

جميع المحتويات الخارجية الموصلة من خلال Cbeebies و CBBC يتم إقرارها مسبقاً بواسطة خبير تحرير وتوضع في قائمة "خضراء" يمكن البحث فيها بعد ذلك عن طريق خدمات البحث الخاصة بالشركة.

وتقوم خدمة Cbeebies بوجه خاص بالبحث في المحتوى على موقع Cbeebies ويتم إنشاء مواقع فرعية معتمدة من قبل منتجين مستقلين يدعمون برامجهم على Cbeebies.

وأداة بحث CBBC تعتبر مورداً أكثر تعقيداً من أجل مساعدة المستخدمين في العثور على أفضل محتوى في CBBC وبرنامج جولة الأخبار "Newsround" علاوة على مواقع مختارة بعناية من كافة برامج شركة الإذاعة البريطانية والويب بشكل أعم. ويجب أن تكون جميع المواقع قيّمة من الناحية التحريرية ووثيقة الصلة بالفئة

الاستنتاجات



كافية وغير وافية للتعامل مع قضية حماية الأطفال على الخط.

وبالإضافة إلى ذلك، تملك الولايات القضائية المختلفة وجهات نظر مختلفة. ويمكن إساءة استخدام هذه الاختلافات أو استغلالها للإضرار بالأطفال. ويعرف المجرمون ومنتهكو الأطفال أي البلاد لديها أضعف القوانين أو أقل الآليات إحكاماً في التعامل مع هذه الأنواع من القضايا، ومن الطبيعي أن يجذبوا نحوها ما لم تتخذ تدابير مضادة لذلك.

وبالنظر إلى هذا التباين في الأطر التشريعية وأطر السياسات عبر مختلف البلدان، فمن الحتمي أن تتبنى صناعة الإنترنت بشكل عام أفضل المبادئ التوجيهية للممارسات وأن تتبع معايير عالمية ومدونات ممارسة تسمح لها بأن تمارس جهودها المسؤولة اجتماعياً من أجل معالجة قضية حماية الأطفال على الخط.

من المهم للغاية لموردي خدمة الإنترنت وغيرهم من موردي الخدمات على الخط، لكي ينخرطوا بفعالية في مبادرة حماية الأطفال على الخط، أن يكون لديهم تفهم واضح لكيفية تصنيف المحتوى والخدمات في الولايات القضائية التي يشتغلون في إطارها.

وينبغي أن يكون في التعاون مع جهات الإذاعة المحلية عون كبير من حيث تنمية ذلك التفهم. كما أن من المهم تفهم الكيفية التي ينظر بها التشريع المحلي إلى "موقع" المحتوى ويحدد "المكان" الذي تقدم أو تستقبل فيه الخدمة.

ويتحمل كل بلد بمسؤولية عن وضع تشريعاته التي يستطيع تطبيقها على محتوى وخدمات الإنترنت في حدود ولايته القضائية. ومن أسف أن الكثير من البلدان، على نحو ما أظهرته العديد من الدراسات، لديها تشريعات غير





وتأخذ الصناعة في الكثير من البلدان حول العالم بموقع الصدارة، وتتبع نهجاً طوعية وذاتية التنظيم تدلل على الالتزام باستحداث نهج مسؤول إزاء استخدام الأطفال لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الخط. ومن صالح الصناعة إلى حد كبير أن تتخذ إجراءات في هذا الصدد، وأن تعمل على أن تكون في مقدمة الركب، ليس فقط لأن ذلك هو الصواب الذي يتعين عمله من منظور أخلاقي، ولكن لأن من شأن ذلك، في الأجل البعيد، أن يساعد على تنمية ثقة الجمهور في الإنترنت كوسيط.

وبدون هذه الثقة والائتمان، لن تحقق التكنولوجيا إمكاناتها الهائلة لإثراء الأفراد وتمكينهم على حد سواء أو تفني بها، وأن تضيف أيضاً إلى الرخاء الاقتصادي لكل بلد ورفاهه.

معلومات وقراءات أخرى

التعاون كصناعة

الإطار الأوروبي لاستخدام المراهقين الأصغر سناً والأطفال للهواتف المتنقلة بشكل أكثر أماناً:

http://www.gsmeurope.org/documents/safer_children.pdf

روابط إلى مدونات الممارسات الوطنية للاستخدام الآمن للهواتف المتنقلة من قبل مشغلي الهواتف المتنقلة الأوربيين (باللغة الإنجليزية ولغاتهم الأصلية)

http://www.gsmeurope.org/safer_mobile/national.shtml

الرابطة العالمية للنظم المتنقلة الأكثر أماناً، مدونة ممارسات بشأن الرسائل التطفلية:

http://www.gsmworld.com/our-work/public-policy/protecting-consumers/mobile_spam.htm

برنامج الإنترنت الأكثر أماناً: تمكين الأطفال وحمايتهم على الخط،

http://ec.europa.eu/information_society/activities/sip/inex_en.htm

تليكوم إيطاليا عن حماية الأطفال:

www.telecomitalia.com. . Sustainability->Hot Topics->Protection of Children and Abuse.



المحتوى غير القانوني

الروابط الدولية لخطوط الإنترنت الساخنة:
<http://www.ingope.org/>

تحالف الاتصالات المتنقلة ضد محتوى الامتهان الجنسي للأطفال

<http://www.gsmworld.com/mobilealliance>

التحالف المالي ضد استخدام الأطفال في المواد الإباحية

http://www.missingkids.com/missingkids/servlet/PageServlet?LanguageCountry=en_USPagelD=3703

التنظيم الذاتي لوسائط الإعلام

تخضع جميع خدمات شركة الإذاعة البريطانية على الخط للمبادئ التوجيهية الصياغية لشركة الإذاعة البريطانية
(<http://www.bbc.co.uk/guidelines/editorialguidelines/edguide>)

والمبادئ التوجيهية لخدمات شركة الإذاعة البريطانية على الخط
(<http://www.bbc.co.uk/guidelines/editorialguidelines/ondguide>)

التقارير الوطنية

المملكة المتحدة: أطفال أكثر أماناً في العالم الرقمي: تقرير استعراض بايرن
<http://www.dcsf.gov.uk/byronreview>

دراسة عن العلامات القياسية لبرنامج الإنترنت الأكثر أماناً بشأن ترشيح البرمجيات والخدمات: http://ec.europa.eu/information_society/activities/sip/projects/targeted/filtering/sip_bench/index_en.htm

وزارة الداخلية: فرقة العمل المعنية بالإنترنت من أجل حماية الأطفال (المملكة المتحدة) – وثائق الممارسات الحسنة للصناعة:
<http://police.homeoffice.gov.uk/operational-policing/crime-disorder/child-protection.taskforce>

تصنيف المحتوى

الهيئة المستقلة لتصنيف الاتصالات المتنقلة الممولة من الصناعة في المملكة المتحدة:
<http://www.imcb.org.uk/>

مشروع الأطفال على الخط التابع للاتحاد الأوروبي:
<http://www.eukidsonline.net/>

أطفال أكثر أماناً في العالم الرقمي: تقرير استعراض بايرن:
<http://www.dcsf.gov.uk/byronreview>

تثقيف العملاء وتوعيتهم

الموارد الممولة من الصناعة من أجل المدرسين لمساعدتهم على تفهم استخدام النشء للتكنولوجيا:
<http://www.teachtoday.eu/>



إصدار الصور: www.shutterstock.com, Violaine Martin/ITU, Ahone Ayeh Njume-Ebong/ITU

الاتحاد الدولي للاتصالات

Place des Nations

CH-1211 Geneva 20

Switzerland

www.itu.int/cop

طبع في سويسرا

جنيف، 2011

بدعم من:



CHIS



African Internet Service

