

# استخدام تكنولوجيا المعلومات استراتيجياً لإشراك الشباب في المواطنة العالمية

## STRATEGIC USE OF IT

### IN YOUTH ENGAGEMENT FOR GLOBAL CITIZENSHIP



CANADA'S COALITION TO END GLOBAL POVERTY  
ENSEMBLE POUR ÉLIMINER LA PAUVRETÉ DANS LE MONDE

المجلس الكندي للتعاون الدولي  
التحالف الكندي من أجل الحد من الفقر في العالم

# استخدام تكنولوجيا المعلومات استراتيجياً لإشراك الشباب في المواطنة العالمية

## STRATEGIC USE OF IT

IN YOUTH ENGAGEMENT  
FOR GLOBAL CITIZENSHIP

## كلمة شكر وتقدير

أعدت هذا الكتاب كارين جيرار من المجلس الكندي للتعاون الدولي الذي يود أن يشكر أعضاء مساهماتهم في هذا المقال، ويخص بالذكر أميلي كاربنتييه وفرنسوا غلوتنيه (منظمة التنمية والسلام)، ماري إيلين فورست وكلويه غوديه (منظمة CWY)، ماري هود (منظمة أوكسفام كيبك)، كريس أورنتس ميغويا (مجلس أونتاريو للتعاون الدولي OCIC)، فيونا تلبوت سترونغ (الاتحاد الدولي CCI)، آلان ويب (وكالة VSO)، وإمبير ألين (منظمة أوكسفام كندا). كما يود المجلس أن يعرب عن جزيل شكره لاجا إنجيلكوفيك وهيثر كريتش (المعهد الدولي للتنمية المستدامة)، رايتشل داهون وإلونا دوهرتي (مشروع Apathy is Boring)، كيميا غومشي ولورا كينيون (منظمة TakingITGlobal)، إيلخاندر غوميز وإريك سكوير (حملة القضاء على الفقر)، ريتشارد غريفس (حركة It's Getting Hot in Here)، دارين ماكلين (تلفزيون QSTV)، كيفن ميلسيب (منظمة CYH)، كريستينا بورت (اتحاد الشباب لمناصرة البيئة EYA)، وكارولان تاغني (منظمة Alternatives).

ويعرب المجلس أيضاً عن خالص تقديره للدعم المالي الذي قدّمه لإنجاز هذه الوثيقة البرنامج الكندي لبناء الشراكات، من تنظيم مركز البحوث للتنمية الدولية (IDRC) والوكالة الكندية للتنمية الدولية (CIDA).

يجوز نشر واستعمال هذا الكتاب، أو جزء منه، لأغراض غير تجارية، شرط ذكر المجلس الكندي للتعاون الدولي مصدراً للمادة المنشورة، إنما لا يجوز استعمال أي جزء منه لأغراض تجارية دون إذن خطي مسبق من المجلس.

لمزيد من المعلومات، يُرجى الاتصال بفريق التطوير التنظيمي في المجلس الكندي للتعاون الدولي على:

العنوان: 1 Nicholas Street, Suite 300, Ottawa, Ontario K1N 7B7

رقم الهاتف: ٧٠٠٧-٢٤١-٦١٣

البريد الإلكتروني: info@ccic.ca

الموقع الإلكتروني: www.ccic.ca

© جميع حقوق الطبع والنشر الخاصة بالنسخة الإنكليزية محفوظة للمجلس الكندي للتعاون الدولي ٢٠٠٨.

يوّد المعهد الديمقراطي الوطني أن يشكر المجلس الكندي للتعاون الدولي لموافقته على ترجمة هذا الكتاب إلى اللغة العربية، ويؤكد مسؤوليته عن دقة النسخة المترجمة وجودتها.

المعهد الديمقراطي الوطني (NDI) هو منظمة غير ربحية تعمل في سبيل توطيد الديمقراطية ونشرها على نطاق واسع في العالم. ويوفر المعهد المساعدة العملية للقادة المدنيين والسياسيين من أجل تنمية القيم والممارسات والمؤسسات الديمقراطية، مستعيناً بشبكة عالمية من الخبراء المتطوعين. ويتعاون أيضاً مع الديمقراطيين في كل أنحاء العالم بهدف بناء المنظمات السياسية والمدنية، وصون نزاهة الانتخابات، بالإضافة إلى تشجيع المواطنين على المشاركة وتعزيز الشفافية والمساءلة في الحكم.

© جميع حقوق الطبع والنشر الخاصة بالنسخة العربية محفوظة للمعهد الديمقراطي الوطني ٢٠١٠.

ترجمة ناتالي سليمان؛ تصميم طباعي مارك رشدان.

طُبعت النسخة العربية في لبنان، ٢٠١٠.

لمزيد من المعلومات، يُرجى الاتصال بـ:

المعهد الديمقراطي الوطني على العنوان:

2030 M Street, NW, Fifth Floor

Washington, DC 20036

رقم الهاتف: ٢٠٢-٧٢٨-٥٥٠٠

رقم الفاكس: ٢٠٢-٧٢٨-٥٥٢٠

الموقع الإلكتروني: www.ndi.org



أو يُرجى إرسال أي تعليق أو سؤال حول ترجمة هذا الكتاب إلى البريد الإلكتروني: arabictranslation@ndi.org

## فهرس المحتويات

١	الفصل الأول: استخدام تكنولوجيا المعلومات استراتيجياً لإشراك الشباب في المواطنة العالمية
١	١. توقعات الشباب حيال إمكانيات إشراكهم
٢	٢. وضع تكنولوجيا المعلومات في خدمة إشراك الشباب
٣	٣. بضعة أمثلة عن أوجه استخدام تكنولوجيا المعلومات
٣	أ) نشر المعلومات
٤	ب) التواصل مع المناصرين
٤	ج) أعمال التعبئة والتنشيط
٥	د) التعاون
٥	هـ) أعمال التدريب والبحث
٦	٤. التقدّم باتجاه استراتيجية فعّالة
٨	الفصل الثاني: عوامل يجب النظر فيها عند إعداد استراتيجية مرتكزة على تكنولوجيا المعلومات
٨	١. الحفاظ على مظهر شبابي
٨	٢. التواصل مع الشباب (عبر شبكة الإنترنت)
٩	٣. التواصل مع الشباب (خارج شبكة الإنترنت)
١٠	٤. الحرص على عدم حصريّة التكنولوجيا
١١	٥. اتخاذ الخطوات الكفيلة بإبقاء التكنولوجيا مليئة بالحياة... وبروح الشباب!
١٢	٦. استعمال الموارد بأكبر قدر ممكن من الفعالية
١٢	٧. التنبّه إلى مراقبة المحتوى... أو تفعيل الحوار؟
١٣	٨. في الختام ...
١٤	الفصل الثالث: ممارسات مبتكرة
١٤	١. حملة استقطاب من إعداد منظمة CWY
١٥	٢. حملة أدل بصوتك
١٥	٣. حملة القضاء على الفقر عبر الإنترنت
١٦	٤. مسابقة فيديو من تنظيم تلفزيون Quantum Shift.TV
١٦	٥. صورة Apathy is Boring عبر الإنترنت
١٧	٦. منتدى عالمي للمواطنين
١٨	٧. مدونة منظمة Alternatives للمتدرّجين
١٩	الفصل الرابع: مسرد بالمصطلحات التكنولوجية المستعملة
٢٧	الفصل الخامس: جدول مرجعي يعرض بإيجاز وسائل التكنولوجيا الملائمة لإشراك الشباب

## الفصل الأول:

### استخدام تكنولوجيا المعلومات استراتيجياً لإشراك الشباب في المواطنة العالمية

#### I. The Strategic Use of Information Technologies in Youth Engagement for Global Citizenship

تُعتبر تكنولوجيا المعلومات اليوم ركيزة أساسية ترسو عليها الاستراتيجيات التي تعمل على إشراك المواطنين، خصوصاً الشباب منهم. فالشباب هم أكثر من يستعمل هذه التكنولوجيا بعدما استغنى معظمهم عن وسائل الإعلام وراح يستقي معلوماته بالدرجة الأولى من الإنترنت أو من مصادر بديلة، وعندما أخذ أكثرهم يفيد من المنابر الإلكترونية لتوسيع شبكة علاقاته. لهذه الأسباب ولسواها، يتعين على منظمات المجتمع المدني في كندا أن تفكّر، بمزيدٍ من الجدية، في استخدام تكنولوجيا المعلومات في سبيل إشراك الشباب في قضايا حقوق الإنسان، والفقير في العالم، والعدالة الاجتماعية والبيئية.

ولعلّ نجاح منظمة TakingITGlobal، التي يستعين بها ما يزيد عن ١٨٠ ألف شاب من ٢٦٠ بلداً كمنبر دولي للتواصل عبر الإنترنت، يُظهر على السواء قدرة تكنولوجيا المعلومات في الوصول إلى الشباب ومدى الإقبال على هذا النوع من المبادرات باعتبارها وسيلة للبحث عن المعلومات، والتحدث مع الآخرين، وإشراكهم في الأنشطة. وإذا كان اعتبار كلٍّ من كان دون الثلاثين من العمر هو ضليع في استخدام التكنولوجيا فيه شيء من التضليل، فاهتمام الشباب بوسائل التكنولوجيا الجديدة لا يقبل أدنى شك.

تقرّر المنظمات الأعضاء في المجلس الكندي للتعاون الدولي<sup>٢</sup> بأهمية استطلاع الخيارات التي تقدمها تكنولوجيا المعلومات في مساعي إشراك المواطنين. كلنا يعلم أنّ الشباب يستخدمون موقعي "فايسبوك" Facebook و"ماي سبايس" MySpace ولكن هل يفرض هذا الواقع على منظمات المجتمع المدني أن تلحق بركابهم؟ أولاً يجدر بالعاملين على الأرض أن يستعلموا عن أسباب نجاح هاتين الشبكتين وأن يستخدموا تكنولوجيا المعلومات بأساليب أكثر استراتيجية في مساعي إشراك الشباب فيرتقوا بالتالي إلى مستوى توقعاتهم؟ لذلك، يصلح اعتماد هذا المقال مرجعاً يساعد أصحاب المصالح المشاركين في هذه المساعي على التوقف عند هذين السؤالين، والانتقال في ما بعد إلى إعداد استراتيجية فعّالة واختيار وسائل التكنولوجيا الملائمة لتحقيق أهدافهم.

#### ١. توقعات الشباب حيال إمكانيات إشراكهم

ما أنّ عنصر الشباب لا يُختصّر بكيان أحادي الأبعاد، فلا يجوز إهمال التنوع الذي يميّز به. ولكنّ استعراض الأدبيات التي تتحدث عن جهود إشراكهم لا تكشف إلاّ عن جزء يسير من توقعاتهم المشتركة في ما يتعلق بهذا الموضوع. فأول ما يطمحون إليه هو توسيع شبكة

١ MacKinnon, Mary Pat; Sonia Pitre, and Judy Watling, *Lost in Translation: (Mis)Understanding Youth Engagement*, Canadian Policy Research Networks, October 2007, available at <http://www.cprn.org>.

٢ المجلس الكندي للتعاون الدولي هو تحالف منظمات كندية من قطاع العمل التطوعي، تعمل على المستوى العالمي في سبيل تحقيق التنمية المستدامة للعنصر البشري. يسعى هذا المجلس إلى القضاء على الفقر في العالم، وإلى تأمين العدالة الاجتماعية للجميع وضون كرامة الإنسان، أياً كان.

علاقاتهم والتواصل مع الأصدقاء، وإيجاد شبكات يسهل عليهم الانضمام إلى صفوفها<sup>٣</sup>. لا بل يذهب البعض منهم إلى التلويح بإمكانية انخراطه في أنشطة معيّنة إذا جرى الاتصال به شخصياً.

لعلّ الشباب يندفعون للمشاركة انطلاقاً من رغبتهم في كسب المعارف وتطوير المهارات، ومن حاجتهم أيضاً إلى زيادة حظوظهم في الحصول على فرص عمل. فهم ينظرون إلى المشاركة في الأنشطة الاجتماعية على أنها وسيلة لاختبار مكامن القوة لديهم. فالشباب ينخرطون في جهود معيّنة على أمل أن يحظوا في المقابل بفرص تحقق لهم النمو على الصعيدين الشخصي والاجتماعي، وفي ميدان العمل أيضاً<sup>٤</sup>. ويطمحون إلى الاضطلاع بدور جدي وتحمل مسؤوليات جديدة، لا إلى إنجاز مهام تافهة خدمة "لقضية نبيلة".

لا شكّ في أنّ الشباب ينضمّون إلى حركات أو منظمات معيّنة لاهتمامهم بالقضايا والقيّم التي تدافع عنها. ولكن، أحياناً، يجدون صعوبة في التماثل بالمقاربات التي تنتهجها بعض المنظمات، خصوصاً في الحالات التي تبدو فيها بنيتها الإدارية مكثّلة بقيود<sup>٥</sup>. فجلّ ما يريده الشباب هو اعتبارهم شركاء بالكامل في المبادرات المطروحة<sup>٦</sup>، أي التماس مشورتهم ومشاركتهم في كلّ مرحلة من مراحلها، انطلاقاً من تحديد الأهداف وصولاً إلى إعداد وتطبيق الاستراتيجيات والنشاطات.

نما لدى الشباب حسّ المشاركة مع استعمالهم المتزايد لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات<sup>٧</sup>. لذلك، يجدر بنا ربما، في حال تلقّفنا الإشارات التي ترسلها الإمكانيات التفاعلية الكامنة في تلك التكنولوجيا، أن نعيد النظر في الاستراتيجيات المتبعة للارتقاء إلى مستوى توقعات الشباب وإشراكهم بشكلٍ جدي ولفترة أطول في الجهود المبذولة.

## ٢. وضع تكنولوجيا المعلومات في خدمة إشراك الشباب

تقدّم شبكة الإنترنت، بفضل تقنياتها، مجالات واسعة للحوار والتفاعل. وكلما اتسعت معرفة الشباب، وعموم المواطنين، بأشكال المشاركة هذه، ازدادوا إعجاباً بها. لا ينفكّ الشباب يبحثون عن فرصٍ تتيح لهم المشاركة بشكلٍ أنشط في الحملات<sup>٨</sup>. وهذه الفرص تؤمّنها لهم تكنولوجيا المعلومات التي تحثّ على التفكير وتنشر معارف جديدة إما عن طريق السماح لمستخدميها برفع منسوب المعلومات، أو بتبادل أفكارهم مع مستخدمين آخرين، أو بمجرد التعبير عن آرائهم ضمن استطلاع للرأي. فتسهم هذه المشاركة المبنية على التنوير الفكري في إشاعة الوعي لدى الشباب حيال قدرتهم على التأثير على المجتمع، وبالتالي الانخراط في القضايا على المدى البعيد<sup>٩</sup>.

٣ Raynes-Goldie, Kate and Luke Walker. "Our Space: Online Civic Engagement Tools for Youth". *Civic Life Online: Learning How Digital Media Can Engage Youh*. Edited by W. Lance Bennett, Cambridge, MA: The MIT Press. 2008. Pages 161-188

٤ Barnard, Robert, Denise Andrea Campbell and Shelley Smith, *Citizen Re:Generation - Understanding Active Citizen Engagement Among Canada's Information Age Generations*, D-Code, 2003, available at <http://www.d-code.com>.

٥ Thibault, André ; Patrice Albertus and Julie Fortier, *Rendre compte et soutenir l'action bénévole des jeunes*, Canadian Policy Research Networks, August 2007, available at <http://www.cprn.org>.

٦ Thibault, André ; Patrice Albertus and Julie Fortier, *Rendre compte et soutenir l'action bénévole des jeunes*, Canadian Policy Research Networks, August 2007, available at <http://www.cprn.org>.

٧ Apathy is Boring, *Youth friendly guide to intergenerational decision making*, 2004, available at <http://www.youthfriendly.com>.

٨ Barnard, Robert, Denise Andrea Campbell and Shelley Smith, *Citizen Re:Generation - Understanding Active Citizen Engagement Among Canada's Information Age Generations*, D-Code, 2003, available at <http://www.d-code.com>.

٩ Jillaine Smith, Martin Kearns and Allison Fine, *Power to the edges: Trends and Opportunities in Online Civic Engagement*, 2005, available at <http://www.pacefunders.org>.

١٠ Derek Tannis, « Reaching the "Nexters": Youth Participation and the Strategic Application of Technology in the Non-Profit Sector », 2005, available at <http://www.usask.ca>.

أما التحدي الأكبر الذي تواجهه هيئات المجتمع المدني الملتزمة بإشراك المواطنين في جهودها، فيمكن في إيجاد وسائل مبتكرة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات على نحوٍ يتيح للشباب أن يروا أنفسهم قوة دفع لإحداث تغيير اجتماعي. هل يسعها أن تعوّل على مهارات الشباب في استعمال مواقع الشبكات الاجتماعية وأن تسلّمهم دفعة الترويج لنشاطاتها؟ هل يجدر بها أن تنظّم ورش عمل حول إنتاج الملفات المرئية والسمعية بهدف توفير فرص التدريب لهم عند التداول في قضايا اجتماعية؟ أو هل يجدر بها أن تستخدم وسائل التكنولوجيا المخصصة لنسج الشبكات، دعماً للجهود الجماعية المبذولة في سبيل إيجاد الحلول المؤاتية لمشاكل حقيقية في مجال التنمية؟ من غير المستغرب أن توفّر تكنولوجيا المعلومات عدة مسالك تقود إلى إشراك الشباب، إنما الأجدى استكشافها، على كثرة تنوعها، قبل اختيار الوسائل الأكثر تطابقاً مع أهداف المنظمات ومواردها وكذلك الأكثر تلبيةً لتوقعات الشباب.

### ٣. بضعة أمثلة عن أوجه استخدام تكنولوجيا المعلومات

يصلح اعتماد الوسائل الجديدة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كأدوات لإشراك المواطنين عبر شبكة الإنترنت وخارجها، أكثر بكثير من تقنيات الجيل الأول من الويب 1.0 والمواقع الثابتة، إذ يجوز استخدام هذه الوسائل للفت انتباه الشباب إلى جوانب عدة من عمل المنظمات غير الحكومية، ولدعم مبادراتهم الخاصة لاحقاً. تطالعك أدناه أمثلة متنوعة عن وسائل تكنولوجية مصنّفة بحسب الوظائف التي تؤديها (للاستعلام عن الوسائل المشار إليها، راجع مسرد المصطلحات المستعملة).

#### أ) نشر المعلومات

يستلزم إشراك المواطنين بالدرجة الأولى إيجاد رابط بين الوعي العام الذي ينشأ حول القضايا الاجتماعية والأعمال الملهمة (أو العكس بالعكس)! على أن ذلك لا يتحقق إلاّ بفضل إصدار ونشر معلومات تحيط بهذه القضايا من مختلف جوانبها. لذلك، من المفيد نشر المعلومات عبر الوسائل الإلكترونية بشكلٍ خاص لأنّ الشباب يستمدون معلوماتهم أساساً من شبكة الإنترنت أو من مصادر بديلة أخرى<sup>١١</sup>. هذا فضلاً عن أنّ تكنولوجيا المعلومات تشجّع الجميع على التعاون في خدمة تطوير المعلومات وتتيح إمكانية تقليص تكاليف الطبع واطلاع الشباب مباشرة على المعلومات فور صدورها.

عند بروز الجيل الثاني من الويب 2.0، لم يعد إصدار المعلومات من اختصاص الفريق التنظيمي حصراً، إذ يتسنى اليوم لأيّ شخص يؤيد قضية معينة أن يسهم في إصدار معلومات باستخدام المدونات، ومواقع "ويكي"، ومواقع تبادل ملفات الفيديو، وأشكال أخرى من الإعلام الاجتماعي؛ بما يفسح المجال أمام الجميع بأن يتشاركوا أفكارهم وأعمالهم مع الآخرين، وأن يجنّدوا الإعلام وصانعي القرارات السياسية لنصرة قضاياهم، وأن يصبحوا بدورهم قوى ناشطة في إشراك المواطنين. وما المدونة التي أنشأها وفد الشبيبة الكندية لقمة بالي إلاّ خير مثال على مبادرةٍ نجحت في استقطاب اهتمام والتزام الشباب بقضية التغيرات المناخية.

MacKinnon, Mary Pat; Sonia Pitre, and Judy Watling, Lost in Translation: (Mis)Understanding Youth Engagement, Canadian Policy Research Networks, October 2007, available at <http://www.cprn.org>.



## ب) التواصل مع المناصرين

من البديهي أن تؤثر تكنولوجيا المعلومات على الوسائل المعتمدة للتواصل مع أعضاء المنظمة ومناصريها، حتى برزت اليوم إمكانية الوصول إلى عدد كبير من الأشخاص بسرعةٍ ومن دون كلفةٍ تُذكر عبر البريد الإلكتروني، أو خدمة الرسائل القصيرة، أو مواقع الشبكات الاجتماعية. وأول ما يتبادر إلى الأذهان، في هذا السياق، هو مثال النشرات الدورية الإلكترونية، التي غدت من الوسائل التقليدية، والتي تسهم في الإعلان عن النشاطات والحملات المنظمة، وجهود جمع الأموال. فقد تمكن نادي "كلوب دو تيير" Club 2/3، الكائن في مونتريال، من مواءمة نشرته الدورية وإغنائها بما يتلاءم مع متطلبات جمهور الشباب من خلال النشرة الإلكترونية Echos C2T التي أصدرها. وتوصل النادي أيضاً إلى زيادة قدرته على الوصول إلى الآخرين بفضل نشر الرسائل الإلكترونية على طريقة النشر الفيروسي. سبق لمنظمة Canada World Youth (شبيبة كندا والعالم) أن خاضت هذه التجربة في معرض حملة استقطاب عبر النشر الفيروسي تلبيةً لأغراض برامج تبادل الشباب. فاتبعت الاستراتيجية المذكورة لاستهداف مجموعة من السكان والإفادة في الوقت ذاته من ظاهرة نقل الخبر شفهيًا.

تعزز تكنولوجيا المعلومات أيضاً عاملَي التشاور والتعقيب، لأنَّ حثَّ المواطنين على التجاوب مع المبادرات - أو على إطلاق مبادراتهم الخاصة - يؤدي إلى توسيع دائرة مشاركتهم، وفي الوقت ذاته، إلى تقييم المفاعيل التي أسفرت عنها الجهود المبذولة. يُذكر، مثلاً، أنَّ منظمة Fair Trade Manitoba (منظمة مانيتوبا للتجارة العادلة) تمكّنت من تنشيط مشاركة المواطنين في حملة "تحذّر لشهر واحد" عن طريق إشراكهم في استطلاع أسبوعي عبر الوسائل الإلكترونية ساعدها أيضاً في تقييم مفعول الحملة التي نظمتها.

## ج) أعمال التعبئة والتنشيط

يتزايد دور تكنولوجيا المعلومات أهميةً في مجالَي تنظيم التحركات الجماعية واستدراج الدعم الشعبي. وما الدعوات التي تُوجّه من حينٍ إلى آخر عبر البريد الإلكتروني سوى مثال واحد عن استراتيجية أثبتت جدواها بين صفوف الشباب. فدعوة الشباب إلى المشاركة في فترات معينة تلبيةً لظروف محددة تسمح للمشاركين بتقدير المفاعيل التي حققوها بانخراطهم ويولّد لديهم شعوراً بالانتماء إلى حركة معينة، مع التذكير بأنَّ توقيع العرائض والبطاقات الإلكترونية يقود أيضاً إلى التزام الأشخاص على المدى البعيد. من هذا المنطلق، طلبت منظمة "أوكسفام كندا" من المواطنين التوقيع على إعلان إلكتروني حول حملةٍ تنظّمها دعماً لتيسير الوصول إلى الخدمات العامة في العالم، وتمكّنت من الحصول على معلومات عن وسائل الاتصال بالمشاركين في تلك الحملة، حتى باتت الدعوات إلى التحرك تتيح إمكانية توطيد العلاقات مع الأشخاص على المدى البعيد.

يتزايد أيضاً استعمال الهاتف اللاسلكي وخدمة الرسائل القصيرة لأغراض إشراك المواطنين في أي عمل، على حدّ ما فعلت منظمة Check Your Head (شغل عقلك) في فانكوفر التي وضعت هذه التكنولوجيا موضع تجربة إبان مبادرة أطلقتها لتشجيع الشباب على التصويت. فألت الرسائل القصيرة التي تضمّنت معلومات ودعوات لحضور بعض المناسبات التي نظمتها لأغراض الحملة إلى تعزيز اهتمام المشاركين بالعملية الديمقراطية.

## د) التعاون

في آخر مجموعة ممارسات فضلى حول جهود إشراك الشباب<sup>١٢</sup>، أثارت منظمة العفو الدولية المسألة الهامة التالية: نظراً لشدة انشغال الشباب بين متطلبات الدراسة/تحصيل العلم، والعمل، والنشاطات الترفيهية، والعائلة، يصعب عليهم أحياناً أن يتفرغوا للانخراط في أعمال أخرى. لذلك، تسهّل وسائل التكنولوجيا الموصولة بالشبكة تنظيم اللقاءات وتنسيق المهام، وتوفّر إمكانيات تعاون جديدة لا تعيقها حواجز المسافات، والوقت، وجداول الأعمال المزدحمة؛ لا بل تقود هذه الوسائل أيضاً إلى المشاركة في نشاطات تطوعية عبر الإنترنت. ويتبيّن من التقرير المتوافر على موقع Techsoup.org أن عدداً من المنظمات تبنت هذه المقاربة.

يمكن استخدام تكنولوجيا المعلومات من أجل تحطيم جدار العزلة وتوطيد الروابط بين أشخاص مهمشين يتشاركون الخبرات ذاتها، فتمدّهم بما يلزمهم من الدعم والتشجيع حتى يتصدوا لأعمال الظلم التي يتعرضون لها في حياتهم وفي العالم المحيط بهم. وتساعد هذه التكنولوجيا أيضاً في التقريب بين حقائق شديدة التعارض والتناقض، لأنّ التفاعل والنقاش الناتجين عن استعمال تكنولوجيا المعلومات يشكّلان خطوة أولى باتجاه إنماء حسّ التضامن مع القضايا العالمية، باعتبار أنّ تبادل التجارب الشخصية هو وسيلة فعّالة لتنشيط المشاركة في العمل الاجتماعي. فقد عمدت جمعية Change for Children (التغيير من أجل الأطفال) مثلاً، الكائنة في ألبرتا، إلى عقد مؤتمرات الفيديو عبر الإنترنت بهدف تأمين التواصل بين شباب كنديين وشباب من نيكاراغوا. ونظمت مؤتمر فيديو إحياءاً للأمل، سعياً إلى جمع التبرعات لبناء مدرسة وإلى مساعدة التلامذة على أن يتباحثوا كأعضاء مجموعةٍ في قيمة التعليم.

## ه) أعمال التدريب والبحث

إنّ استعراض سبل استعمال تكنولوجيا المعلومات لأغراض التوعية والتنمية<sup>١٣</sup> يُظهر قدرة هذه الوسائل على تمكين الشباب من إيجاد حلول لمشاكل معقدة وحقيقية. ويبدو أنّ هذا النوع من التوعية المعدّ لحلّ المشاكل يدفع باتجاه إحداث تغيير في السلوكيات، ويضمن تالياً ثبات الالتزام. في هذا السياق، أقدمت وكالة Voluntary Service Overseas (الخدمة التطوعية في الخارج) في فرعها الكندي، وبالتعاون مع مشروع "مودل" Moodle، إلى أفراد مساحة عبر الإنترنت ضمن نظام إدارة الدروس، من أجل تزويد المتطوعين العاملين لديها بالدعم والتدريب طيلة مدة تنفيذ مشاريعها، وأثناء إقامتهم في الخارج. فضلاً عن ذلك، وفّرت الندوات عبر الإنترنت أيضاً محطة حيّة لبثّ البرامج التدريبية من دون أن تعيقها المسافات وتهمل الجوانب التفاعلية التي تعمّق التفكير والنقاش.

تيسّر تكنولوجيا المعلومات سبل التعاون والتعلّم في مجال البحوث التي تجري على المستوى العالمي. فبعض المشاريع المبتكرة

Amnesty International. *Youth - Activism - Engagement - Participation: Good practices and essential strategies for impact*. 2006. Available at <http://rights.amnesty.org>.

Paas, Leslie and Heather Creech. *How Information and Communications Technologies Can Support Education for Sustainable Development: Current uses and trends*. International Institute for Sustainable Development. IISD. 2008.

استعانت بوسائل تكنولوجية بسيطة إنما فعالة تفتح أمام الشباب مجالات تدفع بهم إلى الانخراط في هذه الأعمال واكتساب الخبرات. وهذا ما يصحّ قوله بالمعهد الدولي للتنمية المستدامة الذي استخدم قوائم النقاش والندوات وبرنامج "سكايب" للاتصال الهاتفي عبر الإنترنت، لتمكين الباحثين من الشباب من تطوير السياسات المرتبطة بمجتمع المعلومات وبيئتها<sup>١٤</sup>. لكن، غالباً ما لا يُستفاد بالكامل من إمكانيات التعاون التي توفرها تكنولوجيا المعلومات.

#### ٤. التقدّم باتجاه استراتيجية فعّالة

يمكن أن تتوصّل تكنولوجيا المعلومات إلى إشراك المواطنين بمنتهى الفعالية. ولكن، مهما بلغت فعاليتها، فهي تبقى مجرد أداة للاستعمال، شأنها شأن أيّ تكنولوجيا أخرى. لذلك، عوّض أن تكتفي المنظمات باتباع آخر "الصيحات" الإلكترونية، يجدر بها أن تتبنّى استراتيجية لإشراك الشباب حيث تكون الآلية المعتمدة لهذه الغاية بأهمية النتائج النهائية التي تسفر عنها. تردّ في ما يلي بعض الخطوات التي يسهل اتباعها حرصاً على فعالية الاستراتيجية الموضوعة قيد التنفيذ.

#### ■ تحديد أهداف واضحة

تحديد الأهداف المنشودة من إشراك الشباب بكلّ بوضوح. فهل الغاية هي تغيير معتقدات الشعب وسلوكياته، أو التأثير على الممارسات، أو توجيه السياسات الاجتماعية؟ ترتبط أهداف هذه الاستراتيجية، كما الوسائل المعتمدة لتحقيقها، بنظرة المنظمة إلى مفهوم التغيير الاجتماعي. هل يتحقق التغيير نتيجة إشاعة "الوعي" لدى عدد كبير من الشباب أو بفضل نشاط والتزام عدد قليل منهم؟ من الضروري إذاً تحديد الأهداف بوضوح منذ البداية لاختيار المبادرات المناسبة والأدوات التقنية الكفيلة بتنفيذها.

#### ■ استقدام اللاعبين القادرين على تأمين التفاعل والتعاون

حين تقرّر المنظمة استخدام تكنولوجيا المعلومات للوصول إلى الشباب، عليها، في أحسن الأحوال، أن تركز على تأمين التفاعل والتعاون. وبما أن العلاقات تنشأ بين الأشخاص، لا بين أجهزة الكمبيوتر والأجهزة الإلكترونية الأخرى، من الضروري إشراك اللاعبين المناسبين، أي الشباب<sup>١٥</sup>. فالتشاور مع الشباب وإشراكهم في إعداد المشاريع وتنفيذها يزيدان إمكانية اختيار الوسائل المناسبة وأفضل الأدوات للوصول إلى الجمهور المستهدف.

#### ■ تقدير الموارد المطلوبة

يجب أن تركز استراتيجية إشراك الشباب على الموارد المتوافرة. ولكن، نظراً إلى شدة ارتفاع كلفة الاستراتيجية التي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات، لجهة الموارد البشرية أو المالية التي تتطلبها، دعت الحاجة إلى إعدادها بكلّ عناية والتأكد من توافر الموارد اللازمة للمضي بها حتى النهاية بعد استثمار الموارد الأولية في التكنولوجيا.

Dongtotsang, Dolma; Maja Andjelkovic and Terri Willard. *Engaging Young People in the Policy Change Process. Lessons from the Information Society and Sustainable Development: Next Generation Policy Directions Project*. IISD. May 2006.

Jillaine Smith, Martin Kearns et Allison Fine, *Power to the edges: Trends and Opportunities in Online Civic Engagement, 2005*. Available at <http://www.pacefunders.org>.

## ■ دور الدعاية والترويج

من البديهي أن نجاح استراتيجية إشراك الشباب يعتمد بشكل أساسي على حسن الإعلان عنها. فغالباً ما يخال مطلقى المشاريع عبر الإنترنت أن المستخدمين سيتهافتون على أيّ مساحة للنقاش بمجرد إنشائها. ولكنّ الواقع يثبت خلاف ذلك، إذ يتعيّن عليهم تحديد الجمهور المستهدّف، وتعيين أماكن انتشاره، وإثارة حماسه.

## ■ تقييم مفاعيل الاستراتيجية وإدخال تعديلات عليها

تخضع هذه الاستراتيجية باستمرار للمراقبة والتقييم حرصاً على إدخال التعديلات الضرورية عليها والاستحصال على التزام كامل من الشباب. ولعلّ فائدة المبادرات المرتكزة على استخدام تكنولوجيا المعلومات تكمن في أنها تسهّل مراقبة حجم المشاركة عبر الإنترنت، لأنّ المشاركة في المنتديات والاستطلاعات وتبادل ملفات الفيديو عبر الإنترنت، مثلاً، تظهر مباشرة للعيان. لذلك، من شأن إدراج مبدأ التقييم في صلب أيّ مبادرة أن يسهّل على صاحبها تقدير مدى النجاح الذي أحرزه في تحقيق أهدافه.

## الموارد:

- Evaluating the Impact of Information Technology: Focus on theories of change, training, and clear purpose in acquiring technology.
- Does Your Reach Exceed Your Grasp? Transitioning into programmatic uses of technology: Explores ways nonprofits budget for and use technology to meet organizational goals.
- Planning Projects for a Shoestring: Outlines how organizations can define needs, understand resource limitations, and plan accordingly.
- Good Advice on Technology Planning: Tips for planning and implementing projects.
- Bringing your social media project to life: engagement planning: Elements to include in a good engagement plan using the Web 2.0.

## الفصل الثاني:

### عوامل يجب النظر فيها عند إعداد استراتيجية مرتكزة على تكنولوجيا المعلومات

#### II. A Few Factors to Consider When Developing an IT Strategy

لإعداد استراتيجية فعّالة ترمي إلى إشراك الشباب، لا بدّ من تحديد أهدافها بوضوح وإقامة وزن لتوقعات الشباب المستهدفين وواقعهم، والحرص على أن تأتي المبادرات على قدر الموارد المتوفرة. وقد برزت اليوم، بعد استشارة المنظمات التي خاضت سابقاً تجربة استخدام تكنولوجيا المعلومات، بضع عوامل أخرى تساهم في نجاح المبادرات المرتكزة على تلك التكنولوجيا.

#### ١. الحفاظ على مظهر شبابي

إنّ اختيار وسائل تكنولوجيا معينة دون سواها يضفي بكلّ بساطة مظهراً أكثر شبابية على مبادرات إشراك الشباب. ولكن، لا يجوز الاستخفاف بما للصورة من وقع عند السعي إلى إشراك الشباب لأنّ وسائل إشراكهم لا تقتصر بالكامل على الرسالة. فالحديث عن هذا الموضوع يقودنا إلى مفهوم التمايز بعلامة فارقة: وكانت منظمة العفو الدولية قد نوّتت ضمن مجموعة الممارسات الفضلى التي أعدتها حول إشراك الشباب بمدى أهمية أن ترسم المنظمات لنفسها صورة تستهوي أنظار الشباب، بما يستدعي منها، بحسب رأي منظمة العفو الدولية في المملكة المتحدة، أن تتبنّى شعارات جديدة وتستخدم ألواناً أكثر إشراقاً، والأهمّ من ذلك، أن تنقل رسالة تنشر قيمها الإنسانية أكثر مما تنشر حججها الفكرية<sup>١٦</sup>.

للفت انتباه الشباب، لا بدّ من التركيز على القضايا التي تثير اهتمامهم، والتي تلقى شعبية واسعة بين أوساطهم. وما المسائل البيئية إلاّ خير مثال يفسّر إلى حدّ ما النجاح الذي حققته بعض المبادرات على غرار مدونة It's getting hot in here (حول الاحتباس الحراري) التي تتناول التغيرات المناخية. هذا لا ينفي بالطبع نجاح منظمات أخرى في استقطاب دعم كبير من الفئات الواقعة دون سنّ الخامسة والعشرين، من دون اتّباع استراتيجية معينة، إنما بإثارة قضايا تجذب الانتباه. ولكن لا يجوز أن تتخلى أيّ منظمة عن قضيتها لصالح قضايا أخرى أكثر جاذبية وسحرًا. فقد أخذت منظمة Apathy is Boring (الخمول مرفوض) على عاتقها أن تكسب تأييد الشباب الأقلّ اندفاعاً لقضايا يجدونها عادةً ممّلة للغاية هي القضايا السياسية! وحثّتهم على المشاركة في المسار الديمقراطي عن طريق الجمع بين القضايا السياسية واهتمامات أخرى لديهم (كالموسيقى، والفنون وعالم التكنولوجيا). لا شكّ في أنّ موقع المنظمة الإلكتروني يلعب دوراً بارزاً في هذه المهمة.

#### ٢. التواصل مع الشباب (عبر شبكة الإنترنت)

يستمدّ الشباب الكمّ الأكبر من معلوماتهم من الإنترنت ومن مصادر بديلة أخرى، باعتبارهم الشريحة الأوسع التي تستخدم

Amnesty International. Youth - Activism - Engagement - Participation: Good practices and essential strategies for impact. 2006.  
Available at <http://rights.amnesty.org>.

تكنولوجيا المعلومات، مما يجعل من هذه التكنولوجيا وسيلة جذابة للوصول إلى عدد كبير منهم. ولكن نشر المعلومات عبر الإنترنت لا يكفي لتوسيع حجم المشاركة لدى الشباب. فنظراً لوسع هذه الشبكة وتشتعّبها، يجدر بالمنظمات أن تبادر إلى الاتصال بالشباب والتواصل معهم في المواقع التي يزورونها، لا أن تبقى مكتوفة الأيدي بانتظار أن يقعوا صدفةً على مواقعها الإلكترونية.

ما هي المواقع الإلكترونية التي يتردّد عليها الشباب؟ يمكن الانطلاق دوماً من علبة البريد الوارد للبقاء على اتصال بالمناصرين، لأن أيّ استراتيجية فعالة لنقل الرسائل يمكنها أن تنجح في تثبيت الالتزام لدى الشباب، شرط عدم إغراق المتلقي بالرسائل التي تذكّر أكثر فأكثر بالرسائل غير المرغوب فيها. لهذا السبب، تسعى حملة القضاء على الفقر جاهدة لإثارة اهتمام الأشخاص باستمرار من خلال تكييف محتوى رسائلها الإلكترونية ووتيرة توزيعها مع الظروف السائدة وبحسب انتشار مناصريها الجغرافي.

كيف تستطيع المنظمات أن تستميل جمهوراً جديداً من المستخدمين لم يشترك بعد بخدمتيّ تلقي نشراتها الدورية أو الاطلاع على آخر أخبارها؟ لقد تبين من دراسة طالت المواقع الإلكترونية التي تركز جهودها على توسيع المشاركة المدنية، كموقع TakingITGlobal، أنّ هذه المواقع تحتّ الشباب الذين يتميزون بشدّة وعيهم المدني حيال القضايا المطروحة على تثبيت التزامهم بها<sup>١٧</sup>. بالنسبة إليهم، تكون شبكة الإنترنت مصدراً لمعلوماتهم ووسيلة للالتقاء بأشخاص يشاركونهم الاهتمامات ذاتها، وتلك المواقع أشبه بتقاطع طرق إلكترونية تسهّل انضمامهم إلى المنظمات التي تناصر قيمهم وتزيد عدد الذين يزورون مواقعها على التوالي.

ولكنّ هذه المواقع المتخصصة قلّما تنجح في استمالة الشباب غير المنخرطين في العمل المدني، نظراً إلى ميل مستخدمي الإنترنت بشكل عام نحو البحث عن معلوماتٍ تعكس اهتماماتهم. لذلك تعتبر تقنية "نقل الخبر" عبر الوسائل الإلكترونية وسيلةً فعالة لاستمالة جمهور جديد. وفي هذا السياق، أشارت دراسة تعود للعام ٢٠٠٣ إلى أنّ ٤٢٪ من الشباب ينخرطون طوعاً في العمل المدني تماثلاً بأصدقائهم، وأنّ نصف المشاركين في الدراسة تقريباً يعللون إجماعهم عن المشاركة المدنية بعدم التعاطي معهم شخصياً<sup>١٨</sup>. وبفضل دور شبكة الإنترنت الريادي في مجال بناء الشبكات الاجتماعية والتسويق الفيروسي، يتسنى للمنظمات أن تستخدم شبكات مناصريها من أجل مضاعفة عدد الأشخاص الذين تصل إليهم، من دون أن تفقد المقاربة التي تعتمد عليها طابعها الشخصي.

### ٣. التواصل مع الشباب (خارج شبكة الإنترنت)

لكنّ تنظيم نشاطات خارج إطار الشبكة يشغل حيزاً هاماً أيضاً، بحسب رأي رايتشل داوين، المسؤولة عن موقع Apathy is Boring. ترى هذه المنظمة أنّ الحفلات الموسيقية والنشاطات الفنية تتماشى مع اهتمامات الشباب غير المنخرطين في العمل المدني وتتيح إمكانية مناقشة القضايا الديمقراطية. ولما كانت المدارس والجماعات الدينية تمثل خير انطلاقة للاتصال بالشباب المهتمين بالعمل المدني إنما غير المنخرطين فيه بعد، قررت منظمة TakingITGlobal العمل مع الأساتذة للإفادة من علاقات المدرسة وأجواء التدريب

Raynes-Goldie, Kate and Luke Walker. "Our Space: Online Civic Engagement Tools for Youth". *Civic Life Online: Learning How Digital Media Can Engage Youth*. Edited by W. Lance Bennett, Cambridge, MA: The MIT Press. 2008. Pages 161-188 ١٧  
Barnard, Robert, Denise Andrea Campbell and Shelley Smith, *Citizen Re:Generation - Understanding Active Citizen Engagement Among Canada's Information Age Generations* D-Code, 2003, available at <http://www.d-code.com> ١٨

المؤاتية للتلامذة، سعيًا منها إلى إشراك الشباب من السكان الأصليين. وقد تمكّنت المنظمة أيضاً من التواصل مع شباب الشتات عن طريق الاستعانة بعمّال من مجتمعات ثقافية متنوعة، حتى صارت التكنولوجيا وسيلةً لإثارة اهتمامهم باستمرار بمنحهم فرص المشاركة في النقاشات واكتساب مهارات جديدة، إلخ.

لا بدّ من الإشارة أيضاً إلى ما للقاءات الفردية من دور أساسي في تعزيز مشاركة الأشخاص الناشطين أصلاً عبر الإنترنت. ففي إطار المنتدى العالمي للمواطنين الذي نظّمه مجلس أونتاريو للتعاون الدولي، أُقيم برنامج تدريبي حول استعمال الفنون والتكنولوجيا لأغراض إشراك الشباب، مكّن الحاضرين لاحقاً من توسيع دائرة مشاركتهم المدنية بعدما أخذوا على عاتقهم مهمة تنظيم النشاطات ضمن مجتمعاتهم المحلية.

#### ٤. الحرص على عدم حصرية التكنولوجيا

لا تزال الفجوة الرقمية تتسبب بحالات كثيرة من عدم التكافؤ؟ في كندا حتى يومنا هذا، لأنّ خبرات الأشخاص بتكنولوجيا المعلومات تتنوّع بتنوّع أوضاعهم، سواء كانوا غير مزودين بجهاز كمبيوتر خاص، أو بخدمة استخدام شبكة الإنترنت، أو مزودين بخدمة الوصول إلى الإنترنت عبر خط الهاتف الثابت لا عبر خط الإنترنت السريع. فأبناء المناطق الريفية، والسكان الأوائل، والوافدون الجدد، وأصحاب المستوى العلمي أو الدخل المتدني يستخدمون الشبكة على الأرجح بشكلٍ محدود<sup>١٩</sup>. ولكنّ مشكلة إدماج الشباب في العمل المدني لا تنحصر إطلاقاً بإمكانية الاتصال بالشبكة.

أما الفجوة الأخرى التي تتسع بين الشباب فتتعلق بأوجه استعمال وسائل التكنولوجيا الجديدة. فتبرز معالم التمايز والاختلاف بين صفوف الشباب على مستوى علاقتهم بالتكنولوجيا، نظراً إلى تنوّع معارفهم ومهاراتهم وثقافتهم في هذا المجال. كما بيّنت الدراسات وجود اختلاف في طريقة استعمال هذه الوسائل التكنولوجية بين الرجل والمرأة، مع التشديد على أنّ الرجل يستخدم الكمبيوتر أكثر لأغراض البرمجة والتصميم الطباعي وألعاب التسلية<sup>٢٠</sup>. ولعلّ قلة اهتمام المجموعات المهمشة بالإنترنت ووسائل التكنولوجيا الموصولة بالشبكة<sup>٢١</sup> يعود إلى افتقار هذه الأخيرة إلى مضامين متنوعة أو افتقارها إلى مضامين تحاكي واقع تلك المجموعات.

أقصت بعض المبادرات التي لاقت نجاحاً كبيراً بين الشباب المنخرطين أساساً في العمل المدني عن غير قصد جمهوراً من الشباب غير المنخرطين والمهمشين. بموازاة ذلك، تقف بعض وسائل التكنولوجيا التي يُسلّم الجميع بسهولة استعمالها، حجر عثرة في وجه مشاركة مجموعات معيّنة، كأن تسبّب استمارة إلكترونية بسيطة للتسجيل إرباكاً كبيراً لدى الشباب الذين يتمتعون بمهارات محدودة في استخدام الكمبيوتر.

Dechief, Dianne. *My digitaldivide: Narratives of access inequalities and their significance*, Presentation at R/Évolutions Conferences, March 20, 2005. ١٩  
Looker, Dianne and Victor Thiessen, *The Digital Divide in Canadian Schools: Factors Affecting Student Access to and use of Information Technology*. Statistics Canada. 2002. ٢٠  
Reddick, Andrew; Christian Boucher et Manon Groseilli. *The Dual Digital Divide: The Information Highway in Canada*. Public Interest Advocacy Centre, Ekos Research Associates, December 2000. ٢١

يمكن تجنب خطر إقصاء مشاركين محتملين باختيار تقنيات سهلة الاستعمال وتقديم الدعم والتدريب لمن يرغب في استخدام التكنولوجيا الموظفة في خدمة الإدماج الاجتماعي. ففي المناطق التي تغزوها ببطء خدمة الإنترنت السريع، تبقى تقنية الهاتف الخليوي وخدمة الرسائل القصيرة جديرتين بالاختبار، مع التذكير حتماً بأن إشراك الشباب عبر الوسائل التكنولوجية لا ينفى الحاجة إلى التفاعل معهم على أرض الواقع.

## ٥. اتخاذ الخطوات الكفيلة بإبقاء التكنولوجيا مليئة بالحياة... وبروح الشباب!

لعله من الأوفق بوجه خاص إشراك الشباب في الجهود المبذولة لتسهيل انخراطهم عبر الإنترنت، نظراً لما يتمتعون به من حس المشاركة بالفطرة. فكم من منظمات تراها جهّزت مواقعها اليوم ببرامج تطبيقية على شاكلة البرامج المعدة للمشاركة، كالمنتديات والمدونات، ولكنها ما لبثت أن أيقنت، انطلاقاً من تجربتها الخاصة، أنّ وجود مثل هذه التطبيقات ليس كافياً لإثارة قدر كبير من الاهتمام لدى الشباب. يكفيك أن تقوم بجولة سريعة على المنتديات التي تطلقها مواقع منظمات المجتمع المدني حتى ترى أنّ عدداً كبيراً منها لا ينطوي إلاّ على بضع تعليقات، غالباً ما تصدر شخصياً عن المشرفين على تلك المواقع. فكيف السبيل إلى تحفيز الشباب على المشاركة؟

لعلّ الحلّ الأمثل يكمن في أن تتبّع المنتديات وما شابها من مجموعات تتواصل عبر الإنترنت أهدافاً محددة بوضوح وأن تفي بالاحتياجات الفعلية لدى الجمهور المستهدف. فقد تزداد إمكانية حصول تفاعل حقيقي بين الشباب حين يُطلب منهم المساهمة في إعداد المشاريع، وتكون لهم حرية اختيار المواضيع وإثارة النقاش حولها؛ لا بل يُقدّر للمجموعات الافتراضية التي تناقش مشاكل من واقع الحياة وتكتب على إيجاد الحلول الوافية لها أن تحظى بفرص أكبر للاستمرار. من هنا، ارتكزت المبادرة التي أطلقها تلفزيون Quantum Shift.TV على مفهوم الإعلام الاجتماعي بهدف نشر روايات تلهم الشباب وتحثهم على التحرك. فنجح التلفزيون، بفضل هذه المسابقة، في استغلال روح التنافس لدى الشباب لتحفيزهم على المشاركة، مدركاً أنّ المسابقات تحثهم على نشر أخبار موقعه والمبادرات التي يطلقها.

لا بدّ من الإشارة أيضاً إلى ضرورة تأمين الموارد من أجل الحفاظ على حيوية هذه الجماعات، من دون إغفال دور الشباب كموارد بشرية. في هذا الإطار، استخدمت منظمة Power Camp National (المرأة تتحرّك) امرأتين تتوليان تزويد موقع "كيك أكشن" Kickaction، الذي يجمع عبر "الإنترنت" عدداً من الفتيات والنساء المهتمات بإحداث تغيير اجتماعي، بمحتويات تستميل مستخدماته. وبالفعل، تمكّنت الموظفتان الشابتان من الاستئثار بالاهتمام المطلوب، بحكم تشابه مشاغلهن وشجونهن مع مشاغل المستخدمين وبفضل قدرتهما على "التحدث بلسان حالهن". يعكس هذا المثال وجهاً من أوجه التعاون لإبراز أهمية تجنيد الشباب بشكل جدّي في الجهود التي تسعى إلى إشراك الناس، إن على شكل متطوعين أو متدربين أو موظفين يتقاضون أجراً.



## ٦. استعمال الموارد بأكبر قدر ممكن من الفعالية

تعتبر ندرة الموارد العقبة الأساسية التي تقف في وجه منظمات كثيرة قد ترغب في الاستفادة من الطاقات التي تكتنزها تكنولوجيا المعلومات. أما التحدي الأكبر فيمكن في تحديث المواقع الإلكترونية باستمرار، باعتبار أن الحفاظ على اهتمام المستخدمين بأيّ موقع إنما يتطلب من صاحبه الاستمرار في تجديد محتوياته. لهذه الغاية، يمكن أن تقدّم خدمة آخر الأخبار RRS feed مساعدة كبيرة إلى المستخدم، لأنها تسمح بتجديد محتوى الموقع استناداً إلى آخر المعلومات الواردة إليه من مواقع أخرى ذات اهتمامات مشتركة، أي بالاستناد إلى الموارد المتوفرة.

أما القاعدة الهامة التي يتعيّن مراعاتها فتقضي بالابتعاد عن استنساخ المبادرات الأخرى. ولكن استخدام الأدوات الموضوعية في المتناول يعتبر على الأرجح أكثر فعالية من حيث التكلفة من استحداث مواقع إلكترونية جديدة لتشجيع المشاركة عبر الإنترنت. فمواقع الشبكات الاجتماعية، أكانت معدّة أو غير معدّة لإحداث تغيير اجتماعي، تتيح للشباب أصلاً فرص التفاعل والتشارك وتسمح بإشراكهم في أيّ عمل وفقاً لشروطهم الخاصة بفضل الإمكانات الوظيفية التي توفرها. يُذكر مثلاً أنّ موقع "ريثوس" Rethos الذي يركّز جهوده على إحداث تغيير اجتماعي، يستعين ببرنامج تطبيقي لدى موقع "فايسبوك" لإثارة نقاش حول القضايا الاجتماعية، مستفيداً بذلك من حركة زوار هذا الأخير من أجل إشاعة الوعي حول أعمال المنظمات وبعض القضايا التي تحظى بنصرة جماعاتها.

يمكن أن تحظى مواقع الشبكات الاجتماعية أيضاً بحضور لافت عبر الإنترنت رغم الموارد المالية والتقنية المحدودة التي تملكها. صحيح أنّ تأمين هذا الحضور لا يستلزم مهارات عالية في استخدام الكمبيوتر، إنما يستغرق وقتاً طويلاً. فإنشاء صفحة على أحدث المواقع الشعبية ما هي إلا الخطوة الأولى من رحلة الألف ميل، إذ تلي هذه الخطوة مهمة بناء الشبكة والحفاظ عليها وتحديث محتوياتها بانتظام، إلى ما عداها من مهام. لذلك، من الضروري تركيز الجهود على الشبكات التي تلائم المجموعات المستهدفة. وقد رأى المكتب الإقليمي لمنظمة Canadian Crossroads International (الملتقى الكندي الدولي) في منطقة المحيط الأطلسي أنّ قرار استخدام "فايسبوك" للدفع قدماً بجهود استقطاب الشباب كان قراراً استراتيجياً سمح لمنسق هذه الجهود أن يختار من مستخدمي الموقع المجموعات التي تناسبه من حيث فئات الأعمار والمواصفات. كما سهّل على المنظمة أن تروّج لنشاطاتها من خلال إنشاء مجموعة خاصة بها على الموقع المذكور.

## ٧. التنبّه إلى مراقبة المحتوى ... أو تفعيل الحوار؟

يحقّ للمنظمات أن تهتمّ بصورتها وتالياً بالمحتويات التي تنشرها على موقعها الإلكتروني. ولكن افتقارها إلى الموارد التي تخوّلها الإشراف على النشاطات هو أحد الأسباب التي تعلّل ترددها في إطلاق مواقع للنقاش عبر الإنترنت تشجّع الناس على المشاركة. ولكن، قبل المسارعة إلى استبعاد إمكانية استعمال البرامج التطبيقية التشاركية، يجدر بالمنظمات أن تنظر في الجدلية القائلة بأنه من الأسهل بأشواط عادةً محو التعليقات الواردة في غير محلها عوض الإشراف على كلّ المداخلات. فالسماح للمشاركين أنفسهم بالإشراف على المحتويات غير الموافقة للمضمون يعتبر عندئذٍ وسيلة مشاركة ويزيد عدد الجماعة الافتراضية، لا بل يمكن أن يُطلب من الزوار التبليغ عن أيّ محتوى في غير محله والإضاعة على المداخلات الأكثر صلة بالموضوع أو الأكثر إثارة للاهتمام من خلال آلية التصويت المعتمدة لدى موقع "يوتيوب" YouTube.

يجوز أيضاً أن يُعاد النظر في مبدأ المراقبة، انطلاقاً من دور تكنولوجيا المعلومات كأداة تصلح لتعزيز الحوار الاجتماعي وأساليب التفكير الجماعية. فالحوار الذي يثيره نقاش حول المحتويات غير الصحيحة أو غير الموافقة للمضمون والمنشورة على الموقع الإلكتروني يدفع بحد ذاته إلى توطيد المعرفة بالمواضيع المطروحة. لهذه الغاية، يجب أن تتراجع فكرة المراقبة أمام أولوية تعزيز الحوار بين مستخدمي الإنترنت.

## ٨. في الختام ...

لا يندرج استخدام تكنولوجيا المعلومات في عداد الوصفات السحرية التي تضمن نجاح المبادرات المنظمة لإشراك الشباب. لذلك، من الضروري، أولاً، الحرص على استخدام هذه الوسائل التكنولوجية على نحو يتوافق مع أهداف المنظمة ومواردها. ومن المهم أيضاً معرفة نقاط القوة التي تتميز بها كل وسيلة من هذه الوسائل ومحدودية استعمالها، من أجل اختيار الوسيلة المناسبة لأداء هذه المهمة. زد على أن التشاور مع الشباب حول هذه المبادرات وإشراكهم فيها يمكن أصحابها من الارتقاء على مستوى توقعاتهم، وتمثيل مصالحهم، حتى يصبحوا بدورهم عوامل تغيير اجتماعي.

### III. Innovative Practices

#### ١. حملة استقطاب من إعداد منظمة CWY

في إطار حملة الاستقطاب السنوية لعام ٢٠٠٧-٢٠٠٨، أطلقت منظمة Canada World Youth حملة تسويق فيروسي للوصول إلى أكبر عدد ممكن من المرشحين. ورمت هذه المبادرة إلى استخدام شبكة معارف المنظمة كوسيلة لاستهداف مرشحين محتملين بمزيدٍ من الفعالية، وتوجيههم نحو موقع إلكتروني مصغّر أنشئ خصيصاً لأغراض هذه الحملة.

تميّز الموقع المصغّر الذي أنشئ بدافع استمالة جمهور الشباب بألوان زاهية، وتضمّن معرضاً للصور، وملفات فيديو، ووصلة إلكترونية تحيل المستخدم إلى استمارة مبسّطة لتسجيل مشاركته عبر الإنترنت.

أرسلت المنظمة عبر البريد الإلكتروني نشرة دورية إلى كلّ عضو من أعضاء شبكتها، طالبةً منهم أن يمزّروا بدورهم إلى حلقة معارفهم معلوماتٍ عن البرنامج. وأدرجت في رسالتها خيار "أرسل إلى صديق" تسهياً لتوزيعها، بعد أن جهّزت بريدها الإلكتروني ببرنامج "كامباينر" Campaigner حتى لا تصبّ رسائلها في خانة البريد غير المرغوب فيه.

العِبَر المستخلّصة:

كان الجانب الفيروسي ليحقق قدراً أكبر من الفعالية لو:

- أبكرت المنظمة في إرسال النشرات الدورية خلال حملة الاستقطاب؛
- نشرت المعلومات بشكل متزامن على مواقع الشبكات الاجتماعية كموقع "فيسبوك" أو سواه؛
- أتاحت خيار إرسال بريدها الإلكتروني إلى عدة أشخاص في الوقت ذاته.

## ٢. حملة أدل بصوتك

رمت حملة أدل بصوتك التي أعدتها منظمة Check your Head بالتعاون مع منظمات أخرى إلى تشجيع الشباب على الإدلاء بأصواتهم في الانتخابات الفدرالية لعامي ٢٠٠٤ و٢٠٠٦. وقد استخدمت المنظمة خدمة الرسائل القصيرة عبر الخليوي لإشراك الشباب الذين تتراوح أعمارهم ما بين ١٨ و٣٤ سنة في الحملة، وإثارة اهتمامهم بها.

يتلقى الناخبون المسجلون في شبكة الرسائل القصيرة بانتظام آخر الأخبار عن الحملة، ودعوات للمشاركة في النشاطات، ومسابقات تتكامل بتوزيع جوائز على الفائزين. ولكن التواصل بين المنظمين والمشاركين لم يسلك اتجاهًا واحدًا لأنه يتسنى للمشاركين الإجابة عن أسئلة تستطلع آراءهم حول شؤون انتخابية. أما الآراء التي جمعها منظمو الحملة من هذا النشاط فيحولونها إلى الإعلاميين والسياسيين طمعاً في التأثير على النقاش العام.

وقد بدأ الشباب الذين شاركوا في شبكة الرسائل القصيرة أوسع اطلاعاً على مجريات الحملة الانتخابية وأوثق ارتباطاً بها، حسبما أكد كيفن ميلسيب من منظمة Check your Head.

العبر المستخلصة:

- بما أن الأشخاص يترددون في الإفصاح عن أرقام هواتفهم الخليوية، فقد تحققت خدمة الرسائل القصيرة لإشراك المواطنين نتائج أفضل حين تُدرج الحملة عنصر "اللقاءات المباشرة".

## ٣. حملة القضاء على الفقر عبر الإنترنت

في إطار حملة القضاء على الفقر، طُلب من المواطنين المبادرة إلى التحرك عبر الإنترنت، إما عن طريق التوقيع على عريضة أو الإرسال بכתوب إلى صانعي القرار السياسي. وقد أصابت هذه الحملة عصفورين بحجر واحد من خلال هاتين الدعوتين، إذ تمكنت أولاً من كسب التأييد الشعبي اللازم للمنظمة في معركتها ضد الفقر في كندا وأماكن أخرى من العالم. ثم استخدمت الدعوات الموجهة للتحرك أداة لإنشاء لائحة بأسماء مناصرين قد تضمن المنظمة التزامهم على المدى البعيد.

عند مبادرة الناس إلى التحرك عبر الإنترنت، يُطلب منهم أن يدرجوا أسماءهم في لائحة أنصار الحملة ليستلموا عبر بريدهم الإلكتروني نشرات إخبارية، ودعوات للمشاركة في نشاطات محلية، ودعوات مستقبلية للتحرك. وبذلك، يتسنى للمنظمة أن ترسل إلى مناصريها الأخبار والدعوات وفقاً لتوزعهم الجغرافي حالما تحصل على أرقام صناديق البريد.

العبر المستخلصة:

- حين تبلغ ثقة الأشخاص بالمنظمات حد الإفصاح لها عن عناوين بريدهم الإلكتروني، يتعين عليها أن تحسن استعمالها، بما معناه:
- ألا تكثف رسائلها الإلكترونية منعاً لإغراق الأشخاص بها؛
- أن ترسل معلومات ذات صلة معروضة بطريقة تثير الاهتمام.

#### ٤. مسابقة فيديو من تنظيم تلفزيون Quantumshift.tv

أطلق موقع Quantumshift.tv لتبادل ملفات الفيديو مسابقة تشارك فيها مدارس أميركا الشمالية. تشجّع هذه المبادرة التلامذة وأساتذتهم على إنتاج ملفات فيديو تطرح قضايا اجتماعية. فينكبّ المشروع على إيجاد حلولٍ لها وتبادل الأفكار حولها، مع الإشارة إلى أنّ الطابع التنافسي للمسابقة يحفّز أوساط الشباب على المشاركة والخروج بأفكار مبتكرة.

يجد الشباب أنفسهم أمام تحدٍّ يتطلب منهم إطلاق مبادراتٍ تحمل مدارسهم وأبناء مجتمعهم على المشاركة، مع الإشارة إلى أنّ معيار الفوز في المسابقة يحدده حجم التجاوب الذي تلقاه ملفات الفيديو عبر الإنترنت.

العِبْر المستخلصة:

- يفضلّ الشباب أن يشاركوا في هيكلية مرنة تصدر تعليمات محدودة؛
- تزداد فرص النجاح عند مشاركة عدة أطراف ذوي أهداف مشتركة؛
- من الضروري الإفصاح عن أهداف المشروع بكلّ وضوح ودقة.

#### ٥. صورة Apathy is Boring عبر الإنترنت

تقرّر منظمة Apathy is Boring بأهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات للوصول إلى الشباب غير المنخرطين في العمل المدني. وتكمن مهمة المنظمة في استخدام الفنون والتكنولوجيا كوسائل لتقود الشباب نحو أداء دور متعاضم في النظام السياسي الكندي.

يشكّل الموقع الإلكتروني ركيزة أساسية لعمل المنظمة ويتميز بعدة خصائص فريدة. فهو يسهم في إبراز صورتها أو علامتها الفارقة باعتماد تصميم يستميل الشباب، ويبعث برسالة واضحة وبسيطة تتلاءم والوسيلة المستعملة. ويتسم الموقع أيضاً بطابعه التفاعلي والتشاركي، لأنه يتيح للمستخدمين أن يساهموا في إغناء محتوياته ويزوّدهم بأدوات تنمّي لديهم شعوراً بالانتماء للجماعة. زد على أنّ التقنيات المعتمّدة لإنشاء الموقع تأخذ في الاعتبار المهارات التقنية المحدودة التي يتمتع بها فريق العمل، لجهة اضطرار الموظفين إلى تحديث الموقع من دون الاتكال على المسؤولية عنه.

العِبْر المستخلصة:

- يعتبر استخدام التكنولوجيا وسيلة حيوية للوصول إلى الشباب غير المنخرطين في العمل المدني؛
- لا بدّ من تقدير التكاليف الناشئة عن أيّ مشروع بعناية قبل الشروع فيه لأنّ تطوير الأدوات الإلكترونية يتطلّب الكثير من الوقت والخبرة والمال؛
- عند توظيف مبلغ كبير من المال في إنشاء موقع إلكتروني، يجب اتخاذ الخطوات اللازمة لإبقائه على حيويته والاستمرار في تحديثه؛
- لا بدّ من تحديث الموقع أقله مرة في الأسبوع (لا بل الأفضل كل يوم)، تشجيعاً للمستخدمين على زيارته مجدداً.

## ٦. منتدى عالمي للمواطنين

يُعتبر تقديم المساعدة لتعزيز القدرات في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات وسيلة أخرى من الوسائل المشوقة لإشراك الشباب. ففي العام ٢٠٠٧، نظّم مجلس أونتاريو للتعاون الدولي منتدىً حول استعمال الفنّ والتكنولوجيا في سبيل إشراك المواطنين وتحقيق التغيير الاجتماعي. وقد تمكّن أعضاء المجلس والقادة من الشباب، بفضل المنتدى الذي استمرّ طيلة يومين ونصف، من إتمام مهاراتهم في ميادين التصوير الفوتوغرافي وإنتاج ملفات الفيديو، وفي استعمال وسائل تقنية أخرى مرتبطة بالإعلام الاجتماعي. لا يزال الشباب الذين شاركوا في هذه المبادرة ناشطين ضمن مجتمعاتهم المحلية حيث عملوا على تطبيق المهارات التي تَمَّوها خلال المنتدى. وبالتالي، نجح المجلس من خلال تجنيد الميسرين الشباب أن يلفت الانتباه إلى عنصر الشباب كعامل تغيير في المجتمع.

بفضل هذه المبادرة التي تدعو شباب كندا إلى إرسال مقاطع فيديو تتناول قضايا عالمية، ضمن إطار مباراة كاليدوسكوب للفيديو، لاحظ المجلس أنّ بعض الشباب محروم من استعمال وسائل التكنولوجيا. لا بل غالباً ما تكون التكلفة الناشئة عن إنتاج ملفات الفيديو عامل إعاقة، يثني بعضهم من المشاركة في هذا النوع من المبادرات. وكذلك رأى كريس أورنتس ميغويا من المجلس أنّ المشاركين المحتملين كانوا ليجنوا فوائد جَمَّة من هذه التجربة، وليقدموا الكثير من المعرفة والحكمة، لو أنهم لم يبقوا خارج المباراة بسبب تكلفتها.

### العِبَر المستخلصة:

- يجب الانطلاق من نظرة شاملة لا إجحاف فيها عند إعداد مبادرات لإشراك المواطنين، حرصاً على تنويع المشاركة، وإشارةً أيضاً إلى ضرورة أن تأخذ هذه المبادرات بعين الاعتبار مختلف العوامل المحتملة التي تعيق مشاركة الشباب فيها، ومنها: الوضع الاجتماعي-الاقتصادي، المستوى الثقافي، المهارات الجسدية، العوامل الجنسية، تكلفة استعمال التكنولوجيا، وما إليها.

## ٧. مدونة منظمة Alternatives للمتدرّجين

كلّ عام، ترسل منظمة Alternatives عدداً كبيراً من الشباب للتدرّج في الخارج في ميدانَي تكنولوجيا المعلومات والإعلام البديل. وكانت تشجّع المتدرّجين في الماضي على إنشاء مدوناتهم الخاصة لإشراك الآخرين بتجارب السفر والعمل التي يختبرونها. ولكن، إذ بطل استعمال بعض المدونات بحلول نهاية فترة التدرّج لعدم تحديثها بانتظام، قررت المنظمة أن تنشئ أرضية مشتركة لكلّ المتدرّجين. فكانت المدونة الجماعية الجديدة التي سعت إلى إشاعة الوعي العام والتشجيع على التدرّب، مع تزويد المنظمة بسجلّ تجارب يُنشر عبر الإنترنت.

تري كارولان تاغني من فريق Alternatives أنّ إنشاء هذه المساحة المشتركة نَمّى لدى المتدرّجين الذين يقرأون ما يدلي به أقرانهم ويعلقون عليه شعوراً بالانتماء إلى الجماعة، وشكّلت أيضاً وسيلة فعالة لتشجيعهم على الرّد باستمرار عبر الإنترنت. ولكن، هذا لا ينفي حاجة المنظمة إلى مضاعفة جهودها الترويجية من أجل زيادة الوعي لدى عموم الناس حيال هذا المشروع.

### العِبَر المستخلّصة:

- تتمتع المدونة التي يساهم فيها عدد كبير من الأشخاص بقدر أكبر من الحيوية وتعفي المساهم من عبء نشر تدوينة جديدة كلّ أسبوع؛
- يبدي المساهمون استعداداً أكبر للمشاركة حين لا يُلزمون بموضوع واحد أو بوجهة نظر واحدة؛
- تقتضي الضرورة تنظيم ورشة عمل حول نشر المدونات لأنها تشجّع المساهمين على المشاركة وتساعد الجميع في استعمال هذه الأداة بشكلٍ فعّال.

## الفصل الرابع: مسرد بالمصطلحات التكنولوجية المستعملة

### IV. Glossary of Technologies

#### قائمة (لائحة) بريدية (Emailing List)

أثبتت قائمة توزيع البريد الإلكتروني فعاليتها كأداة حيوية تصلح لإرسال النشرات الإلكترونية، والدعوات إلى التحرك، وطلبات جمع الأموال، إلخ. أما أولى فوائدها فتكمن في قدرتها على أن تصل إلى عدد كبير من المستخدمين "وهم يلازمون منازلهم"، أي ترد إلى صندوق بريدهم الإلكتروني، من دون أن تستدعي منهم الانتقال إلى مكان آخر بحثاً عن المعلومات.

ولكن، في المقابل، سرعان ما تصطبغ هذه المجموعة بصفة الرسائل المزعجة عند الإفراط في استعمال القوائم البريدية. لذلك يجب أن تتضمن الرسائل التي تُوزَّع عبر القوائم المذكورة معلومات مشوقة ووثيقة الصلة بالموضوع، وأن تُرسل بصيغة سهلة المنال تبعاً لوتيرة مدروسة، حتى تحقق أقصى غاياتها. راجع:

- دليل حول حسن استعمال البريد الإلكتروني، بعنوان Putting email to work
- مقالة حول إعداد تنبيه فعّال للتحرك، بعنوان Designing Effective Action Alerts for the Internet
- الدليل التدريبي "الناشط الإلكتروني: القواعد الأساسية لاستخدام البريد الإلكتروني لأغراض الاتصال والتنظيم والمدافعة".

#### Electronic Discussion List

#### قائمة التوزيع الإلكترونية (LISTSERV)

إذا كانت القائمة البريدية لا تسمح إلا لضابط القائمة بأن يرسل الرسائل إلى جميع المشتركين فيها، فقائمة التوزيع تتيح لأي مشترك فيها أن يتصل بجميع أعضائها. وما مجموعات "غوغل" إلا خير مثال على تلك القوائم. فقائمة التوزيع الإلكترونية تفعل جهود التنسيق والتشاور والتعاون على مستوى المشاريع، خصوصاً عند صياغة بعض الوثائق؛ وإدارة قائمة المشتركين تضمن أيضاً وجود مساحة آمنة للعمل.

تسهّم هذه القائمة في تحفيز المشاركة إلى حدّ كبير، إذا ما استُخدمت بطريقة سليمة. وخلافاً لمنتديات النقاش (راجع المصطلح أدناه)، تمكّن المشتركين بسهولة من تقديم مساهماتهم انطلاقاً من صندوق بريدهم، بما يشكّل مصدر فائدة لهم على الدوام. لكن قائمة التوزيع الإلكترونية لا تتمتع بفعالية عالية حين تُستخدم كوسيلة للوصول إلى مشتركين محتملين لا علم لهم بوجود القائمة أو بمضامينها.



## منتديات النقاش عبر الإنترنت

## Online Discussion Forum

تمكّن مساحة النقاش هذه المستخدمين من نشر رسائلهم على الفور. فهي توطّد أواصر التعاون بينهم عن بعد، وتتيح لهم مشاركة الموارد وتبادل الآراء. ولعلّ سهولة استعمال هذه المنتديات تفتح الباب أمام حوارات بسيطة تؤوّل إلى تكوين جماعة عبر الإنترنت، من شأن تخزين التعليقات التي توردها أن يسمح أيضاً بمواصلة النقاشات غير المحدودة زمنياً. يقدّم موقع Generating Momentum (إعطاء الزخم) الإلكتروني خير مثال عن تلك المنتديات.

تحتاج المنتديات إلى قوة جاذبية حين تقع ضمن مساحة افتراضية يقلّ زوارها. من هنا، يجدر بهذه الفئة من الجماعات الناشطة عبر الإنترنت، وضماناً لنجاحها، أن تحدد علّة وجودها بوضوح وأن تؤمّن مشاركة مستخدمين يهتمهم أن يورّدوا بانتظام محتويات متصلة بالموضوع المطروح. تبقى منتديات النقاش مثلاً حياً عن أيّ مبادرة تحتلّ فيها مشاركة الأشخاص المناسبين حيزاً أهمّ من التكنولوجيا. راجع:

■ مقالة حول سبل إنجاح المنتديات، بعنوان Making Online Forums Work for Community Networks

## غرف الدردشة

## Chat Room

غرف الدردشة هي مساحةٌ تسمح لمستخدمي شبكة الإنترنت بالتواصل في ما بينهم في آنٍ واحد بمجرد استخدام لوحة المفاتيح. صحيحٌ أنّ هذه الغرف تعدّ أداة زهيدة الكلفة وسهلة الاستعمال، إنّما يصعب على المستخدمين أن يتابعوا المحادثات التي تنطلق منها. وخلافاً للمنتديات، لا تتيح لهم مواصلة المحادثات بأوقاتٍ غير متزامنة. في هذا السياق، تعقد منظمة TakingItGlobal جلسات للدردشة مباشرة حول الأيام التي يستذكر فيها العالم أحداثاً معيّنة كالיום العالمي للإيدز.

## استمارات إلكترونية

## Online Forms

تُستعمل هذه الاستمارات للمشاركة في العرائض والاستطلاعات ولأغراض جمع المعلومات عبر الإنترنت. وهي سهلة الاستعمال، لأنّ كلّ من يتقن إرسال بريد إلكتروني يسعه أن يملأ استمارة عبر الإنترنت.

فأشكال التحرك المقتصرة على "نقرة واحدة"، كالعرائض أو البطاقات الإلكترونية التي عرضتها حملة القضاء على الفقر، والتي يسهل على المستخدمين "المشاركة فيها" دعماً لأيّ تحرك منظم، هي وسيلة سريعة وغير مكلفة لحشد تأييد شعبي واسع النطاق. ومن الأوفق، في أحسن الأحوال، أن ترافق هذه الخطوة مع إمكانية توسيع باب المشاركة أمام الشباب، لحثّهم على تعميق انخراطهم ودراباتهم في القضايا المطروحة.

## المدونة

## Blog

المدونة هي موقع إلكتروني، أشبه بمفكرة يومية، يمنح المساهمين إمكانية التعبير عن أفكارهم وإبداء تعليقاتهم وملاحظاتهم ويُنشر مضمونه عادةً وفقاً لترتيب زمني عكسي. وبصفتها أداة متعددة الاستعمالات، تسمح المدونات لنخبة من المستخدمين بأن تنشر محتوياتها بشكل فوري وتسهّل مساهمتها في الموقع الإلكتروني، وكذلك تُستخدم للإعلان عن الأنشطة ونشر المقالات وتوفير الموارد، إلى جانب إمكانية استخدامها كمساحة بديلة لنشر الأخبار.

لعلّ موقع تعبئة الشباب يوفّر خير مثال عن المدونات التي تحتاج إلى تحديث منتظم حتى تستحوذ على اهتمام الزوار، بما يستدعي تخصيص الوقت باستمرار لهذه المبادرة. راجع:

- مدونة حول سبل استعمال المدونات من جانب المنظمات غير الربحية، بعنوان 10 Ways Nonprofits Can Use Blogs
- دليل يقدّم نصائح للمبتدئين، بعنوان Blogging Tips for Beginners

## موقع "ويكي"

## Wiki

موقع إلكتروني تعاوني يمكّن المستخدمين من نشر محتوياتهم ومساهمة الجميع في تنقيحها مع الحفاظ على سجل بالتعديلات الطارئة، ويعمل كمركز معلومات يسهل الوصول إليه. فموسوعة "ويكيبيديا" التي يستخدمها كثيرون يومياً ترمز إلى تلك المواقع التي لا تبخل بمثال آخر فريد من نوعه، وهو موقع Muppet wiki. أما الفوائد التي تميز مواقع "ويكي" عن قوائم التوزيع فتكمن في أنّ الأولى تسمح للمستخدمين جميعاً بأن يساهموا في تنقيحها. ولما كان جميع المساهمين يدرجون ما يرتأونه من تصحيحات وتعليقات في الوثيقة ذاتها على شبكة الويب، فقد جرى تصميمها بطريقة تسمح بتعقب كلّ التعديلات الطارئة عليها، حتى بدت هذه المواقع أداة ديناميكية وغير مكلفة، لا يستلزم استعمالها مهارات تقنية عالية. راجع:

- مقالة حول استكشاف عالم "ويكي"، بعنوان Exploring the World of Wikis
- مقطع فيديو حول مواقع "ويكي"، بعنوان Wikis in Plain English

## التسويق الفيروسي

## Viral Marketing

فلانة تنقل الخبر إلى اثنتين من صاحباتها وفلان يحذو حذوها، ثم تكثر السبحة. يلجأ الأشخاص إلى التسويق الفيروسي حين يحيلون الرسائل (أو ملفات الفيديو) التي تردهم إلى زملائهم وأصدقائهم وأفراد عائلاتهم وسواهم، على أساس أنّ استخدام شبكات مناصريهم يتيح لهم إمكانية الوصول إلى عدد مضاعف من المستخدمين وإبراز صورتهم بشكل لافت عبر شبكة الإنترنت. لا ضير من أن يضمّن المستخدم رسالته طلباً صريحاً بإحالتها إلى الآخرين، ولكنّ الحلّ الأمثل يكمن في أن تكون محتوياتها فريدة، أو مؤثرة، أو طريفة لدرجة أن يبادر من يستلمها إلى إحالتها بشكل عفوي.

يستلزم التسويق الفيروسي بذل جهود جبارة في مجال الدعاية والترويج قبل الانطلاق بحملة التوزيع الفيروسي. ولكن، لا سبيل إلى التكهن بمدى انتشار المحتويات المعدّة (بكلفة عالية أحياناً) انتشار الفيروس ومدى بلوغها المستوى المطلوب من التوزيع. راجع:

■ شريط فيديو حول بيع الصابون بطريقة التسويق الفيروسي، بعنوان (How to Sell Soap (an illustration of viral marketing)

## خدمة "بودكاستنغ" أو بثّ الملفات الصوتية

يُستخدَم مصطلح "بودكاست" في أغلب الأحيان للدلالة على ملف ذي محتوى صوتي أو سمعي يمكن تنزيله على مشغّل رقمي محمول. فهذه التقنية تفيد من سحر الصوت لمحادثة الجمهور بشكل مباشر. وكذلك تتيح إعادة بثّ المحتويات ذات الصلة عبر الإنترنت أو على الهواء، باعتبار أنّ إنتاج الملفات الصوتية أو السمعية يعدّ أيضاً من الوسائل المسلية لاستمالة الشباب وتحسين مهاراتهم الإعلامية بكلفة زهيدة. راجع:

■ مقالة حول استعمال الملفات الصوتية عبر الإنترنت، بعنوان (An Introduction to Effective Use Audio on the Web)

■ مقالة حول تسجيل ونشر "البودكاست"، بعنوان (How to Record, Edit, and Promote a Podcast)

■ شريط فيديو حول "البودكاستنغ"، بعنوان (Podcasting in Plain English)

## خدمة الرسالة القصيرة عبر الخلوي

تسمح خدمة الرسائل القصيرة بالتواصل أنياً مع الآخرين عن طريق إرسال رسائل نصية مقتضبة عبر الهاتف الخلوي. أحياناً، تكون وسيلة التواصل هذه المتداولة بين الشباب أجدى نفعاً من الإنترنت في بعض المناطق التي لا تتوافر فيها خدمة الإنترنت السريع. فقد أثبتت هذه الخدمة جدواها في نشاطاتٍ تدعو إلى "تجمّع خاطف لتحرك سريع"، فاتحةً الباب أمام أشكال جديدة من العمل الناشط.

يجوز اعتماد هذه الأداة في حملات التوعية بغية نقل رسائل في مناسبات متفرقة أو توجيه دعوات إلى التحرك. لكنّ بعض المستخدمين يتردد أحياناً في الإفصاح عن رقم هاتفه الخلوي، وبعضهم الآخر يمتنع عن المشاركة بسبب الكلفة التي ترتبها عليه. راجع:

■ دليل الاستراتيجيات الثاني الصادر عن منظمة "موبايل أكتيف": استخدام الهاتف الخلوي في حملات المدافعة

## خدمة RSS أو خدمة آخر الأخبار وصيغة نشرها

### RSS Format and Web Feed

تسمح صيغة بيانات هذه الخدمة بنشر آخر الأخبار الواردة في موقع آخر تلقائياً. فخدمة RSS تتيح لموقع معين أن يتبادل محتوياته مع مواقع أخرى، أو أن يحدث محتوياته استناداً إلى مواقع تتناول مواضيع مماثلة. لا ضير من أن يستكشف موقع إلكتروني معين الإمكانيات التي توفرها هذه الخدمة حين تكون موارده محدودة، خاصةً وأنها تُطلع أنصاره باستمرار على كل جديد ينشره الموقع الآخر من دون الحاجة إلى أن يستخدموا بريدهم الإلكتروني. راجع:

- مدونة حول أسباب وجوب استعمال هذه الخدمة لدى المنظمات غير الربحية، بعنوان 10 Reasons Nonprofits Should Use RSS
- صفحة حول أوجه استعمال هذه الخدمة، بعنوان Feed factory
- شريط فيديو حول هذه الخدمة، بعنوان RSS in Plain English

## نسيج الشبكات الاجتماعية

### Social Networking

تعتبر مواقع الشبكات الاجتماعية (على مثال موقعي "فايسبوك" و«ريثوس») همزة وصل بين المستخدمين الذين يتشاركون المصالح ذاتها، فسهّل نقل المعلومات المتصلة بمواضيع اهتمامهم، وتحوّلهم استخدام مجموعة من التطبيقات، كتبادل الملفات الموسيقية والمواقع المفضلة والصور وما عداها؛ حتى رأت فيها المنظمات غير الربحية وسيلة غير مكلفة لإبراز صورتها، ورفع راية قضاياها، والوصول إلى أعضاء محتملين. وتفيد هذه المواقع من شبكات أنصارها باتكالها على ظاهرة "تناقل الأخبار"، وبوجه خاص، تثبت هذه الأدوات فعاليتها في الوصول إلى الطلاب والمتخرجين حديثاً.

إذا كان تكوين صورة عامة لتلك المواقع لا يستغرق عادةً إلاّ بضع دقائق، فإبراز أقصى إمكاناتها يتطلب وقتاً طويلاً ويستلزم توسيع دائرة "الأصدقاء" لاحتوائهم في تلك الصورة. ولكن، بفعل اعتبار الوقت من الموارد المحدودة، وتزايد عدد هذه التطبيقات باطراد، قضت الضرورة باختيار التطبيقات الملائمة للجمهور المستهدف.

يجوز أن يقود استخدام مواقع الشبكات الاجتماعية إلى تراجع القدرة على ضبط المعلومات المتبادلة عبر الإنترنت حول منظمة معينة. من هنا ضرورة الإجابة عن سؤال آخر قبل الشروع بأي عمل: هل تتوفر الموارد اللازمة للاستجابة سريعاً إلى أيّ زيادة ملحوظة في طلبات الحصول على المعلومات؟ راجع:

- مقالة حول مدى حاجة المنظمات إلى استعمال مواقع الشبكات الاجتماعية، بعنوان Should your organization use social networking sites?
- صفحة حول استعمال هذه الشبكات لما فيه خير المجتمع بعنوان Social networking for social good

- مقالة حول سرّ فعالية هذه الشبكات، بعنوان Eight Secrets Of Effective Online Networking
- دليل للمنظمات غير الربحية المبتدئة باستخدام "فايسبوك"، بعنوان A beginner's guide to Facebook for non-profits
- استطلاع حول مواقع الشبكات الأكثر شعبيةً، بعنوان A survey of most popular social networking sites

## Social Bookmarking

## الاستدلال إلى المواقع المفضلة

تمكّن تطبيقات هذه الخدمة مستخدمي الإنترنت من تخزين، وتبويب، وتصنيف، وتبادل صفحات الإنترنت المفضلة لديهم مع مستخدميهم تجمعهم بهم مصالح مشتركة ضمن الشبكة ذاتها، على مثال موقعي Del.icio.us و Digg. جديدٌ بالذكر أنّ هذه الخدمة، مقرونةً بخدمة متابعة آخر الأخبار، تسهم في تحديث الموقع الإلكتروني. راجع:

- مقالة حول ما يجب معرفته عن تلك الخدمة، بعنوان 7 Things You Should Know About Social Bookmarking
- شريط فيديو حول تلك الخدمة، بعنوان: Social Bookmarking in Plain English

## Tagging

## وسم البيانات

تدور هذه العملية حول ربط المعلومات المتوافرة أو المنشورة عبر شبكة الإنترنت بكلمة مفتاح أو بوسم معين، تيسيراً لحفظها والبحث عنها. غالباً ما تُجمَع الكلمات الموسومة ضمن مربع يظهر على صفحة الموقع الإلكترونية الرئيسية، لتسهيل البحث عن معلومات محددة. لا شك في أنّ إرفاق المحتويات التي تنشرها منظمة معينة عبر الإنترنت بمثل هذه الكلمات المفاتيح يلفت الانتباه إليها.

- مقالة تتضمّن نصائح لتفعيل عملية الوسم، بعنوان: Thirteen tips for effective Tagging

## Digital Storytelling

## السرد القصصي الرقمي

يسخّر هذا النوع السردّي الأدوات الرقمية من أجل سرد قصة قصيرة تجمع بين الرواية المكتوبة أو المحكية المرفقة بمقاطع موسيقية، وصور، ومقاطع فيديو، وما شابهها. تعتبر القصص الرقمية وسيلة مشوقة لدفع المنظمات والمتطوعين فيها إلى الحديث عن منجزاتهم، ولإثارة الاهتمام بقضية اجتماعية. وتجسّد أيضاً شكلاً من أشكال المشاركة التي أثبتت جدواها بين صفوف الشباب المهمشين، على حدّ ما تبين من العمل الذي أنجزته المنظمة الأميركية Bridges to understanding (جسور لتوسيع المعرفة). راجع:

- مقالة حول مراحل سرد القصص الرقمية، بعنوان Digital Storytelling: A Tutorial in 10 Easy Steps
- مقالة تتضمّن نصائح بشأن سرد القصص الرقمية، بعنوان Eight Tips for Telling Your Story Digitally

## عقد مؤتمرات الفيديو عبر الإنترنت

## Video Conferencing

تشكّل هذه التقنية أداة هامة لتحقيق التعاون عن بعد لأنها تيسّر عقد الاجتماعات من دون الحاجة إلى تحمّل أعباء السفر أو تكاليفه. فهذه الاجتماعات الافتراضية التي تنقل الصورة وأجواء التفاعل عند انعقادها تتخذ بعداً جديداً تماماً في ميدان التعليم العام. وقد رأت منظمة العفو الدولية أنّ هذه التقنية تمنح الشباب فرصة الدخول إلى أعماق ثقافة أو قضية أو أزمة دولية أخرى من دون أن يتكبّدوا مشقّة السفر، وتشعرهم على الأرجح، بفضل تفاعلهم المباشر مع العالم الخارجي، بأنّ مجرى الأحداث يؤثر عليهم شخصياً. في هذا السياق، تستخدم منظمة Global Nomads Group (مجموعة رحّالة في العالم) تقنية عقد المؤتمرات عبر الإنترنت لتعزيز الحوار بين الشباب في كلّ أقطار العالم.

## نظام الفيديو الرقمي

## Digital Video

يُعتبر بثّ ملفات الفيديو الرقمية وسيلة فعالة للوصول إلى الشباب عن طريق إعلامهم بقضية أو مشروع معيّن، أو ما شابههما. وإذا كانت هذه التقنية، بشقيّها الإنتاجي والتوزيعي، تزداد فعالية من حيث كلفتها بفضل المواقع المخصصة لتبادل هذا النوع من الملفات، كموقع "يوتيوب"، فهي تتطلّب عادةً الكثير من الموارد والمهارات لإنتاج محتويات تستأثر فعلاً باهتمام الشباب.

ويُعتبر أيضاً إنتاج ملفات الفيديو وسيلة حماسية تتيح الوصول فعلياً إلى الشباب من خلال تنظيم ورش عمل ومسابقات، على ما حققته مباراة كالييدوسكوب للفيديو التي أطلقتها الشبكة المشتركة بين المجالس. ولكنّ كلفة التجهيزات والبرمجيات المستخدمة لهذه الغاية قد تحبط عزيمة بعض ممثلي المجموعات الأشدّ فقراً بالموارد. راجع:

- دليل حول استعمال ملفات الفيديو، بعنوان Make Internet TV : Shoot, Edit, Publish and Promote Your Videos
- تدوينة حول الموارد المفيدة لتنقيح ملفات الفيديو والصور، بعنوان Photo and Video Editing Resources
- مقالة حول الموارد المفيدة لإنتاج وتحميل ملفات الفيديو الرقمية، بعنوان Resources on Making and Uploading Digital Videos

## البثّ عبر الإنترنت

## Webcasting

تقضي هذه الخدمة ببثّ ملفات سمعية أو بصرية، في بثّ حيّ أم مسجل، عبر شبكة الإنترنت، بما يوفرّ للأشخاص المقيمين خارج المدن الرئيسية وسيلة فعالة لحضور المؤتمرات أو الدورات التدريبية غير المتوافرة في محيطهم. وتُعتبر أيضاً، بحسب رأي المنظمات، وسيلة فعالة للوصول إلى عدد أكبر من الأشخاص عند وقوع الأحداث (وفي ما بعد) من خلال بثّها عبر الإنترنت وتخزينها إلكترونياً. وإذا كانت هذه التقنية تفيد أكثر في نقل المحتويات باتجاه واحد، فهي لا تيسّر الحوار والتفاعل بالفعالية ذاتها. لذلك، يجب معاينة الوسيلة المتوافرة لدى الجمهور المستهدف للاتصال بشبكة الإنترنت، للتأكد من أنها تتيح له رؤية محتوى الفيديو. يُذكر أنّ معهد أوكسفورد للإنترنت قد خزّن على موقعه الإلكتروني عدة ملفات يصلح بثّها عبر الإنترنت.

## ندوات عبر الإنترنت

### Webinar

تسهّل هذه الندواتُ المتعددة الوسائط والمعقودة عبر الإنترنت التفاعلَ بين المقدمين والمشاركين. فهي أداة عملية لا تسمح بتجاوز المسافات وحسب، بل تنطوي على مقارنة تدريبية تتسم بالتفاعلية وبالقدرة على توسيع المشاركة. راجع:

■ مقالة حول المآخذ على هذه الندوات، بعنوان (What stinks about webinars (Where do webinars go wrong, and how can they be improved?))

## عقد المؤتمرات عبر الإنترنت

### Web Conferencing

المؤتمرات المعقودة عبر الإنترنت هي عبارة عن اجتماعات أو عروض تُقدّم عبر الإنترنت، يتسنى فيها لكلّ مشارك أن يتفاعل مع الآخرين عبر شاشة الكمبيوتر التي يجلس أمامها. يجوز أن تستعين هذه الخدمة بتقنية الفيديو، أو ببرنامج الكمبيوتر IP voice (كبرنامج Skype) أو بأدوات أخرى (كاللوح الأبيض الإلكتروني، والعروض المعدّة بواسطة برنامج PowerPoint، وغرف الدردشة، وما إليها). راجع:

■ مقالة حول الأدوات اللازمة لهذه المؤتمرات، بعنوان (Web-Conferencing Tools: Right for You?)

## جدول مرجعي يعرض بإيجاز وسائل التكنولوجيا الملائمة لإشراك الشباب

يحدد هذا الجدول وسائل التكنولوجيا التي أثبتت فعاليتها في تحقيق بعض أهداف إشراك المواطنين، من دون أن يحيط بكل جوانبها. لذلك، من الأوفق التحلي بالإبداعية... والحرص على إشراك الشباب في المحادثات!

تشجيع المواطنين على توليد المعلومات	الحفاظ على علاقات شخصية ومستدامة مع الناصرين	تشجيع المواطنين على التعقيب على أي موضوع، وتقييم نتائج المبادرات، واستطلاع الآراء	التواصل مع الشباب غير المنخرطين أو المهمشين	إقامة الصلوات مع شباب ذوي اهتمامات مشتركة	التقريب بين واقع متباينة	تسهيل التعاون عن بعد	الوصول إلى المواطنين "وهم" يلازمون منازلهم، أو أينما كانوا يتسكعون عبر المواقع الافتراضية"	حشد التأييد الشعبي فور الحاجة إليه
القائمة البريدية	●						●	●
قائمة النقاش الإلكتروني						●	●	
التسويق الفيروسي							●	
منتديات النقاش						●		
غرف الدردشة								
خدمة الرسائل القصيرة	●						●	●
مواقع "ويكي"	●					●		
المدونات	●							
الاستثمارات الإلكترونية (عرائض، استطلاعات، إلخ)		●						●
خدمة آخر الأخبار								
تطبيقات خاصة بالشبكات الاجتماعية	●		●	●				
تطبيقات للاستدلال إلى المواقع المفضلة						●		
وسم البيانات								
السرد القصصي الرقمي			●					
نشر أو بث الملفات الصوتية	●							
نظام الفيديو الرقمي	●				●			
عقد مؤتمرات بالفيديو عبر الإنترنت					●	●		
عقد المؤتمرات عبر الإنترنت						●		
ندوة عبر الإنترنت								
البث عبر الإنترنت								



	تنظيم دورات تدريبية تفاعلية باستمرار	الإفادة من ظاهرة نقل الأخبار شفهيًا	تسهيل الحوار وتبادل الأفكار وطريقة التفكير الجماعية	تزويد الشباب بالأدوات اللازمة لأداء دور فاعل في جهود إشراك المواطنين	تسهيل عملية تحديث محتويات الموقع الإلكتروني	الإعلان عن الأنشطة والمناسبات العامة	إبراز قضية أو منظمة معينة بشكل لافت	الاتصال أو التواصل مع الشباب في المناطق الريفية (حيث إمكانية استخدام الإنترنت محدودة)	زيادة إمكانية الحصول على الخبرات عن بعد	طلب الأموال	نشر المعلومات
القائمة البريدية						●				●	●
قائمة النقاش الإلكتروني			●								
التسويق الفيروسي	●						●			●	●
منتديات النقاش			●								
غرف الدردشة			●								
خدمة الرسائل القصيرة								●			
مواقع "ويكي"											
المدونات				●	●	●				●	●
الاستثمارات الإلكترونية (عرائض، استطلاعات، إلخ)											
خدمة آخر الأخبار					●						
تطبيقات خاصة بالشبكات الاجتماعية		●				●	●				
تطبيقات للاستدلال إلى المواقع المفضلة					●						
وسم البيانات							●				●
السرد القصصي الرقمي				●							
نشر أو بثّ الملفات الصوتية				●							●
نظام الفيديو الرقمي				●			●			●	●
عقد مؤتمرات بالفيديو عبر الإنترنت								●	●		
عقد المؤتمرات عبر الإنترنت	●								●		
ندوة عبر الإنترنت	●								●		
البثّ عبر الإنترنت									●		●



2030 M Street, NW, Fifth Floor  
Washington, DC 20036-3306  
Tel: 202 728 5500  
Fax: 202 728 5520  
[www.ndi.org](http://www.ndi.org)