



DIGITAL CITIZENS: Adab Dan Tanggungjawab

Nor Aslamiah Ali
Pusat Teknologi Maklumat & Komunikasi

Teknologi maklumat telah berkembang dengan pesatnya bermula dari era industri ke era maklumat atau juga dikenali sebagai 'digital age'. Konsep digital citizenship berkembang seiring dengan perkembangan teknologi maklumat dan Internet. Wujudnya pelbagai sumber maklumat di dalam talian seperti aplikasi multimedia, aplikasi elektronik mudah alih dan tanpa wayar, aplikasi media sosial, web 2.0 dan lain-lain mentakrifkan bagaimana seseorang mendapatkan maklumat dan cara untuk belajar dan mengajar. Masyarakat dari seluruh dunia memanfaatkan kehadiran jaringan *online* untuk saling berinteraksi antara satu sama lain secara digital, membentuk komuniti untuk saling bertukar maklumat, memanfaatkan kandungan digital yang diperoleh dalam pelbagai bentuk seperti video, e-book, gambar dan lain-lain lagi. Penggunaan laman sosial seperti Facebook, Twitter dan Instagram mencatatkan perkembangan yang ketara bagi setiap lapisan masyarakat sama ada pelajar, ahli politik, golongan akademik, masyarakat awam mahupun kanak-kanak.

Berdasarkan *Economic Report 2013/2014* yang dikeluarkan oleh Kementerian Kewangan, jumlah pengguna Internet di Malaysia dijangka meningkat daripada 18 juta tahun lepas kepada 25 juta pada tahun 2015. Jumlah pengguna yang memiliki telefon bimbit juga semakin meningkat di rantau Asia Pasifik, terutama di Malaysia, iaitu hampir separuh atau 47 peratus pengguna memiliki lebih daripada satu telefon bimbit, diikuti Hong Kong (31 peratus) serta Singapura dan China (29 peratus). Sumber yang dikongsi oleh comScore dan Nielsen pula menunjukkan masyarakat Malaysia cenderung untuk menghabiskan purata masa selama 16 jam sehari menggunakan Internet setiap minggu, iaitu 6.2 jam dihabiskan untuk menonton video secara *online*. 42 peratus masyarakat Malaysia menggunakan masa dengan menonton televisyen dan filem secara *online* dan 82 peratus memuat turun kandungan video *online* setiap bulan. Penggunaan jalur lebar bagi setiap isi rumah mencapai 4.51 juta pada masa ini (Department of Statistics Malaysia, MCMC Q4 2013; comScore, Nielsen 2012-2013).

Dunia sudah berubah dan jalur lebar telah menjadi sebahagian daripada keperluan asas masa kini. Sememangnya gaya hidup masyarakat hari ini telah berubah seiring dengan perkembangan teknologi maklumat dan komunikasi. Penggunaan aplikasi seperti e-kerajaan, e-kesihatan, e-pendidikan, e-perbankan dan sebagainya telah mendigitalkan masyarakat. Ini ditambah pula dengan adanya kemudahan infrastruktur jalur lebar yang dipertingkatkan oleh kerajaan dari semasa ke semasa.

Menjadi Masyarakat Digital yang Bertanggungjawab

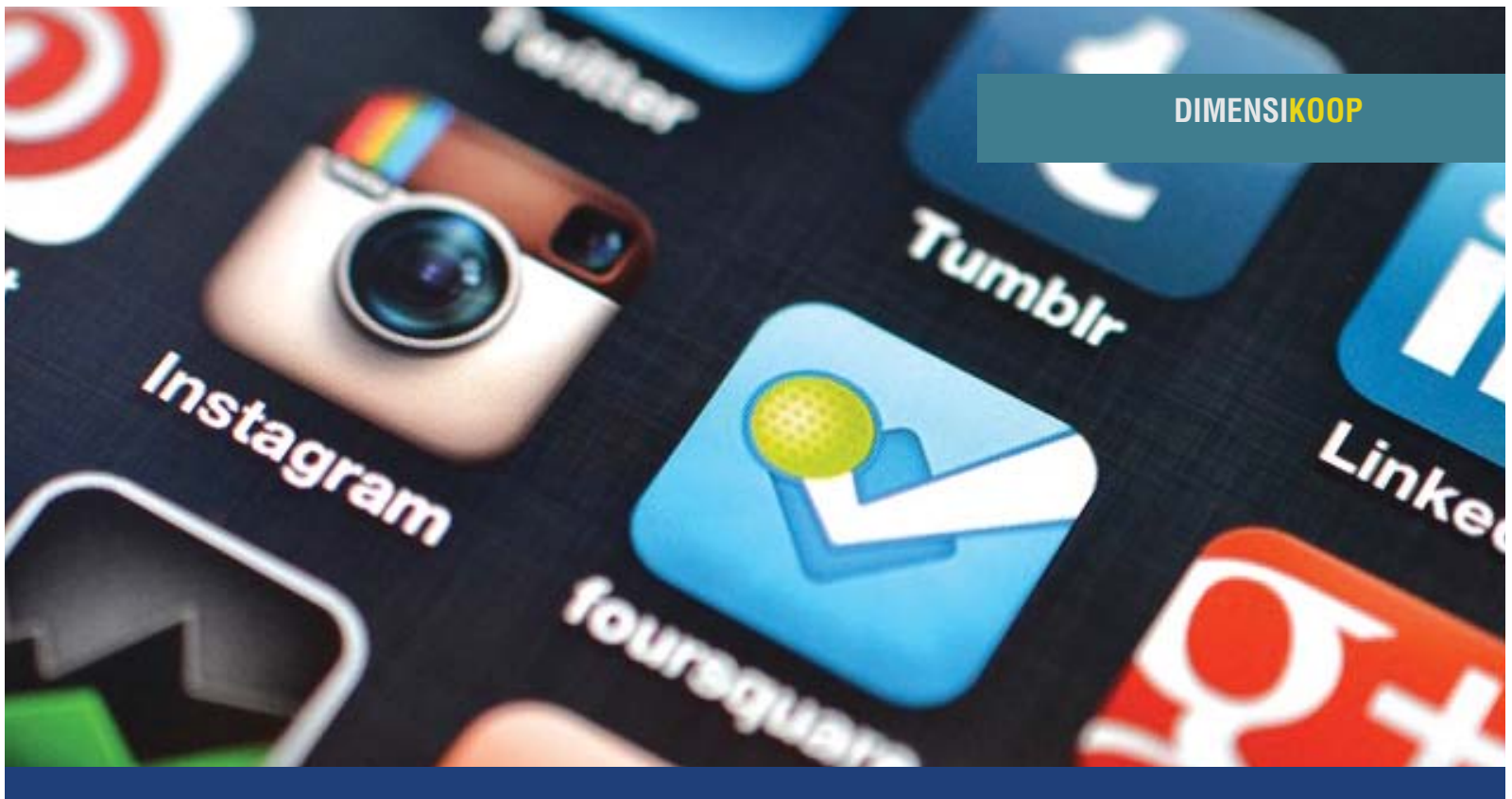
Kewujudan teknologi telah mengubah hidup kita. Dalam era dunia tanpa sempadan, semua maklumat hanyalah di hujung jari. Kebanyakan daripada kita tidak dapat 'hidup' tanpa telefon bimbit, tablet, pemain MP3 atau peranti-peranti elektronik mudah alih yang



lain. Tidak dinafikan, kita tidak boleh lari daripada berhubung melalui e-mel, *instant messaging*, dan menggunakan Internet walaupun sedang bercuti. Kini, dengan adanya peranti mudah alih seperti telefon pintar (smartphones), tablet dan sebagainya memudahkan kita untuk berhubung secara *online* dengan sesiapa sahaja pada setiap masa, dalam apa jua keadaan. Aplikasi seperti Instagram, Viber, Line, WhatsApp, Kakao Talk, WeChat dan Telegram menjadi pilihan masyarakat untuk berhubung antara satu sama lain. Rangkaian televisyen dan radio juga mudah diakses di mana-mana sahaja asalkan mempunyai capaian Internet.

Dengan adanya semua teknologi ini, pernahkah kita bertanya pada diri sendiri "Adakah kita menggunakan teknologi dengan betul, bijak dan berhemah"? Di dalam al-Quran, Surah al-Hujurat, ayat 6 yang bermaksud:

"Wahai orang-orang yang beriman! Jika datang kepada kamu seorang fasiq membawa sesuatu berita, maka selidiklah (untuk menentukan) kebenarannya, supaya kamu tidak menimpakan sesuatu kaum dengan perkara yang tidak diingini - dengan sebab kejahilan kamu mengenainya - sehingga menyebabkan kamu menyesali apa yang kamu telah lakukan."



Dengan pelbagai teknologi dan saluran yang ada, sesuatu maklumat dapat disebarkan ke seluruh dunia hanya dengan satu klik melalui pelbagai jaringan media sosial seperti Facebook, Twitter, Instagram, Blog dan banyak lagi. Namun demikian, terdapat juga segelintir masyarakat yang menyalahgunakan media sosial dengan menyebarkan berita-berita atau maklumat yang tidak benar. Maka, tidak mustahil akan berlakunya fitnah kerana berita yang disebarkan belum tentu kesahihannya lagi.

Menurut Shaikh Mohd Saifuddeen (2000:42), umat Islam perlu mengambil kesempatan yang disediakan melalui teknologi untuk:

1. Menyebarkan dakwah dan memberi penerangan mengenai kebenaran dan kesucian agama Islam dengan menggunakan multimedia dan Internet;
2. Menambahkan kefahaman mengenai dunia, budaya dan peradaban melalui peluang untuk melayari (*surfing*) laman-laman web di Internet;
3. Memahami dan menghormati nilai-nilai kemanusiaan dengan mengaplikasikan adab menggunakan Internet atau "vnetiquette" semasa menggunakan pelbagai kemudahan di Internet seperti laman web, mel elektronik, media sosial dan sebagainya.

Teknologi Maklumat dan Komunikasi atau lebih dikenali sebagai ICT hendaklah digunakan secara berhemah dan bijak. Setiap pengguna perlu tahu bagaimana untuk mengawal dan menguasai teknologi. Tidak dinafikan teknologi mempunyai kesan positif dan negatif, tetapi ia bergantung kepada cara kita menggunakannya. Walaupun begitu, terdapat segelintir masyarakat yang menyalahgunakan ICT untuk melakukan ancaman siber.

Perdana Menteri Malaysia, Dato' Sri Mohd Najib bin Tun Abdul Razak semasa merasmikan Forum Antarabangsa UMNO yang bertema "Dunia Kesalinghubungan Digital: Cabaran Dalam Pembinaan Negara" di Pusat Dagangan Dunia Putra (PWTC) pada 24 November 2014, berkata, "Teknologi maklumat telah berubah secara eksponen sehingga kebanyakan orang membawa dunia di dalam poket mereka menggunakan gajet komunikasi. Jika mereka tidak berpuas hati dengan keadaan kerajaan mereka, mereka boleh memberitahu dunia mengenainya dengan menghantar gambar, video dan 'hashtag' dalam masa nyata untuk menyebarkan mesej mereka. Situasi ini menampakkan masyarakat kita menggunakan kuasa teknologi ICT dalam semua aspek kehidupan, justeru, adalah penting untuk memastikan peranan teknologi ICT dapat digunakan ke arah yang

bermanfaat dan menyediakan peluang pendidikan, pembangunan ekonomi dan hubungan sosial.”

Etika Warganegara Digital (Digital Citizenship)

Digital citizenship boleh didefinisikan sebagai peraturan-peraturan yang sesuai dan sikap kebertanggungjawaban ke arah menggunakan teknologi dengan betul. Ia merupakan satu konsep mengenai apa yang pengguna teknologi perlu tahu untuk menggunakan teknologi dengan betul dan beretika. *Digital citizenship* dalam erti kata lain ialah kebolehan mengelola dan mengawasi tingkah laku dalam menggunakan teknologi dengan mengambil kira nilai-nilai keselamatan, etika, norma dan budaya.

Persoalannya, bagaimana kita memanfaatkan teknologi secara selamat tanpa menimbulkan kerugian dan membahayakan keselamatan diri sendiri mahupun orang lain. Bagaimana seharusnya kita berkomunikasi dalam jaringan sosial dengan menjaga etika, dalam lingkungan jaringan internal, nasional dan juga universal. Bagaimana kita melakukan transaksi di dunia maya, terutama dalam urusan niaga perniagaan Internet. Maka, seharusnya menimbulkan kesedaran dan tanggungjawab kita untuk menjadi warga digital (*digital citizenship*) yang beretika. Penerapan nilai-nilai etika yang baik seharusnya dimulai daripada pendidikan awal di sekolah. Mereka perlu diajar bagaimana mengakses pelbagai informasi melalui Internet secara betul dan selamat dan mampu berkomunikasi secara beradab melalui laman web yang diakses. Demikian saranan Mike S. Ribble dan Gerald D. Bailey, “Digital Citizenship must become part of our school culture-not just a class or lesson but the way we do business in education”.

Menurut Mossberger et.al 2008, warganegara digital juga ialah mereka yang menggunakan

teknologi untuk informasi politik dan dalam pekerjaan untuk meningkatkan ekonomi. Mereka berupaya untuk mengambil bahagian secara *online*. Justeru itu, untuk menyertai dan berkolaborasi dalam jaringan Internet, masyarakat digital memerlukan pengetahuan dan kemahiran dan dibekalkan dengan “Digital citizenship” sebagai satu set ciri-ciri daripada warganegara digital.

Microsoft Fostering 2013 menjelaskan mengapa muncul konsep *digital citizenship*. Berikut dinyatakan alasan mengapa *digital citizenship* cukup penting untuk dikaji:

1. Generasi remaja sekarang memandu ke arah pembentukan budaya dan norma-norma digital yang kadangkala tidak jelas. Oleh itu, mereka perlu belajar tentang kewarganegaraan digital dan menanamkan rasa pemilikan dan tanggungjawab peribadi untuk berkelakuan baik dan beretika dalam dunia *online*.
2. Berada dalam dunia tanpa sempadan bukan sahaja memberikan peluang yang besar malah boleh mengundang pelbagai risiko kepada generasi kini. Oleh itu, perlu untuk menerapkan semangat kewarganegaraan digital dari awal.
3. Ia bukan sahaja sebagai langkah perlindungan, malah satu pendekatan untuk keselamatan semasa dalam talian iaitu termasuk dalam aspek kewarganegaraan digital agar pengguna dapat berinteraksi dengan selamat. Etika digital bukan lagi pilihan tetapi ia adalah penting.

Maka, adalah perlu bagi semua pengguna teknologi khususnya Internet untuk menyiapkan diri dan memperoleh maklumat berkaitan kewarganegaraan digital serta menanamkan rasa pemilikan dan tanggungjawab peribadi untuk berbuat baik dan beretika semasa berada dalam talian. Bahkan, adalah menjadi kewajipan pengguna untuk mengetahui mengenai literasi digital, etika digital dan etiket dalam dunia *online*.

Digital citizenship mempunyai sembilan elemen utama untuk menerangkan penggunaan teknologi dalam era digital. Element tersebut adalah Rights, Safety, Security, Access, Communication, Etiquette, Responsibility, Education, dan Commerce. (Ribble, Bailey & Ross, 2004; Ribble & Bailey, 2004a).

Elemen-elemen ini dikategorikan sebagai Digital Access, Digital Commerce, Digital Communication, Digital Literacy, Digital Etiquette, Digital Law, Digital Rights and Responsibility, Digital Health and Wellness, dan Digital Security.



Rajah 1: Elemen Kewarganegaraan Digital

1. Akses Digital (Digital Access)

Setiap orang mempunyai hak yang sama dalam mengakses fasiliti ICT. Setiap pengguna teknologi perlu menyedari hak setiap orang dalam mengakses teknologi ICT, walau dibatasi dengan infrastruktur mahupun lingkungan komunikasi. Belajar menghargai hak setiap individu untuk memiliki akses teknologi ICT, serta berjuang untuk mencapai kesaksamaan hak dan ketersediaan kemudahan untuk mengakses teknologi maklumat merupakan asas kepada konsep *digital citizenship*. Setiap warga digital juga perlu menyedari kekangan kepada capaian teknologi ICT, seperti faktor infrastruktur hinggalah faktor adat dan budaya. Seiring dengan perkembangan teknologi, akses digital semakin mudah diperolehi dan cabaran terbesarnya adalah penggunaan teknologi tersebut.

2. Perniagaan Digital (Digital Commerce)

Warga digital perlu menyedari bahawa sebahagian proses jual beli dilaksanakan secara *online*. Pelbagai laman jual beli boleh diakses dengan mudah oleh penjual dan pembeli seperti lazada.com, mudah.com dan pelbagai kedai *online* yang lain. Kemudahan akses dan tahap kesedaran masyarakat yang tinggi tentang teknologi ICT mendorong wujudnya pelbagai laman web jual beli. Dalam proses jual beli *online*, penjual dan pembeli perlu menyedari risiko dan keuntungan yang boleh diperolehi daripada transaksi secara *online*. Contohnya dari segi risiko penipuan, perbezaan barangan yang dihantar, tempoh penghantaran sehinggalah kesahihan barangan yang didagangkan melalui *online*. Warga digital perlu mengetahui bagaimana untuk menjadi pembeli mahupun penjual *online* yang baik.

3. Komunikasi Digital (Digital Communication)

Dalam persekitaran pembelajaran, pekerjaan dan urusan harian, komunikasi merupakan kewajipan yang perlu dilakukan oleh setiap orang untuk bertukar maklumat dan idea. Komunikasi boleh dilakukan dalam pelbagai cara dan keadaan. Perkembangan teknologi digital telah mengubah cara dan sikap seseorang berkomunikasi. Pelbagai bentuk komunikasi digital tersedia di abad ini, seperti e-mel, sms, *chatting*, forum dan pelbagai bentuk lain yang membolehkan setiap individu terus berhubung dengan individu lain dari mana-mana sahaja dan bila-bila masa. Setiap warganegara digital sebolehnya mengetahui pelbagai jenis komunikasi menggunakan media digital. Warga digital juga diharapkan dapat mengetahui kelebihan dan kekurangan dari setiap jenis komunikasi tersebut, dan boleh memilih penggunaan komunikasi yang tepat dan sesuai dengan keperluan.

4. Literasi Digital (Digital Literacy)

Dunia pendidikan telah cuba untuk mengintegrasikan teknologi digital dalam proses pembelajaran dan pengajaran, sehingga pelajar boleh menggunakan teknologi digital untuk mencari dan bertukar maklumat. Dalam bidang pekerjaan pula, pelbagai teknologi baru dapat diaplikasikan seperti *video conferencing* dan sebagainya. Literasi digital merupakan proses belajar dan mengajar mengenai teknologi dan penggunaan teknologi. Belajar untuk belajar apa sahaja, bila-bila masa dan di mana-mana sahaja. Apabila teknologi baru muncul, masyarakat perlu belajar bagaimana untuk menggunakan teknologi dengan cepat dan tepat.

5. Etiket Digital (Digital Etiquette)

Kebanyakan pengguna teknologi tidak peduli dengan etika penggunaan teknologi, tetapi terus menggunakannya tanpa mengetahui dan mengabaikan peraturan dan adab. Sering kali pengguna teknologi lupa bahawa walaupun dalam

Kebanyakan pengguna teknologi tidak peduli dengan etika penggunaan teknologi, tetapi terus menggunakannya tanpa mengetahui dan mengabaikan peraturan dan adab.

dunia digital berinteraksi tanpa bersemuka, sesuatu yang melanggar adab boleh menyinggung perasaan orang lain. Etika digital dibuat untuk menjaga perasaan dan keselesaan pengguna lain. Namun, peraturan dan dasar yang diwujudkan tidak cukup sekiranya tiada didikan dalam menjadikan masyarakat sebagai warganegara digital yang bertanggungjawab.

6. Undang-undang Digital (Digital Law)

Undang-undang digital menetapkan etika penggunaan teknologi dalam masyarakat. Warga digital perlu menyedari bahawa penipuan, mencuri data yang akan menyebabkan kerosakan kepada hasil kerja orang lain, penyamaran identiti, plagiat, menghantar spam, mewujudkan dan menyebarkan virus adalah contoh perbuatan yang tidak beretika dan merupakan satu jenayah. Malaysia telah meletakkan asas yang kukuh dalam pembangunan ICT dengan menyediakan undang-undang siber, iaitu:

- Akta Komunikasi dan Multimedia 1998
- Akta Suruhanjaya dan Komunikasi dan Multimedia 1998
- Akta Tandatangan Digital 1997
- Akta Jenayah Komputer 1997
- Akta Teleperubatan 1997
- Akta Hak Cipta

7. Hak & Tanggungjawab Digital

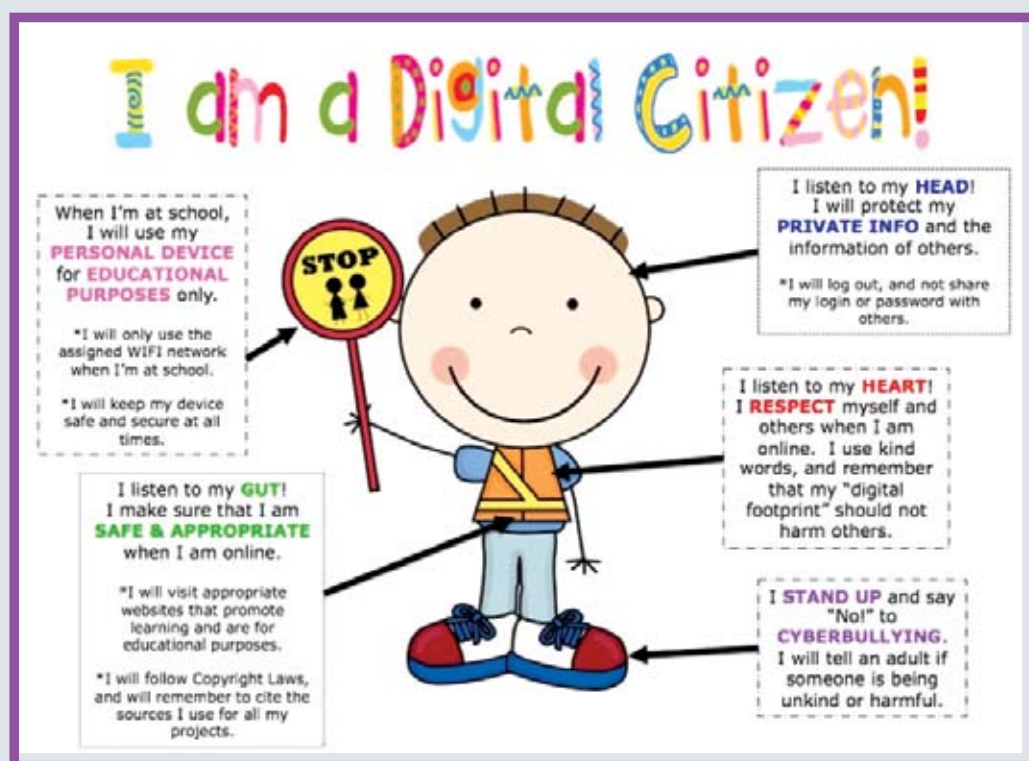
Warga digital mempunyai hak untuk privasi, kebebasan bersuara dan lain-lain. Hak digital perlu ditangani, dibincangkan dan difahami dalam dunia digital. Dengan hak-hak ini juga wujudnya tanggungjawab bersama. Pengguna hendaklah membantu menentukan bagaimana teknologi ini harus digunakan dengan cara yang sesuai. Dalam masyarakat digital, semua perlu bekerjasama untuk menjadi pengguna yang produktif.

8. Kesihatan Digital (Digital Health & Wellness)

Sebalik manfaat teknologi ICT, terdapat beberapa ancaman kesihatan yang perlu diambil tahu seperti kesihatan mata, telinga, tangan bahkan keseluruhan badan. Bukan hanya kesihatan fizikal, kesihatan mental juga turut terancam jika pengguna teknologi tidak menetapkan had penggunaan teknologi digital. Untuk mencegahnya, pengguna perlu menyedari tentang kesan negatif yang boleh ditimbulkan oleh penggunaan teknologi digital ini.

9. Keselamatan Digital (Digital Security)

Dalam setiap komuniti, terdapat individu yang mencuri karya, merosakkan atau mengganggu individu lain. Walaupun kita tidak boleh berburuk sangka, namun hakikatnya kita tidak boleh mempercayai seseorang begitu sahaja, kerana ia mampu mengancam keselamatan diri, keluarga mahupun masyarakat. Hal ini berlaku dalam dunia digital. Dalam dunia nyata, kita membina pagar, mengunci pintu, menambah penggera keselamatan dalam rumah dengan alasan keselamatan. Hal yang sama juga perlu diterapkan dalam dunia digital seperti memasang antivirus, *firewall*, melakukan data pendua (data backup), dan melindungi data sensitif seperti nama pengguna (username), kata laluan (password), nombor kad kredit dan lain-lain. Sebagai warga digital, kita perlu sentiasa mengambil langkah berjaga-jaga dalam setiap urusan *online* daripada pihak yang tidak bertanggungjawab.



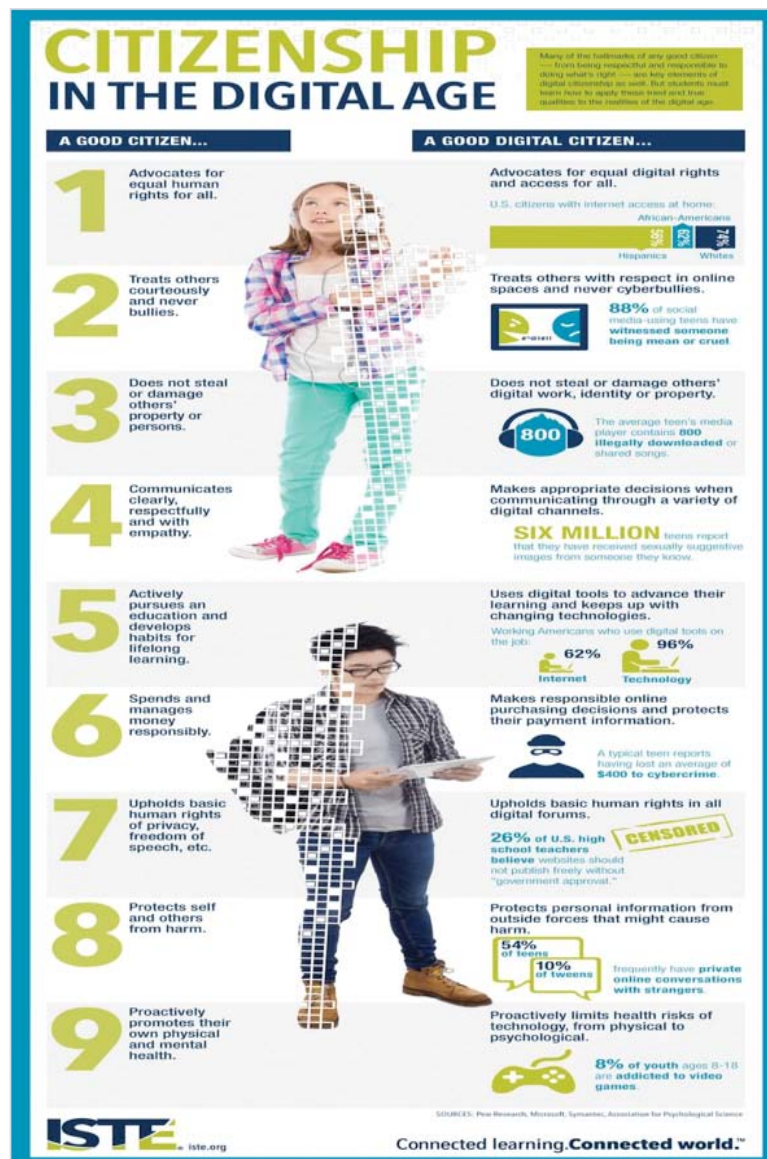
Rajah 2: Infografik "I am a Digital Citizen"

Dalam masyarakat digital, terdapat dua jenis pengguna teknologi utama iaitu:

1. Technology Slaves - seseorang yang mempunyai harapan yang tinggi dan beban kerja yang memerlukan bekerja lebih masa dan boleh diakses 24/7 untuk memajukan organisasi (ketagihan bekerja)
2. Technology Master - pengguna yang sederhana dalam menggunakan teknologi sebagai alat untuk kehidupan peribadi dan kerja dan sekali gus meningkatkan keupayaan untuk menguruskan

masa dan meningkatkan kawalan dalam hidup mereka.

Konsep Respect, Educate, and Protect (REP) adalah satu cara untuk mendidik masyarakat dan menjelaskan tentang *digital citizenship* melalui sembilan elemen tersebut. Ia juga menerangkan cara untuk menjadi *digital citizenship* yang baik, dengan pelbagai cabaran semasa seperti penyalahgunaan media sosial, pembuli siber (cyberbullying), jenayah siber, ketagihan Internet, keselamatan privasi *online* dan sebagainya.



Rajah 3: Infografik "Citizenship in the Digital Age"

Etika Warganegara Digital

Menurut Pew Research, Microsoft, Symantec, Association for Psychological Science, antara ciri-ciri warganegara digital yang baik adalah:

- Menyokong hak dan akses digital secara sama rata
- Menghormati hak orang lain dan tidak melakukan pempulian siber.
- Tidak mencuri atau merosakkan hasil kerja digital, identiti atau harta orang lain.
- Membuat keputusan yang sesuai semasa berkomunikasi melalui pelbagai saluran digital.
- Menggunakan alat (teknologi) digital untuk meningkatkan pembelajaran dan sentiasa peka dengan teknologi yang berubah-ubah.
- Bertanggungjawab apabila melakukan pembelian dalam talian dan melindungi maklumat pembayaran
- Menegakkan hak asasi manusia di semua forum digital
- Melindungi maklumat peribadi daripada ancaman luar yang mungkin menyebabkan bahaya.
- Secara proaktif menghadkan risiko kesihatan fizikal dan psikologi terhadap teknologi



Konsep “THINK” boleh digunakan semasa berkomunikasi dalam dunia digital, iaitu:

- *Is it True?*- Benarkah *posting* anda? Atau hanya isu yang tidak jelas sumbernya?
- *Is it Hurtful?*- Apakah *post* anda akan menyakitkan perasaan orang lain?
- *Is it Illegal?*- Adakah *post* anda menyalahi undang-undang?
- *Is it Necessary?*- Pentingkah *post* anda? *Post* yang tidak penting akan mengganggu orang lain.
- *Is it Kind?*- Santunkah *post* anda? Pastikan *post* yang dihasilkan tidak menggunakan perkataan yang boleh menyinggung orang lain.

Kesimpulan

Internet merupakan satu teknologi yang hebat dan boleh dicapai di hujung jari. Tidak dapat dinafikan

Rujukan

- Intan Norasyikin Mohd Ariffin.(2009). Tekno Dai'e: dakwah melalui teknologi. Dicapai daripada <http://www.ukm.my/rsde/wp-content/uploads/2014/11/23-peranan-tekno-daie-dalam-berdakwah-di-era-teknologi-maklumat-dan-komunikasi-ict.pdf>.
- Kenneth Wong.(2014). Dicapai daripada http://www.adtechkl.com/images/ppt/mda_kenneth_wong.pdf.
- Malaysia gila telefon pintar.(2013). *Sinar Harian*.Dicapai daripada <http://www.sinarharian.com.my/malaysia-gila-telefon-pintar-1.204032>.
- Microsoft Fostering.(2013). Fostering digital citizenship. Dicapai daripada http://www.oaesv.org/wp-content/uploads/2013/02/Fostering_Digital_Citizenship.pdf.
- Mossberger, K., Tolbert, C. J., & McNeal, R. S.(2008). *Digital citizenship. The Internet, society, and participation*.
- Mstar. (2014).Najib senaraikan tiga cabaran dunia kesalinghubungan. Dicapai daripada http://www.mstar.com.my/berita/berita-semasa/2014/11/24/najib-kesalinghubungan/Mike_Ribble. (2015). Nine Themes of Digital Citizenship. Dicapai dari http://digitalcitizenship.net/Nine_Elements.html.
- Ribble, M. S., Bailey, G. D., & Ross, T. W.(2004). *Digital Citizenship: Addressing Appropriate Technology Behaviour. Learning & Leading*, 32(1),6-12
- Pew Research, Microsoft, Symantec, Association for Psychological Science.(n.d) Dicapai daripada http://mindmake.com/Themes/MindMakeTheme/Content/images/blog/mindmake_citizenship_in_the_digital_age_infographic.pdf.

bahawa ICT merupakan medium yang hebat dalam mendorong transformasi sosial di seluruh dunia. *Digital citizenship* tidak hanya sebagai penerima maklumat tetapi juga sebagai penghasil dan penyebar maklumat dalam jaringan Internet yang terhubung melalui gajet atau alatan yang dimiliki.

Persoalannya, bagaimana kita menggunakannya sama ada ke arah kebaikan atau sebaliknya. Dalam dunia *online*, kita terdedah kepada pelbagai risiko yang akan mengancam keselamatan diri, keluarga, masyarakat, mahupun negara. Konsep *digital citizenship* membantu dalam memastikan keselamatan pengguna dan berupaya memandu masyarakat dan generasi akan datang menggunakan teknologi dengan bijak dan beretika. Seperti yang sering diperkatakan “The world is moving online and we can either choose to master it or be left behind”. 