HUMAN RIGHTS WATCH

نكث الوعود

سياسات ميتا والرقابة على المحتوى المتعلق بفلسطين على إنستغرام وفيسبوك

ملخص

تُسكت سياسات شركة "ميتا" وممارساتها الأصوات الداعمة لفلسطين وحقوق الإنسان الفلسطينية في "إنستغرام" و"فيسبوك" في موجة رقابة مشددة على وسائل التواصل الاجتماعي أثناء القتال بين القوات الإسرائيلية والفصائل الفلسطينية المسلحة الذي بدأ في 7 أكتوبر/تشرين الأول 2023. تصاعدت هذه الرقابة البنيوية على الإنترنت بعد عنف غير مسبوق، شمل مقتل نحو 1,200 شخص في إسرائيل، معظمهم في الهجوم الذي شنته "حماس" في 7 أكتوبر/تشرين الأول، ومقتل أكثر من 18 ألف فلسطيني حتى 14 ديسمبر/كانون الأول، معظمهم نتيجة القصف الإسرائيلي المكثف.

بين أكتوبر/تشرين الأول ونوفمبر/تشرين الثاني 2023، وثّقت "هيومن رايتس ووتش" أكثر من 1,050 عملية إزالة وعمليات حجب أخرى لمحتوى في إنستغرام وفيسبوك نشره فلسطينيون وداعمون لهم، تشمل محتوى يتعلق بانتهاكات حقوق الإنسان. طلبت هيومن رايتس ووتش علنا إعلامها بحالات تتعلق بأي نوع من الرقابة على الإنترنت وأي نوع من وجهات النظر المتعلقة بإسرائيل وفلسطين. من بين الـ 1,050 حالة التي تمت مراجعتها في هذا التقرير، كانت 1,049 تتعلق بمحتوى سلمي لدعم فلسطين تم حظره أو حجبه بشكل غير مبرر، في حين تضمنت حالة واحدة إزالة محتوى داعم لإسرائيل. تتضمن الحالات الموثقة محتوى من أكثر من 60 دولة حول العالم، باللغة الإنغليزية بشكل أساسي، وكلها تعبر عن الدعم السلمي لفلسطين، ويُعبّر عنها بطرق متنوعة. هذا التوزيع للحالات لا يمثل بالضرورة التوزيع الإجمالي للرقابة. واصل مئات الأشخاص الإبلاغ عن الرقابة بعد أن انتهت هيومن رايتس ووتش من تحليلها لغرض هذا التقرير، ما يعني أن العدد الإجمالي للحالات التي تلقتها هيومن رايتس ووتش تجاوز 1,050 حالة بكثير.

وجدت هيومن رايتس ووتش أن الرقابة على المحتوى المتعلق بفلسطين في إنستغرام وفيسبوك بنيوية وعالمية. أدى تطبيق ميتا غير المتسق لسياساتها الخاصة إلى إزالة محتوى متعلق بفلسطين بشكل خاطئ. تبدو هذه أكبر موجة من إلغاء المحتوى المتعلق بفلسطين حتى الآن، لكن شركة ميتا، الشركة الأم لفيسبوك وإنستغرام، لديها سجل موثق جيدا من القمع الواسع للمحتوى المتعلق بفلسطين. لسنوات عديدة، اعتذرت ميتا عن هذا التجاوز ووعدت بمعالجته. في هذا السياق، وجدت هيومن رايتس ووتش أن سلوك ميتا لا يفي بمسؤولياتها المتعلقة بالعناية الواجبة لحقوق الإنسان. رغم الرقابة الموثقة في هذا التقرير، تسمح ميتا بقدر كبير من التعبير المؤيد للفلسطينيين والإدانات لسياسات الحكومة الإسرائيلية. مع ذلك، هذا لا يبرر فرض قيود غير مبررة على المحتوى السلمي الذي يدعم فلسطين والفلسطينيين، وهو ما يتعارض مع الحقوق العالمية في حرية التعبير والوصول إلى المعلومات.

يعتمد هذا التقرير ويكمل عمل سنوات من البحث والتوثيق والمناصرة من قِبل منظمات حقوق الإنسان والحقوق الرقمية الفلسطينية والإقليمية والدولية، وخاصة "حملة - المركز العربي لتطوير الإعلام الاجتماعي"، و"منظمة أكسس ناو".

خلال مراجعة الأدلة والسياق المرتبط بكل حالة أبلِغ عنها، حددت هيومن رايتس ووتش ستة أنماط رئيسية للرقابة غير المبررة، يتكرر كل منها 100 مرة على الأقل، بما فيه: 1) إزالة منشورات وقصص ("ستوري") وتعليقات؛ 2) التعليق أو التعطيل الدائم للحسابات؛ 3) القيود المفروضة على القدرة على التفاعل مع المحتوى – مثل الإعجاب والتعليق والمشاركة وإعادة نشر القصص – لفترة محددة بين 24 ساعة إلى ثلاثة أشهر؛ 4) القيود المفروضة على القدرة على متابعة الحسابات الأخرى أو الإشارة إليها، 5) القيود المفروضة على استخدام ميزات معينة، مثل البث

المباشر على فيسبوك/إنستغرام وتحقيق الأرباح والتوصية بحسابات لغير المتابعين؛ و6) "حجب الظهور الجزئي" (shadow banning)، وهو الانخفاض الكبير في ظهور منشورات أو قصص أو حساب الشخص، دون إشعار، بسبب خفض توزيع المحتوى أو الوصول إليه أو تعطيل خاصة البحث عن الحسابات.

بالإضافة إلى ذلك، أبلغ عشرات المستخدمين عن عدم قدرتهم على إعادة نشر منشور هيومن رايتس ووتش أو الإعجاب به أو التعليق عليه، وهو يدعو إلى تقديم أدلة على الرقابة على الإنترنت، وصُنّف على أنه "سبام" أو محتوى غير مرغوب فيه. نشر حساب في إنستغرام حول الدعوة إلى توثيق الرقابة في تعليق مع عنوان بريد إلكتروني لإرسال أدلة لـ هيومن رايتس ووتش. أزال إنستغرام التعليق، مشيرا إلى مخالفة "إرشادات المجتمع".

يشير تحليل هيومن رايتس ووتش للحالات إلى أربعة عوامل منهجية أساسية ساهمت في فرض الرقابة: 1) عيوب في السياسات التعريفية، وبشكل أساسي سياسة "المنظمات الخطرة والأفراد الخطرون"، التي تحظر "منظمات أو أفراد يتبنون مهمات تنطوي على أعمال عنف أو يشاركون في أعمال عنف" من منصاتها. من المفهوم أن هذه السياسة تحظر التحريض على العنف. مع ذلك، تتضمن أيضا حظرا شاملا على فئات مبهمة للتعبير، مثل "الإشادة" و"الدعم" لـ "المنظمات الخطرة"، والتي يعتمد بشكل كبير على قوائم المنظمات الإرهابية المحددة من قبل الحكومة الأمريكية. تضم القائمة الأميركية حركات سياسية لها أجنحة مسلحة، مثل "حماس" و"الجبهة الشعبية لتحرير فلسطين". تحظر الطريقة التي تطبق بها ميتا هذه السياسة فعليا عديدا من المنشورات التي تؤيد الحركات السياسية الفلسطينية الرئيسية وتقمع النقاش حول إسرائيل وفلسطين. 2) التطبيق بشكل غير المتسق والمبهم للسياسات التعريفية، لا سيما فيما يتعلق باستثناءات "المحتوى الذي يتميز بأهمية إخبارية"، أي المحتوى الذي تسمح شركة ميتا ببقائه معروضا في خدمة المصلحة العامة، حتى لو كان ينتهك سياساتها بطريقة أخرى؛ 3) التلبية الواضحة لطلبات الحكومات لإزالة المحتوى، مثل الطلبات المقدمة من "الوحدة السيبرانية الإسرائيلية" ووحدات الإحالة عبر الإنترنت في الدول الأخرى لإزالة المحتوى؛ و4) الاعتماد الكبير على الأدوات المؤتمتة لإزالة أو الإشراف أو ترجمة المحتوى المتعلق بفلسطين.

بالإضافة إلى ذلك، في أكثر من 300 حالة وثقتها هيومن رايتس ووتش، أبلغ المستخدمون وقدموا أدلة على عدم قدرتهم على الاعتراض على القيود المفروضة على حساباتهم أمام المنصة، ما ترك المستخدم غير قادر على الإبلاغ عن انتهاكات المنصة المحتملة ودون أي إمكانية للوصول إلى سبيل انصاف فعال.

لاحظت ميتا منذ فترة طويلة أن سياساتها أدت إلى إسكات الأصوات الفلسطينية وداعميها على منصاتها. تتضمن أدلة الرقابة الموثقة في هذا التقرير المخاوف نفسها التي أثارتها منظمات حقوق الإنسان والحقوق الرقمية في مرات سابقة، كما حدث عام 2021، عندما أثارت خطط استيلاء السلطات الإسرائيلية على منازل الفلسطينيين في حي الشيخ جراح بالقدس الشرقية المحتلة احتجاجات وعنف إلى جانب الرقابة على المحتوى الداعم لفلسطين في فيسبوك وإنستغرام. في تقرير صدر عام 2021، وثّقت هيومن رايتس ووتش الرقابة التي فرضها فيسبوك على مناقشة قضايا الحقوق المتعلقة بإسرائيل وفلسطين، وحذرت من أن ميتا تُسكت "عديدا من الأشخاص تعسفا ودون تفسير، وتكرر عبر الإنترنت منطق القوة وانتهاكات الحقوق نفسها التي نراها على أرض الواقع".

استجابة لدعوات منظمات رقمية ومنظمات حقوق الإنسان لسنوات إلى إجراء مراجعة مستقلة لسياسات الإشراف على محتوى ميتا وتوصية عام 2021 من "مجلس الإشراف" في ميتا- وهي هيئة خارجية أنشأتها ميتا للطعن في قرارات الإشراف على المحتوى وتقديم إرشادات سياسات غير ملزمة – كلفت ميتا منظمة "قطاع الأعمال من أجل المسؤولية الاجتماعية" (BSR) المستقلة، للتحقيق فيما إذا كان فيسبوك يطبق الإشراف على المحتوى باللغتين العربية والعبرية، بما فيه استخدامه للأتمتة، دون تحيز. في سبتمبر/أيلول 2022، نشرت BSR "العناية الواجبة لحقوق الإنسان بشأن تأثيرات ميتا في إسرائيل وفلسطين في مايو/أيار 2021"، والتي وجدت أن ممارسات ميتا "يبدو أنه كان لها تأثير سلبي على حقوق الإنسان ... وعلى حقوق المستخدمين الفلسطينيين في حرية التعبير، وحرية التجمع

والمشاركة السياسية وعدم التمييز، وبالتالي على قدرة الفلسطينيين على تبادل المعلومات والأفكار حول تجاربهم فور حدوثها.

بناء على توصيات مجلس الإشراف، وتقرير منظمة أعمال من أجل المسؤولية الاجتماعية، والمشاركة مع المجتمع المدني خلال سنين، قدمت ميتا عدة التزامات لمعالجة المخاوف بشأن الرقابة المتعلقة بفلسطين. مع ذلك، تُظهر ممارسات شركة ميتا خلال الأعمال القتالية التي اندلعت في أكتوبر/تشرين الأول 2023 أن الشركة لم تفِ بالوعود التي أعلنت عنها قبل عامين. كما يوضح هذا التقرير، أصبحت المشكلة أكثر حدة.

بموجب "مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان"، تتحمل الشركات مسؤولية تجنب انتهاك حقوق الإنسان، وتحديد ومعالجة آثار عملياتها على حقوق الإنسان، وتوفير الوصول المجدي إلى سبل الانتصاف لأولئك الذين انتهكت حقوقهم. بالنسبة لشركات وسائل التواصل الاجتماعي، بما فيها ميتا، تتضمن هذه المسؤولية مواءمة سياساتها وممارساتها الخاصة بالإشراف على المحتوى مع المعايير الدولية لحقوق الإنسان، وضمان أن تكون قرارات إزالة المحتوى شفافة وليست واسعة النطاق بشكل مفرط أو متحيزة، وإنفاذ سياساتها باستمرار.

يجب أن تسمح ميتا بالتعبير المحمي، بما فيه التعبير عن انتهاكات حقوق الإنسان والحركات السياسية، على منصاتها. ينبغي لها أن تبدأ بإصلاح سياستها المتعلقة بالمنظمات والأفراد الخطرين بحيث تتوافق مع المعايير الدولية لحقوق الإنسان. على ميتا أيضا التدقيق في تنفيذها لسياسة "المحتوى الذي يتميز بأهمية إخبارية"، لضمان تطبيقها بطريقة فعّالة وعادلة وغير تمييزية.

ينبغي لميتا تحسين الشفافية بشأن الطلبات المقدمة من وحدات الإحالة عبر الإنترنت التابعة للحكومات، بما فيها الوحدة السيبرانية الإسرائيلية، لإزالة المحتوى "طوعا" - أي دون أمر محكمة أو أمر إداري للقيام بذلك - وحول استخدامها للأتمتة وخوارزميات التعلم الآلي للإشراف أو ترجمة المحتوى المتعلق بفلسطين. ينبغي لها أن تبذل العناية الواجبة بشأن تأثير التغييرات المؤقتة على خوارزميات توصياتها على حقوق الإنسان، والتي أدخلتها استجابة للأعمال القتالية بين إسرائيل وحماس منذ 7 أكتوبر/تشرين الأول. على ميتا أيضا اتخاذ خطوات عاجلة للعمل مع المجتمع المدني لتحديد أهداف لتنفيذ التزاماتها المعلقة لمعالجة تجاوزات قمع المحتوى المتعلق بفلسطين.

التوصيات

إلى شركة ميتا (إنستغرام وفيسبوك)

سياسة المنظمات والأفراد الخطرين.

- إصلاح سياسة "المنظمات الخطرة والأفراد الخطرين" بحيث تتوافق مع المعايير الدولية لحقوق الإنسان، وخاصة لضمان أن منصات ميتا تسمح بالتعبير المحمي، بما فيه المتعلق بانتهاكات حقوق الإنسان والحركات السياسية والمنظمات التي تصنفها ميتا أو الحكومات على أنها إرهابية.
- بدلا من الاعتماد بشكل رئيسي على تعريف الكيانات الإرهابية أو المنظمات الخطرة، إعادة تركيز السياسة على حظر التحريض على الإرهاب، استنادا إلى التعريف النموذجي الذي قدمه "المقرر الخاص المعني بتعزيز وحماية حقوق الإنسان والحريات الأساسية في سياق مكافحة الإرهاب".[1]
- في حال تضمنت السياسة المنقحة تعريفا للكيانات الإرهابية أو المنظمات الخطرة، عدم الاعتماد الحصري على قوائم دول معينة في تحديد ما إذا كان سيتم حظر منظمة ما أم لا.
- نشر قائمة ميتا للمنظمات والأفراد الخطرين.
- توضيح أي من المنظمات المحظورة من قبل السلطات الإسرائيلية مدرجة ضمن سياسة منظمة ميتا للمنظمات الخطرة والأفراد الخطرين.
- ضمان أن الحسابات التي تشكل خرقا لسياسة "المنظمات الخطرة والأفراد الخطرين" تخضع لعقوبات متناسبة، نظرا لميل هذه السياسة إلى الإنذار الخاطئ لحالات تتضمن تعبيرا محميا، بما فيها حالات انتهاكات حقوق الإنسان.

طلبات الحكومات

- تحسين الشفافية حول الطلبات الحكومية الطوعية لإزالة المحتوى بناء على معايير المجتمع وإرشادات المجتمع من الوحدة السيبرانية الإسرائيلية ووحدات الإحالة الأخرى عبر الإنترنت.
  - إخطار المستخدمين إذا كانت الحكومة مشاركة في إزالة محتواهم بناء على انتهاك للسياسات وتمكينهم من الطعن في القرار.
  - يجب أن تدرج ميتا في تقارير الشفافية الدورية ما يلي:
    - عدد الطلبات لكل دولة (مقسمة بحسب الجهة الحكومية).
    - معدل الامتثال لكل دولة.
    - سياسة الشركة ذات الصلة بالمنشور أو الحساب الذي يزعم أنه مخالف.
    - معدل الامتثال لكل سياسة.

[1] "مجلس حقوق الإنسان التابع للأمم المتحدة"، تقرير المقرر الخاص المعني بتعزيز وحماية حقوق الإنسان والحريات الأساسية في سياق مكافحة الإرهاب، مارتين شاينين: "عشرة مجالات للممارسات الفضلى في مكافحة الإرهاب"، A/HRC/16/51، 22 ديسمبر/كانون الأول 2010، https://ap.ohchr.org/documents/dpage_e.aspx?si=A/HRC/16/51، فقرة 32 (تم الاطلاع في 30 نوفمبر/تشرين الثاني 2023).

المحتوى الذي يتميز بأهمية إخبارية

- إجراء تدقيق لتحديد معدلات الخطأ فيما يتعلق بإزالة المحتوى الذي يمثل المصلحة العامة والذي يجب الاحتفاظ به على منصات ميتا بموجب سياسة "المحتوى الذي يتميز بأهمية إخبارية". يجب أن تقيّم عملية التدقيق هذه أيضا إذا كانت ميتا تطبق هذه السياسة بشكل عادل وبدون تمييز.
- تحسين أنظمة تحديد والسماح بإدراج أجزاء المحتوى التي لها أهمية إخبارية ولكن تُزال بشكل متكرر بشكل خاطئ.

الأتمتة

- تحسين الشفافية حول مكان وكيفية استخدام خوارزميات الأتمتة والتعلم الآلي لإدارة أو ترجمة المحتوى المتعلق بفلسطين، بما فيه تبادل المعلومات حول المصنِّفات المبرمجة والمستخدمة، ومعدلات الخطأ فيها.
- إجراء العناية الواجبة لتقييم الأثر الحقوقي للتغييرات المؤقتة في خوارزميات توصيات ميتا استجابةً لـ 7 أكتوبر/تشرين الأول ومشاركة هذه النتائج علنا. وينبغي أن يصبح ذلك ممارسة معتادة عندما تطبق ميتا تدابير مؤقتة في حالات الأزمات.
- دمج مبدأ مشاركة البشر، حيث يكون للبشر دور في عملية صنع القرار النهائية، من أجل مراقبة هادفة للقرارات التي تتخذها أدوات الذكاء الاصطناعي. يتوافق هذا أيضا مع "مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان"، التي تتطلب من الشركات إنشاء آليات مساءلة داخلية لتنفيذ السياسات وتيسير الحق في الانتصاف.

الشفافية وسبل الانتصاف

- تزويد المستخدمين بالمعلومات الكافية عند إعلامهم بتقييد حساباتهم أو محتواهم، بما يشمل:
  - المحتوى أو السلوك المحدد الذي ينتهك "إرشادات المجتمع" الخاصة بـ ميتا، بما فيه البند المحدد في إرشادات المجتمع الذي ينتهكه المحتوى وكيفية اكتشاف المحتوى وإزالته (مثلا، الإبلاغ عنه بواسطة مستخدمين آخرين، أو اكتشاف آلي).
  - القيود المفروضة على حسابهم أو محتواهم، بما فيه عندما تُزال حساباتهم أو محتواهم أو عندما يُخفض تصنيفهم في خوارزميات التوصية.
  - كيف يمكن للمستخدم أن يطعن بهذا القرار.
- ضمان أن جميع آليات الطعن ميسّرة، وفعالة، ومتاحة لجميع المستخدمين، بغض النظر عن السلطة التي يخضعون لها.
- تكليف ونشر تدقيق خارجي في حجب الظهور الجزئي (shadow banning) بهدف تحسين الفهم العام للتغييرات التي أجرتها ميتا على أنظمتها للتوصية، وتصنيف المحتوى، ونظام العقوبات، وتأثيرها على حرية التعبير.

العناية الواجبة بحقوق الإنسان

- طلب التعليقات من المجتمع المدني وأصحاب المصلحة الآخرين المعنيين بشأن تنفيذ ميتا للالتزامات التي تعهدت بها استجابةً لتقرير منظمة قطاع الأعمال من أجل المسؤولية الاجتماعية (BSR) ومجلس الإشراف للإبلاغ بتقييمها الخاص للتقدم المحرز.
- العمل مع المجتمع المدني وأصحاب المصلحة الآخرين المعنيين لوضع جدول زمني للتنفيذ العاجل للالتزامات العالقة.

الحفظ

- حفظ وأرشفة المواد المتعلقة بانتهاكات وتجاوزات حقوق الإنسان التي قد تكون لها قيمة إثباتية، وإتاحة البيانات أمام الباحثين والمحققين المستقلين، بمن فيهم العاملين في مجالات حقوق الإنسان، مع حماية خصوصية المستخدم.