

الغرض

تستعرض ممارسة العناية الواجبة لحقوق الإنسان هذه تأثير سياسات وأنشطة Meta¹ خلال أزمة مايو 2021 في إسرائيل وفلسطين. يتمثل الغرض الرئيسي في تزويد Meta بتوصيات مرتبة حسب الأولوية وموجهة نحو العمل ومفيدة للقرارات المتعلقة بالسياسات والممارسات من أجل مساعدة Meta في الوفاء بالتزاماتها المتعلقة بسياسة حقوق الإنسان المؤسسية الخاصة بها، والنهوض بمسؤولياتها بموجب المبادئ التوجيهية للأمم المتحدة بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان (UNGPs)، بما في ذلك المبادئ من 20 إلى 22. ولتحقيق ذلك، فإن BSR:

- تحدد آثار Meta على حقوق الإنسان،³ بما في ذلك مسؤولياتها بموجب المبادئ التوجيهية للأمم المتحدة.
- تراجع مسؤولية Meta عن معالجة هذه الآثار المتعلقة بحقوق الإنسان وفقاً لمبادئ الأمم المتحدة التوجيهية.
- تقديم توصيات توضح كيفية الالتزام بهذه المسؤوليات في السياسات والممارسات.

تساعد هذه العناية الواجبة المتعلقة بحقوق الإنسان في تلبية [توصية مجلس الإشراف](#) بأن تشارك Meta جهة مستقلة غير مرتبطة بأي من جانبي النزاع الإسرائيلي الفلسطيني لتحديد ما إذا كان قد تم تطبيق عملية الإشراف على المحتوى لدى Meta باللغتين العربية والعبرية دون تحيز.

حددت BSR الممارسات الجيدة ومجالات التحسين والدروس المستفادة من قبل Meta خلال مايو 2021. يُحسب لشركة Meta تنفيذها هذه الدراسة لمعرفة الجوانب الإيجابية وتلك الجوانب التي تحتاج إلى تحسين والتعامل معها. ونلاحظ أن Meta تُحرز تقدماً بالفعل في العديد من توصيات BSR. وترغب شركة BSR وشركة Meta في أن تشكر جميع أصحاب المصلحة الذين خصصوا من وقتهم للمشاركة في إجراء العناية الواجبة هذا.

2. النطاق والقيود

يقتصر نطاق مراجعة العناية الواجبة هذه على أزمة مايو 2021 ولا يستكشف دور Meta في إسرائيل وفلسطين على نطاق أوسع. تقع كافة مجموعة منصات Meta ذات الصلة - Facebook و Instagram و WhatsApp - ضمن النطاق. يلخص هذا التقرير دراسة العناية الواجبة المتعلقة بحقوق الإنسان التي بدأتها BSR في سبتمبر 2021 وأتمتها في أبريل 2022.

3. المنهجية

¹ في 28 أكتوبر 2021، غيرت Facebook, Inc اسمها إلى Meta Platforms, Inc. وتوحيها للاتساق، يستخدم هذا التقرير "Meta" للإشارة إلى الشركة قبل وبعد 28 أكتوبر 2021. تنطبق الإشارات إلى "Facebook" على موقع التواصل الاجتماعي فقط، وليس على الشركة ككل. علاوة على ذلك، يشير هذا التقرير إلى الإجراءات التي اتخذتها Meta كشركة فيما يتعلق بكيان معين. ولا يقصد بمثل هذا البيان أن يشير إلى أن Meta اتخذت هذا الإجراء فيما يتعلق بجميع الكيانات. على سبيل المثال، ما لم يتم الإشارة تحديداً إلى سياسة معينة على أنها تنطبق على WhatsApp، فإنها لا تنطبق على WhatsApp.

² على سبيل المثال، ينص المبدأ 20 على أنه يجب على الشركات تتبع فعالية استجابتها لآثار حقوق الإنسان من خلال المشاركة مع أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين، ودمج النتائج في عمليات الإبلاغ الداخلية ذات الصلة، ودفع التحسين المستمر. ينص المبدأ 21 على أنه يجب على الشركات التواصل خارجياً عندما تتم إثارة مخاوف تتعلق بحقوق الإنسان من جانب أصحاب المصلحة وتقديم معلومات كافية لتقييم مدى كفاية استجابة الشركة. ينص المبدأ 22 على أنه يجب على الشركات أن توفر الوسائل اللازمة لمعالجة الآثار السلبية أو تتعاون في معالجتها، وقد يشمل ذلك السعي لضمان عدم تكرار الأضرار السابقة.

³ يُستخدم مصطلح "الآثار على حقوق الإنسان" بما يتفق مع المبادئ التوجيهية للأمم المتحدة، والتي تحدد "الأثر السلبي على حقوق الإنسان" بأنه يحدث عندما يؤدي الفعل إلى محو أو إضعاف قدرة الفرد على التمتع بحقوقه الإنسانية. لا يعادل مصطلح "الأثر السلبي على حقوق الإنسان" - ولا ينطوي على - أي التزام أو انتهاك قانوني أو سبب قانوني. راجع https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Publications/HR.PUB.12.2_En.pdf.

تستند مراجعة العناية الواجبة المتعلقة بحقوق الإنسان هذه إلى: المعلومات المتاحة بشكل عام؛ وإجراء مقابلات مع موظفي Meta المعنيين ومراجعة المواد ذات الصلة؛ وجهات نظر مجموعة واسعة من أصحاب الحقوق وأصحاب المصلحة المتأثرين في إسرائيل وفلسطين وعلى مستوى العالم من خلال مقابلات أجرتها BSR والمراسلات المتبادلة بين أصحاب المصلحة المتأثرين وMeta؛ والبيانات ذات الصلة، بما في ذلك تحليلات "الوظائف" (أي، حالات مراجعة المحتوى) باللغة العربية والعبرية من إسرائيل أو فلسطين؛ وتحليل إجراءات الإنفاذ من خلال المراجعة البشرية والمراجعة الآلية؛ ومراجعة الحالات الفردية لإزالة المحتوى وقيود الحسابات.

تضمنت منهجية BSR مراجعة البيانات الداخلية في Meta. ومع ذلك، من المهم ملاحظة أنه لا توجد "حقائق أساسية" راسخة بشأن المعدلات المطلقة أو النسبية الواجبة لإنفاذ المحتوى في إسرائيل وفلسطين، حيث لا توجد بيانات متاحة نتيجة لانتشار المحتوى المخالف على مستوى الدولة (على عكس مستوى السوق، مثل السوق العربية). قامت Meta بمشاركة البيانات التي راجعتها شركة BSR لمساعدة شركة BSR على فهم المظاهر الموجودة على المنصة فيما يخص أزمة مايو 2021 في إسرائيل وفلسطين، والتحقق من الاتجاهات والرؤى التي جمعناها من خلال البحث النوعي؛ ومع ذلك، في حين أننا أشرنا إلى استخدام البيانات للاسترشاد بها في تحليلنا، فإن البيانات لا تفي بمتطلبات الجودة والثقة والموثوقية للأفصاح الخارجي التفصيلي والرسمي.

4. السياق

- تعمل سياسات Meta ويتم تطبيقها في ظل سياقات تاريخية واجتماعية معقدة للغاية. وتشمل هذه السياقات سياسات دولية وإقليمية مختلفة وعدم توازي القوى من ناحية، وسياسة المحتوى⁴ وإنفاذها من ناحية أخرى.
- لا يمكن دراسة إجراءات Meta خلال أحداث مايو 2021 بشكل منفصل ولكن يجب فهمها في سياق الصراع المستمر في إسرائيل وفلسطين، وهو صراع يتسم بسرديات تاريخية متضادة عن الاضطهاد والتظلم؛ والخلط بين السكان المدنيين ومجموعات الشتات وبين أجهزة وأفعال حكومات الدول والمنظمات الإرهابية؛ وعدم توازن القوى الحديثة حيث تمتلك الدولة الإسرائيلية قوة إدارية ومالية وعسكرية أكبر مقارنة بالمؤسسات السياسية الفلسطينية؛ والتداعيات العالمية على كل من تصور ومعاملة المجتمعات اليهودية والشتات الفلسطيني خارج المنطقة.
- اندلعت أحداث العنف ضمن الصراع الإسرائيلي الفلسطيني المستمر في مايو 2021 نتيجة احتجاجات في القدس الشرقية على خلفية إخلاء الأسر الفلسطينية من حي الشيخ جراح. هذا الاندلاع حدث في سياق الاحتلال الإسرائيلي للضفة الغربية وتزايد التوترات المتعلقة بتوسيع المستوطنات الإسرائيلية وإخلاء المجتمعات الفلسطينية⁵. وشمل العنف احتجاجات، وأعمال شغب، وإجراءات الشرطة لمكافحة الشغب داخل إسرائيل، والهجمات الصاروخية العشوائية من جانب حماس على إسرائيل، والضربات الجوية الإسرائيلية التي تستهدف قطاع غزة. أدى العنف إلى احتجاجات في جميع أنحاء العالم، وانتهى إلى حد كبير في 21 مايو بعد اتفاق وقف إطلاق النار بين إسرائيل وحماس في اليوم السابق⁶.
- لقد عانى الأشخاص من جميع جوانب الصراع، إقليمياً وعالمياً، ويعتبرون أنفسهم ضحايا لأحداث تاريخية مختلفة. لا يتمثل دور Meta في التحكيم في هذا النزاع، بل في وضع وإنفاذ سياسات للتخفيف من مخاطر أن تسهم منصاتها في تفاقمه من خلال إسكات الأصوات، أو تعزيز عدم توازن القوى، أو السماح بنشر المحتوى الذي يثير العنف.
- وتتوقع المبادئ التوجيهية للأمم المتحدة من Meta العمل على تفادي التعدي على حقوق الإنسان للآخرين ومعالجة الآثار السلبية على حقوق الإنسان (حسبما هي معرفة في الحاشية 3) التي تتخرب بها. في سياق متأثر بالصراعات مثل إسرائيل وفلسطين، يشمل ذلك فهم كيفية ارتباط الصراع المستمر بمنصات Meta (على سبيل المثال، من خلال الروايات المتنافسة حول كل من التاريخ والأحداث الحالية)، وكيف قد تشكل الأفعال عبر الإنترنت لمجموعة من الجهات الفاعلة، بما في ذلك Meta، مسار الأحداث في الواقع (على سبيل المثال، عبر خطاب الكراهية والتحرير على العنف الذي يقود إلى الإضرار في الواقع)، وما هي المجموعات المعرضة للخطر بشكل خاص في ضوء السياق.

فيما يلي الأحداث والمعالم الرئيسية خلال هذه الفترة:

⁴ تستخدم BSR المصطلح العام "سياسة المحتوى" ليشمل معايير مجتمع Facebook والمبادئ التوجيهية لمجتمع Instagram.

⁵ اعتبرت عدة هيئات تابعة للأمم المتحدة أن سياسة إسرائيل المتمثلة في استيطان الأراضي الفلسطينية المحتلة وتشريد المجتمعات الفلسطينية تمثل انتهاكاً للقانون الدولي.

⁶ راجع إسرائيل وحماس تيدان وقف إطلاق النار في صراع غزة، استمرار وقف إطلاق النار بين إسرائيل وغزة على الرغم من اشتباك القدس، والخط الزمني للصراع الإسرائيلي - الفلسطيني في عام 2021، ووصف الأزمة الفلسطينية الإسرائيلية في 2021

23 أبريل: القدس تُصنَّف على أنها "موقع مؤقت عالي المخاطر". ⁷	منتصف أبريل: نزاعات على الممتلكات وعمليات إخلاء واحتجاجات في الشيخ جراح
من 5 إلى 6 مايو: يتم الإبلاغ عن عطل فني عالمي يمنع نشر قصص Instagram التي تحتوي على إعادة مشاركة المنشورات (بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، إسرائيل وفلسطين) ومعالجتها	6 مايو: تصاعد التوترات في الضفة الغربية والقدس الشرقية مع مقتل اثنين من الفلسطينيين
11 مايو: الإبلاغ عن حظر وسم الأقصى، وبدء العمل على فهم السبب؛ وقيام Meta بنشر سبب الخطأ في 12 مايو	7 مايو: الشرطة الإسرائيلية تدخل المسجد الأقصى أثناء الصلاة
12 مايو: تنشيط فريق مخصص للاستجابة للأزمات	8 مايو: اشتباكات بين المحتجين والشرطة الإسرائيلية
13 مايو: توسيع حالة الموقع المؤقت عالي المخاطر لتشمل جميع إسرائيل والضفة الغربية وغزة	من 10 مايو فصاعدًا: المزيد من التصعيد، بما في ذلك الاحتجاجات والعنف وإطلاق الصواريخ
من 14 إلى 20 مايو: تلقي خطابات من منظمات المجتمع المدني تعرب عن قلقها إزاء القيود المفروضة على الخطاب الفلسطيني والزيادات في المحتوى المعادي للسامية والمحتوى الذي يساهم في العنف لدى كافة الأطراف	16 مايو: مبنى الجزيرة في غزة يتعرض للقصف في غارة جوية إسرائيلية
21 مايو: صحفيون فلسطينيون يُبلغون عن حظر حساباتهم على WhatsApp	20 مايو: إسرائيل وحماس توافقان على وقف إطلاق النار
27 مايو: إغلاق عمل الفريق المخصص للاستجابة للأزمات	
24 يونيو: قيام Meta بنشر معلومات جديدة حول كيفية تعريف التثاء والدعم والتمثيل وتفسيرها في سياسة الأفراد الخطرين والمنظمات الخطرة (DOI)	

5. التحليل

الإجراءات المتوافقة مع المبادئ التوجيهية للأمم المتحدة

- اتخذت Meta العديد من الإجراءات الملائمة خلال أزمة مايو 2021، بما في ذلك إنشاء مركز عمليات خاصة لفريق استجابة للأزمات، وتحديد أولويات مخاطر الضرر الوشيك خارج الإنترنت، والسعي إلى اتباع نهج بشأن إزالة ووصول المحتوى يستند إلى القيود الضرورية والتناسبة بما يتفق مع المادة 19(3) من الميثاق الدولي للحقوق المدنية والسياسية (ICCPR)، والقضاء على أخطاء الإنفاذ استجابةً للالتزامات من المستخدمين. تعتمد بعض توصيات BSR المقدمة إلى Meta على أسس مهمة لنهج قائم على حقوق الإنسان في حوكمة المحتوى مثل تلك الأسس التي أرستها Meta بالفعل.

التحديات والرؤى

- من المقابلات التي أجريت والبيانات التي تمت مراجعتها، شهدت منصات Meta بالفعل نشرًا لخطاب الكراهية والتحريض على العنف ضد الفلسطينيين والإسرائيليين العرب والإسرائيليين اليهود والمجتمعات اليهودية خارج المنطقة.

⁷ "الموقع المؤقت عالي المخاطر" هو تسمية تستخدمها Meta حيث يتم تطبيق بعض سياسات المحتوى الأكثر صرامة على منطقة جغرافية محددة، وبالأخص تقييد المكالمات لجلب الأسلحة إلى المواقع التي توجد فيها دلائل مؤقتة على خطر متزايد للعنف أو ضرر خارج الإنترنت، مثل الاحتجاج المعروف أو الاحتجاج المضاد أو العنف الأخير. إضافة إلى ذلك، تُطبق سياسة التهديدات المبطنة لدى Facebook، والتي تغطي العبارات المشفرة التي لا تكون طريقة العنف أو الضرر معبرًا عنها بوضوح، والتي تتطلب فهمًا كبيرًا للسياق لإنفاذها، بشكل أكثر صرامة في "الموقع المؤقت عالي المخاطر".

- استنادًا إلى البيانات التي تمت مراجعتها، وفحص الحالات الفردية والمواد ذات الصلة، وإشراك أصحاب المصلحة الخارجيين، يبدو أن الأفعال التي اتخذتها Meta في مايو 2021 كان لها تأثير سلبي على حقوق الإنسان (حسبما هو معرّف في الحاشية السفلية 3) بالنسبة للمستخدمين الفلسطينيين من حيث حرية التعبير وحرية التجمع والمشاركة السياسية وعدم التمييز، مما يعني بالتالي التأثير السلبي على قدرة الفلسطينيين على مشاركة المعلومات والرؤى بشأن تجاربهم عند حدوثها. وقد انعكس ذلك في المحادثات مع أصحاب المصلحة المتأثرين حيث عبر العديد منهم لشركة BSR عن وجهة نظرهم التي ترى أن Meta كيان قوي آخر يثبط صوته وأنهم عاجزون عن تغييره.
- حددت البيانات التي تمت مراجعتها وفحص الحالات الفردية والمواد ذات الصلة والمقابلات مع أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين كلاً من الإنفاذ المفرط (إزالة المحتوى وعقوبات على الحسابات خاطئة) والإنفاذ الضعيف (الإخفاق في إزالة المحتوى المخالف والإخفاق في تطبيق العقوبات على الحسابات المخالفة) لسياسات محتوى Meta خلال مايو 2021، خاصة سياسة الأفراد الخطرين والمنظمات الخطرة (DOI) وسياسة العنف والتحرير 9.(V&I)
- أشارت البيانات التي تمت مراجعتها إلى أن المحتوى العربي تعرض لإنفاذ مفرط بشكل أكبر (على سبيل المثال، إزالة الصوت الفلسطيني عن طريق الخطأ) على أساس كل مستخدم (مع اعتبار فارق حجم السكان بين المتحدثين باللغة العربية والعبرية في إسرائيل وفلسطين). كما أظهرت البيانات التي راجعتها BSR أن معدلات الكشف الاستباقية للمحتوى الانتهاكي المحتمل باللغة العربية كانت أعلى بكثير من معدلات الكشف الاستباقية للمحتوى الانتهاكي المحتمل باللغة العبرية، وهو ما يمكن أن يعزى إلى حد كبير إلى سياسات Meta التي تتضمن بعض الالتزامات القانونية المتعلقة بالمنظمات الإرهابية الأجنبية المحددة، وحقائق وجود مُصنّف للكلام العدائي باللغة العربية وعدم وجوده للكلام العدائي باللغة العبرية. استنادًا إلى الدلائل من البيانات وفحص الحالات الفردية، كان هناك أيضًا إنفاذ ضعيف (على سبيل المثال، التحريض على العنف ضد الإسرائيليين، الثناء على حماس، بما في ذلك من جانب السلطات السياسية الفلسطينية)، على الرغم من أن BSR تشير إلى أن الإنفاذ الضعيف أكثر صعوبة في القياس من الإنفاذ المفرط.
- ليس لدى Meta مقاييس محددة للإنفاذ الضعيف لأنه من الصعب قياسه بشكل قاطع. ومع ذلك، أشارت المواد التي تمت مراجعتها والمقابلات الداخلية إلى أنه كان هناك إنفاذ ضعيف فيما يتعلق بالمحتوى العبري، ويرجع ذلك إلى حد كبير إلى عدم وجود مُصنّف عبري وفقدان الموظفين بدوام كامل ومشرفي المحتوى الخارجيين الناطقين بالعبرية في الأسابيع التي سبقت مايو 2021. ومع ذلك، أظهر فحص الحالات الفردية أن الإنفاذ المفرط قد حدث أيضًا، مع حذف المحتوى والتطبيق الخاطئ للقيود بشأن الحسابات الإسرائيلية.
- واستنادًا إلى المواد التي تمت مراجعتها، تحدد BSR الأسباب الجذرية المحتملة التالية للإنفاذ المفرط والتي يجب على Meta التحقيق فيها بشكل أكبر:
 - قد يكون لمُصنّف¹⁰ اللغة العربية معدلات خطأ أعلى بالنسبة لهجة الفلسطينية.
 - ربما لم يتم توجيه المحتوى الذي يحتمل أن يكون مخالفًا باللغة العربية إلى مرابي المحتوى الذين يتحدثون أو يفهمون اللهجة المحددة للمحتوى.
- وقد شكلت الزيادة الكبيرة في حجم الحالات خلال مايو 2021 (حتى 10 أضعاف في أيام الذروة حسبما أبلغ به موظفو الأسواق BSR وتم توضيحه في البيانات التي تمت مراجعتها في BSR) تحديات كبيرة أمام الإنفاذ الفعال لسياسة المحتوى أثناء الأزمة. وفقًا لأصحاب المصلحة الداخليين، لم يكن لدى Meta عدد كافٍ من المراجعين الناطقين باللغة العربية والعبرية للتعامل مع الارتفاع المفاجئ.
- استنادًا إلى مراجعة BSR لتذاكر الحالات والمدخلات المقدمة من أصحاب المصلحة الداخليين، حدثت مشكلة رئيسية تتعلق بالإنفاذ المفرط في مايو 2021 عندما تعرض المستخدمون لجزاءات "زائفة" أثرت على وصول المحتوى والمشاركة بعد حذف منشوراتهم عن طريق الخطأ بسبب انتهاك سياسات المحتوى.¹¹ كانت الآثار على حقوق الإنسان (كما هي معرّفة في الحاشية 3) لهذه الأخطاء أكثر حدة بالنظر إلى السياق تمثل فيه حقوق مثل حرية التعبير وحرية تكوين الجمعيات والسلامة أهمية متزايدة، خاصة بالنسبة للنشطاء والصحفيين، ونظرًا لشبوع انتهاكات ذات تبعات أكثر شدة تتعلق بسياسة الأشخاص

⁸ تماشيًا مع المبدأ 13 من المبادئ التوجيهية للأمم المتحدة، تفسر BSR "الأفعال" على أنها "أفعال وإغفالات".

⁹ كما ذكر أعلاه، لم تحاول منهجية BSR تحديد ماهية المعدلات المطلقة أو النسبية في إنفاذ المحتوى في إسرائيل وفلسطين. وبالتالي، فإن مصطلحي الإنفاذ المفرط والإنفاذ الضعيف يعينان فقط أنه تم تحديد حالات إزالة المحتوى وعقوبات الحساب الخاطئة، أو عدم إزالة المحتوى وعدم تطبيق العقوبات. لم تدرس BSR أو تستخلص أي استنتاجات فيما يتعلق بما إذا كان إنفاذ Meta يمثل لأي التزامات قانونية.

¹⁰ المُصنّف هو خوارزمية تحدد المحتوى وتصنّفه إلى أنواع من المحتوى - على سبيل المثال، تحدد بشكل استباقي المحتوى الذي ينطوي على احتمالية عالية لانتهاك سياسات Meta.

¹¹ في نهج Meta العام لإنفاذ سياسة المحتوى، الانتهاكات التي تعتبر أكثر شدة (مثل انتهاكات سياسة الأفراد الخطرين والمنظمات الخطرة) تؤدي إلى قيود أطول أو قيود إضافية، مثل إنشاء إعلانات، بينما تقترن الانتهاكات الأقل شدة (مثل التحريض على العنف، خطاب الكراهية، أو التمرر والتحرش) بقيود أقل، مثل انخفاض إمكانية البحث في الحساب (أي، مطالبة المستخدمين بإدخال الاسم الدقيق لحساب المستخدم من أجل العثور عليه بدلاً من البحث عن الكلمات الرئيسية العادية) أو تقليل ظهور المحتوى (أي، تقليل المحتوى المدرج في التغنيات). تقوم Meta بإخطار المستخدمين عند تأثر قابلية البحث المتعلقة بهم، ولكن ليس عند انخفاض ظهور المحتوى. وعندما يقدم المستخدمون التماسات ناجحة بشأن إزالة المحتوى وتغيير Meta قرارها، تتم إزالة علامات الشطب والعقوبات المرتبطة.

الخطرين والمنظمات الخطرة (DOI). علاوة على ذلك، لا تزال هذه الجزاءات سارية بحق المستخدمين الذين لم يعترضوا على عمليات إزالة المحتوى الخاطئة.

- كشفت المواد والمدخلات التي تمت مراجعتها من أصحاب المصلحة الداخليين عن عدم وجود رقابة في Meta مما سمح بحدوث أخطاء تتعلق بسياسة المحتوى لها عواقب وخيمة. ومن الأمثلة الرئيسية التي تمت مشاركتها مع BSR خلال هذه الأزمة أن وسم #الأقصى تمت إضافته إلى قائمة الوسوم المحظورة من قبل موظف في خدمات Meta المعهودة خارجياً عن طريق أخذ الاسم من قائمة محدثة لوزارة الخزانة الأمريكية تحتوي على كتائب الأقصى، مما أدى إلى إخفاء وسم #الأقصى في نتائج البحث. كان وسم #الأقصى قد تم استخدامه على نطاق واسع في المنشورات التي تشير إلى المسجد الأقصى، وهو أحد أقدس المواقع الإسلامية.
- أبلغ العديد من أصحاب المصلحة BSR أن المستخدمين أبلغوا عن انخفاض توزيع المحتوى خلال فترة الأزمة. ورغم أن تقييمات ظهور المحتوى معقدة، ناقشت BSR هذا السؤال مع أصحاب المصلحة الداخليين وحددت العوامل المحتملة التالية التي من الممكن أن تكون قد ساهمت في ذلك: (1) عقوبات الإنفاذ على انتهاكات سياسة المحتوى المزعومة التي أثرت على إمكانية البحث أو ظهور المحتوى؛ (2) نفذت Meta بعض تدابير الطوارئ المحايدة تجاه المحتوى الإسرائيلي والفلسطيني خلال مايو 2021 والتي تهدف إلى تخفيف انتقال الضرر من الإنترنت إلى الواقع مما أدى عمداً إلى تقليل ظهور جميع المحتوى المعاد مشاركته بشكل متكرر؛ (3) تعرض المستخدمون لحالات خلل في Instagram أثرتا على وصول القصص إلى جميع أنحاء العالم في الفترة من 5 إلى 6 مايو.
- وقد جلبت أزمة مايو 2021 إلى الأذهان أسئلة بشأن ملامح وتفصيل الإشادة بالعنف وتمجيده - على نحو يختلف عن سياسة Meta بشأن العنف والتحرير والسياسات المماثلة، التي تحظر "اللغة التي تحرض أو تسهل العنف البالغ". وعلى وجه التحديد، يجب على Meta النظر فيما إذا كانت سياساتها تتناول بشكل كافٍ الإشادة بالعنف غير التمييزي وتمجيده، أي العنف الذي لا يستهدف أي شخص أو مجموعة معينة.
- أثار أصحاب المصلحة مخاوف بشأن المحتوى المعادي للسامية على منصات Meta. يُعد المحتوى المعادي للسامية نوعاً من خطابات الكراهية، ولذلك فهو غالباً ما يندرج تحت سياسة خطاب الكراهية في Meta على Instagram و Facebook - ومع ذلك، تُطبق هذه السياسة على جميع أنواع خطاب الكراهية، ولا تحدد بوضوح الفئات المختلفة لخطاب الكراهية، ولا تحتوي على تعريف كامل لها. في الوقت الحالي، لا تتعقب Meta (أي تُصنّف أو تُحصى) أنواعاً وأهدافاً محددة من خطاب الكراهية، وإنما "شدة الخطاب" فقط، وبالتالي ليس لديها مقاييس لفهم انتشار المحتوى المعادي للسامية - بما في ذلك ما إذا كان قد زاد في مايو 2021 أم لا. ورغم أن BSR لم تتمكن من التحقق بشكل مستقل من البيانات، فقد تتبعت المنظمات المكرسة لرصد مناهضة السامية بوضوح المحتوى المعادي للسامية الذي انتهك سياسات Meta والذي لم يتم اكتشافه وإزالته خلال هذه الفترة. ويشير تحليل BSR إلى نقص الكفاءة الثقافية لدى مشرفي المحتوى وأن الأشخاص الذين يقومون بتعيين السياسات لا يتمتعون بقدرة لغوية كافية في مجموعة اللغات (بما في ذلك اللغات الأوروبية الصغيرة) التي يظهر بها المحتوى المعادي للسامية.¹²
- أفاد أصحاب المصلحة الخارجيون الذين أجرت BSR مقابلات معهم بحالات استخدم فيها الإسرائيليون اليمينيون تطبيق WhatsApp في إسرائيل للتحرير على العنف وتنسيق الهجمات ضد الإسرائيليين العرب واليهود على حد سواء، وكذلك ضد الصحفيين الإسرائيليين.
- تم تعطيل حسابات WhatsApp الخاصة ببعض الصحفيين والأكاديميين عن غير قصد بعد الإنفاذ الصحيح ضد المنظمات الإرهابية المحددة بسبب انتهاك سياسة WhatsApp. عندما تم إبلاغ WhatsApp بأن هذه الحسابات قد تم تعطيلها عن غير قصد، تمت إعادتها إلى الخدمة.
- أبلغ أصحاب المصلحة BSR بوجهة نظر مفادها أن سياسة الأفراد الخطرين والمنظمات الخطرة وسياسة العنف والتحرير لشركة Meta غير مفهومة جيداً من قبل المستخدمين - فعلى سبيل المثال، قد يصعب على المستخدم فهم ما يعنيه الإشادة بالمنظمات الإرهابية وما يشكل تحريضاً على العنف.
- وتشير كل هذه العوامل إلى موضوعات معروفة أوسع نطاقاً في حوكمة محتوى منصة وسائل التواصل الاجتماعي، مثل أهمية فهم السياق الجغرافي ومراقبة كيفية تغييره، والحاجة إلى عدد كافٍ من الموظفين الذين يتمتعون بالمهارات اللغوية والفهم الثقافي ذي الصلة، والتوتر المستمر بين الحق في حرية التعبير والجهود المبذولة لتعزيز السلامة ومنع الضرر الجسدي سواءً على المنصة أو خارجها. ولاشك أن التدابير التي تمكن Meta من إدارة المحتوى باللغات ذات الصلة وضمن استرشاد السياسات وإجراءات إنفاذ السياسات بالخبرات الإقليمية التي تعكس وجهات نظر متنوعة تعد بالغة الأهمية في التعامل مع هذه التحديات. تؤكد BSR على أن العديد من العوامل التي حددتها من المرجح أن تكون سائدة في صناعة وسائل التواصل الاجتماعي وفي المناطق الأخرى المتضررة من الصراعات وأنه لا بد من نهج على مستوى الصناعة وحوار بين أصحاب المصلحة والعلاقة المتعددين من أجل مواجهة هذه التحديات.

- واستنادًا إلى جميع المصادر التي تمت مراجعتها كجزء من دراسة العناية الواجبة المتعلقة بحقوق الإنسان هذه، شملت الآثار السلبية الرئيسية على حقوق الإنسان (حسبما هي معرّفة في الحاشية 3) حرية التعبير (على سبيل المثال، من سياسة الإنفاذ المفرط بشأن المحتوى)، وحرية التجمع والانضمام إلى الجمعيات (على سبيل المثال، تقليل القدرة على التنظيم وبناء التجمعات عبر الإنترنت)، والتحرر من التحريض (على سبيل المثال، الإنفاذ الضعيف ضد المحتوى الذي يُحرّض على العنف)، والأمن الجسدي (على سبيل المثال، الإنفاذ الضعيف ضد المحتوى الذي ينظم العنف)، وعدم التمييز (على سبيل المثال، آثار مختلفة على المتحدثين باللغة العربية)، والوصول إلى سبل الانتصاف (على سبيل المثال، فقدان الوصول إلى المحتوى الذي لا تخضع Meta لأي التزام قانوني بالحفاظ عليه، ولكن من المحتمل أن تساعد أصحاب الحقوق في العمليات المستقبلية.¹³)

التحيز

- سعى مجلس الإشراف إلى تحديد ما إذا كان الإشراف على محتوى Meta باللغتين العربية والعبرية، بما في ذلك الإشراف من خلال التشغيل الآلي، قد تم تطبيقه دون تحيز. لم يعرّف مجلس الإشراف "التحيز" في توصيته، ولم يقدم إطارًا حاكمًا.
- بالنسبة لهذا التقييم، تنظر BSR في كل من التحيز المتعمد (حيث تتم معاملة بعض الأشخاص بشكل مختلف عن الآخرين عمدًا) والتحيز غير المتعمد (حيث قد تكون السياسات والعمليات محايدة في ظاهرها، أو موضوعة فقط لأسباب تتعلق بالامتثال القانوني، ولكنها تؤثر على بعض الأشخاص بشكل مختلف عن الآخرين). كما نظرت BSR في التمييز بين التحيز على مستوى سياسة المحتوى والتحيز على مستوى نظام الإشراف على المحتوى.
- لم تحدد BSR، من واقع المقابلات التي أجرتها BSR والبيانات التي تمت مراجعتها، وجود تحيز متعمد في Meta بشكل عام أو بين الموظفين بشكل فردي. ولم تجد BSR أي دليل على الكراهية القائمة على العرق أو الجنسية أو الدين في الفرق الحاكمة، ويلاحظ أن Meta لديها موظفين متنوعين يمثلون وجهات نظر وجنسيات وأجناس وإثنيات وأديان مختلفة ذات الصلة بهذا الصراع. علاوة على ذلك، لم تحدد BSR دليلاً على أنه عند وضع السياسات أو تنفيذها، سعت Meta عمدًا إلى إفادة أو إلحاق الضرر بأي مجموعة معينة على أساس العرق أو الدين أو الجنسية الإثنية أو أي خاصية محمية أخرى.
- ومع ذلك، فقد حددت BSR حالات مختلفة من التحيز غير المقصود حيث تؤدي سياسة وممارسة Meta، إلى جانب الديناميكيات الخارجية الأوسع نطاقًا، إلى آثار مختلفة على حقوق الإنسان على المستخدمين الفلسطينيين والمتحدثين باللغة العربية.
- وتعد Meta، كشركة أمريكية، مُلزّمة بالامتثال لقوانين الولايات المتحدة، بما في ذلك تلك المتعلقة بتقديم "الدعم المادي" أو الموارد للمنظمات الإرهابية الأجنبية المحددة، حيث تشير "منظمة إرهابية أجنبية" إلى منظمة أجنبية تم تصنيفها من قبل وزارة الخارجية الأمريكي وفقًا للقسم 219 من قانون الهجرة والجنسية (INA) (الباب 18 من مدونة القوانين الأمريكية، القسم 2339ب). تركز التصنيفات القانونية للمنظمات الإرهابية في جميع أنحاء العالم بشكل غير متناسب على الأفراد والمنظمات التي توصف بأنها إسلامية، وبالتالي من المرجح أن تؤثر سياسة الأفراد الخطرين والمنظمات الخطرة لدى Meta والقوائم ذات الصلة على المستخدمين الفلسطينيين والناطقين بالعربية، وكلاهما بناءً على تفسير Meta للالتزامات القانونية، وبالخطأ.¹⁴
- من المرجح بشكل أكبر أن ينتهك الفلسطينيون سياسة الأفراد الخطرين والمنظمات الخطرة لدى Meta بسبب وجود حماس ككيان حاكم في غزة ومرشحين سياسيين ينتسبون إلى منظمات مصنفة. وتأتي انتهاكات سياسة الأفراد الخطرين والمنظمات الخطرة أيضًا مصحوبة بعقوبات مغلظة بشكل خاص، مما يعني أن الفلسطينيين أكثر عرضة لمواجهة عواقب وخيمة في حالة الإنفاذ الصحيح وغير الصحيح للسياسة. وعلى النقيض من الإسرائيليين وغيرهم، يُمنع الفلسطينيون من مشاركة أنواع من المحتوى السياسي لأن سياسة الأفراد الخطرين والمنظمات الخطرة لدى Meta ليس لها استثناء للإشادة بالكيانات المصنفة بصفتها الحاكمة.
- علاوة على ذلك، قد يؤدي الوضع المتباين لنظام Meta للإشراف على المحتوى باللغة العربية مقارنةً باللغة العبرية إلى تحيز غير مقصود من خلال الإنفاذ المفرط على المحتوى باللغة العربية مقارنةً بالمحتوى العبري، حتى عند التعديل حسب حجم السكان. (لاحظ أن هذا لا يراعي الاختلافات المحتملة في معدلات الانتهاك للمحتوى العبري مقابل المحتوى العربي، والتي لم تكن هناك بيانات عنها).
- تلاحظ BSR العوامل التالية: (1) عدم كفاية التوجيه المحتمل للمحتوى العربي حسب اللهجة أو الخبرة الإقليمية، بما يضمن الفهم الواضح من جانب المراجعين الخارجيين للهجة المحتوى الذي يراجعونه، وكذلك السياق الثقافي ذي الصلة الذي قد يكون مهمًا في اتخاذ القرارات؛ و(2) استخدام مُصنّفات

¹³ على سبيل المثال، راجع كلية الحقوق التابعة لجامعة كاليفورنيا في بيركلي، Digital Lockers، يونيو 2021.

¹⁴ تشير إلى أنه فيما يخص منظمات المجتمع المدني المشار إليها في حالات BSR لم تُضاف الجماعات المتطرفة الإسرائيلية التي تتبنى العنف إلى قائمة الأفراد الخطرين والمنظمات الخطرة، وكذلك العديد من الأفراد الذي عرفوا تاريخيًا بارتكاب أعمال إرهابية، مما أثار بعض الأسئلة بشأن المنهجية المتعلقة بكيفية إضافة الجماعات والأفراد إلى القائمة. ورغم أن هذا لا يعني أنه يجب أن يكون هناك عدد متساوٍ من الجماعات الفلسطينية والإسرائيلية المصنفة، إلا أن حقيقة عدم تضمين الجماعات والأفراد الإسرائيليين المعروفين قد تؤدي إلى التمييز.

للمحتوى العربي، بينما لا توجد مُصنِّفات وظيفية للمحتوى العبري؛ و(3) من المرجح أن تكون المُصنِّفات العربية أقل دقة بالنسبة إلى اللهجة الفلسطينية من اللهجات الأخرى، لأنها لهجة أقل شيوعاً، ونظراً لأن بيانات التدريب - التي تستند إلى تقييمات المراجعين البشريين - من المحتمل أن تُعيد إنتاج أخطاء المراجعين البشريين بسبب نقص الكفاءة اللغوية والثقافية. على النقيض من ذلك، فإن العبرية لغة أكثر توحيداً ويتم التحدث بها غالباً في إسرائيل، مما يعني أن مراجعي المحتوى العبري يجيدون اللغة ومن المرجح أن يفهموا السياق. ونتيجة لهذه العوامل، قد لا يكون نظام الإشراف على المحتوى دقيقاً للمحتوى العربي مثلما هو الحال بالنسبة للمحتوى العبري.

6. التوصيات

ناقشت BSR ملاحظات ونقاط تجب دراستها مع Meta بما يتفق مع مسؤولية الأخيرة بموجب المبادئ التوجيهية للأمم المتحدة بشأن اتخاذ الإجراءات الملائمة لمعالجة الآثار السلبية على حقوق الإنسان. وتشمل توصياتنا ما يلي:

1. مراجعة ما إذا كان ينبغي على Meta وضع تدابير إجرائية للمحتوى الذي يثني على العنف أو يمجده (بما في ذلك الهجمات غير التمييزية، مثل العنف الذي لا يستهدف أي شخص أو مجموعة معينة).
2. مراجعة ما إذا كان ينبغي على Meta تقييد سياسة الأفراد الخطرين والمنظمات الخطرة بحيث تقتصر على "الدعم" أو "التمثيل" فقط.
3. مراجعة ممارسة تصنيف الأفراد التاريخيين المتوفين بموجب سياسة الأفراد الخطرين والمنظمات الخطرة وتقييم جدوى نُهج السياسة البديلة لتحسين الشفافية والإنصاف.
4. إعداد نظام التصنيف والجزاءات (strikes) بشأن انتهاكات سياسة الأفراد الخطرين والمنظمات الخطرة بحيث يأخذ في الحسبان هوية المؤسسة أو الفرد ونوعية الانتهاك (الثناء أو الدعم أو التمثيل) بما يجعل الجزاء متناسباً مع الانتهاك.
5. تزويد المستخدمين بأساس منطقي للسياسة أكثر تحديداً وتفصيلاً عند تطبيق الجزاءات. وينبغي ألا يقتصر ذلك على فئة الانتهاك فحسب وأن يمتد ليوضح كيف انتهك المنشور السياسة حتى يتمكن المستخدمون من فهم التبرير بشكل أفضل، وتقديم التماس مستنير، وتقليل احتمالية نشر المحتوى المخالف في المستقبل.
6. تعزيز الشفافية بشأن إجراءات الإنفاذ لدى Meta - مثل تقييد الميزات وتقييد البحث - وإبلاغ إجراءات الإنفاذ بوضوح للمستخدمين.
7. نشر العناصر الرئيسية من موارد العمليات المجتمعية الداخلية لشركة Meta التي يمكنها مساعدة مشرفي المحتوى على تفسير سياسات محتوى Meta وتطبيقها بحيث يمكن للمستخدمين فهم السياسات بشكل أفضل والالتزام بها، باستثناء المحتوى المعادي.
8. تحديد التكوين المطلوب للسوق ذات الصلة (على سبيل المثال، عدد الموظفين واللغة والموقع) من حيث قدرة الاستعداد أو الاستجابة السريعة لأسواق اللغتين العربية والعربية.
9. الاستمرار في وضع آليات من تحسين توجيه المحتوى الذي من المحتمل أن ينتهك المحتوى العربي باللهجة/المنطقة.
10. تقييم ما إذا كان من الممكن والمرغوب فيه إنشاء مُصنِّف عربي خاص باللهجات، من خلال العمل بالشاركة مع اللغويين العرب وخبراء نماذج اللغة.
11. مواصلة العمل لوضع مُصنِّفات عاملة للغة العبرية.
12. تعديل العملية التي تسمح للموظفين لدى مقدمي الخدمات الخارجيين بإضافة كلمات رئيسية إلى قوائم الحظر لضمان الموافقة من جانب الموظفين بدوام كامل في Facebook.
13. تطوير مراقبة جودة على عملية الإشراف/التدقيق بشأن الإضافات الجديدة إلى قوائم حظر الوسوم/الكلمات الرئيسية.
14. مواصلة خطط الإفصاح عن عدد التقارير الرسمية المستلمة من الجهات الحكومية (بما في ذلك ISAO في إسرائيل) بشأن المحتوى غير المخالف من الناحية القانونية، ولكن الذي من المحتمل أن ينتهك سياسات المحتوى في Meta. يجب أن يتم ذلك إما كل ثلاثة أشهر (كجزء من تقرير إنفاذ المعايير المجتمعية) أو كل ستة أشهر (كجزء من تقرير قيود المحتوى).
15. تقييم دقة المراجعة الخاصة بإنفاذ سياسة الأفراد الخطرين والمنظمات الخطرة باللغة العربية عبر كل من الفرق الداخلية والفرق الخارجية، بما في ذلك المراجعة القائمة على الآلة والمراجعة البشرية ومعالجة النتائج (تري BSR إلى أن هذا يجب أن يكون جهداً مستمرًا).
16. وضع آلية لتتبع انتشار المحتوى الذي يهاجم بناءً على خصائص محمية معينة (على سبيل المثال، المحتوى المعادي للسامية أو الكاره للإسلام أو المعادي للعرب أو المعادي للمثلية). قد يتضمن ذلك، على سبيل المثال، حث المستخدمين على وضع علامات على محتوى خطاب الكراهية ذي الصلة.

17. إنشاء هيكل أو بروتوكول أو فريق لقياس الإنفاذ المفرط أو الضعيف لسياسة المحتوى بشكل منهجي أثناء الأزمات.
18. تعزيز قدرة قنوات التصعيد الخاصة لدى Meta من زيادة الموظفين والموارد بما يُمكن من الاستجابة الفورية الكافية للحالات التي يتم تصعيدها من الشركاء الموثوق بهم والحكومات والجهات الفاعلة الأخرى في الأوقات العادية وأوقات الأزمات.
19. المشاركة في إشراك أصحاب المصلحة والإرهابي العالمي المصنف بشكل خاص وإعداد بيان (بيانات) شفافية عامة فيما يتعلق بفهم Meta للالتزامات المتعلقة بالمنظمات الأجنبية الإرهابية (SDGT) (FTO).
20. تمويل البحوث العامة المعنية بالعلاقة المثلى بين التزامات مكافحة الإرهاب المطلوبة قانوناً وسياسات وممارسات منصات وسائل التواصل الاجتماعي. ويمكن أن يتناول ذلك أسئلة مثل كيفية تفسير مفهوم الدعم المادي للإرهاب في سياق وسائل التواصل الاجتماعي وما إذا كان ينبغي على الحكومات وضع لوائح أو تفسيرات مختلفة لشركات وسائل التواصل الاجتماعي.
21. تطوير طرق أو سياسات جديدة، على نحو منفصل ومستقل عن سياسات البيانات وإنفاذ القانون الحالية، لتمكين Meta من تخزين المحتوى الذي لا تخضع Meta لأي التزام قانوني بالحفاظ عليه، ولكنه قد يكون مفيداً لصاحب الحقوق في إجراءات طلب الانتصاف المستقبلية.

إخلاء المسؤولية

تمثل الاستنتاجات المقدمة في هذه الوثيقة أفضل حكم مهني صادر عن BSR، استناداً إلى المعلومات المتاحة والظروف القائمة كما في تاريخ المراجعة. وتعتمد BSR، عند أداء مهامها، على المعلومات المتاحة للجمهور والمعلومات المقدمة من Meta ومن الأطراف الثالثة. وبناءً على ذلك، تعتبر الاستنتاجات الواردة في هذه الوثيقة صالحة فقط إلى الحد الذي تكون فيه المعلومات المقدمة أو المتاحة لشركة BSR دقيقة وكاملة، وقد تتأثر قوة الاستنتاجات ودقتها بالحقائق والبيانات والسياقات التي لم يتم إطلاع BSR عليها.

وعلى هذا النحو، لا ينبغي اعتبار الحقائق أو الاستنتاجات المشار إليها في هذه الوثيقة تدقيقاً أو اعتماداً أو أي شكل من أشكال التأهيل. لا تشكل هذه الوثيقة ولا يمكن الاعتماد عليها كمشورة قانونية من أي نوع ولا يمكن اعتبارها مراجعة شاملة للامتثال القانوني أو التنظيمي.

لا تقدم BSR أي إقرارات أو ضمانات، صريحة كانت أو ضمنية، بشأن الأعمال أو عملياتها. تطبق BSR سياسة عدم التصرف كـممثل لأعضائها، كما أنها لا تؤيد سياسات أو معايير محددة. ولا تعكس الآراء الواردة في هذه الوثيقة آراء الشركات الأعضاء في BSR.

نبذة عن BSR

شركة BSR هي شبكة أعمال واستشارات مستدامة تركز على خلق عالم يمكن لجميع الأشخاص فيه الازدهار على كوكب صحي. ومن خلال مكاتبها في آسيا وأوروبا وأمريكا الشمالية، توفر BSR للشركات الأعضاء التي يزيد عددها عن 300 شركة الرؤية والمشورة والمبادرات التعاونية لمساعدة تلك الشركات على اكتساب رؤى واضحة للعالم المتغير وخلق قيمة طويلة الأجل وتأثير واسع النطاق.

جميع الحقوق محفوظة. لا يجوز إعادة إنتاج أي جزء من هذا المنشور أو توزيعه أو نقله بأي شكل من الأشكال أو بأي وسيلة، بما في ذلك التصوير الضوئي أو التسجيل أو الطرق الإلكترونية أو الميكانيكية الأخرى، دون إذن كتابي مسبق من الناشر، إلا في صورة اقتباسات موجزة مضمنة في المراجعات النقدية وبعض الاستخدامات غير التجارية الأخرى التي يسمح بها قانون حقوق الطبع والنشر.