

## ملخص: 26 توصية بشأن حوكمة المحتوى

تتعرض الحكومات والشركات لضغوط متزايدة للتصدي للمحتوى وأشكال التعبير غير القانونية أو غير المرغوب فيها عبر الإنترنت، ولكن الحلول المتسارعة أو غير المتقنة قد تمثل تهديدا لحقوق الإنسان.

وتتباين القوانين والسياسات وأساليب الإشراف على المحتوى -التي من شأنها أن تحد من حرية التعبير- من حيث التأثير على من هم أكثر عرضة لخطر انتهاكات حقوق الإنسان، بما في ذلك الصحفيين والناشطين والمدافعين عن حقوق الإنسان والأفراد من الجماعات المضطهدة أو المهمشة مثل النساء والأقليات العرقية أو الدينية وذوي البشرة الملونة ومجتمع الميم (LGBTQ+).

وحيثما تتخذ الشركات قرارات بشأن إزالة المحتوى أو تضخيمه على منصاتهما، فإنها غالبا ما تتبع قواعدهما الخاصة بطرق غير شفافة. وقد يتسبب أو يساهم تطبيق وإغفال هذه التدابير المتعلقة بالمحتوى في إحداث أضرار اجتماعية. ومما يثير القلق أن هذه الشركات تعتمد -بدافع تحقيق الأرباح- إلى المساهمة في نشر خطاب الكراهية والمعلومات المضللة والمحتويات غير القانونية وتسهيل الطريق نحو ممارسة التمييز.

وفي نفس الوقت، فإن الحكومات الساعية للسيطرة على تدفق المعلومات عبر الإنترنت تستخدم هذه القضايا ذاتها كذريعة لاتخاذ تدابير فضفاضة وغير متناسبة في جوهرها مثل حجب الإنترنت. وقد سعت الجهات الفاعلة في الدول في بعض الحالات أيضا إلى تفويض شركات خاصة للقيام بمراقبة عمليات التعبير وضبطها باستخدام طرق آلية تفتقر إلى الشفافية والجانب التصحيحي، وعدا ذلك لا تتماشى مع مبادئ حقوق الإنسان الدولية. ويمكن الاستفادة من هذه "الحلول" لإسكات مجتمعات برمتها ويُمكن أن يؤدي ذلك إلى وقوع انتهاكات بالغة أو إلى إخفائها.

وعندما تقوم الجهات الفاعلة في هذا الفضاء باتخاذ قرارات تخص الإشراف على المحتوى - أي عند ممارسة "حوكمة المحتوى" - فيتوجب عليهم أخذ حقوق الإنسان بعين الاعتبار. حيث أن الحكومات مُلزَمة بحماية هذه الحقوق في حين أن الشركات مسؤولة عن احترامها.

وللمساعدة في هذه العملية، فقد نشرت منظمة أكساس ناو **26 توصية بشأن حوكمة المحتوى: دليل للمشرعين والجهات التنظيمية وصناع السياسات ضمن الشركات** )

(<https://www.accessnow.org/recommendations-content-governance>).

يُمكنكم الاطلاع على ملخص التوصيات حول حقوق الإنسان والمستخدمين أدناه. وبما أن السياق يختلف من بلد إلى آخر ومن منطقة إلى أخرى، فإننا لا نقدم توصياتنا تحت صيغة موحدة ملائمة للجميع، بل تمّ تصميمها لتكون خط الأساس الخاص بحوكمة المحتوى التي تحمي حقوق الإنسان.

نعتمد في تقسيمنا لحوكمة المحتوى على ثلاث فئات رئيسية وهي: **التنظيم الحكومي** ويقع إنفاذه من قبل الحكومات؛ **التنظيم الذاتي** وتمارسه المنصات عبر الإشراف على المحتوى أو تصحيحه؛ و**التنظيم المشترك** وتقوم به الحكومات والمنصات معا من خلال اتفاقيات إلزامية أو طوعية.

يعمل خط مساعدتي الأمان الرقمي التابع لأكساس ناو (<https://www.accessnow.org/help/>) مع الأفراد والمنظمات عالميا للحفاظ على سلامتهم على فضاء الإنترنت. وقد سجّل الخط ارتفاعا ملحوظا في عدد القضايا المتعلقة بقرارات الإشراف على المحتوى ذات التأثير على المستخدمين المعرّضين للخطر. وقد وصلت نسبة الحالات المرتبطة بالإشراف على المحتوى في سنة 2019 إلى 20% (311 حالة تقريبا)

# التوصيات: لمحة عامة

تجدر الإشارة إلى أن التوصيات التالية واردة في صيغة ملخّصة. الرجاء الرجوع إلى الورقة الكاملة للاطلاع على السياق المفصل وعلى التوجيهات.

## التنظيم الحكومي: 13 توصية بشأن حوكمة المحتوى

**1. الالتزام بمبادئ ديمقراطية صارمة**  
يجب أن تحتوي الأداة القانونية الرسمية على ضمانات توفر حماية ملائمة يتم إنشاؤها من خلال عملية ديمقراطية تحترم مبدأ تعدد الأطراف ومبدأ الشفافية، ويجب أن تكون هذه الضمانات متناسبة مع هدفها المشروع.

**2. اعتماد الملاذات الآمنة والإعفاءات من المسؤولية**  
يجب حماية الوسطاء من تحقّل مسؤولية محتويات الطرف الثالث بواسطة نظام الملاذ الآمن، ولكننا نعارض منح الحصانة الكاملة في نفس الوقت. ويجب أن تنطوي القواعد التي تحمي الوسطاء على طرق لمعالجة انتشار المحتويات غير القانونية.

**3. عدم فرض الالتزام بالمراقبة العامة**  
يُمثّل الالتزام بالمراقبة العامة تفويضاً تفرضه الجهات الحكومية الفاعلة بشكل مباشر أو غير مباشر على الوسطاء للقيام بمراقبة أنشطة للمحتوى و المعلومات التي يشاركها المستخدمون، وهو ما يمثّل انتهاكاً للحق في حرية التعبير والنفاد إلى المعلومات.

**4. تحديد آليات الاستجابة الملائمة**  
حتى تكون الاستجابة للمحتوى غير القانوني كافية وقادرة على حماية حقوق الإنسان، يجب أن يتم تحديد آليات الاستجابة ضمن التشريعات الوطنية، على أن تكون موضوعية خُصيصاً لفئات محددة من المحتوى، وأن تشمل إجراءات واضحة وأحكام بشأن الإشعار، بما في ذلك إشعار المستخدمين الذين يقومون بنشر المحتوى.

**5. وضع قواعد واضحة لحالات سقوط الإعفاء من المسؤولية**  
يجب أن يتم تحديد إطار قانوني يوضح مختلف القضايا المتعلقة بكيفية تمتّع المنصات على الإنترنت بـ "معرفة فعلية" بشأن المحتوى غير القانوني الموجود فيها (مثلاً عند استلام أمر من المحكمة).

**6. تقييم المحتوى الذي يخالف القانون بشكل واضح، بعناية وبأسلوب محدود**  
يعتبر المحتوى مخالفاً للقانون بشكل واضح عندما يكون من السهل تصنيفه على هذا النحو دون أي تحليل إضافي، مثل مواد الاعتداء الجنسي على الأطفال، وتندرج نسبة صغيرة فقط من المحتويات ضمن هذه الفئة، ولكن يجب إصدار حكم مستقل على كل محتوى غير قانوني ليُنصّف فعلاً بذلك، ويجب أن تحرص الحكومات على عدم توسيع نطاق المصطلحات لتجنّب توسع مجال الرقابة. ويُمكن تحقّل المنصات مسؤولية عدم حجب هذا المحتوى دون أمر من محكّم مستقل في حالة واحدة وهي إثر تلقي إشعار خاص من قبل طرف ثالث.

**7. وضع تدابير "الإشعار واتخاذ الإجراءات" المبنية على احترام الحقوق**  
تتمثّل تدابير "الإشعار واتخاذ الإجراءات" في آليات تتبعها المنصات عبر الإنترنت لغرض مكافحة المحتوى غير القانوني لدى تلقي إشعار. ومن أجل تجنب رقابة واسعة على المحتوى الذي يُنتجه المستخدم والذي يعتمد على السياق، نقترح التطرق إلى أنواع مختلفة من آليات "الإشعار واتخاذ الإجراءات" بناءً على نوع المحتوى الذي يجري تقييمه.

**8. الحد من التدابير المؤقتة والاشتغال على الضمانات**  
يجب استخدام الحجب المؤقت للمحتوى إلا عندما يتعلّق الأمر بمسائل يكون الوقت فيها حاسماً، ويجب أن يكون هذا الحجب محددًا من حيث الوقت ومتقيّدًا بأنواع معيّنة من المحتويات غير القانونية. ويجب تحديد هذه المتطلبات بوضوح

بموجب القانون وذلك من أجل تجنب إساءة استخدام الدولة لهذه الأداة لتقييد النفاذ إلى المعلومات دون وجود إجراء مناسب لتحديد عدم قانونيتها.

### 9. أن تكون عقوبات عدم الامتثال متناسبة

إذا أصبحت العقوبات غير متناسبة - مثل حجب الخدمات أو سجن ممثلي المنصة - فمن المحتمل جدا أن يؤدي ذلك إلى الامتثال المفرط، مما قد يؤدي بدوره إلى الإضرار بحرية التعبير والنفاذ إلى المعلومات المتبادلة على المنصات عبر الإنترنت.

### 10. استخدام التدابير الآلية فقط في حالات محدودة

غالبا ما يكون استعمال التدابير الآلية لكشف المحتويات غير القانونية أمرا ضروريا نظرا لكم الهائل من المحتويات الذي تتم مشاركتها على المنصات عبر الإنترنت. ومع ذلك، فإن هذه التدابير الآلية ليست قادرة على تأويل وفهم سياق المحتوى كما ينبغي، قبل استهدافه بالحجب أو الإزالة. وبالتالي، يجب أن يبقى استخدام هذه التدابير الآلية محدودا بصرامة من حيث النطاق وأن يستند إلى قوانين واضحة وشفافة وأن يشمل على ضمانات مناسبة للتخفيف من التأثير السلبي المحتمل على حقوق الإنسان الخاصة بالمستخدمين.

### 11. تشريع ضمانات للإجراءات القانونية الواجبة

لتوفير اليقين القانوني والقدرة على التنبؤ والتناسب ضمن تدابير إزالة المحتويات، فإنه من الضروري وضع مسار محدد أولا لاتخاذ القرارات على أسس سليمة وثانيا للإشعارات وثالثا للإشعارات المضادة وذلك قبل القيام بأي شيء.

### 12. إنشاء التزامات هادفة متعلقة بالشفافية والمساءلة

لا يمكن للجهات التنظيمية مراقبة تنفيذ قوانين حوكمة المحتوى وتأثيرها إذا لم تصدر الدول والوسطاء تقارير حول الشفافية. ويجب أن تركز هذه التقارير على جودة التدابير المعتمدة عوضا عن كمية المحتوى الذي تمت إزالته من المنصات.

### 13. ضمان حقوق المستخدمين في الطعن والتدابير التصحيحية الفعالة

إن وقوع الأخطاء أمر لا مفر منه فيما يخص قرارات حوكمة المحتوى، ولهذا فإن آليات الطعن - بما في ذلك خيار الإشعارات المضادة لمقدمي المحتويات- تمثل الضمان الأساسي للوصول إلى إجراءات عادلة.

## التنظيم الذاتي: 10 توصيات بشأن حوكمة المحتوى

### 1. منع الإضرار بحقوق الإنسان

يجب على المنصات أن تُدمج حماية حقوق الإنسان في أي سياسات جديدة من البداية مع استشارة خبراء حقوق الإنسان بانتظام.

### 2. تقييم الأثر

ينبغي أن تتولى المنصات إجراء تقييمات عمومية، بشكل تشاركي ودوري، للإشراف على المحتوى والقرارات التصحيحية التي تشمل تقاسم المعلومات بشكل استباقي مع الباحثين والمجتمع المدني.

### 3. الشفافية

يجب أن تكون جميع معايير الإشراف على المحتوى والتصحيح وقواعدها وعقوباتها واستثناءاتها واضحة ومحددة ويمكن التنبؤ بها وأن تمكن المستخدمين من الاطلاع عليها على النحو المناسب مقدما. ويشمل هذا الأمر الحصول على موافقة واضحة وصريحة من المستخدمين فيما يتعلق بالقواعد التي تُنظم أنشطتهم على المنصة.

### 4. تطبيق مبادئ الضرورة والتناسب

يجب على العقوبات التي تفرضها المنصات إزاء المستخدمين جزاء مخالفتهم لقواعد الإشراف على المحتوى أن تأخذ بعين الإعتبار عنصرى مدى فعاليتها وأثرها على حقوق المستخدم (الضرورة) وأن تكون متناسبة مع الضرر محل النظر. ولا يجب اللجوء إلى إجراء حظر مستخدم ما/منع مشاركته إلا في حال عدم وجود أي حلول ممكنة أخرى .

### 5. أخذ السياق في الاعتبار

يجب ألا تُطبق المنصات قواعد تعديل المحتوى بصيغة موحدة ملائمة للجميع، بل يكون من الضروري مراعاة مبادئ حقوق الإنسان والفوارق الاجتماعية والثقافية واللغوية عند اتخاذ قرارات الإشراف على المحتوى.

### 6. عدم المشاركة في التعسف أو التمييز المجحف

يجب أن يكون تطبيق قرارات الإشراف على المحتوى، المبنية على السياق والدقة، متنسقا ومنهجيا ويمكن التنبؤ به قدر الإمكان من أجل تجنب التعسف الذي قد يستهدف المجتمعات المهمشة بصفة جائرة.

### 7. تعزيز صنع القرار البشري

يجب أن تقلل المنصات من اتخاذ القرارات الآلية إلى أقصى حد بما أن البشر هم الأنسب لتقييم السياق، كما يجب تمكين المستخدمين من الحق في طلب مراجعة لقضيتهم من طرف إنسان.

### 8. إنشاء آليات الإشعار والمراجعة

يجب أن تقوم المنصات على شبكة الإنترنت بإشعار المستخدمين عند اتخاذ قرار بشأن الإشراف على محتوياتهم أو كلامهم ويجب أن يحتوي الإشعار على المعلومات المطلوبة لطلب مراجعة القرار.

### 9. توفير تدابير تصحيحية

يجب أن توفر المنصات تدابير تصحيحية فعّالة لفائدة المستخدمين، مثل استعادة المحتوى الذي تمت إزالته في صورة تطبيق قواعد الإشراف على المحتوى عن طريق الخطأ أو بشكل مفرط.

### 10. الانخراط في الحوكمة المفتوحة

ينبغي أن توجه المنصات دعوة للمستخدمين و مختلف الأطراف المهتمة الأخرى للمشاركة في حوكمة تطبيقاتها وخدماتها، وهذا من أجل تحسين تقييم المخاطر المتعلقة بحقوق الإنسان.

## التنظيم المشترك: ثلاث توصيات بشأن حوكمة المحتوى

### 1. اعتماد أطر قانونية تشاركية وواضحة وشفافة

ينبغي أن تكون القوانين المشتركة مرتكزة على إطار قانوني ملزم تعتمده الجهات الفاعلة الحكومية لتوفير ضمانات للمستخدمين وذلك بغرض تفعيل آليات المساءلة الضرورية.

### 2. عدم تحويل أو طمس مسؤوليات الجهات الفاعلة

لا ينبغي على الحكومات أن تسمح أو تشجع الجهات الفاعلة الخاصة على البت في قانونية المحتوى، الناتج عن المستخدم، أو تقييده.

### 3. منع إساءة الاستخدام

ينبغي أن تتجنب الدول أي إجراء قد يؤدي إلى إساءة استخدام التدابير التنظيمية المشتركة، مثل استخدام هذه التدابير لفرض رقابة عامة على المحتوى أو تشجيع الوسطاء على الإفراط في الامتثال أو في إزالة المحتوى الذي يُنتجه المستخدم.

الرجاء الاتصال بخافيير باليرو ل طرح أية أسئلة حول التوصيات:

(javier@accessnow.org)

تُدافع منظمة أكسس ناو (<https://www.accessnow.org>) عن الحقوق الرقمية للمستخدمين المعرضين للخطر في جميع أنحاء العالم وتساهم كذلك في توسيع نطاقها. نحن نكافح من أجل حقوق الإنسان في العصر الرقمي من خلال الجمع بين الدعم الفني المباشر والمشاركة الشاملة في صنع السياسات و الضغط والمناصرة العالمية وتقديم المنح لمختلف المنظمات الحقوقية وعقد لقاءات مثل الرايتسكون (RightsCon).