Oversight Board

التقرير السنوي لمجلس الإشراف لعام 2021

2021

جدول المحتويات

المقدمة 2
مقدمة الرؤساء المشاركين 4
الموجز التنفيذي 6
تطبيق المعايير الدولية لحقوق الإنسان على الإشراف على المحتوى على مقياس عالمي: المادة 19 9
كيف يتناول المجلس طعون المستخدم 10
الجدول الزمني للأحداث الرئيسية 12

اختيار الحالة

نظرة عامة 14
الحالات المقدمة إلى المجلس 17
الحالات التي أخذتها لجنة اختيار الحالة في الاعتبار 21

قرارات الحالات

نظرة عامة 22
جدول: قرارات نُشرت في 2021 24
أهم نقاط القرار: القرارات الأولى 26
أهم نقاط القرار: قرار عن تعليق حساب الرئيس الأمريكي السابق ترامب 31
أهم نقاط القرار: ضمان احترام حرية التعبير 35
أهم نقاط القرار: حماية المستخدمين من المحتوى الضار 40
المعايير الدولية لحقوق الإنسان في عملية اتخاذ القرار في المجلس 43
الأسئلة التي طرحها المجلس على شركة ميتا كجزء من قراراتنا 48

التعليقات العامة 51

التوصيات

نظرة عامة 54
كيف استجابت شركة ميتا لتوصياتنا 57
من الالتزامات إلى التنفيذ على أرض الواقع: تقديم النتائج للمستخدمين 60
محاسبة شركة ميتا في نظام التحقق الشامل 63
المشاركة والتوعية 65

ما الخطوة التالية

عام 2022 وما بعده 67

الملحق

كيفية استجابة شركة ميتا لتوصياتنا وتنفيذها 69

المقدمة

مهمة مجلس الإشراف هي تحسين كيفية معاملة شركة ميتا للأشخاص والمجتمعات حول العالم من خلال تطبيق معايير المحتوى لفيسبوك وإنستجرام بطريقة تحمي حرية التعبير ومعايير حقوق الإنسان ذات الصلة. ونحن نحقق ذلك من خلال توفير عملية تحقق مستقلة حول إشراف شركة ميتا على المحتوى، واتخاذ قرارات مُلزمة فيما يتعلّق بمشكلات المحتوى الأكثر تحديًا. كما نُصدر توصيات تتعلّق بالسياسة تدفع شركة ميتا إلى تحسين قوانينها والتصرف بطريقة تستند إلى المبادئ، وتتسم بالشفافية وتتعامل بعدل مع جميع مستخدميها.

بحلول عام 2018، تخطَّى عدد مستخدمي فيسبوك وإنستجرام ملياري مستخدم. كان لإنشاء التواصل ما بين الأشخاص فوائد هائلة، فقد ساهم في تقريب العديد من الأشخاص إلى أحبائهم، وزاد من قوة المجتمعات القائمة وساهم في نهضة مجتمعات جديدة تمامًا. لكن إلى جانب هذه الفوائد، ظهرت مجموعة من التحديات الهائلة التي تواجه المجتمع. فبعض المحتوى يمثل تهديدًا لسلامة الأشخاص وحريتهم. إذ ينشر بعض الممثلين المعلومات المضللة التي تهدد الديموقراطية والمجتمع. كما أن الخطاب الذي يحض على الكراهية والمحتوى الذي يروج إلى ما تدعوه شركة ميتا بـ "الأفراد الخطرين والمنظمات الخطرة" يمكن أن يقسّم المجتمعات ويُقلل من قيمة منصات التواصل الاجتماعي في المساعدة على جمع الأشخاص معًا.

لبدء مناقشة بشأن الخطوات التي يمكن اتخاذها لإنشاء نظام حوكمة من أجل الإشراف على المحتوى على نطاق عالمي، وضعت شركة ميتا، في نوفمبر 2018، رؤية لطريقة جديدة يُمكن للأشخاص بها تقديم الطعن في القرارات المُتخذة بشأن المحتوى إلى كيان مستقل تكون قرارته مُلزمة. فكان إنشاء كيان مستقل ومنفصل قانونيًا وماديًا عن الشركة هو النتيجة المنطقية لاعتقاد شركة ميتا الراسخ بأنها لا يجب أن تتخذ الكثير من القرارات المهمة بشأن حرية التعبير والسلامة بمفردها.

أُنشئ مجلس الإشراف بناءً على تلك الفكرة - لتعزيز حقوق المستخدمين واهتماماتهم من خلال توفير الشفافية، وتحقيق أكبر قدر من المسؤولية، والاتساق والعدل في طريقة شركة ميتا في اتخاذ القرارات الخاصة بالمحتوى.

في سبتمبر عام 2019، نُشرت اتفاقية تُرسخ الاستقلال المؤسسي للمجلس، ومبادئه التأسيسية وهدفه. ومنحت الاتفاقية تفويضًا للمجلس ليصدر قرارات مُلزمة لتحديد ما إذا كان ينبغي أن يُسمح بوجود محتوى معين على فيسبوك وإنستجرام من عدمه، وكان على شركة ميتا تنفيذ تلك القرارات خلال سبعة أيام من نشرها. كما فوضت المجلس لإصدار توصيات غير مُلزمة بهدف تحسين طريقة معاملة الشركة للأشخاص والمجتمعات حول العالم. وإلى جانب الاتفاقية، نُشرت مجموعة من اللوائح الداخلية تُحدد الإجراءات التنفيذية للمجلس.

يتألف مجلس الإشراف من ثلاثة عناصر متداخلة: أعضاء المجلس، وصندوق الأمناء، والهيئة الإدارية. يُعدّ أعضاء صندوق الأمناء مسؤولين عن حماية استقلالية حكم المجلس والتأكد من عمل المجلس بكفاءة. أعضاء المجلس، ومن بينهم أربعة رؤساء مشاركين، يختارون الحالات ويحددونها، ويصدرون التوصيات لشركة ميتا ويقودون عملنا خلال عملية التنفيذ. أما الهيئة الإدارية، فتتكون من فريق من الموظفين بدوام كامل يُساعدون أعضاء المجلس في هذا العمل.

أعضاء مجلسنا هم مجموعة متنوعة من القادة الخبراء في العمل على مشكلات تنطوي على قدر كبير من التحديات، ومن بينها المشكلات المتعلقة بحقوق الإنسان. ويضمّ أعضاء المجلس الأكاديميين، وقادة المجتمع المدني، وقضاة سابقين، وأفرادًا مكلفين بولايات من منظمة الأمم المتحدة ومنظمات حقوق الإنسان الإقليمية. يُقيم أعضاؤنا في 27 دولة، ويتحدثون 29 لغة على الأقل، ويتألفون من عدد متساوٍ من الرجال والنساء. وكذلك يضمّ أعضاء صندوق الأمناء عددًا متساويًا من الرجال والنساء. أما طاقم الهيئة الإدارية، فعلى الرغم من صغر عددهم، لكنهم يتحدثون 28 لغة فيما بينهم، ما يُعزز من النهج العالمي للمجلس. كما أن طاقمنا مكوّن من حوالي 60% من النساء و40% من الرجال.

تماشيًا مع التزامنا بالشفافية والمسؤولية، قد نشرنا عددًا من تقارير الشفافية الربع سنوية. والآن من خلال نشرنا لهذا التقرير السنوي، نُقدم علنًا: مخلصًا شاملًا للحالات المُقدمة إلى المجلس؛ وملخصًا لقرارات المجلس وتوصياته، بالإضافة إلى نظرة شاملة على التعليقات العامة. أخيرًا، وللمرة الأولى، يتضمّن هذا التقرير تحليلًا لكيفية اتساق قرارات المجلس أو اتباعها للمعايير الدولية لحقوق الإنسان المشتملة في العديد من الحالات التمثيلية.

مقدمة الرؤساء المشاركين

بقلم كاتالينا بوتيرو مارينو، وجمال جرين، ومايكل مكونيل، وهيلي ثورنينج شميدت
الرؤساء المشاركون في مجلس الإشراف

كانت الفكرة التي أحييت المجلس – وهي أن شركات منصات التواصل الاجتماعي لا ينبغي أن تأخذ القرارات الحاسمة التي تخص الإشراف على المحتوى بمفردها – بسيطة من حيث المبدأ ولكن يصعب تنفيذها. في عامنا الأول، بدأنا بتحويل هذه الفكرة إلى واقع.

أعددنا نظام طعن مستقلًا متاحًا لمليارات المستخدمين حول العالم. كما أعددنا عملية للتعليقات العامة لمنح الأشخاص فرصة إبداء آرائهم في قراراتنا. كما تعلّمنا، من خلال جنسياتنا المختلفة، وخلفياتنا، ووجهات نظرنا، كيفية مناقشة الحالات التي ليس من السهل الإجابة عنها. في كل حالة، كنا نفحص المحتوى محل النزاع حسب معايير مجتمع فيسبوك أو إرشادات إنستجرام، وفي ضوء قيم شركة ميتا الخاصة. وأثناء القيام بذلك، كنا نأخذ في الاعتبار إن كانت تلك المبادئ قد طُبقت بشكلٍ صحيح وعلى نحوٍ منتظم، وإن كان المستخدمون قد تلقوا إشعارًا ملائمًا وإجراءات كافية، وإن كانت المعايير والإرشادات متوافقة مع المعايير الدولية لحقوق الإنسان التي ألزمت شركة ميتا نفسها بها.

جرى تنظيم المجلس حول مبدأ أن حرية التعبير هي مكون أساسي في المجتمع الديموقراطي ويجب احترامها لحماية حقوق الإنسان. كما يتسق التزامنا بحرية التعبير مع العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسة، الذي ينص على أن "كل شخص له الحق في حرية التعبير." وجميع قراراتنا تعكس المعايير الدولية لحقوق الإنسان كمصدر مهم لسلطة المجلس.

هذا التقرير السنوي الأول، الذي يغطي الفترة من أكتوبر 2020، حين بدأنا بقبول الطعون، وحتى ديسمبر 2021، يصف التقدم الذي أحرزناه في تطوير طريقة معاملة شركة ميتا لمستخدميها والأشخاص الآخرين المتأثرين حول العالم. كما أن ظهور وباء عالمي جعل بناء منظمة مستعدة للتعامل مع مثل هذه المهام أكثر صعوبة.

كان من الواضح وجود طلبات هائلة مكبوتة لدى مستخدمي فيسبوك وإنستجرام لطريقة ما تمكنهم من تقديم الطعون في قرارات الإشراف على المحتوى التي اتخذتها شركة ميتا، إلى منظمة مستقلة عن شركة ميتا.

قدم المستخدمون **أكثر من مليون طلب للطعن** للمجلس خلال تلك الفترة، وكانت أغلبية طلبات الطعون لاستعادة محتوى فيسبوك أو إنستجرام فيما يخص منشورات يُفترض أنها اخترقت قوانين شركة ميتا الخاصة بالمضايقة، والخطاب الذي يحض على الكراهية، والعنف والتحريض. في أبريل عام 2021، اكتسب المستخدمون كذلك القدرة على تقديم الطعن على المحتوى الذي أرادوا إزالته من فيسبوك أو إنستجرام إلى مجلس الإشراف.

أصدرنا **قرارات بتفسيرات علنية كاملة حول 20 حالة ذات أهمية كبرى** في عام 2021، لمشكلات تتراوح بين خطاب يحض على الكراهية وحتى نشر معلومات مضللة عن كوفيد-19. وللقيام بذلك، اتخذنا نهجًا مبنيًا على معايير حقوق الإنسان لتحليل قرارات الإشراف على المحتوى **وتلقينا حوالي 10,000 تعليق عام** ساعدنا على تشكيل أحكامنا الأولى. وفي حالات أخرى عديدة، نتج عن عمل المجلس قرار طوعي من الشركة بتصحيح القرارات الخاطئة المتخذة بشأن الإشراف على المحتوى.

كما أصدرنا **86 توصية لشركة ميتا** دفعت الشركة إلى أن تتسم بشفافية أكثر حيال سياساتها. استجابة شركة ميتا لقرارتنا عن الحالات وتوصياتنا بشأن السياسات بدأت في تحسين طريقتها في معاملة مستخدميها. توفّر شركة ميتا الآن المزيد من التفاصيل لمستخدمي الفيسبوك باللغة الإنجليزية الذين ينتهكون قواعدها الخاصة بالخطاب الذي يحض على الكراهية عن الخطأ الذي ارتكبوه. ترسل الشركة الآن رسائل جديدة في مواقع معينة تخبر الأشخاص إن كانت الأتمتة أم المراجعة البشرية هي ما نتج عنها إزالة محتواهم، كما قد التزمت الشركة أيضًا بتوفير معلومات جديدة حول طلبات الحكومة واستثناء الأهمية الإخبارية في تقارير الشفافية الخاصة بها.

والتزمت شركة ميتا أيضًا بترجمة معايير مجتمعها إلى عدة لغات دارجة في الهند، ما يعني أنه، فور الانتهاء من الترجمة، سيكون أكثر من 400 مليون شخص قادرًا على قراءة قوانين فيسبوك بلغتهم الأم.

بينما التزمت شركة ميتا بتنفيذ معظم التوصيات التي أصدرناها في عام 2021، كانت مهمتنا التالية هي ضمان أن الشركة تحوّل وعودها إلى أفعال من شأنها التحسين من تجربة الأشخاص الذين يستخدمون فيسبوك وإنستجرام. كما أن هذا التقرير يطبق نهجًا جديدًا يعتمد على البيانات لتتبع طريقة تنفيذ الشركة لكل توصية من توصياتنا. نسعى أيضًا للوصول إلى بيانات جديدة من شركة ميتا ليُسمح لنا بأن نفهم بدقة تأثير مقترحاتنا على المستخدمين.

في نهاية عامنا الأول من اتخاذ القرارات، بدأ المجلس في بناء الأساس لمشروع يُحدِث تغييرًا بنجاح داخل شركة ميتا - ليساعد الشركة على خدمة الأشخاص والمجتمعات التي تأثرت بشكل أفضل من خلال الانتشار المذهل لمنصات التواصل الاجتماعي الخاصة بالشركة. في عام 2022، سنقوم بالتأسيس على تلك البداية القوية، بإضافة أعضاء جدد للمجلس، وسنتوسع بعملنا إلى مناطق جديدة، وسنواصل دفع شركة ميتا إلى الاتجاه الصحيح. نؤمن بأن النجاح المبكر لمجلس الإشراف في محاسبة شركة ميتا، يُوضّح جدوى المجلس ويوفّر إطار عمل ذاتي التنظيم لتوسيع عملياتنا وتحسينها في المستقبل. وبهذه الطريقة، سيكون المجلس جزءًا من الجهد الجماعي من الشركات والحكومات والأوساط الأكاديمية والمجتمع المدني لتشكيل مستقبل رقمي مُشرق وأكثر أمانًا سيفيد الأشخاص في كل مكان.

الموجز التنفيذي

أكثر من 1.1 مليون

حالة مُقدمة إلى المجلس من المستخدمين وشركة ميتا.

أكثر من نصف

قراراتنا متعلقة بدول في الجنوب العالمي.

تحليل قرارات شركة ميتا للإشراف على المحتوى باستخدام

المعايير الدولية لحقوق الإنسان.

أكثر من

8 من كل 10

مستخدمين قدموا الطعون لاستعادة محتوى خاص بقوانين شركة ميتا ضد التنمر، أو الخطاب الذي يحض على الكراهية، أو العنف والتحريض.

نُشر **20** قرارًا،

في حالات تشتمل على نشر معلومات مضللة عن كوفيد وحتى الخطابات التي تحض على الكراهية.

من قرارات الحالات —

إسقاط قرارات شركة ميتا الخاصة بالإشراف على المحتوى 14 مرة وتأييد قرارها 6 مرات.

ما يقارب

10,000

تعليق عام من أشخاص ومنظمات حول العالم شكلت قراراتنا.

أصدرنا **86** توصية إلى شركة ميتا.

بعض توصيات المجلس التي التزمت شركة ميتا بها:

أن تكون أكثر تحديدًا
مع المستخدمين عند إزالة منشورات الخطاب الذي يحض على الكراهية،

أن تقدِّم معلومات جديدة بشأن **الطلبات الحكومية**

أن تترجم قواعدها إلى **لغات يتحدث بها أكثر من 400 مليون شخص**

أن تعتمد **بروتوكول سياسة الأزمات** الجديد لتنظيم استجابتها لحالات الأزمات

أن تعرض رسائل جديدة في عدة مواقع معينة لإخبار المستخدمين بما إذا كانت **الأتمتة** أو **المراجعة البشرية** قد أدت إلى إزالة المحتوى،

يتخذ هذا التقرير **نهجًا جديدًا مستندًا إلى البيانات** لتتبع التنفيذ والتأكد من وفاء شركة ميتا بالتزاماتها بشأن التوصيات.

بالنسبة إلى **ثلثي** توصياتنا البالغ عددها 86 توصية، فإن شركة ميتا إما وضحت تنفيذها أو أبلغتنا بمدى تقدمها في الالتزام بالتوصيات الخاصة **بالشفافية** التي من المُرجح أن تندرج في هذه الفئات.

تطلعًا إلى عام 2022 وما بعده، قمنا:

من خلال تحدثنا إلى شركة ميتا عن **توسيع نطاق عملنا،** بما في ذلك مراجعة طلبات طعون المستخدمين لقراراتها في مجالات مثل المجموعات والحسابات.

التوسع في وصول أصحاب المصالح إلى آسيا وأمريكا اللاتينية والشرق الأوسط وأفريقيا.

كيف يحاسب المجلس شركة ميتا

تشجع المجلس من نتائج عامه الأول في التعامل مع شركة ميتا، ولكن على الشركة أن تحسن شفافيتها بشكل عاجل. يسرنا أن نعلن أن الشركة لاقت التزاماتها كاملة فيما يخص قرارات الحالة، وقد وافقت على تنفيذ أكثر من نصف توصيات المجلس فيما يخص السياسات، وهي تجيب أسئلة المجلس بشكل متزايد.

ولكن، ما زال لدى المجلس مخاوف كبيرة، ومنها ما يتعلق بشفافية شركة ميتا وتوفير المعلومات المتعلقة بحالات معينة والتوصيات الخاصة بالسياسات.

من أكتوبر 2020 إلى ديسمبر 2021، قامت شركة ميتا...

- بتنفيذ 100% من قراراتنا الخاصة بالحالات والتزمت بتنفيذ أغلب توصياتنا.
- أجابت مجموعة كبيرة من الأسئلة التي طرحناها كجزء من قرارات الحالات بحلول نهاية عام 2021، وقد وصلت إلى نسبة 94% بحلول الربع الرابع من عام 2021.
- بإظهار تحسن في كيفية استجابتها لتوصياتنا، وقد تزايدت نسبة استجابات شركة ميتا التي تعتبر إما "شاملة" وإما "شاملة إلى حد ما" في كل ربع من عام 2021.

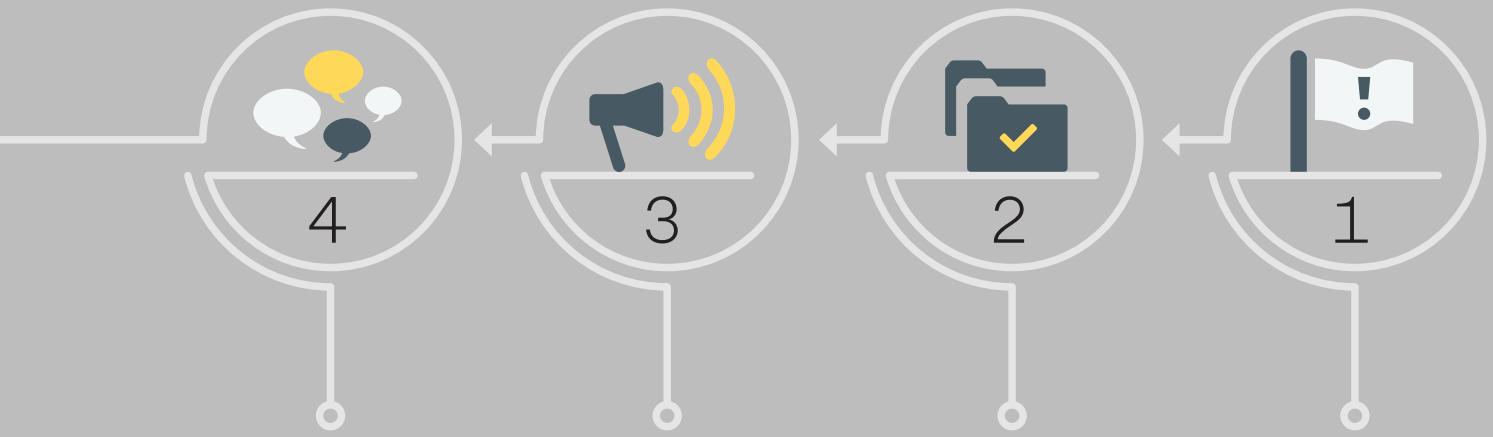
- لم تكن شركة ميتا صريحة تمامًا بشأن المعلومات المقدمة إلى المجلس حول نظام التحقق الشامل الخاص بها.
- فقدت استثناءً مهمًا لسياساتها الداخلية ولم تطبقه لمدة ثلاث سنوات - كما هو موضح في قرارنا بشأن عزل أوجلان.
- اعترفت بأنها في 51 حالة من أصل 130 حالة على القائمة المختصرة لاختيار المجلس، كان قراراها الأصلي خاطئًا.

تطبيق المعايير الدولية لحقوق الإنسان على الإشراف على المحتوى على مقياس عالمي: المادة 19

يتمثل أحد الموضوعات المحددة لعمل المجلس في عام 2021 في الاقتناع بأن شركة ميتا ستتخذ قرارات الإشراف على المحتوى بطريقة أكثر إنصافًا ومبنية على مبادئ، إذا استندت في تلك القرارات إلى المعايير الدولية لحقوق الإنسان التي ألزمت نفسها بها. ولهذا الهدف، فإن اتفاقية مجلس الإشراف تنص على أننا "سنولي اهتمامًا خاصًا إلى تأثير إزالة محتوى في ضوء معايير حقوق الإنسان التي تحمي حرية التعبير." هذه المعايير تشتمل على المادة الـ19 من العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية (ICCPR)، التي تنص على "أن لكل شخص الحق في حرية التعبير... وأن ممارسة هذا الحق... قد تخضع لقيود معينة، ولكن... حسب ما ينص عليه القانون فقط وما هو ضروري." المادة توفر اختبارًا مكونًا من ثلاثة أجزاء لتقييم القيود على التعبير:

1. هل تتوافق القيود مع **القانون؟** نتفقد ما إن كانت القوانين التي تتبعها شركة ميتا في اتخاذها لقراراتها متوفرة وواضحة كفاية للمستخدمين ليفهموها ويتبعوها. من المهم أن تكون القوانين واضحة حتى يتمكن الموكلون بتنفيذها باتخاذ قرارات منصفة ومتسقة
2. هل القيود المفروضة لها **هدف قانوني؟** فحص المجلس أهداف القيود التي فُرضت على التعبير المحددة في المادة 19 من العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية لتقيم إن كانت القاعدة مبنية على اتباع هدف يتفق مع الحقوق.
3. هل كان القيد **ضروري ومتناسب؟** هل كانت إزالة المحتوى أقل الوسائل تدخلًا لتحقيق الهدف؟

كيف يتناول المجلس طعون المستخدم[1]



طعن

ترفض شركة ميتا طعن المستخدم على جزء من المحتوى. يقرر المستخدم تقديم طعن في الحالة أمام المجلس. كما يمكن لشركة ميتا إحالة الحالات إلى المجلس.

اختيار

يحدد أعضاء المجلس الحالة في لجنة اختيار الحالة، وتُعيَّن إلى لجنة مكونة من 5 أعضاء. بمجرد التعيين، يجب أن يبت المجلس في الحالة وتنفذ شركة ميتا القرار في غضون 90 يومًا، ما لم تكن هناك ظروف استثنائية.

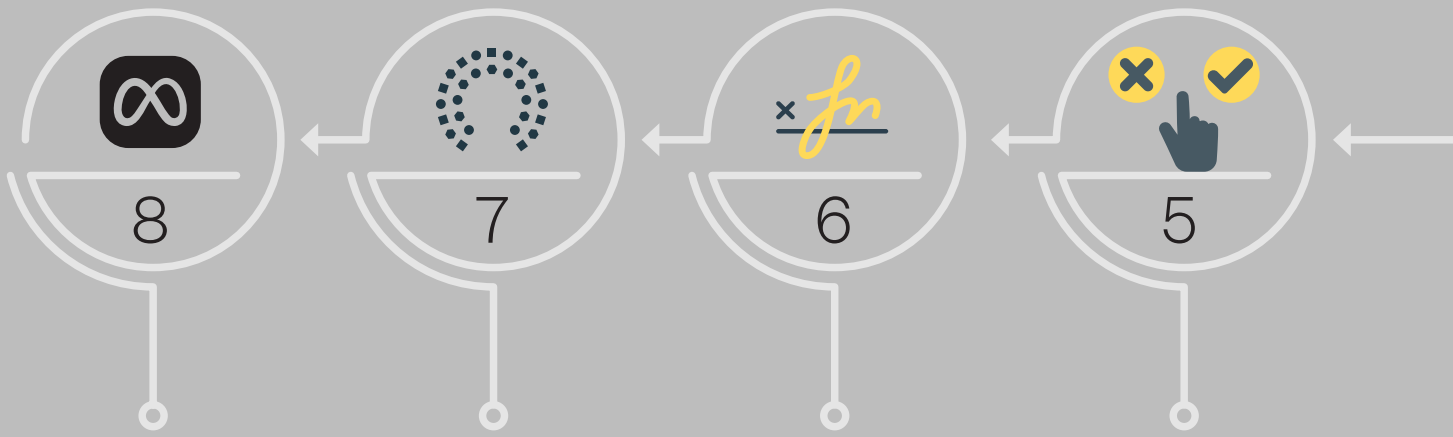
الإعلان

نُشر ملخص الحالة على موقع مجلس الإشراف، ويدعو الأفراد والمنظمات إلى تقديم تعليقات عامة.

المداولة

تنظر اللجنة ما إذا كان المحتوى ينتهك سياسات شركة ميتا، وقيمها ومعايير حقوق الإنسان. وينظرون في المعلومات الواردة من المستخدم، وشركة ميتا، والخبراء الخارجيين والتعليقات العامة.

1 يعرض هذا الرسم البياني عملية تقديم الطعون كما طبقها المجلس على 20 قرارًا في عام 2021.



القرار

تتوصل اللجنة إلى قرار بشأن ما إذا كانت ستسمح بدعم محتوى شركة ميتا أو إلغائه.

الموافقة

يُوزع مشروع القرار على جميع أعضاء المجلس للمراجعة. يجب أن توقع الأغلبية على القرار حتى يُنشر.

النشر

يُنشر قرارنا على موقع مجلس الإشراف.

استجابة

في عام 2021، كان على شركة ميتا تنفيذ قرارنا في غضون 7 أيام من النشر والاستجابة على أي توصيات في غضون 30 يومًا. مُدد الموعد النهائي الأخير منذ ذلك الحين إلى 60 يومًا.

الجدول الزمني للأحداث الرئيسية

2020

22 أكتوبر

الطعون الأولى

يبدأ المجلس في قبول الحالات من المستخدمين الذين استنفدوا إجراءات تقديم الطعون على فيسبوك أو إنستجرام.

1 ديسمبر

أول الحالات المختارة

اختر الحالات الأولى الخاصة بنا من بين أكثر من 20,000 حالة مُقدَّمة. تتضمن الحالات من أربع قارات وتشمل القضايا بما في ذلك المعلومات المضللة حول فيروس كوفيد، والأفراد الخطرون والخطاب الذي يحض على الكراهية.

2021

28 يناير

القرارات الأولى

نشر قراراتنا الخمسة الأولى، مع إلغاء قرارات شركة ميتا في أربع حالات، والإشارة إلى التعقيد الشديد في القضايا ذات الصلة.

13 أبريل

طعون إزالة المحتوى

بدء قبول الطعون من المستخدمين لإزالة المحتوى المباشر على فيسبوك وإنستجرام.

5 مايو

القرار المتعلق بالرئيس السابق ترامب

يؤيد تعليق حساب الرئيس الأمريكي السابق ترامب على فيسبوك وإنستجرام، ولكنه ينتقد العقوبة "لأجل غير مسمى".

21 سبتمبر

الاستجابة لعمليات الإفصاح الخاصة بالتحقق الشامل

مع متابعة التقارير الصحفية، سنبدأ بالنظر في ما إذا كانت شركة ميتا مُطلعة بالكامل على نظام التحقق الشامل الخاص بها.

15 يونيو

قبول الرأي الاستشاري الأول بشأن السياسة

قبول الرأي الاستشاري بشأن السياسة حول مشاركة المعلومات السكنية الخاصة. يسمح لنا الرأي الاستشاري بشأن السياسة بتقديم اقتراح حول كيفية تحسين شركة ميتا لسياسة معينة.

8 يوليو

قرار الحبس الانفرادي لأوجلان

نشر قرار الحبس الانفرادي لأوجلان، مشيرًا إلى أن شركة ميتا خسرت القرار ولم تطبق استثناء السياسة لمدة ثلاث سنوات.

26 مايو

قرار الاحتجاجات المؤيدة لنافالني

نشر القرار الأول حيث ألغينا قرار شركة ميتا استنادًا إلى المسؤوليات المتعلقة بحقوق الإنسان، على الرغم من أن الإزالة كانت تتوافق مع قواعد فيسبوك.

21 أكتوبر

التقارير ربع السنوية الأولى

نشر تقارير الشفافية ربع السنوية الأولى، مشيرًا إلى أن الفريق المعني في شركة ميتا لم يكن مطلعًا بالكامل على التحقق الشامل.

اختيار الحالة

قُدم إلى المجلس **1,152,181** حالة من أكتوبر 2020 حتى ديسمبر 2021

ومن بينها **47** من شركة ميتا

2,649

حالة - هو متوسط رقم الحالات التي يتلقاها المجلس في اليوم الواحد.

أكثر من **8 من كل 10**

مستخدمين قدموا الطعون لاستعادة محتوى خاص بقوانين شركة ميتا ضد التنمر، أو الخطاب الذي يحض على الكراهية، أو العنف والتحريض.

الحالات المقدمة كانت من الولايات المتحدة وكندا وأوروبا.

في **51** حالة

من أصل **130** حالة

على القائمة المختصرة لاختيار المجلس، اعترفت شركة ميتا بأن قراراها الأصلي الخاص بالمحتوى كان خاطئًا.

نظرة عامة

يمكن لمستخدمي فيسبوك وإنستجرام الاعتراض على قرارات شركة ميتا من خلال تقديم الطعن للمحتوى المناسب إلى المجلس. بين أكتوبر 2020، حين بدأ المجلس بقبول طعون المستخدمين، حتى ديسمبر 2021، عند نهاية نطاق هذا التقرير، كنا قد تلقينا أكثر من 1.1 مليون طلب من المستخدمين لإعادة فحص قرارات الإشراف على المحتوى الخاصة بشركة ميتا بشكل مستقل. كما أحالت شركة ميتا 47 حالة إلى المجلس. في المتوسط، من أكتوبر 2020 إلى ديسمبر 2021، تلقى المجلس 2,649 حالة في اليوم.

حجم الحالات المقدمة جدير بالتعبير عن أهمية عمل المجلس بالنسبة إلى المستخدمين. في عامي 2020 و2021، منحنا الأولوية عمدًا للحالات التي كان من المحتمل أن تؤثر على مستخدمين كثر حول العالم، أو كانت ذات أهمية بالغة للخطاب العام أو تطرح أسئلة مهمة حول سياسات شركة ميتا. ولمعالجة القضايا الخاصة بأفراد في دول معينة، اخترنا أيضًا بعض الحالات من مناطق مختلفة حول العالم. كما اخترنا عدة حالات أثارت تداعيات كبيرة فيما يخص تطبيق المعايير الدولية لحقوق الإنسان على الإشراف على المحتوى بمقياس عالمي.

كما أن المجلس **استمع إلى رغبات المستخدمين** من خلال إعطاء الأولوية إلى الحالات التي ركزت على قضايا ذُكرت مرارًا وتكرارًا في طعونهم. وهذا يعني أنه بينما قد نختار حالة واحدة تذكر مشكلة معينة للمراجعة، يتمكن المجلس من حل مشاكل متكررة يتشاركها عدد كبير من الأشخاص، ومن ضمنهم مَن لم يتم اختيار حالاتهم. على سبيل المثال، حين رأينا شركة ميتا تزيل العديد من المنشورات التي تذكر النازية على الرغم من أن المحتوى لم يدعم ولم يثنِ على أي "أفراد خطرين أو منظمات خطرة،" اخترنا حالة الاقتباس النازي لنفحص مشكلة مهمة تؤثر على عدد كبير من المستخدمين.

لضمان تقديم مجموعة غنية من الآراء للتأثير على عملية اختيار الحالة لدينا، يعين المجلس لجنة اختيار حالات جديدة مؤلفة من خمسة أعضاء بشكل دوري للتعامل مع مجموعة متنوعة من اهتمامات المستخدمين المشتركة على نطاق واسع. حتى يومنا هذا، وتماشيًا مع معاييرنا الشاملة للاختيار، أعطت اللجان الأولوية للحالات التي يُحتمل أن أنظمة شركة ميتا الآلية قامت فيها بالإشراف على المحتوى، لا سيما في البلدان التي أبلغ فيها المستخدمون عن نقص المراجعة البشرية باللغة الأم؛ الحالات والمحتوى الذي يشتمل على الثناء أو الترويج المزعوم "لأفراد خطرين ومنظمات خطرة"؛ والحالات التي أثارت قضايا مهمة تتعلق بحرية الصحافة، خاصة بالنسبة إلى الصحفيين الذين يواجهون خطر "الضرر الوشيك" في مناطق النزاع.

الدروس المُستفادة

من خلال اختياراتنا، واجه المجلس العديد من تحديات العمل والعوائق:

التكيف مع حقوق المستخدمين في حرية التعبير لإزالة محتواهم الخاص بعد اختيار الحالة

على سبيل المثال: لم يمر وقت طويل بعد إعلاننا عن أول حالاتنا في ديسمبر 2020، حتى قرر مستخدم مسح قطعة محتوى متعلقة بتغريدات منشورة عن رئيس وزراء ماليزيا السابق د. مهاتير محمد. هذا المسح منع المجلس من اختيار الحالة للمراجعة. وفي موقف مشابه في أواخر 2021، أزال مستخدم محتوى يشير إلى صحفي يعمل في أفغانستان خلال انسحاب القوات الأمريكية وبعدها. في كلتا الحالتين، بينما منعت إزالة المحتوى تدخل المجلس في نطاق مصدر قلق مشترك، إلا إننا نحترم حق كل المستخدمين في مسح محتواهم لأي سبب كان. ولأننا نتوقع حدوث تلك المواقف من وقت لآخر، في كل مرة تُسحب حالة بسبب أفعال المستخدم، فسنعلن عن هذا فورًا وسنوضح ما حدث.

توفير شفافية أكبر للمحتوى المُزال عن طريق "نظام احتساب الإنذارات" المبهم الخاص بشركة ميتا

في الربع الثاني من 2021، عُينت حالتين للجنة ولكن لم يُعلن عنهما بسبب اتخاذ شركة ميتا لإجراءات الإنفاذ. حالة عن منشأ كوفيد-19 لم يُعلن عنها بعد أن أزالت شركة ميتا الصفحة التي نشرت ذلك المحتوى لتلقيها العديد من "الإنذارات" عليه. وفي حالة ثانية تتعلّق بالسخرية من الهوية الجندرية، أزالت شركة ميتا كذلك الصفحة التي نشرت ذلك المحتوى لتلقيها العديد من "الإنذارات" عليه.

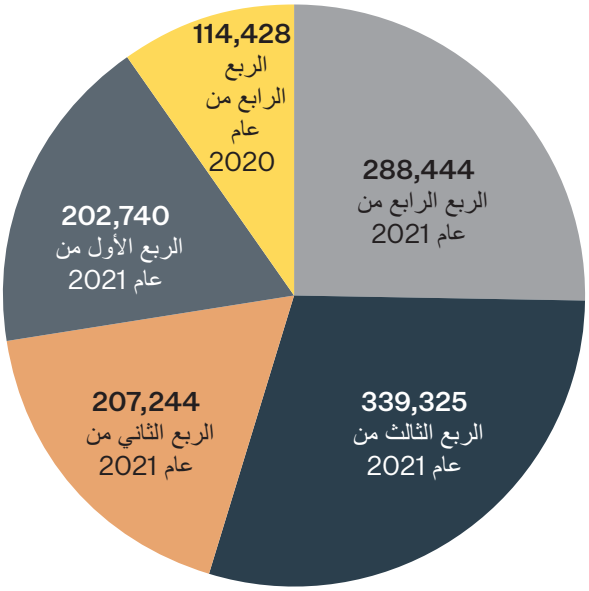
الحالات المقدمة إلى المجلس[2]

منذ أن بدأنا في قبول الحالات في أكتوبر 2020، ازداد حجم الحالات المقدمة إلى المجلس في كل ربع سنة حتى الربع السنوي الثالث من عام 2021، ثم تلاه انخفاض بسيط في الربع السنوي الرابع لعام 2021. وهذا مؤشر على الانتشار العالمي لتحديات الإشراف على المحتوى لمَن يستخدمون فيسبوك وإنستجرام.

بين الربع الثاني والربع الثالث السنوي من عام 2021، ازداد عدد الطعون المقدمة بنسبة 64%. من المرجح أن ذلك النمو يعود إلى التحسينات التي قامت بها شركة ميتا لطريقة تقديم المستخدمين للطعون إلى المجلس من خلال تطبيق فيسبوك للهاتف المحمول، بالإضافة إلى حساب المجلس. في أسبوع واحد بدأ بيوم الاثنين 30 أغسطس عام 2021، حقق المستخدمون رقمًا قياسيًا في عدد الحالات المقدمة في أسبوع واحد، من خلال تقديم أكثر من 32,000 طلب طعن منفصل إلى المجلس.

من بين الحالات المقدمة، 99% منها كان متعلقًا بالمحتوى على الفيسبوك[3]، بينما كان 1% من الحالات بخصوص المحتوى على إنستجرام. بداية من الربع الثاني من عام 2021، بعد أن حصل المستخدمين على القدرة لتقديم الطعون إلى المجلس لإزالة محتوى أشخاص *آخرين*، وكانت 94% من

الحالات المقدرة المُقدمة إلى المجلس بصفة ربع سنوية



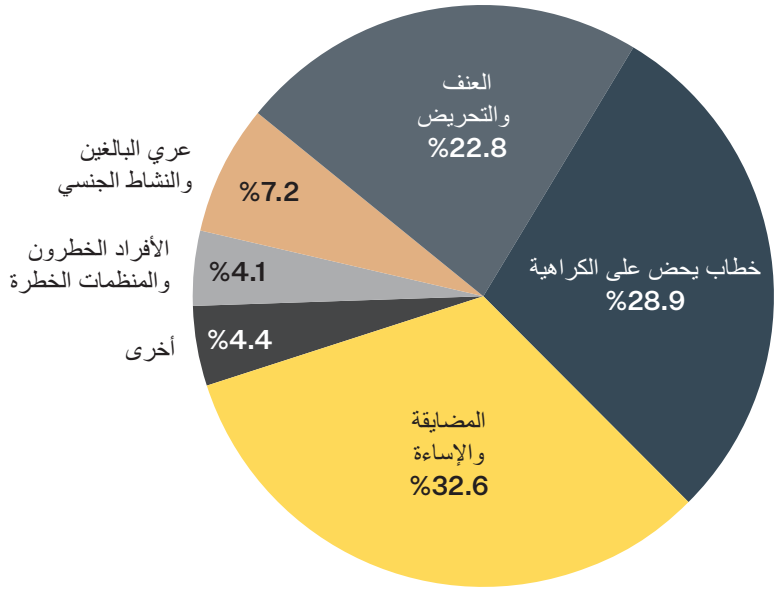
المخطط البياني: مجلس الإشراف. المصدر: كما يظهر في أداة إدارة حالات مجلس الإشراف.

2 يحسب فريق اختيار الحالة التابع للمجلس الحالات المقدمة يدويًا أحيانًا كما يظهر في أداة إدارة الحالة في ذلك الوقت بسبب القيود الموجودة في أداة إدارة الحالة من خلال الحالات المقدمة إلى المجلس، وإتاحة المعلومات الحالية لنا. قد تستند تصنيفات هذه الأعداد إلى العينات. وبالتالي، يجب اتخاذ هذه الأعداد كتقدير.

3 ويشمل هذا الرقم فقط Q2-Q4 2021 كبيانات كانت متاحة فقط في هذه الفترة.

الحالات المقدرة المُقدمة من معايير المجتمع إلى المجلس (20 أكتوبر - 21 ديسمبر)

(تتضمن فقط طعون المستخدم لاستعادة المحتوى على فيسبوك وإنستجرام)



المخطط البياني: مجلس الإشراف. المصدر: كما يظهر في أداة إدارة حالات مجلس الإشراف.

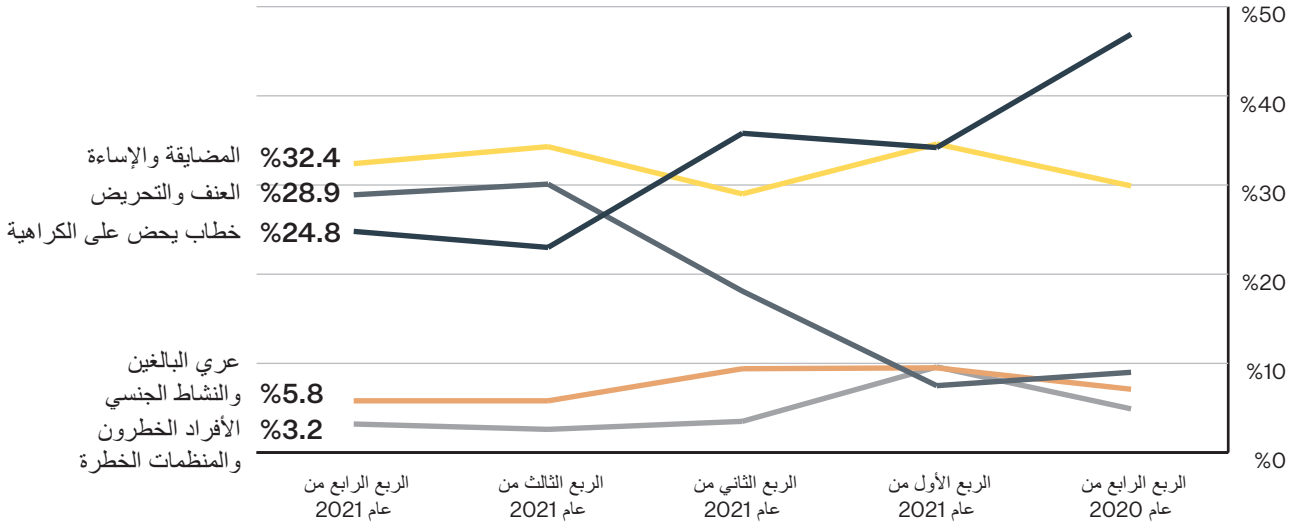
طعون المستخدمين *لاستعادة* محتوى على فيسبوك أو إنستجرام، وكانت 6% من الطعون *لإزالة* محتوى من تلك المنصات.

الغالبية العظمى من المستخدمين تقدم الطعون لاستعادة محتوى (84%) متعلق بثلاثة من معايير المجتمع لدى فيسبوك: المضايقة والإساءة، والخطاب الذي يحض على الكراهية، والعنف والتحريض. الحالات المتعلقة بعري البالغين والنشاط الجنسي، والأفراد الخطرين والمنظمات الخطرة شكلت النسبة المتبقية من الطعون المقدمة لاستعادة المحتوى.

لإعطاء سياق أكبر عن تلك الأرقام، فمن الربع الرابع لعام 2020 حتى الربع الرابع من عام 2021، كانت معايير المجتمع التي "تصرفت" شركة ميتا بناءً عليها مع أغلب قطع المحتوى (الذي اشتمل على إزالة المحتوى ولكن مع تصرفات أخرى مثل استخدام شاشات التحذير) هي عري البالغين والنشاط الجنسي، متبوعًا بالمحتوى العنيف والتصويري، والخطاب الذي يحض على الكراهية. كانت معايير المجتمع التي تلقت شركة ميتا طلبات طعون بشأنها في تلك الفترة، عن الخطابات التي تحض على الكراهية والمضايقة والإساءة، وعري البالغين والنشاط الجنسي.[4] وعلى النقيض،

الحالات المقدرة المُقدمة من معايير المجتمع إلى المجلس بصفة ربع سنوية

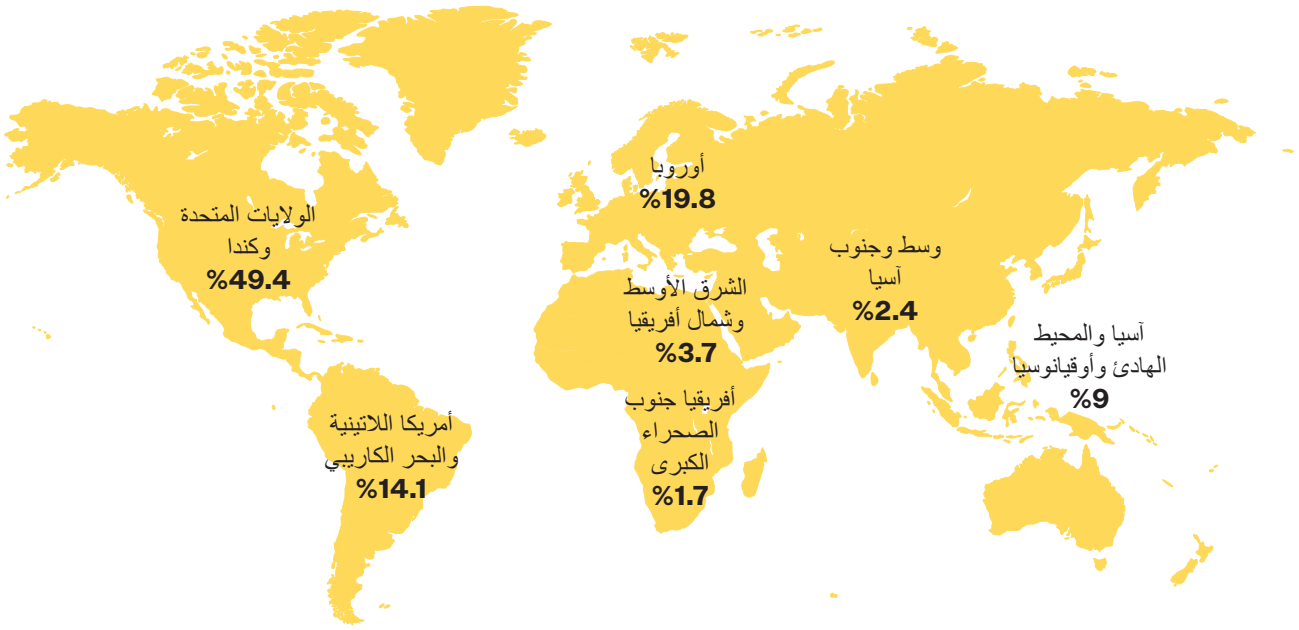
(تتضمن فقط طعون المستخدم لاستعادة المحتوى على فيسبوك وإنستجرام)



المخطط البياني: مجلس الإشراف. المصدر: كما يظهر في أداة إدارة حالات مجلس الإشراف.

4 المصدر: تقارير إنفاذ معايير مجتمع شركة ميتا. تستبعد معايير المجتمع المذكورة هنا مجالات السياسة الخارجة عن نطاق المجلس وتلك التي لم تُذكر في تقارير إنفاذ معايير المجتمع.

الحالات المقدرة المقدمة إلى المجلس حسب المنطقة التي حددها المستخدم، أكتوبر 2020 - ديسمبر 2021



الخريطة: مجلس الإشراف - المصدر: كما يظهر في أداة إدارة حالات مجلس الإشراف

كانت المضايقة والإساءة متبوعة بالخطابات التي تحض على الكراهية معيارين من معايير المجتمع التي تلقى المجلس أكثر طلبات طعون المتعلقة بها لاستعادة المحتوى خلال تلك الفترة.

بعرض ربع تلو ربع، ظهرت أمور مثيرة للاهتمام من البيانات التي جمعناها عن طعون المستخدمين لاستعادة محتوى المنصتين. بينما كانت معايير المجتمع عن المضايقة والإساءة من الأمور المتكررة في ثلث الطعون المقدمة، تغيرت معايير أخرى من معايير المجتمع تغيرًا كبيرًا. نسبة الحالات المتعلقة بقوانين الفيسبوك الخاصة بالعنف والتحريض تضاعفت ثلاث مرات عام تلو الآخر، وقد ارتفعت حتى 9% في الربع الرابع من عام 2020 ووصلت إلى 29% في الربع الرابع من عام 2021. وعلى مدار نفس المدة، نسبة الحالات المتعلقة بالخطاب الذي يحض على الكراهية نقصت إلى النصف تقريبًا، من 47% في الربع الرابع من عام 2020 إلى مجرد 25% في الربع الرابع من 2021.

جاءت أكثر من ثلثي طعون المستخدم من الشمال العالمي، مع إجمالي 49% من الطعون مُقدمة من الولايات المتحدة وكندا، و20% مُقدمة من أوروبا. بينما جاءت 14% من الطعون من أمريكا اللاتينية ومنطقة الكاريبي و9% من آسيا والمحيط الهادئ وأوقيانوسيا، ومجرد 4% من الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، و2% من منتصف وجنوب آسيا، و2% من صحراء أفريقيا الكبرى.

ونعترف أن هذا التوزيع لا يعكس انتشار مستخدمي فيسبوك وإنستجرام حول العالم. في عام 2019، على سبيل المثال، كانت 6 من بين 20 دولة ذات أكبر عدد من مستخدمي الفيسبوك في أوروبا وشمال أمريكا، بينما كانت الهند لديها أكبر عدد من مستخدمي الفيسبوك والإنستجرام في أي دولة على الإطلاق. كانت الأعداد الأقل من طعون المستخدمين من خارج أوروبا والولايات المتحدة وكندا تدل على أن الكثير من مستخدمي فيسبوك وإنستجرام في بقية العالم لم يكونوا يعلمون أن بإمكانهم تقديم الطعون في قرارات شركة ميتا للإشراف على المحتوى إلى المجلس. كما لا نؤمن أن بيانات توزيع الطعون على هذه الخريطة تعكس الانتشار الحقيقي لمشاكل الإشراف على المحتوى في العالم. بل ولدينا سبب لنصدق أن المستخدمين في آسيا وأفريقيا والشرق الأوسط يختبرون مشاكل أكثر وليس أقل، مع منصات شركة ميتا أكثر من أي جزء آخر في العالم. قراراتنا حتى الآن، التي غطت منشورات من الهند وإثيوبيا، ناقشت قضايا عن إن كانت شركة ميتا استثمرت مصادر كافية للإشراف على المحتوى بلغات غير الإنجليزية أم لا.

بالإضافة إلى التوسع في وصولنا إلى مناطق خارج أوروبا والولايات المتحدة وكندا، كما نختار ونفكر في حالات عديدة من خارج الشمال العالمي

لنحل مشاكل المستخدمين في أنحاء العالم. أكثر من نصف الحالات من الـ278 حالة المأخوذة بعين الاعتبار لتختار منها لجنة اختيار الحالة كانت من خارج الولايات المتحدة وكندا وأوروبا، بينما كان أكثر من نصف قرار من الـ20 قرار نشرناه في 2021 يتعلق بدول في الجنوب العالمي.

حالات أحالتها شركة ميتا

بالإضافة إلى الطعون من مستخدمي فيسبوك وإنستجرام، أحالت إلينا شركة ميتا حالات مهمة وصعبة.

من بين 47 حالة أحالتها شركة ميتا إلى المجلس خلال ديسمبر 2021، كان منها 41 حالة تتعلق بمحتوى مرجعي تمت مشاركته على فيسبوك، و6 منها تعلقت بمحتوى على إنستجرام. 29 من بين 47 حالة أحالتها شركة ميتا وتتعلق بالقلق من استمرار وجود المحتوى على فيسبوك أو إنستجرام وعدم اعتباره ينتهك قواعد الشركة.

أما الـ18 حالة المتعلقة بمحتوى أزالته شركة ميتا من الفيسبوك وإنستجرام لانتهاكه زعمًا لمعايير المجتمع التالية: العنف والتحريض (6 حالات)، خطاب يحض على الكراهية (3 حالات)، أفراد خطرون ومنظمات خطرة (3 حالات)، استغلال الأطفال جنسيًا، الإساءة والعري (3 حالات)، العنف والتحريض (حالتين) وعري البالغين والنشاط الجنسي (حالة واحدة).

ما يقارب من ثلثي الحالات التي أحالتها شركة ميتا إلى المجلس كانت متعلقة بالمحتوى من أوروبا والولايات المتحدة وكندا، أي 30 من بين 47 حالة من تلك المناطق. أحالت شركة ميتا 17 حالة من مختلف بقاع العالم: 4 حالات من أمريكيا اللاتينية والكاريبي، و4 من الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، و3 من وسط وجنوب آسيا، و3 من آسيا والمحيط الهادئ وأوقيانوسيا، و3 جنوب صحراء أفريقيا الكبرى.

أحالت شركة ميتا الحالات حسب المنطقة

الحالات التي أخذتها لجنة اختيار الحالة في الاعتبار

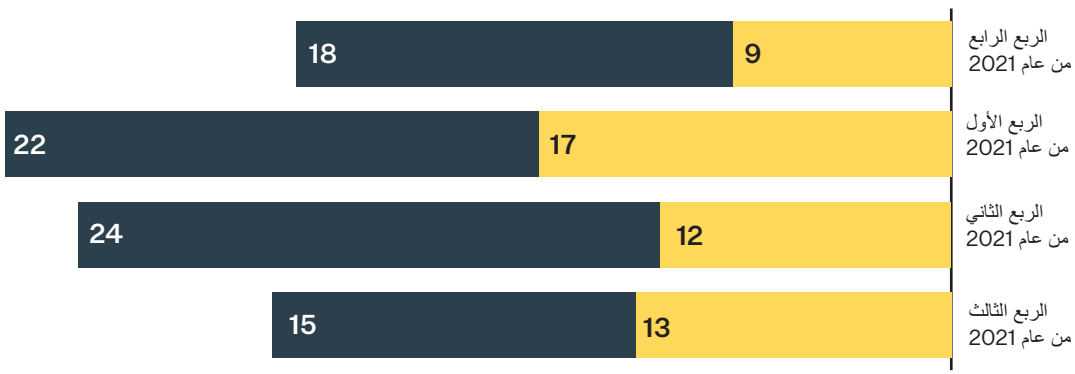
لحل المشكلات التي تواجه مستخدمي فيسبوك وإنستجرام حول العالم، يختار المجلس مجموعة متنوعة من الحالات بلغات مختلفة. وكانت الحالات التي يبلغ عددها 278 حالة التي نظرت فيها لجنة اختيار الحالات في ديسمبر 2021 تُغطي أكثر من 70 دولة، من فيجي إلى تشاد، وترينيداد وتوباغو. كما اشتملت هذه الحالات على محتوى بـ 38 لغة مختلفة.

بعد أن تضع لجنة اختيار الحالات لدى المجلس قائمة مختصرة بالحالات لمراجعة المجلس، تُقرر شركة ميتا في بعض الأحيان بأن قرارها الأصلي بشأن جزء ما محتوى لم يكن صائبًا. وهذا ما يُعرف على أنه "خطأ في الإنفاذ."

يعرض المخطط في هذه الصفحة الحالات، التي أقرّت شركة ميتا بأنها أخطاء في الإنفاذ، مُقسَّمة بصفة ربع سنوية. في كلٍ من الربع الرابع من عام 2020 والربع الثاني السنوي من عام 2021، وجدت شركة ميتا أن ثلث الحالات الموضوعة في القائمة المختصرة، كان القرار الأصلي فيها خاطئًا. في الربع الأول من 2021، كان المعدل 44%، بينما في الربع الثالث من عام 2021 بلغ المعدل 46%. ولم يضع المجلس أي حالات على القائمة المختصرة في الربع الرابع السنوي لعام 2021.

كما أن من بين 130 حالة وضعها المجلس على القائمة المختصرة حتى ديسمبر 2021، أقرت شركة ميتا بأنه في 51 حالة منها كان قرارها الأصلي بشأن المحتوى خاطئًا. على الرغم من أن هذه ليست سوى عينة صغيرة، ويسعى المجلس للبحث عن الحالات الصعبة عمدًا، إلا إنه من المثير للقلق أنه في أقل من 4 حالات من كل 10 حالات مدرجة في القائمة المختصرة، وجدت شركة ميتا أن قرارها كان غير صحيح. معدل الخطأ المرتفع هذا يطرح أسئلة أكثر عن دقة إشراف شركة ميتا على المحتوى وعملية تقديم الطعون التي طبقتها شركة ميتا قبل أن تصل الحالات إلى المجلس.

أخطاء في الإنفاذ لكل عدد من الحالات المُدرجة في القائمة المختصرة



المخطط البياني: مجلس الإشراف. المصدر: كما يظهر في أداة إدارة حالات مجلس الإشراف.

قرارات الحالات

نَشر

20

قرارًا في 2021

إلغاء قرار شركة ميتا

14 مرة

وتأييده **6** مرات.

اشتملت القرارات على **16** حالة من المستخدمين

و **4** من شركة ميتا.

17 حالة من فيسبوك

3 حالات من إنستجرام

كان الأمر يستغرق **83** يومًا، في المتوسط، للتحديد والتنفيذ.

أكثر من نصف

قراراتنا متعلقة بدول الجنوب العالمي.

سألنا شركة ميتا

313

سؤالًا، كجزء من مراجعتنا للحالات

تحليل قرارات شركة ميتا للإشراف على المحتوى باستخدام

المعايير الدولية لحقوق الإنسان

نظرة عامة

ونحن نحقق ذلك من خلال توفير تقرير مستقل عن إشراف شركة ميتا على المحتوى، واتخاذ قرارات مُلزمة فيما يخص مشاكل المحتوى الذي يمثل تحديًا. أول 20 قرارًا كاملًا لنا كان متعلقًا بتوصيات للسياسات لمشاكل مهمة متكررة خاصة بتعامل الشركة مع مستخدميها في أنحاء العالم. لم يلغِ المجلس قرارات شركة ميتا فحسب حين كان ذلك ضروريًا، ولكن أصدر توصيات أيضًا بإجراء بتغيير للسياسات سيحسن معاملة المستخدمين ويوفر شفافية أكبر. بشكل إجمالي، تدافع هذه الإجراءات عن المستخدمين في الحالات التي تكون فيها سياسات الشركة غير واضحة أو غير متسقة أو غير مطبقة. المواضيع المهمة التي اشتملت قراراتنا عليها:

- **حماية حرية التعبير وحقوق الإنسان الأخرى.** على الرغم من أن شركة ميتا، وهي شركة تعمل كشبكة اتصال أساسية لمليارات الأشخاص، تعتبر الصوت "ذا أهمية قصوى"، يجب تقييد حرية التعبير عند الضرورة للحماية من الأضرار الحقيقية للمستخدمين والآخرين. التوفيق بين هذه المخاوف هو أهم وأصعب مسؤوليات المجلس.
- **فهم المعنى في السياق.** اعتمدت قراراتنا غالبًا على أسئلة عن السياق. وقد اشتملت على معنى كلمة معينة أو معنى المنشور نفسه، وكذلك الظروف التي نُشر فيها المنشور، مثل صراع عنيف أو احتجاجات سياسية.
- **الوضوح مع المستخدمين.** أصدرنا قرارًا في حالة لم تخبر فيها شركة ميتا المستخدم بأي معيار من معايير المجتمع انتهكه، وحالة لم تراجع فيها الشركة طعن المستخدم، وحالة فقدت فيها شركة ميتا جزء من دليل للسياسات لمدة ثلاثة سنوات. ثلاثة قرارات بالنظر إلى محتوى إنستجرام وركزنا على كون العلاقة بين قوانين فيسبوك وإنستجرام ليست واضحة للمستخدمين.
- **تعامل مع المستخدمين بإنصاف أينما كانوا.** أكّدت قراراتنا على أن قوانين شركة ميتا لفيسبوك وإنستجرام متوفرة ببعض لغات المستخدمين فقط. كما أعربنا عن مخاوفنا بشأن كون شركة ميتا لم تكن تستثمر مصادر كافية للإشراف على المحتوي بلغات غير الإنجليزية.
- **التأكد من أن قوانين شركة ميتا تُطبق بشكل صحيح.** أوضح قرارنا أن شركة ميتا تحتاج إلى تحسين دقة النواحي الآلية والبشرية في الإشراف على المحتوى وأن تكون أكثر شفافية مع المجلس والعامة حول أسباب وقوع الأخطاء.

الدروس المُستفادة

مراجعة الإطار الزمني لتوضيح حقائق العمل

بينما كنا نعد مسودة قرارانا الأول، اتضح سريعًا أن الخط الزمني الأصلي بمدة 90 يوم بدءًا من قرار شركة ميتا الأخير لحالة، لن يكفي. للتأكد من أن جميع الحالات تنال نفس القدر من الوقت للتداول، قمنا في مارس بتغيير نقطة البداية للخط الزمني لمدة 90 يومًا للبت في الحالة وتنفيذها عند تعيين حالة إلى لجنة. وبينما طور المجلس عملية اتخاذ القرار وبدأ يسأل شركة ميتا أسئلة أكثر، تغير الخط الزمني لمدة 90 يومًا مجددًا في نوفمبر ليبدأ حين يُعلن عن حالة.

تطوير عملياتنا ومعاييرنا

بينما تناقشنا في أول حالاتنا، واجهتنا بعض الأمور المعقدة. على سبيل المثال، عند النظر في قطعة محتوى، هل ينبغي أن نطبق جميع المعلومات المُقدمة إلينا في عملية مراجعة الحالة، أم هل نقيم إن كان قرار شركة ميتا استجابة منطقية مع وضع ظروف المراجعة والمعلومات المتوفرة في ذلك الوقت في الاعتبار؟ وكيف لنا نحن المجلس أن نطبق المعايير الدولية لحقوق الإنسان المطورة بشكل كبير للدول، على قرارات لمنصات التواصل الاجتماعي؟ قسم حقوق الإنسان من هذا الفضل يناقش هذا بتفاصيل أكبر.

قرارات نُشرت في 2021

	منصة	المصدر	معيار المجتمع	البلدان	قرار المجلس
منشور ميانمار عن المسلمين رقم الحالة: 2020-002-FB-UA		مستخدم		ميانمار، وفرنسا، والصين	**نقض** قرار شركة ميتا للإزالة
الأرمن في أذربيجان رقم الحالة: 2020-003-FB-UA		مستخدم		أرمينيا، أذربيجان	**تأييد** قرار شركة ميتا للإزالة
أعراض سرطان الثدي والعري رقم الحالة: 2020-004-IG-UA		مستخدم		البرازيل	**نقض** قرار شركة ميتا للإزالة
الاقتباس النازي رقم الحالة: 2020-005-FB-UA		مستخدم		الولايات المتحدة	**نقض** قرار شركة ميتا للإزالة
علاج كوفيد المزعوم رقم الحالة: 2020-006-FB-FBR		شركة ميتا		فرنسا	**نقض** قرار شركة ميتا للإزالة
احتجاج ضد فرنسا في الهند رقم الحالة: 2020-007-FB-FBR		شركة ميتا		الهند، فرنسا	**نقض** قرار شركة ميتا للإزالة
تعليق الرئيس السابق ترامب رقم الحالة: 2021-001-FB-FBR		شركة ميتا		الولايات المتحدة	**تأييد** قرار شركة ميتا للإزالة
تصوير زوارت بيت رقم الحالة: 2021-002-FB-UA		مستخدم		هولندا	**تأييد** قرار شركة ميتا للإزالة
المخاوف البنجابية بشأن منظمة راشتريا سوايامسيفاك سانغ (RSS) في الهند رقم الحالة: 2021-003-FB-UA		مستخدم		الهند	**نقض** قرار شركة ميتا للإزالة
احتجاجات مؤيدة لنافالني في روسيا رقم الحالة: 2021-004-FB-UA		مستخدم		روسيا	**نقض** قرار شركة ميتا للإزالة

الأفراد الخطرون والمنظمات الخطرة

العنف والتحريض

خطاب يحض على الكراهية

عري البالغين والنشاط الجنسي

المضايقة والإساءة

	منصة	المصدر	معيار المجتمع	البلدان	قرار المجلس
الرسم الكاريكاتيري "الاختيار بين زرين" رقم الحالة: 2021-005-FB-UA		مستخدم		أرمينيا، وتركيا والولايات المتحدة	**نقض** قرار شركة ميتا للإزالة
الحبس الانفرادي لأوجلان رقم الحالة: 2021-006-IG-UA		مستخدم		تركيا والولايات المتحدة	**نقض** قرار شركة ميتا للإزالة
البرنامج الآلي لميانمار رقم الحالة: 2021-007-FB-UA		مستخدم		ميانمار	**نقض** قرار شركة ميتا للإزالة
الإغلاق التام بسبب كوفيد في البرازيل رقم الحالة: 2021-008-FB-FBR		شركة ميتا	N/A	البرازيل	**تأييد** قرار شركة ميتا للإزالة
منشور قناة الجزيرة المُشارَك رقم الحالة: 2021-009-FB-UA		مستخدم		إسرائيل، مصر	**نقض** قرار شركة ميتا للإزالة
احتجاجات في كولومبيا رقم الحالة: 2021-010-FB-UA		مستخدم		كولومبيا	**نقض** قرار شركة ميتا للإزالة
الكلمات المُهينة لجنوب أفريقيا رقم الحالة: 2021-011-FB-UA		مستخدم		جنوب أفريقيا	**تأييد** قرار شركة ميتا للإزالة
حزام خرز الهنود الحمر رقم الحالة: 2021-012-FB-UA		مستخدم		كندا	**نقض** قرار شركة ميتا للإزالة
مشروب آياهواسكا رقم الحالة: 2021-013-IG-UA		مستخدم		البرازيل	**نقض** قرار شركة ميتا للإزالة
الجرائم المزعومة في رايا كوبو رقم الحالة: 2021-014-FB-UA		مستخدم		إثيوبيا	**تأييد** قرار شركة ميتا للإزالة

الأفراد الخطرون والمنظمات الخطرة

خطاب يحض على الكراهية

للبضائع التي تخضع للوائح التنظيمية

أهم نقاط
القرار

القرارات الأولى

"حتى الآن، يرجع الأمر [لمارك] زوكربيرج لاتخاذ قرارات بشأن المحتوى ... إنه يوم تاريخي. إنها المرة الأولى التي يُجرى فيها الإشراف على المحتوى خارج الفيسبوك ويجب ألا يتبع الفيسبوك قراراتنا."

هيلي ثورنينج شميدت
الرئيس المشارك في مجلس الإشراف

في 28 يناير 2021، نشر مجلس الإشراف خمسة قرارات، بناءً على المداولات التي أُجريت منذ اختيار أولى حالاتنا من بين 20,000 طعنًا. أجرى أعضاء المجلس مداولات وفقًا لعملية محددة في لوائحنا الداخلية: تُعيَّن كل حالة للجنة مُكوَّنة من خمسة أعضاء؛ من بينهم عضو واحد على الأقل مُعيَّن جغرافيًا من المنطقة المعنية بالمحتوى، مع مراعاة وجود مُمثلين من الجنسين. بمجرّد توصّل اللجنة إلى قرار، وُزِّعت مسودة على جميع أعضاء المجلس لمعرفة تعليقاتهم، ثم طُرِحت لتصويت المجلس بكامل هيئته عليها. تضمنت الحالات المحتوى عبر أربع قارات: آسيا وأوروبا وأمريكا الشمالية وأمريكا الجنوبية.

من بين الحالات الخمسة الأولى، ألغت أربع حالات قرارات ميتا بإزالة المنشور فيما أيّدت حالة واحدة ذلك. ناقشت القضايا مجموعة كبيرة من القضايا. في إحدى الحالات، ناقش أعضاء المجلس ما إذا كان يحق لشركة ميتا، في سياق النزاع المسلح، إزالة منشور مسموح بها بخلاف ذلك لأنه يتضمن إهانات تحض على الكراهية. في حالة أخرى، ناقشت ما إذا كان المنشور المزعوم بأنه ينشر معلومات مضللة عن فيروس كوفيد-19 قد ساهم في وقوع ضرر وشيك. فيما شكَّل قرار آخر سابقة مهمة عن طريقة التركيز على عدم قدرة أنظمة الإنفاذ الآلي في شركة ميتا على التمييز بين الصور المسموح بها لحلمات ثدي الإناث المكشوفة في حملة التوعية بسرطان الثدي.

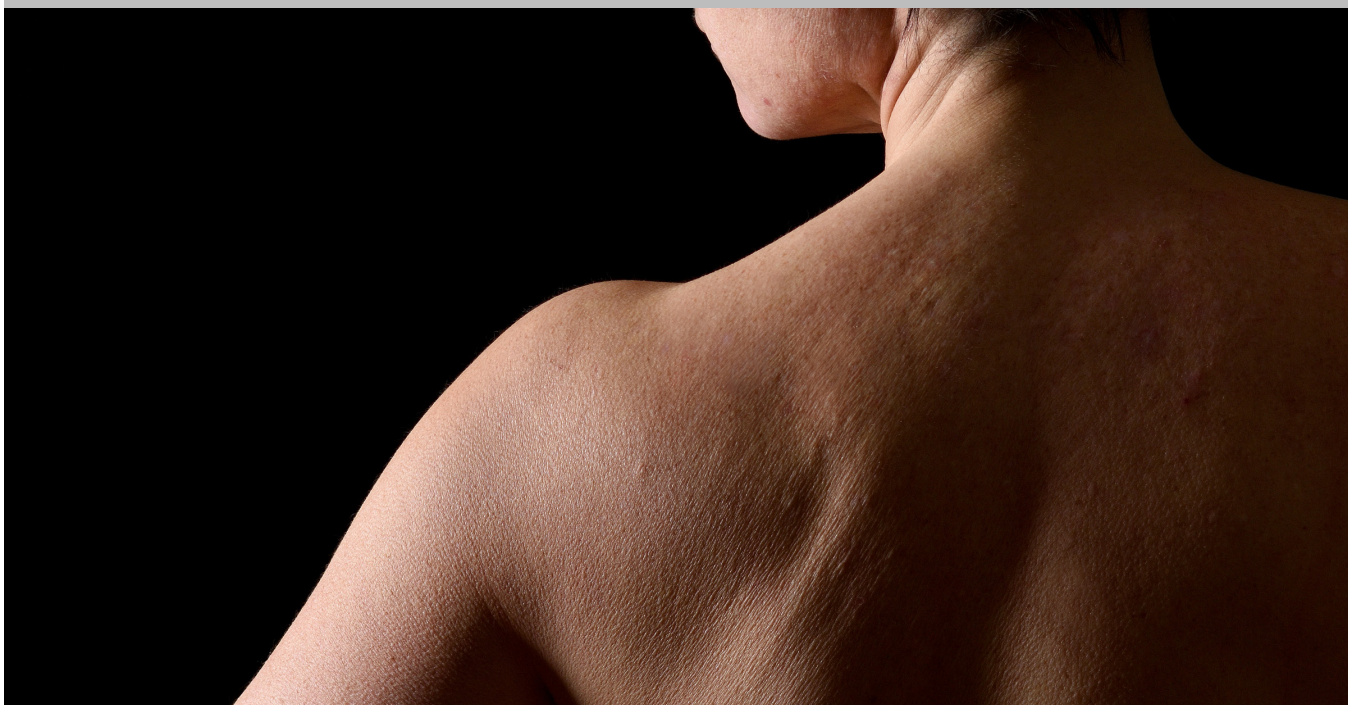
أعراض سرطان الثدي والعري

تاريخ النشر	البلد	معيار المجتمع
28 يناير 2021	البرازيل	عري البالغين والنشاط الجنسي

في أكتوبر 2020، نشر مستخدم في البرازيل صورة على إنستجرام بعنوان مكتوب باللغة البرتغالية لزيادة الوعي بسرطان الثدي. أُزيل المنشور عن طريق نظام آلي لتطبيق معايير المجتمع على الفيسبوك بشأن عري البالغين والنشاط الجنسي، وأوضحت الشركة أنها تنطبق أيضًا على إنستجرام. لقد ألغينا قرار شركة ميتا لأن معيار المجتمع يتضمن استثناءً واضحًا يسمح بالعُري عندما يسعى المستخدم إلى "رفع مستوى الوعي بسبب ما لأغراض تعليمية وطبية"، ويسمح تحديدًا بنشر صور لحلمات ثدي أنثى مكشوفة "لزيادة مستوى الوعي بسرطان الثدي".

بعد إزالة المحتوى، قدّم المستخدم طعنًا على هذا القرار إلى شركة ميتا. في تعبيرات عامة، أفادت شركة ميتا سابقًا بأنها لا يمكنها دائمًا أن تقدم للمستخدمين خيارًا لتقديم الطعن بسبب العوائق المؤقتة أمام قدرتها على المراجعة نتيجة فيروس كوفيد-19. بالإضافة إلى ذلك، ذكرت شركة ميتا أيضًا بأن جميع الطعون لن تخضع للمراجعة البشرية.

لقد رفضنا حجة شركة ميتا بأن الحالة كانت "محل نقاش" لأن المستخدم وشركة ميتا لم يعدا مختلفين بشأن الإبقاء على المحتوى كما هو بعد استعادة المنشور. أوضحنا أن المجلس يحق له مراجعة الحالات المُقدَّمة من المستخدمين حتى عندما تختار شركة ميتا تصحيح أخطائها لاحقًا واستعادة المحتوى. في النهاية، أوصى المجلس بأن يتمكّن المستخدمون من تقديم طعن على القرارات التي تتخذها الأنظمة الآلية للمراجعة البشرية عندما يثبت أن المحتوى قد انتهك معيار المجتمع المتعلقة بالفيسبوك بشأن عري البالغين والنشاط الجنسي.



الاقتباس النازي

تاريخ النشر	البلد	معيار المجتمع
28 يناير 2021	الولايات المتحدة	الأفراد الخطرون والمنظمات الخطرة

في أكتوبر 2020، نشر أحد المستخدمين من الولايات المتحدة اقتباسًا نُسب بشكل غير صحيح إلى جوزيف جوبلز، وزير الدعاية في ألمانيا النازية. أكّد الاقتباس أنه لا جدوى من مخاطبة المثقفين لأنهم لن يغيِّروا أفكارهم، وسيخضعون على أي حال لهيمنة المسيطر على مجريات الأحداث في الساحة. وعلى هذا النحو، ورد في الاقتباس أن الحُجج ينبغي أن تخاطب المشاعر والغرائز. أزالت شركة ميتا المنشور لانتهاكه معايير مجتمع فيسبوك المتعلقة بالأفراد الخطرين والمنظمات الخطرة. وأكد المستخدم، من جانبه، أمام المجلس أن نيته كانت إجراء مقارنة بين التوجُّه الوارد في الاقتباس وتوجُّه الرئاسة في حقبة الرئيس الأمريكي دونالد ترامب.

بعد مراجعة الحالة، وجد المجلس أن الاقتباس لا يدعم أيديولوجية الحزب النازي أو أعمال الكراهية والعنف التي كان يمارسها هذا النظام، وبذلك فإنه لا ينتهك معيار المجتمع المتعلقة بالفيسبوك. لاحظنا أنه، في هذه الحالة، أدى نهج شركة ميتا الذي يتطلب من مشرفي المحتوى مراجعة المحتوى دون النظر إلى السياق الكامل إلى تقييد تعبير المستخدم دون داعٍ. كما أوصى المجلس بضرورة أن تشرح شركة ميتا وتقدِّم أمثلة لتطبيق المصطلحات الرئيسية المستخدمة في سياسة الأفراد الخطرين والمنظمات الخطرة، بما في ذلك تعريفات كلٍّ من "الثناء" و"الدعم" و"التمثيل". ويجب أن تتفق مع التعريفات المُستخدَّمة في معايير التنفيذ الداخلية على الفيسبوك.

علاج كوفيد المزعوم

تاريخ النشر	البلد	معيار المجتمع
28 يناير 2021	فرنسا	العنف والتحريض

قرار آخر يُنظر فيه عندما تساهم المعلومات المضللة المتعلقة بالصحة في خطر حدوث ضرر جسدي وشيك. في أكتوبر 2020، نشر أحد المستخدمين نصًا باللغة الفرنسية عن قرار وكالة الصحة العامة الفرنسية، الوكالة الوطنية لسلامة الأدوية، التي ترفض التصريح باستخدام هيدروكسي كلوروكوين جنبًا إلى جنب مع أزيثرومايسين لعلاج كوفيد-19. أشار المستخدم إلى هذه التركيبة بأنها "عقار غير ضار" وادعى أنها "علاج". أزالت شركة ميتا المنشور بموجب سياستها المتعلقة بالعنف والتحريض، التي تضمنت قاعدة خاصة بشأن المعلومات المضللة والضرر الوشيك. نقض المجلس قرار شركة ميتا لأن شركة ميتا لم تثبت أن هذا المحتوى ساهم في حدوث ضرر وشيك - المعيار في سياسات الشركة الخاصة. وكانت حقيقة أن المنشور كان موجهًا إلى السياسة العامة بدلًا من التوصية بالعلاجات للأفراد، وأن الأدوية المعنية لم تكن متوفرة في فرنسا بدون وصفة طبية ضمن الاعتبارات ذات صلة. لقد أوصينا شركة ميتا بضرورة اعتماد أقل الإجراءات تدخلًا لمعالجة المنشورات التي تنتقد مواقف الهيئات الصحية وتشكِّل أضرارًا محتملة ولكنها ليست وشيكة، بما في ذلك الروابط إلى مواقع وكالات الصحة العامة على الويب.

منشور ميانمار عن المسلمين

تاريخ النشر	البلد	معيار المجتمع
28 يناير 2021	ميانمار، وفرنسا، والصين	خطاب يحض على الكراهية

يتعلق أحد القرارات بمنشور لأحد المستخدمين في ميانمار شارك صورتين على نطاق واسع لطفل سوري من أصل كردي غرق أثناء محاولته الوصول إلى أوروبا في سبتمبر 2015. وتساءل المنشور عن عدم إبداء المسلمين عامةً رد فعل تجاه المعاملة التي يتعرض لها مسلمو الإيغور في الصين، مقارنة بتنفيذ عمليات قتل للرد على الرسوم الكاريكاتورية للنبي محمد في فرنسا. ترجمت شركة ميتا النص المصاحب باللغة البورمية على النحو التالي: "[هناك] حقًا خلل ما في نفوس المسلمين"، واقترح مترجمو المجلس هذه الترجمة: "[هؤلاء] الرجال المسلمون لديهم خلل ما في عقليتهم." وبإشارة المجلس إلى إلغاء قرار شركة Meta بإزالة المنشور، وعند وضع الأمر في سياقه، فإن المنشور كان "تعليقًا يشير إلى التناقض الواضح بين ردود أفعال المسلمين تجاه الأحداث في فرنسا والصين".

بينما نقِّر بأن الخطاب الذي يحض على الكراهية عبر الإنترنت في ميانمار قد رُبِط باتهامات بارتكاب جرائم محتملة ضد الإنسانية وإبادات جماعية تستهدف أقلية الروهينغيا المسلمة، وجد المجلس أن المنشور "لا يدعو إلى الكراهية أو يحرض عمدًا على أي شكل من أشكال الضرر الوشيك". باختصار، كان قرار شركة ميتا بأن المنشور ينتهك معيار المجتمع المتعلق بالخطاب الذي يحض على الكراهية لدى فيسبوك خاطئًا.

الأرمن في أذربيجان

تاريخ النشر	البلد	معيار المجتمع
28 يناير 2021	أرمينيا، أذربيجان	خطاب يحض على الكراهية

من بين تلك القرارات الخمسة الأولى، كان هناك قرار وحيد أيّد قرار شركة ميتا المتعلق بنشر صور تاريخية في نوفمبر 2020 توصف كنائس في العاصمة الأذربيجانية باكو. ادعى النص المصاحب باللغة الروسية أن الأرمن بنوا مدينة باكو وأن هذا التراث، بما في ذلك هذه الكنائس، دُمِرت. أدرج المستخدم هاشتاجات في المنشور تدعو إلى إنهاء العدوان والتخريب الأذربيجاني. استخدم المنشور مصطلح "taziks" لوصف الأذربيجانيين، الذين زعموا أنهم "ليس لهم تاريخ مقارنة بالأرمن."

يعني مصطلح "taziks" "حوض غسيل"، ويبدو أنه أُستخدِم للتلاعب بالألفاظ بدلًا من الكلمة الروسية "aziks"، وهو مصطلح يهين الأذربيجانيين مُدرَّج في قائمة ميتا الداخلية لألفاظ الإهانة. في هذا القرار، لاحظنا أن "السياق الذي استخدم فيه المصطلح يوضح أنه كان يهدف إلى تجريد المستهدف من السمات الإنسانية." وعلى هذا النحو، وجدنا أن إزالة هذا المنشور في هذا السياق كان متسقًا مع مسؤوليات ميتا في مجال حقوق الإنسان. وجدنا أيضًا أنه، إذا أبقينا على هذا المحتوى، "فقد يؤدي تراكمه إلى خلق بيئة يزيد فيها احتمال أعمال التمييز والعنف". ونوصي شركة ميتا بضرورة إبلاغ المستخدم بسبب الانتهاك فورًا - في هذه الحالة، مصطلح واحد - حتى يتمكن من إعادة نشر ما تبقى من الرسالة إذا رغب في ذلك.

عند الإعلان عن الجولة الأولى من قراراتنا، لاحظ المجلس ما يلي:

نعتقد أن قرارات الحالة الأولى الصادرة عن مجلس الإشراف تُظهر التزامنا بمساءلة شركة [ميتا]، من خلال الدفاع عن مصالح المستخدمين والمجتمعات في جميع أنحاء العالم، والبدء في إعادة تشكيل نهج الفيسبوك في الإشراف على المحتوى. إنها نقطة بداية لعملية ستستغرق وقتًا، ونتطلع إلى مشاركة تقدُّمنا من خلال العديد من قرارات الحالات اللاحقة للمجلس.

أهم نقاط القرار

قرار عن تعليق حساب الرئيس الأمريكي السابق ترامب

تاريخ النشر	البلد	معيار المجتمع
5 مايو 2021	الولايات المتحدة	الأفراد الخطرون والمنظمات الخطرة

في تمام الساعة 4:21 مساءً بتوقيت شرق الولايات المتحدة الموافق 6 يناير 2021، بعد ساعات من اقتحام مجموعة من مثيري الشغب بالقوة مبنى الكابيتول في واشنطن العاصمة بالولايات المتحدة وانتشارها في الممرات، نشر الرئيس دونالد جون ترامب مقطع فيديو مدته دقيقة واحدة على الفيسبوك، وتمت مشاركتها أيضًا على حسابه على إنستجرام، حيث قال:

أشعر بالأذى الذي تشعرون به. كما أشعر بالألم الذي تعانون منه. فلقد سُرقت الانتخابات منا، بعد أن حققنا فوزًا ساحقًا فيها، والكل يعرف ذلك، لا سيما الطرف الآخر؛ ولكن عليكم العودة إلى منازلكم الآن. يجب أن نتحلى بالسلمية، ونحترم القانون والنظام. يجب أن نحترم شعبنا العظيم بالقانون والنظام. لا نريد أن يصاب أي شخص بالأذى. إننا نمر بوقت عصيب للغاية.

وتابع تصريحاته قائلًا:

لم تشهد البلاد مثل هذا الوقت من قبل، ولم يحدث مطلقًا أن سُلبت الانتخابات منّا جميعًا - مني ومنكم ومن بلدنا. لقد جرى تزوير هذه الانتخابات؛ لكننا لن ننساق وراء هؤلاء الأشخاص ولن نخدم مصالحهم. يجب أن نتحلى بالسلمية، لذا، يجب أن تعودوا إلى منازلكم. نحن نحبكم؛ فأنتم من صفوة الشعب، ولقد رأيتم ما يحدث من حولكم. لقد رأيتم الطريقة السيئة والبشعة التي يُعامل بها الآخرون. إنني أشارككم الشعور نفسه؛ لكن يجب أن تعودوا إلى منازلكم متحلين بالسلمية.

بعد مرور ساعة و20 دقيقة، أزالت شركة ميتا هذا الفيديو لانتهاكه معايير مجتمعها المتعلقة بالأفراد الخطرين والمنظمات الخطرة. في الساعة 6:07 مساءً، أثناء تأمين قوات الشرطة لمبنى الكابيتول، نشر السيد ترامب بيانًا مكتوبًا على فيسبوك:

Credit: Tyler Merbler

إن ما يقع من أمور وأحداث هو نتاج طبيعي لانتزاع الانتصار الساحق والمقدس في الانتخابات من بين يدي الوطنيين العظماء عنوة وبشكل غير شرعي بعدما تعرضوا لمعاملة غير عادلة لفترة طويلة. عودوا إلى منازلكم متحلين بالحب والسلمية، وتذكّروا هذا اليوم إلى الأبد!

بعد مرور ثمانٍ دقائق، أزالت شركة ميتا هذا المنشور من الفيسبوك لانتهاكه معايير مجتمعها المتعلقة بالأفراد الخطرين والمنظمات الخطرة. كما حظرت السيد ترامب من النشر على فيسبوك أو إنستجرام لمدة 24 ساعة.

في اليوم التالي الموافق 7 يناير، بعد مراجعة منشورات السيد ترامب عن كثب، وتصريحاته الأخيرة خارج فيسبوك، والمعلومات الإضافية المتعلقة بحدة العنف في مبنى واشنطن، مدّدت شركة ميتا حظر حسابات السيد ترامب "إلى أجل غير مسمى ولمدة أسبوعين مقبلين على الأقل إلى أن تنتهي عملية الانتقال السلمي للسلطة."

إحالة شركة ميتا إلى المجلس

بعد مرور أسبوعين، في 21 يناير، في اليوم التالي لتنصيب الرئيس جو بايدن، أحالت شركة ميتا قرارها بتعليق وصول السيد إلى حساباته على فيسبوك وإنستجرام إلى أجل غير مسمى إلى المجلس. وقد طلبت الشركة أيضًا من المجلس تزويدها بملاحظات وتوصيات بشأن عمليات تعليق الحساب عندما يكون المستخدم قائدًا سياسيًا.

من البديهي أن يحظى تعليق حسابات السيد ترامب على فيسبوك وإنستجرام باهتمام عام وسياسي وصحافي مكثّف، وأن يثير جدلًا كبيرًا حول عدالة السياسات التي تحكم الإشراف على المحتوى على منصات وسائل التواصل الاجتماعي ومدى تعقيدها والقيود المفروضة عليها. ذكر المجلس أن هذا الأمر قد جذب الانتباه إلى "قيمة الإشراف المستقل على القرارات الأكثر أهمية التي تتخذها شركات مثل الفيسبوك". وأثار دورنا المحوري في محاولة معالجة هذا التوتر اهتمامنا بتعليق من صحيفة *واشنطن بوست*:

> *يراقب المسؤولون وصنّاع السياسات في جميع أنحاء العالم، الذين يسعون إلى تصميم أُطر جديدة لتنظيم صناعة وسائل التواصل الاجتماعي المجلس عن كثب. ففي حالة الحكم عليه بالنجاح، تقلّ الدعوات إلى التنظيم. أمّا في حالة الحكم عليه بالفشل، قد يؤدي ذلك إلى تسريع المطالب بإنشاء حواجز حماية قانونية أكثر صرامة للإشراف على المحتوى في العديد من البلدان".*[5]

لخّصت صحيفة *نيويورك تايمز* المخاطر بإيجاز.[6]

> *نتج عن هذا القرار عواقب وخيمة ليست على السياسة الأمريكية فحسب، بل أيضًا على الطريقة التي تُنظَّم بها وسائل التواصل الاجتماعي، واحتمال ظهور نوع جديد من قوة الشركات العابرة للحدود الوطنية في وقت لا تبدو فيه أي قوة تقريبًا شرعية.*

للتوصُّل إلى قرار، نظر المجلس فيما إذا كان تعليق شركة ميتا لوصول السيد ترامب إلى نشر المحتوى على الفيسبوك وإنستجرام يتوافق مع سياسات شركة ميتا الخاصة وقيمها والمعايير حقوق الدولية لحقوق الإنسان.

نظر المجلس في مصادر متعددة للمعلومات: الأساس المنطقي للقرار الذي قدمته شركة ميتا لتوضيح السبب وراء قرارها؛ وردود شركة ميتا على أسئلة محددة طرحها المجلس؛ وبيان صانع المحتوى المقدم إلى المجلس نيابة عن السيد ترامب من خلال المركز الأمريكي للقانون والعدالة ومسؤول الصفحة؛ والبحث المستقل.

شرح شركة ميتا

في الحالات التي يتعيّن فيها على شركة ميتا اتخاذ قرار طارئ مهم جدًا، غالبًا ما تشارك الأسباب وراء قرارها من خلال منشور في غرفة الأخبار. فيما يتعلق بهذه الحالة، ذكرت شركة ميتا أنها أزالت جزأين منشورين من

5 "تلغي "المحكمة العليا" الجديدة على فيسبوك بحزم في الأحكام الأولى،" إليزابيث دوسكين، كريج تيمبرج، *واشنطن بوست*، 28 يناير 2021

6 "يريد ترامب العودة على فيسبوك. تسمح له هيئة المحلفين المرصعة بالنجوم"، بن سميث، *نيويورك تايمز*، 24 يناير 2021

المحتوى بتاريخ 6 يناير 2021 لانتهاكهما معيار المجتمع المتعلق بالأفراد الخطرين والمنظمات الخطرة. على وجه التحديد، يُزال المحتوى لانتهاكه سياستها التي تحظر "الإشادة بأحداث العنف المحددة ودعمها وتمثيلها". وأكدت شركة ميتا أن المحتوى انتهك أيضًا جزءًا من تلك السياسة التي تحظر "الإشادة بالأفراد المشاركين في أعمال عنف منظم".

وأشارت شركة ميتا إلى أنه بينما طلب السيد ترامب من مؤيديه في مقطع الفيديو الذي نشره "العودة إلى منازلهم بسلام"، فقد كرّر أيضًا المزاعم بأن الانتخابات كانت مزورة وافترض هدفًا مشتركًا في قوله "إنني أشارككم الشعور نفسه". نظرًا للأحداث المستمرة لحالة عدم الاستقرار في وقت تعليقاته والمضمون العام لكلماته، توصّلت شركة ميتا إلى أن عبارة "نحن نحبكم، "فأنتم من صفوة الشعب" كان المقصود منها مدح الأشخاص الذين يخالفون القانون باقتحام مبنى الكابيتول. ورأت الشركة أيضًا أن المنشور الثاني احتوى على إشادة بالأحداث الدائرة، حيث أشار السيد ترامب إلى أولئك الأشخاص الذين اقتحموا مبنى الكابيتول على أنهم "وطنيون عظماء" وحثهم على "[تذكُّر] هذا اليوم إلى الأبد".

بالنسبة لقرار الشركة اللاحق بتمديد الحظر لمدة 24 ساعة على قدرة السيد ترامب على نشر المحتوى لفترة غير محددة، ذكرت شركة ميتا أنه بعد إجراء مزيد من التقييم للوضع المتطور والتفاصيل الناشئة عن أعمال العنف في مبنى الكابيتول، توصّلت إلى أن الحظر لمدة 24 ساعة لم يكن كافيًا لمواجهة "خطر استغلال السيد ترامب لوجوده على الفيسبوك وإنستجرام للمساهمة في نشر مزيدٍ من أعمال العنف". واستشهدت الشركة بنشرة النظام الإرشادي الوطني للإرهاب الصادرة عن وزارة الأمن الداخلي (DHS)، التي وضّحت "تزايد بيئة التهديدات في جميع أنحاء الولايات المتحدة، والتي تعتقد وزارة الأمن الداخلي أنها ستستمر في الأسابيع التي تلي التنصيب الرئاسي الناجح."

بعد تنصيب السيد بايدن في 20 يناير، استمرت شركة ميتا في الحظر "إلى أجل غير مسمى"، ولم تذكُر فترة زمنية ولا معايير محددة للاستعادة، تاركة مدة الحظر لتقديرها في المستقبل.

> لا يمكن أن يُرضي حكم تعليق ترامب الجميع. لكن هذا النص المُكوَّن من 38 صفحة هو مساهمة جادة في التفكير في كيفية التعامل مع حرية التعبير في عصر فوضى المعلومات".
>
> آلان روسبريدجر
> *عضو المجلس*

ادّعت الشركة أن تعليق حساب ترامب إلى أجل غير مسمى جاء بناءً على المعايير الدولية لحقوق الإنسان، لا سيما المادة 19 من العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية (ICCPR) والتعليق العام رقم 34 الصادر عن لجنة حقوق الإنسان التابعة للأمم المتحدة، الذي يسمح بفرض قيود ضرورية ومتناسبة على حرية التعبير في حالات الطوارئ العامة التي تهدد حياة الأمة.

في حين أن شركة ميتا تطبِّق "استثناء الأهمية الإخبارية" الذي يسمح ببقاء المحتوى الذي ينتهك سياساتها على المنصة إذا اعتبرت الشركة أن المحتوى "ذو أهمية إخبارية ويخدم المصلحة العامة"، أوضحت شركة ميتا أنها لم تطبق هذا الاستثناء على المنشورات المعنية في هذه الحالة.

يؤيد المجلس القرار الأولي بتعليق الحساب ولكنه ألغى قرار ترك المدة إلى أجل غير مسمى.

في 5 مايو، نشرنا قرارنا وأصدَرنا مجموعة من التوصيات. ووجد المجلس أنه، نظرًا لخطورة الانتهاكات والخطر المستمر لأعمال العنف، أوضحت شركة ميتا الأسباب التي تبرِّر تعليق حسابات السيد/ ترامب في 6 يناير 2021، وتمديد هذا التعليق في 7 يناير. ووجد المجلس أن المنشورين المعنيين ينتهكان معايير المجتمع المتعلقة بفيسبوك وإرشادات المجتمع المتعلقة بإنستجرام. تحظر قواعد الفيسبوك نشر المحتوى الذي يعبِّر عن

دعم الجماعات أو القادة أو الأفراد المشاركين في أنشطة مثل الإرهاب أو العنف المُنظَّم أو النشاط الإجرامي أو الإشادة بهم.

في القرار، أشار المجلس إلى ما يلي:

في وقت نشر المنشورات، كانت أعمال العنف في مبنى الكابيتول جارية. أشاد كلا المنشورين بالأشخاص المشاركين في أعمال العنف وقدّموا الدعم لهم. كانت الكلمات "نحن نحبكم، فأنتم من صفوة الشعب" في المنشور الأول والكلمات "وطنيون عظماء" و"تذكّروا هذا اليوم إلى الأبد" في المنشور الثاني تمثّل مدحًا أو دعمًا للأشخاص المشاركين في أعمال العنف والأحداث التي وقعت في مبنى الكابيتول في هذا اليوم.

ومع ذلك، توصّل القرار أيضًا إلى أن فرض شركة ميتا "عقوبة غير محددة وغير قياسية لتعليق الحساب إلى أجل غير مسمى" أمر غير مناسب. وذكرت أن فرض عقوبة لأجل غير مسمى "أمر غير مدعوم" في معايير المجتمع. وبالإضافة إلى ذلك، فإن عدم وضوح العقوبة المفروضة "ينتهك مبادئ حرية التعبير ...إنه أمر غير واضح"، وذكر القرار أيضًا "المعايير التي ستؤدي إلى هذه العقوبة أو ...التي تُستخدَم للإبقاء على المحتوى أو إزالتها".

رفضنا طلب شركة ميتا المُقدَّم إلى المجلس "للمصادقة على قيود غير محددة تُفرَض وتُرفَع دون معايير واضحة". أصررنا على أنه "في غضون ستة أشهر من هذا القرار، يجب أن تعيد شركة [ميتا] النظر في العقوبة التعسفية التي فرضتها في 7 يناير وتقرِّر العقوبة المناسبة. يجب أن تستند هذه العقوبة إلى خطورة الانتهاك واحتمال الضرر المستقبلي. يجب أيضًا أن تكون متوافقة مع قواعد [منصاتها] المتعلقة بالانتهاكات الجسيمة، والتي يجب أن تكون بدورها واضحة وضرورية ومتناسبة".

> ما نقوله هو أن شركة [ميتا] لا يمكنها اختراع العقوبات أثناء تقدمها."
>
> هيلي ثورنينج شميدت
> *الرئيس المشارك في مجلس الإشراف*

ردود شركة ميتا على قرار المجلس

في 4 يونيو، استجابت شركة ميتا لقرار مجلس الإدارة، بما في ذلك دعوتنا لمراجعة العقوبة لأجل غير مسمى واتخاذ قرار بشأن استجابة متناسبة متناسقة مع القواعد المُطبَّقة على مستخدمي الفيسبوك الآخرين. أعلنت الشركة عن مجموعة جديدة من بروتوكولات الإنفاذ "تُطبَّق في حالات استثنائية مثل هذه". فوفقًا لتلك البروتوكولات، أعلنت شركة ميتا تعليقًا جديدًا لحساب السيد ترامب لمدة عامين، اعتبارًا من 7 يناير 2021. "نظرًا لخطورة الظروف التي أدت إلى تعليق حساب السيد ترامب"، صرّحت شركة ميتا قائلة "نعتقد أن تصرفّاته انتهكت قواعدنا بشكل كبير، الأمر الذي يستحق أقصى عقوبة ممكنة بموجب بروتوكولات الإنفاذ الجديدة". ومع اقتراب الموعد المحدد لانتهاء صلاحية العقوبة، وعدت شركة ميتا بما يلي:

مناقشة الخبراء لتقييم ما إذا كانت مخاطر السلامة العامة قد اختفت أم لا. سنقيِّم العوامل الخارجية، بما في ذلك حالات العنف والقيود المفروضة على التجمع السلمي وغيرها من مظاهر الاضطرابات المدنية. إذا توصّلنا إلى أنه لا يزال هناك خطر جسيم على السلامة العامة، سنمدِّد التقييد لفترة محددة من الوقت ونواصل إعادة التقييم إلى أن يتلاشى هذا الخطر. عند رفع التعليق في النهاية، ستُخصَّص مجموعة صارمة من العقوبات المتصاعدة بسرعة التي تُفعَّل إذا ارتكب السيد ترامب مزيدًا من الانتهاكات في المستقبل، وقد تصل هذه العقوبات إلى الإزالة الدائمة لصفحاته وحساباته.

أهم نقاط القرار

ضمان احترام حرية التعبير

من بين 20 قرارًا اتخذها المجلس في عام 2021، كان هناك عدد كبير يطالب شركة ميتا باستعادة المحتوى الذي توصّلنا إلى أنه مزال بشكل خاطئ. اتضح أن إجراءات شركة ميتا في هذه الحالات غير متوافقة مع قواعد الشركة وقيّمها والتزامات حقوق الإنسان الدولية. في الحالات النموذجية الخمس التالية، وجدنا أن قرار ميتا بتقييد حرية المستخدمين في التعبير لم يكن مبررًا في ظل هذه الظروف.

المخاوف البنجابية بشأن منظمة راشتريا سوايامسيفاك سانغ (RSS) في الهند

تاريخ النشر	البلد	معيار المجتمع
29 أبريل 2021	الهند	الأفراد الخطرون والمنظمات الخطرة

في نوفمبر 2020، شارك أحد المستخدمين منشور يتضمن مقطعًا فيديو من Global Punjab TV (تلفزيون البنجاب العالمي) وهي شركة إعلامية على الإنترنت تقدم المحتوى باللغة البنجابية. وكان مقطع الفيديو عبارة عن مقابلة شخصية لمدة 17 دقيقة مع بروفيسور يوصف بأنه ناشط اجتماعي وداعم للثقافة البنجابية. في النص المصاحب، أكّد المستخدم أن المنظمة القومية الهندوسية راشتريا سوايامسيفاك سانغ (RSS) والحزب الهندي الحاكم بهاراتيا جاناتا (BJP) يهددان بقتل السيخ وهم أقلية دينية في الهند. ثم يزعم المنشور أن رئيس الوزراء الأسبق مودي، قائد سابق في منظمة راشتريا سوايامسيفاك سانغ، هو من يصوغ تهديد "الإبادة الجماعية للسيخ" بناءً على نصيحة تلقاها من رئيس منظمة راشتريا سوايامسيفاك سانغ.

بعد أن أبلغ أحد المستخدمين عن هذا المنشور، أزاله مشرف بشري على أساس أنه ينتهك معيار مجتمع الفيسبوك المتعلق بالأفراد الخطرين والمنظمات الخطرة. أدى هذا إلى تقييد تلقائي على حساب المستخدم. ثم قدّم المستخدم طعنًا إلى الشركة بعد ذلك. أخبرت شركة ميتا المستخدم بعدم قدرتها على مراجعة هذا الطعن، مشيرة إلى تراجع مؤقت في قدرتها بسبب فيروس كوفيد-19. نتيجة لاختيار المجلس الحالة، استعادت شركة ميتا المحتوى متأخرًا، معترفة بأن قرارها الأولي كان خاطئًا.

كما أشار المجلس في قراره، لا يوجد شيء في الفيديو ينتهك سياسات شركة ميتا. يركّز المنشور على المخاوف المتعلقة بالأقليات والمعارضة في الهند التي يُزعم بأنها تتعرض للتمييز من قِبل الحكومة. استجابةً لادعاء شركة ميتا بأنها تعاني من تراجع قدرتها على مراجعة طعن المستخدم بسبب فيروس كوفيد-19، كررنا دعوتنا استنادًا إلى قرار *أعراض سرطان الثدي والعري* لجميع الحالات لتقديم طعن إلى شركة ميتا قبل التوجه إلى المجلس.

تقديم تقرير عن توقيت تنفيذ شركة ميتا لقرارتنا والاستجابة لها

- بموجب لوائحنا الداخلية، يجب أن تنفِّذ شركة ميتا قراراتنا **في غضون سبعة أيام** نشرها.
- بالنسبة للقرارات العشرين التي نشرناها في عام 2021، استعادت شركة ميتا المحتوى أو أزلته في غضون إطار زمني يبلغ 7 أيام باستثناء الحالات التي أُستعيِد فيها المحتوى بالفعل.
- بالنسبة لجميع قراراتنا التي تتطلب اتخاذ إجراء تقريبًا، استعادت شركة ميتا المنشور أو أزالته في اليوم نفسه الذي نشرنا فيه قرارنا.
- من خلال لجنة التنفيذ المُكوَّنة حاليًا من خمسة أعضاء في المجلس، نواصل مناشدة شركة ميتا على توفير قدر أكبر من الشفافية عن عملياتها لتحديد إجراءات الإنفاذ وتنفيذها على أجزاء من المحتوى التي تتطابق مع تلك الواردة في قراراتنا والمقدمة بسياق متوازٍ. سيضمن هذا معالجة قراراتنا خارج نطاق الحالة المحددة وتعميمها على المحتوى ذي الصلة عبر سياقات مماثلة.

الرسم الكاريكاتيري "الاختيار بين زرين"

تاريخ النشر	البلد	معيار المجتمع
20 مايو 2021	الولايات المتحدة وأرمينيا وتركيا	الخطاب الذي يحض على الكراهية؛ المحتوى القاسي وغير الحساس

في 24 ديسمبر 2020، نشر مستخدم على فيسبوك في الولايات المتحدة منشورًا يتضمن تعديلًا للرسم الكاريكاتيري "الاختيار بين زرين" من الرسوم الهزلية "الصراع اليومي" وفقًا للسياق السياسي التركي. يحتوي الرسم الكاريكاتيري (المنشور في 2014) على شخصية كرتونية تحاول الضغط على أحد الزرين اللذين يحملان عبارات متناقضة. وضع المنشور علمًا تركيًا على وجه الشخصية الكرتونية، وظهر أعلاه زران أحمران كُتب على كل منهما عبارة باللغة الإنجليزية: "الإبادة الجماعية للأرمن كذبة" و"كان الأرمن إرهابيين ويستحقون ذلك". وبعد أن اكتشف مشرف المحتوى البشري أن الرسم الكاريكاتيري ينتهك معيار المجتمع المتعلقة بالخطاب الذي يحض على الكراهية على الفيسبوك، وقرر آخر أنه ينتهك معيار المجتمع المتعلق بالمحتوى القاسي وغير الحساس، أزاله الفيسبوك وأبلغ المستخدم. وقدّم طعنًا إلى شركة ميتا ثم إلى المجلس.

ومرة أخرى، كان السياق كلمة السر. واستندت شركة ميتا في قرارها لحذف المنشور إلى عبارة "كان الأرمن إرهابيين ويستحقون ذلك". ومع ذلك، وعند التعمُّق في فهم السياق، وجدنا أن المنشور انتقد موقف الحكومة التركية لإنكار الإبادة الجماعية للأرمن في الواقع. على هذا النحو، يندرج المنشور تحت استثناء معيار المجتمع المتعلق بالخطاب الذي يحض على الكراهية الذي يسمح بمشاركة الخطاب الذي يحض على الكراهية "لإدانته أو تعزيز الوعي به". وتوصّلنا أيضًا إلى أن المحتوى يندرج تحت استثناء المحتوى الساخر على الفيسبوك - والذي طالبنا الشركة بتضمينه في معايير المجتمع العامة.

الحبس الانفرادي لأوجلان

تاريخ النشر	البلد	معيار المجتمع
8 يوليو 2021	تركيا والولايات المتحدة	الأفراد الخطرون والمنظمات الخطرة

ركّز قرار المجلس الصادر في يوليو 2021 على أهمية المراجعة المستقلة لإجراءات شركة ميتا من خلال الكشف عن جزء من توجيهات السياسة التي كانت مفقودة لمدة ثلاث أعوام.

في 25 يناير 2021، نشر أحد مستخدمي إنستجرام في الولايات المتحدة صورة لعبد الله أوجلان، العضو المؤسس لحزب العمال الكردستاني (PKK).

شجَّع الشرح التوضيحي باللغة الإنجليزية القراء على التحدث عن إنهاء الحبس الانفرادي لأوجلان بجزيرة إمرالي في تركيا والطبيعة اللاإنسانية في الحبس الانفرادي. حُدِّد كلٌّ من حزب العمال الكردستاني وأوجلان "ككيانات خطيرة" بموجب سياسة فيسبوك بشأن الأفراد الخطرين والمنظمات الخطرة، التي تحظر أيضًا "الإشادة" بالكيانات المحددة أو "دعمها".

بعد أن أزال أحد المشرفين المنشور لانتهاكه سياسة الأفراد الخطرين والمنظمات الخطرة، قدّم المستخدم طعنًا على هذا القرار. بعد رفض شركة ميتا هذا الطعن، قدّم المستخدم طعنًا إلى مجلس الإشراف.

أكّد جانب مهم من هذا القرار الذي لم يظهر إلا بعد اختيار المجلس الحالة على أهمية مراجعتنا المستقلة لإجراءات شركة ميتا. أوضحت الشركة أنها حددت جزءًا من التوجيهات الداخلية، صادر في عام 2017، ويسمح صراحة بمناقشة شروط الحبس الانفرادي للأفراد المحددين. وُضِعت هذه السياسة جزئيًا للاستجابة للمخاوف المتعلقة بظروف الحبس الانفرادي لأوجلان وللسماح للأشخاص بالتحدث عن ذلك على المنصة. بإلغاء قرار شركة ميتا بإزالة المشاركة، أعربنا عن مخاوفنا بشأن عدم اتباع شركة ميتا لمبدأ الشفافية: "سمحت [سياستها] الخاصة بالتقصير في إزالة المحتوى الذي يظهر بأنه "يدعم" الأفراد المحددين، مع الحفاظ على سرية الاستثناءات الرئيسية على الجمهور لهذا الخطأ بالمرور دون أن يلاحظه أحد لفترة طويلة".

ما معايير المجتمع التي ناقشتها قراراتنا أكثر من غيرها؟

خطاب يحض على الكراهية

9 قرارات

الأفراد الخطرون والمنظمات الخطرة

5 قرارات

العنف والتحريض

قراران

منشور قناة الجزيرة المُشارَك

تاريخ النشر	البلد	معيار المجتمع
14 سبتمبر 2021	إسرائيل، مصر	الأفراد الخطرون والمنظمات الخطرة

في 10 مايو 2021، شارك مستخدم فيسبوك من مصر منشورًا من الصفحة العربية المُحقّقة لقناة الجزيرة يتضمن نصًا باللغة العربية وصورة. يظهر في الصورة رجلان ملثمان يرتديان زيًا مموهًا وعصابات رأس عليها شعار كتائب القسّام.

وجاء في النص أن: "قيادة المقاومة في الغرفة المشتركة تمنح الاحتلال مهلة حتى الساعة 18:00 مساءً لسحب جنوده من المسجد الأقصى وحي الشيخ جرّاح، وإلا فقد أعذر من أنذر. أبو عبيدة - الناطق العسكري باسم كتائب القسام." شارك المستخدم منشور قناة الجزيرة وأضاف شرحًا توضيحيًا من كلمة واحدة: "أوه" باللغة العربية. صُنِّفت كتائب القسّام والناطق باسمها أبو عبيدة بالخطورة بموجب معيار مجتمع فيسبوك بشأن الأفراد الخطرين والمنظمات الخطرة. أزالت شركة ميتا المنشور بموجب هذه السياسة لكنها استعادته نتيجة لاختيار المجلس الحالة.

لم تتمكن شركة ميتا من تفسير السبب وراء حكم اثنين من الموظفين المراجعين على المحتوى بأنه ينتهك سياستها في الأساس، مشيرة إلى أن المشرفين غير مطالبين بتسجيل أسباب القرارات الفردية المتعلقة بالمحتوى. أشار قرار المجلس إلى أنه بينما تحظر سياسة الأفراد الخطرين والمنظمات الخطرة لدى فيسبوك "إرسال المعلومات أو الموارد، بما في ذلك المراسلات الرسمية نيابةً عن كيان مُعين"، إلا إنها تستثني أيضًا المحتوى المنشور باعتباره "تقارير إخبارية". وفي هذه الحالة، تضمّن المحتوى طبعة جديدة لتقرير إخباري مُعاد نشره على نطاق واسع في قناة الجزيرة حول النزاع المسلح في مايو 2021 بين القوات الإسرائيلية والجماعات الفلسطينية المسلحة في إسرائيل وغزة، وهي أرض فلسطينية تحكمها حماس، دون أي تغيير بخلاف إضافة التعليق غير الموضوعي "أوه". لذلك توصلنا إلى أن المنشور يدخل ضمن استثناء التقارير الإخبارية على فيسبوك.

تتضمن الحالة أيضًا معاملة المستخدمين بإنصاف، بسبب معاملة هذا المنشور، الذي يتكون من طبعات جديدة لعنصر إخباري من منفذ شرعي، بشكل مختلف عن المحتوى الذي نشرته المؤسسة الإخبارية نفسها. كما نشير في قرارنا، يحق للأفراد إعادة نشر القصص الإخبارية مثل المؤسسات الإعلامية التي نشرتها في البداية. ولاحظنا أيضًا أنه بينما استفادت صفحة الجزيرة من نظام التحقق الشامل الذي تطبّقه ميتا على بعض الحسابات المشهورة، إلا إن المستخدم الذي يشارك هذا المحتوى لم يستفد من ذلك.

احتجاجات في كولومبيا

تاريخ النشر	البلد	معيار المجتمع
27 سبتمبر 2021	كولومبيا	خطاب يحض على الكراهية

في يونيو 2021، نشرت صفحة فيسبوك لمنفذ إخباري إقليمي في كولومبيا مقطع فيديو يعرض محتجين يسيرون خلف لافتة كُتِب عليها شعار "SOS COLOMBIA" (أنقذوا كولومبيا). احتوى مقطع الفيديو على إنشاد وغناء باللغة الإسبانية، حيث انتقد المحتجون الرئيس الكولومبي، إيفان دوكي، موجهين له كلمات مُهينة معادية للمثلية، ما دفع شركة ميتا إلى إزالة الفيديو (المعروض على تيك توك) لانتهاكه معايير المجتمع بشأن الخطاب الذي يحض على الكراهية. يحظر هذا المحتوى "الذي يصف الأشخاص أو يستهدفهم بشكل سلبي بالكلمات المُهينة... المستخدمة كعلامات مهينة". تحظر السياسة تحديدًا استخدام "العلامات المُهينة" التي تشير بشكل سلبي إلى السمات المحمية، بما في ذلك التوجه الجنسي.

في الطعن المُقدَّم على قرار شركة ميتا بإزالة مقطع الفيديو، ذكر المستخدم أن هذا الشخص كان صحفيًا محليًا ينقل أخبارًا من مقاطعته. أكد المستخدم أيضًا أن مشاركة المنفذ لمقطع الفيديو لم يكن القصد منها التسبب في أي ضرر، بل لمجرد عرض مجموعة من الشباب يحتجون سلميًا ويطالبون بالحقوق باستخدام تعابير تقليدية.

في وقت اتخاذ قرار بأن شركة ميتا يجب أن تستعيد مقطع الفيديو، أقر المجلس أنه في حين أن ظاهر المحتوى الموجود ينتهك معيار المجتمع بشأن الخطاب الذي يحض على الكراهية على فيسبوك، إذ يُمكن أن تساهم مشاركة الكلمات المُهينة في خلق بيئة من الخوف والإقصاء للأشخاص المثليين، إلا إن شركة ميتا قد أخطأت في إزالته لعدم تطبيق "استثناء الأهمية الإخبارية" على المنشور. قد يسمح هذا الشرط للمحتوى المخالف للمعايير بالبقاء على أساس مستوى المصلحة العامة ومخاطر الضرر.

أهم نقاط القرار

حماية المستخدمين من المحتوى الضار

في بعض القرارات الرئيسية الصادرة في عام 2021، أيد المجلس قرار شركة ميتا بإزالة المحتوى، ووُجِد أن تقييد تعابير المستخدم يمكن تبريره في ظل ظروف معينة. أوضحت هذه القرارات أيضًا أن إزالة شركة ميتا للمحتوى تتوافق مع مسؤوليات الشركة المتعلقة بحقوق الإنسان، لا سيما عندما تكون إزالة تعبير أحد المستخدمين ضرورية ومتناسبة لاحترام حقوق الآخرين.

تصوير زوارت بييت

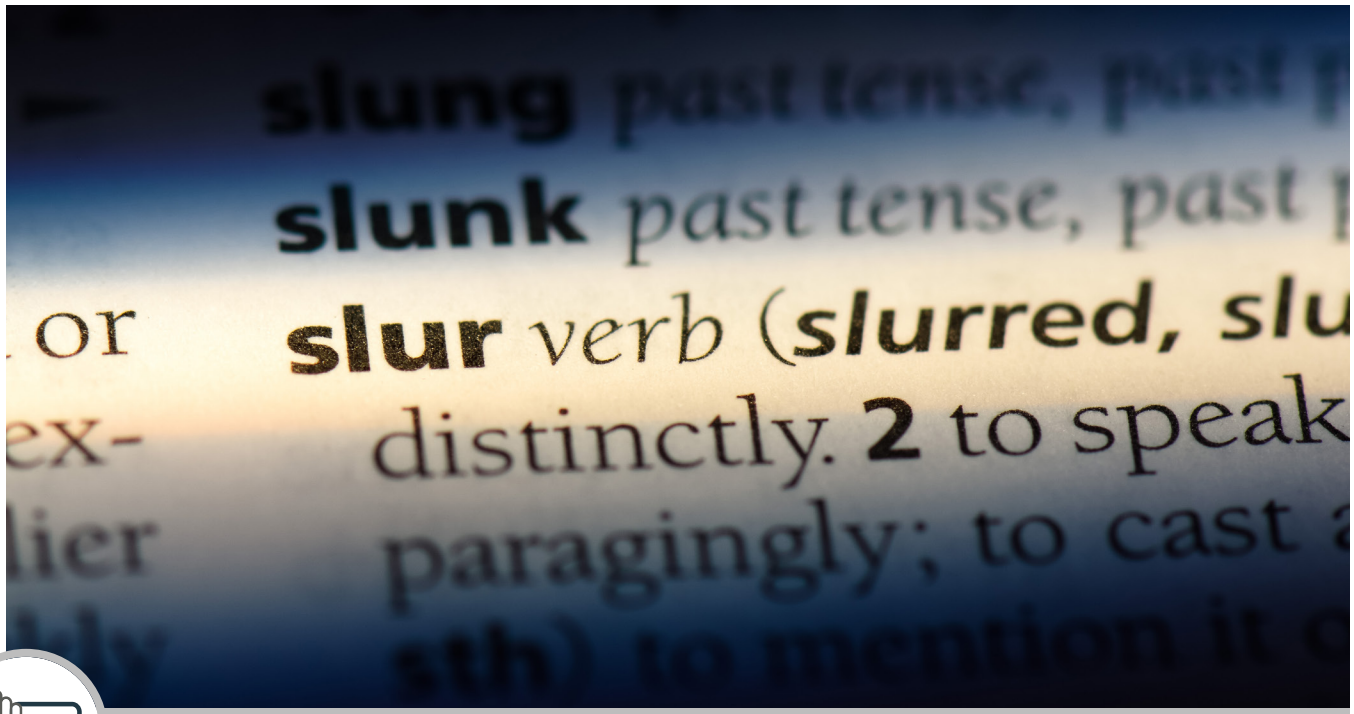
تاريخ النشر	البلد	معيار المجتمع
13 أبريل 2021	هولندا	خطاب يحض على الكراهية

في 5 ديسمبر 2020، شارك أحد مستخدمي فيسبوك في هولندا منشورًا على يومياته يتضمن نصًا باللغة الهولندية ومقطع فيديو مدته 17 ثانية يظهر فيه طفل صغير يلتقي بثلاثة بالغين. أحدهم يرتدي ملابس تجسد شخصية "سنتر كلاس" أو سانتا كلوز، بينما ظهر الآخران بوجه أسود، ويرتديان باروكة شعر أفرو فوقها قبعات وملابس ملونة على طراز عصر النهضة، يجسدان شخصية كاريكاتورية هولندية معروفة باسم "زوارت بييت" بالإنجليزية، وتُعرَف أيضًا باسم "بلاك بيت".

لقد أيّدنا قرار شركة ميتا بإزالة المنشور بسبب انتهاك معيار المجتمع بشأن الخطاب الذي يحض على الكراهية. رأى أغلبية أعضاء المجلس أن المحتوى يتضمن "رسومًا كاريكاتورية ترتبط ارتباطًا وثيقًا بالقوالب النمطية السلبية والعنصرية، ويرى بعض أعضاء المجتمع الهولندي أنها تدعم العنصرية المنهجية في هولندا." ولاتخاذ هذا القرار، نظر أغلبية أعضاء المجلس في الدراسات التي تعبر عن "شعور الأطفال من ذوي البشرة السمراء بالخوف وعدم الأمان في منازلهم وأنهم كانوا يخشون الذهاب إلى المدرسة خلال احتفالات سنتر كلاس".

وعلى الرغم من ذلك، رأى عدد قليل من أعضاء المجلس عدم وجود دليل كافٍ للربط بين هذا الجزء من المحتوى والضرر الذي يفترض أن تؤدي إزالة المحتوى إلى الحد من وقوعه. وجد أغلبية أعضاء المجلس أن السماح بتراكم هذا النوع من المنشورات على المنصة سيساعد على خلق بيئة تنطوي على التمييز ضد أصحاب البشرة السمراء وهو ما سيشكّل إهانة ومضايقة لهم. أشار الأغلبية إلى:

إن سياسة شركة [ميتا] واضحة وتضمن كرامة أصحاب البشرة السوداء، وسلامتهم والتعبير عن آرائهم على المنصة على نطاق واسع.
إن تقييد آراء الأشخاص الذين يشاركون صور أصحاب البشرة السوداء في سياقات لا تدين فيها العنصرية أمر مقبول لتحقيق هذا الهدف.



الكلمات المُهينة لجنوب أفريقيا

تاريخ النشر	البلد	معيار المجتمع
28 سبتمبر 2021	جنوب أفريقيا	خطاب يحض على الكراهية

في مايو 2021، نشر مستخدم على فيسبوك منشورًا باللغة الإنجليزية في مجموعة عامة تصف نفسها بأنها معنية بـ "تنوير العقول". إذ ناقش المنشور "تعدد الأعراق" في جنوب أفريقيا، وذكر أن الفقر والتشرُّد والحرمان من امتلاك الأراضي بالنسبة لأصحاب البشرة السوداء قد ازداد في البلاد منذ عام 1994. وذكر المستخدم أيضًا أن أصحاب البشرة البيضاء يمتلكون غالبية الثروات ويسيطرون عليها، في حين أن الأغنياء من أصحاب البشرة السوداء قد يمتلكون بعض الشركات، لكن لا يمكنهم فرض السيطرة عليها. وانتقد المنشور الأشخاص أصحاب الآراء المخالفة ناصحًا لهم "بضرورة فحص قواهم العقلية" ووصف مجموعة من أصحاب البشرة السوداء باستخدام كلمات مُهينة أوضحت شركة ميتا أنها تنتهك سياسة الخطاب الذي يحض على الكراهية.

أيّدنا قرار شركة ميتا بإزالة هذا المحتوى، ووجدنا أن أحد المصطلحات المستخدمة هي "كلمة تحض على الكره وتسبب الضرر بشكل خاص في جنوب أفريقيا". وأكدنا على أن النقاش المفتوح حول عدم المساواة الاجتماعية والاقتصادية هو مفتاح تحقيق المساواة. ومع ذلك، نرى أنه من الممكن أن يشارك المستخدم في مثل هذه المناقشة ويجذب مشاعر الجمهور دون الرجوع إلى هذه الإهانة. وعلاوة على ذلك، توجد إهانة واحدة على وجه الخصوص لها علاقة محددة بتاريخ من الفصل العنصري في البلاد، ولا يزال استخدامها مرتبطًا بالتقليل من شأن أصحاب البشرة السوداء وإقصائهم. شدّد القرار على أهمية تزويد شركة ميتا الأشخاص المُزال محتواهم بموجب سياسة الخطاب الذي يحض على الكراهية بشرح محدد للقاعدة المُنتهَكة.

الجرائم المزعومة في رايا كوبو

تاريخ النشر	البلد	معيار المجتمع
14 ديسمبر 2021	إثيوبيا	خطاب يحض على الكراهية

وجد قرار صدر في ديسمبر 2021 أن منشورًا يتضمن شائعات لا يمكن التحقق منها تستهدف مجموعة عرقية ينتهك معايير مجتمع ميتا وأن إزالته تتفق مع مبادئ حقوق الإنسان.

في أواخر يوليو 2021، نشر أحد مستخدمي فيسبوك منشورًا باللغة الأمهرية الإثيوبية، وتضمن المنشور ادعاءات بأن جبهة تحرير شعب تيجراي (TPLF) قتلت نساءً وأطفالًا واغتصبتهم، كما نهبت ممتلكات المدنيين في منطقة رايا كوبو وبلدات أخرى في منطقة أمهرة الإثيوبية. وفي المنشور، ادعى المستخدم أن المدنيين الذين ترجع أصولهم العرقية إلى إقليم تيجراي ساعدوا جبهة تحرير شعب تيجراي في ارتكاب هذه الفظائع. وأُختُتِم المنشور بالكلمات التالية: "سنحقق حريتنا بكفاحنا". وبالإضافة إلى ذلك، تضمن المحتوى، الذي شاهده الآلاف من المتحدثين باللغة الأمهرية خلال الـ 24 ساعة فترة بقائه على الإنترنت، تعليقات من بعض هؤلاء المشاهدين بدعوات للانتقام.

أكد أحد مشرفي المحتوى من فريق مراجعة المحتوى باللغة الأمهرية لدى شركة ميتا أن المنشور قد انتهك معايير المجتمع بشأن الخطاب الذي يحض على الكراهية على فيسبوك. تحظر السياسة "الخطاب الذي ينطوي على عنف" والذي يستهدف أي شخص استنادًا إلى أصوله العرقية أو السلالة أو الأصل القومي. وتقدم المستخدم بطعن على القرار إلى شركة ميتا، وبعد إجراء مراجعة ثانية بواسطة مشرف آخر من فريق مراجعة المحتوى باللغة الأمهرية، أكدت شركة ميتا أن المنشور انتهك سياسات فيسبوك.

نتيجة لاختيار المجلس مراجعة الحالة، ذكرت شركة ميتا أن إزالة المنشور قد نتجت عن "خطأ في الإنفاذ" لتقوم على إثر ذلك باستعادة المحتوى. استندت شركة ميتا في قرارها باستعادة المنشور إلى تقييمها بأن العبارات الواردة في المنشور لم ترقَ إلى مستوى الخطاب الذي يحض على الكراهية.

لا نتفق مع شركة ميتا في هذا القرار ووجدنا أن التفسير الذي قدمته "يفتقد إلى التفاصيل وغير صحيح". وطبّقنا معيار المجتمع بشأن العنف والتحريض على هذا المنشور، ووجدنا أنه ينتهك الحظر الذي يفرضه فيسبوك على "نشر المعلومات المضللة والشائعات التي لا يمكن التحقق منها والتي تساهم في خطر التعرض للعنف الوشيك أو الضرر الجسدي". ويرى المجلس أن "الشائعات التي تزعم تواطؤ مجموعة عرقية في ارتكاب فظائع جماعية هي شائعات خطيرة وتزيد بشكل كبير من خطر اندلاع أعمال عنف وشيك في ظل اندلاع نزاع عنيف ومستمر" كما هو الحال في إثيوبيا حاليًا.

المعايير الدولية لحقوق الإنسان في عملية اتخاذ القرار في المجلس

إن التأكد من التزام نهج ميتا للإشراف على المحتوى باحترام حقوق الإنسان جزء من مسؤوليتنا. يتضح هذا في ميثاقنا وفي التزامات الشركات في مجال حقوق الإنسان الخاصة بشركة ميتا. لذلك، فإن قراراتنا تتجاوز ما إذا كانت قرارات محتوى شركة ميتا قد التزمت بقواعد محتوى الشركة وقيمه أم لا، بل وتدرس أيضًا ما إذا كانت قرارات شركة ميتا تتوافق مع المعايير الدولية لحقوق الإنسان أم لا.

توفر المعايير الدولية لحقوق الإنسان إطارًا عالميًا لحماية حرية التعبير عن الآراء وحقوق الإنسان الأخرى. كما أنها توفر إطارًا متسقًا عالميًا لمحاسبة شركة ميتا على تأثيراتها في جميع أنحاء العالم. تحدد سياسة الشركات في مجال حقوق الإنسان التابعة لشركة ميتا التزاماتها باحترام حقوق الإنسان - بما في ذلك من خلال كيفية تطوير سياساتها المتعلقة بالمحتوى. تشير السياسة أيضًا إلى أن مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان (UNGPs) تسترشد بإنشاء المجلس.

نرى أن التركيز على حقوق الإنسان وإلزام شركة ميتا باحترامها سيجعل موقعي فيسبوك وإنستجرام مكانين أفضل للمستخدمين. بمرور الوقت، نأمل أن تؤدي قراراتنا إلى جعل نهج شركة ميتا في الإشراف على المحتوى يتوافق بشكل أكبر مع المعايير الدولية لحقوق الإنسان.

> "لقد حان الوقت لإجراء محادثة حول كيفية إنشاء تكنولوجيا تحترم حقوق الإنسان بشكل متعمّد".
>
> جولي أوونو
> *عضو المجلس*

تحدٍ جديد

إن تطبيق المعايير الدولية لحقوق الإنسان على إشراف شركة مثل ميتا على المحتوى تحدٍ جديد نسبيًا. لا يشارك كيان آخر في نوع الممارسة التي يشارك فيها المجلس حاليًا.

يثير استخدام الإطار القانوني الذي أنشأته الدول الشريكة لتفسير مسؤوليات شركة التواصل الاجتماعي في مجال حقوق الإنسان العديد من الأسئلة. إلى أي مدى يجب أن يخضع الإشراف على المحتوى في شركة ميتا للقيود نفسها المُطبَّقة على الحكومات التي تنظم الخطاب في أماكن أخرى؟ كيف ينبغي أن يراعي هذا النهج تحديات الإشراف على المحتوى على نطاق واسع؟

كيف ينبغي أن نستكشف الأضرار التي قد تنجم عن خيارات تصميم شركة ميتا، بما في ذلك التضخيم الخوارزمي للمحتوى؟ توصّلت قراراتنا إلى كيفية استخدام المعايير الدولية لحقوق الإنسان لتحديد مسؤوليات شركة ميتا في مجال حقوق الإنسان، التي قد تختلف عن تلك المُطبَّقة على الدول. في *قرارنا لتصوير زوارت بيت والأرمن في أذربيجان*، على سبيل المثال، أيّدنا قرار ميتا بإزالة المحتوى، مع الاعتراف بأن المعايير الدولية لحقوق الإنسان من المرجح ألا تسمح للدولة بفرض عقوبات على الخطاب نفسه من خلال الإجراءات الجنائية أو الإدارية.

بناء منظمة متأصلة في مجال حقوق الإنسان

بصفتنا هيئة تؤثر قراراتها في الأشخاص في جميع أنحاء العالم، من الضروري أن نحترم حقوق الإنسان في جميع جوانب عملنا. يتطلب ميثاق المجلس أن يولي المجلس اهتمامًا خاصًا بحقوق الإنسان عند اتخاذ القرارات. نسعى إلى الالتزام بمبادئ الأمم المتحدة التوجيهية (UNGPs) من خلال الحفاظ على مشروعية أعمالنا وسهولة الوصول إليها والتزامها بمبادئ الإنصاف والشفافية والتوافق مع الحقوق وأن تكون مصدرًا مستمرًا للتعلُّم وأن تعتمد على المشاركة والحوار. في عام 2020، كلّف المجلس بإعداد تقرير متابعة من منظمة غير ربحية "قطاع الأعمال للمسؤولية الاجتماعية" (BSR) الذي أوضح أن المجلس قد أحرز "تقدمًا جيدًا" بشأن التوصيات التي قدمها في تقرير سابق.

كيفية دعم حقوق الإنسان نهجنا في حرية التعبير

من بين مصادر السلطة التي توجِّه قرارات المجلس المعايير الدولية لحقوق الإنسان، مع التأكيد على المادة 19 من العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية من بين المواد المذكورة. إن العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية هو معاهدة عالمية لحقوق الإنسان تستشهد بها شركة ميتا في سياسة الشركات في مجال حقوق الإنسان التابعة لها، حيث تتعهد طواعية

المنظمات تتفاعل مع أعمال المجلس

بدأ الخبراء الأكاديميون والمجتمع المدني والمؤسسات الوطنية والدولية في تحليل عمل المجلس وقراراته.
تتضمن أبرز النقاط ما يلي:

- في ديسمبر 2020، حثنا مقرر الأمم المتحدة الخاص المعني بقضايا الأقليات، فرناند دي فارينيس، على النظر في حقوق الأقليات، واصفًا المجلس بأنه "مبادرة مبتكرة وطموحة لتنظيم التعبير عبر الإنترنت، ولا سيما الخطاب الذي يحض على الكراهية، وهي ضرورية للحماية الفعّالة للأقليات المُعرَّضة للخطر في جميع أنحاء العالم".
- في مارس 2021، بحث محلل أبحاث قانوني في المكتبة القانونية بالكونجرس كيفية تطبيق قرارات المجلس الخمسة الأولى للقانون الدولي لحقوق الإنسان على شركات وسائل التواصل الاجتماعي.
- في سبتمبر 2021، رحبت المنظمات، بما في ذلك Access Now وArticle 19 (المادة 19) والحملة، بقرار المجلس بشأن منشور قناة الجزيرة المُشارك باعتباره "خطوة في الاتجاه الصحيح" قائلة إن الحالة كانت "رمزًا لإفراط الإنفاذ المنهجي التعسفي وغير الشفاف لفيسبوك" لمعيار المجتمع المتعلق بالأفراد الخطرين والمنظمات الخطرة.
- في ديسمبر 2021، ذكرت لجنة الولايات المتحدة المعنية بالحرية الدينية الدولية عملنا في تطبيق معايير حقوق الإنسان على الإشراف على المحتوى.
- أنشأ "Lawfare" أيضًا مدونة شاملة لمجلس الإشراف تجمع التعليقات والتحليلات المتعلقة بقراراتنا.
- تُنفَّذ قراراتنا أيضًا باستخدام قواعد البيانات القانونية الدولية Westlaw وLexis/Lexis+.

بالالتزام بحقوق الإنسان المذكورة فيها. لقد أُثبِت أن عمل المقرر الخاص للأمم المتحدة المعني بحرية الرأي والتعبير، ولا سيما تقرير عام 2018 عن الإشراف على المحتوى الذي استكشف كيفية تمكُّن الشركات الخاصة من احترام حقوق الإنسان على أفضل وجه، ذو قيمة كبيرة لدى المجلس.

تنص الفقرة 2 من المادة 19 من العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية على أن "لكل فرد الحق في حرية التعبير؛ ويتضمن هذا الحق حرية البحث عن المعلومات والأفكار بجميع أنواعها وتلقيها ونقلها، بغض النظر عن الحدود، سواء شفهيًا أو كتابيًا أو مطبوعًا أو في شكل فني أو من خلال أي وسائط أخرى يختارها ". ومع ذلك، ووفقًا للمعايير الدولية لحقوق الإنسان، لا يعتبر المجلس الحق في حرية التعبير حقًا مطلقًا. في حين أن الحق مهم، لكن يمكن فرض قيود عليه في ظروف معينة. تتضمن الفقرة 3 من المادة 19 من العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية اختبارًا من ثلاثة أجزاء لتقييم القيود المفروضة على حرية التعبير، والنظر في شرعيتها وهدفها المشروع وضرورتها ومدى تناسبها. تتشابه هذه المبادئ، وإن لم تكن متطابقة، مع معايير حرية التعبير الموجودة في القانون المحلي والدستوري للعديد من الدول التي تعمل فيها شركة ميتا، بما في ذلك التعديل الأول لدستور الولايات المتحدة. نراعي أيضًا القيود المفروضة على التعبير التي يتطلبها القانون الدولي لحقوق الإنسان عند الاقتضاء، بما في ذلك حظر الدعوة إلى الكراهية التي تشكِّل تحريضًا على الأعمال العدائية أو التمييز أو العنف (الفقرة 2 من المادة 20 من العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية).

في تحليلنا *لشرعية* القرارات، ندرس مدى وضوح قواعد شركة ميتا للأشخاص الذين يستخدمون موقعي فيسبوك وإنستجرام. ينبغي أن يسهُل على المستخدمين العثور على القواعد وفهمها. في العديد من القرارات، دفعنا شركة ميتا إلى نشر أجزاء من قواعدها غير الظاهرة للعيان، بما في ذلك قوائم الأفراد والمنظمات التي تصنِّفها الشركة على أنها "خطيرة".

في تحليل *الهدف المشروع* في القرارات، ننظر فيما إذا كانت قواعد شركة ميتا على موقعي فيسبوك وإنستجرام تسعى إلى تحقيق أهداف تعتبر أسبابًا مشروعة لتقييد التعبير بموجب القانون الدولي لحقوق الإنسان. تحدد معظم قراراتنا احترام "حقوق الآخرين" كهدف مشروع للسياسات المتعلقة بالمحتوى في شركة ميتا التي تفرض قيودًا على الخطاب.

في تحليل *الضرورة والتناسب*، ندرس ما إذا كان تصرُّف شركة ميتا في حالة معينة ضروريًا لتحقيق الهدف المشروع، وما إذا كانت الإجراءات المفروضة، ومنها على سبيل المثال إزالة المحتوى، هي أقل الوسائل المفروض عليها قيود لتحقيق هذا الهدف.

في أول 20 قرارًا، أعربنا عن مخاوفنا من أن بعض قواعد المحتوى لدى شركة ميتا غامضة جدًا أو عامة للغاية أو غير واضحة، ما أدى إلى ظهور توصيات بضرورة توضيح القواعد أو إنشاء التوجيهات الداخلية السرية بشأن تفسير هذه القواعد للعامة. يولي المجلس اهتمامًا خاصًا بالمحتوى السياسي والمحتوى الذي يرفع مستوى الوعي بانتهاكات حقوق الإنسان، بما في ذلك السخرية السياسية، فضلًا عن التعبير الفني ومناقشة القضايا الصحية. لقد تساءلنا أيضًا عما إذا كانت إزالة المحتوى تمثل دائمًا استجابة متناسبة مع المحتوى الذي قد يكون مرتبطًا بالضرر ولكنه لا يسبب ضررًا وشيكًا مباشرة. على سبيل المثال، في القرارين المتعلقين بفيروس كوفيد-19 (*علاج كوفيد المزعوم والإغلاق التام بسبب كوفيد في البرازيل*) تساءلنا عما إذا كانت التدابير الأخرى التي لا ترقى إلى إزالة المنشورات (مثل شاشات التحذير أو وضع العلامات أو خفض تصنيف المحتوى) يمكن أن تخفف من المخاطر مع حماية التعبير أيضًا.

بالإضافة إلى الاختبار المُكوَّن من ثلاثة أجزاء أعلاه، دمجنا أيضًا مبادئ المساواة والتمييز في عملية اتخاذ القرار لدينا، مع إدراك أن بعض الأشخاص المختلفين قد يتأثرون بشكل مختلف بنهج شركة ميتا في الإشراف على المحتوى في بعض المواقف المختلفة. ونتج عن ذلك توصيات بأن شركة ميتا تقيّم تأثيرها في حقوق الإنسان في المناطق المتأثرة بالنزاع، بلغات مثل العربية والأمهرية، فضلًا عن دعوات إلى تحسين طريقة إشرافها على المحتوى باللغة البورمية. أظهر اهتمام المجلس بقضايا المساواة وعدم التمييز في القرار المتعلق *بأعراض سرطان الثدي والتعري* أيضًا كيف يمكن أن يترك اعتماد شركة ميتا على الأتمتة، الأمر الذي أدى إزالة المعلومات الصحية الخاصة بالنساء بطريقة غير مشروعة، آثارًا غير متناسبة وتمييزية على المستخدمين. لأسباب مماثلة، إننا ننتبه لأهمية عدم التمييز على أساس وجهات النظر السياسية.

الحقوق مقابل القواعد – احتجاجات مؤيدة لنافالني في روسيا

في معظم قراراتنا، دعم تحليلنا المتعلق بحقوق الإنسان النتيجة نفسها المماثلة لتفسيرنا لقواعد شركة ميتا. ومع ذلك، في إنجاز بارز للمجلس، كان القرار *المتعلق بالاحتجاجات المؤيدة لنافالني في روسيا* الحالة الأولى التي ألغينا فيها قرار شركة ميتا بناءً على المسؤوليات المتعلقة بحقوق الإنسان، على الرغم من أن الإزالة كانت تتوافق مع قواعد شركة ميتا.

في 24 يناير 2021، نشر مستخدم في روسيا صورًا ومقطع فيديو ونصًا يصف الاحتجاجات التي اندلعت في اليوم السابق في إطار دعم زعيم المعارضة أليكسي نافالني في سانت بطرسبرغ وموسكو ومجتمعات أخرى في جميع أنحاء البلد. ورد مستخدم آخر "ناقد احتجاجي" قائلًا إنه بينما لا تزال الأحداث في سانت بطرسبرغ مجهولة، كان المحتجون في موسكو جميعًا من "أطفال مدرسة" و"الأشخاص الذين يفكّرون بطريقة ليست متعمقة" و"الموجهين بلا خجل". ورد مستخدم آخر يزعُم أنه شارك في الاحتجاج في سانت بطرسبرغ واصفًا الناقد الاحتجاجي بأنه "روبوت جبان". لذا أبلغ "الناقد الاحتجاجي" شركة ميتا عن تعليق المحتج بتهمة المضايقة والإساءة.

حذفت شركة ميتا المنشور لانتهاكه معيار المضايقة والإساءة، الذي يمكن لأي فرد بموجبه أن يطلُب من ميتا حذف منشور على فيسبوك يحتوي على "تعليق سلبي على صفاته الشخصية". وعند اتخاذ قرار لصالح طلب المحتج باستعادة المنشور، لاحظ المجلس ما يلي:

> *تركّز هذه الحالة على التوتر بين السياسات التي تحمي الأشخاص من المضايقة والإساءة والحاجة إلى حماية حرية التعبير. إنه أمر مهم لا سيما في سياق الاحتجاج السياسي في بلد توجد فيه شكاوى ذات مصداقية حول عدم وجود آليات فعّالة لحماية حقوق الإنسان.*

نص قرارنا على أنه على الرغم من أن إزالة المحتوى تتوافق مع معيار المجتمع المتعلقة بالمضايقة والإساءة التابع لشركة ميتا، إلا إنها كانت قيدًا غير ضروري وغير متناسب على حرية التعبير بموجب المعايير الدولية لحقوق الإنسان.

بالنظر في حق المستخدم في التعبير، وجد المجلس أيضًا أنه في حين أن قرار ميتا الأصلي لإزالة المحتوى "ربما كان متسقًا مع التطبيق الصارم لمعايير المجتمع"، إلا إن التطبيق الصارم للغاية لتلك المعايير قد يتسبب في "عدم مراعاة السياق الأوسع ويقيِّد حرية التعبير بشكل غير معتدل".

أظهرت هذه الحالة أنه عند وجود تعارض بين السياسات المتعلقة بالمحتوى لدى شركة ميتا ومسؤولياتها في مجال حقوق الإنسان، **يعطي المجلس الأولوية لحقوق الإنسان.**

دراسات الحالة عن بعض المعايير المحددة

نظرت القرارات العشرون الأولى للمجلس في مجموعة كبيرة من المعايير الدولية لحقوق الإنسان. يشير كل قرار نُشر في عام 2021 إلى المادة 19 من العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية، ومبادئ الأمم المتحدة التوجيهية بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان، والتعليق العام رقم 34 للجنة حقوق الإنسان التابعة للأمم المتحدة بشأن حرية الرأي والتعبير. لقد أدى تطبيق هذه المعايير وغيرها من المعايير الدولية لحقوق الإنسان على قراراتنا إلى فهم القضايا الأساسية التي تقود العديد من قرارات الإشراف على المحتوى وتحليلها بشكل أوضح. لقد ساعدنا أيضًا في الوصول إلى المزيد من الاستنتاجات المبدئية. بينما يشير كل قرار إلى العديد من المعايير المتعلقة بحقوق الإنسان، نقدم بضعة الأمثلة أدناه عن المعايير التي ساعدتنا في قراراتنا بشكل حاسم.

مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان

في قرار بشأن إزالة شركة ميتا لمنشور أظهر حزام خرز الأمريكيين الأصليين، وهو شكل من أشكال الفن يستخدمه السكان الأصليين في أمريكا الشمالية، بعنوان "اقتل الهندي/أنقذ الرجل"، ناشدنا شركة ميتا على ضرورة الوفاء بمسؤولياتها في مجال حقوق الإنسان تجاه المجتمعات المهمشة بموجب المبدأ 17 من مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية. عُرِض السياق الثقافي الذي يكتنف الاقتباس في تعليق عام من رابطة شؤون الهنود الأمريكيين، والتي حددت مؤلف الاقتباس باسم ريتشارد هنري برات، وهو مؤسس أول مدرسة داخلية فيدرالية هندية في الولايات المتحدة الأمريكية. في هذا السياق، شكّل

الاقتباس مثالًا واضحًا على "الخطاب المضاد"، وهو شكل من أشكال التعبير الذي يشير عمدًا إلى الخطاب الذي يحض على الكراهية الذي يجب مقاومته، وليس دعمه أو الترويج له، والقمع والتمييز.

استجابةً لهذه الحالة، ناشدنا شركة ميتا على الوفاء بمسؤولياتها في مجال حقوق الإنسان تجاه المجتمعات المهمشة بموجب المبدأ 17 من مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية. ويتطلب هذا من شركة ميتا أن تبذل العناية الواجبة في مجال حقوق الإنسان لضمان عمل أنظمتها بشكل عادل وعدم تفاقم القمع التاريخي والمستمر. ويتضمن هذا تحديد الآثار السلبية للإشراف على المحتوى على تعبير الشعوب الأصلية فيما يتعلق بمناهضة التمييز والتصدي لها وتخفيفها. وفي النهاية، توقّعنا أن تُعطي شركة ميتا الأولوية للمخاطر التي تتعرّض لها المجموعات المُهمشة وأن تقدم دليلًا على كيفية إحراز الشركة تقدمًا.

التعليق العام 34

في حالة *البرنامج الآلي لميانمار*، التي ركّزت على المحتوى المنشور في أعقاب اندلاع انقلاب غير ديمقراطي في البلاد، أوضحنا لشركة ميتا أنه يجب التمييز بين انتقاد المستخدم للحكومة والخطاب التمييزي ضد الأشخاص على أساس جنسيتهم. وبذلك، اعتمد المجلس على التعليق العام رقم 34 للجنة حقوق الإنسان التابعة للأمم المتحدة، الذي يقدِّم توجيهات عن كيفية تفسير الدول للمادة 19 من العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية، التي تحمي حرية التعبير على المستوى العالمي. يشير قرار *البرنامج الآلي لميانمار* على وجه التحديد إلى أجزاء التعليق العام التي تتناول أهمية الخطاب السياسي، ولا سيما قيمة السماح بمناقشة غير مقيدة للمؤسسات العامة. بينما قد تكون حرية التعبير مقيدة في ظروف معينة لحماية الأفراد من الخطاب التمييزي الذي يحض على الكراهية الذي يؤدي إلى أضرار معينة، يجب أن يكون الأشخاص أحرارًا في التعبير عن آرائهم بشأن الدول القومية والمؤسسات العامة.

الحق في الإنصاف (المادة 2، العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية)

استشهد *قرار الحبس الانفرادي لأوجلان* بمنشور المقرر الخاص للأمم المتحدة المعني بحرية التعبير بأن عملية الإنصاف "يجب أن تتضمن عملية شفافة ويمكن الوصول إليها لتقديم الطعن على قرارات المنصة، مع تقديم الشركات ردًا منطقيًا يتوفر أيضًا للجمهور".

ومع ذلك، في هذه الحالة، لم ترق إجراءات شركة ميتا إلى مستوى هذه المعايير. في البداية، أبلغت الشركة المستخدم بعدم تمكُّنه من الطعن أمام الشركة بسبب فيروس كوفيد-19. كما أعربنا عن قلقنا "بشأن العدد الكبير من عمليات الإزالة الذي ينبغي ألا يحدث" لأن شركة ميتا فقدت جزءًا من توجيهات السياسة لمدة ثلاث سنوات الأمر الذي سمح بعرض محتوى المستخدم بوضوح. ادعت الشركة أن تحديد عدد أجزاء المحتوى التي تمت إزالتها لم يكن ممكنًا تقنيًا عند عدم توفير توجيهات السياسة للمراجعين. وفيما يتعلق بهذه المخاوف وغيرها من المخاوف، انتقدنا شركة ميتا "لفشلها في احترام الحق في الإنصاف، بما يخالف سياسة الشركة المعنية بحقوق الإنسان".

مهمة صعبة لكنها هامة

ندرك أن استخدام المعايير الدولية لحقوق الإنسان لتفسير مسؤوليات حقوق الإنسان الخاصة بشركة وسائل التواصل الاجتماعي ممارسة جديدة وصعبة.

وبرغم أنها مهمة صعبة، إلا إنها قيّمة. يمكن أن يساعدنا تطبيق حقوق الإنسان الدولية في الإشراف على المحتوى في ضمان احترام شركة ميتا لحرية التعبير بجانب حقوق الإنسان الأخرى، وتوفير إطار عمل عالمي متسق لمحاسبة شركات وسائل التواصل الاجتماعي.

إن بناء مجموعة من الأعمال التي توضح شكل الإشراف على المحتوى المستند إلى الحقوق أمر أساسي لمهمة المجلس. في عام 2022، سننظر في قيمة السابقة القضائية لقراراتنا السابقة حيث نواصل ضمان احترام حقوق الإنسان للأشخاص الذين يستخدمون منصات ميتا.

الأسئلة التي طرحها المجلس على شركة ميتا كجزء من قراراتنا

للمساعدة في اتخاذ قراراتنا ودفع شركة ميتا للالتزام بالشفافية قدر الإمكان، نرسل أسئلة إلى الشركة قبل دراسة الحالات. بطرح أسئلة محددة وتضمين التفاصيل في قرارنا النهائي، يمكننا محاسبة شركة ميتا وتزويد الباحثين بمعلومات جديدة عن كيفية عمل الشركة.

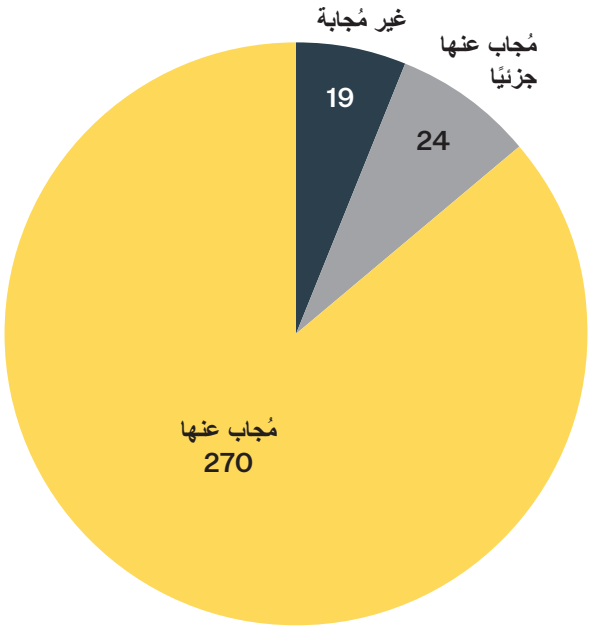
بالنسبة للقرارات العشرين التي نشرناها في عام 2021، تضمنت أسئلتنا عدة مجالات مختلفة. في العديد من الحالات، تناولت أسئلتنا مخاوف محددة ركّز المستخدمون عليها في بيانهم المُقدَّم إلى المجلس، فضلًا عن المشكلات التي أُثيرت في التعليقات العامة. تختص العديد من أسئلتنا بكيفية تعامل شركة ميتا مع المستخدم الذي قدّم طعنًا على المحتوى، مثل السبب المُقدَّم له لإزالة المحتوى وما إذا كانت الشركة قد راجعت الطعن الأصلي أم لا. في الحالات الأخرى، طلبنا مزيدًا من التفاصيل عن قواعد شركة ميتا والأنظمة الآلية والفرق الإقليمية.

في إطار الجهود المبذولة في أول 20 قرارًا، طرحنا على شركة ميتا 313 سؤالًا. أجابت شركة ميتا عن 270 سؤالًا، وقدّمت إجابات جزئية عن 24 سؤالًا ولم تجِب عن 19 سؤالًا من العدد الإجمالي. ونوضح هذه الأرقام حرصًا مِنّا على مبدأ الشفافية ولا ندّعي هنا ما إذا كان لدى شركة ميتا سبب وجيه لعدم الرد على أي حالة.

في عامنا الأول، كانت شركة ميتا تقدِّم ردودًا على استفسارات المجلس عمومًا، حيث أجابت عن أغلبية أسئلتنا (86%). في حالة عدم إجابة شركة ميتا عن أسئلتنا، أوضحنا ذلك في تقارير الشفافية ربع السنوية وفي بعض القرارات المعينة. فيما يلي وصف مفصل للأسئلة التي لم تجِب عنها شركة ميتا والأسباب التي قدمتها في هذا القسم.

بعد استلام بعض الردود المتأخرة على أسئلتنا عن الحالات الأولى، تعاوّنا مع شركة ميتا للاتفاق على نظام بمستويات حيث يعتمد الموعد النهائي

استجابة شركة ميتا لأسئلة مجلس الإشراف

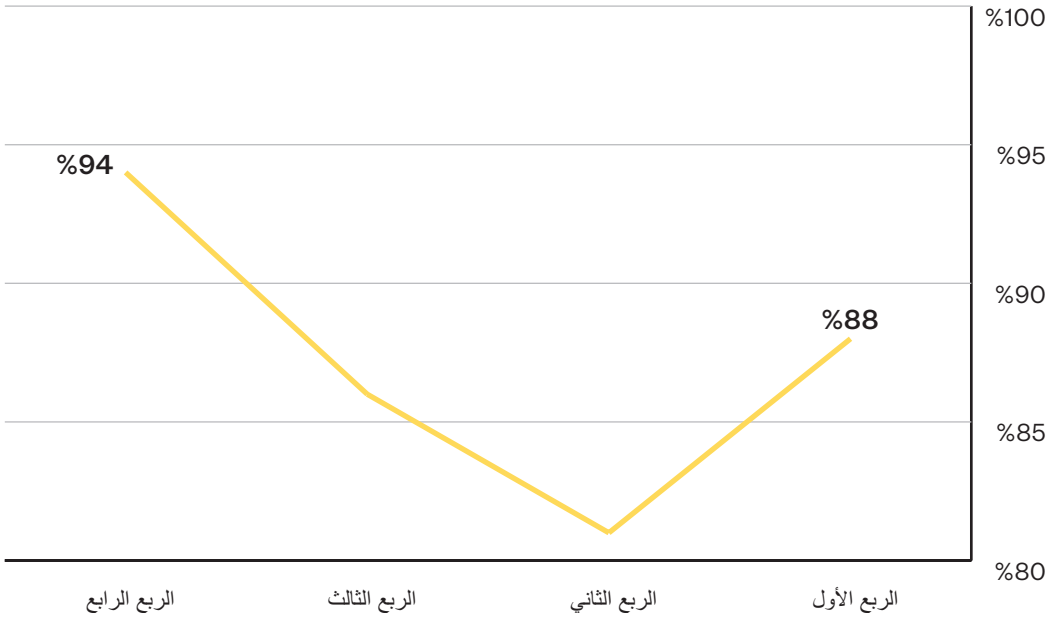


للشركة على عدد الأسئلة التي يطرحها المجلس. نقدِّر أيضًا لشركة ميتا تقديم موجزات عن القضايا المتعلقة بقواعدها، بما في ذلك نظام التحقيق الشامل.

نسبة الأسئلة التي أجاب عنها شركة ميتا بشأن القرارات المنشورة شهدت زيادة في الربع الرابع من عام 2021

بدأت نسبة الأسئلة التي أجابت عنها شركة ميتا بشأن القرارات المنشورة بين الربعين الأول والثالث من عام 2021 بنسبة 88% من الأسئلة المُجاب عنها في الربع الأول مقارنة بنسبة 81% في الربع الثاني و86% في الربع الثالث. ومع ذلك، بالنسبة للقرارات الثلاثة المنشورة في الربع الرابع من عام 2021، ارتفعت هذه النسبة إلى 94%، حيث أجابت شركة ميتا عن 51 من أصل 54 سؤالًا، وقدّمت إجابات جزئية عن ثلاثة أسئلة. كان الربع الرابع هو الربع الأول الذي لم يُدرَج فيه أي ردود من شركة ميتا ضمن فئة "لا توجد إجابة". شجّعنا هذا التقدم، ونتمنى أن يستمر هذا الاتجاه حتى عام 2022.

النسبة المئوية للأسئلة التي أجابت عنها شركة ميتا بصفة ربع سنوية



تفاصيل بشأن الأسئلة التي لم تجِب عنها شركة ميتا

لم تجِب شركة ميتا عن 19 من أصل 313 سؤالًا طرحناها كجزء من قراراتنا المنشورة في عام 2021. وفيما يلي مزيد من التفاصيل عن هذه الأسئلة، بما في ذلك الحالة المتعلقة بها، والسؤال المطروح، والسبب الذي قدمته شركة ميتا لعدم الإجابة.

- لم تجِب شركة ميتا عن **سؤالين** في حالة منشور ميانمار عن *المسلمين*. يتعلق السؤال الأول بما إذا كانت شركة ميتا قد طبّقت سابقًا انتهاكات لخطاب يحض على الكراهية ضد المستخدم والمجموعة المعنية. ردت شركة ميتا بأن المعلومات بشأن النشاط السابق للمستخدم على المنصة لم تكن ذات صلة بقرار المجلس. طلب السؤال الثاني الترجمة الإنجليزية للتعليقات على المنشور من فريق التسويق على فيسبوك. ردت شركة ميتا بأنها لم تترجم التعليقات تلقائيًا كجزء من عملية مراجعة المحتوى، ولا يوجد لديها ترجمات يدوية للتعليقات.
- لم تجِب شركة ميتا عن **سؤال واحد** في حالة *الأرمن في أذربيجان*. سأل المجلس عن سبب إزالة أحد المنشورات السابقة للمستخدم. ردت شركة ميتا بأن المعلومات بشأن النشاط السابق للمستخدم على المنصة لم تكن ذات صلة بقرار المجلس.
- لم تجِب شركة ميتا عن **سؤال واحد** في حالة *الاقتباس النازي*. سأل المجلس عما إذا كان لدى المستخدم سجل بالمنشورات المحظورة أو المُعلَّقة. ردت شركة ميتا بأن المعلومات بشأن النشاط السابق للمستخدم على المنصة لم تكن ذات صلة بقرار المجلس.
- لم تجِب شركة ميتا عن **سؤال واحد** في حالة *الاحتجاجات ضد فرنسا في الهند*. تعلق سؤال المجلس بما إذا كانت شركة ميتا قد طبّقت سابقًا انتهاكات بموجب معيار المجتمع بشأن العنف والتحريض ضد المستخدم أو المجموعة. ردت شركة ميتا بأن المعلومات بشأن النشاط السابق للمستخدم على المنصة لم تكن ذات صلة بقرار المجلس.
- لم تجِب شركة ميتا عن **سؤالين** في حالة *المخاوف البنجابية بشأن المنظمة القومية الهندوسية راشتريا سوايامسيفاك سانغ في الهند*. استفسر السؤال الأول عن اللغة المحددة في المحتوى التي جعلت شركة ميتا تزيله بموجب معيار المجتمع بشأن الأفراد الخطرين والمنظمات الخطرة. ردت شركة ميتا بأنها لم تتمكن من تحديد اللغة المحددة التي

أدت إلى استنتاج خاطئ بأن المحتوى ينتهك سياسة الأفراد الخطرين والمنظمات الخطرة. استفسر السؤال الثاني عن عدد "الإنذارات" التي يحتاجها المستخدمون من شركة ميتا لفرض قيود على الحساب، وعدد انتهاكات سياسة الأفراد الخطرين والمنظمات الخطرة المطلوبة لفرض قيود على مستوى الحساب. ردت شركة ميتا بأن هذه المعلومات لم تكن مطلوبة بشكل معقول لاتخاذ القرار وفقًا للغرض من الميثاق.

- لم تجِب شركة ميتا عن **سبعة أسئلة** في حالة *تعليق حساب الرئيس الأمريكي السابق ترامب*. تناولت الأسئلة التي لم تجِب عليها شركة ميتا كيفية تأثير موجز الأخبار لدى فيسبوك والميزات الأخرى على ظهور محتوى السيد ترامب؛ وما إذا كانت شركة ميتا قد بحثت، أو كانت لديها خطط للبحث، في قرارات التصميم تلك فيما يتعلق بأحداث 6 يناير 2021؛ ومعلومات حول انتهاك محتوى من متابعي حسابات السيد ترامب. كما طرح المجلس أيضًا أسئلة تتعلق بتعليق حسابات بعض الشخصيات السياسية الأخرى وإزالة محتويات أخرى؛ وما إذا كان قد اتصل بعض المسؤولين السياسيين أو موظفيهم بشركة ميتا بشأن تعليق حسابات السيد ترامب؛ وما إذا كان تعليق الحساب أو حذفه يؤثر في قدرة المعلنين على استهداف حسابات المتابعين. وذكرت شركة ميتا أن هذه المعلومات لم تكن مطلوبة بشكل معقول لاتخاذ القرار وفقًا للغرض من الميثاق؛ و/أو لم نتمكّن من تقديمها من الناحية الفنية؛ و/أو دخلت ضمن امتياز المحامي/العميل؛ و/أو تعذّر أو لا ينبغي تقديمها بسبب مخاوف قانونية أو متعلقة بالخصوصية أو الأمان أو حماية البيانات.
- لم تجِب شركة ميتا عن **ثلاثة أسئلة** في حالة *الحبس الانفرادي لأوجلان*. استفسر السؤال الأول عما إذا كان بإمكان شركة ميتا تحديد عدد أجزاء المحتوى المُزال دون قصد مع عدم تطبيق السياسة. استفسر السؤال الثاني عن مدى مقدار المحتوى المذكور فيه أوجلان الذي أزالته شركة ميتا أو تركته في السنوات الخمس الماضية. بالنسبة لكلا السؤالين، أجابت شركة ميتا أن تحديد هذه المعلومات ليس ممكنًا تقنيًا. استفسر السؤال الثالث جزئيًا عن سبب اعتبار المشرفين المنشور دعوة لدعم أوجلان وحزب العمال الكردستاني (PKK). ردت شركة ميتا بأنه نظرًا لأن الشركة لا تطلب من مراجعي المحتوى على نطاق واسع توثيق أسبابهم لكل قرار بشأن المحتوى، فإنها غير قادرة على تقديم وصف تفصيلي للأسباب الأساسية لإزالة المنشور.
- لم تجِب شركة ميتا عن **سؤالين** في حالة *الكلمات المُهينة في جنوب أفريقيا*. طلب السؤال الأول من شركة ميتا تقديم مقاييس عن المصطلحات الثلاثة المسيئة المُستخدَمة في المنشور. ردت شركة ميتا أن تحديد المعلومات المطلوبة ليس ممكنًا تقنيًا. استفسر السؤال الثاني عما إذا كان فريق السياسة العامة في شركة ميتا ومقره جنوب أفريقيا يضم أشخاصًا من جنوب أفريقيا. رفضت شركة ميتا تقديم المعلومات المطلوبة، مستشهدة باللوائح الداخلية للمجلس.

من بين الأسئلة التسعة عشر التي لم تجِب عليها شركة ميتا، اختص حوالي ثلثي الأسئلة (13) بالحالات التي تمت فيها إزالة المحتوى بموجب معيار المجتمع بشأن الأفراد الخطرين والمنظمات الخطرة. وكانت هذه تتعلق بحالة الاقتباس النازي وحالة *المخاوف البنجابية بشأن المنظمة القومية الهندوسية راشتريا سوايامسيفاك سانغ* في الهند، وحالة تعليق حساب الرئيس الأمريكي السابق ترامب وحالة الحبس الانفرادي لأوجلان. تتعلق خمسة أسئلة من الأسئلة المتبقية بالحالات التي تمت فيها إزالة المحتوى بموجب الخطاب الذي يحض على الكراهية، بينما يتعلق سؤال واحد بالمحتوى الذي تمت إزالته بموجب سياسة العنف والتحريض لدى شركة ميتا.

التعليقات العامة

في إطار الجهود المبذولة في عملية اتخاذ القرارات، يمكن أن يرسل الأفراد والمنظمات تعليقات عامة. في عامنا الأول، سمحت هذه البرامج بمشاركة الأشخاص في قراراتنا، وقدمت خبرات مهمة في اللغة والثقافة والسياسة وحقوق الإنسان. هذه المعلومات المُدخَلة ضرورية لتحقيق هدفنا المتمثل في تحسين طريقة تعامل شركة ميتا مع الأشخاص والمجتمعات في جميع أنحاء العالم. في مناسبات عديدة، شكَّلت التعليقات العامة قراراتنا وتوصياتنا لدى شركة ميتا.

بالنسبة للقرارات العشرين المنشورة في عام 2021، استلمنا 9,986 تعليقًا عامًا من الأفراد والمنظمات حول العالم. قُدِمت غالبية هذه التعليقات (97%) على قرارنا بشأن *تعليق حساب الرئيس الأمريكي السابق ترامب*، ولكن ينبغي التأكيد على الجودة وقيمة الخبرة التي حصلنا عليها في كثير من الحالات، حتى عندما يكون العدد المطلق للتعليقات محدودًا. بعض القضايا معقدة للغاية وتتطلب مزيدًا من الخبرة المتخصصة التي يمكن أن توفرها التعليقات العامة.

جاءت 96% من التعليقات العامة من الولايات المتحدة وكندا، ويرجع ذلك الأمر إلى حد كبير إلى عدد التعليقات الصادرة من الولايات المتحدة بشأن قرار *تعليق حساب الرئيس الأمريكي السابق ترامب*. جاءت 95% من التعليقات العامة من الأفراد، بينما جاء 5% منها من المنظمات.

في ثلث التعليقات العامة المنشورة، لم يكشف الأشخاص عن هويتهم. من المثير للاهتمام أن الكثير اختاروا الاستفادة من هذا الخيار، وتبادلوا خبراتهم مع حماية حقهم في الخصوصية. تتعلق القرارات الثلاثة التي نُشِر فيها أكثر من نصف التعليقات دون الكشف عن هوية ناشريها (*المخاوف البنجابية بشأن المنظمة القومية الهندوسية راشتريا سوايامسيفاك سانغ في الهند*، *والرسم الكاريكاتيري "الاختيار بين زرين"*، واحتجاجات كولومبيا) جميعها بمحتوى ينتقد الحكومات الموجودة حاليًا في السلطة.

قرارات مجلس الإشراف التي حظيت بأكبر عدد من التعليقات العامة في عام 2021:

1. تعليق حساب الرئيس الأمريكي السابق ترامب
2. الأرمن في أذربيجان
3. الإغلاق التام بسبب كوفيد في البرازيل
4. منشور قناة الجزيرة المُشارَك
5. أعراض سرطان الثدي والعري

كيفية مشاركة التعليقات العامة في تشكيل قراراتنا

لعبت التعليقات العامة دورًا حيويًا في القرارات العشرين التي نشرها المجلس في عام 2021. إذ أثارت التعليقات مخاوف المستخدمين المتعلقة بالحالات، وقدمت سياقًا لغويًا وثقافيًا دعم قراراتنا. خلال عام 2021، لاحظ المجلس زيادة جودة التعليقات العامة المُقدَّمة، مع الإشارة إلى المزيد من التعليقات أو الاقتباس منها صراحةً في القرارات المنشورة في وقت لاحق من العام.

> بفضل التعليقات العامة، يمكن أن يؤيد مجلس الإدارة آراء المجتمع المدني ويدعمها، وينبغي على شركة ميتا هذه المرة الاستجابة لها."
>
> عافية أسانتيوا أساري كيي
> *عضو المجلس*

تقديم الخبرة اللغوية

في العديد من الحالات، قدمت التعليقات العامة سياقًا لغويًا حاسمًا. في حالة البرنامج الآلي لميانمار، اتفقت التعليقات العامة مع الخبراء اللغويين في المجلس على أن الكلمة نفسها في اللغة البورمية تُستخدَم للإشارة إلى الدول والأشخاص من تلك الولاية. وكان سياقًا أساسيًا لاستنتاج المجلس بأنه نظرًا لأن الألفاظ النابية في المنشور تستهدف "الصين" كدولة وليس "الصينيين" كشعب، يجب استعادة المحتوى.

في حالة *الكلمات المُهينة لجنوب أفريقيا*، ساعدت التعليقات العامة أيضًا المجلس في فهم الدلالة المحلية للكلمات المُهينة المُستخدَمة في المنشور. ساهم هذا في استنتاجنا بأن إحدى الكلمات المُهينة كانت كلمة تحض على الكراهية وتسبب الضرر بشكل خاص في سياق جنوب أفريقيا. وهذا ما أدى بدوره إلى تعزيز قرارنا بعدم استعادة المنشور إلى فيسبوك.

تقديم سياق أكبر

في قرارنا بشأن *الإغلاق التام بسبب فيروس كوفيد في البرازيل*، شددت التعليقات العامة على ربط التدابير المبذولة لمواجهة انتشار فيروس كوفيد-19 في البلاد بالسياسة. ساهم هذا الأمر بدوره في إصدار إحدى توصيات المجلس بأنه، نظرًا لانتشار الجائحة، يجب أن تعطي شركة ميتا الأولوية للتحقق من المعلومات الصحية المضللة المحتملة التي تشاركها السلطات العامة في ضوء السياق المحلي.

التعبير عن مخاوف المستخدمين

وفّرت التعليقات العامة أيضًا فرصة للأشخاص لإثارة قضايا أوسع تتعلق بالحالة. تضمنت التعليقات المقدمة في حالة منشور *قناة الجزيرة المُشارَك*، على سبيل المثال، مزاعم بأن شركة ميتا أزالت المحتوى المُقدَّم من المستخدمين الفلسطينيين والمحتوى المكتوب باللغة العربية أو خفضت أولوية عرضه بشكل غير متناسب، لا سيما بالمقارنة مع تعاملها مع المنشورات التي تهدد بالعنف ضد العرب أو الفلسطينيين داخل إسرائيل. ساهمت هذه التعليقات في صدور توصية بشأن هذه الحالة حيث حثت شركة ميتا على ضرورة إجراء تقصي لمعرفة ما إذا كان الإشراف على المحتوى باللغتين العربية والعبرية يُطبَّق دون تحيز.

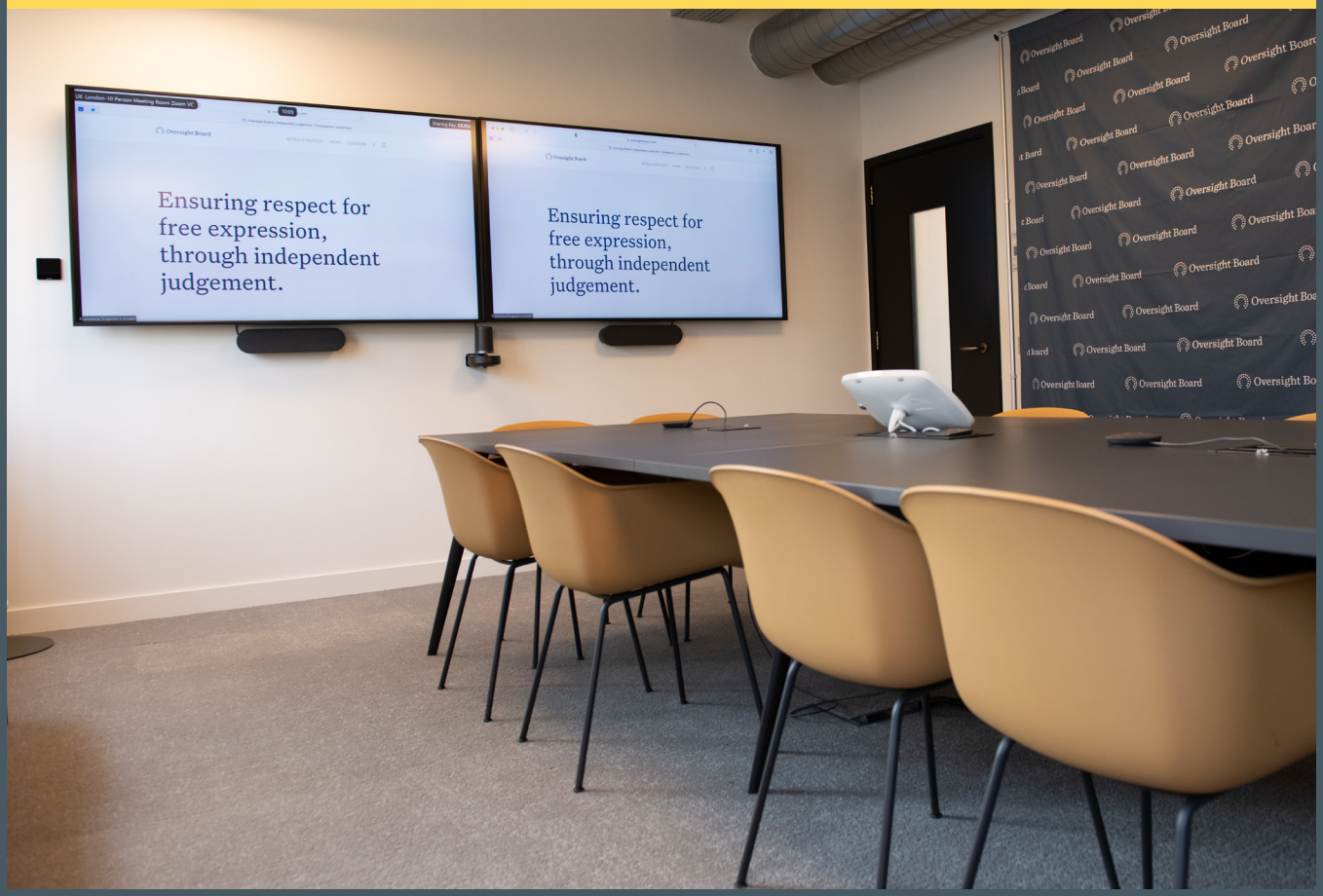
تقييم التزامات شركة ميتا فيما يتعلق بحقوق الإنسان

تلقى المجلس ثلاثة تعليقات عامة من المقررين الخاصين للأمم المتحدة، بالإضافة إلى خبراء حقوق الإنسان الآخرين من جميع أنحاء العالم. في حالة *الحبس الانفرادي لأوجلان*، أشار المقرر الخاص للأمم المتحدة المعني بحقوق الإنسان ومكافحة الإرهاب إلى أن توجيهات المجتمع لدى ميتا ومعيار المجتمع المعني بالأفراد الخطيرين والمنظمات الخطرة "لا تتفق بشكل كافٍ مع القانون الدولي وقد تعمل من الناحية العملية على تقويض بعض الحقوق الأساسية المعينة، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر حرية التعبير وتكوين الاتحادات والمشاركة في الشؤون العامة وعدم التمييز".

الدروس المُستفادة

منذ أن أعلنَّا عن الحالات الأولى في ديسمبر 2020، استمعنا باستمرار إلى المستخدمين وقمنا بتحسين عملية التعليقات العامة لدينا.

استجابةً لتعليقات أصحاب المصلحة، قدّمنا مزيدًا من التفاصيل في ملخصات الحالات وأضفنا أسئلة "سريعة" للتركيز على المجالات التي نرحب فيها بشكل خاص بالمعلومات التي تُدخِلها الأطراف المعنية. لمساعدة أكبر عدد ممكن من الأشخاص والمؤسسات على المشاركة في عملنا، زوّدنا فترة السبعة أيام الأصلية لإرسال التعليقات العامة إلى 10 أيام، ثم 14 يومًا. لقد زوّدنا أيضًا حد الصفحات للسماح بعمليات إرسال أكثر تفصيلًا. برغم أننا نقبل دائمًا التعليقات بلغة المنشور واللغة الإنجليزية، فإننا نخطط في عام 2022 لتزويد المستخدمين بخيار إرسال التعليقات بمزيد من اللغات.



التوصيات

قُدِّمت **86** توصية إلى شركة ميتا في 2021.

باتباع توصياتنا، تلتزم شركة ميتا بما يلي:

أن تكون أكثر تحديدًا
مع المستخدمين عند إزالة منشورات الخطاب الذي يحض على الكراهية

أن تترجم قواعدها إلى **اللغات التي يتحدث بها أكثر من 400 مليون شخص**

أن تقدِّم معلومات جديدة بشأن **الطلبات الحكومية**

أن تعرض رسائل جديدة في عدة مواقع معينة لإخبار المستخدمين بما إذا كانت **الأتمتة** أو **المراجعة البشرية** قد أدت إلى إزالة المحتوى

أن تعتمد **بروتوكول سياسة الأزمات** الجديد لتنظيم استجابته لحالات الأزمات

يتخذ هذا التقرير **نهجًا جديدًا مستندًا إلى البيانات** لتتبع التنفيذ والتأكد من وفاء شركة ميتا بالتزاماتها بشأن التوصيات.

بالنسبة إلى **ثلثي** توصياتنا البالغ عددها 86 توصية، فإن شركة ميتا إما وضحت تنفيذها أو أبلغتنا بمدى تقدمها في الالتزام بالتوصيات الخاصة **بالشفافية** التي من المُرجح أن تندرج في هذه الفئات.

تحسنت استجابة شركة ميتا للتوصيات بمرور الوقت.

نظرة عامة

في العشرين قرارًا التي نشرناها في عام 2021، قدّمنا 86 توصية إلى ميتا عن كيفية تحسين السياسات والإجراءات التي تطبّقها على المحتوى الذي نشره عدد كبير من المستخدمين.

في حين أن توصياتنا تقارير استشارية، يجب على شركة ميتا الرد عليها علنًا. في عام 2021، كانت أمام شركة ميتا فترة 30 يومًا من تاريخ نشر القرار للرد على توصياتنا. ومُدِّدت هذه الفترة منذ ذلك الحين إلى 60 يومًا.

لقد ناشدت توصياتنا شركة ميتا مرارًا وتكرارًا بضرورة الالتزام ببعض المبادئ الأساسية للشفافية: حافظ على إمكانية الوصول إلى قواعدك بلغات المستخدمين؛ وأبلِغ الأشخاص عن كيفية اتخاذ قراراتك وتنفيذها بأكبر قدر ممكن من الوضوح؛ وعندما يخالف الأشخاص قواعدك، أخبرهم بالأخطاء التي فعلوها بالضبط.

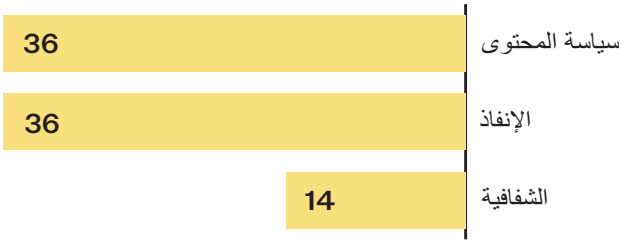
التزامات أولية، بتأثيرات متزايدة

في عام 2021، رأينا شركة ميتا تتعهد بالتزامات استجابة لتوصياتنا، والتي تمتلك معًا إمكانات فعلية لتحسين كيفية تعامل الشركة مع مستخدمي فيسبوك وإنستجرام في جميع أنحاء العالم.

أخبر المستخدمين بماهية قواعدك والأخطاء التي فعلوها:

- في عام 2021، قدَّمنا توصية واحدة إلى شركة ميتا بنحو أكثر من أي توصية أخرى، وكرّرناها في ستة قرارات: عند إزالة محتوى لشخص ما، **أبلِغه بالقاعدة التي انتهكها**. نتَج عن استجابة شركة ميتا الإيجابية استلام الأشخاص الذين يستخدمون فيسبوك باللغة الإنجليزية الآن رسائل محددة عند إزالة المحتوى بسبب الخطاب الذي يحض على الكراهية. تختبر شركة ميتا الآن هذه الرسائل المحددة لتطبيقها على المحتوى باللغات العربية والإسبانية والبرتغالية فضلًا عن المشاركات المُزالة بسبب المضايقة والإساءة.

ما نوع التوصيات التي قدمها المجلس في 2021؟



- في قراراتنا الثلاثة بشأن المحتوى على إنستجرام، ناشدنا شركة ميتا لإبلاغ المستخدمين بأن **معايير المجتمع المتعلقة بفيسبوك تنطبق على إنستجرام**. قالت الشركة إنها "تنفِّذ هذه التوصية بالكامل".
- استجابةً لتوصيتنا لشرح أمثلة عن المصطلحات الرئيسية في سياسة الأفراد الخطرين والمنظمات الخطرة وتقديمها، أضافت شركة ميتا تعريفات وأمثلة عن كلٍّ من "الثناء" و"الدعم الموضوعي" و"التمثيل". وإن هذه التوضيحات ضرورية للمستخدمين لفهم الأمور المسموح بها والأمور غير المسموح بها.

تحلَ بالشفافية مع المستخدمين فيما يتعلق بكيفية الإشراف على محتواهم:

- استجابة للتوصية الواردة في قرار *أعراض سرطان الثدي والتعري*، تنشر شركة ميتا رسائل جديدة في بعض المواقع المعينة تُبلِّغ المستخدمين بما إذا كانت الأتمتة أو المراجعة البشرية قد أدت إلى إزالة المحتوى.
- باعتماد مقترح آخر من مقترحاتنا، وافقت شركة ميتا على تقديم معلومات عن المحتوى المُزال لانتهاكه معايير المجتمع **عقب تقرير رسمي من الحكومة**. سيؤدي هذا الأمر إلى زيادة الشفافية بشأن كيفية ممارسة الحكومات الضغط على شركة ميتا وكيفية استجابة الشركة لهذا الضغط.

- استجابة لتوصية أخرى، بدأت شركة ميتا اتخاذ الاستعدادات اللازمة للإبلاغ عن الحالات التي تُطبِق فيها **استثناء الأهمية الإخبارية** في تقرير إنفاذ معايير المجتمع ربع السنوية. تتوقع الشركة إنفاذ ذلك بحلول نهاية عام 2022.

تعامل مع المستخدمين بإنصاف أينما كانوا:

- يتبعون توصية أخرى، ترجمت شركة ميتا **معايير المجتمع الخاصة بفيسبوك إلى البنجابية والأردية**. كما التزمت أيضًا بترجمة قواعد فيسبوك إلى اللغة المراثية والتيلوغوية والتاميلية والكجراتية ولغات أخرى في أوائل عام 2022. وبمجرد اكتمالها، **سيتمكّن أكثر من 400 مليون شخص آخر**، في جنوب آسيا بشكل أساسي، من الحصول على معايير المجتمع الخاصة بفيسبوك بلغتهم الأم.
- بعد سماع ادعاءات من الأطراف المعنية بأن شركة ميتا قد أزالت منشورات من الفلسطينيين بشكل غير متناسب، ناشدنا شركة ميتا بضرورة إجراء تقصٍ لمعرفة ما إذا كان **الإشراف على المحتوى باللغتين العبرية والعربية متحيزًا إلى أحد الطرفين أم لا**. وافقت على تنفيذ ذلك.

حسِّن كيفية إنفاذ قواعدك، وطبِّقها باستمرار،

- استجابة للتوصية الواردة في قرارنا المتعلق *بأعراض سرطان الثدي والتعري*، الذي تناول منشورًا للارتقاء بمستوى الوعي بالمرض الذي تمت إزالته بالخطأ، حدّثت شركة ميتا نماذج الكشف التلقائي عن العري لمراعاة السياقات الصحية.
- في قرار *الحبس الانفرادي لأوجلان*، أزالت شركة ميتا المحتوى أولًا لأن المستخدم، على حد زعمها، انتهك قواعدها فيما يتعلق بالأفراد الخطرين. ومع ذلك، صرّحت أنها وجدت استثناءً في **السياسة غير مُستخدَم لمدة ثلاث سنوات**، ما سمح بالمنشور بوضوح. سمح الاستثناء تحديدًا للأشخاص بمناقشة شروط حبس الأشخاص الذين يظهرون في قائمته الخاصة بالأفراد الذين ينتمون إلى "منظمات خطرة". ونتيجة لتوصيتنا في هذه الحالة، تذكُر شركة ميتا أنها استعادت هذه التوجيهات الآن. يعني هذا أن المستخدمين سيتعرّفون بشكل أوضح على كيفية قيام شركة ميتا بالإشراف على المحتوى المتعلق بالأشخاص الخطرين على منصاتها مستقبلًا.
- استجابة للتوصية الواردة في قرارنا بشأن *تعليق حساب الرئيس الأمريكي السابق ترامب*، وبعد التشاور مع أكثر من 50 خبيرًا عالميًا من خارج الشركة، اعتمدت شركة ميتا بروتوكول سياسة الأزمات لتنظيم استجاباتها للأزمات. سيوفر هذا أساسًا أكثر اتساقًا وشفافية لكيفية استجابة الشركة لحالات الأزمات.

الدروس المُستفادة

برغم المشكلات المتعلقة بردود شركة ميتا على توصياتنا الأولى، فقد اتخذ كلٌّ من شركة ميتا والمجلس إجراءات لتحسين عملية التوصيات خلال عام 2021. وبينما ينتج عن هذا العمل نتائج بالفعل، تظل الأسئلة الرئيسية قائمة. كيف يمكننا المساعدة في جعل توصياتنا أكثر جدوى؟ كيف يمكننا التعاون مع شركة ميتا في هذا المجال دون المساس باستقلالنا؟ والسؤال الأهم من ذلك، كيف يمكننا التأكد من وفاء شركة ميتا بالتزاماتها، من خلال الإجراءات التي يقيِّمها المجلس ويشعر بها الأشخاص في جميع أنحاء العالم؟ استجابةً لهذه النقاط، أنشأنا نهجًا جديدًا أكثر صرامة لمراقبة كيفية إنفاذ شركة ميتا لتوصياتنا الموضحة لاحقًا في هذا الفصل.

كيف استجابت شركة ميتا لتوصياتنا

يوضِّح المخطط أدناه استجابات شركة ميتا للتوصيات التي قدمها المجلس في عام 2021.

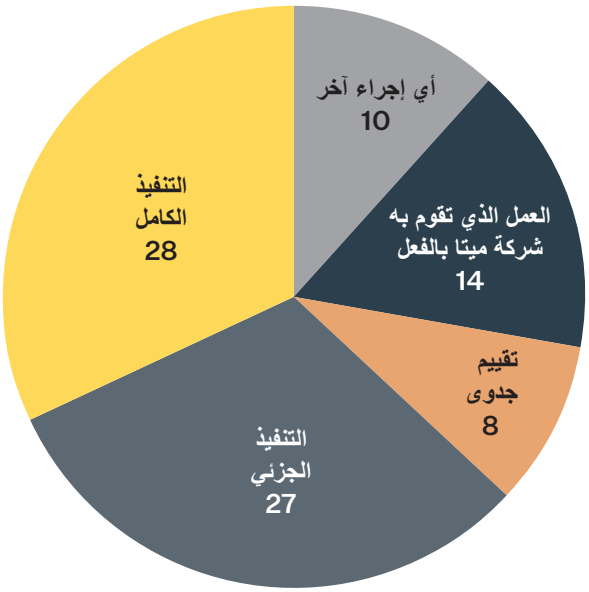
التزمت شركة ميتا بإنفاذ معظم توصياتنا، مع 55 من أصل 87 استجابةً لشركة ميتا في مجال "الإنفاذ الكامل" أو "الإنفاذ الجزئي".

بالنسبة للتوصيات الثمانية، ردت شركة ميتا أنها كانت "تقيِّم الجدوى"، بينما زعمت أن عملها الذي تنفِّذه بالفعل يتمثل في 14 توصية. وذكرت شركة ميتا أيضًا أنها لن تتخذ أي إجراءات أخرى استجابة للتوصيات العشر. تعكس هذه الأرقام الاستجابات الواردة في التحديث ربع السنوي لشركة ميتا للربع الرابع لدى المجلس، المنشور في مارس 2022. إذ لا يتوافق عدد استجابات شركة ميتا بنحو (87) مع العدد الإجمالي للتوصيات التي نبلِّغ عنها هنا بنحو (86) بسبب الاختلافات في حساب المجموعة الأولى من توصيات المجلس.

تحسين عملية التوصيات

خلال عام 2021، شهدنا تقدمًا في التوصيات. تطوّر المجلس في تقديم التوصيات وتحسّنت شركة ميتا في الاستجابة لها. على الرغم من بعض المشكلات التي أثارتها استجابات شركة ميتا على توصياتنا الأولى، إلا إن كلا الجانبين كرّرا نهجهما لتحسين النتائج. لقد بدأ عام 2022 ونحن نفهم عملية التوصيات وكيفية تحسينها بشكل أوضح.

في فبراير 2021، استجابت شركة ميتا للتوصيات التي قدّمناها في قراراتنا الخمسة الأولى. بينما التزمت الشركة بمتابعة معظم مقترحاتنا، إلا إنها في بعض الحالات أعادت صياغة توصياتنا أو هيكلتها. في حالات أخرى، لم تستجب شركة ميتا إلا لأجزاء معينة فقط من مقترحاتنا أو لم تبدُ أنها تفهم النقطة التي كنا نحاول توضيحها تمامًا.



خلال عامها الأول من العمل، أجرينا أيضًا تغييرات على عملياتنا لتعزيز توصيات المجلس.

في قرارنا *لوصف زوارت بييت*، أنشأنا قسمًا جديدًا باسم "البيان الاستشاري للسياسة" في قراراتنا، يعمل على ترقيم توصياتنا بوضوح ويذكر أن "المجلس يطلب من شركة [ميتا] تقديم استجابة فردية لكلٍ من التوصيات بصيغتها الحالية". وبدءًا من أكتوبر، بدأنا أيضًا في استخدام تقارير الشفافية ربع السنوية لتسجيل الحالات التي أساءت فيها شركة ميتا تقديم أو فهم توصياتنا.

ندرك أيضًا أن شركة ميتا، من جانبها، اتخذت خطوات في عام 2021 لتحسين استجابتها لتوصياتنا.

جعلت شركة ميتا فئات استجابتها أكثر تحديدًا بمرور الوقت، واستخدمت على سبيل المثال "الإنفاذ الكامل" أو "الإنفاذ الجزئي" بدلًا من "الالتزام بالإجراء". طلبت الشركة أيضًا من منظمة قطاع الأعمال المناصرة للمسؤولية الاجتماعية "BSR" استكشاف الخيارات المتعلقة بكيفية تفاعلها معنا عند إنفاذ توصياتنا.

تقرير عن توقيت تنفيذ شركة ميتا لتوصياتنا والاستجابة لها

- بموجب لوائحنا الداخلية المُطبَّقة في عام 2021، كان على شركة ميتا الاستجابة لتوصياتنا علنًا في غضون 30 يومًا من نشر المجلس لقراره.
- في عام 2021، استجابت شركة ميتا لتوصياتنا في غضون هذا الإطار الزمني المحدد.

وفي العموم كانت الشركة تقدم استجابات أكثر شمولًا لتوصياتنا بحلول نهاية العام مقارنةً ببداية العام.

يوضح مثالان عن الاستجابات للتوصيات المُقدَّمة في أواخر عام 2021 هذا التقدم. عند الاستجابة للتوصية الصادرة عن قرار *حزام خرز الأمريكيين الأصليين*، وصفت شركة ميتا تجربتين أجرتهما في المجالات ذات الصلة بمقترحنا. يوضح هذا كيف تؤدي عملية تقديم التوصيات والاستجابة لها إلى زيادة الشفافية والكشف عن معلومات جديدة عن العمليات الداخلية في شركة ميتا. في استجابة منفصلة على توصية صادرة من قرار *مشروب آياهواسكا*، أشارت شركة ميتا إلى أنها ستجري تقييمًا للجدوى في منتدى سياسة المنتج، الذي ينشر مذكرات بالمناقشات. نرحِب بمزيد من أنواع استجابات شركة ميتا هذه.

أصبحت شركة ميتا أيضًا أكثر شفافية مع المجلس فيما يتعلق بالأدلة العملية على مدى تأثيرها. في تقييم جدوى أُجري مؤخرًا، علمت شركة ميتا أن إخطار المستخدمين بالنوع الفرعي لانتهاك الخطاب الذي يحض على الكراهية الذي نتج عنه إزالة محتواهم أدى إلى تحسين فهمهم لكيفية تطبيق القواعد وسبب تطبيقها. أوضحت شركة ميتا أنها توصّلت إلى ارتفاع ملحوظ ذي دلالة إحصائية في تصورات الشفافية والشرعية عبر أسواق متعددة. في ضوء ذلك، تجري شركة ميتا الآن تجارب لتزويد المستخدمين بإشعارات أكثر تحديدًا لانتهاكات المضايقة والإساءة.

في عدة مناسبات في عام 2021، أثارت شركة ميتا قضايا حول مستوى الموارد المطلوبة للاستجابة لتوصياتنا. وقالت الشركة في أول تقرير شفافية ربع سنوي لها عن المجلس، والذي نُشِر في يوليو 2021:

"يتجاوز حجم توصيات [المجلس] ونطاقها توجيهات السياسة التي توقعناها للمرة الأولى عند إنشاء المجلس، ويتطلب العديد منها استثمارات لعدة أشهر أو سنوات".

أعربت شركة ميتا عن هذه المخاوف في تقرير الشفافية ربع السنوي القادم عن المجلس، والذي نُشر في نوفمبر 2021:

"لا توفِّر لنا وتيرة [التوصيات] وحجمها الوقت الكافي لتقييم التوصيات وإنفاذها في البداية. [...]تقدِّم فرقنا التقييمات والاستجابات في أي مكان بمعدل متوسط لنحو 5 إلى 35 توصية في أي وقت. تتطلب معظم هذه التوصيات أكثر من عشرة أشخاص لإجراء تقييم للجدوى، ولا يمكننا إكماله بسهولة في غضون 30 يومًا. تتزايد هذه الصعوبة بسبب حاجتنا إلى دمج التوصيات في المبادرات والأولويات الحالية، مثل تلك التي تظهر في "خرائط طريق" المتعلقة بفرق المنتجات ذات الصلة والنزاهة."

في عام 2021، دفعت توصياتنا شركة ميتا إلى إجراء تغييرات طموحة على كيفية تعامُل المستخدمين مع موقعي فيسبوك وإنستجرام، وقد يتطلب بعضها إجراء تغييرات فنية كبيرة. نعلم أن الأمر يستغرق وقتًا لتقييم ما إذا كانت

هذه التغييرات ممكنة أم لا أولًا، ثم لتزويدنا باستجابة شاملة. استجابةً لهذه المخاوف، اتفقنا فيما بعد على تمديد الموعد النهائي لشركة ميتا للاستجابة لتوصياتنا من 30 إلى 60 يومًا.

باستثناء حالتي تعليق *حساب الرئيس الأمريكي السابق ترامب والحبس الانفرادي لأوجلان*، التي طالبت فيهما تحديدًا شركة ميتا بالحصول على توجيهات تفصيلية للسياسة، تضمّنت القرارات المنشورة في عام 2021 حوالي ثلاث توصيات لكل منها كمعدل متوسط. لذلك سعينا إلى التأكد من أن توصيات المجلس قابلة للإنفاذ ودخلت حيز الإنفاذ على حدٍ سواء، كما سعينا أيضًا إلى مشاركة شركة ميتا في توفير الموارد اللازمة لاتخاذ الإجراءات بشأنها.

تحسين استجابات شركة ميتا لتوصياتنا

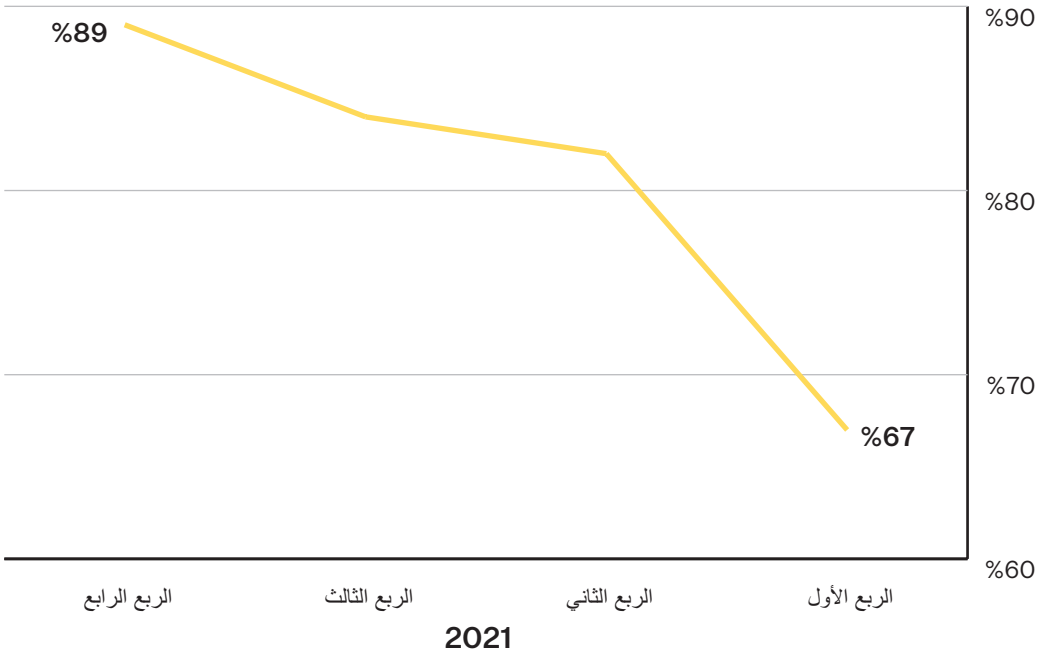
يحتوي هذا التقرير على تحليل جديد من المجلس بشأن استجابات شركة ميتا للتوصيات التي قدّمناها خلال عام 2021. ويقيّم قياس "استجابتنا" ما إذا كانت شركة ميتا قد قدمت استجابة شاملة لتوصية المجلس أم لا. توضّح هذه الإحصائيات تحديثات ربع سنوية لشركة ميتا عن المجلس خلال الربع الثالث من عام 2021.

في تقييم كل استجابة، طرحنا ثلاثة أسئلة: (1) هل تتناول الاستجابة جميع أجزاء توصيتنا؟ (2) هل توفِّر الاستجابة التزامًا بالعمل؟ (3) هل توفِّر الاستجابة جدولًا زمنيًا؟ في حالة استيفاء شركة ميتا لأحد هذه المعايير، نعتبر أنها قدمت استجابة "شاملة إلى حد ما"، أمّا في حالة استيفاء معيارين على الأقل، نعتبر أنها قدمت استجابة "شاملة".

عند فحص استجابات شركة ميتا على التوصيات المنشورة في الأرباع المختلفة، يمكننا أن ندرك أن نسبة الاستجابات التي تعتبر إمّا "شاملة" وإمّا "شاملة إلى حد ما" زادت في كل فترة، حيث ارتفعت من 67% في الربع الأول إلى 89% في الربع الرابع من عام 2021.

بينما لا يزال هناك متسع للتحسين، يتضّح أن التغييرات التي أُجريت على عملية التوصيات في عام 2021 دفعت شركة ميتا إلى تقديم استجابات أكثر شمولًا.

كم مرة قدمت شركة ميتا استجابة "شاملة" أو "شاملة نوعًا ما" لتوصياتنا؟



من الالتزامات إلى التنفيذ على أرض الواقع: تقديم النتائج للمستخدمين

> من المهم التأكد من عدم تأجيل الالتزامات التي قطعتها شركة ميتا على نفسها، التي سيستغرق بعضها وقتًا، ونسيانها".
>
> توماس هيوز
> *رئيس مجلس الإشراف*

بينما تلتزم شركة ميتا بإنفاذ معظم توصياتنا في عام 2021، تركّز مهمتنا التالية على التأكد من إيفاء ميتا بوعودها. إن التأكد من أن شركة ميتا تحوّل التزاماتها إلى إجراءات فعلية تحسّن كيفية تعامل الشركة مع الأشخاص في جميع أنحاء العالم يأتي على رأس أولويات المجلس.

مع زيادة عدد توصياتنا خلال عام 2021، كثّفنا جهودنا في مجال التنفيذ. يحدد هذا التقرير نهجًا صارمًا مستندًا إلى البيانات لتتبع كيفية إنفاذ شركة ميتا لتوصياتنا وتقييم تأثيرها على المستخدمين بشكل أكثر وضوحًا.

قدرتنا على محاسبة شركة ميتا

بدءًا من منتصف عام 2021، بدأنا في زيادة قدرتنا على مراقبة كيفية إنفاذ شركة ميتا لتوصياتنا. في يوليو، أنشأنا فريق تنفيذ الحالة ومراقبتها وعيّنّا موظفيه لدعم المجلس. يراقب هذا الفريق، الذي ازداد عدد أفراده منذ ذلك الحين، استجابات شركة ميتا وإجراءاتها ويقيسها، لفهم تأثير توصياتنا على مستخدمي موقعي فيسبوك وإنستجرام.

في منتصف عام 2021، أنشأنا أيضًا مجموعة عمل تنفيذية تتكون من أعضاء المجلس وكبار موظفي شركة ميتا. اجتمعت هذه المجموعة عدة مرات لمناقشة عملية التوصيات وتحسينها، حيث أجابت شركة ميتا عن أسئلتنا المتعلقة بعملياتها لإنفاذ مقترحاتنا. في وقت لاحق من العام، أنشأنا أيضًا لجنة تنفيذ مُكوَّنة حاليًا من خمسة أعضاء من أعضاء المجلس للعمل جنبًا إلى جنب مع لجنتي اختيار الحالة والعضوية. يمثل هذا الأمر اختيارًا واضحًا للمساواة بين التنفيذ ووظائف مؤسستنا الأكثر أهمية. قادت لجنة التنفيذ الجهود المبذولة لتوضيح توصيات المجلس، والتأكد من أنها تركز على تأثيرات محددة وملموسة.

نهج جديد مستند إلى البيانات للتنفيذ

يمثل هذا التقرير علامة فارقة أخرى في رحلتنا لمحاسبة شركة ميتا. في مرفق هذا التقرير، نقدّم تقييمنا عن كيفية تنفيذ شركة ميتا لكل توصية من التوصيات الـ 86 التي قدمناها في عام 2021 للمرة الأولى. تعكس هذه الإحصائيات تحديثات شركة ميتا خلال الربع الثالث من عام 2021.

لقياس مدى تقدُّم شركة ميتا في التنفيذ، بحثنا ما إذا تم استيفاء بعض المعايير المعينة لتوصية معينة. وتختلف المعايير حسب التوصية. على سبيل المثال، إذا اقترحنا أن تضيف شركة ميتا تفاصيل إضافية إلى معايير المجتمع العامة أو تُصدِر تقرير العناية الواجبة بحقوق الإنسان حول موضوع معين، فإن نشرها خارجيًا سيثبِت عملية التنفيذ. بالنسبة للتوصيات الأخرى، ستحتاج شركة ميتا إلى توفير بيانات لا تتوفر للعامة لإثبات عملية التنفيذ. قد يعني

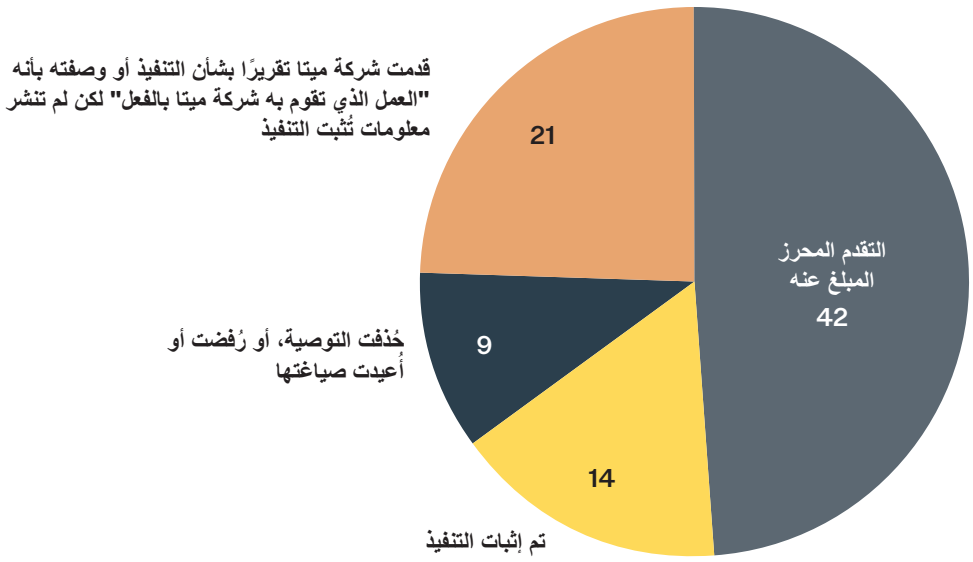
هذا توفير بيانات إشعار المستخدم لإثبات أنه يخبر المستخدمين بالقاعدة المحددة التي انتهكوها. للمتابعة، سنقيس تنفيذ شركة ميتا لتوصياتنا وفقًا لأربع فئات، مع تحديث تقييماتنا على أساس ربع سنوي:

- *"الإنفاذ المُثبَت"* – قدمت شركة ميتا بيانات كافية لنا لندرك أن هذه التوصية قد اكتملت.
- *"التقدُّم المُبلَّغ عنه"* – التزمت شركة ميتا بإنفاذ هذه التوصية لكنها لم تستكمل جميع الإجراءات اللازمة حتى الآن.
- *"أبلغت شركة ميتا عن التنفيذ أو وصفت بأن عملها قد تم بالفعل لكنها لم تنشر معلومات لإثبات التنفيذ"* – تذكر شركة ميتا أنها نفذت هذه التوصية لكنها لم تقدم لنا أدلة كافية للتحقق من ذلك.
- *"توصية محذوفة أو ملغية أو مُعاد صياغتها"* – لم تتخذ شركة ميتا أي إجراء آخر بشأن مقترحنا.

يعني هذا النهج الجديد المستند إلى البيانات أن تقييمنا لما إذا كانت شركة ميتا قد نفّذت توصية ما أم لا قد يختلف في بعض الأحيان عن تقارير الشركة. ومع ذلك، نعتقد أن هذا النوع من التحقق المستقل من الصحة أمر بالغ الأهمية لمحاسبة شركة ميتا والتأكد من شعور المستخدمين بتأثير توصياتنا. يوفر المخطط أدناه تصنيفًا تفصيليًا لتقييمنا عن كيفية تنفيذ شركة ميتا لتوصياتنا:

يوضح هذا المخطط أن شركة ميتا قد أثبّتت تنفيذ 14 توصية من توصياتنا في عام 2021. تعني حقيقة أن المجلس لا يقدِّم إلا توصيات لفترة قصيرة نسبيًا، إلى جانب المستوى العالي من الطموح للاقتراحات التي قدمناها في عامنا الأول، أن إكمال شركة ميتا لتوصياتنا وإثبات ذلك سيستغرق وقتًا. وفي المجمل، تندرج 42 توصية في فئة "التقدُّم المُبلَّغ عنه"، التي تشمل العديد من التوصيات ذات التأثير العالي الواردة في مقدمة هذا القسم. نتوقع أن تنتقل العديد من التوصيات في هذه الفئة إلى "الإنفاذ المُثبَت" خلال عام 2022.

تنفيذ شركة ميتا لتوصياتنا



أمّا بالنسبة إلى الـ 21 توصية، ففي حين أن شركة ميتا ذكرت أنها نفذت اقتراحنا، أو أن عملها قد تم بالفعل، لم تنشر معلومات كافية لنا للتحقق من صحة التنفيذ. للمتابعة قدمًا، نشجع شركة ميتا على مشاركة المزيد من البيانات وتقديم مزيدٍ من الأدلة لدعم البيانات التي تفيد بأنها نفّذت توصياتنا. نحث أيضًا شركة ميتا على توفير إمكانية أكبر للوصول إلى بيانات الشركة للسماح بالتحقق من صحة التقدُّم. تندرج تسع توصيات في فئة "توصية محذوفة أو ملغية أو مُعاد صياغتها" ، مما يعني أن شركة ميتا لن تتخذ أي إجراء آخر بشأن هذه المقترحات.

عندما تطرّقنا إلى الأنواع المختلفة من التوصيات المُقيَّمة على أنها "تنفيذ مُثبَت" أو "تقدُّم مُبلَّغ عنه"، وجدنا أن 79% من توصيات الشفافية و67% من توصيات سياسة المحتوى تندرج ضمن هذه الفئات، مقارنة بـ 58% من توصيات الإنفاذ. قد يوضّح المعدل المنخفض لتوصيات الإنفاذ حقيقة أن هذه المقترحات تتطلب غالبًا من شركة ميتا إجراء تغييرات أوسع في موقعي فيسبوك وإنستجرام.

تقديم النتائج إلى مستخدمي موقعي فيسبوك وإنستجرام

في حين أن التحقق من كيفية تنفيذ شركة ميتا لتوصياتنا مهمة معقدة للغاية، فضّلنا منح الأولوية لهذا المجال والاستثمار فيه. سبب هذه الاستثمارات بسيط: عن طريق المساعدة في تحويل التزامات شركة ميتا إلى إجراءات فعلية فحسب، يمكننا تحسين كيفية تعامل الشركة مع مستخدمي موقعي فيسبوك وإنستجرام على المدى الطويل، والوفاء بمسؤولياتها في مجال حقوق الإنسان.

محاسبة شركة ميتا في نظام التحقق الشامل

في 13 سبتمبر 2021، ذكرت صحيفة وول ستريت جورنال أن برنامج التحقق الشامل لشركة ميتا كان أكثر شمولًا من حيث الحجم والنطاق عن البرامج التي كشفت عنه الشركة سابقًا. ذكرت إحدى المقالات الأولى في سلسلة المقالات التي تستند إلى مستندات الشركة المُقدَّمة من المُبلِّغين عن المخالفات:

صرح مارك زوكربيرج للجمهور بأن شركة [ميتا] تسمح لأكثر من ثلاثة مليارات مستخدم بالتحدث على قدم المساواة مع نخبة من الخبراء في السياسة والثقافة والصحافة، وأن معايير السلوك التي تفرضها الشركة تُطبَق على الجميع، بغض النظر عن مكانتهم أو شهرتهم. [لكن] الشركة وضعت في الخفاء نظامًا يعفي المستخدمين البارزين من بعض قواعدها أو جميعها.[7]

ذكر المقال أن نظام التحقق الشامل قد يتوسع من برنامج "مُصمَّم في البداية لقياس مراقبة جودة الإجراءات المُتخَذة ضد الحسابات المشهورة، بما في ذلك حسابات المشاهير والسياسيين والصحفيين" إلى برنامج يحمي "ملايين المستخدمين من كبار الشخصيات" من عمليات الإنفاذ العادية للشركة. كانت بعض الملصقات المشهورة، وفقًا لمستندات المُبلِّغين عن المخالفات، "مدرجة في القائمة البيضاء". وذكرت المقالة أن جزءًا من هذه العملية مكّن موظفي شركة ميتا الفرديين من إضافة كيانات معينة (مثل الملفات الشخصية والصفحات) إلى القوائم التي يُزعم أنها مكّنت "المواد التي تنتهك القواعد" من البقاء إلى أجل غير مسمى، "من أجل انتظار مراجعات موظفي فيسبوك التي غالبًا لا تأتي أبدًا".[8]

في 21 سبتمبر 2021، نشرنا استجابتنا بشأن الاكتشافات:

في مجلس الإشراف، نطرح أسئلة حول نظام التحقق الشامل لبعض الوقت. في قرارنا المتعلق بحسابات الرئيس الأمريكي السابق دونالد ترامب، نبّهنا إلى أن عدم توفّر المعلومات العامة الواضحة الكافية بشأن نظام التحقق الشامل و"استثناء استحقاق النشر" لشركة [ميتا] يمكن أن يساهم في تصورات بأن [الشركة] تتأثر بشكل غير ملائم باعتبارات سياسية وتجارية.

من بين التوصيات التي أرسلناها إلى شركة ميتا كجزء من هذا القرار، حثّتها إحداها على "الإبلاغ عن معدلات الخطأ النسبية والاتساق الموضوعي للقرارات المُتخَّذة من خلال نظام التحقق الشامل مقارنةً بإجراءات الإنفاذ العادية". ورفضت شركة ميتا في استجابتها تنفيذ هذا الاقتراح بدعوى أن "[تتبع] هذه المعلومات غير ممكن". وأيّدت شركة ميتا هذا الادعاء بإرفاق رابط للانتقال إلى منشور مدونة لعام 2018 ينص على ما يلي: "نزيل المحتوى من فيسبوك عند مخالفة معاييرنا بغض النظر عن صاحب المنشور". ومع ذلك، ذكرت صحيفة *وول ستريت جورنال* أن شركة ميتا أجرت مراجعة داخلية لعام 2019 ووجدت أن المعلومات الواردة في منشور المدونة "مضللة".[9]

استنتج المجلس أنه، "في ضوء التطورات الأخيرة، نبحث في الدرجة التي كانت شركة [ميتا] فيها مرتقبة بشكلٍ كامل في استجاباتها فيما يتعلق بالتحقق الشامل، بما في ذلك إعداد القائمة البيضاء. قد تواصل المجلس مع شركة [ميتا]... لتوضيح المزيد من المعلومات التي سبقت مشاركتها معنا. نتوقع أن نتلقى موجزًا في الأيام القادمة".

في ذلك الموجز، أقرّ فريق شركة ميتا أنه "كان لا ينبغي القول إن التحقق الشامل ينطبق فقط على (عدد صغير من القرارات) استجابةً لتوصيتنا في الحالة المتعلقة بترامب، رئيس الولايات المتحدة سابقًا. في 28 سبتمبر 2021، بعد أسبوع من منشور مدونتنا في 21 سبتمبر، أرسلت شركة ميتا استجابتها لأسئلة المجلس في شكل طلب خاص بها للحصول على رأي استشاري بشأن السياسة. طلبت شركة ميتا منا تضمين توصيات محددة في رأينا بشأن كيفية تحسين التحقق الشامل. في إعلان هذه الإحالة، أشارت شركة ميتا إلى أنه:

7 "تقول شركة فيسبوك إن قواعدها تطبق على الجميع. تكشف وثائق الشركة عن النخبة السرية المستثناة"، صحيفة *وول ستريت جورنال*، 13 سبتمبر 2021.

8 المصدر نفسه.

9 المصدر نفسه.

قد أعرب المجلس مؤخرًا عن اهتمامه بمزيد من البحث في نظام التحقق الشامل الخاص بنا. تتجاوز هذه الإحالة الموجز الذي تقدمنا به بالفعل. كما نبادر لطلب مساهمة المجلس من خلال عملية رسمية وشفافة... وسنطلب من المجلس تحديدًا توجيهات بشأن المعايير التي نستخدمها لتحديد الأمور التي تمثل أولوية للمراجعة الثانوية عن طريق التحقق الشامل، بالإضافة إلى كيفية إدارتنا للبرنامج.[10]

في أوائل شهر أكتوبر، قبل نشر المجلس تقارير الشفافية ربع السنوية الأولى، أعلنا أننا سنجتمع مع المُبلغة عن المخالفات فرانسيس هوغن التي كانت تعمل سابقًا في شركة ميتا، لمناقشة القضايا المهمة التي أثارتها إفصاحاتها بشأن إجراءات وسياسات شركة ميتا للإشراف على المحتوى.

في الأسابيع القليلة السابقة، ظهرت معلومات جديدة بشأن نهج شركة [ميتا] في الإشراف على المحتوى كنتيجة لإجراءات الموظفة السابقة في شركة [ميتا]، فرانسيس هوغن. في ضوء الادعاءات الخطيرة للسيدة هوغن بشأن شركة [ميتا]، قدّمنا دعوة إليها للتحدث إلى المجلس على مدار الأسابيع القادمة، وهو الأمر الذي وافقت عليه. يُقدّر أعضاء المجلس فرصة مناقشة خبرات السيدة/ هوغن وجمع المعلومات التي قد تساعد في تحقيق المزيد من الشفافية والمساءلة من شركة [ميتا] من خلال قراراتنا وتوصياتنا بشأن الحالة.

اختُتمت مدونتنا بما يلي:

الخيارات التي اتخذتها الشركات، مثل شركة [ميتا]، لها عواقب في العالم الحقيقي على حرية التعبير وحقوق الإنسان لمليارات الأشخاص في مختلف أنحاء العالم. وفي هذا السياق، الشفافية بشأن القواعد أمر ضروري.

سنواصل طرح أسئلة صعبة على فيسبوك بصفتنا أعضاء المجلس لدفع الشركة للالتزام بمزيد من الشفافية، والمساءلة والإنصاف. في النهاية، هذا الأمر فقط يُمكنه منح المستخدمين الثقة بأنهم يُعاملون معاملة منصفة.[11]

في تقارير الشفافية ربع السنوية الأولى التي نُشرت لاحقًا في ذلك الشهر، ذكرنا، من وجهة نظرنا، أن فريق شركة ميتا الداخلي المُكلف بتقديم معلومات لم يكونوا "مُطلعين بالكامل" بشأن التحقق الشامل. وأوضحنا أنه "في بعض الأحيان"، فشل "[ذلك الفريق] في تقديم معلومات ذات صلة إلى المجلس... [و] في بعض الحالات، لم تكن المعلومات التي قدمها كاملة". وفي ضوء هذا الأمر، أعلنا أن علاقة العمل المستقبلية للمجلس مع شركة ميتا ستعتمد على قدرتنا على "الثقة في أن المعلومات التي تقدمها شركة ميتا دقيقة، وشاملة وتشكل صورة كاملة للموضوع المطروح". وتماشيًا مع هذا الهدف، في 21 أكتوبر 2021، أعلنا موافقتنا على طلب شركة ميتا لصياغة الرأي الاستشاري بشأن السياسة لمراجعة عملية التحقق الشاملة لها وتقديم توصيات بشأن كيفية تحسينها.

10 "طلب إرشادات مجلس الإشراف بشأن نظام التحقق الشامل"، مدونة شركة ميتا بقلم نيك كليج، نائب الرئيس للشؤون العالمية، في 28 سبتمبر 2021 (تم التحديث في 21 أكتوبر عام 2021)

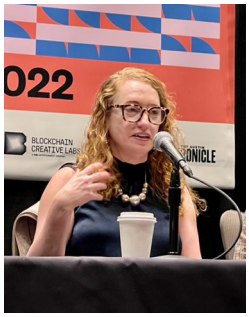
11 "يجتمع مجلس الإشراف مع فرانسيس هوغن" مدونة مجلس الإشراف في أكتوبر 2021

المشاركة والتوعية

في عامنا الأول، قد تشاركنا مع أفراد ومنظمات في مختلف أنحاء العالم، وشرحنا دور المجلس، وشجعنا على المساهمة في قراراتنا، ومناقشة سبب أهمية اتباع نهج عالمي يستند إلى المبادئ في الإشراف على المحتوى للمستخدمين.

جولي أوونو

نيغات داد



سوزان نوسيل

تشجيع الأشخاص على مشاركة وجهات نظرهم

قد شجعت الكثير من إسهاماتنا الخارجية الأفراد والمنظمات على المشاركة في عملنا وتقديم تعليقات عامة بشأن الحالات الجارية. واستضفنا جلسات تبلغ 19 ساعة من "ساعات عمل" شرحنا خلالها كيفية تقديم تعليقات عامة، وحضرها أكثر من 500 شخص من الأطراف المعنية. كما عُقدت هذه الجلسات عبر العديد من المناطق الزمنية، بالإضافة إلى جلسات تُوفر الترجمة الفورية بلغات مثل العربية، والعبرية، والبرتغالية والإسبانية لتشجيع المساهمات من مختلف أنحاء العالم. كما عقدنا 12 جلسة من الفعاليات واجتماعات المائدة المستديرة في الأسبوعين التاليين بعد إعلان الحالة للتشجيع على التعليقات العامة بشأن حالة *تعليق حساب الرئيس الأمريكي السابق ترامب*. وحضرها أكثر من 1,000 شخص.

توجيه المناقشة نحو الإشراف على المحتوى وحقوق الإنسان

لم نُصيغ نهجنا لتطبيق حقوق الإنسان على الإشراف على المحتوى فقط من خلال المداولات الداخلية بين أعضاء المجلس، ولكن أيضًا من خلال المناقشات العامة مع ممثلي الأوساط الأكاديمية، والصحافة، والمجتمع المدني والمؤسسات الدولية.

في يونيو، عقدنا فعاليات في RightsCon، بما في ذلك جلسة بشأن المواءمة بين الإشراف على المحتوى وحقوق الإنسان. وفي سبتمبر، خلال انعقاد الجمعية العامة للأمم المتحدة، انضمت عضو المجلس جولي أوونو إلى لجنتين تابعتين للأمم المتحدة لمكافحة المعلومات المضللة، والخطاب الذي يحض على الكراهية وتعزيز الشفافية. كما تحدث ماينا كياي، عضو المجلس والمُقرِّر الخاص السابق لدى الأمم المتحدة، في ديسمبر في إحدى الفعاليات إذ ناقش الدروس التي تعلّمها المجلس بشأن حماية حقوق الإنسان وحوكمة المنصة الرقمية. تحدثت ماينا كياي، إلى جانب بيغي هيكس، المديرة لدى مجلس حقوق الإنسان التابع للأمم المتحدة، مؤكدة أنه "في مجلس الإشراف، ندرك أننا نتناول جزءًا من المشكلة فقط - ويجب على الخبراء في مختلف المجالات اتخاذ إجراءات كذلك". كما استضفنا إحدى الفعاليات في منتدى إدارة الإنترنت في ديسمبر. وشارك في الفعالية رئيس المجلس توماس هيوز، وعضو المجلس عفية أسانتيوا أساري كيي، وعضو مجلس الأمناء شيرين شلبي، وناقشوا الأسئلة المتعلقة بالحقوق الرقمية والتنظيم الذاتي.

جعل النقاش حول الإشراف على المحتوى عالميًا

تؤثر وسائل التواصل الاجتماعي على الأحداث ومليارات الأشخاص في مختلف أنحاء العالم. ومع ذلك، كثيرًا ما يأخذ النقاش بشأن الإشراف على المحتوى في الاعتبار المستخدمين في أوروبا وأمريكا الشمالية فقط. ولفتح هذا النقاش للجميع، أعطينا أولوية للأحداث التي تبحث في تحديات الإشراف على المحتوى التي تواجه أولئك المقيمين في الجنوب العالمي.

في مايو، شارك عضوا المجلس كاتالينا بوتيرو مارينو وجمال غرين في حدث للحوار بين البلدان الأمريكية يناقش ما تعنيه قرارات المجلس للجنوب العالمي، وتحديدًا أمريكا اللاتينية. وفي أغسطس، شارك عضو المجلس إندي بايوني في حدث مع منتدى آسيا بشأن الأمن السيبراني المتمحور حول الإنسان. في سبتمبر، ناقشت عضو المجلس جولي أوونو الدروس فيما يتعلق بالإشراف على المحتوى من غرب ووسط أفريقيا في حدث حضرته اللجنة السنغالية لحماية البيانات الشخصية.

> "فما هو مُقترح في الشمال العالمي يمكن أن يدمر المجتمعات في الجنوب العالمي."
>
> نيغات داد
> *عضو المجلس*

وأخيرًا، في نوفمبر، تحدث أعضاء المجلس نيغات داد، ورونالدو ليموس وماينا كياي في منتدى باريس للسلام، وأشارت نيغات داد إلى أن "بعض اللوائح التي نراها في الجنوب العالمي هي نسخة مُطابقة من اللوائح الموجودة في الشمال العالمي ولم تأخذ في الاعتبار السياق المحلي ولا وقائع منطقتنا. فما هو مُقترح في الشمال العالمي يمكن أن يدمر المجتمعات في الجنوب العالمي".

ما الخطوة التالية: عام 2022 وما بعده

في عام 2021، أصدر مجلس الإشراف 20 قرارًا و86 توصية إلى شركة ميتا. وتبين تلك القرارات مُجتمعة التزامنا بمساءلة الشركة وتوجيهها نحو المزيد من الشفافية.

وبدخولنا عام 2022، وبالإضافة إلى انضمام أعضاء مجلس جدد، نتطلع إلى تعميق تأثيرنا وتحسين معاملة شركة ميتا للأشخاص والمجتمعات في جميع أنحاء العالم.

توسيع نطاقنا

نحن في حوار مع شركة ميتا بشأن توسيع نطاق المجلس، بما في ذلك مراجعة طعون المستخدم ضد قرارات الشركة في مجالات، مثل المجموعات والحسابات، بدلًا من المنشورات الفردية فقط، ونتوقع تقديم تقرير حول التقدّم المُحرز بشأن ذلك في العام المقبل. كما ننظر في دورنا في تقييم خطط شركة ميتا في الإشراف على المحتوى في شركة "ميتافيرس" الناشئة. وفي عام 2021، أنفقت الشركة 10 مليارات دولار على ميتافيرس، ما يشير إلى أنه سيكون مجال التركيز الرئيسي في الأعوام القادمة.

إحداث تأثير عالمي

نظرًا لتجلي تأثيرات شركة ميتا في مختلف أنحاء العالم، يجب أن يكون عمل المجلس عالمي النطاق. في عام 2021، جاء أكثر من ثلثي طعون المستخدم من أوروبا والولايات المتحدة وكندا، وبنسبة 49% من الولايات المتحدة وكندا، و20% من أوروبا. وفي المقابل، جاء 14% فقط من أمريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي؛ و9% من آسيا والمحيط الهادئ وأوقيانوسيا؛ و4% من الشرق الأوسط وشمال أفريقيا؛ و2% من وسط وجنوب آسيا، و2% من أفريقيا جنوب الصحراء الكبرى. يعكس هذا التوزيع عدم التوازن الذي نعمل على معالجته.

في عام 2022، نوسع توعيتنا ومشاركة أصحاب المصلحة للعمل بالتعاون مع مقرري السياسات وقادة المجتمع المدني في أمريكا اللاتينية، والشرق الأوسط وأفريقيا. كما نبني شبكة عالمية من المستشارين الإقليميين لتشجيع الناس على تقديم طعون وتقديم تعليقات عامة في المناطق الخاصة بهم. كما نخطط لتوسيع عدد اللغات التي نقبل بها التعليقات العامة بخلاف اللغة الإنجليزية ولغة المحتوى المعني.

نشر الآراء الاستشارية بشأن السياسة

فضلًا عن مراجعة الحالات الفردية لإزالة المحتوى أو استعادته، يمكن للمجلس أيضًا قبول الطلبات للحصول على الآراء الاستشارية بشأن السياسة من شركة ميتا. فهي تسمح لنا بمراجعة سياسات الشركة في منطقة ما وتقديم توصيات حول كيفية تحسينها. في عام 2021، وافقنا على طلبين من هذا النوع من شركة ميتا بشأن مشاركة المعلومات السكنية الخاصة ونظام التحقق الشامل للشركة. نُشر رأينا بشأن مشاركة المعلومات السكنية الخاصة في فبراير 2022، وسيُصدر رأينا بشأن التحقق الشامل في وقتٍ لاحق من هذا العام.

تأمين المزيد من فرص الوصول إلى البيانات

في عام 2022، كجزء من عملنا لتأكد من إيفاء شركة ميتا بالتزاماتها، يسعى المجلس للوصول إلى بيانات فيسبوك وأبحاثه. سيساعد ذلك في الاطلاع على الحالات التي يختارها المجلس، والتوصيات التي نقوم بها والتأثير الذي نحدثه. كما نخطط لتوظيف علماء البيانات كجزء من جهودنا لإدراك تأثيرنا وزيادته.

مشاركة ما تعلمناه حتى الآن

في عامنا الأول، طوّرنا نهجًا جديدًا للإشراف على المحتوى، وأصقلناه ونفّذناه عن طريق تطبيق إطار عمل يستند إلى المعايير الدولية لحقوق الإنسان. وبذلك، طورنا مجموعة من أفضل الممارسات وثروة من الخبرات.

في عام 2022، نتطلع إلى مشاركة ما تعلمناه في مساعينا المشتركة لتحسين وسائل التواصل الاجتماعي. كما سنواصل تطوير دورنا كمصدر لأفضل الممارسات بشأن التنظيم الذاتي ضمن الإشراف على المحتوى المتطور على نطاق أوسع والمشهد التنظيمي. سنشارك خبرتنا بشأن حلول التنظيم الذاتي عبر محادثات سياسة التقنية، بالإضافة إلى المساهمة في المناقشات بشأن ابتكار الإشراف على المحتوى مع شركاء صناعة التكنولوجيا المحتملين.

إنشاء مؤسسة بغرض تحقيق النجاح على المدى الطويل

وأخيرًا، سيواصل الرؤساء المشاركون، وأعضاء المجلس، وأعضاء صندوق الأمناء والهيئة الإدارية تأسيس مؤسسة عالية الأداء ومستدامة تماشيًا مع الخطة الإستراتيجية متعددة السنوات. سيتضمن ذلك العمليات المستقلة لتحديد عضو المجلس، واختياره وانضمامه، بالإضافة إلى الأداء والسلوك. كما سنواصل ضمان وجود إدارة فعّالة ومسؤولة لموارد صندوق الأمناء، بما في ذلك وضع نموذج تمويل طويل الأمد.

الخاتمة

تُوضّح الأفكار الواردة في تقريرنا السنوي الأول أن مجلس الإشراف له تأثير ملموس بالفعل بشأن طريقة عمل شركة ميتا وخدمتها لمستخدميها. كما تُمثّل القرارات التي اتخذناها، والخبرات التي اكتسبناها والاستنتاجات التي توصّلنا إليها الخطوات الأولى لرحلة أطول كثيرًا.

يحجب المصطلح اللطيف "الإشراف على المحتوى" حقيقة أن المحتوى المنشور والمُشارك على وسائل التواصل الاجتماعي يمكن أن يكون له تأثيرات مهمة – إيجابية وسلبية – على حياة الناس خارج الإنترنت وعبر الإنترنت. في حين أن وسائل التواصل الاجتماعي قد أوفت بوعدها السابق إلى حدٍ كبير بتقريب مليارات الأشخاص معًا، لكنها أوجدت أيضًا طرقًا جديدة لإلحاق الضرر بالآخرين.

سيشعر المستخدمون الذين يستفيدون من التطبيق الواضح والعادل والشفاف لسياسات شركة ميتا بتأثير المجلس المتزايد، وسيتجاوز الأمر مجرّد كونه نتيجة مُحددة لأي قرار. نتمنى أن يوفر المجلس إطار عمل يتسم بالمصداقية لشركات وسائل التواصل الاجتماعي الأخرى، وناشري المنصة، والمنظمين، ومقرري السياسات في جميع أنحاء العالم؛ فهم يواجهون التوترات والتحديات الكامنة في الإشراف على المحتوى.

نقدم هذا التقرير السنوي الأول كعرض دقيق لذلك العمل في مجلس الإشراف. نحن فخورون بما أنجزناه حتى الآن، ونعرف بوضوح القدر الكبير من العمل الذي ينتظرنا. تعكس هذه الوثيقة، في المقام الأول، التزامنا الجماعي بتعزيز قيم الشفافية، والمساءلة، والمسؤولية التي نتمنى أن تجعل منصات وسائل التواصل الاجتماعي أماكن رائعة للمستخدمين لقضاء وقتهم. سنواصل وضع المسؤولية على شركة ميتا بشأن تحسين طريقة تعاملها مع الأشخاص والمجتمعات في جميع أنحاء العالم.

الملحق

كيفية استجابة شركة ميتا لتوصياتنا وتنفيذها[12]

مُعرِّف التوصية	توصيات مجلس الإشراف	الفئة	تقييم المجلس: لاستجابة شركة ميتا	تقييم المجلس: تقييم المجلس للتنفيذ
الأرمن في أذربيجان				
1	تأكد من إخطار المستخدمين دائمًا بأسباب أي إنفاذ لمعايير المجتمع ضدهم، بما في ذلك القاعدة المحددة التي يفرضها فيسبوك. من شأن القيام بذلك أن يمكّن فيسبوك من تشجيع التعبير الذي يمتثل لمعايير المجتمع، بدلًا من تبني موقف متناقض تجاه المستخدمين. في هذه الحالة، أُبلغ المستخدم أن المنشور انتهك معيار المجتمع بشأن الخطاب الذي يحض على الكراهية، لكن لم يقل بأن المنشور انتهك المعيار بسبب أنه يتضمن إهانة تستهدف الأصل القومي. استوفى فيسبوك مبدأ الشرعية في هذه الحالة، ولكن افتقار فيسبوك للشفافية ترك قراره عرضة للاعتقاد الخطأ بأنه أزال المنشور بسبب أن المستخدم كان يتناول موضوعًا مثيرًا للجدل أو أعرب عن وجهة نظر لا تتفق معه.	الإنفاذ	◐	
أعراض سرطان الثدي والعري				
1	تحسين الكشف الآلي للصور مع تراكب النص لضمان عدم وضع علامة بالخطأ على المنشورات التي تزيد الوعي بأعراض سرطان الثدي لمراجعتها.	الإنفاذ	●	
2	تأكد من إخطار المستخدمين دائمًا بأسباب أي إنفاذ للسياسات المتعلقة بالمحتوى ضدهم، وتقديم القاعدة المحددة ضمن معايير المجتمع التي اتخذ فيسبوك قراره استنادًا إليها.	الإنفاذ	✕	
3	أخبر المستخدمين عند استخدام الأتمتة لاتخاذ إجراءات إنفاذ ضد محتواهم، بما في ذلك الأوصاف التي يمكن الوصول إليها لما يعنيه ذلك.	الإنفاذ	◐	
4	تأكد من إمكانية تقديم المستخدمين طعونًا في القرارات التي تتخذها الأنظمة المؤتمتة للمراجعة البشرية عندما يتبين أن محتواهم ينتهك معيار مجتمع فيسبوك بشأن عري البالغين والنشاط الجنسي. عندما يسعى فيسبوك لمنع الاستغلال الجنسي للأطفال أو نشر صور حميمية دون موافقة، يجب تطبيقه استنادًا إلى معايير المجتمع الخاصة به بشأن الاستغلال الجنسي للبالغين والاستغلال الجنسي للأطفال، والاعتداء الجنسي والعُري، بدلًا من الاعتماد على سياسات إنفاذ مفرطة بشأن عري البالغين. يجب أن تظل الطعون متاحة في هذه الحالات، لذا يمكن النقض في الإزالة غير الصحيحة لعري البالغين بالتراضي المسموح به.	الإنفاذ	✕	
5	تنفيذ إجراء للتدقيق الداخلي لتحليل عينة تمثيلية من الناحية الإحصائية باستمرار لقرارات إزالة المحتوى المؤتمتة بغرض النقض والتعلم من أخطاء الإنفاذ.	الإنفاذ	✕	
6	يُمكن توسيع نطاق الإبلاغ عن الشفافية لكشف البيانات بشأن عدد قرارات الإزالة المؤتمتة وفقًا لمعيار المجتمع، ونسبة تلك القرارات التي نُقضت لاحقًا بعد المراجعة البشرية.	الشفافية	◐	
7	إعادة النظر في الشرح "الموجز" لإرشادات مجتمع إنستجرام لتوضيح أن الحظر المفروض على البالغين ليس مطلقًا.	سياسة المحتوى	✕	

12 تأخذ التقييمات في الاعتبار تحديثات شركة ميتا بشأن توصيات المجلس حتى الربع الثالث من عام 2021.

الفئة: E– الإنفاذ، T– الشفافية، CP– سياسة المحتوى

تقييم المجلس لاستجابة شركة ميتا: ● شاملة، ◐ شاملة نوعًا ما، ✕ ليست شاملة

تقييم المجلس للتنفيذ

- ■ ثُبت التنفيذ من خلال المعلومات المنشورة
- ■ التقدم المحرز المبلغ عنه
- ■ قدمت شركة ميتا تقريرًا بشأن التنفيذ أو وصفته بأنه "العمل الذي تقوم به شركة ميتا بالفعل" لكن لم تنشر معلومات تُثبت التنفيذ
- ■ حُذفت التوصية، أو رُفضت أو أُعيدت صياغتها

مُعرّف التوصية	توصيات مجلس الإشراف	الفئة	تقييم المجلس	
			لاستجابة شركة ميتا	تقييم المجلس للتنفيذ
أعراض سرطان الثدي والعري				
8	إعادة النظر في الشرح "المطول" لإرشادات مجتمع إنستجرام لتوضيح إمكانية إظهار حلمات الأنثى لزيادة الوعي بسرطان الثدي.	سياسة المحتوى	●	
9	وضّح أن إرشادات مجتمع إنستجرام فُسرت بما يتماشى مع معايير مجتمع فيسبوك، وفي حال وجود تناقضات يكون لمعايير مجتمع فيسبوك الأسبقية.	سياسة المحتوى	●	
الاقتباس النازي				
1	تأكد من إخطار المستخدمين دائمًا بأسباب أي إنفاذ لمعايير المجتمع ضدهم، بما في ذلك القاعدة المحددة التي يفرضها فيسبوك (على سبيل المثال من أجل دعم منظمة تحض على الكراهية).	الإنفاذ	◐	
2	اشرح وقدم الأمثلة لتطبيق المصطلحات الرئيسية المستخدمة في سياسة الأفراد الخطرين والمنظمات الخطرة، بما في ذلك معاني كل من "الثناء"، و"الدعم" و"التمثيل". يجب أن يتفقوا مع التعريفات المستخدمة في معايير التنفيذ الداخلية على فيسبوك. يجب أن تقدم معايير المجتمع إرشادات أكثر وضوحًا للمستخدمين بشأن كيفية توضيح نيتهم عند مناقشة الأفراد والمنظمات المصنفة على أنها خطرة.	سياسة المحتوى	●	
3	قدم قائمة عامة للمنظمات والأفراد المُصنفة على أنها "خطرة" بموجب معيار المجتمع بشأن الأفراد الخطرين والمنظمات الخطرة. على الأقل، يجب تقديم أمثلة توضيحية. سيساعد هذا المستخدمين على فهم أفضل للسياسة والتصرف وفقًا لذلك.	سياسة المحتوى	●	
علاج كوفيد المزعوم				
1	يوصي المجلس بأن يضع فيسبوك معايير مجتمع واضحة ويمكن الوصول إليها بشأن صحة المعلومات المضللة، لتوحيد القواعد الموجودة وتوضيحها في مكان واحد (بما في ذلك تعريف المصطلحات الرئيسية، مثل المعلومات المضللة). يجب أن يكون وضع القواعد مصحوبًا "بافتراضيات تفصيلية توضح الفروق الدقيقة لتفسير وتطبيق [هذه] القواعد" لتقديم مزيد من التوضيح للمستخدمين (راجع تقرير A/HRC/38/35، فقرة. 46 (2018)). يجب على فيسبوك إجراء تقييم لتأثير حقوق الإنسان مع أصحاب المصلحة المعنيين كجزء من عملية تعديل القاعدة الخاصة به (المبادئ التوجيهية للأمم المتحدة بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان 18-19).	سياسة المحتوى	●	
2	للتأكد من أن تدابير الإنفاذ بشأن صحة المعلومات المضللة تمثل أقل الوسائل تدخلًا لحماية الصحة العامة، يوصي المجلس فيسبوك بأن: يوضح الأضرار المحددة التي يسعى إلى منعها ويوفر الشفافية حول كيفية تقييم الأضرار المحتملة لمحتوى محدد؛ ويقوم بإجراء تقييم على مجموعة الأدوات الحالية الخاصة به لتتعامل مع صحة المعلومات المضللة، ويأخذ في الاعتبار إمكانية تطوير أدوات أخرى أقل تدخلًا من عمليات إزالة المحتوى؛ وينشر مجموعة خيارات الإنفاذ الخاصة به ضمن معايير المجتمع، ويرتب الخيارات من الأكثر تدخلًا إلى الأقل استنادًا إلى كيفية انتهاكها لحرية التعبير؛ ويشرح العوامل، بما في ذلك المعايير المستندة إلى دليل والتي ستستخدمها المنصة في تحديد الخيار الأقل تدخلًا عند إنفاذ معايير المجتمع الخاصة به لحماية الصحة العامة، ويوضح ضمن معايير المجتمع ما هو خيار الإنفاذ الذي يُطبَّق على كل قاعدة.	الإنفاذ	●	
3	يوصي المجلس فيسبوك بشدة لتبني مجموعة من التدابير الأقل تدخلًا في الحالات التي ينشر فيها المستخدمون معلومات حول علاجات فيروس كوفيد-19 تتناقض مع النصائح المحددة للسلطات الصحية، وحيث يُحدد أضرر بشرية ليست وشيكة. قد يتضمن ذلك تصنيف يحذر المستخدمين من طبيعة محتوى المنشور المشكوك فيه ويقدم روابط لآراء منظمة الصحة العالمية والسلطات الصحية الوطنية. في حالات معينة، قد يكون من الضروري وضع عقبات أمام المنشور - على سبيل المثال، منع التفاعلات أو المشاركة لتقليل التضخيم التنظيمي والخوارزمي المدفوع. كما يمكن النظر في خفض تصنيف المحتوى لمنع ظهور موجز الأخبار. يجب إبلاغ المستخدمين بوضوح بجميع تدابير الإنفاذ، بما في ذلك التصنيف أو الطرق الأخرى لوضع عقبات، والخاضعة للطعن.	الإنفاذ	✕	

الفئة: E– الإنفاذ، T– الشفافية، CP– سياسة المحتوى

تقييم المجلس لاستجابة شركة ميتا: ● شاملة، ◐ شاملة نوعًا ما، ✕ ليست شاملة

تقييم المجلس للتنفيذ

- ثُبت التنفيذ من خلال المعلومات المنشورة
- التقدم المحرز المبلغ عنه
- قدمت شركة ميتا تقريرًا بشأن التنفيذ أو وصفته بأنه "العمل الذي تقوم به شركة ميتا بالفعل" لكن لم تنشر معلومات تُثبت التنفيذ
- حُذفت التوصية، أو رُفضت أو أُعيدت صياغتها

مُعرّف التوصية	توصيات مجلس الإشراف	الفئة	تقييم المجلس	
			لاستجابة شركة ميتا	تقييم المجلس للتنفيذ
علاج كوفيد المزعوم				
4	نشر تقرير الشفافية حول كيفية إنفاذ معايير المجتمع أثناء الأزمة الصحية العالمية لكوفيد-19. يجب أن يشتمل هذا على: البيانات المطلقة والنسبة المئوية لأعداد عمليات الإزالة، بالإضافة إلى البيانات حول تدابير الإنفاذ بشأن إنفاذ معايير المجتمع المحددة ضدهم، بما في ذلك النسبة المئوية التي تعتمد كليًا على الأتمتة؛ والتصنيف حسب نوع المحتوى المُنفذ ضدهم (بما في ذلك منشورات الأفراد، والحسابات، والمجموعات)؛ والتصنيف حسب مصدر الاكتشاف (بما في ذلك الأتمتة، وإبلاغ المستخدم، وشركاء جديرون بالثقة، وسلطات إنفاذ القانون)؛ والتصنيف حسب المنطقة واللغة؛ والمقاييس المتعلقة بتدابير الأقل تدخلًا (على سبيل المثال، تأثير التصنيف أو خفض تصنيف المحتوى)؛ والبيانات المتعلقة بإتاحة الطعون طوال فترة الأزمة، بما في ذلك العدد الإجمالي للحالات التي سُحبت فيها الطعن بالكامل، والنسبة المئوية للطعون المؤتمتة؛ والاستنتاجات والدروس المستفادة، بما في ذلك المعلومات المتعلقة بأي تغييرات يقوم بها فيسبوك لضمان امتثال أكبر لمسؤولياته في مجال حقوق الإنسان في المستقبل.	الشفافية	✕	
احتجاج ضد فرنسا في الهند				
1	يوصي المجلس بأن يقدم فيسبوك معلومات إضافية للمستخدمين بشأن نطاق معيار المجتمع هذا وإنفاذه للتأكد من وضوح المحتوى المسموح به للمستخدمين. يجب أن تكون معايير الإنفاذ عامة وتتوافق مع معايير التنفيذ الداخلية على فيسبوك. تحديدًا، يجب أن تتناول معايير فيسبوك غرض المستخدم والجمهور وهويتهم والسياق.	سياسة المحتوى	●	
تصوير زوارت بيت				
1	يجب على فيسبوك ربط القاعدة في معيار المجتمع بشأن الخطاب الذي يحض على الكراهية الذي يحظر استخدام الوجه الأسود لتبرير قاعدة الشركة، بما في ذلك الأضرار التي تسعى إلى منعها.	سياسة المحتوى	●	
2	تمشيًا مع توصية المجلس في قضية 2020-003-FB-UA، يجب على فيسبوك أن "تتأكد من إخطار المستخدمين دائمًا بأسباب أي إنفاذ لمعايير المجتمع ضدهم، بما في ذلك القاعدة المحددة التي يفرضها فيسبوك". في هذه الحالة، يجب أن يحدد أي إخطار للمستخدمين القاعدة المتعلقة بالوجه الأسود، ويربط أيضًا المصادر المذكورة أعلاه التي تشرح الضرر الذي تسعى هذه القاعدة إلى منعه. يجب على فيسبوك تقديم معلومات مفصلة عن "تقييم الجدوى" لتوصيات المجلس السابقة حول هذا الموضوع، بما في ذلك الطبيعة المحددة لأي قيود تقنية وكيفية التغلب عليها.	الإنفاذ	◐	
المخاوف البنجابية بشأن منظمة راشتريا سوايامسيفاك سانغ (RSS) في الهند				
1	يجب على فيسبوك ترجمة معايير المجتمع ومعايير التنفيذ الداخلي الخاصة به إلى البنجابية. يجب على فيسبوك أن يهدف إلى جعل معايير المجتمع الخاصة به متاحة بجميع اللغات التي يتحدث بها مستخدموها على نطاق واسع. سيسمح هذا بفهم كامل للقواعد التي يجب على المستخدمين الالتزام بها عند استخدام منتجات فيسبوك. كما سيسهل على المستخدمين التعامل مع فيسبوك عبر المحتوى الذي قد ينتهك حقوقهم.	سياسة المحتوى	●	
2	تماشيًا مع توصية المجلس في القضية 2020-004-IG-UA، يجب على الشركة استعادة المراجعة البشرية والوصول إلى عملية تقديم الطعون البشرية إلى مستويات ما قبل الجائحة بأقرب وقت ممكن مع الحماية الكاملة لصحة موظفي فيسبوك والمتعاقدين.	الإنفاذ	●	
3	يجب على فيسبوك تحسين تقرير الشفافية الخاصة به لزيادة المعلومات العامة المتعلقة بمعدلات الخطأ عن طريق إتاحة المعلومات للعرض حسب البلد واللغة لكل معيار مجتمع. يؤكد المجلس أن تقارير الشفافية التي تتسم بالتفصيل ستساعد مناطق البؤر العامة التي تشيع فيها الأخطاء، بما في ذلك التأثيرات المحددة المحتملة على جماعات الأقلية، وتنبيه فيسبوك لتصحيحها.	الشفافية	◐	

الفئة: E– الإنفاذ، T– الشفافية، CP– سياسة المحتوى

تقييم المجلس لاستجابة شركة ميتا: ● شاملة، ◐ شاملة نوعًا ما، ✕ ليست شاملة

تقييم المجلس للتنفيذ

- ■ ثُبت التنفيذ من خلال المعلومات المنشورة
- ■ التقدم المحرز المبلغ عنه
- ■ قدمت شركة ميتا تقريرًا بشأن التنفيذ أو وصفته بأنه "العمل الذي تقوم به شركة ميتا بالفعل" لكن لم تنشر معلومات تُثبت التنفيذ
- ■ حُذفت التوصية، أو رُفضت أو أُعيدت صياغتها

مُعرّف التوصية	توصيات مجلس الإشراف	الفئة	تقييم المجلس	
			لاستجابة شركة ميتا	تقييم المجلس للتنفيذ
تعليق حساب الرئيس الأمريكي السابق ترامب				
1	يعتقد المجلس أن التميز بين القادة السياسيين والمستخدمين المؤثرين الآخرين ليس مفيدًا دائمًا. من المهم الاعتراف أن المستخدمين الذين لديهم جمهور كبير بإمكانهم المساهمة أيضًا في أضرر جسيمة. يجب أن تنطبق القواعد ذاتها على جميع مستخدمي المنصة؛ ولكن يكون السياق مهمًا عند تقييم قضايا السببية واحتمال وقوع ضرر وشيك. المهم هو درجة تأثير المستخدم على المستخدمين الآخرين [...] يجب على فيسبوك تقييم منشورات المستخدمين المؤثرين في السياق وفقًا للطريقة المرجح فهمها بها، حتى لو كانت رسالتهم تحريضية صيغت بلغة تهدف لتفادي تحمل المسؤولية، مثل التشجيع الظاهري على التصرف بشكل سلمي أو قانوني. استخدام فيسبوك العوامل السياقية الستة في خطة عمل الرباط ويعتقد المجلس أنها أسلوب مفيد لتقييم المخاطر السياقية والخطاب الضار المحتمل. يشدد المجلس أن الوقت عامل حاسم في مثل هذه الحالات؛ ويجب إعطاء أولوية لاتخاذ إجراء قبل أن يتسبب المستخدمون المؤثرون بضرر جسيم على استحقاق النشر والقيم الأخرى للتواصل السياسي.	سياسة المحتوى	◐	
2	يجب على فيسبوك اتخاذ إجراء لإنفاذ قواعدها بسرعة عندما تشكل منشورات المستخدمين المؤثرين احتمالًا كبيرًا بحدوث ضرر وشيك، وفقًا لتقييم المعايير الدولية لحقوق الإنسان.	الإنفاذ	◐	
3	في حين يجب إخضاع جميع المستخدمين لسياسات المحتوى ذاتها، هناك عوامل مميزة تجب مراعاتها عند تقييم خطاب القادة السياسيين. يمكن أن يتمتع رؤساء الدول وغيرهم من المسؤولين الحكوميين رفيعي المستوى بسلطات أوسع لإلحاق الضرر أكثر من الأشخاص. يجب على فيسبوك إدراك أن منشورات رؤساء الدول وغيرهم من الرؤساء الحكوميين تحمل خطر متزايد للتشجيع على إضفاء الشرعية، أو التحريض والعنف - إما لأنهم موضع ثقة كبير يضفي على كلماتهم المزيد من القوة ومصداقية أو بسبب استنتاج المتابعين أنهم يتمتعون بالحصانة في تصرفاتهم. في الوقت نفسه، من المهم حماية حقوق الأشخاص لسماع الخطاب السياسي. مع ذلك، إذا نشر مسؤول حكومي رفيع المستوى رسائل تشكل ضررًا جسيمًا بموجب المعايير الدولية لحقوق الإنسان، يجب على فيسبوك تعليق الحساب لفترة محددة كافية للحماية من الضرر الوشيك.	سياسة المحتوى	●	
4	يجب أن تكون فترات التعليق طويلة بما يكفي لردع سوء السلوك، وفي حالات مناسبة، قد تتضمّن حذفًا لحساب أو صفحة.	سياسة المحتوى	●	
5	غالبًا ما تفرض الجهات الفاعلة الحكومية ذات النفوذ، أو بناءً على طلبهم، قيودًا على الخطاب ضد أصوات المعارضة وأعضاء المعارضة السياسية. يجب على فيسبوك مقاومة ضغوط الحكومات لإسكات معارضتها السياسية. يجب على فيسبوك أن يكون حريصًا للغاية على مراعاة السياق السياسي ذي الصلة عند تقييم المخاطر المحتملة.	الإنفاذ	◐	
6	يجب على فيسبوك تصعيد عملية الإشراف على المحتوى بسرعة إلى موظفين مختصين على دراية بالسياق اللغوي والسياسي وبعيدين عن التدخل السياسي والاقتصادي والتأثير غير المشروع عند تقييم الخطاب السياسي للمستخدمين المؤثرين للغاية. يجب أن يبحث هذا التحليل سلوك المستخدمين المؤثرين للغاية خارج منصة فيسبوك وإنستجرام للتقييم السياق الكامل المتعلق بالخطاب الضار المحتمل على نحو كافٍ. بالإضافة إلى ذلك، يجب على فيسبوك التأكد من تخصيص موارد كافية وخبرة لتقييم مخاطر الضرر من الحسابات المؤثرة على الصعيد العالمي.	الإنفاذ	✕	
7	يجب على فيسبوك أن يشرح علنًا القواعد التي يستخدمها عند فرض عقوبات على مستوى الحساب ضد المستخدمين المؤثرين. يجب أن تضمن القواعد عند فرض فيسبوك تعليقًا محدود المدة على المستخدم المؤثر لتقليل خطر الضرر الجسيم، وأنها ستقيّم ما إذا كان تراجع الخطر قبل انتهاء مدة التعليق. إذا حدد فيسبوك أن المستخدم يشكل خطرًا جسيمًا للتحريض على العنف الوشيك، أو التمييز، أو أي عمل مخالف للقانون في ذلك الوقت، يجب عليه فرض تعليق آخر محدود المدة عندما تكون هذه التدابير ضرورية لحماية الأمن العام ومتناسبة مع الخطر.	سياسة المحتوى	●	

الفئة: E– الإنفاذ، T– الشفافية، CP– سياسة المحتوى

تقييم المجلس لاستجابة شركة ميتا: ● شاملة، ◐ شاملة نوعًا ما، ✕ ليست شاملة

تقييم المجلس للتنفيذ

- ■ ثُبت التنفيذ من خلال المعلومات المنشورة
- ■ التقدم المحرز المبلغ عنه
- ■ قدمت شركة ميتا تقريرًا بشأن التنفيذ أو وصفته بأنه "العمل الذي تقوم به شركة ميتا بالفعل" لكن لم تنشر معلومات تُثبت التنفيذ
- ■ حُذفت التوصية، أو رُفضت أو أُعيدت صياغتها

مُعرّف التوصية	توصيات مجلس الإشراف	الفئة	تقييم المجلس	
			لاستجابة شركة ميتا	تقييم المجلس للتنفيذ
تعليق حساب الرئيس الأمريكي السابق ترامب				
8	عندما تنفذ فيسبوك إجراءات خاصة تطبق على المستخدمين المؤثرين، يجب أن تكون موثقة توثيقًا جيدًا. لم يتضح ما إذا كان فيسبوك طبَّق معايير مختلفة في هذه الحالة، واستمع المجلس إلى العديد من المخاوف بشأن إمكانية تطبيق استثناء الأهمية الإخبارية. من المهم أن يعالج فيسبوك افتقار الشفافية والارتباك الذي تسبب فيه.	الشفافية	●	
9	يجب على فيسبوك تقديم المزيد من المعلومات لمساعدة المستخدمين على فهم وتقييم عملية تطبيق استثناء الأهمية الإخبارية ومعاييرها. يجب على فيسبوك أن يشرح بوضوح كيفية تطبيق استثناء الأهمية الإخبارية على الحسابات المؤثرة، بما في ذلك القادة السياسيون وشخصيات عامة أخرى.	سياسة المحتوى	●	
10	يجب على فيسبوك أن يشرح بوضوح الأساس المنطقي، والمعايير، وعمليات المراجعة، بما في ذلك المعايير التي تحدد الصفحات المحددة للإدراج لمراجعة التحقق الشامل.	سياسة المحتوى	◐	
11	يجب على فيسبوك الإبلاغ عن معدلات الخطأ النسبية والاتساق الموضوعي للقرارات المُتخذة من خلال عملية التحقق الشامل مقارنة بإجراءات الإنفاذ العادية.	الشفافية	✕	
12	يجب إجراء تحقيق شامل في الحادث عندما يسيء المستخدمون المؤثرون منصة فيسبوك بطريقة تؤدي إلى آثار سلبية خطيرة على حقوق الإنسان. يجب على فيسبوك تقييم تأثيره وتقييم التغييرات التي يمكن أن تسن لتحديد الآثار الضارة في المستقبل ومنعها وتخفيفها ومراعاتها.	الإنفاذ	✕	
13	يجب على فيسبوك أن يشرع في إجراء مراجعة شاملة لمساهمته المحتملة في سرد تزوير الانتخابات وزيادة حدة التوترات التي بلغت ذروتها في أعمال العنف في الولايات المتحدة في 6 يناير 2021. يجب أن يعكس بانفتاح الخطة وخيارات السياسة التي اتخذتها شركة ميتا والتي قد تمكن من إساءة استخدام منصتها. يجب على فيسبوك الالتزام بالعناية الواجبة، وتنفيذ خطة العمل بناءً على النتائج التي توصل إليها، وأن يتحدث بصراحة عن كيفية معالجته للآثار السلبية الخطيرة على حقوق الإنسان التي شارك فيها.	الشفافية	✕	
14	في الحالات التي قد شارك فيها مستخدمو فيسبوك وإنستجرام في الجرائم الفظيعة أو الانتهاكات الجسيمة لحقوق الإنسان، بالإضافة إلى التحريض بموجب المادة 20 من العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية، بينما تقلل إزالة المحتوى وتعطيل الحسابات من الخطر الضرر المحتمل، وقد تقوض أيضًا جهود المساءلة، بما في ذلك إزالة الدليل. يُعدّ فيسبوك مسؤولًا عن جمع المعلومات، وحفظها، ومشاركتها عند الضرورة لمساعدة السلطات المختصة وآليات المساءلة في التحقيق والملاحقة القضائية المحتمَلة للانتهاكات الجسيمة للقانون الجنائي، وحقوق الإنسان والقانون الإنساني. يجب أن توضح سياسة حقوق الإنسان لشركة فيسبوك البرتوكولات التي وضعتها الشركة في هذا الشأن. يجب أن توضح السياسة أيضًا كيفية إتاحة المعلومات التي سبق نشرها على المنصة للباحثين الذين يجرون تحقيقات تتفق مع المعايير الدولية وقوانين حماية البيانات المطبق.	الشفافية	◐	
15	يجب على فيسبوك أن يشرح معاييره المجتمعية وإرشاداته وعملية إنذاراته وعقوباته لتقيد الملفات الشخصية، والصفحات، والمجموعات والحسابات على فيسبوك وإنستجرام بأسلوب واضح، وشامل وميسر. يجب أن تقدم هذه السياسات للمستخدمين المعلومات الكافية لفهم متى تُفرض الإنذارات (بما في ذلك أي استثناءات مُطبَّقة أو عمليات السماح) وكيفية حساب العقوبات.	سياسة المحتوى	●	
16	يجب على فيسبوك أيضًا إتاحة المعلومات للمستخدمين حول كيفية تقييم العديد من الانتهاكات، والإنذارات، والعقوبات ضدهم، بالإضافة إلى العواقب التي تنتج عن الانتهاكات المستقبلية.	الإنفاذ	●	
17	يجب على فيسبوك أن يتضمن في تقرير الشفافية الخاص به عدد القيود على الملف الشخصي، والصفحة، والحساب، بما في ذلك سبب اتخاذ إجراء الإنفاذ وطريقته، مع تصنيف المعلومات حسب المنطقة والدولة.	الشفافية	✕	

الفئة: E– الإنفاذ، T– الشفافية، CP– سياسة المحتوى

تقييم المجلس لاستجابة شركة ميتا: ● شاملة، ◐ شاملة نوعًا ما، ✕ ليست شاملة

تقييم المجلس للتنفيذ

- ثُبت التنفيذ من خلال المعلومات المنشورة
- التقدم المحرز المبلغ عنه
- قدمت شركة ميتا تقريرًا بشأن التنفيذ أو وصفته بأنه "العمل الذي تقوم به شركة ميتا بالفعل" لكن لم تنشر معلومات تُثبت التنفيذ
- حُذفت التوصية، أو رُفضت أو أُعيدت صياغتها

مُعرِّف التوصية	توصيات مجلس الإشراف	الفئة	تقييم المجلس	
			لاستجابة شركة ميتا	تقييم المجلس للتنفيذ
تعليق حساب الرئيس الأمريكي السابق ترامب				
18	يجب على فيسبوك تطوير سياسة تحكم استجابته للأزمات أو المواقف الجديدة ونشرها إذ لن تمنع عملياته المعتادة الضرر الوشيك ولن تتجنبه. على الرغم أن هذه المواقف لا يمكن توقعها دائمًا، يجب أن تضع إرشادات فيسبوك معايير مناسبة لمثل تلك الإجراءات، بما في ذلك طلب مراجعة قراره في خلال مدة محددة.	سياسة المحتوى	●	
الرسم الكاريكاتيري "الاختيار بين زرين"				
1	إجراء ترتيبات تقنية للتأكد أن إشعار المستخدمين يشير إلى معيار المجتمع الذي تفرضه الشركة. إذا حدد فيسبوك أن (1) المحتوى لا ينتهك معيار المجتمع الذي تم إخطار المستخدم به، وأن (2) المحتوى ينتهك معيار مجتمع آخر، يجب إخطار المستخدم بصورة صحيحة بشأن ذلك وإعطاؤه فرصة أخرى لتقديم طعن. يجب أن تتاح لهم المعلومات الصحيحة قبل القدوم إلى المجلس.	الإنفاذ	●	
2	ضمم الاستثناء الساخر الذي لم يُبلغ حاليًا للمستخدمين باللغة العامة في معيار المجتمع بشأن الخطاب الذي يحض على الكراهية.	سياسة المحتوى	●	
3	تأكد أن لديه إجراءات كافية لتقييم المحتوى الساخر والسياق ذي الصلة بطريقة صحيحة. يتضمن ذلك تقديم المشرفين على المحتوى: (i) بالوصول إلى فريق العمليات المحلية لدى فيسبوك لجمع المعلومات الثقافية والأساسية؛ والوقت الكافي لتشاور مع فريق العمليات المحلية لدى فيسبوك لإجراء تقييم. يجب على فيسبوك التأكد أن سياسات المشرفين على المحتوى تحفز على المزيد من التحقيق أو التصعيد عندما يكون المشرف على المحتوى ليس متأكدًا ما إذا كان الرسم الكاريكتيري ساخرًا أم لا.	الإنفاذ	●	
4	اسمح للمستخدمين بأن يوضحوا في طعونهم التي تندرج تحت أحد الاستثناءات في سياسة الخطاب الذي يحض على الكراهية. يتضمن ذلك الاستثناءات للمحتوى الساخر وحيث يشارك المستخدمون المحتوى الذي يحض على الكراهية لإدانته أو رفع الوعي.	الإنفاذ	●	
5	تأكد من إعطاء الأولوية للطعون المستندة إلى الاستثناءات للمراجعة البشرية.	الإنفاذ	●	
احتجاجات مؤيدة لنافالني				
1	يجب على فيسبوك تعديل أو إعادة صياغة معيار المجتمع بشأن المضايقة والإساءة لشرح العلاقة بين الأساس المنطقي للسياسة و"ما لا ينبغي" بالإضافة إلى القواعد الأخرى التي تقيد المحتوى الذي يتبعها.	سياسة المحتوى	●	
2	ميّز بين المضايقة والإساءة وقدِّم التعريفات التي تبين الفرق بين الفعلين. بالإضافة إلى ذلك، يجب أن يشرح معيار المجتمع للمستخدمين كيف تختلف المضايقة والإساءة عن الكلام الذين يتسبب فقط في الإهانة ويمكن حمايته بموجب القانون الدولي لحقوق الإنسان.	سياسة المحتوى	◐	
3	حدد بوضوح النهج الخاص به لفئات المستخدم المستهدفة المختلفة وقدم الأمثلة التوضيحية لكل فئة مستهدفة (على سبيل المثال، من المستخدم المؤهل ليكون شخصية عامة). صغ معيار المجتمع بشأن المضايقة والإساءة على حسب فئات المستخدم المدرجة حاليًا في السياسة.	سياسة المحتوى	●	
4	قم بتضمين الأمثلة التوضيحية للمحتوى المنتهك وغير المنتهك في معيار المجتمع بشأن المضايقة والإساءة لتوضيح خطوط السياسة المرسومة وكيف تستند هذه الفروق على تحديد هوية المستهدف.	سياسة المحتوى	●	
5	عند تقييم محتوى يتضمّن "ادعاء شخصي سلبي" ضد شخص بالغ بعينه، يجب على فيسبوك تعديل معيار المجتمع بحيث يشترط إجراء تقييم للسياق الاجتماعي والسياسي للمحتوى. يجب على فيسبوك إعادة النظر في إنفاذ هذه القاعدة في النقاش السياسي أو العام حيث ستؤدي الإزالة إلى إنهاء النقاش.	سياسة المحتوى	✕	
6	عندما يحذف فيسبوك المحتوى بسبب ادعاء شخصي سلبي عبارة عن كلمة واحدة أو جملة في منشور بأكمله، يجب على الفور إخطار المستخدم بهذه الحقيقة، حتى يمكن للمستخدم إعادة نشر المحتوى من دون الادعاء الشخصي السلبي.	الإنفاذ	●	

الفئة: E– الإنفاذ، T– الشفافية، CP– سياسة المحتوى

تقييم المجلس لاستجابة شركة ميتا: ● شاملة، ◐ شاملة نوعًا ما، ✕ ليست شاملة

تقييم المجلس للتنفيذ

- ■ ثُبت التنفيذ من خلال المعلومات المنشورة
- □ التقدم المحرز المبلغ عنه
- □ قدمت شركة ميتا تقريرًا بشأن التنفيذ أو وصفته بأنه "العمل الذي تقوم به شركة ميتا بالفعل" لكن لم تنشر معلومات تُثبت التنفيذ
- ■ حُذفت التوصية، أو رُفضت أو أُعيدت صياغتها

مُعرّف التوصية	توصيات مجلس الإشراف	الفئة	تقييم المجلس	
			لاستجابة شركة ميتا	تقييم المجلس للتنفيذ
الحبس الانفرادي لأوجلان				
1	استعد في الحال إرشادات عام 2017 الموضوعة في غير محلها إلى معايير التنفيذ الداخلي والأسئلة المعروفة (الإرشادات الداخلية للمشرفين على المحتوى)، وأخبر جميع المشرفين على المحتوى أنها موجودة ورتب برنامج تدريب عاجلًا بشأنها.	الإنفاذ	●	
2	قيّم عمليات الإشراف المؤتمتة لإنفاذ سياسة الأفراد الخطرين والمنظمات الخطرة. عند الضرورة، يجب على فيسبوك تحديث المصنفات لاستبعاد البيانات التدريبية من أخطاء في الإنفاذ السابقة التي نتجت عن إخفاق تطبيق إرشادات 2017. يجب إضافة بيانات تدريبية جديدة تعكس استعادة هذه الإرشادات.	الإنفاذ	✕	
3	انشر نتائج عملية المراجعة الجارية لتحديد ما إذا فُقدت سياسات أخرى، بما في ذلك أوصاف جميع السياسات المفقودة، والفترة التي فُقدت فيها السياسات، والخطوات المُتخذة لاستعادتهم.	الشفافية	◐	
4	أشر إلى "الأساس المنطقي لسياسة" الأفراد الخطرين والمنظمات الخطرة التي تراعي حقوق الإنسان وحرية التعبير، تحديدًا النقاش المفتوح بشأن انتهاكات حقوق الإنسان والاعتداءات المتعلقة بالإرهاب وجهود مكافحة الإرهاب، الذي يُمكن أن يعزز من قيمة السلامة"، ومن المهم أن توفر المنصة مساحة لهذه النقاشات. بينما قد تكون "السلامة" و"التعبير عن الرأي" في بعض الأحيان في حالة تعارض، يجب أن يُحدد الأساس المنطقي للسياسة المزيد من التفاصيل حول "الأضرار في العالم الحقيقي" التي تسعى السياسية إلى منعها وتعطيلها عند قمع "حرية التعبير عن الرأي".	سياسة المحتوى	●	
5	أضف إلى سياسة الأفراد الخطرين والمنظمات الخطرة شرحًا واضحًا لما يستبعده "الدعم". يجب أن يتمتع المستخدمون بالحرية لمناقشة الانتهاكات والإساءات المزعومة لحقوق الإنسان لأعضاء المنظمات المعينة. لا يجب أن يقتصر هذا على الأفراد المحتجزين. يجب أن يتضمن النقاش الحقوق المحمية بموجب اتفاقيات الأمم المتحدة لحقوق الإنسان كما ورد في سياسة حقوق الإنسان لشركة فيسبوك. يجب أن يسمح هذا، على سبيل المثال، بالنقاشات حول المزاعم بشأن التعذيب أو التعذيب القاسي، أو اللاإنساني، أو ضروب من المعاملة المهينة أو العقوبة، وانتهاكات الحق في محاكمة عادلة، بالإضافة إلى الإعدام خارج نطاق القضاء، أو إجراءات موجزة، والإعدام التعسفي، والتسليم الاستثنائي، وإلغاء المواطنة وتجريد الشخص من جنسيته. كما تجب حماية الدعوات للمساءلة عن انتهاكات حقوق الإنسان والاعتداءات. يجب استبعاد المحتوى الذي يحض على العنف أو تجنيد الأشخاص للانضمام لمنظمات محددة على فيسبوك أو تقديم دعم مادي لهم من الحماية حتى لو كان المحتوى نفسه يناقش مخاوف تتعلق بحقوق الإنسان. غرض المستخدم، والسياق الأوسع نطاقًا الذي ينشر فيه وكيفية فهم المستخدمين الآخرين لمنشوراتهم هو أمر أساسي لتحديد احتمالية الأضرار التي قد تنجم عن مثل هذه المنشورات في العالم الحقيقي.	سياسة المحتوى	●	
6	اشرح في معايير المجتمع كيف يمكن للمستخدمين جعل الغرض من منشوراتهم واضحًا على فيسبوك. سيساعد تنفيذ توصية المجلس الحالية على ذلك عن طريق الكشف علنًا عن قائمة الشركة للأفراد والمنظمات المعينة (راجع: حالة 2020-005-FB-UA). يجب على فيسبوك أيضًا تقديم أمثلة توضيحية لإثبات الحد الفاصل بين المحتوى المسموح به والمحتوى المحظور، بما في ذلك علاقة تطبيق هذه القاعدة التي توضح ما الذي يستبعده "الدعم".	سياسة المحتوى	◐	
7	لضمان المشاركة المجدية لأصحاب المصلحة لتغيير السياسة المُقترحة من خلال منتدى سياسة المنتج فيسبوك، بما في ذلك من خلال الدعوة العامة لتقديم مساهمات. يجب على فيسبوك إجراء هذه المشاركة في مناطق مختلفة لضمان المشاركة الفاعلة من الأفراد الأكثر تضررًا والتي تسعى هذه السياسة إلى منعها. يجب أن تتضمن هذه المشاركة منظمات حقوق الإنسان، والمجتمع المدني، والمنظمات الأكاديمية مع خبراء على دراية بتلك الإضافة إلى الأضرار التي قد تنجم عن الإنفاذ المفرط للسياسة الحالية.	سياسة المحتوى	◐	
8	تأكد من تقديم إرشادات داخلية والتدريب للمشرفين على المحتوى بشأن أي سياسة جديدة. يجب تقديم المصادر الكافية للمشرفين على المحتوى ليكونوا قادرين على فهم السياسة الجديدة، وأيضًا الوقت الكافي لاتخاذ قرارات عند إنفاذ السياسة.	الإنفاذ	●	
9	تأكد من إخطار المستخدمين عند حذف محتواهم. يجب أن يشير الإخطار إلى ما إذا كانت الإزالة بسبب طلب الحكومة أو بسبب انتهاك معايير المجتمع أو بسبب ادعاء الحكومة بانتهاك القانون الوطني (والنطاق القضائي لأي إزالة).	الإنفاذ	●	

الفئة: E– الإنفاذ، T– الشفافية، CP– سياسة المحتوى

تقييم المجلس لاستجابة شركة ميتا: ● شاملة، ◐ شاملة نوعًا ما، ✕ ليست شاملة

تقييم المجلس للتنفيذ

- ■ ثُبت التنفيذ من خلال المعلومات المنشورة
- □ التقدم المحرز المبلغ عنه
- □ قدمت شركة ميتا تقريرًا بشأن التنفيذ أو وصفته بأنه "العمل الذي تقوم به شركة ميتا بالفعل" لكن لم تنشر معلومات تُثبت التنفيذ
- ■ حُذفت التوصية، أو رُفضت أو أُعيدت صياغتها

مُعرِّف التوصية	توصيات مجلس الإشراف	الفئة	تقييم المجلس	
			لاستجابة شركة ميتا	تقييم المجلس للتنفيذ
الحبس الانفرادي لأوجلان				
10	وضح لمستخدمي إنستجرام أن معايير مجتمع فيسبوك تُطبق على إنستجرام بنفس الطريقة التي تُطبق على فيسبوك بما يتماشى مع التوصية في حالة 2020-004-IG-UA.	سياسة المحتوى	●	
11	قم بتضمين المعلومات حول عدد الطلبات التي تلقاها فيسبوك لعمليات الإزالة من الحكومة المُستندة إلى انتهاكات معايير المجتمع (مقارنة بانتهاكات القانون الوطني)، ونتائج تلك الطلبات.	الشفافية	◐	
12	قم بتضمين المزيد من المعلومات الشاملة حول معدلات الخطأ لإنفاذ القواعد بشأن "الثناء" و"دعم" الأفراد الخطرين والمنظمات الخطرة، والتصنيف حسب المنطقة واللغة.	الشفافية	◐	
البرنامج الآلي لميانمار				
1	يجب على فيسبوك التأكد من إتاحة المعايير التنفيذية الداخلية باللغة التي يراجع بها المشرفون المحتوى. إذا اقتضى الأمر، يجب على فيسبوك التركيز أولًا على السياقات التي تكون فيها المخاطر شديدة على حقوق الإنسان.	الإنفاذ	◐	
الإغلاق التام بسبب كوفيد في البرازيل				
1	يجب على فيسبوك إجراء تحليل تناسبي لتحديد مجموعة من التدابير الأقل تدخلًا من عمليات إزالة المحتوى. عند الضرورة، يجب استخدام التدابير الأقل تدخلًا عندما يكون المحتوى المتعلق بعلاجات فيروس كوفيد-19 يُحرِّف نصائح السلطات الصحية، وعندما تُحدد احتمالية وقوع ضرر بشري لكنه ليس وشيكًا. تتضمن التدابير الموصى بها: (أ) تصنيف المحتوى لتحذير المستخدمين من طبيعة المحتوى المنشور المشكوك فيه وتقديم روابط لآراء منظمة الصحة العالمية والسلطات الصحية الوطنية؛ و(ب) وضع عقبات أمام المنشورات لمنع التفاعلات أو المشاركة؛ و(ج) خفض التصنيف لتقليل ظهور موجز الأخبار للمستخدمين الآخرين. يجب إبلاغ المستخدمين بوضوح بجميع تدابير الإنفاذ، والخاضعة للطعن.	الإنفاذ	✕	
2	نظرًا لسياق جائحة فيروس كوفيد-19، يجب على فيسبوك إجراء ترتيبات تقنية لإعطاء أولوية للتحقق من المعلومات الصحية المضللة المحتملة التي تشاركها السلطات العامة وتلفت انتباه الشركة مع الأخذ في الاعتبار السياق المحلي.	الإنفاذ	✕	
3	يجب على فيسبوك تقديم المزيد من الشفافية ضمن معيار المجتمع للأخبار الزائفة فيما يتعلق بمتى يكون المحتوى مستحقًا لتدقيق الحقائق، بما في ذلك ما إذا كانت حسابات المؤسسات العامة تخضع لتدقيق الحقائق.	سياسة المحتوى	●	
منشور قناة الجزيرة المُشارَك				
1	أضف المعايير والأمثلة التوضيحية للأفراد الخطرين والمنظمات الخطرة الخاصة بها لزيادة فهم الاستثناءات للنقاش المحايد، والإدانة وتقرير الأخبار.	سياسة المحتوى	●	
2	التأكد من إتاحة الترجمة السريعة بجميع اللغات لتحديثات معايير المجتمع.	سياسة المحتوى	◐	
3	إشراك كيان مستقل لا ينتسب إلى أي من طرفي النزاع الإسرائيلي والفلسطيني لإجراء فحص دقيق لتحديد ما إذا كان الإشراف على المحتوى على فيسبوك بالعربية والعبرية يُطبق دون تحيز، بما في ذلك استخدامه للأتمتة. لا يجب أن يراجع هذا الفحص المحتوى الفلسطيني أو المحتوى المؤيد للفلسطينيين فقط، بل يراجع أيضًا المحتوى الذي يحض على العنف ضد أي أهداف محتملة، بغض النظر عن جنسيتهم، أو سلالتهم أو دينهم أو معتقداتهم، أو آرائهم السياسية. يجب على المراجعة أن تفحص المحتوى الذي نشره مستخدمو فيسبوك الموجودون داخل إسرائيل والأراضي الفلسطينية المحتلة وخارجها. يجب نشر التقرير واستنتاجاته علنًا.	الشفافية	●	
4	قم بإضفاء الطابع الرسمي على عملية الشفافية حول كيفية تلقي جميع طلبات الحكومة لعمليات إزالة المحتوى والاستجابة لها، وتأكد من أنها متضمنة في تقرير الشفافية. يجب أن يميز تقرير الشفافية بين طلبات الحكومة لعمليات الإزالة بسبب انتهاكات معايير المجتمع، وطلبات الإزالة أو الحجب الجغرافي بسبب انتهاك القانون المحلي، بالإضافة إلى الطلبات التي لم ينتج عنها اتخاذ أي إجراء.	الشفافية	●	

الفئة: E– الإنفاذ، T– الشفافية، CP– سياسة المحتوى

تقييم المجلس لاستجابة شركة ميتا: ● شاملة، ◐ شاملة نوعًا ما، ✕ ليست شاملة

تقييم المجلس للتنفيذ

- ■ ثُبت التنفيذ من خلال المعلومات المنشورة
- ■ التقدم المحرز المبلغ عنه
- ■ قدمت شركة ميتا تقريرًا بشأن التنفيذ أو وصفته بأنه "العمل الذي تقوم به شركة ميتا بالفعل" لكن لم تنشر معلومات تُثبت التنفيذ
- ■ حُذفت التوصية، أو رُفضت أو أُعيدت صياغتها

مُعرّف التوصية	توصيات مجلس الإشراف	الفئة	تقييم المجلس	
			لاستجابة شركة ميتا	تقييم المجلس للتنفيذ
احتجاجات في كولومبيا				
1	نشر أمثلة توضيحية من قائمة الإهانات المُصنفة على أنها انتهاك بموجب معيار المجتمع للخطاب الذي يحض على الكراهية، بما في ذلك الحالات التي يصعب تصنيفها مع الكلمات التي قد تكون مؤذية في بعض السياقات دون غيرها.	سياسة المحتوى	●	
2	اربط الشرح المختصر الخاص باستثناء الأهمية الإخبارية الوارد في مقدمة معايير المجتمع بالشرح المفصل لمركز الشفافية حول تطبيق هذه السياسة. يجب على الشركة إلحاق هذا الشرح بأمثلة توضيحية من سياقات متعددة، بما في ذلك تقرير عن الاحتجاجات واسع النطاق.	سياسة المحتوى	●	
3	طوِّر وانشر معايير واضحة لمراجعي المحتوى للتصعيد للحصول على مراجعة إضافية لمحتوى المصلحة العامة الذي من المحتمل أن ينتهك معايير المجتمع، لكن قد يكون مستحقًا لاستثناء الأهمية الإخبارية. يجب أن تشمل هذه المعايير المحتوى الذي يصور الاحتجاجات الكبيرة على أنها قضايا السياسية.	الإنفاذ	✕	
4	أخطر جميع المستخدمين الذين أُبلغوا أن المحتوى المُقيَّم على أنه "مُنتهك، ولكنه تُرك على المنصة لأسباب تتعلق بالمصلحة العامة" بأن استثناء الأهمية الإخبارية طُبق على المنشور. يجب أن يرتبط الإخطار بشرح مركز الشفافية لاستثناء الأهمية الإخبارية.	الإنفاذ	●	
الكلمات المُهينة لجنوب أفريقيا				
1	أخطر المستخدمين بالقاعدة المحددة ضمن معيار المجتمع للخطاب الذي يحض على الكراهية المُنتهكة باللغة التي يستخدمون بها فيسبوك، وعلى نحو موصى به في قرار الحالة IG-FB-UA-2020-003 (الأرمن في أذربيجان) وقرار الحالة IG-FB-UA-2021-002 (تصوير زوارت بيبت). في هذه الحالة، على سبيل المثال، يجب إخطار المستخدم بأنه انتهك حظر الإهانات. أشار المجلس إلى استجابة فيسبوك للتوصية رقم 2 في قرار الحالة IG-FB-UA-2021-002 والذي يصف المصنف الجديد أنه يجب عليه أن يكون قادرًا على إخطار مستخدمي فيسبوك باللغة الإنجليزية أن محتواهم ينتهك قاعدة الإهانة. يتطلع المجلس إلى تقديم فيسبوك معلومات تأكد التنفيذ لمستخدمي اللغة الإنجليزية ومعلومات حول الإطار الزمني للتنفيذ لمستخدمي اللغات الأخرى.	الإنفاذ	●	
حزام خرز الهنود الحمر				
1	قدِّم للمستخدمين إخطارًا دقيقًا في الوقت المناسب لأي إجراء تتخذه الشركة بشأن المحتوى المتعلق بطعونهم. ويجب أن يُقرّ إخطار المستخدم بأن الإجراء كان نتيجة عملية مراجعة مجلس الإشراف، مع تضمين حالات الخطأ في الإنفاذ حيثما أمكن ذلك. يجب على شركة ميتا مشاركة الرسائل المرسلة للمستخدم عندما تؤثر إجراءات المجلس على قرارات المحتوى المطعون فيه من المستخدم لإثبات أنه يمتثل لهذه التوصية. يجب اتخاذ هذه الإجراءات فيما يخص جميع الحالات التي تُصحح في المرحلة التي تُحدد فيها عمليات المجلس الأهلية.	الإنفاذ	●	
2	ادرس آثار النُهُج المعدلة للمراجعة الثانوية على دقة المراجع وإنتاجيته. تحديدًا، يطلب المجلس تقييم معدلات الدقة عند إخبار المشرفين على المحتوى بأنهم يشاركون في المراجعة الثانوية، حتى يعلموا أن القرار المبدئي طُعن فيه. يجب أن تتضمن هذه التجربة من الناحية المثالية فرصة للمستخدمين لتقديم السياق ذي الصلة الذي قد يساعد المراجعين على تقييم محتواهم، بما يتماشى مع توصيات المجلس السابقة. يجب على شركة ميتا مشاركة نتائج تقييمات الدقة هذه مع المجلس وتلخيصها في تقرير الشفافية ربع السنوية لإثبات امتثالها لهذه التوصية.	الإنفاذ	●	

الفئة: E– الإنفاذ، T– الشفافية، CP– سياسة المحتوى

تقييم المجلس لاستجابة شركة ميتا: ● شاملة، ◐ شاملة نوعًا ما، ✕ ليست شاملة

تقييم المجلس للتنفيذ

- ■ ثُبت التنفيذ من خلال المعلومات المنشورة
- ■ التقدم المحرز المبلغ عنه
- ■ قدمت شركة ميتا تقريرًا بشأن التنفيذ أو وصفته بأنه "العمل الذي تقوم به شركة ميتا بالفعل" لكن لم تنشر معلومات تُثبت التنفيذ
- ■ حُذفت التوصية، أو رُفضت أو أُعيدت صياغتها

مُعرّف التوصية	توصيات مجلس الإشراف	الفئة	تقييم المجلس	
			لاستجابة شركة ميتا	تقييم المجلس للتنفيذ
حزام خرز الهنود الحمر				
3	أجرِ تقييمات تخصّ الدقة تركز على عمليات السماح لسياسة الخطاب الذي يحض على الكراهية والتي تشمل التعبير الفني والتعبير عن انتهاكات حقوق الإنسان (على سبيل المثال، الإدانة، ورفع الوعي، والاستخدام المرجعي الذاتي وتمكين الاستخدام). يجب أن يحقق هذا التقييم في كيفية تأثير مكان المراجع على قدرة المشرفين على تقييم الخطاب الذي يحض على الكراهية بدقة والخطاب المضاد من المناطق نفسها أو من مناطق مختلفة. يدرك المجلس أن هذا التحليل غالبًا يتطلب تطوير العينات المناسبة والمحددة بدقة للمحتوى ذي الصلة. يجب على شركة ميتا مشاركة نتائج هذا التقييم مع المجلس، بما في ذلك كيفية الاستفادة من هذه النتائج في تحسينات عملية الإنفاذ وتطوير السياسة وما إذا كانت تخطط لإجراء تقييمات دقة مستمرة بشأن عمليات السماح، وتلخيص النتائج في تقرير الشفافية الربع سنوي الخاص بها للمجلس لإثبات أنها قد امتثلت لهذه التوصية.	الإنفاذ	◐	
مشروب آياهواسكا				
1	يؤكد المجلس من جديد توصيته من قرار حالة IG-UA-2020-004 وقرار حالة IG-UA-2021-006 أنه يجب على شركة ميتا أن تشرح للمستخدمين أنها تنفذ معايير مجتمع فيسبوك على إنستجرام، مع العديد من الاستثناءات المحددة. يشير المجلس إلى استجابة شركة ميتا لهذه التوصيات. بينما قد تتخذ شركة ميتا إجراءات أخرى للامتثال للتوصيات، يوصي المجلس شركة ميتا بإجراء تحديثات على مقدمة إرشادات مجتمع إنستجرام (إرشادات المجتمع "المختصرة") في غضون 90 يومًا لإبلاغ المستخدمين أنه في حال اعتبار المحتوى انتهاكًا على فيسبوك، فسيعتبر أنه انتهاك على إنستجرام، كما ورد في مركز الشفافية التابع للشركة مع بعض الاستثناءات.	الإنفاذ	◐	
2	يؤكد المجلس من جديد توصيته من قرار الحالة FB-UA-2021-005 وقرار الحالة FB-UA-2020-005 أنه يجب على شركة ميتا أن تشرح بدقة القاعدة الموجودة في سياسة المحتوى التي قد انتهكوها.	الإنفاذ	◐	
3	لاحترام التعبيرات والممارسات التقليدية والدينية المتنوعة، يوصي المجلس شركة ميتا بتعديل إرشادات المجتمع لإنستجرام ومعيار المجتمع للبضائع التي تخضع للوائح التنظيمية لدى فيسبوك للسماح بالمناقشات الإيجابية للاستخدامات التقليدية والدينية للأدوية غير الطبية حيث توجد أدلة تاريخية لذلك. كما يوصي المجلس بأن تعلن شركة ميتا عن عمليات السماح، بما في ذلك عمليات السماح الحالية.	سياسة المحتوى	●	
الجرائم المزعومة في رايا كوبو				
1	يجب على شركة ميتا إعادة صياغة قيمة "السلامة" لتوضيح أن الخطاب عبر الإنترنت قد يشكل خطرًا على السلامة الجسدية للأشخاص والحق في الحياة، بالإضافة إلى مخاطر الترهيب، والإقصاء والإسكات.	سياسة المحتوى	●	
2	يجب أن توضح معايير المجتمع فيسبوك أن الشائعات مجهولة المصدر تشكل خطرًا جسيمًا على الحق في الحياة والحق في أمن الأشخاص في سياقات الحرب والصراع المسلح. يجب أن ينعكس هذا في جميع عمليات التعديل.	سياسة المحتوى	✕	
3	يجب أن تكلف شركة ميتا بإجراء تقييم مستقل للعناية الواجبة في مجال حقوق الإنسان بشأن كيفية استخدام فيسبوك وإنستجرام لنشر الخطاب الذي يحض على الكراهية والشائعات مجهولة المصدر التي تزيد خطر العنف في إثيوبيا. يجب أن يراجع التقييم نجاح التدابير التي اتخذتها شركة ميتا لمنع إساءة استخدام منتجاتها وخدماتها في إثيوبيا. يجب أن يراجع التقييم نجاح التدابير التي اتخذتها شركة ميتا للسماح بتقديم تقارير مؤيدة وتخص المصلحة العامة بشأن فظائع ضد حقوق الإنسان في إثيوبيا. يجب أن يراجع التقييم قدرة لغة شركة ميتا في إثيوبيا لتحديد ما إذا كانت كافية لحماية حقوق مستخدميها. يجب أن يشمل التقييم الفترة من 1 يونيو عام 2020 حتى الآن. يجب على الشركة إكمال التقييم خلال 6 أشهر من لحظة استجابتها لهذه التوصيات. يجب أن يُنشر التقييم بالكامل.	الشفافية	◐	

الفئة: E– الإنفاذ، T– الشفافية، CP– سياسة المحتوى

تقييم المجلس لاستجابة شركة ميتا: ● شاملة، ◐ شاملة نوعًا ما، ✕ ليست شاملة

تقييم المجلس للتنفيذ

- ■ ثُبت التنفيذ من خلال المعلومات المنشورة
- □ التقدم المحرز المبلغ عنه
- □ قدمت شركة ميتا تقريرًا بشأن التنفيذ أو وصفته بأنه "العمل الذي تقوم به شركة ميتا بالفعل" لكن لم تنشر معلومات تُثبت التنفيذ
- ■ حُذفت التوصية، أو رُفضت أو أُعيدت صياغتها

© 2022 Oversight Board LLC