Oversight Board

التقرير السنوي
لمجلس الإشراف لعام
2022

المحتويات

مقدمة الرؤساء المشاركين 4
مقدمة رئيس الأمناء 7
الملخص التنفيذي 8
تعرّف على المجلس 10
تقديم أولوياتنا الإستراتيجية السبع 12
كيف يتناول المجلس طعون المستخدم 14
الجدول الزمني للأحداث الرئيسية في 2022 16

التوصيات والتأثير

نظرة عامة 19
من الالتزامات إلى التنفيذ على أرض الواقع: تقديم النتائج للمستخدمين 20
الجدول الزمني للتأثير: إخبار المستخدمين بالخطأ الذي وقع منهم 24
تنفيذ شركة Meta لتوصياتنا 26

اختيار الحالة

نظرة عامة 29
الحالات المقدمة إلى المجلس 30
الحالات التي أخذتها لجنة اختيار الحالة في الاعتبار 32

قرارات الحالات والآراء الاستشارية بشأن السياسة

نظرة عامة 35
القرارات والآراء الاستشارية بشأن السياسة التي صدرت في 2022 37
ملخصات القرارات والآراء الاستشارية بشأن السياسة 38
تطبيق المعايير الدولية لحقوق الإنسان على الإشراف على المحتوى: المادة 19 48
المعايير الدولية لحقوق الإنسان في عملية اتخاذ القرار في المجلس 49

المشاركة والتعليقات العامة

التوعية والمشاركة 52
التعليقات العامة 53
الجدول الزمنى لأحداث المشاركة في 2022 55

ما الخطوة التالية

تطوير عملنا مع شركة Meta 56
مشاركة فوائد الرقابة المستقلة 58
مساعدة الشركات في التأقلم مع اللوائح الناشئة 60

مقدمة الرؤساء المشاركين

في 2022، حققت شركة Meta الكثير من توصياتنا وأصبحت واقعًا، فتحسنت طريقة تعامل شركة Meta مع الأشخاص والمجتمعات في جميع أنحاء العالم. دفع عملنا بشركة Meta إلى مراجعة سياساتها للإشراف على المحتوى، والتعبير عن قواعدها بوضوح أكبر، وتطبيقها بصورة أكثر ثباتًا. تخبر شركة Meta الآن المزيد من المستخدمين عن مجال السياسة المحدد الذي تم انتهاكه عند إزالة منشوراتهم، وتوائم بصورة أفضل ما بين الإشراف على المحتوى ومبادئ حقوق الإنسان.

استجابةً لتوصياتنا، قدمت شركة Meta بروتوكول سياسة الأزمات لجعل استجاباتها لمواقف الأزمات أكثر اتساقًا، ونشرت مراجعة عن سياسة الأفراد الخطرين والمنظمات الخطرة، وأنشأت معيارًا مجتمعيًا جديدًا بشأن المعلومات المضلِّلة. واستجابةً لتوصيتنا الخاصة بقرار "أعراض سرطان الثدي والعُري"، حسَّنت شركة Meta أيضًا من تقنياتها للتعرف على سياق سرطان الثدي في المحتوى المنشور على إنستغرام، ما أسهم في إرسال آلاف من المنشورات الإضافية إلى المراجعة البشرية والتي كانت تتم إزالتها تلقائيًا سابقًا.

في 2022، جعلنا أكثر من نصف توصيات السياسة الـ 91 الخاصة بنا جزءًا من أولى آرائنا الاستشارية بشأن السياسة، والتي تشمل توصية عن طريقة تعامل شركة Meta مع أقوى مستخدميها في برنامج التحقق الشامل. واستجابةً لذلك، التزمت شركة Meta بتقديم حمايات أكبر لهؤلاء المعرضين لخطر خاص من الإفراط في الإنفاذ، بمن فيهم الصحفيون والمدافعون عن حقوق الإنسان.

قمنا أيضًا بحماية أصوات المستخدمين، خاصة خلال التحولات والأزمات السياسية والاجتماعية. على سبيل المثال، في أوائل 2023، كجزء من قرار خاص للمجلس، شجعنا شركة Meta على حماية الخطاب السياسي بصورة أفضل في إيران، إذ تم قمع احتجاجات تاريخية واسعة النطاق بعنف. استجابةً لذلك، سمحت شركة Meta باستخدام المصطلح "Marg bar Khamenei" (والذي يُترجم حرفيًا إلى "الموت لـ [المرشد الأعلى لإيران] خامنئي") في سياق الاحتجاجات الجارية في إيران. كما غيرت شركة Meta الآن نظام الإنذارات والعقوبات لديها لتتعامل بعدل أكثر مع المستخدمين.

نتج عن كل قرار ورأي استشاري بشأن السياسة شفافية أكبر لعمليات الإشراف على المحتوى المبهمة، بما في ذلك الإفصاح عن عدد استثناءات الأهمية الإخبارية التي تطبقها الشركة في إدارة قواعدها. تثير توصيات سياستنا نقاشًا عامًا حول كيفية تعامل المنصات الرقمية مع بعض التحديات الأكثر تعقيدًا في الإشراف على المحتوى.

لزيادة تأثيرنا، تبنينا سبعة مجالات ذات أولوية حيث نعمل مع أصحاب المصلحة لتحسين تجارب الأشخاص عبر الإنترنت. وهذه المجالات هي الانتخابات والفضاء المدني، وحالات الأزمات والصراع، والنوع، والخطابات التي

تحض على الكراهية ضد الفئات المهمشة، واستخدام الحكومة لمنصات شركة Meta، ومعاملة المستخدمين بعدل، والإنفاذ المؤتمت للسياسات، وتنظيم المحتوى. إننا أيضًا مستعدون لتولي عدد قضايا أكبر وإصدار القرارات بصورة أسرع في 2023.

كما أننا شهدنا في 2022 تقديرًا متزايدًا لفكرة أنه يجب ألا تقوم الشركات وحدها بتحديد القرارات المتعلقة بالإشراف على المحتوى. منذ البداية، تم تصميم المجلس لاختبار نهج مستقل للإشراف على المحتوى، والذي إذا نجح، فسيمكن أيضًا تطبيقه على الشركات الأخرى. تعني الرقابة المستقلة انفتاح الشركات ودعوتها للغرباء أن يتحدوا الطريقة التي تعمل بها. في السنوات الثلاث الأخيرة، اكتسبنا ثروة من الخبرة فيما يتعلق بالرقابة المستقلة التي يمكنها مساعدة الشركات على اتخاذ قرارات أكثر قوة بناءً على احترام حرية التعبير وحقوق الإنسان الأخرى. نظرًا لأن اللوائح الجديدة تجلب متطلبات جديدة، فنحن نعتقد أننا يمكننا توفير جزء من الحل في بعض المجالات المحددة مثل الشفافية وإشعارات المستخدم.

نودّ أن نستغل هذه الفرصة لنعبر عن شكرنا لأمناء مجلس الرقابة، وفريق الهيئة الإدارية، وزملائنا أعضاء المجلس لخبرتهم ودعمهم في رحلتنا حتى الآن. وبالتحديد، نودّ أن نقدر إسهام جمال جرين الذي تنحى عن منصبه كعضو في مجلس الرقابة وكرئيس مشارك في ديسمبر 2022. كانت ريادة جمال سببًا رئيسيًا في نجاحنا في محاسبة شركة Meta، ونود أن نشكره على كل ما فعله لتأسيس المجلس وتطوير مهمتنا. كما نودّ أن نشكر أصحاب المصلحة العديدين الذين أرسلوا تعليقات عامة، وتفاعلوا مع عملنا، وساعدونا في جعل إنجازاتنا التي أتممناها حتى الآن ممكنة.

بالنظر إلى المسار المجهول الذي نسير فيه، يواصل مجلس الإشراف التكيف مع الأوضاع والعثور على طرق جديدة للوفاء بمهمتنا. لقد قطعنا شوطًا كبيرًا حتى الآن، لكننا لم تساورنا أي شكوك عن حجم التحدي الذي ينتظرنا. معًا، يمكننا المساعدة في التغلب على مخاطر وسائل التواصل الاجتماعي ومساعدة الأشخاص على التواصل بثقة.

بقلم إيفلين أسواد، وكاتالينا بوتيرو مارينو، ومايكل مكونيل، وهيلي ثورنينج شميدت – الرؤساء المشاركين لمجلس الإشراف

مقدمة رئيس الأمناء

ستفين نيل، رئيس أمانة مجلس الرقابة

في 2022، عامي الأول الكامل في منصب أمانة مجلس الرقابة، كنت معجبًا جدًا بعمل المجلس. استمر أعضاء المجلس في التشاور في أكثر الحالات صعوبة وأهمية والقرارات المهمة في مجموعة من القضايا. وشمل ذلك نشر المجلس لأول رأي استشاري بشأن السياسة، والذي بحث مشاركة معلومات محل الإقامة الخاصة وقرار "القصيدة الروسية" المتعلق بغزو أوكرانيا. بصفتنا الأمناء، ساعدنا في تعيين ثلاثة أعضاء جدد من مصر، والمكسيك، والولايات المتحدة.

أحد الجوانب الأخرى المهمة من دورنا هو مراقبة الهيئة الإدارية بمجلس الإشراف التي تتشكل من فريق من الموظفين بدوام كامل يدعمون أعضاء المجلس في عملهم. أكملت الهيئة الإدارية في 2022 التوظيف في كل الفرق وتتكون الآن من 80 شخصًا تقريبًا يقطنون لندن، وواشنطن العاصمة، وسان فرانسيسكو. لقد استقطبنا بعض الزملاء الجدد الممتازين، ويتمتع الكثير منهم بخبرة فريدة في مجالات حرية التعبير وحقوق الإنسان. الهيئة الإدارية نفسها عالمية؛ إذ يتحدث أعضاء فريقها 40 لغة فيما بينهم فأصبحت تشبه وسائل التواصل الاجتماعي.

في يوليو 2022، أعلنَّا عن التزام إضافي بقيمة 150 مليون دولار من شركة Meta، بالإضافة إلى الـ 130 مليون دولار التي تم الإعلان عنها في 2019 عندما تم تأسيس الأمانة لأول مرة. بقيام شركة Meta بهذا الالتزام المالي المستمر، فإنها تعلن عن ثقتها في المجلس وفي جهوده لتطبيق معايير المحتوى لفيسبوك وإنستغرام بطريقة تحمي حرية التعبير ومعايير حقوق الإنسان ذات الصلة.

في 2023، سنواصل الإشراف على عمليات المجلس وحماية استقلاليته، وكلا الأمرين مهمان لنجاحه. من خلال قرارات الحالة والآراء الاستشارية بشأن السياسة التي يصدرها المجلس، سيستمر المجلس في تحسين منتجات شركة Meta وسياساتها مؤديًا إلى أن تكون تجربة استخدام فيسبوك وإنستغرام أفضل. من خلال العمل مع مجموعات المجتمع المدني، والأجهزة التنظيمية، والمنصات الأخرى، يهدف المجلس إلى بناء شرعيته. يُعد موظفو شركة Meta مجموعة مهمة أخرى لها دور كبير في مستقبل الشركة، وسيتطلع المجلس إلى تسخير هذه المجموعة لتصبح مدافعة عن عمله.

تستحق شركة Meta الثناء على رؤيتها التي أسست المجلس كشكل جديد لإدارة وسائل التواصل الاجتماعي وعلى التزامها المستمر بهذا المسعى. بصفتنا الأمناء، سندعم نجاح المجلس المستمر مع شركة Meta، وسنساعد المجلس على مشاركة نهجه مع الشركات الأخرى والشركاء الآخرين في الصناعة.

> "بقيام شركة Meta بهذا الالتزام المالي المستمر، فإنها تعلن عن ثقتها في عمل المجلس"
>
> - رئيس أمانة مجلس الرقابة، ستفين نيل

الملخص التنفيذي

في 2022، قدم مجلس الإشراف 91 توصية إلى شركة Meta

واستجابةً لتوصياتنا حتى الآن، قامت شركة Meta بالتالي:

بدأت بإخبار الأشخاص عن **مجال السياسة المحدد** الذي انتهكه محتواهم عندما تمت إزالته.

بدأت في **قياس مدى شفافية** رسائل الإنفاذ بالنسبة للمستخدمين بصورة ممنهجة.

حسَّنت الطريقة التي تحدد بها سياق سرطان الثدي في المحتوى المنشور على إنستغرام، ما أسهم في **إرسال آلاف من المنشورات إلى المراجعة البشرية** والتي كانت تتم إزالتها تلقائيًا سابقًا.

انتهت من الإطلاق العالمي لرسائل جديدة تخبر المستخدمين بما إذا كانت **المراجعة المؤتمتة أو المراجعة البشرية** هي ما أدت إلى إزالة محتواهم.

أنشأت **قسمًا جديدًا في معايير المجتمع خاصًا بالمعلومات المضلِّلة.**

قدمت **بروتوكولاً جديدًا لسياسة الأزمات.**

في 2022، قام مجلس الإشراف بالتالي:

تلقى قرابة 1.3 مليون حالة من المستخدمين حول العالم، حوالي الربع أكثر من 2021

نشر 12 قرار حالة في موضوعات تتراوح بين غزو روسيا لأوكرانيا وتأثير إنفاذ القانون على عمليات إزالة المحتوى

أصدر أول الآراء الاستشارية بشأن السياسة التي تغطي مشاركة معلومات محل الإقامة الخاصة وبرنامج Meta للتحقق الشامل

ألغى ثلاثة أرباع قرارات شركة Meta في 12 قرار حالة - فألغى قراراتها الخاصة بالإشراف على المحتوى 9 مرات وأيدها 3 مرات

وسع نطاقنا ليشمل القدرة على إضافة شاشات التحذير إلى المحتوى المطابق للمواصفات اللازمة

جعل شركة Meta تعكس قرارها الأصلي في 32 حالة تم النظر فيها للاختيار وكان قرارها الأصلي الخاص بالمنشور قرارًا غير صحيح

في 2023، سنضطلع بما يلي:

- نشر أول موجز لقراراتنا بشأن الحالات التي عكست فيها شركة Meta قراراها الأصلي بشأن محتوى ما.
- نشر أول قراراتنا العاجلة وهي التي ننشر فيها قرارًا بشأن حالة ما في غضون أيام.
- الوصول إلى هدفنا المحدث لعضوية المجلس الكاملة لتحقيق أقصى قدر من الكفاءة.
- تعزيز المشاركة فيما يتعلق بالأولويات الإستراتيجية السبع.
- متابعة الخطط طويلة الأمد لتوسيع النطاق.
- مراقبة الطريقة التي تُنفِّذ بها شركة Meta توصياتنا ودفع الشركة إلى تقديم دليل على ذلك التنفيذ وتأثيره.

إننا نؤمن بقيمة الرقابة المستقلة وسنستكشف إمكانية إقامة شراكات جديدة مع الشركات، وسنرى كيف يمكن لعملنا أن يكمل اللوائح الناشئة بأفضل صورة.

تعرف على المجلس

أعضاء مجلس الرقابة

عافية أسانتيوا أساري كيي
مديرة برامج في مبادرة المجتمع المفتوح في غرب أفريقيا

إيفلين أسواد
أستاذة ورئيسة قسم في جامعة أوكلاهوما بكلية الحقوق

إندي بايوني
كبير المحررين وعضو مجلس الإدارة في صحيفة جاكرتا بوست

كاتالينا بوتيرو مارينو
أستاذة بمنظمة اليونسكو معنية بحرية التعبير في جامعة لوس أنديس

باولو كاروزا
أستاذ جامعي في جامعة نوتردام

كاثرين تشين
أستاذة في جامعة تشينجتشي الوطنية

نيغات داد
المؤسسة لمؤسسة الحقوق الرقمية

توكل كرمان
الحائزة على جائزة نوبل

سودهير كريشناسوامي
نائب رئيس الجامعة وأستاذ القانون في كلية الحقوق الوطنية بجامعة الهند

رونالدو ليموس
أستاذ في كلية الحقوق بجامعة ريو دي جانيرو الحكومية

خالد منصور
كاتب

مايكل مكونيل
أستاذ ومدير مركز القانون الدستوري في كلية الحقوق بجامعة ستانفورد

سوزان نوسيل
الرئيسية التنفيذية لمنظمة القلم الأمريكية

جولي أوونو
المديرة التنفيذية لمؤسسة إنترنت بلا حدود

إيمي بالمور
محامية ومحاضرة في مركز هرتسليا متعدد التخصصات في إسرائيل

آلان روسبريدجر
عميد كلية ليدي مارجريت هول بجامعة أوكسفورد

أندراس ساجو
أستاذ في جامعة أوروبا الوسطى

جون سامبلز
نائب رئيس معهد كاتو

باميلا سان مارتن
مستشارة انتخابية سابقة في المعهد الوطني للانتخابات (INE) في المكسيك

نيكولاس سوزور
أستاذ في كلية الحقوق بجامعة كوينزلاند للتكنولوجيا

هيلي ثورنينج شميدت
رئيسة وزراء سابقة، الدنمارك

كينجي يوشينو
رئيس المحكمة العليا "إيرل وارين"
وأستاذ القانون الدستوري ومدير مركز ميلتزر للتنوع والشمول والانتماء

أمناء مجلس الرقابة

كريستينا أرياغا
عضو مجلس الأمناء

شيرين شلبي
عضو مجلس الأمناء

ستفين نيل
رئيس الأمناء

كيت أوريجان
عضو مجلس الأمناء

روبرت بوست
عضو مجلس الأمناء

ماري ويك
عضو مجلس الأمناء

الهيئة الإدارية لمجلس الإشراف

توماس هيوز
الرئيس

تقديم أولوياتنا الإستراتيجية السبع

أعلنا في أكتوبر 2022 عن سبع أولويات إستراتيجية بناءً على تحليل مفصّل شامل للقضايا التي رفعتها طعون المستخدمين إلى المجلس. وبما أن هذه الأولويات هي ما ترشدنا للحالات التي نقبلها، فإننا نشجع المستخدمين على وضعها في الاعتبار عند تقديم الطعون.

1. الانتخابات والفضاء المدني

تواجه شركات وسائل التواصل الاجتماعي تحديات في التطبيق المتسق لسياساتها على التعبير السياسي في كثير من أنحاء العالم، بما في ذلك خلال فترات الانتخابات والاحتجاجات واسعة النطاق. لقد أبرزنا أهمية حماية التعبير السياسي في قرار "المظاهرات المؤيدة لنافالني في روسيا"، بينما تطرق قرار "ذِكر طالبان في التقارير الإخبارية" إلى قضايا حرية وسائل الإعلام. بصفتنا المجلس، نودّ أن نستكشف مسؤوليات شركة Meta في الانتخابات، والاحتجاجات، والأحداث المهمة الأخرى للمشاركة المدنية.

2. حالات الأزمات والصراع

يمكن أن تساعد وسائل التواصل الاجتماعي الأشخاص في تبادل المعلومات بالغة الأهمية، ومناقشة القضايا العامة المهمة، والحفاظ على سلامتهم في أوقات الأزمات، مثل النزاعات المسلحة، والهجمات الإرهابية، وحالات الطوارئ الصحية، لكنها يمكن أيضًا أن توفر بيئة تنتشر فيها المعلومات المضلِّلة والكراهية. بحث قرارا "الجرائم المزعومة في ريا كوبو" و"مكتب تيجراي لشؤون الاتصالات" منشورات تتعلق بالصراع في إثيوبيا، في حين أدى قرارنا الخاص بالرئيس السابق ترامب إلى تبني Meta لبروتوكول سياسة الأزمات. فإننا نودّ بصفتنا المجلس أن نستكشف دور شركة Meta في حماية حرية التعبير في مثل هذه الظروف، بالإضافة إلى استعدادها للأضرار المحتملة التي يمكن أن تساهم منتجاتها فيها خلال النزاعات المسلحة، والاضطرابات المدنية، وحالات الطوارئ الأخرى.

3. النوع

يواجه كل من النساء والأشخاص غير الثنائيين والمتحولين جنسيًّا عقبات في ممارسة حقوقهم في حرية التعبير على وسائل التواصل الاجتماعي. على سبيل المثال، في قرار "أعراض سرطان الثدي والعُري"، فشلت أنظمة شركة Meta المؤتمتة في تطبيق الاستثناءات للتوعية بسرطان الثدي، ما أدى إلى إزالة معلومات صحية مهمة من إنستغرام. كما وجد قرارنا "الهوية الجنسية والعُري" المنشور في أوائل 2023 أن سياسات شركة Meta المتعلقة بعُري البالغين تؤدي إلى حدوث عوائق في التعبير لدى النساء والمتحولين جنسيًا والأشخاص غير الثنائيين على فيسبوك وإنستغرام. إننا نودّ بصفتنا المجلس استكشاف العقبات المرتبطة بالنوع الاجتماعي، والتي تواجهها النساء وأفراد مجتمع الميم (LGBTQIA+) فيما يتعلق بممارسة حقوقهم في حرية التعبير، بما في ذلك أشكال التحرش والعنف القائمة على النوع الاجتماعي، وآثار التمييز القائم على النوع الاجتماعي في سياسة المحتوى.

4. خطاب الكراهية ضد الفئات المهمشة

ينشئ الخطاب الذي يحض على الكراهية بيئة من التمييز والعداء تجاه الفئات المهمشة. وهو غالبًا ما يكون مرتبطًا بسياق محدد، ويكون مشفرًا، ويتسبب في ضرر ناتج عن الآثار التي تتراكم تدريجيًا بمرور الوقت. وجد قرار "تصوير زوارت بيت" أن السماح لصور تعرض وجهًا أسود بالتراكم عبر الإنترنت من شأنه أن ينشئ بيئة تمييزية ضد أصحاب البشرة السوداء، في حين أن قراري "حزام وامبوم" و"تغيير دلالة كلمات عربية ازدرائية إلى كلمات مقبولة" بحثا

"الخطاب المضاد"، وهو الخطاب الذي يشير إلى الخطاب الذي يحض على الكراهية من أجل مقاومة التمييز. إننا نودّ بصفتنا المجلس أن نستكشف الطريقة التي ينبغي لشركة Meta بها حماية المجموعات المهمشة، مع ضمان أن إنفاذها لا يستهدف بشكل خطأ هؤلاء الذين يتصدون للكراهية. وفي الوقت نفسه، ندرك أنه لا ينبغي تطبيق الإنفاذ المفرط للقيود على الخطاب الذي يحض على الكراهية أو استخدامها للحدّ من ممارسة حرية التعبير المشروعة، بما في ذلك التعبير عن الآراء غير الشائعة أو المثيرة للجدل.

5. استخدام الحكومة لمنصات Meta

تستخدم الحكومات فيسبوك وإنستغرام لتوضيح سياساتها وتقدم طلبات إلى شركة Meta لإزالة المحتوى. استجابةً لقرار "عزلة أوجلان"، وافقت شركة Meta على تقديم معلومات عن المحتوى المُزال لانتهاكه معايير المجتمع عقب تقرير رسمي من الحكومة. كما قام قرار "موسيقى دريل البريطانية" بعمل مقترحات بشأن الطريقة التي ينبغي لشركة Meta بها الاستجابة لطلبات من إنفاذ القانون الوطني. إننا نودّ بصفتنا المجلس أن نستكشف الطريقة التي تستخدم بها الجهات الفاعلة الحكومية منصات شركة Meta، وكيف يمكن أن تؤثر في ممارسات الإشراف على المحتوى وسياساته (أحيانًا بطريقة لا تتسم بالشفافية)، والآثار المترتبة على تدخل الدولة في الإشراف على المحتوى.

6. معاملة المستخدمين بنزاهة

عندما يُزال محتوى الأشخاص من فيسبوك وإنستغرام، لا يتم دائمًا إخبارهم بالقاعدة التي انتهكها ذلك المحتوى. في حالات أخرى، لا يتم التعامل مع المستخدمين بمساواة، أو لا يتم إعطاؤهم ضمانات إجرائية كافية وإمكانية الحصول على الإنصاف للأخطاء المُرتكبة. إننا نودّ بصفتنا المجلس أن نستكشف كيف يمكن لشركة Meta أن تعامل المستخدمين معاملة أفضل، من خلال توفير المزيد من الإشعارات الخاصة للمستخدمين، وضمان توفر الفرصة للأشخاص دائمًا لتقديم طعن للشركة بشأن قرار شركة Meta، والتحلي بمزيد من الشفافية في مجالات مثل "الإنذارات" والتحقق الشامل.

7. التنفيذ الآلي للسياسات وتنظيم المحتوى

في حين أن الخوارزميات ضرورية للإشراف على المحتوى على نطاق واسع، إلا إنه يوجد نقص في الشفافية وفي فهم كيف تعمل أنظمة شركة Meta المؤتمتة وكيف تؤثر على المحتوى الذي يراه المستخدمون. أظهر قرار "الرسم الكاريكاتوري للشرطة الكولومبية" كيف يمكن للأتمتة تضخيم تأثير القرارات غير الصحيحة للإشراف على المحتوى. استجابةً لقرار "أعراض سرطان الثدي والعُري"، نشرت شركة Meta رسائل جديدة عالمية تخبر المستخدمين بما إذا كانت المراجعة المؤتمتة أو المراجعة البشرية قد أدت إلى إزالة محتواهم. إننا نودّ بصفتنا المجلس أن نستكشف كيف ينبغي تصميم الإنفاذ المؤتمت ومراجعته، ودقة الأنظمة المؤتمتة وحدودها، وأهمية وجود شفافية أكبر في هذا المجال.

العمل مع أصحاب المصلحة لزيادة تأثيرنا

بصفتنا المجلس، ما مكننا من تحقيق إنجازاتنا حتى الآن هو الاستماع إلى الباحثين ومجموعات المجتمع المدني والآخرين الذين عملوا لسنوات كثيرة في القضايا التي نتعامل معها والتعاون مع كل منهم. ومن أجل العثور على حلول لأولوياتنا الإستراتيجية، وللقضايا الصعبة للغاية التي تثيرها، تُعد الخبرة في المجال والمعرفة المحلية لدى أصحاب المصلحة هؤلاء ضرورية.

من أجل جميع الأولويات الإستراتيجية، سنتابع العمل مع مجموعة كبيرة من أصحاب المصلحة الذين يعكسون تنوع الأشخاص الذين يستخدمون منصات شركة Meta. ومن شأن هذا مساعدتنا في فهم السياسات وممارسات الإنفاذ التي تحتاج شركة Meta إلى تحسينها بصورة عاجلة، وأنواع الحالات التي يمكنها توفير الفرصة لمعالجتها. نودّ أن نتعاون مع المنظمات في أرجاء العالم لفعل هذا، من خلال عملية التعليقات العامة، واجتماعات المائدة المستديرة، ومحادثات الأفراد. لمناقشة كيف يمكن لمنظمتك الاشتراك، يُرجى التواصل مع engagement@osbadmin.com.

كيف يتناول المجلس طعون المستخدم

يعرض هذا الرسم البياني عملية تقديم الطعون كما هي مطبقة على طعون المستخدمين في عام 2022.

الطعن

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

الاختيار

يحدد أعضاء المجلس الحالة في لجنة اختيار الحالة، وتُعيَّن إلى لجنة مكونة من 5 أعضاء.

الإعلان

يُنشر ملخص الحالة على موقع مجلس الإشراف، ويستقبل التعليقات العامة. سيهدف المجلس إلى إصدار قرار في غضون 90 يومًا من بعد نشر اختيار الحالة.

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.

القرار

تتوصل اللجنة إلى قرار بشأن ما إذا كانت ستسمح بدعم محتوى شركة Meta 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. كان على شركةMeta تنفيذ قرارنا في غضون سبعة أيام من النشر والاستجابة لأي توصيات في غضون 60 يومًا.

التنفيذ

يراقب المجلس طريقة تنفيذ شركة Meta للتوصيات، ويوفر التحديثات في تقارير الشفافية ربع السنوية.

الجدول الزمني للأحداث الرئيسية في 2022

8 فبراير

نشر المجلس أول رأي استشاري بشأن السياسة عن مشاركة معلومات محل الإقامة الخاصة، وحثَّ شركة Meta على فرض قيود أكثر صرامة على مشاركة هذه المعلومات.

11 مايو

سحبت شركة Meta طلبها لرأي استشاري بشأن السياسة متعلق بغزو روسيا لأوكرانيا، مشيرة إلى وجود مخاوف أمنية. وفي استجابته، لاحظ المجلس أن لاحظ المجلس أن قرار شركة Meta "لا يقلل من مسؤولية شركة Meta في تقييم مشكلات الإشراف على المحتوى التي نشأت عن هذه الحرب بحرص".

19 مايو

أعلن المجلس عن تعيين ثلاثة أعضاء مجلس جدد من مصر، والمكسيك، والولايات المتحدة، ليصبح عدد الأعضاء الإجمالي 23.

27-30 يونيو

اجتمع أعضاء المجلس شخصيًا للمرة الأولى في كاليفورنيا.

22 يوليو

أعلنت أمانة مجلس الرقابة عن إسهام مالي جديد بقيمة 150 مليون دولار من شركة Meta.

26 يوليو

قبل المجلس طلب شركة Meta حول رأي استشاري بشأن السياسة يتعلق بإزالة المعلومات المضلِّلة الخاصة بكوفيد 19.

20 أكتوبر

أعلن المجلس عن سبع أولويات إستراتيجية تركز على مناطق يمكن أن يكون لها التأثير الأكبر على تجارب الأشخاص في فيسبوك وإنستغرام.

20 أكتوبر

تمكن المجلس من تطبيق شاشات تحذير تضع علامة على المنشورات لتوضح أنها "مزعجة" أو "حساسة" عند استعادة محتوى مؤهل أو الإبقاء عليه.

22 نوفمبر

نشر المجلس قراراه بشأن "موسيقى دريل البريطانية"، في المرة الأولى التي بحث فيها منشورًا مُزالاً بعد طلب من إنفاذ القانون الوطني.

6 ديسمبر

نشر المجلس رأي استشاري بشأن السياسة حول برنامج Meta للتحقق الشامل. ووجد أن ببرنامج التحقق الشامل عيوبًا في مناطق رئيسية وقدم 32 اقتراحًا إلى شركة Meta.

التوصيات والتأثير

قدمنا 91 توصية إلى شركة Meta في 2022

واستجابةً لتوصياتنا حتى الآن، قامت شركة Meta بالتالي:

- نشرت إشعارات جديدة عالمية لإخبار المستخدمين بالسياسة المحددة التي انتهكوها في سياسات الخطاب الذي يحض على الكراهية، والأفراد الخطرين والمنظمات الخطرة، والتنمر والإساءة.
- بدأت في قياس مدى شفافية رسائل الإنفاذ بالنسبة للمستخدمين بصورة ممنهجة.
- حسَّنت الطريقة التي تحدد بها سياق سرطان الثدي في المحتوى المنشور على إنستغرام، ما أسهم في إرسال آلاف من المنشورات إلى المراجعة البشرية والتي كانت تتم إزالتها تلقائيًا سابقًا.
- انتهت من النشر العالمي لرسائل مستخدم تخبر الأشخاص بما إذا كانت المراجعة المؤتمتة أو المراجعة البشرية هي ما أدت إلى إزالة محتواهم.
- نشرت إشعارات جديدة تخبر المستخدمين عند حظر محتواهم بسبب قانون محلي بعد طلب حكومي.
- أنشأت قسمًا جديدًا في معايير المجتمع خاصًا بالمعلومات المضلِّلة.
- نشرت بروتوكول سياسة الأزمات.
- بدأت مراجعة شاملة لسياسة الأفراد الخطرين والمنظمات الخطرة لإعطاء الأولوية للتسميات وفقًا للخطر.

نظرة عامة

في قرارات الحالة والآراء الاستشارية بشأن السياسة التي نشرناها، وفرنا توصيات محددة عن الطريقة التي يمكن لشركة Meta بها تحسين السياسات التي تطبّقها على محتوى مليارات المستخدمين. في حين أن توصياتنا غير ملزمة، يجب على شركة Meta الرد عليها في غضون 60 يومًا. اعترفت شركة Meta علنًا بأن توصياتنا تغير من سلوكها. في أغسطس 2022، صرحت الشركة بأن المجلس "يستمر في دفعنا للتفكير بتمعن أكبر في أثر نظامنا للإشراف على المحتوى العالمي ولتطبيق سياساتنا واستخدام الموارد بمعدل أكبر. "وبشكل حاسم، دفعتنا [توصيات المجلس] أيضًا إلى أن نتسم بالشفافية أكثر؛ إذ إنه يمكن للأصوات الخارجية المساعدة في تحميلنا مسؤولية وعودنا."

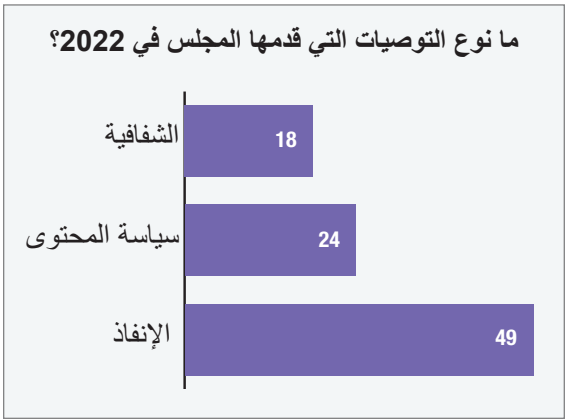
بصفتنا المجلس، فنحن نُحمِّل شركة Meta المسؤولية من خلال نشر تقارير الشفافية كل ربع عام. تطبق هذه التقارير نهجًا صارمًا مستقلاً مستندًا إلى البيانات لتقييم تقدم شركة Meta في تنفيذ توصياتنا بمرور الوقت. بتقديم هذه التوصيات علنًا، وكذلك مراقبة استجابات شركة Meta وتنفيذها علنًا، نكون فتحنا مساحة لإيجاد حوار يتسم بالشفافية مع الشركة لم يكن موجودًا من قبل. يساعد هذا النوع من الانفتاح على بناء الشرعية والثقة مع المستخدمين والمجتمع المدني.

إن دور مجموعات المجتمع المدني في تطوير توصياتنا مهم جدًا. في العديد من الحالات، تقدم هذه المنظمات أفكارًا محددة كجزء من عملية التعليقات العامة الخاصة بنا. في حالات أخرى، تعكس مقترحاتنا أو تبني على دعوات كانت تلك المجموعات تنادي بها منذ سنوات كثيرة، ما يجبر شركة Meta على النظر في هذه الدعوات القديمة والاستجابة لها علنًا. رغم أننا نذكر صراحةً هذه التأثيرات في نصوص قرارنا، إلا إننا نودّ أن نكرر امتناننا لهذه المنظمات لمشاركتها أفكارها وخبرتها.

> **دفعتنا *[توصيات المجلس]* أيضًا إلى أن نتسم بالشفافية أكثر؛ إذ إنه يمكن للأصوات الخارجية المساعدة في تحميلنا مسؤولية وعودنا"**
>
> – التحديث ربع السنوي لشركة Meta عن مجلس الإشراف خلال الربع الثاني من عام 2022

التوصيات والتأثير في 2022

قدم المجلس 91 توصية إلى شركة Meta في 2022، بارتفاع طفيف عن الـ 86 مقترحًا التي قدمناها إلى الشركة في 2021. في أوائل أبريل 2023، قدمنا 14 توصية إضافية، فأصبح إجمالي التوصيات 191 توصية مقدمة إلى شركة Meta.



إجمالاً، تندرج 41 توصية تحت فئة "تم إثبات التنفيذ" أو فئة "تم إثبات التنفيذ الجزئي"، وقيّمنا 84 توصية إضافية في فئة "التقدم المُبلّغ عنه". في 2022، كان من المشجع رؤية شركة Meta تُجري تغييرات عديدة لها أثر نظامي في نهج الشركة، وهذا بفضل تنفيذ توصياتنا. وشملت هذه التغييرات نشر المزيد من الإشعارات الخاصة للمستخدمين، وكنا ندعو إلى هذا منذ شهر يناير لعام 2021. كنتيجة لتوصيات المجلس المتكررة، حدّثت شركة Meta أيضًا الطريقة التي تقيس بها مدى دقة وشفافية الرسائل التي توفرها للمستخدمين عندما يتم اتخاذ إجراء تنفيذ ضد محتوى ما لانتهاكه سياساتها. هذا التغير النظامي جزء من الجهود الأكبر للشركة لتصبح محددة بصورة أكبر مع المستخدمين. تجري شركة Meta أيضًا مراجعة شاملة لتعريف مصطلح "الثناء" فيما يتعلق بإطار عمل الثناء والدعم الموضوعي والتمثيل (PSR) ضمن سياسة الأفراد الخطرين والمنظمات الخطرة. تستخدم شركة Meta إطار العمل هذا لتقييم كيف يتم تصوير الأفراد الخطرين والمنظمات الخطرة بشكل إيجابي في محتوى المستخدمين.

الدروس المُستفادة

أحد المجالات التي كان يمكن تحسين التعاون فيها مع شركة Meta في 2022 هو الوصول إلى البيانات. في أواخر 2021 وأوائل 2022، أمضينا ثمانية أشهر نحاول الوصول إلى أداة CrowdTangle الخاصة بشركة Meta لإعطائنا المزيد من المعلومات عند اختيار الحالات وتقييم أثر التوصيات. بعد التغلب على عقبات عديدة، صعّدنا المشكلة إلى قيادة شركة Meta في أوائل 2022 وتم منحنا إمكانية الوصول في النهاية. خطت شركة Meta خطوات إيجابية عديدة في مشاركة البيانات لاحقًا في 2022، بما في ذلك مشاركة البحث المستمر بشأن طعون المستخدم وتوظيف عالم بيانات للتحقق من صحة تنفيذ توصياتنا. إننا نتطلع إلى الاستمرار في شراكتنا مع فرق عمل علم البيانات بشركة Meta للحصول على بيانات مفيدة تبين كلاً من الدليل على التنفيذ والأثر.

من الالتزامات إلى التنفيذ على أرض الواقع: تقديم النتائج للمستخدمين

بالنظر إلى طموحات توصياتنا والتغييرات الفنية التي عادة ما تتطلبها، فنحن نفهم أنها تستغرق وقتًا ليتم تنفيذها. في 2022، شهدنا تطورًا في الكثير من التوصيات التي قدمناها في 2021 بالإضافة إلى الالتزامات الجديدة الموجهة للمقترحات الأخيرة. كان من المشجع أن نشهد شركة Meta، للمرة الأولى، تصدر تغييرات نظامية لماهية قواعدها وللطريقة التي يتم بها إنفاذ تلك القواعد، بما في ذلك إشعارات المستخدم وقواعدها للمنظمات الخطرة. تشرح الأمثلة المذكورة بالأدنى أثر توصياتنا على الطريقة التي تعامل بها الشركة المستخدمين وتتواصل بها معهم في جميع أنحاء العالم.

التغييرات النظامية في قواعد شركة Meta وإنفاذها

- بصفتنا المجلس، أكثر توصية قدمناها كانت **أن تخبر شركة Meta الأشخاص ما ارتكبوه من خطأ** عند إزالة محتواهم. منذ أن قدمنا هذه التوصية للمرة الأولى في يناير 2021، كانت شركة Meta تحرز تقدمًا تدريجيًا لتحقيق هذا الهدف. استجابةً لهذه التوصية، قدمت شركة Meta رسائل جديدة عالمية تخبر المستخدمين بالسياسة المحددة التي انتهكوها في سياسات الخطاب الذي يحض على الكراهية، والأفراد الخطرين والمنظمات الخطرة، والتنمر والإساءة. كما أن شركة Meta الآن، استجابةً لتوصيتنا، تقيس بصورة منهجية مستوى تفاصيل تواصلها مع المستخدم بشأن إزالة المحتوى كله.

- استجابةً لتوصية من قرارنا بشأن الرئيس السابق ترامب، أجرت شركة Meta **تغييرات نظامية لاستجابتها في الأزمات والنزاعات.** فنشرت شركة Meta في أغسطس 2022، بعد التشاور مع أكثر من 50 خبيرًا عالميًا، بروتوكول سياسة الأزمات الخاص بها. سيساعد هذا شركة Meta في توفير أساس أكثر اتساقًا وشفافية لكيفية استجابتها لحالات الأزمات. في 25 يناير 2023، ذكرت شركة Meta أنها استخدمت بروتوكول سياسة الأزمات لتقييم البيئة الحالية، ويشمل هذا النظر في سير انتخابات منتصف المدة لعام 2022 في الولايات المتحدة، قبل قرارها بشأن حسابات الرئيس السابق ترامب.

أبرز نتائج التوصية:

مرحلة جديدة في فهم تأثيرنا

في قرار "أعراض سرطان الثدي والعُري" المنشور في يناير 2021، أوصينا شركة Meta بأن "**تحسن الكشف المؤتمت للصور التي بها تراكب نص لضمان عدم وضع علامة بالخطأ على المنشورات التي تزيد الوعي بأعراض سرطان الثدي لمراجعتها.**" استجابةً لذلك، حسَّن فريق التنفيذ في شركة Meta تقنيات إنستغرام في التعرف على محتوى سياق سرطان الثدي عبر النصوص، ونشرها في يوليو 2021. وهذه التحسينات سارية منذ ذلك الحين، وفي الثلاثين يومًا ما بين 26 فبراير و27 مارس لعام 2023، أسهمت هذه التحسينات في إرسال 2500 قطعة إضافية من المحتوى إلى المراجعة البشرية والتي كانت ستُزال.

في حين أنه من الصعب تحديد سياق 2500 قطعة من المحتوى من دون صفة مشتركة، يمكننا أن نرى أن تنفيذ شركة Meta للتوصية اتبع إطارنا عن قرب، وأنها قللت بنجاح من الإنفاذ المفرط على المنصة. إن هذا مكسب للحوكمة المستقلة وبداية لفصل جديد من التعاون بين شركة Meta والمجلس بشأن فهم تأثيرنا على أنظمة شركة Meta.

- حثَّ الكثير من مقترحاتنا شركة Meta على التحلي **بالمزيد من الشفافية** مع المستخدمين فيما يتعلق بقواعدها واستثناءاتها. استجابةً لذلك، أفصحت شركة Meta لأول مرة في أغسطس 2022 عن عدد "**استثناءات الأهمية الإخبارية**"، التي طبقتها على المحتوى المنتهك الذي عدّته يخدم الصالح العام. من 1 يونيو 2021 وحتى 1 يونيو 2022، وثّقت شركة Meta 68 عملية سماح، وكان من بينها 13 لمنشورات نشرها سياسيون. يساعد هذا النوع من الانفتاح على بناء الشرعية والثقة مع المستخدمين والمجتمع المدني.

- استجابةً لتوصياتنا بشأن قواعد **الأفراد الخطرين والمنظمات الخطرة** الخاصة بشركة Meta، بدأت الشركة مراجعة شاملة لمجال السياسة هذا. تركز هذه المراجعة على استخدام النهج القائم على المخاطر لتصنيف الأفراد أو المنظمات على أنهم خطرون، إذ يتم إعطاء أولوية الإنفاذ للهيئات التي تُقيَّم على أنها الأعلى خطرًا. في العديد من قراراتنا، وجدنا أيضًا أن تعريف شركة Meta لمصطلح "ثناء" في هذه السياسة كان مقيّدًا جدا لتعبير المستخدم. واستجابةً لذلك، تراجع شركة Meta طريقة تقييمها للمحتوى وتحديد إذا ما كان بمثابة ثناء أو دعم موضوعي أو تمثيل لفرد محدد أو منظمة محددة.

معاملة المستخدمين بنزاهة

- في 2022، حدّثت شركة Meta **إشعارات المستخدم الخاصة بها للمحتوى المُزال بعد طلب حكومي** بسبب قانون محلي. تخبر هذه الإشعارات المستخدم بأن المحتوى حُظر وتشرح له كيف تعالج شركة Meta هذه الطلبات.

- انتهت شركة Meta من النشر العالمي لرسائل المستخدم الجديدة التي تخبر الأشخاص بما إذا كانت **المراجعة المؤتمتة أو المراجعة البشرية** هي ما أدت إلى إزالة محتواهم.

- استجابةً لقرار "علاج فيروس كورونا (كوفيد-١٩) المزعوم"، **أنشأت شركة Meta قسمًا جديدًا في معايير المجتمع خاصًا بالمعلومات المضلِّلة**، فدمجت القواعد ووضحتها في مكان واحد.

أبرز نتائج التوصية:

تقرير حقوق الإنسان المستقل بشأن تأثير شركة Meta في إسرائيل وفلسطين في مايو 2021

بعد قراءة الادعاءات في التعليقات العامة المقدمة لحالة "مشاركة منشور الجزيرة" لعام 2021 بأن شركة Meta أزالت منشورات الفلسطينيين بشكل غير متناسب، قمنا بحثّ الشركة على إشراك هيئة مستقلة لبحث ما إذا كان نظام الإشراف على المحتوى المتعلق بالعنف في إسرائيل وفلسطين في مايو 2021 متحيزًا.

واقفت شركة Meta على القيام بهذا، وكلفت المنظمة غير الربحية "قطاع الأعمال للمسؤولية الاجتماعية" (BSR) بتولّي هذه المراجعة، والتي نشرتها في سبتمبر 2022. توصل التقرير إلى أنه يبدو أن نظام الإشراف على المحتوى في شركة Meta خلال صراع إسرائيل وفلسطين بمايو 2021 كان له تأثير سلبي على حقوق الإنسان للمستخدمين الفلسطينيين وحقهم في حرية التعبير، وقدرتهم على مشاركة المعلومات والرؤى المتعلقة بتجاربهم كما حدثت. معظم التحيز المذكور في تقرير منظمة قطاع الأعمال للمسؤولية الاجتماعية متعلق بنقص الكفاءة اللغوية والإرشادات باللغة المطلوبة بين المشرفين على المحتوى في شركة Meta. بصفتنا المجلس، قمنا بحثّ شركة Meta في ثلاثة قرارات منفصلة على ترجمة إرشاداتها الداخلية للمشرفين إلى لغة المحتوى الذي يراجعونه. لكن شركة Meta كانت ترفض باستمرار تنفيذ هذه التوصية بزعم أن الإرشادات باللغة الإنجليزية كافية لكون المشرفين يجيدون اللغة الإنجليزية بطلاقة. أظهر تقرير منظمة قطاع الأعمال للمسؤولية الاجتماعية أن نقص القدرات اللغوية ومعرفة السياق الثقافي بين المشرفين في شركة Meta أدى إلى الإنفاذ المفرط للمحتوى المكتوب بالعربية الفلسطينية، ونقص الإنفاذ للمحتوى المعادي للسامية. كما أشرنا سابقًا، قد تتسبب الإرشادات باللغة الإنجليزية فقط في ألا يفهم المراجعون السياق والفروقات الطفيفة بين مختلف اللغات واللهجات. بالإضافة إلى ذلك، بسبب استخدام بيانات المراجعة البشرية لتدريب المصنفات، ينتشر هذا التحيز عبر فيسبوك وإنستغرام.

> **"يبدو أنه كان لإجراءات شركة Meta في مايو 2021 تأثير سلبي على حقوق الإنسان... على حقوق المستخدمين الفلسطينيين في حرية التعبير."**
>
> - العناية الواجبة بحقوق الإنسان الخاصة بتأثيرات شركة Meta في إسرائيل وفلسطين – تقرير أعدته منظمة قطاع الأعمال للمسؤولية الاجتماعية (BSR)

توصيات تتطلب انتباهًا أكبر من شركة Meta

لقد حسَّن تنفيذ شركة Meta لكثير من توصياتنا السابقة بالفعل من تجارب المستخدمين على فيسبوك وإنستغرام. إلا إنه هناك ثلاثة مجالات لم تنفِّذ فيها الشركة، حتى الآن، توصيات رئيسية.

1. تحقيق التوافق بين قواعد فيسبوك وإنستغرام.
2. ترجمة الإرشادات الداخلية للمشرفين إلى اللغات التي يشرفون على محتواها.
3. تقديم المزيد من المعلومات حول كيفية تصعيد المنشورات ذات الأهمية الإخبارية داخل شركة Meta.

تحقيق التوافق بين قواعد فيسبوك وإنستغرام. قمنا بتوصية شركة Meta لأول مرة بتحقيق التوافق بين قواعد فيسبوك وإنستغرام في قرار "أعراض سرطان الثدي والعُري" في يناير 2021. في حين أن الشركة التزمت في البداية بهذه التوصية، إلا إنها أجلت الموعد النهائي للتنفيذ مرارًا وتكرارًا. ولم تبلغ شركة Meta بعد المستخدمين، وفقًا لتوصيتنا، بأنها تنفِّذ معايير مجتمع فيسبوك على إنستغرام، وأنه إذا ما تم اعتبار أن المحتوى يشكِّل انتهاكًا على فيسبوك، فهو يشكِّل انتهاكًا على إنستغرام أيضًا.

ترجمة الإرشادات الداخلية للمشرفين إلى اللغات التي يشرفون على محتواها. في ثلاثة قرارات متعلقة بالمحتوى باللغة البنجابية والبورمية والعربية، قدمنا توصية بأن تترجم شركة Meta إرشاداتها الداخلية للمشرفين، الإرشادات الداخلية للمشرفين على المحتوى، إلى اللغات المكتوب بها المحتوى المعني. بالرغم من هذا ومن المخاوف الشبيهة التي رفعتها منظمة قطاع الأعمال للمسؤولية الاجتماعية في تقريرها الأخير، كررت شركة Meta قولها إنها "لن تتخذ أي إجراء آخر" بخصوص هذه التوصية، لأن كل المشرفين لديها يجيدون الإنجليزية بطلاقة.

تقديم المزيد من المعلومات حول كيفية تصعيد المنشورات ذات الأهمية الإخبارية داخل شركة Meta. هذا العام، أفصحت شركة Meta للمرة الأولى عن عدد استثناءات الأهمية الإخبارية التي طبقتها. ومع ذلك، لا يُعرف إلا القليل عن العملية التي تستخدمها لاتخاذ قرار أن المحتوى ذو أهمية إخبارية. في قرار "الاحتجاجات في كولومبيا" لعام 2021، طالبنا شركة Meta بتطوير ونشر معايير واضحة لمراجعي المحتوى عن طريقة تصعيد المحتوى الذي ينتهك قواعد شركة Meta ولكن قد يكون مستحقًا لاستثناء الأهمية الإخبارية. بدا من استجابة شركة Meta لهذه التوصية أنها أساءت فهم الغرض منها إذ ركزت على حقيقة أنه يمكن تصعيد شيء ما للحصول على استثناء الأهمية الإخبارية، بدلاً من ما طلبته التوصية: وصف متى ولماذا قد يتم تصعيد شيء ما. وبالتالي، فنحن نشجع الشركة على إعطاء الأولوية لمشاركة المزيد من المعلومات في هذا المجال.

تقرير عن توقيت تنفيذ شركة Meta لتوصياتنا والاستجابة لها

- بموجب لوائحنا الداخلية، على شركة Meta الاستجابة لتوصياتنا علنًا في غضون 60 يومًا من نشر المجلس لقرار أو لرأي استشاري بشأن السياسة.
- بالنسبة إلى القرارات الاثني عشر والرأيين الاستشاريين بشأن السياسة المنشورين في 2022، استجابت شركة Meta لتوصياتنا في غضون الإطار الزمني المحدد في جميع الحالات ماعدا الرأي الاستشاري بشأن السياسة حول التحقق الشامل. في هذه الحالة، بسبب العدد الكبير للتوصيات التي قدمناها (32 توصية إجمالاً)، استجابت شركة Meta لمقترحاتنا في غضون 90 يومًا، بدلاً من مدة الـ 60 يومًا المعتادة.

الجدول الزمني للتأثير: إخبار المستخدمين بالخطأ الذي وقع منهم

استجابة لمقترحاتنا، تخبر شركة Meta الآن المزيد من المستخدمين عالميًا عن **مجال السياسة المحدد** الذي انتهكه محتواهم عند إزالته.

يناير 2021

وصى المجلس في ثلاثة قرارات من أول خمسة قرارات اتخذها بأنه "يجب دائمًا إخطار المستخدمين بأسباب أي إنفاذ لمعايير المجتمع ضدهم، بما في ذلك القاعدة المحددة التي يتم إنفاذها".

فبراير 2021

ردت شركة Meta بأنها تقيّم جدوى هذه التوصية.

يوليو 2021

طورت شركة Meta مُصنِّفًا إضافيًا يمكنه توقع نوع الخطاب الذي يحض على الكراهية الموجود في المحتوى. الآن، يستلم الأشخاص الذين يستخدمون فيسبوك باللغة الإنجليزية رسائل محددة أكثر عند إزالة المحتوى بسبب احتوائه على خطاب يحض على الكراهية.

نوفمبر 2021

بدأت شركة Meta في اختبار رسائل أكثر تحديدًا لانتهاكات الخطابات التي تحض على الكراهية على فيسبوك في اللغات الأخرى غير الإنجليزية، بدءًا باللغة العربية، والإسبانية، والبرتغالية. كما بدأت باختبار هذه الرسائل على إنستغرام.

مارس 2022

بدأت شركة Meta باختبار رسائل أكثر تحديدًا للمستخدمين عن المحتوى الذي تمت إزالته لانتهاك سياسة التنمر والإساءة.

مارس 2022

أوضحت شركة Meta أن "الإشعارات الأكثر تحديدًا أدت إلى ارتفاع ملحوظ له دلالة إحصائية في تصورات شفافيتها وشرعيتها عبر أسواق متعددة".

مايو 2022

أعلنت شركة Meta أن بحثها قد أظهر أنه لضمان أن يشعر الأشخاص بأنه يتم الاستماع إليهم، فعلى عملية مراجعة المحتوى لديها أن تعمل بشكل أكبر كحوار يعزز التفاهم المتبادل.

أغسطس 2022

أطلقت شركة Meta الرسائل الجديدة التي تشرح للأشخاص أي سياسة بالضبط جعلتها تتخذ إجراء تنفيذ. إنها متوفرة عالميًا باللغة الإنجليزية، مع العمل على توفير لغات أخرى.

نوفمبر 2022

قالت شركة Meta إن هذه الرسائل الجديدة ستنطبق على الغالبية العظمى من أنواع الانتهاكات على فيسبوك بحلول نهاية 2022، وتتوسع إلى إنستغرام في 2023. كما أنها ستقيّم جدوى جعل الإشعارات أكثر تحديدًا.

تنفيذ شركة Meta لتوصياتنا

لضمان أن تفي شركة Meta بالتزاماتها، نراقب تقدمها في تنفيذ توصياتنا. ولفعل هذا، نبحث في ما إذا تم استيفاء المعايير اللازمة لتوصية معينة. إننا نقيس تنفيذ شركة Meta وفقًا لسبع فئات، مع تحديث تقييماتنا على أساس ربع سنوي.

"*تم إثبات التنفيذ من خلال المعلومات المنشورة*" – قدمت شركة Meta بيانات كافية للمجلس للتحقق من أنها نفَّذت التوصية.

"*تم إثبات التنفيذ الجزئي من خلال المعلومات المنشورة*" – نفَّذت شركة Meta مكونًا مركزيًّا للتوصية وقدمت بيانات كافية للتحقق من ذلك إلى المجلس.

"*التقدُّم المُبلَّغ عنه*" – التزمت شركة Meta بإنفاذ هذه التوصية لكنها لم تستكمل جميع الإجراءات اللازمة حتى الآن.

"*أبلغت شركة Meta عن التنفيذ أو وصفت عملها بأنه قد تم بالفعل لكنها لم تنشر معلومات لإثبات التنفيذ*" – تذكر شركة Meta أنها نفذت هذه التوصية لكنها لم تقدم لنا أدلة كافية للتحقق من ذلك.

"*رُفضت التوصية بعد تقييم الجدوى*" – انخرطت شركة Meta في التوصية ثم قررت بعد ذلك رفض تنفيذها بعد تقديم معلومات عن قرارها.

"*توصية محذوفة أو ملغاة أو مُعادة صياغتها*" – لن تتخذ شركة Meta أي إجراء آخر بشأن مقترحنا.

"*في انتظار الاستجابة الأولى من شركة Meta*" – قدم المجلس توصيته، لكن شركة Meta لم ترد بعد علنًا (فلديها 60 يومًا من النشر حتى تستجيب).

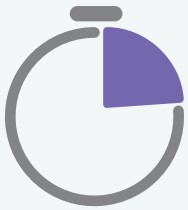
يعني هذا النهج المستند إلى البيانات أن تقييمنا لما إذا كانت شركة Meta قد نفّذت توصية ما أم لا قد يختلف عن تقارير الشركة. ومع ذلك، نعتقد أن هذا النوع من التحقق المستقل من الصحة أمر بالغ الأهمية للمسؤولية والتأكد من شعور المستخدمين بتأثير توصياتنا.

يقدم الرسم البياني الموجود في هذه الصفحة تحليلاً لتقييمنا لتنفيذ شركة Meta للتوصيات الـ 191 التي قمنا بتقديمها حتى أوائل أبريل 2023، عندما تم الانتهاء من هذا التقرير. كما نشرنا وثيقة مصاحبة لهذا التقرير السنوي تعرض التوصيات الـ 191 بالكامل، وتقدم تقييمنا لاستجابة شركة Meta وتنفيذها. يعكس هذا التقارير ربع السنوية لشركة Meta عن المجلس حتى الربع الرابع من عام 2022.

فئة التنفيذ	عدد التوصيات
ثُبِت التنفيذ من خلال المعلومات المنشورة	27
تم إثبات التنفيذ الجزئي من خلال المعلومات المنشورة	14
التقدم المحرز المبلغ عنه	84
قدمت شركة Meta تقريرًا بشأن التنفيذ أو وصفت بأنه عمل شركة Meta بالفعل، ولكنها لم تنشر معلومات لإثبات التنفيذ	29
رُفضت التوصية بعد تقييم الجدوى	10
حُذفت التوصية أو رُفضت أو أُعيدت صياغتها	23
في انتظار الاستجابة الأولى من شركة Meta	4
العدد الإجمالي للتوصيات	191

اختيار الحالة

تم تقديم **1,290,942** حالة إلى المجلس في عام 2022، وهي زيادة تبلغ الربع تقريبًا مقارنةً بعام 2021.



في المتوسط، تلقى المجلس حالة كل **24** ثانية في 2022.

أكثر من ثلثي طعون المستخدمين المقدمة لاستعادة المحتوى متعلق بمعيارين من معايير المجتمع: العنف والتحريض، وخطاب يحض على الكراهية.

في ما يقرب من ثلثي الحالات المُدرجة في القائمة المختصرة من قبل المجلس في 2022، اعترفت شركة Meta بأن قراراها الأصلي الخاص بالمحتوى كان خاطئًا.

نظرة عامة

مع وجود مئات الملايين من المنشورات التي يتم نشرها على فيسبوك وإنستغرام كل يوم، وعشرات الآلاف من المشرفين الذين يتخذون قرارات في جزء من الثانية بشأن المحتوى الذي ينبغي أن يظل منشورًا والذي ينبغي أن يُحذف، أحد أكبر التحديات التي نواجهها هو اختيار الحالات التي سنراجعها. في 2022، تلقينا ما يقرب من 1.3 مليون طلب من المستخدمين لإجراء مراجعة مستقلة لقرارات الإشراف على المحتوى التي اتخذتها شركة Meta. كما أحالت شركة Meta 21 حالة إلى المجلس. في 2022، تلقينا، في المتوسط، 3537 حالة يوميًا.

> **"نحاول اختيار الحالات التي لها تأثير حقيقي والتي تتطرق إلى مشكلات غالبًا ما تواجهها الشركة"**
>
> الرئيس المشارك في مجلس الإشراف
> مايكل مكونيل

نهدف إلى التركيز على الحالات التي تشكل أسئلة صعبة ومهمة، وتعكس نطاقًا واسعًا من المناطق الجغرافية ومجالات الموضوعات. ومن خلال اختيار الحالات التي تسمح لنا بالنظر في السياسات التي تُهم معظم المستخدمين، وتطبيق مراجعة مدروسة وذات مبادئ، يمكننا تحسين السياسات لكل المستخدمين وليس فقط الأفراد الذين تتم دراسة حالاتهم. فعلى سبيل المثال، وفَّر لنا اختيار حالة "الرسم الكاريكاتوري للشرطة الكولومبية" فرصةً لتقديم توصيات بشأن بنوك مطابقة الوسائط التي يمكنها تلقائيًا إزالة الصور التي قد تنتهك قواعد شركة Meta. وبشكل مماثل، وفَّرت حالة "موسيقى دريل البريطانية" فرصةً لتقديم مقترحات بشأن الطريقة التي ينبغي على شركة Meta الاستجابة لطلبات وكالات إنفاذ القانون من شتى أرجاء العالم.

لمعالجة القضايا التي تُهم الأشخاص عالميًا، استمررنا في اختيار حالات من مناطق مختلفة حول العالم. كما أننا اخترنا حالات بالغة الأهمية للخطاب العام، مثل حالة "القصيدة الروسية" التي بحثت تساؤلات عن التعبير في سياق غزو روسيا لأوكرانيا، وحالة "تغيير دلالة كلمات عربية ازدرائية إلى كلمات مقبولة" المتعلقة باستخدام مصطلحات مهينة تؤثر على الأشخاص المنتمين لمجتمع ميم (LGBTQIA+).

الدروس المُستفادة

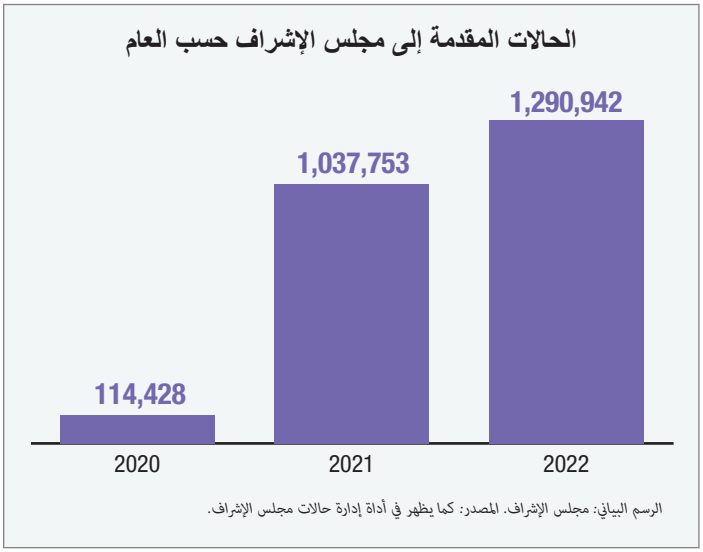
في أواخر 2022، وفي أثناء إعدادنا لقرار "موسيقى دريل البريطانية" والرأي الاستشاري بشأن السياسة حول برنامج Meta للتحقق الشامل، حددنا مشكلة في عملية تقديم الطعون بالشركة؛ إذ وجدنا أنه لم يتم عرض فرصة تقديم طعن إلى المجلس في حالات طعون معينة تم تصعيدها رغم أن هذه الحالات كانت مستحقة للمراجعة طبقًا للوائحنا الداخلية. أثار هذا مخاوف كبيرة حيال نقطة الشفافية وحق المستخدمين في الإنصاف. في كل من قرار "موسيقى دريل البريطانية" والرأي الاستشاري بشأن السياسة حول برنامج Meta للتحقق الشامل، قمنا بحثّ الشركة على تصحيح هذا الخطأ.

واستجابت شركة Meta في يناير 2023 قائلة إنه سيتمكن الأشخاص المقيمون في الاتحاد الأوروبي والمملكة المتحدة والهند قريبًا من تقديم طعون على قرارات المحتوى المؤهلة التي تم اتخاذها عند التصعيد إلى شركة Meta وإلى المجلس. وتتولى الفرق المتخصصة الداخلية في شركة Meta التعامل مع القرارات "في التصعيد"، بدلاً من المتعاقدين الخارجيين. أما عن مستخدمي فيسبوك وإنستغرام من البلدان الأخرى، فقد أعلنت شركة Meta عن خطط لتطوير مسار بديل يسمح لهم بتقديم الطعون على قرارات إزالة التصعيد المؤهلة والتي لا يمكن الطعن عليها داخليًا مباشرةً إلينا. ذكرت الشركة أنها تأمل في تنفيذ هذا الحل بحلول النصف الثاني من 2023.

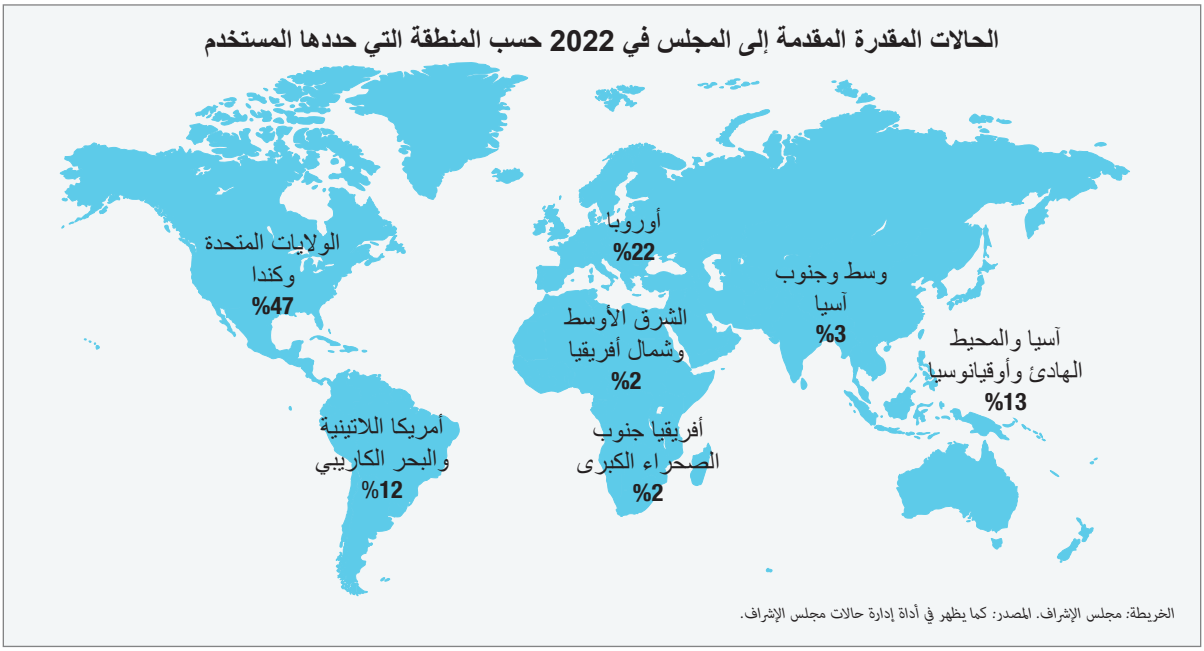
الحالات المقدمة إلى المجلس

في 2022، ازداد عدد الطعون التي تلقيناها من المستخدمين قرابة الربع، إذ زاد من حوالي مليون في 2021 إلى 1.3 مليون في 2022. في حين أن الربعين الأول والثاني من 2022 شهدا أعدادًا أعلى من الطعون أكثر من الربعين المقابلين في 2021، فقد شهد الربعان الثالث والرابع من 2022 طعونًا أقل مقارنةً بعام مضى.

إجمالاً، حين بدأنا بقبول الحالات في أكتوبر 2020 وحتى ديسمبر 2022، تلقينا أكثر من 2.4 مليون طعن من المستخدمين، ما يعكس الطلب الحالي من المستخدمين لتقديم الطعون على قرارات الإشراف على المحتوى الخاصة بشركة Meta إلى هيئة مستقلة. في حين أنه يمكننا مراجعة عدد قليل فقط من الحالات، فإننا نستمر في اختيار الحالات التي تثير قضايا أساسية تواجه أعدادًا كبيرة من المستخدمين حول العالم ونقدم توصيات لمعالجتها.



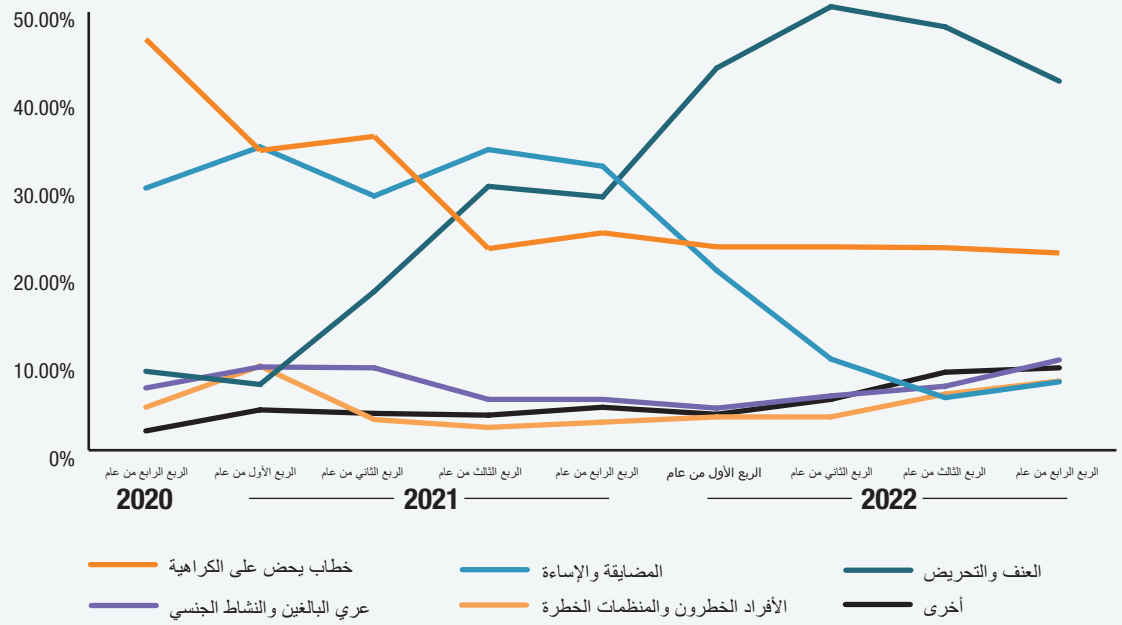
شهد عام 2022 زيادة ملحوظة في نسبة الحالات الخاصة بالمحتوى على إنستغرام. في حين أن تلك الحالات شكلت 1% من الطعون في كل ربع سنوي حتى الربع الأول من 2022، إلا إنه بحلول الربع الرابع من 2022 كانت هذه النسبة قد زادت إلى أكثر من 10% من الطعون.



في 2022، ظل تحليل الحالات حسب المنطقة التي حددها المستخدم بصورة عامة كما هو في المدة من أكتوبر 2020 وحتى ديسمبر 2021، وكان أكثر من ثلثي الطعون واردًا من الولايات المتحدة وكندا وأوروبا. انخفضت نسبة الحالات الواردة من الولايات المتحدة وكندا بشكل طفيف من 49% في 2021/2020 إلى 47% في 2022. وزادت نسبة الحالات الواردة من أوروبا من 20% في 2021/2020 إلى 22% في 2022. كانت هناك زيادة ملحوظة في نسبة الحالات الواردة من آسيا والمحيط الهادئ وأوقيانوسيا، والتي زادت من 9% في 2021/2020 إلى 13% في 2022. وفي 2022، وردت 12% من الحالات من أمريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي، ويليها 3% من وسط وجنوب آسيا، و2 % من الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، و2% من أفريقيا جنوب الصحراء. ونعترف أن هذه الأرقام لا تعكس مدى انتشار مستخدمي فيسبوك وإنستغرام حول العالم، أو التوزيع الحقيقي لمشكلات الإشراف على المحتوى في جميع أنحاء العالم. في 2023، سنزيد من التواصل والمشاركة في مناطق خارج الولايات المتحدة وأوروبا لزيادة الوعي بعملنا ولتشجيع المستخدمين في هذه المناطق على تقديم الحالات إلى المجلس.

في 2022، كان أكثر من ثلثي طعون المستخدمين المقدمة لاستعادة المحتوى (69%) متعلق بمعيارين من معايير المجتمع: العنف والتحريض (46% من الطعون لاستعادة المحتوى) والخطاب الذي يحض على الكراهية (23% من الطعون لاستعادة المحتوى). توضح هذه الأرقام الطعون الخاصة بـ استعادة المحتوى الذي رأت شركة Meta أنه انتهك قواعدها (والذي كان يمثل 92% من الطعون في 2022) فقط وليس الطعون الخاصة بـ إزالة محتوى الأشخاص الآخرين الذي ما زال موجودًا على فيسبوك أو إنستغرام (والذي كان يمثل 8% من الطعون في 2022)، لأنه من المفترض أن الطعون اللاحقة لم تنتهك أيًا من معايير المجتمع.

الطعون المُقدرة لاستعادة المحتوى على فيسبوك/إنستغرام حسب معيار المجتمع (بصفة ربع سنوية)



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

كما يوضح الرسم البياني، في 2022، زادت نسبة طعون المستخدمين لاستعادة المحتوى المُزال بموجب معيار المجتمع "العنف والتحريض" الخاص بشركة Meta، فوصلت إلى نسبة عالية بلغت 51% في الربع الثاني من 2022. لكن طعون المستخدمين لاستعادة المحتوى المُزال بموجب معيار التنمر والإساءة قلت، فانخفضت من حوالي 30% في الربع الرابع من 2021 إلى أقل من 10% في النصف الأخير من 2022.

لاحظت تقارير إنفاذ معايير المجتمع لدى شركة Meta زيادة مشابهة في كمية المحتوى المتعلق بالعنف والتحريض الذي تم اتخاذ إجراء ضده على فيسبوك في 2022، فارتفعت من 12.7 مليونًا في الربع الرابع من 2021 إلى 21.7 مليونًا في الربع الأول من 2022 و19.3 مليونًا في الربع الثاني من 2022. قد يفسر هذا جزئيًا الزيادة في الطعون المقدمة إلى المجلس. كما أظهر تقرير شركة Meta أنه حدث في الربع الثالث من 2022 انخفاض في كمية المحتوى المتعلق بالتنمر والإساءة الذي اتخذت شركة Meta ضده إجراء على فيسبوك إلى 6.6 ملايين، وهو أقل مستوى له منذ قرابة عامين. قد يفسر هذا جزئيًا الانخفاض في نسبة الطعون المقدمة إلى المجلس لاستعادة المحتوى المُزال بموجب معيار المجتمع هذا.

الحالات التي أخذتها لجنة اختيار الحالة في الاعتبار

بعد أن تضع لجنة اختيار الحالات لدى المجلس قائمة مختصرة بالحالات لمراجعة المجلس، تُقرر شركة Meta في بعض الأحيان بأن قراراها الأصلي بشأن جزء ما محتوى لم يكن صائبًا.

رأت شركة Meta أن قرارها الأصلي في 32 حالة من أصل 50 حالة مُدرجة في القائمة المختصرة في 2022 (64%) كان قرارًا خاطئًا، مقارنةً بـ 51 حالة من أصل 130 حالة مُدرجة في القائمة المختصرة (39%) في 2020/2021. ويمثل هذا زيادة تبلغ 25 نقطة مئوية.

بالرغم من أن هذه ليست سوى عينة صغيرة، وأن المجلس يسعى للبحث عن الحالات الصعبة جدًا والعسيرة عمدًا، إلا إنه من المثير للقلق أنه في قرابة ثلثي الحالات المُدرجة في القائمة المختصرة، وجدت شركة Meta أن قرارها الأصلي كان غير صحيح. ويطرح هذا أسئلة أكثر عن دقة الإشراف على المحتوى في شركة Meta وعملية تقديم الطعون التي طبقتها شركة Meta قبل أن تصل الحالات إلى المجلس. في 2023، سنبدأ في نشر "ملخص القرارات". ستبحث تلك القرارات حالات لا نختارها من أجل المراجعة الكاملة، ولكنها مع ذلك تؤدي إلى عكس شركة Meta إجراء التنفيذ الأصلي.

قرارات الحالات والآراء الاستشارية بشأن السياسة

7 حالات من المستخدمين؛ و5 حالات من شركة Meta.

8 حالات من فيسبوك؛ و4 حالات من إنستغرام.

12 قرارًا منشورًا في 2022، 9 منها ألغت قرار شركة Meta.

تم اكتساب القدرة على توجيه شركة Meta بإبقاء محتوى ما أو استعادته مع إضافة شاشة تحذير عليه

تم نشر أول الآراء الاستشارية للمجلس بشأن السياسة حول مشاركة المعلومات الخاصة وبرنامج Meta للتحقق الشامل.

تم طرح 356 سؤالاً على شركة Meta كجزء من مراجعتنا للحالات في 2022، وأجابت الشركة عن 86% منهم بالكامل

نظرة عامة

القرارات التي نتخذها استجابة لطعون المستخدمين وإحالات شركة Meta هي في صميم عمل المجلس. في 2022، قمنا أيضًا بنشر أول الآراء الاستشارية بشأن السياسة حول مشاركة معلومات محل الإقامة الخاصة وبرنامج Meta للتحقق الشامل.

قرارات الحالات

تبحث قرارات الحالات فيما إذا كانت اختيارات شركة Meta لإزالة المحتوى أو إبقائه متوافقة مع قواعد الشركة وقيَمها والتزامات حقوق الإنسان المنصوص عليها. إن قراراتنا ملزمة لشركة Meta، ويجب على الشركة تنفيذها في غضون سبعة أيام من نشرها، ما لم يكن هذا سينتهك القانون. في 2022، نشرنا 12 قرار حالة، ألغينا فيها قرار شركة Meta الخاص بالمحتوى المعني بنسبة 75% من الوقت، فارتفعت تلك النسبة ارتفاعًا طفيفًا من 70% في 2021.

لقد أجرينا أيضًا تغييرات عديدة لعملية المراجعة الخاصة بنا لنزيد من تأثيرنا. في يوليو 2022، أعلنَّا عن أننا سنقيّم حالتين عن الهوية الجنسية والعُري في نص قرار واحد للمرة الأولى. سيساعدنا تقييم حالتين معًا في استكشاف مجموعة أكبر من تجارب المستخدمين ومقارنة الفروقات بين المنشورات التي يصعب تصنيفها. في أكتوبر 2022، وسَّعنا نطاقنا فأصبح للمجلس القدرة على اتخاذ قرارات ملزمة لتطبيق شاشة تحذير تضع علامة على المحتوى ليوضح أنه "مزعج" أو "حساس" عند استعادة المحتوى المؤهل أو الإبقاء عليه. في نوفمبر، نشرنا قرار "موسيقى دريل البريطانية". كجزء من هذا القرار، استخدمنا طلب حرية المعلومات للحصول على تفاصيل جديدة عن كيفية تقديم شرطة العاصمة لندن طلباتها لشركات وسائل التواصل الاجتماعي لإزالة المحتوى.

الآراء الاستشارية بشأن السياسة

فضلاً عن مراجعة الحالات الفردية لإزالة المحتوى أو استعادته، يمكننا أيضًا قبول طلبات الآراء الاستشارية بشأن السياسة من شركة Meta. فمن خلالها، نقدم للشركة توصيات مُفصلة عن التغييرات التي ينبغي أن تجريها Meta لسياساتها في موضوع معين. إننا نعتقد أن هذه التوصيات قد تكون مفيدة أيضًا للشركات الأخرى التي غالبًا ما تواجه مشكلات إشراف على المحتوى مشابهة للمشكلات التي تواجها شركة Meta.

في 2022، أصدرنا أول الآراء الاستشارية بشأن السياسة حول مشاركة معلومات محل الإقامة الخاصة وبرنامج Meta للتحقق الشامل. أفصح الرأي الاستشاري بشأن السياسة حول برنامج التحقق الشامل عن مستوى غير مسبوق من التفاصيل الخاصة بالبرنامج، وقدمنا 32 توصية إلى الشركة.

كيف أجابت شركة Meta على أسئلتنا

للمساعدة في قراراتنا والآراء الاستشارية بشأن السياسة، نرسل أسئلة إلى الشركة قبل المداولات. بالنسبة إلى القرارات الاثني عشر والرأيين الاستشاريين بشأن السياسة المنشورين في 2022، طرحنا 356 سؤالاً على شركة Meta. أجابت شركة Meta عن 306 أسئلة بالكامل من إجمالي تلك الأسئلة، وأجابت إجابة جزئية عن 37 سؤالاً، ولم تجب عن 13 سؤالاً.

إن نسبة الأسئلة التي أجابت عنها شركة Meta بالكامل في 2022 وهي 86% كانت مطابقة للنسبة في 2021. أما نسبة الأسئلة التي لم تجب عنها، انخفضت من 6% (19 سؤالاً من أصل 313 سؤالاً) في 2021 إلى 4% (13 سؤالاً من أصل 356 سؤالاً) في 2022. إننا نعتقد أن إجابات شركة Meta في 2022 كانت شاملة أكثر مقارنةً بإجابات 2021. عندما لم تتمكن شركة Meta من الإجابة على سؤال ما، كانت تشرح سبب حدوث الحالة أكثر مما كانت تفعل في 2021.

الدروس المُستفادة

في 2022، وفّرت لوائحنا الداخلية إطارًا زمنيًا مستهدفًا لنشر القرارات في غضون 90 يومًا من إعلان الحالة على الموقع. كما نصّت اللوائح الداخلية على استثناءات لهذا الإطار الزمني، على سبيل المثال في الظروف الاستثنائية أو في حالات الحوادث التشغيلية أو التقنية. في 2022، كانت هناك تمديدات استثنائية إضافية أكثر من الحالات التي تم تسليمها في الموعد المحدد. في بعض الحالات، استمرت المفاوضات مع شركة Meta عن مقدار المعلومات، التي وفرتها الشركة في الأصل على أساس سري، التي يمكننا تضمينها في قرارانا الأخير لمدة أطول من المتوقع. في حالات أخرى، أخّرت مشكلات الترجمة النشر. في مرات أخرى، منعتنا ضوابط النشر في المجلس ومشكلات أخرى من النشر في غضون 90 يومًا. ما زال هدفنا تسليم الحالات في غضون 90 يومًا (كما هو موضح في تحديث اللوائح الداخلية لفبراير 2023) وأن يتسم عملنا بالشفافية فيما يتعلق بالجداول الزمنية للحالات.

في حين أن المجلس نشر رأيين استشاريين بشأن السياسة في 2022، فقد أعلنّا في مايو من ذلك العام أن شركة Meta قد أبلغت المجلس أن الشركة ستسحب طلبًا سابقًا لإرشادات السياسة خاصًا بمشكلات الإشراف على المحتوى المتعلق بحرب روسيا الحالية مع أوكرانيا. عند اتخاذ هذا القرار، استشهدت الشركة بمخاوف أمن وأمان محددة جارية. ورغم فهمنا لهذه المخاوف، إلا إننا اعتقدنا أن الطلب يرفع قضايا مهمة وكنا مستائين من سحب شركة Meta له. لكننا اخترنا لاحقًا قرار "القصيدة الروسية" ونشرناه، وقد غطى مشكلات عديدة خاصة بالإشراف على المحتوى متعلقة بغزو روسيا لأوكرانيا.

القرارات والآراء الاستشارية بشأن السياسة التي صدرت في 2022

قرارات الحالات

	منصة	المصدر	معيار المجتمع	البلدان	قرار المجلس
طلب نصيحة بشأن عقار Adderall® رقم الحالة: 2021-015-FB-UA	Facebook	مستخدم	البضائع والخدمات المحظورة	الولايات المتحدة	**نقض** قرار شركة Meta للإزالة
صحفي سويدي يصف حوادث عنف جنسي ضد قُصَّر رقم الحالة: 2021-016-FB-FBR	Facebook	شركة Meta	عري البالغين والنشاط الجنسي	السويد	**نقض** قرار شركة Meta للإزالة
كارتون كنين رقم الحالة: 2022-001-FB-UA	Facebook	مستخدم	خطاب يحض على الكراهية	كرواتيا	**إلغاء** قرار شركة Meta بالإبقاء على المنشور
فيديو تصويري حول السودان رقم الحالة: 2022-002-FB-MR	Facebook	شركة Meta	المحتوى العنيف والتصويري	السودان	**تأييد** قرار Meta بالإبقاء على المنشور
تغيير دلالة كلمات عربية ازدرائية إلى كلمات مقبولة رقم الحالة: 2022-003-IG-UA	Instagram	مستخدم	خطاب يحض على الكراهية	المغرب، ومصر، ولبنان	**نقض** قرار شركة Meta للإزالة
الرسم الكاريكاتوري للشرطة الكولومبية رقم الحالة: 2022-004-FB-UA	Facebook	مستخدم	الأفراد الخطرون والمنظمات الخطرة	كولومبيا	**نقض** قرار شركة Meta للإزالة
ذِكر طالبان في التقارير الإخبارية رقم الحالة: 2022-005-FB-UA	Facebook	مستخدم	الأفراد الخطرون والمنظمات الخطرة	أفغانستان	**نقض** قرار شركة Meta للإزالة
مكتب تيجراي لشؤون الاتصالات رقم الحالة: 2022-006-FB-MR	Facebook	شركة Meta	العنف والتحريض	إثيوبيا	**تأييد** قرار شركة Meta للإزالة
موسيقى دريل البريطانية رقم الحالة: 2022-007-IG-MR	Instagram	شركة Meta	العنف والتحريض	المملكة المتحدة	**نقض** قرار شركة Meta للإزالة
القصيدة الروسية رقم الحالة: 2022-008-FB-UA	Facebook	مستخدم	خطاب يحض على الكراهية	لاتفيا، وأوكرانيا، وروسيا	**نقض** قرار شركة Meta للإزالة
فيديو بعد حدوث هجوم على كنيسة في نيجيريا رقم الحالة: 2022-011-IG-UA	Instagram	مستخدم	المحتوى العنيف والتصويري	نيجيريا	**نقض** قرار شركة Meta للإزالة
فيديو عن التحرش الجنسي في الهند رقم الحالة: 2022-012-IG-MR	Instagram	شركة Meta	الاستغلال الجنسي للبالغين	الهند	**تأييد** قرار Meta بالإبقاء على المنشور

الآراء الاستشارية بشأن السياسة

برنامج Meta للتحقق الشامل رقم الحالة: PAO-2021-02	مشاركة معلومات محل الإقامة الخاصة رقم الحالة: PAO-2021-01

ملخصات القرارات والآراء الاستشارية بشأن السياسة

في أكتوبر 2022، أعلنَّا عن سبع أولويات إستراتيجية بناءً على تحليل مفصّل للقضايا والمخاوف التي رفعتها طعون المستخدمين إلى المجلس بصورة كبيرة. يجمع هذا القسم القرارات والآراء الاستشارية بشأن السياسة المنشورة في 2022 وفقًا لتلك الأولويات.

الانتخابات والفضاء المدني

ذِكر طالبان في التقارير الإخبارية [تم الإلغاء]

في يناير 2022، نشرت صحيفة شهيرة تصدر باللغة الأردية ومقرها الهند إعلانًا من المتحدث الرسمي لنظام طالبان في أفغانستان، يصرح بأنه ستتم إعادة فتح المدارس والكليات للنساء والفتيات في غضون شهرين. أزالت شركة Meta المنشور لانتهاكه معيار فيسبوك المعني بالأفراد الخطرين والمنظمات الخطرة الذي يحظر "الثناء" على الهيئات، بما في ذلك المنظمات الإرهابية التي تُعد "مشاركة في أضرار جسيمة على أرض الواقع". كما أن شركة Meta فرضت "إنذارات" على مسؤول الصفحة وقيدت وصول الحساب إلى بعض ميزات فيسبوك.

بعد أن طعن المستخدم في قرار شركة Meta، أكد مراجع بشري ثانٍ تقييم الشركة الأوليّ بأن المنشور كان منتهكًا للسياسة. لكن بعد أن اخترنا الحالة للمراجعة، أقرَّت شركة Meta بأن قرارها الأصلي بإزالة المحتوى كان "خطأ في الإنفاذ"، واستعادت المحتوى، وأزالت "الإنذارات"، وألغت القيود على الحساب. رغم تغيير شركة Meta لمسارها، فقد ألغينا قرارها الأصلي بإزالة الإعلان الإيجابي الصادر عن نظام طالبان. لقد استشهدنا باستثناء محدد في معيار المجتمع بشأن الأفراد الخطرين والمنظمات الخطرة الذي يسمح بنشر التقارير ذات الأهمية الإخبارية عن أنشطة المجموعات الإرهابية. كما أننا وجدنا أن العلاقة بين استثناء "التقارير" في سياسة الأفراد الخطرين والمنظمات الخطرة واستثناء الأهمية الإخبارية الشامل غير واضحة.

> **II قرر المجلس أنه رغم كون طالبان منظمة خطيرة، فلا ينبغي تقييد التقارير الإخبارية عنها بسبب الصالح العام المعني"**
>
> **– عضو مجلس الرقابة، باولو كاروزا**

ما معايير المجتمع التي بحثتها قراراتنا أكثر من غيرها في 2022؟

خطاب يحض على الكراهية – 3 قرارات

الأفراد الخطرون والمنظمات الخطرة – قراران

العنف والتحريض – قراران

المحتوى العنيف والتصويري - قراران

صحفي سويدي يصف حوادث عنف جنسي ضد قُصَّر [تم الإلغاء]

في أغسطس 2019، نشر مستخدم في السويد صورة فوتوغرافية على صفحته على فيسبوك تظهر فتاة صغيرة جالسة وهي تضع رأسها بين يديها بطريقة تخفي وجهها. كانت الصورة مصحوبة بوصف مُفصّل لاغتصاب قاصرتين لم يذكر اسمهما. ذكر المنشور عمر جانيين مُدانين من دون ذكر اسميهما، وتضمن تفاصيل حية للأثر المؤذي للجريمة على واحدة من الضحيتين. كما تضمن اقتباسات، ونسبها إلى واحد من المعتدين وهو يتباهى بالاغتصاب ويشير إلى الضحية القاصر بمصطلحات جنسية صريحة. في سبتمبر 2021، وبعد تركه على المنصة لعامين، أزالت شركة Meta المنشور لانتهاكه سياسة الاستغلال الجنسي للأطفال والإساءة والعُري.

وجد قرارنا أن قرار شركة Meta بإزالة المنشور كان خاطئًا. لا يُعد نقل الوصف الطبي لأعقاب الاغتصاب وكلام المعتدي الجنسي الصريح عنه رسالةً "استغلت الأطفال جنسيًا أو صورت القُصَّر في سياق جنسي". أكد السياق الأعم للمنشور بوضوح أن نية المستخدم كانت الإبلاغ عن قضية تهم الصالح العام بوضوح مع إدانة الاستغلال الجنسي لقاصر. من بين توصياتنا في هذه الحالة، قمنا بحثّ شركة Meta على التمييز بوضوح بين المحتوى الذي يدعم أو يروج للاستغلال الجنسي للأطفال والمحتوى الذي يرفع مستوى الوعي به.

حالات الأزمات والصراع

مكتب تيجراي لشؤون الاتصالات [تم التأييد]

في أوائل 2022، أحالت شركة Meta حالة عن منشور ظهر على صفحة فيسبوك الرسمية الخاصة بمكتب شؤون الاتصالات بولاية تيجراي الإقليمية، وهي وكالة تديرها سلطات إحدى المقاطعات الإثيوبية. نُشر المنشور خلال الصراع القائم بين القوات الفيدرالية والتيجرينية في المنطقة وأشار إلى خسائر حديثة تكبدتها القوات الفيدرالية وحثَّ الجيش الوطني على "توجيه أسلحته" نحو "جماعة آبي أحمد"، في إشارة إلى رئيس وزراء إثيوبيا. وتابع المنشور قائلاً إنه إذا رفضت القوات الفيدرالية الالتزام بهذا التحذير، فسيموتون.

بعد أن أبلغ مستخدمون كثيرون عن المنشور واكتشفته أنظمة شركة Meta المؤتمتة، قرر مراجعان يتحدثان اللغة الأمهرية أن المنشور لم ينتهك سياسات شركة Meta. بعد مرور يومين، وبعد تصعيد المنشور لمراجعة الخبراء إلى مركز العمليات والمنتجات والنزاهة (IPOC) الذي أقامته الشركة للإشراف على المحتوى الناشئ عن الصراع، عكست شركة Meta قرارها الأصلي وأزالت المنشور لانتهاكه سياسة فيسبوك المتعلقة بالعنف والتحريض.

بينما نقر بأن شركة Meta قد اتخذت خطوات إيجابية، بما في ذلك إنشاء نظام مركز العمليات والمنتجات والنزاهة (IPOC)، للإشراف على المحتوى من أجل الانتهاكات في المواقف عالية الخطورة، إلا إن قرارنا سلط الضوء على أن المحتوى المُنتهك ظل على المنصة ليومين وتم عرضه أكثر من 300,000 مرة قبل إزالته. بحد أدنى، أبرز هذا الحدث حقيقة أن مراكز العمليات والمنتجات والنزاهة "ليست معنية بأن تكون حلاً مستدامًا طويل الأمد للتعامل مع صراع

استمر لسنوات". واستجابًة لذلك، قدمنا توصية بأنه "قد تحتاج شركة Meta إلى الاستثمار في آلية أكثر استدامة" للإيفاء بمسؤولياتها المتعلقة بحقوق الإنسان في مناطق الصراع ومواقف الأزمات.

فيديو مصور حول السودان [تم التأييد]

في الأسابيع الأخيرة من 2021، أحالت شركة Meta حالة عن فيديو منشور على ملف شخصي على فيسبوك بعد الانقلاب العسكري الذي حدث في السودان في أكتوبر 2021. عرض الفيديو شخصًا مستلقيًا بجوار سيارة ومصابًا بجرح كبير في الرأس مع انفصال واضح لإحدى العينين. ويمكن سماع أصوات باللغة العربية في الخلفية تفيد بوجود شخص تعرض للضرب وتُرك في الشارع. وقد دعا الشرح التوضيحي، الذي كان مكتوبًا بالعربية أيضًا، الناس إلى عدم الثقة بالجيش، مستشهدًا بنمط قديم من الاعتداءات.

بعد أن أزالت شركة Meta المنشور لانتهاكه معيار المجتمع "المحتوى العنيف والتصويري" الخاص بفيسبوك، أصدرت الشركة "استثناء الأهمية الإخبارية". بعد تأخير دام قرابة خمسة أسابيع، استعادت شركة Meta المحتوى مضافًا إليه شاشة تحذير حدّ من مشاهدته.

أيد قرارنا قرار شركة Meta باستعادة المحتوى مع إضافة شاشة تحذير إليه. كما وجدنا أن تطبيق "استثناء الأهمية الإخبارية" لم يكن طريقة فعالة للإشراف على المحتوى التصويري الذي تم نشره على فيسبوك على نطاق واسع. تأكيدًا على ذلك الاستنتاج، استشهدنا باعتراف شركة Meta بأنها أصدرت 17 استثناء أهمية إخبارية ذات صلة بسياسة المحتوى التصويري العنيف خلال الأرباع الثلاثة الأولى من 2021. وعلى النقيض، أزالت أكثر من 90 مليون قطعة من المحتوى لانتهاكها المعيار نفسه خلال الفترة الزمنية نفسها. وهكذا، قدمنا توصية بأن تراجع شركة Meta معيار المجتمع "المحتوى العنيف والتصويري" للسماح بمشاركة مقاطع الفيديو التصويرية عندما "يكون الغرض منها...زيادة الوعي أو توثيق الانتهاكات".

القصيدة الروسية [تم الإلغاء]

في أبريل 2022، نشر مستخدم فيسبوك في لاتفيا صورة لجثة ملقاة في أحد الشوارع، وأكدت شركة Meta أنها كانت جثة شخص تعرض لإطلاق نار في أوكرانيا. ناقش النص المصاحب للمنشور باللغة الروسية أنه تم تبرير الأعمال الوحشية التي ارتكبها الجنود السوفيتيون في ألمانيا خلال الحرب العالمية الثانية على أنها انتقام من الجرائم التي يُزعم أن الجنود النازيين ارتكبوها في الاتحاد السوفيتي. يستشهد المنشور بالأعمال الوحشية المزعومة التي ارتكبها الجنود الروسيون في أوكرانيا، واقتبس من شعر الشاعر السوفيتي قسطنطين سيمونوف: "اقتل الفاشي... اقتله!"

بعد أن أزالت شركة Meta المنشور بسبب انتهاك معيار المجتمع بشأن الخطاب الذي يحض على الكراهية، اخترنا الحالة للمراجعة. ثم استعادت شركة Meta المنشور وأضافت إليه شاشة تحذير. في قرارنا، وضحنا الفرق بين المحتوى الذي قد يكون استهدف جنسية الجنود الروسيين والذي كان سيُعدّ انتهاكًا، والمحتوى الذي يوضح التشابه التاريخي للأفعال التي ارتكبها النازيون، وهو ليس كذلك. وجدنا أن اقتباس سطور من قصيدة من العصر السوفيتي كان إشارة فنية وثقافية تم توظيفها بغرض الوصف وليس التشجيع. رغم اعترافنا بتعقيدات تقييم الخطاب العنيف في مواقف الصراع إذ يسمح القانون الدولي باستهداف المقاتلين، فإننا ننصح شركة Meta بمراجعة سياستها لتفسير سياق "التدخلات العسكرية غير المشروعة" بوضوح.

خطاب الكراهية ضد الفئات المهمشة

كارتون كنين [تم الإلغاء]

في ديسمبر 2021، نشرت صفحة فيسبوك عامة مقطع فيديو مستندًا لكارتون لشركة ديزني "The Pied Piper" يحتوى على شرح توضيحي باللغة الكرواتية، ترجمته شركة Meta هكذا "العازف من تشوفغلاف"، وهي قرية في كرواتيا، "والجرذان من كنين"، وهي مدينة في كرواتيا. يقول الراوي إنه عندما قرر عدد من الجرذان أنهم يريدون العيش في "بلد لا يعيش به سوى الجرذان"، بدأوا في مضايقة الناس واضطهادهم، ما سمح لهم بالسيطرة. لكن بعد أن ظهر عازف ناي من تشوفغلاف وعزف لحنًا على "الناي السحري"، جذب الفئران إلى خارج المدينة واتجهت إلى جرّار، واختفى ذلك الجرّار. اختتم الراوي بأن: "الجرذان اختفت إلى الأبد من هذه البلاد...[و] عاش الجميع في سعادة إلى الأبد".

حتى بعد أن أبلغ المستخدمون عن المحتوى 400 مرة، لم تُزِله شركة Meta. بعد أن تم الطعن في الحالة إلى المجلس، أجرت شركة Meta مراجعة بشرية إضافية ورأت المراجعة البشرية أن المحتوى لم يمثل انتهاكًا. بمجرد أن اخترنا الحالة للمراجعة، عكست شركة Meta ذلك القرار وأوضحت أنه بينما لم ينتهك المنشور نص سياسة الخطاب الذي يحض على الكراهية، إلا إنه انتهك روح السياسة، وأزالت المنشور. خلال صياغة شركة Meta للشرح للمجلس، غيرت رأيها مجددًا وذكرت هذه المرة أن المنشور، في الواقع، انتهك نص السياسة.

عند اكتشاف أن المحتوى انتهك معايير المجتمع للخطاب الذي يحض على الكراهية والعنف والتحريض، استشهدنا بتعليقات تحتوي على إشارات إلى العملية العسكرية الكرواتية في عام 1995 "عملية العاصفة". أسفرت هذه العملية عن التهجير القسري للمواطنين الصرب في كرواتيا وإعدامهم واختفائهم. في سياق تلك المراجع، قد أعربنا عن قلقنا
أن 40 من المُشرفين المتحدثين باللغة الكرواتية قرروا أن المحتوى لا يُمثّل انتهاكًا لأنهم اعتقدوا أن المعيار كان يتطلّب مقارنة مهينة صريحة بين الإثنية الصربية والجرذان. واقترحنا أن تُوضّح شركة Meta معايير المجتمع للخطاب الذي يحض على الكراهية لتوضيح أن السياسة تحظر بوضوح الإشارات المرجعية العدائية الضمنية بالإضافة إلى الصريحة نحو الفئات المحمية.

تغيير دلالة كلمات عربية ازدرائية إلى كلمات مقبولة [نقض]

في نوفمبر لعام 2021، نشر حساب عام على إنستغرام - وُصِف بأنه مساحة "لمناقشة الروايات غير المألوفة في الثقافة العربية" - صورًا مع تعليق باللغة العربية يشرح أن كل صورة تحتوي على كلمة مُستخدمة في العالم العربي للحط من قدر الرجال ذوي "السلوكيات المخنثة". ذكر المستخدم أن نيته كانت "استعادة قوة مثل هذه المصطلحات المؤذية."

بعد إزالة شركة Meta للمحتوى لانتهاكه سياسة الخطاب الذي يحض على الكراهية، قامت باستعادته بعد أن قدَّم المستخدم استئنافًا، وقامت بإزالته مرة أخرى بعد أن قدّم مستخدم آخر بلاغًا ضده، وقد اخترنا الحالة. صعَّدت شركة Meta المحتوى للخضوع لمراجعة إضافية، والتي كانت نتيجتها أن المحتوى لا ينتهك السياسة. استعادت شركة Meta المحتوى بعد ذلك، مع الإشارة إلى أن قراراتها الأوَّلية كانت مُستندة إلى مراجعات الصور التي تضمَّنت مصطلحات مهينة فقط، وليس المحتوى نفسه أو الغرض المقصود.

> **"تتمتع شركة Meta بالقيم والمعايير، ولكن ما تفتقر إليه هو الإنفاذ"**
>
> **– عضو مجلس الرقابة، إندي بايوني**

عند اكتشاف أن إزالة المحتوى لم تتماشى مع سياسة الخطاب الذي يحض على الكراهية، لاحظنا أن المحتوى مشمول باستثناءٍ يسمح بمشاركة الخطاب "الذي يستخدم المرجعية الذاتية أو بطريقة تمكينية". يُسمح بنقل خطاب يحض على الكراهية بقصد إدانته أو رفع مستوى الوعي ". عكست عملية اتخاذ القرار المُتغيرة للغاية في شركة Meta في هذه الحالة، كما رأينا، تطبيقًا غير متسق لـ "الاستثناءات في سياسة الخطاب الذي يحض على الكراهية فيما يتعلّق بالتعبير من المجموعات المُهمَّشة". لمعالجة هذه المشكلة، اقترحنا بأن تترجم شركة Meta "معايير التنفيذ الداخلية" و "الأسئلة المعروفة" التي تُقدّمها للمشرفين على المحتوى لديها إلى اللغة العربية الفصحى الحديثة.

استخدام الحكومة لمنصات Meta

موسيقى دريل البريطانية [تم الإلغاء]

في يناير لعام 2022، نشر حساب على إنستغرام -وُصِف بأنه يُروِّج للموسيقى البريطانية- جزءًا من مقطع فيديو موسيقي تم إصداره مؤخرًا لمقطع "موسيقى دريل البريطانية" لمغني الراب Chinx (OS) يحمل اسم "Secrets Not Safe". تعتبر موسيقى دريل البريطانية نوعًا فرعيًا محليًا وشعبيًا من موسيقى الراب، وتحظى بشعبية بين أصحاب البشرة السوداء في المناطق الحضرية بالمملكة المتحدة. بعد مرور فترة وجيزة، أرسلت شرطة العاصمة، وهي إحدى وكالات إنفاذ القانون المضطلعة بمسؤوليات في لندن الكبرى، رسالة بريد إلكترونية إلى شركة Meta تطلب فيها الشركة مراجعة كل المحتوى ذي الصلة بمقطع "Secrets Not Safe". أرسلت الشرطة معلومات إضافية تتعلق بانتشار أعمال العنف التي تمارسها العصابات في لندن، مُعربة عن قلقها من أن المقطع قد يتسبب في زيادة مخاطر أعمال العنف الانتقامية للعصابات.

وردًا على هذا الطلب، قرَّر فريق متخصص في شركة Meta، استنادًا إلى السياق الذي قدَّمته الشرطة، أن المنشور يُمثِّل "تهديدًا مستترًا". واستندت الشركة في هذا الاستنتاج إلى الإشارة إلى إطلاق نار وقع في عام 2017، ومن وجهة نظرها زاد ذلك من احتمالية تحريض المقطع على العنف. لم تعمل شركة Meta على إزالة المحتوى من الحساب فحسب لانتهاكه سياسة العنف والتحريض، ولكنه أزال أيضًا أكثر من 50 جزءًا إضافيًا من المحتوى الذي يحتوي على المقطع من الحسابات الأخرى، بما في ذلك حساب الفنان. أزالت أنظمة شركة Meta المؤتمتة لاحقًا المحتوى الذي يتضمّن المقطع 112 مرة أخرى.

بعد أن أحالت شركة Meta الحالة إلى المجلس، طلبنا مراجعة المنشور الأصلي للمغني Chinx (OS). ردّت شركة Meta أن الإجراءات التي اتخذتها لحذف مقطع الفيديو والأغنية عبر المنصة تسببت في حذف حساب الفنان. عند النظر فيما إذا كانت إجراءات شركة Meta تتماشى مع معاييرها وقيمها ومسؤولياتها في مجال حقوق الإنسان، كان سياق المنشور أمرًا أساسيًا:

> "غالبًا ما يتحدّث فنانو [الراب] بتفاصيل دقيقة عن صراعات الشوارع العنيفة المستمرة، مُستخدمين السرد بصيغة المتكلم مع الصور وكلمات الأغاني التي تُصوِّر أعمال العنف أو تصِفُها. تعتبر الادعاءات المُحتملة بالعنف والشجاعة الأدائية جزءًا من هذا النوع الفني؛ ويُمثِّل شكلاً من أشكال التعبير الفني حيث يمكن أن تتلاشى الحقيقة والخيال.
>
> ومن خلال هذه الادعاءات، يتنافس الفنّانون على الأهمية والشعبية. إن تحديد ما إذا كانت موسيقى دريل تُسبب عنفًا في العالم الحقيقي أم لا هو موضع خلاف، لا سيّما موثوقية الادعاءات ذات الصلة بالأدلة المُقدَّمة في النقاش".

عند تقييم ما إذا كان قرار شركة Meta يتماشى مع قواعدها وقيمها ومسؤوليات حقوق الإنسان الخاصة بها، فقد أشرنا إلى عدم وجود أدلة كافية لدعم فكرة أن المحتوى يشكل "تهديدًا ذا مصداقية". وجدنا أيضًا أنه "في حال عدم وجود مثل هذه الأدلة، كان يجب على شركة Meta أن تعطي أهمية أكبر للطبيعة الفنية للمحتوى". أشار قرارنا إلى أنه "على الرغم من أن جهات إنفاذ القانون

يُمكنها توفير السياق والخبرة في بعض الأحيان، إلا إنه ليس من المفترض إزالة جميع أجزاء المحتوى التي تفضّل سلطات إنفاذ القانون إزالتها".

عند تقييم مثل هذه الطلبات في المستقبل، قد طالبنا شركة Meta باتخاذ خطوات ملموسة "لتقييم هذه الطلبات بشكلٍ مستقل، لا سيّما عندما تتعلّق بالتعبير الفني من الأفراد الذين ينتمون إلى الأقليات أو المجموعات المُهمَّشة الذين يكون خطر التحيّز الثقافي ضد محتواهم خطيرًا بالنسبة لهم".

سلَّط قرارنا الضوء أيضًا على الافتقار إلى الشفافية بشأن العمليات التي تستخدمها شركة Meta للاستجابة للطلبات الصادرة عن الحكومة ووكالات إنفاذ القانون. استشهدنا بمعلومات تلقّيناها ردًا على طلب حرية المعلومات المُقدَّم إلى شرطة العاصمة، مع الكشف أن جميع الطلبات التي يبلغ عددها 286 طلبًا التي قدمتها الشرطة لشركات التواصل الاجتماعي وخدمات البث لمراجعة المحتوى الموسيقي أو إزالته في العام المُنتهي في مايو 2022 تضمّنت موسيقى الدريل البريطانية. ومع ذلك، في 4 يناير لعام 2023، تواصلت معنا شرطة العاصمة لإبلاغنا بعثورها على أخطاء في ردها وأنها قامت بتصحيحها. كانت شرطة العاصمة قد قدّمت بالفعل 992 طلبًا، وليس 286 طلبًا، من هذه الطلبات في العام المنتهي في مايو 2022، وجميعها تنطوي على موسيقى الدريل.

معاملة المستخدمين بنزاهة

الرأي الاستشاري بشأن السياسة حول مشاركة معلومات محل الإقامة الخاصة

في فبراير لعام 2022، نشرنا أول رأي استشاري بشأن السياسة (PAO) خاص بنا. يستخدم المجلس الآراء الاستشارية بشأن السياسة لمراجعة سياسات شركة Meta وتقديم التوصيات لكيفية تحسينها. في هذه الحالة، طلبت شركة Meta من المجلس إجراء تقييم مُفصَّل للتغييرات التي قد يُجريها على المعايير المجتمعية لانتهاكات الخصوصية لدى فيسبوك، والتي تحظر مشاركة "معلومات التعريف الشخصية عنك أو عن الآخرين" إلا في ظلّ ظروف محددة. وبموجب شروط السياسة، لا يجوز مشاركة "معلومات التعريف الشخصية" -بما في ذلك العناوين السكنية- إلا في الحالات التي يتم فيها "مشاركة المعلومات أو طلبها للترويج لأسباب تتعلق بالأعمال الخيرية، أو للعثور على الأشخاص المفقودين، أو الحيوانات أو الأشياء المفقودة، أو للتواصل مع مُقدمي خدمات الأعمال."

لحماية خصوصية المستخدمين، تحظر السياسة مشاركة "الصور التي تعرض المنظر الخارجي للمساكن الخاصة"، لا سيّما إذا كان السكن يُمثل منزلاً لأسرة واحدة، أو يُمكن تحديد رقم الوحدة الخاصة بالمنزل في الصورة/الشرح التوضيحي، أو المقيم "يعترض على الكشف عن مسكنه الخاص"، أو "إذا كان هناك سياق لتنظيم احتجاجات ضد المقيم". الاستثناء الوحيد هو إذا كان السكن يُمثّل سفارة حكومية، وقد يكون مركزًا للاحتجاج.

وإحدى المشكلات الأساسية التي طلبت منا شركة Meta التصدي لها هي حقيقة أن الوصول إلى مثل تلك المعلومات قد يكون مفيدًا للصحفيين والنشطاء المدنيين. وفي المقابل، فإن الكشف عن مثل هذه المعلومات من دون موافقة السكان يُمكن أن "يُشكِّل خطرًا على سلامة السكان وانتهاكًا لخصوصية الفرد". ومن بين الأضرار المحتملة في العالم الحقيقي على سلامة المستخدمين وخصوصيتهم التي استشهدت بها شركة Meta هي "إسقاط الوثائق" (doxing)، وهو مصطلح يُشير إلى الإصدار غير المُصرَّح به للمستندات (يُشار إليه اختصارًا باسم "dox") بقصد الكشف عن المعلومات الشخصية للأفراد الذين قد يسيئون استخدامها. كما أشارت شركة Meta، فإن إسقاط الوثائق له عواقب سلبية في العالم الحقيقي، ويشمل ذلك التحرش والمطاردة والعنف والموت.

تحتوي السياسة على استثناءات يُمكن بموجبها نشر المعلومات السكنية الخاصة علنًا، بما في ذلك عندما تكون بالفعل "متاحة للعامة من خلال التغطية الإخبارية، أو الدعاوى القضائية، أو النشرات

الصحفية أو مصادر أخرى". وتنصّ شركة Meta -في إرشاداتها الداخلية لمراجعي المحتوى- على أن المعلومات التي سبق نشرها من قِبَل "خمسة منافذ إخبارية على الأقل" لم تَعُد تعتبر خاصة بموجب السياسة.

لقد اتفقنا مع دعوى شركة Meta أن الأضرار الجسيمة في العالم الحقيقي قد تنجم عن انتهاكات الحقوق في الخصوصية السكنية، وأن مثل هذه الأضرار تؤثّر على السيدات، والأطفال ومجتمع أفراد الميم على نحوٍ متفاوت. كما اتفقنا مع شركة Meta كذلك على أنه في حين أن الوصول الفعلي إلى السجلات العامة وغيرها من مصادر المعلومات "المتاحة للعامة" يتطلب موارد وجهدًا، إلا إن الوصول إلى هذه المعلومات أسهل بكثير على المنصات الرقمية ويُمكن مشاركتها بسهولة أكبر وعلى نطاق أوسع. ونظرًا إلى خطورة هذه الأضرار وشدتها، نصحنا شركة Meta بتقييد الظروف التي يُسمح فيها بمشاركة المعلومات "المتاحة للعامة".

رأي استشاري بشأن السياسة حول برنامج Meta للتحقق الشامل

في أكتوبر لعام 2021، وفي أعقاب إفصاحات صحيفة وول ستريت جورنال بشأن برنامج شركة Meta للتحقق الشامل، وافقنا على طلبٍ من الشركة لمراجعة البرنامج وتقديم التوصيات لكيفية تحسينه. وفي سياق هذا الطلب، شاركت شركة Meta أنها كانت تُجري حوالي 100 مليون محاولة إنفاذ تتعلق بالمحتوى بصورة يومية. وبهذا المعدل، حتى إذا كانت 99% من قرارات الإشراف على المحتوى الخاص بها دقيقة، فستجد الشركة نفسها ترتكب حوالي مليون خطأ يوميًا.

يُشكِّل الحجم الهائل للمحتوى المنشور على فيسبوك وإنستغرام ومدى تعقيده تحديات حقيقية أمام بناء الأنظمة التي تفي بالتزامات شركة Meta لحقوق الإنسان. وفي أثناء إدراكنا لهذا الأمر، لاحظنا أن الفحص الشامل -كما هو مُنظَّم حاليًا- لم يمتثل لالتزامات الشركة في مجال حقوق الإنسان. أتاح الفحص الشامل على مدار سنوات أن يظل المحتوى الصادر عن مجموعة مختارة من السياسيين، وشركاء الأعمال والمشاهير وغيرهم قائمًا على فيسبوك وإنستغرام لعدة أيام في حين أنه كان من الممكن إزالته بسرعة. أخبرتنا شركة Meta أنه قد يستغرق الأمر في المتوسط أكثر من خمسة أيام للتوصّل إلى قرار بشأن المحتوى الصادر عن المستخدمين على قوائم المراجعة الشاملة الخاصة بها.

أكّدت شركة Meta من جانبها أن الهدف الأصلي للبرنامج كان "تعزيز التزاماتها في مجال حقوق الإنسان". وبعد الفحص الدقيق، وجدنا أن البرنامج يبدو "أكثر تنظيمًا على نحوٍ مباشر لتلبية اهتمامات العمل". ومن بين أبرز العيوب التي ظهرت في مراجعتنا، والتي طالبنا الشركة بمعالجتها، أنه من خلال منح مستخدمين مُحددين حماية أكبر من إزالة المحتوى عن غيرهم، فقد أدى ذلك إلى تضخيم مخاوف واسعة النطاق من أن الشركة كانت تمنح الامتيازات للمشاهير والقادة السياسيين ورجال الأعمال على عكس ملايين الأفراد الآخرين.

إذا تم تحديد منشور ما من أحد المستخدمين على قوائم شركة Meta للتحقق الشامل على أنه ينتهك قواعد الشركة، فإنه يظل على المنصة في انتظار مزيدٍ من المراجعة. تُطبِّق شركة Meta بعد ذلك مجموعتها الكاملة من السياسات -بما في ذلك الاستثناءات والأحكام الخاصة بالسياق- على المنشور، ما يزيد من فرص بقائه على المنصة على الأرجح. على النقيض من ذلك، تقل احتمالية وصول المحتوى الخاص بالمستخدمين العاديين إلى المراجعين ممّن يُمكنهم تطبيق النطاق الكامل لقواعد شركة Meta.

تم تضخيم هذه المعاملة غير المتكافئة بسبب الافتقار إلى الشفافية بشأن المعايير المُستخدمة لتجميع قائمة الكيانات التي يستفيد محتواها من حماية إضافية. وفي حين أن شركة Meta لديها معايير واضحة لإضافة شركاء الأعمال والقادة الحكوميين إلى قوائم التحقق الشامل، لكن المجموعات التي

تُعتبر منشوراتها مهمة من منظور حقوق الإنسان، مثل الصحفيين أو قادة المجتمع المدني، لديهم مسارات أقل وضوحًا للبرنامج.

يعود هذا الافتقار إلى الشفافية إلى عدم كشف شركة Meta عن المقاييس الأساسية التي تستخدمها لقياس مدى فعالية البرنامج. لم تُقدِّم شركة Meta أي دليل على أن الشركة تُقارن دقة القرارات التي تتّخذها بموجب الفحص الشامل مع تلك القرارات التي تتخذها آليات مراقبة الجودة العادية. كما يعود إلى فشل شركة Meta المتواصل في إبلاغ المستخدمين بما إذا كانوا مُدرجين على قوائم التحقق الشامل، وعدم كشفها عن إجراءات إنشاء تلك القوائم ومراجعتها، وعدم كشفها عن الحالات حينما "يتم الاحتفاظ بالكيانات التي تنشر محتوى مخالفًا باستمرار على...القوائم استنادًا إلى ملفهم الشخصي."

قدَّمنا 32 توصية لمعالجة هذه المشكلات. وحثَّت هذه التوصيات شركة Meta على منح الأولوية للتعبير المهم بالنسبة لحقوق الإنسان في قوائم التحقق الشامل الخاصة بها، بما في ذلك التعبيرات ذات "الأهمية العامة الخاصة". لقد طالبنا أيضًا شركة Meta برفع مستوى الشفافية بشأن البرنامج وكيفية عمله بشكل جوهري، وقدَّمنا مقترحات للحدّ من الضرر الناجم عن انتهاك المحتوى المتروك في أثناء "المراجعة المُحسَّنة". استجابت شركة Meta لتوصياتنا في مارس 2023، إذ التزمت بتحسين مستوى الشفافية وتوفير المزيد من الحماية لأولئك المُعرَّضين بشكلٍ خاص لخطر الإنفاذ المفرط، بما في ذلك الصحفيون والمدافعون عن حقوق الإنسان.

طلب نصيحة بشأن عقار Adderall®

[نقض]

في يونيو لعام 2021، سأل أحد مستخدمي فيسبوك في الولايات المتحدة -الذي تم تحديده بأنه يعاني من اضطراب فرط الحركة وتشتت الانتباه (ADHD)- في أحد المنشورات في مجموعة خاصة عن كيفية التحدث إلى الطبيب بشأن الدواء. ذكر المُستخدم أنه قد حصل على روشتة بدواء Xanax، لكن Adderall كان فعّالاً بالنسبة لهم في الماضي. أعرب المستخدم عن قلقه من أنه إذا طلب من طبيبه روشتة مختلفة، فقد يبدو كشخص لديه "سلوك إدماني".

في أغسطس لعام 2021، أزالت شركة Meta المنشور مُشيرة إلى انتهاكه المزعوم للمعايير المجتمعية للبضائع والخدمات المحظورة لدى فيسبوك. وبعد اختيارنا للحالة، وضعت شركة Meta علامة على إزالة المنشور بوصفه "خطأ في الإنفاذ" وقامت باستعادته.

في قرارنا، وجدنا أن قرار شركة Meta الأوّلي بإزالة المنشور كان خطأً. لا يحظر المعيار المجتمعي للبضائع والخدمات المحظورة على فيسبوك المستخدمين من طلب المشورة بشأن عقاقير طبية معينة في سياق "الحالات الطبية". كما وجدنا أيضًا أن التعريفات العامة للمواد بموجب المعيار غامضة بالنسبة للمستخدمين لأنه حتى بموجب تعريفاتها الداخلية، قد يندرج Adderall وXanax ضمن العقاقير "غير الطبية" أو العقاقير الطبية أو قد لا يندرجان ضمنهما وفقًا للظروف. في توصياتنا، طالبنا الشركة "بمراجعة الطعون المُقدَّمة من المستخدمين في الوقت المناسب عندما تؤدي إجراءات الإنفاذ على مستوى المحتوى إلى تنفيذ عقوبات على مستوى الحساب".

التنفيذ الآلي للسياسات وتنظيم المحتوى

الرسم الكاريكاتوري للشرطة الكولومبية [نقض]

في سبتمبر لعام 2020، نشر أحد مستخدمي فيسبوك في كولومبيا رسمًا كاريكاتوريًا يشبه الشارة الرسمية للشرطة الوطنية في كولومبيا. وأظهر الرسم ثلاثة أشخاص يرتدون زي الشرطة يحملون العصا أعلى رؤوسهم، ويركلون ويضربون على ما يبدو شخصية أخرى مُلقاة على الأرض والدماء تحت رأسه. وترجمة شركة Meta لنص الشارة، باللغة الإسبانية، هي كما يلي: "الشرطة الوطنية -جمهورية كولومبيا- العصا والركل."

> **"يتعذّر الفصل بين قرارات المحتوى والمعالجة الخوارزمية للمحتوى"**
>
> **– الرئيس المشارك في مجلس الإشراف، كاتالينا بوتيرو مارينو**

بعد مرور ستة عشر شهرًا من نشر المحتوى، أزالته شركة Meta بعد مطابقة الصورة مع صورة مماثلة في أحد بنوك خدمة مطابقة الوسائط لديها. يُمكن لهذه البنوك تحديد الصور التي تم التعرف عليها بواسطة المراجعين البشريين على أنها تنتهك قواعد الشركة وإزالتها تلقائيًا. وبعد اختيارنا للحالة، قررت شركة Meta أن المنشور لم ينتهك قواعدها وقامت باستعادته. استعادت الشركة أيضًا محتوى آخر يعرض الرسم الكاريكاتوري، والتي أقرَّت بإزالتها بشكلٍ غير صحيح بواسطة بنوك خدمة مطابقة الوسائط لديها.

سلَّطت هذه الحالة الضوء على كيف يُمكن لمثل هذه البنوك تضخيم تأثير القرارات غير الصحيحة على أجزاء المحتوى البنكي. على الرغم من تقديم 215 مستخدمًا طعنًا على عمليات الإزالة تلك، ونجح 98% منها، لكن لم تُزِل شركة Meta الرسم الكاريكاتوري من البنك لديها، واستعادت المحتوى المماثل، حتى قررنا النظر في القضية. طلبنا من شركة Meta "تحسين إجراءاتها بشكلٍ عاجل لإزالة المحتوى غير المخالف بسرعة من هذه البنوك".

فيديو بعد حدوث هجوم على كنيسة في نيجيريا [نقض]

في 5 يونيو لعام 2022، هاجم إرهابيون كنيسة كاثوليكية في جنوب غرب نيجيريا. بعد مرور ساعات، نشر أحد مستخدمي إنستغرام في نيجيريا مقطع فيديو يُظهر جثثًا مُلطَّخة بالدماء بلا حراك على أرضية الكنيسة، ووجوه بعضها مرئية. وبعد أن تعرّف عليه أحد بنوك خدمة مطابقة الوسائط لدى شركة Meta لكونه يُمثل مقطع فيديو قرَّر المراجع البشري بأنه مُخالف، قرَّر "مُصنِّف" المحتوى المؤتمت أنه يُمكن الاحتفاظ به، مع شاشة تحذير بتنبيه "محتوى مزعج".

بعد مرور عدة أيام، في أثناء مراجعة المحتوى بواسطة بنك آخر لمطابقة الوسائط، أضاف المستخدم تعليقًا باللغة الإنجليزية يصف الهجوم بأنه "حزين". أضاف المستخدم أيضًا الهاشتاجات، والتي أشار بعضها إلى لعبة الفيديو القتالية المباشرة "airsoft"، والبعض الآخر يُستخدم بشكل شائع لتسويق الأسلحة النارية لهواة الجمع. قررت شركة Meta أنه على الرغم من أن الفيديو نفسه غير مخالف، إلا إن الهاشتاجات كانت مخالفة، لأنه يُمكن تفسيرها على أنها "تمجيد للعنف وتقليل لمعاناة الضحايا". لم يتفق غالبية أعضاء المجلس مع قرار شركة Meta، ووجدوا أن استعادة المحتوى الأصلي مع استخدام شاشة تحذير كان الخيار الصحيح. استندت الأغلبية في استنتاجها إلى قرار مفاده أنه لا ينبغي تصنيف الهاشتاجات على أنها سادية "لمجرّد أنها مرتبطة بمستخدمي الأسلحة النارية". عارضت أقلية هذا التقييم، مُشيرة إلى

أن استخدام الهاشتاجات ذات الصلة بإطلاق النار يُمكن قراءتها على أنها "سادية، ويُمكن أن تصيب الناجين أو عائلات الضحايا بالصدمة". وفي ضوء هذا الإشكال، اقترحنا أن تراجع شركة Meta اللغة في السياسة العامة المتعلقة بالمحتوى العنيف والتصويري.

النوع

فيديو التحرش الجنسي في الهند [تم التأييد]

في مارس لعام 2022، نشر حساب على إنستغرام وُصِف بأنه "منصة لعرض وجهات نظر الداليت" مقطع فيديو من الهند يُظهر شخصًا تم تحديده على أنه "امرأة قبلية" تتعرّض للاعتداء من قِبَل مجموعة من الرجال. يواجه شعب "الداليت"، المعروفون سابقًا باسم "المنبوذين"، الاضطهاد في ظلّ النظام الطبقي في البلاد. على الرغم من عدم وجود عُري وحقيقة أن المرأة المعنيّة لم يتم التعرف عليها، أزالته شركة Meta لانتهاكه سياسة الاستغلال الجنسي للبالغين. وفي وقتٍ لاحق، نقضت الفِرق الداخلية بشركة Meta هذا القرار واستعادت المحتوى بعد تطبيق "استثناء الأهمية الإخبارية" وإضافة شاشة تحذير، في ضوء نيتها لزيادة الوعي بالتمييز طويل الأمد المُمارس ضد "المرأة القبلية" في الهند.

على الرغم من أننا وجدنا أن قرار شركة Meta باستعادة المحتوى بعد تطبيق استثناء الأهمية الإخبارية ومن ثم إضافة شاشة تحذير كان صحيحًا، فقد كرَّرنا قلقنا من أن تطبيق استثناء الأهمية الإخبارية على المحتوى المخالف بطريقة أخرى لا يُمثل الطريقة الصحيحة "للتعامل مع مثل هذه الحالات على نطاق واسع".

"يُمثّل استثناء الأهمية الإخبارية مصطلحًا فضفاضًا، ويمنح سلطة تقديرية واسعة لمن يُطبِّقه، ولا يمكن ضمان تطبيقه باتساق على نطاق واسع. كما أنه لا يتضمن معايير واضحة لتقييم الضرر المُحتمل الناجم عن المحتوى الذي ينتهك سياسة الاستغلال الجنسي للبالغين. يرى المجلس أن مسؤوليات شركة Meta ذات الصلة بحقوق الإنسان تتطلّب منها توفير معايير أكثر وضوحًا وعمليات إنفاذ أكثر فاعلية لمثل هذه الحالات".

تقديم تقرير عن توقيت تنفيذ شركة Meta لقرارتنا والاستجابة لها

- بموجب لوائحنا الداخلية، يجب أن تنفِّذ شركة Meta قراراتنا في غضون سبعة أيام من نشرها.
- بالنسبة للقرارات التي يبلغ عددها 12 قرارًا التي نشرناها في عام 2022، استعادت شركة Meta المحتوى أو أزالته في غضون إطار زمني يبلغ 7 أيام باستثناء الحالات التي أُستعيِد فيها المحتوى بالفعل.
- من خلال لجنة التنفيذ لدينا -المُكوَّنة حاليًا من خمسة أعضاء في المجلس- نواصل مناشدة شركة Meta لتوفير قدر أكبر من الشفافية بشأن كيفية تحديدها إجراء الإنفاذ والاضطلاع به بشأن أجزاء المحتوى التي تتطابق مع تلك الواردة في قراراتنا والمُقدَّمة بسياق متوازٍ. سيضمن هذا معالجة قراراتنا خارج نطاق الحالة المحددة وتعميمها على المحتوى ذي الصلة عبر سياقات مماثلة.

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

يتمثّل أحد الموضوعات المحددة لعمل المجلس في الاقتناع بأن شركة Meta 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 الاتفاقية لدينا تنص على أننا "سنولي اهتمامًا خاصًا إلى تأثير إزالة محتوى في ضوء معايير حقوق الإنسان التي تحمي حرية التعبير." هذه المعايير تشتمل على المادة الـ 19 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."

تُوفر المادة 19 اختبارًا مكونًا من ثلاثة أجزاء لتقييم القيود على التعبير:

1. هل تتوافق القيود مع مبدأ الشرعية؟

نتفقد ما إن كانت القوانين التي تتبعها شركة Meta في اتخاذها لقراراتها متوفرة وواضحة كفاية للمستخدمين ليفهموها ويتبعوها. من المهم أن تكون القوانين واضحة حتى يتمكن الموكَّلون بتنفيذها باتخاذ قرارات منصفة ومُتسقة.

2. هل القيود المُقترحة لها هدف مشروع؟

نحن ننظر فيما إذا كانت القاعدة التي استند إليها القرار تتبع هدفًا متوافقًا مع الحقوق.

3. هل كان القيد المُقترَح ضروريًا ومتناسبًا؟

هل كانت إزالة المحتوى أقل الوسائل تدخلاً لتحقيق الهدف، وهل كان القيد متناسبًا مع المصالح التي تتم حمايتها؟

يجب أن تحترم الشركات الحق في حرية التعبير، والذي يتضمّن نقل الأفكار من جميع الأنواع وتلقيها، بغضّ النظر عن الحدود

- الرئيس المشارك في مجلس الإشراف، إيفلين أسواد

المعايير الدولية لحقوق الإنسان في عملية اتخاذ القرار في المجلس

في 2021، نشرت شركة Meta سياسة الشركة المتعلقة بمجال حقوق الإنسان التي توضح التزاماتها بحقوق الإنسان المذكورة في مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان (UNGPs). وفر إطار العمل هذا لعام 2011 إرشادًا جديدًا للشركات الخاصة فأوضح مسؤوليتها المتعلقة بحقوق الإنسان.

صاغت شركة Meta في تقرير حقوق الإنسان الأول[1] الخاص بها في 2022 قرارها بتأسيس المجلس كجزء من جهودها لتوفير إمكانية الحصول على الإنصاف للتأثيرات التي لحقت بحقوق الإنسان. تطلب مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان من الأعمال التجارية توفير "إمكانية الحصول على الإنصاف"، بما في ذلك تأسيس "آليات تظلم فعالة على المستوى التنفيذي للأفراد والمجتمعات التي قد تتأثر سلبًا [بعملياتها]. "

كآلية تظلم على المستوى التشغيلي، يسعى المجلس لتجسيد مدى فعالية المعايير المنصوص عليها في مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان، ويشمل هذا كونها مشروعة، ومتاحة، وعادلة، وشفافة، ومتوافقة مع حقوق الإنسان، ومصدرًا للتعلم المستمر. نحن نختار الحالات، ونصدر القرارات، ونوفر التوصيات لنعزز احترام شركة Meta لحقوق الإنسان لكل الأشخاص. في كل قرار نتخذه، نوفر تحليلاً مُفصلاً لتعقيدات حقوق الإنسان والمخاوف المتعلقة بها التي تحرك الحالة.

تقارير المجلس المقدمة إلى الأمم المتحدة

بناءً على تحاليلنا لمسؤوليات حقوق الإنسان التي تقع على شركة Meta في الحالات والآراء الاستشارية بشأن السياسة، وفرنا تقارير شاملة لهيئتين من هيئات الأمم المتحدة في 2022 تصف تطور نهجنا في تطبيق مبادئ حقوق الإنسان على السياسات المتعلقة بالمحتوى والقرارات المتعلقة به في المنصات الرقمية.

في تقرير فبراير الخاص بنا المُقدم إلى مكتب المفوض السامي للأمم المتحدة لحقوق الإنسان حول "التطبيق العملي لمبادئ الأمم المتحدة التوجيهية بشأن الأعمال التجارية[2] وحقوق الإنسان على أنشطة الشركات التقنية" وفي تقرير يوليو الخاص بنا المُقدم إلى مقرر الأمم المتحدة الخاص المعني بحرية الرأي والتعبير "[3]، إننا ركزنا على الموضوعين المتلازمين "المساءلة" و"الإنصاف" كما تم توضيحهما في مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان.

> **"نُذكِّر شركة Meta باستمرار أن مبادئ حقوق الإنسان يجب أن تكون في صميم معايير المجتمع الخاصة بهم"**
>
> **- عضو مجلس الرقابة نيغات داد.**

سلَّط طلبا التقديم الضوء على تداعيات حقوق الإنسان الخطيرة المترتبة على قرارات وسائل التواصل الاجتماعي بشأن المحتوى في أوقات النزاع. يعكس هذا التركيز الأهمية التي نُعزيها إلى مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان (UNGPs) بالنسبة للشركات من أجل "زيادة الجهود للحدّ من المخاطر ذات الصلة بحقوق الإنسان حيث تكون العواقب أشد خطورة. بالتوافق مع مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان (UNGPs)، نُجري تقييمًا مُفصلاً لتأثير حقوق الإنسان (HRIA)، والذي قد يتضمّن "تحليل حساسية النزاعات للتأكّد من أن المجلس نفسه يفي بمسؤوليات العناية الواجبة الخاصة به. علاوةً على ذلك، فإن فريق اختيار الحالات

1 "تقرير حقوق الإنسان من شركة Meta: الرؤى والإجراءات 2020 - 2021 (يوليو 2022)"، https://about.fb.com/wp-content/uploads/2022/07/Meta_Human-Rights-Report-July-2022.pdf

2 "تقرير تفعيل مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان المُقدم إلى مكتب المفوض السامي للأمم المتحدة لحقوق الإنسان حول التطبيق العملي لمبادئ الأمم المتحدة التوجيهية بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان على أنشطة الشركات التقنية" مجلس الإشراف فبراير

3 "التقرير المُقدم إلى مقرر الأمم المتحدة الخاص المعني بحرية الرأي والتعبير: التحديات في أوقات الأزمات والاضطرابات"، مجلس الإشراف يوليو 2022.

الخاص بنا لديه عمليات مُطبَّقة لتنبيه شركة Meta بالمحتوى "المتروك" الذي قد يتطلّب "اهتمامًا عاجلاً" للتخفيف من مخاطر الضرر الجسيم.

دراسات حالة من أفغانستان، وإثيوبيا والسودان

فيما يتعلق بالتقرير المُقدَّم إلى المُقرِّر الخاص لدى الأمم المتحدة، قد استشهدنا بثلاث حالات توضيحية لعام 2022: "مقطع الفيديو التصويري للسودان"، و "ذِكر طالبان في التقارير الإخبارية"، و "مكتب تيجراي لشؤون الاتصالات". يعكس كل ذلك عدم إحراز شركة Meta التقدّم بشأن تطوير "نظام قائم على المبادئ ويتسم بالشفافية للإشراف على المحتوى في مناطق الصراع". كما أكَّدنا على أن صياغة بروتوكول استجابة فعال للأزمات، من شأنه أن يُحسِّن بشكلٍ كبير من قدرة الشركة على الإيفاء بمسؤولياتها في مجال حقوق الإنسان في أثناء الأزمات وحالات الصراع.

في قرارنا بشأن "**مقطع الفيديو التصويري للسودان**"، أكَّدنا على سياق الأزمة والصراع في وقت نشر المحتوى: "استهدفت القوات الأمنية... الصحفيين والنشطاء، وفتشت منازلهم ومكاتبهم. تم الاعتداء على الصحفيين، واعتقالهم واحتجازهم... مع سيطرة الجيش على وسائل الإعلام الحكومية وقمع الصحف ومحطات البثّ السودانية، أصبحت وسائل التواصل الاجتماعي مصدرًا مهمًا للمعلومات ومكانًا لتوثيق أعمال العنف التي ارتكبها الجيش. قطع الجيش الاتصال بالإنترنت... مع اعتقال القيادة المدنية".

من خلال تطبيق اختبار المادة 19 المكوَّن من ثلاثة أجزاء، تساءلنا بشأن السياسة المتعلقة بالمحتوى العنيف والتصويري في فيسبوك لفشلها في توضيح كيفية سماحها للمستخدمين "بمشاركة المحتوى التصويري لزيادة الوعي أو توثيق الانتهاكات". بينما طبَّقت شركة Meta "استثناء الأهمية الإخبارية" بشكلٍ صحيح كأساس منطقي لاستعادة المحتوى المعني، أشَرنا إلى إخفاق القاعدة في تعريف المصطلح المعني بوضوح. وفيما يتعلّق بتحقيق الإنصاف من خلال إضافة شاشة تحذير إلى المحتوى، رأينا أن وضع شاشة تحذير على المحتوى يُشكِّل "قيدًا ضروريًا ومتناسبًا على حرية التعبير"، والذي "يحمي (وفَّر الحماية) كرامة الفرد المُصوَّر وعائلته بشكلٍ كافٍ".

وفي حالة ثانية، **"ذِكر طالبان في التقارير الإخبارية،"** فيما يتعلّق بإزالة المنشور ينقل إعلانًا صادرًا عن المتحدّث الرسمي باسم طالبان في أفغانستان بشأن الافتتاح الوشيك لمدارس الفتيات، ووجدنا أن قرار شركة Meta الأوَّلي بإزالته ينتهك حرية التعبير للمستخدمين. كان هذا بسبب حرمان مستخدمي فيسبوك في أفغانستان من حقهم في "الوصول إلى معلومات بشأن الأحداث ذات الاهتمام العام... وخاصةً عندما قامت مجموعة خطرة مُعيَّنة بإزالة الحكومة المُعترف بها بالقوة". وأضفنا أن القيود المفروضة على حرية وسائل الإعلام من قِبَل نظام طالبان جعلت "دور التقارير الدولية أكثر أهمية"، لأن "المعلومات... كانت ضرورية للأشخاص المهتمين بحق الفتيات والسيدات بالمساواة في التعليم".

وفي الحالة الثالثة، **"مكتب تيجراي لشؤون الاتصالات"**، بخصوص إزالة المحتوى الذي يتضمّن دعوة من مصدر رسمي داخل الحكومة الإقليمية في تيغراي تُطالب بانقلاب القوات الحكومية على قوات الحكومة المركزية، وُجِد بأن قرار شركة Meta بإزالة المنشور يتوافق مع مسؤولياتها في مجال حقوق الإنسان. ولدعم هذا القرار، طبقّنا اختبار العوامل الستة من خطة عمل الرباط، والذي يوفّر إرشادات محددة بشأن كيفية حماية حرية التعبير مع حماية الأشخاص أيضًا من التحريض على التمييز أو العدائية أو العنف.

> **"إذا كان سيتم قمع حرية التعبير، فلا بد من توضيح السبب"**
>
> **– عضو مجلس الرقابة، جولي أوونو**

تم تقييم العوامل الستة لخطة الرباط كما يلي: (1) السياق: تم نشر المحتوى في سياق حرب أهلية مستمرة ومتصاعدة. (2) المتحدث: كان المتحدّث إحدى الوزارات الحكومية الإقليمية التابعة لأحد أطراف الصراع. (3) الهدف: دعوة صريحة لقتل الجنود الذين لم يستسلموا؛ (4) المحتوى: يُمكن قراءة المنشور على أنه دعوة إلى استهداف المقاتلين والقادة السياسيين، بغض النظر عن مشاركتهم في الأعمال العدائية. (5) مدى النشر: تم نشر المحتوى على الصفحة العامة لإحدى الهيئات ذات الصلة بأحد أطراف النزاع التي تضمّ حوالي 260,000 متابع وظلَّ على المنصة لمدة يومين قبل إزالته. (6) الاحتمالية وقرب الحدوث: تم نشر المحتوى بينما كانت قوات تيجراي تتقدّم إلى ما بعد تيجراي وكان رئيس الوزراء يُعلن حالة الطوارئ على مستوى البلاد ويدعو المدنيين إلى حمل السلاح والقتال.

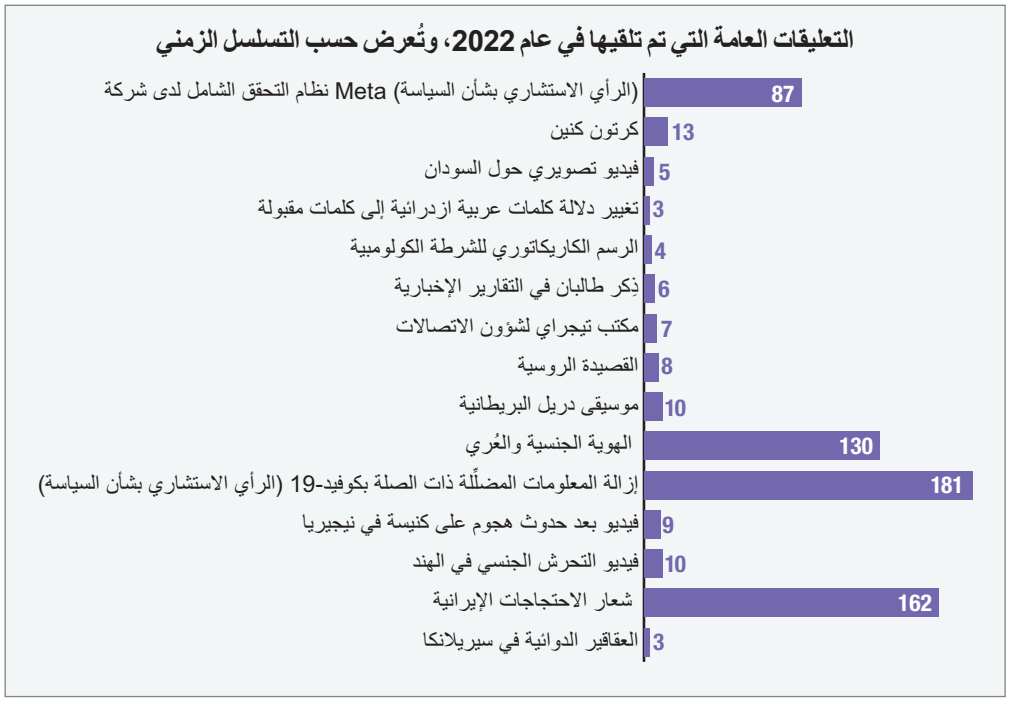
لقد استخدمنا أيضًا اختبار الرباط لدعم قرارنا في حالة "كارتون كنين" لعام 2022، والتي تتعلّق بنشر رسم كاريكاتوري يُصوِّر الإثنية الصربية في إحدى مدن كرواتيا على أنهم جرذان. (1) السياق: منطقة شهِدت مؤخرًا صراعات عرقية وتمييزًا ضد الأقليات العرقية. (2) المتحدث: بوّابة إخبارية كرواتية تشتهر بمشاعرها العدائية ضد الصرب. (3) الهدف: التحريض على العرقية الإثنية. (4) المحتوى: قد يكون شكل مقطع الفيديو الكاريكاتيري ضارًا بشكلٍ خاص لأنه جذّاب. (5) مدى النشر: تمت مشاهدة المحتوى أكثر من 380,000 مرة، وتمت مشاركته أكثر من 540 مرة، وتلقَّى أكثر من 2400 تفاعل، بالإضافة إلى أكثر من 1200 تعليق. (6) الاحتمالية وقرب الحدوث: كان في اعتقاد المجلس أن المنشور لن يؤدي على الأرجح إلى ضرر وشيك. ومع ذلك، أشرنا إلى القرار بأن شركة Meta "يُمكنها إزالة المنشورات التي تُشجِّع على العنف من فيسبوك وبطريقة أقل إلحاحًا".

المشاركة والتعليقات العامة

بوصفنا المجلس، نعلم أنه بإمكاننا إيجاد حلول دائمة لتحديات الإشراف على المحتوى فقط إذا استمعنا إلى المنظمات الأخرى وتعاونَّا معها. وبهذا الهدف، يشارك أعضاء المجلس والموظفون لدينا في فعاليات ونقاشات عامة، مع شرح دور المجلس، ومناقشة سبب أهمية اتباع نهج عالمي يستند إلى المبادئ في الإشراف على المحتوى للمستخدمين. في إطار الجهود المبذولة في عملية اتخاذ القرارات، يمكن أن يقدم الأفراد والمنظمات تعليقات عامة كذلك. فهي تُتيح للأشخاص المشاركة في قراراتنا، كما قدَّمت خبرات ذات صلة باللغة، والثقافة، والسياسة وحقوق الإنسان. في مناسبات عديدة، شكَّلت التعليقات العامة كذلك قراراتنا وتوصياتنا لدى شركة Meta.

التوعية والمشاركة

في عام 2022، حضر أكثر من 1000 من أصحاب المصلحة اجتماعات المائدة المستديرة التي استضفناها بشأن المشكلات التي أُثيرت في حالات محددة. تضمَّنت الموضوعات الرأي الاستشاري بشأن السياسة حول الفحص الشامل وسياسات شركة Meta بشأن المعلومات المضلِّلة حول كوفيد. قمنا أيضًا بتوزيع نشرة إخبارية، "عبر المجلس"، لاطلاع الجمهور بشكلٍ أفضل على أنشطة المجلس. في عام 2023، سنواصل هذا العمل الحاسم، إذ سنعقد اجتماع مائدة مستديرة واحد على الأقل شهريًا في مواقع عبر جميع أنحاء العالم مع التركيز على أولوياتنا الإستراتيجية السبع. من خلال تركيز أعمال مشاركتنا حول أولوياتنا السبع، نأمل أيضًا في الاستفادة من شبكاتنا والمجتمعات الأكاديمية والمجتمعات الدعوية الأوسع نطاقًا المُتخصصة في هذه المجالات.



التعليقات العامة

لإثراء عمليات اتخاذ القرار والآراء الاستشارية بشأن السياسة لدينا، ننظر بعناية في التعليقات العامة التي يرسلها كل من الأفراد والمنظمات. في عام 2022، تلقَّينا أكثر من 600 تعليق عام، مع زيادة في عدد التعليقات العامة المُرسَلة في النصف الثاني من العام.

استند قرار **"مكتب تيجراي لشؤون الاتصالات"** إلى رؤى قيّمة من الخبراء بشأن الإشراف على المحتوى في مناطق الصراع. كما استند أحد الاستنتاجات -الذي يُشير إلى أن "نهج شركة Meta الحالي للإشراف على المحتوى في مناطق الصراع [قد] يؤدي إلى ظهور حالات عدم اتساق"- إلى التعليقات التي قدَّمها العديد من الخبراء، بما في ذلك الدكتور سامسون إيساياس، الأستاذ المُشارك في مدرسة الأعمال التجارية BI Norwegian Business School، الذي أشار إلى تباين واضح بين محتوى "إجراءات شركة Meta السريعة" للإشراف على المحتوى في السياق الأوروبي للصراع الروسي الأوكراني، وعلى ما يبدو "معاملته التفاضلية بين هذا الصراع والصراعات في مناطق أخرى، ولا سيّما إثيوبيا وميانمار".

استند قرار **"موسيقى الدريل البريطانية"** لدينا إلى المعرفة المُتخصصة للعديد من المنظمات. زعمت مؤسسة الحقوق الرقمية أن استخدام تحليل الكلمات الغنائية لكل سطر بالأغنية المحذوفة لتحديد الدليل على ارتكاب مخالفات سابقة أو خطر حدوث ضرر مستقبلي هو أمر يُعرف بأنه غير دقيق وأن التحقق من صحة التصريحات الواقعية المفترضة داخل كلمات أغاني موسيقى الدريل يمثل تحديًا. كما انتقدت مؤسسة الجبهة الإلكترونية كذلك سياسة إنفاذ القانون لموسيقى الدريل المشروعة. كما تلقينا تعليقًا عامًا كذلك من خدمة شرطة العاصمة، وهو أول تعليق لنا من وكالة حكومية. وفي حين أن شرطة العاصمة لم توافق على نشر التعليق، إلا إنها أشارت إلى أنها قد تقدم مثل هذه الموافقة في وقتٍ لاحق.

كما جذب رأينا الاستشاري بشأن السياسة حول **برنامج شركة Meta للتحقق الشامل** مجموعة متنوعة من التعليقات كذلك. شاركت المنظمات -بما في ذلك مركز الديمقراطية والتكنولوجيا ومعهد التكنولوجيا والمجتمع في ريو دي جانيرو ومنظمة القلم الأمريكية وMnemonic- جميعًا خبراتهم مع المجلس. كما شارك السياسيون الديمقراطيون والجمهوريون مخاوفهم كذلك بشأن عملية التحقق الشامل من خلال تقديم تعليقات عامة.

تم نشر الحالات التي تلقَّت أكبر عدد من التعليقات في عام 2022 في أوائل عام 2023. وجذبت حالة **"شعار الاحتجاجات الإيرانية"** لدينا 162 تعليقًا عامًا. وأكَّدت التعليقات العامة أن جملة "marg bar Khamenei" (والتي تُترجم حرفيًا إلى "الموت لـ [المرشد الأعلى لإيران علي] خامنئي") تم استخدامها على نطاق واسع في أثناء الاحتجاجات الأخيرة في إيران. كما أعربوا عن مخاوفهم أيضًا من إزالة شركة Meta لمحتوى اللغة الفارسية بشكلٍ غير صحيح في أثناء هذه الاحتجاجات.

> **"لقد بحثنا في المعلومات الثمينة في التعليقات العامة لمساعدتنا في اتخاذ قرارات أفضل"**
>
> عضو مجلس الرقابة، رونالدو ليموس

في حالات **"الهوية الجنسية والعري"** لدينا، كان جزء كبير من التعليقات التي تلقيناها -والتي يتجاوز عددها 100 تعليق- من أشخاص عُرِّفوا بأنهم سيدات متحولات جنسيًا، أو غير ثنائيات، أو متوافقات جنسيًا. ولاحظ العديد من المُعلِّقين أنه، مثل المستخدمين في هذه الحالات، قد تعرضوا أيضًا لإزالة منشوراتهم بشكلٍ غير صحيح. عبَّرت التعليقات عن ارتباكهم بشأن سبب إزالة شركة Meta للمنشورات التي تضمَّنت روابط لمواقع جمع التبرعات. وفي تعليق آخر، كتبت منظمة ACON -وهي منظمة غير حكومية للتوعية بفيروس نقص المناعة البشرية في أستراليا- أن المحتوى الذي يُروِّج لرسائل الوقاية من فيروس نقص المناعة البشرية قد تمت إزالته بسبب الإغواء الجنسي. هذا ما رددته جوانا ويليامز، الباحثة التي وجدت أن تسع منظمات من أصل 12 منظمة للصحة الجنسية قد أجرَت مقابلة معها أفادت بأنها تأثرت سلبًا بسبب إشراف شركة Meta على المحتوى في هذا المجال.

أعرَب تعليق من مركز أبحاث InternetLab عن قلقه بشأن إضفاء الطابع الجنسي المفترض لأجساد السيدات والمتحولين وغير الثنائيين، في حين لا يوجد افتراض مماثل يُطبَّق على الرجال المتوافقين جنسيًا. كما لُوحظ أيضًا التأثير غير المتناسب لعمليات إزالة المحتوى المتعلق بأجساد السيدات من خلال تعليق من الدكتورة زهرة ستاردست. وأخيرًا،

أثارت التعليقات الواردة من تحالف المثليين والسحاقيات ضد التشهير (GLAAD) ومؤسسة حملة حقوق الإنسان مخاوف من أن المحتوى الوارد من المستخدمين في الفئات المُهمَّشة مُعرَّض لخطر أكبر للإبلاغ المتكرر أو الضار، حيث يُبلغ المستخدمون عن محتوى غير مخالف لمضايقة الشخص الذي نشرها.

تلقَّى الرأي الاستشاري بشأن السياسة لدينا فيما يتعلق بإزالة المعلومات المضلِّلة لكوفيد-19 181 تعليقًا عامًا. كان هذا أكبر عدد من التعليقات التي تلقَّيناها على قرار أو رأي واحد في عام 2022. وقد أثار أحد التقارير المُقدَّمة من الاتحاد الأمريكي للحريات المدنية القلق من أن الصعوبة في التمييز، على نطاق واسع، بين الحقيقة والخيال، وبين الرأي والخبرة وتأكيد الحقائق، يعني أن شركة Meta ستعمل على قمع الحديث الذي يجب السماح به.

أشارت العديد من الطلبات المُقدَّمة إلى مسؤولية شركة Meta في التصدي للمخاطر التي تهدد السلامة العامة نظرًا لمدى وصولها ودور أنظمتها في تضخيم المعلومات المضلِّلة. كما أُثيرت المخاوف بشأن مدى كفاية التصنيفات وخفض الرتبة في معالجة مخاطر الضرر الواقع. على سبيل المثال، سلَّط التقرير المُقدَّم من نائب الرئيس الأول لمركز الإنترنت والدراسات الدولية الضوء على المخاوف من كون التسميات غير كافية لمعالجة المعلومات المضلِّلة التي ينشرها السياسيون والمؤثرون البارزون.

الجدول الزمنى لأحداث المشاركة في 2022

في 2022، شارك أعضاء المجلس، والأمناء، وفريق الهيئة الإدارية في ما يقرب من 100 حدث حول العالم. يوفر الجدول الزمني لأنشطة المشاركة أدناه بعض الأمثلة عن هذه الأحداث.

مارس

تحدث ممثل للمجلس عن قيمة الرقابة المستقلة على المحتوى الرقمي في **المؤتمر العالمي للجوال** في برشلونة.

مايو

ألقى أحد أعضاء المجلس خطابًا في **منتدى أوسلو للحرية** عن الدور المحتمل لوسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز الديمقراطية ومقاومة الاستبداد.

يونيو

شارك أعضاء المجلس وأحد الأمناء في **RightsCon**، القمة العالمية الرائدة في "حقوق الإنسان في العصر الرقمي." غطت اللجان مواضيع مثل حرية التعبير عبر الإنترنت في إيران وحكم أصحاب المصلحة المتعددين.

اجتمع أعضاء المجلس شخصيًا للمرة الأولى في كاليفورنيا، لإجراء اجتماعات مع **الإدارة العليا لشركة Meta**، **وأمناء المجلس**، ومجموعة من أصحاب المصلحة.

سبتمبر

تحدث أحد أعضاء المجلس في **قمة كونكورديا السنوية** التي تُعقد بالتعاون مع **الجمعية العامة للأمم المتحدة** في نيويورك.

أكتوبر

اجتمع أعضاء المجلس بخبراء الصناعة في نيويورك لمناقشة مستقبل الإشراف على المحتوى في مؤتمر كولومبيا لحرية التعبير

نوفمبر

تحدث أحد أعضاء المجلس في **قمة الويب** السنوية في لشبونة.

في مؤتمر **خبز ونت** في **بيروت**، شارك أحد أعضاء المجلس في اجتماع مائدة مستديرة يحضره أصحاب المصلحة من **الشرق الأوسط**.

ما الخطوة التالية: عام 2023 وما بعده

تطوير عملنا مع شركة Meta

في عام 2022، قمنا بتحسين عملنا مع شركة Meta من خلال نشر أول آراء استشارية بشأن السياسة لدينا، بالإضافة إلى مواصلة إحداث تأثير من خلال قراراتنا وتوصياتنا. وفي عام 2023، سنواصل البناء على هذه الأسس القوية. واستجابةً لتعليقات أصحاب المصلحة، نواصل تكرار نهجنا كما وضعنا ستة أهداف لعملنا مع شركة Meta.

أهداف مجلس الإشراف لعام 2023:

1. نشر الملخص الأول لقراراتنا
2. إصدار قراراتنا الأولى العاجلة
3. الوصول إلى هدفنا المُحدَّث لعضوية المجلس لتحقيق أقصى قدر من الكفاءة
4. تعزيز المشاركة فيما يتعلقبالأولويات الإستراتيجية السبع
5. 5. متابعة الخطط طويلة الأمد لتوسيع النطاق
6. مراقبة الطريقة التي تُنفِّذ بها شركة Meta توصياتنا ودفع الشركة إلى تقديم دليل على ذلك التنفيذ وتأثيره.

1. نشر الملخص الأول لقراراتنا.

كما أن من بين 50 حالة مُرشَّحة للاختيار في عام 2022، تراجعت شركة Meta عن قرارها الأصلي في 32 حالة منها على الفور، إما من خلال استعادة المحتوى أو إزالته حسب الضرورة. وفي المجمل، أزالت شركة Meta أو استعادت أكثر من 80 منشورًا منذ عام 2020 بعد إشارة المجلس إلى هذه الأخطاء، ما يُقدم للمستخدمين التعويض ويكشف عن رؤى مهمة حول كيفية إشراف الشركة على المحتوى. وفي عام 2023، سيختار أعضاء المجلس في لجنة اختيار الحالة لدينا بعض هذه الحالات لتتم مراجعتها بوصفها ملخص للقرارات. وستُبيِّن تلك الحالات سبب اعتبارنا الحالة مهمة وتذكر التوصيات التي قدّمناها في مواقف مماثلة في القرارات السابقة والآراء الاستشارية بشأن السياسة. وستصيغ لجنة اختيار الحالة ملخص القرارات. كما ستتم الموافقة والتصويت عليها من قِبَل لجنة اختيار الحالة، بدلاً من المجلس بأكمله، ولن تنظر اللجنة في التعليقات العامة.

2. إصدار قراراتنا الأولى العاجلة.

في عام 2023، نتوقّع نشر أول قراراتنا العاجلة. ستُحيل شركة Meta تلك الحالات إلينا على نحوٍ عاجل. سيُتيح لنا صياغة القرار ونشره في غضون أيام المساهمة في المشكلات ذات الاهتمام العام والمواقف التي لها تداعيات خطيرة على حقوق الإنسان فور حدوثها. ستتداول اللجنة قرارًا كتابيًا وتصوغه وتعتمده، والذي سيتم نشره بعد ذلك على موقعنا على الإنترنت. ستكون القرارات العاجلة بشأن ما إذا كانت تجب إزالة المحتوى أو تركه مُلزمة لشركة Meta. ونظرًا لضيق الوقت، لن تضع هذه الحالات في اعتبارها التعليقات العامة وسيتم البتّ فيها بناءً على المعلومات المتاحة في وقت المداولات.

3. الوصول إلى هدفنا المُحدَّث لعضوية المجلس لتحقيق أقصى قدر من الكفاءة.

بينما توقَّعنا أن يصل المجلس إلى 40 عضوًا في الأصل، فقد أظهرت لنا ثلاث سنوات من العمليات أن العدد الأمثل للأعضاء، من الناحية العملية، الذي يسمح بالتداول واتخاذ القرار في الوقت المناسب وبشكلٍ منتظم وفعّال هو 26. وبعد تجديد عضوية معظم أعضاء المجلس الحاليين في أبريل لعام 2023، وبمجرّد اكتمال العمليات الجارية لاختيار عضوين جديدين في المجلس، ستنسحب شركة Meta من عملية الاختيار. بعد الانتهاء من هذه النقطة، سيضطلع أعضاء المجلس والأمناء بعملية اختيار أعضاء المجلس من دون مشاركة شركة Meta. كان استبدال أي من أعضاء المجلس يخضع لتقدير أعضاء المجلس والأمناء وحدهم دائمًا، وسيظل كذلك. ونتوقّع أن يكون لدى المجلس مجموعة كاملة من الأعضاء بحلول نهاية عام 2023.

4. تعزيز المشاركة فيما يتعلق بالأولويات الإستراتيجية السبع.

في عام 2022، اخترنا سبع أولويات إستراتيجية بناءً على تحليل للحالات المُقدَّم إلى المجلس، والمشكلات التي تواجه المستخدمين عالميًا. وفي عام 2023، ستوجِّه هذه الأولويات الحالات التي تُحيلها شركة Meta إلينا والحالات التي نختار مراجعتها في النهاية. وفيما يتعلّق بجميع أولوياتنا، سنواصل العمل مع أصحاب المصلحة لفهم السياسات وممارسات الإنفاذ التي تحتاج شركة Meta إلى تحسينها بصورة عاجلة، وأنواع الحالات التي يمكنها توفير الفرصة لمعالجتها. كما نُشجِّع أصحاب المصلحة المُتخصصين في تلك المجالات على التواصل
معنا من خلال عملية التعليقات العامة لدينا، أو اجتماعات المائدة المستديرة، أو محادثات الأفراد.

5. متابعة الخطط طويلة الأمد لتوسيع النطاق.

في عام 2022، اكتسبنا القدرة على اتخاذ قرارات مُلزمة بوضع شاشة تحذير عند ترك المحتوى المؤهَّل أو استعادته. وفي عام 2023، سنواصل حوارنا مع شركة Meta بشأن زيادة توسيع نطاقنا ليشمل المجموعات والحسابات. وبينما نتوقّع هذا العمل بدءًا من عام 2023، أخبرتنا شركة Meta أنه -لأسباب فنية وتشغيلية- من غير المُرجَّح أن تدخل المجموعات والحسابات في نطاقها قبل عام 2024. وبوصفنا المجلس، فإننا مهتمون أيضًا باستكشاف توسيع النطاق في مجالات أخرى، بما في ذلك تطبيقات توسيع المحتوى وخفض رتبته.

6. مراقبة الطريقة التي تُنفِّذ بها شركة Meta توصياتنا ودفع الشركة إلى تقديم دليل على ذلك التنفيذ وتأثيره.

سنواصل مراقبة كيفية تنفيذ شركة Meta لتوصياتنا عن كثب وتقديم التحديثات في تقارير الشفافية ربع السنوية الخاصة بنا. سندفع الشركة أيضًا لتقديم أدلة تُثبت أنها نفَّذت التوصيات عبر السياسات والمنتجات، وسنشارك المقاييس حول كيفية تأثير هذه التوصيات على تجربة الأشخاص الذين يستخدمون منصاتها ويتأثرون بها.

مشاركة فوائد الرقابة المستقلة

في عام 2022، سعى عدد متزايد من الشركات للحصول على خبرة خارجية بشأن قرارات الإشراف على المحتوى. أنشأ موقع Spotify مجلسًا استشاريًا للسلامة، كما أنشأ موقع Koo للمدونات القصيرة مجلسًا استشاريًا. كما دعا رئيس الثقة والسلامة السابق في تويتر كذلك إلى إنشاء مجالس للإشراف على المحتوى لمتاجر تطبيقات Google وApple.

تتعلّق الرقابة المستقلة في الأساس بفتح الشركات لعملياتها الداخلية ودعوة جهات خارجية لمراجعة قراراتها. كما يؤدي هذا النوع من التحدي والتدقيق إلى قرارات أفضل وأكثر قوة، ما يساعد على بناء الثقة مع المستخدمين على المدى الطويل: وهي صفقة رابحة لكلٍ من المجتمعات والشركات.

لم يكن مجلس الإشراف، منذ البداية، يهدف فقط إلى تحسين فيسبوك وإنستغرام. كان كذلك فرصة لتجربة نهج مستقل جديد للإشراف على المحتوى، والذي يُمكن تطبيقه على المنصات وشركات التكنولوجيا الأخرى. وبوصفنا المجلس، قد طوَّرنا خبرة واسعة في الثلاث سنوات الأخيرة، والتي يمكنها مساعدة الشركات الأخرى على اتخاذ قرارات أفضل وتقديم الخدمة لمستخدميها بصورة أفضل.

> **إن حرية التعبير لمليارات الأشخاص على الكوكب مهمة للغاية بحيث لا يُمكن ترك شركة "واحدة فقط تتحكم بها**

- عضو مجلس الرقابة، آلان روسبريدجر

تجربة فريدة لبناء مجلس الإشراف

اتّضح أن إنشاء مجلس إشراف لإدارة المحتوى وتسييره، وهو أمر لم يجربه أحد من قبل، أكثر تعقيدًا مما تراه العين. منذ اليوم الأول، عَملنا على التغلب على عدد كبير من التحديات، بدايةً من البنية التحتية التقنية حتى بناء ثقافة مكان العمل التي توازن بين الوتيرة السريعة للإشراف على المحتوى وبين المداولات الحكيمة. كما عَملنا لأشهر بالتعاون مع شركة Meta لإنشاء نظام طعن مستقل متاح لمليارات المستخدمين حول العالم. وأعددنا عملية للتعليقات العامة لمنح الأشخاص فرصة إبداء آرائهم في عملية اتخاذ القرار لدينا. كما تعلّمنا، من خلال جنسياتنا المختلفة، وخلفياتنا، ووجهات نظرنا، كيفية مداولة الحالات التي ليس من السهل الإجابة عنها.

في عملياتنا التي استمرت ثلاث سنوات، قد تعلّمنا العديد من الدروس بشأن كيفية عمل مجلس الإشراف لإدارة المحتوى وطبقّناها. قد حدّدنا خمس خصائص -على وجه الخصوص- يُمكن أن تساعد شركات التكنولوجيا الأخرى التي تتطلّع إلى إنشاء مجلس إشراف مثل هذا.

- **الاستقلال** – تجب هيكلة أي هيئة إشرافية للسماح بالحكم المستقل. وللتدقيق في قرارات المحتوى بنجاح، يجب أن تكون متحررة من القيود التجارية أو ذات الصلة بالسمعة أو السياسية للمنصات. وبوصفنا المجلس، لم نتردّد في إلغاء قرارات شركة Meta. ويُعدّ هذا الفصل ضروريًا لبناء الشرعية مع المستخدمين ومجموعات المجتمع المدني في جميع أنحاء العالم.

- **الشفافية** – أن يثق الأشخاص في قرارات الشركة، يحتاج الأشخاص إلى فهم الطريقة التي تُتخذ بها هذه القرارات. عند إعدادنا لقراراتنا، فإننا نُضمِّن أكبر كمية ممكنة من المعلومات التي كانت سابقًا غير متاحة للعامة عن السياسات وإنفاذها. حتى يرى المستخدمون الشركات على أنها مسؤولة وصادقة في التزامها بدعم حرية التعبير، يجب عليها إخبار المستخدمين بسبب إزالة منشوراتهم أو إلغاء تنشيط حساباتهم. عليهم أيضًا بذل المزيد لشرح أسباب اتخاذهم للقرارات وأن يتحلوا بالمزيد من الشفافية عندما تطلب منهم الحكومات أو الجهات الحكومية إزالة المحتوى.

- **التنوع** – إن معظم مستخدمي منصات التواصل الاجتماعي مقيمون خارج الولايات المتحدة وأوروبا. ويمكن الشعور بأغلب المخاوف المتعلقة بالتأثيرات السلبية لوسائل التواصل الاجتماعي – بالإضافة إلى فوائدها – بصورة أكثر حدة في البلاد الواقعة خارج الولايات المتحدة وأوروبا. ليتمكن الأشخاص في هذه البلدان من الثقة في عملية

صناعة القرار في الشركة، فإنهم يحتاجون إلى أكبر من مجرد "المشاركة" مع عالمهم. إنهم بحاجة للشعور بأن صوتهم مسموع وأن ثمة من يمثلهم على طاولة صناعة القرار. في مجلس الإشراف، يُقيم أعضاؤنا في 27 دولة، ويتحدثون 29 لغة على الأقل. هذا التنوع يثري قراراتنا النهائية.

- **حقوق الإنسان –** اليوم، تواجه شركات التكنولوجيا تحديًا كبيرًا عند الإشراف على المحتوى: ما القواعد التي ينبغي تطبيقها على مليارات الأشخاص من مختلف الجنسيات واللغات والثقافات؟ نعتقد أن المعايير الدولية لحقوق الإنسان تُمثل جزءًا جوهريًا من الإجابة. فهي تنطبق بشكل متساوٍ على الجميع وتوفر إطار عمل متسقًا للنظر في حق مستخدم ما في حرية التعبير مع مراعاة حقوق الإنسان الأخرى مثل الحق في الحياة أو الخصوصية.

- **الشراكة –** أخيرًا، تحتاج إلى الشراكة. سيكون تأثير هيئات الرقابة المستقلة دائمًا فقط في حال أعطتهم الشركات إمكانية الوصول إلى بياناتها وعملياتها. في حين أنه أحيانًا ما توجد حالات قد يُشكل فيها مشاركة المعلومات خطرًا على خصوصية المستخدم أو يسمح للجهات السيئة بالتلاعب بالسياسات، فإن عملنا يعتمد على البيانات أو المعلومات التي لا يمكن لأحد توفيرها سوى شركة Meta. يساعد هذا النوع من الانفتاح أيضًا على بناء الشرعية والثقة مع المستخدمين والمجتمع المدني. كما أنه على الشركات إظهار الاستعداد لتنفيذ التوصيات كما فعلت شركة Meta مع الكثير من مقترحاتنا. تتطلب الشراكة بين شركة ومجلس إشراف الاستعداد للتعلم من كلا الجانبين.

بصفتنا المجلس، نأمل أن يقدم النهج الموضح بالأعلى إطار عمل ذا مصداقية لشركات التكنولوجيا الأخرى التي ترغب في جني فوائد الرقابة المستقلة. من خلال عملنا مع شركة Meta، تغلبنا بالفعل على الكثير من العقبات التشغيلية وتعلمنا الكثير من الدروس المرتبطة بتأسيس مثل هذه الهيئة. في حين أنه يجب تكييف أي نهج مع تفاصيل عمل كل شركة، إلا إنه يمكن لتجربتنا مساعدة الشركات في الاستفادة من الرقابة المستقلة بصورة أسرع وبتكلفة أقل.

في أثناء تفكيرنا في أفضل طريقة لتحميل شركات التكنولوجيا مسؤولياتها، فنحن نشجع جميع الشركات على النظر في تأسيس الرقابة المستقلة داخل منصاتها وخدماتها.

"لقد رأينا كيف يُنظر إلى عمليات اتخاذ القرار لدينا من قبل منصات التواصل الاجتماعي الأخرى التي تتطرق للمشكلات نفسها التي نتطرق إليها"

– أمينة في أمانة مجلس الرقابة، كريستينا أرياغا

مساعدة الشركات في التأقلم مع اللوائح الناشئة

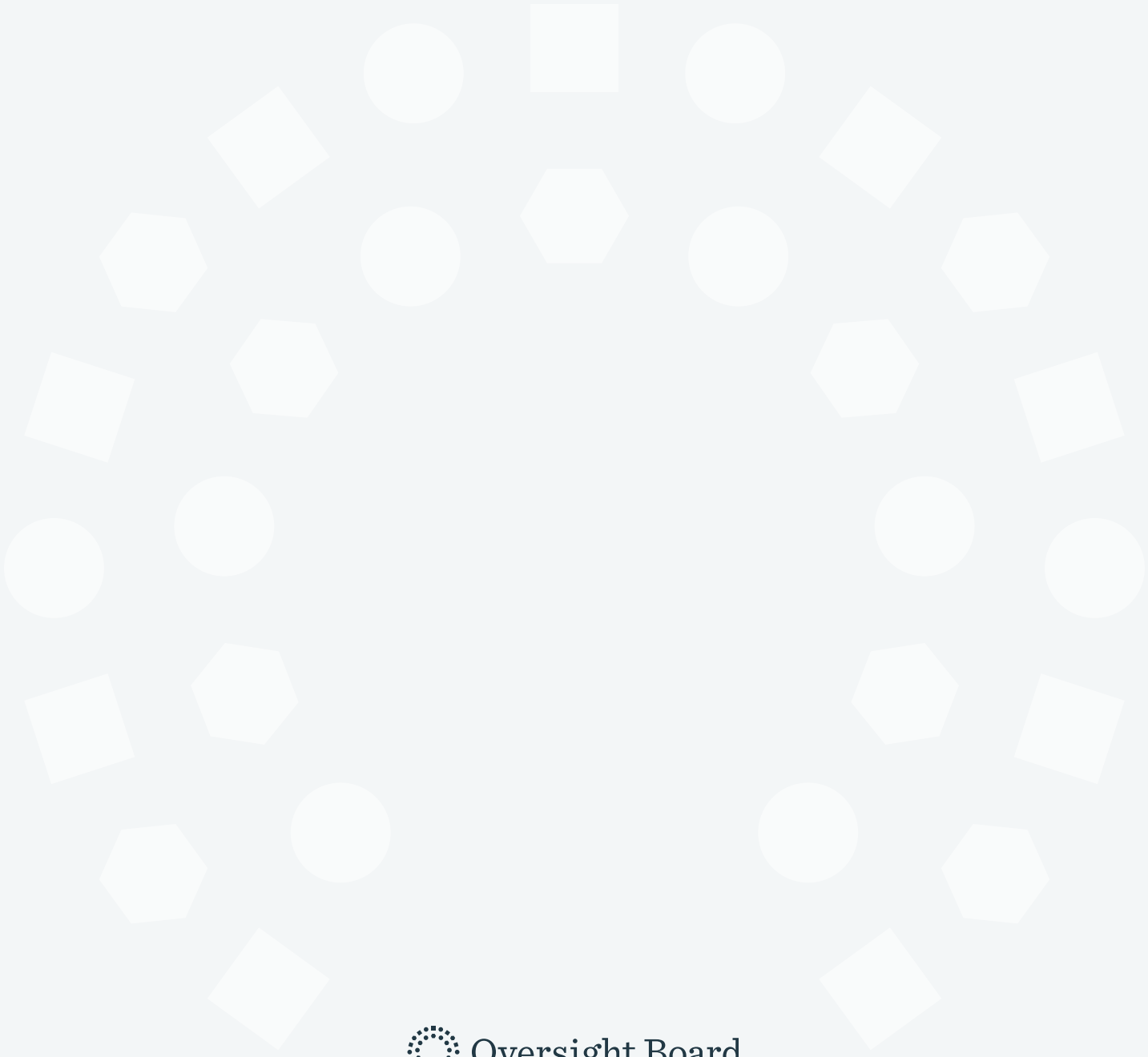
إننا مهتمون بالعمل مع الشركات التي تشاركنا معتقدنا بأن إدارة المحتوى التي تتسم بالشفافية والمسؤولية والتي تُشرف عليها هيئات مستقلة هو جزء ضروري لإنشاء بيئة رقمية تحترم حرية التعبير وحقوق الإنسان الأخرى. ستكتسب الشركات التي ترغب في تقديم التزام حقيقي بهذه المعايير والهياكل ليستفيد منها مستخدموها ومجتمعها بصورة أكبر، مثلما فعلت شركة Meta، ثقة المستخدمين وستظهر للجهات التنظيمية نواياها الحقيقية.

في العام القادم، ستجلب اللوائح التنظيمية الجديدة متطلبات جديدة لشركات التكنولوجيا، مؤديةً إلى الكثير من التغييرات في نهجها. لقد قدَّمت النقاشات السابقة حول اللوائح التنظيمية لوسائل التواصل الاجتماعي لوائح الحكومة التنظيمية ولوائح الصناعة التنظيمية الذاتية على أنها خيار "إما/أو"، لكننا نرى الآن تحركًا تجاه "التنظيم المشترك"، فيدعم التشريع عناصر خاصة بآلية تنظيم مستقلة. في حين أنه سيكون لجهات كثيرة دورها في هذا المشهد التنظيمي الناشئ، فإننا نعتقد أنه يمكن لنهجنا المستقل وتركيزنا على الشفافية ومعاملة المستخدمين بنزاهة أن يصبحوا جزءًا من الحل.

> **"نحن لا نسعى لأن نصبح المجلس للصناعة بأكملها. وإنما نسعى لمشاركة ما تعلمناه، وأن نعمل مع شركات مهتمة بإنشاء هيئات مختلفة لوضع المعايير ومراقبة إدارة المحتوى"**
>
> – رئيس مجلس الإشراف، توماس هيوز.

الخاتمة

يمكن لوسائل التواصل الاجتماعي، في أفضل حالاتها، أن تكون حافزًا لا مثيل له للاتصال وإجراء المحادثات على صعيد عالمي. ويُعد حصاد تلك الفوائد مع احتواء المخاطر مهمة شاقة. يواصل مجلس الإشراف، كونه هيئة رائدة، تطبيق ما تعلمه من دروس لتحسين نفسه. إننا نعتقد أن شركات وسائل التواصل الاجتماعي ستتخذ قرارات الإشراف على المحتوى بطريقة أكثر إنصافًا ومبنية على مبادئ، إذا استندت في تلك القرارات إلى المعايير الدولية لحقوق الإنسان. ونحن مستعدون لمشاركة ما تعلمناه حتى الآن مع الشركات والمنظمات الأخرى التي لديها أهدافنا نفسها المتعلقة بزيادة الشفافية وتحسين الطريقة التي يتم التعامل بها مع الأشخاص عبر الإنترنت.



Oversight Board

www.oversightboard.com

© 2023 Oversight Board LLC