مبادئ توجيهية لحماية حرية التعبير

والحصول على المعلومات في حوكمة المنصات الرقمية

نهج متعدّد الأطراف

صدر في عام 2023 عن منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة (اليونسكو)

7, place de Fontenoy, 75352 Paris 07 SP, France

© اليونسكو 2023

الرقم الدولي: ISBN 978-92-360-01357

الانتفاع الحر بهذا المنشور متاح بموجب ترخيص نسبة المصنَّف إلى صاحبه – غير تجاري – منع الاشتقاق 3.0 منظمة دولية حكومية (CC-BY-SA 3.0 IGO) (http://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/igo). ويوافق المنتفعون بمحتوى هذا المنشور على الالتزام بشروط الاستخدام الواردة في مستودع الانتفاع الحر لليونسكو (https://www.unesco.org/ar/open-access/cc-sa).

العنوان الأصلي: *Guidelines for the Governance of Digital Platforms*
Safeguarding freedom of expression and access to information through a multistakeholder approach
صدر في عام 2023 عن منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة (اليونسكو)

ولا تعبّر التسميات المستخدمة في هذا المنشور وطريقة عرض المواد فيه عن أي رأي لليونسكو بشأن الوضع القانوني لأي بلد أو إقليم أو مدينة أو منطقة، ولا بشأن سلطات هذه الأماكن أو بشأن رسم حدودها أو تخومها.

ولا تعبّر الأفكار والآراء الواردة في هذا المنشور إلا عن رأي كاتبها، ولا تمثل بالضرورة وجهات نظر اليونسكو ولا تلزم المنظمة بأي شيء.

الغلاف والتصميم الطباعي والغرافيك: Luiza Maximo

الرسوم: Plastic Horse/Grand Matter

الترجمة: TRADUCTEO

الطباعة: اليونسكو

طُبع في فرنسا

ملخّص

المبادئ التوجيهية للإنترنت لبناء الثقة

إن حماية حرية التعبير والحق في الوصول إلى المعلومات أثناء التعامل مع المعلومات المضللة وخطاب الكراهية ونظريات المؤامرة يتطلب اتباع نهج متعدد الأطراف.

وهذا هو السبب الذي دفع اليونسكو، وكالة الأمم المتحدة الرائدة لتعزيز وحماية حرية التعبير والوصول إلى المعلومات، إلى إطلاق مبادئ توجيهية لحوكمة المنصات الرقمية.

تحدد المبادئ التوجيهية مجموعة من الواجبات والمسؤوليات والأدوار للدول والمنصات الرقمية والمنظمات الحكومية الدولية والمجتمع المدني ووسائل الإعلام والأوساط الأكاديمية والمجتمع التقني وجميع أصحاب المصلحة المعنيين الآخرين لتمكين البيئة التي تكون فيها حرية التعبير والمعلومات في صلب عمليات حوكمة المنصات الرقمية.

تمت صياغة المبادئ التوجيهية من خلال مشاورات بين جميع أصحاب المصلحة المعنيين والتي تضمنت أكثر من 10.000 تعليق من 134 دولة. وقد عززت هذه المشاورات العالمية المشاركة الشاملة، مما يضمن الاستماع إلى مختلف الأصوات، بما في ذلك أصوات الفئات التي تعاني من التهميش والضعف.

10.000
تعليق من
134
دولة

إن تطوير الإنترنت ليصبح أهلاً للثقة هي مسؤولية مشتركة بين جميع أصحاب المصلحة المعنيين. ويدعونا جميعًا إلى الحفاظ على بيئة تمكينية لحرية التعبير والحق في الحصول على المعلومات.

"لما كانت الحروب تتولد في عقول البشر،
ففي عقولهم يجب أن تُبنى حصون السلام"

unesco

مبادئ توجيهية لحماية حرية التعبير

والحصول على المعلومات في حوكمة المنصات الرقمية

نهج متعدّد الأطراف

جدول المحتويات

تصدير 6

أهداف المبادئ التوجيهية 8

المقدمة 11

هيكل المبادئ التوجيهية 14

بيئة تمكينية 16

الدراية الإعلامية والمعلوماتية 32

المبدأ الأول. تبذل المنصات العناية الواجبة في مجال حقوق الإنسان. 35

المبدأ الثاني. تلتزم المنصات بالمعايير الدولية لحقوق الإنسان، بما في ذلك تصميم المنصة وإدارة المحتوى وتنظيم المحتوى. 37

المبدأ الثالث. تتحلّى المنصات بالشفافية 42

المبدأ الرابع. تتيح المنصات المعلومات والأدوات للمستخدمين. 46

المبدأ الخامس. المنصات مسؤولة أمام أصحاب المصلحة المعنيين. 48

الأحكام المتعلّقة بالسياق 50

الخلاصة 54

الملحق 56

تصدير المديرة العامة لليونسكو، أودري أزولاي:

صون حرية التعبير والوصول إلى المعلومات:
مبادئ نهج متعدّد الأطراف في حوكمة المنصات

أيلول/سبتمبر 2023

في عام 2023، يستخدم 60% من سكان العالم، أو 4.75 مليار شخص، منصات وسائل التواصل الاجتماعي للتعبير عن أنفسهم وتأكيد ذواتهم والتعرّف على ما يجري من حولهم.

وينسج هذا العالم الرقمي، الذي يعدّ فضاء للحرية ومنتدى جديد للتعبير والنقاش، علاقاتنا الاجتماعية وهوياتنا وحياتنا.

وتحوّلت هذه المنصات إلى مضخّمات صوت لمناصري المساواة والحرية، فهي تمنح صوتاً لمن لا صوت لهم، وتوفّر ملاذاً لأشكال متنوعة من التعبير.

غير أنّ هذه الشبكات الاجتماعية ذاتها، والتي يحمل اسمها صلبه الكثير من الأمل، غالباً ما تصبح فقاعات من العزلة، وشرائق من التغليط الإعلامي، تعزّز أحياناً نظريات المؤامرة والعنف الشديد.

وبما أنّها فضاءات افتراضية للتفاعل الاجتماعي، فهي أسيرة خوارزميات صُمّمت لاحتكار انتباهنا؛ تفضّل عن غير قصد التغليط الإعلامي وخطاب الكراهية من خلال إعطاء الأولوية لعدد المشاهدات على حساب اليقين، والاحتمالية على حساب الدليل.

لكن، إذا لم نعد قادرين على التمييز بين الخيال والواقع، وبين الباطل والحقيقة، تنهار أسس مجتمعاتنا، وتصبح الديمقراطية والحوار والنقاش، وجميعها ضرورية لمعالجة التحديات المعاصرة الكبرى، مستحيلة.

وإزاء الطبيعة العالمية لهذه المسائل، نحتاج إلى تطوير استجابات متسقة في جميع أنحاء العالم، لنحول دون تشظية الأنظمة أو المقاربات التي تعرّض حقوق الإنسان للخطر.

ويتعيّن على اليونسكو أن تتصدى لهذا التحدي العالمي، لأنه يقع في صميم ولايتنا.

إذ عملت منظمتنا، منذ إنشاءها، على تعزيز "التعارف والتفاهم بين الأمم"، ولا سيما من خلال "حرية تداول الأفكار عن طريق الكلمة والصورة"، كما نص على ذلك ميثاقنا التأسيسي.

ودفع هذا الالتزام اليونسكو إلى نشر المبادئ التوجيهية لتنظيم البث في عام 2005. وفي الآونة الأخيرة، وضعت توصيتنا الخاصة بأخلاقيات الذكاء الاصطناعي، والتي اعتمدتها دولنا الأعضاء البالغ عددها 193 دولة في عام 2021، إطاراً إنسانياً لتطور هذه التكنولوجيا.

وعملت اليونسكو على تطوير المبادئ التوجيهية الرائدة الواردة في هذا المنشور مدفوعة في ذلك بالتزامها بقيمها وتاريخها. وتسعى المبادئ التوجيهية إلى مكافحة التغليط الإعلامي وخطاب الكراهية، مع تعزيز الشفافية وحرية التعبير على المنصات.

واستندت هذه الجهود إلى إعلان ويندهوك30+ لعام 2021، الذي اعتمدت مبادئه جميع الدول الأعضاء في اليونسكو. وحدّد الإعلان ثلاث ركائز للعمل: دعم شفافية المنصات، وضمان قدرة وسائل الإعلام على البقاء، وتعزيز التفكير النقدي بين المستخدمين.

وكان هذا المسعى، الذي يُتوّج بإصدار هذه المبادئ التوجيهية، نتيجة مشاورات مكثفة أثراها أكثر من 10000 تعليق، ما يجعلها واحدة من أكثر المشاورات شمولاً في تاريخ الأمم المتحدة. إذ جمع مؤتمر الإنترنت لبناء الثقة، الذي نظمته اليونسكو في شباط/فبراير 2023، لوحده أكثر من 4000 من أصحاب المصلحة من 134 دولة.

وتقترح هذه المبادئ التوجيهية تدابير عادلة وواضحة ومشتركة: مشرفون على الإنترنت بجميع اللغات، بما في ذلك لغات السكان الأصليين؛ قدر أكبر من الشفافية فيما يتعلق بالمنصات وتمويلها، مع تقييم أفضل للمخاطر؛ وإنشاء هيئات تنظيمية مستقلة؛ وتعزيز التفكير النقدي؛ ودعم المساواة بين الجنسين؛ وقبل كلّ شيء، حماية حرية التعبير والتنوع الثقافي وحقوق الإنسان الأخرى وتعزيزها.

ويتخطّى النص الواقع الحالي للمنصات الرقمية ليتناول أيضاً التحديات المستقبلية، ولا سيما التحديات التي يطرحها الذكاء الاصطناعي التوليدي.

وتلتزم اليونسكو بمساعدة الدول الأعضاء والمجتمع المدني والجهات الفاعلة الرقمية الرئيسية في تبني هذا النص حتّى تتوافق عمليات المنصة بشكل كامل مع قيمنا والمعايير الدولية لحقوق الإنسان.

لنواصل التركيز على هدفنا: مكافحة خطاب الكراهية والتغليط الإعلامي مع الحفاظ على حرية التعبير. وليس في الأمر تناقض: فمن خلال تعزيز الوصول إلى المعلومات المجانية والموثوقة، نعزز أيضاً حرية الفكر والتعبير.

وكما قالت هانا آرينت: "إنّ حرية الرأي تكون مهزلة ما لم يتم ضمان وجود المعلومات الواقعية وألاّ تكون الحقائق نفسها محل نزاع".

مبادئ توجيهية لحماية حرية التعبير

والحصول على المعلومات في حوكمة المنصات الرقمية:

نهج متعدّد الأطراف

تشرين الأول/أكتوبر 2023

أهداف المبادئ التوجيهية

1. بالاستناد إلى المبادئ والاتفاقيات والإعلانات ذات الصلة ومن خلال مشاورات متعدّدة الأطراف وحوار عالمي، أعدّت اليونسكو هذه الوثيقة: *مبادئ توجيهية لحماية حرية التعبير والحصول على المعلومات في حوكمة المنصات الرقمية: نهج متعدّد الأطراف* (المبادئ التوجيهية)[1].

2. ترمي المبادئ التوجيهية إلى حماية الحق في حرية التعبير، بما في ذلك الانتفاع بالمعلومات وحقوق الإنسان الأخرى في حوكمة المنصات الرقمية، أثناء التعامل مع المحتوى الذي يجوز تقييده بموجب القانون والمعايير الدولية لحقوق الإنسان. وبالتالي، من شأن حوكمة المنصات الرقمية المرتكزة على حقوق الإنسان أن تزيد من تعزيز التنوّع الثقافي والتعبير الثقافي والمضمون الثقافي المتنوّع[2]. وترسم المبادئ التوجيهية ملامح نظام حوكمة يحترم حقوق الإنسان وتعزّز عمليات تخفيف المخاطر والعمليات القائمة على النظام بهدف إدارة المحتوى وتنظيمه. وتُسلّط هذه المبادئ التوجيهية الضوء على المبادئ الشاملة التي ينبغي اتباعها في جميع أنظمة الحوكمة التي تؤثر على حرية التعبير والحصول على المعلومات على المنصات الرقمية، بغض النظر عن الترتيبات التنظيمية الخاصة والتركيز المواضيعي، طالما أنّ تلك الترتيبات تتماشى مع الأحكام المنصوص عليها في هذه المبادئ التوجيهية.

1 حُرّرت النسخة الأصلية من هذه الوثيقة باللغة الإنجليزية.

2 *اتفاقية اليونسكو بشأن حماية وتعزيز تنوع أشكال التعبير الثقافي لعام 2005*، المادتان 1 و4. يشير "المضمون الثقافي"، بموجب الاتفاقية، إلى المعاني الرمزية والأبعاد الفنية والقيم الثقافية المستمدة من الهويات الثقافية أو المعبرة عنها. علاوة على ذلك، "أشكال التعبير الثقافي" هي أشكال التعبير الناشئة عن إبداع الأفراد والجماعات والمجتمعات والحاملة لمضمون ثقافي.

3. وتقرّ المبادئ التوجيهية بضرورة الالتزام، عند تطبيق القواعد واللوائح في كل نظام حوكمة، بالمعايير الدولية لحقوق الإنسان، بما في ذلك المادة 19(3) من *العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية*[3]، الذي يقتضي أن يكون أي تقييد لحرية التعبير محدداً بنص القانون، وأن يسعى إلى تحقيق هدف مشروع على النحو المنصوص عليه في الأحكام، وأن يكون ضرورياً ومتناسباً؛ فضلاً عن المادة 20 من العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية والمعايير الدولية الأخرى، ولا سيما التفسيرات المرجعية لأحكام تلك المعاهدات من قبل اللجنة المعنية بحقوق الإنسان التابعة للأمم المتحدة، والمحاكم الدولية والإقليمية لحقوق الإنسان، وخطة عمل الرباط بشأن حظر الدعوة إلى الكراهية القومية أو العرقية أو الدينية التي تشكل تحريضاً على التمييز أو العداوة أو العنف[4].

4. تركّز المبادئ التوجيهية على حماية معايير حقوق الإنسان وتعزيزها وتمكين تعدّد المنصات، بما في ذلك المنصات اللامركزية، ونظام بيئي يتضمّن طيفاً متنوعاً من معايير المحتوى وأنظمة الإدارة.

5. ويمكن أن تكون المبادئ التوجيهية بمثابة مورد لطَيْف من أصحاب المصلحة: لصانعي السياسات في تحديد الأهداف المشروعة، ومبادئ حقوق الإنسان، والعمليات الشاملة والتشاركية التي يمكن أخذها في الاعتبار عند وضع السياسات؛ للهيئات التنظيمية وهيئات الحوكمة الأخرى التي تُعنى بتنفيذ السياسات أو قواعد السلوك أو التنظيم و وتقييمها؛ وللمنصات الرقمية في سياساتها وممارساتها؛ ولأصحاب المصلحة الآخرين، على غرار المجتمع المدني، في جهودهم في مجال المناصرة والمساءلة. ويمكن لوسائل الإعلام الإخبارية بدورها الاستفادة من هذه المبادئ التوجيهية في جهودها المتواصلة لمحاسبة الجهات الفاعلة النافذة.

6. صُمّمت المبادئ التوجيهية لإنارة كلّ من عمليات الحوكمة الخاصة بإدارة المحتوى على المنصات الرقمية، وعمليات الحوكمة التي يتمّ تنفيذها بالفعل في مجالات أخرى والتي قد يكون لها تأثير على ممارسة حرية التعبير والحصول على المعلومات وعلى تنوّع المضمون الثقافي، وينبغي النظر إليها في ضوء التغيرات في البيئة الرقمية (مثل الانتخابات، وحماية البيانات، ولوائح مكافحة الاحتكار). ويجوز أن تتخذ عمليات الحوكمة هذه، اعتماداً على المسألة وسياق الولاية القضائية، شكل مجموعة من الركائز التكميلية،

3 العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية. 1966. https://www.ohchr.org/ar/instruments-mechanisms/instruments/international-covenant-civil-and-political-rights

4 يتعيّن قراءة المبادئ التوجيهية بشكل متناغم مع جميع الصكوك الدولية الأساسية لحقوق الإنسان. وهي مبيّنة على الرابط التالي:
English: https://www.ohchr.org/en/core-international-human-rights-instruments-and-their-monitoring-bodies.
Arabic: https://www.un.org/ar/hate-speech/resources/key-international-human-rights-instruments

وهي التنظيم الذاتي، والتنظيم المشترك، والتنظيم القانوني، والتي تتمّ هيكلتها بطريقة تتفق مع المعايير الدولية لحقوق الإنسان (انظر القسم أدناه حول "نظام الحوكمة"). وينبغي أن تُقاد عمليات الحوكمة هذه بطريقة مفتوحة وشفافة ومتعددة الأطراف ومتناسبة وقائمة على الأدلة. وتحقيقاً لهذه الغاية، ينبغي أن تكون هذه المبادئ التوجيهية وثيقة حية تخضع لمراجعات وتحديثات دورية، بما في ذلك اعتبار الدروس المستفادة من تنفيذها، فضلاً عن ادماج التغييرات والآثار التكنولوجية اللاحقة.

7. صُمّمت هذه المبادئ التوجيهية للمساهمة بطريقة عملية في الجهود الأوسع نطاقاً لإرساء نموذج حوكمة رقمية محوره الإنسان. وهي أيضاً جزء من مجموعة أدوات أوسع نطاقاً تخص الإجراءات الضرورية لتحقيق التنمية المستدامة. وستسعى:

أ - لتشجيع تطوير شبكات عالمية لأصحاب المصلحة المتعددين والفضاءات المشتركة والمساهمة فيها قصد مناقشة الممارسات الجيدة حول حوكمة المنصات الرقمية وتقاسمها، وجمع رؤى مختلفة وطيف واسع من وجهات النظر.

أ - لتُستخدم كأداة لجميع أصحاب المصلحة المعنيين للدفاع عن التنظيم الذي يحترم حقوق الإنسان ومحاسبة الحكومات والمنصات الرقمية.

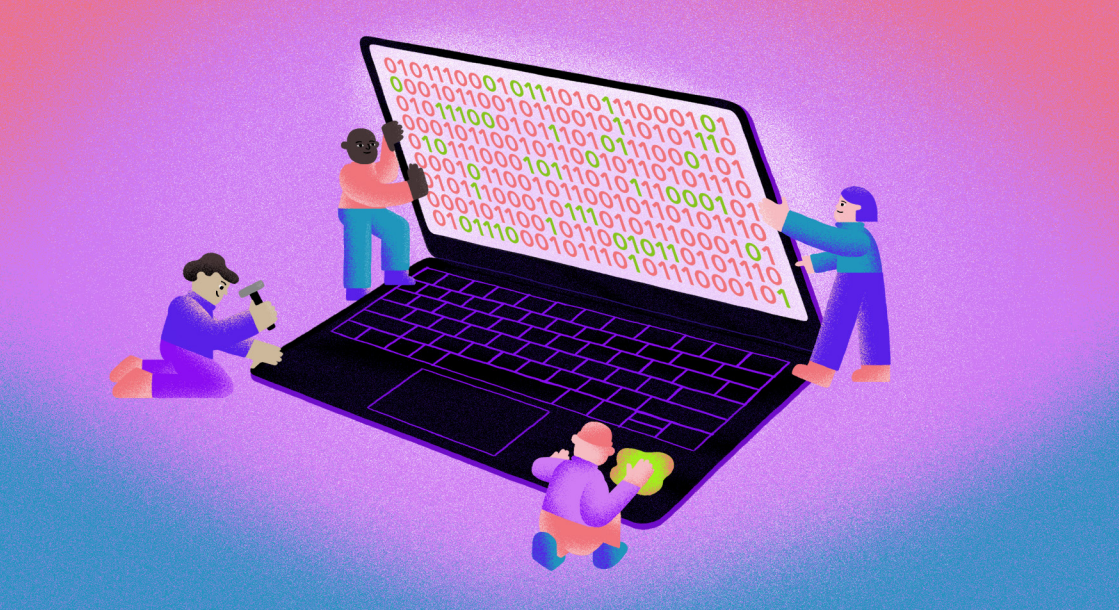
أ - لتعزيز نهج السياسات القائمة على الأدلة وحقوق الإنسان.

أ - لتشجيع أكبر قدر ممكن من التقارب العالمي في سياسات حوكمة المنصات بهدف تجنب تشظية الإنترنت.

8. وتسعى المبادئ التوجيهية إلى المساهمة في العمليات الجارية على مستوى الأمم المتحدة والاسترشاد بها، على غرار تنفيذ المقترحات الواردة في "جدول أعمالنا المشترك". ويشمل ذلك تطوير الاتفاق الرقمي العالمي[5]، والتحضير لقمة الأمم المتحدة للمستقبل المقرر عقدها في أيلول/سبتمبر 2024، وإنشاء مدونة سلوك تعزز سلامة المعلومات على المنصات الرقمية[6]. كما ستعمل المبادئ التوجيهية على تغذية المناقشات حول عملية الاستعراض بعد مرور 20 عاماً في القمة العالمية لمجتمع المعلومات ومنتدى حوكمة الإنترنت. واستفاد هذا النص أيضاً من المبادرات التي تقودها المنظمات الحكومية الدولية الأخرى، بما في ذلك المنظمات ذات النطاق الإقليمي، ويهدف إلى المساهمة فيها.

5 انظر الموجز السياساتي 5 لجدول أعمالنا المشترك الصادر عن الأمين العام للأمم المتحدة، مع إشارات مرجعية إلى العملية المؤدية إلى هذه المبادئ التوجيهية: https://digitallibrary.un.org/record/4011891/files/%5EEOSG_2023_5%5E--EOSG_2023_5-AR.pdf.

6 انظر الموجز السياساتي 8 لجدول أعمالنا المشترك الصادر عن الأمين العام للأمم المتحدة، مع إشارات مرجعية إلى العملية المؤدية إلى هذه المبادئ التوجيهية:
https://www.un.org/sites/un2.un.org/files/our-common-agenda-policy-brief-information-integrity-ar.pdf



المقدمة

9. أنشئت اليونسكو، في تشرين الثاني/نوفمبر 1945، بهدف "المساهمة في إرساء السلام والأمن من خلال التعاون الدولي في مجال التربية والعلوم والثقافة لضمان الاحترام الشامل للعدالة وسيادة القانون التربية والعلم والثقافة، على توثيق عرى التعاون بين الأمم، والقانون وحقوق الإنسان والحريات الأساسية للناس كافة كما تمّ اقرارها لجميع الشعوب"[7].

10. وقادت ولاية اليونسكو العالمية، التي تشمل تعزيز "حرية تداول الأفكار عن طريق الكلمة والصورة"، عمل المنظمة منذ زهاء 80 عاماً كمختبر للأفكار، ومركز لتبادل المعلومات، وهيئة تقنينية، ومحفّز ومحرّك للتعاون الدولي وهيئة لبناء القدرات. وصاغ هذا التاريخ أيضاً ولاية المنظمة داخل منظومة الأمم المتحدة لحماية وتعزيز حرية التعبير والحصول على المعلومات وسلامة الصحفيين، سواء على الإنترنت أو خارجها.

11. ويتمثّل عمل اليونسكو والتزامها المتواصلان في ضمان أن تحمي إدارة المنصات الرقمية حرية التعبير والحصول على المعلومات والمضمون الثقافي المتنوّع وحقوق الإنسان الأخرى للجميع، بما في ذلك الفئات في حالات الضعف والتهميش[8]، وأن تعزّزها.

7 الميثاق المتحدة التأسيسي لمنظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة، المادة 1 – https://www.unesco.org/en/legal-affairs/constitution#article-i---purposes-and-functions.

8 تشير عبارة "الفئات في حالات الضعف والتهميش" إلى الأطفال والمراهقين؛ والاشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة؛ والمهاجرين واللاجئين وطالبي اللجوء؛ والمثليات والمثليون ومزدوجو الميل الجنسي ومغايرو الهوية الجنسانية وحاملو صفات الجنسين؛ وكبار السن.

12. ويستمدّ هذا المسعى الدروس من عقود من عمل اليونسكو في مجال تنظيم البث، بما أنّ أي تدخل حكومي يتعامل مع مسائل المحتوى، بغض النظر عن مصدر المحتوى، يجب أن يتضمّن دوماً حماية التنوّع وحرية التعبير والحصول على المعلومات كهدف نهائي. كما تسهم المبادئ التوجيهية في تنفيذ استراتيجية المنظمة متوسطة الأجل للفترة 2022–2029 (41 م/4)[9].

13. وأقرّ المؤتمر العام لليونسكو، في عام 2015، مبادئ مفهوم عالمية الإنترنت، والتي تُبرز أهمية حقوق الإنسان والانفتاح وإمكانية الوصول ومشاركة أصحاب المصلحة المتعددين في تطوير الإنترنت ونموها وتطوّرها[10]. وتعترف هذه المبادئ بالحاجة الأساسية إلى ضمان استمرار تطوير فضاءات عبر الإنترنت واستخدامها بطرق تفضي إلى تحقيق أهداف التنمية المستدامة.

14. ويدعم نهج متعدّد الأطراف لتطوير وتطبيق المبادئ والمعايير والقواعد المشتركة وإجراءات صنع القرار والبرامج التي تشكل تطور واستخدام الإنترنت الاستراتيجية الشاملة التي اعتمدتها منظومة الأمم المتحدة، بما في ذلك اليونسكو، منذ القمة العالمية لمجتمع المعلومات (2003 و2005)، وأكدتها الجمعية العامة للأمم المتحدة من جديد خلال عملية الاستعراض العشري في عام 2015:

أ - كما نؤكّد من جديد أنّ قيمة ومبادئ التعاون والمشاركة بين أصحاب المصلحة المتعددين التي ميزت عملية القمة العالمية لمجتمع المعلومات منذ بدايتها، مع الاعتراف بأهمية المشاركة والشراكة والتعاون الفعّال من جانب الحكومات والقطاع الخاص والمجتمع المدني والمنظمات الدولية والمجتمعات التقنية والأكاديمية وجميع أصحاب المصلحة المعنيين الآخرين، في حدود أدوارهم ومسؤولياتهم، ولا سيما مع التمثيل المتوازن من البلدان النامية، كانت ولا تزال تشكل أهمية حيوية في تطوير مجتمع المعلومات[11].

15. واعتمد المؤتمر العام الحادي والأربعون لليونسكو مبادئ إعلان ويندهوك30+ في تشرين الثاني/نوفمبر 2021 اثر عملية شارك فيها العديد من أصحاب المصلحة وانطلقت في

9 يتمثّل الهدف الاستراتيجي الثالث من الاستراتيجية المتوسطة الأجل في بناء مجتمعات عادلة ومسالمة وشاملة للجميع من خلال تعزيز حرية التعبير. ويرمي الهدف الاستراتيجي الرابع إلى تهيئة بيئة تكنولوجية مؤاتية لخدمة البشرية من خلال تنميةالمعارف والمهارات ونشرها ووضع معايير أخلاقية. https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000378083

10 اليونسكو. "مؤشرات مفهوم عالمية الإنترنت". https://www.unesco.org/en/internet-universality-indicators

11 الجمعية العامة للأمم المتحدة. 2015. "الوثيقة الختامية للاجتماع رفيع المستوى للجمعية العامة بشأن الاستعراض الشامل لتنفيذ نتائج القمة العالمية لمجتمع المعلومات". 70/125. https://unctad.org/system/files/official-document/ares70d125_en.pdf

الاحتفال العالمي باليوم العالمي لحرية الصحافة في أيار/مايو من ذلك العام[12]. وأكّد الإعلان أن المعلومات هي منفعة عامة ووضع، من ضمن الأهداف، ثلاث خطوات لضمان المعلومات كمورد مشترك للبشرية جمعاء: شفافية المنصات الرقمية، وتمكين المواطنين من خلال الدراية الإعلامية والمعلوماتية، وقدرة وسائل الإعلام على البقاء والاستمرارية. وتُدرك اليونسكو، من خلال تعزيز رؤية المعلومات باعتبارها منفعة عامة، أنّ هذا الحق العالمي هو وسيلة وغاية على حد السواء لتحقيق التطلعات الجماعية للبشر، بما في ذلك خطة التنمية المستدامة لعام 2030. إذ تمكّن المعلومات المواطنين من ممارسة حقوقهم الأساسية، وتدعم المساواة بين الجنسين، وتتيح المشاركة في الحكم الديمقراطي والتنمية المستدامة وبناء الثقة بهما، وعدم ترك أحد خلف الركب.

16. ويكمّل تركيز المبادئ التوجيهية على التحديات المتعلقة بحرية التعبير والحصول على المعلومات والمضمون الثقافي المتنوّع في البيئة الرقمية عمل المنظمة في مجالات التعليم والعلوم والثقافة. ويشمل ذلك، على سبيل الذكر لا الحصر، توصية اليونسكو الخاصة بأخلاقيات الذكاء الاصطناعي[13]، التي تدعو إلى وضع سياسات وأطر تنظيمية دولية ووطنية لضمان استفادة البشرية جمعاء من التكنولوجيات الناشئة، *واتفاقية حماية وتعزيز تنوع أشكال التعبير الثقافي*[14] لعام 2005 ومبادئها التوجيهية بشأن تنفيذ الاتفاقية في البيئة الرقمية. وتعزّز هذه المبادئ التوجيهية "احترام الحريات الأساسية في التعبير والمعلومات والاتصالات وفي الخصوصية وغيرها من حقوق الإنسان بصفتها شروطاً مسبقة لإبداع أشكال التعبير الثقافية المتنوعة وتوزيعها والوصول إليها [بما في ذلك] حرية التعبير الفني كنتيجة طبيعية لحرية التعبير، والحقوق الاجتماعية والاقتصادية للمؤلفين والفنانين الذين يعملون في البيئة الرقمية والتواصل بين جميع الشركاء وشركائهم المختارين"[15]. كما يكمّل تركيز هذه المبادئ التوجيهية إعلان مؤتمر اليونسكو العالمي للسياسات الثقافية والتنمية المستدامة لعام 2022 والذي يدعو إلى "تنظيم جوهري للقطاع الرقمي، ولا سيما المنصات الرئيسية"، من أجل التنوّع الثقافي عبر الإنترنت والوصول العادل إلى المحتوى للجميع[16].

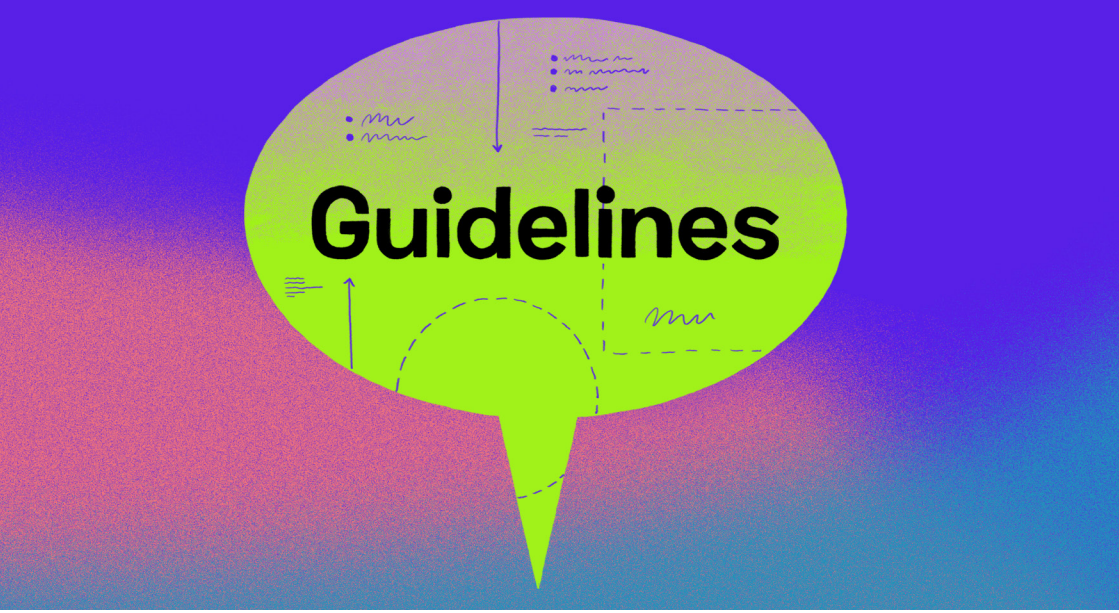
12 اليونسكو. 2021. إعلان ويندهوك 30+: المعلومات بوصفها منفعة عامة.
https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000378158_ara

13 اليونسكو. 2021. "التوصية الخاصة بأخلاقيات الذكاء الاصطناعي".
https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000380455_ara

14 اليونسكو. 2005. اتفاقية حماية وتعزيز تنوع أشكال التعبير الثقافي لعام 2005.
https://en.unesco.org/creativity/convention

15 اليونسكو. 2017. "المبادئ التوجيهية لتنفيذ الاتفاقية في البيئة الرقمية".
https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000370521.page=92

16 اليونسكو. 2022. "مؤتمر اليونسكو العالمي للسياسات الثقافية والتنمية المستدامة لعام 2022 – الإعلان الختامي"
https://www.unesco.org/sites/default/files/medias/fichiers/2022/10/6.MONDIACULT_EN_DRAFT%20FINAL%20DECLARATION_FINAL_1.pdf



هيكل المبادئ التوجيهية

17. تنطلق المبادئ التوجيهية بوصف البيئة التمكينية اللازمة لحماية حرية التعبير والحصول على المعلومات وحقوق الإنسان الأخرى، مع ضمان توفير بيئة مفتوحة وآمنة ومأمونة لمستخدمي المنصات الرقمية وغيرهم[17]. وتحدّد المبادئ التوجيهية مسؤوليات مختلف أصحاب المصلحة في هذا الصدد. ويشمل ذلك:

- **أ - واجبات الدول في مجال احترام حقوق الإنسان وحمايتها والوفاء بها.**
- **ب - مسؤوليات المنصات الرقمية في احترام حقوق الإنسان.**
- **ج - دور المنظمات الحكومية الدولية.**
- **د - دور المجتمع المدني ووسائل الإعلام والأوساط الأكاديمية والمجتمع التقني وأصحاب المصلحة الآخرين في تعزيز حقوق الإنسان.**

18. ثمّ تضبط المبادئ التوجيهية المبادئ الأساسية لنظام حوكمة المنصات الرقمية مع نهج قائم على أصحاب المصلحة المتعددين وحقوق الإنسان. ويحدّد هذا القسم الترتيبات التكميلية المتعلّقة بالتنظيم الذاتي والتنظيم المشترك والتنظيم القانوني، إلى جانب المعايير التي يمكن استخدامها لتحديد نطاق الشركات التي يغطيها التنظيم القانوني.

17 تشير عبارتا "آمن" و"سلامة" في هذه المبادئ التوجيهية إلى الظروف التي يستطيع الأفراد من خلالها أن يثقوا في حماية حقوقهم الإنسانية، بما في ذلك الحق في حرية التعبير والنفاذ إلى المعلومات.

19. بعد ذلك، تُحدد المبادئ التوجيهية الدراية الإعلامية والمعلوماتية، فضلاً عن احترام التنوع الثقافي، باعتبارهما مسؤولية مشتركة لجميع أصحاب المصلحة المشاركين في حوكمة المنصات الرقمية.

20. وأخيراً، تصف المبادئ التوجيهية المجالات التي يجب أن يكون لدى المنصات الرقمية أنظمة وعمليات قائمة لتقييم المخاطر بخصوصها؛ لتنظيم المحتوى وإدارته بناء على المعايير الدولية لحقوق الإنسان واحترام التنوّع الثقافي على النحو المحدد في اتفاقية اليونسكو لعام 2005؛ لتمكين المستخدمين من خلال الدراية الإعلامية والمعلوماتية؛ ولتكون مسؤولة من خلال آليات الإبلاغ والانتصاف من أجل حماية حرية التعبير والحصول على المعلومات وحقوق الإنسان الأخرى.

21. ومن المهم التأكيد على ضرورة أخذ مختلف المجالات التي تغطيها هذه المبادئ التوجيهية (على النحو المحدد في الفقرات 21–17 أعلاه) برمّتها. وتقتضي حماية حرية التعبير والحصول على المعلومات والمضمون الثقافي المتنوّع النظر في جميع العناصر التي سبق وصفها.

بيئة تمكينية

22. يتقاسم جميع أصحاب المصلحة مسؤولية الحفاظ على بيئة تمكينية لحرية التعبير والحصول على المعلومات وحقوق الإنسان الأخرى مع ضمان وجود بيئة مفتوحة وآمنة ومأمونة لمستخدمي المنصات الرقمية وغيرهم.

23. إنّ إنشاء هذه البيئة التمكينية ليس مسألة هندسية فحسب. فهو أيضاً مسعى يدعو إلى مشاركة المجتمعات ككلّ، ويتطلّب بالتالي حلولاً تشمل المجتمع بأكمله. إذ يتعيّن على جميع أصحاب المصلحة المعنيين في كلّ نظام حوكمة اتخاذ الإجراءات اللازمة لتمكين المجموعات التي تعيش في حالات الضعف والتهميش، والنساء والفتيات، ومجتمعات السكان الأصليين، وكذلك الصحفيين والفنانين والمدافعين عن حقوق الإنسان، والمدافعين عن البيئة على سبيل المثال، من ممارسة الحق في حرية التعبير. ويلعب جميع أفراد المجتمع دوراً لجعل الإنترنت آمناً، ولمحاربة السلوكيات العنيفة أو التهديدية، واحترام حقوق الآخرين في تبادل الآراء عبر الإنترنت، واحترام تنوّع المضمون الثقافي، وادراك التحيزات المتأصلة في المجتمعات.

24. ويحظى الأطفال بوضع خاص بالنظر لمرحلة نموهم الفريدة، ومحدودية أو غياب صوتهم السياسي، ونظراً لأن التجارب السلبية في مرحلة الطفولة يمكن أن تؤدي إلى عواقب تدوم مدى الحياة أو تعبر الأجيال[18]. لذا، وفي حين تنطبق حماية حرية التعبير والحصول على المعلومات على جميع الأفراد، يتعيّن على الحكومات والمنصات الرقمية أيضاً الاعتراف بمسؤولياتها المحددة تجاه الأطفال[19] داخل أنظمة الحوكمة. وينبغي على جميع أصحاب المصلحة التمسك بالمعايير الأخلاقية والمهنية العالية عندما يتعلق الأمر بمشاركة الأطفال في البيئة الرقمية، بما في ذلك حماية حرية الأطفال في التعبير والحصول على المعلومات وتعزيزها.

25. يتعيّن على جميع أصحاب المصلحة المشاركين في حوكمة المنصات الرقمية تعزيز الاستجابات التعاونية وتمويلها، عند الاقتضاء، بما في ذلك منظمات المجتمع المدني وشبكات الصحفيين والباحثين، لاكتساب معرفة أكثر تفصيلاً بشأن المحتوى الذي يجوز تقييده بموجب القانون والمعايير الدولية لحقوق الإنسان والاستجابات لحماية ودعم النساء والفتيات، والفئات في حالات الضعف والتهميش، والصحفيين، والفنانين، والمدافعين عن حقوق الإنسان، ومجتمعات السكان الأصليين، والمدافعين عن البيئة.

واجبات الدول في مجال احترام حقوق الإنسان وحمايتها والوفاء بها

26. ينبغي أن تحترم الدول حقوق الإنسان، بما في ذلك الحق في حرية التعبير والحق في الحصول على المعلومات، وأن تعززها. فلا يجوز فرض قيود على حرية التعبير إلا بموجب الشروط المنصوص عليها في المادتين 19(3) و20 من العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية. وتقع على عاتق الدول التزامات إيجابية بحماية حقوق الإنسان من التدخلات غير المبررة من قبل جهات خاصة، بما في ذلك المنصات الرقمية، حيث تتحمل مسؤولية إنشاء بيئة تنظيمية تسهل احترام المنصات لحقوق الإنسان، وتقديم التوجيه للمنصات الرقمية بشأن مسؤولياتها.

18 انظر لجنة الأمم المتحدة لحقوق الطفل (2013)، "التعليق العام رقم 16 (2013) المتعلّق بالتزامات الدول بشأن أثر قطاع الأعمال التجارية على حقوق الطفل"، الفقرة 4. انظر أيضاً "التعليق العام رقم 25 (2021) بشأن حقوق الطفل فيما يتعلق بالبيئة الرقمية." https://www.ohchr.org/ar/documents/general-comments-and-recommendations/general-comment-no-25-2021-childrens-rights-relation

19 لمعظم الأغراض، يُفهم الأطفال عموماً على أنّهم الأشخاص الذين تقل أعمارهم عن 18 عاماً.

27. علاوة على ذلك، يقع على عاتق الدول التزام بالشفافية الكاملة والمساءلة بشأن المتطلبات التي تفرضها على المنصات الرقمية، وضمان اليقين القانوني وإمكانية التنبؤ القانوني، وهما شرطان أساسيان لسيادة القانون.

28. وعلى وجه التحديد، يتعيّن على الدول:

أ - تعزيز الوصول الشامل والهادف إلى الإنترنت وضمان حياد الشبكة[20].

ب - ضمان تمتّع جميع الأطفال بوصول متساوٍ وفعال إلى البيئة الرقمية بطرق هادفة بالنسبة لهم، واتخاذ جميع التدابير اللازمة للتغلب على الاقصاء الرقمي[21].

ج - توجيه الموارد وتسريع الجهود الرامية إلى سد الفجوة الرقمية، وسد فجوات البيانات، وإزالة العوائق الأخرى التي تواجهها الفئات في حالات الضعف والتهميش، وإعمال حق جميع النساء والفتيات في الحصول على المعلومات.

د - تعزيز الفضاء المدني وتعزيز وسائل الإعلام الحرة والمستقلة والتعددية، ودعم البحوث المستقلة حول الخطاب عبر الإنترنت، وإدارة المحتوى وتنظيمه، ومساءلة المنصة.

ه - ضمان حماية قوية للصحفيين (بما في ذلك الصحفيات)، والمدافعين عن حقوق الإنسان، والمبلغين عن المخالفات، والنظر في دعم آليات التنظيم الذاتي الشفافة التي تعتمدها وسائل الإعلام لتعزيز وحماية أعلى معايير الحرفية.

و - ضمان حماية قوية للفنانين، مع الاعتراف بأهمية أعمالهم في تجديد الإنتاج الثقافي وتعزيز التنوّع الثقافي، واعتبارهم في قلب النسيج الثقافي للمجتمع.

ز - ضمان حقوق مستخدمي المنصات الرقمية في حرية التعبير والحصول على المعلومات والمساواة وعدم التمييز، فضلاً عن حماية حقوق المستخدمين في الخصوصية وحماية البيانات وتكوين الجمعيات والمشاركة العامة.

ح - اعتماد قوانين ترتكز على المعايير الدولية لحقوق الإنسان، وضمان تنفيذها الفعال

20 في "الإعلان المشترك بشأن حرية التعبير والإنترنت"، أشارت الولايات الدولية الخاصة بحرية التعبير إلى: "أنّ تفعيل الحق في حرية التعبير يفرض التزاماً على الدول بتعزيز الوصول الشامل إلى الإنترنت." تمّ اعتماده في 1 حزيران/يونيو 2011، الفقرة 6 (أ).
http://www.law-democracy.org/wp-content/uploads/2010/07/11.06.Joint-Declaration.Internet.pdf

21 انظر "التعليق العام رقم 25 (2021) بشأن حقوق الطفل فيما يتعلق بالبيئة الرقمية."
https://www.ohchr.org/ar/documents/general-comments-and-recommendations/general-comment-no-25-2021-childrens-rights-relation

لحظر العنف القائم على النوع الاجتماعي والتحقيق فيه ومقاضاة مرتكبيه[22].

ط - ضمان أنّ أي قيود تُفرض على المنصات تلتزم باستمرار بالعتبة العالية المحددة للقيود المفروضة على حرية التعبير، بناء على تطبيق المادتين 19(3) و20 من العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية، مع احترام شروط القانونية والهدف المشروع والضرورة والتناسب.

ي - إثناء المسؤولين الحكوميين بقوة، بما في ذلك من خلال تدابير مثل مدونات السلوك المهنية، عن نشر المعلومات المضللة، بما في ذلك التضليل الإعلامي الجندري[23]؛ والتغليط الإعلامي؛ وترهيب أو تهديد وسائل الإعلام. علاوة على ذلك، حظر التعبيرات التي تصل إلى حد الدعوة إلى الكراهية القومية أو الجندرية أو العنصرية أو الدينية والتي تشكل تحريضاً على التمييز أو العداوة أو العنف، على النحو المحظور بموجب القانون الدولي لحقوق الإنسان، بما يتماشى مع استراتيجية الأمم المتحدة وخطة عملها بشأن خطاب الكراهية.

ك - التحلّي بالشفافية والكشف عن جميع المعلومات المتعلقة بنوع الطلبات التي تقدمها إلى المنصات الرقمية لإزالة المحتوى وحذفه وحظره وعددها وسندها القانوني. وينبغي أن تكون الدول قادرة على توضيح مدى توافق ذلك مع المادتين 19 (3) و20 من العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية.

ل - تعزيز الدراية الإعلامية والمعلوماتية لتحسين المشاركة الإيجابية مع المنصات وتطوير مهارات السلامة عبر الإنترنت، بما في ذلك في الفضاءات الرقمية، بهدف تمكين المستخدمين، ولا سيما الفئات في حالات الضعف والتهميش. وينبغي أن يشمل ذلك تعزيز المعارف بشأن الحقوق في حرية التعبير والخصوصية والمساواة والوصول إلى العدالة والمعرفة بخصوص وسائل الشكوى والانتصاف، بالإضافة إلى الاستفادة من خبرة خبراء الدراية الإعلامية والمعلوماتية، والمكتبات، والأكاديميين، ومنظمات المجتمع المدني، ومؤسسات النفاذ إلى المعلومات.

م - ضمان أنّ أي سلطة تنظيمية تتعامل مع إدارة محتوى المنصات الرقمية، بغض النظر

22 انظر "A/76/258: تعزيز وحماية الحق في حرية الرأي والتعبير – تقرير المقررة الخاصة المعنية بتعزيز وحماية الحق في حرية الرأي والتعبير." "ينبغي أن تمتثل جميع التدابير القانونية المتخذة لتقييد خطاب الكراهية الجندرية أو التضليل الإعلامي المجنسن للاختبار الثلاثي المتمثل في القانونية والضرورة والتناسب، والأهداف المشروعة، على النحو المبيّن في المادة 19 (3) من العهد الدولي. وينبغي تجنب التجريم إلا في أفظع حالات الدعوة التي تشكل تحريضا."
https://www.ohchr.org/ar/documents/thematic-reports/a76258-gender-justice-and-freedom-expression-report-special-rapporteur

23 نفس المصدر، الفقرة 21: يشهد التضليل الإعلامي المجنسن أيضاً وتيرة تصاعدية. وفي حين أن هذا التضليل شكل فرعي من العنف الجندري، فهو يتسم ببعض الخصائل المميزة، إذ يُستخدم فيه "السرد الجندري والجندرية الكاذب أو المضلل ضد المرأة، وغالباً بدرجة معينة من التنسيق، سعياً إلى ردع المرأة عن المشاركة في الحياة العامة. فهو يجمع بين ثلاث خصائل مميزة للتضليل الإعلامي على الإنترنت، وهي: الزيف، والنية الخبيثة، والتنسيق."

عن الموضوع، مهيكلة لتكون مستقلة، ومحمية من المصالح السياسية والاقتصادية، وتملك أنظمة استعراض خارجية (انظر الفقرات 68-73 من هذه المبادئ التوجيهية). يمكن أن تشمل أنظمة الاستعراض المذكورة التدقيق التشريعي والقضائي، بالإضافة إلى متطلبات الشفافية والتشاور مع أصحاب المصلحة المتعددين، وإعداد تقارير سنوية والخضوع لعمليات تدقيق خارجية دورية. وسيتضمّن ذلك أيضاً وضع قواعد واضحة بشأن اختصاص الفرع القضائي وصلاحياته.

ن - ضمان امتلاك السلطات التنظيمية لما يكفي من الموارد والقدرات لإجراء التقييمات بما يتماشى مع أهداف هذه المبادئ التوجيهية.

س - الاعتراف بضرورة أن يستفيد أي نظام حوكمة من خبرات خبراء حقوق الإنسان، والأكاديميين، ومنظمات المجتمع المدني، بالإضافة إلى الممارسات الجيدة المعترف بها من أنظمة الحوكمة الأخرى.

ع - تشجيع التعاون الدولي، بما في ذلك التعاون الثلاثي والتعاون فيما بين بلدان الجنوب، بين السلطات التنظيمية والجهات الفاعلة القضائية، وتعزيز تبادل الممارسات الجيدة والمعرفة.

29. ينبغي أن تمتنع الدول عن:

أ - فرض تدابير تمنع أو تعطل وصول العموم إلى نشر المعلومات، عبر الإنترنت وخارجها، بما في ذلك قطع الإنترنت.

ب - فرض التزام عام بالرصد أو التزام عام على المنصات الرقمية باتخاذ تدابير استباقية فيما يتعلق بالمحتوى الذي يعتبر غير قانوني في ولاية قضائية معينة أو المحتوى الذي يجوز تقييده بموجب القانون والمعايير الدولية لحقوق الإنسان. ولا ينبغي تحميل المنصات الرقمية المسؤولية عندما تتصرف بحسن نية ومع بذل العناية الواجبة، أو تجري تحقيقات طوعية، أو تتخذ تدابير أخرى تهدف إلى اكتشاف المحتوى المحظور بموجب المادة 20 من العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية أو المقيّد بموجب المادة 19(3) من العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية وتحديده وإزالته أو تعطيل الوصول إليه.

ج - إخضاع موظفي المنصات الرقمية لعقوبات جنائية بسبب الانتهاك المزعوم أو المحتمل للوائح فيما يتعلق بعملهم في إدارة المحتوى وتنظيمه.

مسؤوليات المنصات الرقمية بخصوص احترام حقوق الإنسان

30. ينبغي أن تمتثل المنصات الرقمية لخمسة مبادئ رئيسية:

أ - تبذل المنصات العناية الواجبة في مجال حقوق الإنسان، وتقييم تأثيرها على حقوق الإنسان، بما في ذلك الأبعاد الجندرية والثقافية، وتقييم المخاطر، وتحديد تدابير التخفيف.

ب - **تلتزم المنصات بالمعايير الدولية لحقوق الإنسان، بما في ذلك تصميم المنصة وإدارة المحتوى وتنظيمه. ينبغي أن تتبع المنصات معايير حقوق الإنسان الدولية ذات الصلة، بما في ذلك مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية المتعلقة بالأعمال التجارية وحقوق الإنسان. وينبغي أن يضمن التصميم عدم التمييز والمعاملة المتساوية والحيلولة دون وقوع الضرر؛ وينبغي أن تكون سياسات وممارسات إدارة المحتوى وتنظيمه متسقة مع معايير حقوق الإنسان، سواء نُفّذت هذه الممارسات من خلال وسائل مؤتمتة أو بشرية، مع معرفة اللغات المحلية والسياق اللغوي واحترام التنوع الثقافي، وتوفير الحماية والدعم المناسبين للمشرفين البشريين.**

ج - **تتحلّى المنصات بالشفافية والانفتاح بشأن كيفية عملها، مع اعتماد سياسات مفهومة وقابلة للتدقيق بالإضافة إلى مقاييس مصممة من قبل أصحاب المصلحة المتعددين لتقييم الأداء. ويشمل ذلك الشفافية بشأن الأدوات والأنظمة والعمليات المستخدمة لإدارة المحتوى وتنظيمه على منصاتها، بما في ذلك ما يتعلق بالقرارات الخوارزمية والنتائج التي تنتجها.**

د - **تتيح المنصات الحصول على المعلومات للمستخدمين لفهم مختلف المنتجات والخدمات والأدوات المقدمة، واتخاذ قرارات مستنيرة بشأن المحتوى الذي يشاركونه ويستهلكونه. وتوفّر المنصات المعلومات وتمكّن المستخدمين من اتخاذ الإجراءات بلغاتهم الخاصة وتأخذ في الاعتبار عمر المستخدمين وإعاقاتهم.**

ه - **تكون المنصات مسؤولة أمام أصحاب المصلحة المعنيين، بما في ذلك المستخدمين والجمهور والجهات الفاعلة داخل نظام الحوكمة، عن تنفيذ شروط الخدمة وسياسات المحتوى الخاصة بها. وتتيح للمستخدمين إمكانية طلب الانتصاف الملائم وفي الوقت المناسب ضد القرارات المتعلقة بالمحتوى، بما في ذلك المستخدمين الذين تمت إزالة محتواهم أو إدارته والمستخدمين الذين قدموا شكاوى بخصوص المحتوى.**

31. وينبغي أن تطبّق المنصات هذه المبادئ في كلّ ولاية قضائية تعمل فيها، مع ضمان الموارد والقدرات اللازمة لخدمة المستخدمين بفعالية وفي الوقت المناسب.

32. لاتباع هذه المبادئ، هناك مجالات محددة تتحمل فيها المنصات الرقمية مسؤولية الإبلاغ أو اتخاذ تدابير أمام الجهات الفاعلة داخل نظام الحوكمة، وفقاً للمعايير الدولية لحقوق الإنسان. وترد هذه المجالات في الفقرات 129–85 من هذه المبادئ التوجيهية.

دور المنظمات الحكومية الدولية

33. ينبغي أن تدعم المنظمات الحكومية الدولية، بما يتماشى مع ولاية كلّ منها، أصحاب المصلحة المعنيين في ضمان توافق تنفيذ هذه المبادئ التوجيهية بشكل كامل مع القانون والمعايير الدولية لحقوق الإنسان. وينبغي أن يشمل هذا الدعم تقديم المساعدة التقنية،

ورصد انتهاكات حقوق الإنسان والإبلاغ عنها، وتطوير المعايير ذات الصلة، وتسهيل الحوار بين أصحاب المصلحة المتعدّدين، ورعاية الشبكات.

34. ويمكن للمنظمات الحكومية الدولية والوكالات التنظيمية الوطنية إنشاء طرائق للمشاركة قصد مواصلة تطوير الممارسات الجيدة وتبادلها. وقد تشمل هذه المشاركة تبادل الأفكار والاتجاهات التنظيمية الناشئة، ودعم أو تقديم مقترحات إلى الهيئات التنظيمية الوطنية لتحسين المعايير والأساليب المؤسسية لحماية حرية التعبير والحصول على المعلومات. وينبغي أن تعمل هذه الطرائق على الحد من مخاطر تشظية الإنترنت، إلى جانب توفير أدوات تسمح بالتقييم المسبق لتأثيرات التنظيم على عمل الإنترنت ككلّ.

دور المجتمع المدني وأصحاب المصلحة الآخرين

35. يلعب كل صاحب مصلحة يشارك في خدمات المنصة الرقمية كمستخدم أو صانع سياسات أو جهة رقابية أو بأي وسيلة أخرى دوراً حيوياً في دعم حرية التعبير والحصول على المعلومات وحقوق الإنسان الأخرى. ولتحقيق هذه الغاية، يجب أن تعتمد عملية تطوير التنظيم الذي يؤثر على المحتوى الموجود على المنصات الرقمية وتنفيذه وتقييمه نهجاً متعدّد الأطراف. كما ينبغي أن تشارك مجموعة واسعة من أصحاب المصلحة في الرقابة، بما في ذلك ممثّلو الفئات في حالات الضعف والتهميش، والصحفيين والفنانين والمدافعين عن حقوق الإنسان والمدافعين عن البيئة.

36. ويلعب المجتمع المدني دوراً حاسماً في فهم طبيعة المحتوى والسلوكيات الضارة عبر الإنترنت ومكافحتها، لا سيما السلوكيات الموجهة لجميع الفئات في حالات الضعف والتهميش، والنساء والفتيات، والصحفيين، والفنانين، والمدافعين عن حقوق الإنسان، والمدافعين عن البيئة. كما يلعب المجتمع المدني دوراً مهماً في رصد القوانين والسياسات والإجراءات التنظيمية الحكومية التي تؤثر على حقوق الإنسان والإبلاغ عنها. فهي أساسية في سد الفجوة بين النظام البيئي للحوكمة الرقمية والناس بشكل عام.

37. ويلعب الباحثون المستقلون دوراً في تحديد أنماط السلوك المسيء وأين يمكن معالجة الأسباب الجذرية المحتملة؛ وينبغي أن يكون الباحثون أيضاً قادرين على تقديم تدقيق مستقل لكيفية عمل نظام الحوكمة. ويمكن للمؤسسات والباحثين المستقلين دعم العناية الواجبة بحقوق الإنسان، بما في ذلك التقييمات الجندرية، وعمليات التدقيق، والتحقيقات، وأنواع أخرى من التقارير حول ممارسات المنصات وأنشطتها. وينبغي أن يكون الباحثون قادرين على جمع البيانات المصنفة على أساس الجنس والعوامل المتداخلة الأخرى ذات

الصلة (مثل العرق والانتماء الاثني والعمر والحالة الاجتماعية والاقتصادية والإعاقة، الخ) وتحليلها. ويُسهم ذلك في تحديد الفوارق والتحيزات والتأثيرات التمايزية للمنصات الرقمية على فئات مختلفة في حالات الضعف والتهميش.

38. وتُعدّ وسائل الإعلام ومنظمات تدقيق الحقائق والمهنيين داخل هذه المؤسسات من بين أصحاب المصلحة المهمين ولهم دور في تعزيز التمتع بحرية التعبير والحصول على المعلومات وحقوق الإنسان الأخرى، أثناء أداء وظيفتهم الرقابية. لذا، من الضروري إشراك وسائل الإعلام ومهنييها في العملية التنظيمية، والاعتراف بدورهم كمشاركين نشطين في المساهمة بشكل إيجابي في النظام البيئي للمعلومات الرقمية. وسيُعزّز إرساء علاقة بناءة بين المنصات الرقمية ومصادر الأخبار الموثوقة دور المنصات الرقمية في توفير المعلومات للصالح العام.

39. ويلعب المربّون ومقدمو الرعاية دوراً حاسماً في مساعدة الشباب والمتعلمين من جميع الفئات العمرية على فهم البيئة الرقمية الأوسع نطاقاً، بما في ذلك كيفية البحث عن المعلومات الموثوقة وفهمها وكيفية التعامل باحترام مع الآخرين عبر الإنترنت. كما يلعبون دوراً في توفير التعلّم مدى الحياة في ظلّ التغيّر التكنولوجي السريع.

40. ويلعب المهندسون وعلماء البيانات والمجتمع التقني المشاركون في بناء خدمات ومنتجات النظام الأساسي دوراً في فهم حقوق الإنسان والمخاطر والآثار الأخلاقية للمنتجات والخدمات التي يقومون بتصميمها وتطويرها[24].

41. وينبغي أن يكون لجميع أصحاب المصلحة المذكورين دور فعال في المشاورات المتعلقة بتطوير نظام الحوكمة وتشغيله. وينبغي تعزيز التعاون والحوار بين أصحاب المصلحة. وينبغي إجراء مناقشات ومداولات بناءة لتبادل الأفكار والمعارف ووجهات النظر. إذ يوفّر إنشاء مجموعات عمل أو فرق عمل أو لجان استشارية فرصاً للمشاركة الفعالة في صياغة المقترحات التنظيمية.

24 انظر تقرير المفوضية السامية لحقوق الإنسان بشأن العلاقة بين وضع المعايير التقنية وحقوق الإنسان، A/HRC/53/42

نظام الحوكمة

42. يتكوّن النظام البيئي للحوكمة الرقمية من طيف متنوّع من أصحاب المصلحة والهيئات والترتيبات التنظيمية في جميع أنحاء العالم. في حين ينبغي تفسير بعض أنظمة الحوكمة الحالية، كما هو الحال في حالة الانتخابات أو حماية البيانات، والنظر فيها وفقاً للتغيرات والتحديات التي يقتضيها العصر الرقمي، يتمّ كذلك إنشاء أنظمة حوكمة جديدة في سياقات مختلفة لتنظيم المنصات الرقمية بشكل مباشر. في جميع الأحوال، قد يكون لهذه الآليات التنظيمية آثار عميقة على حرية التعبير والحصول على المعلومات والمضمون الثقافي المتنوّع عبر الإنترنت.

43. وتسلّط هذه المبادئ التوجيهية الضوء على المبادئ الشاملة التي يمكن تطبيقها، حسب الاقتضاء، على العمليات المتنوعة التي تمس حوكمة المحتوى على المنصات الرقمية، بغض النظر عن الشكل أو المجال. وتشير إلى إمكانية استفادة نظام الحوكمة الشامل بشكل فعال من مختلف الترتيبات التنظيمية التكميلية لمواجهة التحديات التي يواجهها مختلف أصحاب المصلحة في النظام البيئي الرقمي.

44. وتدعو المبادئ التوجيهية إلى اتباع نهج متعدّد الأطراف في حوكمة المنصات الرقمية. ويمكن أن يتضمّن هذا النهج جوانب مثل: تحديد جميع أصحاب المصلحة المعنيين (بما في ذلك المنصات التي تقع ضمن نطاقه)، وتشجيع المشاركة الشاملة، وضمان التمثيل المتوازن، وضمان الشفافية والمساءلة، وتعزيز صنع القرار التعاوني والحوار، وتسهيل عملية متكرّرة، وتنسيق جهود التنفيذ بين أصحاب المصلحة، وإجراء التقييم والمراجعة الدورية.

45. وقد تشمل آليات المساءلة والامتثال لحوكمة المنصات الرقمية، حسب السياق، التكامل والتقارب ضمن ترتيبات تنظيمية مختلفة، على غرار:

أ - هياكل وآليات التنظيم الذاتي، حيث يمكن الإشراف على القواعد وتنفيذها من قبل جهات فاعلة غير حكومية، مثل الهيئات على مستوى الصناعة أو مجالس وسائل التواصل الاجتماعي.

ب - الهياكل والآليات التنظيمية المشتركة التي قد تُمنح فيها، في بعض الحالات، مدونات قواعد السلوك مفعولاً قانونياً وتكون بمثابة لوائح تنظيمية.

ج - الأطر التنظيمية القانونية التي تتخذ فيها جهة تنظيمية مستقلة واحدة أو أكثر قرارات نهائية بشأن وضع قواعد للمنصات.

46. وإدراكاً لتعقيد هذه البيئة، صُمّمت هذه المبادئ التوجيهية لتنطبق على طيف واسع من أشكال الحوكمة. من المهم ملاحظة أنّه قد تكون هناك حاجة إلى أطر تنظيمية قانونية في بعض المجالات لمعالجة النطاقات غير المناسبة لآليات التنظيم الذاتي والتنظيم المشترك. ويجب أن تضمن هذه الأطر دائماً استقلال السلطات التنظيمية الرسمية، ويجب أن تحمي دوماً حقوق الإنسان، بما يتماشى مع هدف المبادئ التوجيهية.

مبادئ أنظمة الحوكمة

47. أوّلاً، ينبغي أن تكون الشفافية مبدأ شاملاً مشتركاً. ففي جميع أنظمة الحوكمة، من المتوقع أن تكون المنصات الرقمية شفافة بشأن الشروط والأنظمة والعمليات التي تستخدمها لإدارة المحتوى وتنظيمه على منصاتها، وكذلك بشأن أيّ عناية واجبة في مجال حقوق الإنسان بما يتماشى مع أحكام هذه المبادئ التوجيهية ومبادئ الأمم المتحدة التوجيهية المتعلقة بالأعمال التجارية وحقوق الإنسان. وينبغي أن تكون قادرة على شرح كيفية استيفاء أنظمتها وعملياتها لشروط الخدمة الخاصة بها والتنفيذ الفعال لها، وما إذا كانت متوافقة مع المعايير الدولية لحقوق الإنسان.

48. كما ينبغي أن تكون أنظمة الحوكمة والإجراءات الخارجية للمنصات شفافة. وينبغي اقتراح أي إجراء تنظيمي خارجي، ومناقشته بشكل مفتوح وعلى نطاق واسع، وتنفيذه في نهاية المطاف تحت إشراف عام، مع تحديد صريح وواضح للاختصاصات والمسؤوليات المتعلقة بالقرارات.

49. ثانياً، هناك مبدأ تنظيمي مشترك يتمثّل في ضرورة إضفاء الطابع المؤسسي على الضوابط والموازين بين مختلف المصالح. وينبغي أن تعتمد أنظمة الحوكمة دائماً نهجاً متعدّد الأطراف في جميع أشكال التنظيم وتفرّعاتها. وهذا يعني توفير مشاركة

واسعة النطاق وشاملة بين جميع أصحاب المصلحة الذين يمكنهم تمثيل المصالح والقيم المتباينة على أفضل وجه، بما في ذلك منظورات جنسانية ومتداخلة متنوعة. وينبغي أن تكون مشاركة أصحاب المصلحة المتعددين ذات مغزى من حيث التمثيل وفي إنشاء عمليات الحوكمة (القواعد والمبادئ والسياسات) وتطبيقها ورصدها ومراجعتها. ويمكن لحملات إذكاء الوعي العام، والتوعية المستهدفة، واحترام التنوّع الثقافي، واستخدام لغة وأنساق شاملة في عمليات الحوكمة تسهيل المشاركة الفعالة.

.50 ثالثاً، ينبغي أن تكون عمليات الحوكمة **مفتوحة ومتاحة** لجميع أصحاب المصلحة، وخاصة المجموعات المتأثرة بالهيكل أو بنوع التنظيم المقترح. وينبغي الاستفادة من المشاورات العامة وجلسات الاستماع المفتوحة والمنصات عبر الإنترنت لتوفير الفرص لمساهمات الجمهور وملاحظاته. وينبغي تمثيل مخاوف الفئات في حالات الضعف والتهميش، وكذلك النساء والفتيات، تمثيلاً كافياً في عملية صنع القرار.

.51 وينبغي أن يضمن نظام الحوكمة تعامل المنصات الرقمية بشكل فعال مع الأطفال، وحماية حريتهم في التعبير وحقوقهم الأخرى، وتطبيق الضمانات المناسبة، وإيلاء وجهات نظرهم الاعتبار الواجب عند تطوير المنتجات والخدمات.

.52 كما ينبغي أن تعزّز أنظمة الحوكمة الحوار مع وسائل الإعلام، بما في ذلك الاستثمار في وسائل الإعلام الإخبارية المستقلة، ودعم النظام البيئي الإعلامي من خلال إتاحة البيانات ودعم الإجراءات الرامية إلى تعزيز استدامة وسائل الإعلام وتنوعها وتعدديتها.

.53 رابعاً، ينبغي أن يكون إدراج **الخبرات المتنوعة** سمة مشتركة لجميع الترتيبات التنظيمية. ويقتضي نظام الحوكمة أن يتمتع أصحاب المصلحة بالقدرة اللازمة، من خلال التدريب والأدوات التنظيمية، لفهم أطر حقوق الإنسان والنظر في التطورات التكنولوجية. وينبغي أن تكون لديهم القدرات والمعارف التقنية لاتخاذ قرارات مستنيرة وتطبيق هذه المبادئ التوجيهية. وينبغي تشجيع كل نظام حوكمة على تقديم التقارير إلى الجمهور وتقييم المخاطر والفرص المرتبطة بالتكنولوجيات الجديدة والناشئة.

.54 ينبغي أن يتبادل أصحاب المصلحة في أنظمة الحوكمة الخبرات والمعارف التنظيمية عبر الولايات القضائية. وينبغي أن تكون أنظمة الحوكمة الوطنية والإقليمية والعالمية قادرة على التعاون وتبادل الممارسات من أجل تحقيق هدف حماية حرية التعبير والحصول على المعلومات وحقوق الإنسان الأخرى، مع معالجة المحتوى الذي يجوز تقييده بموجب القانون والمعايير الدولية لحقوق الإنسان.

55. خامساً، ينبغي أن يضمن نظام الحوكمة مشاركة المنصات الرقمية في **حماية وتعزيز التنوع الثقافي وتنوع أشكال التعبير الثقافي** في إنشاء السلع والخدمات الثقافية وإنتاجها وتوزيعها ونشرها والوصول إليها والتمتع بها عبر الإنترنت، بما في ذلك عن طريق ضمان اكتشافها وتمثيلها بشكل منصف.

المساءلة والامتثال

56. ينبغي أن تكون الترتيبات التنظيمية فعالة ومستدامة وأن تأخذ في الاعتبار الموارد المحلية المتاحة والأولويات الرئيسية التي تحتاج إلى الاهتمام (على سبيل المثال، ما إذا كان ينبغي معالجة المسائل المتعلقة بالانتخابات أو الصحة العامة أو الإعلانات أو حماية البيانات في المقام الأول، الخ). وهناك حاجة إلى رقابة مستقلة على جميع أشكال التنظيم. وينبغي أن تكون عملية تطوير التنظيم مفتوحة وشفافة وقائمة على الأدلة.

57. ينبغي مساءلة المنصات الرقمية التي تُعتبر غير متوافقة مع سياساتها الخاصة أو لا تفي بواجباتها في حماية حرية التعبير والحصول على المعلومات، أثناء التعامل مع المحتوى الذي يجوز تقييده بموجب القانون والمعايير الدولية لحقوق الإنسان، وفقاً للمبادئ الخمسة الموضحة في الفقرات من 85 إلى 129، أمام الهيئات ذات الصلة داخل نظام الحوكمة وأن تخضع لتدابير إنفاذ متناسبة مع الضمانات الإجرائية اللازمة.

58. يمكن أن تكون أنظمة التنظيم الذاتي مكمّلة لأشكال التنظيم الأخرى وأن تتقارب معها. وينبغي أن تتضمن عمليات تدقيق إلزامية دورية مستقلة تعمل على تقييم امتثال المنصات الرقمية لقواعد أو سياسات أو معايير التنظيم الذاتي. ولا ينبغي تمويل عمليات التدقيق المذكورة بشكل مباشر من قبل الصناعة أو المنصات الرقمية الفردية، إلاّ أن الرسوم المفروضة على هذه الكيانات يمكن أن تساعد في تغطية تكاليف مثل هذه العمليات. ولا ينبغي إجراء عمليات التدقيق من قبل أي شخص أو كيان قد يكون لديه أو يبدو أن لديه تضارب في المصالح. وينبغي أن تكون شروط التدقيق ونتائجه متاحة للتعليق العام.

59. ينبغي أن توفّر الهياكل التنظيمية المشتركة إطاراً قانونياً يمكّن البيئة الملائمة لحرية التعبير والحصول على المعلومات وحقوق الإنسان الأخرى. وينبغي تقاسم الدور التنظيمي بين الصناعة وأصحاب المصلحة الآخرين، والحكومة أو السلطات أو الهيئات التنظيمية المستقلة الرسمية فيما يتعلّق بالتنظيم المشترك. ويتضمّن دور السلطات العامة المعنية وضع مخطط التنظيم المشترك، وتدقيق العمليات، وتمويل المخطط (قد يكون ذلك من خلال فرض رسوم على المنصات). وينبغي أن يسمح التنظيم المشترك بإمكانية فرض عقوبات تفرضها الدولة مثل الغرامات، في حالة عدم تحقيق الأهداف المتفق عليها.

60. لا ينبغي النظر في التنظيم القانوني للمنصات الرقمية الذي يعالج مسائل قد تؤثر على حرية التعبير إلاّ عندما يكون هناك استقلال في عملية صنع القرار بالنسبة للسلطات التنظيمية المشاركة في تنفيذه. وينبغي أن يركّز هذا التنظيم على أنظمة وعمليات إدارة المحتوى وتنظيمه، بدلاً من تحديد شرعية الأجزاء الفردية من المحتوى، ويجب أن يكون له سند قانوني (أي أن يكون محدداً بشكل كافٍ)، وأن يسعى إلى تحقيق هدف مشروع بموجب المادة 19 (3) من العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية، وأن يكون ضرورياً ومتناسباً.

61. ينبغي أن ينعكس النهج متعدّد الأطراف في التنظيم القانوني في ترتيبات تمكّن:

أ - سلطات الدولة المعنية، بما في ذلك السلطات التنظيمية الرسمية المستقلة، من ضبط الهدف المشروع للتنظيم من خلال عمليات تشريعية تشاركية وشاملة.

ب - المنصات الرقمية من تقديم تقاريرها علناً إلى السلطات التنظيمية الرسمية.

ج - منظمات المجتمع المدني والفنانين والباحثين المستقلين والمؤسسات الأخرى ذات الصلة من تقديم مدخلات في وضع القواعد، والمساهمة في الرقابة، وتحقيق الضوابط والتوازنات اللازمة من خلال المشاركة والتدقيق المؤسسي.

62. ينبغي أن تتبع أي قرارات محددة بشأن قانونية أجزاء معينة من المحتوى الإجراءات القانونية الواجبة وأن تكون مفتوحة للمراجعة من قبل هيئة قضائية محايدة ومستقلة.

63. في جميع الحالات، ينبغي أن تتبع التقييمات المتعلقة بالمحتوى الاختبار الثلاثي بشأن القيود المشروعة المفروضة على حرية التعبير على النحو المنصوص عليه في المادة 19(3) من العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية[25]، وحظر الدعوة إلى الكراهية التي تشكل تحريضاً على التمييز أو العداوة أو العنف على النحو المنصوص عليه في المادة 20(2) من العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية؛ بما في ذلك، حسب الاقتضاء، اختبار العتبة المكون من ست نقاط لتحديد هذا المحتوى المبيّن في خطة عمل الرباط[26].

64. ينبغي أن يكون كلّ تدخل تنظيمي قانوني قائماً على الأدلة ومتناسباً وأن يشمل ضمانات إجرائية، بما في ذلك عن طريق ضمان وصول المنصة إلى جميع الحقائق والاعتبارات

25 اليونسكو. 2021. "الحدود المشروعة لحرية التعبير: الاختبار الثلاثي." https://www.youtube.com/watch?v=gipUYom5Jog

26 اليونسكو. 2021. "خطة عمل الرباط بشأن حظر الدعوة إلى الكراهية." https://www.unesco.org/archives/multimedia/document-5554-eng-3

التي يتمّ على أساسها اتخاذ القرار. وينبغي أن تشمل هذه العملية مجموعات متعددة من أصحاب المصلحة، مع أخذ منظور أوسع نطاقاً لاستدامة التدخل وفعاليته وتأثيره في الاعتبار. ولا يمكن أن تكون الدعوة إلى عملية قائمة على الأدلة ذريعة لتأخير الإجراءات التنظيمية اللازمة لحماية حقوق الإنسان.

65. ينبغي أن تتاح لجميع أصحاب المصلحة المعنيين، بما في ذلك المنصات، فرصة تقديم اعتراضات و/أو استئناف ضد قرار عدم الامتثال. ينبغي أن يُطلب من النظام التنظيمي النشر والتشاور بشأن تدابير الإنفاذ واتباع الإجراءات القانونية الواجبة قبل توجيه منصة لتنفيذ تدابير محددة.

تحديد المنصات الرقمية ضمن نطاق التنظيم

66. عند تحديد المنصات الرقمية التي ينبغي أن تكون ضمن نطاق التنظيم القانوني، يتعيّن على السلطات التنظيمية تحديد المنصات التي لها حضور وحجم وحصة سوقية ذات صلة في ولاية قضائية معينة. وينبغي تحديدها من خلال تقييم مستقل للخطر الذي تشكله على حقوق الإنسان، بما في ذلك الفئات في حالات الضعف والتهميش، وكذلك على المؤسسات الديمقراطية[27]. وينبغي أن يحمي تعريف النطاق الحق في الخصوصية وألاّ يؤدي إلى إضعاف حماية التشفير أو تكنولوجيات حماية الخصوصية الأخرى.

67. يمكن أخذ المعايير التالية في الاعتبار، بما يعكس الواقع الإقليمي والقضائي، لتحديد الشركات التي تقع ضمن النطاق:

أ - الحجم والامتداد، مع التركيز على المنصات التي من المرجح أن يكون لها تأثير على جزء كبير من السكان و/أو على الفئات في حالات الضعف والتهميش.

ب - الحصة السوقية، مع الاعتراف بالتأثير الكبير للمنصات المهيمنة على النظام البيئي للمعلومات بأكمله. وينبغي أن يتجنب تطبيق المبادئ التوجيهية معاقبة الشركات الناشئة والوافدين الجدد مع ضمان تغطية المنصات الرقمية ذات التأثير المحتمل الأكبر بطريقة متناسبة. في حين أنّه على جميع المنصات اتباع المبادئ العامة، إلاّ أن التزامات الإبلاغ المحددة بموجب الفقرات 85-129 من هذه المبادئ التوجيهية قد تنطبق في المقام الأول على المنصات الأكبر حجماً التي تملك قدرة أكبر على الامتثال لها.

27 يجوز تطوير دليل تكميلي لتحديد المخاطر النظامية للمنصات كمرافق لتفعيل هذه المبادئ التوجيهية.

ج - **الوظيفة والميزات، مع إدراك الاختلافات ذات الصلة التي تتمتع بها الخدمات المتميزة فيما يتعلق برؤية المحتوى والتأثير عليه واتجاهه. ويمكن تحديد المخاطر من خلال قاعدة مستخدمي المنصة، وأشكال الملكية، ونموذج الأعمال، والوظائف، والميزات، مثل النشر في الوقت الحقيقي، وإمكانية الانتشار، والحجم، وسرعة التوزيع، واحتمال الصدق، ومدى إمكانية نشر المحتوى بدون عملية إدارة المحتوى**[28].

خصائص السلطات التنظيمية المستقلة

68. في التنظيم القانوني، ينبغي أن تكون السلطات التنظيمية الرسمية، رغم انتمائها لجهاز الدولة التنفيذي، مستقلة تماماً عن الحكومة وأن تكون مسؤولة في المقام الأول أمام الهيئات التشريعية عن الوفاء بولاياتها[29]. وينطبق هذا الأمر على الهيئات التنظيمية القائمة التي تملك مصلحة مشروعة في المحتوى الموجود على المنصات (مثل هيئات إدارة الانتخابات، وسلطات الإعلانات، وكيانات حماية الطفل، ولجان البيانات والخصوصية، وهيئات المنافسة، الخ)، بالإضافة إلى أي هيئات تنظيمية مخصصة أو منسقة جديدة قد يتمّ إنشاؤها.

69. ينبغي، فيما يتعلق بجميع الهيئات القانونية المشاركة في تنظيم المنصة، سواء أكانت منفردة أو مجتمعة، إجراء الاستعراض الدوري[30] من قبل هيئة مستقلة تقدم تقاريرها مباشرة إلى الهيئة التشريعية. كما ينبغي أن تخضع التدخلات القانونية للاستعراض في المحاكم في حال تمّ اعتبار أنّ السلطات تجاوزت صلاحياتها، أو تصرفت بشكل غير معقول، أو تصرفت بطريقة متحيزة أو غير متناسبة.

28 "تستند الأنظمة القائمة على المخاطر إلى تقييم واضع القواعد/المعايير للمخاطر ذات الصلة بولايته، والمستوى المناسب من التدخل المطلوب وفقاً لمستوى المخاطر. إذا قام أحد الفاعلين بنشاط منخفض المخاطر، فسيتم تبسيط التنظيم وفقاً لذلك، ما يوفّر متطلبات امتثال أقل".
https://www3.weforum.org/docs/WEF_Pathways_to_the_Regulation_of_Crypto_Assets_2023.pdf

29 ذكر البنك الدولي أنّ السمة الرئيسية لنموذج الهيئة التنظيمية المستقلة تتمثّل في استقلالية عملية اتخاذ القرار. كما أبرزت وثيقة توجيهية بشأن تنظيم البث بتكليف من اليونسكو (سالومون، إيف. المبادئ التوجيهية لتنظيم البث. 2006) أنّ "سلطة مستقلة (أي سلطة تتمتع بصلاحيات ومسؤوليات منصوص عليها في وثيقة من القانون العام وتملك صلاحية إدارة مواردها الخاصة، ويتم تعيين أعضائها بطريقة مستقلة ويحميها القانون ضد الفصل غير المبرر) في وضع أفضل للتصرف بشكل محايد لتحقيق المصلحة العامة وتجنّب التأثير غير المبرر للمصالح السياسية أو الصناعية". للحصول على المراجع الكاملة، انظر ملحق هذه المبادئ التوجيهية.

30 ينبغي أن يركّز الاستعراض بشكل خاص على كيفية تأثير قرارات الإطار التنظيمي على التمتع بحقوق الإنسان.

70. ويجب أن تكون السلطات التنظيمية الرسمية مستقلة ومتحررة من الضغوط الاقتصادية أو السياسية أو غيرها من الضغوط. وينبغي أن تحدد صلاحياتها وولاياتها بموجب القانون. كما ينبغي أن تمتثل لحقوق الإنسان الدولية وأن تعزز معايير المساواة بين الجنسين.

71. ويجب أن تتمتع المؤسسات التنظيمية الرسمية بالتمويل والخبرة الكافيين للقيام بمسؤولياتها بفعالية. كما يجب أن تكون مصادر التمويل واضحة وشفافة وفي متناول الجميع، وغير خاضعة لتقدير الحكومة.

72. وينبغي فيما يتعلّق المسؤولين الحكوميين أو أعضاء المؤسسات التنظيمية الرسمية الذين يعملون في مسألة المحتوى على المنصات:

أ - أن يقع تعيينهم من خلال عملية تشاركية وشفافة وغير تمييزية ومستقلة وقائمة على الجدارة.

ب - أن يكونوا مسؤولين أمام هيئة مستقلة (يمكن أن تكون السلطة التشريعية، أو السلطة القضائية، أو مجلس خارجي، أو مجلس/مجالس مستقل/مستقلة).

ج - أن يملكوا الخبرة ذات الصلة في القانون الدولي لحقوق الإنسان والنظام البيئي الرقمي.

د - أن يقدّموا تقريراً علنياً سنوياً إلى هيئة مستقلة، الهيئة التشريعية لو أمكن، وأن يكونوا مسؤولين أمامها، بما في ذلك عن طريق إبلاغ الهيئة برأيهم المعلّل.

ه - أن يعلنوا عن أي تضارب محتمل في المصالح وأن يصرّحوا بأي هدايا أو حوافز.

و - وألاّ يتمّ بعد انتهاء الولاية، ولمدة معقولة، توظيفهم أو ألاّ يقدّموا خدمات مدفوعة الأجر لمن خضعوا لتنظيمهم، تفادياً للخطر المعروف بـ"الأبواب الدوارة".

73. وينبغي أن تكون السلطات التنظيمية الرسمية قادرة على مطالبة المنصات الرقمية بتقديم تقارير دورية عن تطبيق شروط خدماتها، واتخاذ إجراءات إنفاذية ضد المنصات الرقمية التي تُعتبر غير ملتزمة بسياساتها الخاصة أو لا تفي بمسؤولياتها في حماية حرية التعبير والحصول على المعلومات والمضمون الثقافي المتنوع. وينبغي أن تكون قادرة على إنشاء عملية لتقديم الشكاوى وإصدار توصيات عامة قد تكون ملزمة أو غير ملزمة، وأن يتم تمكينها لإصدار توجيهات شفافة ومناسبة للمنصات قصد تعزيز واحترام حقوق الإنسان، بالاستناد إلى المعايير الدولية لحقوق الإنسان.

الدراية الإعلامية والمعلوماتية[31]

.74 تغطي الدراية الإعلامية والمعلوماتية طيفاً واسعاً من المهارات التي تمكّن المستخدمين من التفكير بشكل نقدي في المعلومات التي يتفاعلون معها عبر الإنترنت. وينبغي معالجة الدراية الإعلامية والمعلوماتية على وجه التحديد من خلال نظام الحوكمة لضمان أنّ جميع أصحاب المصلحة، بما في ذلك المنصات الرقمية، يلعبون دورهم بفعالية.

.75 ستتحقّق الدراية الإعلامية والمعلوماتية بشكل أكثر فعالية عندما يتقاسم أصحاب المصلحة داخل نظام الحوكمة رؤية مشتركة ويعملون بشكل تعاوني لتحقيقها من خلال تبادل المعارف والموارد. وينبغي أن تستجيب الدراية الإعلامية والمعلوماتية لتوافر وسائل الإعلام وتكنولوجيا المعلومات الحالية والناشئة حتى يتمكّن المواطنون من الاستفادة الكاملة من استخدامها للمشاركة بنشاط في مجتمعاتهم.

.76 ينبغي أن تركّز برامج الدراية الإعلامية والمعلوماتية على تمكين المستخدمين والتأكد من حصولهم على المهارات والمعارف التي تمكنهم من التفاعل مع المحتوى بشكل نقدي وفعال في جميع أشكال وسائل الإعلام المتنوعة ومع جميع مقدمي المعلومات، بما في ذلك المدارس والجامعات، والمؤسسات البحثية، والمكتبات ودور المحفوظات، والمتاحف، وشركات الإعلام، والناشرين، والجهات الإحصائية، وغيرها. فعندما تركّز برامج الدراية الإعلامية والمعلوماتية على مهارات الحماية أو السلامة الرقمية فقط، فإنّها قد تؤدي إلى فرض قيود مفرطة على استخدام المنصات الرقمية. مع ذلك، ينبغي عليها إعطاء الأولوية للخطوات المحددة التي يمكن للمستخدمين اتخاذها، بناء على أفضل الممارسات التي نشرتها اليونسكو والهيئات الدولية الأخرى، لتحديد المحتوى الذي يجوز تقييده بموجب القانون والمعايير الدولية لحقوق الإنسان.

.77 وينبغي أن تعمل برامج الدراية الإعلامية والمعلوماتية على تعزيز التنوع الثقافي، والاندماج الاجتماعي، والمواطنة العالمية، وأن تهدف إلى تقليص "فجوة المشاركة" بين الأشخاص الذين يشاركون في إنشاء المحتوى الإعلامي والمعلوماتي واستخدامه النقدي والأشخاص الذين لا يشاركون في هذه العملية. وينبغي أن تعزز برامج الدراية الإعلامية والمعلوماتية أيضاً المساواة بين الجنسين وتمكين النساء وإتاحة الفرص لمشاركة الفئات في حالات الضعف والتهميش.

31 انظر "الدراية الإعلامية والمعلوماتية لليونسكو: المبادئ التوجيهية للسياسات والاستراتيجية". https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000225606

78. ينبغي أن تفكّر الحكومات دائماً في تعزيز الدراية الإعلامية والمعلوماتية، بما في ذلك مهارات السلامة على الإنترنت، للمستخدمين، وخاصة جميع الفئات في حالات الضعف والتهميش، وكذلك النساء والفتيات. ويمكّن ذلك المستخدمين من التفاعل بشكل نقدي مع المحتوى والتكنولوجيات، والإبحار في مشهد إعلامي ومعلوماتي سريع التطوّر يتميز بالتحول الرقمي، وتعزيز حقوق الإنسان، وبناء القدرة على الصمود في مواجهة التحديات ذات الصلة.

79. وينبغي أن تنشر الحكومات المعلومات وأن تنجز حملات توعية بشأن حقوق الطفل في البيئة الرقمية، بما في ذلك حقه في حرية التعبير، مع التركيز بشكل خاص على الأشخاص الذين يكون لتصرفاتهم تأثير مباشر أو غير مباشر على الأطفال. وينبغي عليها تسهيل البرامج التعليمية للأطفال والآباء ومقدمي الرعاية وعامة الناس وواضعي السياسات لتعزيز معرفتهم بحقوق الطفل فيما يتعلق بالفرص والمخاطر المرتبطة بالمنتجات والخدمات الرقمية. وينبغي أن تتضمن هذه البرامج معلومات حول كيفية استفادة الأطفال من المنتجات والخدمات الرقمية وتطوير درايتهم الإعلامية والمعلوماتية، بما في ذلك المهارات الرقمية.

80. ينبغي أن تضع المنصات استراتيجية واضحة وعامة لتمكين المستخدمين وتعزيز بيئة مواتية عبر الإنترنت تحمي حرية التعبير والحصول على المعلومات من خلال الدراية الإعلامية والمعلوماتية، بما في ذلك التثقيف في مجال السلامة عبر الإنترنت. ينبغي أن يكون هناك تركيز خاص صلب المنصة الرقمية على كيفية تحسين الدراية الرقمية لجميع المستخدمين، وخاصة للفئات في حالات الضعف والتهميش، مع التفكير في هذا الأمر في فرق تطوير المنتجات.

81. وينبغي أن تخصص المنصات الرقمية الموارد الكافية لتحسين الدراية الإعلامية والمعلوماتية لجميع المستخدمين، بما في ذلك الدراية الرقمية حول المنتجات والخدمات التي تقدمها المنصة، بالإضافة إلى العمليات ذات الصلة، لمستخدميها. وينبغي أن يركّز هذا الأمر بشكل خاص على تحسين فهم المستخدمين للطرق التي تعرض بها منصة معينة المحتوى و/أو تنظمه وتوصي به و/أو تضع علامة عليه (يرتبط ذلك أيضاً بالخطوات الموضحة في المبدأين 3 و4 أدناه) والخطوات المحددة التي يمكن للمستخدمين اتخاذها ليحدّدوا بأنفسهم المحتوى الذي يجوز تقييده بموجب القانون والمعايير الدولية لحقوق الإنسان.

82. وينبغي أن تدرّب المنصات فرق تطوير المنتجات الخاصة بها على الدراية الإعلامية والمعلوماتية، بما في ذلك السلامة عبر الإنترنت، من منظور تمكين المستخدم واستناداً إلى المعايير الدولية، ووضع آليات داخلية ومستقلة للرصد والتقييم.

83. وينبغي على كل من الحكومات والمنصات الرقمية تنفيذ برامج الدراية الإعلامية والمعلوماتية بالتعاون الوثيق مع المنظمات وخبراء متنوعين مستقلين عن المنصات، بما في ذلك على سبيل الذكر لا الحصر: السلطات العامة المسؤولة عن الدراية الإعلامية والمعلوماتية، والأوساط الأكاديمية، ومنظمات المجتمع المدني التي تعمل مع الفئات في حالات الضعف والتهميش والباحثين وأمناء المكتبات والمدرسين والمربين المتخصصين والصحفيين والفنانين والمهنيين الثقافيين. وينبغي اتخاذ تدابير محددة لصالح المستخدمين وغير المستخدمين والجمهور من الفئات في حالات الضعف والتهميش، على النحو المبيّن في العديد من أدوات اليونسكو المتاحة بشأن الدراية الإعلامية والمعلوماتية.

84. ينبغي أن تتعاون الحكومات والمنصات الرقمية وأن تتأكد من فهم المستخدمين لحقوقهم عبر الإنترنت وخارجها، بما في ذلك دور الدراية الإعلامية والمعلوماتية في التمتع بحقوق حرية التعبير والحصول على المعلومات وحمايتها.

المبدأ الأول. تبذل المنصات العناية الواجبة في مجال حقوق الإنسان.

ضمانات حقوق الإنسان وتقييمات المخاطر

85. مهما كان نوع من الترتيبات التنظيمية، ينبغي أن تكون المنصات الرقمية قادرة على إظهار الأنظمة أو العمليات التي أنشأتها لضمان العناية الواجبة المستمرة في مجال حقوق الإنسان، بما في ذلك تقييمات الأثر[32] على حقوق الإنسان والجنسين، بالإضافة إلى تدابير تخفيف المخاطر[33]. وينبغي استعراض هذه الأنظمة بشكل دوري ونشر الاستعراض علناً.

86. ينبغي أن تجري المنصات، بما يتماشى مع المعايير الدولية لحقوق الإنسان، بما في ذلك مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية المتعلقة بالأعمال التجارية وحقوق الإنسان، تقييمات

32 انظر "بيان آيرين خان، المقررة الخاصة المعنية بتعزيز وحماية حرية الرأي والتعبير" في 18 تشرين الأول/أكتوبر 2021 . بما يتماشى مع مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية المتعلقة بالأعمال التجارية وحقوق الإنسان، "ينبغي على شركات وسائل التواصل الاجتماعي إجراء تقييمات منتظمة لحقوق الإنسان والتأثير على الجنسين لتحديد وتخفيف المخاطر النظامية التي تؤثر على النساء والأشخاص غير المتقيدين بالتنميطات الجندرية. وينبغي أن تجعل المنصات آمنة وشاملة للجنسين، وأن تتماشى مع المعايير الدولية لحقوق الإنسان، وأن تعتمد سياسات وأدوات سلامة فعالة، وأن تضمن الشفافية الهادفة، بما في ذلك شفافية الخوارزميات، وتوفير سبل الانتصاف المناسبة". https://www.ohchr.org/en/statements/2022/02/statement-irene-khan-special-rappor-teur-promotion-and-protection-freedom-opinion.

33 ينبغي أن تشمل تقييمات الأثر على حقوق الإنسان جميع حقوق الإنسان التي قد تؤثر عليها سياسات الشركات. ويشمل ذلك الحقوق المدنية والسياسية مثل حرية التعبير، والنفاذ إلى المعلومات، والخصوصية، وكذلك الحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، والحق في التحرر من العنف، والحق في المشاركة في الحياة العامة، من بين حقوق أخرى.

دورية للمخاطر لتحديد أي آثار فعلية أو محتملة لعملياتها على حقوق الإنسان ومعالجتها. وينبغي، عند تنفيذ عمليات تقييم المخاطر على حقوق الإنسان، أن تأخذ المنصات الرقمية في الاعتبار كيفية تأثير أي منتج أو خدمة على سلوك المستخدم بما يتجاوز هدف اكتساب المستخدم أو تشريكه.

87. وينبغي أن تكون تقييمات المخاطر بمثابة ركيزة لصنع القرار صلب المنصات الرقمية، وأن تنير النهج المتبع في تصميم وتشغيل خدماتها، وعمليات التخفيف التي تنشرها لمعالجة المخاطر المتبقية وحماية حقوق الإنسان، وعدم التمييز، والمعاملة المتساوية. كما ينبغي تحديد مسؤوليات إدارة المخاطر بشكل واضح وملكيتها على أعلى المستويات، وينبغي الإبلاغ عن أنشطة إدارة المخاطر بانتظام إلى كبار صناع القرار.

88. ينبغي، في الحدّ الأدنى، إجراء تقييمات لحقوق الإنسان والمخاطر:

أ - قبل أي تغييرات مهمة في التصميم، أو قرارات سياسة رئيسية (بما في ذلك القرارات المتعلقة بنظام الإعلانات، إن وجدت)، أو التغييرات في العمليات، أو أنشطة أو علاقات/شراكات جديدة.

ب - بانتظام، لحماية حقوق جميع الفئات في حالات الضعف والتهميش، وكذلك النساء والفتيات والصحفيين والفنانين والمدافعين عن حقوق الإنسان والمدافعين عن البيئة[34].

ج - قبيل العمليات الانتخابية للحفاظ على نزاهتها[35].

د - استجابة لحالات الطوارئ أو الأزمات أو الصراعات أو التغيرات الكبيرة في بيئة العمل[36].

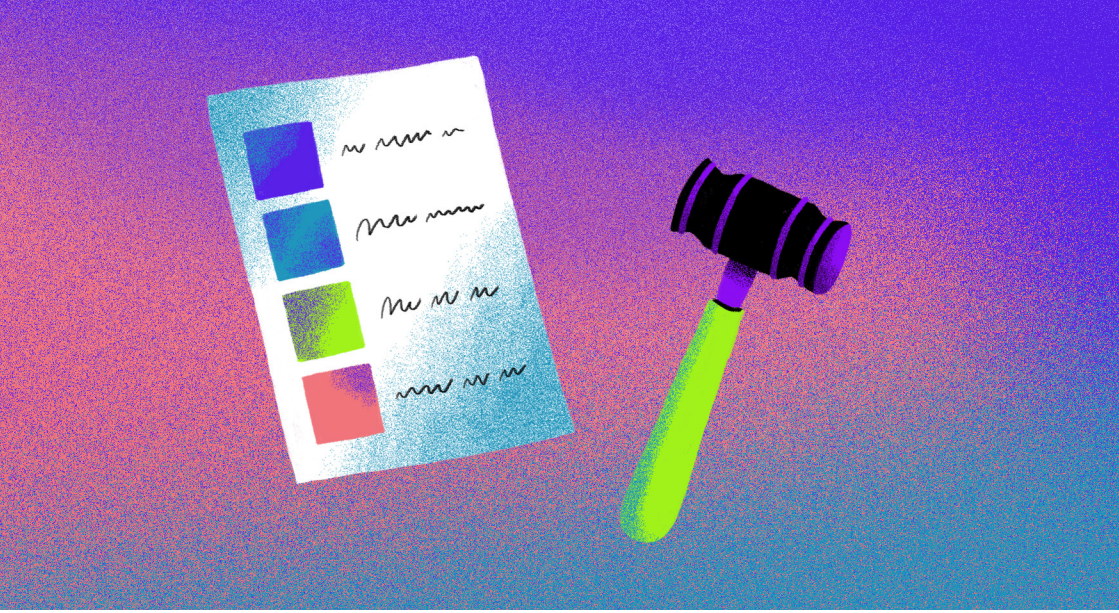
89. ينبغي أن تضمن المنصات، أثناء عملية بذل العناية الواجبة في مجال حقوق الإنسان، المشاركة الهادفة مع مجموعة متنوعة من أصحاب المصلحة لتحديد المخاطر المحددة التي تواجه الفئات في حالات الضعف والتهميش. ومن الأهمية بمكان أن تكون المنصات الرقمية مفتوحة لمساهمات الخبراء والمستقلين حول كيفية هيكلة هذه التقييمات.

90. وينبغي على المنصات، منذ البداية، إنشاء فضاءات للاستماع للمستخدمين وتشريكهم وإشراكهم، بما في ذلك المستخدمين الذين تعرضوا للتحرش أو الإساءة، وممثليهم، والمستخدمين من الفئات في حالات الضعف والتهميش، وكذلك النساء والفتيات والصحفيين والفنانين قصد إنارة سياسات المنصات وعملياتها. ويمكن أن يشمل ذلك سبلاً لتحديد ومكافحة المحتوى الذي يمكن تقييده بموجب القانون والمعايير الدولية لحقوق الإنسان، بالإضافة إلى الفرص والحلول لمعالجة المخاطر التي تمّ تقييمها.

34 انظر الأحكام المتلائمة مع السياق، الفقرة 126.

35 انظر الأحكام المتلائمة مع السياق، الفقرة 127–37.

36 انظر الأحكام المتلائمة مع السياق، الفقرة 138–40.



المبدأ الثاني. تلتزم المنصات بالمعايير الدولية لحقوق الإنسان، بما في ذلك تصميم المنصة وإدارة المحتوى وتنظيم المحتوى.

91. ينبغي أن تضمن المنصات الرقمية دمج حقوق الإنسان واعتبارات الإجراءات القانونية الواجبة في جميع مراحل عملية التصميم، وكذلك في سياسات وممارسات إدارة المحتوى وتنظيمه.

عمليات التصميم

92. ينبغي أن يكون تصميم المنتجات الجديدة، فضلاً عن سياسات المنصات الرقمية لإدارة المحتوى وتنظيمه، متسقاً مع مسؤولية الشركات فيما يتعلّق باحترام حقوق الإنسان، على النحو المنصوص عليه في مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية المتعلقة بالأعمال التجارية وحقوق الإنسان وغيرها من المعايير الدولية المعمول بها في مجال حقوق الإنسان.

93. وينبغي أن تضمن المنصات الرقمية عدم التمييز والمعاملة المتساوية في عمليات التصميم الخاصة بها، وكذلك في سياسات إدارة المحتوى وتنظيمه الخاصة بها وممارساتها وأنظمتها. ويشمل ذلك معالجة التحيزات والقوالب النمطية والخوارزميات التمييزية أو ممارسات إدارة المحتوى التي تؤثّر على النساء والفتيات، فضلاً عن الفئات في حالات الضعف والتهميش، بما في ذلك مجتمعات السكان الأصليين. وينبغي أن

تحرص المنصات الرقمية على قدرة جميع المستخدمين، بغض النظر عن خلفيتهم أو قدراتهم، على المشاركة بشكل كامل والتفاعل مع خدماتها.

سياسات وممارسات إدارة المحتوى وتنظيمه

94. ينبغي أن تكون أنظمة إدارة المحتوى وتنظيمه، بما في ذلك المكونات المؤتمتة وغير المؤتمتة، موثوقة وفعالة وعلى نطاق يتناسب مع حجم المحتوى الذي تتمّ إدارته، في جميع الولايات القضائية التي تعمل فيها المنصة. ويشمل ذلك متابعة الدقة وعدم التمييز في طرق الكشف. وينبغي تطبيق إدارة المحتوى وتنظيمه بما يتوافق مع القانون والمعايير الدولية لحقوق الإنسان، ولا سيما بطريقة لا تنتهك حرية التعبير والتنوع الثقافي.

95. ينبغي أن تأخذ قرارات إدارة المحتوى في جميع المناطق واللغات، وبطريقة شفافة، في الاعتبار السياق، والتنوع الكبير في الفروق اللغوية الدقيقة التي تؤثر على المعنى، والخصوصيات اللغوية والثقافية للمحتوى.

96. وينبغي أن تضمن المنصات التي تعمل في بيئات متعددة اللغات توفر الإدارة البشرية والمؤتمتة للمحتوى بجميع اللغات الرئيسية المستخدمة في تلك البيئة (على الأقل)، وعلى نطاق يتناسب مع حجم المحتوى.

97. وينبغي أن تضمن المنصات الرقمية اتخاذ إجراءات سريعة وحاسمة لإزالة المواد المعروفة المتعلقة بالاعتداء الجنسي على الأطفال أو البث المباشر لأعمال الإرهاب، مع احترام حقوق جميع الأفراد، بما في ذلك الفئات في حالات الضعف والتهميش. مع ذلك، ينبغي أن تضمن المنصات عدم حذف مثل هذا المحتوى، الذي قد يكون حيوياً في التحقيق والملاحقة القضائية للجريمة، بل الحفاظ عليه وحمايته بشكل آمن لاستخدامه من قبل وكالات إنفاذ القانون والباحثين حسب الاقتضاء.

98. وعلى النحو المبيّن أعلاه، تقع على عاتق الدولة مسؤولية ضمان الحق في حرية التعبير والتأكد من توافق أي قيود تفرض على المحتوى مع القانون والمعايير الدولية لحقوق الإنسان، ولا سيما المادتين 19(3) و20 من العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية. رغم ذلك، ينبغي أن تكون المنصات الرقمية قادرة على إثبات تنفيذ أي إجراء يتم اتخاذه عند إدارة المحتوى وتنظيمه وفقاً لشروط خدماتها ومعايير المجتمع، وينبغي أن تقدم تقارير دقيقة إلى نظام الحوكمة أو النظام القضائي المستقل عند الاقتضاء بشأن الأداء فيما يتعلق بمسؤولياتها و/أو خططها.

99. عند النظر في تدابير تقييد المحتوى، ينبغي أن تأخذ المنصات في الاعتبار الشروط المتعلقة بالقيود المشروعة المفروضة على حرية التعبير على النحو المنصوص عليه في المادة 19(3) من العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية، وحظر الدعوة إلى الكراهية التي تشكل تحريضاً على التمييز أو العداوة أو العنف على النحو المنصوص عليه في المادة 20 (2) من العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية؛ بما في ذلك اختبار العتبة المكون من ست نقاط لتحديد هذا المحتوى المبيّن في خطة عمل الرباط.

100. بمجرد أن تحدد المنصات الرقمية المحتوى الذي يجوز تقييده بموجب القانون والمعايير الدولية لحقوق الإنسان، ينبغي لها اتخاذ تدابير مثل: توفير معلومات بديلة موثوقة؛ وتبيان المخاوف بشأن أصل المحتوى للمستخدمين؛ والحد من التضخيم الخوارزمي لهذا المحتوى أو إزالته، مع إيلاء الاهتمام الواجب للمحتوى الذي يعكس التحيزات الجنسية (الجندرية) أو العنف القائم على النوع الاجتماعي؛ وإلغاء الدخل الذي يدرّه المحتوى من عائدات الإعلانات؛ أو إزالة/حذف المحتوى[37].

الإدارة البشرية للمحتوى

101. ينبغي أن يحصل مشرفو المحتوى البشريون، سواء تمّ توظيفهم من قبل المنصات بشكل مباشر أو انتدابهم كمقاولين خارجيين من خلال الاستعانة بمصادر خارجية، على تدريب مناسب، وأن يتقنوا اللغة (اللغات) المستخدمة على المنصات وأن يكونوا على دراية بالسياقات اللغوية والثقافية المحلية، وأن يتم تقييمهم والتدقيق بشأنهم وتوفير الدعم النفسي لهم. كما ينبغي أن تضع المنصات برامج دعم جيدة التمويل ومزودة بفريق عمل جيد لمشرفي المحتوى بهدف تقليل الضرر الذي يلحق بهم من خلال تعرضهم المتكرر لمحتوى عنيف أو مزعج أثناء العمل. وينبغي أن يكون عدد المشرفين البشريين العاملين متناسباً مع تعقيد وحجم المحتوى المتوقع أن يتعاملوا معه.

102. ينبغي أن تكون المنصات أيضاً واضحة بشأن ما إذا كانت تتعاون مع مقدمي خدمات إدارة المحتوى التابعين لجهات خارجية، أو منظمات خارجية، أو خبراء لمساعدتهم على اتخاذ القرارات، لا سيما في البلدان أو المناطق التي تملك فيها المنصة نفسها مستوى ضعيفاً من المعرفة المحلية. عند القيام بذلك، ينبغي أن تبذل المنصات دائماً العناية الواجبة وأن تمتنع عن الكشف عن الشركاء في الحلات التي يوجد فيها خطر على سلامتهم.

37 ينبغي أن تكون التدابير المطبقة دائماً متناسبة مع الهدف المشروع الذي تسعى إلى حمايته. ينبغي أن تكون إزالة المحتوى وحذفه وتعليق الحساب أو حظره آخر اجراء ممكن وينبغي استخدامه كأقصى وسيلة في الحالات القصوى.

استخدام أنظمة مؤتمتة لإدارة المحتوى وتنظيمه

103. ينبغي أن تجري المنصات الرقمية، حيثما كان ذلك مناسباً، عمليات تدقيق خارجية منتظمة، مع خطوات متابعة ملزمة، للأدوات المؤتمتة والبشرية المستخدمة لإدارة المحتوى وتنظيمه وآليات التوصية للتأكد من دقتها واحتمال التحيز أو التمييز عبر مختلف أنواع المحتوى واللغات والثقافات والسياقات؛ وينبغي عليها أيضاً استعراض قدراتها اللغوية واستخدامها المتسق عبر الولايات القضائية. وينبغي لها أيضاً، على النحو المبيّن في الفقرة 87، إجراء تقييمات مستقلة ومنتظمة لتأثيرات أنظمتها الإعلانية على حقوق الإنسان، والتنوع الثقافي، والمساواة بين الجنسين. وينبغي نشر نتائج عمليات الاستعراض المذكورة[38].

104. وينبغي أن تملك المنصات الرقمية أنظمة وعمليات لتحديد الإجراءات اللازمة واتخاذها، بما يتماشى مع أحكام هذه المبادئ التوجيهية، عندما يمكن أن يؤدي أي جانب من جوانب تصميم خدمات المنصة إلى تضخيم المحتوى الذي يجوز تقييده بموجب القانون والمعايير الدولية لحقوق الإنسان.

105. كما ينبغي أن تضمن المنصات من عدم عمل أنظمة التنظيم والتوصية، بما في ذلك الأدوات البشرية والمؤتمتة، على تضخيم المحتوى الذي يجوز تقييده بموجب القانون والمعايير الدولية لحقوق الإنسان.

106. وينبغي أن تضمن المنصات أيضاً عدم تضخيم المحتوى الذي يمكن تقييده بموجب القانون والمعايير الدولية لحقوق الإنسان من خلال آليات التنظيم الآلي أو آليات التوصية لمجرد وجود قيود لغوية لهذه الآليات.

107. ينبغي أن تكون المنصات الرقمية قادرة على شرح استخدام الأنظمة الآلية وتأثيرها، بما في ذلك مدى تأثير هذه الأدوات على جمع البيانات والإعلانات المحددة الهدف والكشف عن المحتوى و/أو تصنيفه و/أو إزالته، بما في ذلك المحتوى الفني والمتعلق بالانتخابات، لنظام الحوكمة.

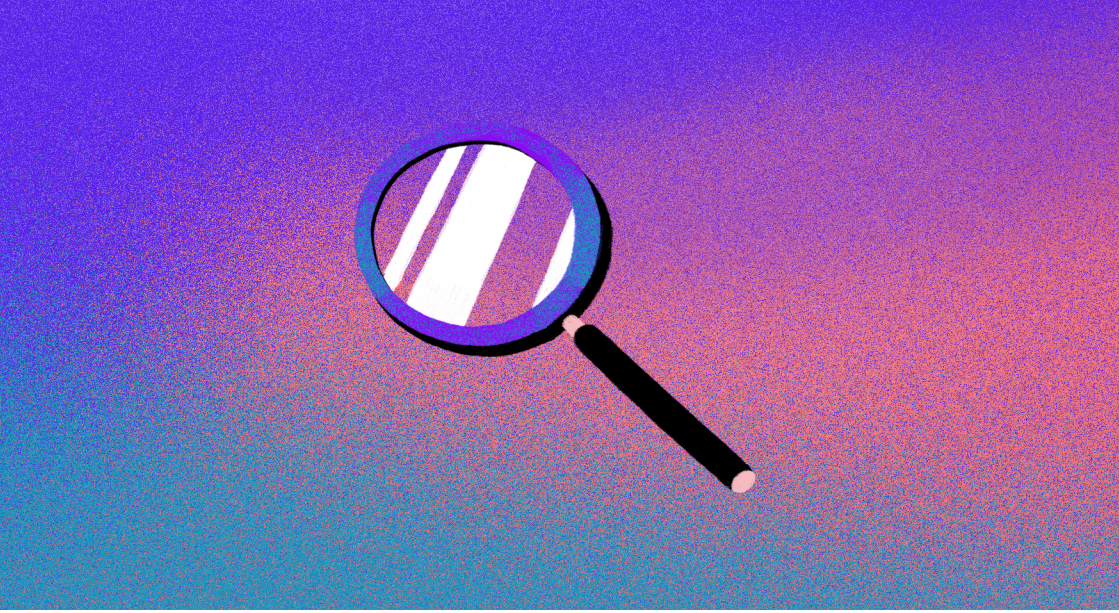
38 يتمثل أحد الخيارات في إجراء عمليات التدقيق والتقييم المستقلة وفقاً للمعايير العالمية، والتحقق منها مثالياً من قبل هيئة مستقلة حتى تتمكن من استخدام نفس التقارير بغض النظر عن الترتيبات التنظيمية.

108. ينبغي أن توفر المنصات الرقمية للمستخدمين خيارات لضبط أنظمة تنظيم المحتوى وإدارته. وينبغي أن يُمنح المستخدمون القدرة على التحكم في المحتوى الذي يشاهدونه، وأن يكونوا قادرين على فهم كيفية الوصول بسهولة إلى مصادر ووجهات نظر متنوعة حول الموضوعات الشائعة. قد يُطلب من المنصات أيضاً منح المستخدمين خيارات لإدارة جمع البيانات الشخصية ومدى استجابة مقترحي المحتوى للتفضيلات الصريحة أو المستنتجة.

109. ينبغي ألاّ تستخدم المنصات الرقمية البيانات الشخصية التي تمّ الحصول عليها مباشرة من الأطفال أو تمّ الحصول عليها بشكل غير مباشر أو استنتاجها بخصوص الأطفال من مصادر أخرى لأغراض التنميط.

الابلاغ

110. ينبغي أن تبلغ المنصات الرقمية المستخدمين عند إزالة المحتوى الخاص بهم وسبب ذلك. وهذا من شأنه أن تمكين المستخدمين من فهم سبب اتخاذ هذا الإجراء بشأن المحتوى الخاص بهم، والطريقة المستخدمة (من خلال الوسائل المؤتمتة أو بعد الاستعراض البشري)، وبموجب أي قواعد المنصة تم اتخاذ الإجراء. وينبغي أن تملك المنصات الرقمية أيضاً عمليات تمكّن المستخدمين من استئناف هذه القرارات (انظر الفقرات من 28–125). وقد يختلف هذا الحكم باختلاف حجم المؤسسة، وحسب مدى وجود إجراءات انتصاف فعالة للمستخدمين للطعن في الإجراءات.



المبدأ الثالث. تتحلّى المنصات بالشفافية

111. ينبغي أن تقدّم المنصات الرقمية تقارير دورية إلى الجمهور ونظام الحوكمة حول كيفية التزامها بمبادئ الشفافية وقابلية التفسير، وكيفية أدائها فيما يتعلق بشروط الخدمات ومعايير المجتمع الخاصة بها. ويتضمن ذلك استجاباتها للطلبات الحكومية المتعلقة بإزالة المعلومات أو المحتوى[39]. وقد يقتضي تنفيذ هذا الحكم في الممارسة العملية بعض الاختلافات بناء على حجم الشركة، للحد من العبء المحمول على الشركات الصغيرة والشركات الناشئة.

112. ينبغي أن تكون الشفافية هادفة، إذ ينبغي أن تكون المعلومات المقدمة واضحة وموجزة قدر الإمكان، ومفصلة ومعقدة حسب الضرورة. ولا تعني الشفافية مجرد توفير النصوص القانونية أو تفريغ للبيانات، بل تعني تزويد أصحاب المصلحة بالمعلومات التي يحتاجونها لاتخاذ قرارات مستنيرة.

113. يمكن اعتبار معايير الشفافية الواردة في هذه المبادئ التوجيهية بمثابة الحد الأدنى الذي ينبغي على جميع الشركات الوفاء به ضمن نطاق أي نظام حوكمة.

39 يمكن الاطلاع على المبادئ التوجيهية لشفافية المنصات الرقمية في المبادئ الستة والعشرين رفيعة المستوى التي حددتها اليونسكو في "فلتشرق الشمس": الشفافية والمساءلة في العصر الرقمي. https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000377231_ara

الشفافية الهادفة

114. ينبغي تقييم فعالية آليات الشفافية في المنصات الرقمية بشكل مستقل وفقاً للمعايير الدولية من خلال التقييمات النوعية والكمية التجريبية لتحديد ما إذا كانت المعلومات المقدمة لتحقيق الشفافية الهادفة قد خدمت الغرض منها. وينبغي أن تكون التقارير متاحة للجمهور بشكل دوري.

115. ينبغي أن تنشر المنصات الرقمية معلومات توضح كيفية ضمان دمج حقوق الإنسان واعتبارات الإجراءات القانونية الواجبة في جميع مراحل سياسات وممارسات إدارة المحتوى وتنظيمه. وينبغي أن تتضمن هذه المعلومات المتاحة للعموم ما يلي:

الشفافية فيما يتعلق بشروط خدمة المنصات الرقمية

أ - أي إجراءات مستخدمة لإدارة المحتوى وتنظيمه، ومنصوص عليها في شروط خدمة المنصات، بما في ذلك، على سبيل المثال، قوائم المحتوى أو المستخدمين المحظورين.

ب - أي معلومات عن العمليات المستخدمة لإنفاذ شروط الخدمة الخاصة بها ومعاقبة المستخدمين، بالإضافة إلى المطالب/الطلبات الحكومية لإزالة المحتوى أو تقييده أو الترويج له.

ج - ينبغي أن تكون المعلومات عن الأسباب الكامنة وراء القيود المفروضة فيما يتعلق باستخدام شروط الخدمة الخاصة بهم متاحة للجمهور بنسق يسهل الوصول إليه في شروط الخدمة الخاصة بها.

د - معلومات عن أنواع المحتوى التي تعتبر محظورة أو التي ستكافحها المنصة الرقمية بموجب شروط الخدمة الخاصة بها، والتدابير المتخذة، بما في ذلك الظروف التي ستقوم المنصة الرقمية بموجبها بتعليق حساب المستخدم، سواء بشكل دائم أو مؤقت.

الشفافية فيما يتعلق بتنفيذ سياسات وممارسات إدارة المحتوى وتنظيمه

ه - كيفية إدارة المحتوى وتنظيمه، بما في ذلك من خلال الوسائل المؤتمتة والاستعراض البشري، بالإضافة إلى المحتوى الذي تتم إزالته أو حظره بموجب شروط الخدمة أو وفقاً لمطالب/طلبات الحكومة. وينبغي أن يشمل ذلك معلومات كمية ونوعية حول النتائج والنواتج والآثار الفعلية التي تنتجها هذه الأنظمة.

و - ينبغي ابلاغ المستخدمين بأي تغيير في سياسات إدارة المحتوى وتنظيمه بشكل دوري بأنساق يمكن الوصول إليها.

ز - أي استخدام للوسائل الآلية لغرض إدارة المحتوى وتنظيمه، بما في ذلك تحديد دور الوسائل الآلية في عملية الاستعراض، وأي مؤشرات لمزايا وقيود الوسائل المؤتمتة في تحقيق تلك الأغراض.

ح - أي ضمانات مطبقة على إدارة المحتوى وتنظيمه يتمّ وضعها لحماية حرية التعبير والحصول على المعلومات والمضمون الثقافي المتنوع، بما في ذلك الاستجابة لطلبات الحكومة، ولا سيما فيما يتعلق بالمسائل ذات الاهتمام العام، بما في ذلك المحتوى الصحفي والفني والثقافي وحقوق الملكية الفكرية.

ط - معلومات عن عدد المشرفين البشريين العاملين أو المتعاقدين من الباطن وطبيعة خبرتهم في اللغة (اللغات) المحلية والسياق المحلي، وكذلك ما إذا كانوا موظفين داخليين أو متعاقدين.

ي - كيفية جمع البيانات الشخصية واستخدامها والكشف عنها وتخزينها ومشاركتها، وأي معالجة لبيانات المستخدمين الشخصية، بما في ذلك البيانات الشخصية والحساسة التي يتم استخدامها لاتخاذ قرارات خوارزمية لغرض إدارة المحتوى وتنظيمه. ويشمل ذلك أيضاً كيفية مشاركة البيانات الشخصية مع الكيانات الأخرى والبيانات الشخصية التي تحصل عليها المنصة بشكل غير مباشر، على سبيل المثال، من خلال تنميط المستخدمين أو التشغيل البيني مع أجزاء أخرى من النظام البيئي الرقمي.

الشفافية فيما يتعلق بآليات تقديم شكاوى المستخدمين

ك - المعلومات المرتبطة بالطلبات المتعلقة بإزالة المحتوى أو حظره أو رفض حظره وكيفية وصول المستخدمين إلى عملية تقديم الشكاوى. ينبغي أن تتضمن هذه المعلومات معلومات كمية ونوعية عن الطعون التي تم تلقيها ومعالجتها وقبولها ورفضها، وعن مآل هذه الطعون، ومعلومات حول الشكاوى الواردة من مسؤولي الدولة والإجراءات المتخذة.

الشفافية في الممارسات الإعلانية للمنصات الرقمية

ل - بالنسبة للمنصات الرقمية التي تستخدم الإعلانات كجزء من نموذج أعمالها، معلومات حول الإعلانات السياسية والإعلانات ذات المصلحة العامة بما في ذلك المؤلف والأشخاص الذين يدفعون مقابل الإعلانات؛ وينبغي الاحتفاظ بها في مكتبة متاحة للجمهور عبر الإنترنت.

م - الممارسات الإعلانية وجمع البيانات ونتائج تقييم أثر الأنظمة الإعلانية على حقوق الإنسان والأثر على الجنسين.

ن - المعلومات التي تمكّن الأفراد من فهم أساس عرض إعلانات معينة عليهم.

س - ينبغي تصنيف المحتوى المنتج حصرياً بواسطة الآلات على هذا النحو.

النفاذ إلى البيانات لأغراض البحث

116. ينبغي أن توفر المنصات الرقمية للباحثين المعتمدين إمكانية النفاذ إلى البيانات غير الشخصية والبيانات ذات الأسماء المستعارة الضرورية لفهم تأثير المنصات الرقمية. وينبغي توفير هذه البيانات عند الطلب وبشكل مستمر من خلال وسائل مؤتمتة، على غرار واجهات برمجة التطبيقات، أو غيرها من الحلول التقنية المفتوحة والمتاحة والتي تسمح بتحليل البيانات المذكورة.

117. من المنتظر أن توفر المنصات الرقمية للصحفيين ومجموعات المناصرة إمكانية النفاذ إلى البيانات غير الشخصية عندما تكون هناك مصلحة عامة ويكون الوصول متناسباً وضرورياً في سياق محدد. هناك حاجة لوجود ضمانات إضافية لحماية خصوصية المستخدمين وبياناتهم الشخصية، مثل ضمان إخفاء هوية مجموعات البيانات من خلال تدابير مختلفة، بما في ذلك إزالة الهوية وأخذ العينات قبل المشاركة، فضلاً عن المعلومات الخاصة بالشركات، والأسرار التجارية، واحترام السرية التجارية.

118. وينبغي أن تبني المنصات واجهات موثوقة للوصول إلى البيانات وأن تقدّم بيانات مصنفة على أساس الجنس والعوامل المتداخلة الأخرى ذات الصلة (مثل العرق والانتماء الاثني والعمر والحالة الاجتماعية والاقتصادية والإعاقة، الخ). وينبغي أن يحدد نظام الحوكمة ما هو مفيد ومتناسب ومعقول لأغراض البحث.

المبدأ الرابع. تتيح المنصات المعلومات والأدوات للمستخدمين.

اللغة وإمكانية الوصول

119. ينبغي أن توفر المنصات شروط الخدمة الكاملة باللغات الرسمية والأساسية لكل بلد تعمل فيه، وأن تضمن قدرتها على الاستجابة للمستخدمين بلغتهم الخاصة ومعالجة شكاواهم على قدم المساواة، وأن تكون لديها القدرة على إدارة المحتوى وتنظيمه في لغة المستخدم. ويمكن نشر مترجمين آليين لتوفير وصول أكبر للغة ولكن ينبغي مراقبتهم للتأكد من دقتهم بسبب القيود التقنية الخاصة بهم.

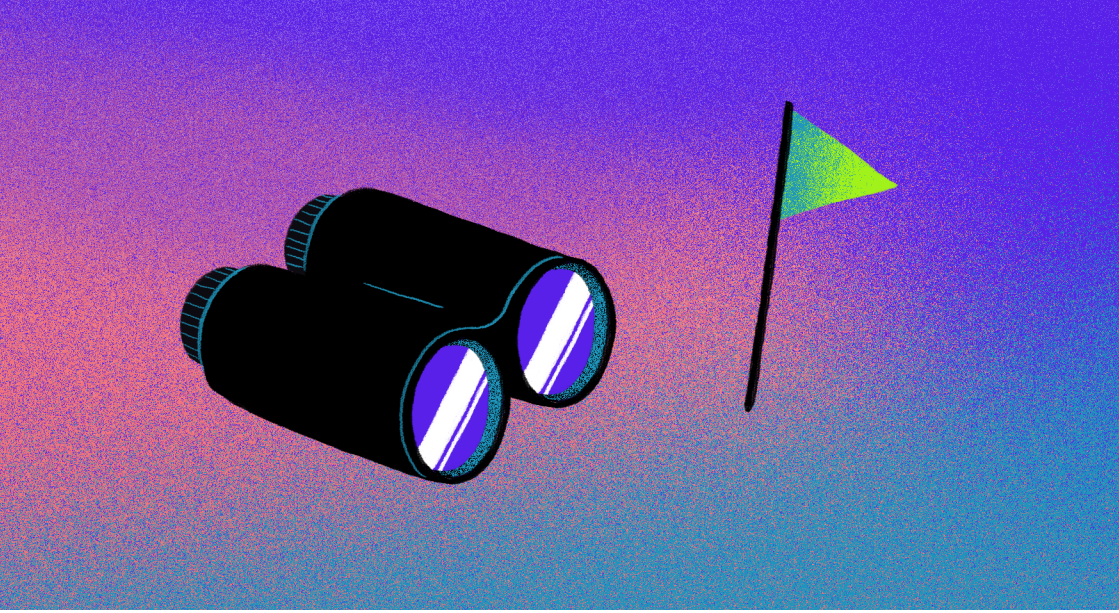
120. ينبغي أن تضمن المنصات توفر التقارير والإشعارات وعمليات الطعون باللغة التي يتفاعل بها المستخدم مع الخدمة.

121. عندما يكون من المحتمل أن يتمكّن الأطفال من الوصول إلى المنصات الرقمية، ينبغي أن توفر هذه الأخيرة لجميع الأطفال النفاذ المتساوي والفعال إلى المعلومات، وأن تضمن حماية حريتهم في التعبير وخصوصيتهم[40]. وينبغي إتاحة شروط الخدمة ومعايير

40 مفوّضية الأمم المتحدة السامية لحقوق الإنسان. 2021. "التعليق العام رقم 25 (2021) بشأن حقوق الطفل فيما يتعلق بالبيئة الرقمية." https://www.ohchr.org/ar/documents/general-comments-and-recommendations/general-comment-no-25-2021-childrens-rights-relation

المجتمع بلغة مناسبة لعمر الأطفال، وينبغي وضعها، حسب الاقتضاء، من وجهة نظر مجموعة متنوعة من الأطفال؛ وينبغي إيلاء اهتمام خاص لاحتياجات الأطفال ذوي الإعاقة لضمان تمتعهم بمستويات متساوية من الحصول على المعلومات، على النحو المبين في القسم السابق.

122. ينبغي دائماً مراعاة حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، مع إيلاء اهتمام خاص للطرق التي يمكنهم من خلالها التفاعل مع المنصة وتقديم الشكاوى فيما يتعلق بها. ومن المتوقّع أن تنفّذ المنصات التعديلات اللازمة لتسهيل الحصول على المعلومات المتعلقة بشروط الخدمات والتقارير والإشعارات والطعون.



المبدأ الخامس. المنصات مسؤولة أمام أصحاب المصلحة المعنيين.

آليات الإبلاغ الخاصة بالمستخدم

123. ينبغي أن تنشئ المنصات آليات إبلاغ للمستخدمين وغير المستخدمين، أو للجهات الخارجية التي تمثل مصالحهم، حتى يتمكنوا من الإبلاغ عن انتهاكات السياسة المحتملة. وينبغي إنشاء آليات فعالة ومتاحة لتقديم الشكاوى لأفراد الفئات في حالات الضعف والتهميش. كما ينبغي أن تتمتع المنصات الرقمية بالوسائل الضرورية لفهم الظروف السياقية المحلية عند الاستجابة لشكاوى المستخدمين، ما يضمن تصميم نظام يراعي الثقافة. وينبغي إنشاء آليات إبلاغ خاصة للأطفال، مصممة للاستخدام السريع والسهل.

124. ينبغي أن يمنح نظام الابلاغ الخاص بالمستخدم الأولوية للمخاوف المتعلقة بالمحتوى الذي يهدد المستخدمين، وضمان الاستجابة السريعة، وتوفير قناة تصعيد أو وسيلة محددة لتقديم الابلاغ عند الاقتضاء. ويكتسي هذا الأمر أهمية خاصة عندما يتعلق الأمر بانتهاكات حقوق الإنسان، بما في ذلك العنف والتحرش القائمين على النوع الاجتماعي.

125. ينبغي أن تسعى الشركات جاهدة لمنع إساءة استخدام نظام الإبلاغ من خلال السلوك المنسق الزائف.

طعون المستخدم وسبل الانتصاف

126. ينبغي وضع آليات فعالة لإنصاف المستخدمين على المنصة وخارجها لتمكين المستخدمين (وغير المستخدمين، إذا تأثروا بمحتوى معين) من التعبير عن مخاوفهم وضمان جبر الضرر المناسب. وينبغي أن يتضمن ذلك قناة إبلاغ واضحة ومتاحة ومفضلة وموثوقة[41] ومفهومة للشكاوى بلغتهم المحلية، مع إشعار المستخدمين بنتيجة استئنافهم.

127. ينبغي أن تتبع آلية الاستئناف المبادئ السبعة المبينة في مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان من أجل إنشاء آليات فعالة لتقديم الشكاوى: الشرعية، وسهولة الوصول إليها، والقدرة على التنبؤ بها، والإنصاف، والشفافية، والتوافق مع الحقوق، والتعلّم المستمر.

128. وينبغي أن تُعلم المنصات الرقمية المستخدمين وأن تشرح لهم عمليات الطعن عند إزالة المحتوى الخاص بهم، أو وسمه بطريقة صريحة، أو تقييده من حيث التعليقات أو إعادة المشاركة أو الارتباط الإعلاني، أو فرض قيود خاصة من حيث التضخيم أو التوصية (بخلاف التضخيم "العضوي/الخوارزمي" والتوصية)، وسبب ذلك. وهذا من شأنه أن تمكين المستخدمين من فهم أسباب اتخاذ هذا الإجراء بشأن المحتوى الخاص بهم، والطريقة المستخدمة (الوسائل المؤتمتة أو الاستعراض البشري)، وبموجب أي قواعد المنصة تم اتخاذ الإجراء. كما ينبغي أن تمكّن المنصات المستخدمين من استئناف هذه القرارات وطلب جبر الضرر المناسب.

129. وينبغي أن تعمل الشركات على ضمان عدم إساءة استخدام أنظمة الاستئناف والإنصاف من خلال سلوك منسق زائف.

41 ضمان سلامة المستخدم والامتثال للقانون والمعايير الدولية لحقوق الإنسان.

الأحكام المتعلّقة بالسياق

حماية حقوق جميع الأفراد في حالات الضعف والتهميش، والنساء والفتيات، والمهنيين الذين قد يتعرضون للخطر بسبب ممارستهم لحرية التعبير والحصول على المعلومات، على غرار الصحفيين والفنانين والمدافعين عن حقوق الإنسان، والمدافعون عن البيئة

130. وينبغي أن تضع المنصات الرقمية تدابير حماية خاصة كافية للنساء والفتيات، والمستخدمين من الفئات في حالات الضعف والتهميش، والصحفيين، والفنانين، والمدافعين عن حقوق الإنسان، والمدافعين عن البيئة. لتحقيق ذلك، ينبغي للمنصات الرقمية:

أ - إجراء تقييمات منتظمة للأثر على حقوق الإنسان والنوع الاجتماعي، بما في ذلك فيما يتعلّق بسياساتها وأنظمة الإدارة والنهج الخوارزمية، بهدف تحديد المخاطر النظامية التي تتعرض لها الفئات في حالات الضعف والتهميش، والنساء والفتيات، والصحفيين، والفنانين، والمدافعين عن حقوق الإنسان، والمدافعين عن البيئة، وتعديل السياسات والممارسات للتخفيف من هذه المخاطر.

ب - استخدام تكنولوجيا لحماية الخصوصية قصد تزويد الباحثين الخارجيين بإمكانية الوصول إلى البيانات الداخلية للمنصات للمساعدة في تحديد التضخيم الخوارزمي للعنف الجندري عبر الإنترنت أو اتجاهات العنف الأخرى النابعة عن التكنولوجيات الناشئة.

ج - إنشاء فرق هندسية مخصصة وشاملة تدرّب خصيصاً لتطوير حلول خوارزمية لإدارة المحتوى وتنظيمه.

د - تطوير آليات ردود فعل مجتمعية منظمة وشاملة لمعالجة التحيزات الجندرية والثقافية وغيرها من التحيزات في التكنولوجيات الجديدة، وإطلاقها.

ه - تقييم تأثير أنظمتها وعملياتها المتعلقة بمعالجة محتوى ناشري الأخبار المستقلين والمحتوى الصحفي المستضاف على خدمتها على حقوق الإنسان.

و - ضمان المعاملة المتساوية للمؤسسات الإخبارية المستقلة على المنصات الرقمية.

ز - وضع إجراءات للحماية من سوء الاستخدام المحتمل لقواعد الإبلاغ وآليات الإشراف، وخاصة سوء الاستخدام بسوء نية بهدف فرض رقابة على الفئات في حالات الضعف والتهميش، والنساء والفتيات، والصحفيين، والفنانين، والمدافعين عن حقوق الإنسان، والمدافعين عن البيئة.

تدابير محددة لنزاهة الانتخابات[42]

131. ينبغي أن تعترف المنصات الرقمية بدورها في دعم المؤسسات الديمقراطية من خلال الحفاظ على نزاهة الانتخابات. وينبغي أن تضع عملية محددة لتقييم المخاطر من أجل سلامة الدورة الانتخابية في الفترة التي تسبق الأحداث الانتخابية الوطنية الكبرى، أو الانتخابات الإقليمية الهامة، أو الاستفتاءات الدستورية (على سبيل المثال، للهيئة التشريعية أو رئيس الدولة في النظام الرئاسي) أو أثناءها.

132. ويجب أن تكون هذه التقييمات شفافة، بما يتماشى مع العناية الواجبة بحقوق الإنسان، وأن تنفّذ بمدخلات من جميع أصحاب المصلحة المعنيين بالانتخابات. وينبغي إجراء التقييمات قبل الأحداث الانتخابية قصد تنفيذ تدابير ملموسة للتخفيف من المخاطر المحدّدة. وينبغي أن تتضمن التقييمات نهجاً جنسانياً، نظراً لتزايد العنف عبر الإنترنت ضد الناخبات والمرشحات والناشطات والممثلات المنتخبات ومسؤولات إدارة الانتخابات.

133. ينبغي أن تبذل المنصات الرقمية جهداً معقولاً لضمان نفاذ المستخدمين إلى المعلومات والأفكار بجميع أنواعها وفقاً للقانون الدولي لحقوق الإنسان. وينبغي عليها، على وجه

42 يمكن العثور على مزيد من المعلومات في تقرير اليونسكو "الانتخابات في العصر الرقمي: دليل للممارسين الانتخابيين" (2022) [https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000382102]، وفي "الإعلان المشترك بشأن حرية التعبير في العصر الرقمي للمقرر الخاص للأمم المتحدة المعني بحرية الرأي والتعبير، ممثل منظمة الأمن والتعاون في أوروبا المعني بحرية الإعلام، والمقرر الخاص لمنظمة الدول الأمريكية المعني بحرية التعبير" (2020) https://www.ohchr.org/sites/default/files/JointDeclarationDigitalAge_30April2020_AR.pdf

الخصوص، ضمان أن الأدوات المؤتمتة لا تعيق الوصول إلى المحتوى المتعلق بالانتخابات ووجهات النظر المتنوعة.

134. وينبغي أن تقوم المنصات الرقمية، في إطار عملية التقييم، باستعراض ما إذا كانت منتجاتها أو سياساتها أو ممارساتها بشأن الدعاية السياسية تحد بشكل تعسفي من قدرة المرشحين أو الأحزاب على نشر رسائلهم.

135. ينبغي أن تبذل المنصات الرقمية جهداً معقولاً لمعالجة المحتوى الذي يجوز تقييده بموجب القانون الدولي لحقوق الإنسان والمعايير خلال الدورة الانتخابية. وينبغي أن يؤخذ تعزيز التدقيق المستقل للحقائق، وأرشيفات الدعاية، والتنبيهات العامة، وغيرها من التدابير، في الاعتبار. قد يكون التعامل مع المؤسسات التنظيمية المستقلة الرسمية ذات الصلة ضرورياً حسب الظروف الخاصة بكل ولاية قضائية.

136. ينبغي أن تتسم المنصات الرقمية، حسب الاقتضاء، بالشفافية بشأن الاستخدام والتأثير العملي لأي أدوات مؤتمتة تستخدمها، وإن لم يكن بالضرورة التشفير المحدد الذي تعمل هذه الأدوات بمقتضاه، بما في ذلك بقدر ما تؤثر هذه الأدوات على جمع البيانات، والدعاية الموجهة، ومشاركة المحتوى و/أو تصنيفه و/أو إزالته، وخاصة المحتوى المتعلق بالانتخابات.

137. كما ينبغي أن تتفاعل المنصات الرقمية مع جميع أصحاب المصلحة المعنيين ونظام الحوكمة الخاص بهم قبل الانتخابات وأثناءها، لإنشاء وسيلة اتصال في حالة إثارة مخاوف من قبل المشرف أو المستخدمين/الناخبين. قد يكون التعامل مع المؤسسات التنظيمية الرسمية ذات الصلة ضرورياً حسب الظروف الخاصة بكل ولاية قضائية.

138. ينبغي أن تبيّن المنصات الرقمية، التي تقبل الإعلانات المصممة للتأثير على الدورة الانتخابية، بوضوح هذا المحتوى على أنه دعاية. ينبغي أن تكون شروط خدمة المنصات الرقمية واضحة بشأن مسؤولية المنصة الرقمية عن الشفافية فيما يتعلق بمبلغ التمويل، والكيان الذي يقدم الأموال، والكيان المستفيد من الدعاية، وأن تطبّق باستمرار قواعد إدارة المحتوى وتنظيمه على مثل هذه الإعلانات.

139. ينبغي أن تتبع المنصات الرقمية مداخيل المنشورات التي تقوم بها الأحزاب السياسية والأفراد الذين يمثلون الأحزاب.

140. ينبغي أن تكشف المنصات للجمهور عن معلومات عن الفئات الديمغرافية المحددة التي تستهدفها هذه الإعلانات/العروض الترويجية.

141. ينبغي أن تحتفظ المنصات بهذه الإعلانات وجميع المعلومات ذات الصلة بالتمويل في مكتبة عبر الإنترنت متاحة للعموم ويتم تحديثها بانتظام.

تدابير محددة في حالات الطوارئ والنزاعات المسلحة والأزمات

142. لصون حقوق الإنسان، ينبغي أن تبذل المنصات الرقمية العناية الواجبة في مجال حقوق الإنسان لمعالجة الأزمات وحالات النزاع المسلح وحالات الطوارئ الأخرى، بما في ذلك حالات الطوارئ المتعلقة بالصحة العامة. وينبغي أن تقوم هذه العناية الواجبة بتحليل تأثير عمليات الشركات ومنتجاتها وخدماتها وأنظمة الدعاية على حقوق الإنسان، على ديناميكيات الأزمات والصراعات.

143. أثناء النزاعات المسلحة والأزمات، ينبغي للمنصات:

أ - التأكد من أن إدارة المحتوى في حالات النزاع يتضمن مراجعة بشرية قوية تدمج خبرة في اللغات والسياقات المحلية والإقليمية ذات الصلة.

ب - تعزيز التحقق من الحقائق.

ج - إنشاء قنوات للمشاركة الهادفة والمباشرة مع أصحاب المصلحة المعنيين، بما في ذلك العاملين منهم في المناطق المتأثرة بالنزاع والمعرضة للخطر الشديد.

د - تطوير التعاون مع شركاء موثوقين، ومنظمات إعلامية مستقلة، من بين جهات إبلاغ موثوقة أخرى.

ه - إنشاء أنظمة إنذار مبكر وأنظمة تصعيد واضحة لحالات الطوارئ للمساعدة في اكتشاف الضرر الوشيك للسلامة الجسدية للأفراد.

و - تنفيذ سياسات للحد من مداخيل المحتوى الضار المرتبط بالنزاع المسلح وتتبعها.

ز - الحفاظ على جميع الأدلة المحتملة على انتهاكات حقوق الإنسان أو جرائم الحرب، وإتاحة هذه المواد المؤرشفة لآليات المساءلة الوطنية أو الدولية المناسبة.

144. قد تتطلب تقييمات المخاطر أن يكون لدى المنصات الرقمية عمليات قائمة يمكن للمستخدمين من خلالها تقديم العديد من الطلبات المتزامنة لاتخاذ إجراءات، كما يحدث أحياناً في سياق الاضطرابات الاجتماعية أو الانتهاكات الجسيمة لحقوق الإنسان. وينبغي أن يعترف نظام الحوكمة بالتوجيهات الحالية الصادرة عن وكالات الأمم المتحدة وخبرائها لبذل العناية الواجبة "المكثفة" في مجال حقوق الإنسان في مثل هذه السيناريوهات.

الخلاصة

145. لقد مكّنت المنصات الرقمية الأفراد والمجتمعات من خلال فرص هائلة للتواصل والمشاركة والتعلم. وتوفّر إمكانات كبيرة للفئات في حالات الضعف والتهميش، من خلال دمقرطة فضاءات التواصل، وفرصاً لتفاعل أصوات متنوعة مع بعضها البعض، وسماعها، ورؤيتها. رغم ذلك، تآكلت إمكانات هذه المنصات تدريجياً خلال السنوات الأخيرة بسبب الافتقار إلى البصيرة في معالجة المخاطر الرئيسية.

146. ترمي المبادئ التوجيهية إلى حماية الحق في حرية التعبير، بما في ذلك الحصول على المعلومات وحقوق الإنسان الأخرى في حوكمة المنصات الرقمية، أثناء التعامل مع المحتوى الذي يجوز تقييده بموجب القانون والمعايير الدولية لحقوق الإنسان. وبالتالي، من شأن حوكمة المنصات الرقمية المرتكزة على حقوق الإنسان مزيد تعزيز التنوّع الثقافي والتعبير الثقافي والمضمون الثقافي المتنوّع[43]. وتحدد المبادئ التوجيهية نظام حوكمة يحترم حقوق الإنسان وتعزز عمليات تخفيف المخاطر والعمليات القائمة على النظام لإدارة المحتوى وتنظيمه. وتسلّط هذه المبادئ التوجيهية الضوء على المبادئ الشاملة التي ينبغي اتباعها في جميع أنظمة الحوكمة التي تؤثر على حرية التعبير والحصول

43 اتفاقية اليونسكو بشأن حماية وتعزيز تنوع أشكال التعبير الثقافي لعام 2005، المادتان 1 و4. يشير "المضمون الثقافي"، بموجب الاتفاقية، إلى المعاني الرمزية والأبعاد الفنية والقيم الثقافية المستمدة من الهويات الثقافية أو المعبرة عنها. علاوة على ذلك، "أشكال التعبير الثقافي" هي أشكال التعبير الناشئة عن إبداع الأفراد والجماعات والمجتمعات والحاملة لمضمون ثقافي.

على المعلومات على المنصات الرقمية، بغض النظر عن الترتيبات التنظيمية المحددة والتركيز المواضيعي، طالما أنّ تلك الترتيبات تتماشى مع الأحكام المنصوص عليها في هذه المبادئ التوجيهية.

147. كانت المبادئ التوجيهية نتيجة عملية تشاور مع أصحاب المصلحة المتعددين بدأت في أيلول/سبتمبر 2022. وتُعدّ هذه المبادئ التوجيهية الحالية هي ثمرة عملية تشاور واسعة النطاق حيث تلقت اليونسكو، من خلال ثلاث مشاورات مفتوحة[44]، أكثر من 1540 طلباً مع أكثر من 10000 تعليق. وشاركت مجموعات مختلفة من أصحاب المصلحة من 134 دولة في هذه العملية. ويعتبر ذلك إحدى أكبر عمليات التشاور وأكثرها انفتاحاً تجريها اليونسكو على الإطلاق.

148. ستجرى المزيد من المناقشات حول كيفية تفعيل المبادئ التوجيهية واستخدامها كأداة للمناصرة، بهدف حماية حرية التعبير والحصول على المعلومات وجميع حقوق الإنسان الأخرى في البيئة الرقمية.

44 عُقدت المشاورات الثلاث المفتوحة في الفترة الممتدة من كانون الأول/ديسمبر 2022 وكانون الثاني/يناير 2023؛ وشباط/فبراير وآذار/مارس 2023؛ وبين نيسان/أبريل وحزيران/يونيو 2023.

الملحق

الموارد

الأمم المتحدة

مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان. (2011)
https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Publications/GuidingPrinciplesBusinessHR_AR.pdf

خطة عمل الرباط بشأن حظر الدعوة إلى الكراهية القومية أو العرقية أو الدينية التي تشكل تحريضا على التمييز أو العداوة أو العنف. (2012)
https://www.ohchr.org/en/documents/outcome-documents/rabat-plan-action

مقرر الأمم المتحدة الخاص المعني بحرية الرأي والتعبير: "نهج حقوق الإنسان في الإشراف على المحتوى عبر الإنترنت." (2018)
https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Issues/Expression/Factsheet_2.pdf

لجنة الأمم المتحدة لحقوق الطفل: "التعليق العام رقم 25 (2021) بشأن حقوق الطفل فيما يتعلق بالبيئة الرقمية." (2021)
https://www.ohchr.org/ar/documents/general-comments-and-recommendations/general-comment-no-25-2021-childrens-rights-relation

تقرير الأمين العام للأمم المتحدة: "مكافحة التضليل الإعلامي من أجل تعزيز وحماية حقوق الإنسان والحريات الأساسية." (2022)
https://www.ohchr.org/sites/default/files/2022-03/NV-disinformation.pdf

مقرر الأمم المتحدة الخاص المعني بتعزيز وحماية الحق في حرية الرأي والتعبير: "A/77/288: التضليل وحرية الرأي والتعبير أثناء النزاعات المسلحة." (2022)
https://www.ohchr.org/en/documents/thematic-reports/a77288-disinformation-and-freedom-opinion-and-expression-during-armed

الموجز السياساتي 8 في جدول أعمالنا المشترك بشأن سلامة المعلومات على المنصات الرقمية للأمين العام
https://www.un.org/sites/un2.un.org/files/our-common-agenda-policy-brief-information-integrity-ar.pdf

جدول أعمالنا المشترك للأمين العام – الموجز السياساتي 5: اتفاق رقمي عالمي
https://digitallibrary.un.org/record/4011891/files/%5EEOSG_2023_5%5E--EOSG_2023_5-AR.pdf

اليونسكو

بوديفات، أ. 2021. "فلتشرق الشمس: الشفافية والمساءلة في العصر الرقمي" باريس: اليونسكو.
https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000377231_ara

اليونسكو. 2021. "الحدود المشروعة لحرية التعبير: الاختبار الثلاثي" [فيديو] https://www.youtube.com/watch?v=gipUYom5Jog

مراجع عن المصطلحات

- محتوى يحرض على العنف الجندري أو يجسده
- مجلس حقوق الإنسان التابع للأمم المتحدة. 2018. "تقرير المقررة الخاصة المعنية بالعنف ضد المرأة وأسبابه وعواقبه بشأن العنف ضد النساء والفتيات عبر الإنترنت من منظور حقوق الإنسان."

  https://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/G18/184/56/PDF/G1818456.pdf?OpenElement

- مفوّضية الأمم المتحدة السامية لحقوق الإنسان. 2021. "بيان آيرين خان، المقررة الخاصة المعنية بتعزيز وحماية حرية الرأي والتعبير."

  https://www.ohchr.org/en/statements/2022/02/statement-irene-khan-special-rapporteur-promotion-and-protection-freedom-opinion

التنوع الثقافي

يقصد بعبارة "التنوع الثقافي" تعدد الأشكال التي تعبّر بها الجماعات والمجتمعات عن ثقافاتها. وأشكال التعبير هذه يتم تناقلها داخل الجماعات والمجتمعات وفيما بينها. ولا يتجلى التنوع الثقافي فقط من خلال تنوع أساليب التعبير عن التراث الثقافي للبشرية وإثرائه ونقله بواسطة أشكال التعبير الثقافي المتنوعة، بل يتجلى أيضاً من خلال تنوع أنماط إبداع أشكال التعبير الفني وإنتاجها ونشرها وتوزيعها والتمتع بها، أيا كانت الوسائل والتكنولوجيات المستخدمة في ذلك.

- اليونسكو. 2005. *اتفاقية حماية وتعزيز تنوع أشكال التعبير الثقافي لعام 2005*. باريس: اليونسكو.
  https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000246264_ara

التضليل الإعلامي والتغليط الإعلامي

- "التضليل الإعلامي وحرية الرأي والتعبير." تقرير المقررة الخاصة المعنية بتعزيز وحماية الحق في حرية الرأي والتعبير، إيرين خان.
https://digitallibrary.un.org/record/3925306?ln=en/

خطاب الكراهية

- الأمم المتحدة. 2019. "استراتيجية الأمم المتحدة بشأن خطاب الكراهية" https://www.un.org/en/genocideprevention/hate-speech-strategy.shtml

السلطة التنظيمية المستقلة

تتمتع السلطة التنظيمية المستقلة بصلاحياتها ومسؤولياتها المنصوص عليها في صك القانون العام، كما أنها مخولة لإدارة مواردها الخاصة؛ ويتم تعيين أعضائها بطريقة مستقلة ويحميهم القانون من الفصل غير المبرر. في هذه الحالة، يتم اتخاذ قرارات السلطة التنظيمية دون الحصول على موافقة مسبقة من أي جهة حكومية أخرى، ولا يجوز لأي كيان آخر غير المحكمة أو لجنة الاستئناف المنشأة مسبقاً نقض قرارات السلطة التنظيمية. إن اللبنات المؤسسية لاستقلالية صنع القرار هي الاستقلال التنظيمي (المنفصل تنظيمياً عن الوزارات والإدارات القائمة)، والاستقلال المالي (مصدر تمويل مخصص وآمن وكاف)، والاستقلال الإداري (الاستقلال في الإدارة الداخلية والحماية من الفصل دون سبب وجيه).

- سالومون، إيف. 2016. *المبادئ التوجيهية لتنظيم البث*. باريس: اليونسكو.
https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000144292

- براون، أ.، ج. ستيرن، ب. تينينباوم، ود. جينسر. 2006. *دليل تقييم الأنظمة التنظيمية للبنية التحتية*. واشنطن العاصمة: مجموعة البنك الدولي.
http://elibrary.worldbank.org/doi/book/10.1596/978-0-8213-6579-3

السلطة التنظيمية

هيئة تشرف على فاعل خاص وتراقبه وتحاسبه.

مبادئ توجيهية
لحماية حرية التعبير

والحصول على المعلومات في حوكمة المنصات الرقمية
نهج متعدّد الأطراف

تهدف هذه المبادئ التوجيهية، التي تمت صياغتها من خلال مشاورات مكثفة شملت أصحاب المصلحة المتعددين، إلى حماية الحق في حرية التعبير والوصول إلى المعلومات في سياق حوكمة المنصات الرقمية. وهي تقدم نهجًا لأصحاب المصلحة المتعددين يحدد المسؤوليات الرئيسية للدول والمنصات الرقمية للوفاء بالتزاماتها في مجال حقوق الإنسان وتحديد أدوار المنظمات الحكومية الدولية والمجتمع المدني ووسائل الإعلام والأوساط الأكاديمية والمجتمع التقني وأصحاب المصلحة الآخرين

www.unesco.org/en/internet-trust/guidelines

internetconference@unesco.org

unesco
منظمة الأمم المتحدة
للتربية والعلم والثقافة

9 789236 001357