نظرة عامة على النتائج:
دراسة استطلاعية حول استخدام وسائل التواصل الاجتماعي ومنصات الاتصال في منطقة الشرق الأوسط وشمال افريقيا وشرق افريقيا

يونيو ٢٠٢٣

الأمم المتحدة
حقوق الإنسان
مكتب المفوض السامي

أهداف ونطاق الدراسة الاستطلاعية

تقدم الدراسة الاستطلاعية بشكل عام تجارب المدافعين/ات عن حقوق الإنسان والصحفيين/ات في الشرق الأوسط وفي شمال وشرق افريقيا[1] الذين/الاتي يستخدمون وسائل التواصل الاجتماعي ومنصات الاتصال أثناء أداءهم لمهنهم/ن.

أجرت مفوضية الأمم المتحدة لحقوق الإنسان هذه الدراسة بهدف تطوير أدوات لزيادة فهمها لتجارب المجتمع المدني في الفضاء الرقمي وإثراء النقاشات الجارية حول كيفية استجابة وسائل التواصل الاجتماعي ومنصات الاتصال للمجتمع المدني في بلدان الجنوب، مع إيلاء اهتمام خاص لمطالب الحماية من قبل المدافعين/ ات عن حقوق الإنسان والصحفيين/ات.

نظرًا للدور المركزي الذي يلعبه المدافعون/ات عن حقوق الانسان والصحفيون/ات في تعزيز المشاركة في المجال المدني والانخراط في النقاش العام، فان عادة ما يوضعون تحت المجهر ويحظينا بانتباه الجمهور مما يجعلهم/ن عرضة لأشكال مختلفة من التهديدات والهجمات عبر وسائل التواصل الاجتماعي ومنصات الاتصال. تحليل وفهم كيف تقوم هذه القنوات الجديدة للاتصال بتحويل الفضاء المدني يقوم أساسا على تجميع المعلومات حول تجارب المدافعين/ات عن حقوق الانسان والصحفيين/ات والاستماع إلى تخاوفتهم/ن لتحديد ما يمكن القيام به لضمان توفر خطوط اتصال موثوقة، متاحة وآمنة للجميع.

تركزالدراسة الاستطلاعية على تجارب المدافعين/ات عن حقوق الإنسان والصحفيين/ات العاملين/ات في منطقة الشرق الأوسط وشمال افريقيا وشرق افريقيا، حيث تواجه كلتا المنطقتان مجموعة من الحواجز بالفضاء المدني الرقمي، مثل تطور قدرات الدول لمراقبة الفضاءات الرقمية وفرض مجموعة واسعة من الأدوات القانونية التي تقيّد بشكل أكبر الحريات في الفضاء الرقمي وتحد من الحق في الخصوصية. تتعرض أجزاء من هاته المناطق أيضًا لمخاطر خاصة بالصراعات المسلحة، حيث يكون التواصل أمرًا حيويًا للسلامة وأيضًا لتوثيق انتهاكات الحقوق.

تلخص البيانات المقدمة في هذه الوثيقة بعض نتائج استطلاع نموذجي[2] تم تداوله بين نوفمبر ٢٠٢٢ وفبراير ٢٠٢٣. شمل الاستطلاع ٣١٥ مستجيبًا. حيث ٤٧٪ منهم عرفوا بأنفسهم كمدافعين/ات عن حقوق الإنسان، ٣٦٪ كصحفيين.ات، و١٧٪ ك"جهات فاعلة أخرى في المجتمع المدني "، مع توازن في النوع الاجتماعي حيث تم تسجيل مشاركة ٥٦٪ من الذكور، ٤٣٪ و من الإناث، و ١٪ من لا ثنائي الجندر. كما احترم الاستطلاع التوازن الجغرافي، حيث بلغت نسبة مشاركة المستجيبين/ات من الشرق الأوسط وشمال افريقيا ٥٤٪ و٤٦٪ من شرق افريقيا حيث تم تغطية ٢٧ دولة في المجوع. معظم المستجيبين/ات مقيمون/ات في بلدهم الأصلي بينما يعمل البعض الآخر على وضع بلدان المنطقة بينما هم مستقرين/ات خارجها (غالبًا في المنفى).

تم استخلاص الشهادات التوضيحية الواردة هنا من المقابلات الشبه منظمة التي أُجريت بين يناير وأبريل ٢٠٢٣. في إطار هذه الدراسة تم اجراء مقابلات مع ٧٥ فردًا، حيث شارك ٣٤ مستجيبًا/ة في ست مناقشات جماعية (٣ في كل منطقة) وشارك البقية في مقابلات فردية. كما ساهمت ٢٤ منظمة من المجتمع المدني العاملة في مجال حقوق الإنسان وحرية الإعلام في المناطق المشمولة بهذه الدراسة بنشر الاستطلاع، وتحديد المحاورين/ات ومدخلات الخبراء.

تعرب مفوضية الأمم المتحدة لحقوق الإنسان عن بالغ امتنانها لتضافر جهود جميع الأفراد بما في ذلك من شاركوا بتبادل تجاربهم ومنظمات المجتمع المدني التي ساهمت في هذه الدراسة التجريبية، وبشكل خاصAccess Now ، التي قدمت دعمًا مباشرًا لترجمة الاستطلاع، بالإضافة إلى المساهمة بخبراتها وجهات اتصال قيمة.

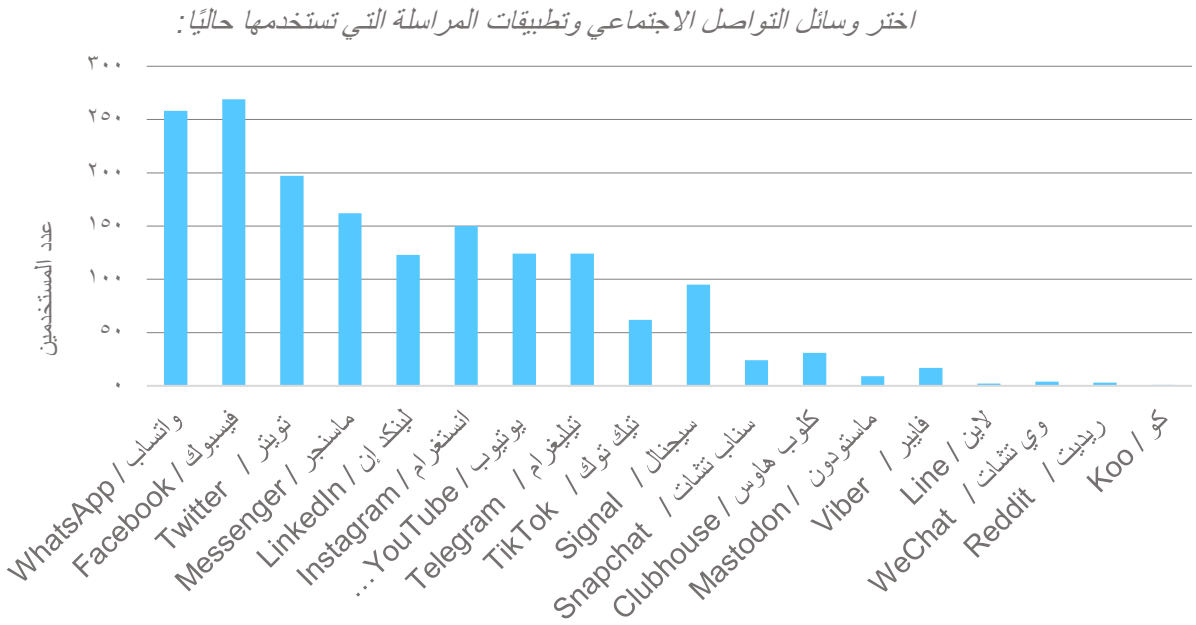
[1] حسب المفوضية السامية لحقوق الانسان، تضم منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا ١٩ بلدا: الجزائر، البحرين، مصر، إيران، العراق إسرائيل، الأردن، الكويت، لبنان، ليبيا، المغرب، عمان، الأراضي الفلسطينية المحتلة، قطر، المملكة العربية السعودية، سوريا، تونس، الإمارات العربية المتحدة واليمن. تضم منطقة شرق افريقيا ٨ دول: دجيبوتي، إثيوبيا،كينيا تنزانيا، الصومالل، جنوب السودان، السودان وأوغندا.

[2] استبيان عبر الإنترنت يحتوي على أسئلة مجهولة الهوية ومغلقة الإجابة في الغالب (مع تخصيص مساحة كافية للنص الإضافي) بين شهري ديسمبر وفبراير. الاستبيان مجهول الهوية وتم مشاركته مباشرة مع المنظمات التي توفر الحماية للصحفيين.ات والمدافعين.ات عن حقوق الانسان في كلتا المنطقتين مع إصدارات باللغة الإنجليزية واللغة العربية.

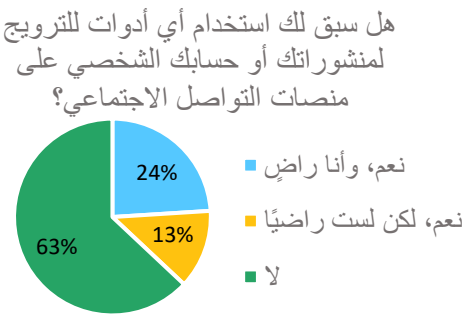
المنصات المستخدمة

أفاد جميع المدافعين/ات عن حقوق الإنسان والصحفيين/ات الذين/اللاتي تم استجوابهم/ن أنهم/ن يعتمدون اعتمادا شديدا على وسائل التواصل الاجتماعي ومنصات المراسلة، والتي تُعتبر أدواتًا رئيسية للبحث والتشبيك والتوعية ونشر المعلومات.

ووفقًا للاستطلاع الذي تم مشاركته عبر الإنترنت، فإن أكثر المنصات استخدامًا تتبع Meta (فيسبوك، وواتساب، وماسنجر، وإنستجرام)، حيث بلغت نسبة الاستجابات ٥١٪. ومن المنصات الأكثر استعمالا ايضا تويتر وتيليجرام ويوتيوب ولينكدإن وسيجنال وتيك توك.



وأفاد حوالي ٣٧٪ من اجمالي المشاركين/ات (ومعظمهم/ن مدافعون/ات عن حقوق الإنسان) بأنهم/ن استخدموا/ن أدوات مجانية أو مدفوعة الاجر لتسليط الضوء على منشوراتهم/ن أو صفحاتهم/ن الشخصية على منصات التواصل الاجتماعي. وأعرب معظم المشاركين/ات من جهة عن رضاءهم/ن لزيادة ظهورهم/ن ومن جهة أخرى عن قلقهم/ن ازاء الحواجز المتعلقة بالتكاليف.



تجارب التهديدات والهجمات

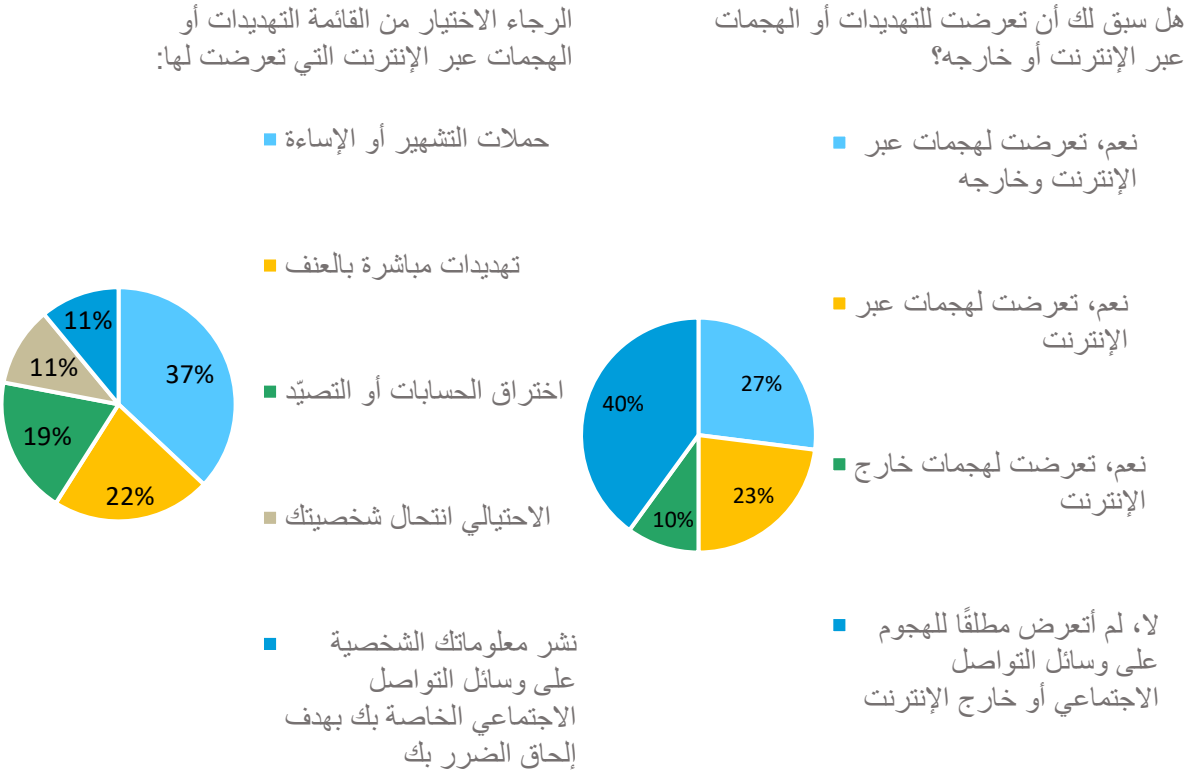
أفادت غالبية المدافعين/ات عن حقوق الإنسان والصحفيين/ات الذين/اللاتي شملهم الاستبيان بأنهم/ن قد تعرضوا لشكل من أشكال معينة من التهديد أو الهجوم. تقريبًا نصفهم تعرضوا لهجمات وتهديدات عبر الإنترنت. وأشار المشاركين/ات الذين/اللاتي تعرضوا/ن للهجمات عبر شبكة الإنترنت وخارجها إلى أنهم في كثير من الأحيان أشاروا إلى تلقي رسائل عبر الإنترنت على أنها "\"تحذيرات\" قبل وقوع أحداث خارج شبكة الانترنت.

ومن أكثر أشكال التهديدات أو الهجمات عبر الإنترنت المُبلَّغ عنها هي الحملات التشويهية أو التشهيرية، تليها التهديدات المباشرة بالعنف؛ اختراق الحسابات أو التصيد الاحتيالي[٣]؛ وانتحال الشخصية وتسريب المعلومات الشخصية. من بين الذين تعرضوا لهجمات عبر الإنترنت، أبلغ ٤٨٪ منهم عن تعرضهم لواحدة من أشكال التهديدات أو الهجمات، بينما أبلغ ٥٢٪ عن تعرضهم لعدة تهديدات.

" تعرض بعض زملائي في العمل للتهديد بسبب بعض منشوراتهم المثيرة للجدل على وسائل التواصل الاجتماعي، مما جعلنا جميعًا نشعر بالقلق على سلامتنا. عندما نقوم بنشر شيء ما، قد نتلقى مكالمات هاتفية، تهديدات عبر وسائل التواصل الاجتماعي، أو حتى تهديدات بالقتل، وأحيانًا من خلال مكالمات مباشرة. في بلدي، ليس من الصعب أن تجد نفسك في وضعية خطير فيمثل اختطاف الأشخاص مشكلة حقيقية. بدأ بعض زملائي الذين يعملون في مجال المناصرة في تلقي تهديدات عبر الإنترنت، ولكنها تحولت في النهاية إلى تهديدات على أرض الواقع. قاموا بالإبلاغ عن ذلك للشرطة، ولكن للأسف، لم يؤدي ذلك لنتيجة ".

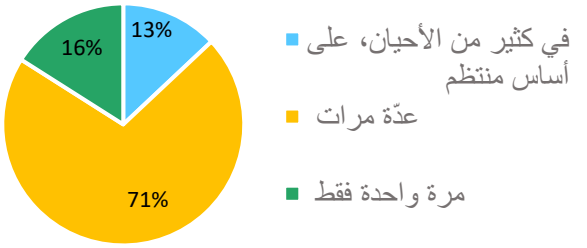
شهادة - عاملة في منظمة غير حكومية (منظمة غير حكومية) ومدافعة عن حقوق الإنسان (شرق إفريقيا)

ردا على طلب تحديد الأسباب الكامنة وراء هذه الهجمات، ربط معظم المستجيبين/ات بين الهجمات وأنشطتهم/ن كمدافعين/ات عن حقوق الإنسان وصحفيين/ات، بالإضافة إلى توجهاتهم/ن الإيديولوجية أو السياسية المنشورة على ملفاتهم/ن الشخصية. وأفاد أغلبية المدافعين/ات عن حقوق الإنسان والصحفيين/ات الذين/اللاتي أبلغوا/ن عن تهديدات وهجمات بأنهم/ن تعرضوا/ن لعدة حوادث.

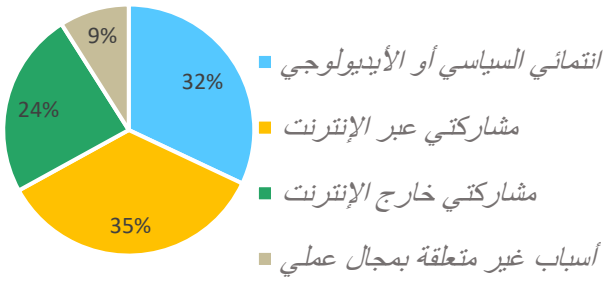


[٣] الأشخاص الذين يرسلون رسائل احتيالية مصممة لخداع المدافعين/ات عن حقوق أو الصحفيين/ات للكشف عن كلمات السر أو معلومات حساسة أخرى.

كم مرة واجهت أيًا من التهديدات المذكورة أعلاه؟



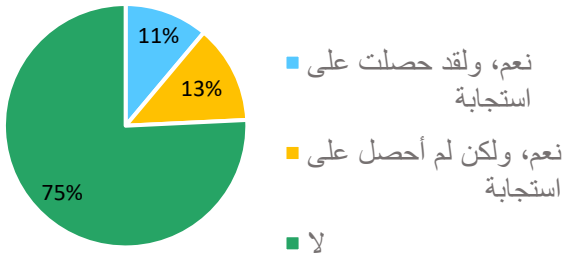
ما هو حسب رأيك السبب الرئيسي وراء هذه التهديدات أو الهجمات؟



أفاد المدافعون/ات عن حقوق الإنسان والصحفيون/ات الذين/الاتي شاركوا في الاستبيان بغض النظر عن هويتهم الجنسانية عن تعرضهم لنفس أشكال التهديدات. بينت المقابلات مع المدافعين/ات عن حقوق الإنسان والصحفيين/ات، بالإضافة إلى المقابلات مع المنظمات الداعمة للمدافعات عن حقوق الإنسان ومجتمعات الميم، وجود بعد جندري للتهديدات والهجمات المتلقاة. وأشار عدد من الأشخاص التي تمت مقابلتهم إلى تعرضهم للتحرش والترهيب بعناصر ذات طابع جنسي؛ وتهديدات كذلك ذات طابع جنسي، بما في ذلك تهديدات بالاغتصاب؛ وحملات تشويه وتشهير ذات طابع جنسي، وفي بعض الحالات استخدام صور لهم (بما في ذلك صور مزيفة) المسيئة لسمعتهم؛ وتهديدات بالقتل.

أشار الأشخاص الذي تم اجراء معهم المقابلات مهما كانت أجناسهم إلى التهديدات والهجمات المنظمة والمنسقة كعوامل هامة في تكميم أصوات المعارضة. غالبا ما تنسب الحملات المنسقة التي تشمل أشكالًا متعددة من الهجمات إلى الجماعات المدافعة عن مصالح الحكومات عبر تكميم أصوات المعارضة، سواء داخل حدود البلد أو خارجها. تضمنت التكتيكات الشائعة المعتمدة، توظيف مؤثرين ومؤثرات على وسائل التواصل الاجتماعي لنشر الاشاعات المضللة أو المضايقة بشكل مباشر وتشويه النشطاء/ات في المجتمع المدني، بالإضافة إلى استعمال المتصيدون على الانترنت وأنظمة الرسائل الآلية لتضخيم بث الرسائل التشهيرية أو العدائية.

هل قمت بالتواصل مع وسائل التواصل الاجتماعي أو تطبيقات المراسلة فيما يتعلق بالتهديدات المذكورة أعلاه؟



"في بلادي، تستهدف أقسام الشرطة المتخصصة الصحفيين/ات وأصوات المعارضة بشكل عام، وتستخدم وسائل التواصل الاجتماعي لإجراء حملات تشهير وإساءة. غالبًا ما يتم استخدام ما يُعتبر خطوطًا حمراء في مجتمعنا، خاصة فيما يتعلق بالجنس والشرف... العديد من الصحفيين/ات كانوا/ات ضحايا لحملات تشهير على وسائل التواصل الاجتماعي، غالبًا قائمة على نشر وانتشار قصص زائفة وصور مفبركة. الصحفيات ومدافعات حقوق الإنسان معرضات بشكل خاص لهذه الهجمات".

شهادة - صحفيات (الشرق الأوسط وشمال إفريقيا).

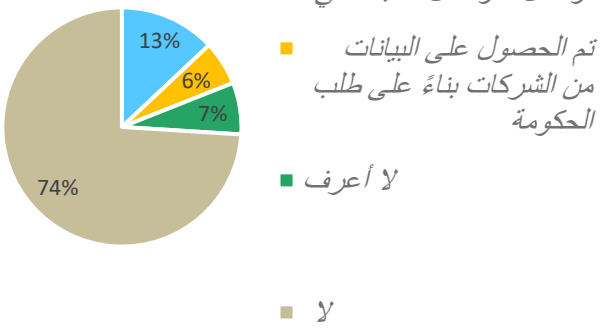
جمع المعلومات المنشورة عبر الانترنت والتداعيات القانونية

التهديدات والهجمات قائمة في بعض الحالات على جمع المعلومات من الحسابات على وسائل التواصل الاجتماعي. صرح حوالي رُبع المدافعين/ات عن حقوق الانسان والصحفيين/ات اعتقادهم أن سلطات انفاذ القانون أو الجهات الأخرى جمعت معلومات عنهم/ن من حساباتهم/ن على وسائل التواصل الاجتماعي. من بين هؤلاء، يعتقد نصفهم أن البيانات تم جمعها من خلال مراقبة مباشرة للحسابات، في حين ايعتقد الآخرون أن البيانات تم جمعها من الشركات أو كانوا غير متأكدين من الوسائل المستخدمة لاستخراج البيانات.

تم ذكر استخراج المعلومات الخاصة كعنصر مشترك في بعض الهجمات التي استهدفت النساء ومجتمعات الميم وشددت بعض المقابلات على أن مجرد انخراط النساء في مجال الدفاع عن حقوق الانسان يمكن أن يعتبر في بعض السياقات انتهاك للقيم التقليدية ويمكن استخدامه لإثارة حملات التشهير.

في كلتا المناطق، أثار الأشخاص التي أجريت معهم المقابلات مخاوف بشأن اعتماد قوانين جديد وتوسّع نطاق القيود المفروضة على حرية التعبير عبر الإنترنت. وفقًا للأُطُر القانونية الوطنية الآخذة في التطور، تم توجيه اتهامات قانونية للمدافعون/ات عن حقوق الإنسان وللصحفيون/ات تتعلق بأنشطتهم.ن على وسائل التواصل الاجتماعي، بما في ذلك نشر خطاب الكراهية، ونشر معلومات زائفة، والتحريض على العنف، ومهاجمة السلطات الحكومية، وتشويه صورة البلاد، وتعريض الأمن القومي للخطر، وانتهاك القيم التقليدية والأسرية.

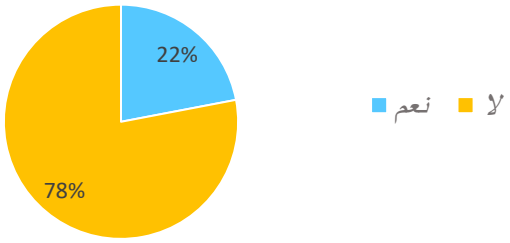
هل سبق للسلطات أو جهات انفاذ القانون تجميع أو الحصول على بياناتك الخاصة المنشورة على منصات التواصل الاجتماعي أو تطبيقات المراسلة؟



أشار نحو رُبع المُشاركين/ات في الاستبيان أنهم/ن كانوا/ن هدفًا للتدابير القانونية القائمة على تهم تستخدم استعمال وسائل التواصل الاجتماعي كدليل، مما أثر تأثيرا كبيرا على المدافعين/ات عن حقوق الإنسان والصحفيين/ات الآخرين.

فيما يتعلق بالمخاطر المحتملة التي تمثلها تحصل السلطات على محتوى الاتصالات والحسابات، تقدم نحو ١٨٪ من الأشخاص التي تم استجوابهم بطلب حذف حساباتهم على وسائل التواصل الاجتماعي أو منصات المراسلة الرقمية أوالبصمات الرقمية مرة واحدة على الأقل. وأُثيرت إمكانية قفل وإخفاء حسابات المدافعين/ات عن حقوق الإنسان والصحفيين/ات بسرعة كوسيلة محتملة لردع المزيد من التتبعات القانونية ضدهم/ن، وأيضًا كوسيلة لمنع التتبعات القانونية المحتملة على زملائهم/تهم إذا تم التوصل إلى بياناتهم/ن. ومن بين الذين تقدموا بطلب لحذف حساباتهم، أفاد ٥٤٪ منهم أنه تم تلبية طلبهم.

هل تعرّضت لإجراءات قانونية وذلك باستخدام منشوراتك أو اتصالاتك عبر الإنترنت كدليل؟



"لما يكون المدافعين/ات عن حقوق الانسان فاعلين/ات في المجتمع، يصبحون عرضة الى المراقبة، قد يتم مراقبة حساباتهم على وسائل التواصل الاجتماعي، والتنصت على اتصالاتهم، ووضعهم تحت المراقبة. تقوم الشرطة بالتحرش وتخويفنا على الإنترنت وخارجه. بعضنا تم حتى اعتقاله بسبب ما تم نشره على الإنترنت. يمكن استخدام المعلومات التي تم منشاركتها على وسائل التواصل الاجتماعي ضدنا في المحكمة. في بعض الأحيان، تطلب السلطات منا إزالة منشورات معينة، وإذا لم نفعل ذلك، قد نتلقى مكالمات هاتفية وتهديدات، سواء على الإنترنت أو خارجه. يجب عليكم التفكير مرتين قبل نشر معلومات حول مواضيع حساسة، وإلا قد تتعرضون لمشاكل."

شهادة - مجموعة من مدافعي/ات حقوق الإنسان والصحفيين/ات (شرق افريقيا).

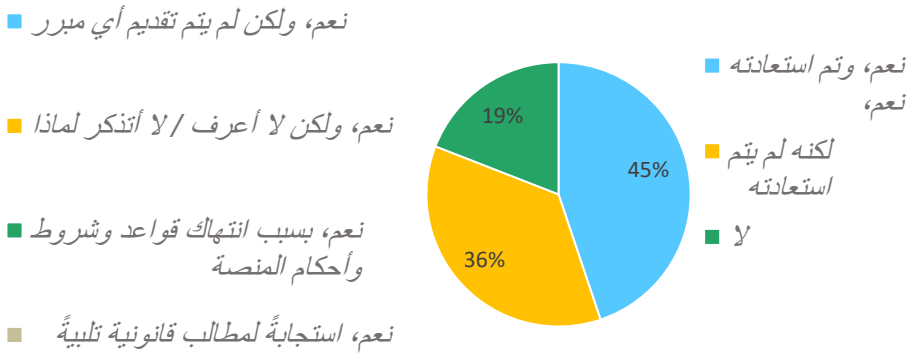
تجارب مع مراقبة المحتوى

جمعت الدراسة الاستطلاعية معلومات حول تجارب المدافعين/ات عن حقوق الإنسان والصحفيين/ات فيما يتعلق بتنفيذ سياسات مراقبة محتوى منصات التواصل الاجتماعي. وكان الوعي بالمعايير والقنوات الحالية للاتصال بمنصات وسائل التواصل الاجتماعي متفاوتا بشكل كبير وفقًا لتواتر استخدام المنصات والاتصالات مع الشبكات المتخصصة. وكانت أكثر المخاوف شيوعًا هي حظر الحسابات أو محتوى محدد.

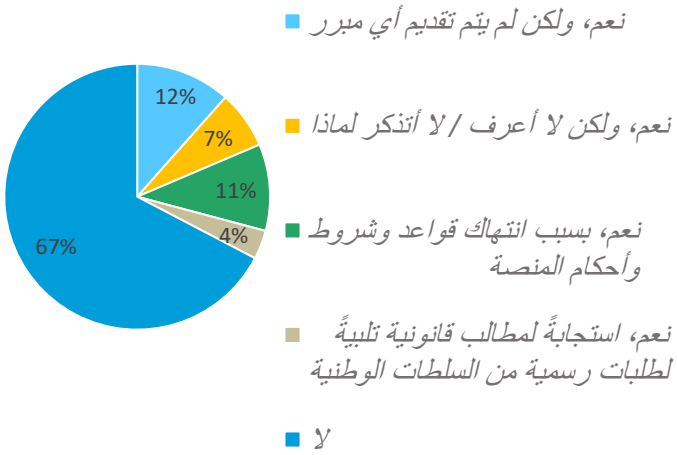
ذكر حوالي ثلث الذين شملهم الاستطلاع من المدافعين/ات عن حقوق الإنسان الصحفيين/ات حظر حساباتهم/ن الشخصية أو تعليقها من قبل منصات التواصل الاجتماعي. ومن بين الذين/الاتي أبلغوا عن تعرضهم/ن للحظر، أشار معظمهم/ن إلى أنه لم يتم توفيرهم/ن بأي تبرير أو أنهم/ن لا يتذكرون الأسباب التي تفسر الحظر أو التعليق، يليها الذين/الاتي قالوا/قلن إن حظرهم/ن تم تبريره بمزاعم انتهاكات مزعومة لقواعد المنصة. وفي أقلية من الحالات، تم فرض الحظر استنادًا إلى طلبات قانونية من قبل السلطات.

معظم الأشخاص الذين تم حظر حساباتهم تقدموا بطلب لاستعادة حساباتهم وحوالي نصف الذين تقدموا بالطلب تمكنوا من استعادة ملفاتهم الشخصية.

هل طلبت من منصة التواصل الاجتماعي استعادة حسابك وهل تمت استعادته؟



هل سبق أن تم حظر أو تعليق أي من حساباتك على وسائل التواصل الاجتماعي أو على تطبيقات المراسلة؟ وهل تم تزويدك بسبب لهذا الحظر؟



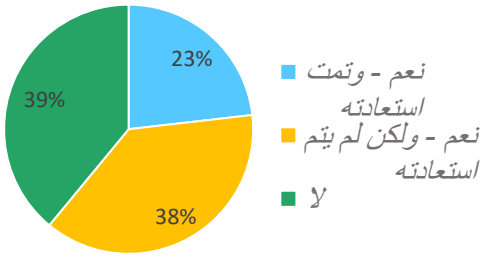
"قبل بضع سنوات، تم حذف أكثر من ١٢ حسابًا على وسائل التواصل الاجتماعي لصحفيين/ات من بلدنا بناءً على طلب من الحكومة التي ادعت أن ذلك كان لمكافحة الدعاية. وقد تم توثيق هذا جيدًا من قبل منظمات حقوق الإنسان."

شهادة - مجموعة من الصحفيين/ات (شرق أفريقيا)

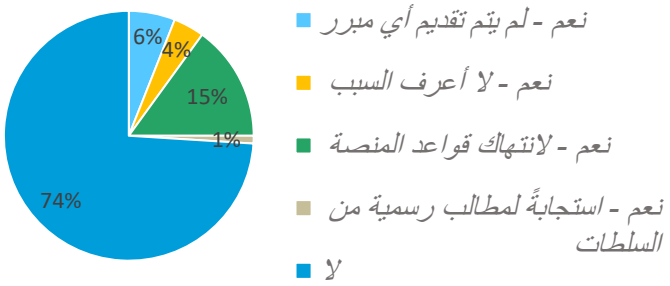
كما أبلغ حوالي ثلث المدافعين/ات عن حقوق الإنسان والصحفيين/ات الذين/اللاتي تم استطلاع آراؤهم/ن عن حذف عناصر من محتواهم المنشور. تم تقديم انتهاك مزعوم لقواعد وشروط المنصة كأسباب رئيسية لفرض حظر على محتوى معين.

معظم المشاركين/ات الذين/اللاتي تم استطلاع آراؤهم/ن، طلبوا أيضًا استعادة المحتوى المحظور، ولكن الغالبية العظمى من هذه الطلبات لم تتوج بالنجاح. مخاوف حظر الحسابات والمحتوى شائعة بشكل خاص بين المشاركين/ات في منطقة الشرق الأوسط وشمال افريقيا.

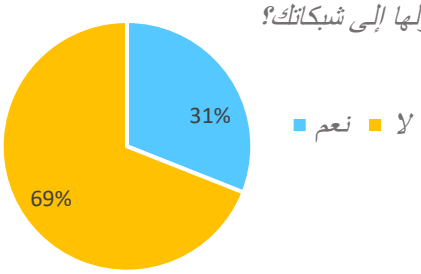
هل طلبت من منصة التواصل الاجتماعي استعادة المحتوى الخاص بك؟ ما هي النتيجة؟



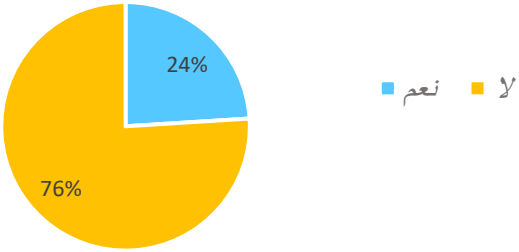
هل سبق أن تم حظر أو حذف أي من منشوراتك أو رسائلك من قبل منصات التواصل الاجتماعي؟ وهل تم تزويدك بمبرر؟



هل سبق لك أن شعرت بأن منشوراتك على منصات التواصل الاجتماعي تمت إخفاؤها أو تقييدها أو حظر ظهورها، مما أثر سلبًا على انتشارها ووصولها إلى شبكاتك؟



هل واجهت اضطرابات في البث المباشر غير مرتبطة بقضايا الاتصال؟



أفاد حوالي رُبع المشاركين/ات من كلتا المنطقتين في الاستبيان عن مواجهتهم لانقطاعات تشغيلية أثناء البث المباشر أو التواصل على منصات وسائل التواصل الاجتماعي غير متعلقة باتصال الأجهزة. وتماشياً مع نفس النمط، أشار حوالي ثُلث المُشاركين/ات في الاستبيان إلى أنهم/ن يعتقدون أن حسابتهم تعرضت لنوع من "حظر الظل"،لاشتباههم/ن في أن منشوراتهم/ن ربما تم تخفيض تصنيفها أو تقييدها، مما أدى إلى تقليل انتشارها ووصولها.

كما لاحظ/ت المتحدثون/ات في المقابلات سوء استخدام قنوات منصات التبليغ عن المحتوى المثير للمشاكل، وتحديداً من خلال اعداد التقارير الجماعية، وهوأسلوب شائع يُستغل من قبل الحكومات والجهات الفاعلة القوية الأخرى لتقييد أو منع التواصل. نتيجة للمخاطر المتكررة لإزالة الحسابات أو تعليقها والعمليات الغير متوقعة لاستعادتها، يُبقي بعض المدافعين/ات عن حقوق الإنسان والصحفيين/ات الذين/الاتي تم مقابلتهم/ن على حسابات احتياطية متعددة (تم ذكر أساساTwitter Facebook) كأداة لتخفيف عواقب تغديل المحتوى .

يمثل "المتصيدون المنظمون حقيقة في بلادنا وعادة ما يكون مدعومين من قبل الحكومات. عادةً ما يتم تنسيقهم من خلال مجموعات على واتساب (WhatsApp) أو تيليغرام (Telegram) لشن هجمات جماعية على حسابات وصفحات معينة على وسائل التواصل الاجتماعي ة. بمجرد أن يتم الإبلاغ عن هذه الحسابات بشكل جماعي من قبل المجموعة المنظمة، يتم حظرها تلقائيًا، وعادة ما يستغرق وقتًا طويلاً بالنسبة للضحية لاستعادة الحساب، في حال نجاحها. غالبا ما يكونون الصحفيون/ات ضحايا للهجمات المنسقة".

شهادة – صحفي (شرق أفريقيا)

تصوراتهم بشأن ممارسات المنصات واستجابتها للطلبات

كما ذُكر أعلاه، لم يتقدم معظم المدافعين والمدافعات عن حقوق الإنسان والصحفيين/ات بالإبلاغ عن تعرضهم/ن للتهديدات أو الهجمات عبر الإنترنت لمنصات الإبلاغ لوسائل التواصل الاجتماعي والاتصال ولم يقوموا حتى بالبحث عن معلومات حول آليات الابلاغ. حاول الكثير منهم/ن التوصل إلى المنصات عندما تم حظر حساباتهم/ن أو ملفاتهم/ن الشخصية أو عندما تمت إزالة محتوى معين. تفاوتت مستويات الرضا عن استجابة المنصات ومعظمهم/ن لا يمتلكون دراية بالأسباب التي أدت الى وضع تلك القيود. قام الأشخاص الذين شاركوا في المقابلات بتسليط الضوء على المخاوف الرئيسية التالية:

أ) إجراءات معقدة - الاتصال بالمنصات للتقدم بطلب لاستعادة المحتوى أو الحسابات يمكن أن يتستغرق وقتًا طويلا وأن يكون معقدا كما أن التوصل الى نتائج غير مؤكد. أكد الأشخاص الذين اجروا المقابلات أن هذه العمليات يمكن أن تستمر لعدة أشهر، وفي غالب الأحيان بدون التوصل لأي نتائج ملموسة. تدفع هذه التحديات افي الإبلاغ عن المحتوى وحظر الحسابات أو إزالتها من خلال المنصات العديد من المدافعين/ات عن حقوق الإنسان والصحفيين/ات إلى طلب الدعم من شبكات الحماية أو المنظمات المتخصصة الأخرى التي قد أنشأت شكلا من أشكال التواصل مع المنصات وبالتالي يمكن أن تساعد في تقديم الطلبات أو الحصول على اجابات أسرع.

> *" يتطلب استعادة الحسابات المحظورة وقتًا وجهدًا كبيرين، وقد يستغرق الأمر أشهرًا. لقد حاولت الاتصال بالمنصات بنفسي لاستعادة الحسابات المحظورة ولم أتحصل على اجابة مرضية. في منظمتنا، لدينا دائمًا حسابات عديدة على وسائل التواصل الاجتماعي في حال تم حظر بعضها. [...] عندما يتم حظر حساباتهم، عادةً ما يلجأ النشطاء الذين لديهم عدد كبير من المتابعين/ات ونسبة ظهور عالية، إلى طلب المساعدة من خلال منظمات غير حكومية متخصصة وشبكات الحماية.*
>
> شهادة – عاملو.ات منظمات غير حكومية ومدافعين/ات عن حقوق الانسان(الشرق الأوسط وشمال افريقيا).

> *"أحيانًا تحظر وسائل التواصل الاجتماعي منشوراتك وتُبلغك فقط بأن المنشور ينتهك قواعد المنصة، دون تقديم أي توضيح إضافي. هناك قواعد مختلفة في مختلف المنصات. نحن كنشطاء/ناشطات في مجتمعنا عادة ما نقوم بنشر نفس المحتوى على منصات مختلفة، حيث يتم حظره في بعضها ونشره في البعض الآخر. [...] ليس لدي الوقت للمشاركة في محادثات مع المنصات في كل مرة تتعذر فيها نشر منشوراتي. فهذا يستغرق وقتًا طويلًا ويثير الإحباط."*
>
> شهادة - ناشط في مجال حقوق الإنسان(شرق أفريقيا).

ب) نقص الوسطاء المتاحين أو الفعّالين – أعرب العديد من المشاركين/ات في الاستبيان عن مخاوفهم/ن بشأن نقص القنوات البسيطة والآمنة للتواصل بمنصات وسائل التواصل الاجتماعي في المواقع التي ينشط فيها المدافعين/ات عن حقوق الإنسان والصحفيين/ات. شدد بعض الأشخاص الذين أجريت معهم المقابلات على تأثير ما اعتبروه تخصيص موارد محدودة جدًا للعمل في بلادهم. وتم التأكيد في المقابلات على عدم جاهزية المنصات للتفطن للفروق الدقيقة المتعلقة بالسياق ولتقديم الاستجابات الكافية للمخاوف بشأن خطاب الكراهية أو نشر المعلومات المضللة في سياق النزاع المسلح والتهديدات العنيفة المتكررة.

ج) اللغة - أجاب حوالي ربع المشاركين/ات في الاستطلاع على أن الحواجز اللغوية أثرت على انخراطهم مع المنصات. لفتت مجموعات المشاركة في المقابلات الانتباه إلى الاعتماد المفرط للمنصات على أنظمة الاعتدال الآلي، مع التعبير عن مخاوفهم بشأن عدم كفاءتها عند التعامل مع اللغات الأخرى (غير الإنجليزية).

في شرق افريقيا، أشار المشاركون/ات خاصة إلى ظروف العمل القاسية جدًا المفروضة على العاملين الذين يقدمون مراجعة بشرية للاعتدال الآلي في المنطقة كمثال على افتقار الاستثمار والاهتمام بالسياق الإقليمي.

كما أشار المشاركون/ات إلى أن ادارة المحتوى تؤدي أحيانًا إلى الرقابة على الذات أو تكييف اللغة لتجنب عقوبات أنظمة الاعتدال الآلي. نتيجة لحالات التقييد المتكررة، أشار بعض المشاركين/ات إلى أنهم أصبحوا يتجنبون استخدام بعض المصطلحات (مثال استعمال كلمة "شهيد"،)، ويمتنعون عن عرض بعض الصور، أو يختارون عدم نشر محتوى سياسي حساس لتجنب رفض المنصات.

"عندما بدأت العمل في منظمة غير حكومية، كنت ناشطة جدًا على وسائل التواصل الاجتماعي، كنت أنشر كل شيء. لكن، بعد ٨ أشهر، بدأت في تلقي مكالمات هاتفية من مكتب المخابرات غليتها تهديدية، مما دفعني إلى تقليل نشاطي على وسائل التواصل الاجتماعي. الآن، عندما أقوم بالنشر على وسائل التواصل الاجتماعي، أنا على يقين أنني تحت مراقبة مستمرة، لذلك فضلت الابتعاد عن الأضواء ونشر المحتوى فقط من خلال حسابات المنظمة غير الحكومية. لتجنب رفض منشوراتنا أو حظر حساباتنا من قبل المنصة، يجب أن نتوخى الحذر بخصوص محتوى منشوراتنا، واللغة التي نستخدمها، وأنواع الصور التي نشاركها. غالبًا ما نواجه اعتدال على وسائل التواصل الاجتماعي عندما تتضمن منشوراتنا كلمة "شهيد" أو صورًا لانتهاكات حقوق الإنسان. تلك السياسات تجبرنا على ممارسة الرقابة على أنفسنا حتى نتمكن من نشر منشوراتنا على وسائل التواصل الاجتماعي."

شهادة - عاملة في منظمة غير حكومية وناشطة حقوق إنسان (الشرق الأوسط وشمال إفريقيا)

د) **شفافية محدودة والانحياز** - أكد العديد من المشاركين/ات في المقابلات أنهم واجهوا نقصًا في الشفافية وتناقضات في ادارة المحتوى، بما في ذلك عدم استجابة منصات وسائل التواصل الاجتماعي لتشكياتهم/ن. وفقًا لنفس المقابلات، أظهرت القرارات وعمليات الطعن فيها وجود تناقضات، وغالبا ما فشلت المنصات في تقديم مبررات أو ان تم تقديمها فهي عامة أو غير كافية.

كما اعتبرت المجموعات التي تمت مقابلتها وجود انحياز لصالح مطالب حظر المحتوى أو إزالتها القادمة من السلطات الحكومية أو مجموعات قوية أخرى. وقد أبدى بعض المشاركين/ات مخاوف بشأن الانحياز المتصاعد للتعديل المحتوى ضد الفلسطينيين في سياق الأعمال القتالية بين فلسطين وإسرائيل.

العلاقات بين منصات التواصل الاجتماعي والحكومة ليست عامة، وهذا يخلق الكثير من عدم اليقين وعدم الثقة. كصحفيين/ات، نحاول التعاون مع هذه المنصات، لكن يبدو أنهم لا يستثمرون كثيرًا في الحفاظ على فرق مراقبة سليمة في بلدنا. بدلاً من ذلك، يبدو أنهم أكثر تركيزًا على بناء علاقات مع الحكومة. بدأ انعدام ثقتنا في الحكومة الى التحول إلى انعدام ثقة في الشركات بأنفسها، على الرغم من أننا لا نزال نعتمد عليها ونأمل أن تصبحن "مختلفات". قلة الثقة في شركات وسائل التواصل الاجتماعي يؤثر علينا كصحفيين/ات، مما يجعلنا أكثر حذرًا في كيفية التعبير عن أنفسنا ويقودنا إلى ممارسة الرقابة على منشوراتنا على وسائل التواصل الاجتماعي."

شهادة - مجموعة من الصحفيين.ات (شرق افريقيا)

ه) **محدودية الفهم للسياقات الحرجة** - أبلغ المدافعون/ات عن حقوق الإنسان والصحفيون/ات العاملون/ات في البلدان التي تشهد صراعات مسلحة واضطرابات سياسية شديدة عن مخاوفهم/ن بشأن تأثير التعديل الشديد والقيود على المعلومات والبيانات والصور التي يسمح لهم بالنشر. وقد أثرت التدابير التي تحجب نشر المواد الفوتوغرافية أو اللقطات الموثقة للصراعات أو الحروب بسبب انتهاكها لقواعد المنصة،على قدرتهم/ن على توثيق ونشر المعلومات حول انتهاكات حقوق الإنسان. تم الإشارة الى خطر رئيسي ألا وهو القدرة المحدودة للمنصات على الاستجابة لمطالب الجمعيات المدنية العاملة في سياقات مضطربة مما يؤدي الى تفاقم المخاوف المتعلقة بحماية المدافعين.ات عن حقوق الإنسان والصحفيين.ات بسبب التأخير في الاستجابات أو غير فعاليتها لمواجهة التهديدات المبلغ عنها.

"في منظمتنا، نعمل على حالات التعذيب والاختفاء القسري في سياق النزاعات. تعتبر منصات التواصل الاجتماعي مفيدة للغاية للتواصل مع عائلات الضحايا، ولإجراء العمليات التوعوية، ولتوثيق الحالات بالصور. استخدام الصور على وسائل التواصل الاجتماعي يمكن أن يكون معقدًا للغاية بسبب طبيعتها، حيث غالبًا ما لا تلبي معايير التعديل لأنها عادة ما ترتبط بالنزاع والعنف. ومع ذلك، هذه الصور، حتى إذا كانت تصوّر العنف والإساءة والقصص الحزينة بشكل عام، ضرورية لعملنا. إنها تساعدنا على التعرف على الضحايا وعائلاتهم، وتوثيق انتهاكات القانون الإنساني وحقوق الإنسان."

شهادة - عاملة في منظمة غير حكومية ومدافعة عن حقوق الإنسان (الشرق الأوسط وشمال إفريقيا)

و) فاعلية محدودة للحماية المقدمة من قبل المنصات - أشار المشاركون/ات إلى أن بعض المنصات قامت بالتعامل مباشرة مع شبكات الحماية والجهات المعنية ومنحت لها امتياز الوصول لمعالجة الحالات المبلغ عنها بشكل سريع بخصوص التحريض والمخاوف الهامة الأخرى. ولكن الغالبية العظمى من المدافعين/ات عن حقوق الإنسان والصحفيين/ات الذين/اللاتي تم مقابلتهم/ن لم يكونوا على علم بأي مبادرات أو أدوات منصات. من بين أولئك الذين كانوا على دراية بنوع ما من قنوات المساعدة، لاحظ العديد منهم أن الأدوات لم تكن سهلة الوصول إليها، خاصة بسبب تموقع موظفي المنصة (في بلد آخر، وربما في منطقة أخرى) أو نقص االارتباط إلى شبكة. واعترض البعض آخر على عدم تقديم استجابات أكثر فاعلية لمجابهة المخاطر الكبيرة وما اعتبروه تفويضًا من المنصات الى المجتمع المدني للمسؤولية لتقديم تحذيرات مبكرة حول حالات التحريض الحرجة، التي قد تفشل المنصات في فهمها أو الاعتراف بها .

نظرة عامة على مطالب المجتمع المدني الموجهة للمنصات

بالإضافة إلى جمع المعلومات حول تجارب المدافعين/ات عن حقوق الإنسان والصحفيين/ات بشكل عام مع منصات التواصل الاجتماعي والاتصالات، دعت الدراسة الاستطلاعية جميع المشاركين/ات في الاستطلاع والمقابلات إلى تحديد الخطوات المقبلة التي يرونها مهمة أن تتخذها المنصات لتحسين تجاربهم/ن على الإنترنت وللتعامل مع المخاوف المُبلغ عنها. تعكس المطالب التي قدمها المشاركون/ات بشكل عام المخاوف المُحددة من خلال أسئلة الاستبيان، وتعكس أيضًا النقاشات المستمرة حول التحديات العامة التي تواجهها جمعيات المجتمع المدني أثناء استخدامها لمنصات التواصل الاجتماعي والاتصالات، وخاصة في الجنوب العالمي.

يختلف مستوى التفاصيل في المطالب المقدمة حسب مدى دراية الأشخاص الذين/اللاتي شاركوا في الاستبيان بالنقاشات حول جودة ونوعية التعديل . أكد/ت المشاركون/ات الذين/اللاتي تعرض/ن بشكل محدود لممارسات المنصات على الحاجة الملحة لبناء القدرات وتقديم الدعم المباشر، في حين قدم الأشخاص الذين يعرفون بالفعل آليات تعديل المحتوى توصيات أكثر دقة حول عمليات المساعدة والردود على طلبات المستخدمين. فيما يلي بعض من أكثر المطالب تكرارًا.

أ. تعزيز التعاون مع المنظمات الموجودة في البلد

يجب على المنصات إقامة أو تعزيز التفاعل والتعاون مع مدافعين/ات عن حقوق الإنسان والصحفيين/ات وشبكات الحماية الموجودة في منطقة الشرق الأوسط وشرق افريقيا، مع إيلاء اهتمام خاص للذين/اللاتي يعملون /ن في سياقات عالية الخطورة. يجب على الشركات التعاون مع جمعيات المجتمع المدني المحلية من أجل (من بين أمور أخرى) :

(أ) تصميم ومراجعة تنفيذ سياسات ومعايير المنصات، بما في ذلك معايير تعديل المحتوى، مع إيلاء اهتمام خاص لتأثيرها على حرية تعبير مدافعي ومدافعات حقوق الإنسان والصحفيين/ات المحليين/ات؛

(ب) تحديد الفجوات في مجال الحماية بهدف اعتماد مبادرات خاصة أو تكييف السياسات مع السياقات المحددة أو الفترات الحرجة (مثل السياقات الانتخابية، والسياقات ذات مخاطر عنف مرتفعة، أو مخاطر الاعتقال والمضايقة القضائية المتكررة التي تواجهها الفاعلين/ات في المجتمع المدني)؛

(ج) إجراء مراجعات بخصوص تأثير التهديدات والهجمات على الإنترنت على المدافعين/ات عن حقوق الإنسان والصحفيين/ات، مع إيلاء اهتمام خاص للعناصر الجنسانية والتداعيات على الأقليات؛ و

(د) تعزيز التوعية بسياسات المنصات وقراراتها وبرامجها بين المدافعين/ات عن حقوق الإنسان والصحفيين/ات.

ب. طلبات محددة للدعم المباشر

أكد الأشخاص الذين شاركوا في المقابلات على أهمية إنشاء المنصات اجراءات خاصة أو امتيازات لمعالجة مطالب المدافعين/ات عن حقوق الإنسان والصحفيين/ات بسرعة وبكفاءة أكبر، مع الأخذ بالاعتبارأنهم يواجهون مخاطر أكبر من معظم المستخدمين/ات.

شملت اقتراحات الدعم المحتمل ما يلي:

(أ) إنشاء أو تحسين أنظمة التحقق من الحسابات؛

(ب) توفير إرشادات وخيارات معززة للخصوصية والأمن، بما في ذلك اشعارات محددة حول محاولات الاختراق المحتملة، والاستهداف والمراقبة من قبل الجهات الحكومية وغير الحكومية.

(ج) إنشاء أو تحسين القنوات التي تتيح أولوية الوصول إلى آليات التعديل والتظلم ؛ و

(د) تقديم تخفيضات أو إعفاءات عند استخدام الأدوات التجارية لتعزيز النشاطات الداعمة لحقوق الإنسان.

كما أكد االمشاركين/ات في المقابلات على أهمية أن تقدم الشركات إرشادات ودعمًا مباشرًا للمدافعين/ات عن حقوق الإنسان والصحفيين/ت حول كيفية استخدام منصاتها، بما في ذلك من خلال توفير موراد التدريب واتاحة فرص للمجموعات العاملة في سياقات مختلفة لتحسين وعيها بالمخاطر وتطوير مهاراتها في مجال الحماية السيبرانية ".

ج. تحسين الشفافية وآليات الانتصاف ومقاومة الطلبات التعسفية

بناءً على تصوراتهم لانحياز المنصات وأحيانا ممارسات تعديل المحتوى التعسفية أو غير الفعالة، أكد االمشاركون/ات على ضرورة تقديم أكثر توضيحات للشركات بخصوص ممارساتها ونوعية علاقتها بالسلطات وكيفية استجابتها لطلبات الدول. تم أيضًا الإشارة إلى ضرورة مقاومة الضغوط بشكل أشرس والحاجة الى زيادة الاستثمار في تنفيذ سياسات المنصات في مواقع وبلغات مختلفة لتلبية الحد الأدنى من جودة المعايير. تضمنت استجابات المشاركين/ات مطالب للمنصات بما في ذلك:

(أ) توسيع نطاق الشفافية في جميع مراحل العمليات، وتقديم البيانات بشكل منهجي حول تنفيذ السياسات والممارسات المتعلقة بالمجالات الحساسة لعمل المدافعين/ات عن حقوق الإنسان والصحفيين/ات وسلامتهم/ن (مثل حماية البيانات وتعديل المحتوى)، و ممارساتها بشكل منهجي،

(ب) زيادة القدرة البشرية واللغوية لتزويد جمعيات المجتمع المدني بطرق متاحة أكثر للإبلاغ ومراجعة تنفيذ تعديل المحتوى وتدابير الحماية،

(ج) زيادة الاستثمار في مبادرات لمتابعة وتوثيق الهجمات المنسقة، بما في ذلك اعداد تقارير لتعقب تكرارها واستمراريتها، لضمان فهم أفضل للتهديدات الكبرى التي تؤثر على المجتمع المدني، خصوصًا خلال الفترات الحرجة،

(د) اتخاذ جميع التدابير القانونية لمقاومة مطالب الدول بتقييد الاتصالات وجمع البيانات الخاصة بالمدافعين/ات عن حقوق الإنسان والصحفيين/ات، والسعي لتمكين الكشف الكامل والفوري عن المعلومات حول جميع المطالب المقدمة من قبل السلطات، على وجه الخصوص، إعلام جمعيات المجتمع المدني المتأثرة مباشرة بطرق أكثر فعالية،

(ه) تقديم بدائل وحلول فعالة للمدافعين/ات عن حقوق الإنسان والصحفيين/ات الذين/اللاتي يواجهون/ن[i] قيودًا بسبب أخطاء تقنية أو قرارات تعديل المحتوى الخاطئة أو غير العادلة.