



CENTRE FOR LAW AND DEMOCRACY

النهوض من أجل الحقوق الرقمية: توصيات للتكنولوجيا المسؤولة

توصيات من أجل توسيع نطاق الوصول إليها:

البنية التحتية:

- يجب أن يستثمر مقدمو خدمة الوصول إلى الإنترنت بنسبة معقولة من أرباحهم في توسيع نطاق البنية التحتية لتقديم خدمات الوصول إليها، وخاصة للوصول إلى المجتمعات المحرومة منها، بما في ذلك من خلال احتمال الدخول في شراكات بين القطاعين العام والخاص لتحقيق هذا الهدف.

تدابير التكلفة:

- ينبغي أن يراعي مقدمو خدمة الوصول إلى الإنترنت تمويل أو دعم البرامج أو الخطط الموضوعة لدعم وصول الأسر الأكثر فقرا إليها.
- ويجب أن يعمل مقدمو خدمة الوصول إلى الإنترنت على تخفيف الفروق في الأسعار بين العملاء في الريف والحضر أو إنهاؤها.

تعزيز إمكانية الوصول

- يتعين على وسطاء القطاع الخاص على الخط تعزيز تطوير المحتوى في المجتمعات ذات الاتصال الأقل و/أو اللغات الأصغر، بما في ذلك التوعية في تلك المجتمعات والفئات اللغوية عن إمكانية الإنترنت.
- وعلى الوسطاء تعزيز إمكانية وصول ذوي الاحتياجات الخاصة من خلال اعتماد المبادئ التوجيهية للوصول إلى محتوى الشبكة العنكبوتية للاتحاد الشبكي العالمي.

مسائل أخرى:

- يجب أن يبذل مقدمو خدمات الإنترنت جهودا معقولة لرصد محاولات الحكومات لاعتماد القواعد التشريعية التي تضعف توسيع نطاق الوصول إلى الإنترنت، ويجب أن يشاركوا أو يدعموا جهود التوعية والدعوة من أجل مكافحة هذه التحركات.
- ويجب ألا يمنع مقدمو خدمة الوصول إلى الإنترنت الوصول إليها أو يحرمون المستخدم من الخدمة إلا إذا طلب منهم ذلك بحكم قضائي نهائي واضح وملزم.

توصيات من أجل مبدأ حياد الشبكة:

دعم مبدأ حياد الشبكة:

- يتعين على مقدمي خدمة الوصول إلى الإنترنت احترام مبدأ حياد الشبكة، حتى عندما لا يطلب منهم القيام بذلك بموجب القانون. ويشمل ذلك، من بين أمور أخرى:
 - عدم وجود أي تمييز في معاملة المرور عبر شبكاتهم وأنظمتهم.
 - وينبغي تصميم سياساتهم لإدارة المرور والبروتوكولات التقنية من أجل تعزيز أهداف إدارة المرور الموضوعية.
- ويجب أن يتمتع مقدمو خدمة الوصول إلى الإنترنت بالشفافية بشأن المرور أو سياسات وممارسات إدارة المعلومات التي يستخدمونها، ويوفروا معلومات إحصائية تفصيلية عن كيفية التعامل مع المرور والمعلومات في الواقع.
- ويجب أن يدعم ويعزز الوسطاء فكرة حياد الشبكة ولا يناهضون - على الأقل - الإصلاحات القانونية التي تعزز هذا الهدف.

مبدأ حياد الشبكة وتوسيع نطاق الوصول:

- يجب تصميم برامج لتوسيع نطاق الوصول إلى شبكة الإنترنت التي تقدم المفاضلة من حيث الخدمات أو الربط بطريقة مفتوحة وغير حصرية وشفافة تحترم مبدأ الحياد وحق المستخدمين في اختيار المواد التي يريدون الوصول إليها. ولمثل هذه البرامج، ينبغي ألا يقوض هدف منح مقدم خدمة الوصول ميزة تنافسية هدف الاتصال الأوسع.
- ويجب تجنب برامج توسيع نطاق الوصول التي تستخدم التصنيف صفر (أي التي توفر حرية الوصول إلى بعض التطبيقات أو الخدمات المحددة) ما لم يتم الإثبات الواضح بأنها أكثر فعالية بشكل كبير من البرامج المشابهة التي لا تتنافى مع مبدأ حياد الشبكة. ويتعين على مقدمي الخدمة الذين يقدمون هذه البرامج أن يوفروا المعلومات عن فعاليتها لأغراض التحقق في المستقبل.

توصيات لاعتدال المحتوى:

الوضوح والاتصال

- يجب أن ينشر الوسطاء - في مكان بارز - إرشادات واضحة وشاملة وسهلة الفهم لسياساتهم وممارساتهم من أجل اتخاذ إجراءات تتعلق بالمحتوى، بما في ذلك معلومات مفصلة عن كيفية إنفاذها. وحيثما تكون السياسات معقدة لأنها تشكل أساس العقد القانوني مع المستخدمين، يجب أن تكون مصحوبة بإرشادات توضيحية سهلة الاستعمال للمستخدمين.
- وينبغي أن توفر آليات الإبلاغ عن حقوق النشر للوسطاء معلومات لكل من مقدمي الشكاوى والمستخدمين عن قيود واستثناءات حق النشر وتحذير - عند الضرورة - مقدمي الشكاوى من العواقب المحتملة لتقديم ادعاءات كاذبة.

- ويجب أن تستند سياسات معالجة المحتوى الإشكالي (مثل الحذف أو الاعتدال) التي تتجاوز الشروط القانونية الرسمية إلى سياسات واضحة محددة سابقا يمكن تبريرها بالرجوع إلى المعيار الذي يستند إلى معايير موضوعية (مثل خدمة صديقة للأسرة) التي توضع في السياسات التي لا تستند إلى أهداف أيديولوجية أو سياسية. وحيثما أمكن، يجب أن يتشاور الوسطاء مع مستخدمي خدماتهم عند تحديد هذه السياسات.

عملية استلام الشكاوى والفصل فيها

- يجب أن يطلب من الأطراف الثالثة التي تقدم الشكاوى عن المحتوى غير اللائق أو غير القانوني أن تبين الحكم القانوني أو السياسة التي تنتهك المحتوى.
- ويجب أن يكون الوسطاء متوافقين في تطبيق أي سياسات أو قواعد قانونية لاعتدال المحتوى وينبغي أن يفحصوا الشكاوى في ضوء هذه السياسات أو القواعد بعناية قبل تطبيق أي تدابير. وينبغي أن يكون لديهم عمليات محددة لتتبع انتهاكات نظمهم لاعتدال المحتوى ويجب أن يطبقوا الفحص الأكثر حذرا على شكاوى المستخدمين الذين يتقدمون مرارا بمزاعم تافهة أو مسيئة.
- ويجب أن يخطر الوسطاء - يخضع للقيود القانونية أو التقنية فقط - المستخدمين على الفور عند تقديم شكوى من المحتوى الذي رفعوه أو أنشأوه أو استضافه. ويجب أن يشمل الإخطار إشارة إلى القاعدة القانونية أو السياسية محل الاستجواب وشرحا للإجراءات الجاري تطبيقها والفرص المتاحة للمستخدم لتقديم المعلومات قبل اتخاذ قرار، والدفاعات الشائعة لتطبيق هذا الإجراء.
- وعند اقتراح اتخاذ إجراء يتعلق بمحتوى أنشأه أو رفعه أو استضافه المستخدم بمنح المستخدم فرصة للطعن في هذا الإجراء. وحيثما أمكن - مع مراعاة القيود المفروضة على الموارد المعقولة والقيود التقنية - يجب منح المستخدمين الحق في الطعن في أي قرار لاتخاذ إجراءات ضد المحتوى محل القضية.

المحتوى المقيد

- يجب أن تكون الإجراءات المتخذة لحذف أو تقييد محتوى الطرف الثالث مستهدفة قدر الإمكان، وينبغي أن تنطبق على محتوى معين مسيء في ضوء المعيار القانوني أو السياسات ذات الصلة فقط.
- ويجب أن ينظر الوسطاء فيما إذا كانت التدابير الأقل تدخلا التي توفر الحماية من المحتوى المسيء دون ضرورة حذف هذا المحتوى متاحة، مثل توفير اختيارات إضافية للوصول إلى المحتوى.
- وعندما يتم اتخاذ إجراءات ضد المحتوى، يجب أن يكون لدى الوسيط - تخضع لقيود تقنية معقولة - وسيلة لعكس هذا الإجراء طالما لا يزال أي طعن - بما في ذلك أي طعن قانوني - في الإجراء معلقا.
- وعندما يتم حذف حساب المستخدم أو وقف نشاطه، ينبغي منح المستخدمين اختيار حفظ وتصدير البيانات من هذا الحساب، إلا إذا كانت المادة غير قانونية بشكل واضح (أي في حالة صور الاعتداء الجنسي على الأطفال) أو إذا أعلن نظام قانوني واضح وملزم أنها غير قانونية.

توصيات لحماية الخصوصية:

التواصل مع المستخدمين

- يجب أن ينشر الوسيط معلومات واضحة وشفافة عن سياساتهم وممارساتهم المتعلقة بجمع ومعالجة ومشاركة بيانات المستخدم ومستوى حماية الخصوصية التي يقدمونها إلى مستخدميهم. وينبغي أن يشمل ذلك قائمة بأنواع محددة من الأطراف الثالثة التي قد تمنح إمكانية الوصول إلى معلومات عن كيفية استخدام الأطراف الثالثة لهذه البيانات. وحيثما توجد سياسات معقدة لأنها تشكل أساس العقد القانوني مع المستخدمين، يجب أن تكون مصحوبة بملخصات واضحة وموجزة وسهلة الاستعمال أو إرشادات توضيحية للمستخدمين.
- ويجب أن يتأكد الوسيط من أن أي تعهدات يقدمونها للمستخدمين تتعلق بالخصوصية أو عدم الكشف عن هويتهم واضحة ومعقولة ويجب أن تحترم هذه الالتزامات.
- وينبغي أن يسمح الوسيط للمستخدمين بعرض المعلومات الشخصية المتعلقة بهم التي جمعوها أو تقاسمها.
- وينبغي أن يتخذ الوسيط خطوات معقولة لتثقيف مستخدميهم عن أمن الإنترنت ويجب أن يراعى تقديم حوافز لتشجيع المستخدمين على تبني الممارسات الأمنية الجيدة.
- وعندما يحدث اختراق أمني، يجب أن يخبر الوسيط مستخدميهم على الفور وبشكل كامل، وخاصة أي شخص لديه معلومات تم اختراقها.

تقليل البيانات

- يجب أن يحدد الوسيط كمية البيانات الشخصية للمستخدم التي يجمعها ويخزنها بالحد الضروري المعقول اللازم لأسباب تشغيلية أو تجارية.
- ويجب أن يبذل الوسيط جهودا معقولة للحد من الطرق التي يعالجون بها بيانات المستخدم الشخصية إلى الحد اللازم المعقول للحفاظ على نماذج أعمالهم، بما في ذلك الحد من معالجة البيانات الشخصية للأنظمة الآلية بالكامل كلما أمكن ذلك.
- ويجب أن يراعى الوسيط الذين يعتمدون على نموذج عمل يتداول فيه المستخدمون بياناتهم الشخصية من أجل الخدمات، تزويد العملاء بإمكانية اختيار قبول النموذج للدفع مقابل الخدمة.
- وينبغي أن يسمح الوسيط للمستخدمين بطلب حذف حساباتهم نهائيا، بما في ذلك جميع البيانات التي جمعها الوسيط عنهم (إلا إذا كان جمع أو معالجة واستخلاص هذه البيانات مع بيانات أخرى غير عملي أو أنها لازمة لأغراض العمليات الجارية).

تأمين البيانات

- ينبغي - حيثما أمكن ذلك قانونيا وعمليا وتقنيا - أن يتم تشفير بيانات المستخدم وإخفاء هويته أثناء التخزين.
- وينبغي أن يدعم الوسيط - كلما أمكن - التشفير حتى النهاية.
- وعند كشف البيانات لأغراض البحث - الذي يعتبر من المصلحة العامة المعترف بها - يجب أن يتأكد الوسيط من أنه تم اتخاذ التدابير الملائمة لحماية المحتوى الخاص في البيانات، مثل جعل البيانات مجهولة المصدر أو مطالبة الباحثين بالحد من نشر البيانات.

إخفاء الهوية

ينبغي أن يأخذ الوسطاء في الاعتبار تأثير حقوق الإنسان لسياسات تسجيل الاسم الحقيقي، ويجب أن يعملوا على تخفيف أي آثار سلبية، بما في ذلك السماح باستخدام أسماء مستعارة أو السماح ببعض أجزاء من الخدمة لاستخدامها بدون اسم. ويجب ألا يطلب الوسطاء التسجيل بالاسم الحقيقي لأنه سيضر حقوق مستخدميهم ضرراً كبيراً.

الحق في النسيان

- يجب أن تنشر محركات البحث - التي تخضع لحكم الحق في النسيان - معلومات مفصلة عن سياساتها ومعاييرها وعمليات صنع القرار في تقييم طلبات الحذف، وكذلك المعلومات المجمعة عن عدد الطلبات الواردة وكيف عولجت.
- ويجب أن تضع محركات البحث سياسات قوية ومفصلة ومعايير بشأن كيفية تطبيقها الحق في النسيان الذي يضمن التوازن السليم بين حرية التعبير والحق في المعلومات - من جهة - والخصوصية من جهة أخرى. ويجب إجراء مشاورات نشطة مع أصحاب المصلحة الرئيسيين - بما فيهم الجهات الفاعلة في المجتمع المدني - عند وضع هذه السياسات والمعايير.
- ويجب أن تحترم محركات البحث الإجراءات القانونية الواجبة عند تطبيق الحق في النسيان بما في ذلك إبلاغ أولئك الذين يخضع محتوهم لطلب الحذف - بقدر المسموح به قانونياً - ومنحهم الفرصة لمناقشة عدم حظر المادة لأن المصلحة العامة تكمن في استمرار عرض المحتوى. وينبغي إيلاء الاعتبار لوضع نوع من النداءات أو آلية إعادة النظر للحالات الأكثر صعوبة أو الأحدث.

توصيات من أجل الشفافية والموافقة المستنيرة:

تقارير الشفافية

- ينبغي أن يصدر الوسطاء تقارير الشفافية النظامية التي تشمل، كحد أدنى:
 - إحصائيات عن عدد طلبات الحذف الواردة، الموزعة حسب الفئة ونوع الطالب وتاريخ وموضوع الطلب وموقع الطالب.
 - إحصائيات عن عدد الطلبات الواردة للحصول على معلومات عن المستخدمين، الموزعة حسب الفئة ونوع الطالب والتاريخ وموقع الطالب.
 - معلومات عن الإجراءات التي اتخذها الوسطاء مسبقاً لإنفاذ شروط خدمتهم، بما فيها إحصاءات عن المواد التي أزيلت والحسابات المحذوفة.
- ويجب أن ينشر الوسطاء معلومات مفصلة عن إجراءاتهم للاستجابة لطلبات من وكالات إنفاذ القانون، وكذلك إجراءاتهم لمعالجة طلبات الحكومة الأخرى لتقييد الوصول إلى المحتوى أو غلق الخدمات أو تعطيل الحسابات.

شروط الخدمة

- يجب أن يتخذ الوسطاء خطوات لكي يضمنوا أن شروط خدمتهم واضحة للمستخدمين، مثل نشر ملخصات واضحة وموجزة وسهلة الفهم أو إرشادات توضيحية.

- يجب أن ينشر الوسيط شروط خدمتهم بكل لغة من اللغات التي يقدمون خدماتهم بها، وينشرون هذه المعلومات بشكل بارز على مواقعهم على الإنترنت.
- يجب أن يدعم الوسيط المبادرات التي تهدف إلى تعزيز فهم شروط خدمتهم، مثل "شروط الخدمة، التي لم تقرأ"، وينفذوا إجراءات لمحاولة جعل المستخدمين يقرأوها فعلياً.
- يجب أن يتشاور الوسيط مع المستخدمين قبل إجراء تعديلات رئيسية لشروط خدمتهم، ويخطر على بال المستخدمين بالتعديلات التي أدخلت على شروط خدمتهم، ويتيحون الإصدارات السابقة على الإنترنت حتى يتمكن المستخدمون من تقييم التغييرات.
- يجب أن يوفر الوسيط سبلاً معقولة لمشاركة المستخدمين الذين يريدون توضيح شروط خدمتهم، ويسمحون للمستخدمين باقتراح تغييرات .

مسائل أخرى

- يجب أن ينشر الوسيط معلومات عن كيفية تطبيق شروط خدمتهم في ولايات قضائية مختلفة، ونهجهم العام لتقديم التقارير فيما بين الولايات القضائية.
- يجب أن يتحدى الوسيط القيود القانونية بشأن ماهية المعلومات التي يمكن أن يصدرها عن طلبات إنهاء الخدمة وبيانات المستخدم، ويجب عليهم إيجاد سبل بديلة لتسهيل الكشف عن البيانات، مثل استخدام "أمر الكناري" - "warrant canary" .
- يجب ألا يشرك الوسيط مستخدميهم في الخدمات الجديدة تلقائياً.
- يجب أن يكون الوسيط حريصين على تجنب المواد الترويجية المضللة، مع الأخذ بعين الاعتبار طبيعة الخدمات التي تتطور بسرعة، مما يعني أنه من الصعب تطوير معاني ومفاهيم المجال القائمة.

توصيات للاستجابة لهجمات الحكومة على حرية التعبير:

تقييم المخاطر

- يجب أن يجري الوسيط تقييمات شاملة للتأثير على حقوق الإنسان قبل إجراء أي تغييرات هامة يمكن أن تؤثر على حقوق الإنسان، مثل إطلاق منتج جديد أو دخول أسواق جديدة، ووضع استراتيجيات لتخفيف أي مخاطر تم تحديدها.

التواصل مع المستخدمين

- يجب أن ينشر الوسيط إرشادات توضح إجراءاتهم الداخلية من أجل الاستجابة لطلبات الجهات الحكومية المقدمة إليهم، بما في ذلك تقديم معلومات عن المستخدمين.
- ينبغي أن يقدم الوسيط توجيهات محددة لنشطاء حقوق الإنسان أو الفئات المضطهدة الأخرى، بين قاعدتهم للمستخدمين في البلدان التي توجد فيها أخطار محددة على هذه الفئات.

- يجب أن يتداول الوسطاء بيانات المستخدم عند الضرورة القانونية فقط.
- يجب أن يخطر الوسطاء المستخدمين الذين يتعرضون لطلب من جهة حكومية فور السماح لهم قانونيا بالقيام بذلك.
- يجب أن يجد الوسطاء سبلا أخرى معقولة لصد مطالب الجهات الحكومية التي تنتهك حقوق الإنسان، بما في ذلك الحصول على الدعم الدبلوماسي من حكومات بلدانهم والمنظمات الحكومية الدولية والشراكة مع وسطاء آخرين من أجل تقديم جبهة موحدة ضد القوانين أو السياسات أو الممارسات الإشكالية .
- يجب أن يتبع الوسطاء - في الحالات المناسبة وأينما توجد فرصة حقيقية للنجاح - الخيارات القانونية للطعن في القوانين أو السياسات التعسفية ويدعمون الدعوة لتغيير القوانين أو السياسات القمعية.
- في الحالات الأكثر تطرفا من الانتهاكات الواضحة والجسيمة لحقوق الإنسان، يجب أن ينظر الوسطاء في خياراتها بعناية، بما في ذلك رفض الانصياع للنظم القانونية التي ستورطهم في انتهاكات خطيرة لحقوق الإنسان ووقف العمليات في البلدان التي تؤدي عملياتهم فيها إلى تورطهم في انتهاكات خطيرة.