



النهوض من أجل الحقوق الرقمية

النهوض من أجل الحقوق الرقمية!

توصيات للتكنولوجيا المسؤولة

ملخص تنفيذي

مقدمة^١

شهدت السنوات الأخيرة تشكيل إمبراطوريات القطاع الخاص في عالم الإنترنت التي تتمتع بسلطة غير مسبقة على كيفية حصول الناس على المعلومات والتواصل. ورغم أن عمالقة التكنولوجيا هؤلاء حصلوا على وضعهم من خلال تطوير منتجات جديدة ومبتكرة ودعم أعمالهم لانتشار الإنترنت، فإن سلطة وسطاء القطاع الخاص^٢ المتزايدة على الاتصالات عبر الإنترنت لها آثار هامة. ويعني التأثير الهائل لسياساتهم وممارساتهم على ممارسة الحقوق الأساسية أنهم على وشك تطبيق أفكار جديدة عن مسؤوليات حقوق الإنسان للجهات الخاصة.

ونقطة الانطلاق الهامة لأي مناقشة حول حقوق الإنسان والإنترنت هي تطبيق معايير حقوق الإنسان على عالم الإنترنت. وتدعم شبكة الإنترنت تعزيز وحماية عدد من حقوق الإنسان، والأكثر وضوحاً حرية التعبير والحق في تكوين الجمعيات أيضاً، في التعليم والعمل والمشاركة والانخراط في الحياة الثقافية وغيرهم. وأكد كل من مجلس الأمم

^١ صاغ هذا المنشور مايكل كارانيكولاس، موظف قانوني أول في مركز القانون والديمقراطية، مع تحرير ودعم من توبي مندل، المدير التنفيذي لمركز القانون والديمقراطية. وقدمت المواد الداعمة من الشبكة العربية لمعلومات حقوق الإنسان، ومركز الإنترنت والمجتمع، ومركز الدراسات حول حرية التعبير والوصول إلى المعلومات والشبكة المفتوحة كوريا، وتامير إسرائيل وكريستوفر بارسونز. وقدمت بحوث إضافية من المتدربين في مركز القانون والديمقراطية وطلاب المصلحة العامة: بيير لوك بيرجيرون، وأليس بوديت لامارش، وجيم بويل، كين كاديغان، وبول كالديرهيد، ولورين فاسترز، وكليبر ماكلين، وجوناثان مارشاند، وتشارلز ماكجونغال، وفيرجينيا نيلدر، وويلي ويتاكر. للمزيد من المعلومات حول هذا المشروع، يرجى زيارة الموقع: <https://www.responsible-tech.org>.

^٢ نعرف "الوسطاء" بأنهم هيئات القطاع الخاص الذين تسهل عملياتهم على الإنترنت، بطريقة أو بأخرى، سواء بشكل مباشر أو غير مباشر، التواصل بين طرفين أو أكثر عبر الإنترنت.

المتحدة لحقوق الإنسان^٣ والجمعية العامة للأمم المتحدة^٤ أن معايير حقوق الإنسان تطبق على عالم الإنترنت. وتدعم شبكة الإنترنت حقوق الإنسان من خلال تحسين تبادل الاتصالات والمعلومات، من خلال توفير صوت للمدافعين عن حقوق الإنسان، وتعزيز المجتمع الديمقراطي من خلال مساهمتها في التنمية السياسية والاجتماعية والثقافية والاقتصادية. ومع ذلك، يمثل الدور الذي يلعبه وسطاء القطاع الخاص في توفير إمكانية الوصول إلى إدارة وتسهيل الخطاب عبر الإنترنت تحدياً رئيسياً لضمان حقوق الإنسان على شبكة الإنترنت، وخاصة أنه جاري استبدال الطرق العامة التقليدية للتعبير، مثل الخدمة البريدية، بالخدمات الخاصة.

وعلى الرغم من أن الحكومات تتحمل الالتزام الأساسي بضمان احترام حقوق الإنسان، فمن المسلم به الآن أن الجهات الفاعلة في القطاع الخاص تتحمل أيضاً مسؤولية مباشرة عن احترام وتعزيز حقوق الإنسان. وهناك مسألة رئيسية لضمان حرية التعبير على الإنترنت ألا وهي الدور الذي يلعبه وسطاء الإنترنت في توفير سبل الوصول وإدارة وتسهيل الخطاب عبر الإنترنت. وبدلاً من إنشاء منصة لعدد قليل من ذوي النفوذ، مثلما تفعل الصحف أو الإذاعات، يبسر وسطاء الإنترنت الحديث بين الأفراد مباشرة، بمنح الجميع منبرا والوصول إلى جمهور عالمي. وعلى نفس المنوال، مع ذلك، يمنح ذلك هؤلاء الوسطاء سلطة غير مسبوقه على حق الأفراد في حرية التعبير والحصول على المعلومات. واجتذبت هذه السلطة انتباه الجهات الفاعلة في الحكومة أيضاً، التي تضع ضغوطاً متزايدة على وسطاء الإنترنت للتسهيل و/ أو المشاركة في انتهاكات لقوق الإنسان، على سبيل المثال من خلال دعم أنظمة المراقبة المتطفلة أو العمل على المحتوى الذي تستخدمه الشرطة.

وفي السنوات الأخيرة، كان هناك تركيز متزايد على آثار سياسات وممارسات الوسطاء على حقوق الإنسان. والعمل الأبرز على حقوق الإنسان والقطاع الخاص بشكل عام هو المبادئ التوجيهية بشأن الأعمال وحقوق الإنسان عام ٢٠١١^٥، التي وضعت تحت رعاية الأمم المتحدة. ومع ذلك، شهدت السنوات الأخيرة إطلاق برامج تستهدف قطاع التكنولوجيا على وجه التحديد، مثل مبادرة الشبكة العالمية^٦، ومشروع ترتيب الحقوق الرقمية^٧.

وهناك ثلاثة تحديات تواجهها أي مبادرة لتعزيز الممارسات الجيدة في أوجه القطاع الخاص. التحدي الأول هو المشاركة في الشعور بجمع الجهات الفاعلة الرئيسية في القطاع الخاص على طاولة المفاوضات بسهولة. والثاني هو الشفافية، من حيث القدرة على الحصول على المعلومات المؤسسية من أجل تقييم الأداء، ومن ثم التمكن من نشر نتائج هذه التقييمات. والثالث هو تعزيز التغيير في الواقع، وإقناع الشركات بتعديل السياسات أو الممارسات الإشكالية أو التي لا تمثل ممارسة أفضل.

هذه هي التحديات الكبيرة، التي تكون في بعض النواحي أكثر تعقيداً من الجهود الرامية إلى تعزيز حقوق الإنسان على صعيد الدولة (هي نفسها ليست مهمة سهلة). وعلاوة على ذلك، تضامن الدول في تعزيز احترام الدول الأخرى هو أمر شائع، سواء أجري على أساس ثنائي أو من خلال المنظمات الحكومية الدولية، رغم وجود منافسة قوية تميل إلى تقييد هذا التضامن بين شركات القطاع الخاص. ومع ذلك، تعني الأهمية المتزايدة للوسطاء في هذا المجال أنه يتعين على مجتمع حقوق الإنسان التصدي لهذه التحديات، والعمل على تعزيز المزيد من احترام الوسطاء لحقوق الإنسان. ويمكن تقسيم المجالات الرئيسية للمشاركة من حيث الموضوع إلى ست مسائل رئيسية، على النحو المبين في الأقسام التالية.

^٣ القرار 29، A/HRC/20/L.13، يونيه/حزيران ٢٠١٢. متاح على الموقع:

www.ohchr.org/Documents/HRBodies/HRCouncil/RegularSession/Session20/A.HRC.20.L.13_en.do

^٤ القرار 1، A/C.3/68/L.45/Rev.1، ٢٦ نوفمبر/ تشرين الثاني ٢٠١٣. متاح على الموقع:

www.un.org/ga/search/view_doc.asp?symbol=A/C.3/68/L.45/Rev.1

^٥ مفوضية الأمم المتحدة لحقوق الإنسان، المبادئ التوجيهية بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان: تنفيذ إطار الأمم المتحدة للحماية والاحترام والعلاج، ١٦ يونيه/حزيران ٢٠١١، HR/PUB/11/04، متاح على الموقع:

^٦ راجع الموقع: www.ohchr.org/Documents/Publications/GuidingPrinciplesBusinessHR_EN.pdf

^٧ ريببكا ماكينون، "فهرس مساءلة الشركات عن ترتيب الحقوق الرقمية لعام ٢٠١٥ متاح حالياً على شبكة الإنترنت! "ترتيب الحقوق الرقمية، ٣ نوفمبر/ تشرين الثاني ٢٠١٥. متاح حالياً على: [..rankingdigitalrights.org/](http://rankingdigitalrights.org/)

المسائل الرئيسية: توسيع نطاق الوصول

توسيع نطاق الوصول إلى الإنترنت أمر أساسي لتعزيز حقوق الإنسان على شبكة الإنترنت، لكي يمكن التمتع بالفوائد الممنوحة على أوسع نطاق ممكن. وعلى مدى العقود الماضية، نشأت ثغرات الوصول الكبيرة، بما في ذلك بين البلدان المتقدمة والنامية، وبين سكان الحضر والريف، والأهم من ذلك، بين الميسورين والفقراء.^٨ وهذه الفوارق نتيجة لعوامل مختلفة. على سبيل المثال، المناطق الحضرية أصغر حجماً وذات كثافة سكانية عالية، وبالتالي فهي تتصل أسهل وأرخص. وقد يتم تمرير فروق التكلفة على المستهلكين، رغم أن سكان المدن أكثر ثراءً من المناطق الريفية. ويمكن أن يلعب الوسطاء، وبخاصة مقدمي خدمة الوصول، دوراً في المساعدة على التغلب على هذه الانقسامات من خلال اتخاذ إجراءات لتخفيف الفوارق في الأسعار بين العملاء في الريف والحضر أو إنهاؤها. ويجب أيضاً على مقدمي خدمة الوصول العمل المباشر لتوسيع نطاق الوصول، من خلال الاستثمار بنسبة معقولة من أرباحهم في إنشاء بنية تحتية جديدة، بما في ذلك من خلال الدخول في شراكات بين القطاعين العام والخاص لتحقيق هذه الغاية.

ورغم أن التكاليف ونقص البنية التحتية هي التحديات الرئيسية التي تواجه توسيع نطاق الوصول، تمنع العقبات اللغوية أو الاجتماعية انتشار الإنترنت أيضاً. ويمكن أن تكون هذه التحديات ذاتية التعزيز، لأن عدم وجود مجتمع مثلهم على الإنترنت يمكن أن يؤدي إلى ندرة المحتوى ذو الصلة، وكذلك الحد من اهتمام أعضاء تلك الفئة بالاتصال. ومرة أخرى، الوسطاء لهم دور هام في التغلب على هذه العقبات، على سبيل المثال من خلال تعزيز تطوير المحتوى ذو الصلة بالمجتمعات الأقل اتصالاً أو باللغات الأقل.

وبالإضافة إلى مسؤولية الوسطاء عن المساعدة في توسيع نطاق الوصول، من المهم النظر في الدور الذي يمكن أن يلعبه مع جهود الدولة للحد من الوصول، على سبيل المثال عن طريق قطع أو حجب الخدمة عن المستخدمين. هذه التدابير تطفلية للغاية وغير مبررة وفقاً للمعايير الدولية المتعلقة بحرية التعبير. وعندما تطلب الحكومة أن يقطع مقدم خدمة الوصول أو يحجبها عن مستخدم أو مجموعة، يتعين على مقدم الخدمة النظر في الآثار الأوسع نطاقاً على حقوق الإنسان وأي بدائل قابلة للتطبيق. ويتعين أيضاً على مقدمي الخدمة مقاومة هذه المطالب إلى الحد المعقول وينبغي، بالقدر المسموح به قانوناً، أن يتمتعوا بالشفافية بشأن الطلبات التي يتلقونها لقطع خدمة الوصول.

مسائل رئيسية: مبدأ حياد الشبكة

بما أن شبكة الإنترنت نمت وأصبحت تعود بالفائدة والربح أكثر، احتد الجدل الدائر حول المبدأ التأسيسي لحياد الشبكة. والفكرة الأساسية وراء هذا المبدأ هي أن لا يفضل أو يستاء الوسطاء (بميزون) من توصيل أنواع معينة من حركة المرور على الإنترنت.^٩ وهناك عدة أسباب لأهمية مبدأ حياد الشبكة بشكل أساسي، منها أنه يشجع المنافسة الحرة ويحد من قدرة وسطاء القطاع الخاص على السيطرة على الحديث والمناقشات عبر الإنترنت.

وعالجت الدول هذه المسألة بطرق مختلفة. وعلى الرغم من أن الإنترنت وطريقة استخدامها تتغير باستمرار، وعدم وجود قاعدة واحدة وثابتة لكيفية إدارة الشبكات، يجب أن توجه بعض المبادئ الأساسية الوسطاء في هذا المجال. أولاً وقبل كل شيء، ينبغي أن تهدف السياسات والبروتوكولات التقنية لإدارة حركة المرور على الإنترنت إلى تحسين أداء شبكة الإنترنت لجميع المستخدمين، وليس لصالح حركة المرور من وإلى المستخدمين الذين يدفعون أجراً أو الذين لديهم ترتيبات تفضيلية أو شراكة. والشفافية مهمة أيضاً، بما في ذلك نشر معلومات عن السياسات والبروتوكولات التقنية لإدارة حركة المرور وتقديم تقارير دورية تقدم ملخصات عن كيفية التعامل مع حركة المرور والمعلومات. وعندما يتم تقنين مبادئ حياد الشبكة في القانون، يجب أن يحترم الوسطاء هذا ويتجنبوا الضغط من أجل التغيير.

^٨ براهيماسانو، حقائق وأرقام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (مايو/أيار ٢٠١٥: الاتحاد الدولي للاتصالات مكتب تنمية الاتصالات). متاح على الموقع: www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/facts/ICTFactsFigures2015.pdf

^٩ هناك استثناءات معترف بها لهذه القاعدة، مثل حماية سلامة أو أمن الشبكة أو مكافحة البريد المزعج عند الضرورة. للحصول على وصف أكثر تفصيلاً لهذه المسائل، راجع الموقع: www.thisisnetneutrality.org/

وعندما يكون القانون غير واضح أو معلق، ينبغي أن يستمروا في التصرف بطرق تحترم المبادئ الأساسية لحياة الشبكة.

وهناك جانب مثير للجدل بشكل خاص من مناقشة حياد الشبكة الذي يتعلق بمخططات التصنيف صفر، التي توفر الوصول الرخيص أو المجاني إلى الإنترنت ولكنها تمنح حق الوصول إلى مجموعة محدودة من الخدمات فقط. والأساسيات الحرة - مبادرة يقودها الفيسبوك التي توفر للناس حرية الوصول إلى عدد قليل من خدمات الإنترنت في المقام الأول، بما فيها الفيسبوك - هي من بين مخططات التصنيف صفر المشهورة. ويزعم أنصارها أنه من خلال تزويد المستخدمين بنسخة أساسية من الإنترنت مجاناً، تخلق الأساسيات الحرة اهتمام المستخدمين المحتملين الجدد بالإنترنت، الذين يمكنهم بعد ذلك الانتقال لدفع ثمن للاتصال الكامل. ومع ذلك، واجهت الأساسيات الحرة انتقادات أيضاً لفشلها في احترام مبدأ حياد الشبكة، وحظرها بعض الهيئات التنظيمية.¹⁰ وعلى الرغم من أنه يمكن التحجج بأن الضرر الكامن في مخططات التصنيف صفر يفوق فائدها في جلب ناس جديد إلى شبكة الإنترنت، والخطط الأخرى لتوفير "طريق الدخول إلى" إلى شبكة الإنترنت لا تنتهك مبدأ حياد الشبكة. ونتيجة لذلك، ونظراً للمصلحة العامة الكبيرة في مجال حماية حياد الشبكة، تقع المسؤولية على عاتق الوسطاء الذين اقترحوا أو أنشأوا مخططات التصنيف صفر التي تنتهك مبدأ حياد الشبكة لإثبات أنها أكثر فعالية من حيث جلب الناس إلى شبكة الإنترنت من المخططات التي تحترم مبدأ حياد الشبكة وأن الفوائد كبيرة بما يكفي لتبرير هذه الانتهاكات.

مسائل رئيسية: الاعتدال وحذف المحتوى

كان من بين العوامل الرئيسية وراء نجاح الإنترنت الطبيعة المفتوحة والنزيهة والمنطلقة للمحادثة عبر الإنترنت. وعلى نفس المنوال، يمكن أن يعزز الإحساس بعدم الكشف عن الهوية المقترن بالاختباء خلف جهاز الكمبيوتر أو شاشة الجوال شعور الناس بالاختفاء وتكون الإنترنت وسيلة رئيسية للنقد اللاذع والتهديدات، وكذلك لتوزيع مواد غير قانونية. مما يضع الوسطاء في موقف صعب. ومن ناحية، يكون التدفق الحر للمعلومات لكثير من الأشخاص هو الخبز والزبدة. ومن ناحية أخرى، وضعهم تأثيرهم المتزايد تحت ضغط متزايد، بما في ذلك من مستخدميهم، للتخفيف من أشكال المحادثة عبر الإنترنت المرغوب فيها بشكل أقل. والتحرش القائم على نوع الجنس مستوطن على الإنترنت بشكل سيء، على الرغم من أنه جزء فقط من مشكلة "التمدن" واسعة النطاق.

وأدى ذلك إلى مشاركة بعض الوسطاء في إدارة أكثر نشاطاً للمحتوى والتي، بدورها، أدت إلى ظهور تحديات صعبة في تحديد وقت وكيفية التدخل بقوة. ومن السهل من حيث المفهوم الدفاع عن نهج سياسة عدم التدخل، حيث تتدخل الشركات عندما يطلب منها ذلك قانوناً فقط، على أساس حرية التعبير. وفور اختيار الشركات تجاوز ذلك، يصبح النقاش متشابكاً أكثر. وفي عام ٢٠١٤، تصرف تويتر بقوة ضد انتشار الرسائل الدعائية عن مقتل الصحافي جيمس فوللي على يد الدولة الإسلامية¹¹ وعلى الرغم من أن قلة تنتقدهم لاتخاذهم هذا الموقف، أدى ذلك حتماً إلى تساؤلات مثل لماذا لم يتصرفوا استباقياً بالمثل في العمل على مكافحة التحرش الجنسي أو العرقي.¹² وفي عام ٢٠١٢، لفتت سلسلة من المقالات الانتباه إلى المنتديات بشأن "رديت" المخصص لاستخدام الفتيات القاصرات في الجنس. وقرر "رديت" في النهاية حظر المحتوى، وهو قرار عارضه مستخدميه مع استمرار استضافة الموقع للمنتدى المخصص لصور الأطفال الموتى.¹³

¹⁰ نشأت أنشط حملة ضد الأساسيات الحرة في الهند تحت شعار "انفضوا الإنترنت". وملخص الحجج ضد البرنامج متاح على الموقع:

blog.savetheinternet.in/what-facebook-wont-tell-you-about-freebasics/

¹¹ شين هاريس، "تتدافع شركات التواصل الاجتماعي لمنع فيديو الإرهاب لقتل الصحفي"، السياسة الخارجية، ١٩ أغسطس/ آب ٢٠١٤. متاح على الموقع: foreignpolicy.com/2014/08/20/social-media-companies-scramble-to-block-terrorist-video-of-journalists-murder/.

¹² جاسم بول، تويتر: من بطل حرية التعبير إلى الرقيب الانتقائي؟ "الغارديان"، ٢١ أغسطس/ آب ٢٠١٤. متاح على الموقع:

www.theguardian.com/technology/2014/aug/21/twitter-free-speech-champion-selective-censor?CMP=tw_t_gu

¹³ لماذا أغلق آر جيلبيت "r/jailbait"، وليس "r/picsofdeadkids"؟، "رديت"، ٧ سبتمبر/ أيلول ٢٠١٢. متاح على الموقع: www.reddit.com/r/AskReddit/comments/zhd5d/why_is_it_that_rjailbait_was_shut_down_but_not/

وفي النهاية، يتمتع وسطاء القطاع الخاص بقدر كبير من المرونة من حيث المواد التي يصنفونها بأنها مهينة أو ضد معايير خدماتهم، ولكن الاتصال الواضح والحماية الإجرائية القوية ضروريان. وينبغي أن يستند اعتدال المحتوى إلى سياسات واضحة ومحددة مسبقاً يمكن تبريرها بالرجوع إلى معيار يستند إلى معايير موضوعية (مثل توفير خدمة صديقة للأسرة) التي يتم وصفها بشكل واضح في السياسة. ومن الناحية النموذجية، ينبغي أن يتشاور الوسطاء مع مستخدمي خدماتهم عند تحديد هذه السياسات. وبالإضافة إلى ذلك، ينبغي أن ينشر الوسطاء إرشادات واضحة وشاملة وسهلة الفهم لسياساتهم وممارساتهم، والتدقيق بعناية في الشكاوى وتطبيق سياساتهم باستمرار.

علاوة على معايير الوسطاء ذاتية الفرض، تنشأ مسائل هامة في سياق كيفية استجابتهم للمواد غير القانونية. ويوجد عنصر أساسي هنا هو ما إذا كان - وتحت أي ظرف من الظروف - الوسطاء هم أنفسهم محميون من المسؤولية عن المحتوى فيما يتعلق بالخدمات التي يقدمونها. وتشترط العديد من النظم القانونية الحصانة على الوسطاء الذين يحذفون المحتوى الإشكالي فور إخطارهم به. وتبين التجربة أن هذا النهج صالح لسوء الاستخدام، وخاصة في حالة حقوق التأليف والنشر. وكثيراً ما تستخدم طلبات حذف حقوق التأليف والنشر الهجاء كأداة لقمع المعارضة السياسية أو حذف المعلومات التي يجدها شخص أو منظمة محرجة أو غير مريحة. وتم اكتشاف أن النظم الآلية التي تشير إلى المواد محفوفة الحقوق ترتكب الأخطاء وأنها غير قادرة على مراعاة الدفاعات الممكنة عن انتهاك حق النشر، مثل الممارسة العادلة (المعروفة باسم الاستخدام العادل أو التعامل العادل في بعض الولايات القضائية).

ويرغب الوسطاء بوضوح في حماية أنفسهم من المسؤولية القانونية. ومع ذلك، يتجاوز العديد المتطلبات القانونية الدنيا أيضاً إلى حد كبير. ومن أجل مكافحة سوء الاستخدام، من المهم إنشاء حماية إجرائية قوية في الأنظمة لمعالجة المحتوى غير القانوني. وينبغي إخطار المستخدمين الذين يتعرض محتوهم للحذف، حيثما كان ذلك مسموح به قانونياً، على الفور وتزويدهم بمعلومات عن العملية وأي فرص لتقديم الدفاع.

ويجب أيضاً أن يحاول الوسطاء وضع الحلول المتطفلة بأدنى حد ممكن وتكون مستهدفة بقدر الإمكان. وعندما يحدد الوسيط أن ذلك المحتوى يجب حذفه، يجب الإبقاء على وسيلة لعكس هذا العمل طالما مازال أي طعن على القرار معلقاً، ويجب أن يمنح المستخدمين خيار الحفاظ على بياناتهم الخاصة وتصديرها، ما لم يكن ذلك غير قانونياً بوضوح.

معالجة مسائل الخصوصية على الإنترنت

تم الاعتراف بالحق في الخصوصية دولياً بصفته حق من حقوق الإنسان، المكفولة في العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية^{١٤} وفي معظم الدساتير الوطنية. وكذلك ترتبط الخصوصية بشكل وثيق بحرية التعبير. وأظهرت الدراسات أن مفاهيم السيطرة على الاتصالات المرء، بما فيها السيطرة على من له حق الوصول إليها، تؤدي إلى اتصالات أكثر صراحة واتساعاً، في حين أن فقدان السيطرة يجعل الناس يشعرون بحرية أقل في المشاركة بجدية.^{١٥}

الإنترنت لها تأثير كبير على فهمنا لمعنى الخصوصية. فمن ناحية، توفر الإنترنت مستوى غير مسبوق من الحرية وعدم الكشف عن الهوية. وقد توفر الإنترنت لأي مثلي الجنس أو غندي أو روسي أو ملحد سعودي السبيل الوحيد للتعبير عن الذات أو التواصل مع المجتمعات أمثالهم. ومن ناحية أخرى، الإنترنت وسيلة التعبير المراقبة والمتابعة بشدة في التاريخ أيضاً، حيث تلاحظ كل حركة للمستخدمين وتتابع وتسجل.

^{١٤} قرار الجمعية العامة للأمم المتحدة (XXI) 2200A، ١٦ ديسمبر/ كانون الأول ١٩٦٦، نفذ في ٢٣ مارس/ آذار ١٩٧٦.

^{١٥} مارا دينيف، وهنغ شو، وجيف سميث وبول هارت، "خصوصية المعلومات وما يتعلق بها: محاولة تجريبية لسد وتمييز المفاهيم المتعلقة بالخصوصية" ٢٢ المجلة الأوروبية لنظم المعلومات (٢٠١٣)، ص. ٣٠٠. متاحة على الموقع: www.palgrave-journals.com/ejis/journal/v22/n3/pdf/ejis201223a.pdf

يمثل جمع وبيع المعلومات الشخصية نموذج أعمال أساسي لكثير من الوسطاء. وهناك فوائد لهذا، أولها في شكل يسمح للمستخدمين الحصول على الخدمات بدون رسوم مباشرة. ولكن، حتى لو كان المرء يعتقد فكرة تبادل الخصوصية للخدمات المجانية على الإنترنت، تتحمل الدول مسؤولية حماية المستهلكين في هذه العلاقات.^{١٦} ويمكن القول بأن تدخل نظام الدولة في الشركات في هذا المجال ينبغي أن يعتمد - جزئياً على الأقل - على مدى أعمال الصناعة لتقديم حماية فعالة من تلقاء نفسها.

والمسألة الأساسية هنا هي التمتع بالوضوح والشفافية مع المستخدمين بشأن السياسات المتعلقة بجمع وتقاسم ومعالجة البيانات. على سبيل المثال، يمكن أن يفهم المستخدمون ضمناً أن بياناتهم الخاصة تعالجها الشركات التي يعتمد نموذج أعمالها على الإعلان، ولكن قد لا يتوقع الكثيرون نفس المعاملة من الشركات التي تفرض رسوم مقدمة مقابل خدماتها.^{١٧} وبالمثل، يمكن أن يعتقد المستخدمون أنه سيتم تعقب بياناتهم بطريقة آلية أو مجمعة فقط، ويفترضون أنه لن يفحصها بشر.^{١٨} وهناك حاجة خاصة إلى الوضوح بشأن مشاركة طرف ثالث من سمسرة المعلومات، الذين لا علاقة لهم مباشرة مع المستخدمين عادة والذين غالباً ما يجمعون المعلومات من مصادر متعددة، مما يمكن أن تفاقم التدخل في الخصوصية بشكل كبير.^{١٩}

وعلى الرغم من أن جميع الشركات عليها واجب احترام خصوصية المستخدم، فتلك التي تسوق بشكل واضح ملامح الخصوصية لخدماتهم عليها التزام خاص لتجنب السلوك المتطفل على الخصوصية.^{٢٠} ويجب أن لا يدع الوسطاء مصالحهم التجارية تقوض التزامهم بتقديم بيانات واقعية للمستخدمين عن الخصوصية وأن يحترموا هذه الالتزامات.

الاتصالات المجهولة هي جانب ذو أهمية خاصة من النقاش حول الخصوصية على شبكة الإنترنت. وعلى المستوى الثقافي، العديد من المجتمعات على الإنترنت لديها محظورات قوية ضد استقاء البيانات الشخصية أو نشر البيانات الشخصية عن شخص باستخدام اسم مستعار على الإنترنت.^{٢١} وإخفاء الهوية مهم بشكل خاص من حيث تسهيل التواصل حول الموضوعات الحساسة، مثل مسائل الصحة الجنسية أو النفسية أو إساءة معاملة الأطفال، وتمكين المبلغين عن المخالفات. ولا يمكن تواجدها في مواقع مثل ويكيليكس بدون وعود بعدم الكشف عن الهوية التي يقدمونها. ويعني الدور المركزي الذي تلعبه الإنترنت في نشر الاتصالات الحساسة أن الفشل في هذه الجبهة يمكن أن يكون له عواقب وخيمة بشكل خاص.

ولا يعني هذا أن جميع الوسطاء يتحملون مسؤولية السماح للناس باستخدام خدماتهم بدون اسم. فبعض الوسطاء لديهم أسباب مشروعة لطلب التسجيل بالاسم الحقيقي. ومع ذلك، ينبغي أن تأخذ القرارات بشأن ذلك في الاعتبار الآثار الأوسع نطاقاً على حقوق الإنسان والأثر الذي قد يسببه هذا الطلب على المستخدمين. وعلى وجه الخصوص، يجب ألا يطلب الوسطاء التسجيل بالاسم الحقيقي حيث أنه سيضر حقوق مستخدميهم بشكل كبير. والتصورات وبناء توقعات

^{١٦} تقرير المقرر الخاص المعني بتعزيز وحماية الحق في حرية الرأي والتعبير، ١٦ مايو/أيار ٢٠١١، الفقرة ٥٨. متاح على الموقع: www2.ohchr.org/english/bodies/hrcouncil/docs/17session/A.HRC.17.27_en.pdf. راجع أيضاً لجنة حقوق الإنسان، التعليق العام ١٦، ٨ أبريل/نيسان ١٩٨٨. متاح على الموقع:

tbinternet.ohchr.org/_layouts/treatybodyexternal/Download.aspx?symbolno=INT%2fCCPR%2fGEC%2f6624&Lang=en.

^{١٧} أندي غرينبيرغ، كيف تمنع أبل من التطفل على عمليات بحثك "OS X Yosemite". ويرد، ٢٠ أكتوبر/تشرين الأول ٢٠١٤. متاح على الموقع: www.wired.com/2014/10/how-to-fix-os-x-yosemite-search/.

^{١٨} أندرو كروكر، تقول ميكروسوفت: ارجع مع مذكرة تفتيش، ما لم تكن ميكروسوفت"، مؤسسة الحدود الإلكترونية، ٢١ مارس/آذار ٢٠١٤. متاح على الموقع: www.eff.org/deeplinks/2014/03/microsoft-says-come-back-warrant-unless-youre-microsoft.

^{١٩} تيموثي ليبيرت، "فضح الشبكة المخفية: طلبات الطرف الثالث HTTP على مليون موقع شبكي، المجلة الدولية للاتصالات، أكتوبر/تشرين الأول ٢٠١٥. متاح على الموقع: ijoc.org/index.php/ijoc/article/download/3646/1503.

^{٢٠} راجع، على سبيل المثال، بول لويس ودومينيك روش، "الكشف: كيف يتتبع تطبيق همس "Whisper" المستخدمين المجهولين"، الغارديان، ١٦ أكتوبر/تشرين الأول ٢٠١٤. متاح على الموقع: www.theguardian.com/world/2014/oct/16/-sp-revealed-whisper-app-tracking-users.

^{٢١} راجع: "ما هو استقاء المعلومات الشخصية، ولماذا هو مهم"، الاقتصادي، ١٠ مارس/آذار ٢٠١٤. متاح على الموقع: www.economist.com/blogs/economist-explains/2014/03/economist-explains-9.

واقعية لهما أهمية أساسية هنا، وتقع على الوسطاء مسؤولية التحلي بالشفافية مع مستخدمي خدماتهم للمدى الذي سيحترم عنده أي إخفاء للهوية يقدمونه.

وهناك مسألة رئيسية أخرى تتعلق بخصوصية المستخدم هي أمن البيانات، بما في ذلك استخدام التشفير.^{٢٢} وهناك عدد متزايد من الوسطاء يشفرون المزيد من معلومات المستخدم غيابياً.^{٢٣} وهذا التحول موضع ترحيب، ويجب أيضاً أن ينظر الوسطاء في اتخاذ إجراء لتشجيع ممارسات أمنية أقوى بين مستخدمي خدماتهم، على سبيل المثال من خلال تقديم حوافز للممارسات الجيدة. وعلاوة على تخزين المعلومات في الصيغ المشفرة كلما كان ذلك عملياً وممكناً من الناحية القانونية ودعم التشفير حتى النهاية للمستخدمين، يكون تقليل البيانات لأدنى حد عامل آخر مهم في الحد من مخاطر الخصوصية.^{٢٤} وفور اختراق الأمن، من الضروري أن يبلغ الوسطاء أولئك الذين قد يتأثروا على الفور وبشكل كامل، لأن السرعة يمكن أن تكون أساس التخفيف من الضرر.

والمسألة النهائية المتعلقة بالخصوصية هي الحق في النسيان. في عام ٢٠١٤، أقرت محكمة العدل الأوروبية أن مواطني الاتحاد الأوروبي لهم الحق في طلب عدم عرض محركات البحث النتائج المتعلقة بهم التي كانت غير كافية أو غير مقبولة أو لم تعد لائقة، أو الإفراط في ما يتعلق بالأغراض التي عولجت من أجلها.^{٢٥} وهناك مخاوف شرعية بشأن كيفية حفظ وعرض الإنترنت للمعلومات عن ماضي الأشخاص. وفي الوقت نفسه، هناك مشاكل كبيرة مع هذا الحكم، وبخاصة فشله في مراعاة فوائد حرية التعبير بالقدر الكافي.

وهذا القرار معضل أيضاً بقدر ما لأنه يضع مسؤولية التنفيذ على محركات البحث. وينبغي من الناحية المثالية أن يتخذ خبير أو صانعو القرارات العامة القرارات بشأن حذف المحتوى، وليس محركات البحث الخاصة. ومع ذلك، بعد تحميلها هذه المسؤولية، يجب أن تنفذها محركات البحث بإنصاف وشفافية بقدر الإمكان. وينبغي أن يشمل ذلك التشاور مع أصحاب المصلحة الرئيسيين لوضع سياسات ومعايير مفصلة بشأن كيفية تطبيق الحق في النسيان. وينبغي أيضاً أن تحترم محركات البحث، قدر الإمكان، حقوق إجراءات التقاضي السليمة عند تطبيق الحق في النسيان، بما فيها عن طريق إبلاغ أولئك الذين يخضع محتوهم لطلب الحذف، بالقدر المسموح به قانوناً، وبمنحهم فرصة لمناقشة عدم حظر المادة، لأن المصلحة العامة تكمن في استمرار عرض المحتوى.

الشفافية والموافقة المستنيرة

لقد غيرت الإنترنت علاقتنا بالمعلومات جذرياً، مما أدى إلى طلب الوسطاء المزيد من الانفتاح. وهذا صحيح بوجه خاص من حيث المعلومات الشخصية للمستخدمين، حيث يوجد حق معترف به على نطاق واسع لتتبع كيفية تخزينها ومعالجتها.^{٢٦} ونشر أنواع معينة من المعلومات أمر أساسي أيضاً لتسهيل خيارات المستهلكين الواعية، بما في ذلك السماح للناس باختيار الشركات التي تتوافق سياساتها مع أولوياتهم وقيمهم.

^{٢٢} تقرير المقرر الخاص المعني بتعزيز وحماية الحق في حرية الرأي والتعبير، 29/32 / HRC / A / 22 مايو/ أيار ٢٠١٥، الفقرات ٥٦-٦٣.

^{٢٣} لورينزو فرانثيسكي بيكشيراي، "يتحول رديت إلى التشفير الغيابي"، موزورد، ١٧ يونيو/ حزيران ٢٠١٥. متاح على الموقع:

motherboard.vice.com/read/reddit-switches-to-https-encryption-by-default

^{٢٤} لجنة التجارة الاتحادية، إنترنت الأشياء: الخصوصية والأمن في عالم الاتصال، يناير/ كانون الثاني ٢٠١٥. متاح على الموقع:

www.ftc.gov/system/files/documents/reports/federal-trade-commission-staff-report-november-2013-workshop-entitled-internet-things-privacy/150127iotrpt.pdf

^{٢٥} الحالة C-131/12، جوجل إسبانيا SL، شركة جوجل الوكالة الإسبانية لحماية البيانات، ماريو كوستيجا غونزاليس (٢٠١٤): ECLI

الاتحاد الأوروبي: ٢٠١٤: ٣١٧. متاح على الموقع: eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A62012CJ0131.

^{٢٦} لجنة حقوق الإنسان، التعليق العام ١٦، ٨ أبريل/ نيسان ١٩٨٨. متاح على الموقع:

tbinternet.ohchr.org/_layouts/treatybodyexternal/Download.aspx?symbolno=INT%2fCCPR%2fGC.%2f6624&Lang=en

وأداة الانفتاح المهمة هي تقديم تقارير عن الشفافية، التي أصبحت شائعة نسبيا بين شركات التكنولوجيا الكبرى. وعلى الرغم من اختلاف المعلومات المحددة المتوفرة، تكون الأهداف المركزية عموما هي تقديم طلبات لإنزال المحتوى وتحاول الحكومة الوصول إلى معلومات المستخدم. والممارسة الأفضل هي تقديم تفاصيل أكثر قدر الإمكان هنا، بما في ذلك تقسيم الإحصاءات وفقا للأسس التي يقوم عليها الطلب ونوع ومكان الطالب وتاريخ الطلب وكيف أخطر المستخدم الذي كان موضوع الشكوى وبعد أي مدة زمنية، وكيف تم التخلص من الطلب. وينبغي توفير معلومات عن طبيعة ومعالجة الطلبات المقدمة من الحكومات للحصول على معلومات المستخدم بالقدر المسموح به قانونا لهذا الإفصاح. ويجب أيضا أن ينشر الوسطاء معلومات عن إنفاذهم لشروط خدمتهم، بما فيها عندما يتم وضع علامة على المحتوى تلقائيا باستخدام خوارزمية معينة أو عندما تحذف حسابات المستخدمين لارتكابهم نوعا من الأخطاء المحظورة.

ومن الناحية المثالية، يجب أن يكون الإبلاغ عن الشفافية موحد من خلال فئات معينة من الوسطاء، رغم وجود صعوبات عملية وقانونية كبيرة لتحقيق ذلك. وفي وقتنا هذا، تصعب الاختلافات في إعداد التقارير عملية مقارنة السياسات والممارسات فيما بين الجهات العاملة في قطاع المجال ذاته.

علاوة على تقديم تقارير الشفافية، تكون شروط الخدمة المنشورة وسيلة هامة للانفتاح. وللأسف، نادرا ما يشارك المستخدمون في هذه الوثائق، على الرغم من حقيقة أنهم يعملون بمثابة الأساس القانوني للعلاقة بين الشركة ومستخدمي خدماتها. وفي كثير من الحالات، يشمل ذلك الاتفاق الأساسي حيث يقاوض المستخدمون خصوصياتهم بالخدمات، والتبادل الذي يقوم على الموافقة المستنيرة. وحقيقة أن المستخدمين نادرا ما ينتبهون إلى مضمون شروط الخدمة يمنح الشركات رخصة لصياغة هذه الشروط بتوسع و/ أو بطريقة يصعب فهمها عن قصد. وللعديد من الشركات، يصعب حتى على القارئ الدقيق استنتاج الآثار العملية لشروط خدمتهم. ولا يشجع عدم الفهم هذا، بدوره، المستخدمين على قراءة هذه الشروط على الإطلاق.

كشفت الاتساع المحتمل لسياسة بيانات الفيسبوك، على سبيل المثال، في أكتوبر عام ٢٠١٤، عندما نشرت الشركة ورقة تكشف أنها "كانت تجري تجارب" على كيفية تأثير التغييرات الطفيفة في الموقع على المشاركة السياسية للمستخدمين أو مزاجهم.^{٢٧} وأثارت فكرة التجربة الرسمية على ٦١ مليون موضوعا غير مشتبه بهم القلق، وخاصة في ضوء إمكانية التلاعب الاجتماعي واسع النطاق. ودافعت الشركة عن التجربة جزئيا بتدوين أسانيد للبحث الأكاديمي في سياسة البيانات الخاصة بهم. ومع ذلك، من المرجح أنه إذا قدم للمستخدمين الذين فتحوا حسابا على الفيسبوك رسالة واضحة وجريئة تذكر أن الشركة تعتزم استخدامهم لإجراء تجارب اجتماعية وسلوكية، قد يعيد عدد قليل على الأقل النظر.

ولا يعني هذا التقليل من التحديات الحقيقية التي يواجهها الوسطاء في إشراك المستخدمين في هذه المسائل، وصعوبة المستند الذي يحوي الآثار القانونية بمصطلحات بسيطة وسهلة للمستخدم. ومع ذلك، ينبغي فعل الكثير لضمان وضوح شروط الخدمة والسياسات الأخرى. ويكون النشر المتزايد للمصطلحات "المبسطة" بداية جيدة، رغم أنه يجب وضعها بعناية لتجنب رسم صورة مغلوبة. وشهدت السنوات الأخيرة مبادرات مستقلة تهدف إلى تعزيز فهم المستخدم لسياسات الوسطاء، التي يجب أن يدعمها الوسطاء.^{٢٨}

التشاور مهم أيضا ويجب أن يتشاور الوسطاء مع المستخدمين قبل إجراء تعديلات رئيسية على شروط خدمتهم، وإعلام المستخدمين بأي تعديلات يجرونها وإتاحة الإصدارات السابقة لكي يتمكن المستخدمون من فهم التغييرات. ومن الناحية المثالية، ينبغي أن تذهب التوعية إلى أبعد من ذلك، بما في ذلك من خلال توفير سبل المشاركة للمستخدمين الذين يطلبون توضيحات لشروط الخدمة أو مسائل السياسات الأخرى، ومن خلال السماح للمستخدمين باقتراح تغييرات للسياسة.

^{٢٧} ميكال. سيفري "يريد الفيسبوك أن تصوتوا يوم الثلاثاء. وهنا كيف عبث مع تغذية بياناتك في عام ٢٠١٢"، موزر جونز، ٣١ أكتوبر/ تشرين الأول ٢٠١٤. متاح على الموقع: www.motherjones.com/politics/2014/10/can-voting-facebook-button-improve-voter-turnout.

^{٢٨} مثال على هذا "شروط الخدمة، لم تقرأ". متاح على الموقع: tosdr.org/.

الاستجابة لهجمات الحكومة على حرية التعبير

يواجه العديد من الوسطاء التحدي المتمثل في ما يجب فعله عندما يواجهون مطالب الحكومة التي لا تتفق مع المعايير الدولية لحقوق الإنسان. ومسؤولية ضمان عدم تورطهم في انتهاكات حقوق الإنسان هي الجزء الرئيسي من إطار الأمم المتحدة للحماية والاحترام والعلاج،^{٢٩} وكذلك تركيز مبادرة الشبكة العالمية.

وتشمل بعض مسائل تورط القطاع الخاص في انتهاكات حقوق الإنسان الأكثر تحديا الصين، التي لم تطلب فقط الامتثال لمطالب الرقابة الغازية بل تسعى إلى كسب تعاون القطاع الخاص في اضطهاد النقاد البارزين أيضا، وحتى في دعم الهجمات الإلكترونية للحكومة.^{٣٠} وكان البلد جريئاً خاصة في اتخاذ إجراءات ضد الشركات التي ترفض الإذعان لمطالبه، بما في ذلك عن طريق منعهم من دخول السوق الصينية المربحة. وعلى الرغم من أن الصين هي أبرز مثال صارخ، تواجه الشركات معضلات مماثلة في بلدان أخرى، بما فيها في الديمقراطيات المتقدمة أحياناً.

لا تملك أي حكومة، بطبيعة الحال، سجلاً مثالياً في مجال حقوق الإنسان. وما يشكل قيدياً شرعياً على حرية التعبير هو مسألة معقدة ومختلف البلدان لديها قواعد مختلفة. وعلى وجه العموم، من المعقول توقع امتثال الوسطاء للقوانين المحلية بشأن هذه المسائل في الولايات القضائية التي يعملون في نطاقها. ولكن المزيد من الخطوات الفعالة لتجنب التورط في انتهاكات حقوق الإنسان مكفولة عند العمل في بلدان لديها سجلات سيئة في مجال حقوق الإنسان.

يجب أن يقيم الوسطاء بعناية المخاطر عند الدخول في سوق جديد يحتمل خطورته أو إطلاق منتج جديد، ويضعوا استراتيجيات لتخفيف ذلك، على سبيل المثال عن طريق تعطيل الميزات التي قد تكون عرضة لسوء الاستخدام في سياق وطني معين أو عن طريق تجنب تحديد موقع موظفيها أو تخزين البيانات في البلدان التي لديها سجل سيء في احترام حقوق الإنسان. وتحفظ معظم شركات التكنولوجيا العالمية بتواجد فعلي في عدد قليل من البلدان فقط، وبلدان أخرى ليس لديها أي وسيلة قانونية فعلية لرفض الامتثال لمطالبهم، بدلاً من التهديد بمنع وصول الشركة إلى أسواقهم. ومن الواضح أن استبعادها من بلد ما ليس نتيجة للاستخفاف بها، نظراً للآثار التجارية. ومع ذلك، إذا أنشأ اللاعبون الرئيسيون جبهة موحدة لدعم حقوق الإنسان، سيكون من الصعب على الدول حظرها كلها (على الرغم من أن الصين قد تمثل استثناء هنا).

سوف يحتاج الوسطاء إلى النظر بعناية فيما إذا كان الانتهاك مهماً بما يكفي لتبرير عدم الامتثال للقانون المحلي. وعلى الرغم من أن صعوبة رسم الخط، عندما يواجه الوسيط حالة تتعرض فيها أنظمتها أو خدماتها للتخريب لدعم انتهاك واضح وخطير لحقوق الإنسان، يتحمل مسؤولية اتخاذ الإجراءات اللازمة لتجنب أو تخفيف التورط. ويمكن أن يشمل ذلك رفض تسليم السجلات التي تدعم ادعاءً سياسياً أو المشاركة في أنظمة القمع واسعة النطاق، مثل جدار الحماية العظيم للصين. وتشمل الاعتبارات ذات الصلة هنا عدداً من المستخدمين المتأثرين، وشدة التدخل والسياق الأوسع لحقوق الإنسان الذي يحدث فيه التدخل، بما في ذلك السجل العام للبلاد في مجال حقوق الإنسان.

وعندما يحدث تدخل الدولة بانتهاك واضح وخطير لحقوق الإنسان، يجب أن يسلم الوسطاء المعلومات عندما تخضع لشرط قانوني للقيام بذلك فقط، وينبغي إبلاغ المستخدمين الذين يخضعون لطلب الحكومة بأسرع وقت يسمح به من الناحية القانونية. وعندما توجد السبل القانونية الواقعية لمنازعة القوانين أو السياسات الإشكالية، يتحمل الوسطاء بعض المسؤولية لإطلاق التحديات القانونية في الحالات المناسبة ويدافعون عن حقوق مستخدمي خدمتهم. ويجب أيضاً أن يكتشف الوسطاء الخيارات المتاحة أمامهم للبحث عن النفوذ الخارجي، مثل التماس الدعم الدبلوماسي من الحكومات الداعمة أو من المنظمات الحكومية الدولية، والاتصال ببعضهم البعض لتشكيل جبهة موحدة.

^{٢٩} تقرير الممثل الخاص للأمين العام المعني بمسألة حقوق الإنسان والشركات عبر الوطنية وغيرها من مؤسسات الأعمال، ٧ أبريل/نيسان ٢٠٠٨. متاح على الموقع: www.reports-and-materials.org/sites/default/files/reports-and-materials/Ruggie-report-7-Apr-2008.pdf.

^{٣٠} بيل واركرزك ونيكولاس ويفر، "مدفع الصين العظيم"، مدرسة مونك للشؤون العالمية، ١٠ أبريل/نيسان ٢٠١٥. متاح على الموقع: citizenlab.org/2015/04/chinas-great-cannon/.