

# الرقابة على مواقع التواصل الاجتماعي

الآليات والضوابط

منظمة سكاى لاين الدولية لحقوق الإنسان

ديسمبر/كانون الأول 2022

لقد أضحت التحدي الجديد في العالم هو الوصول السريع الى المعلومات، والوصول إلى طرق سريعة لتداولها وتحليلها من أجل اتخاذ قرارات مبنية على الدقة والتحليل، وظهر مفهوم جديد أطلق عليه ثورة تقنية الاتصالات التي تساهم بقدر كبير في تكوين ما يُعرف باسم العولمة والتي شملت اقتصاديات العالم خلال العقدين السابقين.

ومن هذه التطورات التكنولوجية في مجال الاتصالات، مواقع التواصل الاجتماعي، إذ يسعى القائمون على تلك المواقع للقيام بدور ثنائي، أولها: تشغيل تلك المنصات، وتقديم الخدمات المتنوعة للمستخدمين، وثانيها: جمع وتخزين البيانات ذات الطابع الشخصي للمستخدم، كالمشاركات والتعليقات على تلك المواقع إضافة لمعلومات حياة الأفراد الاجتماعية وميولهم السياسية الشخصية، ومراسلاتهم الالكترونية وجميع المعلومات التي يضعها المستخدمون على صفحاتهم الشخصية لعدة اعتبارات اقتصادية وسياسية.

لا شك أنه بات من السهل جدًا الوصول للبيانات الشخصية، من خلال استخدام الهواتف ، أو من خلال الحواسيب المتصلة بالإنترنت، أو من خلال الأفراد أثناء استخدام تطبيقات معينة، حيث يُمكن تتبعهم بكل سهولة من خلال بياناتهم الرقمية، والاستدلال على هويتهم واستغلالها بغرض انتهاك خصوصيتهم بطرق لا يمكن توقعها أبدًا، فالخصوصية على الإنترنت أضحت تحديًا من المُستحيل المُحافظة عليها.

لقد ارتبط صعود مواقع التواصل الاجتماعي وانتشارها عالميًا بتعزيز قيم الحرية والتواصل والحق في التعبير، وهو الارتباط الذي تأكد مع استخدامها في دعم حركات الرفض والاحتجاج، وتداول المعلومات، وكسر قيود الحجب والحظر، وفضح ممارسات الفساد، وغيرها من الاستخدامات التي جعلت من الحديث عن "مراقبة" محتوى مواقع التواصل الاجتماعي أمرًا مثيرًا للقلق والمخاوف.

في المقابل، يرى البعض أن تلك المراقبة باتت ضرورة ملحة في ظل الاستخدامات غير القانونية لتلك الشبكات باستغلالها للإتجار في الممنوعات، أو القيام بأعمال النصب والاحتيال والتشهير ونشر الشائعات، فضلًا عن استخدامها من قبل الحركات الإرهابية لأغراض الدعاية والتجنيد، وهو ما يستدعي تنفيذ ماهية "مراقبة" محتوى مواقع التواصل الاجتماعي، والتمييز بينها وبين أعمال التجسس والتتبع والاستهداف، والضوابط اللازمة لمنع انحراف آليات تلك المراقبة، وتحولها إلى أذرع للقمع تحت لافتات حماية الأمن والاستقرار.

تسعى "سكاي لاين" في تقريرها الحالي لتسليط الضوء بشكل أكبر على ضوابط الرقابة على مواقع التواصل الاجتماعي وأنواعها والقيود المفروضة على المستخدمين مع مراعاة عدم انتهاك خصوصياتهم وحقوقهم في حماية بياناتهم وأنشطتهم عبر تلك المواقع.



## مستويات المراقبة

على الرغم من ارتباط مفردات "المراقبة" بالأجهزة الحكومية والأمنية، إلا أن الواقع يكشف عن عدة مستويات من مراقبة محتوى مواقع التواصل الاجتماعي، تبدأ بإدارات تلك المواقع نفسها، ثم المستخدمين الذين يتمكنون من الإبلاغ عن المحتوى الذي يرونه مخالفًا، أو لا يرغبون في وجوده لأسباب يحدونها، ثم المراقبة التي تمارسها أطراف خارجية حكومية أو غير حكومية، لأهداف متنوعة سياسية وأمنية واقتصادية ومجتمعية.

فإدارات مواقع التواصل تمتلك سلطات رقابية واسعة على المحتوى المنشور عبر صفحات وحسابات مستخدميها، وهي الرقابة التي تمارسها وفق شروط الاستخدام التي يلزم الموافقة عليها إجبارياً وبصورة مسبقة، والتي تختلف بدورها من موقع إلى آخر إلا أنها تنفق إجمالاً على الحق في مراجعة المحتوى، ورفض أو حذف أي مضمون أو حساب يخالف سياساتها الآنية أو المستقبلية ودون الالتزام بتقديم إخطار مسبق.

وإذا كانت تلك الممارسات تأتي على مستوى المواقع ومستخدميها، فإن هناك مستويات أخرى من المراقبة تتصل بأطراف ثالثة تُعنى برصد ومتابعة المحتوى المنشور، وهو ما لا يقتصر على الجهات الأمنية فحسب؛ إذ باتت المؤسسات المحلية والدولية تخصص الإدارات والمراصد والفرق المعنية بمراقبة محتوى وسائل التواصل، بما يعنيه ذلك من متابعة ورصد وتحليل للاتجاهات، لما تحمله من أهمية بالغة لنشاطاتها.

فالمؤسسات المجتمعية، مثل المدارس، على سبيل المثال، تُعنى بمراقبة استخدام الطلاب للإنترنت، بما في ذلك الشبكات الاجتماعية، وهو ما يتم عبر تطبيقات معروفة مثل CompuGuardian وGaggle، وهي المراقبة التي تشوبها أيضاً بعض الانتهاكات والتجاوزات، كاستخدام تلك الأدوات لقمع الطلاب الذين يرصدون التجاوزات، وفقاً لما رصده تقرير للتحالف الوطني الأمريكي ضد الرقابة .NACA

كما تقوم الشركات والكيانات الاقتصادية باستخدام تطبيقات وبرمجيات لمراقبة محتوى الإعلام الاجتماعي بغرض معرفة الاتجاهات والآراء والنقاشات التي تؤثر على تداول منتجاتها وصورتها، مثل تطبيقات snaptrends، لا سيما في ظل تأثير المعلومات المتداولة على اتجاهات الأسواق.

## مراقبة الحكومات

إذا كانت هناك أطراف عديدة "تراقب" محتوى مواقع التواصل الاجتماعي، بمفاهيم الرصد والمتابعة والتحليل، فإن المراقبة التي تمارسها الحكومات تُثير الجدل بشأن أهدافها ومشروعيتها وضوابطها، لا سيما مع استخدام برمجيات للتجسس لقرصنة تلك المواقع، والحصول على بيانات شخصية تنتهك حقوق الأفراد وخصوصياتهم دون رقابة أو إذن قضائي.

ويمكن تحديد عدة ممارسات تتبعها الدول لمراقبة محتوى التواصل الاجتماعي، بعضها مشروع، والآخر يدخل في نطاق التجسس غير القانوني، أبرزها:

**1- إنشاء المراسد ووحدات المتابعة:** إذ باتت الهيئات الحكومية، الأمنية وغير الأمنية، تهتم برصد وسائل التواصل الاجتماعي وما ينشر عليها، بغرض التعرف على توجهات الرأي العام أو الرد على الشائعات، وكذلك تتبع النشاطات غير القانونية (مثل: الدعاية الإرهابية، وممارسة الاحتيال، وغيرها)، وهي المراسد التي تمزج بين الجهود البشرية، وكذلك استخدام التطبيقات المتخصصة في جمع البيانات من وسائل التواصل. ومن نماذج تلك الوحدات، مرصد الفتاوى المتشددة الذي أنشأته دار الإفتاء المصرية لتتبع تلك الفتاوى والآراء المتطرفة والرد عليها.

**2- استخدام تقنيات مراقبة المحتوى:** وهي حلول تقنية وخدمات تنتجها شركات الاستشارات التكنولوجية تقوم برصد محتوى الإعلام الاجتماعي social media data mining، وجمع المعلومات عبر المنصات المختلفة، إلى جانب تحليل تلك المادة، واستخراج المؤشرات منها بشكل فوري وآلي عبر محركات تحليل النصوص text analytic engines.

وعلى الرغم من مشروعية جمع البيانات العمومية التي ينشرها الأفراد بشكل علني على حساباتهم، إلا أن هذه التطبيقات تشهد توسعًا كبيرًا في الإنفاق الحكومي عليها، فضلًا عن شبكات التمييز التي تشوب عملها بالتركيز على تتبع فئة معينة أو قطاع بعينه أو أعضاء حركة بأعينهم، بما قد يخالف الحقوق الدستورية أو القواعد القانونية.

إذ رصدت دراسة لمركز "برينان" للعدالة بكلية القانون في جامعة نيويورك قيام المدن والمقاطعات ووكالات إنفاذ القانون في الولايات المتحدة بإنفاق 5.7 مليارات دولار على تكنولوجيا مراقبة الإعلام الاجتماعي social media monitoring technology لتتبع وأرشفة معلومات ملايين المستخدمين وأنشطتهم، وهو ما شابه بعض التجاوزات التي رصدها المركز، مثل قيام وزارة العدالة

والشرطة في مدينة أوكلاند بولاية كاليفورنيا بمراقبة شخصيات بارزة في حركة "حياة السود لها قيمة" على تويتر.

**3- عقد تفاهات مع شركات مواقع التواصل:** وهي الاتفاقات التي تعقدها الحكومات مع شركات مواقع التواصل، وتقدم بموجبها الأخيرة المعلومات بشأن أنشطة المستخدمين، ومن أشهر الممارسات في هذا الشأن، القانون الأمريكي لمكافحة استخدام الإرهابيين للإعلام الاجتماعي الذي تم تمريره في 16 ديسمبر 2015 (Combat Terrorist Use of Social Media Act of 2015)، ويمنح الإدارة الأمريكية صلاحيات لمراقبة هذا المحتوى، وبناء تفاهات مع الشركات المالكة لتلك المواقع بشأن الحصول على المعلومات.

**4- تقديم طلبات كشف البيانات:** إذ تقدم الحكومات لإدارات مواقع التواصل الاجتماعي طلبات بالكشف عن بيانات مستخدمين أو صفحات بعينها لأسباب أمنية أو جنائية، وهي الطلبات التي تتقدم بها هيئات تنفيذية أو تتم بناء على أحكام قضائية.

وتظهر تقارير الشفافية الصادرة عن إدارات مواقع عالمية الإحصاءات الخاصة بتلك الطلبات، إذ كشفت شركة جوجل عن تلقيها 70 ألفًا و943 طلبًا حكوميًا يتعلق بنحو 77 ألف حساب ومستخدم حول العالم في عام 2021 وحده، كما أنها تلقت 4931 طلبًا حكوميًا لإزالة المحتوى، منها 62% من جهات تنفيذية غير قضائية، وذلك في الفترة من يوليو إلى ديسمبر 2021، وجاءت تلك الطلبات لحذف 27 ألف مادة تشمل 6144 فيديو على يوتيوب و3808 تديونات.

**5- استخدام سياسات الإبلاغ:** وذلك بالاستفادة من خاصية إبلاغ إدارة الموقع عن المحتوى المخالف لسياساته ومن ثم يتم حذفه. وعلى الرغم من أن تلك الخاصية موجهة للمستخدمين بشكل أساسي، إلا أن هناك اتهامات للحكومات باستخدامها لحذف المحتوى غير المرغوب فيه، من خلال ما يسمى باللجان الإلكترونية التي تشن هجمات من الإبلاغ الكثيف ضد حساب بعينه أو صفحة ما أو منشور معين، فضلًا عن وجود برمجيات يمكنها القيام بتلك المهمة بشكل إلكتروني.

**6- برمجيات التجسس والاختراق:** وهي برمجيات القرصنة التي تحصل عليها بعض الحكومات والأجهزة الأمنية للتجسس على المستخدمين، بما يخالف حقوق الأفراد في الخصوصية، ويكون الكشف عنها بمثابة فضائح لتلك الإدارات.

ومن أشهر الوقائع في هذا المجال، ما شهدته الأشهر الماضية من أخبار مقلقة حول قيام دول وجهات عدة من بينها أربع دول عربية هي "السعودية، الإمارات، البحرين، المغرب" بالتجسس على صحفيين

ونشطاء حقوق إنسان ومعارضين عن طريق استخدام أحد برامج التجسس الإسرائيلية المعروف باسم "بيغاسوس" الذي أنتجته شركة NSO الإسرائيلية.

وخلص التحقيق الذي تم نشره آن ذاك، والذي قامت به أكثر من 17 مؤسسة إعلامية دولية، إلى أن عمليات التجسس تلك، استهدفت هواتف أكثر من 50,000 شخص، حيث شملت عمليات التجسس أكثر من 180 صحفياً من وكالات الأنباء: وول ستريت جورنال وسي إن إن ونيويورك تايمز والجزيرة ورويترز وإل باييس وأسوشيتد برس وغيرها من الوكالات الإعلامية، الأمر الذي يثير مخاوف حقيقية من أن عمليات التجسس تهدف بشكل رئيس لجمع المعلومات عن الوكالات والأشخاص الذي ينقلون ويدافعون عن حقوق الإنسان في العالم لا سيما في مناطق الصراع

**7- الحجب الكلي والجزئي:** ويمثل هذا الإجراء المستوى الأكثر تشدداً في فرض الرقابة على مواقع التواصل، سواء من خلال الحجب التام لمواقع التواصل على غرار إيران وكوريا الشمالية وكذلك الصين التي أنشأت مواقع بديلة لمواطنيها مثل يوكو وويبو، أو الحجب المؤقت المرتبط بأحداث معينة مثل حظر يوتيوب وتويتر وفيسبوك في بعض الدول العربية إبان ما يعرف بثورات الربيع العربي.

### إشكاليات وضوابط

إن الطبيعة المزدوجة لاستخدامات مواقع التواصل الاجتماعي تثير المطالب بشأن مراقبة المحتوى المنشور عليها والأنشطة المتداولة عبر حساباتها، وفي الوقت ذاته تثير المخاوف بشأن انحراف تلك المراقبة إلى استهداف المعارضة السياسية وممارسة التمييز وانتهاك الخصوصية، لا سيما وأن جزءاً كبيراً مما يتم تداوله عبر تلك الشبكات لا يدخل في نطاق المحتوى العام، وإنما يتضمن مراسلات خاصة وبيانات شخصية وأنشطة تصفح وبيانات جغرافية، وغيرها من المعلومات التي لا تدخل في نطاق تعريف "المكان العام"، وتستلزم مراقبتها موافقات قضائية.

وعلى الرغم من تبرير المراقبة الحكومية لوسائل التواصل باعتبارها تدخل في حيز اختصاصات الأجهزة الأمنية من حيث اضطلاعها بحماية الأمن العام، إلا أن هناك عدة إشكاليات تعترض ذلك الدور، أهمها اعتبارات الخصوصية، كما سبق التوضيح، والتي تنقل أعمال المراقبة من نطاق الرصد والتحليل إلى نطاق التجسس والتعقب حال ممارسته دون أعمال الضوابط القانونية.

وينقلنا ذلك لإشكالية أخرى تتصل بتعريف المصلحة العامة ومتطلبات الأمن القومي وغيرها من المتطلبات التي يتم استخدامها لتسوية أعمال الرصد والمراقبة، والتي لا خلاف على أهميتها، إنما

الخلاف يتبادر إلى تعريفها وتأطير حدودها، خاصة في المجتمعات التي تعاني فترات انتقالية أو استقطابات حادة.

ويزيد من تلك الإشكاليات الحداثة النسبية لاستخدام تلك الوسائل في بعض المجتمعات، وتختلف الأطر القانونية بشأنها، وعدم وضوح مفاهيمها، خاصة مع التطور السريع لتقنياتها وأدواتها. هذا بالإضافة إلى الطبيعة العابرة للحدود لتلك الخدمات، وما يثيره ذلك من إشكاليات متنوعة، بل إن امتلاك شركات تقع في دول أخرى، لهذا الكم من البيانات والمعلومات حول مواطني الدولة يثير مخاطر أمنية كبيرة في حد ذاته.

كل تلك الاعتبارات تضع حريات مواقع التواصل الاجتماعي على المحك، وتخضع مبادئ الديمقراطية العالمية لاختبار حقيقي، خاصة في ظل الفضائح والتجاوزات التي يتم الكشف عنها من وقت لآخر، وتورط إدارات مواقع التواصل نفسها فيها، بل وقدمها على إقرار أدوات للمراقبة تتلاءم مع سياسات دول قمعية من أجل الوصول لأسواق جديدة وتحقيق أرباح اقتصادية، بما يتجاوز حدود الصورة الوردية لأدوارها في تحرير الشعوب ودعم قيم الحوار العالمي.

وما بين مخاوف القمع وهواجس التهديدات الأمنية، تبدو مراقبة محتوى وسائل التواصل الاجتماعي أمرًا بديهياً، بل وضرورة واجبة لا يمكن إنكارها، إلا أنه يتحتم أن تتم في إطار تعريف دقيق يضعها في نطاق الرصد والتحليل الخاضع للرقابة والمساءلة والمكاشفة، ويحول دون انحرافها لممارسات تمييزية، بما يحقق التوازن بين حرية استخدام مواقع التواصل الاجتماعي والحد من مخاطرها.

على أن تحقيق هذا التوازن لا يمكن أن يتم بالاعتماد على نزاهة الأجهزة التنفيذية، والتزامها الذاتي بالقواعد القانونية والدستورية، وإنما يستدعي بناء منظومة متكاملة تجمع بين وضع قوانين ترسخ القواعد الدستورية الكافلة لحقوق الأفراد وحماية خصوصياتهم وترشيد الأداء الأمني، وتفعيل أدوات الرقابة والمساءلة البرلمانية من ناحية، والإشراف القضائي من ناحية أخرى.

يتوازى مع ذلك إتاحة الفرصة أمام منظمات المجتمع المدني والإعلام برصد المخالفات وإدارة النقاش العام بشأنها، وصولاً إلى منظومة متوازنة قوامها الشفافية وإنفاذ القانون وممارسة الضغوط المتبادلة، وهو ما تشوبه التجاوزات حتى في أعظم ديمقراطيات العالم، إلا أن الكشف عن تلك التجاوزات وإعمال قواعد المحاسبة بشأنها، يظل رهناً بتفعيل أدوار القوى الفاعلة بالمشهد السياسي والمجتمعي لحماية إحدى أهم أدوات الديمقراطية التشاركية.



## الخاتمة

لا شك أن التسارع الكبير في تطور تكنولوجيا المعلومات أوجد حالة فريدة جعلت من القدرة على توليد وجمع وتحليل وتخزين المعلومات بشكل سهل مقارنة بالأوقات السابقة، مما يخلق ضرورة ملحة لتطوير التشريعات لتواكب هذه القدرات للسيطرة على نقل المعلومات وتبادلها. الأمر الذي يؤكد بأننا بحاجة إلى مراجعة قانونية حقيقية تشمل إصدار تشريعات جديدة تهدف إلى ضبط وتحديد صلاحيات شركات مواقع التواصل الاجتماعي في تحكمها بما ينشره الأفراد.

كما أن المجتمع الدولي مطالب بالعمل على توفير الحماية والحصانة الكاملة لحقوق المستخدمين ومعلوماتهم من التداول والمراقبة من قبل مواقع التواصل الاجتماعي. ووجوب النص على عقوبات رادعة على المخالفين من قبل تلك الشركات في حال ثبت تورطها بانتهاك حقوق مستخدميها.

إن المواجهة الفعالة للتحديات المتصلة بالحق في الخصوصية في سياق تكنولوجيا الاتصالات الحديثة يجب أن تتضمن التزامًا مستمرًا ومتضافرًا، وينبغي أن تتضمن هذه العملية حوارًا شاملاً يشمل جميع أصحاب المصلحة المعنيين، بما فيهم الدول والمجتمع المدني والمنظمات الحقوقية والأوساط العلمية وقطاع الأعمال والأكاديميين.

يجب أن يكون منطلق جميع الأطراف من قاعدة مشتركة تنص على وجوب حماية حقوق الأفراد والعمل على إيجاد آليات حقيقية لمواجهة خطر شركات التجسس ووضع استراتيجيات واضحة في التعامل مع خصوصية وسرية معلومات الأفراد عبر عدة مستويات، والعمل على تذليل العقبات أمام الأفراد في ضمان حماية حقوقهم تلك، بالطرق القانونية في حال تم انتهاكها، من قبل أي جهة سواء كانت دول أو شركات تجسس.