

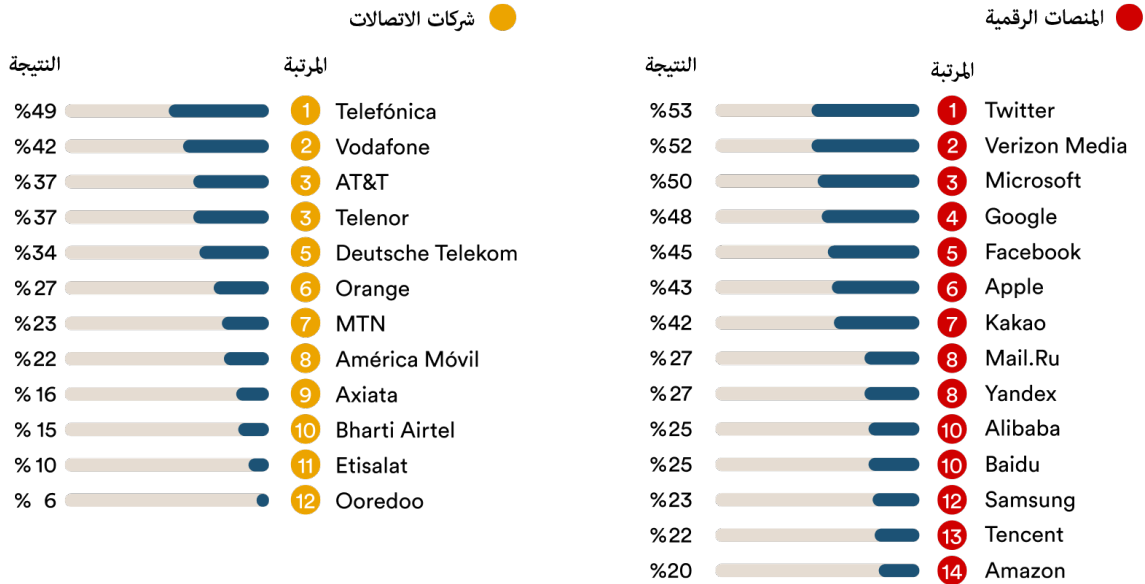
RANKING DIGITAL RIGHTS مؤشر مساءلة الشركات 2020

موجز تنفيذي

قام مؤشر مساءلة الشركات في تصنيف الحقوق الرقمية لعام 2020 بتقييم 26 من أكثر المنصات الرقمية وشركات الاتصالات نفوذاً في العالم في التزاماتها وسياساتها العامة التي تؤثر على الخصوصية وحرية التعبير والمعلومات. بلغت القيمة السوقية لهذه الشركات مجتمعة أكثر من 11 تريليون دولار في عام 2020. تؤثر منتجاتها وخدماتها على غالبية مستخدمي الإنترنت في العالم البالغ عددهم 4.6 مليار.

مؤشر RDR 2020 هو خامس مؤشر RDR منذ عام 2015. في عام 2020، أضفنا شركتين جديدتين، **أمازون وعلي بابا** واستخدمنا **منهجية موسعة** بمؤشرات جديدة تفحص إفصاحات الشركات المتعلقة باستخدامها للخوارزميات والإعلانات المستهدفة.

ترتيب مؤشر RDR 2020



النتائج الرئيسية في مؤشر RDR 2020

- حصل **تويتز** على المركز الأول في تصنيف المنصات الرقمية لهذا العام، بفضل سياسة الشفافية القوية نسبيًا حول تطبيق قواعد المحتوى ومطالب الرقابة الحكومية.
- احتفظت **تليفونيكا** بمركزها الأول في عام 2020 وحصلت على أعلى درجات الحوكمة لجميع الشركات (بما في ذلك المنصات الرقمية) بحوالي 20 نقطة لالتزاماتها القوية في مجال حقوق الإنسان.
- حصلت **أوريدو** على أدنى درجة بين جميع الشركات على مؤشر RDR لعام 2020. أفصحت شركة الاتصالات القطرية أقل من أي شركة اتصالات أخرى عن عمليات الحوكمة الخاصة بها لضمان احترام حقوق الإنسان.
- احتلت **أمازون** المرتبة الأخيرة بين المنصات الرقمية. سجل عملاق التجارة الإلكترونية 20 نقطة فقط من أصل 100 نقطة ممكنة، مما يوضح مدى تأخر الشركة في الشفافية والمساءلة حول حقوق المستخدمين، لا سيما عند مقارنتها بالمنصات الرقمية الرئيسية الأخرى في الولايات المتحدة. تكشف الشركة القليل حول كيفية تعاملها مع معلومات المستخدم أو الحفاظ عليها، كما لم تكشف عن أي سياسات الاحتفاظ بالبيانات، على الرغم من اعتمادها الكبير على بيانات المستخدم لتغذية نموذج أعمالها.

الأخبار الجيدة

- منذ أن أطلقنا أول مؤشر RDR في عام 2015، زاد عدد الشركات التي تعهدت بحماية حرية المستخدمين في التعبير أو الخصوصية أو كليهما بشكل مطرد. كما زاد عدد الشركات التي تمارس أي نوع من العناية الواجبة بحقوق الإنسان كل عام.
- في عام 2020، قامت جميع الشركات التي تم تقييمها تقريبًا في مؤشر RDR لعام 2019 بتحسين الإفصاح في مجالات متعددة تؤثر على حرية المستخدمين في التعبير والخصوصية. مع استثناءات **غوغل** و**AT&T**، تجاوزت كل شركة درجاتها لعام 2019 في مؤشرات مماثلة.
- يحصل مستخدمو بعض المنصات الرقمية على مزيد من المعلومات حول كيفية مراقبة خطاباتهم. كانت **أبل** هي ثاني أكثر المنصات الرقمية تحسُّنًا، ويرجع الفضل في ذلك في المقام الأول إلى سياستها الجديدة لحقوق الإنسان والشفافية المحسَّنة حول عمليات الإزالة من متجر التطبيقات. أبلغت المزيد من المنصات عن معلومات حول كيفية تطبيق قواعد المحتوى الخاصة بها. في عام 2020، نشرت سبع شركات نوعًا من البيانات حول المحتوى الذي تمت إزالته أو تعليق الحسابات بسبب انتهاكات القواعد، وهو ما يمثل زيادة من صفر شركة في عام 2015.
- كما تحسنت إفصاحات الشركات حول أمن البيانات بمرور الوقت. في عام 2020، أفصحت نصف الشركات البالغة 26 التي صنفتها عن معلومات حول كيفية تعاملها مع خروقات البيانات - بعد أن كانت ثلاث شركات فقط عندما بدأنا تتبع المسألة لأول مرة في عام 2017.

بذلت الشركات التي يقع مقرها الرئيسي في بيئات تنظيمية صعبة جهودًا ملحوظة للتحسين.

- **Mail.Ru**، مالك منصة الوسائط الاجتماعية الروسية VK، كانت المنصة الرقمية الأكثر تحسُّنًا بفضل التزاماتها الجديدة والصريحة بالخصوصية وحرية التعبير والمعلومات.
- احتلت **بايدو**، التي تشغل محرك البحث على الإنترنت الرائد في الصين، المركز الثالث من حيث التحسن بين المنصات الرقمية. لقد حسنت العديد من إفصاحاتها عن عمليات الكشف، لكنها ظلت صامتة بشأن الرقابة الحكومية ومتطلبات المراقبة.
- كانت **MTN** أكثر شركات الاتصالات تحسُّنًا. شهدت الشركة الجنوب أفريقية موجة من التحسينات في العناية الواجبة بحقوق الإنسان، مع وصول رئيس تنفيذي جديد.
- كشفت **اتصالات وأوريدو**، أكبر شركات الاتصالات في الشرق الأوسط، عن سياسات الخصوصية لأول مرة.

تظل هذه الشركات جميعها في النصف الأسفل من ترتيبنا. لكن تحسُّنها هام، ويوفر طرقًا جديدة للمدافعين والمستخدمين لمحاسبتها.

الأخبار السيئة

كانت النتيجة الأكثر لفتًا للانتباه من مؤشر RDR لعام 2020 هي مدى ضآلة الشركات في جميع المجالات التي كانت على استعداد للإفصاح علنًا عن كيفية تشكيل المحتوى الرقمي وتعديله، وفرض قواعدها، وجمع بياناتنا واستخدامها، وبناء ونشر الخوارزميات الأساسية التي تشكل عالمنا.

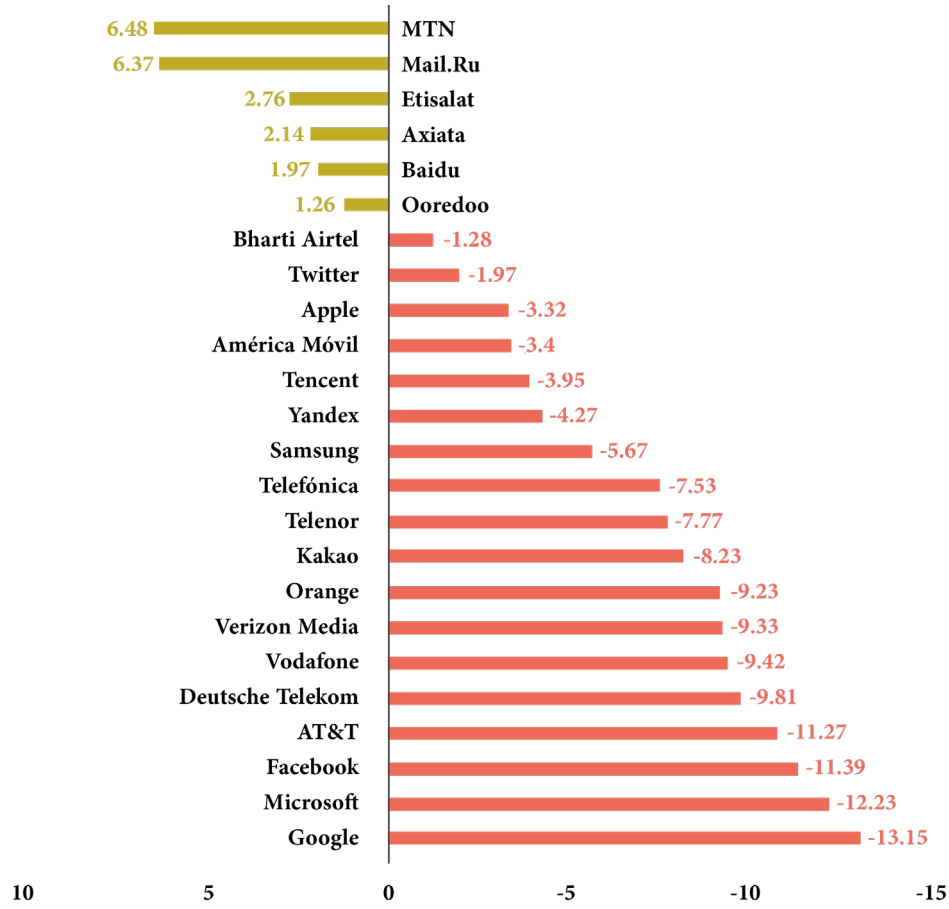
في عام 2020، شهدنا تحسينات من قبل غالبية الشركات ووجدنا أمثلة جديدة بالملاحظة من الممارسات الجيدة. لكن طغت عليها النتائج التي تظهر أن الإنترنت العالمي يواجه أزمة منهجية من الشفافية والمساءلة.

لا يعرف مستخدمو أقوى المنصات الرقمية وخدمات الاتصالات في العالم من يملك القدرة على الوصول إلى معلوماتهم الشخصية وتحت أي ظروف. يفتقر الأشخاص إلى المعلومات الأساسية حول من يتحكم في قدرتهم على الاتصال أو التحدث عبر الإنترنت أو الوصول إلى المعلومات، وما هي المعلومات التي يتم الترويج لها وتحديد أولوياتها.

المعايير الجديدة للخوارزميات والإعلانات المستهدفة تظهر أزمة المساءلة

تسببت **مؤشراتنا الجديدة** حول الخوارزميات والإعلانات المستهدفة في تراجع درجات العديد من الشركات بخمس نقاط بسبب الافتقار إلى الشفافية حول كيفية تطويرها ونشرها للإعلانات المستهدفة وأنظمة الخوارزميات.

الفرق في إجمالي الدرجات بين مؤشر RDR لعامي 2019 و 2020



بيانات من مؤشر مساءلة الشركات لعام RDR 2020

لم تقدم أي من خدمات وسائل الإعلام الاجتماعية التي قمنا بتقييمها معلومات كافية حول كيفية تشكيلها وتوصية وتضخيم المحتوى الذي ينتجه المستخدم أو المدفوع. يبدو أن المنصات الرقمية لا تمارس سوى القليل من السيطرة على التقنيات والأنظمة التي تقود تدفق المحتوى الإشكالي عبر الإنترنت، مع عدم وجود آليات مساءلة واضحة لمنع سلسلة الأضرار التي تلحق بالديمقراطية وحقوق الإنسان نتيجة لذلك.

باستثناء **تيلفونيكا وفودافون**، لم تنشر أي شركة التزامًا سياسيًا باحترام حقوق الإنسان في تطويرها لأنظمة الخوارزميات واستخدامها. كانت شركة **فيسبوك** مصدرًا للأضرار الأكثر إزعاجًا من قبل الأنظمة الخوارزمية في الحياة الواقعية. بالمقابل، لا تقدم الشركة للجمهور أي معلومات مفيدة حول كيفية بناء هذه الأنظمة الخوارزمية، أو كيفية عملها، أو كيفية مراقبة الشركة لها.

انتشار الاستهداف والتتبع المبهم وغير الخاضع للمساءلة من المنصات إلى شركات الاتصالات

كان أداء معظم الشركات التي تم تصنيفها في عام 2020 أفضل في كشفها لكيفية تعاملها مع المعلومات التي تجمعها مباشرةً من المستخدمين - ما يُعرف بـ «بيانات الطرف الأول». لكن الشركات كشفت القليل عن ممارساتها الأكثر إشكالية في جمع «بيانات الطرف الثالث»، والتي تكمن حقًا في جوهر نموذج أعمال «رأسمالية المراقبة».

حصلت كل من شركتي **أمازون** و**فيسبوك** على آخر مركزين من مجموع الدرجات على التوالي، من بين جميع المنصات الرقمية التي قمنا بتقييمها (ما في ذلك تلك التي توجد مقرها في الصين وروسيا) بشأن شفافيتها فيما يتعلق بخيارات المستخدمين للتحكم في البيانات التي يتم جمعها و الاستدلال عليها والاحتفاظ بها ومعالجتها.

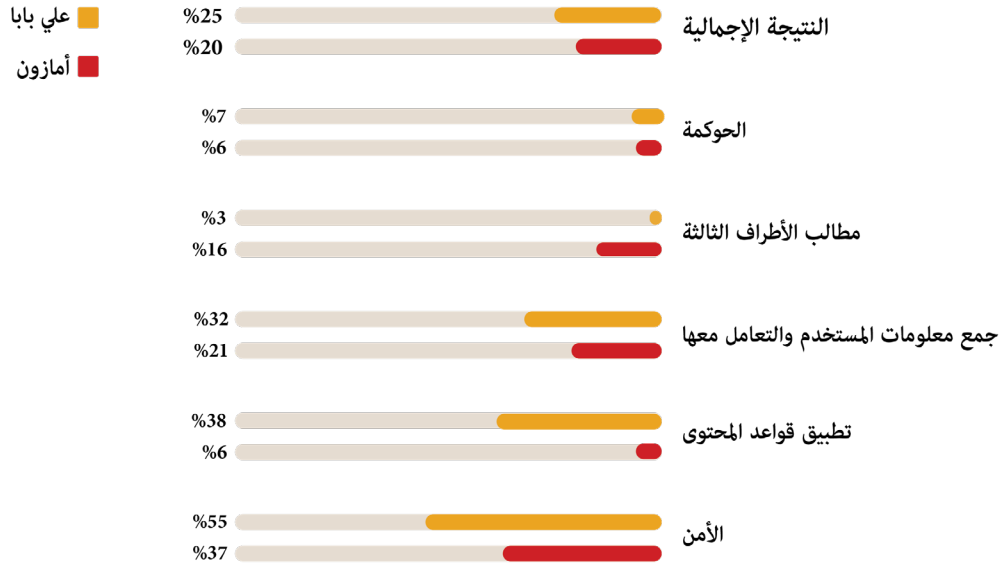
دخلت جميع شركات الاتصالات المصنفة في سوق إعلانات الهاتف المحمول، واستفادت من مجموعة البيانات والرؤى التي تمتلكها عن عملائها في محاولة منها للتنافس مع المنصات للحصول على شريحة من سوق الإعلانات الرقمية المربحة. لكن شركات الاتصالات كانت غامضة بشكل ملحوظ بشأن السياسات التي تحكم هذا المجال. قدم عدد قليل فقط أي معلومات عن قواعد الاستهداف وأنواع الإعلانات المستهدفة المحظورة. لم تبلغ أي شركة اتصالات واحدة عن أي بيانات حول كيفية تنفيذها لهذه القواعد، مثل الإعلانات التي تمت إزالتها أو تعليق الحسابات بسبب الانتهاكات.

أخبار مفاجئة من منافسي التجارة الإلكترونية في الولايات المتحدة والصين

في عام 2020، أضفنا **أمازون** وشركة **علي بابا** الصينية العملاقة للتجارة الإلكترونية إلى مؤشر RDR للمرة الأولى، للسماح لنا بتقييم اثنين من أكبر بائعي التجزئة عبر الإنترنت في العالم، حيث تتمتع منتجاتهم وخدماتهم الرقمية بتأثير هائل على حياة معظم مستخدمي الإنترنت في العالم، على الإنترنت وخارجه.

تفوقت علي بابا على أمازون بخمس نقاط، حيث كشفت عن أكثر المعلومات حول ممارسات جمع البيانات والتعامل معها والاحتفاظ بها، ويرجع ذلك على الأرجح إلى اللوائح الصارمة المتزايدة في الصين بشأن البيانات الشخصية. في إفصاحاتها المتعلقة بكيفية استجابتها لمطالب الحكومة لبيانات المستخدم، أتاحت أمازون معلومات أكثر من علي بابا، ولكن أقل بكثير من نظيراتها في الولايات المتحدة. الخلاصة: يبدو أن أمازون تبذل المزيد لحماية المستخدمين من انتهاكات حقوق الإنسان التي ترتكبها الحكومة أكثر من شركة علي بابا، على الأقل في سوقها المحلية. لكن الشركة فشلت في الكشف عن المعلومات الأساسية حول السياسات والممارسات التي من شأنها أن تساعد المستخدمين على فهم مخاطر حقوق الإنسان التي يواجهونها عند استخدام منتجات وخدمات أمازون.

كيف كان أداء أمازون مقارنة بعلي بابا؟



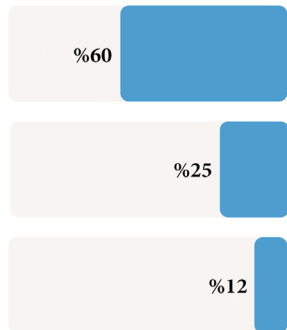
بيانات من مؤشر مساءلة الشركات لعام RDR 2020

التزامات الحوكمة لا تؤدي إلى تغيير حقيقي

يقوم عدد متزايد من الشركات بالتزامات رسمية تجاه حقوق الإنسان. لكن، سجلت معظمها نتائج سيئة عندما نظرنا في كيفية تنفيذ هذه الالتزامات في الممارسة العملية، مثل العناية الواجبة بحقوق الإنسان، والمشاركة المنتظمة مع المجتمع المدني، وآليات الانتصاف لمعالجة الأضرار التي تلحق بحقوق الإنسان. في عام 2020، فشلت معظم الشركات في إثبات إجراءها لتقييمات قوية ومنهجية لتحديد وتخفيف مخاطر حقوق الإنسان لسياساتها وممارساتها عبر عملياتها العالمية.

الحوكمة: الالتزامات والتنفيذ

متوسط النتائج التي أحرزتها الشركات في مؤشرات أساسية



هل تقوم الشركة بالتزام صريح وواضح على مستوى السياسات فيما يتعلق بحقوق الإنسان بما في ذلك حرية التعبير والمعلومات والحق في الخصوصية؟ (مؤشر G1)

هل تفصح الشركة عن آليات واضحة ومتوقعة للتظلم والانتصاف؟ (مؤشر G6)

هل تقوم الشركة بإجراءات منتظمة وشاملة وذات مصداقية للعناية الواجبة من خلال تقييمات صارمة للأثر على حقوق الإنسان، لتحديد كيف تؤثر سياساتها وممارساتها على حرية التعبير والمعلومات والحق في الخصوصية؟ (مؤشر G4)

لم تكشف أي شركة في مؤشر RDR لعام 2020 بأكمله عن أي شيء يتعلق بتقييم حرية التعبير أو مخاطر الخصوصية المتعلقة بسياساتها وممارساتها الإعلانية المستهدفة. ينطبق الشيء نفسه على التصنيف الصفري، على الرغم من الاحتمال الهائل لأضرار حقوق الإنسان التي يمكن أن تسببها هذه البرامج - كما يتضح من خدمة **فيسبوك** في ميامي.

عندما يتعلق الأمر بالانتصاف، باستثناء **تليفونيكيا**، فشلت الشركات في تقديم حل واضح يمكن التنبؤ به للمستخدمين الذين يشعرون بانتهاك حقوقهم في حرية التعبير والخصوصية.

ماذا على الشركات والحكومات أن تفعل؟

ليتم تصميم الإنترنت وتشغيله وإدارته بطريقة تحمي حقوق الإنسان وتحترمها، يجب على الجميع تحمل المسؤولية: الشركات والحكومات والمستثمرون ومنظمات المجتمع المدني والأفراد.

بينما أدت بعض اللوائح الحكومية إلى تحسين سياسات الشركة وممارساتها، لا سيما في مجالات مثل الخصوصية وحماية البيانات، فإن اللوائح الأخرى جعلت من الصعب على الشركات تلبية معايير حقوق الإنسان العالمية للشفافية والممارسة المسؤولة والمساءلة فيما يتعلق بحرية التعبير والخصوصية. حتى عند مواجهة بيانات تنظيمية صعبة، يجب على الشركات اتخاذ المزيد من الخطوات الإيجابية لاحترام حقوق المستخدمين.

فيما يلي أهم توصياتنا للشركات والحكومات. يمكن العثور على مجموعة توصياتنا الكاملة، باللغة الإنجليزية، على الرابط:

<https://rankingdigitalrights.org/index2020/recommendations>

توصيات للشركات

- **الالتزام بتطبيق حوكمة قوية لحقوق الإنسان:** إظهار الالتزام بحماية واحترام حرية التعبير والخصوصية من خلال نشر سياسة قوية لحقوق الإنسان، وإنشاء رقابة مجلس الإدارة، وتنفيذ آليات شاملة للعناية الواجبة.
- **تحقيق أقصى قدر من الشفافية:** الكشف عن المعلومات الشاملة التي تمكن المستخدمين والباحثين والمستثمرين وأصحاب المصلحة الآخرين ذوي الصلة من فهم كيفية تقييم المنصات والخدمات للخطاب أو تشكيله وكيفية الوصول إلى بيانات المستخدمين واستخدامها ومشاركتها. إظهار كيف يتم تقييم المخاطر التي يتعرض لها المستخدمون وتخفيفها ومعالجتها.
- **منح المستخدمين تحكماً هادفاً في بياناتهم والمعلومات المستنتجة عنها:** توفير خيارات واضحة للمستخدمين لتقرير ما إذا كان سيتم جمع بياناتهم ولأي غرض. إذا وافق المستخدمون على جمع بياناتهم، يجب شرح كيفية استخدامها ومع من تتم مشاركتها.
- **الإبلاغ عن وتخفيف الأضرار التي تنجم عن الخوارزميات والإعلانات المستهدفة:** زيادة الشفافية إلى أقصى حد في تطوير ونشر الأنظمة الخوارزمية والإعلانات المستهدفة. نشر وتحديث السياسات التي توضح كيفية استخدام هذه الأنظمة والقواعد التي تحكمها باستمرار، وإصدار بيانات حول تنفيذ هذه السياسات.

توصيات للحكومات

- **التأكد من أن القوانين متوافقة مع معايير حقوق الإنسان:** يجب ألا تتعارض القوانين المحلية التي تؤثر على الخطاب عبر الإنترنت أو استخدام البيانات الشخصية ومشاركتها مع المعايير الدولية لحقوق الإنسان. تجنب سن القوانين التي تجبر الشركات على انتهاك أو تسهيل انتهاك حقوق المستخدمين في حرية التعبير أو الخصوصية. التأكد من أن الوكالات الحكومية التي تطبق القوانين وتنفذها تخضع لرقابة قوية وفعالة.
- **الالتزام بإصلاح حوكمة الشركات وتفويض رقابة قوية:** التأكد من أن سلطة الحكومة لتقييد الخطاب عبر الإنترنت أو الوصول إلى البيانات الشخصية تخضع لرقابة هادفة ضد إساءة استخدام الرقابة وسلطة المراقبة.
- **تخطيط وطلب أقصى قدر من الشفافية:** إعطاء المثل في مجال الشفافية. الإفصاح بانتظام عن البيانات المتعلقة بجميع المتطلبات والطلبات التي تقدمها الهيئات الحكومية والتي تؤثر على حرية التعبير والخصوصية للمستخدمين. مطالبة الشركات بالكشف عن معلومات مفيدة وشاملة حول النطاق الكامل لإجراءات الإنفاذ التي تتخذها والتي قد تؤثر على حرية المستخدمين في التعبير والمعلومات أو الخصوصية.
- **ضمان الوصول الكافي إلى سبل الانتصاف:** التأكد من أن الأفراد قادرين على ممارسة حقهم في اللجوء إلى القانون عندما تنتهك حرية التعبير أو حقوق الخصوصية الخاصة بهم من قبل أي سلطة حكومية أو كيان مشترك أو شركة تمتثل لمطلب حكومي. كما يجب أن يُطلب من الشركات بموجب القانون توفير آليات تظلم وانتصاف سهلة الوصول وفعالة للأشخاص الذين يعتقدون أن حقوقهم قد انتهكت فيما يتعلق باستخدام منتج أو خدمة.
- **التفاعل مع مجموعة متنوعة من الأطراف المعنية:** يجب أن تعمل الحكومات مع المجتمع المدني والشركات والحكومات الأخرى لتطوير وإنفاذ لوائح فعالة وبناءة تعطي الأولوية لحقوق الإنسان لجميع مستخدمي الإنترنت. ضمان حماية الفئات الضعيفة من السكان والمدافعين عن حقوق الإنسان والصحفيين وفقاً للقانون الدولي لحقوق الإنسان.

حول مؤثر مساءلة الشركات RDR

يقوم مؤثر RDR بتقييم الشركات باستخدام معايير قائمة على أكثر من 15 عامًا من العمل من قبل مجتمعات حقوق الإنسان والخصوصية وأمن الإنترنت. تشمل هذه المعايير مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان، التي تؤكد أنه بينما يقع على عاتق الحكومات واجب حماية حقوق الإنسان، فإن الشركات تتحمل مسؤولية احترام حقوق الإنسان.

تم اختيار الشركات المقيّمة في مؤثر RDR لأنه عند جمعها، يتم استخدام منتجاتها وخدماتها من قبل غالبية مستخدمي الإنترنت عبر الهاتف الثابت والمحمول في العالم.

تُفيد بيانات وتحليلات مؤثر RDR في عمل المدافعين عن حقوق الإنسان وواضعي السياسات والمستثمرين، وتستخدمها الشركات لتحسين سياساتها الخاصة.

اشترك في النشرة الإخبارية، The RADAR، لمواكبة أحدث الإصدارات والأخبار من RDR:

<https://rankingdigitalrights.org/newsletter>

@rankingrights 

نُشر بحثنا بموجب ترخيص نَسب المُصنَّف 4.0 دولي.
أي شخص حر في مشاركتها أو تكييفها، طالما تم نسب العمل لنا.



راجع تقريرنا الكامل والمقالات المميزة ومجموعة بيانات 2020 باللغة الإنجليزية على الرابط:
<https://rankingdigitalrights.org/index2020>