



GCTF

GLOBAL COUNTERTERRORISM FORUM

# مجموعة أدوات السياسات

توصيات زيورخ-لندن في  
المنتدى العالمي لمكافحة  
الإرهاب" بشأن منع التطرف  
العنيف والإرهاب ومكافحتهما  
على الإنترنت

---



# مجموعة أدوات السياسات

توصيات زيورخ-لندن في  
"المنتدى العالمي لمكافحة  
الإرهاب" بشأن منع التطرف  
العنيف والإرهاب ومكافحتهما  
على الإنترنت

---



# صفحة المحتويات

1	الخلفية
4	<b>الاستجابات القائمة على المحتوى</b>
4	الفصل الأول: سنّ التشريعات والسياسات المتعلقة بالمحتوى واعتمادها
5	أ: المبادئ والخطوط التوجيهية
10	ب: تصميم السياسات
14	الفصل الثاني: تطوير آليات الشفافية والمساءلة
15	أ: آليات الشفافية والمساءلة
20	ب: رصد الاستجابات القائمة على المحتوى وتقييمها
23	ج: العمليات الآلية
26	الفصل الثالث: توفير الاستجابات القائمة على المحتوى عبر التعاون بين أصحاب المصلحة المتعددين
27	أ: مبادرات أصحاب المصلحة المتعددين
30	ب: المبادرات الإضافية
34	<b>الاستجابات القائمة على الاتصالات</b>
34	الفصل الرابع: تطوير السياسات واعتمادها وتقييمها
35	أ: تصميم السياسات
43	ب: الرصد والتقييم
50	ج: المخاطر الأخلاقية والأمنية
53	الفصل الخامس: التعاون مع قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتعامل مع منظمات المجتمع المدني
54	أ: الشراكات الحكومية مع قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والمجتمع المدني
60	ب: الشراكات من أجل مجموعة واسعة من الاستجابات القائمة على الاتصالات
67	الفصل السادس: تمكين الشباب وبناء القدرة على المواجهة عبر التعليم المتعلق بمنع التطرف العنيف ومكافحته، والأمان على الإنترنت، والمواطنة الرقمية
68	أ: تصميم السياسات للاستجابات التعليمية
70	ب: مجموعة الاستجابات التعليمية
72	ج: تنفيذ الاستجابات التعليمية
77	مراجع إضافية



## الخلفية

قدّمت شبكة الإنترنت منذ نشأتها فرصًا لا تُحصى للمجتمع من أجل تسهيل التواصل والوصول إلى المعلومات، والتنمية الاقتصادية، فضلًا عن المشاركة في المجتمع. والبيئة الرقمية الحرّة والمفتوحة والأمنة والمستقرّة والمتاحة والسلمية ضرورية للجميع، وهي تتطلب التعاون الفعال بين الدول لتقليل المخاطر على السلام والأمن الدوليين<sup>1</sup>. غير أنّ الجهات الإرهابية والمتطرّفة العنيفة من المجموعات والأفراد تستخدم الإنترنت، ولا سيّما وسائل التواصل الاجتماعي، بهدف إشاعة الدعايات ونشر المواد التمكينية وجمع الأموال وتهريب الآخرين وتدريبهم وتحويلهم إلى التطرف وتجنيدهم وتحريضهم على ارتكاب أعمال إرهابية ومتطرفة عنيفة. أشارت الجمعية العامة للأمم المتحدة إلى أهمية التعاون بين أصحاب المصلحة في تنفيذ استراتيجية الأمم المتحدة العالمية لمكافحة الإرهاب، بما في ذلك التعاون بين الدول، والمنظمات الدولية والإقليمية ودون الإقليمية، والقطاع الخاص والمجتمع المدني، من أجل التصدي لتزايد استخدام الإرهابيين ومؤيديهم لتكنولوجيات المعلومات والاتصالات، مع احترام حقوق الإنسان والحريات الأساسية والامتنثال للقانون الدولي ومقاصد ميثاق الأمم المتحدة<sup>2</sup> ومبادئه<sup>3</sup>.

شدّدت الجمعية العامة للأمم المتحدة على ضرورة تطوير الوسائل الأنجع لمكافحة سُبُل الإرهابيين من دعاية وتحريض وتجنيد، التي يمارسون بعضها عبر الإنترنت، وذلك مع مراعاة القانون الدولي، بما فيه القانون الدولي لحقوق الإنسان. وبالإضافة إلى ذلك، أوصت الجمعية العامة للأمم المتحدة أن تنظر الدول في تنفيذ التوصيات ذات الصلة الخاصة بخطة عمل الأمين العام للأمم المتحدة لمنع التطرف العنيف كما يمكن تطبيقها على السياقات الوطنية، وقد حددت هذه التوصيات الاتصالات الاستراتيجية والإنترنت ووسائل التواصل الاجتماعي على أنها مجالات عمل أساسية في منع التطرف العنيف والإرهاب ومكافحتهما<sup>3</sup>.

في الاجتماع الوزاري العام السابع الذي عقده المنتدى العالمي لمكافحة الإرهاب في نيويورك بتاريخ 21 أيلول/سبتمبر 2016، أيد أعضاء المنتدى تنفيذ عملية استعراض وتقييم للممارسات الجيدة الحكومية القائمة والدروس المستخلصة في منع التطرف العنيف والإرهاب ومكافحتهما على الإنترنت، كجزء من مبادرة معالجة دورة حياة التطرف المؤدّي إلى العنف التابعة للمنتدى. وأدّى ذلك إلى المصادقة الرسمية على توصيات زيورخ-لندن بشأن منع التطرف العنيف والإرهاب ومكافحتهما على الإنترنت (توصيات زيورخ-لندن) في المنتدى العالمي لمكافحة الإرهاب في أيلول/سبتمبر 2017.

كانت هذه المبادرة قائمة على القناعة بأن الحكومات عليها أن تتحرّك وتدعم قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والمجتمع المدني في اتخاذ التدابير المناسبة من أجل منع ومكافحة إساءة استخدام الفضاء الرقمي، لا سيّما الإنترنت ومواقع التواصل الاجتماعي، بهدف تحقيق أغراض التطرف العنيف والإرهاب. وتتضمّن توصيات زيورخ-لندن غير الملزمة لائحة غير شاملة من الممارسات الجيدة للحكومات حول كيفية استخدام أوجه الاتصالات الاستراتيجية ووسائل التواصل الاجتماعي في منع التطرف العنيف والإرهاب ومكافحتهما على

- 1 تقرير فريق الخبراء الحكوميين المعني بالتطورات في ميدان المعلومات والاتصالات السلكية واللاسلكية في سياق الأمن الدولي (Report of the Group of Governmental Experts on Developments in the Field of Information and Telecommunications in the Context of International Security) (A/70/174)، الفقرة 2، 22 تموز/ يوليو 2015.
- 2 استعراض استراتيجية الأمم المتحدة العالمية لمكافحة الإرهاب (UN Global Counter-Terrorism Strategy Review) (A/RES/70/291)، الفقرة 42، 19 تموز/ يوليو 2016.
- 3 استعراض استراتيجية الأمم المتحدة العالمية لمكافحة الإرهاب (UN Global Counter-Terrorism Strategy Review) (A/RES/70/291)، الفقرتان 42f و 40؛ خطة عمل الأمين العام للأمم المتحدة لمنع التطرف العنيف (UN Secretary-General's Plan of Action to Prevent Violent Extremism) (A/70/674)، الفقرة 55، 24 كانون الأول/ ديسمبر 2015.

الإنترنت، مع احترام حقوق الإنسان والحريات الأساسية ومبدأ سيادة القانون.

في عام 2018، أيد أعضاء المنتدى العالمي لمكافحة الإرهاب المبادرة التي أطلقتها أستراليا وسويسرا والمملكة المتحدة والتي تسعى إلى تفعيل توصيات زيورخ-لندن وتوفّر بالتالي الإرشاد إلى واضعي السياسات والخبراء الحكوميين بشأن الممارسات الحكومية الجيدة فضلاً عن دراسات حالات ومراجع للمبادرات والممارسات الدولية والإقليمية القائمة في مجال منع التطرف العنيف والإرهاب ومكافحتها على الإنترنت.

تسعى مجموعة أدوات السياسات إلى تحقيق الأهداف الآتية:

- ← تأمين وصول الخبراء الحكوميين وواضعي السياسات إلى المعلومات حول السياسات والتوجهات الحالية في مجال منع التطرف العنيف والإرهاب ومكافحتها على الإنترنت.
- ← تعزيز الإجراءات التي تتخذها الحكومات لاحترام حقوق الإنسان والحريات الأساسية مثل الخصوصية وحرية التعبير وإنشاء الجمعيات والتجمّع السلمي وحرية الدين أو المعتقد، فضلاً عن الحاجة إلى الحفاظ على التدفق الحر للمعلومات وعلى الإنترنت الحر والمفتوح.
- ← توطيد التعاون الفعّال والمستدام بين الحكومات وشركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والمجتمع المدني بناءً على مبدأ تشارك المسؤولية في مجال منع التطرف العنيف والإرهاب ومكافحتها على الإنترنت.
- ← تحفيز الابتكار من خلال العودة إلى الممارسات الجيدة والدروس المستخلصة التي قد تكمن خارج إطار منع التطرف العنيف والإرهاب ومكافحتها على الإنترنت، إلا أنها ذات صلة.

## الجمهور المستهدف

إن الجمهور المستهدف لمجموعة أدوات السياسات هو أعضاء المنتدى العالمي لمكافحة الإرهاب بالإضافة إلى شركائه الأساسيين وأي حكومات أخرى يعينها منع التطرف العنيف والإرهاب ومكافحتها على الإنترنت. مع الإقرار بالمسؤولية المشتركة بين الحكومات وشركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والمجتمع المدني في منع التطرف العنيف والإرهاب ومكافحتها على الإنترنت، تتوجه أيضاً مجموعة أدوات السياسات هذه إلى الخبراء ضمن هذين المجالين الأخيرين.

## المنهجية

تسعى مجموعة أدوات السياسات إلى توفير دليل عملي وسهل الاستخدام لواضعي السياسات والخبراء في مجال منع التطرف العنيف والإرهاب ومكافحتها على الإنترنت. ومن الضروري الإشارة إلى أن مجموعة أدوات السياسات غير شاملة وترمي إلى تقديم نقطة مرجعية للممارسات الجيدة ودراسات الحالات.

تستند مجموعة أدوات السياسات إلى الممارسات الجيدة المحددة في توصيات زيورخ-لندن. ولا تروّج دراسات الحالات ولا حتى الأمثلة حول ممارسات أصحاب المصلحة المحددة في هذه التوصيات نهجاً معيّنًا لمنع التطرف العنيف والإرهاب ومكافحتها على الإنترنت، ولكن وقع عليها الاختيار لأنها تشكّل أمثلة إيضاحية مناسبة وتوفّر الإرشاد المتعلق بما ينبغي النظر فيه لنجاح التنفيذ.

تقسّم توصيات زيورخ-لندن الاستجابات للتطرف العنيف والإرهاب على الإنترنت إلى نهجين هما:



1. الاستجابات القائمة على المحتوى: الجهود الحكومية من أجل التصدي لتوفر دعاية الإرهاب والتطرف العنيف وإمكانية الوصول إليها عبر التعاون الدولي، وجهود التواصل مع الشركات الخاصة لمكافحة الإرهاب والتطرف العنيف على الإنترنت على أساس تعاوني، ما يشمل الإبلاغ عن المحتوى وإزالته وغربلته والأنظمة/ التشريعات المناسبة.

2. الاستجابات القائمة على الاتصالات: الجهود الحكومية للدعم أو المساعدة في مواجهة جاذبية دعاية التطرف العنيف والإرهاب عبر الاتصالات الاستراتيجية، ما يشمل دعم منظمات المجتمع المدني لاستخدام الخطاب المضاد والبديل سواء على شبكة الإنترنت أو خارج نطاقها.

عندما يترسخ هذان النهجان في استراتيجية تشمل الحكومة ككل والمجتمع ككل لمنع التطرف العنيف والإرهاب ومكافحتهما على الإنترنت، يساهمان في تشكيل نهج أكثر شمولية لمنع التطرف العنيف والإرهاب ومكافحتهما بشكل عام.

وهكذا، يتعين على كل استراتيجية حكومية لمنع التطرف العنيف والإرهاب ومكافحتهما على الإنترنت أن تضع أهدافاً واضحة وقابلة للقياس، وأن تركز إلى نظرية تغيير محددة جيداً، فتصيح بوضوح كيفية وسبب مساهمة كل من الاستجابات القائمة على المحتوى والاستجابات القائمة على الاتصالات في تحقيق الأهداف الواردة في الاستراتيجية.

# الاستجابات القائمة على المحتوى

## 1. سنّ التشريعات والسياسات المتعلقة بالمحتوى واعتمادها

يرمي هذا الفصل إلى دعم واضعي السياسات والقوانين فضلاً عن الممارسين في سنّ التشريعات والسياسات المتعلقة بالمحتوى واعتمادها من أجل منع التطرف العنيف والإرهاب ومكافحتها على الإنترنت بفعالية. ويعالج هذا الفصل بشكلٍ خاص كيف يمكن أن تعتمد الحكومات الأحكام القانونية لمنع ومكافحة إساءة استخدام الإنترنت بهدف تحقيق أغراض التطرف العنيف والإرهاب، مع احترام القانون الدولي لحقوق الإنسان، وحرية التعبير وحق الخصوصية من جملة أمورٍ أخرى. ويُقسّم هذا الفصل إلى قسمين فرعيين هما: المبادئ والخطوط التوجيهية؛ وتصميم السياسات.

### الممارسات الجيدة ذات الصلة من "توصيات لندن-زيورخ"

**الممارسة الجيدة 1:** اعتماد أطر قوانين وسياسات وتنفيذها على المستوى الوطني لمنع التطرف العنيف والإرهاب ومكافحتها على الإنترنت.

**الممارسة الجيدة 7:** اعتماد القوانين والأنظمة والسياسات المعنية بتوفر محتوى التطرف العنيف والإرهاب على الإنترنت وإمكانية الوصول إليه.

**الممارسة الجيدة 8:** مراعاة أي معايير و / أو مبادئ دولية قائمة ومعمول بها عند معالجة توفر محتوى التطرف العنيف والإرهاب وإمكانية الوصول إليه على الإنترنت ووسائل التواصل الاجتماعي.

## المقدمة

تتحمل الدول المسؤولية الأساسية في منع التطرف العنيف والإرهاب ومكافحتهما كجزء من استجابة تشمل كامل المجتمع. وفي الوقت الحالي، لم تعتمد إلا دول قليلة أحكاماً قانونية تجرم التحريض على العنف؛ ويملك عددٌ أكبر بكثير من الدول أحكاماً قانونية متعلقة بارتكاب عمل إرهابي، وتعظيم الإرهاب، وتسويغ الإرهاب. إن اعتماد التشريعات التي تتماشى مع القانون الدولي لحقوق الإنسان أو تحديثها لتوفير قاعدة قانونية من أجل التصدي لمحتوى التطرف العنيف والإرهاب على الإنترنت هو أمرٌ أساسي لتحتضن كافة الجهات الفاعلة المعنية بالتزامات واضحة وخطوط توجيهية فعالة تمنع التطرف العنيف والإرهاب على الإنترنت وتكافحهما.

إن الدول مرغمة على ضمان عدم قيام الجهات الفاعلة الخاصة بخرق أي قوانين وطنية أو دولية في خلال سير عملها. ويشكل وضع إطار تشريعي وطني فعال وتنفيذه، سواء عبر تشريعات جديدة متعلقة بالمحتوى أو من خلال تحديث النصوص القائمة وإضافة عناصر متعلقة بالمحتوى، نقطة انطلاق حيوية لكافة الدول من أجل ضمان التصدي للمحتوى غير الشرعي على الإنترنت، وضمان إرغام شركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فعلياً على منع التطرف العنيف والإرهاب ومكافحتهما على الإنترنت.<sup>4</sup>

## أ: المبادئ والخطوط التوجيهية

## الوثائق الدولية: المبادئ والإرشاد

ثمة عدد من الوثائق الدولية التي تذكر معايير ومبادئ ذات صلة لا بد من أن تأخذها الدول في الاعتبار عند تطوير التشريع لمنع التطرف العنيف ومكافحته. وقد شددت الوثائق الدولية بشكل متواصل على مراعاة الالتزامات الدولية. فعلى سبيل المثال، تشير استراتيجية الأمم المتحدة العالمية لمكافحة الإرهاب إلى أن الدول والجهات الفاعلة المعنية الأخرى عليها معالجة تزايد استخدام الإرهابيين ومؤيديهم لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وفقاً لحقوق الإنسان والحريات الأساسية ومع مراعاة القانون الدولي ومقاصد ميثاق الأمم المتحدة ومبادئه.<sup>5</sup>

جرى التشديد بشكل متواصل على الحاجة إلى الامتثال للقانون الدولي لحقوق الإنسان، وبشكل خاص حرية التعبير وحق الخصوصية (الذي سيناقش أكثر أدناه). وفي الإعلان المشترك بشأن حرية التعبير ومكافحة التطرف العنيف لعام 2016،<sup>6</sup> أوصى المقرر الخاص للأمم المتحدة المعني بحرية التعبير، ونظراً في منظمة الأمن والتعاون في أوروبا ومنظمة الدول الأمريكية واللجنة الأفريقية لحقوق الإنسان والشعوب، بما يلي:

2. توصيات خاصة (...)

ه. لا يجوز للدول أن تخضع وسطاء الإنترنت للأوامر الإلزامية القاضية بحذف أو القيام بأي طريقة أخرى بتقييد المحتويات ما لم تكن تلك المحتويات تستوجب التقييد بموجب القانون وبحسب المعايير المذكورة أعلاه. على الدول أن تمتنع عن ممارسة الضغط أو معاقبة أو مكافأة وسطاء

4 لتحقيق غايات الأداة الراهنة، سيستخدم مصطلح التشريع للإشارة إلى أي قانون أو نظام أو قاعدة أو نص أو أي وثيقة أخرى تتمتع بقوة القانون أو بطابع ملزم في السياقات المحلية.

5 استعراض استراتيجية الأمم المتحدة العالمية لمكافحة الإرهاب (UN Global Counter-Terrorism Strategy Review)، 2016.

6 الإعلان المشترك بشأن حرية التعبير ومكافحة التطرف العنيف (Joint Declaration on Freedom of Expression and Countering Violent Extremism) الذي اعتمده المقرر الخاص للأمم المتحدة المعني بحرية الرأي والتعبير، وممثل منظمة الأمن والتعاون في أوروبا المعني بحرية وسائل الإعلام، والمقرر الخاص لمنظمة الدول الأمريكية المعني بحرية التعبير، والمقرر الخاص في اللجنة الأفريقية لحقوق الإنسان والشعوب المعني بحرية التعبير والوصول إلى المعلومات، 03 أيار / مايو 2016. الاطلاع أيضاً على: الإعلان المشترك بشأن التحديات التي تواجه حرية التعبير في العقد المقبل (Joint Declaration on Challenges to the Freedom of Expression in the Next Decade)، 10 تموز / يوليو 2019.

الإنترنت بهدف تقييد المحتويات القانونية. (...)

و. لا يجوز للدول أن تتبنى أو عليها أن تقوم بمراجعة القوانين والسياسات التي تشمل ما يلي:

i. الحظر الشامل على التشفير وعدم كشف الهوية والتي تُعتبر غير ضرورية في الأصل وغير متناسبة ولذلك فهي غير مشروعة كقيود على حرية التعبير بما في ذلك تلك القيود التي تأتي كجزء من استجابة الدول للإرهاب والأشكال الأخرى من العنف.

ii. الإجراءات التي تؤدي إلى إضعاف أدوات الأمن الرقمي المتوفرة حالياً مثل "الأبواب الخلفية" و"مؤتمن المفتاح" حيث أن هذه الإجراءات تؤدي بشكل غير متناسب إلى إعاقة حرية التعبير والخصوصية وتجعل شبكات الاتصالات معرضة أكثر للهجمات.

علاوةً على ذلك، تنفذ المبادئ التوجيهية للأمم المتحدة بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان لعام 2011 إطار الأمم المتحدة المعنون "الحماية والاحترام والانتصاف" لعام 2008، وتوفر إرشاداً إضافياً بشأن واجبات الدول ومسؤوليات الشركات لتعزيز معاييرها وممارساتها في ما يخص الأعمال التجارية وحقوق الإنسان.<sup>7</sup> والركن الأول للإطار هو واجب الدولة المتمثل في الحماية من انتهاكات حقوق الإنسان التي ترتكبها الأطراف الثالثة، بما فيها الأعمال التجارية، ضمن أراضيها أو ولايتها القضائية، عبر التشريعات والسياسات المناسبة. فتضطلع الدول بالدور الأساسي في مكافحة انتهاكات حقوق الإنسان المتعلقة بالشركات ومعالجتها.

الركن الثاني هو مسؤولية الشركات في احترام حقوق الإنسان: فلا يجوز أن تتعدى الأطراف الثالثة في أعمالها على حقوق الآخرين، وعليها أن تعالج الآثار السلبية المتعلقة بحقوق الإنسان التي تكون معنية فيها. وفيما لا يشكل احترام الحقوق التزاماً يفرضه القانون الدولي لحقوق الإنسان مباشرةً على الأطراف الثالثة، فهو الآن عنصر أساسي مشترك في كافة الوثائق الطوعية ووثائق القانون غير الملزم تقريباً التي تتعلق بمسؤولية الشركات وتحظى بتأييد مجلس حقوق الإنسان. إلى ذلك، قد يعكس القانون الوطني أصلاً مسؤولية الشركات في احترام الحقوق. وتعالج كل من مسؤولية الحكومات ومسؤولية الشركات في التقرير السنوي للمقرر الخاص المعني بتعزيز وحماية الحق في حرية الرأي والتعبير المؤرخ في 6 نيسان/ أبريل 2018، والذي يُعنى بتنظيم المحتوى الذي ينشأ عن المستخدم على الإنترنت.<sup>8</sup>

أخيراً، تؤدي آليات الشكاوى الفعالة - الركن الثالث - دوراً مهماً في كل من واجب الدولة في الحماية ومسؤولية الشركات في الاحترام. فكجزء من واجب الحماية، على الدول أن تتخذ الخطوات المناسبة ضمن أراضيها و/ أو ولايتها القضائية حتى حين ترتكب الشركات هذه الانتهاكات لحقوق الإنسان، تضمن الدول أن المتضررين قادرين على اللجوء إلى الانتصاف الفعال عبر الوسائل القضائية أو الإدارية أو التشريعية أو أي وسائل مناسبة أخرى.

7 المبادئ التوجيهية للأمم المتحدة بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان، (UN Guiding Principles on Business and Human Rights) 2011.

8 التقرير السنوي للمقرر الخاص إلى مجلس حقوق الإنسان بشأن تنظيم المحتوى على الإنترنت (Annual Report of the Special Rapporteur to the Human Rights Council on online content regulation) (A/HRC/38/35)، 6 نيسان/ أبريل 2018.

## حرية التعبير

يتعين على الدول أن تضمن تماشي أي تشريع يعالج توفر محتوى التطرف العنيف والإرهاب على الإنترنت وإمكانية الوصول إليه مع المعايير والمبادئ الدولية، لا سيما في ما يخص حرية التعبير. فحرية التعبير هي أحد أركان القانون الدولي لحقوق الإنسان وهي أساسية للتمتع الكامل بحقوق الإنسان الأخرى، مثل الحقوق في حرية التجمع السلمي وتكوين الجمعيات. وتنص المادة 19 من الإعلان العالمي لحقوق الإنسان على هذا الحق العالمي كما يلي: "لكل شخص حق التمتع بحرية الرأي والتعبير، ويشمل هذا الحق حريته في اعتناق الآراء دون مضايقة، وفي التماس الأنباء والأفكار وتلقيها ونقلها إلى الآخرين، بأية وسيلة ودونما اعتبار للحدود".

وردت ضمانات حرية التعبير بشكل مفصل في المادة 19 من العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية<sup>9</sup>. كما برزت حرية التعبير في عدة وثائق إقليمية حول قانون حقوق الإنسان، على غرار الاتفاقية الأوروبية لحقوق الإنسان واتفاقية البلدان الأمريكية بشأن حقوق الإنسان والميثاق الأفريقي لحقوق الإنسان والشعوب.

## القيود على حرية التعبير

تنص المادة 19(3) من العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية على قيدين محددين يحدان من حرية التعبير هما: احترام حقوق الآخرين أو سمعتهم، وحماية الأمن القومي أو النظام العام أو الصحة العامة أو الآداب. ومن المهم الإشارة إلى أن البند التقييدي الذي تنص عليه المادة 19(3) يجب تفسيره على نطاق ضيق. وتقدم مبادئ سيراكوزا المتعلقة بأحكام التقييد وعدم التقييد الواردة في العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية توجيهات مفيدة حول الشروط المنصوص عليها في المادة 19(3) للحد من حرية التعبير: في سياق منع التطرف العنيف والإرهاب ومكافحتهما على الإنترنت، تشكل حماية الأمن القومي و/أو حماية النظام العام السببين الوجهيين الأهم لتقييد حرية التعبير. وبحسب مبادئ سيراكوزا، "يمكن التذرع بعدم التقييد والتقييد لدواعي الأمن القومي لتبرير التدابير التي تحد بعض الحقوق في حال مورسا لحماية وجود الأمة أو سلامة أراضيها أو استقلالها السياسي ضد قوة ما أو تهديد باستخدام القوة ليس إلا".<sup>10</sup> ولا يمكن استخدام تبرير الأمن القومي كذريعة لفرض قيود مبهمه أو عشوائية، ولا يمكن التذرع به إلا عند وجود ضمانات مناسبة وتعويضات فعالة ضد الانتهاك.<sup>11</sup> ولا يمكن اعتماد تبرير عدم التقييد بحقوق الإنسان وتقييدها بحماية النظام العام إلا بهدف الحفاظ على "مجملة القواعد التي تضمن حسن سير المجتمع أو مجموعة المبادئ الأساسية التي يُبنى عليها المجتمع".<sup>12</sup> وفي هذا الصدد، تشدد مبادئ سيراكوزا على أن احترام حقوق الإنسان هو جزء من النظام العام.<sup>13</sup>

ينص التعليق العام رقم 34 التابع للجنة الأمم المتحدة لحقوق الإنسان على وجوب توفر تعريف واضح للجرائم من مثال تشجيع الإرهاب أو النشاط المتطرف أو الإشادة بالإرهاب أو تعظيمه أو تسويغه، لضمان

9 تنص المادة 19(2) من العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية على الضمانات الأكثر شمولية لحرية التعبير، وحرية التماس الأنباء والأفكار وتلقيها ونقلها إلى الآخرين من أي نوع كانت. وتحمي حرية التعبير كافة أشكال التعبير، بما فيه التعبير شفهيًا وكتابيًا ولغة الإشارة والتعبير غير اللفظي كالصور، ووسائل نشرها التي تشمل الكتب والصحف والكتيبات والملصقات والافتات وأساليب التعبير السمعية البصرية والإلكترونية والقائمة على الإنترنت. ويشار إلى أن الدول الأعضاء في المنتدى العالمي لمكافحة الإرهاب لم توقع أو تصادق جميعها على هذا العهد، وقد قام عدد منها بذلك مع بعض التحفظات.

10 لجنة الأمم المتحدة لحقوق الإنسان، مبادئ سيراكوزا المتعلقة بأحكام التقييد وعدم التقييد الواردة في العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية (*The Siracusa Principles on the Limitation and Derogation Provisions in the International Covenant on Civil and Political Rights*) (E/CN.4/1985/4)، الفقرة 29، 28 أيلول/سبتمبر 1984.

11 المرجع عينه، الفقرة 31.

12 المرجع عينه، الفقرة 22.

13 المرجع عينه.

عدم التداخل غير الضروري أو غير المتناسب مع حرية التعبير.<sup>14</sup>

يوصي المقرر الخاص للأمم المتحدة المعني بحرية التعبير بعدم اعتماد القيود إلا على أساس كل حالة بمفردها وبوجوب تماشي هذه القيود مع شروط القانونية والضرورة والتناسب والشرعية:<sup>15</sup>

← **القانونية:** يجب أن ينص القانون على أي قيد. وينبغي اعتماد هذه القوانين من خلال إجراءات قانونية مراعية للأصول وصياغتها بدقة وافية. بالإضافة إلى ذلك، يجب أن تكون هذه القوانين متاحة للناس وأن توفر إرشادًا وافيًا للأشخاص المسؤولين عن تنفيذها. وينبغي أن يتبع أي تقييد للحق أحكام الإجراءات الواجبة التي ينص عليها التشريع الوطني، ويجب أن تشرف عليه هيئات استعراض مستقلة، لا سيما المحاكم.

← **الضرورة والتناسب:** يجب أن تكون القيود ضرورية وأن تتسم بأقل قدر من التدخل لتحقيق الغرض المشروع. وبحسب المقرر الخاص المعني بحرية التعبير، على مواقع التواصل الاجتماعي أن تفتح عن البيانات والأمثلة التي تعطي لمحة عن العوامل التي تقيّمها من أجل تحديد وجود الخرق وحدته والتدابير المتخذة للتصدي له.<sup>16</sup> إلى ذلك، في سياق خطاب الكراهية، إن شرح كيفية معالجة الحالات الخاصة قد يساعد المستخدمين على فهم كيفية مقارنة الشركات لعمليات التمييز الصعبة بين المحتوى المهين والتحريض على الكراهية، أو كيفية تقييم بعض الاعتبارات في مختلف السياقات على الإنترنت مثل نية المتحدث أو احتمال العنف.<sup>17</sup>

← **الشرعية:** ينبغي أن تدرج أي قيود مفروضة ضمن إطار قيدين محددين في المادة 19(3) من العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية وهما: احترام حقوق الآخرين أو سمعتهم، وحماية الأمن القومي أو النظام العام أو الصحة العامة أو الآداب. ويجب تفسير القيود في المادة 19(3) على نطاق ضيق. على سبيل المثال، لا ينبغي اللجوء إلى عدم التقييد بحرية التعبير أو تقييدها لدواعي الأمن القومي إلا من أجل حماية وجود الدولة أو سلامة أراضيها أو استقلالها السياسي من استخدام القوة أو التهديد باستخدامها.<sup>18</sup> ولا يجوز استخدام دواعي الأمن القومي كذريعة لفرض قيود مبهمّة أو عشوائية.<sup>19</sup> ويمكن استخدام داعي النظام العام عندما تقضي الحاجة بالحفاظ على حسن سير المجتمع أو مبادئه الأساسية ليس إلا.<sup>20</sup>

### الحق في الخصوصية

لا بد من حماية الحق في الخصوصية عند رصد المحتوى على الإنترنت لكشف مناصري الإرهاب والتطرف العنيف أو المجدّين أو المؤامرات الإرهابية. ويشكّل رصد المحتوى على الإنترنت، عبر الرقابة على البيانات أو اعتراضها أو جمعها أو استبقاءها مثلًا، وسيلة إضافية لمكافحة التطرف العنيف والإرهاب على الإنترنت.

تنص المادة 17 من العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية على أنه فيما لا تشكّل الخصوصية حقًا مطلقًا، يجب حمايتها من التدخل غير المشروع أو التعسفي. وبشكل خاص، يحدث التدخل غير المشروع

14 لجنة الأمم المتحدة لحقوق الإنسان، التعليق العام رقم 34، المادة 19، حرية الرأي وحرية التعبير (General comment no. 34, CCPR/C/GC/34) (Article 19, Freedoms of opinion and expression), الفقرة 46، 12 أيلول/سبتمبر 2011.

15 مجلس الأمم المتحدة لحقوق الإنسان، تقرير المقرر الخاص المعني بتعزيز وحماية الحق في حرية الرأي والتعبير (Report of the Special Rapporteur on the promotion and protection of the right to freedom of opinion and expression) (A/HRC/29/32)، الفقرة 57، 22 أيار/مايو 2015.

16 المرجع عينه، الفقرة 47.

17 المرجع عينه.

18 لجنة الأمم المتحدة لحقوق الإنسان، مبادئ سيراكوزا (The Siracusa Principles)، الفقرة 29.

19 المرجع عينه، الفقرة 31.

20 المرجع عينه.

حين يكون التدخل خارج النطاق المنصوص عليه قانوناً. كما يجب تفادي التدخل التعسفي، لذا حتى عندما يعطي القانون دواعٍ للتدخل، يجب أن يكون هذا التدخل معقولاً وضرورياً ومتناسباً في الظروف الخاصة. وينبغي أن ينظم القانون عملية تخزين معلومات الأشخاص التي تقوم بها السلطات العامة أو الجهات الفاعلة الخاصة. ويوصي التعليق العام رقم 16 الخاص بلجنة الأمم المتحدة لحقوق الإنسان بوجوب أن تضمن الدول عدم وقوع المعلومات المتعلقة بالحياة الخاصة للشخص في أيدي الأشخاص الذين لا يجيز لهم القانون الحصول عليها أو تجهيزها أو استخدامها، وعدم استخدامها على الإطلاق في أغراض تتنافى مع العهد.<sup>21</sup>

تنص المبادئ التوجيهية بشأن حقوق الإنسان ومكافحة الإرهاب الصادرة عن مجلس أوروبا، في ما يخص جمع البيانات الشخصية ومعالجتها ضمن سياق مكافحة الإرهاب، على إمكانية تعرّض السلطة المختصة لاحترام الحياة الخاصة عند جمع البيانات الشخصية ومعالجتها في مجال أمن الدولة في حال احترمت آليات الجمع والمعالجة الشروط التالية فحسب:

- (i) أن تخضع للأحكام المناسبة في القانون المحلي؛
- (ii) أن تتناسب مع الغاية المتوخاة من الجمع والمعالجة؛
- (iii) إمكانية خضوعها لإشراف هيئة مستقلة خارجية.<sup>22</sup>

### الوثائق الدولية غير الملزمة

إلى جانب الالتزامات الناشئة عن القانون الدولي التي تنص عليها معاهدات حقوق الإنسان والقانون الدولي العرفي، ثمة أيضاً وثائق غير ملزمة يمكن أن توجه واضعي السياسات وأصحاب المصلحة الآخرين في العملية التشريعية المتعلقة بمنع التطرف العنيف والإرهاب ومكافحتها على الإنترنت. وأدى تعقيد المسألة إلى إطلاق أصحاب المصلحة المتعددين لعددٍ من المبادرات التي تهدف إلى تصميم معايير ضبط المحتوى على الإنترنت. لذلك، لا بد من أن تؤخذ هذه التطورات الجديدة في الحسبان عند اتخاذ أي إجراءات تشريعية حول منع التطرف العنيف والإرهاب ومكافحتها على الإنترنت.

إن خطة عمل الرباط بشأن حظر الدعوة إلى الكراهية القومية أو العرقية أو الدينية التي تشكل تحريضاً على التمييز أو العداء أو العنف،<sup>23</sup> الملحقة بتقرير مفوضة الأمم المتحدة السامية لحقوق الإنسان عن حلقات عمل الخبراء المتعلقة بكلٍّ من الأمور السالفة الذكر، تقترح اختباراً من ستة أجزاء لتحديد إذا ما كان التعبير يُعتبر جنائياً. والعوامل الستة التي يجب أخذها في الاعتبار هي:

1. السياق الذي حصلت فيه التصريحات؛
2. وضع المتكلم أو مكانته في المجتمع؛
3. نية المتكلم؛
4. محتوى الخطاب وشكله؛

21 لجنة الأمم المتحدة لحقوق الإنسان، التعليق العام رقم 16 للجنة المعنية بالحقوق المدنية والسياسية: المادة 17 (الحق في حرمة الحياة الخاصة). الحق في احترام الخصوصية وشؤون الأسرة والبيت والمراسلات، وحماية الشرف والسمعة (CCPR)

General Comment No. 16: Article 17 (Right to Privacy). The Right to Respect of Privacy, Family, Home and Correspondence, and Protection of Honour and Reputation، الفقرة 10، 8 نيسان / أبريل 1988.

22 مجلس أوروبا، المبادئ التوجيهية بشأن حقوق الإنسان ومكافحة الإرهاب (Guidelines on human rights and the fight against terrorism)، 11 تموز / يوليو 2002.

23 مجلس الأمم المتحدة لحقوق الإنسان، التقرير السنوي الخاص بمفوضة الأمم المتحدة السامية لحقوق الإنسان - تقرير عن حلقات عمل الخبراء المتعلقة بحظر التحريض على الكراهية القومية أو العرقية أو الدينية (Annual report of the United Nations High Commissioner for Human Rights - Report on the expert workshops on the prohibition of incitement to national, racial or religious hatred) (A/HRC/22/17/Add.4)، 11 كانون الثاني / يناير 2013.

5. مدى علنية الخطاب وانتشاره؛

6. أرجحية ووشاكة أن يحرض الخطاب على العمل الجنائي.

في عام 2019، اعتمد عددٌ من الحكومات وشركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات نداء كرايستشرش للتحرك من أجل إزالة محتوى الإرهاب والتطرف العنيف على الإنترنت.<sup>24</sup> ويلزم نداء كرايستشرش الحكومة وشركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بمجموعة من التدابير لمنع التطرف العنيف والإرهاب ومكافحتها على الإنترنت. وتشمل هذه التدابير تطوير أدوات لمنع تحميل محتوى الإرهاب والتطرف العنيف؛ ومكافحة جذور التطرف العنيف؛ وزيادة الشفافية المحيطة بإزالة المحتوى وكشفه؛ ومراجعة كيف تقود خوارزميات الشركات المستخدمين إلى محتوى التطرف العنيف.<sup>25</sup> وفي قمة مجموعة العشرين أوساكا 2019، اعتمد قادة مجموعة العشرين جميعهم بيان قادة مجموعة العشرين في أوساكا حول منع استغلال الإنترنت للإرهاب والتطرف العنيف المفضيين إلى الإرهاب. وحث هذا البيان المنابر على شبكة الإنترنت على توسيع آفاق الطموح المتعلق بالجهود المبذولة في سبيل منع تدفق محتوى الإرهاب أو تحميله أو إعادة تحميله، وتسريع هذه الجهود، وجرى الالتزام بالاستمرار في العمل معاً لمعالجة هذا التحدي.<sup>26</sup>

طوّرت مبادرة الشبكة العالمية، وهي مبادرة أصحاب مصلحة متعددين، موجز السياسات بشأن محتوى التطرف وقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الذي يحدد عددًا من التوصيات إلى الحكومات وشركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أيضًا حول الممارسات التي يجب تفاديها.<sup>27</sup> فعلى سبيل المثال، لا يجوز تطبيق قيود على التقارير أو التعليقات التي يعدها الصحفيون والوسائط الإعلامية بشأن المجموعات الإرهابية أو أعمال الإرهاب، ويجب أن يميّز القانون والسياسات بين الخطاب الذي يهدف إلى التحريض على الأعمال الإرهابية وبين الخطاب الذي يجادل أو يناقش أو يعد التقارير بشأن هذه الأعمال.<sup>28</sup>

تناول مبادئ كامدن المتعلقة بحرية التعبير والمساواة (مبادئ كامدن)<sup>29</sup> التي أعدتها منظمة المادة 19 بالتفصيل العلاقة بين حرية التعبير وقضايا المساواة. وتؤكد مبادئ كامدن على أن العلاقة بين حرية التعبير والمساواة تتسم بالدعم والتعزيز المتبادلين، وهي تعرض توصيات حول كيفية معالجة التوتر بينهما.

## ب: تصميم السياسات

عند سنّ التشريعات والسياسات واعتمادها أو تحديثها للتصدي لتوفر محتوى التطرف العنيف والإرهاب على الإنترنت وإمكانية الوصول إليه، لا بد من إدراج العناصر الواردة أدناه.

24 الاطلاع على <https://www.christchurchcall.com>

25 معالي رئيسة الوزراء جاسيندا أوردن، اعتماد نداء كرايستشرش للتحرك من أجل إزالة محتوى الإرهاب والتطرف العنيف على الإنترنت (*Christchurch Call to eliminate terrorist and violent extremist online content adopted*)، 16 أيار/مايو 2019.

26 بيان قادة مجموعة العشرين في أوساكا حول منع استغلال الإنترنت للإرهاب والتطرف العنيف المفضيين إلى الإرهاب (*G20 Osaka Leader's Statement on Preventing Exploitation of the Internet for Terrorism and Violent Extremism Conducive to Terrorism (VECT)*)، 2019.

27 مبادرة الشبكة العالمية، محتوى التطرف وقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. موجز سياسات لمبادرة الشبكة العالمية (*Extremist Content and the ICT Sector, A Global Network Initiative Policy Brief*)، تشرين الثاني/نوفمبر 2016.

28 المرجع عينه، 4.

29 المادة 19، مبادئ كامدن المتعلقة بحرية التعبير والمساواة (*The Camden Principles on Freedom of Expression and Equality*)، نيسان/أبريل 2009.



## ضمانات حقوق الإنسان

تشمل المسائل الأساسية في معظم التشريعات الوطنية غياب حقوق الإنسان بشكل عام والحق في حرية التعبير بشكل خاص، أو ضعف تسليط الضوء عليهما. فلا بد من اعتماد قوانين تسمح بحجب محتوى التطرف العنيف والإرهاب على الإنترنت أو إزالته، وإنفاذ هذه القوانين بما يتوافق مع القانون الدولي لحقوق الإنسان. وعلى الصعيد العملي، يمكن تحقيق ذلك من خلال اعتماد أحكام واضحة حول إزالة المحتوى بناءً على شروط المادة 19(3) من العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية، مع الحفاظ على مرونة كافية للأحكام حتى تبقى قابلة للتطبيق في ظل التطورات التكنولوجية.

## اعتماد التشريعات ذات الصلة أو تحديثها

في أغلب الأحيان، لا تعكس التشريعات الوطنية القائمة حول التطرف العنيف والإرهاب الوقائع التكنولوجية الراهنة، بما أنها تسبق ظهور الفضاء السيبراني. وفي المقابل، قد يفضي منع التطرف العنيف والإرهاب ومكافحتهم على الإنترنت من دون تشريعات مناسبة إلى ممارسات تخرق القانون الدولي لحقوق الإنسان وتؤدي إلى نتائج محدودة؛ وعلى العكس، إن وجود أحكام قانونية ملموسة حول هذه المسألة يمكن مؤسسات الدولة من تطبيق القانون بدقة أكبر ويحدّ بالتالي من احتمال انتهاك حقوق الإنسان. وبالإضافة إلى ذلك، شاعت بين وكالات إنفاذ القانون ممارسة تقضي بطلب إزالة محتوى التطرف العنيف أو الإرهاب على الإنترنت بالاستناد إلى شروط خدمة الموقع الإلكتروني المعني فحسب. وقد يؤدي ذلك إلى عدم امتثال سلطات الدولة لمبدأ القانونية الذي يفرض أن يقوم كل عمل ينفذه جهاز ما في الدولة على أحد الأحكام القانونية الصريحة والنافذة. لذلك، من المستحسن أن تعتمد الدول قوانين وأنظمة حول معالجة توفر محتوى التطرف العنيف والإرهاب على الإنترنت وإمكانية الوصول إليه، أو أن تحدّث التشريعات القائمة وتضيف إليها عناصر محددة قائمة على المحتوى.

## صياغة الأحكام القانونية

قد يؤدي غياب تعاريف محتوى التطرف العنيف والإرهاب في القوانين الوطنية أو التباسها أو شموليتها الزائدة إلى فرط الاندفاع في ممارسات إزالة المحتوى بناءً على أسباب سياسية أو دينية أو أيديولوجية. ويمكن التخفيف من هذا الخطر من خلال اعتماد تعاريف دقيقة لمحتوى التطرف العنيف والإرهاب على الإنترنت الذي يجب حجب أو إزالته. كذلك، يجب توفير التدريب المختص المتعلق بخصائص هذا المحتوى وسماته الفارقة إلى عناصر إنفاذ القانون والسلطات القضائية والسلطات المعنية الأخرى في هذا الميدان.

## الاستعراض (القضائي) المستقل وإجراءات الاستئناف

تفوّض نصوص متعددة في التشريعات الوطنية أجهزة إنفاذ القانون بإحالة المحتوى الذي تعتبره غير شرعي إلى مزوّدي خدمات الإنترنت أو مباشرةً إلى المنابر الإلكترونية (التي يشار إليها أحياناً بـ"مزوّدي خدمات المحتوى") فترك الخيار الأخير للمنابر الإلكترونية أو مزوّدي خدمات الإنترنت المعنيين. وتشكّل هذه الممارسة تهديداً محتملاً لتمتع المستخدمين من الأفراد بحقوق الإنسان الكاملة نظرًا إلى عدم استقلالية الرقابة في رصد العملية. وقد يؤدي ذلك إلى ممارسات لإزالة المحتوى يمكن أن تتعدى بشكل خطير على حقوق الإنسان الخاصة بالأشخاص الذين حُجب محتوهم أو أُزيل. ولهذا السبب، يجب أن تحتوي كافة تشريعات الدول المتعلقة بهذه المسألة على قواعد تحدّد الإجراءات التي يتعين على أجهزة الدولة اتباعها عند طلب حجب المحتوى على الإنترنت أو إزالته، بالإضافة إلى حقوق شركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتزاماتها بصفها متلقية للطلبات.

علاوةً على ذلك، من الضروري التمييز بين القرارات حول إزالة المحتوى من قبل أجهزة الدولة (لا سيما أجهزة إنفاذ القانون والأجهزة القضائية) وقرارات شركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. فبالنسبة إلى أجهزة الدولة، قد يكون القرار القضائي ضروريًا بما أن الدول هي الجهات الأساسية التي تأخذ على عاتقها التزامات حقوق الإنسان وعليها أن تأخذ كافة الاحتياطات الضرورية لمنع التعرض التعسفي لحقوق الإنسان الخاصة بمواطنيها. وفي ما يتعلق بالحجب، الذي تحدده "منظمة الأمن والتعاون في أوروبا" على أنه "النشاط الذي يُستخدَم لمنع الوصول إلى محتويات شبكة الإنترنت أو مواقعها بما فيها مواقع التواصل الاجتماعي"، يوصي دليل منظمة الأمن والتعاون في أوروبا حول الحرية الإعلامية على الإنترنت "بأضعي السياسات بالاعتماد على الحجب ضمن إطار قانوني صارم فحسب في ما يخص المحتوى الذي تحدده المحاكم القانونية على أنه غير قانوني".<sup>30</sup>

لا بد من أن تخضع قرارات الدولة أيضًا إلى إجراءات طعون إذا اعتبر المستخدمون أن حقوقهم الإنسانية قد تعرّضت للتقييد بشكل غير شرعي. ومن جهة أخرى، يجب أن تتبع شركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات نهجًا من الحرص الواجب من خلال إنشاء آليات استعراض مستقلة من أجل السماح للمستخدمين بالتصدي للقرارات المتعلقة بإزالة المحتوى بناءً على التشريعات الوطنية أو شروط الخدمة.

### آليات الإنفاذ

على إجراءات إنفاذ القانون المرتبطة بمنع التطرف العنيف والإرهاب ومكافحتها على الإنترنت أن تطبّق أولاً تدابير أقل تطفلاً مثل إبلاغ شركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عن العنف أو التطرف في محتوى معين. ولا بد من اعتبار بعض التدابير مثل حجب المواقع والمنابر بأكملها كسبيل أخير؛ فكما يشير دليل "منظمة الأمن والتعاون في أوروبا" المذكور أعلاه، لا يشكل الحجب طريقة فعّالة لمعالجة المشاكل المرتبطة بمحتويات الإنترنت ويمكن أن يؤدي إلى آثار جانبية خطيرة تشمل فرط الحجب.<sup>31</sup>

بشكل عام، قد تكون الغرامات ضرورية لإنفاذ التشريعات وضمان الامتثال. ولكن في ميدان تنظيم المحتوى، يمكن أن تعتبر شركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أن احتمال الغرامات المرتفعة، لا سيما حين تكون مقترنة بالتزامات غير محددة بدقة، يشكل حافزًا لحجب المحتوى القانوني أو إزالته من أجل تقليص خطر الغرامة إلى أدنى حد أو تفاديه، ما يؤدي إلى القيود التعسفية على حرية التعبير والإفراط في تطبيقها. كما يمكن أن تعرّض الغرامات المرتفعة وجود شركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الأصغر في السوق للخطر. وبالتالي، يجب أن تكون الغرامات متناسبة دائمًا وأن تُفرض وفقًا للالتزامات محددة بوضوح.

### دراسة حالة: قانون الإنفاذ الشبكي في ألمانيا

دخل قانون الإنفاذ الشبكي الألماني ("NetzDG" – Netzwerkdurchsetzungsgesetz) حيّز التنفيذ في تشرين الأول/أكتوبر 2017 (وتخلّته مرحلة انتقالية حتى 1 كانون الثاني/يناير 2018). ويلزم هذا القانون شبكات وسائل التواصل الاجتماعي بإزالة المحتوى الذي يتّضح أنه غير شرعي أو حجه في خلال 24 ساعة من تلقّي الشكوى، أو في خلال 7 أيام في حال لم يتّضح أن المحتوى غير شرعي (ولا يحدد القانون سمات المحتوى الذي تتضح عدم شرعيته). وعلى الشبكة الاحتفاظ بالمحتوى

30 منظمة الأمن والتعاون في أوروبا، الحرية الإعلامية على الإنترنت: دليل منظمة الأمن والتعاون في أوروبا (Media Freedom on the Internet: An OSCE Guidebook)، 09 آذار/مارس 2016.

31 المرجع عينه.

غير الشرعي كدليل وتخزينه لمدة 10 أسابيع. ويمكن أن يؤدي عدم الامتثال المتواصل والنظامي إلى غرامات تصل إلى 50 مليون يورو.

يضع القانون عددًا من آليات الشفافية، وهي الالتزام المتمثل في توفير إجراءات يمكن التعرف إليها بسهولة والوصول إليها مباشرةً وتكون متاحة بشكل دائم للمستخدمين من أجل تقديم الشكاوى بشأن المحتوى غير الشرعي؛ والالتزام المتمثل في إبلاغ الشخص الذي يقدم الشكاوى والمستخدم المعني بأي قرار، مع تقديم أسباب القرار النهائي إلى المشتكي وصاحب المحتوى أيضًا؛ والالتزام المتمثل في إعداد تقارير مرتين في السنة حول معالجة الشكاوى بالنسبة إلى شبكات التواصل الاجتماعي التي تتلقى أكثر من 100 شكاوى كل سنة.

كذلك، تشمل آليات الرقابة الالتزام المتمثل في رصد معالجة الشكاوى عبر عمليات التحقق الشهرية التي تقوم بها إدارة شبكة التواصل الاجتماعي؛ والرقابة على الإجراءات التي تقوم بها وكالة فوّضها مكتب العدالة الفدرالي الألماني. كما يمنح القانون المستخدم فرصة الرد على الشكاوى قبل أن تُصدر شبكة التواصل الاجتماعي قرارًا إذا كانت عدم شرعية المحتوى تعتمد على ادعاءات أو ظروف مزيفة متعلقة بالوقائع. وأخيرًا، يفرض القانون على السلطة الإدارية التي ترغب في إصدار قرار (لا سيما قرار فرض غرامة) بالاستناد إلى واقع أن المحتوى الذي لم يتعرض للإزالة أو الحجب ليس شرعيًا أن تحصل أولاً على قرار قضائي يؤكد عدم الشرعية.

تنوعت الاستجابة إلى قانون الإنفاذ الشبكي الألماني. ففيما أشارت بعض الأبحاث إلى أنه لم يؤدّ إلى فرط إزالة المحتوى، أثار المقرر الخاص للأمم المتحدة المعني بحرية التعبير المخاوف من أن فترات الحذف الصارمة والغرامات المرتفعة قد تكون غير متناسبة وقد تؤدي إلى إزالة المحتوى الشرعي، ومن غياب الرقابة القضائية على قيام شركات وسائل التواصل الاجتماعي بإزالة المحتوى وحذفه.<sup>32</sup> وأعرب أيضًا ثمانية خبراء من أصل عشرة دُعوا إلى جلسة الاستماع حول مشروع القانون عن مخاوف مشابهة.

تراجع حاليًا كافة شبكات وسائل التواصل الاجتماعي الكبيرة (فيسبوك وتويتر ويوتيوب) الشكاوى المقدّمة بموجب قانون الإنفاذ الشبكي الألماني، أولاً بموجب المعايير الخاصة بكل من منظومتيهما. ففي حال وجود خرق يُحجّب المحتوى عالميًا. وإذا لم يُعثر على خرق، تخضع الشكاوى للتقييم على أساس قانون الإنفاذ الشبكي الألماني؛ وفي حالة عدم الشرعية بموجب هذا التشريع، يُحظر الوصول إلى هذا المحتوى في ألمانيا فحسب.

32 المقرر الخاص المعني بتعزيز وحماية الحق في حرية الرأي والتعبير، مرجع الرسالة OL DEU 01/2017، 01 حزيران/يونيو 2017.

# الاستجابات القائمة على المحتوى

## 2. تطوير آليات الشفافية والمساءلة

يسعى هذا الفصل إلى دعم واضعي السياسات والممارسين في تطوير آليات الشفافية والمساءلة في إطار منع التطرف العنيف والإرهاب ومكافحتهما على الإنترنت. وتتعلق هذه الآليات بـ: (أ) توفير الأصول القانونية من أجل السماح للفرد بالتصدي لقرار إزالة المحتوى، (ب) وإبلاغ عامة الناس بممارسات وطرق إحالة المحتوى وإزالته من قِبَل الشركات والحكومات على حدٍ سواء.

يهدف هذا الفصل أيضًا إلى التوسّع في أهمية وضع أطر رصد وتقييم من أجل تعزيز فعالية ممارسات إحالة المحتوى وإزالته ومنع حدوث عواقب غير مقصودة. ويُقسّم هذا الفصل إلى ثلاثة أقسام فرعية هي: آليات الشفافية والمساءلة؛ ورصد الاستجابات القائمة على المحتوى وتقييمها؛ والعمليات الآلية.

### الممارسات الجيدة ذات الصلة من "توصيات لندن-زيورخ"

**الممارسة الجيدة 4:** إعداد إطار رصد وتقييم مشترك، بالتعاون مع أصحاب المصلحة الآخرين المعنيين، لتعزيز الشفافية وتيسير فهم تأثير الاستجابات.

**الممارسة الجيدة 7:** اعتماد القوانين والأنظمة والسياسات المعنية بتوفر محتوى التطرف العنيف والإرهاب على الإنترنت وإمكانية الوصول إليه.

**الممارسة الجيدة 8:** مراعاة أي معايير و/ أو مبادئ دولية قائمة وواجبة التطبيق عند معالجة توفر محتوى التطرف العنيف والإرهاب وإمكانية الوصول إليه على الإنترنت ومواقع التواصل الاجتماعي.

**الممارسة الجيدة 10:** تقديم إشارات مرجعية بشأن القوانين والأنظمة ذات الصلة التي تحفز إحالات المحتوى ذي الصلة إلى شركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

**الممارسة الجيدة 11:** الإقرار بدور قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التصدي بفعالية لتوفر محتوى التطرف العنيف والإرهاب وإمكانية الوصول إليه على شبكة الإنترنت ومواقع التواصل الاجتماعي.

**الممارسة الجيدة 12:** رصد تطبيق العمليات الآلية المستخدمة وتقييمه للحد من إعادة نشر المحتوى المتطرف والإرهابي القائم و/ أو المحدد سلفًا على الإنترنت.

## المقدمة

فيما عرض الفصل الأول تطوير التشريعات والسياسات المتعلقة بالمحتوى واعتمادها، يركز الفصل الراهن على الشفافية والمساءلة في تنفيذها.

في بعض البلدان، زاد واضعو القوانين والسياسات إلى حد كبير الموارد القانونية والبشرية والمالية التي تملكها الدول لتحليل المحتوى وإزالته. وبالإضافة إلى ذلك، تزايد الضغط العام والاقتصادي والسياسي على شركات وسائل التواصل الاجتماعي لمنع الجماعات المتطرفة العنيفة والإرهابية من استخدام خدماتها ومواقعها، فاستجابت هذه الشركات من خلال التعاون مع الحكومات والمجتمع المدني على حد سواء لضبط محتوى التطرف العنيف والإرهاب وإزالته. وأخيراً، يفرض بعض الحكومات أكثر فأكثر على الشركات الخاصة إزالة المحتوى غير الشرعي ضمن مهلة زمنية محددة.<sup>33</sup> وقد تؤدي هذه العناصر المختلفة إلى تزايد المخاطر مثل التضيق العرضي وغير المقصود على الخطاب على الإنترنت (الذي يُدعى "أثر التثبيط" عن ممارسة حرية التعبير). لذا فالشفافية والمساءلة في ضبط المحتوى وإزالته حيويتان لحماية حقوق الإنسان الخاصة باستخدامي الإنترنت الشرعيين.

فيما تشكل إزالة أي نوع من المحتويات - سواء عبر مغربلات التحميل أو عملية اتخاذ القرار الآلية أو الإبلاغ - قيداً على حرية التعبير، يمكن أن تقيّد الحكومات بشكلٍ شرعي بعض أنواع التعبير إذا جرى استيفاء الشروط المفصلة في الفصل الأول. مع ذلك، إن الشفافية حيوية لضمان احترام الحق في حرية التعبير. وفيما تطلع الحكومات بدور أساسي في تعزيز الشفافية والمساءلة في الاستجابات القائمة على المحتوى، تطلع شركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أيضاً بدورٍ حيوي يجب أن تؤديه في تعزيز الشفافية.

## أ: آليات الشفافية والمساءلة

## رصد المحتوى

يشكل رصد المحتوى على الإنترنت وسيلةً إضافيةً لمكافحة التطرف العنيف والإرهاب على الإنترنت: وقد يشمل ذلك الرقابة على البيانات واعتراضها وجمعها واستبقائها. ومع أن زيادة رصد المحتوى على الإنترنت يمكن أن يساعد في كشف مناصري الإرهاب والتطرف العنيف أو المجدّدين أو المؤامرات الإرهابية، يجب أن تكون الحقوق التي يتمتع بها المرء خارج نطاق الإنترنت محمية أيضاً ضمن نطاق هذه الشبكة، مثل حق الخصوصية وحرية التعبير.<sup>34</sup> وكما ورد في الفصل الأول، لا يجوز أن تعتمد الدول قوانين وسياسات تمنع التشفير وإخفاء الهوية أو تُضعف أدوات الأمن الرقمية المتاحة.

يمكن أن يتخذ الرصد الحكومي للمحتوى على الإنترنت أشكالاً متنوعة. فعلى سبيل المثال، في السويد، ترصد دائرة الأمن القومي السويدي (Säkerhetspolisen)<sup>35</sup> بانتظام المواقع الإلكترونية التي قد تحتوي على رسائل مرتبطة بالإرهاب. وينظم قانون قطاع الأمن (Förordning (2002:1050) med instruktion för

33 الاطلاع على دراسة الحالة في الفصل 1 حول قانون الإنفاذ الشبكي الألماني؛ الجمعية الوطنية الفرنسية، مشروع قانون مكافحة خطاب الكراهية عبر الإنترنت (Draft Law to Fight Hate on the Internet)، رقم 1785، 20 آذار / مارس 2019، المفوضية الأوروبية، اقتراح وضع لائحة تنظيمية في البرلمان الأوروبي والمجلس حول منع نشر محتوى الإرهاب على الإنترنت (Proposal for a Regulation of the European Parliament and the Council on Preventing the Dissemination of Terrorist Content Online) (COM(2018) 640 final)، 12 أيلول / سبتمبر 2018.

34 الاطلاع على قرارات مجلس الأمم المتحدة لحقوق الإنسان بشأن تعزيز حقوق الإنسان على الإنترنت وحمايتها والتمتع بها (The Promotion, Protection and Enjoyment of Human Rights on the Internet) 20/8 (A/HRC/20/L.13)، 2012، و 26/13 (A/HRC/26/L.2)، 26 حزيران / يونيو 2014.

35 الاطلاع على <https://www.sakerhetspolisen.se>

(Säkerhetspolisen) "دائرة الأمن". غير أنه لا يحتوي على أي أحكام تتصل تحديداً برصد المواقع الإلكترونية. وإذا كشفت "دائرة الأمن" محتوى تعتبره غير قانوني، يمكن أن تحيل المحتوى إلى شركة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي يظهر المحتوى على خدماتها وأن تباشر بتحقيقات أولية لكنها غير مخولة اتخاذ خطوات من أجل إزالة أي محتوى.<sup>36</sup>

في أستراليا، تحقق "مفوضية السلامة الإلكترونية" (eSafety Commissioner) وفريق "الإبلاغ السيبراني" الخاص بها<sup>37</sup> في الشكاوى بشأن المواد المحظورة التي تروّج مثلاً لقضايا الجرائم أو العنف أو تعطي تعليمات بشأنها أو تحرض عليها، أو تؤيد ارتكاب عمل إرهابي. ويقدم فريق "الإبلاغ السيبراني" المحتوى الإلكتروني المبلغ عنه بالمقارنة مع "نظام التصنيف الوطني" ("النظام") وقوانين أخرى ذات صلة، ويعطي الأولوية للمواد الخطيرة التي يمكن اعتبارها محتويات مناصرة للإرهاب مثلاً أو محتويات تشكل "مادة عنف مقيّمة". وهذه المحتويات الأخيرة هي التي تصوّر القتل والإرهاب المؤديين إلى الموت أو الإصابة الخطيرة وإلى جرائم عنيفة أخرى، إذا سجلها المرتكب أو المتواطئون معه. وهذه الأنواع من المحتويات هي على الأرجح من "الصف المرفوض" بموجب "النظام"، وتعتبر محظورة إذا نُشرت في أستراليا. وما إن تُقِيم المادة، يبلغ فريق "الإبلاغ السيبراني" المزود المضيف المعني من أجل إزالتها. والإشعار بالإزالة الذي يُصدره "الإبلاغ السيبراني" بحق خدمات الاستضافة الأسترالية هو نافذ قانوناً، وتُفرض عقوبات خطيرة في حال عدم الامتثال.

في سويسرا، تقوم "وحدة التنسيق السويسرية لمكافحة الجريمة السيبرانية" في "المكتب الفدرالي للشرطة"، في الوقت عينه بالتفتيش الناشط على الإنترنت عن المحتوى غير القانوني وتلقي التقارير ذات الصلة. وبعد تقييم كل من المحتويات وتأمين البيانات ذات الصلة، تحيل هذه الوحدة القضية إلى وكالات إنفاذ القانون المعنية.<sup>38</sup>

### زيادة الشفافية والمساءلة

الشفافية والمساءلة حيويتان لاستباق وتخفيف حدة التبعات السلبية المحتملة للاستجابات القائمة على المحتوى في منع التطرف العنيف والإرهاب ومكافحتهما على الإنترنت، لا سيما في سياق رصد المحتوى على الإنترنت وآثاره المحتملة على التمتع بحقوق الإنسان.

تُشجّع الحكومات على العودة إلى التشريعات الوطنية ذات الصلة التي تشكل أساساً للإحالة عند طلب إزالة المحتوى من شركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وتعزز هذه الشفافية في عمليات صنع القرار الثقة بكل من أصحاب المصلحة وفي ما بينهم. وفي هذا الصدد، تُشجّع الحكومات على إتاحة القوانين والأنظمة ذات الصلة.

ينبغي أيضاً أن توفر آليات الشفافية والمساءلة القوية إمكانية الانتصاف للأفراد عند إزالة محتوهم بشكل غير دقيق، لا سيما إذا أخلت الدول والجهات الفاعلة من غير الدول بحق حرية التعبير أو الخصوصية. وتثني المبادئ التوجيهية للأمم المتحدة بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان على مبدأ الحصول على الانتصاف كجزء من واجب الدولة المتمثل في أن تتخذ الخطوات الملائمة لضمان وصول المتضررين إلى سبل الانتصاف، من خلال الوسائل القضائية والإدارية والتشريعية وغيرها من الوسائل المناسبة، عندما تحدث

36 المعهد السويسري للقانون المقارن، دراسة مقارنة حول حجب المحتوى غير الشرعي على الإنترنت وغربلته وإزالته (*Comparative Study on Blocking, Filtering and Take-Down of Illegal Internet Content*)، ص. 671، 20 كانون

الأول / ديسمبر 2015.

37 الاطلاع على <https://www.esafety.gov.au>.

38 الاطلاع على <https://www.cybersecurityintelligence.com/cybercrime-coordination-unit-switzerland-cyco-2085.html>.

هذه الانتهاكات داخل أراضيها و/ أو ولايتها القضائية<sup>39</sup>. وقد تشمل آليات الانتصاف هذه التزامات بتوفير الوصول إلى "سبل الانتصاف وآليات الشكاوى لضمان قدرة المستخدمين على التصدي لإزالة محتوهم" كما ترتئي المفوضية الأوروبية<sup>40</sup>.

فوضت المفوضية الأوروبية "معهد حقوق الإنسان والأعمال التجارية"، ومنظمة المجتمع المدني "شيفت" (Shift)، بتطوير دليل خاص بقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات حول مسؤولية الشركات في احترام حقوق الإنسان بناءً على "المبادئ التوجيهية للأمم المتحدة بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان". ويهدف الدليل إلى دعم شركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في ترجمة المبادئ المحددة في "المبادئ التوجيهية للأمم المتحدة" إلى نظمها وثقافتها الخاصة<sup>41</sup>. ويشمل الدليل مبادئ توجيهية ملموسة حول كيف يمكن أن تطوّر الشركات عمليات داخلية منهجية من أجل تجهيز أنفسها بشكل أفضل لمعالجة المطالب الحكومية بإزالة البيانات و/ أو المحتوى بشكل مناسب وسريع، مع احترام حقوق الإنسان. كما أنه يقدم التوصيات والإرشادات لشركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات حول كيفية نقل هذه الجهود إلى غيرها بفعالية وشفافية.

إن "مبادئ سانتا كلارا حول الشفافية والمساءلة في ممارسات ضبط المحتوى"، التي طوّرها عددٌ من الأكاديميين والمنظمات غير الربحية بما فيها "مؤسسة الحدود الإلكترونية" والاتحاد الأمريكي للحريات المدنية و"مركز الديمقراطية والتكنولوجيا"، تؤيد أن تنشر الشركات عدد المنشورات التي أزيلت والحسابات التي غلقت بشكل دائم أو مؤقت، وأن تقدّم الشركات إشعاراً إلى كل مستخدم عن سبب إزالة الحساب أو تعليقه، وأن توفرّ الشركات فرصةً سانحةً للاستئناف في الوقت المناسب<sup>42</sup>.

### دراسة حالة: تصنيف الحقوق الرقمية

مبادرة "تصنيف الحقوق الرقمية" هي مشروع بحثي غير ربحي في "معهد التكنولوجيا المفتوحة" التابع لمؤسسة أمريكا الجديدة. وتنشر هذه المبادرة مؤشراً سنوياً حول التزامات شركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وسياساتها التي تؤثر في حرية التعبير والخصوصية الخاصة بالمستخدمين، بناءً على القانون الدولي لحقوق الإنسان. فيقدم هذا المؤشر إذاً معايير واضحة ينبغي أن تتبناها الشركات الملتزمة باحترام حرية التعبير والخصوصية كحق من حقوق الإنسان، ويعزز الشفافية والمساءلة بين الشركات عبر عمليات التقييم التي يجريها ويُنصحها لعامة الناس.

في عام 2019، صنّف "مؤشر مساءلة الشركات"<sup>43</sup> التابع للمبادرة 24 شركة على أساس 35 مؤشراً تنظر في آليات حوكمة الشركات لتحديد التهديدات المحتملة على حقوق الإنسان الخاصة بالمستخدمين ومنعها، وكشف عن سياسات تؤثر في حرية التعبير والخصوصية الخاصة بالمستخدمين<sup>44</sup>. وعلى

39 المبادئ التوجيهية للأمم المتحدة بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان (UN Guiding Principles on Business and Human Rights)، 2011.

40 المفوضية الأوروبية، اقتراح وضع لائحة تنظيمية حول منع نشر محتوى الإرهاب على الإنترنت (Proposal for a Regulation on Preventing the Dissemination of Terrorist Content Online)، 2018.

41 شيفت ومعهد حقوق الإنسان والأعمال التجارية، دليل قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات حول تنفيذ المبادئ التوجيهية للأمم المتحدة بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان (ICT Sector Guide on Implementing the UN Guiding Principles on Business and Human Rights)، المفوضية الأوروبية، حزيران/ يونيو 2013.

42 مبادئ سانتا كلارا حول الشفافية والمساءلة في ضبط المحتوى (The Santa Clara Principles On Transparency and Accountability in Content Moderation)، 2 شباط/ فبراير 2018.

43 تصنيف الحقوق الرقمية، مؤشر مساءلة الشركات الخاص بمشروع تصنيف الحقوق الرقمية لعام 2019 (2019 Ranking Digital Rights Corporate Accountability Index).

44 الاطلاع على <https://rankingdigitalrights.org/about/our-work>.

الرغم من تحسّن الشركات التي سبق أن خضعت للتقييم، بقيت مشاكل الشفافية قائمة من حيث كيفية تنفيذ إزالة المحتوى. ووجد المؤشر أيضًا أن الشركات بقيت عاجزة عن تقديم الآليات المناسبة للشكاوى والانتصاف التي تساعد على الإبلاغ عن الأضرار وتعويضها. ومع ذلك، لا بد من الإشارة إلى أن الشركات الأعضاء في "مبادرة الشبكة العالمية" (أنظر أدناه) كانت تسجّل في هذا المؤشر نقاطًا أعلى من الشركات غير الأعضاء.

تشمل مبادرة تصنيف الحقوق الرقمية أيضًا توصيات خاصة للشركات والحكومات في نهاية تقريرها.<sup>45</sup> كما يمكن أن تعود الحكومات إلى تقارير المبادرة لتفهم بشكل أفضل أداء الشركات إزاء أحكام القانون الدولي لحقوق الإنسان.

### دراسة حالة: مبادرة الشبكة العالمية

"مبادرة الشبكة العالمية" هي منبر لأصحاب المصلحة المتعددين تهدف إلى حماية حرية التعبير والخصوصية ودفعها قدمًا في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وتوفّر "مبادئ مبادرة الشبكة العالمية"، التي تلتزم بتنفيذها كافة الشركات المشاركة في هذه المبادرة، إطارًا متغيّرًا لاتخاذ الشركات قرارات مسؤولة تدعم الحق في حرية التعبير والخصوصية.<sup>46</sup> ومع تزايد عدد الشركات التي تنضم إلى "مبادرة الشبكة العالمية"، تأمل المبادئ أن تترسّخ كمعيار عالمي لحقوق الإنسان في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات،<sup>47</sup> وأن تنهض بالتالي بحقوق الإنسان إلى جانب الشفافية والمساءلة في شركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

تقيم الشركات التي تشارك في "مبادرة الشبكة العالمية" كل عامين بشكل مستقل من حيث تقدّمها في تنفيذ مبادئ المبادرة. ويهدف التقييم إلى النظر في بذل الشركات "جهودًا حسنة نية لتنفيذ مبادئ مبادرة الشبكة العالمية" مع تحقيق تحسّن مع الوقت. وهكذا، تُقيم الشركات مقارنة مع أدائها السابق. وتطال عمليات التقييم نظم الشركة وسياساتها وإجراءاتها إلى جانب عددٍ صغير من عمليات تقييم خاصة بدراسات الحالات حول كيفية قيام الشركة بمعالجة حوادث معيّنة وكيف يمكن تحسين استجاباتها. وينفّذ عمليات التقييم عددٌ من المؤسسات المستقلة<sup>48</sup> المعتمدة في مجلس أصحاب المصلحة المتعددين الخاص بمبادرة الشبكة العالمية على أساس معايير الاستقلالية والكفاءة الخاصة بها.<sup>49</sup>

### تقارير الشفافية

فيما تظطلع الحكومات بدور أساسي في تعزيز الشفافية والمساءلة في الاستجابات القائمة على المحتوى لمنع التطرف العنيف والإرهاب ومكافحتهما على الإنترنت، من خلال توفير مرجع إلى قانون ذي صلة أو قانون عقوبات مثلاً، تستطيع شركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أن تساهم أيضًا في تعزيز الشفافية والمساءلة

45 توصيات للحكومات (*Recommendations for governments*) في: تصنيف الحقوق الرقمية، مؤشر مساءلة الشركات لعام 2018.

46 مبادرة الشبكة العالمية، مبادئ حرية التعبير والخصوصية (*Principles on Freedom of Expression and Privacy*).

47 الاطلاع على <https://globalnetworkinitiative.org/about-gni>.

48 الاطلاع على <https://globalnetworkinitiative.org/independent-assessors>.

49 مبادرة الشبكة العالمية، معايير الاستقلالية والكفاءة الخاصة بمبادرة الشبكة العالمية (*GNI Independence and Competency Criteria*). جرى تحديثها في آب/ أغسطس 2018.



في هذا الصدد، عند إحالة محتوى معين إليها لتقييمه.

قد يشكّل إصدار تقارير الشفافية التي تسلط الضوء على طريقة تعامل الشركات مع إزالة المحتوى في إطار خدماتها خطوةً مهمةً لعامة الناس حتى يفهموا بشكل أفضل مدى تنفيذ عمليات إزالة المحتوى وأيضًا أي نوع من المحتوى أزيل. ومن الأمثلة على الممارسات الحكومية، يلزم قانون الإنفاذ الشبكي الألماني (Netzwerkdurchsetzungsgesetz) من 1 أيلول/ سبتمبر 2017 (BGBl. I S. 3352)، الوارد في الفصل الأول بشكلٍ مفصّل، مواقع التواصل الاجتماعي التي تتلقى أكثر من 100 شكوى في السنة التقويمية بنشر تقريرين في السنة حول كيفية معالجة الشكاوى. كما أنه يلزم الشركات بإبلاغ الشخص الذي يقدم الشكوى والمستخدم بأي قرار يُتخذ، مع تبرير أسباب القرار النهائي للمستخدم. وتتوفر أيضًا أحكام مشابهة في اللائحة التنظيمية حول منع نشر محتوى الإرهاب على الإنترنت التي اقترحتها المفوضية الأوروبية. وتوفّر هذه الشروط آليات لتعزيز قدر أكبر من الشفافية في ما يخص كيفية تنظيم الشركات للمحتوى على مواقع التواصل الاجتماعي.

### دراسة حالة: تويتر

وفقًا لقواعد تويتر وسياساته، تُعد الشفافية من الأمور المهمة لحماية حرية التعبير.<sup>50</sup> وفي هذا الصدد، ينشر تويتر تقارير الشفافية مرتين في العام لتسليط الضوء على النزاعات وتوفير عملية مفتوحة لتبادل المعلومات.<sup>51</sup>

تتمثل سياسة تويتر بشكل عام في إبلاغ المستخدمين في أسرع وقتٍ ممكن بطلبات الحصول على معلومات حول حساباتهم على تويتر أو بيريسكوب، ما يشمل نسخةً عن الطلب، إلا إذا مُنع تويتر من القيام بذلك. وتماشياً مع سياسة الخصوصية الخاصة بتويتر، يمكنه أيضًا الإفصاح عن معلومات حول الحسابات إلى جهات إنفاذ القوانين للاستجابة إلى طلب إفصاح طارئٍ وصالح (مثلًا: 18 قانون الولايات المتحدة الفقرة 2702(ب)(8) أو القسم 8 من حماية البيانات الإيرلندية 1988 و 2003).

يعمل تويتر أيضًا مع عددٍ من المنظمات مثل حدّثني عن الإسلام (بارل موا ديسلام - Parle-moi d'islam) (فرنسا) و الأئمة على الإنترنت (إمامز أونلاين - Imams Online) (المملكة المتحدة) و الإسلام الحقيقي (ترو إسلام - True Islam) (الولايات المتحدة) لمكافحة التطرف العنيف على موقعه. ووفقًا لسياسة تويتر حول دعم إنفاذ القانون، يرد تويتر على الإجراءات القانونية السليمة الصادرة ووفقًا للقوانين السارية<sup>52</sup> وقد طوّر موقعه الإلكتروني الخاص تحت عنوان تقديم الطلبات القانونية لوكالات إنفاذ القانون.<sup>53</sup>

50 الاطلاع على <https://help.twitter.com/en/rules-and-policies/tweet-withheld-by-country>

51 الاطلاع على النسخة الأخيرة على موقع <https://transparency.twitter.com/en/information-requests.html#information-requests-jul-dec-2018>

52 الاطلاع على <https://help.twitter.com/en/rules-and-policies/twitter-law-enforcement-support>

53 الاطلاع على [https://legalrequests.twitter.com/forms/landing\\_disclaimer](https://legalrequests.twitter.com/forms/landing_disclaimer)

## دراسة حالة: مجموعة أدوات إعداد تقارير الشفافية لمعهد التكنولوجيا المفتوحة

ينشر معهد التكنولوجيا المفتوحة في مؤسسة أمريكا الجديدة، وهي مجمع تفكير مقره في الولايات المتحدة، مجموعات أدوات لإعداد تقارير الشفافية حيث يقيم أفضل الممارسات لإعداد تقارير الشفافية في الشركات ويوفّر لمحة عامة حول المؤشرات التي تُعدّ على أساسها أبرز شركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تقاريرها.<sup>54</sup>

مع الإقرار بأن الضغط العام لزيادة الشفافية أدى إلى زيادة في وتيرة تدابير الشفافية التي تتخذها شركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وشموليتها، يؤكد معهد التكنولوجيا المفتوحة على الحاجة المستمرة إلى توحيد المعايير في كيفية إعداد الشركات للتقارير حول إزالة المحتوى، وإلى المزيد من التفصيل في البيانات الواردة في التقارير أيضًا. فيطرح عدم تطابق المقاييس ومعايير إعداد التقارير عوائق أمام المقارنة على صعيد القطاع وبين الشركات من أجل تقييم أثر إزالة المحتوى على توفر محتوى التطرف العنيف وانتشاره على الإنترنت. وفيما تختلف بعض المقاييس بين المواقع بسبب اختلاف أنواع المحتوى الذي تستضيفه، يؤكد معهد التكنولوجيا المفتوحة على ضرورة وفائدة اعتماد مجموعة موحّدة من المقاييس التي يمكن تطبيقها بطريقة ملائمة من أجل المقارنة بين الشركات وتقييم الأثر. إلى ذلك، لا تزال التقارير حول عمليات إزالة المحتوى التي تقوم بها الشركات بناءً على انتهاك شروط خدمتها الخاصة أو مبادئها التوجيهية المتعلقة بالمحتوى قليلة ومتباعدة، مع العلم أن مواقع فيسبوك وغوغل وتويتر - وبدرجة أدنى مايكروسوفت - بدأت بإعداد التقارير بشأن هذا المؤشر في عام 2018.

لتسليط الضوء على هذه المسألة، أطلقت مؤسسة الجبهة الإلكترونية مشروع "طرح خارجًا" (توسد أوت TOSsed out) في أيار/ مايو 2019، وهو يجمع بعض المحتويات التي أزيلت بسبب تطبيق المنابر لقواعد شروط الخدمة بشكلٍ يعتبره المشروع غير متساو وغير عادل وغير شفاف كفاية.<sup>55</sup>

### ب: رصد الاستجابات القائمة على المحتوى وتقييمها

#### أطر الرصد والتقييم

يُعتبر تبيان الأثر أمرًا أساسيًا لضمان شرعية ونجاعة الإجراءات المُتَّخَذَة لمنع التطرف العنيف والإرهاب ومكافحتهم على الإنترنت. ويسمح الرصد والتقييم المستمرين للاستجابات القائمة على المحتوى بوضع سياسات وقوانين مدروسة لعمليات الإحالة والإزالة، لا سيما من خلال تحسين استهداف المحتويات وتحديد المخاطر على حقوق الإنسان عند بروزها ومعالجتها.

إن النقص الراهن في الأبحاث التجريبية والبيانات المتعلقة بالاستجابات القائمة على المحتوى وفعاليتها يثير القلق بدرجة كبيرة، إذ يعني ذلك أن الحكومات وشركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تسيء ربّما تخصيص الموارد المالية والبشرية والبرامج القيّمة، ما قد يؤدي بدوره إلى عواقب غير مقصودة وضارة حتى

54 معهد التكنولوجيا المفتوحة التابع لأمريكا الجديدة، مجموعة أدوات إعداد تقارير الشفافية: إعداد تقارير إزالة المحتوى (The Transparency Reporting Toolkit: Content Takedown Reporting)، آخر تحديث في 25 تشرين الأول/ أكتوبر 2018.

55 الاطلاع على <https://www.eff.org/tossedout>

بالنسبة إلى حقوق الإنسان. لذا تُشجّع الحكومات على التعلم من أطر الرصد والتقييم القائمة في القطاعات الأخرى، بما فيها الصحة العامة والإعلان والتسويق التجاريين، عند الإمكان.

### وضع أطر الرصد والتقييم

إن أطر الرصد والتقييم أساسية لتحقيق الفعالية والكفاءة في الاستجابات القائمة على المحتوى إزاء التطرف العنيف والإرهاب على الإنترنت، ولا بد من دمجها في التشريعات والسياسات ذات الصلة وفي تطبيقها الملموس منذ البداية أيضاً.<sup>56</sup>

تُشجّع الحكومات، بالتعاون مع مجموعة من أصحاب المصلحة الذين يشملون قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والمجتمع المدني والمؤسسات الأكاديمية، على تطوير طرق ووسائل واقعية لقياس أثر التشريعات والسياسات والبرامج. وهذا يعني أنه لا بد منذ البداية من وضع أهداف متعلقة بالأثر ومحددة بوضوح لاستجابات معينة قائمة على المحتوى (ترتكز ربما على نظريات التغيير الواردة في كل من السياسات) وخطوط أساس لتقييم الأثر. ويجب أن يقوم الرصد والتقييم على البيانات والتعاريف والمنهجيات ومؤشرات النجاح التي تجري مشاركتها بانفتاح وتكون متطابقة وقابلة للمقارنة.

### المقاييس والأدوات الكميّة

مع توفر كمية هائلة من البيانات، ينبغي أن تركز أطر الرصد والتقييم أكثر من أي وقت مضى على مجموعة بيانات محددة للتمكن من استخراج أي معلومات تعني واضعي القوانين والسياسات. إلى ذلك، يجب تصميم عمليات جمع البيانات والمعلومات بطريقة تحمي حقوق الإنسان، مثل الحق في حرية التعبير والخصوصية، بالإضافة إلى حماية قانونية مماثلة من دون أي تمييز، ما قد يحدّ من قدرة الدولة على جمع بعض البيانات أو على الأقل استغلالها.

تشمل بعض العناصر الأساسية المحتملة لرصد الاستجابات القائمة على المحتوى وتقييمها - وقد لا تتوفر جميعها للدولة معيّنة - ما يلي:

- ← عدد الإحالات لعمليات إزالة المحتوى والأسباب المحددة للإحالة؛
- ← أساس الإحالة (التشريع الوطني و/ أو شروط وأحكام شركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات)؛
- ← طبيعة الشخص الطبيعي أو المعنوي الذي قدّم الإحالة، مثل المؤسسات الحكومية (وتُقسم على الأرجح بين وحدات إحالات الإنترنت وغير ذلك)؛ والسلطة القضائية؛ والمجتمع المدني؛ وشركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛ والمواطنين الأفراد؛
- ← القنوات المستخدمة للإحالة (عن طريق وحدات إحالات الإنترنت، الأدوات المتاحة للمبلغين الموثوقين، الاستمارات العامة)؛
- ← عدد الإحالات المجموعة لكل شركة من شركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛
- ← الوقت الذي استغرقته شركة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لمراجعة المحتوى المُحال إليها؛
- ← عدد الإحالات التي أدت إلى إزالة المحتوى ونسبتها المئوية؛
- ← عند الإمكان والاختضاء، عدد المرات التي جرت فيها رؤية المحتوى الذي أُزيل لاحقاً وعدد مرات التفاعل

56 الاطلاع مثلاً على المفوضية الأوروبية، اقتراح وضع لائحة تنظيمية حول منع نشر محتوى الإرهاب على الإنترنت (Proposal for a Regulation on Preventing the Dissemination of Terrorist Content Online)، لا سيما المادتين 21 و23 حول الرصد والتقييم.

- معها، والفترة التي بقي فيها على الإنترنت قبل إزالته.
- ← عدد عمليات إزالة المحتوى الإجمالي، والأسباب المحددة للإزالة؛
- ← عدد عمليات إزالة المحتوى التي جرى الطعن فيها وإجراءات الطعن المحددة التي استُخدمت (قضائية/ إدارية/ آلية شكاوى الشركة)؛
- ← عدد طلبات الطعن المقبولة والمرفوضة؛
- ← لمحة عامة عن العقوبات، لا سيما المالية والجزائية، إذا وُجدت.

### أدوات الرصد والتقييم وقدراتهما

يمكن تعقّب الأداء الكمي للاستجابات القائمة على المحتوى عبر آليات الرصد العامة الحكومية/ القضائية بالإضافة إلى أدوات التحليل، لا سيما تلك الخاصة بشركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

يجب أن تظهر الإحالات وإزالات المحتوى القائمة على الأوامر القضائية في نظم المعلومات التي تستخدمها عادةً السلطة القضائية، ويجب أن تكون الحكومة قادرة على الوصول إليها كما في حالة الإجراءات القضائية الأخرى. وعلى الحكومة أن تحدد الطرق المناسبة للحصول بانتظام على البيانات المحدّثة من شركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشأن الإحالات التي جرى تلقّيها وعمليات إزالة المحتوى المنفّذة بموجب شروط خدمة كلٍّ منها، وعلى شركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أن تمتثل لهذه المطالب الحكومية طالما أنها تحترم القانون الدولي لحقوق الإنسان والتشريعات الوطنية. كما أن وحدات إحالات الإنترنت ستملك نظامًا لتسجيل إحالاتها ويجب أن تعتمد الحكومة على هذه الإحالات أيضًا.

حتى مع التركيز على ما سبق ذكره أعلاه، ستبقى كمية البيانات المُدرّجة في نظام الرصد والتقييم هائلة. ويمكن أن تؤدي زيادة قدرة الحكومة على معالجة كمية كبيرة من البيانات وتصور مجموعات معقّدة من البيانات إلى إنشاء قيمة مضافة هائلة من أجل التكيف المتواصل للاستجابات القائمة على المحتوى وضمانات حقوق الإنسان ذات الصلة. كما يمكن أن تختار الحكومات توفير التمويل للمشاريع في المؤسسات الأكاديمية والمجتمع المدني حتى تتمكن هذه الجهات من تطوير نُهج رصد وتقييم مبتكرة.

### المقاييس والأدوات النوعية

ستبلغ النُهج الكميّة المذكورة أعلاه على الأرجح مجموعة مهمة من المعلومات. ومع ذلك، سيؤدي على الأرجح اقترانها بالعناصر النوعية إلى نتائج تقييمية أفضل بكثير. ومن الأمثلة على ذلك، يُجري المختصون في إنفاذ القانون عمليات تقييم نوعية في أيام التقييم المشترك مع وحدات إحالات الإنترنت حتى يقيّموا بالتحديد انتشار استخدام المتطرفين العنيفين والإرهابيين لمنبر معيّن وأنماط هذا الاستخدام.<sup>57</sup> وقد تشمل النُهج الإضافية مثلًا المقابلات (شبه) المنظّمة مع أشخاص يُنتجون التطرف العنيف والإرهاب على الإنترنت أو يشاركونه أو يُبدون إعجابهم به بالإضافة إلى فهم – مجددًا عبر التفاعل الشخصي – كيف يتعرض مستخدمو الإنترنت الأوسع نطاقًا لهذا النوع من المحتوى ويتعاملون معه.

لا يكفي التقييم النوعي بتوفير إطارًا منطقيًا لمجموعات البيانات التي غالبًا ما تكون هائلة، بل يزيد أيضًا الشفافية بين الجهات الفاعلة المشاركة حول الممارسات المحددة – فتصبح عملية الاستعراض النوعي بحد ذاتها جزءًا من عملية التفكير بشأن الاستجابات القائمة على المحتوى وتحسينها إلى أبعد حد.

57 اليوروبول، يوم إجراءات الإحالة مع ست دول أعضاء في الاتحاد الأوروبي و تelfرام (Referral Action Day with six EU Member States and Telegram)، تشرين الأول/ أكتوبر 2018.

### القيمة المضافة للرصد والتقييم الشفافين

يجب نشر نتائج الرصد والتقييم علناً، كلما تسنّت الفرصة، حتى يتمكن أصحاب المصلحة غير الحكوميين، ومن ضمنهم قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومنظمات المجتمع المدني والمؤسسات الأكاديمية، من استعراضها وتحليلها وتقديم اقتراحات لعمليات المراجعة المحتملة. وقد تشمل الخطوات الإضافية توفير البيانات نفسها حتى، عبر ما تُسمّى مجموعات البيانات المفتوحة؛ ويمكن أن يؤدي قيام أصحاب المصلحة غير الحكوميين باستعراض هذه المجموعات من البيانات إلى توفير معلومات أكثر دقة وشمولية تساعد على تعزيز أطر الرصد والتقييم.

في حين تواجه المؤسسات التي تؤدي وظائفها على أكمل وجه حتى تحدي التحيزات التحليلية المتأصلة، لا بد من أن يجري الرصد والتقييم حيثما أمكن على يد هيئات حكومية مستقلة (مثل مكاتب الإحصاء الوطنية) أو على الأقل من خلال الاعتماد على خبرتها التقنية في إنشاء أنظمة الرصد والتقييم هذه. وبالإضافة إلى ذلك، يمكن أن تساعد عمليات التقييم المستقلة المنتظمة لكل من النظم ونماذج البيانات المجمعة في توفير وجهات نظر جديدة تساهم في تعزيز أطر الرصد والتقييم بالإجمال.

### تحديات الرصد والتقييم

ترافق مجموعة من التحديات المتأصلة عملية رصد أثر الاستجابات القائمة على المحتوى وتقييمه. أولاً، إن تقييم ما إذا كانت إزالة المحتوى تؤدي إلى انتقال محتوى التطرف العنيف والإرهاب إلى منابر أخرى تخضع ربما لقدر أقل من التنظيم أمرٌ ضروري وإنما صعب. ويشير اختلاف التجارب بين المنابر في إزالة المحتوى أكثر فأكثر إلى ضرورة اتباع نهج للقطاع ككل يقيّم الانخفاض الإجمالي بدلاً من نجاح تحقق على منبر وحيد وقد يؤدي ربما إلى ازدياد في محتوى الإرهاب على منابر أخرى، فينتقل هذا المحتوى إلى منابر أصغر حجماً وتخضع لقدر أقل من التنظيم أو إلى قنوات أكثر تشفيراً.

يساعد تصميم التقييم بعناية على مواجهة بعض هذه التحديات. ومع ذلك، يجب أن تكون أطر الرصد والتقييم الشاملة شفافة أيضاً بشأن قيود الطرق المستخدمة، والبيانات التي يمكن تجميعها (سواء على الصعيد التقني أو من حيث شروط خصوصية البيانات)، ونتائج التقييم التي يمكن استخلاصها منها لاحقاً.

### ج: العمليات الآلية

#### تقليص المخاطر المرتبطة بالعمليات الآلية إلى أدنى حد

مع ازدياد عدد الشركات التي تطوّر وتستخدم العمليات الآلية التي تسرّع عملية تحديد المحتوى وإزالته، تزداد أهمية دور شركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تعزيز آليات الشفافية والمساءلة الفعّالة، لا سيما بسبب الخطر الذي قد تشكّله هذه العمليات الآلية على الحق في حرية التعبير. فيجب أن تضمن شركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الفعّالية والكفاءة في استعراض العمليات الآلية، وأن تضمن اعتماد آليات طعن مناسبة.

يمكن أن تتعدى العمليات الآلية بشكلٍ خطير على حقوق الإنسان الخاصة بالمستخدمين المعيّنين إذا حُجِب المحتوى أو أزيل. على سبيل المثال، بعد أن أدرج "يوتيوب" تكنولوجيا جديدة للإبلاغ أو توماتيكياً عن المحتوى الذي يخرق شروط خدمته وإزالته، اشتكى الناشطون في ميدان حقوق الإنسان من إزالة آلاف مقاطع الفيديو التي توثق جرائم الحرب المزعومة المحملة على "يوتيوب" لأن العمليات الآلية المستخدمة قيمتها على أنها تخرق المبادئ التوجيهية المتعلقة بالمحتوى.<sup>58</sup>

58 بيان قدمته مجموعة أكسس ناو (AccessNow) إلى ديفيد كاي، المقرر الخاص المعني بتعزيز وحماية الحق في حرية الرأي والتعبير، رداً على أسئلة لدراسة حول تنظيم المحتوى في العصر الرقمي (Study on Content Regulation in the Digital Age)، كانون الثاني/يناير 2018.

## أمثلة عن العمليات الآلية لكشف محتوى التطرف العنيف والإرهاب وإزالته

يتزايد استخدام العمليات الآلية في شركات التواصل الاجتماعي الكبرى من أجل كشف المحتويات على مواقعها و/ أو الإبلاغ عنها و/ أو إزالتها؛ وينطبق هذا الأمر بشكل خاص على "فيسبوك" و"تويتر" و"يوتيوب". ويستخدم كل منبر أنواعًا مختلفة من العمليات الآلية.<sup>59</sup>

**فيسبوك:** يستخدم "فيسبوك" التعلم الآلي لتقييم المنشورات التي قد تشير إلى دعم "داعش" تنظيم الدولة الإسلامية" أو تنظيم "القاعدة". وتولّد هذه الأداة مجموعة نتيجة تشير إلى احتمال خرق أحد المنشورات لسياسات "فيسبوك" المتعلقة بمكافحة الإرهاب وتساعد فريق المراجعين لديه. وبالإضافة إلى ذلك، بدأ "فيسبوك" بتطبيق الذكاء الاصطناعي.<sup>60</sup> وبشكل خاص، يُستخدم هذا الذكاء لإرسال محتوى جديد جرى تحميله إلى مُراجع بشري، لتحديد الصفحات أو المنشورات أو المجموعات أو الحسابات الشخصية التي تتضمن محتوى الإرهاب، وأيضًا لتحديد تطابق الصور والفيديوهات مع قاعدة البيانات الموجودة. ووفقًا لمدير سياسة مكافحة الإرهاب في "فيسبوك"، بدأ "فيسبوك" بأولى مراحل تطوير الذكاء الاصطناعي القائم على النصوص. وإلى ذلك، يستخدم "فيسبوك" هذا الذكاء لتقليص الفترة الزمنية التي تتواجد فيها الحسابات الإرهابية العائدة على "فيسبوك".<sup>61</sup>

**تويتر:** يركّز "تويتر" أكثر فأكثر على التحديد الاستباقي للحسابات والسلوكيات التي تطرح إشكالية على موقعه.<sup>62</sup> ويفيد أحد التقارير أن 91% من إجمالي الحسابات المعلقة والبالغ عددها 205156 حسابًا قد أُبلغ عنها بشكل استباقي عبر أدوات داخلية يملكها تويتر. وهكذا، شكّلت التقارير الحكومية أقل من 0.1% من مجمل عمليات التعليق في خلال الفترة الزمنية الواردة في التقرير.

**يوتيوب:** في عام 2018، شدّد "يوتيوب" في منشور على مدوّنة أن الآلات تسمح لنا بالإبلاغ عن المحتوى لمراجعته على نطاق واسع، ما يساعدنا على إزالة الملايين من مقاطع الفيديو المخلة بالشروط قبل أن يشاهدها أحد. ووفقًا للإحصاءات الموقّرة، من تشرين الأول/ أكتوبر إلى كانون الأول/ ديسمبر 2017، أزال "يوتيوب" 8 ملايين مقطع فيديو. وأبلغ أولًا عن 6.7 مليون مقطع فيديو للمراجعة عبر الآلات، وأزيل 76% من هذه المقاطع قبل أن يشاهدها أحد.<sup>63</sup>

59 اختبرت الشركات المدرجة هنا من نيكيتا مالك (Nikita Malik)، الحرب ضد الإرهاب على الإنترنت: إليكم الحكم (The Fight

60 نظرة من سي تي فوكسهول: مقابلة مع براين فيشمان، مدير سياسات مكافحة الإرهاب، فيسبوك (A View from the CT Foxhole: مقابلة مع براين فيشمان، مدير سياسات مكافحة الإرهاب، فيسبوك (Against Terrorism Online: Here's The Verdict)، فوربس (Forbes)، 20 أيلول/ سبتمبر 2018.

61 فيسبوك، أسئلة صعبة: كيف نحارب الإرهاب (Hard Questions: How We Counter Terrorism)، 15 حزيران/ يونيو

الأكاديمية العسكرية الأمريكية. أيلول/ سبتمبر 2017، المجلد 10، العدد 8.

62 تويتر، كيف يحارب تويتر الرسائل الإلكترونية التطفلية والتشغيل الآلي الخبيث (How Twitter is fighting spam and malicious automation)، 26 حزيران/ يونيو 2018.

63 الاطلاع على <https://youtube.googleblog.com/2018/04/more-information-faster-removals-more.html>.

## حقوق الإنسان والذكاء الاصطناعي: دور الدولة

تستخدم شركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أكثر فأكثر الذكاء الاصطناعي لضبط المحتوى، ولا سيما العمليات الآلية. وتُستخدم نظم الذكاء الاصطناعي لمراقبة المحتوى الذي ينشره المستخدمون على الإنترنت بهدف كشف الانتهاكات المحتملة لشروط الخدمة. وفيما قد تنم هذه النظم عن قدر كبير من الكفاءة في تحديد محتوى الإرهاب أو التطرف العنيف، قد تُخطئ خوارزمياتها وتُبلغ عن المحتوى القانوني على أنه غير قانوني، ما قد يؤدي إلى التعدي الخطير على حقوق الإنسان والحقوق الأخرى الخاصة بالمستخدمين المعنيين إذا حُجب المحتوى أو أزيل. وبالتالي، يغدو التشريع ضروريًا لتنظيم استخدام الأدوات التي يشغلها الذكاء الاصطناعي ومعاييرها من أجل ضبط المحتوى؛ ويشمل ذلك شروطًا تتعلق بأدوات التغذية الراجعة/ الإبلاغ للأفراد الذين يعتبرون أن محتواهم قد أزيل بشكل غير شرعي.<sup>64</sup>

يوصي المقرر الخاص للأمم المتحدة المعني بحرية التعبير بأن تضمن الدول بأن تكون حقوق الإنسان المحور الذي يستند إليه تصميم القطاع الخاص لنظم الذكاء الاصطناعي ونشرها وتنفيذها.<sup>65</sup> وأشار المقرر الخاص أيضًا إلى أن الدول تستطيع الوفاء بالتزامات حقوق الإنسان من خلال اتخاذ تدابير قانونية ترمي إلى الحد من أو التأثير في وضع وتنفيذ تطبيقات الذكاء الاصطناعي، من خلال السياسات المتعلقة بشراء الجهات الفاعلة في القطاع العام تطبيقات الذكاء الاصطناعي من شركات القطاع الخاص من خلال برامج ذاتية أو مشتركة وبناء قدرات شركات القطاع الخاص على الاعتراف بالحق في حرية الرأي والتعبير في مساعيها العامة ومنحها الأولوية.<sup>66</sup>

أخيرًا، لا بد من أن تُستخدم العمليات الآلية دائمًا إلى جانب المراجعة البشرية في خلال اتخاذ قرار إزالة المحتوى على أساس أنه يعزز التطرف العنيف أو الإرهاب، وأيضًا في خلال عملية اتخاذ القرار في إجراءات الطعن. ويمكن أن تحدد التشريعات الوطنية بعض المسؤوليات في هذا الصدد.

64 الاطلاع مثلاً على المفوضية الأوروبية، اقتراح حول منع نشر محتوى الإرهاب على الإنترنت (Proposal on Preventing the Dissemination of Terrorist Content Online)، لا سيما المادتين 9 و10 حول الضمانات المحددة المرتبطة باستخدام الأدوات الآلية.

65 الجمعية العامة للأمم المتحدة، تقرير المقرر الخاص المعني بتعزيز وحماية الحق في حرية الرأي والتعبير بشأن تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي وبيعته على بيئة المعلومات (Report of the Special Rapporteur on the promotion and protection of the right to freedom of opinion and expression on Artificial Intelligence technologies and implications for the information environment)، الفقرة 63، 29 آب/ أغسطس 2018.

66 المرجع عينه، الفقرة 22.

## الاستجابات القائمة على المحتوى

### 3. توفير الاستجابات القائمة على المحتوى عبر التعاون بين أصحاب المصلحة المتعددين

يسعى هذا الفصل إلى تزويد واضعي السياسات والممارسين بممارسات ودراسات حالات حول تعاون الحكومات مع شركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والمجتمع المدني. وبشكلٍ خاص، يعالج هذا الفصل التعاون بين الحكومات وشركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والمجتمع المدني؛ والتعاون بين شركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛ والتعاون بين شركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والمجتمع المدني. ويُقسّم هذا الفصل إلى قسمين فرعيين هما: تعاون أصحاب المصلحة المتعددين؛ والمبادرات الإضافية.

#### الممارسات الجيدة ذات الصلة من "توصيات لندن-زيبورخ"

**الممارسة الجيدة 3:** وضع استراتيجية واضحة للتصدي للتطرف العنيف والإرهاب على الإنترنت على أساس نهج قائم على الحكومة ككل وعلى المجتمع ككل، تنسق كلاً من الاستجابات القائمة على المحتوى والاتصالات، فضلاً عن الأنشطة الخارجية عن الإنترنت، بما في ذلك تثقيف منظمات المجتمع المدني وإشراكها حيثما كان ذلك ملائماً.

**الممارسة الجيدة 6:** اعتماد نهج قائم على أصحاب المصلحة المتعددين بين الحكومات وقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومنظمات المجتمع المدني لمنع التطرف العنيف والإرهاب ومكافحتهما على الإنترنت.

**الممارسة الجيدة 9:** إقامة تعاون فعال، حيثما كان ذلك مناسباً، وتعزيز مشاركة أقوى من جانب قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتعاون وثيق مع منظمات المجتمع المدني عند التصدي لمحتوى التطرف العنيف والإرهاب على شبكة الإنترنت ومواقع التواصل الاجتماعي.

**الممارسة الجيدة 11:** الإقرار بدور قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التصدي بفعالية لتوفر محتوى التطرف العنيف والإرهاب وإمكانية الوصول إليه على شبكة الإنترنت ومواقع التواصل الاجتماعي.



## المقدمة

يتضح من خلال تصريحات شركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الكبرى حول مهامها أن القطاع، وخاصةً شركات التواصل الاجتماعي، أصبح أداةً ضروريةً للمجتمع حتى يتمكن من الوصول إلى المعلومات ومشاركتها ومناقشتها. ووصفَ المدير التنفيذي لـ"فيسبوك" مهمة الشركة على أنها "تقريب الناس من بعضهم بعضاً وبناء مجتمع عالمي".<sup>67</sup> وتحدد شركة "فكونتاكتي" مهمتها على أنها "ربط الناس والخدمات والشركات من خلال إنشاء أدوات تواصل بسيطة وملائمة".<sup>68</sup> ويسعى "غوغل" إلى "تنظيم معلومات العالم وجعلها متاحة ومفيدة عالمياً".<sup>69</sup> أما شركة "تينسنت" فتكافح لتحسين نوعية الحياة عبر خدمات الإنترنت ذات القيمة المضافة.<sup>70</sup>

بسبب السيطرة الفعلية لشركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الخاصة على قسم كبير من البنية التحتية الأساسية للإنترنت، تلعب هذه الشركات دوراً متزايداً في أي جهد لمكافحة التطرف العنيف والإرهاب ومنعهما في العصر الرقمي. ونظرًا إلى دورها الهائل وطبيعة الفضاء الرقمي العابرة للأوطان، يغدو التعاون الفعلي بين كافة أصحاب المصلحة - أي الحكومات وقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والمجتمع المدني - ضروريًا لمنع التطرف العنيف والإرهاب ومكافحتهما على الإنترنت. غير أن هذه الشركات الخاصة تواجه غالبًا عددًا من التحديات في التنظيم الذاتي والمشارك لمواقعها، لا سيما في ما يخص حقوق الإنسان.<sup>71</sup>

تدل الجهود المتزايدة لمنع التطرف العنيف والإرهاب ومكافحتهما على الإنترنت، التي تجمع بين الآليات العامة، والعامة -الخاصة، والخاصة، على تغيير يصبح أساسيًا أكثر فأكثر في طريقة تنفيذ الأعمال على الصعيد العالمي. وفي ظل هذه النزعة، يمكن رؤية التعاون بين مختلف أصحاب المصلحة - من الدول والشركات والمجتمع المدني - على أنه يشكل استجابةً عمليةً لسد بعض ثغرات الحوكمة في النهج التنظيمية التقليدية. وبالفعل، تهدف هذه المبادرات إلى دعم الحوكمة الفعالة من خلال ضمان أن الجهات الفاعلة التجارية تعمل ضمن إطار سيادة القانون واحترام حقوق الإنسان. وباستطاعة المجموعات المؤلفة من أصحاب المصلحة المتنوعين أن تصمم معًا نهجًا وحلولًا أفضل من تلك الناتجة عن عمل مجموعة واحدة من أصحاب المصالح.

## أ: مبادرات أصحاب المصلحة المتعددين

## دور أساسي للمؤسسات العامة في التعاون بين أصحاب المصلحة المتعددين

تتحمل الدول المسؤولية الأساسية في مكافحة التطرف العنيف والإرهاب. وكما ورد في الفصل الأول، يتحمل واضعو القوانين والسياسات بالتالي مسؤولية إنشاء أطر مناسبة، تماشيًا مع التزامات الدولة بموجب القانون الدولي ووفقًا لقانونها الوطني أيضًا. وتتواصل الحكومات مع شركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لضمان تماشي التنظيم المشترك والذاتي مع القانون الدولي لحقوق الإنسان والقانون الوطني.

بالإضافة إلى هذا النهج المتمسك بالقانون جملةً وتفصيلاً، يمكن أن تؤدي الحكومات دورًا مهمًا في التنسيق والتواصل مع قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والمجتمع المدني من خلال إنشاء منظمات تعاونية ودعمها.

67 مارك زوكربيرغ، بناء مجتمع عالمي (*Building Global Community*)، 16 شباط / فبراير 2017.

68 الاطلاع على <https://vk.com/about>.

69 الاطلاع على <https://www.google.com/about>.

70 الاطلاع على <https://www.tencent.com/en-us/abouttencent.html>.

71 المعهد الدنماركي لحقوق الإنسان، بيان إلى المقرر الخاص المعني بحرية التعبير (*Submission to Special Rapporteur on Freedom of Expression*)، 28 كانون الثاني / يناير 2016.

وترتبط هذه المنصات بشكلٍ خاص بوحدة الإحالة الوطنية، التي تبحث عن التواصل الإرهابي والمتطرف العنيف على الإنترنت وتبلغ عنه وتطلب إزالة المحتوى عبر عمليات الإحالة مع شركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ويمكن أن توفر المنصات التعاونية مدخلات قيمة إلى الحكومات وتساهم في تعزيز عملية صنع قرار أكثر شمولية في ما يخص الاستجابات القائمة على المحتوى. كما تساعد قنوات الاتصال المفتوحة بين أصحاب المصلحة المعنيين على تحديد الثغرات الأساسية وسدّها عند منع التطرف العنيف والإرهاب على الإنترنت ومكافحتها بشكلٍ فعال، وعلى إزالة تضارب المصالح المحتمل. ويمكن أن تعزز الجهود الممأسسة والمنسقة أيضاً الأعمال التكميلية لمختلف أصحاب المصلحة وتبادل الموارد البشرية والمالية في ما بينهم.

### دراسة حالة: "وحدات إحالات الإنترنت" في "الاتحاد الأوروبي" وعلى المستوى الوطني

تشكّل "وحدة إحالات الإنترنت" الخاصة بـ"الاتحاد الأوروبي" جزءاً من "المركز الأوروبي لمكافحة الإرهاب التابع لليوروبول" وتتألف من فريق خبراء في ميادين الإرهاب الديني، واللغات، ومطوّري تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ووكالات إنفاذ القانون المختصة بمكافحة الإرهاب.<sup>72</sup> وقد بدأت عملها في عام 2015 وهي مفضّزة بما يلي:

- ← دعم السلطات المختصة في "الاتحاد الأوروبي" من خلال توفير تحليل استراتيجي وتشغيلي؛
- ← الإبلاغ عن محتوى الإرهاب والتطرف العنيف على الإنترنت ومشاركته مع الشركاء المعنيين؛
- ← الكشف عن محتوى الإنترنت الذي تستخدمه شبكات التهريب لجذب المهاجرين واللاجئين وطلب إزالته؛
- ← التنفيذ والدعم السريعين لعملية الإحالة، بالتعاون الوثيق مع القطاع.<sup>73</sup>

"وحدة إحالات الإنترنت" مسؤولة عن تقييم المحتوى على الإنترنت وإحالته إلى شركة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المعنية التي تستضيف المحتوى بهدف إزالته. ووفقاً لتقرير الشفافية الخاص بـ"وحدة إحالات الإنترنت" في "الاتحاد الأوروبي" لعام 2017، إن "التعاون مع القطاع الخاص أساسي في عملية الوقاية".<sup>74</sup> ومنذ تأسيس هذه الوحدة في تموز/ يوليو 2015 حتى كانون الأول/ ديسمبر 2017، قيّمت "وحدة إحالات الإنترنت" الخاصة بـ"الاتحاد الأوروبي" 46392 منشوراً برز فيه محتوى الإرهاب وحثّ على اتخاذ 44807 قرارات للإحالة مع نسبة 92 في المئة لإزالة المحتوى.<sup>75</sup> ويوفّر "توجيه الاتحاد الأوروبي" بشأن مكافحة الإرهاب ضمانات في ما يخص إزالة المحتوى تنص عليها المادة 21 (3) وهي الآتية: "يجب وضع تدابير إزالة المحتوى وحجبه وفقاً لإجراءات شفافة، ويجب أن توفر هذه التدابير ضمانات ملائمة للحرص بشكل خاص على أن تقتصر على ما هو ضروري ومتناسب، وعلى إطلاع المستخدمين على أسبابها. كما يجب أن تشمل الضمانات المتعلقة بإزالة المحتوى وحجبه إمكانية الانتصاف القضائي".<sup>76</sup> وفي حال تعدى المحتوى الذي جرى تقييمه على تفويض "اليوروبول"، يُحال إلى شركة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي كُشِفَ المحتوى على موقعها. ومع ذلك، تُترك

72 الاطلاع على <https://www.europol.europa.eu/about-europol/eu-internet-referral-unit-eu-iru>

73 المرجع عينه.

74 "وحدة إحالات الإنترنت" الخاصة بـ"الاتحاد الأوروبي"، تقرير الشفافية لعام 2017 (Transparency Report 2017).

75 المرجع عينه.

76 المرجع عينه.

أخيراً حرية التصرف للشركة من أجل إزالة هذا المحتوى المبلّغ عنه أو عدم إزالته، بعد تقييمه نسبةً إلى شروط خدمتها الخاصة. ولا تتمتع وحدة إحالات الإنترنت الخاصة بالاتحاد الأوروبي بالسلطة القانونية لطلب إزالة المحتوى من الشركات.

تتوفر وحدات إحالة مشابهة في المملكة المتحدة وفرنسا وهولندا، وتشير بعض بيانات اليوروبول إلى إنشاء آليات موازية في بلجيكا وألمانيا وإيطاليا.<sup>77</sup>

بهدف تعزيز نهج منسق بين الحكومات وشركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، تنظّم وحدة إحالات الإنترنت الخاصة بالاتحاد الأوروبي ما تُسمّى أيام العمل الإحاليّ المشتركة، التي تجمع وحدات مختصة في إنفاذ القانون من وحدات إحالات إنترنت وطنية متعددة ومن وحدة إحالات الإنترنت الخاصة بالاتحاد الأوروبي مع شركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.<sup>78</sup>

انتقدت منظمات المجتمع المدني مثل مبادرة الشبكة العالمية استخدام وحدات إحالات الإنترنت للإحالات بشكل متزايد، إذ لا تتوافق هذه الإحالات مع إمكانية حصول المستخدمين وعامة الناس على الانتصاف أو المساءلة أو الشفافية بشكل مناسب.<sup>79</sup> كما أصدرت مبادرة الشبكة العالمية بياناً حول تخوّفها من إمكانية سماح بعض وحدات إحالات الإنترنت بالإبلاغ عن المحتوى الذي قد يخرق شروط شركة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من دون تحديد إذا ما كان هذا المحتوى يخرق القوانين الوطنية.<sup>80</sup>

### تعاون أصحاب المصلحة المتعددين: استغلال نقاط قوة كل من أصحاب المصلحة

يزداد احتمال أن يكون نهج أصحاب المصلحة المتعددين فعالاً ومستداماً إذا تمتع أصحاب المصلحة المعنيون بفهم مشترك لكل من أدوارهم ومسؤولياتهم وأقروا بنقاط قوتهم ومحدودياتهم الخاصة. وباستطاعة هذا النهج الجمع بين الدراية والخبرة السياسية والقانونية والمجتمعية والتقنية الضرورية لمعالجة توافر محتوى التطرف العنيف والإرهاب على الإنترنت وإمكانية الوصول إليه.

77 اليوروبول، يوم العمل الإحالي (Referral Action Day)، 2018.

78 اليوروبول، وحدات إنفاذ القانون في الاتحاد الأوروبي و"غوغل" يأخذان على عاتقهما الدعاية الإرهابية في أيام العمل الإحاليّ الأخيرة في اليوروبول (EU Law Enforcement and Google Take on Terrorist Propaganda in Latest Europol Referral Action Days)، 16 تموز/ يوليو 2018. اليوروبول، يوم العمل الإحالي (Referral Action Day)، 2018.

79 الاطلاع على "مبادرة الشبكة العالمية"، محتوى التطرف وقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (Extremist Content and the ICT Sector)، 2016، وجايسون بيلماير (Jason Pielemeier) وكريس شيهي (Chris Sheehy)، فهم مخاطر حقوق الإنسان المرتبطة بوحدات إحالات الإنترنت (Understanding the Human Rights Risks Associated with Internet Referral Units)، مبادرة الشبكة العالمية، 25 شباط/ فبراير 2019.

80 مبادرة الشبكة العالمية، فهم مخاطر حقوق الإنسان المرتبطة بوحدات إحالات الإنترنت (Understanding the Human Rights Risks Associated with Internet Referral Units)، 25 شباط/ فبراير 2019.

## دراسة حالة: "برنامج المخبر الموثوق فيه في يوتيوب" و"برنامج المساهم في يوتيوب"

في عام 2012، طوّر "يوتيوب" برنامج "المُخبر الموثوق فيه"<sup>81</sup> الذي يسمح للمدعوين من المتطوعين الأفراد والوكالات الحكومية والمنظمات غير الحكومية، الذين ينشطون بشكل خاص في الإبلاغ عن المحتوى الذي يخرق إرشادات منتدى يوتيوب، بالحصول على أدوات تساعدهم في الإبلاغ عن المحتوى بفعالية أكبر (ولا يشمل برنامج المخبر في يوتيوب الإبلاغ عن المحتوى الذي يتطلب الإغلاق الفوري للحساب بموجب القانون الوطني). فما إن يُبلّغ عن المحتوى، تقوم الفرق المدربة على ضبط المحتوى في "يوتيوب" بمراجعة هذا المحتوى لتحديد وجوب إزالة مقاطع الفيديو المبلّغ عنها أم لا. وبما أنه يُنتظر من المخبرين الموثوق فيهم أن يبلّغوا بدرجة عالية من الدقة، تُعطى الأولوية عند المراجعة للمحتوى الذي يبلغون عنه. كما أنهم يحصلون على أداة تسمح لهم بالإبلاغ عن مقاطع فيديو متعددة في الوقت عينه، ويحظون بإمكانية الاطلاع بدرجة أكبر على القرارات التي يتخذها فريق "يوتيوب" حول إزالة المحتوى، ويتلقون - في حالة منظمات المجتمع المدني - التدريبات على الإنترنت.

وكما ورد في تقرير الشفافية الخاص بـ"يوتيوب"، في الفترة الممتدة بين كانون الثاني/يناير وأذار/مارس 2019، بلّغ المخبرون الموثوق فيهم من الأفراد عن أكبر عددٍ من مقاطع الفيديو التي كشفها البشر والتي أُزيلت لاحقاً (1396945 مقطع فيديو أُزيلت لاحقاً، مقارنةً بـ4022 مقطع فيديو من قِبَل المنظمات غير الحكومية و16 من قِبَل الوكالات الحكومية)، ويشكّل ذلك حوالى سدس المحتوى الذي أُزيل بعد الإبلاغ الآلي (ويصل عدده إلى 6372936 فيديو).<sup>82</sup>

### ب: المبادرات الإضافية

#### المبادرات التي يترأسها قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والمجتمع المدني

أصبحت مواقع التواصل الاجتماعي أدوات ضرورية للمجتمع من أجل مناقشة المعلومات ومشاركتها والوصول إليها. وغالبًا ما تواجه شركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تحديات مرتبطة بالتنظيم المشترك والتنظيم الداخلي في ما يتعلق بمواقعها، لا سيما من ناحية حماية حقوق الإنسان مثل حرية التعبير والحق في الخصوصية. وكطريقة للاستجابة، إن المبادرات التي يترأسها قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مثل تبادل المعارف والتكنولوجيا بين الشركات؛ وإنشاء منابر أدوات وموارد تفاعلية من أجل ضبط المحتوى؛ وتنظيم دورات تدريبية تُجرىها الشركات الكبرى للشركات الصغرى حول نُهج إزالة المحتوى، يمكن أن تشكّل آليات فعّالة لمنع محتوى الإرهاب والتطرف العنيف ومكافحتها على الإنترنت.

يمكن أن تنظر شركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في اعتماد ممارسات فردية وتنفيذها، على أساس طوعي، من أجل معالجة التطرف العنيف والإرهاب على الإنترنت، مثل مدونات السلوك أو الأخلاقيات التي تتعلق بتداول الصور ومقاطع الفيديو والمعلومات البصرية الأخرى ذات الصلة، والتي يجب أن تعكسها أيضًا شروط خدمتها. وقد يزيد ذلك من وعيها ومسؤوليتها، وقد يكمل التشريع الوطني.

81 الاطلاع على [https://support.google.com/youtube/answer/7554338?hl=en&ref\\_topic=2803138](https://support.google.com/youtube/answer/7554338?hl=en&ref_topic=2803138)

82 الاطلاع على <https://transparencyreport.google.com/youtube-policy/removals?hl=en>

## دراسة حالة: "منتدى الإنترنت العالمي لمكافحة الإرهاب"

في عام 2017، أسس "يوتيوب" و"فيسبوك" و"مايكروسوفت" و"تويتر" منتدى الإنترنت العالمي لمكافحة الإرهاب (GIFCT)، الذي تتمثل مهمته في تعطيل قدرة الإرهابيين بدرجة كبيرة على تعزيز الإرهاب، ونشر دعاية التطرف العنيف، واستغلال أعمال العنف الواقعية أو تعظيمها باستخدام مواقعنا.<sup>83</sup> وفي عام 2019، انضم "دروب بوكس" إلى هذا المنتدى.

يهدف "منتدى الإنترنت العالمي لمكافحة الإرهاب" إلى مشاركة التكنولوجيا والأدوات، وتنظيم دورات تدريبية للشركات الأصغر حجمًا في مجال التصدي لمحتوى الإرهاب، وذلك بالشراكة مع مبادرة "التكنولوجيا ضد الإرهاب" التابعة للأمم المتحدة. على سبيل المثال، أنشأ المنتدى قاعدة بيانات تسمح للشركات بإنشاء "بصمات رقمية" لأي محتوى منشور يتعلق بالإرهاب (وتُسمى "قاعدة بيانات تبادل الرموز المبعثرة"). وفي حزيران/ يونيو 2019، احتوت قاعدة البيانات هذه على أكثر من 200000 رمز مبعثر.<sup>84</sup>

بعد اعتماد "نداء كرايستشرش للتحرك من أجل إزالة محتوى الإرهاب والتطرف العنيف على الإنترنت" في أيار/ مايو 2019، تعهد "منتدى الإنترنت العالمي لمكافحة الإرهاب" أيضًا بالتركيز على الاستجابة للأزمات من خلال اعتماد بروتوكولات مشتركة للمحتوى المتعلق بالحوادث من أجل الاستجابة للأحداث الطارئة أو الدائرة مثل الهجوم الإرهابي المروع في كرايستشرش، حتى تتمكن الشركات الأعضاء كافة من تبادل المعلومات ذات الصلة ومعالجتها والتصرف على أساسها بسرعة وكفاءة.<sup>85</sup>

أعربت مؤسسة "أمريكا الجديدة" عن مخاوفها بشأن مبادرات "منتدى الإنترنت العالمي لمكافحة الإرهاب" المتعلقة بتبادل المعارف؛ فهي لا تتمتع بالقدرات لتقييم نجاحها ورصده بوضوح، وقد يحول ذلك دون تطوير الشركات الأصغر حجمًا ممارسات مبتكرة قد تعمل بفعالية أكبر. وبما أن أعضاء المنتدى يضعون بشكل أساسي الممارسات الجيدة ويشاركونها مع المنابر الأصغر حجمًا من دون تقييم حريص واستراتيجي، تصبح قدرة المنابر الأصغر حجمًا على تطوير استراتيجيات جديدة ومبتكرة وتنفيذها محدودة.<sup>86</sup>

83 الاطلاع على <https://www.gifct.org/about>.

84 المرجع عينه.

85 الاطلاع على "فيسبوك"، منتدى الإنترنت العالمي لمكافحة الإرهاب: صورة عن التقدم المحرز في سنتين (Global Internet Forum) كرايستشرش وخطوات التصدي لمحتوى الإرهاب والتطرف العنيف (To Counter Terrorism: An Update on Our Progress Two Years on The Christchurch Call and Steps to Tackle Terrorist and Violent Extremist Content)، 15 أيار/ مايو 2019.

86 سباندانا سينغ (Spandana Singh)، إزالة الإرهاب: استراتيجيات تقييم ضبط وإزالة محتويات وحسابات الإرهاب (Taking Down Terrorism: Strategies for Evaluating the Moderation and Removal of Extremist Contents and Accounts)، أمريكا الجديدة.

## دراسة حالة: "التكنولوجيا ضد الإرهاب"

"التكنولوجيا ضد الإرهاب" هي مبادرة أُطلقت بتفويضٍ من الأمم المتحدة وشراكة بين القطاعين العام والخاص.<sup>87</sup> ورصدت هذه المبادرة استخدام الإرهابيين للإنترنت منذ عام 2016، وتُظهر أبحاثها أن حوالي نصف المنابر الخمسين الأكثر استخدامًا من قِبل الجماعات الإرهابية والمتطرفة العنيفة هي منابر من الحجم الصغير أو المجهرى. وتهدف مبادرة التكنولوجيا ضد الإرهاب بشكلٍ خاص إلى مساعدة هذه الشركات الأصغر حجمًا بما أنها لا تملك غالبًا الموارد المالية والبشرية والتقنية لمنع سوء استخدام مواقعها من قبل التطرف العنيف والإرهاب ومكافحته.

توافق الشركات التي تنضم إلى مبادرة التكنولوجيا ضد الإرهاب على التعهد الذي تلتزم به هذه المبادرة<sup>88</sup> ويشمل ستة مبادئ توجيهية بسيطة ومتاحة حول الممارسات الجيدة وهي: احترام حرية التعبير؛ واحترام حق المستخدمين في التعبير عن مختلف وجهات النظر والآراء؛ وحماية خصوصية المستخدمين؛ وتوفير الشفافية المحيطة بإزالة المحتوى؛ وما هو المحتوى المسموح، إلى جانب توفير إمكانية الوصول إلى آلية طعن والالتزام بالمزيد من التعاون. ويهدف التعهد إلى تشكيل نقطة انطلاق تستطيع الشركات أن تبني منها نظمها وسياساتها الملائمة الخاصة. وهو يستند إلى وثائق القانون الدولي بالإضافة إلى مبادئ مبادرة الشبكة العالمية.

لدمج الشركات الصغيرة، أُطلقت مبادرة التكنولوجيا ضد الإرهاب "منبر تبادل المعارف" الخاص بها في عام 2017، حيث تستطيع شركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الأصغر حجمًا الحصول على أدوات ومجموعات أدوات محددة مثل نماذج عن شروط الخدمة وعن المبادئ التوجيهية لتقارير الشفافية من أجل المساعدة على تجهيزها بالأدوات اللازمة لمنع استغلال الإرهاب والتطرف العنيف لخدماتها ومكافحته بشكلٍ أفضل.

## دراسة حالة: "إنهوب" - الدروس التي يجب استخلاصها لتنظيم محتوى الإرهاب والتطرف العنيف على الإنترنت

تنتشر الجمعية الدولية للخطوط الساخنة على الإنترنت (إنهوب INHOPE) عالميًا في 43 بلدًا وتسعى إلى المساهمة في إنشاء شبكة إنترنت خالية من الانتهاك والاستغلال الجنسيين للأطفال.<sup>89</sup> وتتمثل مهمتها في تعزيز الجهود الدولية لمحاربة مواد الاعتداء الجنسي على الأطفال.<sup>90</sup> وأنشأت جمعية "إنهوب" شراكات مع مجموعة متنوعة من أصحاب المصلحة تشمل الإنترنت واليوروبول وتويتير وكريسب ثينكينغ (Crisp Thinking) ومايكروسوفت وغوغل وفيسبوك وتريند مايكرو (Trend MICRO).

87 الاطلاع على <https://www.techagainstterrorism.org>

88 التكنولوجيا ضد الإرهاب، تعهد شركات التكنولوجيا الأصغر حجمًا (The Pledge for Smaller Tech Companies).

89 الاطلاع على <http://88.208.218.79/gns/home.aspx>

90 الاطلاع على <http://88.208.218.79/gns/who-we-are/our-mission.aspx>

تتألف جمعية 'إنهوب' من 48 خطًا ساخناً يوفر آليّةً إلى عامة الناس من أجل التبليغ عن المحتوى أو النشاط على الإنترنت الذي يُشتبه بكونه غير قانوني. وتركز 'إنهوب' بشكلٍ أساسي على مواد الاعتداء الجنسي على الأطفال، لكنها تشمل أيضاً المحتوى المتعلق بخطاب الكراهية ورهاب الأجانب على الإنترنت. وفيما توفر 'إنهوب' تعريفاً لخطاب الكراهية، فهي تقرّ أيضاً بأن خطاب الكراهية هو مسألة 'معقّدة للغاية' ليست غالباً غير شرعية بموجب القانون الجنائي. ويجري بالتالي تقييم كل تقرير موجه إلى أحد الخطوط الساخنة في ما يخص خطاب الكراهية نسبةً إلى التشريع الوطني، أي حيث يُستضاف المحتوى المعني.<sup>91</sup>

وتشمل الدروس الأخرى المستخلصة من نشاط 'إنهوب' أهمية تأمين رفاه الموظّفين لضابطي المحتوى والإقرار بالآثار النفسية التي قد تخلفها مراجعة محتوى التطرف العنيف والإرهاب لدى المراجعين. وترمي إحدى الوثائق البيضاء، التي أعدها ونشرها الخط الساخن الفرنسي 'بوان دو كونتاكت' (-Point de Contact)، إلى تطوير مجموعة مشتركة من أفضل الممارسات للمعالجة العملية الخاصة بالمحتوى المؤذي وغير القانوني الذي قد يعرّض للخطر السلامة الجسدية والرفاه النفسي لدى مراجعي المحتوى المحترفين.<sup>92</sup>

91 الاطلاع على <http://88.208.218.79/gns/internet-concerns/overview-of-the-problem/hate-speech.aspx>

92 بوان دو كونتاكت - دليل الاستخدام لمكافحة استغلال الأطفال إباحياً (a) Point de Contact of the Guide d'Usage pour la Lutte contre la Pédopornographie، مواد الاعتداء الجنسي على الأطفال والدعاية الإرهابية على الإنترنت. التصدي للمحتوى غير القانوني وضمان رفاه الموظّفين (Child sexual abuse material and online terrorist propaganda Tackling illegal content and ensuring staff welfare)، 2014.

# الاستجابات القائمة على الاتصالات

## 4. تطوير السياسات واعتمادها وتقييمها

يسعى هذا الفصل إلى تزويد واضعي السياسات بممارسات جيدة ودراسات حالات حول تطوير السياسات والبرامج الفعالة واعتمادها وتقييمها في ما يخص الاستجابات القائمة على الاتصالات في الاستراتيجيات الحكومية وخطط العمل الوطنية ذات الصلة. ويُقسم هذا الفصل إلى ثلاثة أقسام فرعية هي: تصميم السياسات؛ والرصد والتقييم؛ والأخلاقيات والمخاطر الأمنية.

### الممارسات الجيدة ذات الصلة من "توصيات لندن-زيورخ"

**الممارسة الجيدة 1:** اعتماد أطر قوانين وسياسات وتنفيذها على المستوى الوطني لمنع التطرف العنيف والإرهاب ومكافحتها على الإنترنت.

**الممارسة الجيدة 2:** الحفاظ على فهم شامل للتهديدات الحالية والتهديدات المستقبلية المحتملة على الإنترنت التي يشكلها التطرف العنيف والإرهاب في كل سياق وطني ومحلي.

**الممارسة الجيدة 3:** وضع استراتيجية واضحة للتصدي للتطرف العنيف والإرهاب على الإنترنت على أساس نهج قائم على الحكومة ككل وعلى المجتمع ككل، تنسق كلاً من الاستجابات القائمة على المحتوى والاتصالات، فضلاً عن الأنشطة الخارجية عن الإنترنت، بما في ذلك تثقيف منظمات المجتمع المدني وإشراكها حيثما كان ذلك ملائماً.

**الممارسة الجيدة 4:** إعداد إطار رصد وتقييم مشترك، بالتعاون مع أصحاب المصلحة الآخرين المعنيين، يعزز الشفافية ويبسّر فهمًا أكبر لتأثير الاستجابات.

**الممارسة الجيدة 5:** تعزيز التعاون الدولي باعتباره عنصرًا أساسيًا في الجهود الفعالة لمنع التطرف العنيف والإرهاب ومكافحتها على الإنترنت.

**الممارسة الجيدة 16:** ضمان تركيز جميع الحملات على هدف عام، قد يكون بسيطاً مثل تعزيز الحوار والمشاركة؛ وعلى مجموعة واقعية من الأهداف القابلة للقياس؛ وعلى منهجية تقييم متينة لتحديد الآثار على الجماهير المستهدفة.

**الممارسة الجيدة 17:** الوعي بالمخاطر المحتملة التي تنطوي عليها عمليات إعداد استراتيجيات حملات الاتصالات وتنفيذها، واتخاذ خطوات للتخفيف من هذه المخاطر.



## المقدمة

يجب أن تحقق السياسات الاستباقية القائمة على الاتصالات التوازن مع الاستجابات القائمة على المحتوى، وأن تقع ضمن نهج شاملٍ على شبكة الإنترنت وخارجها لمنع التطرف العنيف والإرهاب ومكافحتهما، وأن تعالج المسببات الأساسية الداخلية والخارجية للتطرف العنيف المؤدي إلى الإرهاب.<sup>93</sup> وتماشياً مع قرار مجلس الأمن التابع للأمم المتحدة رقم 2354 بشأن مكافحة الخطاب الإرهابي، يجب أن تمثل كل السياسات المصممة والمعتمدة من أجل مكافحة الإرهاب والتطرف العنيف للالتزامات الدول بموجب القانون الدولي، بما فيه القانون الدولي لحقوق الإنسان، وأن تحترم سيادة القانون، وفي الوقت نفسه الخصوصية وحرية التعبير وتكوين الجمعيات والتجمع السلمي والدين أو المعتقد.<sup>94</sup>

تستفيد استراتيجيات سياسات الاتصالات من تطوير واعتماد تعريفات قانونية أو رسمية واضحة لمصطلحات أساسية مثل "مكافحة" التطرف العنيف والإرهاب في أي تشريعات أو استراتيجيات أو خطط عمل وطنية.<sup>95</sup> ويمكن أن تلعب التعريفات دوراً مهماً في تشكيل فهم الدول للمشكلة، وتعيين حدود استجاباتها وأهدافها بفعالية، والمساعدة في ضمان أن كافة أصحاب المصلحة يتعاونون مع التحديات بطريقة منسقة. ومن الضروري أن تُشارك الحكومات نية سياساتها ومحتواها بفعالية في مجال منع التطرف العنيف والإرهاب ومكافحتهما على الإنترنت. ويجب أن تكمل الاتصالات على الإنترنت الرسائل والأنشطة التي تجري خارج نطاق الشبكة في هذه المجالات وأن تعززها، أو سيبرز خطر تقويض مصداقية كلٍّ من الحكومات وسياساتها.

## أ: تصميم السياسات

## معالجة كافة أشكال التطرف العنيف والإرهاب

يجب أن تعالج السياسات الخاصة بالتهج القائمة على الاتصالات التطرف العنيف والإرهاب بكافة أشكالهما، ويجب أن تشدد على أن التطرف العنيف والإرهاب لا يستثنيان أي عرق أو دين أو جنسية أو معتقد. وتستخدم الجماعات المتطرفة العنيفة والإرهابية مجموعة متنوعة من التكتيكات وأنواع المحتويات لمجموعة من الجماهير، تشمل عامة الناس والجماهير المعرضة للخطر أو الضعيفة والمؤيدين الملتزمين. كما تقوم الجماعات المتطرفة العنيفة والإرهابية أكثر فأكثر بإنشاء محتويات للتجنيد والتحويل إلى التطرف واستراتيجيات للإشراك، مصممة خصيصاً لاستهداف النساء والفتيات. لذا يجب أن تأخذ الاستجابات الشاملة القائمة على الاتصالات ذلك في الاعتبار، مع تصميم استراتيجيات وسياسات لمنع هذه التكتيكات ومكافحتها.

93 استعراض استراتيجية الأمم المتحدة العالمية لمكافحة الإرهاب (UN Global Counter-Terrorism Strategy Review) (A/RES/70/291)، الفقرة 39، 19 تموز/ يوليو 2016.

94 قرار مجلس الأمن التابع للأمم المتحدة رقم 2354 (2017).

95 من دون استبعاد أي تعريفات أو شروط يمكن إيجادها في مكان آخر قد يشمل القانون الدولي، يوقر قرار مجلس الأمن التابع للأمم المتحدة رقم 1566 (2004) في فقرته الثالثة نقطة مرجعية يمكن أخذها في الاعتبار لما قد يُفهم عادة على أنه أعمال إرهابية: [...] الأعمال الإجرامية، بما في ذلك تلك التي تُرتكب ضد المدنيين بقصد القتل أو إلحاق إصابات جسمية خطيرة، أو أخذ الرهائن، بغرض إشاعة حالة من الرعب بين عامة الجمهور أو جماعة من الأشخاص أو أشخاص معينين، أو لتخويف جماعة من السكان، أو إرغام حكومة أو منظمة دولية على القيام بعمل ما أو عدم القيام به، والتي تشكل جرائم في نطاق الاتفاقيات والبروتوكولات الدولية ذات الصلة بالإرهاب ووفقاً للتعريف الوارد فيها، لا يمكن تحت أي ظرف من الظروف تبريرها بأي اعتبارات ذات طابع سياسي أو فلسفي أو عقائدي أو عرقي أو ديني أو أي طابع آخر من هذا القبيل [...].

مصممة خصيصًا لاستهداف النساء والفتيات. لذا يجب أن تأخذ الاستجابات الشاملة القائمة على الاتصالات ذلك في الاعتبار، مع تصميم استراتيجيات وسياسات لمنع هذه التكتيكات ومكافحتها.

تتطلب المعالجة الشاملة لمجموعة محتويات التطرف العنيف والإرهاب المتاحة على الإنترنت مجموعة متنوعة من الاستجابات القائمة على الاتصالات. ولتحقيق غايات هذه المجموعة من الأدوات، تُقسّم الاستجابات القائمة على الاتصالات بصورة عامة إلى نُهجٍ تصاعديّةٍ وأخرى تنازليّةٍ (الاطلاع أيضًا على الفصل 5: الصورة 7):

← **النُّهج التصاعديّة** هي وقائية، وتستهدف مجموعة أوسع من الجماهير. وترمي هذه النُّهج إلى بناء القدرة على مواجهة الخطاب المتطرف العنيف والإرهابي، أو نشر الوعي العام المتعلق بالسياسات الحكومية أو خدمات الدعم، أو دحض التضليل عبر التعليم أو استجابات الخطاب الإيجابي أو البديل.

← **في المقابل، تهدف النُّهج التنازليّة** بشكلٍ مباشر إلى دحض أو نفي أو مكافحة خطاب الجماعات المتطرفة العنيفة أو الإرهابية، أو محاولات تبرير الأعمال الإرهابية أو التحريض عليها أو تمجيدها (التسويخ). وتستهدف هذه النُّهج جماهير محددة جدًّا، من بينها أولئك الذين سبق أن تطرّفوا لدرجة العنف أو المناصرين أصلًا لخطاب التطرف العنيف أو الإرهاب على الإنترنت، أو الذين يُعتبرون ضعفاء بشكلٍ خاص أو معرضين لخطر التحول إلى التطرف أو التجنيد. وتشمل النُّهج التنازليّة حملات الخطاب المضاد التي تستهدف جماهير معرضة للخطر ومحددة بدقة، والتدخلات الفردية على الإنترنت لأولئك المشاركين في الأوساط المتطرفة العنيفة والإرهابية على الإنترنت.

### النُّهج القائمة على المجتمع ككل

يجب أن تهدف السياسات القائمة على الاتصالات إلى الحد من أثر الاتصالات المتطرفة العنيفة والإرهابية، وأن تعمل أيضًا على معالجة المسببات الداخلية والخارجية الأساسية للتطرف العنيف والإرهاب. وهكذا، لا يجوز اعتبار منع التطرف العنيف والإرهاب ومكافحتها عبر الاستجابات القائمة على الاتصالات كمسألة أمنية بحتة، وإنما كتحديٍّ متعدد الأوجه يتطلب نُهجًا متعددة الاختصاصات والمؤسسات وقائمة على المجتمع ككل. ويجب أن تلعب الحكومات دورًا رائدًا في تأييد نهج قائم على المجتمع ككل. وبالتالي، على سياساتها واستراتيجياتها أن تشجّع أصحاب المصلحة المعنيين، ومن بينهم شركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومنظمات المجتمع المدني، عند الإمكان، على تنسيق نُهج قائمة على الاتصالات والتعاون بشأنها.

لا بد من تصميم هذه النُّهج واعتمادها بالتماشي مع الاستراتيجيات وأطر السياسات الوطنية الأوسع نطاقًا لمنع التطرف العنيف والإرهاب ومكافحتها من أجل ضمان تناغم الجهود المبذولة ضمن شبكة الإنترنت وخارجها. وقد تشمل الجهود الجارية خارج نطاق الشبكة المبادرات الرامية إلى بناء التفكير النقدي والمعرفة الرقمية والقدرة على المواجهة عبر التوعية العامة والتعليم والمشاركة المجتمعية الشعبية والنُّهج الأخرى التي تعالج المسببات الداخلية والخارجية التي قد تؤدي بالأفراد إلى دعم التطرف العنيف والإرهاب.

كما يمكن للباحثين والأكاديميين والممارسين تقديم لمحة توضيحية عن الاتصالات المتطرفة العنيفة والإرهابية والمساعدة في إعداد الاستجابات المحتملة المدروسة. وستعتمد النُّهج الناجحة على الخبرة التي تشمل مجموعة واسعة ومتنوعة من القطاعات والميادين المترابطة، بما فيها على سبيل المثال لا الحصر: التكنولوجيا والتسويق والإعلانات وإنتاج المحتويات ودراسات الاتصالات وعلم النفس وعلم الاجتماع والعلوم السياسية والتعليم والسياسات العامة. وبالإضافة إلى الخبرة المهنية، لا بد أيضًا من أخذ آراء أبرز الجماهير المستهدفة وقيمها في الاعتبار، وينبغي عند الإمكان إشراك جماهير محددة (مثل الشباب والنساء) في تصميم الاستجابات وتنفيذها.

على الدول أن تنظر في إمكانية زيادة كفاءة النهج الكلية وفعاليتها لمنع التطرف العنيف والإرهاب ومكافحتهم على الإنترنت من خلال إنشاء هيئة تنسيق وطنية بين الوكالات لتنظيم ودمج المبادرات والبرامج القائمة على الحكومة ككل سواء كانت ضمن نطاق شبكة الإنترنت أو خارجها، وتنقيح الاستراتيجيات والسياسات، ومشاركة نتائج الأبحاث والرصد والتقييم.

### دراسة حالة: "مركز كندا لإشراك المجتمع ومنع العنف"<sup>96</sup>

تأسس "مركز كندا" في عام 2017 وهو مسؤول عن مبادرات الحكومة الكندية لمكافحة التطرف المؤدي إلى العنف. وتشمل واجبات المركز تطوير الإرشاد بشأن السياسات، وتعزيز التنسيق والتعاون بين أصحاب المصلحة المتعددين، والبرمجة والتمويل الموجهين، وتخطيط الأبحاث وتنسيقها. ويركز المركز بشكل خاص على تعزيز الجهود المجتمعية، بما فيها إنشاء "لجنة الخبراء الوطنية" لتوفير الإرشاد والمساعدة في إعداد السياسات والأنشطة المدروسة. ويدعم صندوق قوة المواجهة المجتمعية التابع لمركز كندا الجهود الوقائية، وقد مؤل حتى الآن أربعة وعشرين مشروعًا بقيمة إجمالية تبلغ أكثر من 16 مليون دولار كندي.<sup>97</sup>

في عام 2018، أعد "مركز كندا" الاستراتيجية الوطنية لمكافحة التطرف المؤدي إلى العنف، التي تعرض الأولويات الثلاث الأهم بالنسبة إلى الحكومة لمنع التحويل إلى التطرف ومكافحته، وهي:

1. بناء المعرفة وتبادلها واستخدامها؛

2. معالجة التطرف المؤدي إلى العنف على الإنترنت؛

3. دعم التدخلات.

توفر الاستراتيجية تعريفات واضحة ومفضلة للتحويل إلى التطرف والتطرف المؤدي إلى العنف والتطرف العنيف، وتدرك وجود عوامل متعددة تساهم في العملية، بما فيها التعرض للخطاب الإرهابي والمتطرف العنيف على شبكة الإنترنت وخارجها. وتعلن الاستراتيجية الوطنية بوضوح عن التزام الحكومة الكندية بحماية حقوق الإنسان والحريات الأساسية، بما فيها الحق في حرية التعبير والخصوصية الذي يحميه الميثاق بالإضافة إلى التنوع والدمج السياسي للكنديين كافة.<sup>98</sup>

تشمل الاستراتيجية الوطنية جهودًا لمنع التحويل إلى التطرف ومكافحته وتقسّم إلى ثلاثة تيارات من أجل معالجة مراحل عملية التحويل إلى العنف كافة، ابتداءً من الوقاية المبكرة ومرورًا بالوقاية عند التعرض للخطر ووصولًا إلى فك الارتباط. ويحظى التحويل إلى التطرف عبر الإنترنت باهتمام خاص بصفته إحدى الأولويات الثلاث الأهم، وهو يسلب الضوء على الحاجة إلى تعزيز التواصل بين الحكومة والمجتمع المدني وشركات التكنولوجيا والجهات الفاعلة الدولية، ودعم الأبحاث لبناء قاعدة الأدلة حول كيفية عمل الجماعات المتطرفة العنيفة والإرهابية على الإنترنت.

96 الاطلاع على <https://www.publicsafety.gc.ca/cnt/bt/cc/index-en.aspx>.

97 الاطلاع على <https://www.canada.ca/en/public-safety-canada/news/2018/12/launch-of-national-strategy-on-countering-radicalization-to-violence-and-update-on-terrorist-threat-to-canada-terrorism-threat-level-unchanged.html>.

98 الاطلاع على <https://www.publicsafety.gc.ca/cnt/rsrscs/pblctns/ntnl-strtg-cntrng-rdclztn-vlnc/index-en.aspx>.

يرمي "صندوق قوة المواجهة المجتمعية" إلى دعم مبادرات المجتمع المدني التي تعزز محو الأمية الرقمية والخطاب البديل، وقد مؤل برامج متعددة من بينها:

← إعادة التوجيه في كندا (Canada Redirect) ("مونسوت" لمكافحة التطرف العنيف Moonshot CVE) لتوجيه المحتوى الإيجابي والبديل إلى الأفراد الضعفاء الذين ينشطون في التفتيش عن مواد التطرف العنيف على الإنترنت باستخدام الإعلانات ومقاطع الفيديو على الإنترنت.

← التصدي للكراهية في مجتمعات الإنترنت (Pushing Back Against Hate in Online Communities) ("ميديا سمارتس" Media Smarts) للبحث في مستويات فهم خطاب الكراهية على الإنترنت والتحويل إلى التطرف بين طلاب المدارس الثانوية من أجل توفير استجابات مدروسة من المدارس والأهالي.

← "بوابة ساموان" المتعددة الوسائط (للتعليم اليومي المتعلق بوسائل التواصل الاجتماعي) (SOMEONE (Social Media Education Every Day) Multimedia Portal) (جامعة كونكورديا Concordia University) لبناء القدرة على مواجهة خطاب الكراهية والتطرف المؤدي إلى العنف بين الشباب من خلال تطوير مجموعة من الموارد القائمة على الأدلة للمعلمين ووسائل الإعلام والحكومة وعامة الناس من أجل تحسين الاستجابات لهذه التحديات ضمن مجموعة متنوعة من الأطر التعليمية، من المرحلة الابتدائية إلى ما بعد الثانوية.<sup>99</sup>

## دراسة حالة: "المبادئ التوجيهية المتعلقة بالسياسات الوطنية لمكافحة الإرهاب" - "الهيئة الوطنية لمكافحة الإرهاب" في باكستان

### النهج القائم على الحكومة ككل وعلى المجتمع ككل

وُضعت "المبادئ التوجيهية المتعلقة بالسياسات الوطنية لمكافحة الإرهاب" الخاصة بحكومة باكستان بعد 34 جولة من الاجتماعات مع 305 من أصحاب مصلحة، وهي تستند إلى نهج قائم على الحكومة ككل وعلى المجتمع ككل.<sup>100</sup> وشمل أصحاب المصلحة المستشارين أعضاءً من حكومات الأقاليم وأكاديميين وممثلين عن وسائل الإعلام وعلماء دين ومنظمات مجتمع مدني. ووجه دستور جمهورية باكستان الإسلامية جولات النقاش الأربع والثلاثين لضمان الالتزام بحقوق الإنسان والأقليات والمجموعات المهمشة والنساء.

تشير استراتيجية السياسات إلى الدور الأساسي الذي يضطلع به الناجون من التطرف العنيف وأفرادهم السابقون في مكافحة خطاب التطرف العنيف والإرهاب، وهي تهدف إلى دعم إنشاء منبر لقصصهم. وتقرّ "المبادئ التوجيهية المتعلقة بالسياسات الوطنية لمكافحة الإرهاب" بأهمية إيجاد أشخاص "موثوقين ومقنعين" لسرد هذه الروايات، مع التركيز على أولئك الذين يتمتعون بخلفية مشابهة للجمهور المستهدف.

99 الاطلاع على <https://www.publicsafety.gc.ca/cnt/bt/cc/fpd-en.aspx>.

100 الهيئة الوطنية لمكافحة الإرهاب - باكستان، "المبادئ التوجيهية المتعلقة بالسياسات الوطنية لمكافحة الإرهاب" (National Counter Extremism Policy Guidelines January 2018)، كانون الثاني/يناير 2018.

### الاستجابات القائمة على الاتصالات كجزءٍ من استراتيجية وطنية

تُعترف المبادئ التوجيهية المتعلقة بالسياسات الوطنية لمكافحة الإرهاب بأهمية إشراك وسائل الإعلام على شبكة الإنترنت وخارجها، ليس كوسائل لنشر المعلومات فحسب، وإنما كأداة ناشطة في مكافحة الإرهاب القائم على الاتصالات. ويشمل ذلك استخدام وسائل الإعلام للمساعدة في إضفاء طابع إنساني على قصص ضحايا التطرف العنيف وفي تفكيك الخطاب المتطرف العنيف.

تشمل وثيقة المبادئ التوجيهية المتعلقة بالسياسات الوطنية لمكافحة الإرهاب أيضًا توصيات لوزارة الإعلام والإذاعة بإنشاء خلية من وسائل الإعلام لمكافحة التطرف العنيف بالشراكة مع الهيئة الوطنية لمكافحة الإرهاب من أجل ضمان التزام في تنفيذ استراتيجية الاتصالات لمنع التطرف العنيف في المجتمع. وترمي هذه الخلية إلى العمل بالاشتراك مع دوائر الإعلام في الأقاليم لضمان بقاء السكان المحليين على اطلاع في ما يخص برامج مكافحة التطرف العنيف الناشطة في منطقتهم.

### أمثلة عن حملات الاتصالات التي تدعمها المبادئ التوجيهية المتعلقة بالسياسات الوطنية لمكافحة الإرهاب

يشكّل "بورازم باكستان" (PurAzm Pakistan) أحد الأمثلة عن البرامج التي تدعمها استراتيجية السياسات الوطنية المعروضة في المبادئ التوجيهية المتعلقة بالسياسات الوطنية لمكافحة الإرهاب. وهو حملة إعلامية تعرض القصص اليومية للباكستانيين من مواطنين وعناصر شرطة وعمّال في مجال شلل الأطفال وأطباء مستشفيات وموظفين عموميين، وتهدف إلى نشر خطاب مفاده أن الباكستانيين يرفضون شرور التطرف العنيف، ويتمسكون بالقدرة على الصمود والأمل، رغم آثاره السلبية.<sup>101</sup> أنتجت هذه المبادرة 30 فيلمًا قصيرًا منذ عام 2014. ويشمل برنامج "بورازم" جوائز تسعى إلى دعم استدامة البرنامج من خلال مساعدة طلاب الجامعات والمحترفين الشباب على إنشاء "محتوى سمعي - بصري مبتكر ومحلي قائم على النصوص ويدور حول محاور برنامج "بورازم باكستان".

### دور وسائل الإعلام

يمكن أن تنظر أيضًا السياسات والاستراتيجيات الشاملة القائمة على الاتصالات في دور وسائل الإعلام المحتمل وأثرها في تعزيز الحوار وتوسيع آفاق التفاهم، وفي تعزيز التسامح والتعايش، وتهيئة بيئة لا تفضي إلى التحريض على الإرهاب، وأيضًا في مكافحة الخطاب الإرهابي.<sup>102</sup> ولا يجوز أن تعتمد الحكومات سياسات تتعدى على حرية وجهات النظر ضمن وسائل الإعلام أو تعدديتها أو المساواة بينها. ولا يجوز أن تسعى النهج في هذا المجال إلى تنظيم وسائل الإعلام، وينبغي أن تحصل محاولات التعاون مع وسائل الإعلام على أساس طوعي أو مستقل. كما قد تلعب الحكومات دورًا في دعم تنوع المصادر وتعزيز إمكانية الوصول إلى وسائل الإعلام.<sup>103</sup>

101 الاطلاع على <http://purazm.gov.pk/about/>

102 قرار مجلس الأمن التابع للأمم المتحدة رقم 2354 (2017)، الفقرة 13 من المقدمة.

103 المادة 19، شرح خطاب الكراهية: مجموعة أدوات ('Hate Speech' Explained A Toolkit)، 2015.

يشجّع مجلس أوروبا، في الإعلان حول حرية التعبير والمعلومات في وسائل الإعلام في سياق مكافحة الإرهاب، الصحفيين ووسائل الإعلام على النظر في دورهم في تفادي تعزيز أهداف الإرهابيين من دون قصد. ويشمل ذلك عدم المساهمة بشكل غير متعمّد في ترسيخ مناخ الخوف الذي قد يعزّزه الإرهاب، وعدم توفير منبر للإرهابيين عبر التغطية غير المتناسبة. ويشجّع مجلس أوروبا وسائل الإعلام على النظر في اعتماد الممارسات الفضلى ذات الصلة وتنفيذها في حال لم تكن موجودة، أو على تكييف النهج الموجودة لضمان المسائل الأخلاقية المحتملة التي تثيرها التقارير الإعلامية بشأن التطرف العنيف والإرهاب.<sup>104</sup> ومن الأمثلة عن هذه النهج "مدونة السلوك" (قواعد السلوك لوسائل الإعلام الجماهيرية في حال الهجوم الإرهابي وعملية مكافحة الإرهاب) التي اعتمدها وسائل الإعلام الجماهيرية في روسيا طوعاً في عام 2003.<sup>105</sup> وتركّز المدونة بشكل أساسي على الممارسات الفضلى لوسائل الإعلام في خلال الحوادث الإرهابية الجارية لتفادي المساس بأمن العمليات أو تعريض الأرواح للمزيد من الخطر، ولكنها تشدد أيضاً على أهمية الحق في حرية التعبير، وتمكين النقاش العام حول مسائل كالإرهاب. ومن الأمثلة على البرامج التي ترعاها الحكومة وتُنظر في دور وسائل الإعلام المحتمل في مكافحة خطاب التطرف العنيف والإرهاب، أحد البرامج الجارية ضمن "برنامج القادة الدوليين الزائرين" التابع لوزارة الخارجية الأمريكية، وقد ركّز على: "مكافحة التطرف العنيف - الرسائل والاستراتيجيات الإعلامية". وعمل هذا المشروع المحدد مع الصحفيين والخبراء والمسؤولين الحكوميين حول العالم لتسليط الضوء على أدوار وسائل الإعلام الإيجابية ومسؤولياتها (سواء على الإنترنت أو في المطبوعات) في دعم الديمقراطية ومنع التطرف العنيف والإرهاب ومكافحتها.<sup>106</sup> ودرس المشروع أيضاً دور الحكومات في التقيد بسيادة القانون وتمكين الصحافة الحرة.

إن التعاون الدولي ضروري جداً لمنع التطرف العنيف والإرهاب ومكافحتها على الإنترنت نظراً إلى الطبيعة العابرة للأوطان التي يتّسم بها كل من التهديد وعالم الإنترنت. ويسهّل التعاون الدولي بناء القدرات عبر مشاركة الممارسات الجيدة التي تساهم في ضمان تكامل واستدامة الاستجابات الوطنية الرامية إلى الحد من أثر دعاية التطرف العنيف والإرهاب ومكافحتها - سواء على شبكة الإنترنت أو خارجها.

باستطاعة المنتديات الدولية أن تساعد في إنشاء مجموعات تعاضد داخل المجتمع الدولي من أجل زيادة الجهود الجماعية إلى أقصى حد، وجمع الخبرات المتعلقة بمكافحة التطرف العنيف والإرهاب على الإنترنت. بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن تشكّل هذه المنتديات بيئة من الثقة المتبادلة، وتساهم في بناء المنابر لتعزيز التواصل، وتضمن الكفاءة والفعالية في استخدام الموارد. لذلك تُشجّع الحكومات على التبادل المستمر للممارسات الفضلى والمعلومات بشأن سياسات وبرامج التقييم الوطنية، وعلى العمل على وضع أطر الرصد والتقييم ومقاييس النجاح المشتركة (الاطلاع على ب: الرصد والتقييم - الاستجابات القائمة على الاتصالات).

104 المقارنة مع الإعلان حول حرية التعبير والمعلومات في وسائل الإعلام في سياق مكافحة الإرهاب (Declaration on freedom of expression and information in the media in the context of the fight against terrorism) الذي اعتمده لجنة الوزراء، 02 آذار / مارس 2005.

105 ميثاق مكافحة الإرهاب (قواعد السلوك لوسائل الإعلام الجماهيرية في حال الهجوم الإرهابي وعملية مكافحة الإرهاب) (Anti-Terrorism Convention (Rules Of Conduct For The Mass Media In Case Of A Terrorist Attack And An Anti-Terrorism Operation)، 11 نيسان / أبريل 2003.

106 شيملي إزيوبي (Chiemelie Ezeobi)، نيجيريا: مكافحة التطرف العنيف (Nigeria: Countering Violent Extremism)، 13 حزيران / يونيو 2018. "أولافريكا" (allAfrica)، 13 حزيران / يونيو 2018.

## دراسة حالة: "عملية المحاكاة الوطنية حول مكافحة استخدام الإنترنت لأغراض إرهابية" الخاص بـ"منظمة الأمن والتعاون في أوروبا"<sup>107</sup>

في كانون الثاني/يناير 2019، نظّم منسق المشاريع التابع لمنظمة الأمن والتعاون في أوروبا في أوزبكستان ووحدة العمل لمكافحة الإرهاب "عملية المحاكاة حول مكافحة استخدام الإنترنت لأغراض إرهابية" التي امتدت على ثلاثة أيام واستندت إلى توصيات زيورخ-لندن في المنتدى العالمي لمكافحة الإرهاب. وضمّ هذا الحدث لاستكمال العمل الذي بدأته "منظمة الأمن والتعاون في أوروبا"، وتوسّع ليشمل الجهات الفاعلة ذات الصلة في المجتمع المدني، مع التركيز أيضًا على تغطية حقوق الإنسان والقضايا الجنسانية. وهدفت "عملية المحاكاة" إلى استخدام نهج قائم على المجتمع ككل من خلال إشراك 45 ممثلًا من الحكومة وهيئات إنفاذ القانون ووسائل الإعلام والمجتمع الأكاديمي ومنظمات الشباب وقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

استخدم المنظمون دراسة حالة خيالية مبنية على اتجاهات أمنية من العالم الواقعي لإطلاق العملية وتسهيل النقاش والحوار بين المشاركين، الذين شاهدوا أيضًا عروض مختلف الخبراء الدوليين ومستشاري منظمة الأمن والتعاون في أوروبا. وتمحور كل يوم من الحدث حول موضوع معيّن (التدخل والوقاية وتطوير السياسات) وأعدّ دليل الميسر لإدارة النقاشات وضمان النتائج الملموسة.

### أهداف واضحة:

هدف المشروع إلى إعداد ورقة حول التوصيات والاستجابات المتعلقة بالسياسات والقابلة للتنفيذ و"خطة عمل وطنية" لتحسين كفاءة الجهود الرامية إلى معالجة التهديدات التي يطرحها استخدام الإنترنت لأغراض إرهابية. وتلخص الورقة المواضيع والمسائل التي جرت مناقشتها في خلال الحدث ضمن محاور متماسكة واستجابات متعلقة بالسياسات وقابلة للتنفيذ وواضحة. وتمثّلت الأهداف الأساسية في توضيح السبل المحتملة للتعاون والتأزر بين أصحاب المصلحة، وفي ضمان توافق التوصيات المتعلقة بالسياسات مع القوانين والالتزامات الدولية، لا سيما في ما يتعلق بحقوق الإنسان.

### نهج قائم على المجتمع ككل

صُمّمت "عملية المحاكاة" كنهج قائم على المجتمع ككل، فشملت أعضاء من الحكومة الأوزبكية والمجتمع المدني وقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالإضافة إلى خبراء دوليين. واعتمد نجاح المشروع على التواصل الواضح بين كافة الأطراف ونُظمت بنية الإجراءات اليومية لعملية المحاكاة من أجل ضمان التواصل والتفاهم المتبادل. وطلب من الميسرين أن يطرحوا على المشاركين أسئلة تقصي، وزوّدوا بمجموعة من الأسئلة النموذجية والمسائل الأساسية. ولم يسمح هذا الإطار بنجاح الحوار فحسب، بل بتوفير استجابات مناسبة للمسائل التي أُثيرت. فعلى سبيل المثال، لم يكن

107 الاطلاع على <https://polis.osce.org/national-tabletop-exercise-countering-use-internet-terrorist-purposes>.

المشروع يهدف أصلاً للتركيز على الاستجابات القائمة على الاتصالات، لكن عندما اتضح وجود نقص في الفهم بدرجة كبيرة في ما يخص فعالية هذه النهج وتنفيذها، عالج المنظمون هذا الأمر وأدرجوا الموضوع في إجراءات الحدث.

يشكل أيضاً التواصل المستمر والفعال عنصراً وثيق الصلة بكل من المحاور الثلاثة المدرجة في التوصيات والاستجابات المتعلقة بالسياسات والقابلة للتنفيذ، إذ يشير القسمان الثاني والثالث صراحة إلى التعاون والتواصل الاستراتيجي تبعاً. وفي ما يخص المسائل القانونية، تفيد نتائج النقاش أن القوانين الوطنية والدولية المتعلقة باستخدام المتطرفين العنيفين والإرهابيين للإنترنت بضرورة تفصيلها بشكل كافٍ لإطلاع المواطنين عليها والمساعدة على الحماية من التدخل التعسفي وغير المشروع في الحق في الخصوصية. وعلى نحو مماثل، ضمن المنظمون من خلال إشراك أفراد من وسائل الإعلام أن تشمل التوصيات والاستجابات المتعلقة بالسياسات والقابلة للتنفيذ مراجع لتوفير التدريب إلى الصحفيين بهدف تأمين تغطية إعلامية فعالة للتهديدات والهجمات الإرهابية.

#### سياسات قابلة للتنفيذ:

يضمن إتمام التوصيات والاستجابات المتعلقة بالسياسات والقابلة للتنفيذ وخطّة العمل الوطنية التعاون المستمر بين المجتمع المدني والحكومة وقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال تحديد أهداف سياسات ومشاريع مستقبلية تشمل ممثلين من كل هذه المجموعات. وتتضمن التوصيات والاستجابات المتعلقة بالسياسات والقابلة للتنفيذ ثلاثة محاور أساسية هي: الأطر القانونية للجرائم المرتبطة باستخدامات التطرف العنيف أو الإرهاب للإنترنت؛ والشراكات بين القطاعين العام والخاص والتعاون مع القطاع العالمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛ والاتصالات الاستراتيجية ووسائل الإعلام والتعليم والبحث. وتشمل التوصيات الخاصة بكل محور أطراً زمنية ولمحة عن الجهات الفاعلة المسؤولة عن التنفيذ ولائحة بالموشرات القابلة للقياس من أجل تقييم فعاليتها.

#### الشفافية والإقرار بالمخاطر:

صمّم الاعتراف بمسائل حقوق الإنسان كمبدأ توجيهي لعملية المحاكاة والتوصيات اللاحقة المتعلقة بالسياسات أن مخاطر مكافحة استخدامات المتطرفين العنيفين والإرهابيين للإنترنت نوقشت وأخذت في الحسبان. حتى أن الميسرين شرحوا كيف يمكن أن تزيد الحملات ذات التنسيق الضعيف، من جملة أمور أخرى، من خطر التحويل إلى التطرف أو أن تعزز من دون قصد التفسيرات الشاذة والإقصائية للدين.

نظراً إلى التعقيد التقني للإنترنت وتطورها المتواصل والسريع، يجب تصميم الاستراتيجيات والسياسات الوطنية مع فهم واضح لكل من الفرص التي توفرها الاستجابات القائمة على الاتصالات على الإنترنت، ونقاط الضعف التي يمكن أن يستغلها المتطرفون العنيفون والإرهابيون. لذا على الحكومات ضمان التصميم المرن للسياسات والاستراتيجيات بناءً على الأبحاث المحدثة، وضمان تقييم هذه السياسات والاستراتيجيات ومراجعتها وتحديثها المتكرر بصورة مستمرة لمواكبة التغييرات في بيئة الإنترنت والتكتيكات الرقمية الخاصة بالمتطرفين العنيفين والإرهابيين.



يمكن تحديث "خطط العمل الوطنية" أو الاستراتيجيات سنويًا، مع العلم أن نزعات الإنترنت غالبًا ما تتغير بسرعة أكبر بكثير. ولا بد أيضًا من المراجعة المنتظمة والتحديث المتكرر لتحليل النزعات لدى الجماهير وعلى المنابر وفي المحتوى الرائج ذات الصلة على الإنترنت، بالإضافة إلى فهم بنية الإنترنت التحتية وهندستها (مثلًا: "غرف الصدى" على الإنترنت و"فقايع الفلتر" الخوارزمية) التي تُصمَّم على أساسها السياسات القائمة على الاتصالات، وذلك لضمان استمرار فعالية هذه السياسات.<sup>108</sup>

إن اتصالات التطرف العنيف والإرهاب على الإنترنت التي تحاول أن تحوّل الأفراد إلى التطرف وأن تجنّبهم لممارسة العنف، وأن تقسّم المجتمعات إلى أقطاب، هي متكيفة إلى حدّ كبير وسريعة في استغلال التغييرات في بيئات الإنترنت والبيئات الثقافية. لذا يتعيّن على الحكومات الاستثمار أيضًا في الأدوات البحثية والتحليلية للحفاظ على الفهم الشامل للنوايا والآثار المتطورة الخاصة باتصالات الإرهاب والتطرف العنيف على شبكة الإنترنت وخارجها، والنزعات الأوسع نطاقًا على الإنترنت من ناحية الجماهير والمنابر ذات الصلة والمؤثرين المعنيين.

### ب: الرصد والتقييم

لا بد من أن يقع قياس الأثر في صميم نهج الاتصالات كافة المعتمدة للتصدي لاتصالات التطرف العنيف أو الإرهاب على الإنترنت. والآليات التي تستطيع الحكومات أن تقيس من خلالها آثار اتصالاتها، سواء كانت إيجابية أم سلبية، هي مهمة جدًا في أي تصميم نهج الاتصالات ولحملات محددة أيضًا. وستحسّن هذه المقاربة للرصد والتقييم فهم الأثر الطويل المدى للاستجابات القائمة على الاتصالات على الإنترنت، وتسمح بتكييف الاستجابات المستقبلية، على الصعيد الوطني والدولي، بناءً عليه.

إن الاستثمارات المتواصلة والطويلة المدى في الرصد والتقييم، التي تشمل عند الضرورة الاستثمارات عبر التعاون مع قطاع التكنولوجيا والاتصالات والمجتمع الأكاديمي والمجتمع المدني، تمكّن من تخصيص الموارد بفعالية لبرامج أكثر فعالية. كما سيساهم القياس الشامل والمضمّن والجاري للأثر في زيادة الشفافية والمساءلة، من خلال المساعدة على تحديد كل من النتائج المقصودة وغير المقصودة للاستجابات.

### أطر الرصد والتقييم

بسبب تعقيد الآثار المحتملة للاستجابات القائمة على الاتصالات ونطاقها، يجب أن تطور الحكومات إطار رصد وتقييم مشترك وشامل يوفر مؤشرات ومقاييس واضحة عبر مختلف نهجه. فبتبيان الأثر مهم جدًا لضمان شرعية وفعالية الإجراءات المتخذة لمنع التطرف العنيف والإرهاب ومكافحتها على الإنترنت.

كما يجب تصميم أطر الرصد والتقييم لرصد وتسجيل أثر الاستجابات على مجموعة من الجماهير من أجل ضمان أنها غير تمييزية وتحقق النتائج المقصودة بالتساوي للجمهور المستهدف. ونظرًا إلى أن الاستجابات القائمة على الاتصالات إزاء التطرف العنيف والإرهاب ما زال مجالًا في طور النمو، تُشجّع الحكومات على التعلّم من أطر الرصد والتقييم القائمة في القطاعات الأخرى، بما فيها قطاعات الصحة العامة والتسويق والإعلانات التجارية، عند الإمكان.

108 تصف "غرف الصدى" على الإنترنت الظاهرة التي يتعرّض فيها الأفراد إلى أفكار وآراء ملتزمة على حساب وجهات النظر البديلة أو المخالفة. ويمكن أن تحدث "فقايع الفلتر" عندما توفر محركات البحث أو الشبكات الاجتماعية نتائج البحث أو محتوى ملف الأخبار على أساس شخصي عبر نماذج وخوارزميات التعلم الآلي التي توصي بمحتوى يستند إلى موقع الأفراد أو بياناتهم الديمغرافية أو سلوكهم السابق على شبكة الإنترنت، وبالتالي يزداد احتمال اتقاقهم معها.

## نظريات التغيير والأهداف والغايات

يجب أن تستند سياسات الحكومة على نظرية تغيير محددة جيداً تشرح كيفية وسبب مساهمة الاستجابات المستخدمة القائمة على الاتصالات في تحقيق أهداف وغايات استراتيجية أو "خطة العمل الوطنية" الشاملة. ويجب أن تشكل نظرية التغيير جزءاً لا يتجزأ من عملية تصميم أي استجابات قائمة على الاتصالات وتنفيذها، وأن توفر إطاراً لتقييم أثرها.

بدءاً بالآثار السلوكية أو الموقفية المنشودة على الجمهور المستهدف المقصود، ينبغي أن تحدد نظرية التغيير الخطوات المطلوبة حتى تحقق الاستجابات القائمة على الاتصالات النتائج والآثار المنشودة، وكيف ستُقاس هذه النتائج والآثار. وتعتمد نظرية التغيير الفعالة والواقعية على مفاهيم أساسية محدّدة بوضوح. ولا بد من معالجة أي اختلاف على صعيد فهم التعاريف حتى تنال التأييد الضروري من أصحاب المصلحة الأساسيين وقياس الأثر بدقة.

لا بد من وضع هدف عام طويل الأمد ومجموعة مرتبطة من الغايات الفورية قبل كل من مرحلتَي التصميم والنشر في الحملة. ويوفر ذلك مجموعةً من المعايير التي يمكن الاستناد إليها لقياس الأثر على الجمهور المستهدف المقصود. وينبغي أن تشكل الغايات قياسات كمية محددة بوضوح للأثر المنشود. ويجب أن تكون هذه الغايات قابلة للقياس، فتسمح بتبيان نجاحها انطلاقاً من المقاييس والمؤشرات المتاحة، وينبغي أن تكون واقعية بالنسبة إلى الموارد المتاحة بالنسبة وأداء الجهود السابقة أيضاً.

قد يشكّل ما يُسمّى بـ"نداءات العمل"، التي تطلب الحملة في خلالها من الجمهور المستهدف تنفيذ عمل معيّن للاستجابة، طريقةً فعّالةً من أجل حشد الدعم وتشجيع التغيير الموقفي أو السلوكي وتعزيزه، وأيضاً من أجل توفير مقياس ملموس للمساعدة على قياس الأثر. كما يمكن أن تشكل نداءات العمل وسيلةً فعّالةً لحشد الدعم سواء على شبكة الإنترنت أو خارجها، وأن تشني الجماهير المستهدفة عن اعتبار حملات الاتصالات سطحية أو تفتقر إلى العمق. ويجب الحفاظ على هذه النهج لتفادي الحماس الأولي الذي يزول لاحقاً، فيشكك المشاركون بقيمة الحملة، وتراجع إمكانية الحشد المستقبلي.

### دراسة حالة: "مركز المشاركة العالمية"، وزارة الخارجية الأمريكية

يتّأس "مركز المشاركة العالمية" جهود الحكومة الأمريكية للتصدّي للاتصالات من المنظمات الإرهابية الدولية والدول الأجنبية. وأسس وزير الخارجية هذا المركز في عام 2016، ليتولى مهمة القيادة وتحقيق التزام والتنسيق في جهود الحكومة الفدرالية للتعرف إلى الدعاية وجهود التضليل الهادفة إلى تقويض مصالح الأمن القومي للولايات المتحدة وفهمها وكشفها ومكافحتها سواء أنت من الدول الأجنبية أو الأطراف من غير الدول.<sup>109</sup> ويستكمل "مركز المشاركة العالمية" المبادرة الأمريكية السابقة بين الوكالات، أي "مركز الاتصالات الاستراتيجية لمكافحة الإرهاب"، الذي كانت تستضيفه أيضاً وزارة الخارجية.

### استراتيجية واضحة:

يمكن نهج التعاون بين الوكالات مركز المشاركة العالمية من تنسيق جهود الاتصالات من دون حدوث ازدواجية بين مختلف أقسام حكومة الولايات المتحدة. ويساعد التنسيق مع إدارات الأمن القومي في وضع غايات مدروسة لأنشطة المركز من خلال الرؤى والمعلومات الاستخباراتية الحديثة. ويضمن هذا التواصل بين الوكالات أن جهود مركز المشاركة العالمية تتزامن مع الأنشطة والاستجابات الأخرى الخاصة بمكافحة الإرهاب في الحكومة الأمريكية.

### إنتاج المحتوى:

أنشأ "مركز المشاركة العالمية" وشركاؤه برامج ضمن منابر متعددة تشمل وسائل التواصل الاجتماعي والتلفزيون الفضائي والراديو والأفلام والمطبوعات، وفي لغات متنوعة.

### القياس والتقييم:

تأسس "مركز المشاركة العالمية" بهدف استخدام استجابة سريعة للاتصالات الإرهابية، تجمع بين خبرة علم البيانات وميدان مكافحة الإرهاب. ويقارب المركز، وفقاً لموقعه الرسمي، مهمة إضعاف الأيديولوجيا الإرهابية مدرِّكاً أن الناس والمجموعات الأقرب إلى ساحة المعركة الخطائية هم الأكثر فعالية في مكافحة هذا الخطاب. لذا يتوزع عمل "مركز المشاركة العالمية" على أربعة مجالات رئيسية هي: العلوم والتكنولوجيا، والمشاركة بين الوكالات، ومشاركة الشركاء، وإنتاج المحتوى. ويمكن إدماج الخبرة في علم البيانات والتكنولوجيا من تطوير ممارسات جيدة في قياس حملات التواصل وتقييمها، وذلك ضمن نهج التجربة القائمة على الفرضية الذي يطبق إطار الإنشاء-القياس-التعلم على الأنشطة لزيادة الفعالية إلى أقصى حد، كما من خلال اختبار أ/ب والتحليل المتعدد المتغيرات.<sup>110</sup> إلى ذلك، يشير تقرير الإطار الوطني للتواصل الاستراتيجي لعام 2010 إلى أن تطوير برامج الاتصالات الاستراتيجية كافة الخاصة بالحكومة الأمريكية يجب أن يشمل أيضاً ميزانية وموارد محددة لأنشطة القياس اللازمة لتقييم النجاح.<sup>111</sup>

### الشفافية والإقرار بالمخاطر والتحديات:

يفضّل الإطار الوطني للتواصل الاستراتيجي لعام 2010 أيضاً بشكل شفاف المصاعب التي تواجه في قياس نجاح الاستجابات القائمة على الاتصالات في تحقيق التغيير الموقفي: أولاً، غالباً ما تستهدف هذه الجهود تصورات الجماهير، التي لا يمكن مراقبتها بسهولة، وبالتالي لا يمكن قياسها بسهولة... وثانياً، من الصعب عزل تأثير التواصل والمشاركة عن المؤثرات الأخرى التي تشمل القرارات الأخرى المتعلقة بالسياسات. وأخيراً، إن تأثيرات التواصل والمشاركة طويلة الأمد وتتطلب قياساً مستمراً.<sup>112</sup> وبسبب هذه التحديات، من المستحسن وضع خطط تتضمن مراحل متعددة ومستويات مختلفة لقياس النجاح تكون خاصة بخطة معيّنة أو برنامج معيّن.

110 المرجع عينه.

111 البيت الأبيض، الإطار الوطني للتواصل الاستراتيجي (National framework for strategic communication)، 2010، ص. 13.

112 المرجع عينه، ص. 13.

## المقاييس

تُشجّع الحكومات، بالتعاون مع مجموعة من أصحاب المصلحة تشمل قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومنظمات المجتمع المدني والمؤسسات الأكاديمية، على تطوير مؤشرات واقعية لقياس نجاح السياسات والبرامج التي تهدف إلى منع التطرف العنيف ومكافحته على الإنترنت. ويجب تطوير هذه المؤشرات بالتماشي مع أحكام حقوق الإنسان، مثل الحق في حرية التعبير وحرية الدين أو المعتقد، وحظر التدخل التعسفي أو غير المشروع بالخصوصية، كما ينص الإعلان العالمي لحقوق الإنسان<sup>113</sup> والعهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية<sup>113</sup>.

يجب أن تتماشى المؤشرات أو المقاييس لقياس الاستجابات القائمة على الاتصالات مع الغايات ونظرية التغيير الموضوعية في بداية عملية التصميم. ويجب استخدام خطوط أساس ومجموعات مراقبة عند الإمكان لتحديد التغييرات (الإيجابية أو السلبية) في المقاييس الأساسية، وتحديد الأثر المحتمل للحملة على الجمهور المستهدف. ويمكن تصنيف هذه المؤشرات بصورة عامة ضمن مقاييس الوعي والمشاركة والأثر، ويمكن جمعها وتحليلها لرسم صورة شاملة عن أداء الحملة وأثرها.

## الوعي والمشاركة والأثر

تجسّد مقاييس الوعي نطاق الحملة، أو عدد الأشخاص الذين تطلّهم الحملة وخصائصهم. وتشمل مقاييس الوعي الشائعة للمحتوى على الإنترنت عدد مرات الظهور (عدد الشاشات التي يظهر عليها المحتوى) والمشاهدات (عدد الأشخاص الناشطين الذين يستهلكون المحتوى). ويمكن أن تشمل مقاييس الوعي أيضاً المعلومات الديمغرافية، بما فيها عمر الجماهير ونوعهم الاجتماعي وموقعهم التقريبي، بالإضافة إلى المعلومات المتعلقة باهتماماتهم.

تشير مقاييس المشاركة إلى حجم وأنواع التفاعلات بين أعضاء الجمهور أو منظمي الحملة أو محتوى الحملة. ويمكن أن تشمل مقاييس المشاركة التفاعلات على وسائل التواصل الاجتماعي مثل الإعجابات أو ردود الفعل أو التعليقات أو المشاركات، ويمكن أن تكون إيجابية أو سلبية. وقد يساعد عدد المشاركات وطبيعتها منظمي الحملة على فهم تفاعلات جمهورهم مع الحملة أو محتواها وردود فعلهم تجاهها.

تُظهر مقاييس الأثر تغييراً قابلاً للقياس في معارف الجمهور المستهدف أو مواقفه أو سلوكه، ويمكن نسب هذا التغيير إلى التعرض لمحتوى الحملة أو المشاركة فيه. ويمكن جمع مقاييس الوعي والمشاركة، عند تحليلها بشكل مناسب، لمساعدة المقيمين على فهم أثر حملتهم. وباستطاعة المؤشرات الإضافية، مثل الأدلة على اتخاذ إجراءات خارج نطاق الإنترنت، أو الاستجابات لنداء العمل، أو التقييم النوعي للتعليقات على الإنترنت، أن تساهم في التقييم العام للأثر.

113 كما يشير قرار مجلس الأمن رقم 2354 (2017)، يبرز الحق في حرية التعبير في المادة 19 من الإعلان العالمي لحقوق الإنسان الذي اعتمده الجمعية العامة في عام 1948، وفي المادة 19 من العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية الذي اعتمده الجمعية العامة في عام 1966، وهو يشدد على أنه لا يجوز تطبيق أي قيود عليه إلا بالشكل الذي ينص عليه القانون وعند الضرورة للدواعي التي تذكرها الفقرة 3 من المادة 19 من العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية.

## أدوات الرصد والتقييم

يمكن تعقب أداء الاستجابات القائمة على الاتصالات على الإنترنت باستخدام مجموعة متنوعة من أدوات التحليل على الإنترنت، بما فيها تحليلات الخلفية التي توفرها مواقع تواصل اجتماعي متعددة. ويمكن أن تقدّم هذه الأدوات مجموعة من المقاييس والرؤى التي تحدد مدى بلوغ الاستجابات القائمة على الاتصالات للجماهير المقصودة، وكيف تتعاطى هذه الجماهير مع محتوى الحملات. وباستطاعة هذه الأدوات أن تفعل عملية تكرارية تسمح بتحقيق الأفضل في إطار الحملة وبتكييف هذه الأخيرة لضمان تحقيق أهدافها وغاياتها.

لا تزال الاستجابات القائمة على الاتصالات للتطرف العنيف والإرهاب على الإنترنت، لا سيما تلك التي ينفذها المجتمع المدني، حديثة النشأة نسبيًا، وغالبًا ما تكون منظمات المجتمع المدني غير مطلّعة على أفضل الممارسات المتبعة في الرصد والتقييم على الإنترنت. وبالتالي، يمكن أن تشجّع الحكومات نهجًا أكثر تطورًا من خلال تمويل ودعم الطرق المبتكرة لجمع البيانات والتحليل والبحث من أجل تخطي التحليلات والمقاييس الأساسية المتوفرة كمعيار على منابر التواصل الاجتماعي.

تتوفر مجموعة واسعة جدًا من أدوات التحليل التي يمكن تطبيقها، وتتراوح بين الخيارات المفتوحة المصدر المجانية والأدوات التجارية الأكثر تقدّمًا:

### ← أدوات الاستماع الاجتماعي يمكن أن تساعد في تصميم الاستجابات القائمة على الاتصالات على

الإنترنت وقياسها بشكل فعال. وباستطاعة هذه الأدوات أن تحدد محتويات وسائل التواصل الاجتماعي العامة على مواقع التواصل الاجتماعي الكبرى مثل "تويتر"، أو المنتديات والمدونات مثل "رديت" (Reddit) أو "فورتشان" (4Chan). ويمكن تصنيف المحتوى نسبةً إلى الموضوع أو الإطار الزمني أو اللغة. وقد تساعد المقاييس التي توفرها هذه الأدوات في تعقب النزعات في الخطابات، وكشف العلاقات بين المواضيع، وتحديد المحتويات والمنابر والجهات المؤثرة واللغات التي يستخدمها المتطرفون العنيفون أو الإرهابيون على الإنترنت، أو تلك التي تستخدمها الجماهير المستهدفة.

### ← أدوات خارطة الشبكة يمكن أن تساعد في تصوّر شبكات الجماعات المتطرفة العنيفة أو الإرهابية

على الإنترنت، وعلاقة هذه الجماعات مع الجماهير المختلفة. وتساعد هذه الأدوات أيضًا في فهم الجماهير التي تتفاعل مع الاستجابات القائمة على الاتصالات وكيف يبلغ محتوى الحملة بعض الجماهير. وقد يساعد تحليل الشبكة أيضًا في تسليط الضوء على المؤثرين على الإنترنت الذين قد يستهدفون الجماهير المعنية بالحملات ذات الصلة.

### ← تحليل المشاعر هو الاستخدام المشترك لاستخراج البيانات ومعالجة اللغات الطبيعية من أجل جمع

نماذج النصوص وتحليلها لفهم المعنى باستخدام عملية آلية. ويمكن تطبيق برمجية معالجة اللغات الطبيعية على نماذج من النصوص على الإنترنت من أجل تصنيف كميات كبيرة من الكلمات أو العبارات أو الجمل وتحليلها وتحديد معناها. ويمكن أن يساعد هذا النوع من النهج على معالجة البيانات التي يصعب تحليلها يدويًا بسبب كميتها الهائلة، ويؤدي ذلك إلى استخلاص رؤى كميّة أكثر دقة من البيانات التي جمعت على مدى الحملة، ويساعد في تحديد الأثر.

## الأساليب النوعية

إلى جانب القدرات التي تقدّمها الأدوات والتحليلات على الإنترنت، تتوفر مجموعة من النهج النوعية سواء على شبكة الإنترنت أو خارجها قد تلعب دورًا هامًا في رصد الاستجابات القائمة على الاتصالات وتقييمها.

وتتراوح هذه النُهُج من عمليات التقييم النوعية للمشاركات على الإنترنت (مثل التعليقات) إلى الدراسات الاستقصائية خارج الإنترنت ومجموعات التركيز والمقابلات مع الجماهير المستهدفة المعنية. وقد تكون النُهُج النوعية أكثر كلفة أو تستهلك وقت أكثر بالنسبة إلى الأساليب الكميّة، ولكنها قادرة على توفير رؤى قيمة في خلال الحملة. وتُستخدَم هذه النُهُج عادةً في ميادين أخرى لفهم أصداء عمليات التواصل، من الأبحاث الاجتماعية أو السياسية إلى علم النفس، ويجب تطبيق الممارسات الفضلى من هذه الميادين حيثما يكون ذلك مناسبًا.

يجب أن تعي الحكومات أن هذه النُهُج قد لا تكون قابلة للتطبيق مع أنواع محددة من الجماهير المستهدفة، لا سيما تلك التي لديها تطلعات ضد الدولة، أو تعرب عن مناصرتها للمجموعات أو الخطابات المتطرفة العنيفة أو الإرهابية. وعند استخدام النُهُج النوعية على صعيدٍ شخصي، يجب أن تعمل الحكومات بشفافية دائمًا، وأن تنظر في أفضل شخصٍ يمكنه أن يؤدي دور الميسر أو الوسيط، وأن تسمح للمشاركين بالمساهمة من دون الكشف عن هويتهم عند اللزوم لضمان البيئة المفتوحة والنزيهة.

### تحديات الرصد والتقييم

تتعدد التحديات المتلازمة مع الرصد والتقييم الفعّالين للاستجابات القائمة على الاتصالات إزاء التطرف العنيف والإرهاب على الإنترنت. فبالنسبة إلى الاستجابات التي تستهدف جماهير النُهُج التنازلية، يمكن أن تحدّ أحجام العيّنات الصغيرة من الأهمية الإحصائية للنتائج. كما قد تؤدي الحواجز أمام الوصول إلى بعض الجماهير إلى محدودية المقاييس المطلوبة، وبالتالي إلى تقييم غير مكتمل لأثر بعض أنواع الاستجابات. وقد ينتج عن ذلك انحيازًا تجاه طرق التقييم الرقمية التي يسهل الوصول إليها أكثر، ما يؤدي إلى نقص في البيانات النوعية وإلى فرقٍ بسيط في التقييم النهائي.

حتى عند استخدام الأساليب النوعية، قد يتوفر حافز "الرغبة الاجتماعية" للمشاركين من أجل توفير النتائج التي يظنون أن المقيمين يسعون إليها، أو التي تُعتبر مقبولة اجتماعيًا. ويمكن أن يؤدي تصميم التقييم بعناية، والتنفيذ الفعّال للأساليب المناسبة عن طريق جهات فاعلة ملائمة، إلى الحدّ من بعض هذه التأثيرات المحتملة. لذلك يجب أن تكون أطر التقييم الشاملة شفافة في ما يخص قيود الأساليب المستخدمة، ولا بد من الإقرار بأي قيود لا يمكن تجاوزها في التقييم النهائي. ومن أجل تفادي الانحياز وتوفير تقييم خارجي موضوعي، لا بد من النظر في عمليات التقييم المستقلة حيثما يكون ذلك مناسبًا.

### مخاطر الرصد والتقييم

بالإضافة إلى التحديات المحتملة لتقييم الاستجابات القائمة على الاتصالات، قد تحمل معها هذه العمليات مخاطر أخلاقية، عبر مشاركة بيانات مستخدم إنترنت يمكن التعرف إليه أو نشرها من دون قصد مثلاً. لذا من المهم النظر في السياق القانوني الذي تجري فيه الحملة، ويشمل ذلك قوانين الخصوصية ومعالجة البيانات وحمايتها. ويجب أن تضمن الحكومات وجود ضمانات مناسبة لأي استجابات تتولّاها الحكومة، وأن تضمن أيضًا أن تكون العمليات المشابهة إلزامية لكافة الاستجابات غير الحكومية التي تتلقّى تمويلًا أو دعمًا حكوميًا.

في سبيل تحقيق الشفافية، يجب مشاركة عمليات تقييم الاستجابات القائمة على الاتصالات مع أصحاب المصلحة المعنيين عند الإمكان من أجل مشاركة الدروس المستخلصة وتحسين فعالية الاستجابات وبناء الثقة والمصداقية. ومع ذلك، تبرز الحاجة إلى ضمان حماية خصوصية أولئك الذين ينفذون البرنامج والجماهير التي يغطيها، من خلال إخفاء أي معلومات يمكن أن تكشف الهوية. وقد يشمل ذلك أسماء

المستخدمين أو الحسابات أو صور الملف الشخصي أو بيانات الموقع الجغرافي. كما يجب تعديل أي نصوص كتبها الجماهير المستهدفة بشكلٍ كافٍ لا يسمح بالتعرف إليها عبر وظائف البحث أو محركات البحث الخاصة بوسائل التواصل الاجتماعي.

## دراسات حالات: إطار التقييم الخاص بدائرة الاتصالات الحكومية في المملكة المتحدة ودليل تخطيط حملات الاتصالات الحكومية<sup>114</sup>

### إطار وطني مشترك وشامل:

إن إطار التقييم الخاص بدائرة الاتصالات الحكومية لعام 2016 والتابع لحكومة المملكة المتحدة هو أداة متاحة لأصحاب المصلحة عبر حكومة المملكة المتحدة لمساعدة المتواصلين على قياس أثر الاتصالات الحكومية وتبانه. ولم يُصمّم الإطار للاتصالات العامة المتعلقة بمنع التطرف العنيف والإرهاب فحسب، بل للأنشطة الموجهة إلى تحقيق مجموعة كاملة من أهداف الخدمة العامة أيضًا.

### التعلم من القطاعات الأخرى:

يستند الإطار إلى أحدث المعايير والممارسات في القطاع، فيستخلص الدروس من خبرة القطاع الخاص في تقييم الاتصالات. ويشمل ذلك إدماج الطرق لتعكس مجموعة متنوعة من آليات الاتصالات، بما فيها وسائل الإعلام والمنابر الرقمية، والنظر في أهمية قياس أي مجهود مرتبط بالاتصالات وتقييمه منذ البداية.

### المقاييس:

يشجّع إطار التقييم الخاص بدائرة الاتصالات الحكومية على استخدام مزيج من الأساليب النوعية والكمية (مثل الدراسات الاستقصائية وردود فعل على المقابلات ومجموعات التركيز ونظم تحليل وسائل التواصل الاجتماعي والتعب) لقياس نتائج حملات الاتصالات وأثرها. ويقترح الدليل أيضًا استخدام قياسات مرجعية لضمان الحصول على تقييم متين للتغيير.<sup>115</sup>

### القياس المستمر وتحقيق الأفضل:

يشمل إطار دائرة الاتصالات الحكومية اقتراحات لإجراء تعديلات متكررة على حملات الاتصالات بناءً على القياس المستمر والبحث التقييمي. ويشير الإطار إلى ضرورة: مراجعة المستخدمين للأداء وضمان إدراج الرؤى التقييمية في النشاط الحي والتخطيط المستقبلي.<sup>116</sup>

114 دائرة الاتصالات الحكومية، إطار التقييم الخاص بدائرة الاتصالات الحكومية (GCS Evaluation Framework)، كانون الثاني/يناير 2016؛ دائرة الاتصالات الحكومية، دليل تخطيط الحملات (A guide to campaign planning).  
115 دائرة الاتصالات الحكومية، إطار التقييم الخاص بدائرة الاتصالات الحكومية (GCS Evaluation Framework)، ص. 3.  
116 المرجع عينه، ص. 2.

### تقييم دورة الحياة:

دليل تخطيط الاتصالات الحكومية الخاص بالخدمة المدنية في المملكة المتحدة هو أداة تزود الموظفين الحكوميين كافة في المملكة المتحدة بخطوات محددة يجب اتخاذها عند التخطيط لأي اتصالات تتولاها الحكومة وتعميمها، حتى قبل بدء إنتاج المحتوى أو نشره. ويشمل الدليل خطوات لتحديد أهداف الاتصالات والجمهور المستهدفة وأفكار المحتوى وآليات التنفيذ وعمليات التقييم: خطوات أوازييس (OASIS) الأساسية.<sup>117</sup> ويوفّر أيضًا روابط إلى الأدوات التي يمكن أن تساعد في تحسين رؤى الجمهور وقياس فعالية حملات الاتصالات، مثل الروابط إلى أدوات تحليل وسائل التواصل الاجتماعي والمبادئ التوجيهية.

### ج: المخاطر الأخلاقية والأمنية

#### نُهج أصحاب المصلحة المتعددين

قد لا يجري تلقي الاتصالات الحكومية بالشكل المنشود، ويمكن أن تبلغ جمهورًا مختلفًا عن الجمهور المقصود. ونظرًا إلى هذه المخاطر، قد تكون الاتصالات الحكومية فعالة جدًا بصورة تصاعديّة أو وقائيّة، وتعزز التماسك الاجتماعي وبناء القدرة على الصمود. وفي هذه الأنواع من جهود التواصل، تصبح النتائج المحتملة للمخاطر المعروضة أعلاه أقل حدة مما هي عليه في الاتصالات التنازلية. لذا يمكن أن تعمل الحكومات إلى جانب قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومنظمات المجتمع المدني المعنيّة، على أساس طوعي، لدعم الأصوات الموثوقة وتمكينها من أجل ضمان سماعها على الإنترنت، وتوفير رسائل إيجابية بديلة موجهة إلى الأشخاص الضعفاء المعرضين لمحتوى التطرف العنيف والإرهاب، وفي الوقت عينه التواصل على الإنترنت مع الأفراد الذين يعبرون عن وجهات نظر متطرفة عنيفة أو عن دعم الإرهاب على الإنترنت.

#### الشفافية

عندما تنفذ الحكومات مباشرةً استجابات قائمة على الاتصالات، من الضروري أن تكون هذه الأنواع من الحملات شفافة من ناحية مصدرها أو تمويلها لتفادي تفاقم الشكاوى التي تستغلها الجماعات المتطرفة العنيفة والإرهابية. ويجب أن تتكامل أي رسالة، سواء على شبكة الإنترنت أو خارجها، مع السياسات والسلوكيات الحكومية الأوسع نطاقًا لتفادي إضعاف المصداقية.

يمكن أن يساعد النهج الشفاف على بناء الثقة بين المواطنين والدولة، فتتخفف نسبة المخاطر المعروضة أدناه. وعندما تدعم الحكومات المنظمات غير الحكومية أو منظمات المجتمع المدني، تصبح الشفافية (على صعيد التمويل والدعم) مهمة لتفادي تقويض مصداقية هذه الاستجابات وأثرها، ولمشاركة الممارسات الفضلى وإنشاء ثقافة التعلّم والمشاركة بين كافة أصحاب المصلحة.

117 دائرة الاتصالات الحكومية، دليل تخطيط الحملات (A guide to campaign planning)، ص. 2-1.



### النتائج غير المقصودة

يمكن أن تنتج عن الاستجابات الحكومية القائمة على الاتصالات مجموعة من الآثار المعقّدة، وقد لا تكون جميعها إيجابية بالضرورة. وفي عملية تصميم أي استجابة متعلقة بالاتصالات، يجب مقارنة حجم الآثار الإيجابية المحتملة بحجم الآثار السلبية أو غير المقصودة المحتملة لفهم قيمتها المحتملة، بالإضافة إلى المباشرة ببذل الجهود للتخفيف من حدة أي نتائج سلبية محتملة.

ونتيجة لذلك، يمكن أن تسعى الحكومات إلى العمل مع مجموعة متنوعة من أصحاب المصلحة لتحديد المجال الذي يمكن أن يُحدِث فيه كل صاحب مصلحة الأثر الأكبر، وإدماج الأنشطة على شبكة الإنترنت وخارجها، واعتماد نهج قائم على عدم التسبب بالأذى وتوفير الضمانات المناسبة للتأكيد على تناسب الاستجابات القائمة على الاتصالات وعدم تسببها بمخاطر غير ضرورية أو نتائج غير مقصودة.

تشمل العواقب غير المقصودة ما يلي:

- ← سوء فهم التظلمات أو التقليل من شأنها لدى الجماهير المستهدفة؛
- ← تعزيز قوة الجذب التي يتمتع بها الخطاب المتطرف العنيف أو الإرهابي؛
- ← خطر وصم بعض المجموعات من المواطنين على أنها في خطر، أو عزل بعض المجموعات التي لا تثنى بالدولة أو تهميشها أكثر فأكثر؛
- ← تقويض شرعية الحملات أو مصداقيتها في التصدي للخطاب المتطرف العنيف أو الإرهابي عبر الارتباط بجهات أو مراسيل يمكن أن يفتقروا إلى المصداقية لدى جماهيرهم المستهدفة.

### المخاطر الأمنية

يمكن أن تُعرّض الاستجابات القائمة على الاتصالات إزاء محتوى التطرف العنيف والإرهاب كلاً من الجماهير ومنظمي الحملات للخطر، فتعرّضهم ربما للإساءة عبر الإنترنت، أو في أسوأ الحالات للأذى الجسدية. وباستخدام نهج عدم التسبب بالأذى، لا بدّ من أن تحظى سلامة الأفراد الذين ينفذون الاستجابات القائمة على الاتصالات بالأهمية القصوى، وأن يحصل المعنيون على تقييم شامل للمخاطر المحتملة.

يجب أن يشكّل هذا التقييم أساساً لإطارٍ أمني وأخلاقي يشمل خطواتٍ للتخفيف من حدة هذه المخاطر. ويجب أن يوافق أصحاب المصلحة كافة على هذا الإطار في خلال مرحلة تصميم أي استجابة، كما يجب الاطلاع عليه وتحديثه بانتظام حسبما تقتضيه مراحل التنفيذ والرصد والتقييم.

في بعض الحالات النادرة جدًّا، تختار الحكومات عدم الكشف عن دعمها لبعض الاستجابات القائمة على الاتصالات بسبب المخاوف الأمنية، مثل الاستجابة "التنازلية" (الاطلاع على الفصل 5: الصورة 7) إذ يمكن أن يستهدف جمهور الحملة الأشخاص الذين ينفذونها أو أن يهددهم. وقد تطرح هذه المخاوف خطرًا أخلاقيًا أيضًا، إذ قد تعرّض أصحاب المصلحة غير الحكوميين للمزيد من المخاطر الأمنية.

تتفاوت المخاطر الأمنية والأخلاقية المحددة التي يجب أخذها في الاعتبار بحسب نوع الحملة، بالإضافة إلى عوامل أخرى مثل السياقات التي تُنفَّذ فيها، والجماهير المستهدفة المقصودة. إلا أنه يمكن التخفيف من حدة هذه المخاطر بفعالية عبر التخطيط والتنفيذ بعناية، ويشمل ذلك استهدافًا أكثر دقة واختيار المحتوى بعناية.

## مخاطر التواصل

أخيرًا، فيما لا تسعى استجابات متعددة قائمة على الاتصالات إلى التواصل المباشر مع الأفراد المعرضين للخطر أو الضعفاء العرضة للتطرف العنيف أو الإرهاب، أو الذين ينضمون حاليًا إلى الجماعات المتطرفة العنيفة والإرهابية، ينبغي وضع مبادئ توجيهية محددة مسبقًا للاستجابات كافة من أجل القيام بأي خطوات تفاعلية مع هؤلاء الأفراد. ويجب أن يشمل ذلك مبادئ توجيهية لمرحلتَي التنفيذ والتقييم في البرامج (مثلًا: مجموعات التركيز، الدراسات الاستقصائية).

لا يشكّل التصرف بطريقة ملائمة عند التفاعل مع فردٍ ضعيفٍ محتمل شرطًا أخلاقيًا فحسب، بل أيضًا فرصةً محتملةً لتحقيق أثرٍ إيجابي لبعض أنواع الاستجابات من أجل مكافحة التجنيد المتطرف العنيف والإرهابي على الإنترنت. وقد تشمل الاعتبارات ذات الصلة ما يلي:

← كيفية الاستجابة للأفراد الضعفاء بطريقة تخفف من الخطر الشخصي عليهم وتلبي حاجاتهم المحددة بشكلٍ فعالٍ وحساسٍ؛

← كيفية تجنّب التمادي في الأنشطة التي لا يُعتَبَر أفراد الحملات مؤهلين لتوليها؛

← خيارات الدعم الملائمة على صعيد السلطات أو المجتمع المدني أو المجتمع المحلي لوضع الأشخاص الضعفاء على اتصال بها إذا لزم الأمر.

قد يساعد مدير الحملة على تحديد ردود الفعل المحتملة السلبية أو الخطيرة أو غير المتوقعة أو ذات النتائج العكسية، وعلى الاستجابة لهذه الردود إزاء حملات الاتصالات. وغالبًا ما يُستخدَم مدراء الحملات في حملات الاتصالات غير المرتبطة بمحتوى الإرهاب أو التطرف العنيف، مثل الإعلانات التجارية، ويمكن أن يساعدوا سواء في تحديد التعليقات أو ردود الفعل أو الأنشطة المرتبطة بمحتوى الاتصالات، أو في الاستجابة لها عندما يكون ذلك مناسبًا.

بالإضافة إلى ذلك، تزوّد معظم مواقع التواصل الاجتماعي الكبيرة المعلّنين أو المستخدمين بالقدرة على رؤية التعليقات وردود الفعل إزاء المحتوى المنشور، وعلى تحليلها والاستجابة لها. كما تتوفر مجموعة من الأدوات التجارية من أجل تيسير إدارة الحملة للفرق التي تُنتج عددًا كبيرًا من حملات الاتصالات على الإنترنت في الوقت عينه أو تحلل أثرها.

أخيرًا، تُعتبر الشفافية أساسية في نُهج ضبط التواصل. ينبغي أن تنظر الوكالات الحكومية في نشر سياسة مرتبطة بوسائل التواصل الاجتماعي على أي صفحات أو مواقع اتصالات عامة، فتلخص المبادئ التوجيهية للمحتوى الذي قد يكون خاضعًا للضبط من قبل مدراء الحملات. وقد يشمل ذلك مثلًا التهديدات أو محتوى العنف.

## الاستجابات القائمة على الاتصالات

### 5. التعاون مع قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتعامل مع منظمات المجتمع المدني

يسعى هذا الفصل إلى تزويد واضعي السياسات بممارسات ودراسات حالات من أجل الحث على التعاون الفعّال بين الحكومات والقطاع الخاص والمجتمع المدني، عند الاقتضاء، بهدف تصميم مجموعة من الاستجابات الفعّالة القائمة على الاتصالات وتنفيذها لمعالجة أوجه التهديد كافة التي يطرحها التطرف العنيف والإرهاب على الإنترنت. ويُقسّم هذا الفصل إلى قسمين فرعيين هما: الشراكات الحكومية مع قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والمجتمع المدني؛ والشراكات عبر مجموعة واسعة من الاستجابات القائمة على الاتصالات.

#### الممارسات الجيدة ذات الصلة من "توصيات لندن-زيورخ"

**الممارسة الجيدة 6:** اعتماد نهج قائم على أصحاب المصلحة المتعددين بين الحكومات وقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومنظمات المجتمع المدني لمنع التطرف العنيف والإرهاب ومكافحتهم على الإنترنت.

**الممارسة الجيدة 13:** معالجة جميع جوانب التطرف العنيف والإرهاب من خلال مواءمة التدخلات على الإنترنت لتراعي مجموعة من الاستجابات القائمة على الاتصالات، بما في ذلك البرامج الوقائية وحملات الخطاب المضاد.

**الممارسة الجيدة 14:** تشجيع التعاون الطوعي لإيجاد نهج اتصالات أصيلة ومبتكرة لمواجهة تحدي محتوى التطرف العنيف والإرهاب على الإنترنت عبر الجمع بين شركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومنظمات المجتمع المدني والجهات الفاعلة الأخرى.

**الممارسة الجيدة 15:** ضمان استهداف الحملات لجمهور مميز (أو جماهير مميزة)، واتخاذها هدفًا محددًا (مثلًا: تقليل خطر التطرف المؤدي إلى العنف أو الترويج لبدائل سلمية عن الخطاب العنيف)، وتوفيرها رسائل مركزة ومميزة ومحددة بحسب السياق. ويمكن أن يتيح إجراء تحليل على جمهور معين (أو جماهير معينة) تحديد المراسيل المناسبين ذوي المصادقية لدى الجمهور المستهدف (أو الجماهير المستهدفة).

## المقدمة

نظرًا إلى طبيعة الإنترنت العابرة للأوطان، يمكن دعم عملية منع التطرف العنيف والإرهاب ومكافحتهم على الإنترنت من خلال التعاون الفعّال بين الحكومات ومجموعة متنوعة من أصحاب المصلحة تشمل قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومنظمات المجتمع المدني المعنية. وتشدّد توصيات زيورخ-لندن على ما يلي: الدول تتحمل المسؤولية الرئيسية في مكافحة التطرف العنيف والإرهاب. ومن اختصاص الدولة أن تقرر النهج الأكثر فعالية لها، بما ينسجم مع التزاماتها بموجب القانون الدولي ويتوافق مع قانونها الوطني.<sup>118</sup> يمكن أن يلعب نهج أصحاب المصلحة المتعددين الذي يجمع الخبرات السياسية والتقنية والسياقية، ويستند إلى الأبحاث الحديثة والدقيقة حول طبيعة مسببات دعم التطرف العنيف والإرهاب، دورًا مهمًا في الاستجابات الفعّالة القائمة على الاتصالات. ويساعد هذا التعاون على استغلال الجانب الإبداعي والخبرات والموارد الضرورية، وعلى تشجيع تطوير استجابات مبتكرة ومستدامة واستراتيجيات واضحة وفعّالية في التخطيط والتصميم والتنفيذ والتقييم.

## أ: الشراكات الحكومية مع قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والمجتمع المدني

## نُهج أصحاب المصلحة المتعددين: المجتمع المدني

لا بد من أن تقرّ الحكومات التي تنظر في استراتيجيات الاتصالات للتصدي لمحتوى التطرف العنيف أو الإرهاب على الإنترنت بالمساهمة التي يمكن أن يقدّمها المجتمع المدني والمنظمات المدنية الأخرى على صعيد تنفيذ الحملات أو إدارتها أو إنشائها، وليس على صعيد الشراكة أو التأييد في نشرها فحسب. ويُحتمل أن تتمتع منظمات المجتمع المدني، التي تكون عادةً على صلة وثيقة بالمجتمعات المحلية، بمصادقية أكبر لدى الجماهير الأساسية، ويمكن أن تشكّل شريكًا فعّالًا في بناء استجابات مؤثّرة ومستدامة على مستوى المجتمع المحلي.

تزوّد منظمات المجتمع المدني الاستجابات القائمة على الاتصالات بأصوات صادقة تبلغ مجموعة من الجماهير المستهدفة، بما فيها تلك التي تنتمي إلى نوع اجتماعي محدد أو فئة عمرية محددة، أو إلى جماعات مجتمعية مثل المنظمات الدينية أو المؤسسات التعليمية. ويمكن بالتالي أن تضمن الشراكات مع منظمات المجتمع المدني مراعاة الاستجابات القائمة على الاتصالات للأبعاد المهمة من دينامية التجنيد المتطرف العنيف أو الإرهابي، مثل النوع الاجتماعي، وأن تضمن أيضًا معالجة هذه الاستجابات لمخاوف ومواطن ضعف محددة لدى الجماهير المستهدفة المعنية.

تكون نُهج أصحاب المصلحة المتعددين فعّالة على الأرجح عندما يفهم المشاركون كافة أدوار بعضهم بعضًا ومسؤولياتهم ونقاط قوتهم وقيودهم في الاستجابة للتطرف العنيف والإرهاب على الإنترنت. ونظرًا إلى القبول المحتمل لتدخل الدولة في الاستجابة لهذه التحديات (الاطلاع على الفصل 4: ج. المخاطر الأخلاقية والأمنية في الاستجابات القائمة على الاتصالات)، يمكن أن تشجّع الحكومات شريحة واسعة من مجموعات المجتمع المدني على المساهمة في بناء الثقة بين المجتمعات والتصدي لخطابات التحويل إلى التطرف والتجنيد وتكتيكات الجماعات المتطرفة العنيفة والإرهابية.

118 المنتدى العالمي لمكافحة الإرهاب، توصيات زيورخ-لندن بشأن منع التطرف العنيف والإرهاب ومكافحتهم على الإنترنت (Zurich- London Recommendations on Preventing and Countering Violent Extremism and Terrorism Online)، 2017، ص. 4.

نظرًا للنطاق الواسع للنهج المحتملة في الاستجابات القائمة على الاتصالات، يمكن أن تسعى الحكومات إلى بناء الشراكات مع منظمات المجتمع المدني خارج قطاع منع التطرف العنيف ومكافحته. وقد تشمل هذه المنظمات تلك التي تركز بشكل أساسي على تعزيز حقوق الإنسان أو العمل مع الشباب أو توفير الخدمات الاجتماعية والدعم أو تنفيذ الأنشطة الثقافية. وقد لا تعتبر هذه المنظمات أن منع التطرف العنيف ومكافحته يشكلان جزءًا من اختصاصها، أو لا تعي الدور الحيوي الذي يمكن أن تؤديه هذه النهج ضمن نهج شامل قائم على المجتمع ككل لمنع التطرف العنيف والإرهاب ومكافحتهما على الإنترنت.

بالتالي، يمكن أن تدعم الحكومات قدرات الجهات الفاعلة في المجتمع المدني وأن تبنيها من خلال توفير التدريب و/ أو الموارد (مثل مجموعات الأدوات) و/ أو التمويل لتشجيع المنظمات القائمة سواء داخل القطاع أو خارجه على المزيد من المشاركة في منع التطرف العنيف ومكافحته. ولا بد من أن تكون هذه الجهود طويلة المدى ومستدامة فتتحمس الجهود المدنية بشكل دائم مع مرور الزمن. وقد تستغرق البرامج الأولية، لا سيما من المنظمات الجديدة في مجال منع التطرف العنيف ومكافحته، وقتًا للتطور وإثبات أثرها. لذا على الحكومات الاستثمار أيضًا في رصد وتقييم كل من جهود بناء قدراتها الخاصة، وبرامج المجتمع المدني التي تدعمها.

### بناء الثقة

إن الحوار المنفتح والصريح بين كافة أصحاب المصلحة حيوي في عملية السعي إلى تحقيق الكفاءة والاستدامة في التعاون من أجل منع التطرف العنيف والإرهاب ومكافحتهما على الإنترنت. ويجب أن تكون الحكومات مدركة لأي حساسيات قائمة وأن تتجنب استغلال علاقات أصحاب المصلحة المتعددين، خاصةً عندما يُحتمل أن يكون المجتمع المدني متخوفًا من وصم مجتمعات محددة.

لذلك يجب أن يكون انخراط منظمات المجتمع المدني في عملية نشر الرسائل المضادة مع الحكومات طوعيًا ومبنيًا على الثقة والحفاظ على السرية والتأييد التدريجي والالتزام. ولا بد من أن تكون النقاشات بشأن ردود الفعل العنيفة المحتملة ضد منظمات المجتمع المدني التي تتلقى التمويل المباشر أو التفويضات للقيام بعمل مرتبط بالاتصالات من الحكومات منفتحة وشفافة في أي عملية بناء شراكات جديدة. ويسمح ذلك لمنظمات المجتمع المدني باتخاذ قرارات مدروسة حول وجوب التعاون مع الحكومات بشأن الاستجابات لتحديات التطرف العنيف والإرهاب على الإنترنت.

### دراسة حالة: "بناء بريطانيا أقوى معًا"

يدعم برنامج "بناء بريطانيا أقوى معًا" (Building a Stronger Britain Together) منظمات المجتمع المدني والمنظمات المجتمعية في المملكة المتحدة التي تهدف إلى إنشاء مجتمعات محصنة ضد التطرف وتوسع إلى إنشاء بدائل إيجابية عن التجنيد المتطرف. ويسمح هذا البرنامج، الذي تموله وزارة الداخلية البريطانية وتديره شبكة المؤسسات المجتمعية (Community Foundations) كوميونيتي فاوندیشنز البريطانية ووكالة اتصالات القطاع الخاص أم أند سي ساتشي (M&C)، للمنظمات المجتمعية بتقديم عروض للدعم العيني أو منح التمويل للبرامج التي تحاول تحقيق غايات مرتبطة بأهداف استراتيجية كونتست (CONTEST) الخاصة بحكومة المملكة

المتحدة في المجتمعات المحلية.<sup>119</sup> لذا يشكّل البرنامج جزءًا من استراتيجية وطنية لمنع التطرف العنيف والإرهاب ومكافحتهما، كما يشجع الفصل 4. وابتداءً من شباط/ فبراير 2019، حصلت 233 منظمة مجتمعية بنجاح على المنح أو الدعم العيني عبر برنامج "بناء بريطانيا أقوى معًا".<sup>120</sup> وشملت النتائج وفق التقارير ابتداءً من صيف 2017 ما يلي: 20 مجموعة من استراتيجيات الاتصالات و15 عملية إنشاء لمواقع إلكترونية و33 مجموعة تدريب و5 حملات خاصة بوسائل التواصل الاجتماعي.<sup>121</sup>

### نهج قائم على المجتمع ككل:

يهدف برنامج "بناء بريطانيا أقوى معًا" (BSBT) بصورة عامة إلى محاربة التطرف بكافة أشكاله ويدعم مجموعة واسعة من المنظمات المجتمعية، بغض النظر عن العرق والدين والجنس والعمر والنوع الاجتماعي.<sup>122</sup> وتشمل المنظمات التي أنشأت شراكة مع هذا البرنامج مراكز مجتمعية ومجموعات دينية وثقافية وشبابية وبرامج رياضية. ويقر البرنامج أيضًا بأن استخدام الإنترنت لأغراض التطرف العنيف والإرهاب هو نزعة مستمرة، فيشجع بالتالي الطلبات التي تسعى إلى الترويج للخطاب البديل الإيجابي لمكافحة محتوى التطرف على الإنترنت و/ أو التصدي للنشاط المتطرف على الإنترنت.<sup>123</sup>

يستند دعم هذه المجموعة الواسعة من المنظمات المجتمعية إلى الإقرار بأن المنظمات المحلية والجهات الفاعلة من المجتمع المدني تفهم بطريقة منقطعة النظير الحاجات والتحديات وتحتل الموقع الأفضل لإعطاء منح إلى المنظمات المحلية.<sup>124</sup> وتتنوع المشاريع لدى جماهيرها المستهدفة، وتشمل الدعم المجتمعي للنساء الضعيفات والمعزولات ضمن جماعات الأقليات العرقية، وورش العمل التي تعالج القيم البريطانية والتطرف في السياقات المحلية.<sup>125</sup> ويساعد هذا النهج الشامل على ضمان بلوغ المشاريع السكان المعرضين للخطر والمهمشين عبر أصوات موثوقة، من خارج حكومة المملكة المتحدة.

يسعى برنامج "بناء بريطانيا أقوى معًا" أيضًا إلى تعزيز العلاقات بين المنظمات الأعضاء وتسهيل مشاركة الممارسة الجيدة من خلال استضافة أحداث إقليمية تقدم أيضًا التدريب في بعض الميادين مثل استخدام وسائل التواصل الاجتماعي والعلاقات العامة الفعالة.<sup>126</sup> وتدير صندوق البرنامج شركة الاتصالات الخاصة أم أند سي ساتشي (M&C Saatchi)، التي تضمن وجود الخبرة من القطاع التجاري إلى جانب الحكومة وأصوات المجتمع المدني.

119 وزارة الداخلية، توجيهات بناء بريطانيا أقوى معًا (Guidance Building a Stronger Britain Together)، 16 أيلول/ سبتمبر 2016.

120 الاطلاع على [https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment\\_data/file/777653/Building\\_a\\_Stronger\\_Britain\\_Together\\_partners.pdf](https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/777653/Building_a_Stronger_Britain_Together_partners.pdf)

121 وزارة الداخلية، تحديث برنامج دعم الشركات لصيف 2017 (Partnership Support Programme Summer 2017) (Update).

122 وزارة الداخلية، بناء بريطانيا أقوى معًا (Building a Stronger Britain Together). الاطلاع على [https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment\\_data/file/759649/bsbt-inkind-guidance-applicants.pdf](https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/759649/bsbt-inkind-guidance-applicants.pdf)، ص 1.

124 <https://www.efc.be/news/new-programme-building-stronger-britain-together-deliver-800000-grants>

125 وزارة الداخلية، تحديث برنامج دعم الشركات لصيف 2017 (Partnership Support Programme Summer 2017) (Update).

126 المرجع عينه.

### استراتيجية واضحة:

يدعم برنامج "بناء بريطانيا أقوى معاً" مجموعة واسعة من المنظمات العاملة من أجل دعم القيم البريطانية التي تشمل الديمقراطية والخطاب الحر والاحترام المتبادل والفرص للجميع. وضمن هذا الاختصاص، تضمن عملية تقديم الطلبات تقيّد المتقدمين الناجحين تحديداً باستراتيجية حكومة المملكة المتحدة القائمة لمكافحة التطرف ودعمهم لها.<sup>127</sup> ويُطلب من المنظمات المتوقعة في هذا البرنامج تقييم تلاؤم مشروعها مع أربع نتائج منشودة هي:

1. عدد أقل من الناس الذين يتمسكون بمواقف ويعتقدون معتقدات ويكثرون مشاعر تتعارض مع القيم المشتركة؛

2. حس متزايد بالانتماء والمشاركة المدنية على المستوى المحلي؛

3. مجتمعات تتمتع بقوة مواجهة أكبر؛

4. نشاط موجّه لمكافحة النشاط المتطرف المعروف على المستوى المحلي.<sup>128</sup>

حتى يتم النظر في إمكانية إعطاء منحة أو تمويل عيني، ينبغي أن تتماشى العروض مع النتيجة الرابعة ونتيجة واحدة من النتائج الثلاث المتبقية على الأقل.<sup>129</sup>

### القياس والتقييم:

تضمن أيضاً طلبات تلقي دعم برنامج "بناء بريطانيا أقوى معاً" أن المشاريع لها جمهور مستهدف محدد ونتائج قابلة للقياس، فتشمل عمليات التعرف إلى هذه النتائج وقياسها عبر مؤشرات الأداء الرئيسية.<sup>130</sup> وعلى المنظمات أن تحدد أهدافها وغاياتها العامة، بالإضافة إلى أهداف وغايات المشروع المحدد الذي ترغب في دعمه عبر برنامج "بناء بريطانيا أقوى معاً" وكيف ترتبط هذه الأهداف والغايات بنتائج البرنامج الأربع.

### الشفافية:

يتعيّن على المتقدمين بالطلب الناجحين أن يعلنوا بصراحة أنهم يتلقون التمويل الحكومي على موقعهم الإلكتروني/ عبر وسيلة تواصل أخرى مناسبة، وإلا يلغى تمويلهم.<sup>131</sup> بالإضافة إلى ذلك، تُنشر لائحة بالمنظمات الممولة سنوياً وتتاح هذه اللائحة لعامة الناس.

## التعاون الاستباقي والطوعي مع شركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

يمكن أن يساعد التعاون الطوعي والشفاف بين الحكومات وشركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على تحقيق فهم أفضل لتهديدات الاتصالات التطرف العنيف والإرهاب على الإنترنت، وتعزيز أثر الاستجابات القائمة على الاتصالات في التصدي لهذه التهديدات. وكما في الشراكات مع منظمات المجتمع المدني، يجب أن

127 وزارة الداخلية، التقدم بطلب للحصول على دعم المِنح - التوجيه للمتقدمين بالطلب (Applying for grant support Guidance for applicants)، 2019.

128 المرجع عينه، ص. 13-15.

129 المرجع عينه، ص. 13.

130 المرجع عينه، ص. 16.

131 المرجع عينه، ص. 7.

تكون شركات الحكومة مع شركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في ما يخص الاستجابات القائمة على الاتصالات مبنية على الشفافية والثقة وأن تتوافق مع التشريعات الوطنية.

يمكن أن تشجع الحكومات شركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أن تكون استباقية في مجال منع التطرف العنيف والإرهاب ومكافحتها على منابرها، وعلى حماية مستخدميها بشكل أفضل من خلال دعم النهج المبتكرة القائمة على الاتصالات من المجتمع المدني. وبإستطاعة هذا التعاون مع شركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الكبيرة أن يعزز المدى والأثر المطلوبين لمكافحة التهديد الذي تطرحه اتصالات التطرف العنيف والإرهاب على الإنترنت بشكل فعال ومستدام.

تشمل الأمثلة عن هذا التعاون شراكة بين برنامج الأمم المتحدة الإنمائي وبرنامج منشئ التغيير/كرياتيز فور تشانج (Creators for Change) الخاص بـ"يوتيوب" تدعم منظمات المجتمع المدني المحلية في ماليزيا وإندونيسيا وتاييلاند والفلبين عبر المنح الصغيرة والتوجيه وتطوير شبكة لتشجيع المؤثرين الشباب على إنشاء محتوى يكافح رسائل الإرهاب والتطرف العنيف ويقدم بديلاً إيجابياً على الإنترنت.<sup>132</sup> وبنى برنامج الأمم المتحدة الإنمائي أيضاً شراكة مشابهة مع "فيسبوك" في المنطقة لتقديم مجموعة من مقاطع الفيديو على الإنترنت تظهر متطرفين عنيفين سابقين.<sup>133</sup> وعلى المستوى الوطني، اشتركت الحكومة الأسترالية مع مجموعة واسعة من شركات التكنولوجيا في القطاع الخاص، تشمل "فيسبوك" و"غوغل" و"مايكروسوفت" (بما فيها إكس بوكس) و"أوث" و"تويتر" و"إنستغرام" و"بيريسكوب" و"ياهو" لاستضافة "ديجي إنغاج 2018 (DIGI Engage 2018) مع مؤتمر القمة الاستثنائي بين آسيان وأستراليا".<sup>134</sup> وجمع هذا الحدث 80 قائداً شاباً من المنطقة لتعزيز مهاراتهم وتوفير أدوات من أجل مساعدتهم على المساهمة في مكافحة التطرف العنيف على الإنترنت. وتجري هذه المبادرة سنوياً منذ عام 2017، وتستمر في إشراك الشباب في منطقة آسيا والمحيط الهادئ.<sup>135</sup>

لا بد من أن تسعى الحكومات أيضاً إلى إشراك مئات شركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الأصغر حجماً، من غير أكبر منابر التواصل الاجتماعي مثل "فيسبوك" أو "يوتيوب" أو "تويتر"، إذ يمكن أن تؤدي أيضاً دوراً أساسياً في النظام البيئي المتطرف العنيف أو الإرهابي على الإنترنت. وتختلف مجموعة المنابر التي تستخدمها الجماعات المتطرفة العنيفة والإرهابية عادةً بحسب السياق الجغرافي واللغة، ولكنها قد تشمل منابر التواصل الاجتماعي أو المنتديات أو خدمات المراسلة أو المنابر السمعية أو البصرية الأصغر حجماً. ويجب أن تدرك الحكومات أنه فيما قد ترغب المنابر الأصغر حجماً في المساهمة في منع التطرف العنيف والإرهاب ومكافحتها على الإنترنت، قد لا تملك المستوى نفسه من الموارد أو من الخبرة الداخلية على غرار الشركات الكبرى، ويمكن بالتالي أن تتطلب دعماً إضافياً من أعضاء آخرين في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

## التنسيق الدولي

يمكن أن تعمل الحكومات عبر المنتديات القائمة التابعة للحكومة أو للقطاع لمشاركة الممارسات الفضلى والموارد عند الإمكان، مثل مديرية الأمم المتحدة التنفيذية لمكافحة الإرهاب أو منتدى الإنترنت العالمي لمكافحة الإرهاب أو منتدى الإنترنت التابع للاتحاد الأوروبي. ويمكن أن تساعد هذه المنابر على تطوير أهداف وأطر مشتركة، وفتح قنوات للتواصل، وبناء القدرة، وفض تضارب المصالح، وتحديد الثغرات الأساسية. وتساعد الجهود المنسقة على تيسير مبادرات أصحاب المصلحة المتعددين وضمان تكامل الأعمال.

132 الاطلاع على <http://www.asia-pacific.undp.org/content/rbap/en/home/operations/projects/overview/creators-for-change0.html>

133 الاطلاع على <http://www.asia-pacific.undp.org/content/rbap/en/home/programmes-and-initiatives/extremelives.html>

134 الاطلاع على <https://digiengage2018.splshthat.com/>

135 الاطلاع على <https://digiengage2019.splshthat.com/>



## دراسة حالة: "منتدى الإنترنت التابع للاتحاد الأوروبي"

### التعاون الطوعي:

أطلقت "مفوضية الهجرة والشؤون الداخلية والمواطنة" منتدى الإنترنت التابع للاتحاد الأوروبي في كانون الأول/ ديسمبر 2015 من أجل التصدي لاستغلال الجماعات الإرهابية للإنترنت. ويجمع هذا المنتدى وزراء الداخلية في الاتحاد الأوروبي وقطاع الإنترنت وأصحاب مصلحة آخرين (مثل "اليوروبول" وشبكة الاتصالات الاستراتيجية الأوروبية" وشبكة التوعية بالتطرف) للعمل معاً ضمن شراكة طوعية. ويهدف المنتدى إلى معالجة مسألة استخدام الإرهابيين للإنترنت وبالتالي تأمين حماية أفضل لمواطني الاتحاد الأوروبي. وهكذا، يتمثل الهدفان الأساسيان لمنتدى الإنترنت التابع للاتحاد الأوروبي بما يلي: الحد من توفر محتوى الإرهاب على الإنترنت وإمكانية الوصول إليه؛ وتمكين شركاء المجتمع المدني من زيادة حجم الخطاب البديل والفعال على الإنترنت. ووقر المنتدى فرصة للممثلين من الدول الأعضاء في الاتحاد الأوروبي من أجل مناقشة المسائل المتعلقة باستخدام الإرهابيين والمتطرفين العنيفين للإنترنت مع مجموعة واسعة من شركات قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في كانون الأول/ ديسمبر 2018، وتشمل هذه الشركات ممثلين من "باز" و"دروب بوكس" و"فيسبوك" و"غوغل" و"جاست بايست إيت" (Justpaste.it) و"مايكروسوفت" و"سناب" و"تويتر".

### دعم الاستجابات القائمة على الاتصالات الخاصة بالمجتمع المدني:

في كانون الأول/ ديسمبر 2016، أطلق "منتدى الإنترنت التابع للاتحاد الأوروبي" برنامج تمكين المجتمع المدني التابع للاتحاد الأوروبي من أجل المساعدة على تطوير حملات للخطاب البديل والمضاد على الإنترنت.<sup>136</sup> ويوفر البرنامج الآن ما يقارب 12 مليون يورو كتمويل من الاتحاد الأوروبي إلى مجموعات المجتمع المدني من أجل دعم تطوير الحملات الرامية إلى التصدي للتطرف والإرهاب. ويقر البرنامج أن منظمات متعددة من المجتمع المدني تنشط فعلاً في محاولة توفير خطاب بديل عن الخطاب المتطرف العنيف والإرهابي، ولكنها تفتقر غالباً إلى القدرة والموارد للقيام بذلك بفعالية على الإنترنت. فيسعى البرنامج إلى إنشاء شراكات مع خبراء ومبتكرين في مجالات التسويق والاتصالات لتوفير التدريب إلى المستفيدين من المجتمع المدني، بالإضافة إلى شراكاته القائمة مع شركات التواصل الاجتماعي الكبيرة، التي توفر أيضاً التدريب والممارسات الفضلى من العالم حول إنشاء المحتوى والتسويق على الإنترنت. وتتوافر موارد التدريب من برنامج تمكين المجتمع المدني على الإنترنت بعددٍ من اللغات.<sup>137</sup>

### الشفافية:

تدرج منظمات المجتمع المدني التي تتلقى التمويل والدعم من برنامج تمكين المجتمع المدني في قاعدة بيانات عامة على الإنترنت، فضلاً عن اسم المشروع ومبلغ التمويل الممنوح.<sup>138</sup>

136 الاطلاع على [https://ec.europa.eu/home-affairs/what-we-do/networks/radicalisation\\_awareness\\_network/civil-society-empowerment-programme\\_en](https://ec.europa.eu/home-affairs/what-we-do/networks/radicalisation_awareness_network/civil-society-empowerment-programme_en)

137 المرجع عينه.

138 الاطلاع على [https://ec.europa.eu/home-affairs/sites/homeaffairs/files/financing/fundings/security-and-safeguarding-liberties/internal-security-fund-police/union-actions/docs/isfp-list-proposals-selected-for-funding-during-2018\\_en.pdf](https://ec.europa.eu/home-affairs/sites/homeaffairs/files/financing/fundings/security-and-safeguarding-liberties/internal-security-fund-police/union-actions/docs/isfp-list-proposals-selected-for-funding-during-2018_en.pdf)

## خبرة القطاع الخاص

يستطيع قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أن يقدم خبرةً تقنيةً كبيرةً والتدريب والموارد إلى الحكومات والمجتمع المدني لدعم تنفيذ الاستجابات القائمة على الاتصالات بنجاح. ويشمل ذلك المشورة بشأن الطريقة الفضلى لبلوغ جماهير محددة وجذبها على منابر محددة في ميدان تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (كما من خلال الإعلان الموجه)، والطريقة الفعالة لتقييم أثر الاتصالات على الإنترنت. كما تستطيع شركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أن تلعب دورًا هامًا في تمويل الأبحاث حول استخدام الجماعات المتطرفة العنيفة والإرهابية لمنابرها ودعمها. ويمكن أن يستغل الشركاء عبر مختلف القطاعات هذه الأبحاث لاحقًا عند تصميم استجابات الاتصالات التي تناسب النظام البيئي على الإنترنت.

عند العمل مع القطاع الخاص للتعامل مع اتصالات التطرف العنيف أو الإرهاب على الإنترنت، على الحكومات أن تسعى أيضًا إلى التعلم من مجموعة واسعة من الخبراء في الميادين الأخرى والتعاون معهم، من بينهم الخبراء في ميادين تحليل البيانات والاتصالات على الإنترنت والإعلانات والتسويق وإنتاج المحتوى. فقد تساعد الخبرة التي تقدمها هذه الميادين في دفع استجابات منع التطرف العنيف ومكافحته إلى تخطي النهج الأساسية لتسويق المحتوى، من أجل تنظيم حملاتٍ أكثر تقدمًا على الإنترنت، تتماشى مع أحدث النهج المستخدمة في القطاع التجاري.

على سبيل المثال، تتوقف علامات تجارية كثيرة عن التركيز على منتجات محددة وتتجه نحو الحملات القائمة على القيم من أجل استرعاء اهتمام الجماهير الشابة. وتُنشئ علاماتٍ أخرى حملاتٍ غامرة مع نسخات متعددة من المحتوى لتمكين الجماهير من إيجاد الرسائل الأكثر تأثيرًا. وفيما تراجعت قيمة الحملات الكبيرة، تستبدلها شركات كثيرة أكثر فأكثر بالحملات الموجهة المجهريّة التي يظهر فيها المؤثرون لترويج منتجاتها عند جماهير محددة جدًا. وطوّرت هذه النهج عبر أبحاث معمّقة عن السوق وعبر تطبيق نظم التحليل على الإنترنت من أجل بناء فهم واضح للجماهير التي تنوي بلوغها. وفي بعض الحالات، بدأ تطوير الحملات والمحتويات وتكرارها عبر الذكاء الاصطناعي.

غالبًا ما تتأخر اتصالات الحكومة والمجتمع المدني في اعتماد هذه النهج الأكثر تطورًا وحدثة، وتفضّل بدلًا منها الحملات الواسعة النطاق والجماهير الغفيرة. وبما أن الخبرة في هذه الميادين قد تكون باهظة الثمن فلا تستفيد منها منظمات المجتمع المدني، يمكن أن تساهم الحكومات أيضًا في تشجيع الدعم المجاني أو العيني من القطاع الخاص عبر خطط المسؤولية الاجتماعية للشركات لمعالجة هذه التحديات المتعلقة بالتطرف العنيف والإرهاب على الإنترنت.

### ب: الشراكات من أجل مجموعة واسعة من الاستجابات القائمة على الاتصالات

غالبًا ما تفتقر مجموعة الاستجابات الممكنة القائمة على الاتصالات لمنع التطرف العنيف والإرهاب ومكافحتها على الإنترنت إلى الوضوح المفاهيمي. وفي بعض الحالات، تُستخدم الخطابات المضادة كمصطلح شامل من أجل وصف مجموعة من نهج إيصال الرسائل عند ممارسة عملية منع التطرف العنيف ومكافحته. لذا من المهم جدًا التمييز بدقة وباستمرار بين مختلف أنواع الاستجابات القائمة على الاتصالات لضمان صحة استخدامها، وعدم استهدافها لجماهير غير مناسبة بغية تفادي بروز عواقب غير مقصودة. وفي سبيل تحقيق غايات هذه المجموعة من الأدوات، تُقسّم الاستجابات القائمة على الاتصالات بصورة عامة إلى نهج تصاعديّة وأخرى تنازليّة (الاطلاع على الفصل 4: معالجة أشكال التطرف العنيف والإرهاب كافة).

لا بد من الإشارة، رغم هذه التصنيفات، إلى أن مجموعة الاستجابات القائمة على الاتصالات ليست مستقلة وتعمل ضمن مجموعة، وقد تتضمن نتيجة لذلك بعض الحملات أو البرامج عناصر من نوع استجابات واحد أو أكثر. وبالإضافة إلى ذلك، إن الاستجابات القائمة على الاتصالات محددة وفق السياق إلى حد كبير، لذا قد لا تكون قابلة للمقارنة مباشرة عبر مختلف الأطر الوطنية والمحلية. ويعرض الجدول أدناه (الصورة 1) الاختلافات بين النهج التصاعدي والتنازلية في الحملات القائمة على الاتصالات، ما يشمل التباين في الغايات وأنواع المراسيل المطلوبين وأنواع الجماهير المستهدفة.

الصورة 1: النهج التصاعدي والتنازلية في الاستجابات القائمة على الاتصالات

نوع الاستجابة	النُّهج التصاعدي		النُّهج التنازلية
	التوعية العامة	الخطاب الإيجابي أو البديل	الخطاب المضاد
الأهداف	الوقاية وبناء القدرة على المواجهة		
الغايات	<ul style="list-style-type: none"> <li>• الإبلاغ عن السياسات أو الاستراتيجيات أو التشريعات الحكومية</li> <li>• التوعية حول خدمات الدعم</li> <li>• دحض التضليل أو تشويه المعلومات</li> <li>• معالجة الهواجس وبناء الثقة العامة والعلاقات مع الأنصار الأساسيين</li> <li>• بناء حس قوي وشامل بالهوية والانتماء</li> <li>• التوعية حول حقوق المواطنين ومسؤولياتهم</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• تعزيز القيم الإيجابية مثل حقوق الإنسان والديمقراطية والتسامح والتنوع والتعددية</li> <li>• تعزيز السبل التي تلقى تأييدًا مجتمعيًا إيجابيًا لمشاركة المواطنين</li> <li>• التصدي للصور النمطية أو الأحكام المسبقة السلبية</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• التصدي للرسائل والأيديولوجيات المتطرفة العنيفة أو الإرهابية أو تفكيكها أو إضعاف مصداقيتها أو توضيحها بشكل مباشر عبر المحتوى الانفعالي أو فضح النفاق والأكاذيب والتضليل أو تشويه المعلومات</li> </ul>
المشاركة والتدخلات على الإنترنت	تشجيع العودة عن التطرف أو فك الارتباط بالجماعات أو الأيديولوجيات المتطرفة العنيفة أو الإرهابية		

النُّهج التنزلية	النُّهج التصاعديّة	المراسيل
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ممارسو التدخلات المدرّبون و/أو المتطرفون/الإرهابيون السابقون</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• المجتمع المدني</li> <li>• المجتمعات المحلية</li> <li>• الشباب</li> <li>• المؤثرون مثل الشخصيات في مجالات الرياضة أو الترفيه</li> <li>• القطاع الخاص</li> <li>• المؤسسات أو الشخصيات الدينية</li> <li>• المتطرفون/الإرهابيون السابقون و/أو الناجون من العنف المتطرف أو الإرهابي</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• الحكومة</li> <li>• الموظفون العموميون</li> <li>• السياسيون</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• أعضاء من الجماعات أو المنابر المتطرفة العنيفة أو الإرهابية على الإنترنت</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• الجماهير المعرّضة للخطر أو الضعيفة مثل الأشخاص الذين ينشطون في مشاهدة محتوى التطرف العنيف أو الإرهاب على الإنترنت أو يبحثون عنه</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• الجماهير الأوسع نطاقاً مثل عامة الناس والأهل والعائلات والموظفين العموميين والممارسين والشباب الثانويين</li> </ul>

لا بد من أن تعي الحكومات احتمال تقويض مصداقية الحملات لدى بعض الجماهير المستهدفة عند تنفيذ الاستجابات التنزلية القائمة على الاتصالات أو المشاركة فيها أو تأييدها الصريح بشكل مباشر. وبدلاً من ذلك، يمكن أن تساعد الحكومات في بناء قدرة المنظمات العاملة في هذه المجالات، وتشجيع الجهات الأخرى (مثل مؤسسات المجتمع المدني أو القطاع الخاص) على توفير الدعم المباشر.

### دراسة حالة: "درء التطرف من خلال تمكين الشباب" في "اليونسكو"

في 1 شباط/فبراير 2018، أطلقت منظمة "اليونسكو" مشروعاً قيمته مليوناً دولاراً ويمتد على سنتين لإشراك الشباب في تونس والمغرب وليبيا والأردن في درء التطرف العنيف. وأطلقت "اليونسكو" مع مركز الأمم المتحدة لمكافحة الإرهاب المشروع، تحت عنوان "درء التطرف العنيف من خلال تمكين الشباب في الأردن وليبيا والمغرب وتونس"، في حدث أقيم في مقر "اليونسكو" في باريس في نيسان/أبريل 2018 ومع اشتراك الحكومة الكندية في التمويل. ويهدف البرنامج إلى تمكين الشباب من أجل تعزيز القدرة على مواجهة التطرف العنيف، بدلاً من الرسائل المضادة المباشرة للرد على خطاب أو محتوى متطرف محدد.

#### تمكين الشباب كمراسيل موثوقين للخطاب البديل:

يركز برنامج "اليونسكو" على دور الشباب في الاستجابة للتطرف العنيف في المنطقة. وشمل إطلاقه مشاركة ستة أشخاص من الشباب المتأثرين بشكلٍ من الأشكال بالتطرف العنيف في المنطقة وأدلو بملاحظاتهم. ويدعم المشروع مبادرات يقودها الشباب في التعليم والعلوم والثقافة والإعلام لمنع التطرف العنيف. وينخرط في هذا المشروع الذي يتعدده فيه أصحاب المصلحة منظمات شبابية وجهات

معنية بالتعليم وعاملون في مجال وسائل الإعلام، فيعملون معًا عبر مجموعة متنوعة من الميادين تشمل الحوارات بين الشباب والتدريب في مجال التغطية الإخبارية المراعية لحساسية النزاعات ومختبرات التفكير النقدي.<sup>139</sup>

يوفر هذا المشروع تدريبًا حول مكافحة خطاب الكراهية على الإنترنت ويسعى إلى تطوير مساحات إعلامية جديدة لنشر خطاب بديل عبر الشباب ومن أجلهم، من جملة أمور أخرى. ولتحقيق هذه الغاية، يحشد عاملين في مجال وسائل الإعلام ومجتمعات شبابية على الإنترنت من خلال جلسات تدريب وتطوير حملات وطنية وإقليمية على الإنترنت.<sup>140</sup> وتعلن اليونيسكو أن هدفها هو خلق فرص للشباب والشابات لكي يشاركوا كعناصر فاعلة في عملية التغيير، وكبناة للسلام في مجتمعاتهم المباشرة والمجتمعات الأوسع، إضافة إلى تعزيز رؤية الشباب البناة كقادة لمعالجة القضايا المتعلقة بالكراهية.<sup>141</sup> وتماشياً مع قرار مجلس الأمن رقم 2250 و"خطة التنمية المستدامة لعام 2030 في الأمم المتحدة"، يهدف المشروع إلى بناء مهارات يمكن استخدامها ضمن شبكة الإنترنت وخارجها.

#### التعاون مع أصحاب المصلحة المتعددين:

تعمل منظمة اليونيسكو عن كثب مع شركاء مثل وزارات الشباب والتعليم والعمل وشركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بالإضافة إلى منظمات المجتمع المدني التي تشمل الشباب وتطالبهم والشبكات التعليمية والثقافية والزعماء الدينيين المحليين والجامعات. وعبر كل هذه الشراكات، تحفظ اليونيسكو مبادئ حقوق الإنسان والشفافية.

في حدث أقيم في تشرين الثاني/نوفمبر 2018 في كندا، استضاف الاتحاد الأوروبي و"اليونيسكو" ندوةً شبابيةً حول وسائل الإعلام والصحافة وثقافة حقوق الإنسان عن طريق البرنامج. وشمل المشاركون منظمات من المجتمع المدني وطلاب صحافة ووسائل إعلام. وأقيمت ثلاث جلسات حول مواضيع النقاش التي طالت محو الأمية الإعلامية المعلوماتية والتغطية الإخبارية المراعية لحساسية النزاعات والكرتون كأداة ثقافية لبناء التسامح والانفتاح.<sup>142</sup>

#### الرسائل الجماهير والمراسيل

يجب أن تكون الرسائل في الاستجابات القائمة على الاتصالات مركزة جدًا ومميّزة ومحددة وفق السياق، وينبغي أن تركز أيضًا على إنشاء خطابات ومحتويات مقنعة. وستتطلب الحملات المصممة لبناء القدرة على مواجهة محتوى التطرف العنيف أو الإرهاب رسالةً ومرسلاً لتحقيق الأثر يختلفان عما تتطلبه الحملات المصممة لفك الارتباط أو القضاء على التطرف لدى مناصري الجماعات المتطرفة العنيفة أو الإرهابية أو المتعاطفين معها.

139 اليونيسكو، إطلاق مشروع لمواجهة التطرف العنيف في الأردن وليبيا والمغرب وتونس (*Launch of Project to Tackle Violent Extremism in Jordan, Libya, Morocco and Tunisia*)، 19 نيسان/أبريل 2018.

140 اليونيسكو، مشروع جديد لمواجهة التطرف العنيف في الأردن وليبيا والمغرب وتونس (*New project to tackle violent extremism in Jordan, Libya, Morocco and Tunisia*)، 05 شباط/فبراير 2018.

141 الاطلاع على <https://en.unesco.org/preventing-violent-extremism/youth/project>.

142 اليونيسكو، كندا والاتحاد الأوروبي و"اليونيسكو" تستضيف الندوة الشبابية حول وسائل الإعلام والصحافة وثقافة حقوق الإنسان (*Canada, EU and UNESCO host media, journalism and culture for human rights youth seminar*)، 18 تشرين الثاني/نوفمبر 2018.

إذا لم تُصمَّم الحملات بشكل مترابط، يُحتمَل أن تنتج عواقب غير مقصودة، مثل المساعدة من دون قصد على نشر خطاب التطرف العنيف أو الإرهاب أو دعمه في عددٍ أكبر من الحملات التنالزية.<sup>143</sup> فعند تصميم رسائل مشابهة، من الضروري الأخذ في الاعتبار أن الجهود المبذولة لكشف رسائل التطرف العنيف أو الإرهاب أو دحضها قد ترسخ بدلاً من ذلك هذا الخطاب لدى الجمهور المستهدف.<sup>144</sup> فالتعرُّض لمعلومات تناقض وجهات نظر الأفراد قد يساهم في ترسيخ وجهات النظر القائمة.<sup>145</sup> لذا يجب التخطيط للرسالة مع الأخذ في الحسبان الجمهور المحدد وتصميمها خصيصاً له، ومع إدراك التأثيرات المحتملة على أولئك الذين لا ينتمون إلى الجمهور المستهدف ويمكن أن يتعرَّضوا للحملة.

يجب أن يكون المراسيل صادقين وموثوقين بنظر الجمهور المستهدف حتى يكون للرسالة صدَى فعّال، ويمكن أن يشملوا عضواً من الجمهور المستهدف نفسه. ولا بدّ من أن يشكّل النوع الاجتماعي أحد الاعتبارات المهمة، بما أن صدَى الحملات يمكن أن يختلف بين الرجال والنساء، أو الفتيان والفتيات.

تُشرك بعض الحملات الأكثر فعالية الجماهير بطريقة مباشرة أو غير مباشرة عبر مجموعات التركيز أو الدراسات الاستقصائية في خلال مرحلة تطويرها من أجل اختبار الرسائل أو المحتويات أو خطط النشر وصياغتها وتنقيحها، بما أنهم يتمتعون غالباً بخبرات مباشرة ذات صلة وبمعرفة محلّية وفهم لكيفية جذب أقرانهم والتأثير فيهم بأفضل طريقة. ولا بد من النظر مسبقاً في الاعتبارات المرتبطة بالأخلاق والأمن والمخاطر والمتعلقة بعملية الإشراف هذه، بما فيها المسائل كالحواجز وإخفاء الهوية وكيفية الحصول على النتائج وتسجيلها. ويجب اتخاذ الخطوات الضرورية لحماية التفاصيل الشخصية الخاصة بالمشاركين كافة وهوياتهم.

### دراسة حالة: أفريقيا موجاً - مركز الهيئة الحكومية الدولية المعنية بالتنمية (إيغاد) للتمييز في منع التطرف العنيف ومكافحته

في أيلول/ سبتمبر 2017، جمع مركز إيغاد شباباً من القرن الأفريقي وشرق أفريقيا، مثل الصومال وجيبوتي وكينيا وتنزانيا وأوغندا، لتصميم منبر خاص بالمجتمع المدني وإطلاقه من أجل تعزيز سلسلة من حملات الخطاب البديل والمضاد بناءً على قصصٍ من المنطقة.<sup>146</sup> استندت ورشة العمل التي امتدت على يومين إلى حدثٍ سابق أُقيم لتدريب الناشطين الشباب على المهارات المطلوبة لتنفيذ حملات مبتكرة وفعالة قائمة على مقاطع الفيديو والصور، باستخدام نهج

143 نيكولاس ج. كول (Nicholas J. Cull)، مكافحة الدعاية: حالات من الدبلوماسية العامة الأمريكية وغيرها: (Counter Propaganda: Cases from US Public Diplomacy and beyond)، منتدى العمليات الانتقالية في معهد ليغاتوم (Legatum Institute) (Transitions Forum)، تموز/ يوليو 2015.

144 ك. ر. سانستين (C.R. Sunstein)، حول الإشاعات: كيف تنتشر الأكاذيب، ولماذا نصدقها، وما الذي يمكن القيام به (On Rumors: How Falsehoods Spread, Why We Believe Them, and What Can Be Done)، (برنستون: منشورات جامعة برنستون، Princeton University Press، 2014)، ص. 47-53. خلصت دراسة حديثة أخرى إلى أنه في خلال الحملة الرئاسية الأمريكية لعام 2012 (...) ساعد تويتر ناشري الشائعات على نشر معلومات خاطئة ضمن شبكات مماثلة الطابع، لكنه نادراً ما عمل كسوق أفكار يصح ذاته. المقارنة مع ج. شين (J. Shin) وول. جيان (L. Jian) وك. دريسكول (K. Driscoll) وف. بار (F. Bar)، الشائعات السياسية على تويتر في خلال الانتخابات الرئاسية الأمريكية لعام 2012: نشر الشائعات ونصيحها (Political rumoring on Twitter during the 2012 US presidential election: Rumor diffusion and correction)، نيو ميديا أند سوسايتي (New Media & Society)، 08 آذار/ مارس 2016، ص. 2، معرّف الوثيقة الرقمي: 10.1177/1461444816634054 (2016-10-23).  
145 أماندا ريبلي (Amanda Ripley)، تعقيد الروايات - القصة الكاملة (Complicating the Narratives - The Whole Story)، (The Whole Story)، 27 حزيران/ يونيو 2018. مُستخرج في 18 أيلول/ سبتمبر 2018 من موقع <https://thewholestory.solutionsjournalism.org/complicating-the-narratives-b91ea06ddf63>.

146 مركز إيغاد للتمييز في منع التطرف العنيف ومكافحته، إيغاد يطلق أفريقيا موجاً، المنبر الجامع لحملات المجتمع المدني من أجل مكافحة التطرف العنيف (IGAD Launches Afrika Moja, An Umbrella Platform For Civil Society Campaigns To Counter Violent Extremism)، 20 أيلول/ سبتمبر 2017.

النظير إلى النظير لضمان إشراك الجمهور المستهدف في إنشاء المحتوى. وأدى ذلك إلى إنشاء منبر أفريقيا موجا (Africa Moja)، الذي يهدف إلى التصدي لرسائل التطرف العنيف في المنطقة من خلال تكثيف القصص المحليّة الإيجابية وتسهيل الضوء على نفاق الجماعات المتطرفة العنيفة. وأنشئت الحملة الأولى على المنبر تحت عنوان "القوة في التنوع" في خلال الحدث أيضًا، وهدفت إلى التشديد على القيم المشتركة عبر القارة. وبعد ورشة العمل، نُشرت الحملة عبر وسائل التواصل الاجتماعي (فيسبوك وتويتر وإنستغرام). واستمر المركز في دعم منظمات المجتمع المدني والشباب في المنطقة من أجل إنشاء حملات فعّالة للخطاب المضاد، وذلك عبر ورش العمل الإضافية في أوغندا وكينيا وأثيوبيا وجيبوتي التي ركزت على إعلاء أصوات القادة الشباب، وإنشاء رسوم إيضاحية وبيانية للخطاب المضاد، وبناء شراكات اتصالات استراتيجية فعّالة، والاستخدام الفعّال للفيديو، على التوالي.<sup>147</sup>

بدلاً من ذلك، يمكن أن تستغل الحملات "المؤثرين" الحاليين - الذين يتمتعون بالقدرة على بلوغ بعض الجماهير وحملها على التجاوب معهم - في عمليّتي تصميم الحملات وتنفيذها. على سبيل المثال، قد يشمل هؤلاء بحسب الجمهور شخصيات من المجتمع المحلي أو شخصيات ثقافية (من مجاليّ الموسيقى أو الرياضة مثلاً).

لذلك، يجب أن تستند الحملات إلى تحليل شامل للجمهور المستهدف، وفهم الجمهور المنشود خارج نطاق الإنترنت، واختبار أ/ب للرسائل من أجل تحديد النهج الفعّالة والمبتكرة الخاصة بالمحتوى. ولا بد من استغلال هذه القاعدة من الأدلة في خلال التخطيط الابتكاري وتطوير المحتوى ومراحل الاختبار، وينبغي إدماجها في خطط مفصّلة خاصة بالمحتوى لضمان تصميم الحملات وتنفيذها بشكل فعّال، وتحقيقها للأهداف والغايات.

### وسائط الاتصالات

إن الوسيلة، تمامًا مثل محتوى الرسائل وعملية إيصالها، مهمة في ضمان فعالية حملات الاتصالات. ويشمل ذلك كلاً من نوع المحتوى (مثل النصوص والتسجيلات الصوتية ومقاطع الفيديو إلخ.) وقنوات أو منابر الاتصالات التي يُنشر المحتوى عبرها (مثل وسائل التواصل الاجتماعي ومنابر الألعاب والبث والطباعة إلخ.).

ينبغي تصميم الحملات بناءً على وعي دقيق للنزعات ذات الصلة، بما فيها ما هو شعبي عند الجمهور المستهدف ولماذا. وفي بعض الحالات، قد لا يكون ذلك عبارة عن منبر أو نوع محتوى على الإنترنت. وبقد يتبيّن بدلاً من ذلك أن النهج والمحتويات القائمة خارج الإنترنت (مثل البرامج الشعبية على التلفزيون أو الراديو أو المنشورات المطبوعة) لها وقع أكبر. ويجب أن تُفيد هذه الاعتبارات خطط التوزيع المفصّلة لكل حملة.

147 مركز إيفاد للتميز في منع التطرف العنيف ومكافحته، ورشة عمل يالي (مبادرة القادة الأفارقة الشباب) - 13 إلى 16 تشرين الثاني / نوفمبر 2018: إعلاء أصوات القادة الأفريقيين الشباب (Yali Workshop - 13th To 16th November 2018: Amplifying The Voices Of Young African Leaders)، 02 تشرين الأول / أكتوبر 2018؛ مركز إيفاد للتميز في منع التطرف العنيف ومكافحته، استخدام الرسوم الإيضاحية والبيانية حول التطرف العنيف (Using Illustrations And Infographics To Communicate Violent Extremism)، 07 تموز / يوليو 2019؛ مركز إيفاد للتميز في منع التطرف العنيف ومكافحته، شراكات لتعزيز الاتصالات الاستراتيجية (Partnerships To Strengthen Strategic Communications)، 30 أيار / مايو 2019؛ مركز إيفاد للتميز في منع التطرف العنيف ومكافحته، أخبرني قصة: رسائل عبر الفيديو للتصدي لأيديولوجيات التطرف العنيف وتقويضها (Tell Me A Story: Video Messages To Challenge And Undermine Violent Extremist Ideologies)، 21 أيار / مايو 2019.

## دراسة حالة: "دوتا داماي" - "سفراء السلام"

أنشأ النائب المسؤول عن الوقاية والحماية والقضاء على التطرف في الوكالة الوطنية الإندونيسية لمكافحة الإرهاب "المركز الإعلامي للسلام" (بوسات ميديا داماي Pusat Media Damai) لدعم الجهود الوطنية من أجل مكافحة استخدام المتطرفين العنيفين والإرهابيين للإنترنت والتصدي له. وأنشأت الوكالة الوطنية الإندونيسية لمكافحة الإرهاب لاحقًا، كجزء من استراتيجيتها الأوسع نطاقًا، مبادرة "سفراء السلام" - "دوتا داماي" (Duta Damai) - في عام 2016.<sup>148</sup>

### العمل مع الشباب:

"دوتا داماي" هي جماعة من الشباب من أصحاب المدونات ومنشئي المواقع الإلكترونية والمصممين الذين يعملون بموجب الاستراتيجية العامة للوكالة الوطنية لمكافحة الإرهاب، فيساعدون في دعم أهداف مكافحة الإرهاب الخاصة بالحكومة وفي تعزيز محو الأمية الرقمية والديمقراطية والسلام.<sup>149</sup> يعلم برنامج "السفير" أعضاء الشباب على إنشاء خطابهم المضاد والإيجابي الخاص ونشره على شبكة الإنترنت وخارجها. ويشارك هؤلاء السفراء الشباب محتوهم مع بعضهم بعضًا ومع الناس على الإنترنت عبر مجموعة من المصادر المختلفة. وانتشر برنامج "سفراء السلام" منذ إنشائه على 13 إقليمًا وتمكّن من بلوغ 780 شابًا.<sup>150</sup>

يأخذ البرنامج في الاعتبار الاستدامة والتدرج عبر منح السفراء الشباب فرصة ليصبحوا مدرّبين بأنفسهم، فيساعدون الأفراد الآخرين في مجتمعاتهم المحلية على تعلّم مهارات مشابهة.

### التعاون الدولي:

توسّعت مبادرة "سفراء السلام" لتشمل أقاليم إضافية في كل عام، وانتشرت في هذه السنة عالميًا لتشمل الشباب في ماليزيا وسنغافورة وكمبوديا ولاوس والفلبين وبروناي دار السلام وميانمار وتايلاند.<sup>151</sup> ونظّم مؤتمرًا امتد على ثلاثة أيام للعمل الدولي الخاص بالمبادرة، وكان هدفه "نشر السلام في الفضاء السيبراني". وجمع هذا المؤتمر 116 شابًا تراوحت أعمارهم بين 20 و30 عامًا من إندونيسيا وبلدان أخرى من رابطة دول جنوب شرق آسيا ("آسيان").

تمثّل الهدف الأول لهذا المؤتمر في تثقيف المشاركين حول مخاطر التحويل إلى التطرف على الإنترنت والطرق التي ينتشر فيها الخطاب المتطرف والإرهابي على الإنترنت. وتمثّل الهدف النهائي في تمكين الشباب من استخدام الفضاء السيبراني للتصدي لهذا الخطاب ومحاربه بخطابهم الإيجابي والسلمي. وقدم البرنامج للحاضرين تدريبًا للمهارات الكتابية والتقنية (تصميم المواقع/ الأشكال البيانية، مونتاج مقاطع الفيديو، إلخ).<sup>152</sup>

148 أسماك عبد الرحمن (Asmak Abdurrahman)، سفراء السلام الشباب من آسيان لعام 2019 رسمي ديوكا (ASEAN Youth Ambassador for Peace 2019 Resmi dibuka)، دوتا داماي ن ت ب (Duta Damai NTB)، 2019.

149 الاطلاع على /tentang-kami-2/ (Duta Damai Nusantara Tenggara Indonesia)، 2019.

150 دياه دوي أستوتي (Dyah Dwi Astuti)، Duta Damai Dunia Maya direncanakan diperluas hingga antarbenau، 24 نيسان/ أبريل 2019، ANTARANEWS.com

151 أسماك عبد الرحمن (Asmak Abdurrahman)، سفراء السلام الشباب من آسيان لعام 2019 رسمي ديوكا (ASEAN Youth Ambassador for Peace 2019 Resmi dibuka)، المرجع عينه.



## الاستجابات القائمة على الاتصالات

### 6. تمكين الشباب وبناء القدرة على المواجهة عبر التعليم المتعلق بمنع التطرف العنيف ومكافحته، والسلامة على الإنترنت، والمواطنة الرقمية

يهدف هذا الفصل إلى تزويد واضعي السياسات والممارسين بالممارسات ودراسات الحالات المتعلقة بدور التعليم في الاستجابات القائمة على الاتصالات إزاء التطرف العنيف والإرهاب على الإنترنت. وهو يعرض أدوار الحكومة وأصحاب المصلحة الآخرين، ومن بينهم قطاع التعليم والمجتمع المدني والقطاع الخاص، ومجموعة النهج المحتملة التي يمكن استخدامها لحماية الشباب على الإنترنت. ويُقسّم هذا الفصل إلى ثلاثة أقسام فرعية هي: تصميم السياسات للاستجابات التعليمية؛ ومجموعة الاستجابات التعليمية؛ وتنفيذ الاستجابات التعليمية.

#### الممارسات الجيدة ذات الصلة من توصيات لندن-زيورخ

**الممارسة الجيدة 3:** وضع استراتيجية واضحة للتصدي للتطرف العنيف والإرهاب على الإنترنت على أساس نهج قائم على الحكومة ككل وعلى المجتمع ككل، تنسق كلاً من الاستجابات القائمة على المحتوى والاتصالات، فضلاً عن الأنشطة الخارجة عن الإنترنت، بما في ذلك تثقيف منظمات المجتمع المدني وإشراكها حيثما كان ذلك ملائماً.

**الممارسة الجيدة 14:** تشجيع التعاون الطوعي لإيجاد نهج اتصالات أصيلة ومبتكرة لمواجهة تحدي محتوى التطرف العنيف والإرهاب على الإنترنت عبر الجمع بين شركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومنظمات المجتمع المدني والجهات الفاعلة الأخرى.

## المقدمة

يلعب التعليم دورًا هامًا كجزءٍ من استراتيجية أوسع نطاقًا قائمة على الاتصالات لمنع التطرف العنيف والإرهاب ومكافحتها على الإنترنت. وتطال الأنظمة التعليمية أعدادًا هائلة من الشباب، الذين تستهدفهم غالبًا الجماعات المتطرفة العنيفة والإرهابية أكثر من غيرهم، ولكنها توفر أيضًا موارد شاسعة من ناحية المهارات والنُّهج والشبكات والبنى التحتية القائمة. والتعليم حيويٌّ لغرس القيم الإيجابية والمهارات المطلوبة من الشباب بهدف النجاح في العصر الرقمي، وقد يحثُّ على التغيير المجتمعي الإيجابي من خلال تشجيع الشباب على أن يكونوا مواطنين ناشطين ومنخرطين عبر الإنترنت. وبالإضافة إلى ذلك، فيما لا تشارك أغلبية الراشدين مباشرةً في نظام التعليم الرسمي، يمكنه أن تقدّم قنوتٍ غير مباشرة لبلوغ الراشدين فضلًا عن الشباب، عبر تعاملات المدارس مع الأهل مثلًا.

يركّز هذا الفصل بشكلٍ أساسي على اعتماد وتنفيذ سياسات وبرامج منع التطرف العنيف ومكافحته في المرحلتين الابتدائية والثانوية من المدرسة، لكنّه يوفّر أيضًا دراسات حالات من القطاع التعليمي غير الرسمي. ويشمل هذا الفصل أيضًا النُّهج التي لا تسعى بشكلٍ صريح إلى معالجة التطرف العنيف أو الإرهاب على الإنترنت، ولكنها تعزز السلامة على الإنترنت والمواطنة الرقمية على نطاقٍ واسع. وعلى غرار كافة الأشكال الأخرى من الاستجابات القائمة على الاتصالات، لا بدّ من النظر في النُّهج التعليمية ضمن السياق الذي صُممت من أجله، ولا بد من اعتمادها عند الضرورة بناءً على هذا السياق لمعالجة المسببات المحليّة المحددة للتحويل إلى التطرف العنيف والإرهاب والتجنيد. كذلك، يجب النظر في السياق والنظام التعليميين المحددين اللذين استُخدمت فيهما هذه النُّهج في الأصل، بما أن هذه الظروف قد تختلف إلى حدٍّ هائلٍ بين البلدان أو حتى في داخلها.

## أ: تصميم السياسات للاستجابات التعليمية

### النُّهج القائمة على المجتمع ككل في التعليم

على غرار الاستجابات القائمة على الاتصالات بشكلٍ عام، يجب أن تعزز الحكومات نهجًا قائمًا على المجتمع ككل في الاستجابات التعليمية، فتجمع بين أصحاب المصلحة المعنيين كافة وتضمن أن الجهود تكمل استراتيجيةً وطنيةً أوسع نطاقًا من أجل منع التطرف العنيف والإرهاب ومكافحتها على الإنترنت. وعلى الحكومات وقطاع التعليم والمجتمع المدني والمجتمعات والعائلات والقطاع الخاص العمل معًا لتحديد كيف يمكن استخدام التعليم بفعالية لبناء القدرة على المواجهة وتخفيف التجنيد والتحويل إلى التطرف العنيف والإرهاب. ولا بد من النظر في أثر النوع الاجتماعي عند تصميم السياسات والبرامج، والأخذ في الحسبان، عند الضرورة، الحاجات المختلفة المحتملة الخاصة بالشابات والشبان. ويمكن أن تؤدي الحكومات دورًا مهمًا في تشجيع التعاون بين المؤسسات التعليمية وهذه المجموعة الواسعة من أصحاب المصلحة ودعمه من أجل إنشاء استجابات تعليمية فعّالة ومستدامة، منذ الاجتماع والانخراط الأوليين وحتى عمليات تقييم الحاجات وتصميم برامج التقييم وتنفيذها وتقييمها.

نظرًا إلى العواقب غير المقصودة المحتملة الناتجة عن معالجة المواضيع الحساسة في إطار تعليمي، لا بد من إيلاء العناية الكافية لضمان عدم استغلال قطاع التعليم بشكلٍ مفرط لتكون النُّهج التعليمية فعّالة. ويجب أن تضمن الحكومات الاستخدام المناسب للمصطلحات، وتحديد إطار المبادرات التعليمية لمنع التطرف العنيف والإرهاب ومكافحتها على الإنترنت وشرحها بوضوح من أجل تأمين تأييد أصحاب المصلحة المعنيين كافة، بالإضافة إلى الشباب. لذلك من المهم جدًّا أن تكون الاستجابات والنُّهج التعليمية كافة شفافة تمامًا على

صعيد مصدرها وتمويلها وغايتها لتأمين التأييد وتفادي تفاقم أي مظالم قائمة تستغلها الجماعات المتطرفة العنيفة والإرهابية.

### التعليم الابتدائي والثانوي والعالي

تلعب مستويات النظام التعليمي كافة دورًا في غرس القيم الإيجابية وبناء المهارات والقدرة على المواجهة وفي النهاية منع تأثيرات التطرف العنيف والإرهاب على الإنترنت ومكافحتها. وتتطور مهارات إدراكية متعددة مرتبطة بتكوين القيم وتطوير التفكير النقدي في مرحلة الطفولة المبكرة. لذلك يجب التركيز في أطر التعليم الابتدائي على المزيد من النهج الضمنية، بما فيها بناء القيم الإيجابية مثل التنوع والتسامح إزاء مواقف الآخرين، وتطوير مهارات أساسية متعلقة بالسلامة على الإنترنت والتفكير النقدي المبكر. وتغدو استشارة الأهل وأفراد العائلة وانخراطهم أمرين مناسبين بشكل خاص في الأطر الابتدائية نظرًا إلى المواضيع الحساسة التي يمكن أن تعالجها هذه النهج.

في المرحلة الثانوية، تكون النهج الضمنية والصريحة فعّالة، ابتداءً من الاستناد إلى نهج السلامة على الإنترنت والنهج القائمة على القيم المستخدمة في المرحلة الابتدائية، ووصولًا إلى التركيز أكثر على نهج السلوكيات الإيجابية على الإنترنت والمواطنة الناشطة على الإنترنت، بالإضافة إلى معالجة المواضيع الحساسة بشكل مباشر مثل الكراهية والعنف والتطرف العنيف والإرهاب على الإنترنت. ويمكن أن يستند التعليم العالي إلى هذه النهج، فيوفر المزيد من الفرص للشباب حتى ينخرطوا في النشاط الاستباقي ويتولوا مسؤولية تفعيل التغييرات الإيجابية في مجتمعاتهم على الإنترنت.

### التعليم غير الرسمي

إلى جانب قطاع التعليم الرسمي، تساهم أيضًا المساحات والنهج التعليمية غير الرسمية في منع تأثيرات التطرف العنيف والإرهاب على الإنترنت ومكافحتها على مستوى المجتمع المحلي. فيساعد التعليم غير الرسمي على تعزيز المعارف والمهارات والمواقف والسلوكيات التي يتعلمها الشباب في الأطر التعليمية الرسمية. وتستوعب غالبًا أطر التعليم غير الرسمية مجموعة أكبر وأكثر مرونةً من النهج التعليمية، فتوفر سبيلًا حيويًا من الدعم إلى الشباب الذين قد يكافحون للتعلم في الأطر الرسمية، والمزيد من الوقت والمساحة للأنشطة خارج المنهج الأكاديمي الأساسي.

### دمج الشباب

لا يجوز أن يُعتبر الشباب مجرد فئة ضعيفة معرضة للتطرف العنيف والإرهاب على الإنترنت، وإنما أصحاب مصلحة أساسيين في تصميم استجابات تعليمية وقائمة على الاتصالات فعّالة وفي تنفيذ هذه الاستجابات أيضًا. فيُظهر الكثيرون من الشباب رغبةً في تعزيز العدالة وإحداث التغيير الإيجابي في العالم والمساهمة في جماعاتهم ومجتمعاتهم، ويمكن توجيه هذه الطاقة وهذا الإبداع وهذا الحماس بطريقة إيجابية لتحدي الخطاب الضار الذي تنشره الجماعات المتطرفة العنيفة والإرهابية على الإنترنت. وغالبًا ما يعي الشباب الظروف والمسببات التي تؤدي بأقرانهم إلى التحول إلى التطرف والتجنّد، كما أنهم فعّالون جدًا في التواصل مع أقرانهم والفئات العمرية الأصغر والتأثير فيهم.

لذا يتعيّن على الحكومات والمؤسسات التعليمية تشجيع الشباب حتى يصبحوا شركاء ناشطين ومرشدين يافعين ضمن الجهود الرامية إلى منع التطرف العنيف والإرهاب ومكافحتها على الإنترنت عند الإمكان. وقد يشمل ذلك تسهيل التفاعلات بين الشباب ونماذج الأدوار الإيجابية، أو تطوير نهج يستطيع فيها الشباب نشر التوعية المتعلقة بالسلامة على الإنترنت أو التطرف العنيف أو الإرهاب بين أهلهم وعائلاتهم ومجتمعاتهم.

## دمج الأهل والراشدين

يجب أن تتضمن أيضًا النهج التعليمية الشاملة التواصل مع الأهل والعائلات والراشدين الآخرين للتوعية بشأن مخاطر التطرف العنيف والإرهاب على الإنترنت وبناء القدرة على مواجهتها. ويمكن أن تتعاون الحكومات والمؤسسات التعليمية ومنظمات المجتمع المدني والقطاع الخاص لتوفير الموارد وفرص التدريب حول الحماية والسلامة على الإنترنت ومنع التطرف العنيف والإرهاب على الإنترنت والتعرف إلى علامات الإنذار المبكرة المحتملة للتحويل إلى التطرف على الإنترنت.

يمكن أن تشكل المدارس، بصفها مؤسسات موثوقة تتمتع بعلاقات قائمة وراسخة في المجتمعات المحلية، مكانًا لهذه المبادرات، التي يمكن أن تتضمنها أيضًا أي برامج قائمة مصممة لإشراك الأهل والعائلات. وعندما يحظى الأهل والعائلات بالموارد والتدريبات الضرورية، باستطاعتهم تعزيز ما يتعلمه الشباب في الأطر التعليمية الرسمية أو غير الرسمية داخل المنزل.

## دمج القطاع الخاص

تشجع الحكومات القطاع الخاص على إنشاء برامج المسؤولية الاجتماعية للشركات من أجل دعم الاستجابات التعليمية. وقد يشمل ذلك توفير الخبرة والموارد والتدريب إلى الشباب وأصحاب المصلحة الآخرين، أو دعم نشر رسائل أساسية متعلقة بالسلامة على الإنترنت وتعزيز توفر البرامج في هذا المجال. وقد يتضمن ذلك إنشاء برامج جديدة، أو تكييف المبادرات القائمة في مجال السلامة على الإنترنت لتشمل محتويات ومفاهيم مرتبطة بمنع التطرف العنيف ومكافحته. وباستطاعة القطاع الخاص أن يلعب دورًا أساسيًا أيضًا في بلوغ الجماهير الأكبر سنًا على الإنترنت، ما يعزز التفكير النقدي والنقاش المجتمعي والسلامة على الإنترنت لدى الجماهير من كافة الأعمار.

## ب: مجموعة الاستجابات التعليمية

تزدهر محاولات المتطرفين العنيفين والإرهابيين للتحويل إلى التطرف والتجنيد على الإنترنت حيث ينقص التفكير النقدي والإلمام بالتكنولوجيا الرقمية وإدراك ديناميات فضاء الإنترنت. وتساهم مجموعة واسعة من النهج التعليمية في بناء القدرة على المواجهة وتخفيف قابلية التأثر بالتطرف العنيف والإرهاب على الإنترنت، وفي الوقت نفسه، في تطوير معارف الشباب ومهاراتهم ومواقفهم وسلوكياتهم الحيوية. وفيما قد تختلف النهج التعليمية على صعيد أهدافها الأولية، غالبًا ما تتشارك الكثير من الغايات أو من نتائج التعلم، بالرغم من تحديدها الدقيق بحسب السياق أيضًا.

بغض النظر عن نوع النهج المعتمد، تنجح عادةً هذه الأشكال من التعليم بأكثر قدر عندما تستخدم أسلوبًا ناشطًا وتجريبيًا من التعلم بدلًا من طرق التعليم والتربية التقليدية. وقد يشمل ذلك المحاكاة والألعاب والتمارين الجماعية والأنشطة العملية، ويجمع أنواعًا مختلفة من وسائل الإعلام لاستعراض انتباه الشباب والاستحواذ عليه.

لتحقيق غايات هذه المجموعة من الأدوات، تُقسّم الاستجابات التعليمية بصورة عامة إلى النهج "الصريحة" والضمنية" لمنع التطرف العنيف والإرهاب ومكافحتهما على الإنترنت:

← **النهج الصريحة (أو المخصصة لمنع التطرف العنيف ومكافحته)** تعالج مواضيع التطرف العنيف والإرهاب مباشرةً، وتُناسب عادةً الشباب من العمر الثانوي (وما فوق) أكثر من غيرهم.

← **النهج الضمنية (أو المرتبطة بمنع التطرف العنيف ومكافحته)** تعالج بشكل غير مباشر العوامل

الكامنة التي قد تساهم في بناء القدرة على المواجهة وتخفيف قابلية التأثر برسائل التطرف العنيف أو الإرهاب والتهديدات الأخرى على الإنترنت لدى الشباب. ويمكن تصميم هذه النهج بشكل مناسب للشباب من أي عمر وأي مستوى تعليمي.

يعرض الجدول أدناه (الصورة 2) مجموعة الاستجابات التعليمية، ويشمل المستوى التعليمي المناسب والأهداف والغايات ونتائج التعلم لكل نوع استجابة.

الصورة 2: النهج الصريحة والضمنية للاستجابات التعليمية

نوع الاستجابة	صريحة (أو مخصصة لمنع التطرف العنيف ومكافحته)	ضمنية (أو مرتبطة بمنع التطرف العنيف ومكافحته)
نوع الاستجابة	التعليم الخاص بمنع التطرف العنيف ومكافحته	التعليم الخاص بمحو الأمية الرقمية والمواطنة الرقمية
المستوى التعليمي	ثانوي، عالي	ابتدائي، ثانوي، عالي
الأهداف	بناء القدرة على مواجهة التطرف العنيف والإرهاب	تشجيع الاستخدام الإيجابي للإنترنت ووسائل التواصل الاجتماعي وبناء القدرة على مواجهة التطرف العنيف والإرهاب على الإنترنت والتهديدات الأخرى على الإنترنت
الغايات ونتائج التعلم (دلالية)	الفهم والوعي المتعلقان بمخاطر التطرف العنيف والإرهاب على الإنترنت مهارات التفكير النقدي محو الأمية الإعلامية والدعاية على الإنترنت تكتيكات الاستدراج والتجنيد التفكير في وجهات النظر البديلة	مهارات التفكير النقدي محو الأمية الإعلامية والمتعلقة بالصور* هندسة شبكة الإنترنت والتواصل عليها (مثلاً: غرف الصدى وقاعات الفلتر) المسؤولية الجماعية وحماية الأقران على الإنترنت التفكير في وجهات النظر البديلة المواطنة الرقمية والنشاط الرقمي

\* يتعلم الطلاب عبر محو الأمية المتعلقة بالصور عن قوة الصور، وكيف أنها قائمة على المشاعر وليس على العبارات. ويجدر التشديد على أن الصور لا يمكنه أن تثبت شيئاً ما كما تثبت الكلمات عبارة ما. ولا بد من مناقشة تأثير مختلف الخطوط والأشكال والألوان والأنماط البصرية، بالإضافة إلى تأثير الموسيقى المرافقة، حتى يفهم الطلاب تأثيراتها. ولا بد من أن تعلم المدارس الطلاب على المعايير الخاصة بمختلف أنواع وسائل الإعلام لاستخدام الصور المعدلة، حتى يستطيعوا أن يحكموا بشكل أفضل على صحة الصور. ر. هورنيك (R. Hornik)، استراتيجية لمكافحة الدعاية في العصر الرقمي (A strategy to counter propaganda in the digital era)، الكتاب السنوي لمعهد أوروبا الوسطى والشرقية، 2016، المجلد 14، العدد 2، ص. 61 - 74

على غرار الأشكال الأخرى من الاستجابات القائمة على الاتصالات، يجب أن تضمن الحكومات أن النهج التعليمية مصممة بناءً على الأدلة التجريبية القائمة للتأكيد على فعالية تطورات المناهج أو برامجها الجديدة لمنع آثار التطرف العنيف والإرهاب ومكافحتها على الإنترنت. وقد يشمل ذلك أبحاثًا تشكّل خط أساس، مثل عمليات تقييم الحاجات ودراسات التصورات وعمليات تحليل الأدبيات والإحصاءات على الإنترنت القائمة حول التعليم وتطوير برامج تجريبية وتقييمها.

تشمل الأمثلة عن برامج التعليم الصريحة المتعلقة بمنع التطرف العنيف ومكافحته برنامج "بونس" (Bounce)، وهو برنامج تعليمي تمّوله "المفوضية الأوروبية" وينسّقه "قسم الخدمات العامة الاتحادية" في وزارة الداخلية البلجيكية، ويبنى قدرة الشباب على مواجهة التطرف العنيف.<sup>153</sup> ومن الأمثلة الأخرى مشروع "إكستريم دايلوغ" (Extreme Dialogue)، الذي تمّوله "مكتب السلامة العامة" في كندا عبر مشروع "كانيشكا"<sup>154</sup> (Kanishka Project)، ثم عبر برنامج "الاتحاد الأوروبي" "أي أس إي سي" (ISEC) لمنع الجريمة ومكافحتها.<sup>155</sup> ومشروع "إكستريم دايلوغ" هو مورد تعليمي تفاعلي للأهل والمعلمين والعامل الشباب ويركّز على الأفلام المقنعة، من بينها أفلام المتطرفين العنيفين السابقين والناجين من التطرف العنيف في المملكة المتحدة وكندا وألمانيا والمجر.<sup>156</sup>

أخيرًا، في عام 2016، أطلق المركز الوطني للمعلومات من أجل مكافحة الإرهاب والتطرف في البيئة التعليمية والإنترنت في روسيا موردًا على الإنترنت يوفر المعلومات حول الأنشطة المخطّط لها في مختلف أنحاء البلد لتعزيز المواطنة النشطة بين الأطفال والشباب. وبالإضافة إلى ذلك، أطلق برنامج "زيرو ديسكريمينيشن" (Zero Discrimination) محتلاً الصدارة حتى "كأس العالم 2018" لتحسين المعرفة وتقليل خطر الأعمال المتطرفة والتمييزية لدى الشباب الذين تتراوح أعمارهم بين 14 و21 عامًا من خلال تعزيز القيم الإنسانية باستخدام أمثلة من الرياضة وكرة القدم. ويعتمد البرنامج نهجًا تفاعليًا، يتمحور حول مقاطع الفيديو القصيرة ذات الصلة بالمواضيع المحددة وسلسلة من الأنشطة التشاركية، بما فيها المهام الجماعية والنقاشات.

### ج: تنفيذ الاستجابات التعليمية

بما أن النهج التعليمية لمنع التطرف العنيف والإرهاب ومكافحتها على الإنترنت هي جديدة نسبيًا، ستواجه الحكومات على الأرجح تحديات في قياسها وتسييرها بشكلٍ فعّال عبر نظام التعليم. والشراكات مع مؤسسات التعليم والشباب والمجتمع المدني والقطاع الخاص مهمة جدًا في عملية بناء مقياس هذه النهج ومداهها. ويجب أن تنظر الحكومات بعناية في المهارات والحاجات والمتطلبات القائمة لدى الممارسين الذين يركّزون على الشباب عند تحديد نهجها.

### مساحات آمنة

حتى تكون النهج التعليمية فعّالة، يجب الحفاظ على المدارس والمؤسسات والأطر التعليمية الأخرى كـ"مساحات آمنة" حيث يمكن التعبير بحرية عن الأفكار ومناقشتها والتجادل بشأنها من دون إطلاق أحكام أو تمييز أو مضايقة أو تهديد بالأذى العاطفي أو الجسدي أو حدوده فعّالًا. ويجب اعتماد هذا النوع من النهج وتطبيقه ليصبح من أخلاقيات المؤسسة من أجل السماح باستكشاف مجموعة متنوعة من وجهات النظر،

.....

153 الاطلاع على <https://www.bounce-resilience-tools.eu/>

154 الاطلاع على <https://www.publicsafety.gc.ca/cnt/ntnl-scrnt/cntr-trrrsm/r-nd-flight-182/knshk/index-en.aspx>

155 الاطلاع على [https://ec.europa.eu/home-affairs/financing/fundings/security-and-safeguarding-liberties/prevention-of-and-fight-against-crime\\_en](https://ec.europa.eu/home-affairs/financing/fundings/security-and-safeguarding-liberties/prevention-of-and-fight-against-crime_en)

156 الاطلاع على <https://extremedialogue.org/>

وبمعالجة أي مظالم على نحوٍ منفتحٍ وآمن.

لا بد من أن تنظر المؤسسات التعليمية التي تركز على الشباب في توفير التدريب إلى معلّميها أو موظفيها حول كيفية الدخول في نقاشات مع الشباب بشأن مواضيع حساسة على نحوٍ آمنٍ وفعالٍ، وكيفية تفادي زيادة انعزال أي فرد أو ضعفه. كذلك، في السياقات التي قد يتعرّض فيها الشباب للصدمة أو للعنف (مثل اللاجئين أو سكان مناطق النزاع/ ما بعد النزاع)، يجب أن يتذكّر المعلّمون أو الموظفون الأثر الذي أحدثه ذلك ربما، وأن يأخذوه في الحسبان في طرقهم ونهجهم التعليمية.

### الارتكاز إلى المهارات والموارد القائمة

في ما يخص معالجة المواضيع الحساسة، يمكن ربط التدريب المتعلق بمنع التطرف العنيف ومكافحته ومقارنته بالتهديدات أو المسائل الاجتماعية القائمة على الإنترنت والمألوفة أصلاً بالنسبة إلى المعلّمين والممارسين الذين يركّزون على الشباب. وبحسب السياق، قد يشمل ذلك ربط مسائل التطرف العنيف والإرهاب على الإنترنت بمسائل أخرى يغطيها الممارسون مسبقاً، مثل عنف العصابات وجرائمها، والمخدرات والكحول، والصدمة، والاستدراج والتنمر السيبراني. ويساعد هذا النهج في طمأنة الممارسين بأن منع التطرف العنيف والإرهاب ومكافحتهما على الإنترنت قد يتطلبان معرفةً وفهماً إضافيين، ولكنهم يتمتعون أصلاً بالكثير من المهارات المطلوبة.

لا بد من النظر أيضاً في التدريب والموارد للقطاع التعليمي الأوسع نطاقاً من أجل تأمين تأييد نهج منع التطرف العنيف ومكافحته عبر النظام. وقد يشمل ذلك مجموعةً واسعةً من أصحاب المصلحة، ومن بينهم مسؤولو المدارس، والإدارة أو المدراء، والدولة أو المسؤولون المحليون (مثل وزارات التعليم والثقافة والشباب والرياضة والدين)، ومقدمو التدريب حول التعليم، ومقيمو المدارس أو المنظمون، والأكاديميون والباحثون، والهيئات المهنية. وقد يشمل تدريب هذه المجموعات لمحةً عامةً أساسيةً حول التهديد على الإنترنت، وأهداف وغايات النهج المخصصة لمنع التطرف العنيف ومكافحته أو المرتبطة بها، والمصطلحات الأساسية، وأدوار مختلف أصحاب المصلحة في تنفيذ استجابة تعليمية متكاملة قائمة على المجتمع ككل إزاء التطرف العنيف والإرهاب على الإنترنت.

### الإدماج في المنهج

تحتل الحكومات (سواء الوطنية أو الإقليمية أو المحلية، بحسب نظام التعليم) عادةً موقعاً جيداً لإدماج التغييرات في المناهج من أجل تمكين الاستجابات التعليمية الشاملة إزاء التطرف العنيف والإرهاب على الإنترنت من بلوغ الشباب كافة عبر التعليم الرسمي. وبحسب الدرجة التي تتواجد فيها مسبقاً المجالات ذات الصلة، يمكن أن تزيد الحكومات على المواضيع التي تشدد على تعليم المواطنة أو القيم المشتركة أو حقوق الإنسان أو المواضيع المرتبطة بهذه الحقول، وأن توسّعها من خلال محتويات ونتائج تعليمية مرتبطة بمنع التطرف العنيف ومكافحته. ويمكن أن يساعد دمج المحتوى المتعلق بمنع التطرف العنيف ومكافحته في مجالات المواضيع القائمة على تخفيف العبء الذي يقع على عاتق المعلّمين من خلال ربط موضوع حساس بمجالاتٍ يشعرون بالراحة عند إعطائها، وأيضاً على تفادي اكتظاظ المنهج وزيادة الضغوط على وقت المعلّمين.

### الرصد والتقييم

إن الرصد والتقييم حيويان لإظهار نتائج البرامج وأثرها، ويمكن أن يساعد في تأمين تأييد أصحاب المصلحة الأساسيين (الاطلاع على الفصل 4 ب: الرصد والتقييم - الاستجابات القائمة على الاتصالات). وحيث تتواجد الثغرات في قاعدة الأدلة، يجب أن تُجري الحكومات المزيد من الأبحاث المتعددة التخصصات أو أن تدعمها،

من أجل تحديد أفضل الممارسات وتحسين الاستجابات بصورة مستمرة، بالإضافة إلى تكييف الاستجابات بشكل متكرر مع تطوّر البيئة الرقمية وبيئة التهديدات. ونظرًا إلى النقص النسبي في البرامج المقيّمة في هذا المجال، يمكن استخراج الممارسات الفضلى من مجالات أو حقول أخرى، بما فيها نظريات التعلّم أو علم التربية. كما يجب أن تضمن الحكومات وجود المحفّزات الصحيحة لتشجيع من يوفّرون التعليم على تقييم برامجهم وتقييمها بشكلٍ نقدي، وأن تضمن مشاركة النتائج عبر القطاع.

### دراسة حالة: منع التطرف والتحويل إلى التطرف ومكافحتها - "خطة العمل الوطنية" (الدنمارك)<sup>157</sup>

تعرض "خطة العمل الوطنية الدنماركية" نهجًا شاملاً لمنع التطرف والتحويل إلى التطرف ومكافحتها، يجمع السلطات الوطنية والمحليّة والوكالات المختلفة وقطاع التعليم والمجتمع المدني، ويركّز بشكلٍ خاص على الأطفال والشباب. وتهدف النُهج الوقائيّة بشكلٍ أساسي إلى تعزيز وحماية رفاه الأطفال ونموّهم من خلال تشجيع المواطنة النشطة، وبناء المهارات الديمقراطية والاجتماعية وتلك المتعلقة بالتفكير النقدي والعمل، وتثبيط السلوك الخطر، وتعزيز قدرة الشباب على مواجهة الرسائل المتطرفة.

يتضمّن هذا النهج أصحاب مصلحة من المستوى الوطني (وزارة الأطفال والتعليم والمساواة بين الجنسين، والوكالة الوطنية للتعليم والجودة)، والمستوى المحلي (البلديات)، والوكالات المحلية (مراكز الشرطة والدوائر الاجتماعية وبيوت المعلومات التي توفّر الخبرة حول التطرف والتحويل إلى التطرف)، وقطاع التعليم (مرافق الرعاية النهارية، والمدارس الابتدائية والثانوية العليا، وبرامج تعليم الشباب والراشدين). وعلى المستوى المحلي، يُجمّع أصحاب المصلحة عبر شراكات لمنع الجرائم بين المدارس والدوائر الاجتماعية والشرطة (SSP). وتدعم الحكومة الوطنية هذه الجهود عبر إجراء الأبحاث، وتبادل الخبرات والمعارف، وتوفير المشورة والتدريب، وتطوير نُهج ومبادرات محددة وتقييمها بشكلٍ مستقل من أجل مشاركة الممارسات الفضلى.

#### التعليم الرسمي: المنهج

تركّز "خطة العمل الوطنية" بشكلٍ خاص على تعزيز مهارات التفكير النقدي وفهم المواطنة لدى الشباب عبر أهداف المنهج الوطني (الفولسكول الدنماركي Danish Folkeskole) للمدارس الابتدائية والثانوية الدنيا. ويشمل ذلك إدراج التعليم المتعلق بحقوق الإنسان في الدراسات الاجتماعية (وهو موضوع إلزامي يغطي التعليم المتعلق بالصحة والعلاقات والعائلة)، وزيادة التركيز على محو الأمية الرقمية والمتعلقة بالمصدر في دروس اللغة الدنماركية والتاريخ. ويُسدّد على هذه المواضيع عبر أسبوع المواضيع السنوي الذي يعزز أهمية الديمقراطية والجماعة والمواطنة عبر نظام التعليم، وهو من إنتاج وزارة الأطفال والتعليم والمساواة بين الجنسين.

157 Udlændinge- og Integrationsministeriet. خطة العمل الوطنية المتعلقة بمنع التطرف والتحويل إلى التطرف ومكافحتها (Preventing and countering extremism and radicalisation National action plan)، آخر تحديث في 15 آذار / مارس 2017.



### التعليم الرسمي: التدريب والموارد

لتسهيل التشديد الإضافي المطبَّق على هذه المواضيع في المنهج، تحظى مراحل قطاع التعليم كافة، مع أصحاب المصلحة المعنيين (مثل البلديات)، بالتدريب التربوي والمهني وبمجموعة من الموارد لضمان التنفيذ الفعّال. ويشمل ذلك توفير "مستشاري التعلّم" عبر الوكالة الوطنية للتعليم والجودة، وهم يديرون مجموعةً من الأحداث عبر الدنمارك تغطّي أفضل الممارسات في تعليم الديمقراطية والمواطنة. كما نُفِّذ مشروع تجريبي حول منع جريمة الكراهية في مدارسٍ اختيرت لتصميم موارد إضافية واختبارها من أجل مواجهة التنمر والانقسام والأحكام المسبقة والصور النمطية بين الشباب. وقدّم المشروع التدريب في علم التربية وتيسير الحوار بشأن المواضيع الحساسة إلى المعلمين ومسؤولي المدارس.

صممت الوكالة الوطنية للتعليم والجودة الموادّ وهي تنشرها عبر بوابة التعلّم الوطني الإلكترونية ([www.emu.dk](http://www.emu.dk)) حتى تقدّم للمعلمين ومسؤولي المدارس والممارسين الآخرين موارد ملموسة لتشجيع إدراج نهج منع التهميش والتحويل إلى التطرف وبناء قوة الردع إزاء رسائل التطرف والإرهاب على الإنترنت. ويشمل ذلك موارد حول التفكير النقدي والدعاية والتلاعب والسلامة على الإنترنت والإلمام بالتكنولوجيا الرقمية للمدارس الابتدائية والثانوية والنوادي الخارجة عن المنهج. وأخيراً، تتوفر أيضاً النهج والموارد للمدارس من أجل تشجيع انخراط الأهل.

### التعليم غير الرسمي والشباب والمجتمع المدني

تشمل "خطة العمل الوطنية" أيضاً مجموعةً متنوّعةً من النهج للأطر التعليمية غير الرسمية والمنظمات الدينية ومنظمات المجتمع المدني التي تركز على الشباب، فضلاً عن توفير الأنشطة للشباب. ويُوفّر أيضاً التدريب والموارد للبلديات حول كيفية التعاون بشكلٍ فعّال مع المجتمع المدني المحلي ومنظمات الشباب والتشارك في تطوير فرصٍ ببناءً للتعامل مع الشباب.

أنشأت الوكالة الدنماركية للتجنيد والدمج الدوليين "سيرى" (SIRI) مبادرة حوارية وطنية من النظر إلى النظر للشباب (الذين تتراوح أعمارهم من 18 إلى 35 عاماً) من أجل الحث على التجادل بشأن مواضيع مهمة، وتشجيع الاستقلالية، وتطوير حس ملكية المجتمعات المحلية وحس الانتماء إلى المجتمع. وتغطّي هذه المبادرة مجموعةً واسعةً من المسائل التي تشمل: الهوية والعلاقات الأسريّة وفرص التعبير عن الذات والضبط الاجتماعي والنزاعات المرتبطة بالشرف والمشاركة الاجتماعية والحرية والمسؤولية والحقوق والالتزامات والمجموعات المعادية والداعمة للمجتمع والتمييز وعدم التمييز وصور الأصدقاء والأعداء وعدم التسامح والتطرف. وطوّرت شراكة بين الحكومة الوطنية ومجموعة متنوعة من المؤسسات التعليمية لحشد الشباب من أجل التصدي للتحويل إلى التطرف على الإنترنت عبر الخطاب الإيجابي أو البديل من خلال توفير التدريب في مجال الاتصالات الرقمية.

إلى جانب هذه المبادرات، توفّر وكالة "سيري" أيضًا التدريب المتعلق ببناء القدرات لمنظمات المجتمع المدني ومنظمات الشباب المحلية والممارسين المحليين من أجل تعزيز قدرتهم على تنفيذ البرامج لمنع التطرف والتحويل إلى التطرف ومكافحتها، وتشجيع المشاركة الإيجابية في الأنشطة والمجتمعات المحليّة، والتعامل مع الفئات الضعيفة أو المعرضة للخطر. ولاستكمال هذا التدريب، طُوّرت أيضًا موارد تعليمية تغطي التفكير النقدي ومحو الأمية الرقمية مع المجلس الإعلامي للأطفال والشباب للأطر التعليمية غير الرسمية بشكلٍ خاص.

# مراجع إضافية

## الفصل الأول: تطوير التشريعات والسياسات المتعلقة بالمحتوى واعتمادها

الحكومة الأسترالية، قانون تعديل القانون الجنائي (مشاركة المواد العنيفة المقيتة) (Criminal Code Amendment) (Sharing of Abhorrent Violent Material) Act)، نيسان/ أبريل 2019.

حكومة المملكة المتحدة، الوثيقة البيضاء حول الأذى على الإنترنت (Online Harms White Paper)، نيسان/ أبريل 2019.

حكومة فرنسا، إنشاء إطار فرنسي لزيادة مساءلة مواقع التواصل الاجتماعي: العمل في فرنسا مع رؤية أوروبية (Creating a French framework to make social media platforms more accountable: Acting in France with a European vision)، أيار/ مايو 2019.

## الفصل الثاني: تطوير آليات الشفافية والمساءلة

بيرسون، إليزابيث (Pearson, Elizabeth)، الإنترنت كخط الجبهة الجديد: العاطفة والنوع الاجتماعي وإزالة "الدولة الإسلامية" على وسائل التواصل الاجتماعي (Online as the New Frontline: Affect, Gender, and ISIS-Take-Down on Social Media Studies in Conflict and) صحيفة "ستاديز إن كونفليكت أند تيروريزم" (and Terrorism)، تموز/ يوليو 2017.

جوروفا، فيرا (Jourová, Věra)، مدونة السلوك حول مكافحة خطاب الكراهية غير القانوني على الإنترنت: التقييم الرابع يؤكد على أعمال التنظيم الذاتي (Code of Conduct on countering illegal hate speech online: Fourth evaluation confirms self-regulation works)، المفوضية الأوروبية، شباط/ فبراير 2019.

كونواي، مورا وموين خواجة وسوراج لاكاني وجيريمي ريفين وأندرو روبرتسون وديفيد وير (Conway, Maura and) "داعش: قياس إزالة مواد الإرهاب على الإنترنت وتبعاتها (Disrupting Daesh: Measuring Takedown of Online Terrorist Material and Its Impacts Studies in Conflict and) "ستاديز إن كونفليكت أند تيروريزم" (and Terrorism)، تشرين الأول/ أكتوبر 2018.

لجنة الخبراء في مجال وسطاء الإنترنت (Committee of Experts on Internet Intermediaries)، دراسة حول أبعاد حقوق الإنسان في تقنيات معالجة البيانات الآلية والتبعات التنظيمية المحتملة (Study on the human rights dimensions of automated data processing techniques and possible regulatory implications)، مجلس أوروبا، 2017.

## الفصل الثالث: توفير الاستجابات القائمة على المحتوى عبر التعاون بين أصحاب المصلحة المتعددين

التكنولوجيا ضد الإرهاب: تحليل، استخدام تنظيم الدولة الإسلامية "للمنابر الأصغر حجمًا والمواقع اللامركزية لمشاركة محتوى الإرهاب (ISIS use of smaller platforms and the DWeb to share terrorist content)، 2019.

كين، فلورنس (Keen, Florence)، التعاون بين القطاعين العام والخاص لمكافحة استخدام الإنترنت لغايات إرهابية: ما الذي يمكن تعلمه من الجهود حول تمويل الإرهاب؟ (Public-Private Collaboration to Counter the Use of the Internet for Terrorist Purposes: What Can be Learnt from Efforts on Terrorist Financing?) الملكي للخدمات المتحدة حول دراسات الدفاع والأمن (Royal United Services Institute for Defense and Security Studies)، شباط/ فبراير 2019.

مديرية الأمم المتحدة التنفيذية لمكافحة الإرهاب، الحاجة إلى المزيد من الدعم لمنابر التكنولوجيا الأصغر حجمًا من

أجل مكافحة محتوى التطرف (More Support Needed For Smaller Technology Platforms To Counter Terrorist Content)، تشرين الثاني/نوفمبر 2018.

هوانغ، ميديا وفارس ناطور (Huang, Medea and Faris Natour)، شرعية وذات معنى: مشاركة أصحاب المصلحة في العناية الواجبة المتعلقة بحقوق الإنسان: تحديات وحلول لشركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (Legitimate and Meaningful: Stakeholder Engagement in Human Rights Due Diligence: Challenges and Solutions for ICT Companies)، منظمة "بيزنيس فور سوشل ريسبونسيبيليتي" (Business for Social Responsibility)، أيلول/سبتمبر 2014.

### الفصل الرابع: تطوير السياسات واعتمادها وتقييمها

"إمباكت يوروب" (IMPACT Europe)، طرق وإجراءات مبتكرة لتقييم تقنيات التحويل إلى التطرف العنيف في أوروبا: كتيب مجموعة الأدوات (Innovative Methods and Procedures to Assess Counter-violent-radicalisation Techniques in Europe: Toolkit Manual).

برنامج الأمم المتحدة الإنمائي و"إنترناشونال ألرت" (International Alert)، تحسين أثر برامج منع التطرف العنيف: مجموعة أدوات للتصميم والرصد والتقييم (Improving the impact of preventing violent extremism programming: a toolkit for design, monitoring and evaluation)، 2018.

بهولاي، رافيا وأليسون بيترز وكريستيان نمر (Bhulai, Rafia, Allison Peters & Christian Nemr)، من السياسات إلى العمل: تقديم نهج متكامل للنساء ومكافحة التطرف العنيف (From Policy to Action: Advancing an Integrated Approach to Women and Countering Violent Extremism)، المركز العالمي للأمن التعاوني والأمن الشامل (Global Center on Cooperative Security and Inclusive Security)، حزيران/يونيو 2016.

تاك، هنري ولويس رينولدز (Tuck, Henry & Louis Reynolds)، كتيب رصد الخطاب المضاد وتقييمه (The Counter-Narrative Monitoring & Evaluation Handbook)، 2017.

الجمعية العامة للأمم المتحدة، خطة عمل لمنع التطرف العنيف - تقرير الأمين العام (Plan of Action to Prevent Violent Extremism Report of the Secretary-General)، كانون الأول/ديسمبر 2015.

خليل، جايمس ومارتين زيوثين (Khalil, James & Martine Zeuthen)، مكافحة التطرف العنيف وتقليص المخاطر: دليل لتصميم البرامج وتقييمها (Countering Violent Extremism and Risk Reduction: A Guide to Programme Design and Evaluation)، المعهد الملكي للخدمات المتحدة (Royal United Services Institute)، حزيران/يونيو 2016.

راسل، أوليفيا (Russell, Olivia)، قابلني في "الماسكاني": وضع خريطة المؤثرين والشبكات وقنوات الاتصالات في كينيا وتنزانيا (Meet Me At The Maskani: A Mapping of Influencers, Networks, and Communications Channels in Kenya and Tanzania)، منظمة البحث عن أرضية مشتركة (Search for Common Ground)، حزيران/يونيو 2017.

فيف، سيباستيان ومحمد الشيمي (Feve, Sebastian and Mohammed Elshimi)، التخطيط للوقاية: إطار تطوير خطط عمل وطنية وتقييمها لمنع التطرف العنيف ومكافحته (Planning for Prevention: A Framework to Develop and Evaluate National Action Plans to Prevent and Counter Violent Extremism)، المركز العالمي للأمن التعاوني (Global Center on Cooperative Security)، حزيران/يونيو 2018.

كوكس، كايت وويليام مارسيلينو وجاكوبو بيلاسيو وأنطونيا ورد وكاترينا غالاي وصوفيا ميرانتو وجاكومو بيرسي باولي (Cox, Kate, William Marcellino, Jacopo Bellasio, Antonia Ward, Katerina Galai, Sofia Meranto & Giacomo Persi Paoli)، وسائل التواصل الاجتماعي في أفريقيا - سيف ذو حدين للأمن والنمو (Social media in Africa A double-edged sword for security and development)، برنامج الأمم المتحدة الإنمائي و"راند يوروب" (RAND Europe).

مجلس الأمن التابع للأمم المتحدة، القرار 2354 (Resolution 2354)، أيار/مايو 2017.

مجلس الأمن التابع للأمم المتحدة، رسالة مؤرخة 26 نيسان/ أبريل 2017 موجهة إلى رئيس مجلس الأمن من رئيس لجنة مجلس الأمن المنشأة عملاً بالقرار 1373 (2001) بشأن مكافحة الإرهاب (Letter dated 26 April 2017 from the Chair of the Security Council Committee established pursuant to resolution 1373 (2001) concerning counter-terrorism addressed to the President of the Security Council)، نيسان/ أبريل 2017.

مجموعة السبع، خطة عمل مجموعة السبع بشأن مكافحة الإرهاب والتطرف العنيف (G7 Action Plan on Counter Terrorism and Violent Extremism)، تشرين الأول/ أكتوبر 2016.

المديرية العامة للسياسات الداخلية، قسم السياسات C: حقوق المواطنين والشؤون الدستورية، سياسات الاتحاد الأوروبي بشأن مواءمة مكافحة الإرهاب وتماسكها وفعاليتها (The European Union's Policies on Counter-Terrorism Relevance, Coherence and Effectiveness)، كانون الثاني/ يناير 2017.

مركز التميز لشبكة التوعية بالتشدد، تطوير إطار محلي ومبادئ توجيهية محلية للوقاية - الجزء 2 (Developing a local prevent framework and guiding principles - Part 2)، تشرين الثاني/ نوفمبر 2018.

مركز التميز لشبكة التوعية بالتشدد، رصد حملات الخطاب المضاد والبدل وتقييمها (Monitoring & Evaluating counter- and alternative narrative campaigns)، شباط/ فبراير 2019.

مكتب الأمم المتحدة لمكافحة الإرهاب، وضع خطط العمل الوطنية والإقليمية لمنع التطرف العنيف (Developing National and Regional Action Plans to Prevent Violent Extremism).

المنتدى العالمي لمكافحة الإرهاب، الممارسات الجيدة بشأن المرأة ومكافحة التطرف العنيف (Good Practices on Women and Countering Violent Extremism)، 2014.

المنتدى العالمي لمكافحة الإرهاب، مذكرة أنقرة بشأن الممارسات الحسنة للنهج المتعدد القطاعات لمكافحة التطرف العنيف (Ankara Memorandum on Good Practices for a Multi-Sectoral Approach to Countering Violent Extremism)، 2013.

هداية، المبادئ التوجيهية والممارسات الجيدة من أجل تطوير استراتيجيات وطنية لمكافحة التطرف العنيف (Guidelines and Good Practices for Developing National CVE Strategies).

هداية، المبادئ التوجيهية والممارسات الجيدة: تطوير استراتيجيات وخطط عمل وطنية لمنع التطرف العنيف ومكافحته (Guidelines and Good Practices: Developing National P/CVE Strategies and Action Plans)، أيلول/ سبتمبر 2016.

هداية، عالم الاتصالات هو خط الجبهة الجديد في المعركة ضد التطرف العنيف (The World of Communications Is the New Frontline in The Battle Against Violent Extremism).

هيرينغتون، ربيكا (Herrington, Rebecca)، الممارسات الناشئة في تصميم التعليم ورصده وتقييمه لبرامج بناء السلام (Emerging Practices in Design, Monitoring, and Evaluation for Education for Peacebuilding Programming)، منظمة البحث عن أرضية مشتركة (Search for Common Ground)، تشرين الأول/ أكتوبر 2015.

## الفصل الخامس: التعاون مع قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتعامل مع منظمات المجتمع المدني

بهولاي، رافيا (Bhulai, Rafia)، التوجه إلى المحلي: دعم المبادرات القائمة على المجتمع المحلي لمنع التطرف العنيف ومكافحته في جنوب آسيا وآسيا الوسطى (Going Local: Supporting Community-Based Initiatives to Prevent and Counter Violent Extremism in South and Central Asia)، كانون الأول/ ديسمبر 2017.

ريد، ألستير وهاروروج، إنغرام وجو ويتاكر (Reed, Alastair, Haroro J. Ingram & Joe Whittaker)، مكافحة الخطاب المتطرف (Countering Terrorist Narratives)، قسم السياسات التابع للبرلمان الأوروبي لحقوق المواطنين والشؤون الدستورية (European Parliament's Policy Department for Citizens' Rights and Constitutional Affairs)، تشرين الثاني/ نوفمبر 2017.

زيغر، سارة (Zeiger, Sara)، الخطاب المضاد لمكافحة التطرف العنيف في جنوب شرق آسيا (Counter-Narratives For Countering Violent Extremism (CVE) In South East Asia)، هداية، أيار / مايو 2016.

زيغر، سارة (Zeiger, Sara)، تفكيك بنیان خطاب التطرف والعنف في شرق أفريقيا: الدليل الإرشادي (Undermining Violent Extremist Narratives in East Africa: A How-To Guide)، هداية، آب / أغسطس 2018.

السيد، ليلي وطلال فارس وسارة زيجر (Elsayed Lilah, Talal Faris & Sara Zeiger)، تفكيك بنیان خطاب العنف والتطرف في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا: الدليل الإرشادي (Undermining Violent Extremist Narratives in the Middle East and North Africa: a how-to guide)، هداية (Hedayah)، كانون الأول / ديسمبر 2017.

الصدوق العالمي لإشراك المجتمعات المحلية ومساعدتها على الصمود، وجهة نظر شبابية حول منع التطرف العنيف (A Youth Perspective on Preventing Violent Extremism).

لجنة الشؤون القانونية وحقوق الإنسان – الجمعية البرلمانية لمجلس أوروبا، الخطاب المضاد للإرهاب (Counter-Narratives to Terrorism)، آذار / مارس 2018.

مركز التميز لشبكة التوعية بالتشدد، المبادئ التوجيهية للناشطين الشباب: كيفية إنشاء مبادرة لمنع التطرف العنيف ومكافحته – الجزء 1: كيفية تطوير مبادراتكم الخاصة المتعلقة بمنع التطرف العنيف (Guidelines For Young Activists: How To Set Up A P/CVE Initiative - Part 1: How to develop your own PVE initiative)، آذار / مارس 2019.

مركز التميز لشبكة التوعية بالتشدد، المبادئ التوجيهية للناشطين الشباب: كيفية إنشاء مبادرة لمنع التطرف العنيف ومكافحته – الجزء 2: كيفية تطوير خطة مشروع لمبادراتكم المتعلقة بمنع التطرف العنيف ومكافحته (Guidelines For Young Activists: How To Set Up A P/CVE Initiative – Part 2: How to develop a project plan for your P/CVE initiative)، آذار / مارس 2019.

مركز التميز لشبكة التوعية بالتشدد، تطوير خطاب مضاد وبديل مع المجتمعات المحلية (Developing counter- and alternative narratives together with local communities)، تشرين الأول / أكتوبر 2018.

مركز التميز لشبكة التوعية بالتشدد، نهج حذق لمشاركة الشباب في منع التطرف العنيف ومكافحته (A Nimble (NMBL) Approach to Youth Engagement in P/CVE).

المركز الدولي لمكافحة الإرهاب وهداية، إعداد أطر فعّالة للخطاب المضاد من أجل مكافحة التطرف العنيف (Developing Effective Counter-Narrative Frameworks for Countering Violent Extremism)، أيلول / سبتمبر 2014.

المنتدى العالمي لمكافحة الإرهاب، مذكرة أنقرة بشأن الممارسات الحسنة للنهج المتعدد القطاعات لمكافحة التطرف العنيف (Ankara Memorandum on Good Practices for a Multi-Sectoral Approach to Countering Violent Extremism)، 2013.

منظمة الأمن والتعاون في أوروبا، دور المجتمع المدني في منع التشدد العنيف والتطرف المؤيديين إلى الإرهاب ومكافحتهم: التركيز على أوروبا الجنوبية الشرقية (The Role of Civil Society in Preventing and Countering Violent Extremism and Radicalisation that Lead to Terrorism: A Focus on South-Eastern Europe)، آب / أغسطس 2018.

هيمينغسن، أن صوفي وكارين إينغريد كاسترو (Hemmingsen, Ann-Sophie & Karin Ingrid Castro)، المشكلة مع الخطاب المضاد (The Trouble with Counter-Narratives)، المعهد الدنماركي للدراسات الدولية (Danish Institute for International Studies)، 2017.

وزارة الأمن الوطني، خطة التنفيذ الاستراتيجية لتمكين الشركاء المحليين من منع التطرف العنيف في الولايات المتحدة (Strategic Implementation Plan for Empowering Local Partners to Prevent Violent Extremism in the United States)، تشرين الأول / أكتوبر 2016.

## الفصل السادس: تمكين الشباب وبناء قوة الردع عبر التعليم المتعلق بمنع التطرف العنيف ومكافحته، والسلامة على الإنترنت، والمواطنة الرقمية

ميديا سمارتس (MediaSmarts)، الاستخدام والفهم والإنشاء: إطار محو الأمية الرقمية للمدارس الكندية (Use, Understand & Create: A Digital Literacy Framework for Canadian Schools)، 2019.

الجمعية الوطنية لمنع القسوة ضد الأطفال، <https://learning.nspcc.org.uk/>.

الشبكة المتحدة لصانعي السلام الشباب ومنظمة البحث عن أرضية مشتركة، ترجمة سياسات الشباب والسلام والأمن إلى ممارسات: الدليل لإطلاق قرار مجلس الأمن التابع للأمم المتحدة رقم 2250 على الصعيدين المحلي والوطني (Translating Youth, Peace & Security Policy into Practice: Guide to kick-starting UNSCR 2250 Locally and Nationally)، تشرين الثاني / نوفمبر 2016.

مركز التعاون العالمي بشأن مكافحة الإرهاب، دور التعليم في مكافحة التطرف العنيف (The Role of Education in Countering Violent Extremism)، كانون الأول / ديسمبر 2013.

مركز التميز لشبكة التوعية بالتشدد، التعليم ومنع التحويل إلى التطرف: طرق متنوعة تستطيع أن تدعم بها الحكومات المدارس والمعلمين في منع التطرف العنيف ومكافحته (Education and radicalisation prevention: Different ways governments can support schools and teachers in preventing/countering violent extremism)، أيار / مايو 2019.

مركز التميز لشبكة التوعية بالتشدد، تحويل المدارس إلى مختبرات للديمقراطية: رفيق لمنع التحويل إلى التطرف العنيف عبر التعليم (Transforming schools into labs for democracy: A companion to preventing violent radicalisation through education)، تشرين الأول / أكتوبر 2018.

مركز التميز لشبكة التوعية بالتشدد، كتيب حول برامج التدريب المتعلقة بمنع التطرف العنيف ومكافحته: الإرشاد للمدرّبين وواضعي السياسات (Handbook on CVE/PVE training programmes: Guidance for trainers and policy makers)، كانون الأول / ديسمبر 2017.

المنتدى العالمي لمكافحة الإرهاب وهداية، مسودة مذكرة أوظيفي حول الممارسات الجيدة للتعليم ومكافحة التطرف العنيف (Abu Dhabi Memorandum on Good Practices for Education and Countering Violent Extremism).

وزارة التعليم في المملكة المتحدة وطوماس تشيشولم وأليس كولتر (Thomas Chisholm & Alice Coulter) (قنطار بابلِك Kantar Public)، تقرير أبحاث الحماية والتحويل إلى التطرف (Safeguarding and Radicalisation Research Report)، آب / أغسطس 2017.

وزارة التعليم في المملكة المتحدة، التعليم لمكافحة الكراهية (Educate Against Hate).

وزارة الداخلية في المملكة المتحدة، تدريب التعلم الإلكتروني بشأن الوقاية (E-Learning Training on Prevent).

اليونسكو ومعهد المهاتما غاندي للتربية من أجل السلام والتنمية المستدامة، دليل بقيادة الشباب حول منع التطرف العنيف عبر التعليم (Youth Led Guide on Prevention of Violent Extremism Through Education)، 2017.

اليونسكو، الإطار العالمي لتقييم الدراية الإعلامية والمعلوماتية: جهوزية البلد وكفاءاته (Global Media and Information Literacy Assessment Framework: Country Readiness and Competencies)، 2013.

اليونسكو، الشباب والتطرف العنيف على وسائل التواصل الاجتماعي (Youth and Violent Extremism on Social Media)، 2017.

اليونسكو، دليل المعلم حول منع التطرف العنيف (A Teacher's Guide on the Prevention of Violent Extremism)، 2016.

اليونسكو، منع التطرف العنيف من خلال التعليم: دليل لصانعي السياسات (Preventing violent extremism through education: a guide for policy-makers)، 2017.



**GCTF**  
GLOBAL COUNTERTERRORISM FORUM