Iranian Independent Islamic Human Rights Commission
کمیسیون حقوق بشر اسلامی ایران
لجنه حقوق الانسان الاسلامیه فی ایران



تعامل با شرکت‌های فناوری در حوزه حقوق بشر؛

راهنمای عملی برای جامعه مدنی

امور پژوهشی، آموزشی و ترویجی کمیسیون حقوق بشر اسلامی ایران
زمستان ۱۴۰۴

توضیحات مقدماتی کمیسیون:

در جهان کنونی،کرامت و حقوق انسانی مورد توجه همگان و دغدغه همه ملتهاست. بر همین مبنا ، مطالبات گسترده و تلاشهای متنوع در همه کشورها و در سطح بین المللی در جریان است تا مصادیق بی عدالتی و ظلم و نقض حقوق انسانی مرتفع یا محدود گردد. در این روند، سالهاست که فعالیت های مختلف صورت می گیرد تا شرکت ها و بازیگران حوزه اقتصادی از جمله فعالان فناوری های گوناگون، تعهدات مربوط به حقوق انسانی را رعایت کنند. یکی از عرصه های فناوری های نوین ، حوزه اطلاعات و ارتباطات است. برای اینکه شرکت ها و فعالان این حوزه نیز مسئولیت اجتماعی را مورد توجه قرار داده و حقوق انسانی را مراعات کنند، در سالهای اخیر دهها سند و قاعده حقوقی در سطح ملی کشورها یا در سطح بین المللی در این زمینه تدوین شده است، هم چنین سازوکارهایی برای پیگیری این موضوع شکل گرفته است.

یکی از فعالیت ها برای نقش آفرینی مثبت شرکت های حوزه فناوری های اطلاعات و ارتباطات این بوده که فعالان حقوق بشر گفتگوهای مختلف با این شرکت ها را آغاز کرده و تلاش کرده اند تا آنها را نسبت به موازین ناظر به رعایت حقوق انسانی آشنا سازند و از آنها بخواهند که در مجموع عملکردهای خود بدانها پایبند باشند. وقتی شرکت ها بدانند که چه موازین انسانی و اخلاقی در حوزه فعالیت تخصصی آنها باید رعایت شود و عموم مردم نیز رعایت آن معیارها را مطالبه کند، طبیعتا هر شرکتی تلاش خواهد کرد تا وضعیت خود را در این زمینه ارتقا بخشد و از این طریق حتی منافع مادی خود را نیز بهتر تضمین کند.

گزارش حاضر یکی از متونی است که در سطح بین المللی تدوین شده تا فعالان حقوق انسانی بهتر بتوانند با شرکتهای حوزه فناوری اطلاعات و ارتباطات ارتباط بگیرند و در تعاملات خود دغدغه های انسانی را به پیش برند. این گزارش که به زبان ساده و در حجمی مختصر تهیه شده، چند نمونه عملی از تجربیات مربوط به مناطق مختلف دنیا را نیز معرفی کرده تا مخاطب بهتر بداند که چگونه شرکت های فناوری بعد از توجیه مناسب برای رعایت حقوق انسانی عملکردهای خود را بهبود می بخشند.

بدیهی است اگر این قبیل تجربیات در جامعه ما نیز با جدیت مورد بهره برداری قرار گیرد قطعا در آینده شاهد وضعیتی خواهیم بود که اولا شرکت ها وفعالان ایرانی حوزه اطلاعات و ارتباطات آگاهی لازم نسبت به معیارهای انسانی که باید در فعالیت های خود رعایت کنند، خواهند داشت و ثانیا مردم نیز مطالبه گری لازم خواهند کرد وثالثا دولت نیز ملزم خواهد شد که بر رعایت آن نظارت کرده و خود نیز به معیارهای انسانی و اخلاقی پایبند باشد و از گذر همکاری

چند جانبه شرکتها، فعالان حقوق انسانی و دولت و جامعه دیگر شاهد انواع نقض حق ها در عملکرد بازیگران موثر حوزه فناوری اطلاعات وارتباطات نخواهیم بود.

امید است برگردان این گزارش راهنما برای عموم علاقمندان به موضوع و فعالان حوزه اطلاعات و ارتباطات مفید واقع شود.

امور پژوهشی، آموزشی و ترویجی کمیسیون حقوق بشر اسلامی ایران

دی ۱۴۰۴

♦متصدی روند برگردان انگلیسی به فارسی: خانم مریم صداقتی مدرس دانشگاه در رشته علوم کامپیوتر و همیار کمیسیون / ویرایش و نهایی سازی متن در امور پژوهشی کمیسیون حقوق بشر اسلامی ایران ، دیماه ۱۴۰۴

♦ماخذ : دونهاد ابتکار شبکه جهانی(GNI) و شرکای جهانی دیجیتال (GPD) با عنوان زیر

Engaging Tech Companies on Human Rights: A How-To Guide for Civil Society

♦ شناسه متن : ۰۴/۴/۴۰۴

هر گونه نقل مطالب گزارش حاضر یا بازنشر جزئی یا کلی آن با ذکر ماخذ و رعایت استناد به امور پژوهشی کمیسیون حقوق بشر اسلامی ایران، مجاز است.

متن گزارش

هدف راهنمای حاضر

این راهنما توانمندسازی سازمان‌های جامعه مدنی را از طریق دانش و مهارت‌های لازم برای تعامل با شرکت‌های فعال در بخش فناوری درباره موضوعاتی که در تقاطع فناوری و حقوق بشر قرار دارند،دنبال می کند.

این راهنما در سه بخش ارائه شده است:

۱. نگاهی مقدماتی به مسائل رایج حقوق بشری در بخش فناوری
۲. مرور بهترین شیوه‌ها برای تعامل با شرکت‌های فناوری در حوزه حقوق بشر
۳. مجموعه‌ای از مطالعات موردی که رویکردهای مختلف برای حمایت‌گری و ایجاد تغییر در بخش فناوری را نشان می‌دهد.

مسائل رایج حقوق بشر در بخش فناوری

فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات (ICT[۱]) در سراسر جهان برای طیف روزافزونی از اهداف مورد استفاده قرار می‌گیرند. به‌عنوان یک کنشگر محلی، شما احتمالاً در موقعیت مناسبی برای درک تأثیرات اجتماعی، اقتصادی و سیاسی محصولات و خدمات فناوری های اطلاعات و ارتباطات در بافت محلی خود قرار دارید.

این راهنما به شما کمک می‌کند تا مشخص کنید کدام شرکت‌ها ممکن است مسئول این تأثیرات باشند و چگونه می‌توان به بهترین شکل با آن‌ها درباره نگرانی‌های کلان حقوق بشری مانند حریم خصوصی، شفافیت، حفاظت از داده‌ها و آزادی بیان تعامل کرد.

به عنوان اولین قدم، درک انواع مختلف محصولات و خدمات فناوری اطلاعات و ارتباطات و انواع تأثیراتی که ممکن است داشته باشند، مفید می باشد. در اینجا چند دسته کلیدی آورده شده است.

---

۱ Information and Communication Technology

انواع شرکت‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات:

ارائه‌دهندگان خدمات اینترنت (ISP[۲])

- که با نام شرکت‌های ارائه دهنده یا شرکت‌های کابلی نیز شناخته می‌شوند
- خدمات دسترسی و استفاده از اینترنت را از طریق خطوط ثابت (فیبرنوری[۳]، کابل، پهنای باند[۴] یا دایل‌آپ[۵]، ماهواره یا ارتباطات بی‌سیم فراهم می‌کنند.
- معمولاً تحت نظام‌های صدور مجوز فعالیت می‌کنند که به دولت‌ها اهرم فشار قابل توجهی می‌دهد

اُپراتورهای شبکه تلفن همراه (MNO[٦])

- خدمات ارتباطی سیار را برای کاربران یا دستگاه‌ها فراهم می‌کنند (اعتباری یا پرداخت به‌ازای مصرف)
- معمولاً دارای مجوز فعالیت از دولت ها و با فعالیت کارکنان آنها هستند و همین امر نفوذ دولت‌ها را افزایش می‌دهد
- در برخی کشورها به طور جزئی یا کامل متعلق به دولت هستند

پلتفرم‌های شبکه‌های اجتماعی

---

۲ Internet Service Provider

۳ Optical Fiber

توضیح : فیبر نوری یک بستر انتقال داده است که اطلاعات را به‌صورت پالس‌های نوری منتقل می‌کند، نه جریان برق. این نور داخل یک رشته بسیار نازک از شیشه یا پلاستیک خالص حرکت می‌کند.

۴ Bandwidth

توضیح : پهنای باند ظرفیت یک مسیر ارتباطی برای عبور داده در یک زمان مشخص است و بیان می کند در هر ثانیه، چقدر اطلاعات می‌تواند رد و بدل شود. واحدهای اندازه گیری آن بیت بر ثانیه، مگا بیت بر ثانیه و گیگا بیت بر ثانیه است.

۵ Dial-up

توضیح : یک روش قدیمی اتصال به اینترنت است که از خط تلفن ثابت استفاده می‌کند.

٦ Mobile Network Operator

- که با عنوان شرکت‌های اینترنتی یا OTT[۷] نیز شناخته می‌شوند.
- بستری برای اشتراک‌گذاری و دسترسی به محتوا، تعامل و ارتباط کاربران با یکدیگر فراهم می‌کنند.
- خدمات آن‌ها معمولا جهانی است و ممکن است کارکنان محلی اندکی داشته باشند یا اصلاً نداشته باشند.

شرکت‌های رایانش ابری

- شامل خدمات ابری[۸]، نرم‌افزار به‌عنوان خدمت (SaaS)[۹] و شبکه‌های توزیع محتوا(CDN)[۱۰]
- ابزارها، خدمات و فضای ذخیره‌سازی داده را از راه دور میزبانی می کنند.
- اغلب جهانی هستند و بسیاری از آن‌ها خدمات B۲B[۱۱] ارائه می‌کنند.

۷

Over-The-Top

۸

Cloud Services

توضیح : استفاده از منابع رایانه ای از طریق اینترنت، بدون اینکه لازم باشد شخص آن منابع را داشته باشد.

۹

Software as a Service

توضیح : سرویس هایی هستند که اجازه می دهند فرد به جای نصب نرم‌افزار روی رایانه یا سرور خود، از طریق اینترنت و مرورگر یا اپلیکیشن به آن دسترسی پیدا می‌کند.

۱۰

Content Delivery Network

توضیح : یک شبکه از سرورهای پراکنده جغرافیایی است که محتوا (مثل صفحات وب، عکس، ویدئو، فایل‌ها) را به نزدیک‌ترین سرور به کاربر می‌رساند تا سریع‌تر و بدون تأخیر بارگذاری شود.

۱۱

Business to Business

توضیح : حالتی که یک شرکت یا کسب‌وکار محصول یا خدماتش را به شرکت دیگر می‌فروشد.

این فهرست جامع نیست و شامل پردازشگرهای پرداخت، فروشگاه‌های اپلیکیشن و خدمات توزیع محتوا نمی‌شود. در پایان این متن ،چالش‌های مشترک حقوق بشری را که دسته‌های مختلف شرکت‌های فناوری با آن مواجه هستند، بیان شده است.

بهترین شیوه‌ها برای تعامل با شرکت‌های فناوری در زمینه حقوق بشر

بعد از مشخص شدن شرکت‌ها برای تمرکز روی آن ها، می‌توانید چندین گام بردارید تا زمینه را برای تعامل موفق با آنها در مورد مسائل حقوق بشر فراهم کنید. این بخش این گام‌ها را تشریح می‌کند و راهنمایی‌ها و منابعی را برای تضمین اجرای موفقیت‌آمیز ارائه می‌دهد.

آشنایی با مقررات و قوانین محلی

پیش از تماس با یک شرکت، لازم است با چارچوب‌های قانونی و مقرراتی حاکم بر فعالیت آن در حوزه قضایی خود آشنا شوید. این کار می‌تواند شامل تحلیل قوانین و مقررات قانونی یا تعیین سمت و سوی سیاستی شرکت باشد.

به خاطر داشته باشید که شرکت‌ها ملزم به فعالیت تحت قوانین داخلی در شرایط خاص هستند. بنابراین ممکن است در شرایط خاص، در آنچه که می‌توانند و نمی‌توانند طبق قانون انجام دهند، محدود شوند. در مواردی که قوانین داخلی با حقوق بین‌الملل مغایرت دارند، شرکت‌ها می‌توانند تلاش کنند تا اصول حقوق بشر شناخته‌شده بین‌المللی را «تا حد ممکن» رعایت کرده و آثار منفی قوانین داخلی را کاهش دهند. در این موارد، شرکت‌ها باید بتوانند نشان دهند که تلاش هماهنگی برای پیگیری این اقدامات انجام داده‌اند. درک این ناهماهنگی‌ها، بخشی از شناخت بسترهای حقوقی، سیاستی داخلی و شناسایی نقاط اهرمی ساز کارهای داخلی شرکت ها است که برای تعامل مؤثر با آنها لازم است.

بسته به موضوع خاصی که می‌خواهید در مورد آن با شرکت تماس بگیرید، می‌توانید با «منبع چارچوب حقوقی کشورها»[۱۲] ایجاد شده توسط ابتکار شبکه جهانی (GNI) مشورت کنید، که اطلاعاتی در مورد اختیارات قانونی

۱۲

Country Legal Framework Resource

توضیح : امکان معرفی چارچوب حقوقی کشورها در آدرس زیر متعلق به ابتکار شبکه جهانی فراهم شده است:

https://clfr.globalnetworkinitiative.org

دولت‌ها برای رهگیری ارتباطات، دسترسی به داده‌های ارتباطی یا محدود کردن محتوای ارتباطات در بیش از ۵۰ کشور ارائه می‌دهد.

با شرکت آشنا شوید

قبل از تماس با یک شرکت فناوری، مطمئن شوید که از تمام اطلاعات مرتبط با شرکت که به صورت عمومی در دسترس است، آگاه هستید. آگاهی از ساختار سازمانی آن نیز ضروری است. به عنوان مثال، شرکت‌های مخابراتی گزارش‌های گسترده‌ای در مورد کارهای حقوق بشری که انجام می‌دهند (مانند موارد مرتبط با کارگران یا حمایت از کودکان) منتشر می‌کنند. بهتر است پیام خود را به یک یا چند مورد از این موارد که شرکت از قبل (به گفته خود) به آنها اهمیت می‌دهد، مرتبط کنید.

برای اطمینان از اینکه فرد یا تیمی که با آنها صحبت می‌کنید در مورد موضوع مورد نظر شما آگاه و دارای اختیار است، آشنایی با ساختار و سیاست های یک شرکت می‌تواند مفید باشد. به عنوان مثال، برخی از شرکت‌ها ممکن است تیم‌ها یا کارمندانی داشته باشند که بر مسائل حقوق بشر متمرکز هستند. در حالی که برخی دیگر ممکن است این مسائل را از طریق تیم‌های سیاست‌گذاری یا مسئولیت اجتماعی شرکت (CSR[۱۳]) مدیریت کنند. تماس با فرد مناسب یکی از بهترین راه‌ها برای اطمینان از این است که در تلاش‌های خود برای تعامل با شرکت به بن‌بست نمی‌رسید و مکالمات شما مثمر ثمر خواهد بود. در توضیحات زیر نمونه‌هایی از بخش‌های مربوطه‌ای را که می‌توانید با آنها تماس بگیرید، ارائه می‌دهد. توجه به این نکته مهم است که همه شرکت‌ها همه این بخش‌ها را ندارند، بنابراین فهمیدن اینکه با چه کسی تماس بگیرید، نیاز به تحقیق دارد.

نمونه واحدهای مرتبط در شرکت‌ها

- اعتماد و ایمنی (Trust & Safety) : این واحد بر محافظت از کاربران در برابر آسیب (مانند محتوای مُضر) یا کاهش اثرات موقعیت‌های مُضر تمرکز دارد. همچنین تأثیر تصمیمات و محصولات شرکت بر افراد و سازمان‌هایی که از خدمات شرکت استفاده می‌کنند را ارزیابی می‌کند.

---

۱۳ Corporate Social Responsibility

- حقوق بشر : بر حصول اطمینان از مطابقت محصولات/فعالیت‌های شرکت با استانداردهای حقوق بشر و الزامات مراقبت های لازم رعایت حقوق بشر (HRDD[۱۴]) تمرکز دارد. گاهی مسئول انجام ارزیابی‌های آثارحقوق بشری (HRIA[۱۵]) نیز می‌باشد.
- مسئولیت اجتماعی شرکت : بر مشارکت در رفاه جوامع و حصول اطمینان از اینکه شرکت ارزش اجتماعی مثبتی ارائه می‌دهد، تمرکز دارد. این کار اغلب ناشی از تمایل یک شرکت برای ایجاد احساس مثبت در سطح جامعه از نشان تجاری(برند) خود است.
- سیاست‌گذاری : تیم‌های حقوقی در شرکت‌های فناوری اغلب روی طیف گسترده‌ای از مسائلی که بر خدمات آنها تأثیر می‌گذارند یا به آنها مرتبط هستند مانند سلامت انتخابات داخلی[شرکت]، تعدیل محتوا، مسائل مالیاتی و تجاری کار می‌کنند. گاهی اوقات کارهای مرتبط با حقوق بشر توسط تیم سیاست‌گذاری یک شرکت رهبری می‌شود.
- امور حقوقی : دفاتر حقوقی وظیفه تضمین رعایت قوانین و مقررات را بر عهده دارند. اما ممکن است گاهی اوقات سیاست‌گذاری یا مشارکت در حقوق بشر را نیز مدیریت یا رهبری کنند. این واحد در برخی شرکت‌ها، دفتر مشاوره عمومی نیز نامیده می‌شود.

۱۴

Human Rights Due Diligence

توضیح : فرآیندی است که شرکت‌ها از طریق آن اثر فعالیت‌هایشان را از حیث میزان پایبندی به حقوق بشر مورد مراقبت قرار می دهند، خطرات و آسیب‌های احتمالی را پیشگیری یا کاهش می‌دهند، عملکرد خودشان را پایش و گزارش‌دهی می‌کنند و در صورت بروز آسیب، جبران موثر انجام می‌دهند. معمولا مراقبت های مزبور شامل بخش های حقوق کارکنان (عدم تبعیض، دستمزد عادلانه، ایمنی کار)، زنجیره تأمین نیرو (عدم کار کودک یا کار اجباری) و حقوق جوامع محلی و بهره برداران از خدمات و محصولات شرکت میشود.

۱۵

Human Rights Impact Assessment

توضیح : بخشی از کلیت اصل مراقبت مقتضی برای رعایت حقوق بشر است. یک فرآیند نظام‌مند برای شناسایی و تحلیل تأثیرات واقعی و بالقوه فعالیت‌های یک شرکت یا پروژه بر حقوق بشر، پیش‌بینی خطرات متوجه حقوق بشر قبل از اجرا و ارائه راهکار برای پیشگیری، کاهش یا جبران آسیب‌ها. معمولا در کشورهای توسعه یافته در پروژه‌های بزرگ صنعتی و عمرانی، فعالیت شرکت‌ها در مناطق حساس و بررسی زنجیره تأمین نیرو اجرایی می شود.

نکته سریع

- اگر اطلاعات مربوط به این بخش‌ها و مخاطبان مربوطه آنها به راحتی در وب نگار شرکت موجود نیست، اغلب می‌توانید آن را از طریق موارد زیر پیدا کنید:
- -جستجوی عبارات کلیدی در لینکدین
- -بررسی دستور جلسات کنفرانس‌های بزرگ حقوق دیجیتال مانند[۱۶]RightsCon یا مجمع حکمرانی اینترنت[۱۷]
- -ارتباط با سایر سازمان‌های جامعه مدنی و متحدان
- -جستجوی مقالات خبری که موضوعات مرتبط را مورد بحث قرار می‌دهند و از کارکنان شرکت نقل قول می‌کنند

با یک پیام یا درخواست سازنده به شرکت مراجعه کنید

وقتی شرکت را بررسی کردید و فردی را که برای شنیدن نگرانی‌های شما مناسب‌تر است پیدا کردید، وقت آن است که به شرکت مراجعه کنید. هنگام تماس با شرکت، پیام شما باید سازنده و مبتنی بر همکاری باشد. اگرچه انتقاد ممکن است بجا باشد، اما لزوماً بهترین راه برای ایجاد رابطه مؤثر نیست. پرسشی مانند "من در سیاست X می‌بینم که شما به X متعهد هستید. در حالی که این تعهد را تحسین می‌کنم، در مورد چگونگی عملکرد این موضوع در زمینه Y نگرانی‌هایی دارم و می‌خواهم در مورد آن با شما صحبت کنم" می‌تواند نشان دهد که شما به موضوع علاقه‌مند هستید، تحقیقات خود را انجام داده‌اید، چیزی برای ارائه دارید و مایل به همکاری برای دستیابی به نتایج هستید.

همچنین توصیه می‌شود از زبان و مثال‌هایی استفاده کنید که برای مخاطبان شرکتی آشناست و از اصطلاحات پیچیده حقوق بشری یا حقوقی بیش از حد پرهیز کنید.

۱۶

توضیح : آدرس اینترنتی آن بشرح زیر است:

https://www.rightscon.org/

۱۷

توضیح : آدرس دسترسی به داده های آن بشرح زیر است:

https://www.intgovforum.org/en

در ابتدا روی موفقیت های کوچک تمرکز کنید

در مراحل ابتدایی، تمرکز بر ایجاد حرکت و پیشرفت تدریجی می‌تواند مؤثرتر از اِعمال فشار مستقیم باشد. تعیین مهلت پاسخ‌گویی و اطلاع‌رسانی درباره تماس با رقبا نیز می‌تواند مفید باشد. در صورت عدم پاسخ‌گویی مناسب، انتقاد عمومی می‌تواند توجیه‌پذیرتر باشد.

در نظر بگیرید که در ازای اقدام شرکت در مورد درخواست شما، چه چیزی می‌توانید به آن ارائه دهید. برای مثال، آیا تحقیقی وجود دارد که شرکت برای پیشبرد یک مسئله در داخل به آن نیاز داشته باشد یا شاید بتوانید تخصص خود را برای حمایت از آنها در این زمینه ارائه دهید.

بهترین شیوه‌ها برای حمایت‌گری و تغییر سیاست در بخش فناوری

بسته به موضوعی که به دنبال پرداختن به آن هستید، طیف متنوعی از روش‌های حمایتی وجود دارد که می‌توان از آنها برای ایجاد تغییر در بخش فناوری استفاده کرد. بسیاری از این روش ها، منعکس‌کننده رویکردهای سنتی حمایتگری هستند که ممکن است از قبل با آنها آشنا باشید و شامل حمایت عمومی، مشورت های غیر علنی، افزایش آگاهی مصرف کننده، رتبه‌بندی شرکت ها و مشارکت از طریق ابتکارات چندذینفعی[۱۸] می‌شود.

جدول زیر، ارتباط بین انواع مختلف شرکت‌ها و راهبردهای مشارکتی رایج را نشان می‌دهد.

۱۸

Multistakeholder Initiatives.



در ادامه، مجموعه‌ای از مطالعات موردی به نشان دادن قدرت این روشهای متنوع و نحوه استفاده از آنها برای دستیابی به نتایج موفقیت‌آمیز کمک خواهد کرد.

مطالعه موردی اول

مشارکت ذینفعان برای مقابله با یک پیش‌نویس مشکل‌ساز آیین‌نامه اجرایی برای شرکت‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات

کشور : نیجریه

سازمان:ابتکار پارادایم (Paradigm Initiative)

نوع شرکت‌های تحت پوشش: چندین شرکت «بزرگ فناوری»

مسئله:

پیش‌نویس «آیین‌نامه اجرایی برای پلتفرم‌های خدمات رایانه ای با واسطه‌های اینترنتی » دولت نیجریه حاوی برخی مفاد مشکل‌ساز بود که می‌توانست بر آزادی بیان تأثیر منفی بگذارد. [سازمان] ابتکار پارادیم، جامعه مدنی و بخش خصوصی را برای بازبینی [پیش نویس مزبور] از نگاه ذینفعان، درگیر [موضوع] کرد.

شرح موضوع:

سازمان ابتکار پارادیم خواستار برگزاری جلسه ذینفعان برای بررسی مفاد پیش‌نویس قانون شد. نتیجه آن جلسه، متنی بود که به سازمان‌های دولتی مربوطه ارائه شد و نگرانی‌های جامعه مدنی در مورد پیش‌نویس قانون را بیان می‌کرد. سازمان ابتکار پارادیم در پی این جلسه، یک کنفرانس مطبوعاتی برگزار کرد. علاوه بر این، سازمان مزبور یک تماس مجازی با چند شرکت بزرگ فناوری، اعضای جامعه مدنی و سازمان‌های بین‌المللی حقوق بشر برگزار کرد. در طول این جلسه، شرکت‌کنندگان در مورد چگونگی تسهیل اقدامات هماهنگ در مورد پیش‌نویس قانون بحث کردند. این گروه یک فهرست برای به اشتراک گذاشتن اطلاعات در مورد فعالیت‌های هر بازیگر در مورد این تلاش‌ها ایجاد کرد. از طریق این تلاش، بازیگران دخیل توانستند در بخش‌های مختلف با هم همکاری کنند. شرکت‌های بزرگ دخیل، به‌روزرسانی‌های گاه به گاه ارائه دادند و اقدامات جامعه مدنی را پیگیری کردند.

رویکرد بهره مندی از روابط در بخش فناوری:

سازمان ابتکار پارادیم از قبل با سازمان‌ها و شرکت‌هایی که در این تلاش حمایتی مشارکت داشتند، روابطی داشت. این روابط از طریق معرفی، تعامل هدفمند در کنفرانس‌های بین‌المللی مانند مجمع حکمرانی اینترنت[۱۹] و RightsCon[۲۰]، شرکت در ابتکار شبکه جهانی [۲۱]و دعوت به سخنرانی در رویدادهای ابتکار پارادیم ایجاد شده بود. ابتکار پارادیم از ارتباطات کانونی خود در هر شرکت برای تسهیل معرفی‌های بیشتر به تیم‌های دیگر در همان شرکت و گاهی اوقات به شرکت‌های دیگر استفاده کرد.

نتیجه:

این تعاملات منجر به حمایت از افزایش آگاهی عمومی در مورد این موضوع و حمایت از مشاوره‌های گسترده‌تر شده است. در نتیجه این تلاش‌ها، پیش‌نویس قانون تحت بررسی دقیق‌تری قرار گرفت. بدون این مداخله، ممکن بود این قانون با عجله تصویب شود و امکان اجرای مقررات مشکل‌ساز برای پلتفرم ها و تولید محتوا در نیجریه را فراهم کند.

مطالعه موردی دوم

توسعه یک سیستم مستندسازی و بهره‌گیری از روابط موجود برای بهبود سیاست‌ها و شیوه‌های مدیریت محتوا

کشور : [رژیم اشغالگر] اسرائیل/ فلسطین

سازمان: 7amieh (مرکز عربی پیشرفت رسانه‌های اجتماعی)

۱۹

Internet Governance Forum

توضیح : یک کنفرانس بین‌المللی است که زیر نظر سازمان ملل متحد برگزار می‌شود و به موضوعات مربوط به اینترنت می‌پردازد. دولت‌ها، شرکت‌های فناوری و ارتباطات، جامعه مدنی و سمن ها، کارشناسان، اساتید و دانشجویان و سازمان های بین المللی در آن شرکت می کنند.

۲۰

توضیح : گردهمایی جهانی فعالان حقوق بشر، شرکت‌های فناوری، دولت‌ها، دانشگاهیان و سازمان‌های بین‌المللی است که تمرکز آن روی حقوق بشر در عصر دیجیتال است و توسط سازمان Access Now برگزار می شود.

۲۱

Global network initiative

نوع شرکت‌های تحت پوشش: یک پلتفرم بزرگ رسانه اجتماعی

مسئله:

7amieh با یک پلتفرم رسانه اجتماعی برای حمایت و بهبود شیوه‌ها و سیاست‌های تعدیل محتوای خود همکاری کرده است. این تجربه نسبتاً مثبت بوده است، اما این سازمان با موانع متعددی روبرو بوده است.

شرح موضوع:

7amieh با یک پلتفرم رسانه اجتماعی برای حمایت و بهبود شیوه‌ها و سیاست‌های تعدیل محتوای خود همکاری کرده است. این تجربه نسبتاً مثبت بوده ، اما این سازمان با موانع متعددی روبرو شده است.

رویکرد بهره مندی از روابط در بخش فناوری:

از سال ۲۰۱۷، 7amieh از یک پلتفرم دعوت کرد تا در یک نشست گفتگو محور[۲۲] در «انجمن کنشگری دیجیتال فلسطین» شرکت کند. اگرچه این کار مدتی طول کشید و آسان نبود، اما در نهایت توانستند نماینده‌ای از این پلتفرم را برای سفر به فلسطین برای این رویداد جذب کنند، جایی که توانستند ایجاد این رابطه را آغاز کنند. در ادامه 7amieh رصدخانه نقض حقوق دیجیتال فلسطین(7or) را تأسیس کرد که به آن اجازه داد تا با موفقیت پرونده‌های جدی را از طریق فرآیند تجدیدنظر پلتفرم برای محتوای حذف شده مستندسازی و پیگیری کند. رابطه این سازمان با اعضای تیم سیاست‌گذاری پلتفرم در منطقه باعث کارآمدتر شدن تلاش‌ها برای بازگرداندن محتوا شد. این پیشرفت امیدوارکننده بوده است، اما 7amieh هنوز امیدوار است سیاست‌های خود را بهبود بخشد تا اطمینان حاصل شود که مردم می‌توانند آزادانه نظرات خود را بیان کنند و اسناد نقض حقوق بشری را بدون ترس از سانسورمنتشر کنند.

نتیجه:

در حالی که 7amieh دریافته است که مشارکت‌های قوی در سطح منطقه ای اجازه می دهد محتوایی که به اشتباه حذف شده بازگردانده شود، اما ظرفیت محدودی برای این گونه حمایت ها دارد و باید جلوگیری از حذف بیش از حد در وهله اول در اولویت قرار گیرد. 7amieh همچنین دریافته است که رسمیت بخشیدن به فرآیند مستندسازی

---

۲۲ Panel

خود، ضمن آموزش مخاطبان عمومی در مورد مسائل، بسیار مهم است تا آنها هنگام تعامل مستقیم با شرکت، اعتبار و اعتماد بیشتری در مورد موضوع داشته باشند.

مطالعه موردی سوم

انجام تحقیق و حمایت برای اطلاع رسانی رویکردهای شرکت‌ها برای رسیدگی به آسیب‌های آنلاین

کشور : ایالات متحده آمریکا

سازمان: انجمن قلم آمریکا[۲۳]

نوع شرکت‌های تحت پوشش: طیف وسیعی از ارائه دهندگان خدمات آنلاین بسیار بزرگ و چندین شرکت و استارتاپ کوچک‌تر

مسئله:

انجمن قلم آمریکا در حال انجام تحقیقاتی است که اطمینان حاصل کند شرکت‌های فناوری، از جمله پلتفرم‌های رسانه‌های اجتماعی، سیاست‌های خود را تقویت کرده و ابزارهای بهتری برای مقابله با سوءاستفاده آنلاین، به ویژه علیه افرادی که به دلیل هویت و حرفه‌شان هدف قرار گرفته‌اند، ایجاد می کنند.

شرح موضوع:

مخاطب اصلی انجمن قلم آمریکا برای این کار، پلتفرم‌های رسانه‌های اجتماعی، به ویژه کارکنان فناوری هستند که بر سیاست‌ها و طراحی محصولاتی که به نفرت، آزار و اذیت و سوءاستفاده می‌پردازند، تمرکز دارند. این سازمان تحقیقات گسترده‌ای در مورد آنچه پلتفرم‌ها در حال حاضر انجام می‌دهند (و یا هنوز انجام نداده اند) و در مورد آنچه به عنوان حوزه‌های اصلی سازمان نیاز است انجام پذیرد، به عمل آورده است و گزارش‌ها، مقالات و منابعی را [مبتنی

[۲۳] pen America

بر این تحقیقات] منتشر کرده است که قابل اجرا، عملی و قابل دستیابی هستند(به عنوان نمونه می توانید گزارش «هیچ بهانه‌ای برای سوءاستفاده وجود ندارد») را ملاحظه کنید[۲۴].

این کار، انجمن قلم آمریکا را قادر ساخته است تا روابط سازنده و پرباری با بسیاری از شرکت‌های فناوری داشته باشد و به طور منظم با تیم‌های سیاست‌گذاری و تولید ملاقات کند. چالش‌های اصلی عبارتند از: عدم اعتماد، انزوا و رقابت در داخل و بین شرکت‌های فناوری، دسترسی محدود به تیم‌های تولید، جدول زمانی بسیار طولانی داخلی برای تغییرات محصول و سیاست، جابجایی کارکنان و یافتن مخاطبین مناسب در شرکت‌های بزرگتر. انجمن قلم آمریکا دریافته است که مهمترین موارد عبارتند از: ایجاد اعتماد، سرمایه‌گذاری زمان و انرژی برای پرورش روابط بین فردی، داشتن حداقل یک طرفدار یا متحد در هر پلتفرم، حضور در تمام جلسات با اهداف و برنامه‌های مشخص و انتقاد و صراحت در عین احترام و سازنده بودن. باز هم، اعتماد متقابل کلید اصلی است.

رویکرد بهره مندی از روابط در بخش فناوری:

انجمن قلم آمریکا توضیح داده که ایجاد رابطه زمان‌بر، پرزحمت و نیازمند مراقبت و پرورش مداوم است. در زمینه اطلاع‌رسانی، انجمن قلم آمریکا پس از توضیح شفاف حوزه تمرکز و اهداف خود، از سازمان‌های همکار و مخاطبین موجود در شرکت‌های فناوری درخواست تماس‌های بیشتر کرده است. تا جایی که امکان‌پذیر بود، سازمان درخواست معرفی (و واسطه) می‌کرد، اما در صورت لزوم، همچنین اقدام به برقراری ارتباط مستقیم و بدون واسطه[۲۵] نیز می‌نمود. انجمن قلم آمریکا [تلاش کرده] با انجام تحقیقات[مناسب] و با دستور کار مشخص در تمام جلسات حاضر شود. در حالی که آنها همیشه با فهرستی گسترده از اهداف، درخواست‌ها، سوالات و غیره به جلسات آمده اند، اما اغلب با دقت گوش داده و تمام تلاش خود را بکار گرفته اند تا مفید و سازنده باشند. آنها همیشه محترم و مودب برخورد کرده، اما در صورت نیاز، قاطع، رک و انتقادی نیز ظاهر شده اند. [از نظر این سازمان] مهمترین چیز ایجاد اعتماد است. انجمن قلم آمریکا توضیح می‌دهد که یکی از بزرگترین چالش‌ها این است که روابط آنها با شرکت‌های فناوری

۲۴

در لینک زیر قابل دسترسی است:

www.pen.org/report/no-excuse-for-abuse

۲۵

Cold Outreach

توضیح : وقتی از شخص یا نهاد دیگری خواسته شود که یک فرد یا نهاد را به شرکت مورد نظر معرفی کنند ، ارتباط غیرمستقیم یا گرم نامیده میشود. اما وقتی نسبت به تماس یا ارتباط گرفتن با افراد یا سازمان‌ها بدون هیچ‌گونه آشنایی یا معرفی قبلی اقدام شود (مثلاً ارسال ایمیل یا تماس تلفنی از طریق راه‌های عمومی) «ارتباط مستقیم و بدون مقدمه» یا «تماس و ارتباط گیری سرد» نامیده میشود. این اصطلاحات در بازاریابی و دانش روابط عمومی شناخته شده هستند.

تمایل به روابط بین فردی و فردی دارد – نه بین بخش‌ها یا واحدها – به این معنی که اگر یک مخاطب کلیدی آنها را ترک کند، اغلب باید دوباره روابط جدیدی را از ابتدا ایجاد کنند.

چالش‌های حقوق بشری و راهبردهای تعامل

در این بخش چالش‌های رایج حقوق بشری شرکت‌های مختلف فناوری، اُپراتورهای موبایل، شبکه‌های اجتماعی و شرکت‌های ابری و راهبردهای متداول تعامل با آن‌ها را تشریح می‌کنیم از جمله حمایت‌گری عمومی، تعامل با سرمایه‌گذاران، ابتکارات چندذی‌نفعی و گزارش‌های پژوهش‌محور.

[الف: شرکتهای] ارائه‌دهنده خدمات اینترنت[۲۶]

چالش‌های رایج حقوق بشر:

- درخواست‌ها یا دستورات دولتی برای حذف یا مسدود کردن محتوا، ایجاد اختلال در شبکه، تحویل داده‌های کاربر
- استفاده نادرست از داده‌ها، جمع‌آوری و فروش یا ارائه داده‌های کاربر به اشخاص ثالث
- [پیاده سازی ابزارهایی برای اِعمال مدل] اولویت دهی در تحویل محتوا / خنثی بودن شبکه

راهبردهای رایج تعامل:

- استفاده از قوانین و مقررات حقوق مصرف‌کننده
- افزایش آگاهی مصرف‌کننده، رتبه‌بندی، بایکوت ها(تحریم ها)
- در حالی که اکثر ارائه دهندگان خدمات اینترنتی کوچک هستند و منابع محدودی برای مشارکت جامعه مدنی دارند، برای ارائه دهندگان خدمات اینترنتی بزرگ‌تر، از مشارکت یا اقدامات سرمایه‌گذاران باید استفاده کرد.
- مشارکت از طریق ائتلاف‌های صنعتی محلی

[۲۶] Internet Service Providers(ISPs)

[ب:] اُپراتورهای شبکه تلفن همراه

چالش‌های رایج از منظرحقوق بشر:

- درخواست‌ها یا دستورات دولتی برای حذف یا مسدود کردن محتوا، ایجاد اختلال در شبکه، تحویل داده‌های کاربر
- استفاده نادرست از داده‌ها، جمع‌آوری و فروش یا ارائه داده‌های کاربر به اشخاص ثالث
- الزامات ثبت نام سیم کارت
- درخواست‌ها برای «دسترسی مستقیم» اِعمال نظارت دولتی

راهبردهای رایج تعامل:

- استفاده از قوانین و مقررات حقوق مصرف کننده
- افزایش آگاهی مصرف کننده، رتبه‌بندی، بایکوت ها(تحریم ها)
- برای اُپراتورهای تلفن همراه عمومی، مشارکت/ اقدامات سرمایه‌گذاران
- حمایت گری عمومی
- حمایت گری خصوصی در پشت صحنه
- مشارکت از طریق انجمن‌های صنعتی جهانی (مثلا GSMA[۲۷])
- مشارکت از طریق ابتکارات چندذینفعی (به عنوان نمونه؛ ابتکار شبکه جهانی)

[ج:] پلتفرم‌های شبکه‌های اجتماعی

چالش‌های رایج از منظرحقوق بشر:

- درخواست‌ها یا دستورات دولتی برای حذف یا مسدود کردن محتوا (از جمله برای حق چاپ، امنیت عمومی، اهداف اجرای قانون) یا تحویل داده‌های کاربر

---

[۲۷] Groupe Spécial Mobile Association

توضیح : انجمن سامانه جهانی ارتباطات سیار یک ساختار تجاری است که منافع اپراتورهای شبکه‌های بی‌سیم را در سراسر جهان نمایندگی می کند.

- چالش‌های تعدیل محتوا (حذف کمتر یا بیشتر از حد، ناسازگاری در زبان‌های مختلف، تبعیض از طریق الگوریتم و غیره)
- چالش‌های اعتماد و ایمنی (عدم رسیدگی به محتوای مُضر، عدم محافظت از گروه‌های آسیب‌پذیر، واکنش به بحران و غیره)
- استفاده نادرست از داده‌ها؛ جمع‌آوری و فروش یا ارائه داده‌های کاربر به اشخاص ثالث

راهبردهای رایج تعامل:

- گزارش دهی مبتنی بر تحقیق (مثلاً در مورد پیامدهای ناخواسته تعدیل محتوا)
- حمایت گری عمومی
- حمایت گری خصوصی در پشت صحنه
- مشارکت یا اقدامات سرمایه‌گذاران
- افزایش آگاهی مصرف‌کننده، رتبه‌بندی، بایکوت ها (تحریم ها)
- مشارکت از طریق ابتکارات چند ذینفعی(به عنوان نمونه؛ ابتکار شبکه جهانی)

[د:] شرکت‌های رایانش ابری[۲۸]

چالش‌های رایج از منظر حقوق بشر:

- درخواست‌ها یا دستورات دولتی برای انجام
- اختلال در شبکه، یا تحویل داده‌های کاربر
- رمزگشایی اجباری محتوا
- استفاده نادرست از داده‌ها، جمع‌آوری و فروش یا ارائه داده‌های کاربر به اشخاص ثالث
- الزامات ثبت نام سیم کارت
- درخواست‌ها برای "دسترسی مستقیم" اِعمال نظارت دولتی

۲۸

Cloud companies

راهبردهای رایج تعامل:

- گزارش دهی مبتنی بر تحقیق (مثلاً در مورد پیامدهای ناخواسته تعدیل محتوا)
- حمایت گری عمومی
- حمایت گری خصوصی در پشت صحنه
- مشارکت یا اقدامات سرمایه‌گذاران
- مشارکت از طریق ابتکارات چندذینفعی(به عنوان نمونه؛ ابتکار شبکه جهانی)