

موظفو فيسبوك يتهمون الشركة بالتحيز ضد العرب



الأحد 30 مايو 2021 01:08 م

في وقت سابق من هذا الشهر، كتب مهندس برمجيات ضمن شركة فيسبوك من مصر ملاحظة مفتوحة إلى زملائه مع تحذير: فيسبوك تفقد الثقة بين المستخدمين العرب

وقال: إن فيسبوك قدمت مساعدة للنشطاء الذين استخدموها للتواصل خلال عام 2011. ولكن الرقابة خلال الصراع الفلسطيني الإسرائيلي جعلت المستخدمين العرب والمسلمين متشككين فيها

وكدليل على ذلك، قام المهندس بتضمين لقطة شاشة لمنفذ غزة الآن الإخباري، الذي لديه ما يقرب من 4 ملايين متابع

وتعرض فيسبوك عند الإعجاب بغزة الآن رسالة تقول: قد ترغب في مراجعة المنفذ الإخباري لمعرفة أنواع المحتوى التي يشاركها عادة

وكتب المهندس: لقد أجريت تجربة وحاولت الإعجاب بأكثر عدد ممكن من صفحات الأخبار الإسرائيلية، ولم أتلق رسالة مماثلة مرة واحدة

وأشار إلى أن أنظمة الشركة كانت متحيزة ضد المحتوى العربي وأثار هذا المنشور سلسلة من التعليقات من الزملاء الآخرين

وسأل أحدهم لماذا تلقى منشور عبر إنستاجرام من الممثل مارك روفالو Mark Ruffalo حول التهجير الفلسطيني تحذيرًا من المحتوى الحساس

وقال آخر: إن الإعلانات من المنظمات الإسلامية التي تجمع الأموال خلال شهر رمضان تم تعليقها بواسطة الذكاء الاصطناعي

وكتب موظف آخر ضمن فيسبوك عن انعدام الثقة الذي يخيم على المستخدمين العرب والمسلمين

وقال: قد يكون الخطأ التالي هو القشة التي تقسم ظهر البعير ويمكننا أن نرى مجتمعاتنا تهاجر إلى منصات أخرى

وتتحدث شريحة كبيرة من الموظفين حول ما إذا كانت أكبر شبكة إجتماعية في العالم تظهر تحيزًا معاديًا للمسلمين والعرب

ويشعر البعض بالقلق من أن فيسبوك تقوم بشكل انتقائي بفرض سياساتها الإشرافية حول المحتوى ذي الصلة

ويعتقد البعض الآخر أنها تفرط في فرضها، ويخشى أنها قد تكون متحيزة تجاه جانب أو آخر

وهناك شيء واحد مشترك، وهو الاعتقاد بأن فيسبوك تفرض مرة أخرى قرارات تنفيذ فاشلة حول حدث مشحون سياسيًا
وكتب أحد الموظفين: نحاول جعل الشركة ككل تعترف وتبذل جهدًا حقيقيًا بدلاً من الابتذال الفارغ في معالجة المظالم الحقيقية للمجتمعات العربية والإسلامية

احتقان الوضع داخل فيسبوك:

أصبح الوضع محتقنًا داخل الشركة لدرجة أن مجموعة من نحو 30 موظفًا اجتمعوا معًا في وقت سابق من هذا الشهر

وقدمت المجموعة طعون داخلية لاستعادة المحتوى الذي يعتقدون أنه تم حظره أو إزالته بشكل غير صحيح

وكتبت المجموعة: هذا المحتوى مهم للغاية إذ يعتمد الناس في جميع أنحاء العالم علينا لتكون بمثابة العين التي يشاهدون من خلالها ما يجري في جميع أنحاء العالم

كما أن تصور التحيز ضد العرب والمسلمين يؤثر في العلامات التجارية للشركة أيضًا

وتعرضت تطبيقات فيسبوك حديثًا لحملة تقييمات سلبية في متاجر تطبيقات جوجل وآبل

وكانت الحملة مستوحاة من انخفاض ثقة المستخدم بسبب التصعيد الأخير بين إسرائيل وفلسطين

وتواصل بعض موظفي فيسبوك مع كل من آبل وجوجل لمحاولة إزالة المراجعات السلبية

وكتب أحد الأشخاص ردًا على المنشور: هذه نتيجة سنوات وسنوات من تنفيذ السياسات، وتعتبر أجزاء كبيرة من بعض السكان إرهابيين من خلال التعريفات الداخلية والنتيجة الطبيعية هي أن أنظمة التنفيذ اليهودية والأتمتة لدينا متحيزة

وأقر المتحدث باسم فيسبوك بأن الشركة ارتكبت أخطاءً وأشار إلى أن الشركة لديها فريق على الأرض مع متحدثين بالعربية والعبرية لمراقبة الموقف

وقال في بيان: نعلم أن هناك العديد من المشكلات التي أثرت في قدرة الأشخاص على المشاركة عبر تطبيقاتنا وقمنا بإصلاحها، ولم يكن من المفترض أن تحدث

وأضاف: نحن نأسف لأي شخص شعر أنه لا يستطيع لفت الانتباه إلى الأحداث المهمة، أو من شعر أن هذا كان قمعًا متعمدًا لأصواتهم لم تكن هذه رغبتنا أبدًا، ولا نريد أبدًا إسكات مجتمع أو وجهة نظر معينة

ولطالما استشهدت شركات وسائل التواصل الاجتماعي، بما في ذلك فيسبوك، باستخدامها خلال عام 2011 كدليل على أن برامجها تعمل على إضفاء الطابع الديمقراطي على المعلومات

وقالت مي المهدي، موظفة سابقة في فيسبوك عملت في إدارة المحتوى وإدارة الأزمات من 2012 إلى 2017: إن دور الشبكة الاجتماعية في الحركات الثورية كان السبب الرئيسي لانضمامها إلى الشركة

ولكن الوقت الذي قضته المهدي في الشركة غير آراءها

وبينما أشرفت على تدريب مديري المحتوى في الشرق الأوسط من منصبها في دبلن، انتقدت الشركة لكونها متمركزة حول الولايات المتحدة وفشلها في توظيف عدد كافٍ من الأشخاص ذوي الخبرة الإدارية في المنطقة

نهج فيسبوك العشوائي:

درست جيليان يورك، مديرة حرية التعبير الدولية في مؤسسة الحدود الإلكترونية، الإشراف على المحتوى داخل أكبر شبكة اجتماعية في العالم

وقالت: إن نهج الشركة في التنفيذ حول المحتوى المتعلق بال فلسطينيين كان دائمًا عشوائيًا، الأمر الذي دفع لمستخدمين إلى الترويج لوسم #FBCensorsPalestine.

ويؤثر الأشخاص الذين يتعاملون مع العلاقات الحكومية في فريق السياسة العامة أيضًا في قواعد فيسبوك وما يجب أو لا يجب السماح به عبر المنصة

ويوجد ذلك تضاربًا في المصالح حيث يمكن لجماعات الضغط المسؤولة عن إرضاء الحكومات الضغط بشأن كيفية إدارة المحتوى

ووظفت فيسبوك جوردانا كاتلر، المستشارة السابقة لرئيس الوزراء الإسرائيلي بنيامين نتنياهو، للإشراف على السياسة العامة في بلد يبلغ عدد سكانه نحو 9 ملايين نسمة

وكان أشرف زيتون، كرئيس للسياسة العامة للشرق الأوسط وشمال إفريقيا، مسؤولاً عن مصالح أكثر من 220 مليون شخص في 25 دولة ومنطقة عربية، بما في ذلك الأراضي الفلسطينية

وأثار موظفو فيسبوك مخاوف بشأن دور كاتلر والمصالح التي تعطي الأولوية لمصالحها

وقال زيتون، الذي يتذكر الجدل مع كولتر حول ما إذا كان ينبغي اعتبار الضفة الغربية أراض محتلة في قواعد فيسبوك: أنت موظف في فيسبوك، ولست موظفًا في الحكومة الإسرائيلية

وتعرف الأمم المتحدة الضفة الغربية وقطاع غزة على أنهما محتلة من قبل إسرائيل

وأضاف زيتون: إن تكريس فيسبوك للموارد لإسرائيل أدى إلى تغيير السياسة الداخلية

وغالبًا ما يضغط الأعضاء الإسرائيليون في فريق السياسة العامة بشأن إزالة المحتوى وقرارات السياسة دون وجود نظير حقيقي يمثل بشكل مباشر المصالح الفلسطينية

وقال المتحدث باسم الشركة: يساعد فريق السياسة العامة في التأكد من أن الحكومات والمجتمع المدني يفهمون سياسات فيسبوك، وأنها نفهم البلدان التي نعمل فيها

وأشار إلى أن الشركة لديها الآن عضو في فريق السياسات يركز على فلسطين والأردن

فيسبوك وإسرائيل:

توفر قواعد فيسبوك حماية خاصة للإشارة إلى اليهود والجماعات الدينية الأخرى، مما يسمح للشركة بإزالة خطاب الكراهية الذي يستهدف الأشخاص بسبب دينهم

ودفع أعضاء فريق السياسة من أجل أن تكون كلمة صهيونية مساوية ليهودي، وتم تطبيق إرشادات توفر حماية خاصة لمصطلح المستوطنين

وتسببت القواعد الداخلية لفيسبوك في إيجاد بيئة يمكن أن تخنق النقاش والانتقاد لحركة المستوطنين الإسرائيليين

وبينما اشتكى مستخدمو فيسبوك في جميع أنحاء العالم من حظر أو إزالة المحتوى الخاص بهم عن الفلسطينيين،

وقدم فريق النمو في الشركة وثيقة في 17 مايو لتقييم كيف أثر الصراع في غزة في مشاعر المستخدم

وخلص الفريق إلى أن إسرائيل كانت الدولة الأولى في العالم بالإبلاغ عن المحتوى، مع ما يقرب من 155 ألف شكوى خلال أسبوع

واحتلت المرتبة الثالثة في الإبلاغ عن المحتوى بموجب سياسات فيسبوك لانتهاكات العنف والكراهية، متجاوزة البلدان الأكثر اكتظاظًا بالسكان مثل الولايات المتحدة والهند والبرازيل

وتساءل أحد موظفي فيسبوك عما إذا كان للطلبات الواردة من إسرائيل أي تأثير في رقابة الشركة للمحتوى العربي والإسلامي

ولدى إسرائيل أكثر بقليل من ضعف عدد مستخدمي فيسبوك مقارنة بالأراضي الفلسطينية

لكنها أبلغت عن 10 أضعاف كمية المحتوى، وأكثر من ثمانية أضعاف عدد الشكاوى المتعلقة بانتهاكات الكراهية مقارنة بالمستخدمين الفلسطينيين

وتساءل الناشطون لسنوات عما إذا كان الضغط من الحكومة الإسرائيلية قد أثر في عملية صنع القرار بشأن المحتوى عبر فيسبوك

وتتبع المركز العربي لتطوير الإعلام الاجتماعي 500 عملية إزالة للمحتوى عبر المنصات الاجتماعية الرئيسية أثناء النزاع

واقترح أن جهود وحدة الإنترنت في وزارة العدل الإسرائيلية هي أيضًا وراء العديد من هذه الانتهاكات المبلغ عنها

مخاوف الناس من الرقابة:

مع تصاعد الضغط الخارجي، قدم الفريق غير الرسمي المكون من نحو 30 موظفًا ضمن فيسبوك شكاوى داخلية

وقدموا أكثر من 80 طلب استئناف حول إزالة المحتوى بشأن الصراع الإسرائيلي الفلسطيني

ووجدوا أن الغالبية العظمى من التراجع عن القرار كانت بسبب إيجابيات كاذبة من الأنظمة الآلية

وكتب المهندسون: أوجد هذا مزيدًا من عدم الثقة في منصتنا وأعاد تأكيد مخاوف الناس من الرقابة

ويبدو أن المسؤولين التنفيذيين في فيسبوك راضون عن تعامل الشركة مع المحتوى العربي والإسلامي خلال التوتر المتصاعد في الشرق الأوسط

وقال جيمس ميتشل، المسؤول عن الإشراف على المحتوى: فيسبوك لم تحدد أي مشكلات منهجية مستمرة

كما أشار إلى أن الشركة كانت تستخدم مصطلحات دقيقة للإبلاغ عن المحتوى المحتمل لخطاب الكراهية، مما يسمح بإزالتها تلقائيًا

وقال: إن فريقه ملتزم بإجراء مراجعة لمعرفة ما يمكن أن تفعله الشركة بشكل أفضل في المستقبل لكنه اعترف بخطأ واحد فقط، يتمثل في فرض حظر على المحتوى الذي يتضمن عبارة الأقصى

وتظهر الوثائق الداخلية أن أنظمة فيسبوك الآلية حذفت على مدى خمسة أيام نحو 470 مشاركة تشير إلى الأقصى

وعزت فيسبوك عمليات الإزالة إلى الإرهاب وخطاب الكراهية[] وكان بعض الموظفين غير راضين عن تصريحات ميتشل[]
وكتب أحدهم: لدينا مصطلحات دقيقة، ومع ذلك قلنا لنحو ملياري مسلم أننا خلطنا ثالث أقدس مواقعهم مع منظمة خطيرة[]
وأضاف: أرسلنا رسالة إلى مجموعة كبيرة من جمهورنا مفادها أننا لا نهتم بمعرفة الأشياء الأساسية والمهمة جدًا بالنسبة لهم[]
وساعدنا في تعزيز الصورة النمطية القائلة إن المسلمون إرهابيون وفكرة أن حرية التعبير مقيدة لبعض السكان[]