

مستخدمو إنستاجرام ميتا تقمع الأصوات الفلسطينية



الاثنين 23 أكتوبر 2023 05:54 م

تقمع شركة ميتا الأصوات الفلسطينية بسبب مشكلة تحيز إشرافي، وليس مشكلة تقنية، إذ نشرت المخرجة الفلسطينية الأمريكية ختام جبر في وقت سابق من هذا العام مجموعة من اللقطات عن رحلة عائلتها إلى الضفة الغربية، وعرضت جبر عبر تدوينات مرئية قصيرة خاصة بالسفر مقتطفات من الثقافة الفلسطينية، من تناول الوجبات إلى الرقص في حفل زفاف ابنة أخيها [] وقالت جبر في تصريح لموقع تيك كرانش: "تلقيت تعليقات معادية لفلسطين، ولم أتمكن من الرد عليها أو استخدام حسابي لمدة 24 ساعة [] ولم أنشر حتى أي شيء عن الاحتلال [] ما حدث في الماضي يتكرر الآن".

وأدت الغارات الجوية الانتقامية الإسرائيلية في أعقاب هجوم حماس على الإسرائيليين والحصار الكامل الذي منع وصول الكهرباء والمياه والإمدادات الحيوية إلى تدمير غزة [] وأشارت ميتا إلى أنها تراقب منصاتهما بين كذباً عن الانتهاكات، وأنها قد تحدد عن غير قصد محتوى معيناً، مع أنها لا تنوي أبداً قمع مجتمع أو وجهة نظر معينة [] وتحظر منصات ميتا بشكل صريح المحتوى الذي يشيد أو يدعم حماس، التي تحكم غزة والتي تصنفها الولايات المتحدة والاتحاد الأوروبي بصفاتها منظمة إرهابية []

ويشبهه العديد من مستخدمي وسائل التواصل الاجتماعي في فرض منصة إنستاجرام رقابة على المحتوى المتعلق بالأراضي الفلسطينية المحاصرة مع تفاقم الأزمة الإنسانية في غزة، حتى لو كان هذا المحتوى لا يدعم حماس [] واشتكى المستخدمون أيضاً من تعرضهم للمضايقات والإبلاغ عن نشرهم محتوى حول فلسطين، بغض النظر عن كونه ينتهك سياسات ميتا أم لا []

وتشبهه جبر في أن إنستاجرام قد قيدت حسابها لمدة 24 ساعة؛ لأن مستخدمي آخرين أبلغوا عن فيديوهات سفرها إلى فلسطين [] واتهم مستخدمي إنستاجرام في الآونة الأخيرة شركة ميتا بحظر الظل على قصصهم حول فلسطين [] ويعد الحظر الحالي للمحتوى حول فلسطين الأحدث في تاريخ طويل من الحوادث التي وقعت عبر منصات ميتا والتي تعكس تحيزاً متأصلاً ضد المستخدمين الفلسطينيين في عملياتها، كما هو موثق من خلال سنوات من الشكاوى من داخل الشركة وخارجها []

وقد لا تقمع الشركة مجتمعات معينة عمداً، إلا أن ممارساتها الإشرافية غالباً ما تؤثر بشكل غير متناسب في المستخدمين الفلسطينيين [] وتحاول ميتا مواجهة التحديات التي تشكلها الفروق الثقافية واللغوية الدقيقة للغة العربية، وهي لغة تضم أكثر من 25 لهجة، وقد تعرضت لانتقادات بسبب إهمالها تنوع مواردها اللغوية بشكل مناسب []

وتمنع سياسات الشركة بشأن القضايا المتعارضة المحددة بوضوح الإشراف الفعال على أي موضوع دقيق، مثل المحتوى الذي يناقش العنف دون التغاضي عنه []

كما أثارت مجموعات المناصرة مخاوف من أن شراكات ميتا مع الوكالات الحكومية تؤثر سياسياً في القرارات السياسية للمنصة، مثل شراكتها مع الوحدة السببرانية الإسرائيلية []

وخلص تقرير بتكليف من ميتا أجرته جهة ثالثة خلال أعمال العنف التي اندلعت في عام 2021 بين حماس وإسرائيل إلى أن تصرفات الشركة كان لها أثر سلبي في حقوق الإنسان فيما يتعلق بحق المستخدمين الفلسطينيين في حرية التعبير والمشاركة السياسية [] ورفض آدي ستون، مدير اتصالات ميتا التعليق على التقرير، وأشار إلى تدوينة غرفة أخبار ميتا حول الصراع، المحدث في 18 أكتوبر ببيان يتناول ادعاءات حظر الظل []

وجاء في البيان: "صممنا سياساتنا للحفاظ على أمان الأشخاص عبر تطبيقاتنا مع منح الجميع صوتاً [] نحن نطبق هذه السياسات بالتساوي في جميع أنحاء العالم، ولا صحة للاقتراح القائل بأننا نقمع الصوت عمداً [] يمكن أن نرتكب أخطاء ولهذا السبب توجد عملية استئناف ليخبرنا الأشخاص عندما يعتقدون أننا اتخذنا قراراً خطأ، حتى ننظر في الأمر".

ولا يعد الاعتقاد بأن حظر الظل الذي يحظر المحتوى المتعلق بفلسطين أو يحد من ظهوره أمراً جديداً [] وزعمت عارضة الأزياء والناشطة ذات الأصل الفلسطيني، بيلا حديد، في إحدى قصص إنستاجرام في العام الماضي أن المنصة منعتها إلى حد كبير من نشر محتوى عبر قصتها عندما يكون مقرها في فلسطين []

وأشارت بيلا إلى إنها تتعرض لحظر الظل على الفور عندما تنشر عن فلسطين، وانخفض عدد مشاهدات قصتها بمقدار مليون مشاهدة []

وألقت ميتا باللوم خلال صراع 2021 على أخطاء تقنية في إزالة المنشورات المتعلقة بفلسطين، وأشار ممثل الشركة إلى منشور ثردز الذي كتبه آندي ستون عند طلب التعليق على هذه الادعاءات الأخيرة المتعلقة بحظر الظل [] وقال منشور ستون: "حددنا خطأ يؤثر في جميع القصص التي تعيد مشاركة منشورات الخلاصة و Reels، ويعني ذلك أنها لا تظهر بشكل صحيح في منطقة القصص للأشخاص، مما يؤدي إلى انخفاض كبير في الوصول [] أثر هذا الخطأ في الحسابات بالتساوي في جميع أنحاء العالم، ولم يكن له أي علاقة بموضوع المحتوى، وقد أصلحنا المشكلة في أسرع وقت ممكن". ويشعر الكثيرون بالإحباط من استمرار قمع ميتا للأصوات الفلسطينية بشكل غير متناسب [] وأشارت لين السعدي، وهي صحفية فلسطينية مقيمة حاليًا في الأردن ومقدمة بودكاست: "الحفاظ على فلسطين"، إلى أنها معتادة على الخضوع للرقابة باستمرار، إذ قيدت إستراتيجيات حسابها في العام الماضي بعد أن نشرت مقطعًا دعائيًا للحلقة الأولى من البودكاست، التي ناقشت فيلمًا وثائقيًا عن فن الشارع الفلسطيني تحت الاحتلال [] وقالت لين السعدي: "يعيش الفلسطينيون حاليًا حربين، الأولى مع المحتل، والثانية مع المشهد الإعلامي الغربي بأكمله، وأعني وسائل التواصل الاجتماعي".

حظر الظل من ميتا

يتهم مستخدمو إستراتيجيات ميتا بقمع ما هو أكثر من مجرد القصص المتعلقة بفلسطين [] ويوضح صانعو المحتوى أن التفاعل مع المنشورات تراجع على وجه التحديد بعد أن أدانوا علنًا رد فعل إسرائيل على هجوم حماس باعتباره عنيفًا بشكل مفرط [] ويشير البعض إلى أنهم قنعوا من النشر أو البث المباشر، في حين يوضح آخرون أن إستراتيجيات حددت محتوهم على أنه حساس، مما يحد من وصوله [] ويزعم المستخدمون أيضًا أن المنصة حددت منشوراتهم على أنها غير مناسبة وأزالتها، حتى لو كان المحتوى ملتزمًا بإرشادات مجتمع إستراتيجيات [] ولم يتناول ممثل ميتا الاتهامات الأخرى المتعلقة بالرقابة بما يتجاوز مشاهدة القصة، ولم يرد على الأسئلة اللاحقة عندما طلب منه التعليق، واكتفى بالإشارة إلى منشور غرفة الأخبار المحدث، الذي يقول: "حددت ميتا وأصلحت خللاً كان يمنع المستخدمين من البث المباشر [] كانت هذه أيضًا مشكلة عالمية وُحلت في غضون ساعات قليلة [] نحن ندرك أن الأشخاص يعتمدون على هذه الأدوات ونأسف لأي شخص شعر بتأثير هذه المشكلات".

ومن غير الواضح إذا كان هذا الخلل قد أثر في الحسابات التي تنشر المحتوى الذي لا علاقة له بغزة [] ونشر مستخدمو إستراتيجيات لقطات للشاشة تظهر أن القصص حول فلسطين حصلت على مشاهدات قليلة مقارنةً بالقصص الأخرى المنشورة في اليوم نفسه، ويزعمون أن عدد مرات المشاهدة قد ارتفع عندما نشروا محتوى لا علاقة له بالنزاع [] وأشارت مستخدمة مقيمة في مصر إلى أن منشوراتها تحصل عادةً على نحو 300 مشاهدة، ولم تحصل قصصها إلا على مشاهدة واحدة أو مشاهدين عندما بدأت بنشر محتوى مؤيد لفلسطين بعد هجوم حماس [] وقالت: "حدث هذا الأمر لجميع أصدقائي أيضًا [] لاحظنا أن نشر صورة عشوائية يؤدي إلى الحصول على مشاهدات عالية، لذا فإن نشر صورة عشوائية، ومن ثم مشاركة مؤيدة لفلسطين من شأنه أن يزيد المشاهدات". وقال مستخدم إستراتيجيات آخر مقيم في المملكة المتحدة: "عاد عدد المشاهدات إلى طبيعته عندما نشر صورة قطة [] انتقلت قصصي من 100 مشاهدة إلى صفر مشاهدة [] اضطررت إلى نشر محتوى متقطع غير خاص بغزة من أجل وصول قصصي مرة أخرى للمتابعين". وقال المركز العربي لتطوير الإعلام الاجتماعي لموقع تيك كرانش: " تلقينا تقارير عن تصفية إستراتيجيات التعليقات المتضمنة رموزًا تعبيرية للعلم الفلسطيني بشكل غير متسق [] أبلغ المستخدمون أن المنصة حددت التعليقات المتضمنة الرموز التعبيرية على أنه يحتمل أن تكون مسيئة، مما أدى إلى إخفاء التعليق".

ويوثق المركز العربي لتطوير الإعلام الاجتماعي حالات انتهاكات الحقوق الرقمية الفلسطينية ويعمل مباشرة مع شركات التواصل الاجتماعي لاستئناف الانتهاكات [] ولم تستجب ميتا في البداية لطلبات التعليق، وأشار ستون عندما طُلب منه التعليق إلى منشور غرفة الأخبار المحدث، الذي لم يتناول بشكل مباشر القضايا المتعلقة بالتعليقات المتضمنة العلم الفلسطيني [] كما تلقى المركز العربي لتطوير الإعلام الاجتماعي أيضًا تقارير عديدة عن تحديد ميتا للمحتوى العربي وتقييده، حتى لو نشرته وسائل الإعلام []

وقال جلال أبو خاطر، مدير المناصرة في المركز العربي لتطوير الإعلام الاجتماعي: "وثقنا حالات متعددة لصحفيين عبر إستراتيجيات ينقلون الأخبار نفسها باللغات العربية والعبرية والإنجليزية، وتعرض المحتوى العربي فقط للإبلاغ مع أنه محتوى صحفي بالمعنى الحرفي للكلمة، ولا تقيد الصياغة نفسها باللغتين العبرية والإنجليزية [] يبدو أن هناك إشراكًا أفضل لتلك اللغات، وإشراكًا أكثر إهمالًا للمحتوى العربي". ورفض ستون التعليق على مزاعم تحديد ميتا للمحتوى الإخباري العربي بشكل غير متناسب، وأشار بدلاً من الرد إلى منشور غرفة الأخبار المحدث الذي لم يتناول هذه الادعاءات بشكل مباشر [] وكما ذكر موقع The Intercept، حددت كل من فيسبوك وإستراتيجيات صور المستشفى الأهلي بدعوى أن المحتوى ينتهك إرشادات مجتمع ميتا بشأن العري أو النشاط الجنسي []

وتطبق إرشادات المجتمع بشكل غير متسق، خاصة عندما يتعلق الأمر بالمحتوى المتعلق بفلسطين [] وحاولت السعدي سابقًا الإبلاغ عن تعليق قال إنه يجب اغتصابها وحرقها حية كُتب ردًا على تعليقها على منشور لشبكة CNN حول الصراع، ووفقًا للقطات الشاشة التي استعرضها موقع تيك كرانش، فإن إستراتيجيات أشارت إلى أن التعليق لا ينتهك إرشادات المجتمع ضد العنف أو المنظمات الخطيرة [] وقال أبو خاطر: "القيود المفروضة على المحتوى، وخاصة المحتوى المتعلق بفلسطين، مسيئة إلى حد كبير بشكل يغذي التحيز ضد الرواية الفلسطينية بشكل حقيقي".

تاريخ من القمع

يخضع المحتوى المتعلق بفلسطين للتدقيق بشكل غير متناسب، كما ظهر خلال الأحداث الأخيرة قبل عامين بين حماس وإسرائيل []

واتهم المستخدمون عبر فيسبوك وإستاجرام شركة ميتا بإزالة المنشورات وتعليق الحسابات التي أعربت عن دعمها للفلسطينيين وسط أعمال العنف التي أعقبت حكم المحكمة الصادر في شهر مايو 2021 بطرد العائلات الفلسطينية من حي الشيخ جراح في القدس الشرقية المحتلة

ووصفت مؤسسة الحدود الإلكترونية غير الربحية للحقوق الرقمية تصرفات ميتا في عام 2021 بأنها رقابة منهجية على الأصوات الفلسطينية

وقال المركز العربي لتطوير الإعلام الاجتماعي في تقريره لعام 2022 المسمى هاشتاغ فلسطين: "لا زالت ميتا على رأس شركات التواصل الاجتماعي من حيث حجم تقييدها للفضاء الرقمي الفلسطيني".

وتحظر ميتا دعم المنظمات الإرهابية وتكافح من أجل الإشراف على المحتوى الذي يدور حولها، بدءًا من خطاب المستخدم وحتى التحديثات الصحفية، مثل معظم شركات التواصل الاجتماعي التي يوجد مقرها في الولايات المتحدة

وتؤدي هذه السياسة إلى تعقيد الأمور بالنسبة للفلسطينيين الذين يعيشون تحت حكم حماس، إلى جانب شراكة الشركة مع إسرائيل لمراقبة المنشورات التي تحرض على العنف وكما تشير مؤسسة الحدود الإلكترونية، فإن شيئًا بسيطًا مثل علم حماس في خلفية الصورة يمكن أن يؤدي إلى مشكلة

وألقت جيليان يورك، مديرة حرية التعبير الدولية في مؤسسة الحدود الإلكترونية، باللوم على الأتمتة والقرارات التي يتخذها البشر المدربون بالحد الأدنى في هذا التناقض

وقالت: "تؤدي سياسة عدم التسامح والتنفيذ غير الدقيق الذي تتبعه ميتا إلى قمع المحتوى القادم من مناطق النزاع أو المتعلقة بها" أثرت مشكلات الإشراف سلبيًا في العديد من المناطق غير الناطقة باللغة الإنجليزية، ومنها ليبيا وسوريا وأوكرانيا".

وتابعت يورك: "تمنع هذه القواعد الأشخاص من مشاركة توثيق انتهاكات حقوق الإنسان، وتوثيق جرائم الحرب، وحتى مجرد الأخبار حول ما يحدث على الأرض، لذلك أعتقد أن هذا الأمر يعد الإشكالية الكبرى الآن فيما يتعلق بهذه القاعدة بالذات، وطريقة تطبيقها".

ووثق المركز العربي لتطوير الإعلام الاجتماعي على مدى الأيام الثلاثة عشر التي سبقت وقف إطلاق النار بين حماس وإسرائيل أكثر من 500 تقرير عن انتهاكات الحقوق الرقمية الفلسطينية، ومنها إزالة المحتوى والوسوم والحسابات المتعلقة بالصراع وتقييدها

وألقت ميتا باللوم في بعض حالات الرقابة على المشكلات التقنية، مثل تلك التي منعت المستخدمين في فلسطين وكولومبيا من نشر قصص إستاجرام وأرجعت آخرين إلى خطأ بشري، مثل حجب وسم المسجد الأقصى لاعتقادها بالخطأ أنه منظمة إرهابية كما منعت

الشركة الصحفيين في غزة من استخدام تطبيق واتساب دون توضيح

وتقدمت مجموعة من موظفي فيسبوك في الشهر نفسه بشكاوى داخلية تتهم فيها الشركة بالتحيز ضد المستخدمين العرب

والمسلمين وعزا أحد الموظفين هذا التحيز إلى سنوات من تنفيذ السياسات التي لا يتوسع نطاقها عالميًا، وذلك وفقًا للمنشورات الداخلية التي حصل عليها موقع BuzzFeed News.

وأعدت ميتا تقريرًا حول طريقة إشرافها خلال صراع مايو 2021 بناءً على توصية مجلسها للرقابة، ووجد التقرير أنها حددت المحتوى العربي على أنه يحتمل أن يكون مخالفًا بمعدلات عالية جدًا مقارنةً بالمحتوى العربي، وكان من المرجح إزالته عن طريق الخطأ

وأشار التقرير إلى أن نظام المراجعة في ميتا قد لا يكون دقيقًا بالنسبة للمحتوى العربي كما كان الحال بالنسبة للمحتوى العربي؛ لأن العبرية هي لغة معيارية، واقترح التقرير أن المراجعين قد يفتقرون إلى الكفاءة اللغوية والثقافية لفهم اللهجات العربية غير الشائعة، مثل اللهجة الفلسطينية

هل تحسن أي شيء؟

التزمت ميتا بتنفيذ تغييرات السياسة بناءً على توصيات التقرير، مثل تحديث كلماتها الرئيسية المرتبطة بالمنظمات الخطيرة، والكشف عن الطلبات الحكومية لإزالة المحتوى وإطلاق أداة تصنيف الكلام العدائي للمحتوى العربي

وأوضح أبو خاطر أن ميتا حسنت استجابتها للتحرش مقارنةً بالمنصات الاجتماعية الأخرى، مثل إكس وأضاف أن الشركة استجابت لتعليق الحسابات ذات أنماط استهداف المستخدمين الآخرين مع أن المضايقات والإساءات لا تزال منتشرة عبر إستاجرام وفيسبوك

وأضافت يورك أن الشركة أجرت منذ عام 2021 المزيد من الاتصالات مع المنظمات الفلسطينية الإقليمية، مع أنها كانت بطيئة في تنفيذ توصيات مؤسسة الحدود الإلكترونية ومجموعات المناصرة الأخرى

وقالت يورك: "من الواضح أن ميتا لا تخصص الموارد نفسها للغة العربية وغيرها من اللغات غير الإنجليزية مقارنةً بالاهتمام الذي توليه ميتا للبلدان التي لديها قدر كبير من الضغوط التنظيمية يعيل الإشراف في اللغة الإنجليزية واللغات الأوروبية الأخرى إلى أن يكون شاملًا؛ لأن الاتحاد الأوروبي يفرض قانون الخدمات الرقمية".

وقالت ميراندا سيسونز، مديرة حقوق الإنسان في شركة ميتا، ردًا على التقرير: "ميتا تقوّم جدوى مراجعة المحتوى العربي حسب اللهجة تمتلك الشركة فريقًا كبيرة ومتنوعة تفهم السياق الثقافي المحلي في جميع أنحاء المنطقة، ومنها فلسطين".

وذكرت ميتا ردًا على العنف المتصاعد في وقت سابق من هذا الشهر أنها أنشأت مركزًا للعمليات مزودًا بمتحدثين عبريين وعربيين يجيدون المراقبة من كتب والرد على المحتوى المخالف

ولا تزال اللغة العربية تُصنف بشكل غير متناسب على أنها مخالفة، كما هو الحال مع الصحفيين الذين ينشرون الأخبار بلغات متعددة، وذلك بغض النظر عن الجهود الواضحة التي تبذلها ميتا لتنويع مواردها اللغوية

وقال أبو خاطر: "ميزان القوى ثابت للغاية بين الإسرائيليين والفلسطينيين، وبنعكس هذا الأمر اليوم بشكل كبير عبر المنصات، مثل ميتا، مع أن تلك المنصات تمتلك فرق حقوق الإنسان التي تُصدر التقارير وتحاول تحسين سياساتها تعود الأمور إلى الصفر كلما حدث تصعيد مثل الذي نشهده الآن".

وتعاني ترجمات ميتا العربية في بعض الأحيان من عدم الدقة وأثار العديد من مستخدمي إستاجرام هذا الأسبوع مخاوف بشأن سوء ترجمة المنصة للعبارة العربية الشائعة نسبيًا، مثل "الحمد لله".

ووجد المستخدمون أن إستاجرام تترجم سيرتهم الذاتية تلقائيًا إلى "إرهابيون فلسطينيون - الحمد لله" أو "الحمد لله، الإرهابيون

الفلسطينيون يقاتلون من أجل حريتهم" عند تضمين كلمة "فلسطيني" والرمز التعبيري للعلم في سيرتهم الذاتية عبر إستاجرام

وتترجم إستاجرام العبارة العربية إلى "الحمد لله" عندما يزيل المستخدمون كلمة "فلسطيني" والرمز التعبيري للعلم واشتكى مستخدمو إستاجرام من أن الترجمة الخطأ المسيئة ظلت نشطة لساعات قبل أن تصححها ميتا

وقال شايفان خان، صانع محتوى في تيك توك الذي نشر مقطع فيديو حول الترجمة الخطأ، لموقع تيك كرانش: "افتتار ميتا إلى الكفاءة الثقافية أمر مهين وخطير أيضًا يغذي هذا الخلل الخطاب العنصري والمعادي للإسلام، الذي تفاقم بسبب الحرب على غزة".

وأشار خان إلى حادثة الطعن المميتة التي تعرض لها الطفل الأمريكي من أصل فلسطيني وديع الفيوم الذي تحقق السلطات الأمريكية في وفاته باعتبارها جريمة كراهية □
ولم تستجب ميثا لطلب موقع تيك كرانش للتعليق على الترجمة الخطأ، مع أنها أوضحت لموقع Media 404 أنه كانت هناك مشكلة تسببت في الترجمة الخطأ، وأنها حلت المشكلة □
وجاء في بيان الشركة: "أصلحنا مشكلة تسببت لفترة وجيزة في ظهور ترجمات عربية غير لائقة في بعض منتجاتنا، نحن نعتذر بشدة عن حدوث ذلك."
وحاول مستخدمو وسائل التواصل الاجتماعي إيجاد طرق للتغلب على حظر الظل عبر إنستاجرام، وتتضمن الثغرات المفترضة كتابة كلمات معينة بشكل خطأ على أمل تجاوز أي مرشحات للمحتوى، مثل "p@lestine" بدلاً من "Palestine".
وينشر المستخدمون أيضاً المعلومات حول غزة على شكل نصوص متراكبة فوق صور غير ذات صلة، مثل صورة قطة، بحيث لا تصنف على أنها محتوى مصور أو عنيف □
وحاول صناع المحتوى تضمين الرمز التعبيري للعلم الإسرائيلي أو إضافة وسم #istandwithisrael إلى المنشورات والقصص على أمل أن تصل، حتى لو لم يدعموا الحكومة الإسرائيلية □
وأشارت السعدي إلى أن إحباطها من ميثا هو أمر شائع بين الفلسطينيين، سواء في الأراضي المحتلة أو في الشتات □ وقالت: "نطالب بمنحنا الحقوق نفسها بالضبط، ولا نطلب المزيد □ نطلب من ميثا وإنستاجرام وكل قناة بث وكل وسيلة إعلامية منحنا الاحترام الذي نستحقه".