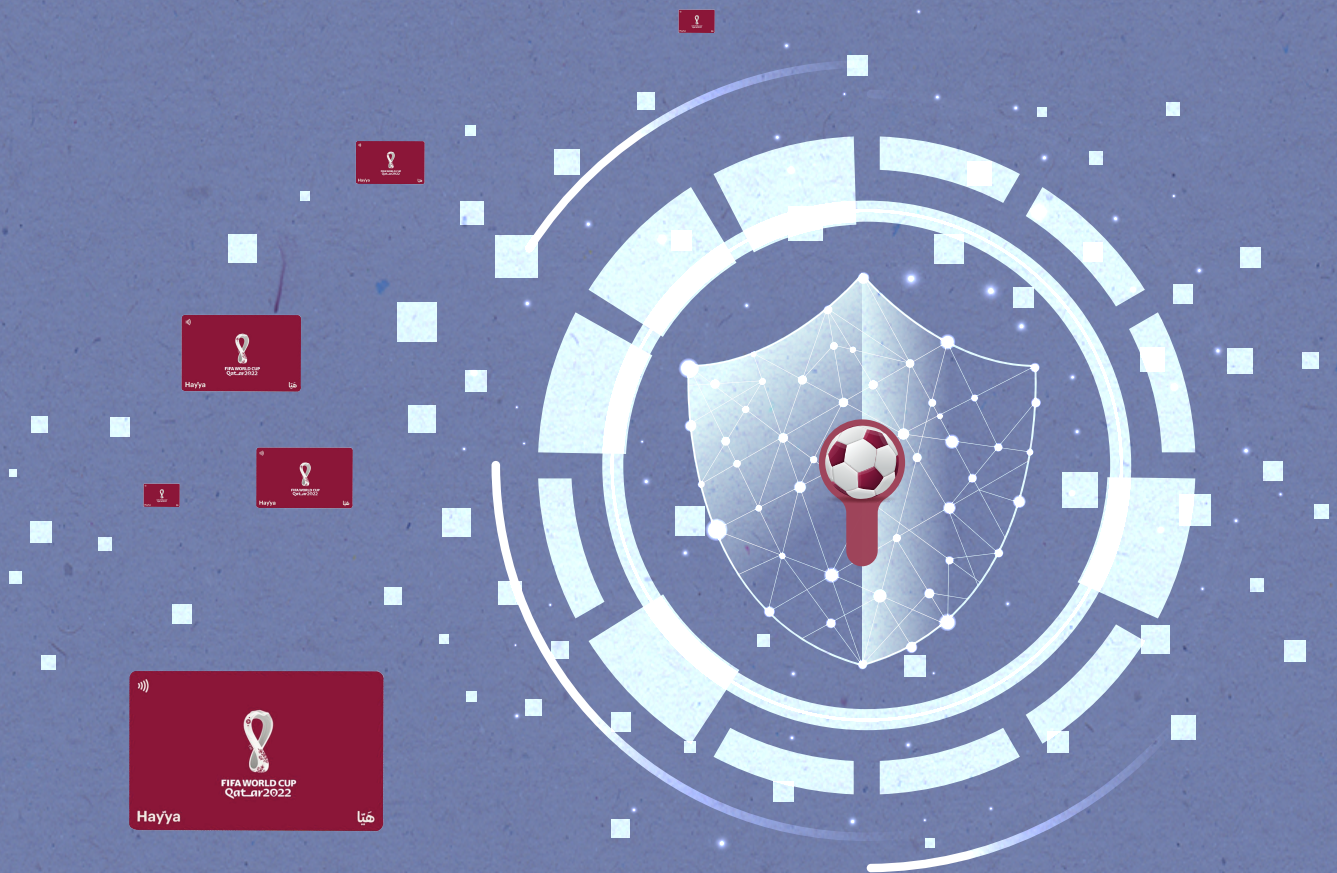


تطبيق إلزامي، وسياسات غامضة: فراغ في السياسات يهدّد خصوصية الحضور في بطولة كأس العالم في قطر



شكر وتقدير

هذا التقرير من إعداد الباحثين أكسيل إيك كيارستيد، وماريان رحمة، ونايثن سيلبر، وسارة كوبلر، وقد تولّت عفاف عبروقي الإشراف على البحث وتحرير التقرير. وقدّم كلّ من نورهان قزق وفرح مختاريزاده الدعم في مجال التدقيق اللغوي. أما التصميمات والرسوم فهي من إعداد رشا صايغ.

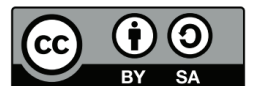
يشكل هذا البحث جزءاً من حملة "بطاقة حمراء بشأن الحقوق الرقمية" التي أطلقتها منظمة "سمكس" (SMEX) مع "مبادرة" تصنيف الحقوق الرقمية" (RDR)، بهدف التوعية حول الحقوق الرقمية في خلال بطولة كأس العالم لكرة القدم (الفيفا) للعام 2022، التي تجري في قطر بين 20 تشرين الثاني/نوفمبر و20 كانون الأول/ديسمبر. يقيم هذا التقرير سياسات الخصوصية التي يعتمدها نظام التسجيل الإلزامي "هيا" (Hayya) الخاص بالمشجعين الذين سيحضرون إلى بطولة كأس العالم، كما يهدف إلى مساعدة المشجعين وعموم الناس على فهم كيفية تعامل تطبيق "هيا" مع معلومات المستخدمين وحمايتها بشكل أفضل.

"سمكس" (SMEX) هي منظمة لبنانية غير حكومية تعمل منذ العام 2008 على تعزيز الحقوق الرقمية في لبنان وفي البلدان الناطقة باللغة العربية من خلال الأبحاث والحملات وأنشطة المناصرة، بهدف تشجيع المستخدمين على التفاعل النقدي عند استخدامهم التقنيات الرقمية والوسائل الإعلامية والشبكات.

مبادرة "تصنيف الحقوق الرقمية" (RDR) هي برنامج بحثي مستقل تابع لمعهد "نيو أميركا" (New America)، يقيم السياسات والممارسات الخاصة بشركات التكنولوجيا والاتصالات الأبرز في العالم ويحلّل أثرها على حقوق الإنسان الأساسية. هذه المبادرة هي المنظمة الوحيدة في العالم التي توفر مجموعة بيانات متاحة للجميع عن التزامات الشركات وسياساتها التي تؤثر في حرية تعبير المستخدمين وخصوصيتهم.

www.smex.org

منشور صادر عن منظمة "سمكس" في تشرين الثاني/نوفمبر 2022. تتحمل منظمة "سمكس" مسؤولية أيّ خطأ أو سهو. بناية قمير، الطابق الرابع، بدارو، بيروت، لبنان



هذا الملف مُرخص برخصة المشاع الإبداعي الدوليّة المُلزمة بنسب العمل إلى مُؤلّفه وبترخيص المُشتقّات بالمثل 4.0.

الفهرس

	تطبيق إلزامي، وسياسات غامضة: فراغ في السياسات يهدد خصوصية الحضور في بطولة كأس العالم في قطر
02	شكر وتقدير
04	التعريفات الرئيسية
07	المقدمة
10	النتائج الرئيسية
11	المنهجية
14	السياسات غير الشفافة تحجب المعلومات عن مُستخدمي نظام "هيا"
14	آليات ضعيفة لمعالجة المسائل المرتبطة بالخصوصية
16	عدم الإبلاغ عن التعديلات في سياسات الخصوصية
18	عدم اعتماد الشفافية في التعامل مع معلومات المُستخدمين
26	تَعَقُّبُ المُستخدمين وتحقيق الأرباح من معلوماتهم، وعدم تمكينهم من التحكم في الترويج الإعلاني الهادف
30	عملية غامضة للتعامل مع طلبات الرقابة الحكومية
32	السياسات والتدابير الأمنية: قطبة مخفية
34	التوصيات

التعريفات الرئيسية

- **قواعد الترويج الإعلاني الهادف:** القواعد التي تحدّد المعايير المسموحة على المنصة للترويج الإعلاني الهادف.
- **طرق المصادقة المتقدمة:** تشمل هذه الطرق الطلب من المُستخدمين تقديم عدّة أدلّة مختلفة في الوقت نفسه من أجل الولوج إلى حسابهم - مثل طلب إدخال كلمة السرّ لتسجيل الدخول بالإضافة إلى رمز يُرسل عبر حساب بريد إلكتروني منفصل، أو رسالة نصية، أو تطبيق مصادقة، أو رمز أمان، أو غير ذلك. ويمكن أن يشمل ذلك أيضاً مصادقة ثنائية العوامل أو مصادقة متعددة العوامل. وينبغي أن تعرض هذه المصادقة الأجهزة التي يمكنها الولوج إلى الحساب.
- **فئات الجمهور المعنية بالترويج:** مجموعات المُستخدمين الذين يُحدّدون بداعي الترويج الهادف. ويتشارك هؤلاء المُستخدمون بعض الخصائص و/أو الاهتمامات، تبعاً لمعلومات المُستخدمين التي جمعتها الشركة أو استنبطتها.
- **خرق البيانات:** يحدث خرق أمني عندما يتمكن طرف غير مصرّح له بالاطّلاع على معلومات المُستخدمين التي تجمعها شركة أو تحتفظ بها أو تعالجها. ويعرّض هذا الخرق سلامة المعلومات أو أمنها أو سرّيتها للخطر.
- **العناية الواجبة المتعلقة بطلبات الرقابة الحكومية** تشير إلى المراجعة الدقيقة لطلبات ولوج هذه المعلومات من قبل الكيانات التي تستضيف معلومات المُستخدمين. ينبغي مراجعة الطلبات للتأكد من قانونيّتها (أي معرفة ما إذا كان الطلب يأتي من السلطة المختصة، ويتبع الأصول القانونية السليمة، ولا يستهدف معلومات واسعة النطاق للغاية، وغيرها من المعايير) قبل امتثال شركة أو كيان ما لهذه الطلبات.
- **التشفير/التعمية:** تُخفي هذه التقنية بشكل أساسي محتوى المراسلات أو الملفات لكي يتمكن المتلقّي المعنيّ وحده من الاطّلاع عليها. يستعين هذا الإجراء بخوارزمية تفيد في تحويل الرسالة (نص عادي) إلى نسق مشفّر (نص مشفّر) لكي تظهر لأيّ شخص يطلّع عليها كما لو أنها سلسلة عشوائية من الأحرف. وحده الشخص الذي يملك مفتاح التشفير المناسب يستطيع فكّ شيفرة الرسالة، ويعيد بذلك تحويل النص المشفّر إلى نص عادي. يمكن تشفير البيانات لدى تخزينها وأثناء نقلها.
- **آلية الشكوى:** هي آلية "تُستخدَم للإشارة إلى أيّ إجراء روتيني حكومي أو غير حكومي، قضائي أو غير قضائي، يُقدّم خلاله شكاوى مرتبطة بانتهاك الأعمال التجارية لحقوق الإنسان والسعي إلى الحصول على سُبُل الانتصاف". (مبادئ توجيهية بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان: تنفيذ إطار الأمم المتحدة المعنون "الحماية والاحترام والانتصاف" (2011)، ص. 27).

https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Publications/GuidingPrinciplesBusinessHR_AR.pdf

■ "هيا" هو نظام تسجيل إلزامي للمشجعين الحاضرين إلى بطولة كأس العالم 2022. على المشجعين الذين يحضرون شخصياً لمشاهدة البطولة هذا العام أن يحصلوا على بطاقة "هيا"، التي يمكنهم الحصول عليها عبر تقديم طلب على منصة أو تطبيق "هيا". تتيح البطاقة للمشاهدين إمكانية دخول دولة قطر والملاعب. نستخدم أيضاً في التقرير مصطلحات: برنامج أو نظام "هيا" أو تطبيق "هيا" أو بوابة "هيا". وتجدر الإشارة إلى أن ما نوردته بشأن سياسات اللجنة العليا للمشاريع والإرث ينطبق أيضاً على تطبيق "هيا".

■ **استنباط معلومات المستخدمين:** يشمل ذلك تطوير تحليل "البيانات الضخمة" وتقنيات صنع القرارات بواسطة الخوارزميات من أجل استنباط المعلومات والتوقعات حول سلوكيات المستخدمين وتفضيلاتهم وحياتهم الخاصة. يمكن استخدام هذه الطرق لاستنباط تفضيلات المستخدمين وخصائصهم (مثل العرق والنوع الاجتماعي والميل الجنسي)، وآرائهم (مثل المواقف السياسية)، أو لتوقع سلوكياتهم (مما يفيد مثلاً الإعلانات).

■ **سُبل الانتصاف:** قد تشمل سُبل الانتصاف "الاعتذار، ورد الاعتبار، وإعادة التأهيل، والتعويض المالي أو غير المالي، والعقوبات الجزائية (سواء أكانت جنائية أم إدارية، مثل الغرامات)، بالإضافة إلى تفادي الأذى من خلال الإنذارات القضائية مثلاً أو ضمانات عدم التكرار). ينبغي أن تكون إجراءات توفير سُبل الانتصاف محايدة ومحمية من الفساد وبعيدة عن التأثيرات السياسية أو غيرها من المحاولات التي تسعى إلى التأثير في النتائج". (مبادئ توجيهية بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان: تنفيذ إطار الأمم المتحدة المعنون "الحماية والاحترام والانتصاف" (2011)، ص. 27).

■ **الثغرة الأمنية:** هي حالة ضعف تتيح للمهاجم أن يقوّض حماية النظام للمعلومات. تنجم هذه الثغرات عن تلاقي ثلاثة عناصر: مدى تأثير النظام أو العيوب فيه، وقدرة المهاجم على رصد العيوب، وقدرة المهاجم على استغلال العيوب.

■ **الترويج الإعلاني الهادف:** يشير الترويج الإعلاني الهادف، المعروف أيضاً بمصطلح "الترويج الإعلاني المستند إلى الاهتمامات" أو "الترويج الإعلاني المُخصَّص" أو "الترويج الإعلاني المُبرمج"، إلى عملية إرسال إعلانات إلى المستخدمين تكون مصممة تبعاً لسجلّ تصفّحهم للإنترنت، ومعلومات مواقعهم الجغرافية، وملفاتهم الشخصية وأنشطتهم على وسائل التواصل الاجتماعي، بالإضافة إلى الخصائص الديمغرافية وغيرها من الخصائص. يعتمد الترويج الإعلاني الهادف على ممارسات جميع كميات هائلة من البيانات. وقد تشمل هذه الممارسات تعقّب أنشطة المستخدمين عبر ملفات تعريف الارتباط (cookies)، والواجهات الرسومية (widget)، وغيرها من أدوات التعقّب، بهدف إنشاء ملفات شخصية مفصلة خاصة بالمستخدمين.

■ **معايير الاستهداف:** الشروط التي يضعها عادةً المروج الإعلاني لتحديد المستخدمين الذين سيُعرض عليهم المحتوى الإعلاني. وقد تشمل هذه المعايير خصائص المستخدمين الديمغرافية، وموقعهم الجغرافي، وسلوكياتهم، واهتماماتهم، وعلاقاتهم، وغيرها من المعلومات التي تخصهم.

■ **الوسائل التقنية:** تستخدم الشركات تقنيات متنوعة، مثل ملفات تعريف الارتباط، والواجهة الرسومية، والأزرار لتتبع نشاط المستخدمين على منصاتها والمواقع الإلكترونية والخدمات التابعة لجهات خارجية. فعلى سبيل المثال، قد تنشر شركة ما محتوىً على موقع إلكتروني تابع لجهة خارجية، وقد تجمع معلومات المستخدمين عندما يعبر مُستخدم عن "إعجابه" بهذا المحتوى أو يتفاعل معه.

■ **اللجنة العليا للمشاريع والإرث (المشار إليها أيضاً في التقرير بمصطلح "اللجنة"):** شكّلتها الحكومة القطرية في العام 2011 بهدف إنشاء البنية الأساسية المطلوبة وتخطيط العمليات من أجل استضافة بطولة كأس العالم 2022.

■ **التعقب:** إجراء يستعين به مشغلو المواقع الإلكترونية والجهات الخارجية من أجل جمع معلومات حول سلوكيات المستخدمين عبر النطاقات وتخزينها ومشاركتها. بالإضافة إلى تحركات المستخدمين على الموقع الإلكتروني، يمكن أيضاً جمع البيانات الشخصية مثل عنوان بروتوكول الإنترنت (IP). وقد يشمل الإجراء أيضاً استخدام ملفات تعريف الارتباط والواجهات الرسومية وأدوات تعقب أخرى، بهدف إنشاء ملفات شخصية مفصلة للمستخدمين.

■ **معلومات المستخدمين:** وهي أي بيانات ترتبط بشخص يمكن تحديد هويته، أو يمكن ربطها بهذا الشخص عن طريق دمج مجموعات من البيانات أو استخدام تقنيات تغوص في البيانات. من الممكن إما جمع معلومات المستخدمين أو استنباطها. وللتوضيح أكثر، تشمل معلومات المستخدمين أي بيانات توثق خصائص مُستخدم معين و/أو أنشطته. وقد تكون هذه المعلومات أو لا تكون مرتبطة بحساب خاص بالمستخدم. وتتضمن هذه المعلومات، على سبيل المثال لا الحصر، المراسلات الشخصية، والمحتوى الذي ينشره المستخدم، وتفضيلات الحساب وإعداداته، وبيانات التسجيل والولوج، والبيانات المرتبطة بأنشطة المُستخدم أو تفضيلاته والمجمعة من جهات خارجية، إما من خلال تعقب السلوكيات أو عن طريق شراء البيانات، وكل أشكال البيانات الوصفية. لا تُعتبر معلومات المستخدمين مجهولة الهوية إطلاقاً، إلا عند تضمينها فقط كأساس للحصول على تقديرات عامة (مثل عدد المستخدمين النشطين شهرياً).

المقدمة

دخلت قطر التاريخ في العام 2010 عندما فازت لتصبح الدولة العربية الأولى التي تستضيف بطولة كأس العالم لكرة القدم التي تنظمها "فيفا". أمتدت قطر السنوات الـ12 الأخيرة وهي تستعد لاستضافة كأس العالم عبر الاستثمار في ملاعب جديدة وتوسيع المطار وبناء طرق سريعة رئيسية أحدث وأكبر، وتشيد 100 فندق جديد، وبناء نظام مترو بقيمة 36 مليار دولار أميركي.¹ أدى اختيار قطر لاستضافة بطولة كأس العالم إلى التدقيق أكثر في سجل البلاد لנاحية تعاملها مع حقوق الإنسان، ولا سيما كيفية معاملتها للعمال المهاجرين وأفراد مجتمع الميم. في المجمل، أنفقت قطر حوالي 220 مليار دولار أميركي لتشييد أبنية جديدة، وقد عمل أكثر من مليوني عامل مهاجر لتحقيق هذا الطموح في ظل ظروف صعبة.²

كشفت "منظمة العفو الدولية" (Amnesty International) أن قطر حققت تلك الأهداف عن طريق استغلال العمال المهاجرين من خلال العمل القسري، والأجور غير المدفوعة، وساعات العمل الطويلة.³ وبحسب منظمة هيومن رايتس ووتش (Human Rights Watch)، توفي "عدة مئات" من العمال الذين هاجروا إلى قطر للعمل على إنشاء البنية التحتية لمشروع كأس العالم منذ العام 2010. في حين يتعذر تحديد عدد الوفيات المرتبطة مباشرة بمواقع البناء، رجّحت منظمة "هيومن رايتس ووتش" أن يكون "الحرّ وظروف العمل والعيش السيئة"⁴ السبب وراء هذه الوفيات.

كشفت منظمة "هيومن رايتس ووتش" أيضاً عن انتهاكات لحقوق مجتمع الميم، بحيث تعرّض عدّة أفراد للاعتقالات العشوائية والاعتداء الجسدي والجنسي أثناء احتجاجهم لدى الشرطة.⁵ وقد احتجّ عدد من لاعبي كرة القدم من هولندا والنرويج وألمانيا⁶

1- مارك أوغدن، "تحضيرات قطر لكأس العالم: هل مضيفو بطولة العام 2022 مستعدّون لشهر تشرين الثاني/نوفمبر؟" (Qatar's World Cup preparations: Are the 2022 hosts ready for November?)، موقع ESPN، 20 أيلول/سبتمبر 2022، <https://www.espn.com/soccer/fifa-world-cup/story/4750906/qatars-world-cup-preparations-are-the-2022-hosts-ready-for-this-winter>.

2- مينكي ووردن، "كأس العالم: بطولة مثيرة ومربحة وقاتلة"، منظمة "هيومن رايتس ووتش"، 23 آب/أغسطس 2022، <https://www.hrw.org/ar/news/2022-world-cup-exciting-lucrative-and-deadly/25/08>.

3- "الواقع عن كُتب: حقوق العمال الأجانب قبل عامين من بدء بطولة كأس العالم لعام 2022 في قطر"، منظمة العفو الدولية، 2019، <https://www.amnesty.org/ar/latest/campaigns/2019-reality-check-migrant-workers-rights-with-two-years-to-qatar-2022-world-cup/02>.

4- مينكي ووردن، "كأس العالم: بطولة مثيرة ومربحة وقاتلة"، منظمة "هيومن رايتس ووتش"، 23 آب/أغسطس 2022، <https://www.hrw.org/ar/news/2022-world-cup-exciting-lucrative-and-deadly/25/08>.

5- "قطر: قوات الأمن تعتقل أفراد مجتمع الميم وتعتدي عليهم"، منظمة "هيومن رايتس ووتش"، 24 تشرين الأول/أكتوبر 2022، <https://www.hrw.org/ar/news/2022-qatar-security-forces-arrest-abuse-lgbt-people/24/10>.

6- "لماذا تحتج فرق كرة القدم ضدّ بطولة كأس العالم لعام 2022 في قطر؟" (Why are football teams protesting against Qatar 2022 World Cup?)، الجزيرة، 28 آذار/مارس 2021، <https://www.aljazeera.com/news/2021-why-are-football-teams-protesting-against-qatar-2022-world-cup/28/3>.

وأستراليا⁷ على انتهاكات حقوق الإنسان تلك. لكنّ استجابة قطر لتلك الانتهاكات لم تكن متّسقة، بحيث تغاضى المنظمّون عن أفعال الدولة، قائلين إنه "ما من بلد كامل"،⁸ لكنهم أشادوا أيضاً بلاعبي كرة القدم على التعبير عن دعمهم لقضايا مهمة. أمّا حاكم البلاد فقد استنكر هذه الانتقادات، معتبراً أنها تشكّل جزءاً من "حملة غير مسبوقة" و"وحشية" ومزدوجة المعايير لم يعهدها أيّ بلد مضيف آخر من قبل.⁹

بالإضافة إلى هذه المسائل، أدّت بطولة كأس العالم في قطر إلى تطوير مجموعة واسعة من التقنيات. استثمرت قطر في تكنولوجيا المدينة الذكية،¹⁰ والطائرات بدون طيار،¹¹ وتكنولوجيا الأجهزة القابلة للارتداء، وتطبيقات التنقل الجديدة، واستخدام تقنية التعرف على الأوجه؛¹² ثم أُتيح الكثير من هذه التقنيات من أجل بطولة كأس العالم. وللتمكّن من الحضور شخصياً إلى أماكن انعقاد البطولة، فُرِضَ على الجماهير أن يحصلوا على بطاقة "هيا" التي يمكن حيازتها عن طريق بوابة "هيا" وتطبيق "هيا"،¹³ وهو نظام انطلق على يد "اللجنة العليا للمشاريع والإرث" التي أوكلت إليها مهمّة التخطيط وتشغيل العمليات لبطولة هذا العام. تتيح بطاقة "هيا" لمحبي كرة القدم إمكانية دخول البلاد والملاعب، وحضور فعاليات المشجّعين، واستخدام المرافق مثل وسائل النقل المجانية والحصول على شريحة هاتف مجانية من شركة الاتصالات القطرية "أوريدو".¹⁴

7- مايك هيتي، "منظمو بطولة كأس العالم في قطر يردّون على انتقاد اللاعبين الأستراليين قائلين إنه 'ما من بلد كامل'" (World Cup organisers in Qatar respond) "، صحيفة "ذا غارديان"، 28 تشرين الأول/أكتوبر 2022، <https://www.theguardian.com/sport/2022/oct/28/world-cup-organisers-in-qatar-respond-to-australian-players-criticism-saying-no-country-is-perfect>.

8- المرجع نفسه.
 "أمير قطر يردّ بقوة على الحملة 'الوحشية' ضدّ بلده المضيف بطولة كأس العالم" (Qatar emir slams 'ferocious' campaign against World Cup host)، الجزيرة، 25 تشرين الأول/أكتوبر 2022.

10- "معالم مشروع المدينة الذكية في قطر تتبلور مع اقتراب بطولة كأس العالم FIFA (Qatar Smart City Project Takes Shape As FIFA World Cup Draws Near)", صحيفة "قطر ترسبون"، 22 حزيران/يونيو 2022، [.qatar-emir-slams-unprecedented-campaign-against-world-cup-hosts/25/10/https://www.aljazeera.com/news/2022](https://www.aljazeera.com/news/2022/25/10/qatar-emir-slams-unprecedented-campaign-against-world-cup-hosts)

11- "المراقبة الميدانية في قطر متيقظة للكوارث المحتملة في بطولة كأس العالم" (Qatar's ground control on alert for World Cup disasters), فرانس 24، 24 أغسطس 2022. <https://www.france24.com/en/live-news/20220812-qatar-s-ground-control-on-alert-for-world-cup-disasters>.

12- فاس باناجيوتوبولوس، يا محبِّي كرة القدم، أنتم مراقَّبون " (Soccer Fans, You're Being Watched))، وايرد، 3 تشرين الثاني/نوفمبر 2022، <https://www.wired.com/story/soccer-world-cup-biometric-surveillance/>.

13- الأسئلة الشائعة، بوابة "هنا"، <https://hayya.qatar2022.qa/web/hayya/faqs#553643>.

14- Ooredoo تعلن عن إطلاق "شريحة هيا" بهدف تمكين جماهير بطولة كأس العالم FIFA قطر 2022 TM من البقاء على اتصال مجاناً^{١٤}، 10 تشرين الأول/أكتوبر 2022.

84%%86-%d8%a5%d8%b7%d9%86-%d8%b9%d9%84%d9%https://www.ooredoo.com/ar/media/news_view/ooredoo-%d8%aa%d8%b9%d9
81-%d8%aa%87%d8%af%d9%91%d8%a7-%d8%a8%d9%8a%d9%87%d9%8a%d8%ad%d8%a9-%d9%82-%d8%b4%d8%b1%d9%d8%a7%d9
/86%8a%d9%83%d9%85%d9%85

وتالياً، لا يستطيع محبو كرة القدم دخول أيّ من الملاعب من دون التسجيل للحصول على بطاقة "هيا". يثير هذا الإصرار على استخدام التكنولوجيا بصورة كبيرة، ولا سيّما التكنولوجيا الإلزامية، تساؤلات حول كيفية حماية حقوق المشاهدين المرتبطة بالخصوصية والبيانات.

يستعين هذا البحث بمنهجية مبادرة "تصنيف الحقوق الرقمية" من أجل تقييم السياسات والممارسات الخاصة بتطبيق وبوابة "هيا" في ما يتعلق بالخصوصية وحماية معلومات المُستخدمين. أمّا المنهجية فهي تقيّم أداء الشركات في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) باستخدام مجموعة من المؤشرات التي تحدد معايير عالية ولكن قابلة للتحقيق مرتبطة بشفافية الشركات وسياساتها ومتوائمة مع معايير حقوق الإنسان المُعترف بها دولياً.¹⁵

في هذا السياق، سوف نقيّم السياسات والممارسات ذات الصلة الخاصة بتطبيق وبوابة "هيا" من أجل مساعدة المسافرين إلى قطر بهدف حضور بطولة كأس العالم وعموم الناس على فهم كيفية التعامل مع معلومات المُستخدمين وحمايتهم بشكل أفضل. كذلك، سنقارن سياسات "هيا" بالقوانين المحلية ونحدّد أيضاً أوجه القصور فيها من حيث تطبيق معايير مبادرة "تصنيف الحقوق الرقمية". يستكشف تحليلنا كذلك سبب الانتصاف في الشكاوى المرتبطة بالخصوصية، والإطلاع على سياسات الخصوصية والإبلاغ عن تعديلها، وجمع معلومات المُستخدمين ومشاركتها واستنباطها والاحتفاظ بها، والترويج الإعلاني الهادف، والتعقّب، والتعامل مع الرقابة الحكومية، والأمن. في كلّ من هذه المجالات، تخللت سياسات "هيا" عيوباً وافتقرت إلى الشفافية، ما يشكّل خطراً على حقوق مشجعي كرة القدم في الخصوصية.

15- "الطرق والمعايير" (Methods and Standards)، تصنيف الحقوق الرقمية، <https://rankingdigitalrights.org/methods-and-standards>.

النتائج الرئيسية

■ **إتاحة سُبُل الانتصاف.** يمكن ملاحظة أوجه قصور في آلية "اللجنة العليا للمشاريع والإرث" المعتمدة لمعالجة مسائل خصوصية المُستخدمين في تطبيق وبوابة "هيا"، فلا يبدو أنَّ هذه الآلية تغطّي كل أنواع الأضرار المحتملة المتعلقة بالخصوصية (مثل الأضرار المرتبطة بالترويج الإعلاني الهادف وتحديد ملفات التعريف) التي قد تنجم عن ممارسات اللجنة وسياساتها في ما يتعلق بنظام "هيا". ولم يُكشف عن إجراءات سُبُل الانتصاف في الشكاوى المرتبطة بالخصوصية.

■ **جمع معلومات المُستخدمين ومشاركتها واستنباطها والاحتفاظ بها.** تفتقر "اللجنة العليا للمشاريع والإرث" إلى الشفافية في ما يتعلق بطرق جمع معلومات مُستخدمي "هيا" واستنباطها ومشاركتها والاحتفاظ بها، ما يعني أنَّها لا تستوفي معايير مبادرة "تصنيف الحقوق الرقمية". تُظهر اللجنة شفافيةً لناعية معلومات المُستخدمين التي تجمعها وطريقة جمعها، غير أنَّها لا تُدرج كل أنواع معلومات المُستخدمين التي تستنبطها وتشاركها أو دواعي هذا التصرف. وتتّصف سياستها المعنية بالاحتفاظ بمعلومات المُستخدمين بالغموض، بالإضافة إلى أنَّها لا تذكر بوضوح مدّة الاحتفاظ بمعلومات مُستخدمي تطبيق وبوابة "هيا". وأخيراً، لا يتمتع المُستخدمون بالقدرة على التحكم بمعلوماتهم، وهم لا يستطيعون الوصول إلى معلوماتهم إلّا في بعض الحالات المحدّدة.

■ **الترويج الإعلاني الهادف والتعقّب.** لا تقدّم "اللجنة العليا للمشاريع والإرث" إلّا معلومات محدودة عن ممارساتها المرتبطة بالترويج الإعلاني الهادف والتعقّب، على الرغم من أنَّها لا تُخفي تنفيذها هذه الممارسات. وهي تسمح للمروّجين الإعلانيين بالجوء إلى ممارسة تُعدّ إشكالية وتقضي باستهداف أفراد مُحدّدين عبر استخدام عناوين بريدهم الإلكتروني. لا يتوقف تلقائياً الترويج الإعلاني الهادف إلّا "عندما يفرض القانون ذلك"، ومن غير الواضح ما إذا كانت اللجنة تلتزم بضرورة عدم تعقّب الإشارات الصادرة عن المُستخدمين.

■ **الرقابة الحكومية.** تقدّم "اللجنة العليا للمشاريع والإرث" معلومات ضئيلة جداً عن عمليات الرقابة، ولا تذكر صراحةً كيفية الاستجابة لطلبات الحكومة بشأن معلومات مُستخدمي تطبيق وبوابة "هيا". فكلّ ما تقدّمه اللجنة فعلياً هو تصاريح مبهمّة عن أنها قد تُفصح عن معلومات بهدف الامتثال للموجبات القانونية في دولة قطر وخارجها.

■ **الأمن.** يجهل المشاهدون الحاضرون إلى بطولة كأس العالم التدابير والسياسات التي تعتمد عليها "اللجنة العليا للمشاريع والإرث" من أجل حماية معلوماتهم على تطبيق وبوابة "هيا". ولا تُفصح اللجنة عمّا إذا كانت تراقب أو تحدّ من قدرة الموظفين على الاطّلاع على معلومات المُستخدمين، أو ما إذا كانت تُجري عمليات تدقيق أمني. ولا تعتمد اللجنة الشفافية في سياستها بشأن التعامل مع خرق البيانات ولا تُفصح للمُستخدمين عن الأدوات - مثل أدوات المصادقة المتقدمة - التي تستعين بها لضمان أمن معلوماتهم.

يهدف تقييم مدى مراعاة منصات "هيا" لجوانب الخصوصية والأمن، لجأنا إلى بعض معايير الخصوصية والأمن المستوحاة من منهجية مبادرة "تصنيف الحقوق الرقمية". أولاً، راجعنا السياسات الرئيسية وأجرينا تحليلاً مبدئياً من أجل تحديد المجالات الأبرز والأكثر أهمية في السياق القطري، نظراً إلى النقص في التشريعات الفعالة المرتبطة بحماية البيانات وإلى ممارسات الرقابة المتفاوتة في البلاد.¹⁶

تشمل السياسات الرئيسية سياسة الخصوصية،¹⁷ وإشعار ملفات تعريف الارتباط،¹⁸ وشروط الاستخدام¹⁹ الخاصة بـ"اللجنة العليا للمشاريع والإرث". شكّلت الحكومة القطرية اللجنة العليا في العام 2011 بهدف إنشاء البنية الأساسية المطلوبة وتخطيط العمليات من أجل استضافة بطولة هذا العام. وتنطبق سياسات اللجنة على كلّ مواقعها الإلكترونية وتطبيقاتها، بما في ذلك تطبيق وبوابة "هيا"، والموقع الإلكتروني القطري الرسمي لبطولة كأس العالم (<https://www.Qatar2022.qa>) وبوابة الإقامة، التي يستطيع محبو كرة القدم استخدامها من أجل حجز مكان إقامتهم في قطر. نركّز في تقييمنا على تطبيق وبوابة "هيا" اللتين يتعيّن على المسافرين استخدامهما من أجل الحصول على بطاقة "هيا"، وهذه الأخيرة بدورها إلزامية لمشاهدي بطولة كأس العالم.²⁰ يجب أن يقدّم محبو كرة القدم طلب الحصول على بطاقة "هيا" من خلال بوابة "هيا" (<https://www.Qatar2022.qa/hayya>) أو تطبيق Hayya to Qatar 2022²¹ (المُشار إليه في هذا البحث ببساطة بمصطلح "تطبيق هيا"). متى تمت الموافقة، تصبح البطاقة متوفرة ويمكن الدخول إليها عبر تطبيق "هيا". تتيح البطاقة للمشاهدين غير المقيمين الدخول إلى قطر من أجل حضور البطولة وتسمح أيضاً لكلّ محبي كرة القدم الذين لديهم تذاكر حضور المباريات - المقيمين وغير المقيمين - بالدخول إلى الملاعب. يستطيع أيضاً محبو كرة القدم استخدام البطاقة ليستقلّوا وسائل النقل العام مجاناً أثناء الفعالية وليخططوا رحلاتهم عن طريق التطبيق.

16- "تقرير مقدّم إلى مجلس حقوق الإنسان التابع للأمم المتحدة، بشأن الاستعراض الدوري الشامل لقطر لعام 2019" (Submission to the United Nations Human Rights Council, on the Universal Periodic Review for Qatar in 2019, Access Now, 2019).

17- سياسة الخصوصية المعتمدة من اللجنة العليا، بطولة كأس العالم 2022، <https://www.qatar2022.qa/ar/privacy-policy>.

18- إشعار ملفات تعريف الارتباط، بطولة كأس العالم 2022، <https://www.qatar2022.qa/ar/cookie-policy>.

19- "شروط الاستخدام"، بطولة كأس العالم FIFA قطر 2022، <https://www.qatar2022.qa/ar/terms-of-use>.

20- الأسئلة الشائعة، بوابة "هيا"، <https://hayya.qatar2022.qa/web/hayya/faqs#553643>.

21- يشير المصطلح "Hayya" إلى كلمة "هيا" بالعربية.

بالاستناد إلى التحليل المبدئي، قررنا تقييم تطبيق وبوابة "هيا" في مجالات الخصوصية التالية:

- **سُبل الانتصاف في الشكاوى المرتبطة بالخصوصية.**²² ينبغي أن يعتمد تطبيق وبوابة "هيا" آليات واضحة واستباقية بشأن الشكاوى وسُبل الانتصاف من أجل معالجة المسائل المتعلقة بحرية تعبير المُستخدمين وخصوصيتهم.
- **الإطلاع على سياسات الخصوصية والإبلاغ عن التعديلات فيها.**²³ ينبغي أن يقدم تطبيق وبوابة "هيا" سياسات خصوصية يسهل الوصول إليها وفهمها، ويجدر بهما إبلاغ المُستخدمين فوراً عند تعديل هذه السياسات قبل البدء بتطبيقها.
- **جمع معلومات المُستخدمين واستنباطها ومشاركتها والاحتفاظ بها.** ينبغي أن يتوخى تطبيق وبوابة "هيا" الشفافية في ما يتعلق بمعلومات المُستخدمين التي يعمدان إلى جمعها،²⁴ واستنباطها،²⁵ ومشاركتها،²⁶ وبالأَسباب الداعية إلى ذلك.²⁷ وينبغي أيضاً تحديد فترات الاحتفاظ بالمعلومات المجمعة²⁸ بوضوح، كما ينبغي إتاحة خيارات واضحة للمشاهدين للاطلاع²⁹ على معلوماتهم والتحكم³⁰ بها.
- **الترويج الإعلاني الهادف والتعقّب.** ينبغي أن تُفصح اللجنة العليا عن سياساتها التي تحدد نوع الترويج الإعلاني الهادف المحظور،³¹ كما عليها أن تتيح خيارات لمحبي كرة القدم ليتمكنوا من التحكم بطريقة استخدام معلوماتهم من أجل الترويج الإعلاني الهادف.³² كذلك، ينبغي أن تلتزم اللجنة بالشفافية لناحية ممارسات التعقّب التي تعتمد عليها عن طريق جهات خارجية.³³
- **الرقابة الحكومية.** نتوقع من اللجنة العليا أن توفّر إجراءات واضحة للتعامل مع طلبات الحكومة للحصول على بيانات المُستخدمين،³⁴ وعليها أن تقدّم بيانات تُظهر عدد هذه الطلبات ومعدّل الامتثال لها.³⁵

22- عناصر الخصوصية في مؤشر G6a ضمن منهجية مبادرة "تصنيف الحقوق الرقمية"، <https://rankingdigitalrights.org/index2022/explore-indicators>.

23- المؤشران P1a و P2a ضمن منهجية مبادرة "تصنيف الحقوق الرقمية".

24- المؤشر P3a ضمن منهجية مبادرة "تصنيف الحقوق الرقمية".

25- المؤشر P3b ضمن منهجية مبادرة "تصنيف الحقوق الرقمية".

26- المؤشر P4 ضمن منهجية مبادرة "تصنيف الحقوق الرقمية".

27- المؤشر P5 ضمن منهجية مبادرة "تصنيف الحقوق الرقمية".

28- المؤشر P6 ضمن منهجية مبادرة "تصنيف الحقوق الرقمية".

29- العنصر 4-1 و 6 في مؤشر P8 ضمن منهجية مبادرة "تصنيف الحقوق الرقمية".

30- العناصر 4-1 في مؤشر P7 ضمن منهجية مبادرة "تصنيف الحقوق الرقمية".

31- المؤشر F3c ضمن منهجية مبادرة "تصنيف الحقوق الرقمية".

32- العناصر 5-4 في المؤشر P7 والعنصر 5 في مؤشر P8 ضمن منهجية مبادرة "تصنيف الحقوق الرقمية".

33- العنصر 4-1 في مؤشر P9 ضمن منهجية مبادرة "تصنيف الحقوق الرقمية".

34- المؤشر P10a ضمن منهجية مبادرة "تصنيف الحقوق الرقمية".

35- نسخة مبسّطة ومعدّلة من مؤشر P11a ضمن منهجية مبادرة "تصنيف الحقوق الرقمية".

■ الأمن. نتوقع من اللجنة العليا أن تُفصح عن المعلومات المتعلقة بعملياتها المؤسسية لضمان أمن برنامج "هيا".³⁶ وعليها أيضاً أن تروج لآلية تسمح للباحثين في مجال الأمن بالإبلاغ عن الثغرات الأمنية³⁷ وأن تعرض أيضاً سياسة شفافة حول طريقة تعاملها مع حالات خرق البيانات،³⁸ كما ينبغي أيضاً استخدام طرق التشفير³⁹ والمصادقة⁴⁰ المتقدمة.

بغرض إجراء هذا التقييم، اعتمدنا نسخة مبسطة من المنهجية البحثية لمبادرة "تصنيف الحقوق الرقمية" التي تتألف من سبع خطوات وتتضمن خطوة لإرسال النتائج الأولية إلى الشركات والموافقة على آرائها وملاحظاتها. ونظراً إلى غياب الشفافية من جانب "اللجنة العليا للمشاريع والإرث" والنطاق المحدود لهذا البحث (لناحية المجالات والخدمات الخاضعة للتقييم)، اخترنا ثلاث خطوات فقط للنظر فيها. ففي المرحلة الأولى، تولّى باحث أول مراجعة السياسات وقدم تقييماته الأولية. ثم راجع باحث آخر هذه التقييمات، ثم عملنا فيما بعد على التوفيق بين المراجعتين ومعالجة أي اختلافات. وجرى استكمال الأبحاث السياساتية باستنتاجات ذات صلة منبثقة عن تحليل قانوني أجرته مبادرة "تصنيف الحقوق الرقمية".

36- المؤشر P13 ضمن منهجية مبادرة "تصنيف الحقوق الرقمية".

37- العنصر 3-1 في مؤشر P14 ضمن منهجية مبادرة "تصنيف الحقوق الرقمية".

38- المؤشر P15 ضمن منهجية مبادرة "تصنيف الحقوق الرقمية".

39- المؤشر P16 ضمن منهجية مبادرة "تصنيف الحقوق الرقمية".

40- المؤشر P17 ضمن منهجية مبادرة "تصنيف الحقوق الرقمية".

السياسات غير الشفافة تحجب المعلومات عن مُستخدمي نظام "هيا"

آليات ضعيفة لمعالجة المسائل المرتبطة بالخصوصية

المؤشر 1: سبُل الانتصاف في الشكاوى المرتبطة بالخصوصية

ينبغي أن تعتمد "اللجنة العليا للمشاريع والإرث" آليات واضحة واستباقية بشأن الشكاوى وسبُل الانتصاف من أجل معالجة المسائل المتعلقة بخصوصية المُستخدمين.

العناصر:

1. هل تُفصّل "اللجنة العليا للمشاريع والإرث" بوضوح عن اعتمادها آلية (آليات) شكوى تتيح للمُستخدمين تقديم الشكاوى إذا شعروا أن سياسات الشركة أو ممارساتها تنتهك خصوصيتهم؟

2. هل تُفصّل "اللجنة العليا للمشاريع والإرث" بوضوح عن إجراءاتها لتقديم سبُل انتصاف في الشكاوى المرتبطة بالخصوصية؟

3. هل تُفصّل "اللجنة العليا للمشاريع والإرث" بوضوح عن الأطر الزمنية لإجراءات الشكاوى وسبُل الانتصاف لديها؟

4. هل تُفصّل "اللجنة العليا للمشاريع والإرث" بوضوح عن أدلة تبرهن أنها تقدّم سبُل انتصاف في الشكاوى المرتبطة بالخصوصية؟

آليات تطبيق وبوابة "هيا" لمعالجة المسائل المرتبطة بخصوصية المُستخدمين، والشكاوى المحتملة وسبُل الانتصاف الملائمة، تعاني من عدّة أوجه قصور كما تشكّل مصدر قلق للاحية خصوصية المُستخدمين.

يمكن الاطلاع على آلية تقديم الشكاوى في القسم 10.5 من سياسة الخصوصية، حيث تشير إلى إمكانية تقديم شكاوى من خلال أنظمة الدولة القانونية في وزارة المواصلات والاتصالات إذا اعتبر المُستخدمون أن "معالجة" معلوماتهم "تنتهك القوانين المعمول بها". وعلى الرغم من أن السياسة لا تحدّد تلك القوانين، تخضع حماية البيانات في قطر للقانون 2016/13 (قانون حماية البيانات)، الذي ينصّ على حق المُستخدمين في عدم معالجة البيانات لأغراض غير شرعية من دون إذنهم، وحقهم في إعلامهم بالغرض من معالجة البيانات، وحقهم في الاطلاع على بياناتهم. ولكن، نظراً إلى أن الطريقة الوحيدة المتاحة لتقديم الشكاوى هي من خلال الدولة (وزارة المواصلات والاتصالات)، ونظراً إلى أن اللجنة العليا هي كيان تابع للدولة، قد يبرز تضارب في المصالح.

بالإضافة إلى ذلك، يعتمد كلّ من تطبيق وبوابة "هيا" وغيرهما من منصات "اللجنة العليا للمشاريع والإرث" ممارسات تتخطّى النطاق المحدود للقوانين القطرية مثل الترويج الإعلاني الهادف و"تحديد ملفات التعريف". ونتيجة لذلك، قد لا يحظى المُستخدمون، الذين قد يتأثّر حقّهم في الخصوصية سلباً بهذه الممارسات، بسبُل انتصاف ملائمة. مع ذلك، تنصّ سياسة الخصوصية على حقّ المشجّعين في تقديم الشكاوى أمام مكتب المفوض المعني بالمعلومات في المملكة المتحدة وأمام السلطات المعنية بحماية البيانات في الاتحاد الأوروبي، إذا كانوا مقيمين في بلد يلتزم بتدابير فعّالة لحماية البيانات.

للاستفادة من آلية الشكاوى هذه وتقديم الشكاوى، يتعيّن على المُستخدِمين أن يتّصلوا "اللجنة العليا للمشاريع والإرث" عبر عناوين البريد الإلكتروني المدرجة بالمبدأ في القسم 12 من سياسة الخصوصية. غير أنّ عناوين البريد الإلكتروني هذه محجوبة عن المُستخدِمين، وأولئك الذين يضغطون عليها يُعاد توجيههم إلى صفحة تطلب منهم تفعيل خاصية "جافا سكريبت" (JavaScript) من أجل فك رموز عناوين البريد الإلكتروني.

Email Protection

You are unable to access this email address qatar2022.qa

The website from which you got to this page is protected by Cloudflare. Email addresses on that page have been hidden in order to keep them from being accessed by malicious bots. You must enable Javascript in your browser in order to decode the e-mail address.

- [How does Cloudflare protect email addresses on website from spammers?](#)
- [Can I sign up for Cloudflare?](#)

If you have a website and are interested in protecting it in a similar way, you can [sign up for Cloudflare](#).

Cloudflare Ray ID: 763556e3ec4db962 • Your IP: [Click to reveal](#) • Performance & security by Cloudflare

لقطة شاشة لصفحة تظهر بعد الضغط على عناوين البريد الإلكتروني التي تقدّمها "اللجنة العليا للمشاريع والإرث" في القسم 12 من سياسة الخصوصية.

تفرض المادة 11 من قانون حماية البيانات على مُراقبي البيانات أن ينشروا سياسة معنية بتلقّي طلبات البيانات، مثل الشكاوى وطلبات الولوج والتصحيحات وطلبات الحذف. وفي حين أنّ اللجنة العليا تتيح قناةً لتقديم الشكاوى، لا تستوفي الأخيرة معايير مبادرة "تصنيف الحقوق الرقمية" المرتبطة بتوفير آليات واضحة واستباقية بشأن الشكاوى وسبّل الانتصاف من أجل معالجة المسائل المتعلقة بخصوصية المُستخدِمين.⁴¹ ولا تُفصح أيضاً عن أدلّة تشير إلى توفير سبّل انتصاف في الشكاوى المرتبطة بخصوصية المُستخدِمين، مثل الاعتذار، وردّ الاعتبار، والتعويض المالي أو غير المالي، و ضمانات عدم تكرار الأذى.

41- القانون رقم (13) لسنة 2016 بشأن حماية خصوصية البيانات الشخصية، <https://compliance.qcert.org/ar/privacy/law>.

عدم الإبلاغ عن التعديلات في سياسات الخصوصية

المؤشر 2: الاطلاع على سياسات الخصوصية

ينبغي أن تقدّم "اللجنة العليا للمشاريع والإرث" سياسات خصوصية يسهل فهمها والوصول إليها. العناصر:

1. هل يسهل الوصول إلى سياسات الخصوصية التي تعتمد عليها اللجنة العليا؟
2. هل سياسات الخصوصية متاحة باللغة (اللغات) الأولى التي ينطق بها المُستخدمون في منطقة عمل اللجنة؟
3. هل تُقدّم السياسات بطريقة مفهومة؟

تعاني سياسات الخصوصية لتطبيق وبوابة "هيا" من عدّة أوجه قصور لناحية المعايير الواجب اتّباعها للاطلاع على سياسات الخصوصية والإفصاح عن التعديلات التي تطرأ على هذه السياسات.

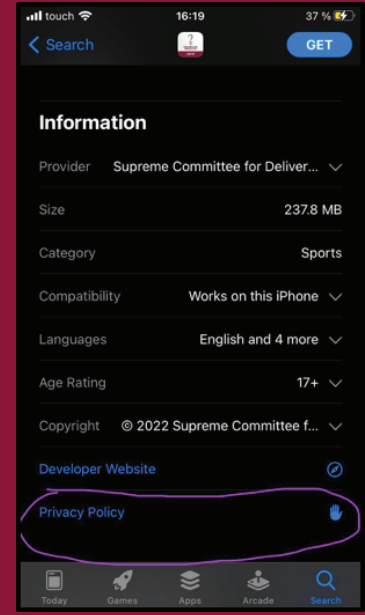
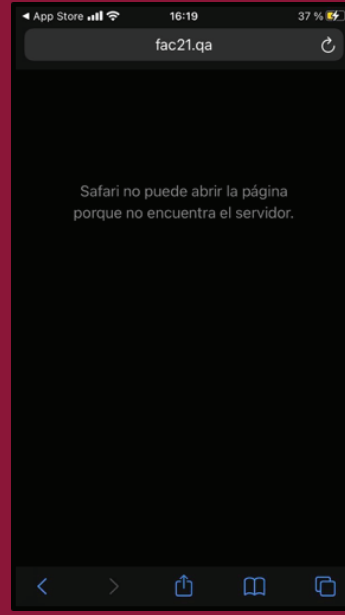
نتوقّع أن تقدّم الشركات سياسات خصوصية يسهل فهمها والوصول إليها، ومع ذلك تستوفي "اللجنة العليا للمشاريع والإرث" هذه المعايير بشكل جزئي فقط. عند تصفّح المنصّة من جهاز كمبيوتر، يسهل العثور على سياسة الخصوصية عبر رابط معروض في أسفل الصفحة الرئيسية بالإضافة إلى

إشعار ملفات تعريف الارتباط. تُقدّم هاتان السياستان بطريقة مفهومة نسبياً، فشكّلهما واضح واللغة المُستخدمة غير معقّدة كثيراً.

مع ذلك، تتضمن السياستان عيوباً بارزة ولا تستوفيان كلّ المعايير الواجب اتّباعها. أولاً، لا تتوفر سياسة الخصوصية وإشعار ملفات تعريف الارتباط باللغتين الأساسيتين في قطر، حيث أنّهما متاحتان بالإنكليزية فقط من دون العربية. ونظراً إلى أنّ هذه الفعالية دولية وتستضيف محبّين لكرة القدم قادمين إلى قطر من مختلف أنحاء العالم، تتوفر بوابة "هيا" باللغات الألمانية، والإسبانية، والفرنسية (بالإضافة إلى العربية والإنكليزية). غير أنّ هاتين السياستين غير متوفّرتين بهذه اللغات.

ويتعلّق أحد أوجه القصور الأخرى بالقدرة على الوصول إلى سياسة الخصوصية من متجر التطبيقات في جهاز "آبل" (Apple)، الأمر الذي يبدو مستحيلاً. ويُعتبر هذا الأمر مصدراً للقلق، نظراً إلى أنّ المُستخدمين الذين سيحملون تطبيق "هيا" على هواتف "آيفون" (iPhone) لن يتمكنوا من الاطلاع على سياسة الخصوصية. أما بالنسبة إلى مُستخدمي أجهزة "أندرويد" (Android)، فيمكنهم الاطلاع بسهولة على سياسة الخصوصية عبر صفحة التطبيق في "متجر تطبيقات غوغل" (Google Play).

لقطة شاشة لصفحة الخطأ التي يتم توجيه مُستخدمي "آيفون" (iPhone) إليها لدى ضغطهم على سياسة الخصوصية من صفحة التطبيق في متجر التطبيقات، كما لا تتوفر أيضاً طريقة للاطلاع على السياسة من صفحة التطبيق الرئيسية.



علاوة على ذلك، نتوقع من بوابة وتطبيق "هيا" الإفصاح بوضوح عن أنهما تُبلغان فوراً المُستخدمين بالتعديلات التي تطرأ على سياسات الخصوصية قبل دخولها حيّز التنفيذ.

المؤشر 3: التعديلات في سياسة الخصوصية

ينبغي أن تذكر "اللجنة العليا للمشاريع والإرث" بوضوح أنها تُعلم فوراً المُستخدمين عندما تعدّل سياسات الخصوصية قبل دخول هذه التعديلات حيّز التنفيذ.

العناصر:

1. هل تذكر "اللجنة العليا للمشاريع والإرث" بوضوح أنها تُعلم المُستخدمين فوراً بكل التعديلات التي تطرأ على سياسات الخصوصية؟
2. هل تذكر "اللجنة العليا للمشاريع والإرث" بوضوح كيف ستُبلغ المُستخدمين فوراً بالتعديلات؟
3. هل تذكر "اللجنة العليا للمشاريع والإرث" بوضوح الإطار الزمني الذي تُعلم ضمنه المُستخدمين فوراً بالتعديلات قبل دخولها حيّز التنفيذ؟
4. هل تحتفظ "اللجنة العليا للمشاريع والإرث" بأرشيف عام أو سجل بالتعديلات؟

لا تستوفي "اللجنة العليا للمشاريع والإرث" هذه المعايير، ولا تذكر أنها تُبلغ المُستخدمين فوراً بالتعديلات التي تطرأ على سياسة الخصوصية أو إشعار ملفات تعريف الارتباط. ففي سياسة الخصوصية، تذكر أن التعديلات ستُنشر على منصّات اللجنة وأنها "مُتاحة في حال الاتصال بنا"، وأنه في حال كانت "التعديلات أساسية، سنذكر الأمر بوضوح على منصتنا (منصّاتنا)". وفي ما يتعلق بإشعار ملفات تعريف الارتباط، تذكر اللجنة ما يلي فقط: "سنُعلمكم بأيّ تعديلات تطرأ على إشعار ملفات تعريف الارتباط عبر نشرها على هذه الصفحة وعبر تحديث الجدول أعلاه المعني بملفات تعريف الارتباط".

كذلك، يشير كلّ من سياسة الخصوصية وإشعار ملفات تعريف الارتباط إلى أن اللجنة العليا ستحدّث تاريخ آخر تعديل في حال طرأت أيّ تعديلات على سياساتها. لكن يبدو أن تاريخ التحديث لا يظهر سوى في إشعار ملفات

تعريف الارتباط. أخيراً، لا تُحدّد اللجنة بوضوح إطاراً زمنياً تُعلم ضمنه المُستخدمين بالتعديلات، ولا تتوفر أيّ علامات تشير إلى أن "اللجنة العليا للمشاريع والإرث" تحتفظ بأرشيف عام أو بسجل خاص بالتعديلات.

عدم اعتماد الشفافية في التعامل مع معلومات المستخدمين

تفتقر "اللجنة العليا للمشاريع والإرث" بشكل عام إلى الشفافية في جمع معلومات مستخدمي تطبيق "هيا" واستنباطها ومشاركتها والاحتفاظ بها، ما يجعلها غير قادرة على استيفاء معايير مبادرة "تصنيف الحقوق الرقمية". فتُعتبر اللجنة شفافاً بشأن نوع معلومات المستخدمين التي تجمعها وطريقة جمعها، غير أنها لا تُدرج كل أنواع المعلومات التي تستنبطها أو تشاركها أو الغاية من جمعها ومشاركتها. لا ترقى سياسة الاحتفاظ بمعلومات

المؤشر 4: جمع معلومات المستخدمين

ينبغي أن تُفصّل "اللجنة العليا للمشاريع والإرث" بوضوح عن نوع معلومات المستخدمين التي تجمعها وكيف تقوم بجمعها.

العناصر:

1. هل تُفصّل "اللجنة العليا للمشاريع والإرث" بوضوح عن نوع معلومات المستخدمين التي تجمعها؟

2. في ما يتعلّق بأنواع معلومات المستخدمين التي تجمعها اللجنة العليا، هل تُفصّل الأخيرة بوضوح عن كيفية جمعها لهذه المعلومات؟

3. هل تُفصّل اللجنة العليا بوضوح عن معلومات المستخدمين التي تجمعها من أطراف خارجية من خلال وسائل غير تقنية (مثل عمليات الشراء والاتفاقات المتعلقة بمشاركة البيانات والعلاقات التعاقدية الأخرى مع أطراف خارجية)؟

4. هل تشير اللجنة العليا بوضوح إلى أنها تكتفي بجمع معلومات المستخدمين الضرورية والمرتبطة بشكل مباشر في تحقيق غرض محدد؟

المستخدمين الخاصة باللجنة إلى معايير مبادرة "تصنيف الحقوق الرقمية"، كما أنّ مدّة الاحتفاظ بمعلومات مستخدمي تطبيق وبوابة "هيا" غير واضحة. أخيراً، يفتقر المستخدمون إلى القدرة على التحكم في المعلومات الخاصة بهم، ولا يمكنهم الوصول إليها إلا بموجب "شروط معينة".

تجمع "اللجنة العليا للمشاريع والإرث" المعلومات وتستنبطها وتشاركها لكنها لا تحدّد الغاية من ذلك.

أولاً، تُفصّل "اللجنة العليا للمشاريع والإرث" بوضوح عن المعلومات التي يجمعها تطبيق "هيا" وكيف يجمعها، كما تذكر فئات محدّدة من معلومات المستخدمين وتورد بعض الأمثلة حتى. تتوفّر تفاصيل إضافية حول عملية جمع اللجنة العليا لمعلومات المستخدمين في المرفق "ب" (بوابة أماكن الإقامة)، والمرفق "ج" (تطبيق "هيا")، والمرفق "د" (بطاقة "هيا")، والمرفق "هـ" (بوابة "هيا")، والمرفق "و" (موقع قطر 2022) من سياسة الخصوصية.

في ما يتعلّق بتطبيق وبوابة وبطاقة "هيا"، التي تشكّل محور تحليلنا، تجدر الإشارة إلى أنّ لوائح معلومات المستخدمين التي تُجمَع هي لوائح شاملة. ما يعني أنّ ثمة معلومات أساسية تُجمَع مثل الاسم وتاريخ الميلاد والعنوان وعنوان البريد الإلكتروني ورقم الهاتف أو الهاتف المحمول عندما يسجّل المشجّعون لاستخدام تطبيق "هيا" أو يتقدّمون للحصول على بطاقة "هيا" عبر البوابة. ويجمع تطبيق "هيا" معلومات حول الموقع في حال فعلّ المستخدمين ميزة التتبع على أجهزتهم المحمولة، أمّا بطاقة "هيا" فتحتفظ بتوقيت وموقع تسجيل الوصول إلى الملعب.

كذلك، تُجمَع معلومات حسّاسة على النظام، منها معلومات صحيّة حول ما إذا كان المُستخدمون الذين يتقدّمون بطلب للحصول على البطاقة عبر البوابة يعانون من أعراض مرضٍ مُعدٍ، "لا سيّما في حال تفشي وباء أو جائحة معيّنة". وقد تُجمَع معلومات من المُستخدمين ذوي الإعاقة حول حالة إعاقتهم في حال تقدّموا عبر التطبيق "بطلبٍ خاص لذوي الإعاقة للوصول" إلى الملاعب.

تُحدّد "اللجنة العليا للمشاريع والإرث" بوضوح معلومات المُستخدمين التي تجمعها وكيفيّة جمعها، لكنّها لا تذكر ما هي معلومات المُستخدمين التي تُجمَع من أطراف خارجيّة من خلال وسائل غير تقنيّة، مثل عمليّات الشراء والاتفاقات المتعلّقة بمشاركة البيانات والعلاقات التعاقدية الأخرى مع أطراف خارجيّة. تجدر الإشارة إلى أنّ ذلك يلقي بالعبء على المُستخدمين لمعرفة ماهية هذه المعلومات: "قد نتلقّى أيضاً معلومات عنكم من جهات خارجيّة يحقّ لها قانوناً أن تُفصّح لنا عن تلك المعلومات. إذا كنتم ترغبون في معرفة المزيد حول كيفيّة تعامل هذه الجهات الخارجيّة مع معلوماتكم الشخصية، يرجى التواصل معها مباشرة".

ضلاً عن ذلك، لا تلتزم "اللجنة العليا للمشاريع والإرث" بمبدأ تقليل البيانات إلى الحد الأدنى، لكنها تتعهد بعدم جمع معلومات المُستخدمين القاصرين من دون موافقة الوصي القانوني عليهم.

المؤشّر 5: استنباط معلومات المُستخدمين

ينبغي أن تُفصّح "اللجنة العليا للمشاريع والإرث" بوضوح عن معلومات المُستخدمين التي تستنبطها وعن كيفيّة قيامها بذلك.

العناصر:

1. هل تُفصّح اللجنة العليا بوضوح عن جميع أنواع معلومات المُستخدمين التي تستنبطها انطلاقاً من معلومات المُستخدمين التي تمّ جمعها؟
2. هل تُفصّح اللجنة العليا بوضوح عن كيفيّة استنباطها لكلّ نوع من أنواع معلومات المُستخدمين؟
3. هل تشير اللجنة العليا بوضوح إلى أنّها تكتفي بجمع معلومات المُستخدمين الضرورية والمرتبطة بشكلٍ مباشرٍ في تحقيق غرض مُحدّد؟
4. هل تُفصّح اللجنة العليا بوضوح عن الغرض من جمع كلّ نوع من أنواع معلومات المُستخدمين؟

وفي ما يتعلّق بالممارسات الخاصّة باستنباط معلومات المُستخدمين، فإنّ اللجنة العليا تصبح أقلّ شفافية بهذا الشأن. يشمل ذلك تطوير تحليل "البيانات الضخمة" وتقنيات صنع القرارات بواسطة الخوارزميات من أجل استنباط المعلومات والتوقعات حول سلوكيات المُستخدمين وتفضيلاتهم وحياتهم الخاصّة. يمكن استخدام هذه الطرق لاستنباط تفضيلات المُستخدمين وخصائصهم (مثل العرق والنوع الاجتماعي والميل الجنسي)، وآرائهم (مثل المواقف السياسية)، أو لتوقع سلوكياتهم (مما يفيد مثلاً في إنتاج الإعلانات). وتالياً، من دون اعتماد الشفافيّة اللازمة وتمكين المُستخدمين من التحكم بعملية استنباط البيانات، لا يمكن للمُستخدمين توقّع أو فهم أو رفض عمليّات استنباط المعلومات التي تخرق الخصوصية والتي لا يمكن التحقق منها.⁴²

42- منهجيّة مبادرة "تصنيف الحقوق الرقمية".

تشير اللجنة العليا ضمناً في سياسة الخصوصية إلى أنها قد تُطبّق ممارسات معيّنة لاستنباط معلومات المُستخدمين. وفي قسم "التنميط وصنع القرار آلياً"، تذكر اللجنة أنها تحلّل المعلومات الشخصية، بما في ذلك التفضيلات كما تحلّل طرق تفاعل المُستخدمين مع منصّاتها ونقرهم على الإعلانات لتعرض عليهم "إعلانات وتوصيات".

المؤشّر 6: مشاركة معلومات المُستخدمين

ينبغي أن تُفصّل "اللجنة العليا للمشاريع والإرث" بوضوح عن معلومات المُستخدمين التي تشاركها ومع من تشاركها. العناصر:

1. هل تُفصّل اللجنة بوضوح عما إذا كانت تشارك معلومات المُستخدمين التي تجمعها، وذلك لكل أنواع المعلومات التي تُجمّع؟
2. هل تُفصّل اللجنة العليا بوضوح عن طبيعة الجهات الخارجيّة التي تشارك معها كلّ نوع من أنواع معلومات المُستخدمين؟
3. هل تشير اللجنة العليا بوضوح إلى أنها قد تشارك معلومات المُستخدمين مع الحكومة (أو الحكومات) أو مع السلطات القانونيّة؟
4. هل تُفصّل اللجنة العليا بوضوح عن أسماء الجهات الخارجيّة التي تشارك معها كلّ نوع من أنواع معلومات المُستخدمين؟

كذلك، أشارت السياسة ضمناً إلى أنه يتمّ استنباط "تفضيلات" المُستخدمين و"اهتماماتهم"، لكنها لا تتطرق إلى هذا الأمر بوضوح، وليس معلوماً ما هي معلومات المُستخدمين الأخرى التي قد يتمّ استنباطها. في القسم 3.3 من سياسة الخصوصية، تنصّ اللجنة على أنها تجمع معلومات المُستخدمين "لتحليل معلوماتكم الشخصية واستخدام منصّاتنا من أجل فهم تفضيلاتكم وتفضيلات المشجّعين الآخرين ومتطلّباتهم بشكل أفضل، وذلك بهدف تطوير وتنظيم منتجاتنا والخدمات والفعاليات بشكل أفضل". وتنصّ السياسة في قسم "ملفات تعريف الارتباط الهادفة/الإعلانية" في الإشعار المتعلّق بملفّات تعريف الارتباط على ما يلي: "تقوم ملفّات تعريف الارتباط هذه بتسجيل معلومات حول زيارتكم لمنصّاتنا لمساعدتنا في توجيه الإعلانات وإنشاء ملف تعريف خاصّ بكم. ويشمل ذلك على سبيل المثال الصفحات التي قمتم بزيارتها والروابط التي ضغطتم عليها وعدد المرّات التي رأيتم فيها إعلاناً والإعلانات التي نقرتم عليها والعادات/الاهتمامات الخاصّة بكم المتعلّقة بطريقة التصفّح".

أخيراً، لا تذكر السياسة أيّ قيود على عمليّة استنباط معلومات المُستخدمين. على المستوى القانوني، ما من شرط عام للحصول على الموافقة قبل مُعالجة البيانات في قانون حماية البيانات القطري. فالشرط الوحيد هو أن يحصل مُراقب البيانات على الموافقة إذا لم تكن المُعالجة تخدم غاية المشروع أو غاية غير تلك التي تمّت مُعالجة البيانات من أجلها.

في ما يتعلّق بمشاركة معلومات المُستخدمين، تحدّد اللجنة العليا نوعاً واحداً فحسب من معلومات المُستخدمين التي قد تشاركها، وهي تفاصيل الدفع. وتنصّ اللجنة العليا في القسم 4 من سياسة الخصوصية على أنها تشارك هذه المعلومات مع المصارف ومُقدّمي خدمات الدفع عندما يقوم المُستخدمون بالدفع باستخدام تطبيق أو بطاقة "هيا".

ولا تُحدّد اللّجنة أنواع المعلومات الأخرى التي قد تشاركها مع أي أطراف قد تشاركها، كما أنّها لا تُفصّح عن أسماء جميع الجهات الخارجيّة التي تشارك معها معلومات المُستخدِمين.

المؤشر 7: الغرض من جمع معلومات المُستخدِمين واستنباطها ومشاركتها

ينبغي أن تُفصّح "اللجنة العليا للمشاريع والإرث" بوضوح عن السبب وراء جمعها لمعلومات المُستخدِمين واستنباطها ومشاركتها.

العناصر:

1. هل تُفصّح اللّجنة العليا بوضوح عن الغرض من جمع كلّ نوع من أنواع معلومات المُستخدِمين ؟
2. هل تُفصّح اللّجنة العليا بوضوح عن الغرض من جمع معلومات المُستخدِمين من جهات خارجيّة من خلال وسائل غير تقنيّة (مثل عمليات الشراء واتفاقيات مشاركة البيانات والعلاقات التعاقدية الأخرى مع جهات خارجيّة)؟
3. هل تُفصّح اللجنة العليا بوضوح عن الغرض من استنباط كلّ نوع من أنواع معلومات المُستخدِمين؟
4. هل تُحدّد اللّجنة العليا بوضوح ما إذا كانت تجمع معلومات المُستخدِمين من خدماتها المختلفة؟ وإذا صحّ ذلك، هل توضّح لماذا تقوم بجمعها؟
5. هل تُفصّح اللجنة بوضوح عن الغرض من مشاركة كلّ نوع من أنواع معلومات المُستخدِمين؟
6. هل تُحدّد اللّجنة العليا بوضوح أنّ استخداما لمعلومات المُستخدِمين يقتصر على تحقيق الغرض الذي تم جمعها أو استنباطها من أجله؟

غير أنّ السياسة تنصّ على أنّه يجوز للجنة الإفصاح عن معلومات المُستخدِمين للهيئات الحكوميّة، بما فيها وزارة الصحة العامة ووزارة الداخليّة ووزارة المواصلات والاتصالات، "حتى تتمكّن من إجراء أيّ عمليّة تدقيق مطلوبة لضمان سير البطولة بأمن وسلامة". ويجوز لها أيضاً مشاركة معلومات المُستخدِمين مع السلطات المعنية بإنفاذ القانون داخل قطر أو خارجها "للامتثال لأيّ التزام قانوني".

لا تُفصّح "اللجنة العليا للمشاريع والإرث" بشفافية عن أغراض جمع واستنباط ومشاركة معلومات مُستخدِمي تطبيق "هيا" وبوابة "هيا". فهي تشير حصراً إلى أغراض الاستخدام العام مثل "التواصل معكم بشكلٍ فعّال وتنفيذ عمليّاتنا"، و"تقديم مواد تسويقيّة"، و"ضمان السلامة والأمن في عمليّاتنا وأماكن عملنا وفعاليّاتنا" من بين أغراض أخرى مدرجة في القسم 3 من سياسة الخصوصية. ومع ذلك، لا تُفصّل اللّجنة هذه الأغراض لكلّ نوع من أنواع معلومات المُستخدِمين التي تجمعها ولا تُحدّد معلومات المُستخدِمين التي تجمعها من خلال وسائل غير تقنيّة والغرض من ذلك. غير أنّها تشير ضمناً إلى أنها قد تنخرط في ممارسات معيّنة لاستنباط معلومات المُستخدِمين، لا سيما "التفضيلات" و"الاهتمامات" من أجل "فهم" خصائص المُستخدِمين وتحقيق الغرض من الترويج الإعلاني الهادف في القسم 4. أمّا في القسم 3، فتلمّح اللّجنة إلى أنّها

تشارك المعلومات المتعلّقة بالدفع مع المصارف ومُقدّمي خدمات الدفع لمعالجة عمليّات الدفع لمستخدمي بطاقة "هيا" وتطبيق "هيا". والجدير بالذكر أنّ في هاتين الحالتين فقط يمكن ربط الأغراض بأنواع معيّنة من معلومات المُستخدِمين التي يتمّ استنباطها أو مشاركتها.

في الواقع، كما هو موضح أعلاه، لم تحدّد اللجنة العليا كل نوع من أنواع معلومات المُستخدمين التي تقوم باستنباطها أو مشاركتها. أخيراً، لا يوجد دليل واضح على ما إذا كانت اللجنة العليا تجمع معلومات المُستخدمين من مختلف خدماتها أم لا، كما أنها لم تلتزم بمبدأ تقييد استخدام المعلومات (أي عدم استخدام معلومات المُستخدمين لأغراض تتجاوز تلك التي تمّ جمعها أو استنباطها من أجلها).

"يتم الاحتفاظ بمعلومات المُستخدمين" طالما يُعتبر ذلك ضرورياً"

المؤشر 8: الاحتفاظ بمعلومات

المُستخدمين

ينبغي أن تُفصّل "اللجنة العليا للمشاريع والإرث" بوضوح عن مدّة احتفاظها بمعلومات المُستخدمين.

العناصر:

1. هل تُفصّل اللجنة العليا بوضوح عن مدّة احتفاظها بكل نوع من أنواع معلومات المُستخدمين؟
2. هل تُفصّل اللجنة العليا بوضوح عن مدّة احتفاظها بمعلومات المُستخدمين التي تجمعها من جهات خارجيّة من خلال وسائل غير تقنيّة؟
3. هل تُفصّل اللجنة العليا عن معلومات المُستخدمين غير المُحدّدي الهوية التي تحتفظ بها؟
4. هل تُفصّل اللجنة العليا بوضوح عن عمليّة إخفاء الهوية من معلومات المُستخدمين؟
5. هل تشير اللجنة العليا بوضوح إلى حذفها لميعة معلومات المُستخدمين بعد أن يلغي هؤلاء حساباتهم؟
6. هل تُفصّل اللجنة العليا بوضوح عن المهلة الزمنيّة التي ستحذف خلالها معلومات المُستخدمين بعد أن يلغي هؤلاء حساباتهم؟

تُعتبر سياسة الاحتفاظ بمعلومات المُستخدمين التي تعتمد عليها "اللجنة العليا للمشاريع والإرث" غامضةً، ما يجعل من المستحيل على مستخدمٍ تطبيق "هيا" معرفة مدّة الاحتفاظ بمعلوماتهم. لم تُذكر أيّ فترات محدّدة للاحتفاظ بالمعلومات، وتنصّ سياسة الخصوصية بشكلٍ غامضٍ على الاحتفاظ بمعلومات المُستخدمين "طالما أنّها ضرورية لغرض (أو أغراض) المعالجة التي جُمعت المعلومات من أجلها وأيّ غرض آخر مشروع وذو صلة".

لا تتعهد "اللجنة العليا للمشاريع والإرث" بحذف جميع معلومات المُستخدمين بعد أن يلغي هؤلاء حساباتهم في تطبيق "هيا"، كما لا تُحدّد أيّ إطار زمني لحذف هذه المعلومات. ولكن تنصّ السياسة بشكلٍ مبهمٍ على أنّه في حال لم تعد هناك حاجة إلى معلومات المُستخدمين فسُتُخفّى هويّة صاحبها "بشكل نهائي" أو تُتلف "بشكل آمن"، من دون تحديد ما هي معلومات المُستخدمين غير المُحدّدي الهوية التي ستحتفظ بها في هذه الحالة وكيفية إخفاء الهوية. لا يُعتبر ذلك عموماً من الممارسات الفضلى، لأنّ إخفاء الهوية في البيانات أمرٌ صعبٌ للغاية،⁴³ وبالتالي فإنّ هذا التحفّظ يتيح للجنة العليا إمكانيّة الاحتفاظ ببيانات لا تحتاج إليها لفترات أطول أو إلى أجل غير مسمّى.

تجدر الإشارة إلى أن قانون حماية خصوصية البيانات القطري لا ينص على فترات محدّدة للاحتفاظ بالبيانات، بل هو ينصّ فحسب في المادة 10 على أنه "لا يجوز لمُراقب البيانات الاحتفاظ بأيّ بيانات شخصية لمدة تزيد على المدة الضرورية لتحقيق تلك الأغراض".

المؤشر 9: تحكّم المُستخدمين في المعلومات الخاصة بهم

ينبغي أن تُفصّل "اللجنة العليا للمشاريع والإرث" بوضوح للمستخدمين عن الخيارات المتاحة لهم للتحكّم في عملية جمع اللجنة للمعلومات الخاصة بهم واستنباطها والاحتفاظ بها واستخدامها.

العناصر:

1. هل تُفصّل اللجنة العليا بوضوح عما إذا كان بإمكان المستخدمين التحكّم في عملية جمع اللجنة العليا كل نوع من أنواع المعلومات الخاصة بهم؟
2. هل تُفصّل اللجنة بوضوح عما إذا كان المستخدمين قادرين على حذف كل نوع من أنواع معلومات المستخدمين هذه؟
3. هل تُفصّل اللجنة بوضوح عما إذا كان المستخدمين قادرين على التحكّم في استنباط اللجنة لكل نوع من أنواع معلومات المستخدمين هذه؟
4. هل تُفصّل اللجنة بوضوح عما إذا كان المستخدمين قادرين على حذف كل نوع من أنواع معلومات المستخدمين التي تستنبطها اللجنة؟

يفتقر مستخدمو تطبيق "هيا" إلى خيارات التحكّم في المعلومات الخاصة بهم والوصول إليها. في سياسة الخصوصية الخاصة باللجنة العليا، تذكر اللجنة بشكل عام ومبهم حق "سحب الموافقة"، كما تذكر خياراً متاحاً للمستخدمين بتقييد عملية جمع المعلومات حول موقعهم من خلال الإعدادات في أجهزتهم. ولا تُفصّل عن خيارات للمستخدمين للتحكّم في جمع كل نوع من أنواع المعلومات المتعلقة بهم.

في قسم "حقوقكم"، تُفصّل اللجنة العليا عمّا يلي: "في حال كانت موافقتكم ضرورية لمعالجة المعلومات الشخصية الخاصة بكم، يحقّ لكم سحب موافقتكم في أيّ وقت. والجدير بالذكر أنّ سحب موافقتكم لن يؤثر على قانونية عملية المعالجة، نظراً إلى موافقتكم قبل قرار السحب". في الملحق "ج"، يُذكر أنّه يتمّ جمع بيانات حول الموقع في التطبيق إذا قام المستخدمون بتفعيل ميزة التتبع. ويمكن استخدام هذا النوع من المعلومات "لأغراض ضبط الحشود وإدارة البطولة"، ويمكننا الافتراض أنّ المستخدمين يتحكّمون في هذه المعلومات من خلال أجهزتهم لأنهم يحتاجون إلى تفعيل ميزة التتبع ليتّم في الأساس جمع معلومات حول موقعهم.

ولكن، لم تُحدّد معلومات المستخدمين الأخرى التي يمكنهم التحكّم بها من خلال سحب موافقتهم أو خيارات أخرى، إذ تقتصر قدرة المستخدمين على حذف المعلومات التي "لم يعد هناك أي أساس قانوني لاستخدامها" فقط، في حين تحدّد السياسة أنواع معلومات المستخدمين هذه. تجدر الإشارة إلى عدم توفّر خيارات من شأنها مساعدة المستخدمين على التحكّم في محاولات استنباط المعلومات الخاصة بهم وحذف البيانات التي تمّ استنباطها.

بالنسبة إلى وصول المُستخدمين إلى المعلومات الخاصة بهم، يحق مُستخدمي تطبيق وبوابة "هيا" الحصول على نسخة من المعلومات التي يقدّمونها إلى "اللجنة العليا للمشاريع والإرث" وفق شروط معيّنة، لكنّ هذه الشروط غير واضحة. في القسم 10.5 من سياسة الخصوصية، تنص اللجنة العليا على أنّ ممارسة المُستخدمين لحقوق الوصول الخاصة بهم، من بين حقوق أخرى، "تخضع لاستثناءات معيّنة لحماية المصلحة العامة (مثل منع الجرائم أو كشفها) ومصالحنا (على سبيل المثال، الحفاظ على الامتياز القانوني)".

المؤشر 10: وصول المُستخدمين إلى معلومات المُستخدمين الخاصة بهم

ينبغي أن تُتيح "اللجنة العليا للمشاريع والإرث" للمُستخدمين الحصول على كافة معلومات المُستخدمين الخاصة بهم التي تحتفظ بها.

العناصر:

1. هل تشير اللجنة العليا بوضوح إلى أنه يمكن للمُستخدمين الحصول على نسخة من معلومات المُستخدمين الخاصة بهم؟
2. هل تُفصّل اللجنة العليا بوضوح عن معلومات المُستخدمين التي يمكن للمُستخدمين الحصول عليها؟
3. هل تشير اللجنة العليا بوضوح إلى أنه يمكن للمُستخدمين الحصول على معلومات المُستخدمين الخاصة بهم في صيغة بيانات منظّمة (أي صيغة يمكن استخدامها بسهولة مثل ملف CSV)؟
4. هل تشير اللجنة العليا بوضوح إلى أنه يمكن للمُستخدمين الحصول على جميع معلومات المُستخدمين العامة والخاصة التي تحتفظ بها عنهم؟
5. هل تشير اللجنة العليا بوضوح إلى أنه يمكن للمُستخدمين الحصول على جميع المعلومات التي قامت باستنباطها عنهم؟

لا توضح اللجنة العليا ما هي معلومات المُستخدمين التي يمكن للمُستخدمين الحصول عليها وما إذا كان يمكن لهم الحصول على معلوماتهم في صيغة بيانات منظّمة أم لا. فالسياسة تسمح للمُستخدمين بمطالبة اللجنة العليا بأن "تنقل" إليهم المعلومات الشخصية التي قدّموها، ولكنها لا تنصّ بشكل واضح على أنه يمكن للمُستخدمين الحصول على كافة معلوماتهم. كذلك، لا تُفصّل اللجنة عمّا إذا كان يمكن للمُستخدمين الحصول على جميع المعلومات التي قامت باستنباطها عنهم.

من منظور قانوني، ينص قانون حماية خصوصية البيانات الشخصية في قطر على بعض حقوق التحكم بالمعلومات والوصول إليها ومحوها. فكما ذكرنا سابقاً، تنص المادة 4 على أنه لا يمكن للمراقب معالجة البيانات الشخصية إلا بموافقة المستخدم، "ما لم تكن معالجة البيانات ضرورية لتحقيق غرض قانوني للمراقب أو أي متلقٍ آخر لهذه البيانات".

أما لناحية التحكم في البيانات الشخصية، فتنبّص المادة 5 على أنه يجوز للفرد "سحب موافقته المسبقة لمعالجة البيانات الشخصية"؛ حيث يجوز له في ظل ظروف معيّنة الاعتراض على معالجة البيانات الشخصية وقد يطلب تصحيح بياناته، و"حذفها أو محوها" في حالات معيّنة.

وفي حين أنّ هذه المادة تنص على حق المُستخدِمين في الاعتراض على معالجة البيانات، إلا أنّها لا تُفصّل عن إجراءات الاستجابة لمثل هذه الطلبات.

غير أنّ المادة 7 من القانون تنصّ على "تحديد الضوابط والإجراءات المتعلقة بممارسة الأفراد للحقوق المنصوص عليها في المادتين السابقتين بناءً على قرار من الوزير". تندرج تحت هذه المادة الحقوق المنصوص عليها في المادة 6: للأفراد "في أي وقت، الوصول إلى البيانات الشخصية الخاصة بهم والتقدم لمراجعتها"؛ والحق في "الحصول على نسخة من بياناتهم الشخصية بعد دفع مبلغ لا يتجاوز رسوم الخدمة".

تُعَبِّبُ المُسْتَخْدِمِينَ وَتُحَقِّقُ الأَرْبَاحَ مِنْ مَعْلُومَاتِهِمْ، وَعَدَمَ تَمَكُّنِهِمْ مِنَ التَّحَكُّمِ فِي التَّرْوِيجِ الإِعْلَانِيِّ الْهَادِفِ

تُمارِسُ اللجنة العليا عمليات الترويج الإعلاني الهادف والتعقب عبر منصاتها. في القسم 3 من إشعار ملفات تعريف الارتباط، تنص اللجنة على أنها تتعقب عادات تصفح المُسْتَخْدِمِينَ لمساعدتها على فهم كيفية استخدام منصاتها، بما في ذلك تطبيق وبوابة "هيا"، حتى تتمكن من "تحسينها وتحقيق المزيد من الإيرادات" وتقديم إعلان ترويجي "أكثر صلة" بـ "اهتمامات" مُسْتَخْدِمِهَا. ومع ذلك، لا تقدم اللجنة سوى معلومات محدودة بشأن هذه الممارسات وكيف يمكن للمُستخدِمِينَ التحكم فيها.

المؤشر 11: قواعد الترويج الإعلاني الهادف وتطبيقها

ينبغي أن تُفصِّح "اللجنة العليا للمشاريع والإرث" بوضوح عن سياساتها التي تحكم أنواع الترويج الإعلاني الهادف المحظورة.

العناصر:

1. هل تُفصِّح اللجنة العليا بوضوح عما إذا كانت تمكن الأطراف الثالثة من استهداف مُسْتَخْدِمِهَا بِمُحتَوَى إعلاني؟
2. هل تُفصِّح اللجنة العليا بوضوح عن أنواع معايير الاستهداف غير المسموح بها؟
3. هل تشير اللجنة العليا بوضوح إلى أنها لا تسمح للمعلنين باستهداف أفراد معيّنين؟
4. هل تشير اللجنة العليا بوضوح إلى أن فئات الجمهور المُستهدَفة بالترويج، التي أنشئت بواسطة الخوارزميات، يتم تقييمها من جانب مُراجعين بشريين قبل استخدامها؟
5. هل تُفصِّح اللجنة العليا بوضوح عن معلومات حول العمليات والتقنيات التي تستخدمها لتحديد محتوى الإعلانات أو الحسابات التي تنتهك قواعدنا؟

قواعد "اللجنة العليا للمشاريع والإرث" للترويج الإعلاني الهادف وطريقة تطبيقها غير واضحة. تشير اللجنة بوضوح في إشعار ملفات تعريف الارتباط إلى أنها تسمح لشركائها من المروجين الإعلانيين بتقديم الترويج الإعلاني الهادف للمُستخدِمِينَ بواسطة ملفات تعريف الارتباط لتعقبهم وتسجيل معلوماتهم وإنشاء ملف تعريف لهم. وتتضمن المعايير الهادفة التي حدتها اللجنة العليا عادات تصفح المُسْتَخْدِمِينَ واهتماماتهم. لكن المعلومات التي توفرها اللجنة ليست وافية، كما يغيب ذكر معايير الاستهداف المحظورة.

هذا وتسمح اللجنة العليا للمُعلنين بالمشاركة بتطبيق ممارسة إشكالية، تتمثل في استهداف أفراد معيّنين عبر عناوين بريدتهم الإلكتروني. ولم تحدّد عمليات كشف المُعلنين الذين ينتهكون هذه السياسة. وتتضمن سياسة الخصوصية قسماً حول صنع القرار آلياً للتنميط والإعلان، ولكن المعلومات المقدمة يشوبها الغموض، وليس من الواضح ما إذا كان تُقيّم فئات الجمهور المُستهدَفة بالترويج، والتي أنشئت بواسطة الخوارزميات، من قبل مُراجعين بشريين قبل نشرها.

مجموعات من المُستخدمين، حُدِّدَت بغرض تقديم الترويج الإعلاني الهادف، ويتشارك هؤلاء خصائص و/أو اهتمامات معيَّنة، بالاستناد إلى معلومات المُستخدمين التي جمعتها الشركة أو قامت باستنباطها. المراجعة البشرية لفئات الجمهور التي أنشئت بواسطة الخوارزميات، صُمِّمَت لمعالجة الممارسة الإشكالية المتمثلة في السماح للفئات التي أنشئت بواسطة التعلُّم الآلي بالانتقال مباشرة إلى واجهة الترويج الإعلاني الهادف، ما قد يُعرِّض فئات مثل الأشخاص الذين يعانون من التمييز العنصري أو الأشخاص المعرضين للتأثر عاطفياً لمحتوى إعلاني معيَّن.⁴⁴

المؤشر 12: التعقُّب من أطراف ثالثة

ينبغي أن تُفصِّح "اللجنة العليا للمشاريع والإرث" بوضوح عن ممارساتها في ما يتعلق بمعلومات المُستخدمين التي تجمعها من مواقع أو تطبيقات الأطراف الثالثة من خلال الوسائل التقنية.

1. هل تُفصِّح اللجنة العليا بوضوح عن معلومات المُستخدمين التي تجمعها من مواقع أو تطبيقات الأطراف الثالثة من خلال الوسائل التقنية؟

2. هل تشرح اللجنة العليا بوضوح كيف تجمع معلومات المُستخدمين من أطراف ثالثة من خلال الوسائل التقنية؟

3. هل تُفصِّح اللجنة العليا بوضوح عن هدفها من جمع معلومات المُستخدمين من أطراف ثالثة من خلال الوسائل التقنية؟

4. هل تُفصِّح اللجنة العليا بوضوح عن المدة التي تحتفظ فيها بمعلومات المُستخدمين التي تجمعها من أطراف ثالثة من خلال الوسائل التقنية (مثل ملفات تعريف الارتباط والواجهات الرسومية)؟

5. هل تشير اللجنة العليا بوضوح إلى أنها تحترم الإشارات الصادرة عن المُستخدمين لسحب الموافقة على جمع البيانات؟

تقدِّم "اللجنة العليا للمشاريع والإرث" معلومات عامة حول جمعها لمعلومات من أطراف ثالثة من خلال الوسائل التقنية، كما تُفصِّح عن بعض المعلومات التي تجمعها باستخدام ملفات تعريف الارتباط. في إشعار ملفات تعريف الارتباط، تُلَمِّح اللجنة إلى أنها تستخدم ملفات تعريف الارتباط لتعقُّب تفاعلات المُستخدمين مع الترويج الإعلاني على منصاتها والمواقع الإلكترونية الأخرى: "يمكن أن تساعد ملفات تعريف الارتباط أيضاً في ضمان أن يكون كل ترويج إعلاني تُشاهدونه على منصاتنا والمواقع الإلكترونية الأخرى أكثر صلةً بكم وباهتماماتكم".

تشير اللجنة كذلك إلى أنها تجمع معلومات إحصائية لفهم كيفية تفاعل المُستخدمين مع اللجنة العليا على وسائل التواصل الاجتماعي باستخدام "تقنية التعقُّب غير الأساسي" (non-essential tracking technology). وليس من الواضح نوع معلومات المُستخدمين الأخرى التي يمكن جمعها من أطراف ثالثة بواسطة الوسائل التقنية ولأَيِّ غايات. ولا تُحدِّد اللجنة العليا فترات الاحتفاظ بهذه المعلومات، فسياسة الخصوصية تكتفي بذكر الاحتفاظ بالمعلومات "طالما يُعتبر ذلك ضرورياً لغرض (أو أغراض) المعالجة التي تم جمع المعلومات من أجلها، وأي غرض مشروع آخر ذي صلة".

44- منهجية مبادرة "تصنيف الحقوق الرقمية".

يقتصر تحكّم المُستخدمين في عمليات الترويج الإعلاني الهادف، والتعقّب بالإجراءات التي يمكن للمستخدمين القيام بها بشكل عام، على التحكم في التعقّب بواسطة ملفات تعريف الارتباط. يُبين إشعار ملفات تعريف الارتباط كيفية عمل ملفات تعريف الارتباط الخاصة بالطرف الأول والطرف الثالث ويوفّر معلومات حول كيفية وقف المُستخدمين للتعقّب عبر المواقع من خلال إعدادات المتصفّح الخاص بهم وكيف يمكنهم حظر ملفات تعريف الارتباط للجهات الخارجية عن طريق تثبيت آليات حظر ملفات تعريف الارتباط.

وعلى الرغم من توفير المعلومات حول كيفية حظر ملفات تعريف الارتباط، فإن اللجنة العليا لا تنص صراحةً على أنّ منصاتنا تحترم الإشارات الصادرة عن المُستخدمين بعدم التعقّب. وتُعدّ ميزة "عدم التعقّب" إحدى الطرق التي يمكن للمستخدمين من خلالها إرسال مثل هذه الإشارات، وتسمح لهم بمطالبة المواقع الإلكترونية بعدم تعقبهم. غير أنه لا يتم دائماً احترام هذه الطلبات من قبل الخدمات والمنصات الإلكترونية.

تقتصر المعلومات حول خيارات إلغاء الاشتراك/الاشتراك في الترويج الإعلاني الهادف على العمليات "التسويقية" عبر الاتصال المباشر و"التسويق داخل التطبيق"، ولا تتضمن خيارات إلغاء الاشتراك في بوابة "هيا".

المؤشر 13: التحكم في الترويج الإعلاني الهادف

ينبغي أن تُفصّل "اللجنة العليا للمشاريع والإرث" بوضوح عن الخيارات المُتاحة للمستخدمين للتحكم في استخدام معلوماتهم للترويج الإعلاني الهادف.

العناصر:

1. هل تشير اللجنة العليا بوضوح إلى أنها توفر للمستخدمين خيارات للتحكم في كيفية استخدام معلوماتهم للترويج الإعلاني الهادف؟

2. هل تشير اللجنة العليا بوضوح إلى الترويج الإعلاني الهادف غير مُفعّل تلقائياً؟

3. هل تشير اللجنة العليا بوضوح إلى أنه يمكن للمستخدمين الوصول إلى قائمة فئات الجمهور المُستهدفة بالترويج التي صنّفهم اللجنة ضمنها؟

في القسم 5 من سياسة الخصوصية، تستخدم اللجنة العليا مصطلح "التسويق"، ولكن من الواضح أنّ هذه العمليات تندرج تحت إطار "الترويج الإعلاني الهادف". في الواقع، تشير اللجنة إلى أنّه يحقّ لها، إلى جانب "جهات خارجية أو شركات تابعة محدّدة"، استخدام "بياناتكم... لتزويدكم بمعلومات حول السلع والخدمات التي قد تهمّكم وقد نتواصل أو يتواصلون معكم بشأن هذه السلع والخدمات عن طريق البريد أو البريد الإلكتروني أو الرسائل الهاتفية القصيرة أو الهاتف أو التسويق داخل التطبيق أو عبر قنوات التواصل الاجتماعي".

يُعتبر الترويج الإعلاني الهادف غير مُفعّل تلقائياً في بعض الحالات. فاللجنة العليا تنصّ على أنّها ستطلب الموافقة حيثما يقتضي القانون ذلك، ما يعني أنّ الترويج الإعلاني الهادف مُفعّل تلقائياً في الحالات التي لا يفرض القانون فيها موافقة مسبقة من المُستخدمين.

كذلك، من غير الواضح ما إذا كان المُربّع المخصّص لتلقّي المواد التسويقية يظهر وهو يحتوي أصلاً على علامة قبول عند تسجيل حساب، وبالتالي ينبغي على المُستخدمين التنبّه إلى إزالة العلامة من المُربّع. هذا النوع من الموافقة محظور بموجب الأطر التنظيمية الأكثر فعاليةً، مثل "اللائحة العامة لحماية البيانات" (GDPR)، إذ لا يمكن اعتبار أنظمة إلغاء الاشتراك موافقة حقيقية.⁴⁵ بالإضافة إلى ذلك، لا تمنح السياسة المُستخدمين حق معرفة فئات الجمهور المُستهدفة بالترويج التي صُنّفت ضمنها.

لا ينظم القانون القطري عمومًا الترويج الإعلاني الهادف أو التعقّب، وبالتالي فإنّ موقف "اللجنة العليا للمشاريع والإرث" لا يتعارض مع القوانين المعمول بها. لا تتوفر أيّ لوائح تتطلّب من المُستخدمين التحكّم في كيفية استخدام بياناتهم، أو الإفصاح عن السياسات المتعلقة بالترويج الإعلاني الهادف، أو استخدام أنظمة خوارزمية لتعقّب المُستخدمين، وتوصيفهم، واستهدافهم بالإعلانات. وفقاً للمادة 4 من قانون حماية خصوصية البيانات الشخصية القطري، يجب على مراقبي البيانات الحصول على موافقة إذا لم تكن المعالجة لغرض مشروع أو لغرض آخر غير الغرض الذي "تمت معالجة" البيانات من أجله. وبالتالي، لا يُشترط قانوناً عدم تفعيل الترويج الإعلاني الهادف تلقائياً، إلا في سيناريوهات محددة حيث تكون الموافقة مطلوبة. لكنّ القانون لا يُحدّد صراحةً شروط الموافقة. كما لا تتوفّر قوانين تمنع اللجنة العليا من أن تُفصح بشفافية عن سياساتها وممارساتها للترويج الإعلاني الهادف. بشكل عام، لا يوفّر تطبيق وبوابة "هيا" معلومات كافية للمُستخدمين لأنّ اللجنة العليا تفتقر إلى الشفافية. بدلاً من تصميم سياسة تحترم الخصوصية منذ البداية، تفرض اللجنة على المُستخدمين المشاركة في تدابير حماية الخصوصية غير الفعّالة إلا في بعض العمليات المرتبطة بالترويج الإعلاني الهادف والتعقّب.

عملية غامضة للتعامل مع طلبات الرقابة الحكومية

لا توفر "اللجنة العليا للمشاريع والإرث" سوى معلومات قليلة متعلقة بالرقابة. لا تُحدّد اللجنة بوضوح العملية التي تتبّعها للاستجابة للطلبات الحكومية للحصول على معلومات المُستخدمين، بل تُقدم في الغالب بيانات غامضة تفيد بأنها قد تُفصح عن المعلومات للتقيّد بالالتزامات القانونية.

المؤشر 14: عملية الاستجابة للطلبات الحكومية للحصول على معلومات المُستخدمين

ينبغي أن تُفصح "اللجنة العليا للمشاريع والإرث" بوضوح عن العملية التي تتبّعها للاستجابة لطلبات الحكومات للحصول على معلومات المُستخدمين.

العناصر:

1. هل تُفصح اللجنة العليا بوضوح عن العملية التي تتبّعها للاستجابة للطلبات الحكومية غير القضائية؟

2. هل تُفصح اللجنة العليا بوضوح عن العملية التي تتبّعها للاستجابة للأوامر القضائية؟

3. هل تُفصح اللجنة العليا بوضوح عن العملية التي تتبّعها للاستجابة للطلبات من الحكومات الأجنبية؟

4. هل تُفصح تفسيرات اللجنة العليا بوضوح عن الأساس القانوني الذي قد تمثل للطلبات الحكومية بموجبه؟

5. هل تشير اللجنة العليا بوضوح إلى أنها تبذل العناية الواجبة بشأن الطلبات الحكومية قبل اتخاذ قرار حيال طريقة الاستجابة؟

6. هل تتعهد اللجنة العليا برفض الطلبات غير المشروعة (التي لا تصدر عن السلطة المختصة أو لا تتبع الإجراءات القانونية المناسبة)، أو الطلبات الحكومية الواسعة النطاق للغاية؟

7. هل تقدّم اللجنة العليا إرشادات أو أمثلة واضحة عن كيفية التعامل مع الطلبات الحكومية؟

وبموجب القسم 3.7 من سياسة الخصوصية، تشير اللجنة إلى أنّ ذلك "قد يشمل الإفصاح عن بياناتكم الشخصية لأطراف ثالثة، و/أو المحاكم و/أو المنظمين أو الوكالات المولجة إنفاذ القانون في ما يتعلق بالاستفسارات أو الإجراءات أو التحقيقات التي تُجريها هذه الأطراف في أي مكان حول العالم أو حيث تضرّر إلى القيام بذلك".

كما تنصّ اللجنة العليا في القسم 4.1.3 من السياسة نفسها على أنّه يحقّ لها مشاركة المعلومات الشخصية مع الوكالات الحكومية، بما في ذلك وزارة الصحة العامة ووزارة الداخلية ووزارة المواصلات والاتصالات لإجراء أي عمليات تفتيش أمنية مرتبطة بالسلامة من أجل البطولة. ولا تُحدّد السياسة الطرق المختلفة لاستجابة اللجنة لطلبات الوكالات الحكومية المختلفة مثل الأوامر القضائية أو الطلبات غير القضائية.

لا تقدّم "اللجنة العليا للمشاريع والإرث" أيّ بيانات بخصوص عدد الطلبات الحكومية للحصول على بيانات المُستخدمين، سواء الأجنبية منها أو المحلية. وبالتالي، تُعدّ معدلات امتثال اللجنة العليا وعدد المشجعين المتأثرين بطلبات الرقابة الحكومية غير واضحة. كما أنه من غير الواضح ما إذا كانت اللجنة العليا تعتزم وتعجز عن حماية الخصوصية بشكل كافٍ.

بموجب القانون القطري، لا يتوجب على الشركات والكيانات الإفصاح عن معلومات من قبيل عدد طلبات الحصول على معلومات المُستخدمين أو عملية الاستجابة لها، لكن في الوقت نفسه، لا يوجد قانون يمنع هذا النوع من الإفصاح والشفافية.

المؤشر 15: بيانات حول الطلبات الحكومية للحصول على معلومات المستخدم

ينبغي أن تنشر "اللجنة العليا للمشاريع والإرث" بيانات حول الطلبات الحكومية للحصول على معلومات المستخدم.

العناصر:

1. هل تذكر اللجنة العليا عدد الطلبات الحكومية التي تتلقاها من كل دولة؟
2. هل تذكر اللجنة العليا عدد الحسابات المتأثرة بهذه الطلبات؟
3. هل تُحدّد اللجنة العليا السلطة القانونية المحددة أو نوع العملية القانونية التي يتم من خلالها تقديم الطلبات المتعلقة بإنفاذ القانون والأمن القومي؟
4. هل تُورد اللجنة العليا الطلبات الحكومية المُستندة إلى أوامر قضائية؟
5. هل تذكر اللجنة العليا عدد الطلبات الحكومية التي تقيّدت بها، مقسّمة بحسب فئة الطلب؟
6. هل تذكر اللجنة العليا أنواع الطلبات الحكومية التي يُحظر الإفصاح عنها بموجب القانون؟

ليست الرقابة الحكومية في قطر منظّمة على نطاق واسع. تكرّس المادة 37 من الدستور القطري⁴⁶ الحق في الخصوصية، لكن التشريعات الأخرى التي من شأنها إنفاذ هذا الحق تتضمن الكثير من الاستثناءات. فبموجب قانون حماية خصوصية البيانات الشخصية، ثمة استثناءات كبيرة حيث "يجوز للسلطة المختصة أن تقرر معالجة بعض المعلومات الشخصية" من دون الحصول على موافقة ومن دون إبلاغ المُستخدمين بالضرورة، في حال كان ذلك يصبّ في مصلحة "حماية الأمن القومي والأمن العام، وحماية العلاقات الدولية للدولة وحماية المصالح الاقتصادية أو المالية للدولة، ومنع ارتكاب جريمة جنائية أو جمع معلومات عنها أو التحقيق فيها".

تخضع الرقابة الحكومية في الغالب لقانون الاتصالات لعام 2006، الذي ينصّ في الفصل 15 على أنه للأمانة العامة للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات "أن تطلب من مقدّمي الخدمة أو غيرهم أن يقدموا المعلومات الضرورية لممارسة صلاحياتها"، ويجب أن تُقدم المعلومات بالشكل وبالطريقة وفي الوقت الذي تحدده الحكومة.⁴⁷

46- "دستور قطر لعام 2003"، https://www.constituteproject.org/constitution/Qatar_2003.pdf?lang=en, Constitute Project.

47- قانون الاتصالات القطري، الفصل 15، المادة 62.

السياسات والتدابير الأمنية: قطبة مخفية

تفتقر "اللجنة العليا للمشاريع والإرث" إلى الشفافية بشأن السياسات والتدابير الأمنية المعمول بها لحماية معلومات مُستخدمي تطبيق "هيا" وبوابة "هيا".

لا تُفصّل اللجنة عن الإجراءات المتعلقة بالحدّ من وصول الموظفين إلى معلومات المُستخدمين ومراقبتها؛ ولا يوجد مؤشر على قيام فريق أمني بإجراء عمليات تدقيق على منتجات اللجنة وخدماتها؛ كما لا يوجد ما يشير إلى أنها تكلف أطرافاً ثالثة بإجراء عمليات التدقيق هذه.

في المادة 2 من شروط الاستخدام، تُحدّد "اللجنة العليا للمشاريع والإرث" أنها تتخذ احتياطات معقولة (غير محدّدة) لمنع الفيروسات والبرامج الضارة على الموقع الإلكتروني. غير أنه بدلاً من إبلاغ المُستخدمين والجمهور بأي من تدابيرها، تبدو اللجنة العليا أكثر حرصاً على حماية نفسها من أي مسؤولية. ففي القسم 2.1 من شروط الاستخدام، تنصّ اللجنة على أنها لا تتحمّل أي مسؤولية عن "الأضرار المباشرة أو غير المباشرة أو العرضية أو الخاصة أو التبعية" الناتجة عن استخدام منتجاتها.

تشمل هذه الأضرار "الأضرار الناجمة عن الخسائر في الأرباح أو السُمعة أو الاستخدام أو البيانات أو الخسائر غير الملموسة الأخرى" التي تحدث، من بين أمور أخرى، نتيجة "للوصول غير المصرّح به إلى الموقع الإلكتروني" أو "أي مسألة أخرى تتعلق بالموقع". وبموجب قانون حماية خصوصية

المؤشر 16: الرقابة الأمنية

ينبغي أن تُفصّل "اللجنة العليا للمشاريع والإرث" بوضوح عن معلومات حول عملياتها المؤسسية لضمان أمن منتجاتها وخدماتها.

العناصر:

1. هل تشير اللجنة العليا بوضوح إلى امتلاكها نظاماً قائماً للحدّ من وصول الموظفين إلى معلومات المُستخدمين ومراقبتها؟

2. هل تشير اللجنة العليا بوضوح إلى امتلاكها فريقاً أمنياً يُجري عمليات تدقيق أمنية على منتجات اللجنة وخدماتها؟

3. هل تشير اللجنة العليا بوضوح إلى إجراء عمليات تدقيق أمنية من طرف ثالث على منتجاتها وخدماتها؟

المؤشر 17: الثغرات الأمنية

ينبغي على اللجنة العليا معالجة الثغرات الأمنية عند اكتشافها.

العناصر:

1. هل تُفصّل اللجنة العليا بوضوح عن امتلاكها آلية يمكن من خلالها للباحثين الأمنيين إبلاغها بالثغرات التي يكتشفونها؟

2. هل تُفصّل اللجنة العليا بوضوح عن الإطار الزمني الذي سترجع فيه تقارير الثغرات الأمنية؟

3. هل تلتزم اللجنة العليا بعدم اتخاذ إجراءات قانونية ضد الباحثين الذين يبلغون عن ثغرات ضمن شروط آلية الإبلاغ الخاصة بها؟

البيانات الشخصية في قطر، يُطلب من مراقبي البيانات اتخاذ "الاحتياطات الإدارية والفنية والمالية المناسبة" لحماية معلومات المُستخدمين.

كذلك، لا تُفصح اللجنة عن أي أمر متعلّق بوسائل التشفير التي تستخدمها.

أخيراً، في ما يتعلق بأمان الحسابات، لا تشير "اللجنة العليا للمشاريع والإرث" إلى استخدام وسائل المصادقة المتقدّمة لمنع الوصول الاحتياطي إلى الحسابات، مثل المصادقة الثنائية (2FA) أو المصادقة متعددة العوامل. وتفرض هذه الوسائل على المُستخدمين تقديم عدّة أدلّة مختلفة في الوقت نفسه من أجل ولوج حسابهم - مثل طلب إدخال كلمة السرّ لتسجيل الدخول، إضافة إلى رمز يتم إرساله عبر حساب بريد إلكتروني منفصل، أو رسالة نصية، أو تطبيق مصادقة، أو رمز أمان، أو غير ذلك. لم تُقدّم اللجنة العليا آلية يستطيع من خلالها مُستخدمو تطبيق "هيا" وبوابة "هيا" الاطلاع على نشاط حساباتهم الأخير، كما أنها تُقدّم التزاماً بإبلاغ المُستخدمين في حالة حدوث نشاط غير معتاد على حساباتهم أو وصول غير مصرح به إليها.

المؤشر 18: خرق البيانات

ينبغي أن تُفصح اللجنة العليا للعموم عن معلومات حول عملياتها للاستجابة لخرق البيانات.

العناصر:

1. هل تشير اللجنة العليا بوضوح إلى أنها ستبلغ السلطات المعنية من دون تأخير لا داعي له عند حدوث أي خرق للبيانات؟
2. هل تُفصح اللجنة العليا بوضوح عن عملياتها لإبلاغ أصحاب البيانات الذين قد يتأثرون بعملية خرق البيانات؟
3. هل تُفصح اللجنة العليا بوضوح عن أنواع الخطوات التي ستأخذها لمعالجة تأثير خرق البيانات على مُستخدميها؟

المؤشر 20: التشفير

ينبغي على "اللجنة العليا للمشاريع والإرث" تشفير اتصالات المُستخدمين حتى يتمكن هؤلاء من التحكم في من يحقّ له الوصول إلى هذه الاتصالات.

العناصر:

1. هل تشير اللجنة العليا بوضوح إلى أنّ عملية إرسال اتصالات المُستخدمين مشفرة تلقائياً؟
2. هل تشير اللجنة العليا بوضوح إلى أنّ عملية إرسال اتصالات المُستخدمين مشفرة باستخدام مفاتيح فريدة؟

التوصيات

بناءً على النتائج المذكورة أعلاه، نقدّم التوصيات التالية إلى "اللجنة العليا للمشاريع والإرث":

■ تعزيز آليات الشكاوى وسُبل الانتصاف. ينبغي أن توفر اللجنة العليا مُستخدمي تطبيق "هيا" آليات فعّالة لتقديم الشكاوى وسُبل انتصاف تغطي كافة الأضرار المحتملة التي قد تؤثر على المشجّعين أثناء استخدام البوابة أو التطبيق.

■ توضيح كَيْفِيَّة التعامل مع معلومات المُستخدمين. ينبغي أن تحدّد اللجنة العليا معلومات المُستخدمين التي تستنبطها وتشاركها، والهدف من وراء جمعها واستنباطها ومشاركتها. وينبغي أن يقتصر جمع معلومات المُستخدمين على ما هو وثيق الصلة بشكل مباشر وأساسي لتحقيق أغراض الخدمة واستخدام معلومات المُستخدمين فقط للأغراض التي تم جمعها أو استنباطها من أجلها. إلى ذلك، ينبغي أن تُحدّد المدة التي تحتفظ بها اللجنة بمعلومات المُستخدمين وأن تلتزم بحذف جميع معلومات المُستخدمين بعد قيام هؤلاء بإقفال حساباتهم.

■ منح المُستخدمين القدرة على التحكم بالمعلومات الخاصة بهم. يتعيّن على اللجنة العليا أن توفّر للمُستخدمين خيارات واضحة للتحكم في جمع معلوماتهم واستنباطها وحذف جميع أنواع المعلومات التي تم جمعها أو استنباطها عنهم. وينبغي أن يتمكن مُستخدمو تطبيق "هيا" أيضاً من الاطلاع والحصول على جميع المعلومات التي جمعتها اللجنة العليا أو استنبطتها عنهم. أخيراً، ينبغي أن تمنع اللجنة العليا المُعلنين من استهداف أفراد معيّنين باستخدام عناوين بريدهم الإلكتروني أو أي معلومات أخرى مُحدّدة للهوية الشخصية. كما عليها أن توضح أنّ الترويج الإعلاني الهادف غير مُفَعَّل تلقائياً في جميع الحالات، وليس فقط "حيثما يقتضي القانون"، واحترام الإشارات الصادرة عن المُستخدمين بعدم التعقّب.

■ التحلّي بالشفافية حيال التعامل مع طلبات الرقابة الحكومية. ينبغي أن توضح اللجنة العليا طريقة استجابتها للطلبات الحكومية - المحلية منها والأجنبية - للحصول على معلومات المُستخدمين. كما ينبغي أن تُفصّل اللجنة أيضاً عن بيانات حول عدد الطلبات التي تتلقاها، بما في ذلك معدّلات الامتثال وعدد المشجّعين المتأثرين بها.

■ وضع سياسات أمنية فعّالة. ينبغي على اللجنة العليا الإفصاح عن سياسات وتدابير فعّالة وتنفيذها لحماية معلومات مُستخدمي تطبيق "هيا". وينبغي أن تتضمن هذه السياسات آليات للحدّ من وصول الموظفين إلى معلومات المُستخدمين ومراقبتها، وإجراء عمليات تدقيق داخلية وأمنية من طرف ثالث، وسياسة واضحة لإبلاغ السلطات والمُستخدمين المتأثرين بعمليات خرق البيانات لدى حدوثها.