

Інструкції щодо використання чатів та додатків для обміну повідомленнями для залучення бенефіціарів під час пандемії COVID-19

DRC MHPSS MATRIX TA PGI – КВІТЕНЬ 2020

Підґрунтя

Нещодавня пандемія COVID-19 закликає гуманітарні установи погодити нові стратегії підтримки постраждалих громад, виконуючі запобіжні та захисні заходи для стримування розповсюдження захворювання. Використання додатків у вигляді чатів для спілкування було визнано одним із безпечних способів передачі повідомлень за умови дотримання фізичної дистанції. Тим не менш, ці цифрові інструменти можуть створювати нові ризики для зловживань та цькування, якщо їх не застосовувати таким чином, щоб захистити конфіденційність користувачів, особливо тих, хто має менше знань та досвіду щодо їх використання.

Ці інструкції мають на меті підвищити рівень обізнаності про такі ризики, пропонуючи набір належних практик для забезпечення безпеки всіх, особливо найбільш вразливих до ризиків експлуатації, зловживань та домагань, при створенні та використанні додатків-чатів (груп) для взаємодії з бенефіціарами під час пандемії COVID-19 та інших надзвичайних ситуацій.

Причини стурбованості

Схвалення програм для обміну повідомленнями вимагає ретельного аналізу переваг та ризиків, оскільки може виникнути недостатня обізнаність користувачів щодо наслідків та ризиків участі у групах та на форумах в Інтернеті.

Червоний Хрест та Червоний Півмісяць зобов'язані встановлювати механізми спілкування та взаємодії, які поважають та забезпечують безпеку та захист користувачів. Визнаючи, що онлайн використання, зловживання та домагання становлять ризик через використання групових форумів та чатів, підвищує підзвітність та вимагає практик, що дотримуються принципу "*не завдавати шкоди*", що в кінцевому підсумку має керуватися рішеннями про те, чи це правильний інструмент для використання для досягнення поставленої мети.

До деяких ризиків належать:

- a) Потенційне обмежене "знання користувачів" про те, скільки особистих даних виставляється на таких форумах, а також метадані, які зібрані, зберігаються та використовуються програмами, може викликати занепокоєння, що варіюються від репутації та довіри до хостинг-агентства, до форм експлуатації, зловживання та домагання (включаючи сексуальні), що ставлять під загрозу особливо дівчат та жінок.
- b) Обмеження щодо приховування особистої інформації користувачів у багатьох з цих груп, в тому числі контактних даних та зображення профілю в більшості з них, відкриває двері для небажаних дзвінків або повідомлень від інших членів групи. Це вже значний ризик, який може бути збільшений подружжям/ партнерами/членами сім'ї, усвідомлюючи цю небажану увагу та потенційно реагуючи негативно, на адресу одержувача та/або відправника.
- c) Потенційний випадковий характер учасників та те, що вони можуть ділитися інформацією, можуть створювати елементи, що становлять небезпеку тоді, коли такий простір для спілкування вважався безпечним.
- d) Конфіденційність поставлена під сумнів на будь-яких платформах, де повідомленнями можна легко ділитися поза межами групи внаслідок виконання простих дій. Знову ж, знайдіть компромісний безпечний простір.

¹Персональні дані (інформація) - це дані, що дозволяють ідентифікувати людину, як правило, ім'я, контактна інформація, електронна пошта тощо, але можуть також бути особистими даними більш особистого характеру, наприклад, медичні відомості.

²Метадані - це дані, що надають інформацію про інші дані. У випадку надсилання повідомлень зміст повідомлення сам по собі буде "даними", тоді як "метадані" включають номер телефону/інформацію про профіль як відправника, так і одержувача, частоту взаємодії між номерами/профілями, тривалість дзвінків тощо. В крайньому випадку ці метадані можуть бути використані, наприклад, урядами для відстеження взаємодії людини (або членів певної групи) з іншими користувачами/особами.

Найкращі практики

Хоча використання групових форумів - це простий, швидкий та широкодоступний інструмент, який також гарантує безпеку від зараження COVID-19, виконання вище згаданих прав та заборон не захищає від можливих форм експлуатації, зловживань, домагань та соціальних порушень для учасників групових форумів.






✓ ПРАВИЛА

- Поміркуйте, чи чат - це найкращий та безпечний варіант для досягнення поставленої мети, враховуючи ризики та переваги. Враховуючи свою мету, проаналізуйте альтернативи, перш ніж обрати конкретний додаток.
- Віддавайте перевагу способам, які дозволяють надсилати повідомлення декільком особам, не розкриваючи реквізити одержувачів, тоді як одержувач все ще може відповідати відправнику (наприклад, списки трансляції у додатку WhatsApp).
- Якщо це інтерактивна група та особиста інформація учасників не може бути захищена, поміркуйте про те, щоб група була розділена за статтю та віком.
- Виберіть додатки для обміну повідомленнями, які дозволять контролювати, хто бере участь та яку інформацію бачить.
- Переконайтесь, що будь-який процес згоди включає інформацію, надану просто та зрозуміло, особисті дані, які будуть видимими для інших користувачів (якщо такі є), критерії відбору учасників та потенційні ризики, які можуть бути пов'язані з цим, або люди почувалися безпечно.
- Гарантуйте захист даних, вибираючи додатки, які пропонують зашифровані системи, а функції адміністратора зосереджуються в руках обмеженої кількості персоналу.
- Встановити принципи та практику, щоб гарантувати, що особисті дані збираються, використовуються та захищаються таким чином, щоб враховувати конфіденційність приватних осіб та будь-які ризики, які можуть виникнути для них через неналежний захист даних.
- Чітко визначте, для чого призначена група. Якщо цього достатньо (уникаючи маркування та стигматизації), визначте мету групи, зазначивши назву групи (наприклад, підтримка вихователів під час COVID-19).
- Коли визначено, що група (де учасники можуть бачити, хто ще є учасником) є найкращим варіантом, робіть кожну групу малою, щоб краще та своєчасно керувати динамікою.
- Поділіться повідомленням, що містять правила та положення щодо використання форуму, принаймні під час запуску групи та один раз на 2 тижні у формі нагадування. Зазначте у ньому, що Товариство Червоного Хреста та Червоного Півмісяця не допускає експлуатації, жорстокого поводження та цькування - допомога надається безкоштовно, і нікому ніколи не доведеться повертати щось взамін за послуги та підтримку.
- Переконайтесь, що участь передбачає чітке дотримання конфіденційності та нерозголошення/не передавання змісту дискусії, що проводяться в цьому просторі.
- Періодично нагадуйте учасникам груп про те, що вони взаємодіють у публічному просторі.
- Завжди дотримуйтесь шанобливого підходу, а саме уникайте негативних коментарів чи висловлення та прояву ненависті. Видаліть учасників, якщо їх поведінка токсична та шкідлива для решти групи, одночасно звертаючись до цієї людини, запропонувавши підтримку.
- Використовуйте груповий чат лише тоді, коли є потреба досягнення його основної мети та відключіться, коли нагальна потреба у чаті зникла. Якщо члени групи хочуть продовжувати спілкування через додаток, вони можуть створити нову групу без участі товариства Червоного Хреста та Червоного Півмісяця.
- Зітріть повідомлення, щойно група припиняє існування, та попросіть інших учасників зробити те саме.

✘ ЗАБОРОНИ

- Створювати групові чати, якщо є альтернативний безпечніший спосіб поширення призначеної інформації.
- Налаштовувати групові чати із випадково обраними членами чи членами, яких адміністратор не знає (наприклад, запропоновані іншими членами).
- Створювати групи з дітьми (молодшими за 18 років) без поінформованої згоди батьків, враховуючи, що батьки можуть недостатньо розуміти необхідність таких форумів, що вимагає надання достатньої та повної інформації, а саме про ризики.
- Створювати групові чати, якщо вони не відповідають уже наявній групі (наприклад, чати батьків та вчителів).
- Створювати групи лише на запрошення приєднатися; ми зобов'язані забезпечити, аби користувачі повністю розуміли будь-які ризики, а також їхні права та обов'язки стосовно групи, які вони повинні виконати перед простим додаванням учасників.
- Обирати програми для обміну повідомленнями з групою бенефіціарів, якщо це означає виключення учасників (наприклад, не всі мають Інтернет або смартфон/комп'ютер).
- Вести чати поза межами сфери, для якої він створений.
- Передавати функції адміністраторів волонтерам та / або користувачам/бенефіціарам.
- Розміщувати фотографії без явної згоди зображуваних або зображення, які можуть порушити або заподіяти шкоду гідності та/або конфіденційності когось із групи або поза нею (наприклад, фото мертвих тіл).
- Додавати до чату людей, які виявляють нерозуміння чи незнання щодо використання таких інструментів.

Приклади популярних додатків для обміну повідомленнями

Найпоширеніші додатки	Плюси	Мінуси
WhatsApp 	<ul style="list-style-type: none"> Популярний (1.6 мільярдів користувачів) Можливість використання "Списків трансляцій", коли одержувачі не можуть бачити (або взаємодіяти) один з одним Вміст повідомлення повністю зашифрований (бачать лише відправник та одержувач) 	<ul style="list-style-type: none"> Вимагає та відображає номер телефону в групах (відсутність конфіденційності між користувачами) Метадані не шифруються (та надсилаються у Facebook); див. розділ щодо метаданих Компанія відома тим, що обмінюється метаданими з урядами / розвідувальними установами
Telegram 	<ul style="list-style-type: none"> Номер телефону бачать лише ті користувачі, до телефонної книги яких вже занесений номер телефону (це стосується і групових чатах) Вміст повідомлення та метадані повністю зашифровані (лише при використанні "Секретних чатів") Можливість використання "Каналів", коли одержувачі не можуть бачити один одного (або взаємодіяти). Можливість створення «Супер груп», коли до складу одної такої групи входить до 200 000 користувачів 	<ul style="list-style-type: none"> Не дуже популярний додаток (400 мільйонів користувачів) Потрібен номер телефону для активації "Секретні чати" доступні лише через телефон, а не через настільний клієнт
Signal 	<ul style="list-style-type: none"> Вміст повідомлення та метадані повністю зашифровані Немає верхнього ліміту кількості користувачів в одній групі чату 	<ul style="list-style-type: none"> Непопулярний (10-50 мільйонів користувачів) Вимагає та відображає номер телефону в групах (відсутність конфіденційності між користувачами)
Facebook Messenger 	<ul style="list-style-type: none"> Популярний (1.3 мільярда користувачів) 	<ul style="list-style-type: none"> Не рекомендується Прив'язується до особистих профілів у Facebook Відсутність конфіденційності між користувачами Відсутнє шифрування даних Вміст повідомлення та метадані зберігаються у Facebook
WeChat 	<ul style="list-style-type: none"> Популярний (1 мільярд користувачів, переважно в Азії) 	<ul style="list-style-type: none"> Не рекомендується Серйозні проблеми з конфіденційністю Повідомлення контролюються та перевіряються китайською владою

³Залишається незрозумілим, чи сумісні Супер групи із таємними чатами