



Sony
Interactive
Entertainment

فبراير
2025

PlayStation

تقرير السلامة

المقدمة

في Sony Interactive Entertainment (SIE)، الشركة المطوّرة لـ PlayStation، نسعى إلى تقديم تجارب مبتكرة لجميع اللاعبين. تضم PlayStation Network أكثر من 100 مليون مستخدم نشط شهريًا حول العالم، وحرصًا على تجربتهم، يجتهد فريق السلامة لدينا، بتنوّع اختصاصاته، على تهيئة بيئة تدعم اللاعبين وترقّب بجمعهم من كافة الخلفيات. تعكس قواعد السلوك الخاصة بمجموعة Sony التزامنا بسلامة العملاء، فيما نسعى لإشراك لاعبينا في عالم Kando الذي يعزّز التفاعل والاتصال العاطفي. جزء من هذا الالتزام هو توفير معلومات دقيقة وسهلة الفهم.

نعرض في التقرير التالي الركائز الثلاث التي يقوم عليها نهجنا للحفاظ على سلامة اللاعبين، وهي: التحكم في تجربتك وحماية اللاعبين وتطبيق معاييرنا.

PlayStation هي للجميع. نحن ممتنون للدعم الذي يظهره لاعبونا ولالتزامهم المشترك ببناء مجتمع إلكتروني يحفظ السلامة والشمولية لكل أفراد.

كاثرين جنسن

نائبة الرئيس، تجربة المستهلك العالمية
Sony Interactive Entertainment

قواعد السلوك الخاصة بمجموعة PlayStation



التحكم في تجربتك:**تمكين اللاعبين ومديري العائلة من اتخاذ القرارات الصحيحة لأنفسهم ولعائلاتهم**

يمكن للاعبين التحكم في تجاربهم على PlayStation Network من خلال ميزات عديدة مثل الحظر، وكتم الصوت، والإبلاغ عند تعرّضهم لتفاعلات سلبية. قمنا أيضًا بالاستماع إلى ملاحظات اللاعبين والاستجابة لها من خلال تطبيق حلول إضافية تدعم حمايتهم. على سبيل المثال، أطلقنا ميزة "الحظر الافتراضي" في أوائل عام 2024 لمنع تكرار التجارب السلبية عند إبلاغ اللاعبين عنها.

نعمل باستمرار على اختبار تقنيات جديدة وتحسين سياساتنا لرفع مستوى سلامة اللاعبين على PlayStation Network، بما في ذلك تجربة آلية التحقق من العمر عند إنشاء حسابات جديدة في بعض البلدان. سنواصل سعيًا لابتكار حلول تعزّز سلامة جميع أفراد مجتمعنا وتوفّر لهم بيئة آمنة وودّية على الإنترنت.

حظر اللاعبين على PlayStation Network

المحادثة الصوتية للمجموعة على PS5

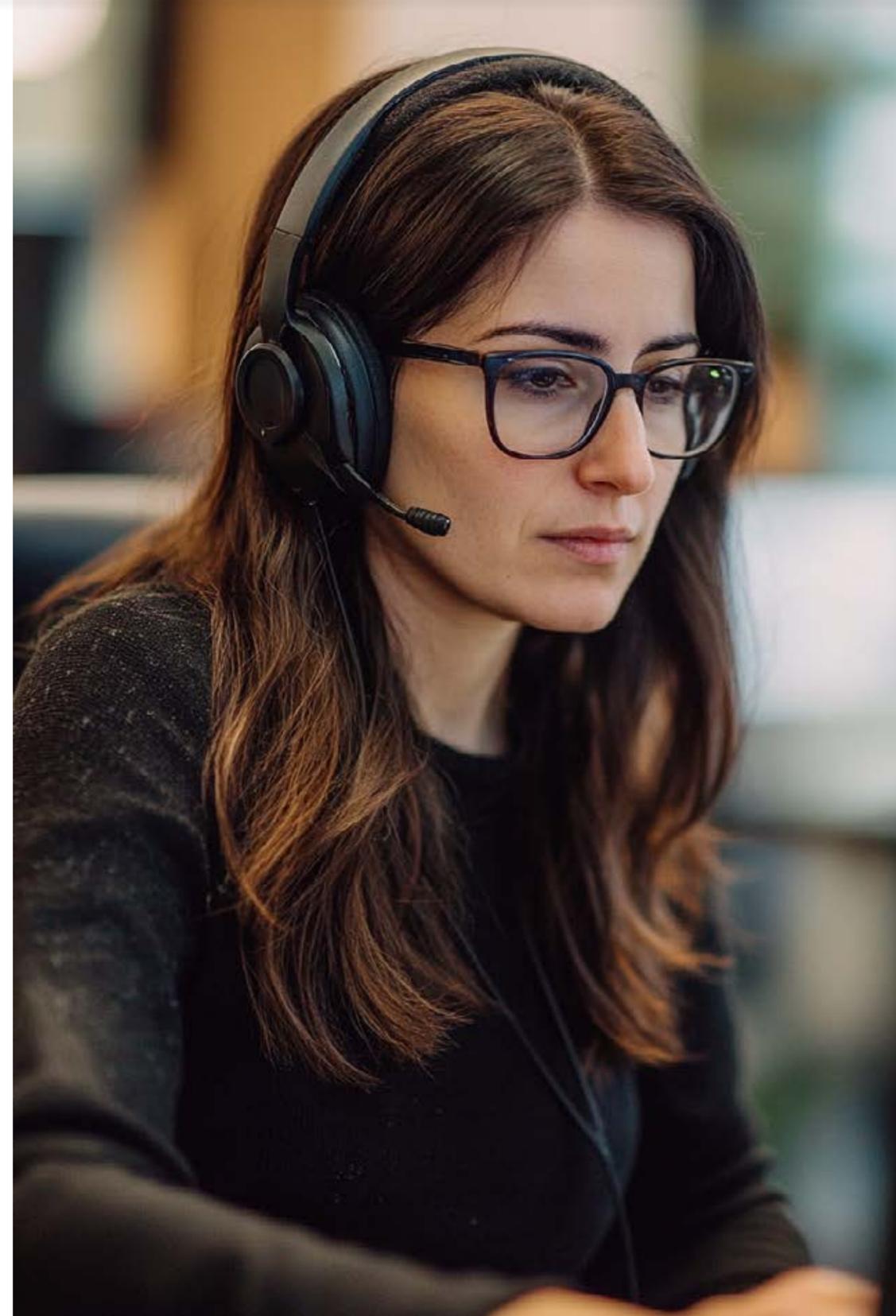
الإبلاغ عن سلوك على PlayStation Network

**نهجنا في السلامة
يقوم على ثلاث ركائز:**

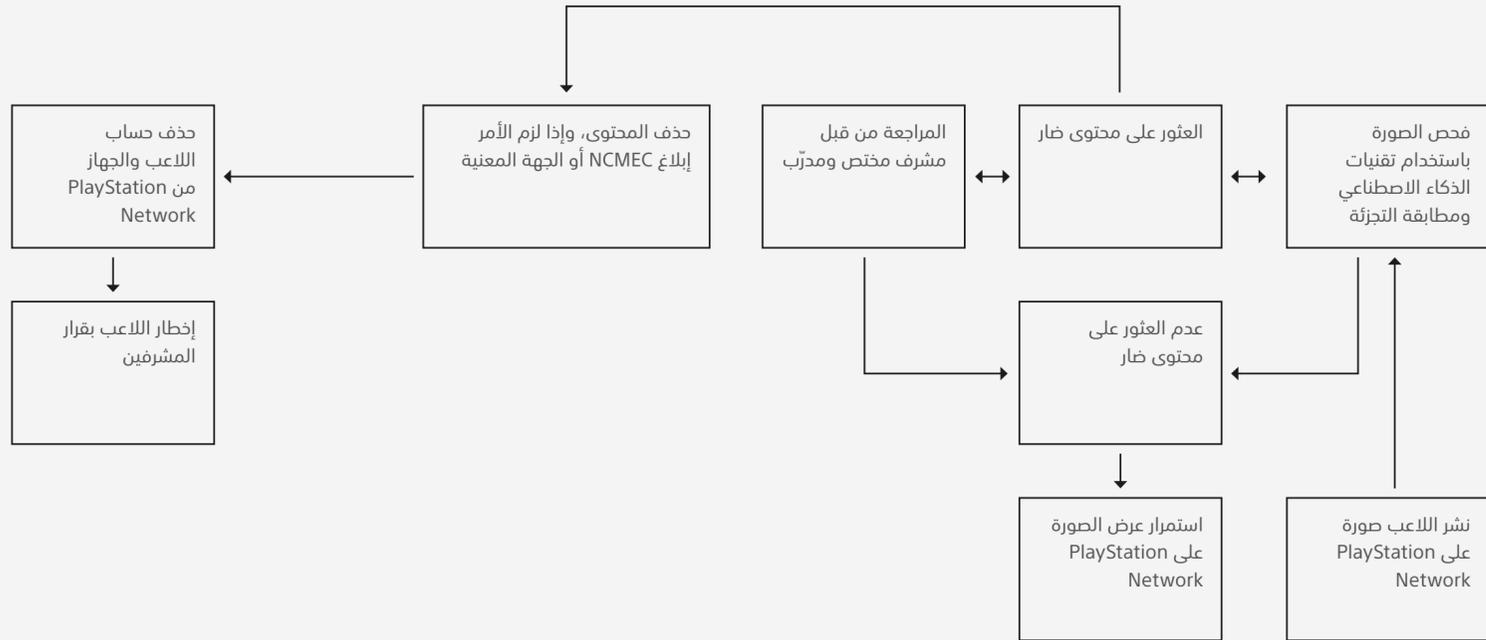
♦ **التحكم في تجربتك:** طوّرتنا مجموعة من الأدوات التي تمكّن اللاعبين وأولياء أمورهم من تخصيص تجربتهم على الإنترنت وفقًا لاحتياجاتهم. تشمل هذه الأدوات كل جوانب التجربة، من إدارة الاتصال مع اللاعبين وأوقات اللعب إلى ضمان الخصوصية وحماية الحسابات. الميزات التي نخصصها لإدارة العائلة تمكّن أولياء الأمور والأوصياء من اتخاذ قرارات مدروسة تناسب عائلاتهم.

♦ **حماية اللاعبين:** نعتمد على أنظمة تكنولوجية متقدمة في تدابيرنا الوقائية لحماية اللاعبين من مخاطر مختلفة على الإنترنت، بما في ذلك الروابط المخالفة، والنصوص والصور المسيئة، واللغة الاستغلالية، والتهديدات الخطيرة مثل استغلال الأطفال جنسيًا والاعتداء عليهم (CSEA). هذه الخطة الاستباقية تحدّ من تعرّض اللاعبين للمحتوى الضار وتمنع تأثيره على تجربتهم.

♦ **تطبيق معاييرنا:** نعيّن مشرفين بشريين ذوي خبرة لضمان التزام اللاعبين بقواعد السلوك الخاصة بنا واتخاذ الإجراءات المناسبة ضد المخالفين. كما نستخدم البلاغات المباشرة من اللاعبين والتقارير الصادرة عن أدواتنا المؤتمتة مع مراجعة المشرفين البشريين لها، لرصد أي محتوى مخالف للقواعد. سياساتنا مدروسة بعناية لنوازن بين حرية التعبير وضرورة حماية اللاعبين من المحتوى الضار، مما يعزّز العدالة والوضوح والاتساق في تطبيق القواعد.



مراحل رصد الصور



في حال تطابق المحتوى، يتم تصعيده إلى فريق الإشراف المختص للمراجعة. وإذا تبين أنّ المحتوى يتضمن مواد متعلقة بالاعتداء الجنسي على الأطفال، يتم إبلاغ NCMEC مباشرة بشأنه. بالإضافة إلى مطابقة التجزئة، نستخدم تقنيات التعلّم الآلي لرصد مواد الاعتداء الجنسي على الأطفال التي لم يتم الإبلاغ عنها مسبقًا. رغم اختلاف التقنيات، تبقى مراحل الإشراف على المحتوى ثابتة.

نظرًا لحساسية مواد الاعتداء الجنسي على الأطفال، تخضع جميع المحتويات المرصودة لمراجعة دقيقة من قبل أشخاص مختصين ومدربين. عند التحقق من مخالفة القواعد، يتم تعليق الحساب المخالف مع أي أجهزة PlayStation مرتبطة به نهائيًا عن شبكتنا.

الآلي لرصد محاولات الفاعلين السيئين لاستغلال التكنولوجيا في توجيه رسائل ضارة إلى عدد كبير من لاعبينا. ولمزيد من الحماية، نوّظف الروبوتات الخاصة بنا لرصد وإزالة روبوتات غيرنا التي تهدف إلى تعطيل تجربة اللاعبين.

لا نمنع مشاركة الروابط على PlayStation Network بهدف تشجيع التواصل وتسهيل تبادل المحتوى المرتبط بالألعاب، لكننا لا نغفل عنها. فإنّ الروابط التي تخالف قواعد السلوك لدينا يتم رصدها وحظرها مباشرة، حفاظًا على أمان المنصة والاحترام المتبادل بين اللاعبين. نقوم بإدراج جميع الروابط المخالفة لقواعد السلوك في لائحة مخصصة للحظر، وعندها يتعدّد عرضها على PlayStation Network. تعدّد المواقع التي تروّج الكراهية أو المواد الإباحية أو العنف الشديد مخالفة لقواعد السلوك على PlayStation Network، وهي محظورة تمامًا.

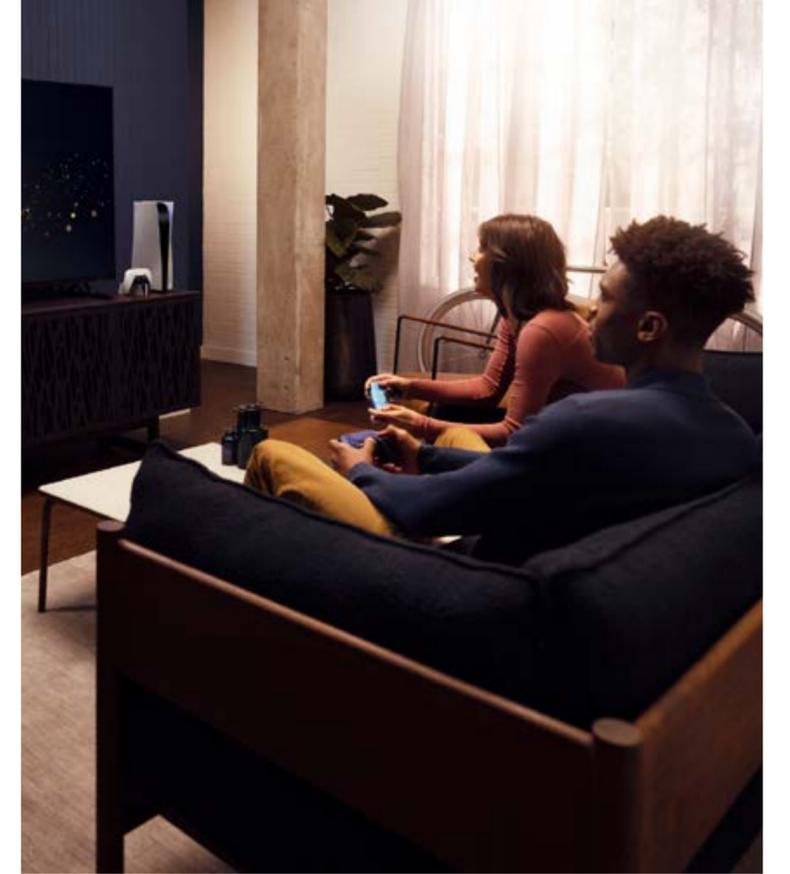
اللاعب مع الآخرين، وأحيانًا ضدهم، جزء لا يتجزأ من تجربة الألعاب على الإنترنت. نقدّر شعور اللاعبين برضا كبير عند تطوير مهاراتهم وتجاوز التحديات الصعبة داخل الألعاب. يربّب اللاعبون بالمنافسة الزهيدة، لكنهم لا يستمتعون بمواجهة الخصم الذي يلجأ إلى برامج الغش لرفع فرصه بالفوز دون استحقاق. ترصد أنظمتنا تلقائيًا أي استخدام لتقنيات الغش، وقد نعلّق الحسابات التي يُثبت استخدامها لهذه الأدوات، حفاظًا على بيئة عادلة ومتوازنة.

نربّب بجميع اللاعبين على PlayStation، سواء اختاروا اللعب بمفردهم أو مع أصدقائهم. تأتي سلامة اللاعبين في مقدمة أولوياتنا، ونتخذ تدابير إضافية لحماية الأطفال على PlayStation Network.

نتعاون مع مؤسسات عالمية متخصصة، مثل معهد سلامة الأسرة على الإنترنت (FOSI)، والمركز الوطني للأطفال المفقودين والمستغلين (NCMEC)، وتحالف التكنولوجيا Tech Coalition، وغيرها من الجهات الموثوقة لضمان سلامة الشباب على الإنترنت وتعزيز المواطنة الرقمية المسؤولة بالتعاون مع FOSI، إلى تطوير أدوات لرصد وحذف المحتوى الضار، بما في ذلك مواد استغلال الأطفال جنسيًا والاعتداء عليهم، بالتعاون مع NCMEC وتحالف التكنولوجيا.

لحماية مجتمعنا، نفحص كل صورة يتم رفعها إلى PlayStation Network باستخدام تقنية مطابقة التجزئة لتحديد الصور التي قد تتطابق مع المحتوى الضار.

تقوم أدوات مطابقة التجزئة بتعيين توقيع رقمي فريد للمحتوى، يُسمى "التجزئة"، ثم تقارن التجزئة بقاعدة بيانات التواقيع المعروفة.



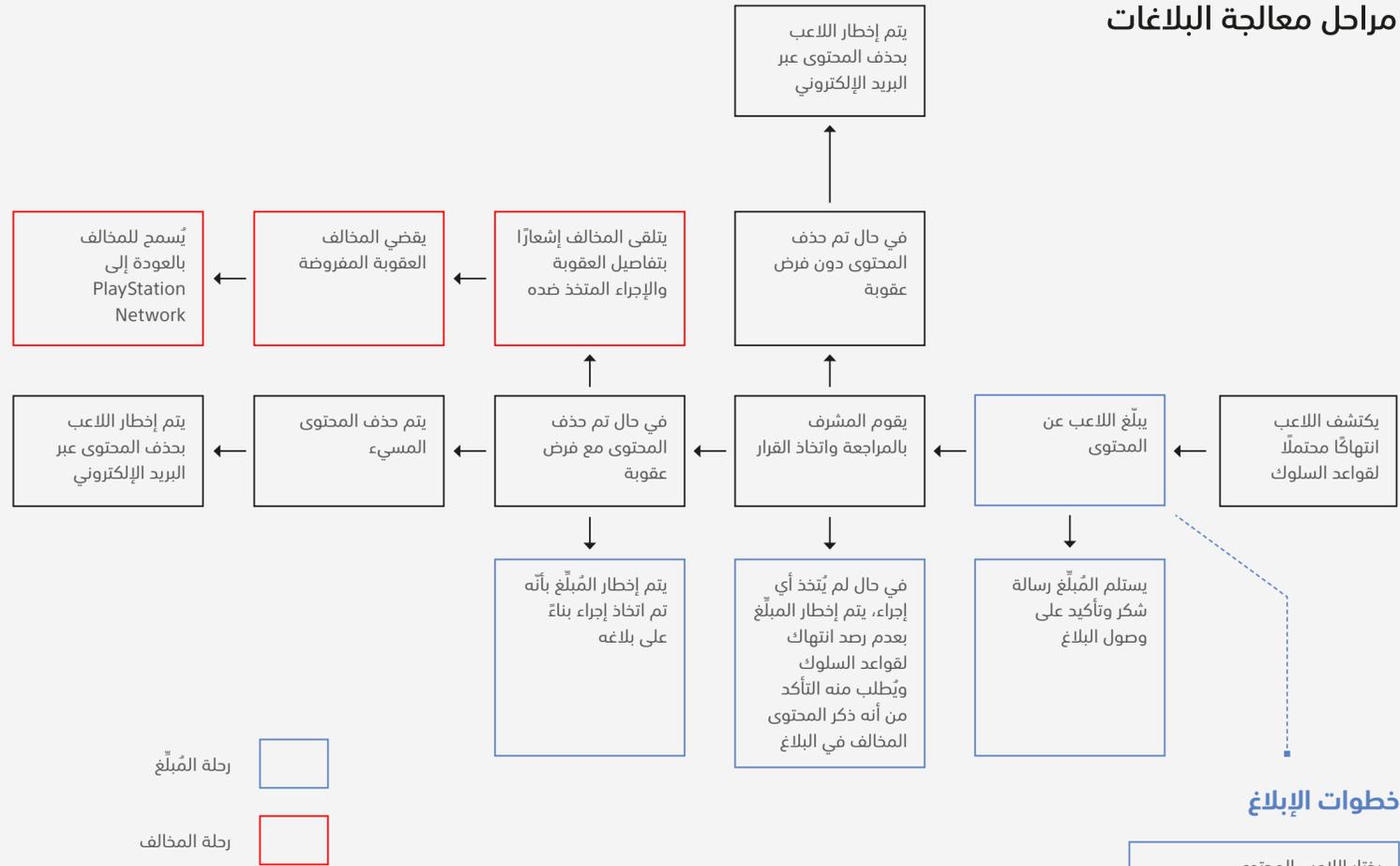
حماية اللاعبين

الميزات والتكنولوجيا التي تحمي اللاعبين

يهمنا أن يشعر اللاعبون بالحماس والانتماء عندما يسجّلون دخولهم. يستحق أن يشعر كل واحد منهم بالأمان والراحة للتعبير عن نفسه بثقة أثناء اللعب. في SIE، نتخذ مجموعة من الإجراءات التي تضمن استمتاع اللاعبين بتجارب إيجابية وآمنة. من أبرز هذه الإجراءات هو مرشح الألفاظ النابية للنصوص الذي يحظر لغة الكراهية والبذاءة بلغات عديدة، وذلك في المساحات المرئية للجميع مثل معرّف الاتصال على الإنترنت أو النبذة، مما يحد من وصول المحتوى الضار إلى اللاعبين الآخرين.

نتخذ إجراءات أخرى مهمة أيضًا إنما على مستوى أقل علنية، مثل التقنيات المتقدمة لحظر الأنشطة العشوائية. نستخدم أدوات التعلّم

مراحل معالجة البلاغات



خطوات الإبلاغ



كيفية استئناف تعليق الحساب نهائيًا على

PlayStation Network

نقدّم للاعبين الذين تم تعليق حساباتهم نهائيًا فرصة للاستئناف عبر نموذج إلكتروني مخصص. بمجرد تقديم نموذج الاستئناف، يقوم مشرفون مدربون بمراجعتهم لفحص حالة المخالفة وسجل اللاعب. يتخذ المشرف القرار بشأن طلب الاستئناف، ويتم بعدها إخطار المستخدم بالنتيجة.

استئناف التعليق على PlayStation Network



تعليق الحسابات على PlayStation Network

قد تؤدي المخالفات الخطيرة إلى تعليق الجهاز بالكامل، مما يمنع اتصاله بشبكتنا.

عندما يقدم اللاعبون بلاغًا، يصلهم تأكيد باستلامه، ويتم إخطارهم بقرار الإشراف عند صدوره، بما في ذلك إذا كان المحتوى المبلِّغ عنه قد خالف قواعد السلوك لدينا. في حال عدم تأكيد المخالفة، يتلقى اللاعبون موارد تعليمية حول كيفية تقديم بلاغات فعالة في المستقبل. اللاعبون الذين تثبت مخالفتهم لقواعد السلوك، يتم إخطارهم عبر البريد الإلكتروني.

تطبيق معاييرنا

الإشراف البشري المتخصص، واتصال اللاعبين، والاستئنافات

يشمل الإشراف تقييم المحتوى الذي يبلغ عنه المستخدمون على PlayStation Network وفقًا لقواعد السلوك الخاصة بنا، ثم تطبيق الإجراءات المناسبة عند التحقق من مخالفة القواعد. تعمل فرق الإشراف البشري لدينا على مدار الساعة وطوال أيام السنة، وهي فرق مدربة تدريبًا مكثفًا على تقييم المحتوى. نشرف على البلاغات فور استلامها، سواء تعلقت بالرسائل، أو المحادثات الصوتية، أو محتوى ملفات التعريف، أو أسماء مجموعات Game Base، أو معرفات الاتصال على الإنترنت، أو التواصل داخل الألعاب.

تغطّي خدمات الإشراف لدينا أكثر من 30 لغة، مع مراعاة السياق الثقافي، والحساسيات التاريخية، والقوانين المحلية لضمان تطبيق القواعد بعدالة واحترام. نتعامل بجدية مع جميع البلاغات، ولا يتم اتخاذ أي إجراء على الحسابات المبلِّغ عنها إلا بعد أن يتحقق مشرف بشري من المحتوى.

نحرص على توضيح إجراءات تطبيق القواعد، ونعمل على توعية لاعبينا استباقيًا حول تأثير السلوك السلبى على تجربتهم في PlayStation Network، بما في ذلك العواقب المحتملة مثل تعليق الحسابات مؤقتًا أو نهائيًا. نتيح أيضًا للاعبين خيار استئناف التعليق النهائي لحساباتهم في 40 دولة تتوفر فيها PlayStation Network، مع خطط لتوسيع نطاق الاستئناف بحيث يشمل حالات التعليق المؤقت ويمتد إلى المزيد من المناطق.

تستند قرارات المشرفين إلى إطار تعليمي شامل يضمن اتخاذ إجراءات متسقة وعادلة عند مخالفة قواعد السلوك. تُحدّد أنواع التعليق بناءً على مدى جسامة المخالفة وسجل اللاعب التأديبي. على سبيل المثال، قد يوجّه تحذير عند أول مخالفة بسيطة، في حين قد تؤدي الانتهاكات المتكررة أو الجسيمة إلى تعليق تدريجي للحساب لمدة 30 يومًا أو 60 يومًا، أو إلى تعليقه نهائيًا. بشكل عام، قد تسفر قرارات الإشراف عن أحد الإجراءات التالية: تحذير، أو تعليق لمدة 3 أيام، أو 7 أيام، أو 30 يومًا، أو 60 يومًا، أو تعليق نهائي. في بعض الحالات، قد يقتصر التعليق على تواصل اللاعب مع الآخرين (فقط على جهاز PS5)، بينما



قواعد السلوك مبسطة وأكثر وضوحًا

قواعد السلوك الخاصة بنا تمكّن لاعبينا من الحفاظ على بيئة لعب إيجابية ومحترمة على PlayStation Network. قمنا بتبسيط الإرشادات وتحديثها لتكون سهلة الفهم، ومتسقة عالميًا، ومتاحة لجميع اللاعبين. قبل المشاركة في اللعب عبر الإنترنت، على المستخدمين مراجعة القواعد المحدثة والموافقة عليها. نوصي اللاعبين أيضًا بالاطلاع المنتظم على قواعد السلوك وسياستنا ضد خطاب الكراهية لضمان التزام الجميع بها أثناء اللعب.

قواعد السلوك

السياسة ضد خطاب الكراهية

التزامنا بسلامة اللاعبين والتصعيدات الجنائية

بالإضافة إلى اتخاذ الإجراءات بحق حسابات المخالفين، تملك فرق الإشراف لدينا صلاحية تصعيد البلاغات لمراجعة إضافية في حال تضرّمت الانتهاك تهديدات محتملة للحياة أو لسلامة اللاعبين أو أي أنشطة غير قانونية. عند الضرورة، يشمل ذلك إبلاغ السلطات القانونية، أو الهيئات الحكومية المختصة، أو أي جهات معنية أخرى. لا نتسامح على الإطلاق مع استغلال الأطفال جنسيًا والاعتداء عليهم. نبذلُ NCMEC والسلطات القانونية عن جميع الحالات المرصودة في الوقت نفسه.

التهديدات الموجهة للأشخاص أو الممتلكات والنوايا المتعلقة بإيذاء النفس، تخضع لعدة مراحل من المراجعة. يتم إحالة التهديدات التي تُعتبر جديّة مباشرة إلى السلطات القانونية.

دعم اللاعبين والمشرفين ورفاهيتهم

نحن ملتزمون بشدة برفاهية مجتمعنا في PlayStation. لذلك، نبذلُ باستمرار عن فرص جديدة للتواصل مع لاعبينا وتقديم الدعم الذي قد يحتاجون إليه.

إذا تلقى فريق المشرفين البشريين لدينا بلاغًا يوجي بأن أحد اللاعبين يواجه أي صعوبة، سنتواصل معه في رسالة تحتوي على موارد دعم عملية لمساعدته.

نتعاون مع جهات متخصصة مثل Crisis Text Line و Shout و Anata و no lbasho في مناطق عملها، ومع ThroughLine عالميًا، لتوفير خدمات مباشرة ومجانية بمساعدة متطوعين مدربين لدعم الصحة النفسية والتدخل في الأزمات، على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع.

حتى دون تلقي رسالة من فريق السلامة لدينا، يمكن للاعبين الاستفادة من شراكاتنا والتواصل مباشرة مع مستشارين مدربين في إدارة الأزمات عند الحاجة.

يمكن لمستخدمينا في الولايات المتحدة والمملكة المتحدة مشاركة الكلمة المفتاحية "CIRCLE" لتمكين الآخرين من التواصل مباشرة مع خدمات Crisis Text Line و Shout دون الحاجة إلى تدخّل المشرفين.

فضلاً عن أنها أحد رموز PlayStation، تمثل الكلمة المفتاحية "CIRCLE" مفهوم الدعم المستمر.

يعمل جميع شركائنا في تقديم الدعم بسرية تامة، ولا يشاركون المعلومات مع خدمات الطوارئ إلا عند الضرورة القصوى لضمان سلامة اللاعب أو سلامة الآخرين.

للمزيد حول هذه الخدمات وكيفية معالجة معلوماتك، يرجى مراجعة الشروط المعمول بها لدى الشركاء المعني.

رفاهية المشرفين أيضًا أولوية لدى SIE.

في فبراير 2024، فاز فريق السلامة عبر الإنترنت في SIE Online Safety بجائزة Great British Workplace Wellbeing عن أفضل استراتيجية تقديرًا لالتزامنا بدعم رفاهية المشرفين وحمائيتهم.

السياسة ضد خطاب الكراهية

نشجّع على كل من الشمولية والتفرد على PlayStation، سواء داخل اللعبة أو على الإنترنت. تضم PlayStation Network مجتمعًا متنوعًا من اللاعبين بمختلف الخلفيات حتى يستمتع الجميع بتجربتهم. يمكن للاعبين التعبير عن أنفسهم وآرائهم مع بعضهم، لكن لن يتم التسامح مع خطاب الكراهية والسلوك الباعث على الكراهية.

عند إنشاء الحساب، يوافق اللاعبون على الالتزام بقواعد السلوك التي توضح المعايير المتوقعة لتفاعلاتهم على PlayStation Network. يساهم اللاعبون في بناء مجتمع مرحّب وشامل للجميع من خلال التصرف بمسؤولية وإبلاغ SIE عن أي سلوك غير لائق. لا توجد استثناءات لاستخدام لغة الكراهية أو الإهانات بكل أشكالها على PlayStation Network، حتى لو كان السياق مرثًا أو غير جديّ أو تم استخدام الكلام بغير معناه. حتى لو اعتبر بعض اللاعبين أنّ تبادل الألفاظ النابية أو الإهانات بين الأصدقاء أمر مقبول، هناك عواقب لنشر أي محتوى مسيء أو استخدام أي لغة عدوانية، وفقًا لقواعد السلوك على PlayStation Network.

مواد CSEA المرصودة والمحدوفة

والمبلغ عنها سنويًا

عدد بلاغات CyberTips	العام
2,071	2021
4,102	2022
3,974	2023

يعود ارتفاع عدد البلاغات التي قدّمتها SIE بين عام 2021 وعامي 2022 و 2023 إلى التقنيات الجديدة التي أدخلناها لتحسين رصد المحتوى الاستغلالي.

