

موظفون في غوغل يسربون أسرار مستخدمي المساعدة الصوتية

انتهاك خصوصية الأفراد في المنزل أو العمل أسهل مما يعتقد المستخدمون



بات من الصعب الرهان على الخصوصية في المنزل أو أماكن العمل المغلقة بوجود المساعدات الصوتية، التي قد يتم تشغيلها عن طريق الخطأ وتسريب بيانات ومعلومات شخصية ليس فقط لفائدة الموظفين في الشركات التكنولوجية بل لوسائل الإعلام كما حدث مع شركة غوغل عبر أحد المتعاقدين الذي أرسل بيانات مستخدمين إلى إذاعة بلجيكية.

لم ينطق عبارة "مرحباً يا غوغل"، والتي من المفترض أن تنشط الجهاز للاستماع. وكان الشخص الذي سرب التسجيلات يعمل كمتعاقد مع غوغل، ونسخ الملفات الصوتية لاستخدامها لاحقاً في تحسين التعرف على الكلام، حيث من المفترض أن تكون التسجيلات المعروضة عليه مشروحة بعناية، مع تضمين ملاحظات حول هوية المتحدثين وعمرهم المفترض.

واستلمت المحطة فقط إلى تسجيلات من المستخدمين الهولنديين والبلجيكين، إلا أن الشخص الذي سرب التسجيلات عرض عليها تسجيلات من جميع أنحاء العالم، مما يعني أن هناك الآلاف من المتعاقدين الآخرين الذين يستمعون إلى تسجيلات المساعدة.

وأشارت الإذاعة البلجيكية إلى أن بنود خدمة غوغل الرئيسية لا تذكر أنه قد يتم الاستماع إلى التسجيلات بواسطة أشخاص آخرين.

وقال التقرير، إن غوغل تحاول إخفاء الهوية من التسجيلات قبل إرسالها إلى المتعاقدين، وتلجأ إلى طريقة التعرف عليها بالأرقام بدلاً من أسماء المستخدمين، لكن المحطة تمكنت من التقاط بيانات كافية من التسجيلات للعثور على عناوين المستخدمين المعنيين.

وتشمل تلك التسجيلات محادثات بين مستخدمين عن حياتهم العاطفية أو أولادهم، والبعض منهم يقدم معلومات شخصية.

من جهتها أعلنت غوغل أنها تحقّق في كيفية تسريب هذه التسجيلات من جانب موظف "لم يلتزم بالسياسة المعمول بها في مجال أمن المعلومات"، مشيرة إلى تحقيق شامل في هذا الخصوص أطلق لتفادي تكرار هذه الحادثة.

وأوضحت أن موظفيها ليس في وسعهم النفاذ إلا إلى 0.2 بالمئة من التسجيلات وأن هذه الأخيرة ليست مربوطة بحسابات المستخدمين. وعادة ما يتم تفعيل خدمة المساعدة الصوتية من غوغل عندما يتوجه إليها المستخدم، من خلال الضغط على زرّ أو مخاطبتها.

وأقرت المجموعة بأن هذا التطبيق قد يسجّل عن طريق الخطأ، عندما يرصد تعابير في الخلفية قد يستدعيها كلمات مفتاح.

واعتبر متابعون أن هذا التقرير لا يثير مخاوف أخلاقية فقط، بل إنه

باريس - أقرت شركة غوغل بأن موظفيها لديهم نفاذ إلى تسجيلات خدمتها للمساعدة الصوتية، بعد أن كشفت وسائل إعلام بلجيكية أنها تلقت بعض هذه التسجيلات واستمعت إلى أكثر من ألف تسجيل يتضمن تفاصيل شخصية.

واعترفت بأن هذه الخدمة يمكن أن تسجّل أحياناً عن خطأ من دون أن يشغّلها المستخدم.

وأوضحت المجموعة العملاقة أن خبراء لغات يستمعون إلى تسجيلات مستخدمي خدمة المساعدة الصوتية بغية تحسين فهمها للغات واللهجات المختلفة، وهو عمل "ضروري لاستحداث منتجات مثل أسيستنت غوغل".

وجاءت تصريحات غوغل إثر كشف إذاعة "في.آر.تي" البلجيكية أنه تسنّى لها الاستماع إلى أكثر من ألف تسجيل مأخوذ من أجهزة في بلجيكا وهولندا، حوالي 153 منها سجّل عن طريق الخطأ.

متعاقد مع غوغل سرب تسجيلات لإذاعة بلجيكية تكفي لتمييز عناوين عدة أشخاص يستخدمون غوغل هوم

وذكرت الإذاعة البلجيكية "في.آر.تي" في تقرير لها، أن متعاقد غوغل يستمعون سرّاً إلى تسجيلات المساعد الصوتي، وقالت إن الأمر لا يقتصر على الاستماع إلى جهاز "غوغل هوم"، بل هناك احتمال كبير لوجود متعاقد مع غوغل يستمع إلى المستخدم أيضاً.

وأضافت "على ما يبدو فإن الأمر لا يتطلب الكثير لبدء التسجيل، إذ بالرغم من أنك قد لا تطرح أي سؤال على الجهاز، فإنه لا يزال يرسل ما تقوله إلى الشركة، مما يسمح لشخص فعلي بجمع البيانات منه".

وفي حين أنه لا يتم الاستماع إلى التسجيلات المباشرة، فإن مقاطع الصوت ترسل إلى المتعاقدين، حيث تمكنت محطة "في.آر.تي"، بمساعدة أحد الأشخاص، من الاستماع إلى بعض هذه المقاطع.

واستمعت المحطة إلى تسجيلات تكفي لتمييز عناوين عدة أشخاص هولنديين وبلجيكين يستخدمون غوغل هوم، على الرغم من أن بعض المستخدمين

احذروا أدوات التجسس

وفي حادثة أخرى، قال مساعد اليكسا لصاحبه "أقتل والديك بالتبني". وهو الأمر الذي صدم مالك الجهاز المزود بالمساعد الشخصي "اليكسا"، على الرغم من أن التقارير تشير إلى أن المساعد لم يكن يقصد هذا الأمر، وأن العبارة كان يقرأها من مشاركة عبر موقع ريديت. وذكر موقع "مترو" البريطاني، أنه تم تصميم نظام مخصص لتدريب المساعد الشخصي من أمازون على تجنب قول أي شيء قد يسيء أو يزعج الناس، ولكن المساعد انتهى بالحدث عن كل شيء بداية من الجنس، وصولاً إلى بران الكلاب، وأخيراً التحريض على القتل.

ويتنقد المدافعون عن حق خصوصية البيانات المخزنة، أنظمة المساعدة الصوتية لأن اتصالها بالشبكة العنكبوتية يهدد الخصوصية.

أوريغون وتصريح الزوجين بأنهما قاما بإزالة جميع أجهزة "اليكسا" من المنزل، باعتبار ذلك انتهاكاً كاملاً لخصوصيتهما، وأكدت شركة أمازون أن "اليكسا" أرسلت حقاً التسجيل الصوتي لأحد الأشخاص الموجودين في قائمة الاتصال، ووصفت الشركة أن هذه الحالة "نادرة للغاية" واعتذرت للعائلة المتضررة، حسب ما ذكر الموقع الألماني "تاغ 24".

وجاء في الموقع الألماني أيضاً أنها ليست المرة الأولى التي يتسبب فيها خطأ لـ"اليكسا" في إشارة ضجّة. ففي العام الماضي اقترحت الشرطة ليلاً شقة في بلدة بينيرغ بالقرب من هامبورغ كانت تصدر منها موسيقى بصوت عال. واتضح في ما بعد أن "اليكسا" هي من قامت بإطلاق هذه الموسيقى الصاخبة من تلقاء نفسها.

الصوتي، الذي بات معتمدا في الملايين من الكمبيوترات والأجهزة الإلكترونية. وإضافة إلى استماع موظفي الشركات العملاقة إلى المحادثات الشخصية، قد تقوم المساعدات الصوتية ببعض الأخطاء الأخرى، مثلما حدث في الولايات المتحدة الأمريكية، فقد سجل برنامج "اليكسا" محادثة شخصية بين زوجين دون علمهما ثم أرسلها إلى صديق من تلقاء نفسه، كما جاء في الموقع الألماني "تي أولاين".

وأضاف الموقع أن الصديق الذي استقبل التسجيل الصوتي اتصل مباشرة بالزوجين وطلب منهما أن يقطع التيار الكهربائي عن "اليكسا" فلما منه أن منزل الزوجين تعرض لاختراق من طرف هاكر.

ويعد انتشار الخبر عبر القناة التلفزيونية "كيرو7" في بورتلاند بولاية

يُظهر مدى سهولة انتهاك خصوصية الأفراد في المنزل أو العمل من جانب الشركات.

وقبل غوغل، كانت شركة أمازون قد تعرّضت بدورها لانتقادات من هذا القبيل بعد الكشف عن أن بعض موظفيها كلفوا الاستماع إلى محادثات خاصة بغية تحسين نظام المساعدة الصوتية. وذكرت وكالة بلومبرغ في أبريل الماضي، أن مساعدات "أيكو" المنزلية تجمع يوميا عددا هائلا من الرسائل والمقاطع الصوتية للمستخدمين وترسلها إلى مراكز بيانات أمازون.

ويطلع موظفو أمازون على هذه البيانات التي قد تحتوي على محادثات خاصة للمستخدمين، بغية فك تشفير أصواتها، ومعاينتها إلكترونياً، ومجها بخوارزميات إلكترونية خاصة، بهدف تحسين قدرات مساعد "اليكسا"

جيل الويكيبديا لا يقبل بالصحافة

في هذا النوع من الصحافة بنفس الطريقة التي قد يفكر بها رجل الشرطة أو قائد سيارة الإسعاف أو رجل الإطفاء. أنت، كمواطن، تتوقع أن يتم تشغيل هذه الخدمات بكفاءة، لكنك لا تتوقع أن يضطروا إلى تبرير أنفسهم على أساس الربح.

في يوم ما كتبت أن الصحافي هو نسخة ذهنية من نيوتن إن طلب الأمر؛ ومن المناسب أن أعيد نفس الكلام من أجل الأمل في مستقبل الصحافة، فحين جلس نيوتن يوماً شارد الذهن تحت شجرة التفاح، كما تقول الحكاية، وينبغي الحفاظ عليها بنوع من الخشوع، لأنها أصبحت أسطورية، بالرغم من الموقف المتشكك للفيزيائي الفرنسي لوب فيرليت الشارح المتميز لأعمال نيوتن، فإن ما نقلته الحكاية وقع على الأرجح، لكن فيرليت سيؤكد على العكس من ذلك أن نيوتن أسس من بداية مساره العلمي بهذه الأسطورة التي سبغها في شيخوخته، فتوصل إلى طريقة النفاضل وتمكن من وضع نظرية الألوان وبعدها إلى طريقة النفاضل العكسية، وفي السنة نفسها بدأ التفكير في امتداد الجاذبية إلى مدار القمر.

الخطاب الشعبي السائد على مواقع التواصل الاجتماعي بهدف الحصول فيما تغيب المهمة الأساسية. الخيبة تكمن اليوم في الهبوط المربع بالنسبة لصحافيين عرب عن صناعة خطاب جديد والخضوع للسائد والتعبير بلغة سطحية مكررة وفق مشيئة "جيوش من الحمقى" يستحوذون على الشبكة الاجتماعية. الصحافة ليست مشروعاً شعبياً يفكر بالحضور الدائم بغض النظر عن التأثير، بل هي روح خدمة عامة تقدم للناس وفق تعريف جديد كتبه الآن روسبريدجر الذي بقي في موقعه عقدين من الزمان في أطول فترة لرئيس تحرير صحيفة الغارديان البريطانية.

ويطالب روسبريدجر الصحافيين بالتخلص من تقمص دور مشجعي النادي الذي يخسر بشكل دائم بينما جمهوره يستمر في التشجيع "لا أحد يحنن، نحن لا نهتم". ويقول في كتابه "كسر الأخبار" "إذا كانت الصحافة، إلى حد ما، خدمة عامة، فيجب على المحرر أن يفهم روح الخدمة العامة، وهو أمر ذو قيمة للمجتمع دون أن يحقق بالضرورة عائداً مالياً مباشراً. هذا يعني التفكير

صورة الصحافي الذي ينحني أمام الزعيم والملك والأمير والرئيس ولاحقاً أمام رجل الدين، ويعتبر ذلك واجبا صحافياً ليكتب لاحقاً عن إخلاصه السياسي؛ هذا تعبير عن زمن كان طاغياً في يوم ما، لكنه إن وجد اليوم فلا معنى له حتى وإن حصل بقناعة تامة، هناك مهام أكثر تعرف الصحافي اليوم وهو يتنافس مع جيل الويكيبديا وفق بيان الإنترنت. عندما يشعر الصحافي بأنه يعيش عصراً غير عادل بحق عمله في الزمن الرقمي، فليس حلاً أن يكون جزءاً من

الأفكار النيرة والمتجددة ستجد مكاناً لها في القمة ولا تهبط إلا لترتقي بدلا منها أفكار نيرة أخرى، وهذا ما يجعل الصحافة مصدراً للإلهام وليس مصدر الخيبة المستمرة

الرقمي، إذ لا يمكن بث الحياة في الأفكار الميتة، ومع ذلك تكرر صحافتنا تلك الأفكار من أجل أن تشهر شهادة موتها.

الأفكار النيرة والمتجددة ستجد مكاناً لها في القمة ولا تهبط إلا لترتقي بدلاً منها أفكار نيرة أخرى، وهذا ما يجعل الصحافة مصدراً للإلهام وليس مصدر الخيبة المستمرة.

الصحافة كلمة متفجرة اليوم، وهي غير مقبولة على الأغلب من جيل الهواتف الذكية، ومن جيل آخر كان قد أحب قراءة الصحيفة، لكنها صارت تسبب له الملل كلما عاد لقراءتها؛ مع ذلك يمكن لنا كصحافيين وبمزيد من الأمل وصناعة الأفكار الجديدة أن نستبدل كلمة عنها مارك توين، عندما اعتبر وفاة الليبرالية مبالغة. ونحن كذلك سنعتبر وفاة الصحافة العربية مبالغة، "المجتمعات القائمة على الأفكار الليبرالية الأساسية هي الأكثر نجاحاً في التاريخ. يجب الدفاع عنها ضد أعدائها"، كما يجب الدفاع عن الصحافة ضد من يريد إخضاعها. عندما نسال ما هي الصحافة؟ كم أود من القراء العظماء أن ينسوا

العمل الصحافي لا أزال إلى اليوم أرتبط بزمالة وصدقة عمل لزملاء متواصلين منذ عام 1964، فهل يمكن بعدها أن نتحدث عن صحافة عربية متصاعدة منذ ذلك التاريخ؟

أمل ألا أكون متشائماً وأنا أجتهد في عمل مقارنة موضوعية، في وقت تعيش الصحافة أزمة تعريف في زمن ليس عادلاً بحقها.

لقد تغير العالم لكن صحافتنا العربية عاجزة عن القيام بثورة لإعادة اكتشاف محتوى يتناسب مع التغيرات التي تحدث في بنية وتفكير المجتمع، وفي كل الأحوال لا يمكن التحدث عن بيئة مثالية يعيشها الصحافي العربي من أجل إحداث التغيير، بيد أن الالتباس المنتمل في الأناضول والخضوع والخوف من الحكومات لا يمنح الأمل في تغيير قريب في محتوى الصحافة العربية.

عندما يتعلق الأمر بالمحتوى فإن التكرار هو نقطة ضعف الصحافي ويمكن لنا أن نطوي سنوات من الكتابة المكررة التي لا تضيف شيئاً لسوء الحظ مازالت مستمرة إلى اليوم في الصحافة العربية. هناك ما يسمى الفكرة الصحافية التي لم تعد تخدم هدفها في الزمن

كرم نعمة
كاتب عراقي
مقيم في لندن



يتأمل روي غرينسلايد محرر شؤون الميديا في صحيفة الغارديان الواقع البريطاني من زاوية إعلامية ما بين عام 1964 عندما بدأ مهامه صحافياً وبين بريطانيا 2019، ويرى أن كل ما جرى من تغيرات متعلقة بالطبقات الاجتماعية والعرق قد أثر على تركيب وسائل الإعلام بطرق مختلفة. عندما أصبحت الصحافة سوقاً متجانسة تقريباً من الطبقة الوسطى يُتوقع أن يحصل العاملون فيها على درجة من الخبرة والتعلم.

ويصل في النهاية إلى خلاصة مفادها أن الصحف البريطانية عكست واقع الطبقات الوسطى والإهتمامات المحلية وتلبية شغف الجمهور بما يحدث في البلاد وخارجها. ولم تعد الصحافة مقتصرة على الطبقات الأرستقراطية وإهتماماتها.

وعندما يتعلق الأمر بي فإن السنة الأولى في العمل الصحافي لغرينسلايد، كانت سنة ولادتي في بغداد، وبعد أكثر من ثلاثة عقود في