

# جهاز لغوغل يتنصت على مقتنيه من أجل "تحسين مستوى الخدمة"

الجمعة 12 يوليو 2019 07:26 م

تحقق شركة "غوغل" العملاقة في واقعة تسريب 1000 من المحادثات الشخصية لمستخدمين قاموا باقتناء جهاز سماعاتها الخاص "Google Home".

ونشرت وكالة الإذاعة البلجيكية "VRT" التسجيلات الصوتية التي تم تسريبها في كل من بلجيكا وهولندا.

وقالت الشركة العالمية أن تلك التسريبات تعود إلى أحد الموظفين لديها والذي كان من المقرر أنه يقوم ضمن فريق بالاطلاع على تسجيلات التقطتها الأجهزة بشكل عشوائي في بيوت مقتنيها لتحسين مستوى ذكاء تلك الأجهزة واجهزتها.

وقالت "VRT" إن غالبية التسجيلات التي استعرضتها كانت عبارة عن مقاطع قصيرة تم تسجيلها بواسطة أجهزة "Google Home" حيث استخدمها أصحابها.

ومع ذلك ، فقد قالت إن 153 محادثة من الألف هي "محادثات لم يكن من المفروض تسجيلها أصلا" لأنه لم يتم استخدام عبارة "OK Google" المفعله للجهاز.

وشملت الرسائل المسجلة عن غير قصد: خلافات خاصة، ونقاشات من الثرثرات في غرف النوم، وأحاديث لآباء يتحدثون إلى أطفالهم، ومكالمات هاتفية تحوي معلومات سرية وخاصة.

وانتشرت في الآونة الأخيرة فضائح اختراق الخصوصية العالمية، عندما تم اكتشاف أن أجهزة المساعد الذكي من "أمازون" تسجل محادثات العملاء وطلباتهم ويستمع إليها العاملين دون إذن، لتنضم اليوم شركة "غوغل" لتلك القائمة من الشركات التي تستخدم التسجيلات الصوتية للعملاء لتحسين منتجاتها المنزلية الذكية.

ووفقا لصحيفة "ديلي ميل" البريطانية، أقرت "غوغل" بالفعل أنها تتيح لموظفيها الوصول إلى بعض التسجيلات الصوتية من مكبرات الصوت الذكية الخاصة بها من "Google Home" وأندرويد، مضيفة أنها تقدم هذه المقتطفات إلى خبراء اللغة الذين يراجعون التسجيلات يدويا، ويدرسون لغة العملاء لتحسين مساعد "غوغل" النشط للصوت.

وبينما تقوم الشركة بمراجعة عدد صغير نسبيا من المقتطفات الصوتية من المستخدمين بنسبة تبلغ حوالي 0.2% من التسجيلات التي تتم مراجعتها، فإن التقارير تفيد أن هذه الممارسة تلغى بعض المعلومات الشخصية من العملية وتكشف التسجيلات بدون هوية أو معرفة أية بيانات عن صاحبها.

ولكن عند فحص هذا الأمر تبين أن العملية بالفعل قد تخترق بعض الأمور الشخصية الخاصة، حيث تم تسجيل بعض هذه التسجيلات دون نطق المستخدم للكلمات المخاطبة للجهاز مثل "OK Google" أو "Hey,Google"، أي أنها لا تحتاج حتى إذن صاحب الجهاز لكي تستخدم بيانات ما يقوله قرب أجهزتها.

وفي حين أن البيانات مجهولة المصدر، إلا أن المعلومات الواردة في هذه التسجيلات لا تزال شخصية، حيث أنه في بعض الأحيان قد يضغط المستخدمون على زر دون قصد ويتم تسجيل أمور مهمة وحساسة وفي غاية الخصوصية، وفقا للصحيفة.

