

تبحث الشركات باستمرار عن وسائل جديدة لتسويق منتجاتها للمزيد من الزبائن المحتملين، ولا تألو سبيل ذلك جهداً ابتكار أساليب خلاقية للحصول على معلومات هؤلاء لاستهدافهم أنشطتها التسويقية. ولعل من أطرف هذه الأساليب تلك التي ابتكرتها إحدى شركات ألعاب الأطفال الولايات المتحدة، فقد قامت هذه الشركة إحدى إعلاناتها التلفزيونية بإظهار مهرج يطلب من الأطفال المشاهدين وضع سماعة الهاتف بالقرب من شاشة التلفزيون، حيث إن الإعلان يحتوي مجموعة من النغمات التي ستتصل برقم مخصص تقوم الشركة من خلاله بتجميع أرقام هواتف منازل المتصلين لتتمكن بعد ذلك من استخدام هذه الأرقام لجمع معلومات العنوان وأفراد العائلة وإضافتها إلى قائمة التسويق البريدية للشركة. الخصوصية في العالم الرقمي أخبار تكنولوجيا الجزيرة نت 11:00 2023/1/10 م لن يتردد الكثيرون اعتبار هذا الأسلوب ضرباً من ضروب التحايل، وقد يدفعهم إلى ازدراء الشركة التي استخدمته اعتبار أن الغاية لا تبرر الوسيلة. لكن الواقع أن هؤلاء أنفسهم يتعرضون يومياً لممارسات لا حصر لها لا تختلف أهدافها كثيراً عن هذا المثال، وتحضرني هنا قصة شخصية حصلت معي أثناء توجهي إلى المطار إحدى الدول، إذ وصلتني رسالة من شركة الهاتف الجوال مفادها: "مساء الخير، نتمنى لك سفراً سعيداً، وتقديراً منا لاستخدامك شبكتنا نرغب دعوتك إلى مضافة المسافرين المميزين. ما عليك إلا أن تعرض هذه الرسالة موظف شركة الطيران وسيتكفل هو بالإجراءات. مع السلامة ونتطلع إلى خدمتك مجدداً عما قريب". لن أنكر أن هذه الرسالة رسمت ابتسامة عريضة وجهي، لكنني سرعان ما أدركت خفاياها لتتقلب دعوة الشركة إلى نقمة جعلتني أمضي الرحلة بأكملها بما فيها الاستراحة مضافة المسافرين المميزين (وأنا أتمتع كم المعلومات الهائل الذي تجمعه عني شركة الهاتف، وشركة بطاقة الائتمان، وأقلق ما قد يؤول إليه ذلك. يتطلب تقديم عروض ترويجية مخصصة إلى درجة تماثل ما حدث معي أثناء وصولي إلى المطار جمع وتحليل كميات هائلة من المعلومات عن طبيعة الزبون وأنشطته ووضع المادي وتحركاته وتفضيلاته، التي قد تصل كما مثالنا إلى متابعته باستمرار أينما حل ورحل لانتهاز أي فرصة قد تسنح لتعريضه لرسالة تسويقية. "هناك بالتأكيد متسع من الفرص لاستثمار معلومات المستخدمين لدعم أنشطة التسويق والإعلان، لكن ضمن حدود يجب أن تبقى واضحة ومحددة" قد يعتقد الكثيرون أنه لا ضير ذلك طالما أنه يحقق منفعة مشتركة للشركة وللزبون، إذ يتاح للشركة تسويق منتجاتها وخدماتها لأكثر الزبائن تقبلاً لها، ويتاح للزبون الاستفادة من سخاء العروض الترويجية أو الخدمات الخاصة. بل قد يقول قائل إنه لولا سوق الإعلانات هذه لما حصلنا خدمات غوغل دون مقابل. الخصوصية في العالم الرقمي أخبار تكنولوجيا الجزيرة نت 11:00 2023/1/10 م هناك بالتأكيد متسع من الفرص لاستثمار معلومات المستخدمين لدعم أنشطة التسويق والإعلان، لكن ضمن حدود يجب أن تبقى واضحة ومحددة. إذ من السهل الشركات التي تمتلك القدرة التقنية تعقب تحركات المستخدمين لشبكة الإنترنت أو الهواتف الجوال أن تفرط استغلال معلوماتهم الشخصية بصورة تتحول معها الأنشطة الترويجية إلى انتهاك لحق المستخدم الخصوصية والحرية. ومن أمثلة ذلك التقارير التي أكدت أن هاتف آيفون الذائع الصيت من شركة أبل يحتفظ بسجل عن جميع تحركات مستخدم الهاتف لفترة زمنية تصل إلى عام كامل ملف خاص يمكن من خلاله رسم خريطة تفصيلية لهذه التحركات دون علم المستخدم، مما اضطر الشركة بعد نشر هذه التقارير إلى تعديل أسلوب عمل هواتفها لمعالجة هذه المسألة. ما المعيار الذي يمكن استخدامه إذاً لرسم حدود الخصوصية الشخصية التي ينبغي احترامها من قبل الجميع؟ هناك أساليب عدة يمكن اعتمادها، لكن أنجعها الأغلب يتمثل منع القيام بأي أنشطة تستغل المعلومات الشخصية للمستخدم دون علمه. أي بعبارة أخرى يجب أن تحصل الشركة الموافقة المسبقة من المستخدم قبل استثمار معلوماته الشخصية لأي سبب كان، وهو ما يمنحه حرية اتخاذ القرار وتحديد ما إذا كانت الميزات التي سيحصل عليها تستحق التنازل عن جزء من خصوصيته. لن يروق لي مثلاً أن أحتسي كوباً من القهوة مضافة المسافرين المميزين مطار ما إذا كان ثمنه تنازلي عن حقي حرية الحركة بعيداً عن "أعين" مخدمات تقفي الأثر شركة الهاتف الجوال.