



Prywatność online. Opinie użytkowników i dobre praktyki

Poradnik ClickMeeting

Prywatność online. Opinie użytkowników i dobre praktyki

Wydarzenia online dają olbrzymie możliwości. Przekonały się o tym setki tysięcy firm na całym świecie, a dla wielu z nich impulsem do podjęcia działania w tym obszarze stała się pandemia. Obejmują przy tym bardzo zróżnicowane aktywności – webinaria coraz częściej wykorzystywane są nie tylko w edukacji, ale również strategiach marketingowych marek. Pozwalają na łatwe nawiązywanie kontaktu i bezpośrednio docieranie do zainteresowanych odbiorców.

Oczywiście wiąże się to również z dużą odpowiedzialnością. Jednym z najważniejszych aspektów, o które powinien zadbać organizator wydarzeń online, jest prywatność uczestników i bezpieczeństwo powierzanych przez nich danych.

W naszym najnowszym raporcie przyjrzeliliśmy się temu, jak do prywatności w sieci podchodzą sami użytkownicy i na jakie kwestie zwracają uwagę. W tym celu w lutym 2022 roku przeprowadziliśmy ankietę wśród uczestników wydarzeń. To wiedza szczególnie przydatna z perspektywy organizatorów. Mogą szybko przekonać się, czego tak naprawdę oczekują ich odbiorcy. W raporcie znajdziesz również sprawdzone rady, które pozwolą Ci zadbać o prywatność Twoją i Twoich uczestników podczas **webinarów i spotkań online**.

Zapraszamy do lektury!

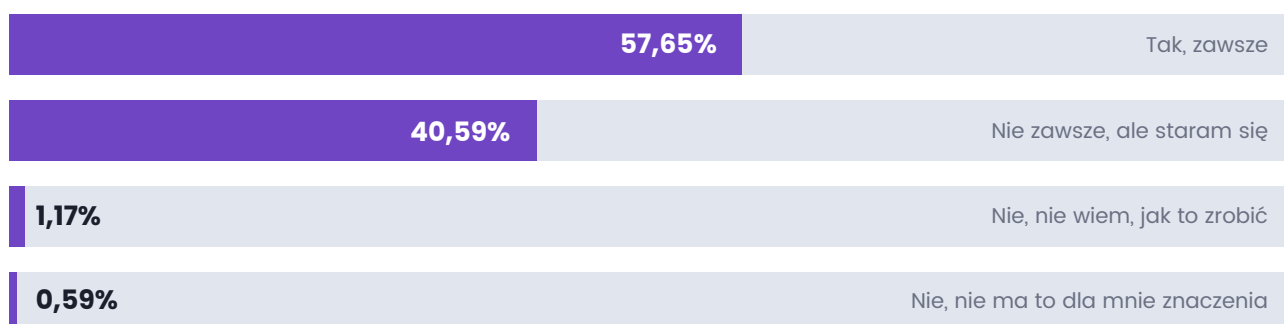
Zespół ClickMeeting

Prywatność w sieci jest kluczowa

W dobie cyfrowych zagrożeń ochrona własnej prywatności staje się poważnym wyzwaniem. Zwłaszcza w okresie, w którym większość aktywności społecznych przeniosła się do przestrzeni wirtualnej, rośnie liczba sytuacji, które mogą zwiększać ryzyko np. udostępnienia swojego wizerunku lub innych danych osobowych niepowołanym osobom.

Doskonale zdajemy sobie przy tym sprawę z tego, z jakimi konsekwencjami może się to wiązać. Jednocześnie pojawiające się co jakiś czas w przestrzeni publicznej informacje pokazują, że nadal pozostaje w tym zakresie sporo do zrobienia i nie wszyscy internauci podchodzą do tego problemu z takim samym zrozumieniem. Jak sami oceniamy swoje działania dotyczące ochrony prywatności w sieci?

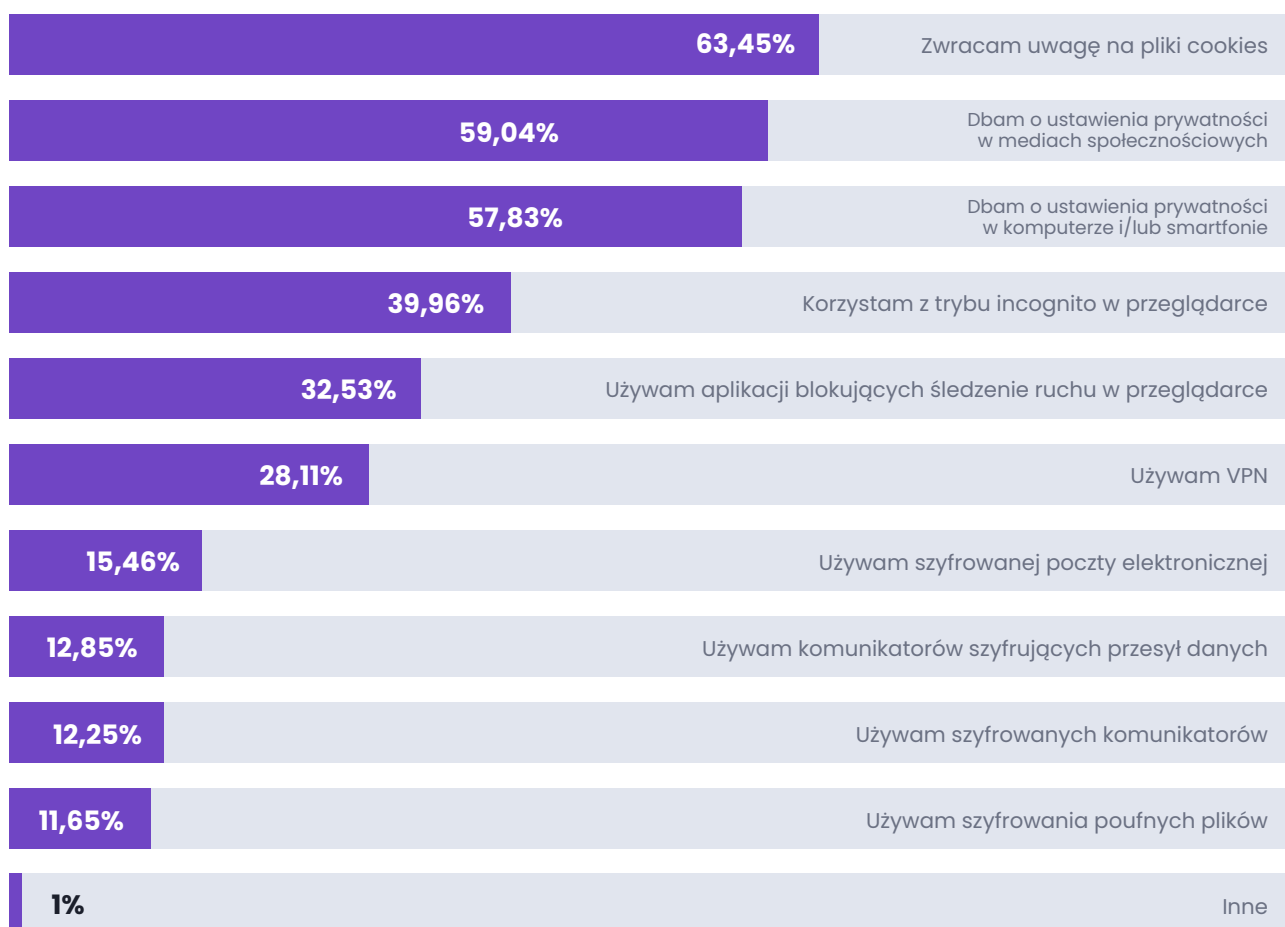
Czy dbasz o prywatność w sieci?



Jak widać, **niemal wszyscy uczestnicy badania zdają sobie sprawę ze znaczenia ochrony prywatności podczas różnych aktywności podejmowanych w przestrzeni wirtualnej.** Jedynie niecałe 2% ankietowanych stwierdza, że nie dba o swoją prywatność.

W jaki sposób dbamy o prywatność?

Wraz z rozwojem technologicznym rośnie oczywiście nie tylko liczba zagrożeń, ale również narzędzi pozwalających na ich uniknięcie. Z jakich najczęściej korzystają uczestnicy badania?



Świadomość dotycząca ochrony własnej prywatności w sieci rośnie! Okazuje się, że zwracamy uwagę na pliki cookie wykorzystywane przez strony internetowe, które odwiedzamy, a ponad połowa badanych dba o ustawienia prywatności oferowane zarówno przez wykorzystywane przez nich urządzenia, jak i serwisy społecznościowe.

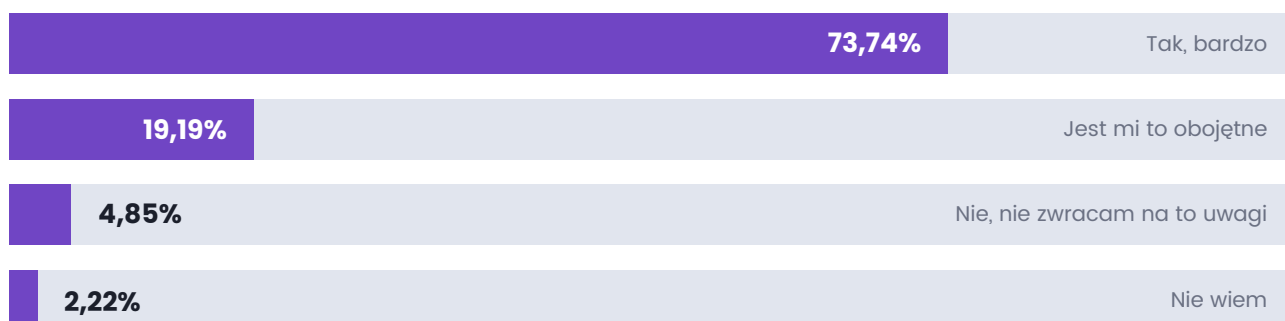
Sporą popularnością cieszą się również aplikacje blokujące śledzenie ruchu, a niemal 30% respondentów korzysta z bezpiecznych połączeń VPN. Ochrona danych i prywatność stają się więc coraz bardziej istotnym argumentem przemawiającym za wyborem konkretnego dostawcy oprogramowania czy usług.

Prywatność w trakcie wydarzeń online

Bierzemy w nich udział niezwykle chętnie. Bardzo często wystarczy kilka kliknięć, aby zapisać się na wydarzenie i wziąć w nim udział. Z drugiej strony wiele firm organizuje webinary, wykorzystując je np. w swojej strategii marketingowej.

Oczywiście dla większości uczestników kluczową rolę odgrywają kwestie merytoryczne i np. ranga zaproszonych ekspertów. Jak ważna jest dla nich prywatność? Czy są gotowi na pójście na kompromisy w tym zakresie? Okazuje się, że to jeden z najważniejszych czynników!

Czy zależy Ci na tym, aby organizator dbał o Twoją prywatność podczas webinaru?





Zadbaj o prywatność swoich uczestników!

Poczucie prywatności przekonuje uczestników do rejestracji i wzięcia udziału w webinarze. Co więcej: jej zapewnienie jest obowiązkiem organizatora. Co może zrobić, aby odpowiednio zabezpieczyć interesy swoich uczestników? Możliwości jest bardzo dużo, zaczynając od właściwego doboru narzędzi poprzez odpowiedzialne zachowanie w trakcie samego wydarzenia, a kończąc na działaniach podejmowanych po jego zakończeniu.

Bezpieczna platforma do webinarów z perspektywy uczestnika

Wybierając oprogramowanie do webinarów i wydarzeń online, zwykle zwracamy uwagę na listę dostępnych funkcji, stabilność połączenia czy intuicyjność obsługi. To oczywiście bardzo ważne kwestie, które wpływają bezpośrednio zarówno na doświadczenia organizatora, jak i uczestników. Porównując ze sobą poszczególne narzędzia, łatwo jednak o pominięcie niezwykle istotnego czynnika, jakim jest odpowiednie zadbanie o prywatność oraz bezpieczeństwo przetwarzanych danych. Co sądzą o tym uczestnicy wydarzeń?

Czy ochrona prywatności jest dla Ciebie ważna przy wyborze narzędzia do komunikacji online?



Dane nie pozostawiają złudzeń. **Ponad 90% respondentów zwraca uwagę na to, czy oprogramowanie, z którego korzystają, gwarantuje im odpowiednie bezpieczeństwo.** To również ważne zobowiązanie dla organizatorów. Jeżeli chcesz nie tylko zabezpieczyć się przed potencjalną odpowiedzialnością prawną, ale również zapewnić swoim gościom komfortowe środowisko do pracy i nauki, wybierz wiarygodne narzędzie, które dba o prywatność Twoją i Twoich uczestników.



Zwróć uwagę na przepisy RODO



Anna Zielińska, radca prawny w ClickMeeting



To organizator wydarzenia jest administratorem danych osobowych uczestników. Platforma, na której się ono odbywa, jest podmiotem, który przetwarza dane osobowe uczestników na polecenie administratora. Zgodnie z RODO takie powierzenie danych wymaga zawarcia odpowiedniej umowy powierzenia przetwarzanych danych osobowych, co najczęściej odbywa się na etapie zawierania umowy z platformą. Zanim przeprowadzisz webinar, zwróć uwagę na to, czy dany dostawca oferuje taką umowę lub treści jej odpowiadające, zwłaszcza jeżeli pochodzi spoza terytorium UE.

Ochrona danych osobowych to ważne zobowiązanie, które oczywiście jest również regulowane prawnie. Pod tym względem szczególne rozwiązania dotyczą m.in. określonych podmiotów działających na terytorium Unii Europejskiej. **Rozporządzenie RODO pod wieloma względami zrewolucjonizowało sposób, w jaki przechowujemy i przetwarzamy dane osobowe.** To nie tylko zbiór przepisów, które muszą respektować europejskie firmy, takie jak ClickMeeting. To również próba wyznaczania globalnego standardu w zakresie ochrony danych. Już dziś wielu klientów z całego świata podchodzi do niego z zaufaniem i świadomie wybiera te narzędzia, która uwzględniają wytyczne RODO.



RODO

(Ogólne rozporządzenie o ochronie danych / General Data Protection Regulation (EU) 2016/679)

To unijne rozporządzenie dotyczące ochrony i przetwarzania danych osobowych osób fizycznych. Akt prawny wszedł w życie 25 maja 2018 roku. Stanowi jeden z najobszerniejszych katalogów standardów i zasad prywatności, zapewniających ochronę praw i wolności osób fizycznych także w świecie wirtualnym. Zgodnie z deklaracjami Věry Jourové, wiceprzewodniczącej Komisji Europejskiej, ma on wyznaczać globalne standardy ochrony danych osobowych oraz najlepsze praktyki w zakresie przetwarzania danych.



Stwórz dobry formularz zapisu

Sam webinar to nie wszystko. Aby mógł się odbyć, uczestnicy muszą oczywiście dokonać zapisu. Formularz zapisu pełni także ważną funkcję z perspektywy organizatora. Bardzo często pozwala nie tylko na rejestrację uczestników, ale umożliwia również pozyskanie leadów.

Wielu firmom zależy więc na tym, aby uczestnicy wyrazili zgodę na wykorzystanie swoich danych w celach marketingowych. Wykorzystanie potencjału webinar marketingu daje olbrzymie korzyści, jednocześnie jednak łatwo tutaj o popełnienie błędu.

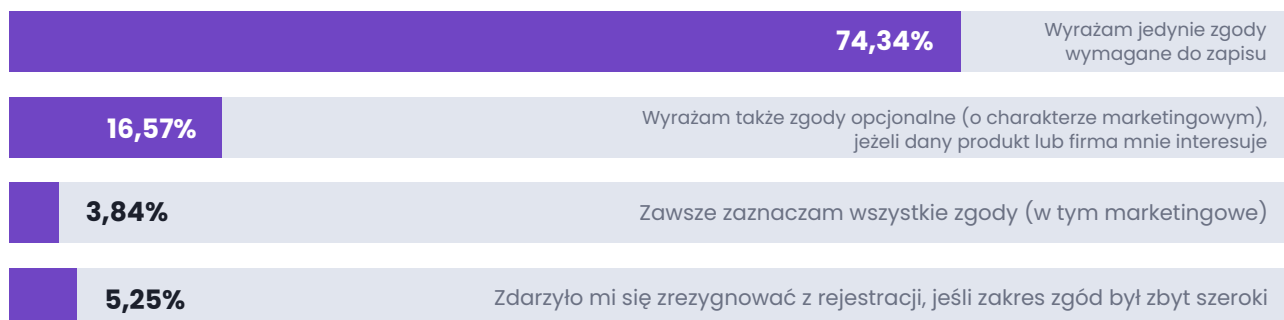
Organizator powinien zatroszczyć się o to, aby zgody przy zapisywaniu się na webinar były zgodne z obowiązującym prawem. Uczestnik, rejestrując się na webinar, zawiera z organizatorem umowę o udział w webinarze. Na formularzu rejestracyjnym umieść więc obowiązkowy checkbox do wyrażenia zgody na przetwarzanie danych osobowych w tym celu. Co ważne, w ramach tej zgody możesz zbierać tylko dane niezbędne do wzięcia udziału w wydarzeniu – nie wymagaj więc podania np. miejsca pracy czy adresu zamieszkania. Jeśli jako organizator zbierasz inne dane, to ich podanie musi być dobrowolne. Organizator może od uczestników zbierać także zgody dobrowolne, np. na przesyłanie informacji handlowych. Przy pomocy platform takich jak ClickMeeting możesz w łatwy sposób skonfigurować stronę rejestracji, umieszczając na niej zarówno zgody obowiązkowe, jak i dobrowolne. Takie rozwiązanie pozwoli uczestnikom zdecydować, jakimi danymi chcą się z Tobą podzielić, a Ty będziesz w zgodzie z prawem.



Anna Zielińska,
radca prawny w ClickMeeting



Jak uczestnicy badania podchodzą do wyrażania zgód obowiązkowych oraz dodatkowych?



Co piąty uczestnik wydarzeń jest skłonny do dobrowolnego wyrażenia zgody na przetwarzanie danych w celach marketingowych. To naprawdę olbrzymi potencjał. Jak widać, dla ponad 16% respondentów kluczowe znaczenie ma jednak to, czy są zainteresowani firmą lub produktem. Dobra jakość treści i skuteczna komunikacja mogą więc zagwarantować znakomite rezultaty.



Pamiętaj o obowiązku informacyjnym

Ważnymi dokumentami, które chronią zarówno interesy uczestników, jak i prowadzących, są oczywiście regulamin wydarzenia oraz polityka prywatności. Powinny w jasny sposób określać zasady uczestnictwa w webinarze i informować uczestników między innymi o przysługujących im prawach dotyczących ochrony ich tożsamości i prywatności.



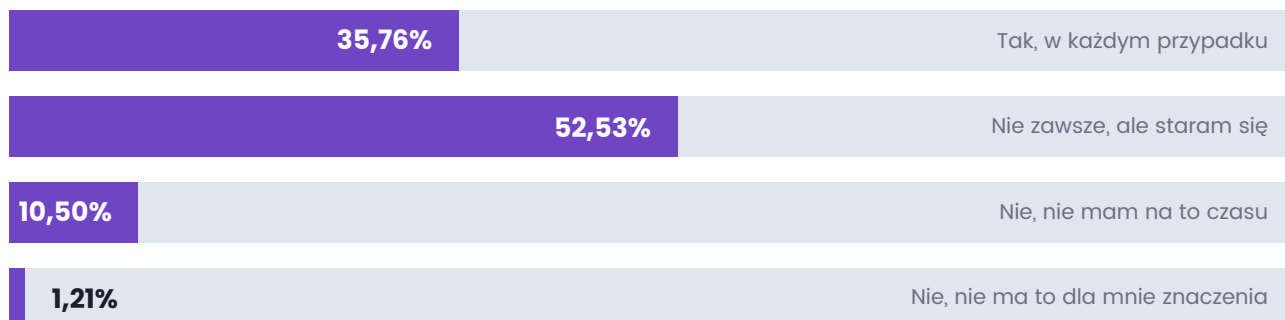
”

Anna Zielińska, radca prawny w ClickMeeting

Warto stworzyć stronę zawierającą kompleksowe dane dotyczące obchodzenia się z danymi osobowymi zbieranymi podczas wydarzenia. Możesz to zrobić w formie krótszej, tj. obowiązku informacyjnego, lub dłuższej, czyli polityki prywatności opisującej kwestie związane z przetwarzaniem danych osobowych we wszystkich aspektach Twojej działalności. Informacje przekazywane uczestnikom powinny obejmować m. in. tożsamość i dane kontaktowe administratora danych, czyli organizatora wydarzenia, cel przetwarzania danych, okres ich przechowywania, informacje o prawach przysługujących uczestnikom, w tym o prawie do dostępu, sprostowania lub usuwania danych osobowych, a także wskazanie podmiotów, którym dane takie mogą być udostępniane.

Czy jest to dla nich istotne? Okazuje się, że jak najbardziej.

Czy przed wyrażeniem zgód zapoznajesz się z regulaminem wydarzenia i polityką prywatności?



Zdecydowana większość uczestników zapoznaje się z regulaminem wydarzenia czy polityką prywatności przed odnaczeniem odpowiedniego przycisku wyboru.

Jedynie niecałe 12% rezygnuje z tej możliwości, a za nieistotne uważa to zaledwie 1,21% uczestników badania.



Chroń dane swoje i swoich uczestników

Umiejętne korzystanie z możliwości platformy do webinarów i spotkań online pozwoli nie tylko na zabezpieczenie danych uczestników, ale również tych udostępnianych przez organizatorów i prezydentów. W końcu każde wydarzenie to znakomita okazja do dzielenia się wiedzą, jednak nie w każdym przypadku zależy nam na tym, aby była dostępna publicznie. Istnieją sprawdzone sposoby na ograniczenie ryzyka ich przedostania się poza krąg uprawnionych osób.



Karolina Nazarewicz
radca prawny w ClickMeeting

Nota prawna

Jeszcze przed rozpoczęciem wydarzenia masz możliwość przedstawienia uczestnikom swojego webinaru stosownej noty prawnej. Taka klauzula może dotyczyć praw autorskich do prezentowanych podczas webinaru materiałów (edukacyjnych, szkoleniowych, produktowych) oraz zakazu ich redystrybucji czy własnego użytku.

Taka klauzula, aby dobrze zabezpieczyć wszystkie podmioty biorące udział w wydarzeniu (organizatora, prezentera, uczestników) powinna zawierać zakaz wykorzystania wizerunku tych osób. Organizator w celu ochrony swoich interesów prawnych może także zastrzec, że materiały i informacje prezentowane podczas spotkania stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa organizatora.

Taką informację możesz umieścić w:

- Poczekalni wydarzenia. Każdy webinar, niezależnie czy jest webinar na żywo, czy na żądanie (on-demand webinar), posiada tzw. poczekalnię – stronę, na której znajdują się uczestnicy wydarzenia, zanim organizator je rozpocznie. Jest to miejsce, w którym można zamieścić informacje o samym wydarzeniu, jego agendę, notkę biograficzną prelegenta oraz właśnie stosowną notę prawną.
- Formularzu rejestracji na webinar na żywo. Dzięki temu narzędziu możesz nie tylko w prosty sposób zaprojektować stronę rejestracji na swoje wydarzenie, co jest nie lada pomocą w lepszym poznaniu swoich uczestników. Jest to też miejsce, w którym możesz dodać pole tekstowe – stworzyć dodatkową przestrzeń do zaznaczenia ochrony praw autorskich i wizerunku.

Hasło lub token

Podczas zakładania i konfigurowania wydarzenia na platformie ClickMeeting ustalasz jego nazwę, datę, rodzaj (permanentny, określony czasowo, automatyczny, na żądanie), a następnie rodzaj dostępu.

Wydarzenia otwarte dla wszystkich są niewątpliwie wygodne dla Ciebie i uczestników: żeby znaleźć się w pokoju webinarowym, wystarczy jedno kliknięcie. Oznacza to jednak zostawienie uchylonej furki dla konkurentów lub innych nieetycznych użytkowników czekających na Twoje spotkanie.

Istnieją jednak dwa proste sposoby, żeby te drzwi zamknąć i zaryglować:

- **Hasło.** Wybierając tę opcję, ustawiasz jedno hasło, które zaproszeni przez Ciebie użytkownicy muszą podać, żeby dostać się do Twojego wydarzenia.
- **Token.** Jest to najbezpieczniejsza z opcji. Każdy uczestnik otrzymuje unikalny kod dostępu, który uprawnia do jednorazowego wejścia. Jeśli to nastąpi, nikt inny nie może posłużyć się nim ponownie.

Usunięcie webinaru na żądanie

Główną ideą webinaru on-demand jest to, że udostępniasz swoim uczestnikom treść, którą mogą obejrzeć w dowolnym czasie. Sprowadza się to do tego, że webinar, zamiast odbywać się konkretnego dnia o konkretnej godzinie, jest dostępny o jakiegokolwiek porze dnia i nocy, niezależnie od strefy czasowej.

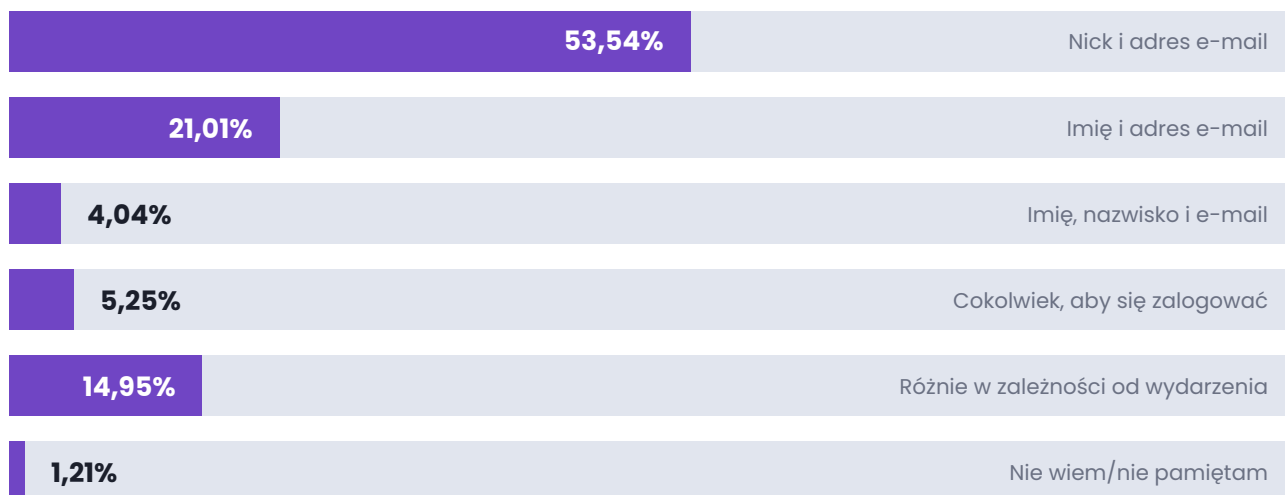
Mimo że możesz odnieść wrażenie, że jest on zawieszony w cyberprzestrzeni na zawsze, to możesz mieć nad tym kontrolę. Platforma ClickMeeting umożliwia szybkie usunięcie webinaru on-demand po ustalonym przez Ciebie okresie, co powoduje, że link prowadzący do nagrania wydarzenia staje się nieaktywny.



Zwróć uwagę na dane uczestników w pokoju wydarzenia

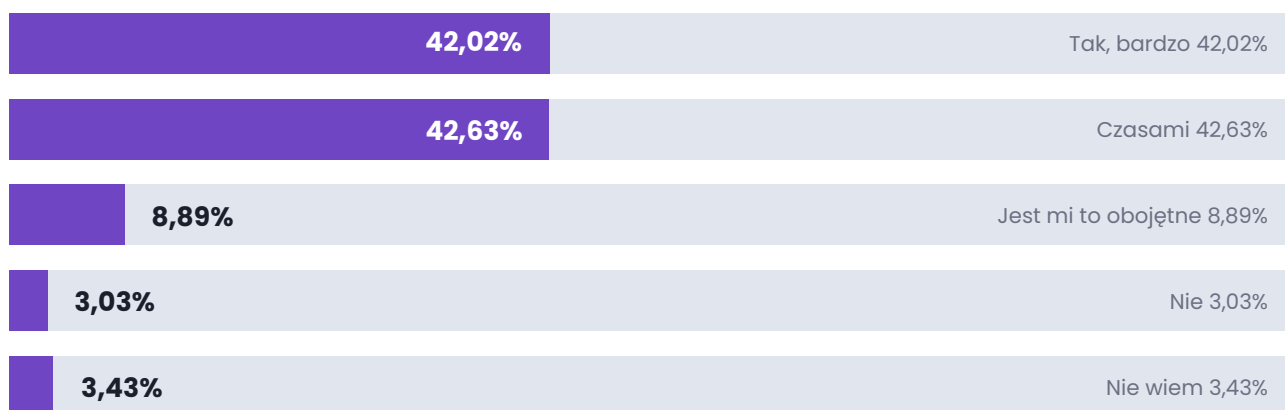
Jakie dane podają użytkownicy, logując się na wydarzenie? **Okazuje się, że większość z nich preferuje zachowanie – przynajmniej częściowej – anonimowości.** Jeżeli jest taka możliwość, ponad połowa badanych wprowadza jedynie nick i adres e-mail. Jedynie 4% przedstawia się natomiast pełnym imieniem i nazwiskiem.

Logując się na wydarzenie, z reguły podajesz:



Organizator ma decydujący wpływ na budowanie poczucia bezpieczeństwa. Wybierając odpowiednią platformę, będzie w stanie skorzystać z dodatkowych opcji, które pozwolą poczuć się uczestnikom komfortowo. Należy do nich chociażby ukrywanie widocznych publicznie danych uczestników (np. w oknie czatu czy podczas sesji Q&A). Okazuje się, że to również ważne z ich perspektywy.

Czy prywatność podczas webinarów, w których uczestniczysz (np. poprzez ukrycie imienia i nazwiska na liście uczestników) jest dla Ciebie ważna?



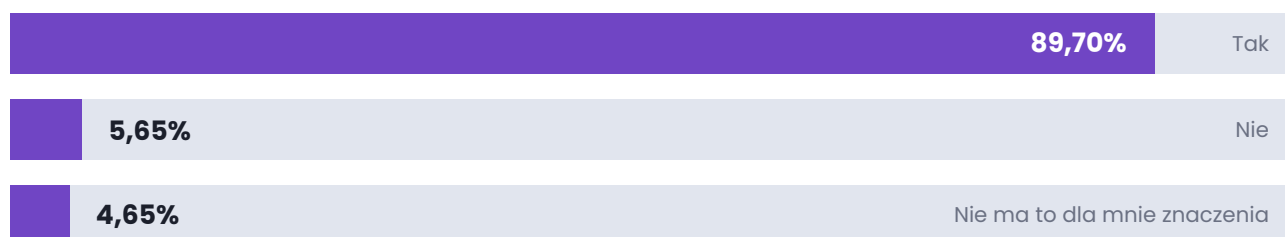


Poinformuj uczestników o nagrywaniu

Nagrywanie wydarzeń jest niezwykle ważną funkcją. Pozwala stworzyć materiał wideo, którym następnie można podzielić się z uczestnikami, osobami, które dokonały rejestracji, ale nie pojawiły się na wydarzeniu, lub wykorzystać go w zupełnie innych kanałach. Jednocześnie często zdarza się, że na nagraniu zostaje uwieczniony wizerunek czy dane innych osób (np. wtedy, gdy prosisz uczestnika webinaru o zabranie głosu albo nagrywasz spotkanie online ze swoimi współpracownikami czy uczniami).

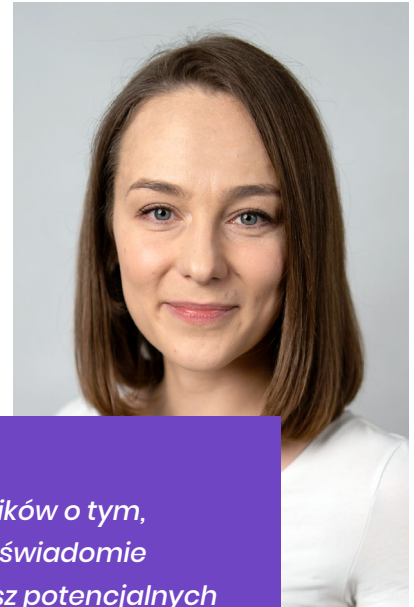
Najpoważniejszym błędem, jaki może popełnić organizator wydarzenia, jest nieinformowanie uczestników o jego nagrywaniu. Okazuje się, że to dla nich bardzo ważne!

Czy chcesz, by informowano Cię o nagrywaniu wydarzenia?



”

Anna Zielińska, radca prawny w ClickMeeting



W każdym przypadku pamiętaj, aby poinformować uczestników o tym, że spotkanie jest rejestrowane. Dzięki tej wiedzy będą mogli świadomie podjąć decyzję np. czy ujawnić swój wizerunek, a Ty unikniesz potencjalnych problemów związanych z jego bezprawnym wykorzystaniem.

Ankieta została przeprowadzona przez ClickMeeting w lutym 2022 roku na próbie 510 uczestników wydarzeń online. Grupa składała się z 52% kobiet i 48% mężczyzn w różnych grupach wiekowych – 18–34 lata 26%, 35–54 lata 35%, powyżej 55 lat – 39%.

Czy zadbałeś o prywatność swoich uczestników? Krótka checklista dla organizatora

Jak widać, ochrona prywatności i danych uczestników to niezwykle ważna kwestia, która jest nie tylko obowiązkiem prawnym organizatorów: zwracają na nią uwagę również sami uczestnicy wydarzeń online! Zapewnienie bezpiecznej przestrzeni nie musi być trudne. **Oto kilka podstawowych elementów, na które należy zwrócić uwagę.**

- Wybierz bezpieczną platformę:** pamiętaj, że jako organizator jesteś administratorem danych osobowych swoich uczestników. Platforma odpowiada jednak za ich przetwarzanie. Zwróć uwagę na procedury bezpieczeństwa, jakie zapewnia. Upewnij się, czy są one zgodne z obowiązującymi normami prawnymi.
- Zredukuj wymagany zakres danych do niezbędnego minimum:** dane osobowe, których wymagasz od swoich uczestników, powinny być pozyskiwane w zakresie niezbędnym do realizacji określonego celu, np. wzięcia udziału w webinarze.
- Opracuj wzory regulaminów i politykę prywatności:** postaw na jasną komunikację i udostępnij swoim uczestnikom jak najbardziej wyczerpujące informacje na temat zasad uczestniczenia w wydarzeniu oraz sposobu przechowywania i przetwarzania ich danych osobowych.
- Wskaż zgody obowiązkowe i dobrowolne:** uzyskiwanie zgód od uczestników jest niezwykle proste. W tym celu możesz posłużyć się odpowiednimi check-

boxami, które umieścisz na stronie rejestracji na wydarzenie. Zdecydujesz również, które są obowiązkowe, a które dobrowolne.

- ☑ **Wykorzystaj przestrzeń:** dobra platforma do webinarów i spotkań online daje Ci sporo możliwości kontaktowania się ze swoimi odbiorcami. Informacje na temat przetwarzania danych osobowych, prywatności czy związane z ochroną praw autorskich i tajemnicy przedsiębiorstwa możesz więc umieścić nie tylko na stronie rejestracji, ale również w poczekalni czy wysyłanych automatycznie mailingach.
- ☑ **Zabezpiecz swoje wydarzenie:** w trakcie webinaru dzielisz się swoją wiedzą, często także udostępniasz dodatkowe materiały. Jeżeli chcesz je chronić, zabezpiecz wydarzenie hasłem lub jednorazowym tokenem.
- ☑ **Poinformuj uczestników o nagrywaniu:** jeżeli planujesz nagrywanie wydarzenia, daj o tym znać uczestnikom na samym początku. Np. w polityce prywatności wskaż również, w jaki sposób będziesz wykorzystywać nagrania.
- ☑ **Ukryj tożsamość uczestników:** jedna z dostępnych opcji pozwala na ukrycie danych uczestników np. na liście obecności lub w oknie czatu. Zamiast imienia lub imienia i nazwiska pojawi się więc jedynie inicjał, a resztę liter zastąpią gwiazdki. Jak udowadnia nasze badanie, wielu uczestników tego oczekuje.

