Column

Nieuwe informatietechnologie

Een extra bedreiging voor de persoonlijke levenssfeer?

Luc van Zutphen

Met een zekere regelmaat dienen zich wereldburgers aan die komen vertellen hoe onze maatschappij, ons leven of onderdelen daarvan er in de toekomst zullen uitzien.
In bepaalde disciplines is dit verschijnsel sterk waarneembaar. Het vakgebied van de informatietechnologie is een duidelijk voorbeeld. Tijdens mijn professionele leven heb ik dergelijke profetieën altijd met belangstelling gelezen.
De zieners worden meestal actief aan het begin van een decennium. Voorspellingen voor de jaren tachtig, de jaren negentig enzovoort. Een bekend medium in de jaren zeventig was bijvoorbeeld Earl C. Joseph, eertijds verbonden aan Univac, een computerfirma die is ondergegaan in de fusiegolven die ook in deze branche hebben plaatsgevonden.
Earl wist meestal vijf jaren vooruit – en met een verbluffende precisie – te voorspellen hoe de verwerkingscycli, de opslagcapaciteit en de transmissiesnelheden van computers zouden toenemen. Naar ik later heb begrepen was dit voor hem niet zo moeilijk. Hij ging vaak koffie drinken bij de mensen van het ontwikkelingslaboratorium van de verschillende computerfirma's en kwam zo aan vrij accurate informatie over wat technisch en commercieel haalbaar was. Earl Joseph heeft naar mijn beste weten opgehouden te profeteren, maar anderen gaan door. Good old James Martin bijvoorbeeld – een indrukwekkende presentator overigens – is nog jaarlijks in Berlijn, Parijs of London te consulteren; uiteraard tegen een passende vergoeding.
Anderen, zoals James C. Emery, tot voor kort hoofd-editor van het gezaghebbende blad MIS Quarterly, houdt het licht van zijn futuristische inzichten wat meer onder de korenmaat.
Maar wellicht aangezet door het naderende nieuwe millennium doet ook hij in het decembernummer van het afgelopen jaar een paar krachtige uitspraken onder de titel 'Information Technology in the 21st Century Enterprise'. Hieronder heb ik in hoofdlijnen zijn belangrijkste uitspraken samengevat. Zij roepen tezamen een beeld op van wat ons volgens Emery op het gebied van computers en telecommunicatie te wachten staat.

* *Wij kunnen er vrijwel zeker van zijn dat goedkope werkstations met een verwerkingscapaciteit van de huidige mainframes op grote schaal toegepast zullen worden. Computer-power zal vanwege de geringe kosten nauwelijks meer een beslissings- of een ontwerpfactor van betekenis zijn. Verdere ontwikkelingen in gedistribueerde gegevensverwerking, open systeem standaarden en dergelijke maken dat vrijwel alle bedrijven – groot en klein – van deze ontwikkelingen zullen kunnen profiteren.*
* *De technologie van de gegevensopslag zal zich over een breed front ontwikkelen. Hoog ontwikkelde data base management systemen maken een naadloze integratie van alle opslagmedia en -structuren mogelijk. Ondernemingen kunnen door kostenverlagingen over bijna ongelimiteerde hoeveelheden informatie beschikken.*
* *In de telecommunicatiesector zal grote vooruitgang worden geboekt. Wereldomspannende verbindingen en netwerken zijn ook de gewoonste zaak van de wereld zowel voor de overdracht van data, stem, beeld en dergelijke. Transmissie van zogenaamde 'high resolution images' (denk aan technische tekeningen en röntgenfoto's) zullen tot de routine gaan behoren. Ook de overdracht*

Prof. L. C. van Zutphen, registeraccountant, is vennoot van Coopers & Lybrand Dijker Van Dien. Hoogleraar accountancy aan de Vrije Universiteit te Amsterdam. Lid van de Orde van Organisatiekundigen en -adviseurs. Voorzitter van het Limperg Instituut.

van bewegende beelden wordt mogelijk door het aanbod van daartoe geschikte technieken en een scherpe daling van de kosten.

Eckert en Mauchly, de uitvinders van de eerste computer, de ENIAC (1946), konden niet vermoeden dat hun creatie onze wereld zo zou veranderen in technisch, organisatorisch maar vooral ook in menselijk, sociaal en maatschappelijk opzicht. Natuurlijk, ook vanuit een persoonlijke optiek, heeft de informatierevolutie ons veel goeds gebracht. Niet alleen in de werksituatie maar ook in het dagelijks leven en zelfs tot in de huiskamer toe.
Maar dezelfde technische vooruitgang speelt ook een hoofdrol in de groeiende zorg voor de risico's en de bedreigingen die ervan uitgaan. Zorgen om de vrijheid van het individu en de bescherming van de persoonlijke levenssfeer.
Persoonlijk geluk, ontplooiing, welbevinden, ze zijn eigenlijk ondenkbaar zonder een ruime mate van privacy en de daarop gerichte bescherming. Maar de relatie tussen mensen en de moderne computer- en communicatiesystemen wordt steeds hechter; bij het boodschappen doen, de studiefinanciering, benzine tanken, het betalingsverkeer en in de gezondheidszorg, om maar enkele voorbeelden te noemen.

Ook de wet- en regelgevers kijken met grote bezorgdheid naar al deze ontwikkelingen; de laatste tijd met speciale aandacht voor het veld van telecommunicatie. Enkele concrete punten van zorg en risico zijn:
* *het afluisteren c.q. aflezen van telefoonconversaties of datatransporten. Het onlangs gemelde binnendringen van jonge Nederlandse hackers in de computersystemen van het Amerikaanse Department of Defense, waarbij geheime informatie werd gekopieerd c.q. gewijzigd, is daarvan een voorbeeld. Voorwaar, geen geruststellend voorbeeld;*
* *de mogelijkheid om te kunnen traceren waar iemand zich bevindt en wat hij gedaan heeft, in het bijzonder als de service meer gebonden is aan personen dan aan bepaalde plaatsen;*
* *het gebruik en de verkoop van klantgegevens om additionele diensten te verlenen of produkten te verkopen;*
* *het verzamelen van telefoon- en faxnummers en andere persoonlijke informatie om individuele klantprofielen te vervaardigen;*
* *en tenslotte het gebruik van apparatuur om automatisch te bellen en klantgegevens te verzamelen.*

Van de hiervoor aangegeven vijf punten van zorg liggen er drie op het werkterrein van de zogenaamde telemarketeers, een beroepsgroep die buitengewone belangstelling aan de dag legt voor de commerciële mogelijkheden van de nieuwe elektronische faciliteiten.
Ook in Nederland zien we een toenemend gebruik van de telefoon om te enquêteren en om produkten en diensten aan te prijzen en te verkopen. Soms wordt daarbij gebruik gemaakt van een volledig geautomatiseerd systeem om bijvoorbeeld een van te voren opgestelde verkoopboodschap aan de potentiële klant door te geven. Ook faxmachines worden voor dit doel gebruikt. Consumenten klagen terecht over deze vrij agressieve vorm van direct marketing en niet in het minst vanwege de vaak ongelegen momenten waarop deze telefoontjes binnenkomen. Consumenten realiseren zich ook dat zij vaak vele, op de persoon herleidbare, gegevens prijsgeven tijdens dergelijke commerciële contacten. Zij blijven bovendien zitten met vragen als:
– *Over welke persoonlijke gegevens beschikt de verkoper eigenlijk al?*
– *Hoe worden mijn gegevens verder gebruikt of doorgegeven?*
– *Hoe kan misbruik worden voorkomen?*
– *Hoe kan dit alles onder controle worden gehouden?*

Het is niet verwonderlijk dat in deze situatie het individu zich van buitenaf bedreigd voelt, bespioneerd of althans ongewenst benaderd in zijn of haar privé-situatie.
Maar niet alleen de regelgevers houden zich met deze problematiek bezig. Ook via de nieuwe technologie, door de telemarketeers zelf en door de leveranciers van telecommunicatiediensten, kan veel bescherming worden geboden. En dat laatste gebeurt ook en niet in geringe mate in ons land bijvoorbeeld door onze Koninklijke PTT.

In het Amerikaanse congres is afgelopen november een wet aangenomen, die consumenten moet be-

hoeden voor de uitwassen van telemarketing, inclusief de ongewenste telefonische benadering. Zo zijn ongevraagde verkoopaanbiedingen per telefoon verboden als daarbij gebruik wordt gemaakt van een vooraf vastgelegde standaardboodschap. Maar tegelijkertijd is de wetgever terughoudend geweest omdat de nieuwe verkooptechnieken uiteraard ook op een verantwoorde manier kunnen worden toegepast. Bijvoorbeeld door het aantal uren en perioden per etmaal te beperken. Of, door alle telefoongesprekken 'live' en persoonlijk af te handelen en de wensen van personen die niet opgebeld willen worden te respecteren.
De keerzijde is toch ook dat deze nieuwe systemen van grote betekenis zijn voor de ontwikkeling van een moderne economie. De analyses van wensen en eisen van consumenten zijn onmisbaar voor nieuwe ontwerpen van produkten en diensten en de distributie daarvan.

Doeltreffende en efficiënte toepassing van nieuwe informatietechnologie en bescherming van de individuele vrijheid en levenssfeer, het zijn beide issues die sterk de aandacht opeisen.
Er zal voorlopig nog wel een latente spanning tussen beide doelstellingen blijven, die zal aanzetten tot debat en polemiek.
En dat is maar goed ook.