

Ethics by design

Van Customer Journey naar Customer Story

Willeke Slingerland

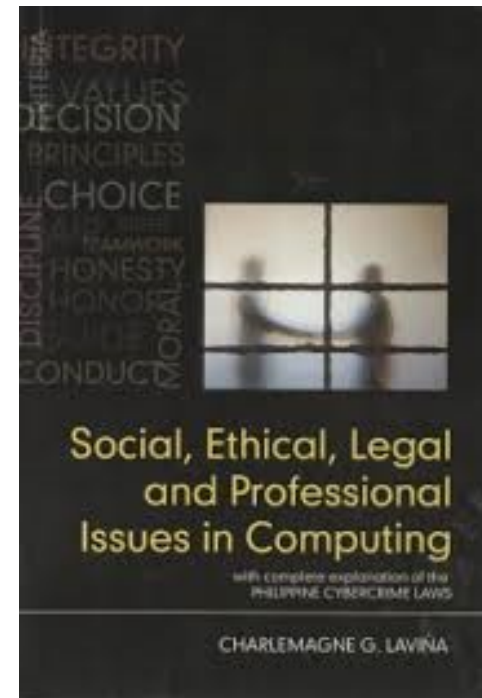
Lector Overheid, Markt & Samenleving, Hogeschool Saxion

Step up to Saxion.



Verschuiving

- Voldoen aan de juridische randvoorwaarden
- Doordenken van de juridische, ethische, sociale en veiligheidskundige aspecten van omgang met data en klanten.



Uitdagingen

- Verregaande mogelijkheden van data-analytics
- AVG beperkt, behoefte aan ethische handvatten
- Klant mondiger, contact laagdrempeliger > mogelijkheden van story mining groter.



Ethische handvatten

- Omdat je als organisatie moet kunnen terugvallen op afwegingskaders.
- Omdat de mondige klant verwacht dat er zorgvuldig wordt omgegaan met persoonsgegevens.
- Omdat de maatschappelijke norm razendsnel kan veranderen.



Ethische handvatten

Voor wie?

De callcenter medewerker, softwareontwikkelaar, data-analist, compliance officer, chief analytics officer, CEO/RvB?

Voor welk moment?

Het invoeren van persoonlijke gegevens, de registratie van een event, de koppeling van (open) data?



Datamodel en Systeem Architectuur

- Ethiek in het ontwerp.
- Privacy, betrouwbaarheid, transparantie, inclusiviteit en proportionaliteit doordenken bij enkelvoudige en meervoudige data, bij gecombineerde data, bij data-analyse, bij algoritmes en implicaties (voorspellen, aansturen).

> Techniek meets ethiek



Ethiek meets techniek

- Blijvende wisselwerking ethici en de 'techneuten'
- Onderdeel CSR (Ethics en Compliance)
- Onderdeel van zorgplicht
- Collectieve verantwoordelijkheid
- Prospectieve en Retrospectieve ethiek

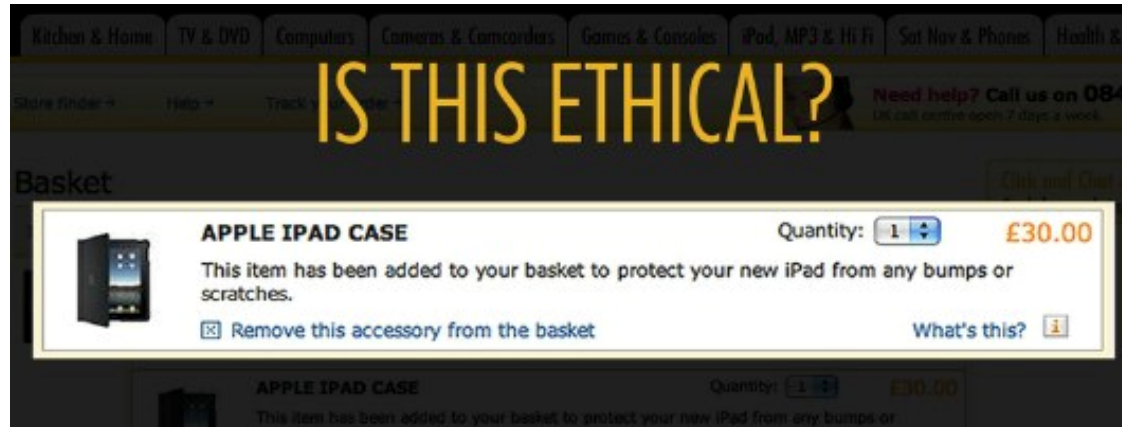


Ethics by design

1. Nudges (prikkel/stimulans individu)
2. Norms (groepsdynamiek)
3. Systeem (totaal)

Step up to Saxion.

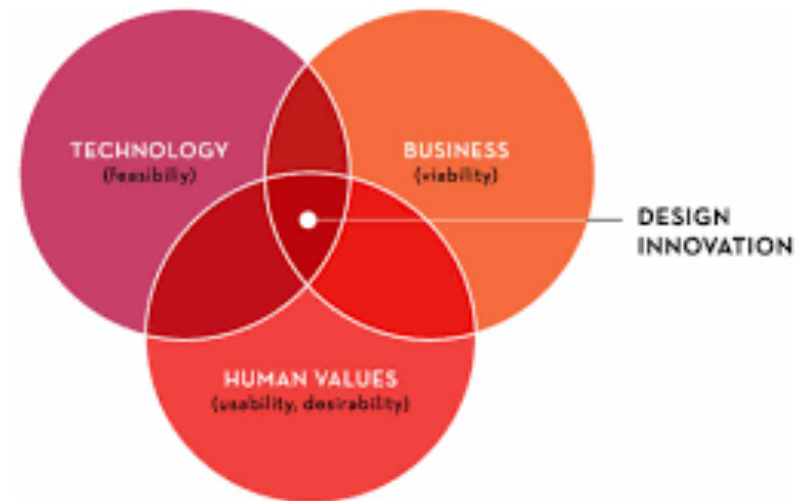
Ethisch Ontwerpen



De dynamiek van Ethisch Ontwerpen

Human-centred innovation

- onderkennen bias
- meerdere perspectieven
- korte vs. lange termijn
- specifiek vs. algemeen belang
- vragen stellen



Step up to Saxion.

THE END

Vragen en/of opmerkingen?
Bedankt voor uw aandacht!

