

UPRAVLJANJE VELIKIM BAZAMA
PODATAKA

Između društvene koristi i zaštite privatnosti

Imajući u vidu da digitalizacija neminovno prerasta iz „alatke“ u način života i poslovanja, pronalaženje pravog sklada između rizika od gubitka privatnosti i nesumnjivih koristi od analize velikog broja podataka biće jedan od najvećih izazova pred nama.

*Piše: Uroš Milosavljević**

Rasprave o tome kako upravljati velikim brojem podataka u složenim sistemima veoma su aktuelne poslednjih godina i karakteriše ih mnogo različitih, pa i suprotstavljenih mišljenja. Premda

se u javnosti nameće utisak da je u pitanju potpuno novi fenomen, uzrokovan ubrzanom digitalizacijom, takva slika je dobrim delom produkt nepotrebne mistifikacije.

Proces analize velikog broja podataka („big data analytics“) ne predstavlja ništa drugo nego ispitivanje velikog broja, najčešće nestrukturiranih informacija, s ciljem da se među njima otkriju skrivene veze, tržišni trendovi, ili preferencije potrošača, na osnovu kojih organizacije i rukovodioci mogu doneti odgovarajuće, pravovremene i delotvorne odluke. Takva vrsta analiza i do sada je primenjivana u poslovanju, a ono što zaista jeste novo u konceptu „big data“ zasniava se na korišćenju sofisticiranih tehnika u tom procesu, uključujući i upotrebu veštačke inteligencije.

Rukovodioci koji su spremni da maksimalno iskoriste prednosti novih tehnologija koje omogućavaju targetiranje sve specifičnijih karakteristika tržišta, pa time i preciznije prognoze o budućim kretanjima, obezbeđuju svojim kompanijama mnogo bolju poziciju na tržištu i veću zaradu. S druge strane, korišćenje upravo takvih sposobnosti novih tehnologija u prikupljanju i segmentiranju sve većeg broja informacija o potrebama klijenata i potrošača, dovodi do rasprava gde je granica, preko koje se direktno ugrožava pravo na privatnost svakog pojedinca.

Istina je između krajnosti

Svedoci smo da po tom pitanju dijametralno suprotne stavove zastupaju čak i oni koji iza sebe imaju dugu istoriju partnerskih odnosa, kao u slučaju Evrope i Sjedinjenih Država. Ni jedna od tih krajnosti nije dobra, jer američki „laissez faire“ pristup rizikuje dominaciju tehnologije i profita nad demokratskim pravima pojedinca, dok evropska sklonost preteranoj regulaciji preti da ugrozi inovacije i inicijativu koje su posebno izražene u tehnološkom sektoru.

Najaktuelniji primer moguće zloupotrebe podataka svakako je istraga koju vode američko Ministarstvo pravde i Federalni istražni biro o poslovanju kompanije „Kembridž analitika“, na osnovu sumnje da je neovlašćeno preuzela podatke o desetinama miliona „Fejsbukovih“ korisnika kako bi osmislila sistem kreiranja personalizovanih političkih poruka na osnovu psihološkog profila korisnika, i tako uticala na obezbeđivanje izborne pobede aktuelnog predsednika SAD, Donalda Trampa. Istim povodom, Mark Zuckerberg, izvršni direktor kompanije „Fejsbuk“, morao je da odgovara na pitanja u američkom Kongresu i Evropskom parlamentu o mogućim propustima u zaštiti ličnih podataka korisnika ove društvene mreže.

Kontroverze u korišćenju ličnih podataka su još izraženije u slučaju najvećih bezbednosnih agencija, a zagovornici stava da je pravo na privatnost jedan od temelja demokratije, izražavaju zabrinutost da će unapređenje u primeni „big data“ sistema osnažiti veze između vlada, biznisa i pojedinaca što će voditi ka daljoj segregaciji i sve većem ograničavanju sloboda u društvu.

Nasuprot njima su zastupnici mišljenja da privatnost pojedinca ne može biti iznad najznačajnijih društvenih ciljeva, kao što je korišćenje ličnih podataka u naučnim istraživanjima radi izlečenja najtežih bolesti, ili u državnim institucijama koje brinu o nacionalnoj bezbednosti, sprovođenju zakona i o efikasnom korišćenju nacionalnih resursa. Kao argumentaciju navode i činjenicu da je pravo na privatnost regulisano u pomenutim i drugim oblastima i da, zato, nisu potrebni dodatni zakoni i mere nadzora koje bi mogle ne samo da ugroze bezbednost i zdravlje građana, već i da zakoče ekonomski i društveni razvoj.

Dokazane koristi u praksi

Dosadašnja praksa potvrđuje nesumnjive koristi koje obezbeđuje odgovarajuće upravljanje velikim



bazama podataka. Jedan od takvih primera je mogućnost kompanija da bolje prepoznaju ko su njihovi korisnici, šta su njihove potrebe i da preciznije predvide kako će se one razvijati. Recimo, neki globalni prodajni lanac može sa velikom verovatnoćom da prognozira kada će neko od njihovih korisnika dobiti prinovu, a osiguravajuće kuće dobijaju precizniju sliku kako se njihovi klijenti ponašaju kao vozači.

S druge strane, u prednosti su i korisnici različitih usluga. Primera radi, skijaši koji preko kartica s ugrađenim čipovima dostavljaju skijalištu podatke o tome koliko često koristite određene ski liftove i staze, dobijaju povratne informacije kada je na njihovim omiljenim rutama najmanja gužva, gde je sneg najsvežiji, a svakako je najvažnija prednost ona koja omogućava da se na osnovu kartice locira skijaš koji se izgubio.

Analize velikih baza podataka uveliko se koriste i za optimizaciju poslovnih procesa, naročito u pojedinim oblastima kao što je logistika u procesu nabavke. Konkretno, putem geografskog pozicioniranja, radio frekvencija i podataka o saobraćaju, moguće je pratiti dostavna vozila i vršiti optimizaciju putanja kojima bi trebalo izvršiti prevoz.

Sistem „big data“ ima značajnu primenu i u sportu. Aktuelan primer je američka profesionalna fudbalska liga (NFL) koja je razvila sopstvenu platformu i ponudila je na korišćenje svim timovima, kao bi mogli da donesu najbolje odluke u pogledu odabira igrača i strategije u zavisnosti od vremenskih okolnosti, stanja terena, kao i dotadašnjih rezultata igrača, a s ciljem da poboljšaju njihov učinak i smanje povrede.

Ipak, možda najznačajnije koristi su u unapređenju zdravstvene zaštite i javnog zdravlja, naročito mogućnosti da se zahvaljujući povezivanju i analizi svih podataka koje obezbeđuju pametni uređaji unapredi znanje u savladavanju i prevenciji bolesti, posebno onih smrtonosnih. Kliničke studije bi uskoro mogle putem pametnih telefona da uključe mnogo širi skup ispitanika, čime bi se dodatno uvećala pouzdanost dijagnoza. Već neko vreme, u određenim zdravstvenim ustanovama u SAD, posmatraju se prevremeno rođene bebe, čiji se svaki otkucaj srca i disanje prati, na način koji omogućava predviđanje mogućih infekcija 24 časa pre pojave fizičkih simptoma.

Osim medicinskih istraživanja, „big data“ je od ogromne važnosti i za razvoj ostalih oblasti nauke. Dovoljno je navesti primer da je

CERN, odnosno njegov najveći eksperiment potrage za Higsovim bozonom u velikoj meri zasnovan na obradi ogromnog broja podataka velikom brzinom.

Isazovi pred nama

Nesumnjivo je da velike baze podataka već stvaraju ogromnu vrednost za globalnu ekonomiju i podstiču inovacije, produktivnost, efikasnost i rast. Podaci su postali pokretačka snaga skoro svih interakcija između preduzeća, pojedinaca i država, što sugeriše da će naše ponašanje i odluke takođe biti sve više pod uticajem takvih kretanja. Zato se, neminovno, postavlja pitanje da li pojedinac, ali i celokupno društvo, mogu da imaju poverenja da prikupljanje sve većeg broja podataka neće izmaći kontroli, odnosno da pojedine organizacije ili kompanije neće zloupotrebiti informacije kojima raspolaze?

Revizorsko konsultantske kompanije svakako igraju jednu od važnih uloga u uspostavljanju ravnoteže između nesumnjivih koristi i potencijala u daljem razvoju analize velikih baza podataka za budući razvoj i rast i neophodnosti da njihova upotreba bude legalna. Dodatno, pred revizorima je izazov da iznađu odgovarajući balans između usmeravanja pravih ideja ka ispunjenju svrhe i stvaranju vrednosti za privredu i društvo, a s druge strane kreiranja određene vrste nadzora i transparentnosti, potrebne za pouzdanu data analitiku. Zapravo, na sličan način kao što to uspešno čine u domenu finansijskog izveštavanja više od jednog veka.

Imajući u vidu da digitalizacija neminovno prerasta iz „alatke“ u način života i poslovanja, pronalaženje pravog sklada između rizika od gubitka privatnosti i nesumnjivih koristi od analize velikog broja podataka biće jedan od najvećih izazova pred nama. ●

**Autor je senior menadžer zadužen za finansijske institucije i usluge u KPMG Beograd*