

Становище на Европейския икономическия и социален комитет относно „Подобряване на равнищата на приобщаване, сигурност и надеждност на цифровизацията за всички“**(проучвателно становище)**

(2021/C 374/03)

Докладчик: **Philip VON BROCKDORFF**Съдокладчик: **Violeta JELIĆ**

Консултация	Словенско председателство, 19.3.2021 г.
Правно основание	член 304 от Договора за функционирането на Европейския съюз
Компетентна секция	„Единен пазар, производство и потребление“
Приемане от секцията	15.6.2021 г.
Приемане на пленарна сесия	7.7.2021 г.
Пленарна сесия №	562
Резултат от гласуването („за“/„против“/„въздържал се“)	221/0/3

1. Заключение и препоръки

1.1. ЕИСК препоръчва бързо да се приеме приобщаваща политика на ЕС за цифрово управление въз основа на Плана за действие за електронно управление за периода 2016—2020 г., Декларацията от Талин относно електронното управление, Берлинската декларация относно цифровото общество и основаното на ценности цифрово управление⁽¹⁾. В заключенията на Съвета се признава, че публичните администрации носят допълнителна отговорност, за да може на гражданите да бъде гарантирано равно третиране и да имат еднакви права на достъп до електронното управление.

1.2. ЕИСК препоръчва правителствата, като се стремят към приобщаване, да въведат всеобхватни стратегии, подкрепящи мерки и законодателство, което да е подходящо и пропорционално, за да се гарантират оперативната съвместимост, качеството, насочеността към човека, прозрачността, сигурността, безопасността и достъпността на цифровите обществени услуги и продукти, както и оптимален достъп до здравеопазване, образование и икономически и културни възможности. Националните, регионалните и местните органи на управление трябва да цифровизират възможно най-бързо и да ускорят внедряването на нови цифрови инфраструктури, включително от пето поколение (5G).

1.3. ЕИСК признава, че за да се постигне приобщаване, са необходими огромни инвестиции от страна на правителствата. Освен това се предполага, че в плановете за възстановяване и устойчивост на държавите членки приобщаването ще заеме много важно място в планираната цифрова трансформация, като се използва, макар и ограничено, Фондът на ЕС за справедлив преход като част от Next Generation EU, както и програмата „Цифрова Европа“ и европейските структурни и инвестиционни фондове (по-специално Европейският фонд за регионално развитие (ЕФРР) и Европейският социален фонд плюс (ЕСФ+).

1.4. ЕИСК признава, че за предприятията цифровизацията може да представлява както възможност, така и заплаха. Следователно е необходимо правителствата да предоставят на предприятията от всякакъв мащаб, особено на МСП, адекватна финансова подкрепа, включително чрез фондове на ЕС. Това ще им помогне да се адаптират успешно към прехода.

1.5. Освен това ЕИСК препоръчва трудови практики като дистанционната работа да се прилагат при отчитане в пълна степен на равновесието между професионалния и личния живот. Социалният диалог, подкрепата за МСП и предприятията от социалната икономика и зачитането на правата на работниците, включително колективното договаряне, са от първостепенно значение за осигуряването на плавен преход.

⁽¹⁾ Това е в съответствие със Заключенията на Съвета относно изграждането на цифровото бъдеще на Европа (9 юни 2020 г.), в които Съветът призовава „Комисията да предложи засилената политика на ЕС в областта на електронното управление, като се има предвид електронното приобщаване на всички граждани и участници от частния сектор, за да се осигури координация и подкрепа за цифровата трансформация на публичните администрации във всички държави — членки на ЕС, включително оперативна съвместимост и общи стандарти за сигурни и безгранични потоци от данни и услуги в публичния сектор“.

1.6. ЕИСК препоръчва държавите членки да работят в по-тясно сътрудничество за разработването и валидирането на цифрови решения, които да доведат до създаването на мрежа за обмен на най-добри практики.

1.7. ЕИСК препоръчва и осъществяването на преглед в целия ЕС на правителствените политики и мерки, за да се ангажират съответните заинтересовани страни да предложат ефективни мерки, основани на социалната справедливост. Това следва да включва политики и финансови ресурси с цел улесняване на цифровата трансформация. ЕИСК подчертава също така, че през следващите години е необходимо значително да се увеличи делът на учащите в областите на науките, технологиите, инженерството и математиката (НТИМ).

1.8. ЕИСК препоръчва да се укрепят Законодателният акт за цифровите услуги (DSA) и Законодателният акт за цифровите пазари (DMA) като предварително условие за една надеждна цифрова трансформация, при която потребителите могат да правят избор в един наистина отворен и конкурентен пазар. В DSA следва да се изяснят отговорностите и задълженията на платформите за да станат по-лесно изпълними в сравнение с това, което се предлага понастоящем. В DMA следва да бъде забранено използването на „неясни модели“ и други „не-неутрални“ структури за избор, които скрито оказват влияние върху поведението на потребителите.

1.9. И накрая, ЕИСК потвърждава, че цифровизацията и екологизирането на икономиките на ЕС, и по-специално целите на ЕС за въглеродна неутралност, трябва да протичат успоредно. От жизненоважно значение е постигането на „цифрова и екологична“ икономика, но ЕИСК отново подчертава, че справедливостта и социалният диалог следва винаги да бъдат водещите принципи за прилагане на цифровите и екологичните технологии.

2. Общи бележки

2.1. Европейските общества се развиват онлайн. Пандемията от COVID-19 ускори необходимостта обществото да се цифровизира, тъй като по време на ограничителните мерки цифровите канали често бяха единствените канали, достъпни за гражданите и предприятията.

2.2. От своя страна много собственици на предприятия признават факта, че е необходимо да преминат към цифровия свят, за да гарантират дългосрочния успех на своите предприятия. По същия начин работниците и обществеността трябва да разберат какво представлява цифровизацията, по какъв начин засяга техния професионален живот и ежедневието им като членове на стопанска организация или субект от публичния сектор или просто като членове на дадена общност. Както е предвидено в Новата програма за потребителите, европейските потребители следва да бъдат в основата на цифровия преход, като в процеса на промяна им бъдат предоставени адекватна защита и права.

2.3. Що се отнася до правителствата в целия ЕС, бързата цифровизация е неизбежна и може да се осъществи единствено чрез публични разходи за цифрова инфраструктура. Публичните органи на управление на местно, регионално, национално и европейско равнище трябва да се развият в гъвкави, устойчиви и иновативни организации, като се възползват от предимствата на цифровата трансформация, нововъзникващите технологии и усъвършенстваните способности, за да предоставят на гражданите и предприятията приобщаващи, безпроблемни, удобни, прозрачни, сигурни и надеждни цифрови услуги, ориентирани към човека.

2.4. Публичните администрации, предприятията, работниците и широката общественост трябва да се адаптират (като същевременно им се предоставя подкрепа и, когато е необходимо, аналогови решения като алтернатива) към технологичния свят, в който живеем, и е важно да се разбира разликата между цифровизиране, цифровизация и цифрова трансформация.

2.5. Под „цифровизиране“ се има предвид цифровата версия на физически или аналогови изделия, то играе важна роля в контекста на предприятията и правителствата, както и на броя на отработените часове. Процесът на цифровизиране поставя началото на поредица от събития, които могат сериозно да оптимизират работния процес на всички предприятия и правителства, което води до автоматизирани бизнес и управленски процеси. Това представлява предизвикателство както за работниците, така и за държавните служители.

2.6. Въпреки че повечето предприятия и правителства използват основни методи на цифровизиране в ежедневните си процеси, може да се направи много повече за ефективното прилагане на цифровизирането. Предизвикателството тук е изграждането на доверие сред работниците, държавните служители и широката общественост, за да се адаптират успешно към новите цифровизирани работни процедури и процеси. На работното място този преход изисква социален диалог, както и зачитане на колективното договаряне. Преходът може да засегне дълбоко живота на работниците и затова е необходимо на ранен етап от процеса да се предоставя информация и да се провеждат консултации. По същия начин обществеността трябва да бъде информирана за нежеланите последици от трансформацията.

2.7. Въпреки че цифровизирането изглежда повишава ефективността на предприятията и правителствата (потенциалните ползи винаги са били надценявани), това винаги има цена, например когато се съкращават работници или държавни служители или когато обществеността, особено по-възрастните хора и хората с увреждания, не се адаптират достатъчно бързо или изобщо към цифровизирането. Следователно е важно цифровизирането да стане достъпно за всички, независимо от възрастта, пола, социално-икономическия статус и наличието на увреждания. По същия начин МСП могат да се окажат в неблагоприятно конкурентно положение, ако не могат да се придържат към темпа на цифровизиране в своя отрасъл, особено ако тези процеси изискват предварително високи първоначални разходи.

2.8. „Цифровизацията“ е вторият термин, който предприятията, работниците и широката общественост трябва да разбират. Тя обхваща широк спектър от елементи. Цифровизацията спомага за трансформирането на начина, по който предприятията функционират, чрез прилагането на цифрови технологии. Тя засяга бизнес моделите, комуникационните потоци в рамките на съответното предприятие и извън него, както и цялата верига за създаване на стойност.

2.9. Цифровизацията открива нови възможности за предприятията чрез създаване на цифрови източници на приходи, каквито никога не е имало в миналото. От интегрирането на социалните медии до възможността за предоставяне на клиентите на услуги за данни на абонаментен принцип, наличието на персонализирани бизнес приложения може да бъде ключът към иновациите, растежа и разрастването на предприятията в бъдеще. Новите цифрови технологии, особено тези, отбелязани със съкращението SMACIT (социални, мобилни, аналитични, в облак и интернет на нещата), са чудесна възможност за МСП, тъй като за големите и стари организации тези технологии представляват едновременно възможност и екзистенциална заплаха.

2.10. Дългогодишните изследвания на резултатите от цифровите трансформации показваха, че процентът на успеваемост на тези усилия е постоянно нисък: по-малко от 30 % от планираните резултати. Последните резултати на McKinsey за извадка от 263 респонденти показват, че едва 16 % от респондентите са заявили, че цифровите трансформации на техните организации успешно са подобрили резултатите им. Тези предизвикателства стоят и пред „интелигентните промишлени сектори“ като високите технологии, медиите и телекомуникациите, сред които процентът на успешните резултати не надвишава 26 %. От друга страна, в организации с по-малко от 100 служители 2,7 пъти повече респонденти е вероятно да заявят, че цифровата трансформация е успешна, отколкото в големите организации с над 50 000 служители.

2.11. Независимо от размера обаче предприятията, които все още се основават на по-традиционни процеси, рискуват да изгубят конкурентоспособност и е погрешно да се приема *a priori*, че всички предприятия могат успешно да постигнат цифровизация. Същото се отнася и за работниците, особено за тези, които извършват традиционни дейности.

2.12. Освен че спомага за намаляване на въглеродния отпечатък, преходът към цифровизация може да спомогне за повишаване на ефективността на предприятията и да им разкрие нови възможности да генерират приходи. Той може да подкрепи и по-голямата мобилност на пазара на труда, да повиши производителността и гъвкавостта на работното място и да даде възможност за интегриране на професионалния и личния живот, когато работниците работят дистанционно от дома, както стана по време на пандемията от COVID-19.

2.13. Реалността обаче може да е много различна и трябва да се зададат въпроси дали цифровизацията и по-специално дистанционната работа действително водят до по-добро равновесие между професионалния и личния живот. Въпреки че много работници предпочитат дистанционната работа, тя често се осъществява импровизирано, което оказва въздействие върху условията на труд, особено в случая на работещите майки и работниците с недостатъчни цифрови умения. Поради това е основателно да се запитаме дали цифровизацията размива границите между личния и професионалния живот. Макар че цифровизацията може да подобри резултатите на работниците и предприятията, последиците за семейния живот и евентуално за здравето могат да се окажат напълно различен аспект. Инструментите за изкуствен интелект, прилагани прибързано по време на пандемията, доведоха до увеличаване на стреса и рисковете за здравето и безопасността на работниците.

2.14. Наблюдава се и нарастваща тенденция физическите лица да не се „отделят“ от цифровите работни процеси. Тъй като работата от разстояние се превръща в норма в предприятията и обществените услуги, от жизненоважно значение е тя да се осъществява в контекста на социалния диалог и колективното договаряне. Правото на откъсване от работната среда също трябва да бъде признато чрез инструмент за целия ЕС.

2.15. Последният аспект на цифровизацията засяга не само собствениците на предприятия, но и обществото като цяло. През последните три десетилетия и най-осезателно през последните десет години се наблюдава драматичен преход към въвеждането на цифрови технологии във всички социални среди и човешки дейности. Така по същество се развиха т.нар. „цифрови клиенти“, като все повече хора зависят от цифровизацията в практически всички аспекти на своето ежедневие. Цифровизацията бавно се превръща в основния начин, по който организации от всякакви форми и размери се свързват с клиентите си, но би било погрешно да се приеме, че всички хора, независимо от възрастта си, могат да останат в крак с новите разработки в областта на цифровите технологии.

2.16. Тук стигаме до разграничението между цифровизация и цифрова трансформация. Последната се отнася до трансформирането на стопанските и социалните операции в елементи на цифровия свят, както всички изпитахме по безброй начини по време на пандемията, например с увеличаването на работата от разстояние.

3. Конкретни бележки

3.1. Текущата цифровизация на нашето общество и икономика само ще продължи да се разраства и задълбочава, като цифровизацията обещава допълнителни социални и икономически предимства, но съществуват и опасения относно нейното разединяващо въздействие върху обществото и това дали все по-голям брой хора действително разполагат с цифрови умения. На хартия изглежда, че преобразяващите технологии стимулират социалното приобщаване, а не задълбочават различията между хората с цифрови умения и хората в неравностойно положение, но и в този случай реалността по места може да се окаже малко по-различна. Много хора просто не успяват да се адаптират към бързия темп на цифровата трансформация. Това важи особено за възрастните хора, хората с увреждания и хората, живеещи в селски и отдалечени райони.

3.2. Въпреки че цифровизацията за всички е необходима, за да се повишат ефективността и производителността, както и за да се ускори социално-икономическото развитие на света след пандемията, цифровата трансформация трябва да се извърши по правилния начин. Това означава, че политиката в областта на цифровата трансформация, както за публичния, така и за частния сектор, трябва да бъде приобщаваща, като се избягва на всяка цена изключването на групи от обществото като възрастните хора, хората в неравностойно социално-икономическо положение, хората с увреждания и тези в селските райони.

3.3. За да се постигне приобщаване, правителствата трябва да въведат всеобхватни стратегии и мерки за подкрепа, за да гарантират оперативната съвместимост, качеството, насочеността към човека, прозрачността, сигурността, безопасността и достъпността на цифровите обществени услуги и продукти, както и оптимален достъп до здравеопазване, образование и икономически и културни възможности. В този контекст публичните администрации могат да използват цифрови инструменти, за да ангажират гражданите в създаването на цифрови обществени услуги, като гарантират, че тези услуги отговарят на нуждите и предпочитанията на гражданите, които ги използват.

3.4. Преди всичко за постигането на приобщаване се изискват огромни инвестиции от страна на правителствата и се предполага, че в плановете за възстановяване и устойчивост на държавите членки приобщаването ще заеме много важно място в планираната цифрова трансформация, като се използва Фондът за справедлив преход на ЕС като част от Next Generation EU, както и програмата „Цифрова Европа“ и европейските структурни и инвестиционни фондове (по-специално ЕФРР и ЕСФ+). По отношение на Фонда за справедлив преход обаче бяха изразени резерви относно неговата адекватност за посрещане на предизвикателствата, на прехода, поставени както от цифровизацията, така и от изменението на климата⁽²⁾. Националните, регионалните и местните органи на управление също трябва да цифровизират и да ускорят внедряването на нови цифрови инфраструктури, включително от пето поколение (5G).

3.5. Вълната на цифрова трансформация е безпрецедентна по отношение на своята скорост, обхват и мащаб. Не е реалистично да се очаква, че всички предприятия, МСП и предприятия от социалната икономика ще се адаптират бързо и успешно към тази безпрецедентна вълна от промени. Трансформацията може да доведе до толкова потърпевши, колкото и успешни случаи, освен ако на предприятията не бъдат предоставени време за адаптиране и подходящи мерки за подкрепа.

3.6. Тези мерки следва да включват предоставяне на предприятията на необходимата инфраструктура за подпомагане на цифровата трансформация и съпътстващата я законодателна рамка, която да е пропорционална и подходяща за целта. От значение е и необходимостта държавите членки да работят в тясно сътрудничество по разработването и валидирането на цифрови решения, водещи до създаването на мрежа за споделяне на най-добри практики. Други мерки биха могли да включват данъчни кредити за допълнително подпомагане на изискваните от предприятията инвестиции за осъществяване на цифровата трансформация на техните дейности и работни процеси.

3.7. Предпоставка за надеждна цифровизация е наличието на пазари, на които потребителите могат да имат доверие, не са обект на манипулации и могат да правят избор в една наистина отворена и конкурентна среда. Често това не е така, като се има предвид колко концентрирани са определени пазари (социални медии, комуникационни приложения, търсене, ОС и т. н.) и колко често се нарушават правата на потребителите. В становището си относно „Нова програма за потребителите“ (INT/922⁽³⁾) ЕИСК подчерта, че правилата за защита на потребителите също трябва да бъдат адаптирани към цифровизирания свят. Новите предизвикателства, породени от нововъзникващите цифрови технологии, като изкуствения интелект (ИИ), интернет на нещата и роботиката, изискват засилване на настоящата защита.

⁽²⁾ <https://www.epsu.org/article/proposed-transition-fund-really-just>.

⁽³⁾ ОВ С 286, 16.7.2021 г., стр. 45.

3.8. Друга предпоставка за постигане на желаните резултати от цифровата трансформация е подготовката на предприятията от всякакъв мащаб, включително предприятията от социалната икономика, за цифровата трансформация. Това включва подкрепа с допустими финансови ресурси и програми за обучение на собствениците на малки предприятия и техните служители, за да се запознаят с най-новите технологии и произтичащите от тях възможности. Второ, всички аспекти на въвеждането на тази дълбока промяна трябва да бъдат обект на комуникация на всички равнища на работното място. Трето, необходимо е да се повиши и осведомеността относно нуждата от въвеждане на нови начини на работа, поведение и комуникация в съответствие с безпрецедентната промяна в организационната култура.

3.9. Цифровата трансформация доведе до значително нарастване на търсенето на цифрови умения в практически всички отрасли — от производството до финансовите услуги и извън него, като в обозримо бъдеще се очаква търсенето да нарасне още повече. Поради това е наложително правителствата и предприятията да продължат да инвестират в образование и обучение за всички, включително в професионално образование, за да се гарантира, че цифровата трансформация протича гладко и с използването на подходящи таланти, за да могат гражданите и предприятията да се възползват от предимствата на този преход. Това следва да включва и образование относно участието в цифрови платформи.

3.10. Тъй като цифровата трансформация набира скорост, през следващите години тя трябва да бъде придружена от значително увеличаване на дела на учащите в областите на НТИМ. Развитието на уменията в областта на НТИМ е необходимо, за да се подпомогне трансформацията, да се преодолее неравенството между половете и да се създаде следващото поколение новатори. Образованието в областите на НТИМ ще спомогне за стимулирането на икономиката и създаването на работни места.

3.11. Цифровата трансформация доведе до увеличаване на интензификацията на труда и несигурността на работните места, като по този начин създаде сериозни предизвикателства за защитата, представителството и справедливото третиране на работниците. В Декларацията на МОТ относно бъдещето на труда, приета през 2019 г., се предлага ориентиран към човека подход към новите технологии в сферата на труда. Предизвикателството обаче е как това да се превърне в ефективни политики, законодателство и мерки, които защитават работниците и дават възможност за адекватно представителство. Поради това се счита, че е необходим преглед на политиките (и по възможност законодателство, което е пропорционално и подходящо за целта) и мерките в целия ЕС, не само за целите на съгласуваността на политиките, но и за ангажиране на съответните заинтересовани страни в изготвянето на политика, която се основава на главната цел за постигане на социална справедливост.

3.12. И накрая, в никоя дискусия относно цифровизацията за всички не може да се пренебрегне връзката между цифровизацията и екологизирането на икономиките на ЕС и целите на ЕС за въглеродна неутралност, както и акцентът, който се поставя върху инициативите в подкрепа на тези цели в рамките на плановете за възстановяване и устойчивост.

3.13. „Цифровото и екологичното“ не само следва да вървят ръка за ръка; те са от съществено значение за насърчването на иновациите в целия ЕС. Като пример могат да се посочат технологиите на блоковата верига за оптимизиране на веригата на доставки и повишаване на ефективността, които биха спомогнали за намаляване на потреблението на ресурси, като същевременно гарантират проследяване на компонентите, продуктите и материалите и по този начин допринасят за кръговата икономика. Освен това цифровите технологии могат да спомогнат за неутрализиране или компенсиране на емисии, които са технически трудни или скъпи. От жизненоважно значение е постигането на „цифрова и екологична“ икономика, но както се подчертава в настоящото становище, справедливостта в обществото следва винаги да бъде водещият принцип за осъществяването ѝ. С други думи, ползите от цифровата трансформация, например при прилагането на най-новите технологии, използвани за предоставяне на интелигентни, безпрепятствени и ненаатрапчиви услуги в областта на енергетиката, сигурността, мобилността, благосъстоянието и общността, които спомагат за постигането на въглеродна неутралност, следва да бъдат достъпни за всички.

3.14. Признаваме, че това не е лесно постижимо, но именно поради тази причина плановете за цифровизация, свързани с екологизирането на икономиките на ЕС, следва да включват процес на консултации с участието на множество заинтересовани страни и анализ, основан на социален диалог и колективно договаряне, при който акцентът се поставя върху средносрочните и дългосрочните цели, които действително са от значение в живота на европейците.

Брюксел, 7 юли 2021 година.

Председател
на Европейския икономически и социален комитет
Christa SCHWENG