

Stanovisko Evropského hospodářského a sociálního výboru k tématu Digitální revoluce z hlediska potřeb a práv občanů

(stanovisko z vlastní iniciativy)

(2019/C 190/03)

Zpravodaj: **Ulrich SAMM**

Rozhodnutí plenárního shromáždění	12.7.2018
Právní základ	čl. 29 odst. 2 jednacího řádu stanovisko z vlastní iniciativy
Odpovědná specializovaná sekce	Doprava, energetika, infrastruktura a informační společnost
Přijato ve specializované sekci	11.2.2019
Přijato na plenárním zasedání	20.2.2019
Plenární zasedání č.	541
Výsledek hlasování (pro/proti/zdrželi se hlasování)	129/2/1

1. Závěry a doporučení

1.1. Současná **digitální revoluce** má potenciál zásadně proměnit společnost, hospodářství a pracoviště, a dlouhodobě se příznivě odrazit na hospodářském růstu i kvalitě života a zasáhnout do všech odvětví hospodářství a proměnit způsob, jak žijeme, pracujeme a komunikujeme. EHSV jednoznačně vyjádřil svůj názor, že tato transformace, již provádějí lidé, by měla být přínosná pro všechny. EHSV proto vítá každou politickou činnost a činnost občanské společnosti, která pomáhá evropským občanům. Toto stanovisko se zaměřuje především na potřeby a obavy občanů, ať už coby zaměstnanců, zaměstnavatelů nebo spotřebitelů obecně, a vymezuje oblasti, v nichž je klíčové zapojení občanské společnosti. Jen proaktivní formování digitálního přechodu umožní jeho úspěch.

1.2. Pokrok digitalizace, a to zejména při zavádění nových digitálních produktů a služeb, může být velmi rychlý (jako v případě mobilních/chytrých telefonů). V určitých oblastech však může být i pomalý, jestliže veřejnost a celá společnost technologie nepřijme zcela samovolně, jak je tomu v případě, kdy je dotčena lidská **autonomie, odpovědnost, bezpečnost, důstojnost a soukromí**.

1.3. Digitalizace poskytuje řadu nových možností, které lidem nebyvalým způsobem umožňují činit rozhodnutí pro lepší život. Na druhé straně, čím více digitalizace ovládá naše životy, tím více můžeme být také manipulováni. To může omezovat naši **autonomii** v oblastech, jako je řízení vozidel, výběr jídla, péče o naše zdraví, vytápění domácnosti, kouření, pití, správa našich financí a v mnoha dalších. EHSV požaduje, aby byla vypracována, přizpůsobena a uplatňována transparentní pravidla pro tyto rychle se vyvíjející technologie. Kvalitní přesvědčivá technologie by se měla prosazovat pomocí vzdělávání, nikoli manipulace, a měla by splňovat zásadu svobodného rozhodování lidí, aby zaručovala autonomii člověka.

1.4. EHSV má jednoznačný postoj k otázce, do jaké míry je eticky přijatelné přenést rozhodování (s morálními důsledky) na systémy založené na UI: automatizované systémy, bez ohledu na to, jak složité jsou, musí fungovat podle zásady „člověk ve velení“ (human in command). Pouze lidé vydávají konečná rozhodnutí a přijímají za ně **odpovědnost**.

1.5. Vyšší automatizace domácností přináší i řadu míst vstupu pro hackery. Je třeba informovat spotřebitele o těchto rizicích a poskytnout podporu pro **bezpečnostní** opatření, zejména v případech, kdy se hackeři snaží převzít kontrolu nad chytrými zařízeními. EHSV vyzývá EU, aby přezkoumala stávající bezpečnostní předpisy a vypracovala a přizpůsobila přísná bezpečnostní pravidla s ohledem na nově se vyvíjející technologie v zájmu ochrany občanů v jejich domovech.

1.6. EHSV vítá přístup zvyšování **bezpečnosti silničního provozu** zaváděním nových digitálních technologií do automobilů, vyjadřuje však také obavy z pomalého tempa těchto zlepšení. Pro urychlení přechodu k automatizovanějšímu řízení vyzývá EHSV k zavedení pobídek EU, jež by řešily značné náklady (nutnost kupovat nové vozy) a nedostatečné přijímání asistenčních systémů (složitost, nedostatečná odborná příprava). EHSV zastává názor, že je třeba vytvořit evropskou strategii pro přizpůsobení a změnu našeho systému silničního provozu, aby mohla mít 100 % bezpečná autonomní vozidla úspěch.

1.7. EHSV žádá úpravu a přepracování obecného nařízení o ochraně osobních údajů s ohledem na rychle se měnící digitální technologie. Zejména nové technologie rozpoznávání obličejů jsou hrozbou pro naše **soukromí**. Protože se tato technologie stává levnější a snadněji přístupnou všem, mohla by nakonec vést k situaci, kdy už nebude možné anonymně jít po ulici nebo nakupovat. Ohrožení soukromí a autonomie je ještě větší, pokud se tyto technologie používají pro porovnávání profilu nebo bodové hodnocení. EHSV důrazně žádá, aby lidé měli právo udržet si soukromí i na veřejných místech. EHSV naléhavě žádá Komisi, aby pravidelně revidovala obecné nařízení o ochraně osobních údajů a související předpisy v závislosti na tom, jak rychle se tyto technologie mění.

1.8. Jednotlivý **spotřebitel**, který nemá profesionální digitální dovednosti, potřebuje pro užívání složitých digitálních systémů silnou podporu, ať už se jedná o domácí spotřebiče nebo o digitální platformy. Uživatelské příručky mohou být velmi dlouhé a povolení k použití určitých údajů je často udělováno nevědomě. EHSV je přesvědčen, že transparentnost není dostačující: na podporu spotřebitelů jsou proto nutné standardizované postupy na úrovni EU.

1.9. Digitální platformy mohou snadno sledovat své uživatele pomocí jednoduchých nástrojů. To znamená, že obecné nařízení o ochraně osobních údajů je pro ochranu soukromí nedostatečné, jsou-li údaje úmyslně zneužívány bez vědomí lidí. EHSV je přesvědčen, že soukromí lze zaručit jen prostřednictvím dodatečného **vyhrazení přístupu** k údajům pouze omezenému počtu certifikovaných osob. Bezpečnostní opatření musí být vypracována na základě nejvyšších a nejspolehlivějších norem, včetně pravidelného ověřování nezávislými orgány EU.

1.10. EHSV vyslovuje znepokojení nad tím, že systémy ostrahy založené na **biometrických údajích** mohou vést k chybné klasifikaci a stigmatizaci tím, že je člověk automaticky zařazen do určité kategorie, jako např. terorista, zločinec nebo nespolehlivý jedinec. Systémy, které automaticky identifikují a klasifikují lidi jako podezřelé, by nikdy neměly fungovat bez úzké interakce s člověkem a bez důkladného ověřování.

1.11. Předpokládá se využívání robotů ve zdravotnictví. Roboti jsou však zařízení, která nedokážou napodobit schopnost empatie a opětovat vztahy v rámci péče o člověka. Pokud používání robotů nesplňuje určité rámcové podmínky, mohou ohrozit **lidskou důstojnost**. Roboti v pečovatelských službách by proto měli být používáni pouze pro pečovatelské úkony, které nevyžadují žádnou emocionální, intimní nebo osobní účast.

1.12. EHSV doporučuje, aby kdykoli budou plánovány nové automatické systémy pro odvětví průmyslu, obchodu a služeb, byla interakce mezi člověkem a strojem optimalizována a vyhodnocena za použití objektivních vědeckých metod. **Kognitivní ergonomie** umožňuje pomocí vědeckých metod objektivně posoudit duševní nároky spojené s prací s novými systémy technické pomoci. Spojuje v sobě různá výzkumná odvětví, jako je psychologie a ergonomie, za účelem vyhodnocení uživatelských rozhraní. EHSV je přesvědčen, že digitalizace bude v dlouhodobém horizontu úspěšná pouze tehdy, bude-li svou podstatou zaměřena na člověka.

1.1.3. EHSV vyzývá k posouzení rozdílů v **regionálním rozvoji** a míry možných sociálních nerovností a jejich možných dopadů na integritu EU, jež vznikají v důsledku nerovnoměrného přístupu k novým digitálním technologiím a nedostatku v oblasti dovedností.

2. Úvod

2.1. EHSV v předchozích stanoviscích⁽¹⁾ uvítal skutečnost, že Evropská komise zavedla program **Digitální Evropa**, v němž je vyzdvížen záměr učinit z Evropy předního aktéra v oblasti digitalizace a posílit její hospodářskou sílu v celosvětové hospodářské soutěži, umožnit vznik jednotného digitálního trhu a provádět digitální transformaci tak, aby ji evropští občané vnímali pozitivně.

2.2. Současná **digitální revoluce** změnila společnost a do budoucna tak bude činit v ještě větší míře. Změny se projevují v hospodářství i na pracovišti a dlouhodobě se příznivě odrážejí na hospodářském růstu i kvalitě života a zasahují do všech odvětví hospodářství a proměňují způsob, jak žijeme, pracujeme a komunikujeme. EHSV jednoznačně vyjádřil svůj názor⁽²⁾, že tato transformace, již provádějí lidé, by měla být přínosná pro všechny. EHSV proto vítá každou politickou činnost a činnost občanské společnosti, která pomáhá evropským občanům. Toto stanovisko se zaměřuje především na potřeby a obavy **občanů**, ať už coby zaměstnanců, zaměstnavatelů nebo spotřebitelů obecně. Vymezuje oblasti, v nichž je pro proaktivní formování digitálního přechodu a jeho úspěch klíčové zapojení občanské společnosti.

2.3. Pokrok digitalizace, a to zejména při zavádění nových digitálních produktů a služeb, může být velmi rychlý (jako v případě mobilních/chytrých telefonů). V určitých oblastech však může být i pomalý, jestliže veřejnost a celá společnost technologie nepřijme zcela samovolně, jak je tomu v případě, kdy je dotčena lidská **autonomie, odpovědnost, bezpečnost, důstojnost a soukromí**. Rozbor uvedený v tomto stanovisku do jisté míry vychází z publikace Royakkerse a spol., Ethics Inf Technol (2018).

2.4. Vývoj nových digitálních aplikací nepodporují pouze internetoví giganti jako Google, Apple, Facebook, Amazon a Microsoft, jak se mnozí lidé domnívají, ale také mnoho nadšenců v průmyslu, ve výzkumných pracovištích a na vysokých školách. Toto nadšení sdílí i velká část společnosti, je zde však i početná menšina, která má pochybnosti či obavy – ať už kvůli ohrožení svého soukromí, autonomie, bezpečnosti apod., nebo snad kvůli nedostatku znalostí a pouhému strachu z budoucnosti. Motorem digitálního přechodu nejsou pouze technologie. Na další technologický rozvoj by měly mít rozhodující vliv potřeby a přání lidí a společnosti, jakož i jejich práva. Zapojení lidí do plánovacích a rozhodovacích procesů v zájmu úspěšného digitálního přechodu je jednoznačným úkolem pro všechny, zejména pak pro občanskou společnost. To také znamená, že by měl být zaručen přístup k bezpečnému a cenově dostupnému internetovému připojení, abychom se vyhnuli diskriminaci a vyloučení.

3. Rychlost digitálního přechodu

3.1. Digitální revoluce představuje přechod od mechanické a analogové elektronické technologie k digitální elektronice, jenž probíhal v období mezi druhou polovinou padesátých let a koncem sedmdesátých let dvacátého století, kdy došlo k zavedení a rozšíření počítačů a osobních počítačů vybavených digitálními procesory. Během osmdesátých let se digitální technologie rozšířily do mnoha oblastí. Používání tabletů a chytrých telefonů svým rozsahem brzy překoná používání osobních počítačů.

3.2. Od roku 1991 poskytla dostupnost **celosvětové sítě (webu)** veřejnosti novou infrastrukturu, která umožnila propojení digitálních zařízení a vznik nových funkcí, které výrazně předčí vlastnosti samostatného digitálního zařízení. Kombinace těchto technologií od základu změnila způsob vedení naší komunikace, výkonu práce či podnikání. **Digitální platformy** daly vzniknout zcela novým způsobům hospodářské činnosti – Airbnb, Uber nebo Amazon, abychom uvedli několik příkladů za všechny, se během několika let staly významnými hospodářskými subjekty.

3.3. Zdá se, jakoby pro další rozvoj digitalizace neplatila žádná omezení. Rozmach používání **chytrých snímačů** umožňuje načítat a zpracovávat data (lokalizační údaje, údaje o pohybu, životním prostředí, biologické údaje, chemické údaje) týkající se jakéhokoli objektu (**internet věcí**). Počet snímačů je prakticky neomezený, takže je teoreticky možné vytvořit digitální mapu celého našeho fyzického prostředí. V budoucnosti umožní rychlý širokopásmový přístup (5G) reagovat na data ze snímače v reálném čase.

⁽¹⁾ Úř. věst. C 62, 15.2.2019, s. 292.

⁽²⁾ Úř. věst. C 434, 15.12.2017, s. 30; Úř. věst. C 434, 15.12.2017, s. 36; Úř. věst. C 237, 6.7.2018, s. 8; Úř. věst. C 367, 10.10.2018, s. 15.

3.4. Obrovské množství dat z činnosti snímačů a platform (data **velkého objemu**) budou zpracovávat počítačové programy na základě určitých algoritmů. Programátoři budou buď moci tyto algoritmy úzce vymezit, nebo je dynamicky generovat pomocí určitého souboru vstupních údajů (**strojové učení** neboli umělá inteligence, **UI**). Právě od UI se v budoucnu očekává množství významných průlomových technologických objevů⁽³⁾. Otázka, do jaké míry dovolíme strojům činit rozhodnutí (s morálními důsledky), má zásadní význam a vyžaduje společenskou a politickou kontrolu. Jsou zde již silné tlaky, aby byla v automatických počítačových systémech v určitých oblastech (např. fintech) zavedena omezení z důvodu výrazné ztráty kontroly a nedostatečné transparentnosti.

3.5. Tempo rozvoje digitalizace ve společnosti je velmi rychlé. Veřejné organizace a podniky přijímají řadu nových přístupů, jak je patrné z pilotních projektů nebo výrobků, které se už objevily na trhu. **Pronikání** těchto nových výrobků **na trh** může být velmi závislé na odvětví. V určitých oblastech však může být naopak pomalé, není-li technologie bezvýhradně přijata; což je tematika, které se věnujeme v následujících odstavcích.

3.6. Typickým příkladem internetu věcí, kterému se dostalo omezeného přijetí, je automatizace domácností neboli systémy **chytrých domácností**, které ovládají osvětlení, vytápění, zábavní zařízení nebo jednotky, domácí spotřebiče a mnoho dalšího. Systémy kontroly přístupu a poplašné systémy s bezpečnostními kamerami mohou nahraovat záznamy. Pro systémy automatizace domácností chybí technické normy, takže je obtížné vyvíjet aplikace, které by fungovaly konzistentně pro různé objekty. Mohou rovněž vyžadovat pokročilé dovednosti a průběžnou aktualizaci. Další obtíž spočívá v tom, že většina domácností je sdíleným prostředím obývaným lidmi, kteří mají různé zájmy, dovednosti a schopnosti (jako např. děti, starší lidé a hosté). Mnohem jednodušší je žít v chytré domácnosti, která řídí život jedné osoby.

3.7. Chytré snímače pro automobily umožňují **propojenou a automatizovanou mobilitu** tím, že nabízejí řadu nových funkcí pro větší pohodlí a bezpečnost a s pomocí úplné automatizace i co nejvyšší míru bezpečnosti silniční dopravy⁽⁴⁾. Technologie automatizovaného řízení je značně vyspělá, ale její širší zavádění do praxe probíhá z mnoha důvodů jen pomalu. Je tomu tak za prvé proto, že vysoká míra asistovaného řízení je možná pouze v nových vozech, které mají vestavěné snímače a centrální výpočetní jednotky. Překážkou pronikání na trh v tomto ohledu představují náklady pro jednotlivce i společnost. Zadruhé, rostoucí počet asistenčních systémů může způsobit, že řízení auta bude mnohem složitější, což vyústí v omezené přijímání. Zatřetí, požadavek 100 % bezpečnosti autonomních vozidel představuje velkou překážku, dokud budou tato vozidla sdílet stejné silnice s běžnými automobily a ostatními účastníky silničního provozu. Plně automatizovaná vozidla představují výzvu, protože vyžadují zásadní proměnu koncepce systému silničního provozu.

3.8. Google a Facebook už **UI** intenzivně a úspěšně využívají k optimalizaci zobrazovaných informací a reklamy. Existuje však mnohem více oblastí, v nichž **UI** může být a bude využívána, neboť představuje značnou pomoc při kognitivní práci, např. v povoláních založených na znalostech. Některé z těchto oblastí se však mohou vyvíjet pomaleji, než se očekávalo, kvůli některým zásadním problémům, jak bylo uvedeno nedávno: „omezení pro **UI** nespočívají v technologiích (výkonu počítačů), ale v nedostatku základního porozumění přesným mechanismům lidského učení a myšlení“. Kreativní myšlení a využívání životních zkušeností dosud zůstává lidskou výsadou.

3.9. Existuje několik velmi úspěšných průkopníků, kteří transformovali veřejné služby ve flexibilní elektronická řešení. Například v Estonsku je množství služeb, jako je **elektronická veřejná správa**, elektronická daňová správa, elektronické zdravotnictví nebo elektronické hlasování, dobře přijímáno a široce využíváno. Mnozí se domnívají, že by tento vzorový model pro technologie měly převzít všechny státy EU, pokud možno se stejnými standardy, tak aby byla zajištěna interoperabilita. Pouze díky celounijní strategii a dobře financovaným projektům můžeme překonat překážky, které představuje stávající velká rozmanitost regionů, institucí a kultur, jakož i požadavek subsidiarity namísto ústřední vlády.

4. Výhrady a doporučení

4.1. V roce 2017 zveřejnila Evropská komise průzkum Eurobarometr⁽⁵⁾, ze kterého vyplývá, že 76 % lidí, kteří využívají internet denně, uvádí, že dopad těchto technologií na kvalitu jejich života je příznivý, avšak 38 % uživatelů internet nepoužívá vůbec. To může být dáno nedostatkem digitálních dovedností. Značný počet lidí však tyto dovednosti může mít, ale má k používání internetu vážné výhrady a váhá, než se k obecnému trendu přidá. Toto hledisko je třeba respektovat a brát vážně. Obavy panují zejména ohledně otázek autonomie, odpovědnosti, bezpečnosti, lidské důstojnosti, soukromí a pracovních podmínek, jak je vysvětleno níže.

⁽³⁾ Úř. věst. C 288, 31.8.2017, s. 1.

⁽⁴⁾ Úř. věst. C 62, 15.2.2019, s. 274.

⁽⁵⁾ Zvláštní průzkum Eurobarometr 460 – průzkum provedený společností TNS opinion & social, březen 2017.

4.2. Autonomie

4.2.1. Pokud někdo tvrdí, že ví, co je pro jiné lidi dobré, lépe než oni sami, nazýváme to **paternalismem**. U technologického paternalismu je paternalismus „přenesen“ na technologie. Paternalismus dokáže působit přesvědčivě. Kvalitní přesvědčivá technologie by se měla prosazovat pomocí vzdělávání, nikoli manipulace, a měla by splňovat požadavek svobodného rozhodování lidí, aby zaručovala autonomii člověka. Digitalizace poskytuje řadu nových možností, které lidem nebývalým způsobem umožňují činit rozhodnutí pro lepší život. Na druhé straně, čím více digitalizace ovládá naše životy, tím více můžeme být manipulováni. To omezuje naši autonomii v oblastech, jako je řízení vozidla, výběr jídla, péče o naše zdraví, vytápění domácnosti, kouření, pití, správa našich financí a, jak je vidět na nedávných událostech, dokonce i volby, jejichž zmanipulování může ohrozit demokracii. EHSV požaduje, aby byla vypracována, přizpůsobena a uplatňována transparentní pravidla a tam, kde je to vhodné, přísná právní opatření pro tyto rychle se vyvíjející technologie.

4.2.2. Nejvýraznější příklad extrémního využívání digitálních technologií k ovlivňování lidí představuje **Čína**. Čínská vláda stanoví bodové hodnocení každého ze svých občanů, na základě kterého určuje jeho způsobilost k získání víza nebo zaměstnání. To je v ostrém kontrastu s evropskými hodnotami a právy (ochrana údajů, soukromí, sociální ochrana, udržitelnost).

4.2.3. Mezi lidmi byl zaznamenán trend rostoucí touhy po **analogovějším životě**, alespoň na určitou dobu. Existují pobytové tábory, kam si dospělí jezdí odpočinout na víkend od internetu, nebo kde lidé tráví čas off-line, aby se mohli věnovat dětem, rodině a přátelům – to znamená bez telefonu v ruce. Existuje stabilní poptávka po věcech, které jsou nyní považovány za analogové, ačkoli je dostupná digitální alternativa: knihy, hudba vytvořená bez počítačů, vinylové desky, papír, pera a řada dalších. Je známo, že řada vysoko postavených vedoucích pracovníků jednou za čas odstraní e-mailovou komunikaci. To znamená, že smažou všechny e-maily v doručené poště nebo zcela uzavřou svůj účet, aby se zbavili záplavy elektronické komunikace. EHSV je přesvědčen, že digitální přechod potřebuje také takovou protiváhu, má-li být úspěšný a přijatelný pro všechny, a varuje před přílišnými tlaky na nahrazování analogových technologií.

4.3. Odpovědnost

Obratem „man-out-of-the-loop“ (člověk mimo smyčku) označujeme **úplnou automatizaci**, kde systém činí rozhodnutí bez zásahu člověka. Příklady zahrnují znalostní systémy, které vytvářejí lékařské diagnózy na základě velkého množství informací, nebo vojenská robotika, kteří činí rozhodnutí, na nichž závisí život nebo smrt, pomocí informací z různých zdrojů. Klíčovou a často kladenou otázkou je: do jaké míry je eticky přijatelné přenést rozhodování (s morálními důsledky) na systémy založené na UI? EHSV již k této věci zaujal jednoznačný postoj⁽⁶⁾: pojmy „odpovědnost“ a „morálka“ jsou vyhrazeny lidem, protože některé duševní nebo osobnostní rysy nelze přisuzovat robotům. Automatizované systémy, bez ohledu na to, jak složité jsou, musí fungovat podle zásady **„člověk ve velení“** (human in command). Pouze lidé vydávají konečná rozhodnutí a přijímají za ně odpovědnost.

4.4. Zabezpečení a spotřebitelé

4.4.1. Nejnovější přístroje, které činí naše domácnosti chytřejšími, je činí také zranitelnějšími. S počtem zařízení, která jsou připojena k internetu – chytré televizory, webové kamery, herní konzole, chytré hodinky –, narůstá důležitost dobrého plánu ochrany domácí sítě. Chytré hodinky a další zařízení určená k nošení jsou rozšířením chytrého telefonu a poskytují okamžitý přístup k výkonným aplikacím, e-mailům, textovým zprávám a webu. Kromě získávání informací, které jsou cenné pro hackery, mohou také **převzít kontrolu** nad chytrými zařízeními. Výzkumní pracovníci v oblasti zabezpečení prokázali, jak snadné je prolomení ochrany dětské panenky Cayla, nebo že je dokonce možné prolomit také ochranu inzulinové pumpy či tajně sledovat majitele chytrých hodinek. S těmito riziky musí být spotřebitelé obeznámeni. EHSV vyzývá EU, aby přezkoumala stávající bezpečnostní předpisy a vypracovala a přizpůsobila přísná bezpečnostní pravidla s ohledem na nově se vyvíjející technologie v zájmu ochrany občanů v jejich domovech.

4.4.2. Používání **biometrických údajů** (rozpoznávání obličeje, otisky prstů, snímání oční duhovky) je skvělé, pokud systém dobře funguje. Avšak pro osoby, které systém nesprávně označí za podezřelé, bývá často velmi obtížné omyl napravit. Používání biometrických údajů může vést k **chybné klasifikaci a stigmatizaci** tím, že je člověk automaticky zařazen do určité kategorie, jako např. terorista, zločinec nebo nespolehlivý jedinec. To může vést ke zrušení presumce neviny. Rovněž se zdá, že biometrické údaje nelze použít u každého. Například otisky prstů 2 % lidí nelze „přečíst“ kvůli jejich vysokému věku nebo povolání či v důsledku chemoterapie. Digitální systémy, které naše společnost používá, musí být navrženy tak, aby nevylučovaly nebo nediskriminovaly ty, kdo nespĺňují některá standardní kritéria. Systémy, které automaticky klasifikují lidi jako podezřelé, by nikdy neměly fungovat bez úzké interakce s člověkem a bez důkladného ověřování.

⁽⁶⁾ Úř. věst. C 288, 31.8.2017, s. 1.

4.4.3. **Podvodné zneužití totožnosti** je závažným problémem. Podvodné zneužití totožnosti je úmyslné získání, přivlastnění, držení nebo vytváření falešných identifikátorů ve spojení se spácháním nebo s úmyslem spáchat protiprávní jednání. Naše společnost potřebuje dostatečnou právní podporu k ochraně obětí těchto podvodných zneužití totožnosti.

4.5. *Lidská důstojnost*

4.5.1. Využití robotů ve **zdravotnictví** vyvolává obavy. Roboti jsou zařízení, která nedokážou napodobit schopnost empatie a opětovat vztahy v rámci péče o člověka. Roboti v pečovatelských službách by proto měli být používáni pouze pro pečovatelské úkony, které nevyžadují žádnou emocionální, intimní nebo osobní účast. Pokud používání robotů nesplňuje určité rámcové podmínky, může ohrozit lidskou důstojnost.

4.6. *Soukromí*

4.6.1. Technologie **rozpoznávání obličeje** porovnává profil určité osoby s databází a zjišťuje, zda se prověřovaná osoba v této databázi nenachází. Využívá se při policejním vyšetřování nebo u bezpečnostních kamer na veřejných místech a její použití je upraveno zákonem. Uchovávání takto vysoce citlivých informací vyžaduje bezpečnost a ochranu. Technologie rozpoznávání obličeje se však stane levnější a snadněji přístupná všem, takže ji bude moci využívat každý obchod, podnik nebo soukromý subjekt. Probíhají pokusy o využití těchto technik dokonce pro rozpoznání emocí. Vznikají obavy, že technologie rozpoznávání obličeje by nakonec mohla vést k situaci, kdy už nebude možné anonymně jít po ulici nebo nakupovat. EHSV žádá, aby měli lidé právo udržet si soukromí i na veřejných místech. Obecně je třeba zakázat rozpoznávání pomocí kamer bez vědomí dotčených osob.

4.6.2. I když scénář „velkého bratra“, kdy vláda sleduje každého, je už obecně známý, stává stále pravděpodobnějším scénář tzv. „malého bratra“, kdy se navzájem sledují jednotlivci nebo malé firmy. Například chytré brýle mohou být použity k zaznamenávání a přehrávání údajů o partnerovi či návštěvníkovi. Probíhá další vývoj pokročilých a cenově dostupných technologií, který přinese další elektronické špiónážní přístroje. EHSV zdůrazňuje, že ochrana soukromí osob vyžaduje jasná a přesná pravidla přesahující rámec stávajícího obecného nařízení o ochraně osobních údajů.

4.6.3. S nárůstem **automatizace domácností** se domovy, považované za soukromé, stávají „průsvitnějšími“. Rozdíl mezi domovem a vnějším světem se stírá, protože stěny už nechrání dům před zvědavými očima. Zábavní zařízení, poplašné systémy vybavené bezpečnostními kamerami a centrálními řídicími systémy (stolní počítač, chytrý telefon, chytré systémy hlasových asistentů) poskytují řadu míst vstupu pro hackery. EHSV vyzývá k přijetí koordinovaných opatření na úrovni EU, jež umožní informovat spotřebitele o těchto rizicích a poskytnout podporu pro ochranná opatření.

4.6.4. Jedno z rizik digitálních systémů spočívá v jejich složitosti. Zejména jednotlivý **spotřebitel**, který nemá profesionální digitální dovednosti, potřebuje silnou podporu. Například uživatelské příručky pro digitální zařízení bývají velmi dlouhé. Obvykle upozorňují uživatele na problémy v oblasti ochrany soukromí, ti však povolení k použití určitých údajů často udělují nevědomě, protože lidé nejsou schopni porozumět celé příručce nebo trpí takzvanou **únavou z udělení souhlasu** způsobenou velkou frekvencí udělování oprávnění k používání svých údajů zařízení zachycujícím údaje. To vyvolává otázku po odpovědnosti v tomto procesu. EHSV žádá zjednodušení a navrhuje, aby byly zavedeny standardizované postupy na úrovni EU nebo standardizované soubory týkající se ochrany soukromí, jež budou všem snadno srozumitelné.

4.6.5. Otázka soukromí se týká rovněž **digitálních platform**. Platformy mohou snadno sledovat své uživatele pomocí jednoduchých nástrojů. Například zaměstnanci společnosti Uber používali její nástroj nazývaný God View pro sledování politiků, osobností a dalších osob, což bylo ukončeno až rozhodnutím soudu. Tato technologie však stále zachytává sledovací a propojovací údaje. EHSV je přesvědčen, že soukromí lze zaručit pouze prostřednictvím dodatečných opatření: vyhrazením přístupu k citlivým údajům pouze omezenému počtu certifikovaných osob. Taková bezpečnostní opatření musí být vypracována na základě nejvyšších a nejspolehlivějších norem, včetně pravidelného ověřování nezávislými orgány EU.

4.7. *Práce budoucnosti*

4.7.1. Práce zůstane i v digitálním věku ústředním zdrojem příjmů. Zaměstnatelnost z pohledu zaměstnavatele a schopnost pracovat z pohledu zaměstnance představují za digitální transformace dvě strany téže mince. Adaptabilita zaměstnanců na nové úkoly odpovídá možnosti přizpůsobit práci prostřednictvím digitálních technologií individuálním požadavkům na práci. Protože se stále více stírá rozdíl mezi prací za účelem vydělávání peněz a prací pro soukromé účely, jsou zejména sociální partneři vyzýváni, aby našli a stanovili nová kritéria, jak spravedlivě měřit individuální výkon. Předvídání digitálních změn vyžaduje zapojení zaměstnanců prostřednictvím informací, konzultací a účasti. Sociální zabezpečení, veřejné služby obecného zájmu a zajištění ekologických zdrojů obživý zůstávají i nadále předpoklady budoucí pracovní společnosti v digitální transformaci.

4.7.2. Na budoucnost práce budou mít významný vliv **automatizace a roboti**. Například používání samořízených dopravních systémů je už samozřejmostí při přepravě materiálů ve skladech. Roboti mohou rovněž nahradit monotónní, těžkou nebo nebezpečnou práci a nová generace tzv. „kolaborativních robotů“ se může stát fyzickým partnerem pracovníků a může být obzvláštním přínosem pro osoby s tělesným postižením. Dnešní roboti převážně nahrazují manuální práci, avšak roboti využívající UI budou vykonávat také práci duševní. To se bude týkat značného počtu povolání, jelikož roboti přebírají určité úkoly, nebo dokonce zcela nahrazují lidské pracovníky, jak jsme byli svědky v posledních desetiletích. Podle odhadu má zaměstnanost ve všech průmyslových odvětvích zůstat stabilní do roku 2022. Na příkladu velkých společností je dokonce patrné, že posun v rozdělení práce mezi člověkem a strojem vytvořil téměř dvakrát tolik nových pracovních míst a funkcí, než kolik jich tímto způsobem ubylo. EHSV se těmito otázkami zabýval v mnoha stanoviscích (7).

4.7.3. Nerovný přístup k novým digitálním technologiím a nedostatek v oblasti dovedností mohou být zdrojem postupně rostoucích **rozdílů v regionálním rozvoji** s dopadem na hospodářský, kulturní a v důsledku toho i sociální rozvoj těchto regionů. EHSV vyzývá k posouzení míry možných sociálních nerovností a jejich možných dopadů na integritu EU.

4.7.4. **Pracovníci**, kteří spolupracují nebo interagují s automatizovanými systémy nebo pracují s velkým množstvím informací, mohou čelit určitým problémům. Musí řešit náročné úkoly vyžadující značné množství informací. Virtuální realita je například využita pro účely odborné přípravy a plánování, zatímco rozšířená realita podporuje projekty údržby. EHSV doporučuje, aby kdykoli budou plánovány nové automatické systémy pro odvětví průmyslu a obchodu, byla interakce mezi člověkem a strojem optimalizována a vyhodnocena za použití objektivních vědeckých metod.

4.7.5. **Zaměstnavatelé** naproti tomu stojí před úkolem, jak vybrat vhodná digitální řešení ze široké škály nových technologií. Je třeba vytvořit vhodné systémy technické pomoci pro činnosti a pracovní procesy společností. Před zavedením nových technologií se rovněž doporučuje stanovit úroveň technologických dovedností zaměstnanců a v případě potřeby poskytnout školení. Jedním z klíčových faktorů je také účast zaměstnanců na zavádění nových technologií.

4.7.6. Ve věku digitalizace je na vzestupu oblast výzkumu zvaná **kognitivní ergonomie**. **Kognitivní ergonomie** umožňuje pomocí vědeckých metod objektivně posoudit duševní nároky spojené s prací s novými systémy technické pomoci. Spojuje v sobě různá výzkumná odvětví, jako je psychologie a ergonomie, za účelem vyhodnocení uživatelských rozhraní. Cílem je optimální koncepce pracoviště a dosažení stavu, který vyhovuje zaměstnancům i zaměstnavatelům. V takové situaci zaměstnanci dosahují optimální úrovně spokojenosti s prací, pohody a zdraví a poskytují společnosti optimální dlouhodobou výkonnost a produktivitu. EHSV doporučuje, aby se tyto metody hodnocení staly standardem, z něhož budou mít prospěch zaměstnanci i společnosti. Digitální transformace by měla být monitorována prostřednictvím komplexního a z evropských zdrojů financovaného výzkumu zaměřeného na práci v zájmu „digitalizace ve prospěch důstojné práce“. EHSV je přesvědčen, že digitalizace bude v dlouhodobém horizontu úspěšná pouze v prostředí koncipovaném po vzoru účinného a vůči zaměstnancům vstřícného systému Průmysl 4.0.

V Bruselu dne 20. února 2019.

předseda
Evropského hospodářského a sociálního výboru
Luca JAHIER

(7) Úř. věst. C 434, 15.12.2017, s. 30; Úř. věst. C 434, 15.12.2017, s. 36; Úř. věst. C 237, 6.7.2018, s. 8; Úř. věst. C 367, 10.10.2018, s. 15.