

Stanovisko Evropského hospodářského a sociálního výboru k tématu Modernizace inkluzivní, bezpečné a důvěryhodné digitalizace pro všechny**(průzkumné stanovisko)**

(2021/C 374/03)

Zpravodaj: **Philip VON BROCKDORFF**Spoluzpravodajka: **Violeta JELIĆ**

Žádost o vypracování stanoviska	Slovinské předsednictví, 19. 3. 2021
Právní základ	Článek 304 Smlouvy o fungování Evropské unie
Odpovědná sekce	Jednotný trh, výroba a spotřeba
Přijato v sekci	15. 6. 2021
Přijato na plenárním zasedání	7. 7. 2021
Plenární zasedání č.	562
Výsledek hlasování	
(pro/proti/zdrželi se hlasování)	221/0/3

1. Závěry a doporučení

1.1. EHSV doporučuje rychlé přijetí inkluzivní politiky EU v oblasti digitální správy, která naváže na akční plán EU pro „eGovernment“ na období 2016–2020, Tallinské prohlášení o elektronické veřejné správě (eGovernmentu) a Berlínské prohlášení o digitální společnosti a digitální správě založené na hodnotách⁽¹⁾. Rada ve svých závěrech uznává, že orgány veřejné správy nesou vyšší odpovědnost za zajištění toho, že občané mají rovný přístup a nárok na stejná práva přístupu k digitální veřejné správě.

1.2. EHSV doporučuje vládám, aby v úsilí o lepší začleňování použily komplexní strategie, podpůrná opatření a právní předpisy, které budou přiměřené a vhodné k zajištění interoperability digitálních veřejných služeb a produktů, jejich kvality, zaměření na člověka, transparentnosti, zabezpečení, bezpečnosti a přístupnosti. Stejně tak je žádoucí zajistit optimální přístup ke zdraví, vzdělávání a hospodářským a kulturním příležitostem. Je zapotřebí, aby k digitalizaci vnitrostátních, regionálních a místních správ došlo co nejdříve a zrychlilo se též zavádění prvků nové digitální infrastruktury včetně technologie 5G.

1.3. EHSV si je vědom skutečnosti, že k dosažení inkluzivnosti budou vlády muset přistoupit k masivním investicím. Nadto se předpokládá, že inkluzivnost bude mít vysoce privilegované postavení v národních plánech členských států pro oživení a odolnost a vytěží maximum z Fondu EU pro spravedlivou transformaci v rámci Nástroje Evropské unie na podporu oživení, byť zde jsou možnosti omezené, z programu Digitální Evropa i z evropských strukturálních a investičních fondů (především Evropského fondu pro regionální rozvoj (EFRR) a Evropského sociálního fondu plus (ESF+)).

1.4. EHSV si je vědom skutečnosti, že digitalizace může pro podniky představovat příležitosti i hrozby. Vlády proto musí poskytovat odpovídající finanční podporu, mj. prostřednictvím fondů EU, podnikům všech velikostí, zvláště malým a středním. Budou se tak moci úspěšně adaptovat na probíhající transformaci.

1.5. EHSV též doporučuje, aby pracovní podmínky typu práce na dálku byly zaváděny s maximálním zřetelem k zajištění rovnováhy mezi pracovním a soukromým životem. Zásadně důležitým předpokladem hladké transformace je sociální dialog, podpora malých a středních podniků a podniků sociální ekonomiky a dále též dodržování práv pracovníků včetně kolektivního vyjednávání.

⁽¹⁾ To je v souladu se závěry Rady Utváření digitální budoucnosti Evropy (9. června 2020), v nichž Rada „vyzývá Komisi, aby navrhla posílenou politiku EU v oblasti digitální veřejné správy, a to s ohledem na začlenění všech občanů a soukromých subjektů do informační společnosti, s cílem zajistit koordinaci a podporu digitální transformace orgánů veřejné správy ve všech členských státech EU, včetně interoperability a společných norem pro bezpečný a přeshraniční tok dat a služeb ve veřejném sektoru“.

1.6. EHSV doporučuje členským státům, aby těsnější spoluprací na vývoji a validaci digitálních řešení vytvořily síť pro sdílení osvědčených postupů.

1.7. EHSV též doporučuje přistoupit k celounijnímu přezkumu vládních politik a opatření s cílem zapojit relevantní zúčastněné strany a dát jim možnost navrhovat účinná opatření na základě sociální spravedlnosti. Tento postup by se měl zaměřit také na politiky a finanční prostředky na podporu digitální transformace. EHSV dále poukazuje na nutnost podstatně v nadcházejících letech navýšit počty studentů ve vzdělávacích oborech z okruhu STEM (přírodní vědy, technologie, inženýrství a matematika).

1.8. EHSV doporučuje posílení aktu o digitálních službách a aktu o digitálních trzích jako nutný předpoklad digitální transformace, která si získá důvěru a spotřebitelům umožní činit volby na skutečně otevřeném a konkurenčním trhu. V aktu o digitálních službách by měla být jasněji vymezena odpovědnost a závazky platforem a oproti aktuálnímu návrhu by měly též být lépe vymahatelné. Akt o digitálních trzích by měl postavit mimo zákon použití tzv. temných vzorců a jiných nikoli neutrálních rozhodovacích modelů, které nenápadně ovlivňují chování spotřebitele.

1.9. Závěrem EHSV uznává, že digitalizace jde ruku v ruce se zelenou transformací ekonomik EU, zejména pak s cíli EU v oblasti uhlíkové neutrality. Jakkoli je souběžná „digitální a zelená“ transformace životně důležitá, EHSV však opětovně klade důraz na skutečnost, že stěžejními zásadami musí při provádění digitálních a zelených technologií zůstat rovnost a sociální dialog.

2. Obecné připomínky

2.1. Společnost se v Evropě přesouvá na internet. Pandemie COVID-19 zvýšila naléhavost digitalizace jako společenské potřeby, neboť digitální kanály byly během omezení volného pohybu často jedinými, které občanům a podnikům zůstaly k dispozici.

2.2. Také mnozí podnikatelé sami uznávají, že je nezbytné směřovat k digitálnímu světu, mají-li mít jejich podniky zajištěnou dlouhodobou úspěšnost. Rovněž pracující a veřejnost potřebují vědět, co všechno digitalizace obnáší, jak ovlivňuje jejich pracovní i každodenní život v podniku či veřejné organizaci, nebo jednoduše jako členy určité komunity. Jak vyplývá z Nového programu pro spotřebitele, zájem evropských spotřebitelů by měl být základem digitální transformace tak, aby spotřebitelé v tomto procesu změny disponovali odpovídající ochranou a pravomocemi.

2.3. Pokud jde o vlády států EU, je rychlá digitalizace nevyhnutelnou nutností, čehož je možno dosáhnout pouze pomocí veřejných výdajů na digitální infrastrukturu. Veřejné orgány na místní, regionální, vnitrostátní i evropské úrovni se musí přetvořit v pružné, odolné a inovativní organizace, které využijí výhody digitální transformace a moderních technologií i pokročilé možnosti, které nabízejí, k poskytování inkluzivních, bezchybně fungujících, vhodných, transparentních, bezpečných a důvěryhodných služeb pro občany i podniky.

2.4. Orgány veřejné správy, podniky, pracující i široká veřejnost se musí přizpůsobit (a musí k tomu získat podporu a dle potřeby i nedigitální řešení jako alternativu) technicistnímu světu, v němž žijeme. Důležité je také umět rozlišovat mezi digitizací, digitalizací a digitální transformací.

2.5. Digitizace se týká existence digitální verze fyzických či analogových prvků, je důležitou součástí fungování podniků i veřejné správy a ovlivňuje též počet odpracovaných hodin. Proces digitizace je spouštěčem řetězce událostí, které mohou vést k razantní optimalizaci pracovních postupů libovolného podniku nebo veřejné správy a výsledkem jsou pak automatické podnikové a správní procesy. Z toho plynou výzvy pro pracující i úředníky.

2.6. Ačkoli většina podniků a organizací veřejné správy využívá základní metody digitizace v každodenní praxi, existuje mnohem více možností, jak ji využít ještě efektivněji. Výzvou je zde získání důvěry pracujících, úředníků i široké veřejnosti, chceme-li, aby jejich adaptace na nové digitalizované pracovní postupy a procesy byla úspěšná. Na pracovišti tato transformace vyžaduje sociální dialog a respekt ke kolektivnímu vyjednávání. Transformace může mít výrazný dopad na životy pracujících, a proto je nutné již v rané fázi tohoto procesu poskytovat informace a pořádat konzultace. Stejně tak je třeba informovat veřejnost o nezamýšlených důsledcích transformace.

2.7. I když se zdá, že digitizace zvyšuje efektivitu podniků i veřejné správy (potenciální přínosy se vždy přeceňovaly), vždy se tak děje za určitou cenu – tou může být propouštění zaměstnanců či úředníků nebo skutečnost, že veřejnost, zejména starší lidé a osoby se zdravotním postižením, se digitizaci nepřizpůsobí dostatečně rychle nebo vůbec. Proto je důležité zajistit, aby digitalizace byla přístupná všem bez ohledu na věk, pohlaví, socioekonomický status a zdravotní postižení. Podobně se mohou malé a střední podniky ocitnout v konkurenční nevýhodě, nepodaří-li se jim udržet krok s digitizací v jejich oboru, zvláště pokud tyto procesy vyžadují vysoké počáteční náklady.

2.8. Druhým pojmem, jemuž musí podniky, pracující i široká veřejnost porozumět, je digitalizace. Spadá pod něj široká škála prvků. Digitalizace pomáhá přetvářet způsoby, jak podniky fungují, nasazením digitálních technologií. To má vliv na obchodní modely, komunikační toky uvnitř i vně podniků a samozřejmě též v celém hodnotovém řetězci.

2.9. Digitalizace otevírá podnikům nové příležitosti tím, že dává vzniknout zdrojům příjmů založeným na digitální podstatě, které dříve neexistovaly. Specifické podnikové aplikace, od integrace sociálních médií po možnost nabízet datové služby klientům formou předplatného, se mohou stát klíčem k inovacím, růstu a expanzi podniků do budoucna. Nové digitální technologie, zvláště skupina označovaná zkratkou SMACIT (sociální, mobilní, analytické, cloud a internet věcí), představují vynikající příležitost pro malé a střední podniky, neboť pro velké a staré organizace jsou tyto technologie současně příležitostí i hrozbou.

2.10. Léta výzkumu dopadů digitálních transformací ukazují, že míra úspěšnosti těchto snah je setrvale nízká: méně než 30 procent plánovaných výsledků. Dle závěrů nedávné studie společnosti McKinsey na vzorku 263 respondentů pouze 16 procent z nich prohlásilo, že digitální transformace v jejich organizaci přinesla zvýšení výkonu. S těmito výzvami se často potýkají i „inteligentní odvětví“, jako jsou obory vyspělých technologií, médií a telekomunikací, v nichž úspěšné výsledky nepřesahují 26 procent. Na druhé straně platí, že v organizacích o méně než 100 zaměstnancích je 2,7 krát vyšší pravděpodobnost prohlášení respondentů o úspěšnější digitální transformaci, než je tomu u velkých organizací čítajících více než 50 000 zaměstnanců.

2.11. Bez ohledu na velikost však platí, že podniky dosud zakořeněné v tradičnějších procesech jsou ohroženy ztrátou konkurenceschopnosti a není důvod automaticky předpokládat, že úspěšné digitalizace dosáhnou všechny podniky. Totéž platí pro pracující, zvláště v tradičních oborech.

2.12. Přechod k digitalizaci může pomoci zvýšit efektivitu podniků a vedle přínosu pro snížení uhlíkové stopy pro ně otevřít nové příležitosti ke generování příjmů. Může též podpořit vyšší mobilitu na trhu práce, vyšší produktivitu a pružnost na pracovišti a umožnit sladění pracovního a soukromého života prací z domova jako během pandemie COVID-19.

2.13. Skutečnost nicméně může být velice odlišná a je třeba se ptát, zda digitalizace a práce na dálku zvláště opravdu zajistila lepší rovnováhu mezi pracovním a soukromým životem. I když mnozí pracující dávají práci na dálku přednost, byl tento způsob často zaveden nesystematicky, s dopady na pracovní podmínky, zejména v případě pracujících matek a pracovníků s nedostatečnou úrovní digitálních dovedností. Proto je legitimní tázat se, zda digitalizace nezpůsobila rozmlžení hranice mezi soukromým a pracovním životem. Digitalizace může sice posílit výkonnost pracujících i podniků, její dopady na rodinný život a možná i na zdraví však mohou být kapitola sama pro sebe. Překotné nasazení nástrojů umělé inteligence během pandemie mělo tendenci zvýšit stres a zdravotní a bezpečnostní rizika pro pracující.

2.14. Je zde také rostoucí trend neschopnosti jednotlivců „odpojit se“ od digitálních pracovních procesů. Postupně, jak se práce na dálku stává normou v podnicích i veřejných službách, je zásadně důležité, aby se tak dělo na pozadí sociálního dialogu a kolektivního vyjednávání. Právo odpojit se je třeba oficiálně uznat pomocí celounijního opatření.

2.15. Poslední aspekt digitalizace se netýká jen podnikatelů, ale společnosti jako takové. V posledních třech desetiletích, nejvýrazněji pak v posledních deseti letech, dochází k dramatickému posunu zapojováním digitální technologií do všech společenských prostředí a oborů lidské činnosti. Důsledkem je vznik takzvaných „digitálních zákazníků“, kdy rostoucí počet lidí spoléhá na digitalizaci prakticky ve všech aspektech každodenního života. Digitalizace se pomalu stává základem, z něž vychází komunikace organizací všech typů a velikostí se zákazníky. Bylo by však omylem předpokládat, že úplně každý a bez ohledu na věk bude schopen udržet s tímto vývojem krok.

2.16. Což nás přivádí k odlišení pojmů digitalizace a digitální transformace. Digitální transformace se projevuje přeměnou podnikových a společenských operací na prvky digitálního světa, jako jsme toho nesčetněkrát byli svědky během pandemie, kupříkladu v podobě rozmachu práce na dálku.

3. Konkrétní připomínky

3.1. Probíhající digitalizace naší společnosti a ekonomiky se i nadále bude pouze zvětšovat a prohlubovat. I když digitalizace slibuje další sociální a hospodářské přínosy, panují též obavy z jejího podílu na rozdělování společnosti a vzbuzuje otázky, zda se digitální gramotnost skutečně týká rostoucího počtu lidí. Na papíře se transformativní technologie jeví jako faktor posilující sociální začleňování spíše než jako příčina prohlubování propasti mezi digitálně gramotnými a znevýhodněnými. Skutečnost v každodenní praxi může opět být poněkud odlišná. Řada lidí rychlé tempo digitální transformace jednoduše nezvládá. Typicky se to týká starších lidí, osob se zdravotním postižením a obyvatel venkovských a odlehklých regionů.

3.2. I když platí, že digitalizace pro všechny je nutným předpokladem efektivity a produktivity i sociálního a hospodářského rozvoje ve světě po pandemii, je třeba digitální transformaci provést správně. Tím máme na mysli, že politika v oblasti digitální transformace ve veřejném i soukromém sektoru musí být inkluzivní, za každou cenu musí předejít vyloučení společenských skupin, jako jsou starší lidé, lidé se socioekonomickým znevýhodněním, osoby se zdravotním postižením a obyvatelé venkovských oblastí.

3.3. K dosažení inkluzivnosti musí vlády zavést komplexní strategie a podpůrná opatření k zajištění interoperability digitálních veřejných služeb a produktů, jejich kvality, zaměření na člověka, transparentnosti, zabezpečení, bezpečnosti a přístupnosti. Stejně tak je žádoucí zajistit optimální přístup ke zdraví, vzdělávání a hospodářským a kulturním příležitostem. V této souvislosti mohou orgány veřejné správy využít digitální nástroje k zapojení občanů do tvorby digitálních veřejných služeb tak, aby tyto služby odpovídaly potřebám a preferencím občanů, kteří je využívají.

3.4. Podmínkou dosažení inkluzivnosti jsou především rozsáhlé vládní investice. Předpokládá se též, že inkluzivnost bude mít vysoce privilegované postavení v národních plánech členských států pro oživení a odolnost a vytěží maximum z Fondu EU pro spravedlivou transformaci v rámci Nástroje Evropské unie na podporu oživení, z programu Digitální Evropa i z evropských strukturálních a investičních fondů (především EFRR a ESF+). V případě Fondu pro spravedlivou transformaci vznikly pochybnosti, zda jde o adekvátní nástroj k řešení výzev plynoucích z transformace jak vlivem digitalizace, tak také změny klimatu⁽²⁾. Rovněž je zapotřebí, aby došlo k digitalizaci vnitrostátních, regionálních a místních správ a zrychlilo se zavádění prvků nové digitální infrastruktury včetně technologie 5G.

3.5. Probíhající vlna digitální transformace nemá v historii obdoby co do rychlosti, rozsahu ani měřítka. Očekávat proto, že této bezprecedentní vlně změn se rychle a úspěšně přizpůsobí všechny podniky, včetně podniků malých a středních či podniků sociální ekonomiky, je nerealistické. Transformace tak může mít kromě vítězů i neméně obětí, pokud podnikům nedopřejeme dostatek času na adaptaci a nepodpoříme je vhodnými opatřeními.

3.6. Mezi tato opatření by mělo patřit zajištění infrastruktury na podporu digitální transformace a související přiměřený a účelný legislativní rámec. Členské státy by též měly těsněji spolupracovat na vývoji a validaci digitálních řešení, která využijí k vytvoření sítě pro sdílení osvědčených postupů. Mezi další opatření by mohly patřit daňové úlevy na další podporu investic, které jsou podniky v rámci digitální transformace nuceny učinit ve svých provozech a pracovních procesech.

3.7. Předpokladem důvěryhodné digitalizace jsou trhy, jichž se spotřebitelé mohou účastnit s důvěrou, kde nebudou vystaveni manipulaci a budou moci činit svobodná rozhodnutí ve skutečně otevřeném a konkurenčním prostředí. Tak tomu často není, zaměříme-li se na to, jak koncentrované některé trhy jsou (sociální média, komunikační aplikace, vyhledávače, operační systémy atd.) a jak často dochází k porušování spotřebitelských práv. EHSV ve svém stanovisku Nový program pro spotřebitele (INT/922⁽³⁾) zdůraznil, že pravidla ochrany spotřebitele je nezbytné přizpůsobit digitálnímu světu. Nové výzvy v podobě nově vznikajících technologií, jako je umělá inteligence (UI), internet věcí a robotika, vyžadují, aby byla posílena stávající ochrana.

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

⁽³⁾ Úř. věst. C 286, 16.7.2021, s. 45.

3.8. Dalším předpokladem dosažení kýžených výsledků digitální transformace je příprava podniků všech velikostí, včetně podniků sociální ekonomiky, na tento proces. Sem spadá podpora ze způsobilých zdrojů financování a vzdělávací programy určené vlastníkům a zaměstnancům malých podniků, aby se mohli seznámit s nejnovějšími technologiemi a příležitostmi, které se díky nim otevírají. Za druhé je třeba v všech aspektech zavedení této hluboké přeměny informovat na pracovištích, a to na všech úrovních. Za třetí je nutné zvyšovat povědomí o nutnosti zavést nové způsoby práce, chování a komunikace, které budou odpovídat této bezprecedentní změně organizační kultury.

3.9. Digitální transformace přinesla značné navýšení poptávky po digitálních dovednostech prakticky ve všech odvětvích od výroby po finanční služby i v řadě dalších. Tato poptávka bude v blízké budoucnosti s jistotou dále růst. Vlády i podniky tak musí pokračovat v investicích do vzdělávání a odborné přípravy pro všechny, včetně vzdělávání odborného, aby proces digitální transformace probíhal hladce a náležitě využíval ty správné talenty, tak aby mohli jednotlivci i podniky maximálně využít výhod této změny. Sem by mělo spadat i vzdělávání o použití digitálních platform.

3.10. Jak bude digitální transformace nabírat na tempu, bude třeba v příštích letech výrazně navýšit počty studentů ve vzdělávacích oborech z okruhu STEM. Rozvíjení dovedností z okruhu STEM musí být součástí podpory transformace, jejímž cílem je překonat genderové rozdíly a vychovat příští generaci inovátorů. Vzdělávání v oblasti STEM pomůže oživit ekonomiku a vytvářet nová pracovní místa.

3.11. Digitální transformace se projevuje intenzifikací práce a vyšší nejistotou zaměstnání, z čehož pro pracující plynou vážné hrozby v oblasti ochrany, zastupování a spravedlivého zacházení. MOP ve své Deklaraci o budoucnosti práce přijaté v roce 2019 u příležitosti 100. výročí svého založení navrhla přístup k novým technologiím ve světě práce zaměřený na člověka. Otázkou však zůstává, jak tento záměr přetavit v účinné politiky, právní předpisy a opatření, které budou chránit pracující a umožní jejich odpovídající zastoupení. Proto je nutno přistoupit k celounijnímu přezkumu politik (a pravděpodobně též právních předpisů, které mají být přiměřené a vhodné pro daný účel) a opatření nejen z důvodu potřebné soudržnosti politik, ale také v rámci snahy o zapojení zúčastněných stran do budování politiky na společném základě, jímž musí být dosažení sociální spravedlnosti.

3.12. Závěrem je třeba dodat, že žádná diskuse o digitalizaci se nemůže vyhnout její souvislosti s ekologizací ekonomik EU a cílů EU v oblasti uhlíkové neutrality, stejně jako nelze opominout důraz, jenž je na iniciativy podporující tyto cíle kladen v plánech pro oživení a odolnost.

3.13. Pojmy „digitální“ a „zelená“ nejenže mají jít ruku v ruce, jsou také zásadním předpokladem podpory inovací v celé EU. Příkladem jsou technologie blockchain využívané k optimalizaci dodavatelských řetězců a zvyšování účinnosti, které by pomáhaly snižovat spotřebu zdrojů a sledovat toky součástí, produktů a surovin, čímž se podílejí na budování oběhového hospodářství. Digitální technologie se mohou také podílet na neutralizaci nebo kompenzaci emisí, které jsou technicky náročné nebo nákladné. Jakkoli je souběžná „digitální a zelená“ transformace životně důležitá, zdůrazňujeme v tomto stanovisku, že jejich provádění se musí především řídit zásadou spravedlnosti ve společnosti. Jinak řečeno, přínosy digitální transformace plynoucí kupříkladu z použití nejnovějších technologií k poskytování inteligentních, bezchybně fungujících a nekomplikujících služeb v odvětví energetiky, bezpečnosti, mobility, wellness a komunitních služeb by měly být dostupné všem.

3.14. Uznáváme, že tohoto cíle nebude snadné dosáhnout, právě to je však zároveň důvodem, proč by plány digitalizace a související ekologizace ekonomik EU měly zahrnovat konzultační proces a analýzu za účasti širokého spektra zúčastněných stran na pozadí sociálního dialogu a kolektivního vyjednávání, to vše se zaměřením na střednědobé a dlouhodobé cíle, které do života Evropanů přinesou skutečná zlepšení.

V Bruselu dne 7. července 2021.

Předsedkyně
Evropského hospodářského a sociálního výboru
Christa SCHWENG