

Mišljenje Europskog gospodarskog i socijalnog odbora o temi „Unapređivanje uključive, sigurne i pouzdane digitalizacije za sve”**(Razmatračko mišljenje)**

(2021/C 374/03)

Izvjestitelj: **Philip VON BROCKDORFF**Suizvjestiteljica: **Violeta JELIĆ**

Zahtjev za savjetovanje:	slovensko predsjedništvo, 19.3.2021.
Pravna osnova:	članak 304. Ugovora o funkcioniranju Europske unije
Nadležna stručna skupina:	Stručna skupina za jedinstveno tržište, proizvodnju i potrošnju
Datum usvajanja u Stručnoj skupini:	15.6.2021.
Datum usvajanja na plenarnom zasjedanju:	7.7.2021.
Plenarno zasjedanje br.:	562
Rezultat glasanja (za/protiv/suzdržani):	221/0/3

1. Zaključci i preporuke

1.1. EGSO preporučuje brzo donošenje uključive politike EU-a o digitalnoj upravi, na temelju akcijskog plana EU-a za e-upravu 2016.–2020., Izjave iz Tallinna o e-upravi, Berlinske deklaracije o digitalnom društvu te digitalnog upravljanja zasnovanog na vrijednostima⁽¹⁾. U zaključcima Vijeća uviđa se da javne uprave imaju dodatnu odgovornost osigurati da se prema građanima postupa jednako i da imaju ista prava pristupa digitalnoj upravi.

1.2. EGSO preporučuje da vlade, u cilju postizanja uključivosti, donesu sveobuhvatne strategije kojima se podupiru mjere i propisi koji su primjereni i razmjerni kako bi se osigurala interoperabilnost, kvaliteta, usmjerenost na čovjeka, transparentnost, sigurnost i dostupnost digitalnih javnih usluga i proizvoda te optimalan pristup zdravstvenoj skrbi, obrazovanju te ekonomskim i kulturnim mogućnostima. Nacionalne, regionalne i lokalne vlasti moraju što prije digitalizirati i ubrzati uvođenje nove digitalne infrastrukture, uključujući 5G mrežu.

1.3. EGSO napominje da su za postizanje uključivosti potrebna golemo ulaganja od strane vlada. Osim toga, za pretpostaviti je da će u planovima država članica za oporavak i otpornost uključivost imati istaknuto mjesto u okviru planirane digitalne transformacije, za što će se iskoristavati (istini za volju ograničena) sredstva Fonda EU-a za pravednu tranziciju u okviru instrumenta Next Generation EU, programa Digitalna Europa te europskih strukturalnih i investicijskih fondova (osobito Europskog fonda za regionalni razvoj (EFRR) i Europskog socijalnog fonda plus (ESF+)).

1.4. EGSO prepoznaje da digitalizacija može predstavljati i mogućnosti i prijetnje za poduzeća. Odatle proizlazi potreba da vlade osiguraju odgovarajuću financijsku potporu za poduzeća svih veličina, a posebice za MSP-ove, među ostalim kroz fondove EU-a. To će im pomoći da se uspješno prilagode tranziciji.

1.5. EGSO isto tako preporučuje da se uvođenje radnih praksi poput rada na daljinu provodi uzimajući u cijelosti u obzir ravnotežu između poslovnog i privatnog života. Socijalni dijalog, podupiranje MSP-ova i poduzeća socijalne ekonomije te poštovanje prava radnika, uključujući kolektivno pregovaranje, iznimno su važni za osiguravanje neometane tranzicije.

⁽¹⁾ To je u skladu sa Zaključcima Vijeća o oblikovanju digitalne budućnosti Europe (9. lipnja 2020.), u kojima Vijeće „poziva Komisiju da predloži pojačanu politiku EU-a o digitalnoj upravi, imajući na umu e-uključenost svih građana i privatnih dionika, kako bi se osigurala koordinacija i potpora digitalnoj transformaciji javnih uprava u svim državama članicama EU-a, uključujući interoperabilnost i zajedničke norme za sigurne i prekogranične tokove podataka i usluge javnog sektora”.

1.6. EGSO preporučuje da države članice bliže surađuju na razvoju i provjeri digitalnih rješenja kako bi se uspostavila mreža za razmjenu primjera dobre prakse.

1.7. EGSO isto preporučuje da u preispitivanju vladinih politika i mjera diljem EU-a sudjeluju relevantni dionici, predlaganjem djelotvornih mjera koje se temelje na socijalnoj pravdi. Te bi mjere trebale uključivati politike i financijska sredstva čiji je cilj olakšavanje digitalne transformacije. EGSO isto tako ističe potrebu za znatnim povećanjem stope upisa u obrazovne programe povezane s područjima STEM-a u predstojećim godinama.

1.8. EGSO preporučuje jačanje Akta o digitalnim uslugama i Akta o digitalnim tržištima, kao preduvjeta za digitalnu transformaciju koja je pouzdana i kojom se potrošačima daje mogućnost odabira na istinski otvorenom i konkurentnom tržištu. U skladu s Aktom o digitalnim uslugama, odgovornosti i obveze platformi trebale bi biti jasnije i bolje provedive u odnosu na trenutne prijedloge. U skladu s Aktom o digitalnim tržištima, trebalo bi zabraniti prijevare putem sučelja (eng. *dark patterns*) i ostale vrste arhitekturnih rješenja koja nisu neutralna, a kojima se na prikriven način utječe na ponašanje potrošača.

1.9. Konačno, EGSO prepoznaje da digitalizacija i ozelenjivanje gospodarstava EU-a te osobito ciljevi postizanja ugljične neutralnosti EU-a idu ruku pod ruku. Prelazak na „digitalno i zeleno” jest od presudne važnosti, ali EGSO ponovno ističe da bi jednakost i socijalni dijalog uvijek trebali biti vodeća načela pri uvođenju digitalnih i zelenih tehnologija.

2. Opće napomene

2.1. Europska društva prelaze na internet. Pandemija uzrokovana bolešću COVID-19 ubrzala je potrebu da se društvo digitalizira, s obzirom na to da su tijekom zabrane kretanja digitalni kanali bili jedini kanali dostupni građanima i poduzećima.

2.2. Mnogi vlasnici poduzeća prepoznaju činjenicu da je potrebno gravitirati prema digitalnom svijetu kako bi se osigurala dugotrajna uspješnost njihovih poduzeća. Jednako tako, radnici i javnost moraju shvatiti što podrazumijeva digitalizacija te kako ona utječe na njihov radni i svakodnevni život kao članova poslovnih organizacija ili subjekata javnog sektora, odnosno jednostavno kao članova zajednice. Kao što je utvrđeno u novoj strategiji za potrošače, europski potrošači trebali bi biti u središtu digitalnih tranzicija, uz osiguravanje odgovarajuće zaštite i osnaživanja potrošača u procesu promjene.

2.3. Kad je riječ o javnim upravama širom EU-a, brza digitalizacija je neizbježna i može se omogućiti jedino javnim ulaganjem u digitalnu infrastrukturu. Javna tijela na lokalnoj, nacionalnoj i europskoj razini moraju se razviti u fleksibilne, otporne i inovativne organizacije, iskorištavajući pogodnosti digitalne transformacije i tehnologija u nastajanju te naprednih mogućnosti za pružanje građanima i poduzećima uključivih, neprekinutih, praktičnih, transparentnih, sigurnih i pouzdanih digitalnih usluga usmjerenih na čovjeka.

2.4. Javne uprave, poduzeća, radnici i opća javnost moraju se prilagoditi (dok im se pruža potpora i, prema potrebi, analogna rješenja kao alternativa) svijetu usmjerenom na tehnologiju, u kojem živimo, te je važno razumjeti razliku između digitaliziranja, digitalizacije i digitalne transformacije.

2.5. Digitaliziranje se odnosi na digitalnu verziju fizičkih ili analognih elemenata i ima važnu ulogu u kontekstu poduzeća i uprava te broja radnih sati. Postupkom digitaliziranja pokreće se niz događaja kojima se drastično optimizira tijek rada svih poduzeća i uprava, što rezultira automatiziranim procesima poslovanja i upravljanja. To predstavlja izazov i za radnike i za javne službenike.

2.6. Premda većina poduzeća i uprava u svojim svakodnevnim procesima koristi osnovne metode digitaliziranja, za njegovu učinkovitu primjenu može se napraviti mnogo više. Ovdje izazov predstavlja izgradnja povjerenja među radnicima, javnim službenicima i općom javnosti, koje je potrebno za njihovu uspješnu prilagodbu novim, digitaliziranim procesima i tijeku rada. Na radnom mjestu, ta tranzicija iziskuje socijalni dijalog te poštovanje kolektivnog pregovaranja. Tranzicija može snažno utjecati na živote radnika, što uzrokuje potrebu za pružanjem informacija i održavanjem savjetovanja u ranoj fazi procesa. Jednako tako, javnost mora biti informirana o neplaniranim posljedicama transformacije.

2.7. Premda digitaliziranje po svemu sudeći povećava učinkovitost u poduzećima i upravama (potencijalne su koristi uvijek bile precijenjene), ono uzima i određeni danak, kao u slučaju kada radnici ili javni službenici postanu višak ili kada se javnost, posebice starije osobe ili osobe s invaliditetom, ne uspije dovoljno brzo prilagoditi digitaliziranju ili se uopće ne prilagodi. Zato je važno digitalizaciju učiniti dostupnom svima, bez obzira na dob, spol, socioekonomski status i invaliditet. Slično tome, MSP-ovi se mogu naći u nepovoljnom položaju ako ne mogu održati korak s digitaliziranjem u svojem sektoru, osobito ako takvi procesi podrazumijevaju visoke početne troškove.

2.8. Drugi pojam koji poduzeća, radnici i opća javnost trebaju razumjeti jest digitalizacija. Ona obuhvaća široki raspon elemenata. Digitalizacija pomaže transformirati način rada poduzeća putem primjene digitalnih tehnologija. To utječe na poslovne modele, komunikacijske tokove unutar i izvan predmetnih poduzeća te na cijeli lanac vrijednosti.

2.9. Digitalizacija otvara nove mogućnosti za poduzeća stvaranjem izvora prihoda koji se temelje na digitalnim tehnologijama te koji nisu bili dostupni ranije. Od integracije društvenih medija do mogućnosti da se klijentima ponude podatkovne usluge zasnovane na pretplati, korištenje prilagođenih poslovnih aplikacija može biti ključ za inovacije, rast i širenje poduzeća u budućnosti. Nove digitalne tehnologije, osobito one označene kraticom SMACIT (društvene, mobilne i analitičke tehnologije te tehnologije računalstva u oblaku i interneta stvari) predstavljaju veliku mogućnost za MSP-ove jer kad je riječ o velikim i starim organizacijama te tehnologije istodobno predstavljaju i mogućnosti i egzistencijalne prijetnje.

2.10. Godine istraživanja o ishodima digitalnih transformacija pokazale su da je stopa uspješnosti tih nastojanja postojano niska: manje od 30 posto planiranih ishoda. Rezultati nedavnog istraživanja koje je institut McKinsey proveo na uzorku od 263 ispitanika pokazuju da je samo 16 posto ispitanika izjavilo da se zahvaljujući digitalnim transformacijama njihovih organizacija poboljšala učinkovitost. S tim izazovima suočavaju se i „pametne industrije” kao što su visoke tehnologije, mediji i komunikacije, među kojima stopa uspješnih ishoda ne prelazi 26 posto. S druge strane, u organizacijama s manje od 100 zaposlenika, 2,7 puta je vjerojatnije da će se ispitanici pohvaliti uspješnijom digitalnom transformacijom nego što je to slučaj u velikim organizacijama s više od 50 000 zaposlenika.

2.11. Međutim, bez obzira na veličinu, poduzeća čije se poslovanje još uvijek temelji na tradicionalnijim procesima riskiraju gubitak konkurentnosti, dok *a priori* pretpostavka da sva poduzeća mogu uspješno postići digitalizaciju nije točna. Isto se odnosi na radnike, osobito one koji rade u tradicionalnim djelatnostima.

2.12. Osim što pomaže pri smanjenju ugljičnog otiska, prelazak na digitalizaciju može pomoći u povećanju poslovne učinkovitosti i otvoriti nove mogućnosti za stvaranje prihoda. Može isto tako poduprijeti povećanje mobilnosti na tržištu rada, povećati produktivnost i fleksibilnost na radnom mjestu i omogućiti integraciju poslovnog i privatnog života ako radnici rade na daljinu, od kuće, kao tijekom pandemije bolesti COVID-19.

2.13. Međutim, stvarnost može biti puno drugačija i moraju se postavljati pitanja o tome jesu li digitalizacija i osobito rad na daljinu doveli do veće ravnoteže poslovnog i privatnog života. Iako mnogi radnici daju prednost radu na daljinu, on se često provodio neplanski i utječe na uvjete rada, osobito u slučaju zaposlenih majki i radnika s neadekvatnim digitalnim vještinama. Stoga je legitimno postaviti pitanje je li digitalizacija zamaglila granicu između privatnog i poslovnog života. Iako digitalizacija može povećati učinkovitost radnika i poduzeća, posljedice za obiteljski život, a možda i zdravlje, mogu biti sasvim druga priča. Alati umjetne inteligencije, koji su se žurno primjenjivali tijekom pandemije, imali su tendenciju da povećaju stres te zdravstvene i sigurnosne rizike među radnicima.

2.14. Tu je i rastuća tendencija da se pojedinci ne „isključuju” iz digitalnih radnih procesa. Budući da rad na daljinu postaje norma u poduzećima i javnim uslugama, od ključne je važnosti da se to odvija u kontekstu socijalnog dijaloga i kolektivnog pregovaranja. Pravo na isključenje isto tako mora biti priznato kroz instrument koji se primjenjuje u cijelom EU-u.

2.15. Posljednji aspekt digitalizacije ne utječe samo na vlasnike poduzeća već i na društvo u cjelini. U posljednja tri desetljeća, a osobito u posljednjih deset godina, zabilježena je dramatična promjena u smjeru primjene digitalnih tehnologija u svim društvenim okruženjima i ljudskim aktivnostima. To je u suštini dovelo do pojave takozvanih „digitalnih kupaca”, uz sve veći broj ljudi koji se oslanjaju na digitalizaciju u praktično svim aspektima svojeg života. Digitalizacija polako postaje osnova za način na koji se organizacije svih oblika i veličina povezuju s kupcima, ali bilo bi krivo pretpostaviti da sve osobe, bez obzira na dob, mogu održati korak s novim digitalnim kretanjima.

2.16. To nas vodi do razlike između digitalizacije i digitalne transformacije. Potonje se odnosi na preobrazbu poslovnih i društvenih aktivnosti u elemente digitalnog svijeta, kao što smo na nebrojene načine iskusili tijekom pandemije uz, primjerice, povećanje rada na daljinu.

3. Posebne napomene

3.1. Tekuća digitalizacija našeg društva i gospodarstva i dalje će se povećavati i produbljivati, no premda digitalizacija obećava daljnje društvene i gospodarske pogodnosti, postoje i bojazni u pogledu njezina učinka raslojavanja društva te pitanja posjeduje li zaista sve veći broj ljudi digitalne vještine. U teoriji se čini da transformativne tehnologije potiču socijalnu uključenost i ne povećavaju razlike između digitalno vještih i nevještih, no situacija na terenu opet može biti nešto drugačija. Mnogi se ljudi jednostavno ne uspijevaju prilagoditi brzom tempu digitalne transformacije. To se posebice odnosi na starije ljude, osobe s invaliditetom i one koji žive u ruralnim i udaljenim regijama.

3.2. Budući da je digitalizacija za sve potrebna kako bi se povećala učinkovitost i produktivnost te ubrao socioekonomski razvoj u svijetu nakon pandemije, digitalna transformacija mora biti provedena na ispravan način. Pod tim mislimo da politika o digitalnoj transformaciji, i za javni i za privatni sektor, mora biti uključiva te pod svaku cijenu izbjegavati isključivanje skupina unutar društva kao što su starije osobe, osobe u nepovoljnom socioekonomskom položaju, osobe s invaliditetom i stanovnike ruralnih područja.

3.3. Kako bi se postigla uključivost, vlade moraju donijeti sveobuhvatne strategije i pomoćne mjere za osiguravanje interoperabilnosti, kvalitete, usmjerenosti na čovjeka, transparentnosti, sigurnosti i dostupnosti digitalnih javnih usluga i proizvodna, kao i optimalnog pristupa zdravstvenoj skrbi, obrazovanju te ekonomskim i kulturnim mogućnostima. U tom kontekstu, javne uprave mogu upotrebljavati digitalne alate kako bi građane uključile u stvaranje digitalnih javnih usluga i osigurale da se takvim uslugama zadovoljavaju potrebe i preferencije građana koji ih koriste.

3.4. Ostvarivanje uključivosti prije svega iziskuje golemo ulaganje od strane vlada, a za pretpostaviti je da će u planovima država članica za oporavak i otpornost uključivost imati istaknuto mjesto u okviru planirane digitalne transformacije, za što će se iskorištavati sredstva Fonda EU-a za pravednu tranziciju u okviru instrumenta Next Generation EU, programa Digitalna Europa te europskih strukturnih i investicijskih fondova (osobito EFRR-a i ESF+). Međutim, u slučaju Fonda za pravednu tranziciju, postoje rezerve o njegovoj primjerenosti u pogledu suočavanja s izazovima digitalizacije i klimatskih promjena⁽²⁾. Nacionalne, regionalne i lokalne vlasti usto moraju digitalizirati i ubrzati uvođenje nove digitalne infrastrukture, uključujući 5G mrežu.

3.5. Val digitalne transformacije bez premca je u pogledu brzine, opsega i razmjera. Nije realistično očekivati da će se sva poduzeća, MSP-ovi i poduzeća socijalne ekonomije brzo i uspješno prilagoditi tom dosad neviđenom valu promjene. Osim ako se poduzećima ne osigura vrijeme za prilagodbu i podrška s pomoću relevantnih mjera, transformacija može proizvesti onoliko gubitnika koliko i dobitnika.

3.6. Takve bi mjere trebale uključiti osiguravanje infrastrukture za poduzeća kojom se podupire njihova digitalna transformacija te pratećeg zakonodavnog okvira koji je razmjeran i prikladan svrsi. Relevantna je i potreba da države članice blisko surađuju na razvoju i provjeri digitalnih rješenja kako bi se uspostavila mreža za razmjenu primjera dobre prakse. Druge mjere mogu uključivati porezne olakšice kako bi se dodatno poduprlo ulaganje poduzeća u digitalnu transformaciju njihova poslovanja i radnih procesa.

3.7. Tržišta na kojima potrošači mogu imati povjerenja, ne biti podvrgnuti manipulacijama te donositi odluke u istinski otvorenom i konkurentnom okruženju predstavljaju preduvjet za pouzdanu digitalizaciju. To često nije slučaj ako pogledamo koliko su neka tržišta koncentrirana (društveni mediji, aplikacije za komunikaciju, pretraživanje, operativni sustavi itd.) i koliko se često krše prava potrošača. EGSO je u svojem mišljenju o novoj strategiji za potrošače (INT/922⁽³⁾) istaknuo da pravila o zaštiti potrošača isto tako treba prilagoditi digitaliziranom svijetu. Zbog novih izazova do kojih dolazi zbog tehnologija u nastajanju poput umjetne inteligencije, interneta stvari i robotike, potrebno je ojačati trenutačnu zaštitu.

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

⁽³⁾ SL C 286, 16.7.2021., str. 45.

3.8. Daljnji preduvjet za postizanje željenih ciljeva digitalne transformacije jest priprema poduzeća svih veličina, uključujući poduzeća socijalne ekonomije, za digitalnu transformaciju. To uključuje potporu iz prihvatljivih izvora financiranja i programe osposobljavanja za vlasnike malih poduzeća i njihovo osoblje kako bi se upoznali s najnovijim tehnologijama i mogućnostima koje iz njih proizlaze. Drugo, o svim aspektima uvođenja tih korjenitih promjena mora se komunicirati na svim razinama na radnom mjestu. Treće, potrebno je podići svijest o potrebi za uvođenjem novih načina rada, ponašanja i komuniciranja u skladu s dosad nezabilježenim promjenama u organizacijskoj kulturi.

3.9. Digitalna transformacija dovela je do znatnog rasta potražnje za digitalnim vještinama u gotovo svim sektorima, od proizvodnje do financijskih usluga i šire, a ta će se potražnja u doglednoj budućnosti dodatno povećavati. Stoga je nužno da uprave i poduzeća nastave ulagati u obrazovanje i osposobljavanje za sve, uključujući strukovno obrazovanje, kako bi se osiguralo da se digitalna transformacija odvija neometano i uz angažman kvalificiranih osoba, što će pojedincima i poduzećima omogućiti da iskoriste pogodnosti te tranzicije. To bi trebalo obuhvaćati i edukaciju o sudjelovanju u digitalnim platformama.

3.10. S obzirom na to da se digitalna transformacija ubrzava, taj bi proces trebao biti popraćen znatnim porastom stope upisa u obrazovne programe povezane s područjima STEM-a u predstojećim godinama. Razvoj vještina u područjima STEM-a potreban je kako bi se poduprla transformacija, premostile razlike među spolovima i stvorila nova generacija inovatora. Obrazovanje u područjima STEM-a pomoći će u jačanju gospodarstva i stvaranja radnih mjesta.

3.11. Digitalna transformacija dovela je do povećanog intenziteta rada i nesigurnosti radnih mjesta, stvarajući ozbiljne izazove u pogledu zaštite, zastupanja i poštenog tretmana radnika. U Deklaraciji Međunarodne organizacije rada (ILO) povodom njezine stote obljetnice o budućnosti rada donesenoj 2019. predlaže se pristup novim tehnologijama u svijetu rada usmjeren na čovjeka. Međutim, izazov se sastoji u pitanju kako to pretvoriti u djelotvorne politike, propise i mjere kojima se štite radnici i omogućuje primjereno zastupanje. Iz tog se razloga smatra da u cijelom EU-u postoji potreba za revizijom politika (i vrlo vjerojatno zakonodavstva koje je razmjerno i prikladno svrsi) i mjera, ne samo radi usklađivanja politike nego i radi uključivanja relevantnih dionika u izradu politike zasnovane na temeljnom cilju ostvarivanja socijalne pravde.

3.12. Naposljetku, ni u jednoj raspravi o digitalizaciji za sve ne može se ignorirati njezina povezanost s ozelenjivanjem gospodarstva EU-a i njegovih ciljeva u pogledu ugljične neutralnosti, kao ni naglasak koji se u planovima za oporavak i otpornost stavlja na inicijative kojima se podupire ostvarenje tih ciljeva.

3.13. „Digitalno i zeleno” trebali bi ne samo ići ruku pod ruku već su ključni za promicanje inovacija u cijelom EU-u. Kao primjer mogu se navesti tehnologije lanca blokova za optimizaciju lanca opskrbe i povećanje učinkovitosti, što će pomoći u smanjenju potrošnje resursa uz istodobno praćenje komponenta, proizvoda i materijala, doprinoseći na taj način kružnom gospodarstvu. Osim toga, digitalne tehnologije mogu pomoći neutralizirati ili smanjiti emisije koje predstavljaju tehnički izazov ili su skupe. Prelazak na „digitalno i zeleno” jest od presudne važnosti, no kao što je istaknuto u ovom mišljenju, pravednost u društvu uvijek bi trebala biti vodeće načelo u njegovoj provedbi. Drugim riječima, pogodnosti digitalne transformacije pri, na primjer, primjeni najnovijih tehnologija koje se upotrebljavaju za pružanje pametnih, neprekinutih i nenametljivih usluga u područjima energije, sigurnosti, mobilnosti, zdravlja i zajednice te koje mogu pomoći pri postizanju ugljične neutralnosti, trebale bi biti dostupne svima.

3.14. Uviđamo da to nije lako ostvarivo, ali upravo je to razlog zbog kojeg bi planovi za provedbu digitalizacije, koji su povezani s ozelenjivanjem gospodarstva EU-a, trebali obuhvaćati višedionički postupak savjetovanja i analizu, na temelju socijalnog dijaloga i kolektivnog pregovaranja, s naglaskom na srednjoročnim i dugoročnim ciljevima koji donose istinski pozitivne promjene u životima Europljana.

Bruxelles, 7. srpnja 2021.

Predsjednica
Europskog gospodarskog i socijalnog odbora
Christa SCHWENG