

Parere del Comitato economico e sociale europeo sul tema «Migliorare il livello di inclusività, sicurezza e affidabilità della digitalizzazione per tutti»

(Parere esplorativo)

(2021/C 374/03)

Relatore: **Philip VON BROCKDORFF**

Correlatrice: **Violeta JELIĆ**

Consultazione	Presidenza slovena del Consiglio dell'UE, 19.3.2021
Base giuridica	Articolo 304 del trattato sul funzionamento dell'Unione europea
Sezione competente	Mercato unico, produzione e consumo
Adozione in sezione	15.6.2021
Adozione in sessione plenaria	7.7.2021
Sessione plenaria n.	562
Esito della votazione (favorevoli/contrari/astenuti)	221/0/3

1. Conclusioni e raccomandazioni

1.1. Il CESE raccomanda la rapida adozione di una politica inclusiva dell'UE in materia di pubblica amministrazione digitale, fondata sul piano d'azione europeo per l'eGovernment 2016-2020, la dichiarazione di Tallinn sull'eGovernment, la dichiarazione di Berlino sulla società digitale e su un governo digitale fondato sui valori⁽¹⁾. Nelle sue conclusioni, il Consiglio riconosce che le pubbliche amministrazioni hanno l'onere aggiuntivo di garantire che i cittadini siano trattati in modo paritario e godano degli stessi diritti di accesso alla pubblica amministrazione digitale.

1.2. Nel perseguire l'inclusività, il CESE raccomanda ai governi di attuare strategie globali, misure di sostegno e normative adeguate e proporzionate, al fine di garantire l'interoperabilità, la qualità, la centralità dell'essere umano, la trasparenza, la sicurezza, la protezione e l'accessibilità dei servizi pubblici e dei prodotti digitali, nonché un accesso ottimale ai servizi sanitari, all'istruzione e alle opportunità economiche e culturali. I governi nazionali ed enti regionali e locali devono realizzare la digitalizzazione quanto prima e accelerare l'attuazione di nuove infrastrutture digitali, compreso il 5G.

1.3. Il CESE riconosce che i governi sono chiamati a compiere ingenti investimenti per realizzare l'inclusività. È altresì presumibile che, nei piani di ripresa e resilienza degli Stati membri, l'inclusività svolgerà un ruolo di primissimo piano nella prevista trasformazione digitale, sfruttando il seppur limitato Fondo per una transizione giusta nel quadro di Next Generation EU, nonché il programma Europa digitale e i fondi strutturali e d'investimento europei (in particolare il Fondo europeo di sviluppo regionale (FESR) e il Fondo sociale europeo (FSE+)].

1.4. Il CESE riconosce che la digitalizzazione può offrire opportunità per le imprese ma porre anche minacce. I governi sono pertanto chiamati ad assicurare un adeguato sostegno finanziario, anche mediante i fondi dell'UE, alle imprese di tutte le dimensioni, in particolare le PMI. Ciò le aiuterà ad adattarsi positivamente alla transizione.

1.5. Il CESE raccomanda altresì di attuare prassi di lavoro come il telelavoro tenendo debitamente conto dell'equilibrio tra attività professionale e vita privata. Il dialogo sociale, il sostegno alle PMI e alle imprese dell'economia sociale e il rispetto dei diritti dei lavoratori, inclusa la contrattazione collettiva, sono di fondamentale importanza per una transizione agevole.

(¹) In linea con le conclusioni del Consiglio «Plasmare il futuro digitale dell'Europa» (9 giugno 2020) in cui il Consiglio «invita la Commissione a proporre una politica rafforzata dell'UE in materia di pubblica amministrazione digitale, tenendo conto dell'inclusione digitale di tutti i cittadini e gli attori privati, al fine di garantire il coordinamento e il sostegno alla trasformazione digitale delle pubbliche amministrazioni in tutti gli Stati membri dell'UE, comprese l'interoperabilità e le norme comuni per flussi e servizi di dati del settore pubblico sicuri e senza frontiere».

1.6. Il CESE invita gli Stati membri a collaborare più strettamente fra loro per lo sviluppo e la convalida di soluzioni digitali, atte a creare una rete per la condivisione delle prassi migliori.

1.7. Il CESE raccomanda inoltre di condurre un riesame a livello europeo delle politiche e misure di pubblica amministrazione al fine di coinvolgere i pertinenti portatori di interessi nella proposta di misure efficaci fondate sulla giustizia sociale. Tali proposte dovrebbero includere politiche e risorse finanziarie tese ad agevolare la trasformazione digitale. Il CESE sottolinea altresì l'esigenza di incrementare significativamente i tassi di iscrizione nell'ambito delle discipline STEM negli anni a venire.

1.8. Il CESE esorta a rafforzare la legge sui servizi digitali e la legge sui mercati digitali, quale condizione necessaria per una trasformazione digitale affidabile e dove i consumatori possano compiere le proprie scelte in un mercato realmente aperto e competitivo. Per quanto concerne la legge sui servizi digitali, le responsabilità e gli obblighi delle piattaforme dovrebbero essere definiti in modo più chiaro e attuabile rispetto a quanto attualmente previsto. La legge sui mercati digitali dovrebbe dichiarare illegale l'uso dei «dark pattern» e di qualunque architettura di scelta «non neutrale», che influenzano il comportamento dei consumatori in modo surrettizio.

1.9. Il CESE riconosce infine che la digitalizzazione deve andare di pari passo con una maggiore ecocompatibilità delle economie dell'Unione e in particolare con gli obiettivi di neutralità carbonica. Le transizioni «verde e digitale» assumono un'importanza fondamentale ma il CESE ribadisce nuovamente che l'equità e il dialogo sociale dovrebbero rappresentare sempre i principi guida nell'applicazione delle tecnologie verdi e digitali.

2. Osservazioni generali

2.1. Le società europee si stanno spostando online. La pandemia di COVID-19 ha impresso un'accelerazione all'esigenza di digitalizzare la società, dato che durante i periodi di confinamento i canali digitali hanno spesso rappresentato l'unico mezzo di comunicazione per i cittadini e le imprese.

2.2. Da parte loro, molti imprenditori riconoscono che è necessaria una transizione verso il mondo digitale per garantire il successo a lungo termine delle proprie aziende. Analogamente, i lavoratori e i cittadini devono comprendere cosa implica la digitalizzazione, in che modo influisce sulla loro vita professionale e privata in qualità di membri di un'organizzazione commerciale o di un ente pubblico o semplicemente di membri di una comunità. Come stabilito nella nuova agenda dei consumatori, i consumatori europei dovrebbero essere al centro della transizione digitale e dovrebbero vedersi garantita una protezione adeguata e attribuito un ruolo attivo nel processo di cambiamento.

2.3. Per quanto riguarda le pubbliche amministrazioni dell'Unione, una rapida digitalizzazione è inevitabile ed è realizzabile soltanto mediante investimenti pubblici nelle infrastrutture digitali. Gli enti pubblici locali, regionali, nazionali ed europei devono evolversi in organizzazioni flessibili, resilienti e innovative, in grado di sfruttare i vantaggi della trasformazione digitale e delle tecnologie emergenti e le capacità avanzate al fine di offrire ai cittadini e alle imprese servizi digitali inclusivi, continui, convenienti, trasparenti, sicuri, affidabili e incentrati sull'essere umano.

2.4. Le amministrazioni pubbliche, le imprese, i lavoratori e il grande pubblico devono adattarsi (pur ricevendo sostegno e, se del caso, soluzioni analogiche alternative) al mondo tecnocentrico in cui viviamo ed è importante che comprendano la differenza tra conversione digitale, digitalizzazione e trasformazione digitale.

2.5. La conversione digitale si riferisce alla versione digitale di oggetti fisici o analogici e svolge un ruolo importante nel contesto aziendale e della pubblica amministrazione e per il numero di ore di lavoro. Il processo di conversione digitale avvia una serie di eventi in grado di migliorare notevolmente il flusso di lavoro di qualunque impresa e amministrazione pubblica, con conseguente automazione delle procedure aziendali e amministrative. Il processo rappresenta una sfida per i lavoratori e i funzionari pubblici.

2.6. Per quanto la maggior parte delle aziende e delle amministrazioni pubbliche utilizzi metodi semplici di conversione digitale nelle proprie operazioni quotidiane, si può fare molto di più per realizzare detta conversione in modo efficace. La sfida in tal senso è ottenere la fiducia dei lavoratori, dei funzionari pubblici e del grande pubblico, in modo da garantire un adattamento corretto ai nuovi flussi di lavoro e processi digitalizzati. Sul luogo di lavoro, tale transizione richiede un dialogo sociale nonché il rispetto dei contratti collettivi. La transizione può avere effetti notevoli sulle vite dei lavoratori ed è pertanto necessario fornire informazioni e consultare gli interessati in ogni fase del processo. Allo stesso modo, il pubblico deve essere informato in merito alle conseguenze impreviste della trasformazione.

2.7. Sebbene la conversione digitale sembri migliorare l'efficienza nelle aziende e nelle amministrazioni pubbliche (i benefici potenziali sono sempre sovrastimati), vi sono sempre dei costi, come nel caso in cui i lavoratori o i funzionari pubblici sono licenziati o quando il pubblico, in particolare gli anziani e le persone con disabilità, non si adatta abbastanza celermente o non si adatta affatto alla conversione digitale. Ecco perché è tanto importante rendere la digitalizzazione accessibile a tutti, indipendentemente dall'età, dal genere, dalle condizioni socioeconomiche e dalle disabilità. Analogamente, le PMI potrebbero risentire di uno svantaggio concorrenziale qualora non riescano a stare al passo della conversione digitale del loro settore, in particolare se tali processi richiedono elevati costi iniziali.

2.8. Il secondo termine che le imprese, i lavoratori e il grande pubblico devono comprendere è digitalizzazione. Tale concetto include una vasta gamma di elementi. La digitalizzazione aiuta a trasformare il modo in cui le imprese operano attraverso l'utilizzo delle tecnologie digitali. Il processo riguarda i modelli aziendali, i flussi di comunicazioni all'interno e all'esterno dell'impresa e, di fatto, l'intera catena del valore.

2.9. La digitalizzazione offre nuove opportunità alle aziende, creando flussi di reddito basati sul digitale che in passato non esistevano. Dall'integrazione dei social media alla capacità di offrire servizi di dati in abbonamento ai clienti, la possibilità di utilizzare applicazioni personalizzate potrebbe essere la chiave per l'innovazione, la crescita e l'espansione delle imprese in futuro. Le nuove tecnologie digitali, in particolare quelle denotate dall'acronimo SMACIT (social, mobile, analitico, cloud e Internet degli oggetti), costituiscono una grande opportunità per le PMI mentre per le organizzazioni grandi e di vecchia costituzione rappresentano al contempo un'occasione e una minaccia alla loro esistenza.

2.10. Anni di ricerche sui risultati delle trasformazioni digitali hanno evidenziato che il tasso di successo di tali sforzi è costantemente basso: meno del 30 per cento rispetto a quanto previsto. I risultati di un'indagine condotta di recente da McKinsey su un campione di 263 intervistati indicano che soltanto per il 16 % di essi la trasformazione digitale della loro organizzazione ha contribuito a migliorare le prestazioni. Sfide analoghe sono affrontate anche dalle «industrie intelligenti», come quelle del settore della tecnologia avanzata, dei media e delle telecomunicazioni, per le quali il tasso di risultati positivi non supera il 26 %. D'altro canto, nelle organizzazioni con meno di 100 impiegati, la probabilità che gli intervistati riferiscano un esito positivo della trasformazione digitale è 2,7 volte superiore rispetto alle grandi organizzazioni con oltre 50 000 dipendenti.

2.11. Indipendentemente dalle dimensioni, le imprese che sono ancora ancorate a processi più tradizionali rischiano comunque di perdere competitività ed è sbagliato supporre a priori che tutte le imprese possano realizzare la digitalizzazione con successo. Lo stesso dicasi per i lavoratori, soprattutto quelli che operano in settori tradizionali.

2.12. La transizione verso la digitalizzazione può contribuire a migliorare l'efficienza dell'azienda e offrire nuove opportunità di guadagno, oltre che ridurre l'impronta di carbonio. Può inoltre favorire una maggiore mobilità nel mercato del lavoro, rafforzare la produttività e la flessibilità sul luogo di lavoro e consentire la conciliazione tra attività professionale e vita privata quando i lavoratori lavorano a distanza da casa, come avvenuto durante la pandemia di COVID-19.

2.13. La realtà può tuttavia essere diversa ed è necessario chiedersi se la digitalizzazione e il telelavoro in particolare abbiano effettivamente portato a un migliore equilibrio tra attività professionale e vita privata. Sebbene molti lavoratori siano a favore del telelavoro, quest'ultimo è stato spesso attuato in modo confuso, con conseguenze sulle condizioni di lavoro, soprattutto nel caso delle madri lavoratrici e dei lavoratori con competenze digitali inadeguate. È pertanto legittimo chiedersi se la digitalizzazione non abbia reso vaghi i confini tra vita privata e attività professionale. Per quanto la digitalizzazione possa migliorare le prestazioni dei lavoratori e delle imprese, le implicazioni per la vita familiare e perfino per la salute possono essere decisamente diverse. Gli strumenti di intelligenza artificiale, applicati in tutta fretta durante la pandemia, hanno aggravato lo stress e aumentato i rischi per la salute e la sicurezza dei lavoratori.

2.14. Si riscontra inoltre la crescente tendenza degli individui a non «disconnettersi» dai processi di lavoro digitali. Più il telelavoro diventerà la norma nelle aziende e nei servizi pubblici, più sarà necessario garantire che ciò avvenga in un contesto di dialogo sociale e contrattazione collettiva. Il diritto a disconnettersi deve essere riconosciuto mediante uno strumento valido in tutta l'Unione.

2.15. L'aspetto finale della digitalizzazione riguarda non soltanto i titolari delle aziende, ma la società in generale. Negli ultimi trent'anni, e in particolare nell'ultimo decennio, abbiamo assistito a un'impennata nell'utilizzo delle tecnologie digitali in tutti i contesti sociali e in tutte le attività umane. Ciò ha di fatto portato alla comparsa di soggetti noti come «clienti digitali», con un numero sempre maggiore di persone che fanno affidamento sulla digitalizzazione per praticamente ogni aspetto della vita quotidiana. La digitalizzazione si sta lentamente imponendo come strumento essenziale con cui le organizzazioni di ogni forma e dimensione interagiscono con i clienti ma sarebbe sbagliato presumere che ogni individuo, indipendentemente dall'età, sia in grado di stare al passo con i nuovi sviluppi in ambito digitale.

2.16. Questo ci porta alla distinzione tra digitalizzazione e trasformazione digitale. L'ultimo concetto riguarda la trasformazione delle attività economiche e sociali in elementi del mondo digitale, come abbiamo potuto vedere innumerevoli volte durante la pandemia, ad esempio con l'aumento del telelavoro.

3. Osservazioni particolari

3.1. La digitalizzazione in atto della nostra società e della nostra economia continuerà a crescere e ad approfondirsi e, per quanto essa possa essere associata a vantaggi di carattere sociale ed economico, esistono timori in merito ai suoi effetti divisivi sulla società e all'effettiva abilità digitale di un numero crescente di persone. A livello teorico, le tecnologie trasformative sembrano favorire l'inclusione sociale piuttosto che ampliare il divario tra quanti possiedono abilità digitali e le persone svantaggiate, ma anche in questo caso la realtà sul campo può risultare diversa. Molte persone semplicemente non riescono a stare al passo con la rapida trasformazione digitale. Ciò vale in particolare per gli anziani, le persone con disabilità e quelle che vivono nelle zone rurali e periferiche.

3.2. Sebbene la digitalizzazione per tutti sia necessaria per rafforzare l'efficienza e la produttività, nonché per imprimere un'accelerazione allo sviluppo socioeconomico nel mondo post-pandemia, la trasformazione digitale deve avvenire in modo corretto. Con questo intendiamo dire che la politica in materia di trasformazione digitale, sia per il settore pubblico che per quello privato, deve essere inclusiva, evitando a qualunque costo l'esclusione di gruppi della società quali gli anziani, le persone svantaggiate sotto il profilo socioeconomico, le persone con disabilità e quelle che vivono nelle zone rurali.

3.3. Per realizzare l'inclusività, i governi devono attuare strategie globali e misure di sostegno al fine di garantire l'interoperabilità, la qualità, la centralità dell'essere umano, la trasparenza, la sicurezza, la protezione e l'accessibilità dei servizi pubblici e dei prodotti digitali, nonché un accesso ottimale ai servizi sanitari, all'istruzione e alle opportunità economiche e culturali. In tale contesto, gli strumenti digitali possono essere utilizzati dalle pubbliche amministrazioni per coinvolgere i cittadini nella realizzazione di servizi pubblici digitali, in modo da garantire che detti servizi soddisfino le esigenze e preferenze degli utenti.

3.4. In particolare, la realizzazione dell'inclusività richiede ingenti investimenti da parte dei governi ed è presumibile che, nei piani di ripresa e resilienza degli Stati membri, l'inclusività svolgerà un ruolo di primissimo piano nella prevista trasformazione digitale, sfruttando il Fondo per una transizione giusta nel quadro di Next Generation EU, nonché il programma Europa digitale e i fondi strutturali e d'investimento europei (in particolare il FESR e il FSE+). Per quanto riguarda il Fondo per una transizione giusta sono state tuttavia espresse riserve in merito alla sua adeguatezza nel far fronte alle sfide associate alla transizione nel quadro della digitalizzazione e dei cambiamenti climatici⁽²⁾. Anche i governi nazionali e gli enti regionali e locali devono realizzare la digitalizzazione e accelerare l'attuazione di nuove infrastrutture digitali, compreso il 5G.

3.5. L'ondata di trasformazioni digitali non ha precedenti in termini di rapidità, portata e proporzioni. Appare irrealistico attendersi che tutte le imprese, le PMI e le aziende dell'economia sociale si adattino rapidamente e con successo a questa inedita serie di cambiamenti. La trasformazione può mietere tante vittime quanti sono i casi di transizione positiva, a meno che alle aziende non venga concesso il tempo necessario per adeguarsi ai cambiamenti e non si offra loro un sostegno adeguato.

3.6. Le misure di sostegno dovrebbero includere la realizzazione delle infrastrutture necessarie a promuovere la trasformazione digitale e l'elaborazione del relativo quadro legislativo, proporzionato e adeguato allo scopo. È inoltre necessario che gli Stati membri collaborino strettamente fra loro per lo sviluppo e la convalida di soluzioni digitali atte a creare una rete per la condivisione delle prassi migliori. Altre misure potrebbero includere crediti d'imposta per sostenere ulteriormente gli investimenti richiesti dalle imprese per la trasformazione digitale delle proprie attività e dei propri processi di lavoro.

3.7. Mercati in cui i consumatori possono avere fiducia, non subire manipolazioni ed essere liberi di fare le proprie scelte in un contesto realmente aperto e competitivo sono il presupposto per una digitalizzazione affidabile. Spesso non è così, se si guarda alla concentrazione di taluni mercati (social media, app di comunicazione, sistemi operativi ecc.) e alla frequenza con cui diritti dei consumatori sono violati. Nel suo parere sulla nuova agenda dei consumatori (INT/922⁽³⁾), il CESE ha sottolineato che anche le norme in materia di tutela dei consumatori devono essere adeguate al mondo digitalizzato. Le nuove sfide poste dalle tecnologie digitali emergenti come l'intelligenza artificiale (IA), l'Internet degli oggetti (IoT) e la robotica impongono di rafforzare le attuali misure di protezione.

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

⁽³⁾ GU C 286 del 16.7.2021, pag. 45.

3.8. Un'ulteriore condizione necessaria per ottenere i risultati auspicati dalla trasformazione digitale è preparare al cambiamento le imprese di qualunque dimensione, incluse quelle dell'economia sociale. A tal fine, è necessario offrire ai piccoli imprenditori e al personale le risorse finanziarie ammissibili e i programmi di formazione necessari ad acquisire familiarità con le tecnologie più avanzate e con le opportunità da esse derivanti. In secondo luogo, tutti gli aspetti riguardanti l'introduzione di questo profondo cambiamento devono essere comunicati a tutti i livelli sul luogo di lavoro. È altresì necessario sensibilizzare i cittadini sulla necessità di introdurre nuovi modi di lavorare, di comportarsi e di comunicare, in linea con il cambiamento senza precedenti della cultura organizzativa.

3.9. La trasformazione digitale ha portato a un significativo aumento della domanda di competenze digitali in pressoché tutti i settori industriali, dalla manifattura ai servizi finanziari e oltre, e tale domanda è destinata a crescere nell'immediato futuro. È pertanto imperativo che i governi e le imprese continuino a investire nell'istruzione e formazione per tutti, compresa la formazione professionale, al fine di garantire che la trasformazione digitale sia agevole e che vi sia il talento necessario per consentire agli individui e alle imprese di cogliere i frutti di tale transizione. In questo senso, assume importanza anche l'istruzione riguardante la partecipazione alle piattaforme digitali.

3.10. Con l'accelerazione impressa alla trasformazione digitale, vi è l'esigenza di incrementare significativamente i tassi di iscrizione nell'ambito delle discipline STEM negli anni a venire. Lo sviluppo delle competenze in ambito STEM è necessario per sostenere la trasformazione, colmare il divario di genere e formare la futura generazione di innovatori. L'istruzione nei settori STEM contribuirà a dare slancio all'economia e a creare posti di lavoro.

3.11. La trasformazione digitale ha condotto a una maggiore intensificazione e precarietà del lavoro, ponendo seri ostacoli alla tutela, alla rappresentanza e al trattamento equo dei lavoratori. La Dichiarazione del centenario dell'OIL per il futuro del lavoro, adottata nel 2019, proponeva un approccio antropocentrico alle nuove tecnologie nel mondo del lavoro. La sfida ora è tradurre tale intento in politiche efficaci, normative e misure tese a proteggere i lavoratori e consentirne un'adeguata rappresentanza. Ecco perché un riesame a livello europeo delle politiche (e possibilmente di normative proporzionate e adeguate allo scopo) e delle misure è ritenuto necessario, non soltanto ai fini della coerenza politica ma anche per coinvolgere i pertinenti portatori di interessi nell'elaborazione di una politica fondata sull'obiettivo fondamentale di realizzare la giustizia sociale.

3.12. Infine, qualunque discussione sulla digitalizzazione non può ignorare il suo legame con l'ecocompatibilità delle economie dell'Unione e con gli obiettivi di neutralità in termini di emissioni di carbonio, né l'enfasi posta sulle iniziative a sostegno di tali obiettivi nei piani di ripresa e resilienza.

3.13. «Digitale e verde» non dovrebbero soltanto andare di pari passo ma sono anche essenziali per promuovere l'innovazione nell'UE. Esempi in tal senso sono le tecnologie blockchain per ottimizzare le catene di approvvigionamento e migliorare l'efficienza, il che permetterebbe di ridurre il consumo di risorse e di tracciare i componenti, i prodotti e i materiali, contribuendo in tal modo all'economia circolare. Inoltre, le tecnologie digitali possono contribuire a neutralizzare o compensare le emissioni tecnicamente difficili o costose da ridurre. Le transizioni «verde e digitale» assumono un'importanza fondamentale ma, come sottolineato nel presente parere, l'equità e il dialogo sociale dovrebbero rappresentare sempre i principi guida nella loro attuazione. In altre parole, i benefici della trasformazione digitale, ad esempio per quanto riguarda l'utilizzo delle tecnologie più avanzate per offrire servizi intelligenti, senza soluzione di continuità e discreti nei settori dell'energia, della sicurezza, della mobilità, del benessere e a livello di comunità e che contribuiscono alla neutralità carbonica, dovrebbero essere accessibili a tutti.

3.14. Siamo consapevoli che non si tratta di un obiettivo facilmente realizzabile, ma è esattamente per questo motivo che i piani riguardanti la digitalizzazione associati all'ecocompatibilità delle economie dell'UE dovrebbero prevedere un processo consultivo e un'analisi multilivello, sulla base del dialogo sociale e della contrattazione collettiva, in cui venga posta enfasi sugli obiettivi a medio e lungo termine che possono effettivamente fare la differenza nelle vite dei cittadini europei.

Bruxelles, 7 luglio 2021

La presidente
del Comitato economico e sociale europeo
Christa SCHWENG
