

**Yttrande av Europeiska ekonomiska och sociala kommittén om Vidareutveckling av en inkluderande, säker och tillförlitlig digitalisering för alla****(förberedande yttrande)**

(2021/C 374/03)

Föredragande: **Philip VON BROCKDORFF**Medföredragande: **Violeta JELIĆ**

|  |   |
|--|---|
| Remiss   | Slovenska ordförandeskapet, 19.3.2021                         |
| Rättslig grund   | Artikel 304 i fördraget om Europeiska unionens funktionssätt. |
| Ansvarig sektion                                       | Inre marknaden, produktion och konsumtion                     |
| Antagande av sektionen                                 | 15.6.2021   |
| Antagande vid plenarsessionen                          | 7.7/2021  |
| Plenarsession nr                                       | 562   |
| Resultat av omröstningen<br>(för/emot/nedlagda röster) | 221/0/3   |

**1. Slutsatser och rekommendationer**

1.1 EESK rekommenderar ett snabbt antagande av en inkluderande EU-politik för digital förvaltning, som bygger på handlingsplanen för e-förvaltning för 2016–2020, Tallinnförklaringen om e-förvaltning samt uttalandet i Berlin om det digitala samhället och en värdebaserad digital förvaltning<sup>(1)</sup>. I rådets slutsatser konstateras det att offentliga förvaltningar har ett ytterligare ansvar för att säkerställa att medborgarna behandlas lika och har likvärdiga åtkomsträttigheter till digital förvaltning.

1.2 Kommittén rekommenderar att myndigheterna i strävan efter delaktighet inför övergripande strategier, stödåtgärder och lämplig och proportionerlig lagstiftning för att säkerställa att digitala offentliga tjänster och produkter är kompatibla, högkvalitativa, människocentrerade, transparenta, säkra och tillgängliga samt att det finns en optimal tillgång till hälsa, utbildning och ekonomiska och kulturella möjligheter. Nationella, regionala och lokala myndigheter måste digitaliseras så snabbt som möjligt och påskynda införandet av ny digital infrastruktur, inklusive 5G.

1.3 Vi inser att det krävs enorma investeringar från myndigheternas sida för att uppnå delaktighet. Dessutom antas det att delaktighet kommer att ha en mycket framträdande roll i den digitala omvandling som eftersträvas i medlemsstaternas planer för återhämtning och resiliens och att man kommer att utnyttja den visserligen begränsade EU-fonden för en rättvis omställning, som är en del av Next Generation EU, samt programmet för ett digitalt Europa och de europeiska struktur- och investeringsfonderna (särskilt Europeiska regionala utvecklingsfonden (Eruf) och Europeiska socialfonden+ (ESF+)).

1.4 EESK konstaterar att den digitala omställningen kan innebära både möjligheter och hot för företagen. Därför måste myndigheterna ge tillräckligt ekonomiskt stöd, bland annat genom EU-medel, till företag av alla storlekar, särskilt små och medelstora företag. Detta kommer att hjälpa dem att framgångsrikt anpassa sig till omställningen.

1.5 Kommittén rekommenderar också att arbetsrutiner såsom distansarbete genomförs med full hänsyn till balansen mellan arbete och privatliv. Social dialog, stöd till små och medelstora företag och företag inom den sociala ekonomin samt respekt för arbetstagarnas rättigheter, inbegripet kollektivförhandlingar, är avgörande för att säkerställa en smidig omställning.

---

<sup>(1)</sup> Detta är i linje med rådets slutsatser om att forma Europas digitala framtid (9 juni 2020), där rådet uppmanar ”kommissionen att föreslå en förstärkt EU-politik för digital förvaltning, med e-integrationen av alla medborgare och privata aktörer i åtanke, för att säkerställa samordningen av och stödet till den digitala omvandlingen av offentliga förvaltningar i EU:s samtliga medlemsstater, inbegripet interoperabilitet och gemensamma standarder för säkra och gränslösa uppgiftsflöden och tjänster”.

1.6 Vi rekommenderar att medlemsstaterna samarbetar närmare när det gäller utveckling och validering av digitala lösningar, vilket kommer att leda till ett nätverk för utbyte av bästa praxis.

1.7 EESK rekommenderar också en EU-omfattande översyn av myndigheters politik och åtgärder för att engagera berörda aktörer när det gäller att föreslå ändamålsenliga åtgärder som bygger på social rättvisa. Detta bör inbegripa strategier och finansiella resurser i syfte att underlätta den digitala omvandlingen. Kommittén framhåller också behovet av att avsevärt öka antalet inskrivna inom STEM-utbildningsområden under de kommande åren.

1.8 EESK rekommenderar en förstärkning av rättsakten om digitala tjänster och rättsakten om digitala marknader, som en förutsättning för en tillförlitlig digital omvandling där konsumenterna kan göra val på en verkligt öppen och konkurrensutsatt marknad. I rättsakten om digitala tjänster bör plattformarnas ansvar och skyldigheter göras tydligare och lättare att genomdriva än vad som för närvarande föreslås. I rättsakten om digitala marknader bör man förbjuda användningen av så kallade dark patterns och annan icke-neutral valarkitektur, som i smyg påverkar konsumenternas beteende.

1.9 Slutligen konstaterar kommittén att den digitala omställningen och miljöanpassningen av EU:s ekonomier och i synnerhet EU:s mål om koldioxidneutralitet går hand i hand. Digital omställning och miljöanpassning är av avgörande betydelse, men EESK betonar återigen att rättvisa och social dialog alltid bör vara de vägledande principerna för införandet av digital och grön teknik.

## 2. Allmänna kommentarer

2.1 Livet i EU äger i allt större utsträckning rum på nätet. Covid-19-pandemin har påskyndat behovet av att digitalisera samhället, eftersom digitala kanaler under nedstängningarna ofta varit de enda kanaler som varit tillgängliga för medborgare och företag.

2.2 Många företagsägare inser å sin sida att de måste röra sig mot den digitala sfären för att deras företag ska förbli framgångsrika på lång sikt. På samma sätt måste arbetstagarna och allmänheten förstå vad den digitala omställningen handlar om, hur den påverkar deras arbete och vardag i egenskap av medlemmar i en företagsorganisation eller ett offentligt organ, eller helt enkelt som medlemmar i en gemenskap. I enlighet med den nya strategin för konsumentpolitiken bör de europeiska konsumenterna stå i centrum för den digitala omställningen, där konsumenterna ges adekvat skydd och egenmakt i förändringsprocessen.

2.3 För myndigheter i hela EU är en snabb digital omställning oundviklig och detta kan endast möjliggöras genom offentliga utgifter för digital infrastruktur. Offentliga myndigheter på lokal, regional, nationell och europeisk nivå måste utvecklas till flexibla, motståndskraftiga och innovativa organisationer, och utnyttja fördelarna med den digitala omvandlingen, ny teknik och avancerad kapacitet för att tillhandahålla inkluderande, sömlösa, bekväma, transparenta, säkra och tillförlitliga människocentrerade digitala tjänster för medborgare och företag.

2.4 Offentliga förvaltningar, företag, arbetstagare och allmänheten måste anpassa sig till den teknikcentrerade värld vi lever i (samtidigt som de ges stöd och vid behov analoga lösningar som ett alternativ), och det är viktigt att förstå skillnaden mellan digitalisering, digital omställning och digital omvandling.

2.5 Digitalisering avser den digitala versionen av fysiska eller analoga föremål och spelar en viktig roll för företag och myndigheter samt när det gäller antalet arbetade timmar. Digitaliseringsprocessen sätter igång en kedja av händelser som radikalt kan optimera arbetsflödet för varje företag och myndighet och leda till automatiserade affärs- och förvaltningsprocesser. Detta innebär en utmaning för både arbetstagare och offentliganställda.

2.6 De flesta företag och myndigheter använder grundläggande digitaliseringsmetoder i sina dagliga processer, men mycket mer kan göras för att digitalisera effektivt. Utmaningen är att bygga upp förtroendet bland arbetstagare, offentliganställda och allmänheten för att de framgångsrikt ska kunna anpassa sig till nya digitaliserade arbetsflöden och processer. På arbetsplatsen kräver denna omställning social dialog samt respekt för kollektivförhandlingar. Omställningen kan i hög grad påverka arbetstagarnas liv och därför är det nödvändigt att tillhandahålla information och hålla samråd i ett tidigt skede av processen. På samma sätt måste allmänheten göras medveten om omvandlingens oavsiktliga konsekvenser.

2.7 Digitaliseringen förefaller visserligen öka företags och myndigheters effektivitet (de potentiella fördelarna har alltid överskattats), men det finns alltid en kostnad. Den kan ta sig uttryck i att arbetstagare eller offentliganställda sägs upp eller att allmänheten, särskilt äldre personer och personer med funktionsnedsättning, inte tillräckligt snabbt eller alls anpassar sig till digitaliseringen. Därför är det viktigt att digitaliseringen görs tillgänglig för alla oavsett ålder, kön, socioekonomisk status och funktionsnedsättning. På samma sätt kan små och medelstora företag få en konkurrensnackdel om de inte kan hålla jämna steg med digitaliseringen i sin bransch, särskilt om sådana processer innebär höga initialkostnader.

2.8 Digital omställning är det andra begrepp som företag, arbetstagare och allmänheten behöver förstå. Det har många aspekter. Den digitala omställningen bidrar till att förändra hur företag bedriver sin verksamhet med hjälp av digital teknik. Detta påverkar affärsmodeller, kommunikationsflöden inom och utanför det berörda företaget samt hela värdekedjan.

2.9 Den digitala omställningen öppnar nya möjligheter för företag genom att skapa digitala intäktsslöden som aldrig tidigare varit tillgängliga. Skräddarsydda företagstillämpningar – från integration i sociala medier till förmåga att erbjuda abonnemangsbaserade datatjänster till kunder – kan vara nyckeln till innovation, tillväxt och expansion för företag i framtiden. Ny digital teknik, särskilt sådan som betecknas med förkortningen SMACIT (social, mobil, analytisk, molnbaserad och sakernas internet), utgör en stor möjlighet för små och medelstora företag, eftersom den för stora och gamla organisationer innebär både möjligheter och ett existentiellt hot.

2.10 År av forskning om resultaten av digitala omvandlingar har visat att andelen framgångsrika insatser är genomgående låg: mindre än 30 % av de planerade resultaten uppnås. Av en nyligen genomförd McKinsey-undersökning framgår att endast 16 % av de 263 svarande uppgav att de digitala omvandlingarna i deras organisationer hade lett till bättre resultat. Även "smarta industrier", såsom högteknologi, medier och telekommunikationer, står inför dessa utmaningar och där överstiger andelen framgångsrika resultat inte 26 %. Samtidigt är det 2,7 gånger mer sannolikt att svarande i organisationer med färre än 100 anställda kan vittna om en mer framgångsrik digital omvandling än i stora organisationer med mer än 50 000 anställda.

2.11 Oavsett storlek riskerar dock företag som fortfarande är förankrade i mer traditionella processer att förlora konkurrenskraft och det är fel att på förhand anta att alla företag framgångsrikt kan åstadkomma en digital omställning. Detsamma gäller för arbetstagare, särskilt de som arbetar i traditionell verksamhet.

2.12 Den digitala omställningen kan bidra till att driva på företagens effektivitet och skapa nya möjligheter för företag att generera inkomster, förutom att bidra till att minska koldioxidavtrycket. Den kan också stödja ökad rörlighet på arbetsmarknaden, höja produktiviteten och flexibiliteten på arbetsplatsen och möjliggöra en integration av arbete och privatliv när arbetstagare arbetar på distans från hemmet, såsom har varit fallet under covid-19-pandemin.

2.13 Verkligheten kan dock vara mycket annorlunda och det måste ställas frågor om huruvida den digitala omställningen och distansarbete i synnerhet faktiskt har lett till en bättre balans mellan arbete och privatliv. Även om många arbetstagare föredrar distansarbete har det ofta genomförts på ett oordnat sätt, vilket påverkar arbetsvillkoren, särskilt när det gäller arbetande mödrar och arbetstagare med otillräckliga digitala färdigheter. Det är därför legitimt att fråga sig om den digitala omställningen har suddat ut gränserna mellan privatliv och arbete. Den digitala omställningen kan förbättra arbetstagarnas och företagens resultat, men kan få mycket annorlunda följder för familjelivet och eventuellt för hälsan. Verktyg för artificiell intelligens, som hastigt införts under pandemin, har tenderat att öka stressen samt hälso- och säkerhetsriskerna bland arbetstagarna.

2.14 Det blir också allt vanligare att enskilda personer ständigt är "uppkopplade" till digitala arbetsprocesser. I takt med att distansarbete blir normen i företag och offentliga förvaltningar är det helt centralt att det sker inom ramen för social dialog och kollektivförhandlingar. Rätten att inte vara uppkopplad måste också erkännas genom ett EU-omfattande instrument.

2.15 Den slutliga aspekten av den digitala omställningen påverkar inte bara företagsägarna utan samhället i stort. Under de senaste tre årtiondena, och mest märkbart under de senaste tio åren, har det skett en dramatisk övergång till att digital teknik används i alla sociala miljöer och i all mänsklig verksamhet. Detta har i princip lett till att det uppstått vad som kallas "digitala kunder" och att allt fler människor är beroende av digital teknik inom praktiskt taget alla aspekter av sitt dagliga liv. Digital teknik håller långsamt på att bli grunden för det sätt på vilket organisationer av alla former och storlekar håller kontakt med kunderna, men det skulle vara fel att anta att alla personer, oavsett ålder, kan hålla jämna steg med den nya digitala utvecklingen.

2.16 Detta leder oss till distinktionen mellan digital omställning och digital omvandling. Det sistnämnda handlar om att företag och sociala verksamheter omvandlas till delar av den digitala världen, vilket vi alla har upplevt på otaliga sätt under pandemin, till exempel genom ökat distansarbete.

### 3. Särskilda kommentarer

3.1 Den pågående digitala omställningen av vårt samhälle och vår ekonomi kommer bara att fortsätta att öka i omfattning och fördjupas, och även om den digitala omställningen förväntas medföra ytterligare sociala och ekonomiska fördelar finns det också en oro kring dess splittrande inverkan på samhället och frågetecken kring huruvida ett ökande antal människor faktiskt är digitalt kompetenta. På papperet verkar den omdanande tekniken öka den sociala delaktigheten snarare än att vidga klyftorna mellan digitalt kompetenta och missgynnade grupper, men återigen kan verkligheten på fältet se annorlunda ut. Många människor klarar helt enkelt inte av att anpassa sig till den snabba digitala omvandlingen. Detta gäller särskilt äldre personer, personer med funktionsnedsättning och människor som bor på landsbygden och i avlägsna regioner.

3.2 Medan en digital omställning för alla är nödvändig för att öka effektiviteten och produktiviteten samt för att påskynda den socioekonomiska utvecklingen efter pandemin, måste den digitala omvandlingen genomföras på rätt sätt. Med detta menar vi att politiken för digital omvandling, för både den offentliga och den privata sektorn, måste vara inkluderande och till varje pris undvika att man stänger ute grupper i samhället, såsom äldre, socioekonomiskt missgynnade personer, personer med funktionsnedsättning och personer i landsbygdsområden.

3.3 För att uppnå delaktighet måste myndigheterna införa övergripande strategier och stödåtgärder för att säkerställa att digitala offentliga tjänster och produkter är kompatibla, högkvalitativa, människocentrerade, transparenta, säkra och tillgängliga samt att det finns en optimal tillgång till hälsa, utbildning och ekonomiska och kulturella möjligheter. I detta sammanhang kan offentliga förvaltningar använda digitala verktyg för att göra medborgarna delaktiga i skapandet av digitala offentliga tjänster och se till att dessa tjänster uppfyller behoven och önskemålen hos de medborgare som använder dem.

3.4 För att uppnå delaktighet krävs det framför allt enorma investeringar från myndigheternas sida. Det antas att delaktighet kommer att ha en mycket framträdande roll i den digitala omvandling som eftersträvas i medlemsstaternas planer för återhämtning och resiliens och att man kommer att utnyttja EU:s fond för en rättvis omställning, som är en del av Next Generation EU, samt programmet för ett digitalt Europa och de europeiska struktur- och investeringsfonderna (särskilt Eruf och ESF+). När det gäller Fonden för en rättvis omställning har dock reservationer uttryckts i fråga om dess lämplighet för att möta både den digitala omställningens och klimatförändringarnas utmaningar<sup>(2)</sup>. Nationella, regionala och lokala myndigheter måste också digitaliseras och påskynda införandet av ny digital infrastruktur, inklusive 5G.

3.5 Den digitala omvandlingsvägen saknar motstycke i fråga om hastighet, omfattning och skala. Det är inte realistiskt att förvänta sig att alla företag, inklusive små och medelstora företag och företag inom den sociala ekonomin, snabbt och framgångsrikt ska kunna anpassa sig till denna exempellosa förändringsväg. Omvandlingen kan ge upphov till lika många offer som framgångar om företagen inte får tid att anpassa sig och får stöd genom relevanta åtgärder.

3.6 Dessa åtgärder bör inbegripa att förse företagen med den infrastruktur som krävs för att stödja den digitala omvandlingen och en åtföljande rättslig ram som är proportionerlig och ändamålsenlig. Medlemsstaterna måste också ha ett nära samarbete om utveckling och validering av digitala lösningar, vilket kommer att leda till ett nätverk för utbyte av bästa praxis. Andra åtgärder skulle kunna omfatta skattelättnader för att ytterligare stödja de investeringar som företagen måste göra i den digitala omvandlingen av sin verksamhet och sina arbetsprocesser.

3.7 Marknader där konsumenterna kan känna tillit, vara fria från otillbörlig påverkan och göra val i en verkligt öppen och konkurrensutsatt miljö är en förutsättning för en tillförlitlig digital omställning. Detta är ofta inte fallet om vi tittar på hur koncentrerade vissa marknader är (sociala medier, kommunikationsappar, sökning, operativsystem osv.) och hur ofta konsumenternas rättigheter kränks. EESK betonade i sitt yttrande om den nya strategin för konsumentpolitiken (INT/922<sup>(3)</sup>) att konsumentskyddsbestämmelserna också måste anpassas till den digitaliserade världen. De nya utmaningar som uppstår till följd av ny digital teknik, såsom artificiell intelligens (AI), sakernas internet och robotteknik, kräver en förstärkning av det nuvarande skyddet.

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

<sup>(3)</sup> EUT C 286, 16.7.2021, s. 45.

3.8 En ytterligare förutsättning för att uppnå de önskade resultaten av den digitala omvandlingen är att företag av alla storlekar, inbegripet företag inom den sociala ekonomin, förbereder sig för den digitala omvandlingen. Detta inbegriper stöd från relevanta ekonomiska resurser och utbildningsprogram för att småföretagare och personal vid dessa företag ska kunna bekanta sig med den senaste tekniken och de möjligheter som den ger upphov till. För det andra måste alla aspekter av införandet av denna djupgående förändring kommuniceras på alla nivåer på arbetsplatsen. För det tredje är det också nödvändigt att öka medvetenheten om behovet av att införa nya sätt att arbeta, agera och kommunicera i linje med den exempellösa förändringen i organisationskultur.

3.9 Den digitala omvandlingen har lett till att efterfrågan på digitala färdigheter ökat avsevärt inom praktiskt taget alla branscher, från tillverkning till finansiella tjänster och så vidare, och ökningen förväntas bara fortsätta inom överskådlig framtid. Det är därför absolut nödvändigt att myndigheter och företag fortsätter att investera i utbildning för alla, inbegripet yrkesutbildning, för att säkerställa att den digitala omvandlingen sker smidigt och att individer och företag förfogar över den kompetens som behövs för att kunna dra nytta av denna omställning. Detta bör även omfatta utbildning om deltagande på digitala plattformar.

3.10 Den digitala omvandlingen sker allt snabbare och detta måste åtföljas av en avsevärd ökning av antalet inskrivna inom STEM-utbildningsområden under de kommande åren. Att utveckla färdigheter inom vetenskap, teknik, ingenjörsvetenskap och matematik är nödvändigt för att stödja omvandlingen, överbrygga klyftan mellan könen och få fram nästa generation innovatörer. Utbildningen inom dessa områden kommer att bidra till att stimulera ekonomin och skapa arbetstillfällen.

3.11 Den digitala omvandlingen har lett till ökad arbetsintensifiering och otryggare anställningsförhållanden, vilket innebär allvarliga utmaningar i fråga om arbetarskydd, arbetstagarrepresentationen och rättvis behandling av arbetstagare. I ILO:s hundraårsdeklaration om framtidens arbetsliv, som antogs 2019, föreslogs en människocentrerad strategi för ny teknik i arbetslivet. Utmaningen är dock hur detta ska omsättas i ändamålsenliga strategier, lagar och åtgärder som skyddar arbetstagarna och möjliggör en lämplig representation. Det är därför som en EU-omfattande översyn av politiken (och eventuellt lagstiftning som är proportionerlig och ändamålsenlig) och åtgärderna bedöms vara nödvändig, inte bara för att uppnå politisk samstämmighet utan också för att engagera berörda aktörer i utformningen av en politik som bygger på det grundläggande målet att uppnå social rättvisa.

3.12 Slutligen kan man i alla diskussioner om en digital omställning för alla inte bortse från dess koppling till miljöanpassningen av EU:s ekonomier och EU:s mål om koldioxidneutralitet, samt den tonvikt som i planerna för återhämtning och resiliens läggs vid initiativ som stöder dessa mål.

3.13 Digital omställning och miljöanpassning bör inte bara gå hand i hand, utan är avgörande för att främja innovation i hela EU. Till exemplen hör blockkedjeteknik som kan optimera leveranskedjan och öka effektiviteten, vilket skulle bidra till minskad resursförbrukning och till att man kan ha kontroll på komponenter, produkter och material, och på så sätt till den cirkulära ekonomin. Dessutom kan digital teknik bidra till att neutralisera eller kompensera utsläpp som är tekniskt komplicerade eller dyra. Digital omställning och miljöanpassning är av avgörande betydelse, men som framhållits i detta yttrande bör rättvisa i samhället alltid vara den vägledande principen för genomförandet. Med andra ord bör fördelarna med den digitala omvandlingen, till exempel vid tillämpning av den senaste teknik som används för att tillhandahålla smarta, sömlösa och diskreta tjänster på områdena energi, säkerhet, rörlighet, välbefinnande och samhälle som bidrar till att uppnå koldioxidneutralitet, vara tillgängliga för alla.

3.14 Vi medger att detta inte är lätt att uppnå, men det är just därför som digitaliseringsplanerna i samband med miljöanpassningen av EU:s ekonomier bör inbegripa en samrådsprocess och analys som omfattar flera berörda parter, på grundval av social dialog och kollektivförhandlingar, där fokus ligger på mål på medellång och lång sikt som faktiskt påverkar europeernas liv.

Bryssel den 7 juli 2021.

Christa SCHWENG  
*Europeiska ekonomiska och sociala kommitténs  
ordförande*