



Opinia Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego

Rozwijanie możliwości i zarządzanie ryzykiem w związku z nowymi technologiami – z myślą o usługach publicznych, organizacji pracy oraz bardziej równościowych i integracyjnych społeczeństwach

(opinia rozpoznawcza na wniosek Komisji Europejskiej)

(C/2025/114)

Sprawozdawczyni: **Giulia BARBUCCI**

Współsprawozdawca: **Giovanni MARCANTONIO**

| | |
|--|--|
| Doradczynie i doradcy | Matteo ARIANO (z ramienia sprawozdawczyni) Ester DINI (z ramienia współsprawozdawcy) Valeria RONZITTI (z ramienia Grupy I) |
| Wniosek o konsultację | Komisja Europejska, 11.12.2023 |
| Podstawa prawna | Art. 304 Traktatu o funkcjonowaniu Unii Europejskiej |
| Sekcja odpowiedzialna | Sekcja Zatrudnienia, Spraw Społecznych i Obywatelstwa |
| Data przyjęcia przez sekcję | 3.10.2024 |
| Data przyjęcia na sesji plenarnej | 23.10.2024 |
| Sesja plenarna nr | 591 |
| Wynik głosowania (za/przeciw/ wstrzymało się) | 190/2/4 |

1. Wnioski i zalecenia

1.1. Usługi publiczne jako takie nie zostały zdefiniowane w Traktatach, w których mowa jest o usługach świadczonych w ogólnym interesie (gospodarczym) w art. 14 TFUE i protokole nr 26 do TFUE. W niniejszej opinii przez „usługi publiczne” rozumie się działania lub usługi, które organy publiczne państw członkowskich na szczeblu krajowym, regionalnym lub lokalnym kwalifikują jako leżące w interesie ogólnym i w związku z tym jako objęte szczególnymi obowiązkami świadczenia usług publicznych.

1.2. Usługi publiczne są w pełni zaangażowane w transformację cyfrową. Aby jak najlepiej wykorzystać nowe technologie, należy pamiętać o ich zaletach i wadach.

1.3. Cyfryzacja i wdrożenie AI (sztucznej inteligencji) może zrewolucjonizować sposób świadczenia usług publicznych w całej Unii Europejskiej i zapewnić innowacyjne rozwiązania, które pozwolą skuteczniej i szybciej zaspakajając potrzeby obywateli i obywateli.

1.4. Sztuczna inteligencja może usprawnić świadczenie usług użytkownikom i pomóc w lepszym udostępnieniu tych usług, zwłaszcza najsłabszym grupom społecznym.

1.5. Możliwość zautomatyzowania złożonych i powtarzalnych procesów może zwiększyć wydajność, jednocześnie zmniejszając obciążenie pracą poszczególnych pracowników. Należy jednak zachować ostrożność przy stosowaniu predykcyjnych i generatywnych algorytmów sztucznej inteligencji – na przykład w celu zapobiegania stronniczości – tak aby stosowane systemy były sprawiedliwe i przejrzyste, i chroniły prawa wszystkich zaangażowanych podmiotów.

1.6. EKES zaleca, by zapewnić przejrzystość procesów decyzyjnych przy opracowywaniu algorytmów⁽¹⁾ oraz wdrażaniu tych technologii, również w celu zagwarantowania zasady ludzkiej kontroli. Chociaż poprawa efektywności usług publicznych jest ważna, trzeba pamiętać o tym, że te usługi są świadczone przez ludzi, w ich własnym tempie, czasie i zgodnie z ich własnymi wymogami.

1.7. Usługi publiczne muszą inwestować w narzędzia cyberbezpieczeństwa niezbędne do zapobiegania atakom i innym przestępstwom dotyczącym danych oraz muszą zapewniać takie narzędzia.

1.8. Pracodawcy świadczący usługi publiczne muszą informować pracowników o przyjęciu systemów monitorowania opartych na AI. Jest to ważne również dla zapewnienia przejrzystości działań administracyjnych – zarówno wobec podmiotów zewnętrznych, jak i wewnętrznie – zwłaszcza wobec osób pracujących z nowymi systemami. Informacje mają kluczowe znaczenie dla budowania zaufania, a także w procesie szkolenia. W związku z tym należy opracować kompleksowy plan szkoleń i podnoszenia kwalifikacji w celu wprowadzenia AI do usług publicznych.

1.9. Dialog społeczny i rokowania zbiorowe odgrywają kluczową rolę we wspieraniu przechodzenia na sztuczną inteligencję. Wprowadzane innowacje muszą być stale monitorowane, wspierane, ukierunkowywane i urzeczywistniane za pośrednictwem partnerów społecznych.

1.10. Należy nawiązać dialog z odpowiednimi zainteresowanymi stronami społeczeństwa obywatelskiego – takimi jak organizacje ochrony praw konsumentów, organizacje pacjentów i osób niepełnosprawnych oraz przedstawiciele praw mniejszości, aby zapewnić inkluzywny i zrównoważony charakter transformacji cyfrowej i procesu wprowadzania sztucznej inteligencji w usługach publicznych.

2. Uwagi ogólne

2.1. Stoimy w obliczu złożonych wyzwań społecznych, a niektóre z nich nasiliły się w wyniku takich wydarzeń jak niedawna globalna pandemia i rozliczne kryzysy. W szczególności transformacja cyfrowa zmieniła sposoby pracy i samą jej organizację. Sztuczna inteligencja (AI) staje się coraz bardziej powszechna w społeczeństwie, co ma znaczący wpływ na społeczeństwo, gospodarkę, produkcję i pracę. Chociaż skala zachodzących przemian uwypukla możliwości oferowane przez AI pod względem poprawy systemów gospodarczych i społecznych, to budzi również wątpliwości i obawy w odniesieniu do ochrony praw podstawowych i praw socjalnych.

2.2. Jak wynika z niektórych wczesnych badań nad wykorzystaniem sztucznej inteligencji w miejscu pracy⁽²⁾, AI ma zupełnie nowe cechy, co odróżnia ją od zmian technologicznych, które miały miejsce w przeszłości. Systemy AI charakteryzują się wysokim stopniem autonomii i działają na różnych poziomach automatyzacji. Chociaż niektóre generacyjne narzędzia AI mogą potencjalnie funkcjonować bez interwencji człowieka, większość narzędzi AI nie wykorzystuje w pełni zautomatyzowanych systemów.

2.3. To, co głównie motywuje pracodawców do wdrożenia AI to między innymi jej potencjał zwiększania wydajności i produktywności oraz poprawy jakości dostarczanych produktów i usług. Pracownicy również mogą odnieść korzyści z wprowadzenia AI. Może ona poprawić organizację procesów pracy, wyeliminować niebezpieczne lub powtarzalne czynności oraz wyznaczać bardziej złożone i atrakcyjne zadania, zwiększając tym samym autonomię pracowników. Jednak oprócz korzyści, jakie przynosi rozwój AI, budzi ona również obawy co do jej wpływu na poziom zatrudnienia i warunki pracy.

2.4. Usługi publiczne również są w pełni zaangażowane w te doniosłe zmiany i, podobnie jak w przypadku reszty świata pracy, oczekuje się od nich jak najlepszego wykorzystania tej nowej technologii, z uwzględnieniem jej zalet i wad. W UE istnieje już wiele przypadków wykorzystania AI przez usługi publiczne, które miały zatem okazję ocenić jej pozytywne i negatywne strony. Komisja Europejska sama niedawno określiła ramy dla systemów AI stosowanych obecnie w Komisji, a także dla dopiero opracowywanych systemów. Podjęto także działania w celu zapewnienia, aby sztuczna inteligencja była zgodna z prawem, bezpieczna i godna zaufania⁽³⁾. W kontekście usług publicznych AI może usprawnić świadczenie usług klientom i pomóc w zwiększeniu ich dostępności, w szczególności dla najsłabszych grup społecznych.

⁽¹⁾ Opinia Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego „Sztuczna inteligencja: przewidywanie jej wpływu na pracę w celu zapewnienia sprawiedliwej transformacji” (opinia z inicjatywy własnej) (Dz.U. C 440 z 6.12.2018, s. 1).

⁽²⁾ OECD *Employment Outlook 2023: Artificial Intelligence and the Labour Market*, lipiec 2023 r.

⁽³⁾ *Artificial Intelligence in the European Commission. A strategic vision to foster the development and use of lawful, safe and trustworthy Artificial Intelligence system in the European Commission* (C(2024) 380 final).

2.5. Cyfryzacja i wdrożenie AI może zrewolucjonizować sposób świadczenia usług publicznych i zapewnić innowacyjne rozwiązania, które pozwolą skuteczniej i szybciej zaspakajać potrzeby obywateli. Stosowanie niektórych form AI, takich jak uczenie się maszyn, umożliwiło przetwarzanie dużych ilości danych, a przez to wzrost liczby przetwarzanych spraw i tym samym skróciło czas oczekiwania obywateli na dostarczenie usług. W przypadku działań niewymagających kontaktów z obywatelami wprowadzono pracę zdalną, dzięki której pracownicy sektora usług publicznych mogą organizować swoją pracę także zgodnie z osobistymi potrzebami.

2.6. W tym kontekście nowo przyjęte rozporządzenie w sprawie sztucznej inteligencji zapewnia po raz pierwszy wspólną podstawę prawną dla państw UE, by ukierunkować proces wprowadzania AI zgodnie ze zrównoważonym rozwojem społecznym i bez naruszania praw podstawowych. Nowe przepisy określają – bazując na poziomach ryzyka – warunki stosowania AI i związane z tym ograniczenia. Potwierdzono również zorientowaną na człowieka wizję sztucznej inteligencji. Musimy dalej podążać tą drogą i promować europejską suwerenność cyfrową, ponieważ autonomia technologiczna może pomóc w zapewnieniu zgodności z normami europejskimi dotyczącymi na przykład ochrony danych, włączenia społecznego i poszanowania praw.

2.7. Niniejsza opinia rozpoznawcza EKES-u, sporządzona na wniosek Komisji Europejskiej, ma rzucić światło na wpływ cyfryzacji i wprowadzenie sztucznej inteligencji w usługach publicznych. Ponieważ usługi publiczne nie są zdefiniowane w Traktatach, niniejsza opinia dotyczy wyłącznie działalności podmiotów publicznych, którą w tym dokumencie określa się mianem „usług publicznych”. W niniejszej opinii oceniono, jak można wykorzystać sztuczną inteligencję i cyfryzację do poprawy efektywności usług publicznych i organizacji pracy w sektorze publicznym poprzez przeanalizowanie, w jaki sposób AI i wykorzystanie nowych technologii mogą zmienić relacje między użytkownikami a usługami publicznymi. Jednocześnie uwzględniono zmiany w środowisku pracy, które mogą mieć wpływ na pracowników sektora usług publicznych. W opinii przeanalizowano również, w jaki sposób AI może przyczynić się do tworzenia bardziej równościowych i integracyjnych społeczeństw.

3. Wpływ AI na usługi publiczne

3.1. Stosowanie AI w usługach publicznych zasługuje na szczególną uwagę, zwłaszcza w odniesieniu do ochrony praw obywateli oraz zarządzania dobrami i usługami publicznymi, które są głównym przedmiotem niniejszej opinii. Należy zwłaszcza skupić się na warunkach przyjmowana i stosowana AI, aby była ona zgodna z misją, charakterem i celami działań publicznych. Cyfryzacja nie może na przykład oznaczać omijania przepisów.

3.2. Ten szeroki wachlarz obszarów działalności idzie w parze z dużą różnorodnością zadań publicznych, które obejmują podejmowanie decyzji, przydział zasobów, określanie rodzaju działań, samo świadczenie usług, a także organizację pracy. W związku z tym przy rozważaniu skutków stosowania AI należy zwrócić szczególną uwagę na sektor, w którym ma to miejsce oraz na funkcję, którą ma ona spełniać. Należy na przykład wziąć pod uwagę złożony charakter usług publicznych świadczonych przez administrację publiczną. Te usługi dotyczą zarówno działań o charakterze ściśle administracyjnym, prowadzonych przez administrację centralną, regionalną i lokalną, jak i działań w sferze edukacji publicznej, opieki zdrowotnej, obronności, zabezpieczenia społecznego, wymiaru sprawiedliwości i poboru podatków.

3.3. Należy również wziąć pod uwagę, że usługi publiczne są w znacznym stopniu uwarunkowane przepisami krajowymi. Te przepisy ustanawiają cele, metody działania i zasady postępowania, które różnią się nie tylko w zależności od kraju, ale czasami także w obrębie poszczególnych krajów. To sprawia, że określenie wskaźników, które mogą być ważne dla każdego kontekstu i regionu, staje się bardziej złożone na szczeblu europejskim. Jest to poważne wyzwanie, jeśli chodzi o skoordynowane zarządzanie kwestiami dotyczącymi AI.

3.4. Możliwość zautomatyzowania złożonych i powtarzalnych procesów może zwiększyć wydajność, jednocześnie zmniejszając obciążenie pracą poszczególnych pracowników. Należy jednak zachować ostrożność przy stosowaniu predykcyjnych i generatywnych algorytmów sztucznej inteligencji – na przykład w celu zapobiegania stronniczości poprzez przeprowadzanie niezależnych audytów stronniczości – aby stosowane systemy były sprawiedliwe i przejrzyste i chroniły prawa wszystkich zaangażowanych podmiotów. Wspólne Centrum Badawcze⁽⁴⁾ podkreśliło, że usługi publiczne mogą znacząco skorzystać ze stosowania AI, gdyż ulepszy to procesy decyzyjne i pozwoli uzyskać lepsze wyniki w ramach wdrażanych polityk. Usprawni to także świadczenie usług publicznych i interakcję między użytkownikami a rządem oraz zoptymalizuje zarządzanie wewnętrzną. Na poziomie lokalnym coraz częściej wykorzystuje się na przykład AI w inteligentnych miastach dzięki ogromnej ilości danych generowanych przez czujniki, Internet rzeczy (IoT), obywateli itp. Wiele miast tworzy własne lokalne cyfrowe bliźniaki wyposażone w sztuczną inteligencję, by wspierać cele Zielonego Ładu, koncentrując się przy tym na jednej dziedzinie (np. projekt LEAD dotyczący logistyki miejskiej).

⁽⁴⁾ Wspólne Centrum Badawcze, AI Watch, Road to the adoption of artificial intelligence by the public sector, 2022 r.

3.5. Jeszcze przed przyjęciem aktu w sprawie sztucznej inteligencji EKES zalecił, by zapewniono przejrzystość procesów decyzyjnych przy opracowywaniu algorytmów. W celu zagwarantowania zasady ludzkiej kontroli przyszłe wytyczne etyczne dotyczące sztucznej inteligencji, które Komisja ma opracować, powinny przewidywać interakcję między pracownikami a inteligentnymi maszynami oraz ustanawiać zasady uczestnictwa, odpowiedzialności i własności procesów produkcyjnych. Chociaż poprawa efektywności usług publicznych jest ważna, trzeba pamiętać o tym, że te usługi są świadczone przez ludzi, w ich własnym tempie, czasie i zgodnie z ich własnymi wymogami.

4. Rozliczalność i bezpieczeństwo (cyberbezpieczeństwo) w usługach publicznych

4.1. Wprowadzenie form AI do usług publicznych wiąże się z wyzwaniami, którym należy sprostać. To przejście będzie wymagało znacznych wysiłków organizacyjnych ze strony sektora publicznego, który nie zawsze jest w stanie sprostać temu zadaniu, biorąc pod uwagę ogromne ilości danych, brak przeszkolenia personelu oraz fakt, że w niektórych przypadkach dane systemy informatyczne nie zostały jeszcze w pełni zmodernizowane. Wprowadzenie AI wymaga również uwzględnienia wpływu tego rodzaju technologii na środowisko ze względu na to, że z jednej strony systemy uczenia maszynowego zużywają więcej energii, a z drugiej strony można wykorzystać AI do sprostania wyzwaniom środowiskowym⁽⁵⁾.

4.2. Przy wprowadzaniu AI podmioty świadczące usługi publiczne muszą zapewnić odpowiednie informacje obywatelom, przedsiębiorstwom, pracownikom i innym zainteresowanym stronom. Jednocześnie ważne jest, by uściślić, na kim spoczywa odpowiedzialność i rozliczalność poprzez wskazanie osób odpowiedzialnych za zarządzanie procesem administracyjnym wykorzystującym rozwiązania AI i skupiając się na potencjalnej stronniczości wybranych rozwiązań. Ma to zapobiec sytuacji, w której wykorzystanie AI pozbawia obywateli, użytkowników i beneficjentów usług publicznych kontaktu z człowiekiem, do którego mogliby się zwrócić o poradę lub zgłosić nieprawidłowe opcje wygenerowane przez algorytmy.

4.3. W związku z tym należy ustanowić pewne formy strategicznego partnerstwa między sektorem publicznym i prywatnym, które umożliwią stworzenie narzędzi cyfrowych pozwalających skuteczniej świadczyć usługi publiczne. Rozliczalność za ten proces musi jednak spoczywać na usługach publicznych, które muszą nadal zarządzać nim i zachować nad nim kontrolę. Powinny także móc wyrażać własne potrzeby i wyznaczać cele, które zamierzają osiągnąć, opierając się ewentualnie na wykwalifikowanych podmiotach prywatnych przy świadczeniu tych usług. Już na etapie projektowania algorytmów należy ustanowić specjalne procedury (lub kryteria), aby zapewnić równy dostęp do usług publicznych i ochronę praw obywateli oraz zapobiegać nieprawidłowym, dyskryminującym lub błędnym wynikom. Powinno to obejmować wykorzystywanie danych do trenowania lub zasilania algorytmów. Również przy zasilaniu tych algorytmów należy podjąć kroki w celu zapewnienia uczciwej reprezentacji wszystkich dziedzin, których dotyczyć będą te decyzje. Trzeba także uwzględnić zasady etyki. Wspomniana przejrzystość procesów decyzyjnych przy tworzeniu algorytmów staje się zatem niezbędna, zwłaszcza tam, gdzie mogłaby wpływać na dostęp do praw socjalnych i zdrowotnych.

4.4. Ogromna ilość danych zarządzanych przez usługi publiczne może obejmować szczególnie wrażliwe informacje (na przykład dotyczące zdrowia, wymiaru sprawiedliwości lub praw socjalnych). Przy wprowadzaniu AI należy zadbać o zwiększenie poziomu bezpieczeństwa pozyskiwania, przetwarzania i przechowywania danych z uwagi na szczególnie charakter przetwarzanych informacji i danych. Usługi publiczne muszą inwestować w narzędzia cyberbezpieczeństwa niezbędne do zapobiegania atakom i innym przestępstwom dotyczącym danych oraz muszą zapewniać takie narzędzia. Obejmuje to monitorowanie nietypowych działań sieciowych i punktów dostępu, identyfikację potencjalnych luk w bezpieczeństwie danych i wzmocnienie ograniczeń w dostępie do danych wrażliwych, a także poprawę dokładności systemów wykrywania włamań, identyfikację podatności systemu i regularną aktualizację systemów bezpieczeństwa. Rozporządzenie RODO zapewnia ochronę danych osobowych i należy je w pełni wdrożyć i uwzględnić na każdym etapie rozwoju.

5. AI w usługach publicznych

5.1. Biorąc pod uwagę, że wprowadzanie AI wpływa na sposób świadczenia pracy, podmioty świadczące usługi publiczne będą musiały podjąć niezbędne kroki, aby zapewnić optymalny przebieg tego procesu.

⁽⁵⁾ Na przykład wykazano, że ślad węglowy szkolenia jednego dużego modelu językowego wynosi około 300 000 kg emisji dwutlenku węgla, co w przybliżeniu odpowiada 125 lotom w obie strony między Nowym Jorkiem a Pekinem. (Dhar, P., *The carbon impact of artificial intelligence*, „Nature Machine Intelligence”, 2020).

5.2. Przede wszystkim istotne jest, aby rozwój AI w usługach publicznych poprzedzony był wcześniejszymi dyskusjami zarówno z podmiotami publicznymi świadczącymi usługi, jak i ze związkami zawodowymi, które reprezentują pracowników w tych podmiotach publicznych. Ze względu na to, że świadczenie usług publicznych jest często upłciowione, a migrantki częściej pracują na stanowiskach wymagających najniższych kwalifikacji, należy podjąć wysiłki na rzecz zagwarantowania reprezentacji takich pracowników. Podmioty publiczne na szczeblu lokalnym, regionalnym i krajowym wraz ze związkami zawodowymi mogą zasygnalizować ewentualne problemy związane z proponowanym modelem organizacyjnym i przedstawić pomysły na jego poprawę i ochronę pracowników. W każdym przypadku wprowadzanie AI do usług publicznych powinno być zgodne z krajowymi przepisami dotyczącymi informowania i konsultowania się.

5.3. Wprowadzanie AI i jej rozwój opierają się na zaangażowaniu pracowników, zgodnie ze wspomnianym już podejściem ukierunkowanym na człowieka. Zatem w przypadku wszelkich innowacji cyfrowych – zwłaszcza AI – należy zarówno rekrutować, jak i szkolić pracowników w zakresie potencjalnego wpływu tych innowacji na prawa podstawowe. Jeśli chodzi o rekrutację, to należy pamiętać, że w niektórych państwach członkowskich występuje deficyt pracowników sektora usług publicznych, co może znacząco utrudniać wdrażanie usług cyfrowych i ogólnie świadczenie usług. Należy zatem odpowiednio zwiększyć liczbę pracowników usług publicznych, jeżeli ich liczba nie jest wystarczająca, aby zapewnić usługi publiczne. Należy także uwzględnić konkretne profile zawodowe pracowników potrafiących zarządzać tym wrażliwym procesem (np. specjalistów IT czy inżynierów). Odnośnie do szkoleń należy przypomnieć, że sama rekrutacja personelu nie wystarczy – należy także szkolić pracowników świadczących usługi publiczne, aby nauczyć ich interakcji z nowymi platformami i metodami pracy.

5.4. Oprócz szkoleń ważne jest również odpowiednie informowanie pracowników, których dotyczą te zmiany. Pracodawcy muszą informować pracowników sektora usług publicznych o przyjęciu systemów monitorowania opartych na AI, by zapewnić przejrzystość działań administracyjnych – nie tylko wobec podmiotów zewnętrznych, ale również wewnętrznie, szczególnie wobec osób pracujących z nowymi systemami.

5.5. Stosowanie AI może negatywnie wpływać na zdrowie pracowników⁽⁶⁾. Na przykład praca zdalna z domu może zwiększyć izolację i ograniczyć interakcję ze współpracownikami. Inne istotne aspekty obejmują wzrost zagrożeń psychospołecznych spowodowany obciążeniem pracą, a także wynikający z tego, że czas pracy dyktowany jest przez maszyny. Wzrośnie liczba godzin, w których pracownicy będą podłączeni do sieci, a granice między życiem osobistym i zawodowym staną się bardziej rozmyte, ponieważ pracownicy będą musieli zapewniać wydajność⁽⁷⁾. Ponadto fakt, że to maszyna, a nie inna istota ludzka, wydaje polecenia, zwiększa ryzyko poczucia wyobcowania u pracowników. W związku z tym Komisja powinna rozważyć, w jaki sposób podjąć działania następcze w związku z rezolucją Parlamentu Europejskiego z 10 marca 2022 r.⁽⁸⁾ wzywającą do przyjęcia dyrektywy w sprawie zagrożeń psychospołecznych. EKES jest gotów opracować opinię w tej sprawie. Na szczeblu krajowym ważne byłoby także szkolenie podmiotów działających w tym sektorze, na przykład inspektorów pracy, by mogli monitorować to ryzyko i chronić zagrożonych pracowników.

6. Zapewnienie praw i włączenia społecznego oraz promowanie demokratycznego uczestnictwa

6.1. Jak pokazało już przyjęcie aktu w sprawie sztucznej inteligencji, istnieje europejski sposób wykorzystania sztucznej inteligencji i cyfryzacji, który zapewnia równowagę między rozwojem technologicznym a prawami obywateli.

6.2. Przy stosowaniu rozwiązań AI należy w pełni uwzględnić prawa użytkowników, ponieważ to oni są odbiorcami usług. Istnieje ryzyko, że w wyścigu o efektywność rozwiązania sztucznej inteligencji staną się zbyt ogólne i będą tworzone z myślą o całym społeczeństwie, zamiast uwzględniać specyficzne cechy konkretnych grup użytkowników lub poszczególnych osób. W związku z tym należy promować dialog z odpowiednimi zainteresowanymi stronami społeczeństwa obywatelskiego, takimi jak organizacje broniące praw konsumentów i pacjentów oraz organizacje reprezentujące prawa kobiet, osób z niepełnosprawnościami, osób padających ofiarą uprzedzeń rasowych, osób LGBTQI+ i innych mniejszości. Biorąc pod uwagę wysoce upłciowiony charakter świadczenia usług publicznych w połączeniu ze zróżnicowaniem sytuacji kobiet i mężczyzn płci, a także różnice zdrowotne między płciami, ważne jest przyjęcie optyki płci, w której do innych szczególnych cech zastosowane zostanie podejście interseksjonalne. Zapewni to integracyjne i zrównoważone systemy, dostosowane do konkretnych problemów lub potrzeb, ponieważ ryzyko i możliwości związane z AI mogą być różne dla różnych grup. Włączenie społeczne można osiągnąć dzięki na przykład lepszemu dostępowi do informacji, a także poprzez zapewnienie usług dostosowanych do potrzeb różnych grup społecznych i szkoleń oraz dzięki wspieraniu grup zmarginalizowanych w dostępie do usług opartych na AI i w korzystaniu z nich.

⁽⁶⁾ Europejska Agencja Bezpieczeństwa i Zdrowia w Pracy (EU-OSHA), nota orientacyjna *Impact of artificial intelligence on occupational safety and health*, 2021.

⁽⁷⁾ Social Europe, *Stress at work: countering Europe's new pandemic*, 2023.

⁽⁸⁾ Rezolucja Parlamentu Europejskiego z dnia 10 marca 2022 r. w sprawie nowych strategicznych ram UE dotyczących bezpieczeństwa i higieny pracy po 2020 r. (w tym lepszej ochrony pracowników przed narażeniem na szkodliwe substancje, stres w pracy i urazy spowodowane powtarzalnymi ruchami).

6.3. W tej perspektywie, która musi być ukierunkowana wyłącznie na człowieka ⁽⁹⁾, rozwój AI musi brać pod uwagę, że istnieją grupy ludności, które mogą być wykluczone z tych korzyści. Na przykład asystenci głosowi mogliby zastąpić interfejsy tekstowe witryn usług publicznych ⁽¹⁰⁾, umożliwiając nie tylko łatwiejsze korzystanie z nich obecnym użytkownikom, ale udostępniając je także obywatelom, którzy w przeciwnym razie nie byłoby w stanie nawiązywać interaktywnego kontaktu z dostawcami usług – mowa tu na przykład o osobach słabowidzących lub osobach starszych o niskim poziomie umiejętności cyfrowych. Należy ograniczyć ryzyko wykluczenia społecznego poprzez zapewnienie możliwości dostępu do usług publicznych za pośrednictwem systemów innych niż cyfrowe, gdyż nie należy zakładać, że usługi publiczne zostaną w pełni skomputeryzowane. Korzystanie z narzędzi takich jak chatboty powinno być zatem tylko jedną z możliwości, z jakich obywatele mogą korzystać w celu kontaktowania się z podmiotami świadczącymi usługi publiczne, a nie jedyną dostępną opcją. Należy zawsze przewidzieć możliwość korzystania z innych narzędzi, takich jak rozmowa telefoniczna z pracownikiem, rozmowa wideo lub bezpośrednie spotkanie na miejscu. Głównym celem musi być zatem poszukiwanie rozwiązań, dzięki którym korzystanie z technologii poprawiałoby inkluzywny charakter społeczeństw.

7. Dialog społeczny w celu wspierania transformacji

7.1. Aby promować bezpieczny system AI – w ramach którego przestrzegano by praw podstawowych, takich jak ochrona prywatności, sprawiedliwość, przejrzystość i zrozumiałość procesów – niezbędne jest budowanie klimatu zaufania do wdrażania systemów sztucznej inteligencji.

7.2. Dialog społeczny i rokowania zbiorowe odgrywają kluczową rolę we wspieraniu przechodzenia na sztuczną inteligencję. Wprowadzane innowacje muszą być stale monitorowane, wspierane, ukierunkowywane i urzeczywistniane za pośrednictwem partnerów społecznych. Ci ostatni mogą przyczynić się do lepszego, przejrzystego i opartego na prawach wykorzystania AI poprzez sprzyjanie elastycznemu i pragmatycznemu podejściu, które wspiera również sprawiedliwość i przejrzystość.

7.3. Dialog społeczny może również odgrywać kluczową rolę, w tym w organizacji pracy. Z tego punktu widzenia formy organizacji pracy, które zostały mocno ugruntowane w okresie pandemii – takie jak praca zdalna – mogą mieć pozytywne skutki i być kompatybilne z efektywniejszym świadczeniem usług publicznych. W tym kontekście istotne jest porozumienie ramowe europejskich partnerów społecznych w sprawie cyfryzacji, podpisane 22 czerwca 2020 r. ⁽¹¹⁾ przez ETUC, BUSINESSEUROPE, SME United i CEEP, oraz europejskie porozumienie sektorowe w sprawie cyfryzacji dla administracji centralnej, podpisane 6 października 2022 r. przez TUNED i EUPAE ⁽¹²⁾.

8. Wzmacnianie umiejętności cyfrowych całej populacji

8.1. Wzmacnianie umiejętności cyfrowych obywateli i pracowników ma kluczowe znaczenie, jeśli społeczeństwo ma skutecznie poradzić sobie z trwającą transformacją. W związku z tym należy zapewnić obywatelom i wszystkim grupom społeczeństwa obywatelskiego kształcenie i szkolenie zawodowe, by lepiej uświadomić im możliwości i zagrożenia związane z AI. Należy także zadbać o to, by mieli większą biegłość w korzystaniu z usług świadczonych przy pomocy systemów AI.

8.2. Wprowadzanie AI zmienia też potrzeby w zakresie umiejętności, które są potrzebne w usługach publicznych. Z jednej strony AI będzie powielać niektóre rodzaje umiejętności i mogłoby je częściowo zastępować – zarówno te bardziej powtarzalne, które można zautomatyzować, jak i umiejętności poznawcze, takie jak analiza, planowanie i doradztwo. Z drugiej strony większego znaczenia nabiorą umiejętności potrzebne do opracowywania i utrzymywania systemów sztucznej inteligencji, jak również umiejętności potrzebne do wdrażania i wykorzystywania aplikacji AI oraz interakcji z nimi.

8.3. W związku z tym należy opracować kompleksowy plan szkoleń i podnoszenia kwalifikacji w celu wprowadzenia AI do usług publicznych. Musi on uwzględnić obecne profile zawodowe w sektorze usług publicznych, które trzeba będzie zaktualizować i ponownie określić w świetle nowych potrzeb danej jednostki organizacyjnej. Trzeba także przewidzieć rekrutację nowych pracowników, którzy będą w stanie zapewnić innowacyjne umiejętności niezbędne do ułatwienia transformacji.

⁽⁹⁾ Opinia Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego „Komunikat Komisji do Parlamentu Europejskiego, Rady, Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego i Komitetu Regionów »Budowanie zaufania do sztucznej inteligencji ukierunkowanej na człowieka« [COM(2019) 168 final] (Dz.U. C 47 z 11.2.2020, s. 64).

⁽¹⁰⁾ Reis, J., Espírito Santo, P., Melão, N., materiał na 14. Iberijską Konferencję nt. Systemów i Technologii Informatycznych, *Impacts of Artificial Intelligence on Public Administration: A Systematic Literature Review*, 2019.

⁽¹¹⁾ Porozumienie ramowe europejskich partnerów społecznych w sprawie cyfryzacji, 2020.

⁽¹²⁾ Europejskie porozumienie sektorowe w sprawie cyfryzacji dla administracji centralnej, 2022.

8.4. Rozwój systemów AI zależy od masowego zainwestowania środków finansowych w cyfryzację całego sektora usług publicznych w krajach UE. Next Generation EU jest wyjątkową okazją do modernizacji wszystkich usług publicznych. Należy zatem wykorzystać wszystkie dostępne zasoby, aby urzeczywistnić rewolucję cyfrową.

Bruksela, dnia 23 października 2024 r.

Przewodniczący
Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego
Oliver RÖPKE
