



PARERE

Comitato economico e sociale europeo

IA per i servizi pubblici, per l'organizzazione del lavoro e per società più eque e inclusive

Sviluppare delle prospettive e gestire i rischi in materia di nuove tecnologie per i servizi pubblici, per l'organizzazione del lavoro e per società più eque e inclusive
(parere esplorativo richiesto dalla Commissione europea)

SOC/790

Relatrice: **Giulia BARBUCCI**
Correlatore: **Giovanni MARCANTONIO**

www.eesc.europa.eu

IT

Consiglieri

Matteo ARIANO (per la relatrice)
Ester DINI (per il correlatore)
Valeria RONZITTI (per il I gruppo)

Consultazione

Commissione europea, 11/12/2023

Base regolamentare

Articolo 304 del Trattato sul funzionamento dell'Unione europea

Sezione competente

Occupazione, affari sociali e cittadinanza

Adozione in sezione

3/10/2024

Adozione in sessione plenaria

23/10/2024

Sessione plenaria n.

591

Esito della votazione

(favorevoli/contrari/astenuti)

190/2/4

1. Conclusioni e raccomandazioni

- 1.1 I "servizi pubblici" in quanto tali non sono definiti nei Trattati, che fanno invece riferimento ai servizi di interesse (economico) generale (articolo 14 e protocollo n. 26 del TFUE). Nel presente parere con il termine "servizi pubblici" si intendono le attività o i servizi che le autorità pubbliche degli Stati membri a livello nazionale, regionale o locale considerano di interesse generale e per cui vigono, quindi, obblighi specifici di servizio pubblico.
- 1.2 I servizi pubblici sono pienamente coinvolti nella transizione digitale e, per utilizzare al meglio le nuove tecnologie, è necessario tenerne ben presenti sia i vantaggi che gli svantaggi.
- 1.3 L'adozione della digitalizzazione e dell'intelligenza artificiale (IA) può rivoluzionare le modalità di erogazione dei servizi pubblici in tutta l'Unione europea, fornendo soluzioni innovative di gestione più efficiente e più rapida ai bisogni dei cittadini.
- 1.4 L'IA può migliorare la fornitura di servizi agli utenti e contribuire a rendere tali servizi più accessibili, in particolare alle persone più vulnerabili della società.
- 1.5 La possibilità di automatizzare processi complessi e ripetitivi può aumentare l'efficienza, riducendo contemporaneamente il carico di lavoro dei singoli lavoratori, ma occorre vigilare sull'uso di algoritmi di intelligenza artificiale predittiva e generativa, ad esempio per prevenire pregiudizi (*bias*), facendo sì che i sistemi utilizzati siano equi e trasparenti, e assicurino la tutela dei diritti di tutti i soggetti coinvolti.
- 1.6 Il Comitato economico e sociale europeo (CESE) raccomanda di adottare processi decisionali trasparenti nello sviluppo degli algoritmi¹ e nell'attuazione di tali tecnologie, anche per garantire il controllo dell'uomo sulla macchina. Se il miglioramento dell'efficienza dei servizi pubblici è importante, occorre anche ricordare che questi servizi sono erogati da esseri umani, coi loro ritmi, i loro tempi e le loro esigenze e tener conto di tutto ciò.
- 1.7 I servizi pubblici devono effettuare investimenti e garantire che vi siano gli strumenti di cibersicurezza necessari per prevenire attacchi e altri reati relativi ai dati.
- 1.8 I datori di lavoro nei servizi pubblici devono mettere i propri lavoratori a conoscenza dell'adozione di sistemi di monitoraggio basati sull'IA, per garantire la trasparenza nell'azione amministrativa sia all'interno che verso l'esterno, specialmente nei confronti di chi lavora con i nuovi sistemi. L'informazione è fondamentale sia per creare fiducia che ai fini della formazione. È necessario pertanto che l'introduzione dell'IA nei servizi pubblici si accompagni alla programmazione di un vasto piano di formazione e aggiornamento.
- 1.9 Il dialogo sociale e la contrattazione collettiva hanno un ruolo fondamentale per favorire la transizione all'intelligenza artificiale. Le innovazioni introdotte necessitano infatti di essere accompagnate, indirizzate e veicolate attraverso un'azione di costante monitoraggio e supporto da parte delle parti sociali.

¹ [GU C 440 del 6.12.2018, pag. 1.](#)

- 1.10 Affinché la transizione digitale e l'introduzione dell'IA nei servizi pubblici siano inclusive e sostenibili, deve esserci un dialogo con i pertinenti portatori di interessi della società civile – quali le organizzazioni dei consumatori, dei pazienti, delle persone con disabilità – e i rappresentanti dei diritti delle minoranze.

2. Osservazioni generali

- 2.1 Ci troviamo in un contesto di complesse sfide sociali, in vari casi alimentate da eventi come la recente pandemia mondiale e una serie di crisi. La transizione digitale, in particolare, ha cambiato le modalità di lavoro e la stessa organizzazione del lavoro. L'intelligenza artificiale si diffonde sempre più nella società, con un impatto significativo sulla società stessa, sull'economia, sulla produzione e sul lavoro. La portata delle trasformazioni in atto, se da un lato evidenzia le opportunità che l'IA offre nel miglioramento dei sistemi economici e sociali, dall'altro solleva dubbi e preoccupazioni in merito alla tutela dei diritti fondamentali e dei diritti sociali.
- 2.2 Alcuni primi studi sull'impiego dell'IA nel luogo di lavoro² hanno mostrato che l'IA, a differenza dei cambiamenti tecnologici del passato, presenta caratteristiche completamente nuove. I sistemi di IA hanno un elevato grado di autonomia e operano con diversi livelli di automazione. Sebbene alcuni strumenti di IA generativa possano funzionare senza intervento umano, la maggior parte di essi non usa sistemi completamente automatizzati.
- 2.3 Tra le ragioni principali dell'adozione dell'IA da parte dei datori di lavoro figura il suo potenziale di aumentare l'efficienza e la produttività e di migliorare la qualità dei prodotti e dei servizi forniti. Anche i lavoratori possono trarre vantaggio dall'introduzione dell'IA. Essa, infatti, può migliorare l'organizzazione dei flussi di lavoro, eliminare compiti pericolosi o ripetitivi e crearne di più complessi e interessanti, così da aumentare anche l'autonomia dei lavoratori. Accanto ai vantaggi, però, lo sviluppo dell'IA genera preoccupazioni circa le ricadute che può avere sui livelli occupazionali e sulle condizioni di lavoro.
- 2.4 Anche i servizi pubblici sono pienamente coinvolti in questi cambiamenti epocali e, come il resto del mondo del lavoro, sono chiamati a impiegare al meglio questa nuova tecnologia, tenendone ben presenti vantaggi e svantaggi. Vi sono già diversi casi nell'UE in cui i servizi pubblici hanno impiegato l'IA, valutandone i lati positivi e negativi. La stessa Commissione europea ha recentemente definito un quadro per i sistemi di IA che usa attualmente, nonché per quelli in fase di sviluppo, ed è stata intrapresa un'azione per garantire che l'IA sia conforme al diritto, sicura e affidabile³. Nel contesto dei servizi pubblici l'IA può migliorare la fornitura di servizi ai clienti e contribuire a rendere tali servizi più accessibili, in particolare alle persone più vulnerabili della società.

² OCSE, *Employment Outlook 2023: Artificial Intelligence and the Labour Market* ["Prospettive dell'occupazione in Europa 2023: l'intelligenza artificiale e il mercato del lavoro"], luglio 2023.

³ *L'intelligenza artificiale nella Commissione europea. Una visione strategica per promuovere lo sviluppo e l'uso di un sistema di intelligenza artificiale lecito, sicuro e affidabile nella Commissione europea (2024)* ([C\(2024\) 380 final](#)).

- 2.5 L'adozione della digitalizzazione e dell'IA può rivoluzionare le modalità di erogazione dei servizi pubblici, fornendo soluzioni innovative di gestione più efficiente e più rapida ai bisogni dei cittadini. L'utilizzo di determinate forme di IA, come il machine learning, ha consentito di gestire grandi volumi di dati e quindi di aumentare il numero di pratiche lavorate, riducendo i tempi di attesa nell'erogazione dei servizi alla cittadinanza. Nel caso di attività che non richiedono un rapporto con il pubblico si è introdotto il lavoro a distanza, che consente ai lavoratori dei servizi pubblici di organizzare il proprio lavoro anche in relazione alle proprie esigenze personali.
- 2.6 In tale contesto, il regolamento sull'IA recentemente adottato ha voluto fornire, per la prima volta, una base giuridica comune di riferimento ai paesi UE, per indirizzare il processo di introduzione dell'IA, al fine di renderlo socialmente sostenibile e non lesivo dei diritti fondamentali. Le nuove regole stabiliscono condizioni e limiti di utilizzo dell'intelligenza artificiale, sulla base di livelli di rischio, ribadendo la visione antropocentrica dell'IA. Dobbiamo continuare su questa strada e promuovere la sovranità digitale europea, in quanto l'autonomia tecnologica può contribuire a garantire il rispetto degli standard europei, ad esempio per quanto riguarda la protezione dei dati, l'inclusione e il rispetto dei diritti.
- 2.7 Il presente parere esplorativo del CESE, richiesto dalla Commissione europea, mira a far luce sull'impatto della digitalizzazione e sull'introduzione dell'intelligenza artificiale nei servizi pubblici. Poiché i servizi pubblici non sono definiti nei Trattati, il presente parere verte unicamente sulle attività svolte da enti pubblici, che nel presente documento sono denominate "servizi pubblici". Il presente parere valuta in che modo l'IA e la digitalizzazione possano essere utilizzate come strumento per migliorare l'efficienza dei servizi pubblici e l'organizzazione del lavoro in tale settore, esaminando in che modo l'IA e l'uso delle nuove tecnologie potrebbero modificare il rapporto tra gli utenti e i servizi pubblici, tenendo conto nel contempo dei cambiamenti nel lavoro che potrebbero incidere sui lavoratori di questi servizi. Infine, il presente parere esaminerà anche in che modo l'IA può contribuire a società più eque e inclusive.

3. L'impatto dell'IA sui servizi pubblici

- 3.1 L'applicazione dell'IA nei servizi pubblici merita particolare attenzione, soprattutto per quanto attiene alla protezione dei diritti dei cittadini e alla gestione di beni e servizi pubblici, che sono il tema centrale del presente parere. Ciò richiede un'attenzione particolare alle condizioni in cui l'IA è adottata e utilizzata, al fine di renderla compatibile con la missione, la natura e gli obiettivi dell'azione pubblica. La semplificazione digitale, ad esempio, non deve implicare che le norme siano aggirate.
- 3.2 All'estrema varietà degli ambiti di attività, si accompagna l'ampia articolazione delle "funzioni pubbliche", che riguardano il processo decisionale, l'allocazione delle risorse, la definizione degli interventi, l'erogazione stessa del servizio, l'organizzazione del lavoro. Pertanto, nel considerare gli effetti dell'utilizzo dell'IA, bisognerebbe concentrare l'attenzione specificamente sul settore in cui questo avviene e sul tipo di funzione a cui questo si riferisce. Si consideri, ad esempio, la complessa articolazione dei servizi pubblici erogati dalle pubbliche amministrazioni. Questi possono comprendere attività di carattere strettamente amministrativo svolte dalle amministrazioni centrali e periferiche, ma anche l'istruzione pubblica, l'erogazione di prestazioni sanitarie, la difesa, la sicurezza sociale, la giustizia e la riscossione delle imposte.

- 3.3 Va inoltre valutato fino a che punto i servizi pubblici sono fortemente condizionati dalle normative nazionali, che definiscono obiettivi, modalità di funzionamento e regole di comportamento, che variano non solo da paese a paese, ma talvolta anche all'interno di uno stesso paese. Ciò rende più complessa, a livello europeo, l'individuazione di indicazioni che possano essere valide per ogni contesto e territorio, ponendo una sfida rilevante in termini di creazione di una governance coordinata sui temi dell'IA.
- 3.4 La possibilità di automatizzare processi complessi e ripetitivi può aumentare l'efficienza, riducendo contemporaneamente il carico di lavoro dei singoli lavoratori, ma occorre vigilare sull'uso di algoritmi di intelligenza artificiale predittiva e generativa, ad esempio per prevenire pregiudizi (*bias*) attraverso audit indipendenti tesi a individuare eventuali pregiudizi, facendo sì che i sistemi utilizzati siano equi e trasparenti, e assicurino la tutela dei diritti di tutti i soggetti coinvolti. Come sottolineato dal Centro comune di ricerca⁴, i servizi pubblici possono trarre grande beneficio dall'uso dell'IA, in quanto vengono migliorati i processi decisionali e i risultati politici, si rafforzano l'erogazione di questi servizi e l'interazione tra utenti e pubblica amministrazione, e viene ottimizzata la gestione interna. Ad esempio, a livello locale, l'uso dell'IA è in aumento nelle città intelligenti a causa delle enormi quantità di dati generati dai sensori, dall'Internet delle cose (IoT), dai cittadini, ecc. Molte città stanno creando i propri gemelli digitali locali basati sull'IA per sostenere gli obiettivi del Green Deal, concentrandosi su un unico settore (ad esempio il progetto LEAD sulla logistica urbana).
- 3.5 Il CESE aveva già raccomandato la trasparenza dei processi decisionali nello sviluppo degli algoritmi, prima dell'adozione della legge sull'IA. Al fine di garantire il controllo dell'uomo sulla macchina, gli orientamenti etici sull'IA che saranno prossimamente elaborati dalla Commissione dovrebbero prevedere l'interazione tra lavoratori e macchine intelligenti e stabilire principi di partecipazione, responsabilità e titolarità dei processi di produzione. Se il miglioramento dell'efficienza dei servizi pubblici è importante, occorre anche ricordare che questi servizi sono erogati da esseri umani, coi loro ritmi, i loro tempi e le loro esigenze e tener conto di tutto ciò.

4. Accountability e sicurezza (cybersecurity) nei servizi pubblici

- 4.1 L'introduzione di forme di IA nei servizi pubblici comporta sfide che devono essere affrontate. Tale transizione imporrà importanti sforzi organizzativi del settore pubblico, non sempre all'altezza di questo sforzo, sia per la quantità enorme di dati, sia per la carenza di formazione tra i dipendenti, sia per la presenza di un apparato informatico a volte non ancora completamente modernizzato. L'introduzione dell'IA richiede inoltre che si tenga conto dell'impatto ambientale di tali tecnologie, dato che, da un lato, i sistemi di apprendimento automatico consumano più energia, dall'altro l'IA può essere utilizzata per trovare soluzioni alle sfide ambientali⁵.

⁴ JRC, AI Watch: [Road to the adoption of artificial intelligence by the public sector](#), ["Verso l'adozione dell'intelligenza artificiale da parte del settore pubblico"], 2022.

⁵ Ad esempio, è stato dimostrato che l'impronta di carbonio della formazione in un unico modello linguistico di grandi dimensioni genera emissioni pari a circa 300 000 kg CO₂, equivalenti a circa 125 voli di andata e ritorno tra New York e Pechino. Payal Dhar, Nature Machine Intelligence, [The carbon impact of artificial intelligence](#), ["L'impatto in termini di carbonio dell'intelligenza artificiale"], 2020.

- 4.2 Quando introducono l'IA, i servizi pubblici devono garantire che siano fornite informazioni adeguate ai cittadini, alle imprese, ai lavoratori e agli altri portatori di interessi. Allo stesso tempo, è essenziale chiarire dove ricadano le responsabilità, individuando i responsabili della gestione del processo amministrativo che si avvale di soluzioni di intelligenza artificiale e garantendo che le soluzioni selezionate pongano l'accento su potenziali distorsioni. Ciò al fine di evitare che l'uso dell'IA privi i cittadini, gli utenti e i beneficiari dei servizi pubblici di una persona incaricata dei contatti, cui possono rivolgersi per consulenza o per segnalare opzioni sbagliate generate dagli algoritmi.
- 4.3 Alla luce di quanto precede, sono necessarie forme di partenariato strategico tra il settore pubblico e quello privato che creino strumenti digitali in grado di fornire servizi pubblici in modo più efficiente. Tuttavia, i servizi pubblici dovrebbero essere tenuti a rendere conto e mantenere la governance e il controllo del processo, esprimendo le proprie esigenze e gli obiettivi che intendono conseguire, potenzialmente affidandosi a enti privati qualificati per fornire tali servizi. È opportuno che già in fase di progettazione degli algoritmi siano stabilite procedure speciali (o rispettati criteri) che garantiscano la correttezza dell'azione pubblica e la tutela dei diritti dei cittadini, evitando che si possano produrre soluzioni non corrette, discriminatorie o viziate. Bisognerebbe applicare tali procedure o criteri anche nell'utilizzo dei dati a fini di addestramento o alimentazione degli algoritmi. Analogamente, nell'alimentare tali algoritmi devono essere adottate misure per garantire che tutte le sfere interessate da tali decisioni siano rappresentate in modo equo e che vengano considerati gli aspetti etici. Diventa quindi essenziale la già richiamata trasparenza dei processi decisionali per la creazione dell'algoritmo, in particolare ove questo possa pregiudicare l'accesso ai diritti sociali e sanitari.
- 4.4 La quantità di dati gestiti dai servizi pubblici può riguardare ambiti molto sensibili (si pensi, ad esempio, ai dati sanitari, giudiziari o quelli riguardanti i diritti sociali). Considerata la particolare natura delle informazioni e dei dati trattati, è necessario che l'introduzione di sistemi di IA si accompagni al rafforzamento dei livelli di sicurezza nell'acquisizione, nel trattamento e nell'archiviazione dei dati. I servizi pubblici devono effettuare investimenti e garantire che vi siano gli strumenti di cibersicurezza necessari per prevenire attacchi e altri reati relativi ai dati. In tale contesto occorre monitorare attività di rete e punti di accesso insoliti, identificare potenziali vulnerabilità dei dati e rafforzare le restrizioni di accesso ai dati sensibili, migliorare l'accuratezza dei sistemi di rilevamento delle intrusioni, identificare le vulnerabilità del sistema e garantire il frequente aggiornamento dei sistemi di sicurezza. Il regolamento generale sulla protezione dei dati garantisce la protezione dei dati personali e deve essere pienamente attuato e preso in considerazione durante l'intero sviluppo.

5. L'IA nel mondo del lavoro pubblico

- 5.1 Considerato l'impatto sul lavoro prodotto dall'introduzione dell'IA, i servizi pubblici saranno chiamati a fare dei passaggi essenziali affinché tutto questo avvenga nel modo migliore.
- 5.2 Prima di tutto, è fondamentale che lo sviluppo dell'IA nei servizi pubblici si poggia su un preventivo confronto con gli enti pubblici che forniscono i servizi e le organizzazioni sindacali che rappresentano i lavoratori di tali enti pubblici. Poiché l'erogazione di servizi pubblici è spesso legata al genere e dato che è più frequente che i lavori meno qualificati siano svolti da donne

migranti, bisognerebbe adoperarsi per far sì che anche queste lavoratrici siano rappresentate. Insieme, gli enti pubblici a livello locale, regionale e nazionale e i sindacati potranno evidenziare eventuali criticità rispetto al modello organizzativo proposto e presentare le loro idee su come migliorarlo e come tutelare i lavoratori. In ogni caso, l'introduzione dell'IA nei servizi pubblici dovrebbe seguire le norme nazionali in materia di informazione e consultazione.

- 5.3 L'introduzione dell'IA e il suo sviluppo si poggia, nella prospettiva antropocentrica già richiamata, sulla presenza di lavoratori. In tale contesto, è essenziale, per ogni innovazione digitale, assumere e formare i lavoratori in funzione del suo potenziale impatto sui diritti fondamentali, specie per l'IA. Per quanto riguarda l'assunzione di personale, occorre tener presente che non tutti i paesi europei dispongono di un numero adeguato di lavoratori nei servizi pubblici e che questo può rappresentare un importante ostacolo nell'implementazione di servizi digitali e nell'erogazione di servizi. Il numero di lavoratori nei servizi pubblici dovrebbe pertanto essere aumentato qualora il loro numero non sia sufficiente a garantire la prestazione di questi servizi. È inoltre necessario includere profili professionali specifici di lavoratori in grado di gestire questo delicato processo (come esperti informatici o ingegneri). Relativamente alla formazione, occorre ricordare che non basta assumere personale, ma occorre anche formare i lavoratori nei servizi pubblici perché imparino a interagire con le nuove piattaforme e con un nuovo modo di lavorare.
- 5.4 Accanto alla formazione, è importante anche l'informazione dei lavoratori coinvolti. I datori di lavoro nei servizi pubblici devono mettere i propri lavoratori a conoscenza dell'adozione di sistemi di monitoraggio basati sull'IA, per garantire la trasparenza nell'azione amministrativa sia all'interno che verso l'esterno, specialmente nei confronti di chi lavora con i nuovi sistemi.
- 5.5 L'uso dell'IA può avere un impatto negativo sulla salute dei lavoratori⁶. Ad esempio, lavorare a distanza da casa può aumentare l'isolamento e ridurre l'interazione con i colleghi. Altri aspetti cruciali comprendono l'aumento dei rischi psicosociali dovuti al carico di lavoro, nonché l'orario di lavoro dettato dalle macchine. Il numero di ore di connessione dei lavoratori aumenterà e i confini tra vita personale e vita professionale diventeranno più sfumati, in quanto i lavoratori devono garantire l'efficienza⁷. Inoltre, la circostanza che sia una macchina e non un altro essere umano a dare delle direttive aumenta il rischio che i lavoratori si sentano, per questo, frustrati. A tale riguardo, sarebbe utile che la Commissione esaminasse come dare seguito alla risoluzione del Parlamento europeo del 10 marzo 2022⁸ che chiede l'adozione di una direttiva sui rischi psicosociali. Il Comitato intende elaborare un parere sull'argomento. A livello nazionale, sarebbe altresì importante una formazione per gli operatori del settore, come ad esempio per gli ispettori del lavoro, così da garantire che possano vigilare su questo rischio e tutelare i lavoratori coinvolti.

⁶ Agenzia europea per la sicurezza e la salute sul lavoro (EU-OSHA), Policy brief: *Impact of artificial intelligence on occupational safety and health* ["Impatto dell'intelligenza artificiale sulla salute e la sicurezza sul lavoro"]. 2021.

⁷ Social Europe, *Stress at work: countering Europe's new pandemic*, ["Lo stress al lavoro. Combattere la nuova pandemia"], 2023.

⁸ [Risoluzione del Parlamento europeo](#) del 10 marzo 2022 su un nuovo quadro strategico dell'UE in materia di salute e sicurezza sul lavoro post-2020 (inclusa una migliore protezione dei lavoratori contro l'esposizione a sostanze nocive, lo stress sul luogo di lavoro e le lesioni da movimenti ripetitivi).

6. **Garantire i diritti e l'inclusione sociale e promuovere la partecipazione democratica**

- 6.1 Come già dimostrato dall'adozione della legge sull'IA, esiste un modo europeo per utilizzare l'IA e la digitalizzazione che trova un equilibrio tra sviluppo tecnologico e diritti dei cittadini.
- 6.2 Nell'applicare le soluzioni di IA occorre tenere pienamente conto dei diritti degli utenti, che sono i destinatari dei servizi. Vi è il rischio che, nella corsa all'efficienza, le soluzioni di IA diventino troppo generiche, costruite per la cittadinanza in generale, anziché tenere conto delle caratteristiche specifiche di gruppi di utenti o individui specifici. È pertanto opportuno promuovere il dialogo con le parti interessate della società civile, quali le organizzazioni per i diritti dei consumatori e dei pazienti e quelle che rappresentano i diritti delle donne, delle persone con disabilità, delle persone razzializzate, delle persone LGBTQI + e di altre minoranze. Poiché l'erogazione di servizi pubblici, insieme alle disuguaglianze di genere, è fortemente legata al genere, e tenuto conto delle differenze di genere sul piano della salute, è importante includere una prospettiva di genere che segua un approccio intersezionale in rapporto ad altre caratteristiche specifiche. Ciò garantirà sistemi inclusivi e sostenibili, adattati alle questioni e/o alle esigenze in gioco, in quanto i rischi e le opportunità possono essere diversi per i diversi gruppi. L'inclusione può essere conseguita, ad esempio, con un accesso migliore alle informazioni, con servizi su misura in funzione delle esigenze dei diversi gruppi di popolazione, con la formazione, nonché con un sostegno ai gruppi emarginati per aiutarli ad accedere ai servizi basati sull'IA e a utilizzarli.
- 6.3 In questa prospettiva, che non può che essere antropocentrica⁹, lo sviluppo dell'IA deve tener presente che esistono fasce della popolazione che potrebbero essere escluse da questi vantaggi. Gli assistenti vocali, ad esempio, possono sostituire le interfacce testuali dei siti web dei servizi pubblici¹⁰, consentendo non solo un uso più agevole per gli utenti pubblici esistenti, ma anche l'accesso per i cittadini che altrimenti non sarebbero in grado di interagire con i prestatori di servizi, come i cittadini con disabilità visive o le persone anziane con bassi livelli di alfabetizzazione digitale. Il rischio di esclusione sociale va ridotto garantendo comunque la possibilità di accesso ai servizi pubblici tramite sistemi diversi da quelli digitali, non potendosi ipotizzare un sistema di servizi pubblici totalmente informatizzato. L'uso di strumenti come i chatbot può quindi rientrare tra le alternative a disposizione degli utenti per contattare i servizi pubblici, ma non deve rappresentare l'unica possibilità. Deve essere sempre prevista la possibilità di altri strumenti come il colloquio telefonico con un impiegato, la videochiamata o l'appuntamento in sede per parlare direttamente. Un obiettivo fondamentale deve pertanto essere quello di capire in che modo la tecnologia possa essere utilizzata per realizzare una società *più* inclusiva.

⁹ [GU C 47, 11.2.2020, p. 64.](#)

¹⁰ João Carlos Gonçalves dos Reis, Paula Espírito Santo, Nuno Melão, Contributo per la 14ª conferenza iberica sui sistemi e le tecnologie dell'informazione, [Impacts of Artificial Intelligence on Public Administration: A Systematic Literature Review](#) ["Impatti dell'intelligenza artificiale sulla pubblica amministrazione: una rassegna sistematica delle pubblicazioni scientifiche in materia"], 2019.

7. Il dialogo sociale per accompagnare le trasformazioni

- 7.1 Per promuovere un sistema di IA sicuro e rispettoso dei diritti fondamentali come la privacy e l'equità, la trasparenza e la comprensibilità dei processi è necessario creare un clima di fiducia verso l'introduzione dei sistemi di IA.
- 7.2 Il dialogo sociale e la contrattazione collettiva hanno un ruolo fondamentale per favorire la transizione verso l'intelligenza artificiale. Le innovazioni introdotte necessitano infatti di essere accompagnate, indirizzate e veicolate attraverso un'azione di costante monitoraggio e supporto da parte delle parti sociali. Queste ultime possono contribuire ad assicurare un utilizzo dell'IA che sia migliore, trasparente e rispettoso dei diritti favorendo un approccio flessibile e pragmatico, che promuova al contempo equità e trasparenza.
- 7.3 Il dialogo sociale può svolgere un ruolo importante anche rispetto alle modalità di organizzazione del lavoro. In questa prospettiva, anche l'uso di modalità di lavoro fortemente affermate nel periodo pandemico, come il remote working, può essere positivo e compatibile con una più efficiente erogazione dei servizi pubblici. In tale contesto sono pertinenti l'accordo quadro delle parti sociali europee sulla digitalizzazione, firmato il 22 giugno 2020¹¹ dalla CES, da BusinessEurope, da SME United e dal CEEP, e l'accordo settoriale europeo sulla digitalizzazione per le amministrazioni pubbliche centrali, firmato il 6 ottobre 2022¹² da TUNED ed EUPAE.

8. Rafforzare le competenze digitali di tutti

- 8.1 L'aggiornamento delle competenze digitali dei cittadini e dei lavoratori è centrale affinché la società possa affrontare con successo la transizione in atto. È necessario pertanto promuovere tra i cittadini e tutte le componenti della società civile, attraverso l'istruzione e la formazione professionale, sia una migliore conoscenza delle opportunità e dei rischi dell'IA che una maggiore padronanza nell'utilizzo dei servizi prodotti grazie all'utilizzo di sistemi di IA.
- 8.2 Con riferimento ai servizi pubblici, l'introduzione dell'IA sta generando un cambiamento delle esigenze di competenze. Da un lato, questo replicherà e in parte potrebbe sostituire alcuni tipi di abilità, sia quelle più ripetitive, che potranno essere automatizzate, che quelle cognitive come l'analisi, la pianificazione e la consulenza. Dall'altro lato, diventeranno più importanti le competenze necessarie per sviluppare e mantenere i sistemi di intelligenza artificiale, nonché quelle per adottare, utilizzare e interagire con le applicazioni di intelligenza artificiale.
- 8.3 È necessario pertanto che l'introduzione dell'IA nei servizi pubblici si accompagni alla programmazione di un vasto piano di formazione e aggiornamento. Questo dovrà riguardare sia le figure professionali presenti attualmente nei servizi pubblici, le cui competenze dovranno essere aggiornate e ridefinite alla luce dei nuovi fabbisogni espressi dalle organizzazioni, sia il reclutamento di nuovi lavoratori in grado di apportare le competenze innovative, necessarie a favorire la transizione.

¹¹ [Accordo quadro europeo collettivo delle parti sociali sulla digitalizzazione](#), 2020.

¹² [Accordo settoriale europeo sulla digitalizzazione per le amministrazioni pubbliche centrali](#), 2022.

- 8.4 Il presupposto di questo sviluppo è che vi sia un massiccio investimento di risorse economiche per digitalizzare la totalità dei servizi pubblici nei paesi UE. NextGenerationUE offre un'occasione unica per modernizzare tutti i servizi pubblici. Occorre, quindi, utilizzare tutte le risorse disponibili a tale scopo e realizzare la rivoluzione digitale.

Bruxelles, 23 ottobre 2024

Il Presidente del Comitato economico e sociale europeo

Oliver RÖPKE
