



PRIKAZ PRAKTIČNIH POLITIKA: DIGITALNA INKLUZIJA U SRBIJI

Jul 2025

Digitalna inkluzija – trenutno stanje

U Srbiji se digitalna inkluzija prepoznaje kao među-sektorski prioritet. Iako u strateškom i zakonodavnom okviru ne postoji njena jedinstvena definicija, posmatra se kao trijada koja uključuje pristup, veštine i motivaciju.

Pokazatelji digitalne inkluzije ukazuju da prepreke koje pogađaju ranjive grupe nisu samo tehnološke prirode, već su povezane sa siromaštvom, niskim obrazovanjem, geografskom izolacijom i diskriminacijom.

Strateški i zakonodavni okvir

Srbija je uspostavila višedimenzionalni strateški i zakonodavni okvir za podršku digitalnoj inkluziji, koji objedinjuje dugoročne nacionalne strategije i zakonske odredbe usklađene sa propisima EU. Na primer, **Strategija razvoja informacionog društva i informacione bezbednosti (2021–2026)** naglašava značaj jednakog pristupa informaciono-komunikacionim tehnologijama, posebno za ranjive grupe, dok je **Strategija razvoja digitalnih veština (2020–2024)**, čije je važenje nedavno isteklo, isticala digitalnu inkluziju kao sredstvo osnaživanja svih građana, naročito marginalizovanih grupa za aktivno učešće u društvu i doprinos razvoju privrede zasnovane na znanju, u kontekstu celoživotnog učenja.

Upravljanje i finansiranje



Ključne institucije u ovoj oblasti su Ministarstvo informisanja i telekomunikacija i Kancelarija za IT i eUpravu. Finansiranje je fragmentisano, uz ograničenu transparentnost i oslanjanje na donatorsku podršku za značajnije i opsežnije inicijative.

Digitalna inkluzija u Srbiji: Osnovni pokazatelji

Bruto domaći proizvod (BDP): 75,20 milijardi evra	Lica u riziku od siromaštva: 27,2%
Stanovništvo starije od 65 godina: 22,3%	Ruralno stanovništvo: 38%
Stanovništvo sa osnovnom školom: 17,8%	Stanovništvo sa srednjom školom: 53,1%
Stanovništvo sa visokim obrazovanjem: 22,4%	Stanovništvo koje koristi internet: 85,4%
Domaćinstva sa pristupom internetu: 88,8%	Stanovništvo koje koristi usluge e-uprave: 26,5%
Stanovništvo sa osnovnim digitalnim veštinama: 41%	Stanovništvo sa digital. veštinama iznad osnovnog nivoa: 12%

Situacija u odabranim sektorima

Digitalne usluge su prisutne u obrazovanju, zdravstvu, finansijskom sektoru i administraciji, ali ne postoje javno dostupni podaci o opštem zadovoljstvu korisnika uslugama i njihovom pristupačnosti.



Inicijative civilnog društva

Organizacije civilnog društva u Srbiji aktivno su angažovane na unapređenju digitalne pismenosti i poboljšanju pristupa tehnologiji za starije osobe, žene, osobe sa invaliditetom, mlade i stanovništvo ruralnih područja kroz niz projekata, programa i inicijativa ali ove aktivnosti često nemaju institucionalnu održivost.



Glavni izazovi i preporuke

Izazovi

- Na nacionalnom nivou ne postoji sveobuhvatan pristup digitalnoj inkluziji, a višestruka marginalizovanost/ranjivost određenih grupa stanovništva trenutno nije prepoznata u javnim politikama.
- Izveštaji o praćenju i evaluaciji programa i politika u oblasti digitalne inkluzije ili ne postoje i/ili nisu dostupni široj javnosti.
- Osobe sa invaliditetom i dalje se suočavaju sa preprekama u pristupu digitalnoj infrastrukturi, tehnologijama i platformama, dok stanovnici ruralnih i/ili siromašnih područja imaju stalne poteškoće u povezivanju na internet i pristupačnosti cena. Standardi pristupačnosti su delimično usklađeni sa Evropskim aktom o pristupačnosti.
- Koordinacija između sektora je slaba, fragmentisana ili nepostojeća, naročito na lokalnom nivou, a među ključnim institucijama ne postoji objedinjeno upravljanje podacima.

Opšte preporuke

- Ulagati u digitalnu infrastrukturu u ekonomski ugroženim i ruralnim područjima, kao i u dugoročne programe izgradnje kapaciteta ovih zajednica.
- Integrirati obuke za razvoj digitalnih veština u sve nivoe formalnog i neformalnog obrazovanja kao deo politika celoživotnog učenja.

- Uspostaviti nacionalnu platformu za digitalnu obuku sa cenovno pristupačnim i kursevima kroz koje se stiču napredne veštine.
- Povećati svest o značaju obrazovanja o digitalnoj sigurnosti i dobrobiti.
- Uskladiti sve javne i privatne digitalne usluge sa WCAG 2.1 standardom.
- Osnovati međuministarsko telo za koordinaciju praćenja digitalne inkluzije.

Preporuke koje se odnose na ranjive grupe u riziku od digitalne isključenosti

- Formulisati **jedinstvenu nacionalnu definiciju i operativni okvir za digitalnu inkluziju**.
- Uspostaviti **centralizovani sistem praćenja, sa podacima razvrstanim po ranjivim grupama**.
- Osigurati da se **glas ranjivih grupa čuje i da se njihovi stavovi integrišu u procese donošenja odluka**.
- Stvarati mogućnosti i podsticati **javno-privatna partnerstva za razvoj inkluzivne tehnologije**.
- Podržati **organizacije civilnog društva u sprovođenju ciljanih intervencija**.

CILJANE MERE

Starije osobe	Širenje obuhvata radionicama digitalne pismenosti i pojednostavljivanje korisničkih interfejsa.
Osobe sa invaliditetom	Obezbeđivanje primena standarda pristupačnosti na svim digitalnim platformama, uključujući usluge privatnog sektora; obezbeđivanje fonda za asistivne tehnologije izvan sistema zdravstva ; uspostavljanje programa podsticaja za razvoj asistivnih tehnologija na srpskom jeziku (npr. čitači ekrana).
Ruralno stanovništvo	Davanje prioriteta širenju širokopojasnog interneta u ruralnim i do sada nedovoljno obuhvaćenim područjima; uspostavljanje lokalnih digitalnih centara .
Nezaposleni i lica sa niskim prihodima	Uvođenje programa subvencija za nabavku uređaja za domaćinstva sa niskim prihodima, naročito za porodice sa učenicima; povezivanje obuka digitalnih veština sa merama aktivne politike zapošljavanja.
Romi i etničke manjine	Razvoj kulturno osetljivih digitalnih materijala ; uspostavljanje partnerskih aranžmana sa organizacijama civilnog društva koje su aktivne u zajednici radi pružanja obuka i podrške koje nisu usmerene samo na sticanje osnovnih veština, već i na razvijanje naprednijih digitalnih kompetencija.