

*Др Дејан Матић, ванредни професор  
Правног факултета Универзитета у Крагујевцу*

*УДК: 004.9:316.774:37.013  
DOI: 10.46793/XXIV-11.295M*

## **УСЛУЖНА ДЕЛАТНОСТ У ОБЛАСТИ ОБРАЗОВАЊА И РАЗВОЈ ДИГИТАЛНИХ ВЕШТИНА\***

### ***Резиме***

*У раду се разматра проблем квалитета услужне делатности у образовању у контексту развоја информационог друштва у Србији као и изазови глобалне кризе настали услед појаве пандемије изазване новим корона вирусом. Настанак и изузетан развој информационо-комуникационих технологија је из темеља променио све аспекте друштвеног живота и условио потребу убрзаног прилагођавања и трансформације свих аспеката друштва у нас, истовремено представљајући једини пут превазилажења тренутне драматичне ситуације обезбеђујући континуирано одвијање услуга у образовању. Како је недавно донета Стратегија развоја дигиталних вештина у Републици Србији за период од 2020. до 2024. године, неопходно је размотрити и подвргнути критичкој анализи, како предложена решења предвиђена у овом акту, тако и могућност њихове ваљане примене. Овај рад је такође посвећен и указивању и на евентуалне нове приступе како би услужна делатност у изузетно важној области високог образовања не само одговорила на постојеће изазове новог доба, већ и представљала развојни мотор нашег друштва у целини.*

**Кључне речи:** *информационо-комуникационе технологије, услуге, образовање, дигиталне вештине, епидемија.*

Иако крај сваке године, по неписаном правилу, представља, у скоро сваком друштву, традиционално време разматрања протеклих догађаја и наду у успешнија времена која долазе, чини се да је ретко који период, у последњих сто година, на глобалном нивоу, захтевао детаљнију критичку анализу и истовремено очајнички потребовао већу наду у боље сутра, од текуће године на измаку. По први пут од краја Првог светског рата и појаве шпанске грознице, свет се суочио са изазовом смртоносне пандемије, која је у потпуности

---

\* Рад је настао као резултат научноистраживачког рада истраживача Правног факултета Универзитета у Крагујевцу, који финансира Министарство просвете, науке и технолошког развоја Републике Србије.

променила досадашњи начин живота и довела до економске кризе глобалних размера. Епидемиолошке мере које је већина држава, укључујући и нашу, предузела у ограничавању и обуздавању последица епидемије на живот и здравље људи и друштва у целини, неизбежно су довеле до страховитог удара на привредне делатности свуда у свету. Сасвим очекивано, уз одређене очекиване специфичности, ове глобалне недаће су се у значајној мери осетиле, како у услужним делатностима у области образовања уопште, тако и у сектору високог образовања. Но, оно што актуелни друштвени тренутак чини поприлично јединственим од готово свег досадашњег искуства, јесте напредак технологије који је без преседана у досадашњој људској историји и који је из темеља променио све аспекте друштвеног живота на глобалном нивоу. Иако је наведени напредак несумњиво узроковао потребу убрзаног прилагођавања и трансформације свих аспеката друштва, а можда понајвише услужне делатности у области образовања, како у целини, тако и високог образовања, обележену бројним потешкоћама, о чему је раније знатно више говорено,<sup>1</sup> он истовремено представља, како се то бар чини, једини пут превазилажења тренутне драматичне ситуације која потреса целокупно друштво, како у свету, тако и код нас. Како се ускоро навршава пројектовани временски период предвиђен Стратегијом о развоју информационог друштва у Републици Србији до 2020. године,<sup>2</sup> а Стратегија развоја дигиталних вештина у Републици Србији за период од 2020. до 2024. године представља национални стратешки програм Владе Републике Србије којим се на целовит начин уређује развој дигиталних вештина становништва са циљем коришћења потенцијала савремених информационо-комуникационих технологија у правцу подизања квалитета живота свих грађана, веће запослености, ефикасности рада и економског раста друштва, укључујући ту и сектор образовања,<sup>3</sup> неопходно је размотрити и подвргнути критичкој анализи, како предложена решења предвиђена у овом акту, тако и меру њиховог остварења до сада, а у циљу предлагању евентуалних нових приступа како би услужна делатност у области високог образовања, не само одговорила на постојеће изазове створене пандемијом, већ и представљала развојни мотор нашег друштва у целини.

На самом почетку ваља нагласити да је раније, знатно више говорено о Стратегији о развоју информационог друштва у Републици Србији до 2020. године,<sup>4</sup> те ће јој овом приликом бити посвећена мања пажња. Па тако, између осталог, наведеним актом је указано на изузетан значај образовања, истицањем

---

<sup>1</sup> Видети знатно више о овоме у Матић, Д., *Високо образовање у Србији и развој информационо-комуникационих технологија*, Зборник радова: XXI век – век услуга и Услужног права, књ. 10, Крагујевац, 2019, стр. 309-318.

<sup>2</sup> Видети Стратегију развоја информационог друштва у Републици Србији до 2020. године, Службени гласник РС, бр. 51/2010, стр. 1.

<sup>3</sup> Видети Стратегију развоја дигиталних вештина у Републици Србији за период од 2020. до 2024. године, Службени гласник РС, бр. 21/2020, стр. 1.

<sup>4</sup> Видети знатно више о овоме у Матић, Д., *нав. чланак*.

да развој информационог друштва мора да буде праћен и развојем знања и вештина повезаних са информационо-комуникационим технологијама, као и јачањем њихове улоге у систему образовања у целини. Такође, предвиђено је да до краја назначеног временског периода, све установе у области образовања, као и у другим областима на које су овим актом истакнуте, имају широкопојасни приступ интернету преко оптичких влакана и адекватну опремљеност унутар самих установа, како би се омогућио квалитетан приступ интернету, како пружаоцима, тако и корисницима услуга у овим областима.<sup>5</sup> Поред тога, указујући на потребу потпуног интегрисања информационо-комуникационих технологија у све аспекте образовног процеса, а ради постизања ефективнијег и ефикаснијег образовања, дати акт као циљеве развоја примене информационо-комуникационих технологија у образовању наводи 9 циљева, међу којима ваља истакнути као нарочито важне успостављање модерног образовног система који је прилагођен потребама информационог друштва, развој дигиталних образовних садржаја, обученост наставника за коришћење информационо-комуникационих технологија, увођење савременог концепта е-учења и отвореног учења на даљину, као и да информационо-комуникационе технологије постану саставни део образовних програма, те да, сходно томе, образовни програми и наставни процеси буду прилагођени потребама информационог друштва, а наставни кадрови оспособљени за модерне облике наставе.<sup>6</sup> Као што је раније детаљније разматрано,<sup>7</sup> у циљу спровођења стратегије у питању, Влада Републике Србије усвојила током протекле деценије и два Акциона плана, први за период од 2013-2014. године,<sup>8</sup> а други за период 2018-2019. године,<sup>9</sup> којима је, између осталог, предвиђена и обука са циљем подизања компетенција наставника и професора у области информационо-комуникационих технологија. Актуелни друштвени тренутак, како се чини, на жалост, представља најбољи показатељ, не само оправданости, већ и општедруштвене нужности планираних и примењених мера. Наравно, критичка анализа ефикасности њихове практичне примене представља питање којем ће нешто касније бити посвећена знатнија пажња коју ова материја нужно изискује.

Што се тиче Стратегије развоја дигиталних вештина у Републици Србији за период од 2020. до 2024, ваља указати да се наведени акт наслања на Дигиталну агенду за Србију коју чине Стратегија развоја информационог

---

<sup>5</sup> Исто.

<sup>6</sup> Исто.

<sup>7</sup> Исто.

<sup>8</sup> Видети Акциони план (2013-2014 године) за спровођење Стратегије развоја информационог друштва у Републици Србији за период до 2020. године, доступно на адреси <https://www.srbija.gov.rs/dokument/45678/strategije.php>

<sup>9</sup> Видети Акциони план за период од 2018–2019. године за спровођење Стратегије развоја информационог друштва у Републици Србији за период до 2020. године, доступно на адреси <https://www.srbija.gov.rs/dokument/45678/strategije.php>

друштва у Републици Србији до 2020. године и Стратегија развоја електронских комуникација у Републици Србији од 2010. до 2020. године,<sup>10</sup> те да заједно са Стратегијом развоја информационе безбедности у Републици Србији за период од 2017. до 2020. године,<sup>11</sup> представља стратешки оквир који, према замисли њених аутора, треба да допринесе повећању приступа грађана и привреде информационим и комуникационим технологијама, отворености и доступности интернета, те стварању информационог друштва развојем е-пословања, е-управе, е-трговине, е-правосуђа, е-здравља и дигиталног образовања<sup>12</sup>. Већ на први поглед, сасвим је јасно да би детаљна критичка анализа посвећена наведеном акту у целини, у значајној мери премашила предвиђене циљеве овог рада, те ће из тог разлога, највећа пажња бити посвећена управо оним деловима дате стратегије који се непосредно односе на услужну делатност у области образовања. Ваља приметити да, а имајући у виду општедруштвени значај ове области, аутори акта у питању, овој материји посвећују оправдано заслужену пажњу. Па тако, у Стратегији се, сасвим оправдано истиче, приликом разматрања законодавног и институционалног оквира у Републици Србији и потенцијалних праваца деловања, да је развој дигиталног образовања као и дигиталних компетенција ученика и студената у систему образовања неизбежно условљен другим реформским променама и правцима развоја у свим областима образовне политике.<sup>13</sup> Наводећи мере предузете у ранијем периоду, обухваћеном раније разматраном Стратегијом о развоју информационог друштва у Републици Србији до 2020. године, на свим нивоима образовања, у Стратегији развоја дигиталних вештина у Републици Србији за период од 2020. до 2024. године нарочито је истакнута реализација конкурса на који се јавило 166 тимова професора, а 66 добило финансирање у вредности од 250.000 до 1.000.000 динара, при чему је нарочито вредновано у којој мери програми повећавају употребу информационих технологија у настави и процесу учења, те колико прате потребе тржишта рада и развијају предузетничке вештине студената и сарадњу високошколских установа са привредом и другим заинтересованим актерима у локалној заједници.<sup>14</sup> Такође, истакнута је и нарочита пажња посвећена изградњи иновационе инфраструктуре, проширењу капацитета факултета и института, као и опремању савремених лабораторија које ће имати примену у образовању, истраживању и сарадњи са привредом.<sup>15</sup> Поред тога, наведеним актом је

---

<sup>10</sup> Видети Стратегију развоја електронских комуникација у Републици Србији од 2010. до 2020. године, Службени гласник РС, бр. 68/10

<sup>11</sup> Видети Стратегију развоја информационе безбедности у Републици Србији за период од 2017. до 2020. године, Службени гласник РС, бр. 53/17

<sup>12</sup> Видети Стратегију развоја дигиталних вештина у Републици Србији за период од 2020. до 2024. године, Службени гласник РС, бр. 21/2020, стр. 1.

<sup>13</sup> Исто, стр. 17.

<sup>14</sup> Исто, стр. 18.

<sup>15</sup> Исто, стр. 19.

указано на успешно завршену прву фазу пројекта „Повезане школе“ кроз који је већина од приближно 1700 матичних објеката школа у Републици Србији добило бесплатан, брз, поуздан и безбедан приступ интернету као и националној и европској академској мрежи и садржајима и сервисима које нуде, као и на предвиђену реализацију друге фазе овог пројекта у периоду од 2019/2021. године у којој треба да дође до свеобухватног унапређења информационо-комуникационе инфраструктуре у свим основним и средњим школама у Републици Србији, а у складу са Препоруком ЦМ/РЕЦ (2018) Комитета министара државама чланицама о смерницама за поштовање, заштиту и остваривање права детета у дигиталном окружењу.<sup>16</sup> Ваља истаћи као нарочито значајно чињеницу да аутори стратегије у питању, приликом излагања циљева датог акта, на прво место стављају управо унапређивање дигиталних компетенција у образовном систему које, према њиховим речима обухвата инкорпорирање познавања основних дигиталних компетенција, програмирања и рачунарског начина решавања проблема у наставне планове у школама на свим нивоима образовања.<sup>17</sup> У складу са овако дефинисаним циљевима, стратегијом су предвиђене и одговарајуће мере усмерене ка њиховој реализацији. Па тако, ове мере, усмерене ка постизању малопре поменутог циља обухватају, како обезбеђивање услова за учење и стицање дигиталних компетенција у образовном систему, тако и унапређивање планова и програма наставе и учења у циљу стицања дигиталних компетенција у предуниверзитетском образовању.<sup>18</sup> Прва предвиђена мера подразумева активности предузете у циљу унапређења централне комуникационе инфраструктуре и изградњу локалне бежичне комуникационе инфраструктуре у образовним институцијама, укључујући предшколске установе и институцијама културе, затим у циљу обезбеђивања дигиталне опреме и наставних материјала у образовним институцијама, као и анализу доступних обука за стицање дигиталних компетенција за наставнике, васпитаче и стручне сараднике. Као последња активност, предвиђен је менторски рад са наставницима и младим талентима у области математике, физике, техничких наука и информатике.<sup>19</sup> Стратегијом је предвиђено пет активности усмерених ка остварењу друге предложене мере и то најпре ревидирање планова и програма наставе и учења дигиталних компетенција, затим анализа успешности реализације наставног програма учења дигиталних компетенција, као и спровођење едукативне кампање за децу о безбедном коришћењу интернета и употреби савремених технологија. Последње две активности обухватају организовање националних школских такмичења из области дигиталних вештина, као и унапређивање планова и програма наставе и учења у циљу

---

<sup>16</sup> Исто, стр. 22.

<sup>17</sup> Исто, стр. 30.

<sup>18</sup> Исто, стр. 33.

<sup>19</sup> Исто, стр. 36.

стицања дигиталних компетенција у средњим стручним школама.<sup>20</sup> Да аутори стратегије посвећују сасвим озбиљну пажњу овим питањима најбоље сведочи број страна који је у стратегији посвећен њиховом детаљном и прецизном разматрању и излагању. Након свега до сада изнетог, могуће је указати на неке, чини се несумњиве карактеристике датог акта и његовог значаја за квалитет услужне делатности у области образовања у нас. Стратегија развоја дигиталних вештина у Републици Србији за период од 2020. до 2024. године, без имало сумње, према мишљењу аутора ових редова, представља врло брижљиво и изузетно минуциозно сачињен акт, чији значај за нашу целокупну друштвену заједницу има изузетну важност. Циљевима предвиђеним у овом документу, као и идејним темељима на којима он несумњиво почива, напосто није могуће ставити било какав евентуалан приговор. Но, истини за вољу, ово је тврдња која је подједнако основано изречена и раније, када је било речи о Стратегији развоја информационог друштва у Републици Србији до 2020. године,<sup>21</sup> па је, упркос томе, ово време невоља у коме живимо, на жалост, веома ефикасно указало на поприлично климаве темеље на којима је почивала, како сама стратегија у питању, тако и изјава о њеном квалитету. Пандемија која је и наше друштво ставила пред изузетно тешка искушења болно и јасно је показала сву неспремност нашег образовног система да, одговарајући изазовима времена, у потпуности своју услужну делатност, адекватном и стручном применом информационо-комуникационих технологија, у потпуности пребаци у домен дигиталног света. Наравно, ово ни на који начин не умањује готово надљудске напоре надлежних органа, учињене почетком пандемије, да на све могуће начине обезбеде очување континуитета пружања услуга у овом сектору и њихово пребацивање у до тада ретко коришћену форму, већ указује на непотпуну и неадекватну примену мера и активности предвиђених наведеном стратегијом и последичних акционих планова посвећених њеном спровођењу. О истинитости ове тврдње најбоље сведочи новозапочета школска 2020-2021. година. Неспремност да се одговори изазову на најадекватнији начин, који је обележио крај прошле школске године се, руку на срце, сасвим ваљано може оправдати шоком услед сусрета са ситуацијом без преседана у новијој историји, који је погодио читав свет, а не само наше друштво и образовање. Но, готово свеprisутне потешкоће, које тренутно обележавају прелазак услуга у образовању у искључиво дигитални домен, сасвим јасно и недвосмислено указују на недовољну брзину и темељност у спровођењу, односно, примени решења предвиђених у раније наведеним актима. Оправданост оваквог става можда најбоље потврђује и сама Стратегија развоја дигиталних вештина у Републици Србији за период од 2020. до 2024. године, којој је овде и посвећена највећа пажња, будући да се пажљивим читањем детаљних образложења предвиђених мера и активности може приметити да поједини предлози, с

---

<sup>20</sup> Исто, стр. 39.

<sup>21</sup> Видети знатно више о овоме у Матић, Д., *нав. чланак*, стр. 309-318.

времена на време, не представљају само логичан наставак раније прописаних и остварених мера, већ и њихову својеврсну допуну, а у извесним случајевима и репетицију. Поред тога, готово је невероватно да и у новој стратегији скоро да нема било каквог помињања високог образовања. Иако дати акт, истини за вољу, указује на област образовања недвосмислено и у релативно знатном обиму, истичући њен изузетан општедруштвени значај, тешко је отети се утиску да су аутори стратегије напросто морали више пажње посветити управо сектору високог образовања, будући да оно представља суштинску покретачку снагу друштвеног развоја у целини. Иако су потешкоће о којима је било речи, по природи ствари, знатно видљивије на нижим нивоима образовања, њихова нетранспарентност на нивоу високог образовања ни на који начин не говори о оправданости претпостављања њиховог непостојања. Чак и уколико је њихова мера, ипак, знатно мања него што је то случај са основним и средњим образовањем, пука егзистенција истих сасвим јасно указује на немогућност потпуног и адекватног остварења друштвене улоге високог образовања по себи. Уосталом, о овоме је раније говорено знатно више.<sup>22</sup> Имајући у виду тренутно време невоља у коме живимо, као и саму временску ороченост стратегије у питању, сасвим је јасно да је не само могуће, већ и више него пожељно што брже доношење нових адекватних акционих планова усмерених на што темељнију реализацију датог програмског акта који би изнова потврдили и осигурали преко потребне нове правце будућег развоја информационог друштва у Србији, при чему би област високог образовања сасвим оправдано, али сасвим нужно, добила место адекватно њеном огромном значају.

Све до сада речено, сасвим оправдано указује да искушења новог информационог доба, ни мало олакшана изазовима актуелног друштвеног тренутка са којима се, како наше друштво и свет у целини, тако и област високог образовања сусрећу, представљају више него озбиљан изазов. Стратегију развоја дигиталних вештина у Републици Србији за период од 2020. до 2024. године представља сасвим ваљан и примерен покушај одговора на бар нека од наведених искушења и изазова. Сасвим је сигурно да напори усмерени у обезбеђивање њене потпуне и темељне реализације представљају активност од највећег значаја, како за надлежне државне органе, тако и за услужну делатност у области образовања у целини. Досадашње искуство је недвосмислено показало да у условима постојећих глобалних изазова ваљана имплементација иновативних информационо-комуникационих технологија у сам процес пружања услуга у образовању не представља будућности ове услужне делатности, већ апсолутну и реалну нужност која једина може осигурати, како њено несметано и континуирано одвијање, тако и нови

---

<sup>22</sup> Видети знатно више о овоме у Матић, Д., *Високо образовање у ванредном стању*, Зборник радова: Услуге и права корисника, Крагујевац, 2020, стр. 621-631.

подстицај успешном развоју образовања, али, истовремено и развоју друштва у целини.

*Dejan Matić, Ph.D., Associate Professor  
Faculty of Law, University of Kragujevac*

## **SERVICE ACTIVITIES IN THE FIELD OF EDUCATION AND DEVELOPMENT OF DIGITAL SKILLS**

### ***Summary***

*The paper discusses the problem of the quality of service activities in education in the context of the development of the information society in Serbia, as well as the challenges of the global crisis caused by the emergence of a pandemic caused by the new corona virus. The emergence and exceptional development of information and communication technologies has fundamentally changed all aspects of social life and conditioned the need for accelerated adaptation and transformation of all aspects of society in our country, at the same time representing the only way to overcome the current dramatic situation by ensuring the continuous development of services in education. As the Strategy for the Development of Digital Skills in the Republic of Serbia for the period from 2020 to 2024 was recently adopted, it is necessary to consider and undergo a critical analysis, both of the proposed solutions provided in this act and the possibility of their valid application. This paper is also dedicated to pointing out possible new approaches so that service activities in the extremely important field of higher education not only respond to the existing challenges of the new age, but also represent the development engine of our society as a whole.*

**Key words:** *information and communication technologies, services, education, digital skills, epidemic.*