TEHNOLOŠKA ISKLJUČENOST I OSTVARIVANJE LJUDSKIH PRAVA U DIGITALIZOVANOJ SOCIJALNOJ ZAŠTITI

Draško Gajić

University of Banja Luka, Faculty of Political Sciences, Bulevar vojvode Petra Bojovića 1A, 78000Banja Luka, Bosnia and Herzegovina, drasko.gajic@fpn.unibl.org

REVIEW SCIENTIFIC PAPER

Received: 14 July 2026.
Accepted: 27 August 2026.
Published: 16 November 2026.
DOI: https://doi.org/10.63395/STEDConf15022026138G259

Corresponding Author: Draško Gajić, University of Banja Luka, Faculty of Political Sciences, Bulevar vojvode Petra Bojovića 1A, 78000Banja Luka, Bosnia and Herzegovina, drasko.gajic@fpn.unibl.org

Copyright © 2026 Draško Gajić, published by UNIVERSITY PIM. This work licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivs 4.

Citation: Gajić, D. (2026). Technological Exclusion and the Realization of Human Rights in Digitalized Social Protection. In Kojić, D. & Sredić. D. (eds.) *Conference proceedings, XV International Conference on Social and Technological Development: STED 2026* (pp. 259-273). Trebinje, B&H: University PIM.

APSTRAKT

Digitalizacija socijalne zaštite sve češće se predstavlja kao instrument unapređenja efikasnosti, dostupnosti i transparentnosti javnih usluga. Međutim, kada pristup socijalnim pravima postane dominantno posredovan digitalnim platformama, elektronskim procedurama, bazama podataka i automatizovanim oblicima odlučivanja, mogu nastati novi oblici isključenosti. Rad analizira tehnološku isključenost kao pitanje ostvarivanja ljudskih prava u digitalizovanim sistemima socijalne zaštite. U središtu analize nalaze se korisnici koji nemaju dovoljne digitalne vještine, stabilan pristup internetu, odgovarajuće uređaje, pristupačne digitalne servise ili institucionalnu podršku u korišćenju digitalnih procedura. Posebna pažnja usmjerena je na starije osobe, osobe sa invaliditetom, siromašne, ruralno stanovništvo, migrante i druge socijalno ranjive grupe. Rad razmatra odnos između administrativne modernizacije i stvarnog ostvarivanja ljudskih prava, posebno načela jednakosti, nediskriminacije, pristupačnosti, privatnosti, transparentnosti i prava na djelotvoran pravni lijek. Osnovna teza rada jeste da digitalizacija ne smije zamijeniti stvarnu dostupnost socijalne zaštite, već treba da funkcioniše kao dodatni i socijalno osjetljiv kanal ostvarivanja prava. Rad zaključuje da digitalizovana socijalna zaštita zahtijeva zaštitne mehanizme zasnovane na ljudskim pravima, nedigitalne alternative i institucionalne garancije koje sprečavaju da tehnološka isključenost preraste u novi oblik socijalne nejednakosti.

Ključne riječi: socijalna zaštita, ljudska prava, tehnološka isključenost, digitalizacija, socijalna prava

UVOD

Digitalizacija javnih usluga sve snažnije mijenja odnos između građana i institucija. U tom procesu posebno osjetljivo mjesto zauzima socijalna zaštita, jer se ona ne odnosi samo na

administrativnu obradu zahtjeva, vođenje evidencija i isplatu davanja, već na ostvarivanje prava neposredno povezanih sa ljudskim dostojanstvom, socijalnom sigurnošću i zaštitom od siromaštva. Zbog toga digitalizacija socijalne zaštite ne može biti posmatrana samo kao tehničko pitanje modernizacije javne uprave. Ona istovremeno otvara pitanje da li nove digitalne procedure proširuju stvarnu dostupnost prava ili, pod određenim uslovima, proizvode dodatne prepreke za korisnike kojima je podrška sistema najpotrebnija [1], [2].

Digitalne tehnologije danas se koriste u gotovo svim fazama ostvarivanja prava: od informisanja građana, elektronskog podnošenja zahtjeva i provjere identiteta, preko povezivanja baza podataka i utvrđivanja ispunjenosti uslova, do obračuna davanja, digitalnih isplata i otkrivanja mogućih nepravilnosti. Digitalni sistemi socijalne zaštite sve češće uključuju digitalne identitete, socijalne registre, interoperabilne baze, elektronska plaćanja i automatizovane oblike administrativne obrade [1], [2], [3], [4]. Njihova primjena može ubrzati postupke, smanjiti administrativne troškove, unaprijediti koordinaciju institucija i olakšati pristup pravima korisnicima koji raspolažu odgovarajućim uređajima, internetom i digitalnim vještinama. U tom smislu, digitalizacija može predstavljati značajan instrument unapređenja socijalne zaštite, naročito u sistemima obilježenim sporim, nepovezanim i administrativno opterećujućim procedurama [2], [3], [5].

Problem, međutim, nastaje kada se digitalni kanal podrazumijeva kao neutralan, univerzalno dostupan i za sve korisnike jednako upotrebljiv. Pristup digitalizovanoj socijalnoj zaštiti zavisi od niza međusobno povezanih uslova: odgovarajućeg uređaja, stabilnog interneta, digitalnih vještina, funkcionalne pismenosti, razumljivosti jezika, pristupačnosti digitalnog interfejsa i mogućnosti dobijanja neposredne pomoći. Kada ovi uslovi nisu ispunjeni, digitalizacija ne djeluje kao proširenje pristupa, nego kao novi filter između građanina i njegovih prava. Upravo se u tom prostoru tehnološka isključenost pojavljuje kao savremeni oblik socijalne isključenosti [6], [7], [8], [9].

Posljedice takvog procesa posebno osjećaju grupe koje su već izložene socijalnim rizicima: starije osobe, osobe sa invaliditetom, siromašni, nezaposleni, migranti, ruralno stanovništvo, osobe nižeg obrazovanja i korisnici bez stabilnog stanovanja. Za njih digitalizacija može značiti dodatno udaljavanje od sistema, naročito ako se neposredni kontakt sa službenikom, papirni obrasci, telefonska podrška i terenski rad potiskuju kao zastarjeli oblici komunikacije. Tada formalno pravo nastavlja da postoji, ali njegovo stvarno ostvarivanje postaje uslovljeno tehnološkom sposobnošću korisnika. Istraživanja pokazuju da digitalizacija javnih i socijalnih usluga može dodatno opteretiti upravo one građane koji se već nalaze na rubu institucionalne podrške [6], [7], [8].

Ovaj problem prevazilazi pitanje digitalnog jaza i neposredno ulazi u područje socijalne politike i ljudskih prava. Pravo na socijalnu sigurnost, socijalnu pomoć i socijalne usluge ne podrazumijeva samo njihovo formalno priznavanje, već i mogućnost da korisnik bude informisan, razumije postupak, dobije potrebnu podršku, ospori nepovoljnu odluku i ne bude diskriminisan zbog okolnosti koje su izvan njegove kontrole. Komitet za ekonomska, socijalna i kulturna prava naglašava da pravo na socijalnu sigurnost obuhvata pristup i održavanje davanja bez diskriminacije, uz posebnu pažnju prema grupama koje se tradicionalno suočavaju sa teškoćama u njegovom ostvarivanju [10]. Evropski socijalni standardi na sličan način pravo na socijalnu sigurnost, socijalnu i medicinsku pomoć, socijalne službe i zaštitu od siromaštva posmatraju kao dio stvarno dostupne socijalne zaštite, a ne samo kao formalno-pravni katalog prava [11], [12].

Dodatnu složenost unosi sve veća upotreba podataka, automatizovanih procjena i algoritamskih sistema. Digitalizovana socijalna zaštita više se ne iscrpljuje u elektronskoj prijavi ili digitalnoj evidenciji, već obuhvata i profilisanje korisnika, procjenu rizika, klasifikaciju potreba i automatsku ili poluautomatsku podršku odlučivanju. Takvi sistemi mogu povećati efikasnost, ali mogu proizvesti i netransparentnost, institucionalnu distancu i nejednako postupanje. Posebno je problematično kada korisnik ne zna koji su podaci korišćeni, kako je odluka donesena, da li je u postupku učestvovao algoritamski sistem i kome se može obratiti ako smatra da je oštećen. U tom

slučaju digitalizacija ne mijenja samo tehniku rada institucije, već i samu prirodu odnosa između države i građanina [1], [13], [14], [15], [16].

Cilj rada je da analizira tehnološku isključenost kao prepreku ostvarivanju ljudskih prava u digitalizovanoj socijalnoj zaštiti. Polazi se od pretpostavke da digitalizacija nije sama po sebi ni socijalno progresivna ni regresivna. Njeni efekti zavise od toga da li se digitalne procedure uspostavljaju kao dodatni, pristupačni i socijalno osjetljivi kanali ostvarivanja prava ili kao dominantni, tehnički zatvoreni i nedovoljno podržani mehanizmi pristupa sistemu. Osnovna teza rada jeste da digitalizacija može unaprijediti socijalnu zaštitu samo ako je praćena standardima ljudskih prava, nedigitalnim alternativama, pristupačnim dizajnom, ljudskom podrškom, transparentnošću odlučivanja i djelotvornim mehanizmima žalbe [10], [17], [18], [19], [20]. Rad stoga digitalizaciju ne razmatra isključivo kroz prizmu administrativne efikasnosti, već kroz pitanje stvarne dostupnosti prava i položaja korisnika koji se nalaze na presjeku socijalne, ekonomske i tehnološke ranjivosti. Tehnološka isključenost se time prepoznaje ne kao sporedna posljedica digitalne transformacije, već kao jedno od važnih pitanja savremene socijalne politike.

Metodološki okvir rada

Rad je zasnovan na kvalitativnoj analizi naučne literature, međunarodnih izvještaja, dokumenata javnih politika i relevantnih normativnih izvora koji se odnose na digitalizaciju socijalne zaštite, tehnološku isključenost, algoritamsko odlučivanje i ostvarivanje ljudskih prava u digitalnom okruženju. Istraživanje nije usmjereno na prikupljanje primarnih empirijskih podataka, već na povezivanje teorijskih, institucionalnih i normativnih uvida. Takav pristup omogućava da se digitalizovana socijalna zaštita ne posmatra samo kao tehničko-administrativna reforma, nego kao proces koji mijenja uslove pristupa socijalnim pravima.

Analizirani izvori obuhvataju četiri međusobno povezane cjeline. Prvu čine radovi i izvještaji o digitalnoj državi blagostanja i digitalizaciji socijalne zaštite, uključujući elektronske procedure, digitalne registre, sisteme isporuke davanja i automatizovane oblike upravljanja [1], [2], [14], [3], [23], [4]. Drugu cjelinu čine istraživanja tehnološke isključenosti i njenog uticaja na starije osobe, osobe sa invaliditetom, siromašne, migrante, ruralno stanovništvo i druge socijalno ranjive grupe [6], [7] , [8], [9]. Treću čine izvori o algoritamskom odlučivanju, obradi podataka, profilisanju korisnika i institucionalnoj odgovornosti u digitalizovanoj socijalnoj zaštiti [13], [15], [24], [16].

Četvrtu cjelinu čine međunarodni i evropski normativni dokumenti o pravu na socijalnu sigurnost, jednakosti i nediskriminaciji, pristupačnosti, zaštiti podataka i djelotvornoj zaštiti prava [10], [11], [12], [17], [21], [22], [18], [19], [25], [20]. U metodološkom smislu, primijenjena su tri povezana postupka. Prvi je pregled i selektivna analiza literature radi identifikovanja osnovnih pojmova, pristupa i rasprava o digitalizovanoj socijalnoj zaštiti i tehnološkoj isključenosti. Drugi je normativna analiza, kojom se pitanja dostupnosti, jednakosti, nediskriminacije, pristupačnosti, zaštite podataka i djelotvornog pravnog lijeka povezuju sa međunarodnim i evropskim standardima ljudskih i socijalnih prava. Treći postupak je tematska sinteza, kojom su nalazi organizovani u nekoliko analitičkih cjelina: digitalna modernizacija socijalne zaštite, tehnološka isključenost korisnika, rizici po ostvarivanje prava, algoritamsko odlučivanje i institucionalne garancije.

Osnovni kriterijum izbora izvora bila je njihova neposredna relevantnost za odnos digitalizacije, socijalne zaštite i ljudskih prava. Prednost je data izvorima koji digitalnu transformaciju razmatraju iz perspektive korisnika i stvarne dostupnosti prava, a ne samo administrativne efikasnosti. Istovremeno su uključeni i izvori koji ukazuju na pozitivne potencijale digitalizacije, jer cilj rada nije njeno jednostrano osporavanje, već utvrđivanje uslova pod kojima ona može biti socijalno pravedna, pristupačna i usklađena sa standardima ljudskih prava. Ograničenje ovakvog pristupa proizlazi iz činjenice da rad ne donosi neposredne empirijske nalaze o funkcionisanju digitalizovane socijalne zaštite u konkretnoj državi ili instituciji. Njegov doprinos je prvenstveno teorijsko-analitički i normativan: sistematizuju se ključni rizici i pokazuje zbog čega tehnološka isključenost nije samo tehnički problem, već pitanje stvarne dostupnosti socijalne zaštite i ostvarivanja ljudskih prava. Na toj osnovi, u nastavku rada razmatraju se glavne dimenzije

digitalizovane socijalne zaštite i uslovi pod kojima ona može proširiti, a ne ograničiti, pristup socijalnim pravima.

Tehnološka isključenost kao prepreka ostvarivanju socijalnih i ljudskih prava

Tehnološka isključenost u digitalizovanoj socijalnoj zaštiti ne može se svesti samo na nedostatak pristupa internetu ili digitalnim uređajima. Ona nastaje na presjeku socijalne ranjivosti, digitalnih nejednakosti, institucionalnog dizajna i načina organizovanja javnih usluga. Zbog toga nije samo posljedica individualnih ograničenja korisnika, već i pokazatelj da sistem nije prilagođen različitim životnim okolnostima. Kada se digitalna procedura oblikuje prema pretpostavci da korisnik raspolaže znanjem, opremom, vremenom, jezičkom sigurnošću i sposobnošću samostalnog snalaženja, ona već u svom dizajnu može isključiti one koji od takvog modela odstupaju [7], [9].

U socijalnoj zaštiti ovaj problem ima posebnu težinu. Siromaštvo, bolest, invaliditet, starost, nezaposlenost, porodična nestabilnost, migracijsko iskustvo, niže obrazovanje ili život u udaljenim područjima mogu otežati razumijevanje procedure, prikupljanje dokumentacije, praćenje rokova i reagovanje na institucionalne zahtjeve. Kada se postojećem socijalnom riziku doda obaveza savladavanja digitalne procedure, korisnik se suočava sa dodatnim tehnološkim pragom koji mora preći da bi došao do podrške. Digitalizacija tako može nenamjerno proizvesti novu administrativnu selekciju [6], [8]. Starije osobe posebno su izložene zbog nižeg nivoa digitalnih vještina, straha od greške, nepovjerenja u elektronske procedure, ograničenih prihoda i veće potrebe za neposrednom komunikacijom. Digitalni servisi mogu im olakšati pristup informacijama i smanjiti potrebu za odlascima u institucije. Međutim, ako se papirni obrasci, telefonsko informisanje i pomoć službenika zamijene isključivo online procedurama, stariji korisnici postaju zavisni od članova porodice, komšija, nevladinih organizacija ili drugih posrednika. Pravo tada više nije neposredno dostupno korisniku, već se ostvaruje posredstvom digitalnih sposobnosti drugih lica [6], [2].

Digitalizacija može povećati samostalnost osoba sa invaliditetom samo ako su platforme pristupačne, razumljive i kompatibilne sa asistivnim tehnologijama. Elektronski obrazac koji nije prilagođen čitačima ekrana, nejasna navigacija, izostanak alternativnog načina komunikacije ili zahtijevanje radnji koje korisnik ne može samostalno izvršiti pretvaraju digitalni servis u novu institucionalnu barijeru. Pristupačnost zato nije tehnički dodatak, već uslov jednakog ostvarivanja prava [20]. Siromaštvo neposredno ograničava mogućnost korišćenja digitalnih usluga. Korisnici sa niskim prihodima često nemaju stabilan internet, odgovarajuće uređaje, mogućnost štampanja i skeniranja dokumenata niti siguran prostor za sprovođenje elektronske procedure. Čak i naizgled jednostavni zahtjevi, poput posjedovanja e-mail adrese, pamćenja lozinke, pristupa mobilnom telefonu, učitavanja dokumenata ili praćenja elektronskih obavještenja, mogu zahtijevati dodatni trošak, vrijeme i pomoć drugih lica. Za korisnike čiji su životni resursi već ograničeni, takvi zahtjevi nisu neutralni [13], [7], [9].

Ruralno stanovništvo i osobe u udaljenim područjima suočavaju se sa povezivanjem prostorne i tehnološke udaljenosti. Digitalizacija može smanjiti potrebu za fizičkim dolaskom u instituciju, ali samo ako postoje stabilna internet infrastruktura, odgovarajući uređaji i dostupna lokalna podrška. Kada ti uslovi izostanu, digitalni servis ne prevazilazi udaljenost od institucije, već joj dodaje novu prepreku [3], [8].

Poseban problem predstavlja slaba vidljivost tehnološke isključenosti. Institucija može smatrati da je usluga dostupna zato što postoji digitalna platforma, elektronski obrazac ili online uputstvo. Međutim, podaci o korišćenju servisa često ne pokazuju ko nije uspio da pristupi sistemu, ko je odustao od zahtjeva, napravio grešku, propustio obavještenje ili nije imao kome da se obrati za pomoć. Tako nastaje kategorija „nevidljivih“ korisnika koji formalno imaju pravo, ali se ne pojavljuju u evidencijama jer nisu uspjeli da savladaju digitalni prag pristupa [2], [7]. Na tom mjestu tehnološka isključenost povezuje se sa problemom neostvarivanja prava. Dio građana ni u tradicionalnim sistemima ne koristi prava koja im pripadaju zbog neinformisanosti, stigme, nepovjerenja, složenih procedura ili administrativnih prepreka. Digitalizacija može ovaj problem ublažiti jednostavnijim informisanjem i podnošenjem zahtjeva, ali ga može i produbiti ako je

procedura tehnički složena, komunikacija nerazumljiva ili podrška nedostupna. U takvim okolnostima tehnološka isključenost postaje jedan od savremenih mehanizama neostvarivanja socijalnih prava [3], [9]. Značaj ovog problema iz perspektive ljudskih prava proizlazi iz činjenice da socijalna prava ne mogu biti svedena na formalnu normu. Pravo na socijalnu sigurnost, socijalnu pomoć i socijalne usluge podrazumijeva djelotvoran pristup, jednak tretman, razumljivu proceduru i mogućnost zaštite prava. Ako naizgled neutralna digitalna pravila nesrazmjerno pogađaju korisnike koji nemaju potrebne resurse, vještine ili pristupačne uslove korišćenja, postavlja se pitanje indirektne diskriminacije. Namjera da se određena grupa isključi nije neophodna da bi posljedice sistema bile diskriminatorne [10], [11], [12]. Tehnološka isključenost utiče i na dostojanstvo i privatnost korisnika. Osoba koja ne može samostalno koristiti digitalnu proceduru često mora trećim licima otkriti lične, zdravstvene, porodične ili finansijske podatke kako bi podnijela zahtjev ili pratila postupak. Time se povećava zavisnost korisnika, smanjuje njegova autonomija i otvara mogućnost neprimjerenog pristupa osjetljivim informacijama. Pravo se tada ne ostvaruje kroz neposredno dostupnu institucionalnu podršku, već uz neformalno posredovanje drugih lica [18] [9].

Tehnološku isključenost zato treba razumjeti kao višedimenzionalnu prepreku. Ona ima materijalnu dimenziju, povezanu sa uređajima, internetom i infrastrukturom; kompetencijsku, povezanu sa digitalnim i administrativnim vještinama; komunikacijsku, koja se odnosi na razumljivost jezika i procedura; prostornu, povezanu sa mjestom stanovanja; institucionalnu, koja zavisi od dostupnosti podrške; i pravnu dimenziju, jer utiče na mogućnost ostvarivanja i zaštite prava. Posmatrane zajedno, ove dimenzije pokazuju da tehnološka isključenost nije sporedni problem digitalne transformacije, već jedno od centralnih pitanja digitalizovane socijalne zaštite. Uspješnost digitalne transformacije zato treba procjenjivati prema njenom uticaju na korisnike koji su najizloženiji riziku isključenja, a ne samo prema administrativnoj efikasnosti. Sistem koji dobro funkcioniše za digitalno kompetentne građane, ali dodatno opterećuje starije osobe, osobe sa invaliditetom, siromašne, migrante ili stanovnike ruralnih područja, nije stvarno, već selektivno dostupan. Socijalna zaštita ne smije biti dostupna u zavisnosti od digitalne sposobnosti korisnika.

Osnovni izazov zato nije izbor između digitalne i nedigitalne socijalne zaštite, već oblikovanje sistema u kojem digitalni alati proširuju prostor ostvarivanja prava. To podrazumijeva višekanalni pristup, ljudsku podršku, razumljiv jezik, pristupačan dizajn, mogućnost ispravljanja grešaka, jasna obavještenja, zaštitu privatnosti i zadržavanje nedigitalnih alternativa. Bez takvih uslova administrativna modernizacija može postati nova granica između građana koji mogu i onih koji ne mogu pristupiti socijalnoj zaštiti.

Ljudska prava u digitalizovanoj socijalnoj zaštiti

Digitalizovana socijalna zaštita mora se posmatrati u širem okviru ljudskih prava, jer se pristup socijalnoj zaštiti ne iscrpljuje u administrativnoj mogućnosti podnošenja zahtjeva. Ona je povezana sa pravom na socijalnu sigurnost, zaštitom od siromaštva i socijalne isključenosti, pravom na socijalne usluge, jednakošću i nediskriminacijom, pristupačnošću, privatnošću i djelotvornom zaštitom prava. Zbog toga se digitalizacija ne može vrednovati samo prema brzini obrade, smanjenju troškova ili broju elektronski podnesenih zahtjeva, već i prema tome da li korisnicima omogućava stvarno lakši, sigurniji i jednak pristup pravima [10], [11], [12], [25].

Međunarodni okvir ekonomskih, socijalnih i kulturnih prava polazi od neposredne povezanosti socijalne sigurnosti sa ljudskim dostojanstvom. Pravo na socijalnu sigurnost obuhvata pristup i održavanje davanja, u novcu ili naturi, bez diskriminacije, radi zaštite od rizika kao što su bolest, invaliditet, nezaposlenost, starost, nedostatak prihoda i nedovoljna porodična podrška [10]. Socijalna sigurnost u tom smislu nije samo instrument preraspodjele, već i sredstvo sprečavanja siromaštva, ublažavanja socijalne isključenosti i omogućavanja društvenog učešća. Prenesen na digitalno okruženje, ovaj standard zahtijeva da digitalni sistemi obezbijede ne samo formalno postojanje prava, nego i njegovu stvarnu dostupnost. Stvarna dostupnost predstavlja ključnu vezu između digitalizacije i ljudskih prava. Pravo koje postoji u propisu, ali se teško ostvaruje zbog tehničkih prepreka, složenih elektronskih procedura, nepristupačnih platformi ili nedostatka

institucionalne podrške, nije u potpunosti dostupno. Digitalna dostupnost ne znači samo da je obrazac objavljen na internet stranici ili da postoji elektronski servis. Ona podrazumijeva da korisnik može razumjeti informacije, pristupiti sistemu bez nesrazmjernog opterećenja, dobiti potrebnu pomoć, zaštititi privatnost, pratiti postupak i osporiti odluku. Digitalni kanal zato treba da bude dio šire dostupnosti socijalnih prava, a ne njena zamjena. Evropski okvir socijalnih prava potvrđuje takav pristup. Revidirana evropska socijalna povelja prepoznaje pravo na socijalnu sigurnost, socijalnu i medicinsku pomoć, korišćenje socijalnih službi, nezavisnost i učešće osoba sa invaliditetom, socijalnu zaštitu starijih osoba, kao i zaštitu od siromaštva i socijalne isključenosti [11]. Ova prava pokazuju da se socijalna zaštita ne može svesti na isplatu davanja i vođenje evidencija. Ona obuhvata savjetovanje, ličnu pomoć, socijalne usluge, podršku porodici i institucionalne mehanizme koji sprečavaju da građanin u stanju potrebe ostane sam pred sistemom. U digitalnom okruženju to znači da elektronska procedura ne smije potisnuti sadržajnu podršku koja čini suštinu socijalne zaštite.

Posebno je značajan princip nediskriminacije. Digitalna procedura može djelovati neutralno zato što se primjenjuje jednako na sve korisnike, ali jednakost u formalnom postupanju ne znači nužno jednakost u stvarnim efektima. Isti digitalni zahtjev ne predstavlja jednako opterećenje za korisnika sa stabilnim internetom i razvijenim digitalnim vještinama i za stariju osobu, korisnika sa invaliditetom ili osobu koja nema odgovarajući uređaj. Problem tada nije u različitom formalnom tretmanu, već u tome što sistem ne prepoznaje različite mogućnosti korisnika. Naizgled neutralna digitalna pravila mogu zato nesrazmjerno pogoditi one koji su već socijalno, ekonomski ili zdravstveno ranjivi i proizvesti indirektnu diskriminaciju [10], [12]. Pristupačnost je posebno važna za osobe sa invaliditetom. Ona nije tehnički dodatak digitalnom sistemu, već uslov jednakog ostvarivanja prava. Platforma koja nije kompatibilna sa čitačima ekrana, ne nudi alternativne načine komunikacije ili zahtijeva radnje koje određeni korisnici ne mogu samostalno izvršiti premješta postojeće prepreke u digitalni prostor. Digitalna socijalna zaštita zato mora biti razvijana u skladu sa principima univerzalnog dizajna, razumnog prilagođavanja i odgovarajuće podrške [20].

Sličan zahtjev odnosi se i na starije osobe. Evropski socijalni standardi naglašavaju njihovo pravo na dostupne informacije i usluge, očuvanje dostojanstva i autonomije i učešće u odlučivanju o pitanjima koja ih se tiču [11], [12]. Digitalizacija može smanjiti potrebu za fizičkim odlascima u institucije i ubrzati ostvarivanje prava. Međutim, ako se uvodi bez podrške i nedigitalnih alternativa, može povećati zavisnost starijih osoba od drugih lica i umanjiti njihovu samostalnost. Digitalna reforma zato mora biti usklađena sa njihovim pravom na socijalnu zaštitu, a ne samo sa administrativnom logikom racionalizacije troškova.

Evropski stub socijalnih prava socijalnu zaštitu povezuje sa socijalnom uključenošću, minimalnim prihodom, zdravstvenom zaštitom, uključivanjem osoba sa invaliditetom, dugotrajnom njegom, stanovanjem i pristupom osnovnim uslugama [21]. Njegov Akcioni plan ukazuje da digitalna tranzicija mora biti praćena socijalnom osjetljivošću i prilagođavanjem javnih politika potrebama građana [22]. Digitalizacija koja nije ugrađena u takav okvir može biti tehnički uspješna, ali socijalno nedovoljna.

U digitalizovanoj socijalnoj zaštiti posebno mjesto zauzimaju privatnost i zaštita ličnih podataka. Institucije obrađuju podatke o prihodima, zaposlenju, porodičnim okolnostima, zdravlju, invaliditetu, stanovanju, djeci i drugim osjetljivim aspektima života korisnika. Njihovo povezivanje kroz registre, baze i platforme može ubrzati odlučivanje, ali istovremeno povećava rizike prekomjerne obrade, netransparentnosti, pogrešnog povezivanja, nadzora i sekundarne upotrebe podataka [18]. Korisnik se pritom često nalazi u slabijoj poziciji, jer mu je institucionalna podrška potrebna i nema stvarnu mogućnost da odbije obradu podataka bez posljedica po ostvarivanje prava. Zaštita podataka zato nije samo tehničko-pravno pitanje, već i pitanje odnosa moći između korisnika i države. Jednako su važni pravo na informaciju i razumljiva procedura. Korisnik mora znati koja prava postoje, koje uslove treba ispuniti, koje podatke institucija obrađuje, kako se odluka donosi i šta može učiniti ako je ona nepovoljna. U digitalnom sistemu ova obaveza dobija dodatnu težinu, jer se komunikacija često odvija putem standardizovanih

obrazaca, automatskih obavještenja i uputstava koja ne ostavljaju dovoljno prostora za razgovor i pojašnjenje. Sistem koji je formalno informativan, ali nerazumljiv korisniku, ne omogućava njegovo stvarno učešće u postupku.

Djelotvorna zaštita prava podrazumijeva mogućnost osporavanja odluke, razumijevanje razloga zbog kojih je zahtjev odbijen ili pravo umanjeno, uvid u relevantne podatke i obraćanje nadležnom organu ili nezavisnom tijelu. Ova pitanja postaju posebno važna kada se koriste automatizovani sistemi i algoritamske procjene. Ako korisnik ne zna da je algoritamski sistem učestvovao u odlučivanju, koji su kriterijumi primijenjeni i ko je odgovoran za grešku, mogućnost žalbe postaje oslabljena. Digitalizovana socijalna zaštita zato zahtijeva odluke koje su objašnjive, provjerljive i podložne osporavanju [16], [19].

Ključno pitanje, dakle, nije da li socijalna zaštita treba da koristi digitalne tehnologije. Njihova primjena je opravdana kada povećava dostupnost, ubrzava postupke, smanjuje administrativne prepreke i unapređuje koordinaciju podrške. Odlučujuće je, međutim, da li digitalizacija ostaje u funkciji prava ili se prava podređuju logici digitalnog sistema. Kada se od korisnika zahtijeva da se prilagodi platformi, dok platforma nije prilagođena njegovim mogućnostima i potrebama, digitalizacija gubi svoju socijalnu funkciju. Digitalizovana socijalna zaštita zato mora biti oblikovana kao sistem usmjeren na ostvarivanje prava. Digitalni servisi treba da budu dostupni, pristupačni, razumljivi, sigurni i nediskriminatorni, uz očuvanu ljudsku podršku i alternativne kanale pristupa. Standardi ljudskih prava u tom procesu nisu prepreka digitalizaciji, već njen korektiv i uslov legitimnosti. Bez njih digitalizacija može biti efikasna, ali nepravedna; brza, ali nerazumljiva; tehnički moderna, ali socijalno isključujuća. Tehnološka isključenost stoga nije samo posljedica nedovoljnih digitalnih vještina korisnika, već pokazatelj neusklađenosti sistema sa standardima dostupnosti, jednakosti, pristupačnosti, privatnosti i djelotvorne zaštite prava. Ako je socijalna zaštita dio obaveze države da štiti dostojanstvo i socijalnu sigurnost građana, digitalna transformacija mora biti oblikovana tako da prvenstveno štiti one koji su najizloženiji riziku isključenja. Tek pod tim uslovom ona može predstavljati socijalnu modernizaciju, a ne samo tehničku reformu javne administracije.

Algoritamsko odlučivanje, podaci i institucionalna odgovornost

Digitalizacija socijalne zaštite ne završava se elektronskim obrascima, digitalnim evidencijama i elektronskom komunikacijom između korisnika i institucija. Sve veći značaj dobijaju sistemi koji podatke koriste za provjeru uslova, klasifikaciju potreba, otkrivanje rizika i nepravilnosti, predviđanje ponašanja i podršku odlučivanju. Digitalizovana socijalna zaštita tako prelazi iz faze elektronske administracije u fazu upravljanja zasnovanog na podacima. Ne mijenja se samo način podnošenja zahtjeva, već i način na koji institucije sagledavaju korisnika, procjenjuju njegov položaj i odlučuju o pristupu pravima [1], [2], [14]. Podaci u socijalnoj zaštiti imaju posebnu osjetljivost jer se odnose na prihode, zaposlenost, imovinu, porodične odnose, zdravstveno stanje, invaliditet, stanovanje, obrazovanje i ranije institucionalne kontakte korisnika. Njihovo povezivanje kroz registre, elektronske evidencije i interoperabilne baze može omogućiti bržu provjeru činjenica i efikasnije odlučivanje. Međutim, istovremeno se povećava kapacitet države da korisnike nadzire, klasifikuje, profiliše i automatski upoređuje sa unaprijed definisanim kriterijumima. Digitalni podaci zato nisu samo administrativni resurs, već i instrument institucionalne moći [1], [13], [18]. Posebno osjetljivo pitanje predstavlja upotreba algoritamskih sistema za procjenu rizika, utvrđivanje ispunjenosti uslova i usmjeravanje korisnika prema određenim pravima ili uslugama. Takvi sistemi mogu obrađivati veliki broj podataka i prepoznavati obrasce koje službenik ne bi mogao lako uočiti. Problem, međutim, nastaje kada odluke o ljudskim i socijalnim pravima zavise od modela čiji kriterijumi nisu dovoljno poznati, razumljivi, provjerljivi ili podložni osporavanju [16], [19]. Asimetrija između institucije i korisnika tada postaje još izraženija. Građanin koji traži socijalnu pomoć, naknadu, uslugu ili drugi oblik podrške najčešće ne zna koji su podaci korišćeni, iz kojih baza su preuzeti, da li su tačni i ažurni, kako su povezani i na koji način su uticali na odluku. Institucija raspolaže sistemom, podacima i

tehničkim znanjem, dok korisnik često raspolaže samo ishodom postupka koji ne razumije u potpunosti [1], [16].

Slučaj holandskog sistema SyRI pokazuje zbog čega je algoritamsko odlučivanje u socijalnoj sferi posebno osjetljivo iz perspektive ljudskih prava. Sistem je bio namijenjen identifikovanju mogućih prevara u oblasti socijalnih davanja i drugih javnih obaveza, ali je njegova primjena otvorila pitanja zakonitosti, privatnosti, transparentnosti, proporcionalnosti i diskriminatornih efekata. Posebno je problematično bilo povezivanje procjene rizika sa područjima u kojima žive grupe nižeg socioekonomskog statusa i migrantskog porijekla. Ovaj slučaj pokazuje da netransparentnost algoritamskog sistema ne ugrožava samo privatnost, već slabi i sposobnost korisnika da razumije, ospori i djelotvorno zaštiti svoja prava [16].

Algoritamski sistem ne mora formalno donositi konačnu odluku da bi snažno uticao na njen ishod. Dovoljno je da korisnika označi kao rizičnog, generiše upozorenje, preporuči dodatnu kontrolu ili usmjeri pažnju institucije prema određenoj grupi. Takva oznaka može promijeniti način na koji službenik posmatra korisnika, intenzitet kontrole kojoj ga izlaže i spremnost da njegov zahtjev razmatra sa početnim povjerenjem. Algoritam tako može stvarno učestvovati u oblikovanju odluke i onda kada formalna odgovornost ostaje na službeniku. Rizik je posebno izražen kada se algoritamski modeli oslanjaju na istorijske podatke koji već odražavaju društvene i institucionalne nejednakosti. Ako su siromašne, migrantske, manjinske ili prostorno marginalizovane zajednice ranije bile češće predmet nadzora i institucionalne sumnje, podaci nastali iz takve prakse mogu reprodukovati isti obrazac. Algoritam tada ne otkriva neutralnu stvarnost, već preuzima tragove ranije selektivne kontrole [13], [16]. Diskriminatorni efekti ne moraju nastati samo korišćenjem izričito zabranjenih osnova razlikovanja, kao što su etnička pripadnost, invaliditet ili starost. Oni mogu proizaći i iz zamjenskih varijabli, poput adrese stanovanja, tipa naselja, obrazovnog ili porodičnog statusa, istorije korišćenja davanja i učestalih promjena zaposlenja. Ako se na osnovu takvih podataka pojedine grupe češće označavaju kao rizične, algoritamski sistem može proizvesti indirektnu diskriminaciju iako se formalno oslanja na neutralne kriterijume [16], [19]. Sljedeći problem odnosi se na transparentnost. U administrativnom postupku korisnik bi morao znati na osnovu kojih činjenica i pravnih pravila je donesena odluka. U algoritamski podržanom sistemu ta veza može postati nejasna. Korisnik može dobiti odluku, ali ne i razumljivo objašnjenje načina obrade podataka, razloga zbog kojih mu je pripisan određeni rizik ili kriterijuma zbog kojih je njegov slučaj označen kao sporan. Ako institucija ne može objasniti logiku algoritamske procjene, prava na informaciju i žalbu postaju ozbiljno oslabljena [16], [18].

Odgovornost se dodatno komplikuje zbog broja aktera uključenih u digitalizovani sistem: javne institucije, dobavljača softvera, obrađivača podataka, drugih organa i tehničkih stručnjaka. Službenik može tvrditi da slijedi preporuku sistema, institucija da koristi rješenje razvijeno izvan nje, a dobavljač da nije odgovoran za njegovu primjenu u konkretnom postupku. Za korisnika je, međutim, presudno da zna ko odgovara za odluku koja utiče na njegovo pravo. Bez jasno utvrđene odgovornosti nastaje prostor u kojem je šteta stvarna, ali se njeno institucionalno porijeklo teško utvrđuje [17], [19].

Digitalni sistemi mogu smanjiti slučajne administrativne propuste, ali mogu i proširiti posljedice grešaka kroz povezane baze. Netačan podatak o prihodima, zaposlenju, adresi ili porodičnom statusu može se prenijeti u više evidencija i uticati na različite postupke. Ako korisnik ne zna da greška postoji, iz koje baze potiče i kome se može obratiti, mogućnost ispravke postaje ozbiljno ograničena. Pojedinačna greška tada može prerasti u sistemski problem koji se ponavlja kroz različite institucije [24], [18]. Važno pitanje predstavlja i logika sumnje. Kontrola zakonitosti korišćenja javnih sredstava legitimna je funkcija socijalne zaštite. Međutim, ako se digitalizacija dominantno razvija oko otkrivanja zloupotreba, a ne oko olakšavanja pristupa pravima, mijenja se institucionalni odnos prema korisniku. On se sve manje posmatra kao nosilac prava, a sve više kao potencijalni rizik. Takav pomak može pojačati stigmu, nepovjerenje i nadzor nad siromašnima, posebno kada se sličan intenzitet digitalne kontrole ne primjenjuje na druge oblike javne potrošnje i privilegija [1], [13]. Zbog toga treba razlikovati digitalnu administraciju od digitalnog nadzora. Prva može korisniku olakšati podnošenje zahtjeva, dostavljanje dokumentacije i pristup pravima.

Drugi podatke koristi radi praćenja, provjeravanja, klasifikovanja i sankcionisanja korisnika. U praksi se ove funkcije često prepliću: isti sistem može omogućiti bržu isplatu davanja i istovremeno intenzivniju kontrolu. Ključno pitanje zato nije samo koja se tehnologija koristi, već koja socijalnopolitička logika određuje njenu namjenu [1], [14]. Evropski regulatorni okvir sve jasnije prepoznaje ove rizike. Akt Evropske unije o vještačkoj inteligenciji svrstava među visokorizične i sisteme koji se koriste pri procjeni ispunjenosti uslova, priznavanju, smanjenju, ukidanju ili povratu prava iz oblasti javne pomoći i socijalne zaštite. Time se potvrđuje da algoritamski sistemi u ovoj oblasti nisu obični administrativni alati, već tehnologije koje mogu ozbiljno uticati na osnovna prava i položaj ranjivih grupa [19]. Okvirna konvencija Savjeta Evrope o vještačkoj inteligenciji takođe zahtijeva da aktivnosti tokom životnog ciklusa ovih sistema budu usklađene sa ljudskim pravima, demokratijom i vladavinom prava [17]. Regulacija, međutim, mora biti prevedena u institucionalnu praksu. Potrebna su jasna pravila o tome kada se algoritamski sistemi mogu koristiti, ko ih odobrava, kako se procjenjuju rizici i diskriminatorni efekti, ko ima pravo uvida i kako se obezbjeđuju ljudski nadzor i mogućnost žalbe. To uključuje prethodne procjene uticaja na ljudska prava, nezavisne provjere, učešće korisnika i stručnjaka iz oblasti socijalne politike, kao i zabranu da se najosjetljivije odluke prepuste potpuno automatizovanom postupku bez stvarne ljudske odgovornosti. Uloga stručnih radnika ne smije se svesti na tehničko potvrđivanje zaključaka koje je sistem već unaprijed oblikovao. Socijalna zaštita zahtijeva razumijevanje životnog konteksta, stručnu procjenu potreba, komunikaciju i prepoznavanje okolnosti koje se ne uklapaju lako u standardizovane kategorije. Ako digitalni sistem previše suzi prostor stručnog rasuđivanja, socijalna zaštita može izgubiti svoju ljudsku i profesionalnu dimenziju. Stručni radnik tada postaje produžetak sistema, umjesto korektiva njegovih ograničenja. Algoritamske sisteme i tehnologije zasnovane na podacima ipak ne treba unaprijed odbaciti. Oni mogu pomoći u planiranju usluga, ranijem prepoznavanju potreba, smanjenju administrativnih grešaka, boljoj koordinaciji institucija i bržem ostvarivanju prava. Njihova upotreba, međutim, mora biti ograničena, objašnjiva i podložna kontroli. Tehnologija u socijalnoj zaštiti treba da podržava odgovorno odlučivanje, a ne da zamijeni odgovornu instituciju. Njena svrha mora biti povećanje sposobnosti sistema da pomogne korisniku, a ne samo da ga nadzire. Ključni uslov legitimne digitalizacije jeste da korisnik ne ostane sam pred nevidljivim sistemom. On mora imati pravo na informaciju, razumljivo objašnjenje, ispravku podataka, ljudski kontakt, žalbu i nezavisnu provjeru odluke. Odgovorna upotreba podataka podrazumijeva da se prikupljaju samo podaci koji su nužni, da se koriste za jasno određene svrhe, da korisnici budu obaviješteni o njihovoj obradi i da postoji stvarni ljudski nadzor. Bez takvih mehanizama digitalizacija može postati snažna prema korisniku, a slaba u pogledu vlastite odgovornosti. Algoritamsko odlučivanje pokazuje da tehnološka isključenost nije jedini rizik digitalizovane socijalne zaštite. I korisnik koji uspije pristupiti digitalnom sistemu može biti izložen netransparentnoj obradi podataka, skrivenim kriterijumima i procjenama koje ne razumije. Digitalna dostupnost zato mora biti povezana sa pravnom sigurnošću u digitalnom okruženju. Pristup platformi nije dovoljan ako korisnik nema pristup razlozima odluke, korišćenim podacima i djelotvornim mehanizmima zaštite. Digitalizovana socijalna zaštita može biti socijalno opravdana samo ako istovremeno obezbjeđuje dostupnost, objašnjivost, odgovornost i zaštitu prava.

Socijalno osjetljiva digitalizacija kao uslov zaštite prava

Ako digitalizacija socijalne zaštite može proizvesti nove oblike tehnološke isključenosti, odgovor na taj rizik ne može biti odbacivanje digitalnih tehnologija. Takav pristup ne bi bio ni realan ni poželjan, jer digitalni sistemi mogu unaprijediti pristup informacijama, ubrzati postupke, smanjiti administrativno opterećenje i omogućiti bolju koordinaciju institucija. Ključno pitanje nije da li socijalna zaštita treba da bude digitalizovana, već pod kojim uslovima digitalizacija može biti socijalno pravedna, pristupačna i usklađena sa ljudskim pravima. Digitalizacija nije cilj sama po sebi, nego sredstvo koje ima opravdanje samo ako doprinosi stvarnom ostvarivanju prava [2], [3]. Socijalno osjetljiva digitalizacija polazi od činjenice da korisnici socijalne zaštite nisu homogena grupa. Oni se razlikuju prema prihodima, obrazovanju, digitalnim vještinama, zdravstvenom

stanju, invaliditetu, starosti, jeziku, mjestu stanovanja, porodičnim okolnostima i sposobnosti da samostalno prate administrativne postupke. Digitalni sistem koji je jednostavan za jednog korisnika može predstavljati ozbiljnu prepreku za drugog. Socijalna zaštita zato mora biti oblikovana prema stvarnim korisnicima, a ne prema zamišljenom prosječnom korisniku koji raspolaže uređajem, stabilnim internetom, vremenom, znanjem i sigurnošću da bez pomoći koristi elektronsku proceduru [6], [7], [9].

Prvi uslov socijalno osjetljive digitalizacije jeste višekanalni pristup i očuvanje nedigitalnih alternativa. Digitalni kanal treba razvijati kao dodatnu mogućnost, a ne kao zamjenu za sve druge oblike komunikacije. Korisniku mora ostati dostupna mogućnost da se informiše, podnese zahtjev, dopuni dokumentaciju i dobije objašnjenje neposredno u instituciji, telefonom, poštom, preko mobilnih timova, lokalnih punktova ili uz podršku stručnog radnika. Višekanalnost nije ostatak zastarjele administracije, već uslov jednakog pristupa u društvu u kojem građani nisu jednako digitalno uključeni [10], [3]. Nedigitalna alternativa posebno je važna za korisnike koji zbog nedostatka opreme, nepismenosti, invaliditeta, starosti, bolesti, beskućništva, gubitka dokumenata, nedostatka privatnosti ili drugih životnih okolnosti ne mogu koristiti elektronske procedure. Institucija ih zbog toga ne smije tretirati kao problematične ili nedovoljno prilagođene modernizaciji. Njena je odgovornost da obezbijedi stvaran put do prava i onda kada digitalni kanal nije dostupan ili primjeren konkretnom korisniku. Nedigitalni oblici pristupa zato nisu izuzetak od modernizacije, već njen neophodan korektiv [10], [2], [25].

Drugi uslov jeste dostupna ljudska podrška. Digitalizovana socijalna zaštita ne smije pretpostaviti da svaki korisnik može samostalno savladati proceduru. Što je sistem digitalniji, to je važnije da postoji jasna, dostupna i stručna pomoć za one koji imaju teškoće u njegovom korišćenju. Takva podrška ne bi smjela biti prepuštena isključivo porodici, komšijama, nevladinim organizacijama ili neformalnim posrednicima, jer se time odgovornost za pristup pravima prenosi sa institucije na privatno okruženje korisnika. Institucija koja digitalizuje postupak mora obezbijediti i pomoć onima koji taj postupak ne mogu koristiti bez podrške [2], [25], [7].

Treći uslov odnosi se na jednostavnost, razumljivost i pristupačnost digitalnih procedura. Nije dovoljno da platforma tehnički funkcioniše. Ona mora biti razumljiva korisnicima različitog obrazovanja, digitalnog iskustva i administrativne pismenosti. To podrazumijeva jasan jezik, jednostavne obrasce, kratka uputstva, objašnjenje svakog koraka, mogućnost provjere i ispravljanja unesenih podataka, kao i jasne informacije o daljem toku postupka. Korisnik mora znati da li je zahtjev uspješno podnesen, koji dokumenti nedostaju, koji su rokovi, kome se može obratiti i na koji način može osporiti odluku. Sistem koji korisnika ostavlja u neizvjesnosti ne povećava dostupnost, već proizvodi novu administrativnu nesigurnost [9]. Pristupačan dizajn posebno je važan za osobe sa invaliditetom, starije osobe i korisnike sa smanjenim funkcionalnim sposobnostima. Digitalne platforme treba da budu kompatibilne sa asistivnim tehnologijama i čitačima ekrana, da nude jednostavnu navigaciju, dovoljno vidljiv tekst, razumljive simbole, alternativne načine potvrde identiteta i mogućnost prekidanja i nastavka postupka bez gubitka podataka. Pristupačnost nije tehnički luksuz, već uslov jednakog ostvarivanja prava. Digitalni servis koji nije pristupačan nije univerzalno dostupan, čak i kada mu formalno mogu pristupiti svi građani [20].

Četvrti uslov jeste zaštita privatnosti i ličnih podataka. Digitalizovana socijalna zaštita mora jasno ograničiti koje podatke prikuplja, u koju svrhu ih koristi, koliko ih dugo čuva, sa kim ih dijeli i kako korisnik može ostvariti pravo na uvid, ispravku i zaštitu. Korisnici ne smiju biti dovedeni u situaciju da zbog potrebe za podrškom budu izloženi nesrazmjernom nadzoru. Prikupljanje i povezivanje podataka ne može se opravdavati samo opštim pozivanjem na efikasnost, bez procjene da li je obrada nužna, proporcionalna i usklađena sa svrhom ostvarivanja prava. U socijalnoj zaštiti zaštita podataka istovremeno predstavlja zaštitu privatnosti, autonomije i dostojanstva korisnika [18].

Peti uslov obuhvata transparentnost odlučivanja, stvarni ljudski nadzor i djelotvornu zaštitu prava. Korisnik mora znati na osnovu kojih činjenica, podataka i pravila je donesena odluka. Ako se koriste algoritamski sistemi, automatizovane provjere ili digitalne procjene rizika, mora biti

jasno da li je odluka donesena automatski ili uz ljudsko učešće, koji su kriterijumi primijenjeni i kako se mogu osporiti greška ili nepovoljan ishod. Transparentnost ne znači samo objavljivanje opštih pravila na internet stranici, već razumljivo objašnjenje konkretne odluke koja neposredno utiče na konkretnog korisnika. Bez toga pravo na žalbu ostaje formalno, ali ne i djelotvorno [16], [19]. Ljudski nadzor ne smije biti sveden na mehaničko potvrđivanje rezultata koje je sistem već proizveo. Službenik mora biti sposoban da razumije preporuku sistema, kritički je preispita, provjeri relevantne podatke, uvaži specifične okolnosti korisnika i donese odluku koja nije automatizovana posljedica tehničkog modela. Socijalna zaštita počiva na razumijevanju potreba, konteksta i životnih okolnosti. Ako se prostor stručnog rasuđivanja previše suzi, digitalni sistem može standardizovati korisnike i zanemariti ono što je u socijalnom radu i socijalnoj politici najvažnije — konkretnu ljudsku situaciju [17], [19].

Šesti uslov jeste prethodna procjena uticaja digitalnih rješenja i uključivanje korisnika i stručnjaka u njihovo oblikovanje. Prije uvođenja novih procedura potrebno je ispitati kako će one uticati na starije osobe, osobe sa invaliditetom, siromašne, ruralno stanovništvo, migrante, korisnike nižeg obrazovanja i druge grupe izložene tehnološkoj isključenosti. Procjena treba da utvrdi ko može biti isključen, na kojim mjestima nastaju prepreke, kakva podrška je potrebna i koje alternativne puteve pristupa treba obezbijediti. Digitalizacija koja nije prethodno provjerena iz perspektive ranjivih korisnika može proizvesti efikasnost za sistem, ali nove prepreke za građane [2], [3]. sistemi zato ne bi trebalo da budu razvijani samo iz perspektive informatičkih stručnjaka, administrativnih rukovodilaca i finansijske efikasnosti. U njihovo oblikovanje treba uključiti korisnike, organizacije koje zastupaju ranjive grupe, socijalne radnike, pravnike, stručnjake za ljudska prava i pristupačnost, kao i lokalne službe koje neposredno poznaju probleme u ostvarivanju prava. Takav pristup omogućava da se digitalno rješenje ne oblikuje samo prema unutrašnjoj logici sistema, već i prema iskustvima onih koji će ga koristiti.

Sedmi uslov odnosi se na jasnu institucionalnu odgovornost. Digitalizacija ne smije stvarati utisak da je odluka rezultat neutralnog tehničkog procesa iza kojeg ne postoji konkretan nosilac odgovornosti. Svaki digitalni sistem mora jasno definisati ko odgovara za tačnost podataka, zakonitost njihove obrade, objašnjenje odluke, ispravljanje grešaka, održavanje platforme i postupanje po žalbi. Korisnik ne smije biti upućen da sam traži odgovornost između institucije, dobavljača softvera, administratora baze i drugih tehničkih aktera. Odgovornost mora biti vidljiva, dostupna i institucionalno utvrđena [17], [19].

Osmi uslov jeste očuvanje profesionalne i etičke dimenzije socijalne zaštite. Digitalizacija ne smije potisnuti socijalnu zaštitu kao odnos podrške, procjene, savjetovanja i razumijevanja životne situacije korisnika. Ona može olakšati administrativni dio rada, ali ne može zamijeniti stručnu procjenu i neposredni kontakt tamo gdje su oni neophodni. U radu sa osobama u krizi, korisnicima sa složenim potrebama, porodicama u riziku, starijim osobama bez podrške ili osobama sa invaliditetom digitalni sistem može biti pomoćno sredstvo, ali ne i zamjena za odgovornu profesionalnu intervenciju. Socijalna zaštita ostaje javna funkcija koja zahtijeva povjerenje, odgovornost i osjetljivost prema ljudskoj ranjivosti.

Socijalno osjetljiva digitalizacija zahtijeva i promjenu kriterijuma kojima se procjenjuje uspješnost reforme. Digitalna transformacija ne bi trebalo da se vrednuje samo prema broju elektronskih zahtjeva, smanjenju troškova, brzini obrade ili stepenu automatizacije. Ta mjerila jesu važna, ali nisu dovoljna. Potrebno je pratiti koliko je korisnika lakše ostvarilo pravo, koliko je digitalno isključenih osoba dobilo odgovarajuću pomoć, koliko je grešaka ispravljeno, koliko su procedure razumljive i platforme pristupačne, kao i koliko su odluke jasno objašnjene i djelotvorno preispitane. Tek tada se digitalizacija može vrednovati iz perspektive korisnika i ostvarivanja prava, a ne samo iz perspektive administracije. Socijalno osjetljiva digitalizacija ne odbacuje tehnologiju, već joj postavlja socijalne granice i granice određene ljudskim pravima. Ona priznaje korisnost digitalnih alata, ali odbacuje pretpostavku da je digitalno samo po sebi bolje, pravednije ili dostupnije. U socijalnoj zaštiti digitalizacija je uspješna samo kada korisniku olakšava pristup pravima, smanjuje nepotrebne prepreke, čuva privatnost, omogućava razumijevanje postupka i jača

mogućnost zaštite. Ako povećava institucionalnu efikasnost, ali istovremeno udaljava ranjive korisnike od prava, onda nije socijalno uspješna.

Digitalna transformacija zato mora biti vođena principom da pravo prethodi proceduri. Svaka procedura, bilo papirna ili digitalna, postoji radi ostvarivanja prava, a ne da bi ga zamijenila. Kada digitalna procedura postane sama sebi cilj, korisnik se posmatra kao neko ko mora dokazati da može odgovoriti zahtjevima sistema, umjesto da sistem bude oblikovan prema njegovim legitimnim potrebama. Socijalno osjetljiva digitalizacija polazi od suprotnog stanovišta: tehnologija mora biti prilagođena pravu i korisniku, a ne pravo i korisnik tehnologiji.

Tehnološka uključenost u tom smislu postaje nova dimenzija socijalne uključenosti. Pristup digitalnim vještinama, internetu, uređajima, podršci i pristupačnim servisima sve neposrednije utiče na mogućnost ostvarivanja socijalnih prava. Država koja digitalizuje socijalnu zaštitu zato mora istovremeno razvijati politike digitalne uključenosti: digitalno opismenjavanje, javno dostupne pristupne tačke, asistirane digitalne usluge, lokalnu podršku, pristupačne platforme i kontinuirano praćenje posljedica digitalnih procedura po ranjive grupe. Bez takvih mjera digitalna socijalna zaštita može ostati stvarno dostupna samo građanima koji su već digitalno uključeni. Socijalno osjetljiva digitalizacija predstavlja pokušaj povezivanja administrativne modernizacije sa socijalnom pravdom. Ona ne polazi od odbacivanja tehnologije, već od svijesti da tehnologija uvijek djeluje unutar konkretnih društvenih odnosa. U društvu obilježenom siromaštvom, invaliditetom, starenjem, ruralnom izolovanošću, nižim nivoom pismenosti i nepovjerenjem u institucije, digitalni sistemi ne mogu biti neutralni ako te razlike zanemaruju. Digitalizovana socijalna zaštita zato mora biti oblikovana tako da najviše pomaže onima koji su najizloženiji isključenosti. Tek pod tim uslovom digitalizacija može postati instrument ostvarivanja ljudskih prava, a ne novi mehanizam njihove selektivne dostupnosti.

ZAKLJUČAK

Digitalizacija socijalne zaštite predstavlja jedan od važnih pravaca savremene transformacije javnih sistema. Ona može doprinijeti bržem postupanju, boljoj povezanosti institucija, smanjenju administrativnih prepreka i lakšem pristupu informacijama, pravima i uslugama. Njeni efekti, međutim, nisu unaprijed određeni. Digitalizacija sama po sebi ne garantuje veću dostupnost, jednakost i pravednost. Njena socijalna vrijednost zavisi od toga da li digitalni sistemi zaista olakšavaju ostvarivanje prava ili stvaraju nove tehničke, komunikacijske i institucionalne prepreke za korisnike koji se već nalaze u stanju socijalne ranjivosti. Analiza je pokazala da tehnološka isključenost nije samo posljedica nedostatka interneta, uređaja ili digitalnih vještina. Ona predstavlja širi socijalnopolitički problem koji nastaje kada digitalne procedure nisu prilagođene stvarnim mogućnostima korisnika. Starije osobe, osobe sa invaliditetom, siromašni, ruralno stanovništvo, migranti, osobe nižeg obrazovanja i drugi ranjivi korisnici mogu biti posebno pogođeni ako se digitalni kanal uspostavi kao jedini ili dominantni put do socijalnih prava. U takvim okolnostima pravo formalno postoji, ali njegova stvarna dostupnost postaje uslovljena tehnološkim resursima i sposobnostima korisnika. Iz perspektive ljudskih prava, ovaj problem ima posebnu težinu. Socijalna zaštita nije samo administrativna usluga, već dio sistema zaštite ljudskog dostojanstva, socijalne sigurnosti, jednakosti i zaštite od siromaštva i socijalne isključenosti. Zato digitalizacija mora biti usklađena sa principima nediskriminacije, pristupačnosti, transparentnosti, zaštite ličnih podataka, djelotvorne zaštite prava i institucionalne odgovornosti. Digitalni sistem koji korisnik ne razumije, ne može koristiti ili ne može djelotvorno osporiti nije stvarno dostupan, čak i kada je formalno otvoren svim građanima. Poseban izazov predstavlja upotreba podataka, automatizovanih procjena i algoritamskih sistema. Takvi alati mogu unaprijediti planiranje, koordinaciju i efikasnost, ali mogu proizvesti i netransparentnost, profilisanje, pojačan nadzor i diskriminatorne efekte. U oblasti socijalne zaštite, gdje odluke neposredno utiču na egzistencijalni položaj korisnika, algoritamski sistemi moraju biti objašnjivi, provjerljivi, ograničeni i pod stvarnim ljudskim nadzorom. Korisnik mora znati kako je odluka donesena, koji su podaci korišćeni, ko za odluku odgovara i na koji način može zaštititi svoja prava.

Osnovni zaključak rada jeste da je digitalizacija socijalne zaštite opravdana samo ako proširuje, a ne sužava prostor ostvarivanja socijalnih i ljudskih prava. To zahtijeva višekanalni pristup, očuvanje nedigitalnih alternativa, dostupnu ljudsku podršku, pristupačan dizajn, razumljive informacije, zaštitu privatnosti, mogućnost ispravljanja grešaka i djelotvorne mehanizme žalbe. Digitalni kanal treba da bude dodatna mogućnost za korisnika, a ne novi uslov koji mora savladati da bi pristupio pravu. Tehnološku isključenost zato treba prepoznati kao novu dimenziju socijalne isključenosti. U društvu u kojem se pristup pravima sve više posreduje digitalnim sistemima, tehnološka uključenost postaje sastavni dio stvarne socijalne uključenosti. Razvoj digitalizovane socijalne zaštite mora zbog toga biti praćen politikama digitalnog opismenjavanja, lokalne i institucionalne podrške, pristupačnih servisa i kontinuiranog praćenja posljedica digitalnih procedura po ranjive grupe. Digitalizovana socijalna zaštita ne smije biti oblikovana samo prema logici administrativne efikasnosti, već prema pravima, potrebama i dostojanstvu korisnika. Tek tada digitalizacija može postati instrument socijalne pravde, a ne novi mehanizam selektivne dostupnosti socijalnih prava.

DECLARATIONS OF INTEREST STATEMENT

The authors affirm that there are no conflicts of interest to declare in relation to the research presented in this paper.

LITERATURA

1. Alston, P. (2019). *Digital welfare states and human rights: Report of the Special Rapporteur on extreme poverty and human rights* (A/74/493). United Nations General Assembly.
2. Eurofound. (2025). *Digitalisation of social protection*. Publications Office of the European Union. https://doi.org/10.2806/3139468
3. OECD. (2024). *Modernising access to social protection: Strategies, technologies and data advances in OECD countries.* OECD Publishing. https://doi.org/10.1787/af31746d-en
4. World Bank. (2025, September 19). *Digital delivery systems for social protection.* https://www.worldbank.org/en/topic/socialprotection/brief/digital-delivery-systems
5. International Labour Organization, International Social Security Association, & Organisation for Economic Co-operation and Development. (2025). *Social security and digitalization for an inclusive future of work: Paper prepared under South Africa's G20 presidency*. International Labour Organization.
6. Buchert, U., Kemppainen, L., Olakivi, A., Wrede, S., & Kouvonen, A. (2023). Is digitalisation of public health and social welfare services reinforcing social exclusion? The case of Russian-speaking older migrants in Finland. *Critical Social Policy, 43*(3), 375–400. https://doi.org/10.1177/02610183221105035
7. Schou, J., & Pors, A. S. (2019). Digital by default? A qualitative study of exclusion in digitalised welfare. *Social Policy & Administration, 53*(3), 464–477. https://doi.org/10.1111/spol.12470
8. Sheldrick, A. (2023). Digital exclusion and distance in the British welfare system. *Geoforum, 147*, Article 103883. https://doi.org/10.1016/j.geoforum.2023.103883
9. Watson, C., Parnaby, A. W., & Kharrufa, A. (2024). *Precarious experiences: Citizens' frustrations, anxieties and burdens of an online welfare benefit system* [Preprint]. arXiv. https://doi.org/10.48550/arXiv.2405.08515
10. Committee on Economic, Social and Cultural Rights. (2008). *General Comment No. 19: The right to social security (Art. 9 of the Covenant)* (E/C.12/GC/19). United Nations.
11. Council of Europe. (1996). *European Social Charter (Revised)* (ETS No. 163).
12. Council of Europe. (2022). *Digest of the case law of the European Committee of Social Rights*.
13. Eubanks, V. (2018). *Automating inequality: How high-tech tools profile, police, and punish the poor.* St. Martin's Press.
14. Henman, P. (2010). *Governing electronically: E-government and the reconfiguration of public administration, policy and power.* Palgrave Macmillan.

15. Masiero, S. (2020). COVID-19: What does it mean for digital social protection*? Big Data & Society, 7*(2). https://doi.org/10.1177/2053951720978995
16. Rachovitsa, A., & Johann, N. (2022). The human rights implications of the use of AI in the digital welfare state: Lessons learned from the Dutch SyRI case. *Human Rights Law Review, 22*(2), Article ngac010. https://doi.org/10.1093/hrlr/ngac010
17. Council of Europe. (2024). *Council of Europe Framework Convention on Artificial Intelligence and Human Rights, Democracy and the Rule of Law* (CETS No. 225).
18. Regulation (EU) 2016/679 of the European Parliament and of the Council of 27 April 2016 on the protection of natural persons with regard to the processing of personal data and on the free movement of such data (General Data Protection Regulation). (2016). *Official Journal of the European Union, L 119*, 1–88.
19. Regulation (EU) 2024/1689 of the European Parliament and of the Council of 13 June 2024 laying down harmonised rules on artificial intelligence (Artificial Intelligence Act). (2024). *Official Journal of the European Union, L, 2024*/1689.
20. European Commission. (2017). *The European Pillar of Social Rights*.
21. European Commission. (2021). *The European Pillar of Social Rights Action Plan*.
22. United Nations. (2006). *Convention on the Rights of Persons with Disabilities.* United Nations Treaty Series, 2515, 3.
23. van Toorn, G., Henman, P., & Soldatić, K. (2024). Introduction to the digital welfare state: Contestations, considerations and entanglements. *Journal of Sociology, 60*(3), 507–522. https://doi.org/10.1177/14407833241260890
24. Masiero, S., & Buddha, C. (2021). *Data justice in digital social welfare: A study of the Rythu Bharosa scheme* [Preprint]. arXiv. https://doi.org/10.48550/arXiv.2108.09732
25. United Nations. (1966). International Covenant on Economic, Social and Cultural Rights. United Nations Treaty Series, 993, 3.
26. Frota, L., Behrendt, C., & Razavi, S. (2025, May 5). *Digital transformation is pivotal to achieving the goal of universal social protection*. International Labour Organization.

TECHNOLOGICAL EXCLUSION AND THE REALIZATION OF HUMANRIGHTS IN DIGITALIZED SOCIAL PROTECTION

Draško Gajić

University of Banja Luka, Faculty of Political Sciences, Bulevar vojvode Petra Bojovića 1A, 78000Banja Luka, Bosnia and Herzegovina, drasko.gajic@fpn.unibl.org

ABSTRACT

The digitalization of social protection is increasingly presented as an instrument for improvingthe efficiency, accessibility and transparency of public services. However, when access to social rightsbecomes predominantly mediated by digital platforms, electronic procedures, databases and automatedforms of decision-making, new forms of exclusion may emerge. This paper analyzes technologicalexclusion as a human rights issue within digitalized social protection systems. It focuses on theposition of users who lack digital skills, stable internet access, adequate devices, accessible digitalinterfaces or institutional support in navigating digital procedures. Special attention is given to therisks that digital transformation may create for older persons, persons with disabilities, people living inpoverty, rural populations and other socially vulnerable groups. The paper discusses the relationshipbetween administrative modernization and the effective realization of human rights, particularly theprinciples of equality, non-discrimination, accessibility, privacy, transparency and the right to aneffective remedy. The central argument is that digitalization should not replace the substantiveaccessibility of social protection, but should function as an additional and socially sensitive channelfor exercising rights. The paper concludes that digitalized social protection requires human rightssafeguards, non-digital alternatives and institutional mechanisms that prevent technological exclusionfrom becoming a new form of social inequality.

Keywords: social protection, human rights, technological exclusion, digitalization, social right