



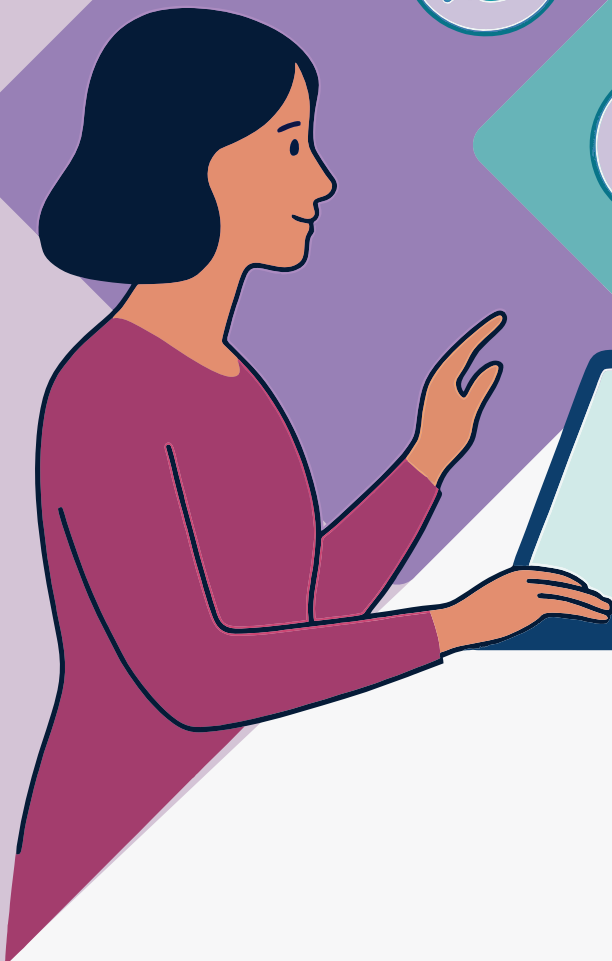
Co-funded by
the European Union



german
cooperation
DEUTSCHE ZUSAMMENARBEIT

Implemented by

giz Deutsche Gesellschaft
für Internationale
Zusammenarbeit (GIZ) GmbH



Raport mbi "Qasja e grave në E-Kosova"

Përpiluar nga:
Blerta Thaçi

Ky dokument është përgatitur me mbështetjen financiare të Bashkimit Evropian dhe Ministrisë Federale Gjermane për Bashkëpunim Ekonomik, në kuadër të veprimit të bashkëfinancuar për “Reduktimin e Barrës Administrative” të zbatuar nga moduli teknik i “Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH” – “Mbështetje për Procesin e Reformës së Integritimit në BE”.

Qëndrimet e shprehura në këtë dokument janë ato të konsulentit/ëve dhe në asnjë mënyrë nuk pasqyrojnë mendimin zyrtar të Bashkimit Evropian, Gjermanisë apo GIZ-it.

Tabela e përmbajtjes

0. Përmbledhje Ekzekutive	5
1. Hyrje	6
2. Objektivi	7
3. Metodologjia	7
3.1. Komponenti Sasior: Anketa Online	7
3.2. Komponenti Cilësor: Intervistat Kyçe	7
3.3. Hulumtime Dytësore dhe Rishikimi i Literaturës	8
4. Komponenti Sasior: Ndiemoni në Përmirësimin e eKosova për të Gjitha Gratë	10
Seksioni 1: Të dhënat demografike	10
Seksioni 2: Përdorimi i eKosova	12
Seksioni 3: Sfidat dhe aksesueshmëria	14
5. Komponenti Cilësor: Intervistat	19
5.1 Intervistë me Z. Burim Balaj, Drejtor i DRPA-së, Agjencia e Informacionit Shoqëror, Kosovë	19
5.2. Intervistë me eksperte: znj. Luljeta Demolli, Drejtoreshë Ekzekutive, Qendra Kosovare për Studime Gjinore	22
6. Hulumtime dhe Rishikimi i Literaturës Dytësore: Përdorshmëria, Qasja dhe Përfaqësimi i Grave në eKosova	24
6.1 Njohuritë Dixhitale dhe Hendeku i Aftësive	24
6.2 Ndërgjegjësimi dhe Përdorimi i eKosova	25
6.3 Përdorshmëria dhe Dizajni i Platformës	26
6.4 Disponueshmëria e shërbimeve specifike për gjininë	27
6.5 Përfaqësimi i Grave në Dizajnin e Platformës	28
6.6 Barrët burokratike dhe administrative	28
7. Rekomandime për një Platformë Dixhitale Gjithëpërfshirëse Gjinore	30
7.1. Ndërtoni Besimin Dixhital dhe Shkrim-leximin për Gratë	30
5.2 Përmirësoni Dizajnin e Platformës dhe Zbulueshmërinë e Shërbimit	30
5.3 Adresoni Barrierat Dixhitale Ndërsektorale	30
5.4 Thjeshtoni dhe përmirësoni proceset administrative	31
5.5 Integrimi i Çështjeve Gjinore në Qeverisjen dhe Mbikëqyrjen e Platformës	31
5.6 Ndërtoni Besim dhe Promovoni Angazhimin Gjithëpërfshirës	31
8. Pyetje moster të anketës	32
9. Referencat	33
Përfundim	34

0. Përmbledhje Ekzekutive

Ky raport heton aksesueshmërinë e platformës së shërbimeve dixhitale eKosova nga perspektiva e grave në Kosovë. Ndërsa dixhitalizimi përshpejtohet në të gjithë vendin, platforma si eKosova janë thelbësore për përpjekjet e qeverisë për të rritur transparencën, efikasitetin dhe pjesëmarrjen e qytetarëve. Megjithatë, aksesit nuk garanton përfshirjen, dhe shërbimet dixhitale duhet të dizajnohen duke pasur parasysh barazinë për të shmangur thellimin e pabarazive ekzistuese gjinore dhe sociale.

Hulumtimi shqyrton se si gratë bashkëveprojnë me platformën eKosova, me cilat sfida përballen ato dhe cilat përmirësime sistematike janë të nevojshme për të siguruar që platforma t'u shërbejë të gjithë qytetarëve, jo vetëm atyre me njohuri dixhitale ose atyre me përparësi socioekonomike. Duke u mbështetur në një qasje me metoda të përziera, gjetjet pasqyrojnë përvojat e 73 grave nga grupmosha dhe prejardhje arsimore të ndryshme që iu përgjigjën një ankete online, si dhe njohuritë nga intervistat institucionale dhe studimet krahasuese.

Gjetjet kryesore zbulojnë boshllëqe të konsiderueshme në njohuritë dixhitale, përdorshmëri të dobët dhe mungesë dukshme për shërbimet relevante për gratë, të tilla si pensionet e paaftësisë për fëmijët, subvencionet për kujdesin ndaj fëmijëve dhe mbrojtja nga dhuna në familje. Gratë nga komunitetet e marginalizuara, duke përfshirë popullatat rome, ashkali dhe egjiptiane, si dhe ato me nivele më të ulëta arsimore, përballen me pengesa të ndërlukuara për shkak të boshllëqeve gjuhësore, kufizimeve të pajisjeve, mungesës së aftësive dixhitale dhe sfidave të dokumentimit. Këto grupe shpesh detyrohen të kryejnë shërbime personalisht pavarësisht komoditetit dixhital të synuar nga platforma.

Problemet e përdorshmërisë ishin një temë e përsëritur në të gjitha përgjigjet e anketave dhe intervistat. Ndërfaqes së platformës i mungon dizajni intuitiv, optimizimi për celularë dhe udhëzimi vizual, veçanërisht për shërbimet që kërkojnë ngarkim dokumentesh ose lundrim në faqe të shumëfishta. Mbështetja shumëgjuhëshe mbetet e kufizuar dhe mungesa e një seksioni "Gratë dhe Familja" ose një organizimi shërbimesh të bazuara në ngjarje jetësore e bën të vështirë për përdoruesit të gjejnë shërbime kritike. Ndërkohë, barrët administrative, siç është dorëzimi i përsëritur i dokumentacionit dhe rivlerësimi për aftësi të kufizuara të përhershme, janë replikuar në mënyrë dixhitale në vend që të zgjidhen.

Një boshllëk i madh strukturor qëndron në mungesën e përfaqësimit të grave në hartimin e platformave dhe në qarqet e reagimeve. Ndërsa gratë janë disa nga përdoruesit më aktivë të shërbimeve publike, ato mungojnë kryesisht në konsultime, procese të bashkë-dizajnimit dhe testime të përdorshmërisë. Kjo është në kundërshtim me praktikën më të mira të BE-së, ku auditimet gjinore, testimi i përdoruesve dhe panelet e reagimeve janë praktikë standarde në hartimin e shërbimeve.

Pavarësisht këtyre sfidave, raporti thekson se Kosova ka mjetet, politikat dhe kornizat institucionale për të udhëhequr një transformim dixhital më gjithëpërfshirës. Përmes rekomandimeve të përqendruara në dizajnin e përqendruar te njeriu, integrimin gjinor, thjeshtimin administrativ dhe qeverisjen pjesëmarrëse, eKosova mund të evoluojë në një platformë që pasqyron realitetet, nevojat dhe pikat e forta të të gjitha grave në Kosovë.

Raporti arrin në përfundimin se përfshirja duhet të jetë e qëllimshme dhe se Kosova ka një mundësi unike për të vendosur një precedent rajonal në qeverisjen dixhitale femine. Me reforma strategjike dhe një angazhim për barazi, eKosova mund të kalojë nga të qenit një mjet publik i dixhitalizuar në një platformë vërtet gjithëpërfshirëse, një platformë që transformon jo vetëm mënyrën se si ofrohen shërbimet, por edhe kë fuqizojnë ato.

1. Hyrje

Kosova ka bërë hapa të rëndësishëm në qeverisjen dixhitale gjatë pesë viteve të fundit, duke e pozicionuar platformën eKosova, të lançuar në vitin 2020, si portën qendrore për qytetarët që të kenë akses në shërbimet publike thelbësore. E zhvilluar nën udhëheqjen e Agjencisë për Shoqërinë e Informacionit (ASHI), eKosova u zgjerua me shpejtësi gjatë pandemisë COVID-19 për të ofruar shërbime të tilla si takimet për vaksinim, regjistrimi i gjendjes civile dhe qasja në ndihmë sociale, duke shënuar një ndryshim drejt qeverisjes së dixhitalizuar dhe të përqendruar te qytetari.

Megjithatë, ndërsa Kosova përparon me Axiendën e saj Dixhitale 2030, e cila thekson transformimin dixhital gjithëpërfshirës (SO1), dixhitalizimin e shërbimeve (SO3) dhe ndërtimin e besimit publik (SO6), bëhet gjithnjë e më e rëndësishme të shqyrtohet nëse platforma si eKosova janë njësoj të arritshme për të gjithë, veçanërisht për gratë.

Platformat dixhitale duhet të jenë të dizajnuara për të pasqyruar diversitetin e realiteteve të përdoruesve, jo vetëm nevojat e tyre dixhitale. Përfshirja e përdoruesve, veçanërisht nga grupet e marginalizuara, është thelbësore për të siguruar që shërbimet të jenë jo vetëm teknikisht të arritshme, por edhe gjithëpërfshirëse nga ana sociale dhe kulturore. Kjo është veçanërisht e rëndësishme për gratë, të cilat shpesh angazhohen me shërbimet publike në role si kujdestare, prindër dhe kryefamiljare.

Studime të shumta, përfshirë ato nga Rrjeti i Grave të Kosovës (RGK) dhe UN Women, kanë treguar se qasjet e dizajnit neutral ndaj gjinisë shpesh dështojnë të adresojnë barrierat specifike me të cilat përballen gratë, të tilla si boshllëqet në shkrim-leximin dixhital, qasja e kufizuar në telefonat inteligjentë ose internetin, dhe mungesa e dukshmërisë për shërbime si mbështetja për kujdesin ndaj fëmijëve, ndihma për dhunën në familje dhe pagesat për aftësinë e kufizuar.

Sipas Veprimit të Jashtëm të Bashkimit Evropian (2022), normat sociokulturore, përgjegjësitë e kujdesit, varësia financiare dhe nën-përfaqësimi sistematik vazhdojnë të kufizojnë pjesëmarrjen aktive të grave si në jetën publike ashtu edhe në hapësirat dixhitale. Unioni Ndërkombëtar i Telekomunikacionit (ITU, 2023) vëren se në nivel global, gratë kanë 19% më pak gjasa sesa burrat të përdorin internetin celular, një hendek që është edhe më i gjerë në zonat rurale, ku sfidat e aksesit dhe përballueshmërisë përkeqësohen nga rolet kufizuese gjinore.

Diskutimet e fundit në grupe fokusi të kryera nga EPIK & UBO Consulting (2025) në Kosovë kanë treguar se shërbimet publike kritike, siç janë regjistrimi i vdekjeve, pensionet e paaftësisë dhe mbështetja për fëmijët, shpesh hartohen pa kontributin domethënës të përdoruesit. Gratë, të cilat shpesh i menaxhojnë këto shërbime në emër të familjeve të tyre, raportuan burokraci të tepërt, barrë dokumentacioni, udhëzime jokonsistente nga komunat dhe udhëzime të kufizuara përmes portalit eKosova. Këto të meta në dizajn dhe boshllëqe në shërbime ndikojnë në mënyrë disproporcionale tek ata që tashmë përballen me pengesa sistemike për pjesëmarrje.

2. Objektivi

Ky raport shqyrton shkallën në të cilën platforma eKosova i përgjigjet nevojave specifike të grave. Ai zbaton një këndvështrim gjinor për të vlerësuar përdorshmërinë, aksesueshmërinë dhe praninë (ose mungesën) e strukturave mbështetëse për përfshirjen dixhitale. Hulumtimi i jep përparësi zërave dhe përvojave të grave si prova thelbësore për përmirësimin e cilësisë dhe drejtësisë së ofrimit të shërbimeve publike dixhitale në Kosovë.

Platforma vlerësohet jo vetëm si një mjet teknik, por edhe si një ndërfaqe e politikave publike, ku vendimet në lidhje me përfshirjen, dukshmërinë, gjuhën dhe llogaridhënien kanë pasoja në jetën reale, veçanërisht për ata që menaxhojnë shërbime komplekse emocionalisht dhe administrativisht.

3. Metodologjia

Ky studim përdori një qasje me metoda të përziera, duke kombinuar teknikat sasiore dhe cilësore të kërkimit për të fituar një kuptim gjithëpërfshirës se si gratë në Kosovë qasen dhe e përjetojnë platformën eKosova. Metodologjia u hartua për të pasqyruar si trendet statistikore ashtu edhe realitetet e nuancuara me të cilat përballen gratë me prejardhje të ndryshme socio-ekonomike, gjeografike dhe etnike.

3.1. Komponenti Sasior: Anketa Online

Një anketë online u zhvillua me gjithsej 76 gra të anketuara nga rajone të ndryshme të Kosovës. Anketa u shpërnda në mënyrë dixhitale përmes platformave të mediave sociale, rrjeteve të shoqërisë civile dhe organizatave komunitare të fokusuara te gratë për të siguruar një shtrirje të gjerë.

Instrumenti i anketës është projektuar për të mbledhur të dhëna mbi:

- Ndërgjegjësim për platformën eKosova
- Shpeshtësia dhe qëllimi i përdorimit
- Lehtësia e navigimit dhe kënaqësia e përdoruesit
- Qasja në pajisje dhe internet
- Barrierat e hasura në aksesimin e shërbimeve
- Preferencat për ndihmë dhe mbështetje offline

Të anketuarve iu drejtuan pyetje të mbyllura (shkalla Likert, zgjedhje e shumëfishtë) dhe pyetje të hapura për të lejuar kontributin narrativ. Pjesëmarrësit përfshinin gra nga zonat urbane dhe rurale, nga një gamë e gjerë grupmoshash dhe nivelesh arsimore.

3.2. Komponenti Cilësor: Intervistat Kyçe

Për të thelluar njohuritë e gjeneruara nga anketa, u zhvilluan intervista gjysmë të strukturuar me përfaqësues nga institucione dhe organizata kryesore të përfshira në qeverisjen dixhitale, barazinë gjinore dhe teknologjinë qytetare. Këto përfshinin:

- Agjencia për Informacion dhe Shoqëri (ASHI) – organi qeveritar përgjegjës për menaxhimin eKosova
- Qendra e Kosovës për Studime Gjinore – një organizatë e orientuar drejt kërkimit që ofron ekspertizë në politikat gjinore

Intervistat u përqendruan në peizazhin aktual të përfshirjes dixhitale, përpjekjet institucionale për të integruar perspektivën gjinore në platformat publike dhe perspektivat mbi bashkëkrijimin, qarqet e reagimeve dhe gatishmërinë për politika. Informatorët gjithashtu ndanë njohuri mbi sfidat e përdoruesve të vërejtura në punën e tyre përkatëse me gratë dhe përdoruesit e shërbimeve.

3.3. Hulumtime Dytësore dhe Rishikimi i Literaturës

Një shqyrtim gjithëpërfshirës i literaturës u krye për të vendosur gjetjet kryesore brenda kontekstit më të gjerë të transformimit dixhital, barazisë gjinore dhe ofrimit të shërbimeve publike. Rishikimi i literaturës përfshinte strategji kombëtare, kërkime të financuara nga donatorët, botime akademike dhe raporte krahasuese ndërkombëtare. Këto burime ofruan njohuri kyçe si mbi sfidat sistematike me të cilat përballen gratë kur angazhohen me platformat dixhitale, ashtu edhe mbi kornizat e politikave që udhëheqin qeverisjen dixhitale të Kosovës.

Dokumentet kryesore të shqyrtuara përfshijnë:

- *EPIK & UBO Consulting (2025) – Raporti i Grupit të Fokusit mbi Përvojën në Shërbimin Publik në Kosovë*
Një studim cilësor që eksploron pengesat në regjistrimin civil, pensionet e aftësisë së kufizuar dhe shërbimet e ndihmës familjare, me theks në barrën e përdoruesit dhe kompleksitetin emocional.
- *RrGK (2024) – Gjinia dhe Dixhitalizimi në Kosovë*
Një raport kombëtar pionier që analizon se si sistemet dixhitale neutrale ndaj gjinisë mund të përforcojnë pabarazitë strukturore dhe të përjashtojnë gratë nga përfitimi i plotë nga shërbimet dixhitale.
- *UN Women dhe Zyra e BE-së (2022) – Profili i Gjinisë në Vend në Kosovë*
Ofron një analizë bazë të boshllëqeve gjinore në jetën publike, aksesin në drejtësi, shëndetësinë, pjesëmarrjen ekonomike dhe përfshirjen dixhitale në Kosovë.
- *Banka Botërore (2022) – Vlerësimi i Gjinisë në Vend në Kosovë*
Thekson pabarazitë e vazhdueshme gjinore në aksesin dixhital, fuqizimin ekonomik dhe ofrimin e shërbimeve, me rekomandime politikash.
- *Veprimi i Jashtëm i BE-së (2022) – Raportet mbi infrastrukturën publike dixhitale dhe nevojën për modele gjithëpërfshirëse të shërbimeve dixhitale në Ballkanin Perëndimor.*
- *UNDP në Kosovë (2024) – Vlerësimi i Gatishmërisë Dixhitale (DRA) dhe Portofoli i Transformimit Dixhital*
Vlerëson infrastrukturën dixhitale të Kosovës dhe gatishmërinë e qytetarëve, duke vënë në dukje se megjithëse Kosova ka mbulim pothuajse të plotë të internetit, aftësia dixhitale dhe përdorimi i barabartë mbeten të ulëta midis grave, veçanërisht në komunitetet rurale dhe me të ardhura të ulëta.
- *ITU (2023) – Raporti i Hendekut Gjinor në Internetin Mobil*
Tregon se gratë kanë globalisht 19% më pak gjasa të përdorin internetin mobil, duke përforcuar nevojën për përpjekje për shkrim-lexim dixhital gjinor.
- *Instituti Evropian për Barazi Gjinore (EIGE, 2023) – Integrimi Gjinor në Shërbimet Publike Dixhitale*
Ofron korniza për vlerësimin dhe përmirësimin e përfshirjes gjinore në iniciativat e qeverisjes elektronike, me studime rastesh nga Suedia dhe Estonia.
- *Axhenda Dixhitale 2030 – Republika e Kosovës*
Përcakton objektivat kombëtare për transformimin dixhital, duke theksuar përfshirjen, besimin dhe aksesin e shërbimeve publike dixhitale.
- *Instituti GAP (2025) – Fuqizimi i Grave në Biznes dhe Teknologji*
Përfshin gjetje mbi nën-përfaqësimin e grave në sipërmarrjen dixhitale dhe përdorimin e infrastrukturës publike dixhitale në Kosovë.

- Zejnullahu et al. (2024) – *Pranimi i Teknologjisë dhe Dixhitalizimi i Shërbimeve Publike në Kosovë*
Analizë akademike bazuar në modelet e pranimi të përdoruesve (TAM) që nxjerrin në pah boshllëqet në besim, akses dhe përdorshmëri midis grupeve të ndryshme demografike, përfshirë gratë.
- Programi i Kosovës për Barazi Gjinore (2020–2024)
Thekson përfshirjen dixhitale dhe ofrimin e shërbimeve të ndjeshme ndaj gjinisë si pjesë e kornizës kombëtare të politikave gjinore të Kosovës.

4. Komponenti Sasior: Ndihamoni në Përmirësimin e eKosova për të Gjitha Gratë

Sondazhi "Ndihamoni në Përmirësimin e eKosova për të Gjitha Gratë" u krijua për të kuptuar më mirë përvojat e grave duke përdorur platformën eKosova. Përmes një serie prej 17 pyetjesh, synuam të shqyrtonim se sa e lehtë është platforma për t'u përdorur, sa të arritshme dhe gjithëpërfshirëse janë shërbimet e saj dhe në çfarë mase i plotëson nevojat e përditshme të grave në prejardhje të ndryshme. Duke ndarë njohuritë dhe përvojat e tyre personale, pjesëmarrëset kontribuojnë në amplifikimin e zërave të grave në hartimin dhe ofrimin e shërbimeve publike dixhitale. Reagimet e tyre ndihmojnë në sigurimin që platforma si eKosova të bëhen më të përgjegjshme ndaj realiteteve teknologjike, sociale dhe ekonomike me të cilat përballen gratë në jetën e tyre të përditshme.

Seksioni 1: Të dhënat demografike

Ky seksion ofron një pasqyrë të përgjithshme të profilin demografik të të anketuarve, duke përfshirë grupmoshat dhe formimin e tyre arsimor. Këto njohuri ndihmojnë në kontekstualizimin e gjetjeve duke nxjerrë në pah karakteristikat e grave që morën pjesë. Të kuptuarit se kush janë përdoruesit është thelbësore për hartimin e shërbimeve dixhitale gjithëpërfshirëse që pasqyrojnë nevojat dhe realitetet e segmenteve të ndryshme të popullsisë.

Një total prej 76 grash morën pjesë, duke përfaqësuar një sërë grupmoshash dhe prejardhjesh arsimore. Shumica e të anketuarve bien brenda grupmoshës 25-34 vjeç (42.1%), e ndjekur nga 35-44 vjeç (34.2%). Këto dy grupe përbëjnë mbi tre të katërtat e të gjithë pjesëmarrësve. Ndërkohë, vetëm 13.2% e përgjigjeve erdhën nga grupi 18-24 vjeç dhe vetëm 10.5% nga ato të moshës 45-54 vjeç. Nuk kishte të anketuar nën 18 vjeç ose mbi 55 vjeç, gjë që nxjerr në pah një nën-përfaqësim të mundshëm të grave të moshuara dhe përdoruesve adoleshentë në vlerësimet e shërbimeve publike dixhitale.

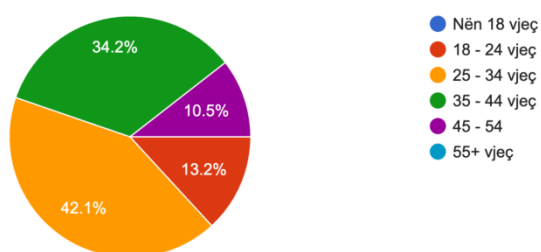


Figura 1. Shpërndarja sipas moshës

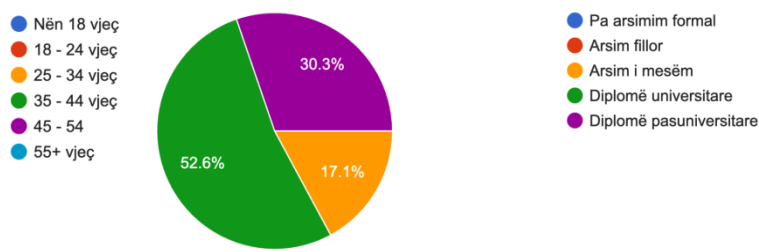


Figura 2. Niveli i arsimit

Të anketuarit në përgjithësi kanë arsim të lartë, me 52.6% që kanë diplomë universitare dhe 30.3% diplomë pasuniversitare. Një 17.1% shtesë kanë përfunduar arsimin e mesëm. Nuk kishte pjesëmarrës vetëm me arsim fillor ose pa arsim formal, duke sugjeruar që gratë me prejardhje më të ulët arsimore mund të kenë më pak gjasa të angazhohen ose të arrihen nga ky lloj ankete, dhe ndoshta më pak të angazhuara me platforma dixhitale si eKosova në përgjithësi.

Siç shihet në Figurën 3, shumica dërrmuese e të anketuarve (86.8%) raportojnë se kanë akses të shkëlqyer në pajisjet dixhitale dhe internet të qëndrueshëm, ndërsa pjesa e mbetur prej 13.2% tregojnë

se kanë akses me disa kufizime. Vlen të përmendet se asnjë nga të anketuarit nuk raportoi akses të kufizuar ose aspak.



Figura 3. Qasje në pajisjet dixhitale

Këto rezultate sugjerojnë që qasja dixhitale nuk është një pengesë kryesore për grupin e grave të anketuara. Megjithatë, kjo pasqyron gjithashtu një privilegj dixhital që mund të mos përfaqësojë popullsinë më të gjerë të grave në Kosovë, veçanërisht ato në zonat rurale ose nga sfone më të ulëta socio-ekonomike. Ndërhyrjet dhe hulumtimet e ardhshme mund të synojnë të përfshijnë zërat e grave me qasje të kufizuar ose aspak, sfidat e të cilave mund të ndryshojnë ndjeshëm.

Figura 4 ilustron se një shumicë e madhe e të anketuarve (71.1%) e konsiderojnë veten se kanë aftësi të avancuara dixhitale, ndërsa 28.9% i vlerësojnë aftësitë e tyre si të nivelit të mesëm. Asnjë i anketuar nuk i identifikoi aftësitë e tyre si bazë. Këto rezultate pasqyrojnë një bazë përdoruesish të sigurt në aspektin dixhital, të aftë për të lundruar dhe përdorur një gamë të gjerë mjetesh dhe platformash online. Ky nivel kompetence mund të ndikojë pozitivisht në aftësinë e tyre për të bashkëvepruar me eKosova. Megjithatë, mungesa e përfaqësimit nga gratë me njohuri bazë dixhitale tregon një boshllëk të konsiderueshëm në mostër, duke përjashtuar potencialisht perspektivat e atyre që mund të kenë më shumë vështirësi në aksesin në shërbimet publike online.

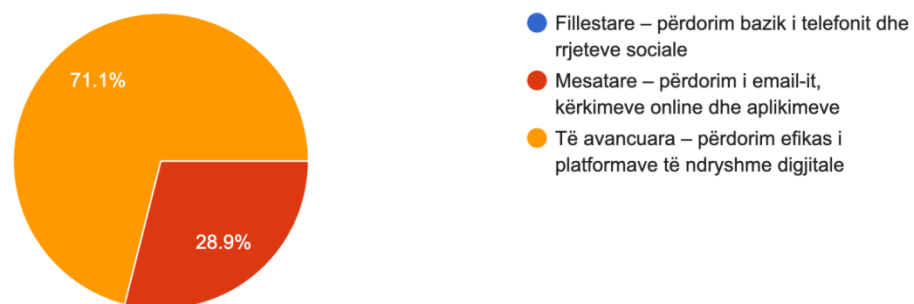


Figura 4. Aftësitë Dixhitale

Për më tepër, siç tregohet në Figurën 5, shumica e të anketuarve (56.6%) nuk kanë marrë asnjë trajnim formal mbi përdorimin e platformave dixhitale si eKosova. Inkurajuese është se një në katër (25%) shprehën interes për një trajnim të tillë, duke treguar kërkesë të mundshme për mundësi të strukturuar mësimi. Vetëm 18.4% e pjesëmarrësve raportuan se kishin marrë tashmë trajnim.

Pavarësisht se shumica e të anketuarve posedojnë aftësi dixhitale të nivelit të ndërmjetëm deri të avancuar, niveli i ulët i trajnimit formal nxjerr në pah një boshllëk në programet e synuara të shkrim-leximit dixhital. Kjo nënvizon rëndësinë e ofrimit të trajnimit të arritshëm dhe të përqendruar te

përdoruesi, veçanërisht për ata që mund të jenë të sigurt me mjetet dixhitale, por të panjohur me lundrimin në platformat e shërbimit publik. Angazhimi i grupit të interesuar, por të patrajnuar, paraqet një mundësi të rëndësishme për të zgjeruar përdorshmërinë dhe shtrirjen e platformës.

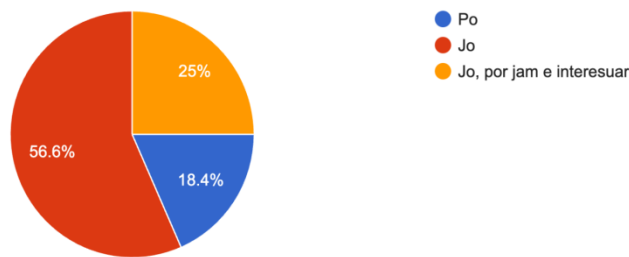


Figura 5. Trajnim formal mbi përdorimin e platformave dixhitale si eKosova

Seksioni 2: Përdorimi i eKosova

Ky seksion shqyrton se sa shpesh gratë angazhohen me platformën eKosova dhe cilët faktorë mund të ndikojnë në modelet e tyre të përdorimit. Të kuptuarit e frekuencës së aksesit ofron një pasqyrë të vlefshme mbi sjelljen e përdoruesit, rëndësinë e platformës dhe pengesat e mundshme që ndikojnë në angazhimin e vazhdueshëm. Të dhënat shërbejnë gjithashtu si bazë për identifikimin e fushave ku platforma mund të përmirësohet për të përmbushur më mirë nevojat e grave në nivele të ndryshme të shkrim-leximit dixhital dhe aksesit.

Bazuar në përgjigjet në Figurën 6, pjesa më e madhe e të anketuarve (35.5%) raportuan se e përdorin platformën eKosova në baza mujore, ndërsa një tjetër 32.9% e përdorin atë rrallë. Një segment më i vogël angazhohet më shpesh, me 18.4% që hyjnë në platformë çdo javë dhe vetëm 11.8% në baza ditore. Vetëm 1.3% deklaruan se nuk e kishin përdorur kurrë. Këto rezultate sugjerojnë që ndërsa platforma sheh angazhim të rregullt mujor, përdorimi më intensiv ose i shpeshtë mbetet i kufizuar. Përqindja e lartë e përdoruesve të rrallë tregon sfida të mundshme në përdorshmëri, rëndësinë e shërbimeve ose zakonet dixhitale. Të kuptuarit pse disa gra e përdorin platformën rrallë mund të ndihmojë në identifikimin e fushave për përmirësimin e shërbimeve ose përpjekjet për rritjen e ndërgjegjësimit.

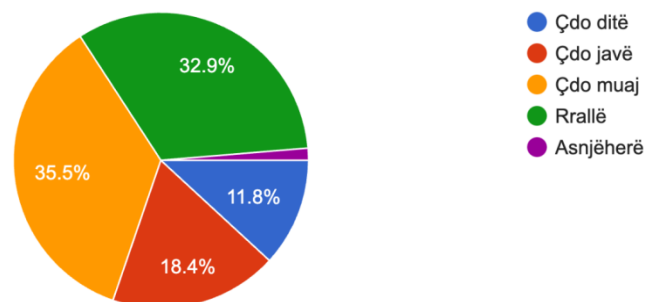


Figura 6. Sa shpesh e përdorni platformën eKosova?

Figura 7 ilustron. Një shumicë e madhe e të anketuarve (65.8%) e gjetën platformën shumë të lehtë për t'u përdorur, me një 17.1% shtesë që e përshkruan atë si disi të lehtë. Vetëm një pjesëmarrës e vlerësoi navigimin si disi të vështirë dhe asnjë nuk e gjeti shumë të vështirë. Rreth 15.8% mbetën neutralë, duke sugjeruar ose përvoja të përziera ose ndërveprim të kufizuar. Këto rezultate sugjerojnë që shumica e

përdoruesve e përjetojnë eKosova si miqësore për përdoruesit, të paktën në aspektin e navigimit bazë. Megjithatë, përqindja e vogël që e gjeti të vështirë, së bashku me përgjigjet neutrale, mund të tregojnë fusha ku struktura ose terminologjia e platformës mund të përmirësohet, veçanërisht për përdoruesit me nivele të ndryshme të besimit dixhital ose njohurisë me sistemet e shërbimeve publike.

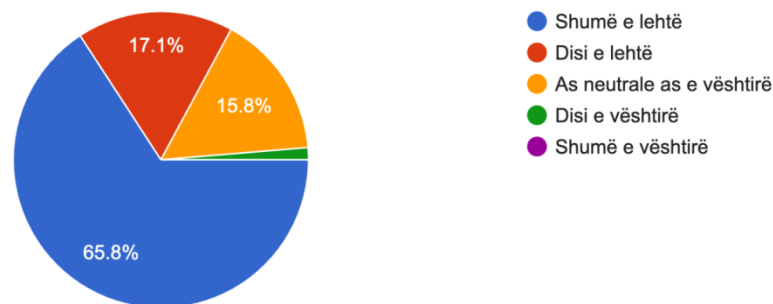


Figure 7. Figura 7. Sa shpesh e përdorni platformën eKosova?

Shumica e të anketuarve (65.8%) në Figurën 8 i vlerësuan udhëzimet dhe informacionin e platformës si shumë të qartë, dhe një 22.4% shtesë i gjetën ato kryesisht të qarta. Një pjesë e vogël e përdoruesve ishin ose neutralë (6.6%) ose e gjetën informacionin të paqarta (5.2% të kombinuar). Këto rezultate tregojnë një perceptim përgjithësisht pozitiv të materialeve të komunikimit dhe udhëzimit të platformës. Megjithatë, edhe përqindja e vogël e përdoruesve që e gjetën informacionin të paqartë sinjalizon një nevojë për të rishikuar dhe thjeshtuar vazhdimisht përmbajtjen, veçanërisht për individët që mund të jenë të rinj në platformë ose më pak të sigurt në njohuritë e tyre dixhitale. Qartësia e gjuhës, përdorimi i pamjeve dhe mbështetja shumëgjuhëshe mund të rrisin më tej të kuptuarit e përdoruesve.

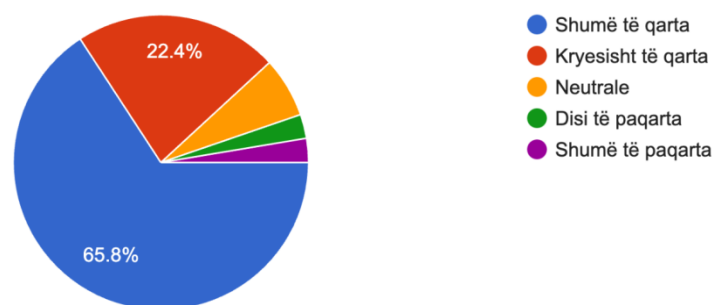


Figura 8. Sa të qarta janë udhëzimet dhe informacioni i dhënë në platformë?

Shumica e të anketuarve (53.9%) në Figurën 9 ndihen shumë të sigurt kur ndajnë të dhënat e tyre personale në eKosova, ndërsa 26.3% të tjerë ndihen disi të sigurt. Megjithatë, 14.5% mbeten neutralë dhe një 5.2% e kombinuar shprehën pasiguri deri në një farë mase. Këto përgjigje tregojnë një perceptim përgjithësisht pozitiv të sigurisë së të dhënave në platformë. Megjithatë, ekzistenca e përdoruesve hezitues ose të shqetësuar thekson rëndësinë e transparencës dhe komunikimit të vazhdueshëm në lidhje me masat e mbrojtjes së të dhënave. Rritja e besimit të përdoruesve mund të përfshijë forcimin e politikave të privatësisë, përmirësimin e proceseve të pëlqimit dhe dhënien e udhëzimeve të qarta se si trajtohen të dhënat personale.

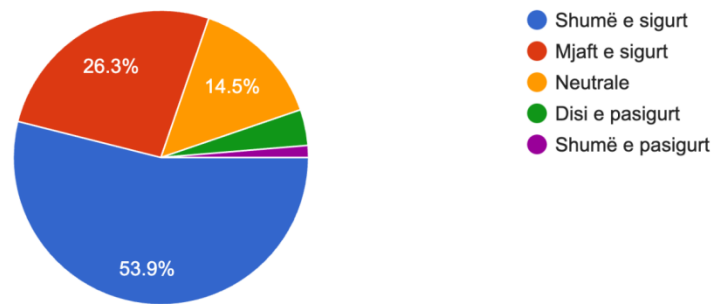


Figura 9. Sa të sigurt ndiheni kur ndani të dhënat tuaja personale në platformë?

Seksioni 3: Sfidat dhe aksesueshmëria

Ky seksion shqyrton barrierat specifike me të cilat përballen gratë kur përdorin platformën eKosova, duke përfshirë problemet e përdorshmërisë, qartësinë e informacionit dhe shqetësimet që lidhen me sigurinë e të dhënave. Të kuptuarit e këtyre sfidave është thelbësore për identifikimin e boshllëqeve në ofrimin e shërbimeve dhe përmirësimin e aksesit për të gjithë përdoruesit, veçanërisht ata që mund të jenë të përjashtuar dixhitalisht ose të pashërbyer. Gjetjet ofrojnë udhëzime të vlefshme për ta bërë platformën më gjithëpërfshirëse, intuitive dhe të sigurt për grupe të ndryshme grash në të gjithë Kosovën.

Sipas të dhënave të paraqitura në Figurën 10, sfida më e përmendur ishin vështirësitë teknike, të tilla si performanca e ngadaltë e platformës ose gabimet e sistemit (34.2%). Kjo u pasua nga mungesa e shërbimeve që i përgjigjen përkatësisë gjinore (21.1%) dhe udhëzimet e paqarta (13.2%). Një pjesë më e vogël raportoi probleme me navigimin (10.5%) dhe barrierat gjuhësore (1.3%). Në të njëjtën kohë, rreth 30% e të anketuarve u shprehën në mënyrë të ndryshme se nuk hasën ndonjë vështirësi.

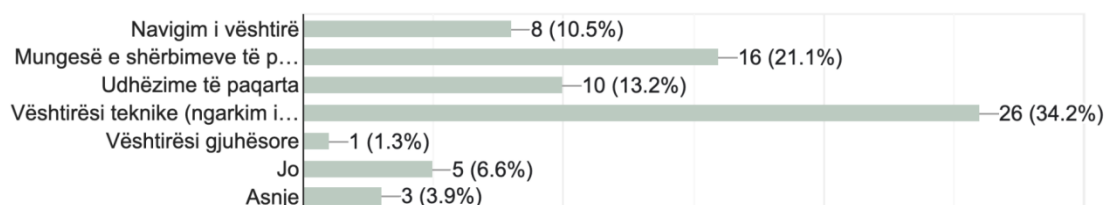


Figura 10. A keni hasur ndonjë sfidë gjatë përdorimit të platformës?

Ndërsa një numër i konsiderueshëm përdoruesish raportuan një përvojë të qetë, të dhënat zbulojnë sfida të vazhdueshme teknike dhe strukturore që ndikojnë në përvojën e përdoruesit. Mungesa e shërbimeve të përshtatura sipas nevojave të grave dhe udhëzimet e paqarta sugjerojnë nevojën për një dizajn më të mirë të përmbajtjes dhe diversifikim të shërbimeve. Përveç kësaj, trajtimi i gabimeve teknike të përsëritura dhe përmirësimi i performancës së sistemit do të rriste ndjeshëm përdorshmërinë dhe besimin e platformës.

Për më tepër, shërbimi më i përdorur në platformën eKosova është Gjendja Civile (77.6%), e ndjekur nga shërbimet që lidhen me familjen (65.8%) dhe arsimit (53.9%). Një numër i konsiderueshëm përdoruesish kanë aksesuar edhe në shërbime që lidhen me taksat, shëndetësinë, policinë/gjyqësorin dhe

punësimin. Përdorimi ka rënë ndjeshëm për shërbime të tilla si prona (22.4%) dhe biznesi (11.8%), dhe shumë pak prej tyre janë angazhuar me shërbime për kujdesin ndaj fëmijëve ose automjeteve. (Shih Figurën 11.)

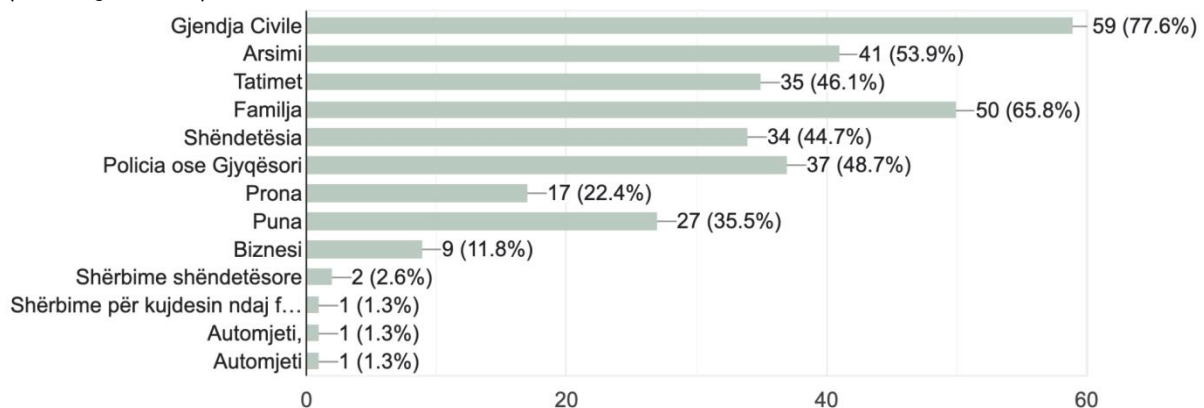


Figura 11. Cilat nga shërbimet e mëposhtme i keni përdorur në platformën eKosova?

Ndërsa shumë të anketuar nuk raportuan vështirësi të mëdha, disa prej tyre ndanë shqetësime specifike. Një temë e përsëritur ishte paqëndrueshmëria teknike dhe përvoja e dobët e përdoruesit. Një pjesëmarrës e përshkroi qartë zhgënjimin e tij:

"Nuk ka shumë probleme, por në përgjithësi përvoja e përdoruesit është shumë e dobët. Shpesh duhet të ktheheni në të njëjtën faqe; kur faqja rifreskohet, rivendoset gjithçka dhe duhet të kërkoni përsëri për gjëra. Në përgjithësi, ka probleme teknike."

Ky koment nxjerr në pah një problem të zakonshëm të përdorshmërisë në platformat dixhitale: ndërprerjet e seancave dhe sjelljet e rifreskimit që ndërpresin rrjedhën e përdoruesve. Edhe nëse përmbajtja dhe shërbimet janë të disponueshme, dizajni teknik dhe cilësia e ndërveprimit ndikojnë ndjeshëm në kënaqësinë dhe përdorimin e vazhdueshëm. Reagime të tilla sugjerojnë nevojën për optimizim të UX, menaxhim më të mirë të seancave dhe rezistencë ndaj gabimeve.

Seksioni 4: Përfshirja dhe nevojat gjinore

Ky seksion përqendrohet në atë se sa mirë platforma eKosova i plotëson nevojat specifike të grave, veçanërisht në aspektin e dizajnit gjithëpërfshirës, diversitetit socio-ekonomik dhe shërbimeve që i përgjigjen përkatësisë gjinore. Ai shqyrton nëse përdoruesit ndihen të përfaqësuar në strukturën e platformës dhe nëse shërbimet janë të arritshme në prejardhje dhe nivele të ndryshme të shkrim-leximit dixhital. Këto njohuri ndihmojnë në vlerësimin e shkallës në të cilën eKosova mbështet qasjen e barabartë në shërbimet publike dhe nxjerr në pah mundësitë për ta bërë platformën më gjithëpërfshirëse për të gjitha gratë.

Më shumë se gjysma e të anketuarve (56.6%) besojnë se eKosova i adreson mirë nevojat e grave, ndërsa 34.2% mendojnë se kjo është e vërtetë vetëm deri diku. Një pjesë e vogël e përdoruesve (gjithsej 9.2%) ose mendojnë se shërbimet janë të pamjaftueshme ose mungojnë plotësisht, ose janë të pasigurt. (Shih Figurën 12.)

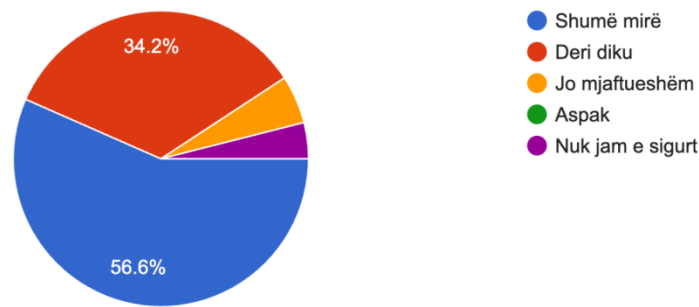


Figura 12. Cilat nga shërbimet e mëposhtme i keni përdorur në platformën eKosova?

Ndërsa shumica e grave e shohin platformën si të përgjegjshme ndaj nevojave të tyre, përqindja e konsiderueshme e atyre që janë ose të pasigurta ose kritike sugjeron që shërbimet specifike gjinore mund të jenë më të dukshme, më të përshtatura ose më qartë të komunikuar. Forcimi i shtrirjes së aktiviteteve, bashkë-hartimi i shërbimeve me përdorueset gra dhe kryerja e vlerësimeve të mëtejshme të ndikimit gjinor mund të rrisin përfshirjen dhe kënaqësinë e përdoruesve.

Bazuar në përgjigjet në Figurën 13, më shumë se gjysma e të anketuarve (56.6%) besojnë se platforma është shumë e përshtatshme për gratë me prejardhje të ndryshme, ndërsa një tjetër 26.3% e konsiderojnë atë pjesërisht të përshtatshme. Megjithatë, një total prej 14.5% (ata që thanë se është pak ose aspak e përshtatshme) sinjalizojnë shqetësime në lidhje me përfshirjen, dhe një pjesë e vogël mbetet e pasigurt. Ndërsa perceptimi i përgjithshëm i përfshirjes është pozitiv, të dhënat zbulojnë se një në shtatë gra vënë në dyshim aksesueshmërinë e platformës në të gjitha ndarjet moshore, socio-ekonomike ose të shkrim-leximit dixhital. Kjo tregon nevojën për strategji më gjithëpërfshirëse të dizajnit, duke përfshirë opsionet gjuhësore, paraqitjet e thjeshtuara, ndërfaqet miqësore për celularët dhe shtrirjen e synuar tek gratë që mund të jenë më pak të rrjedhshme dixhitalisht ose në disavantazh ekonomik.

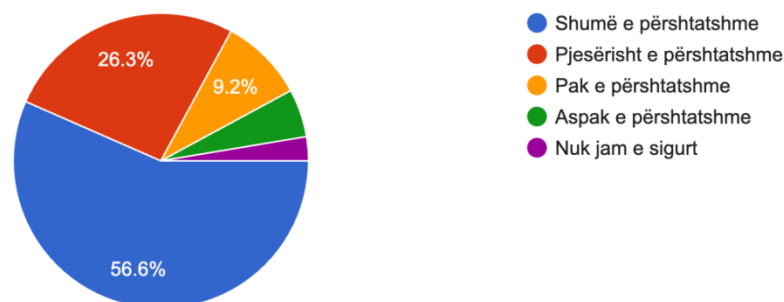


Figura 13. Cilat nga shërbimet e mëposhtme i keni përdorur në platformën eKosova?

Figura 14 ilustron se rekomandimi më i zakonshëm ishte zgjerimi i shërbimeve të përshtatura për nevojat e grave (56%), e ndjekur nga nevoja për materiale udhëzuese më të mira dhe një dizajn platforme më intuitive. Pjesëmarrësit theksuan gjithashtu rëndësinë e përputhshmërisë më të gjerë të pajisjeve dhe qendrave të mbështetjes fizike për ata që mund të kenë nevojë për ndihmë personale. Këto sugjerime pasqyrojnë një dëshirë të fortë që platforma të bëhet më e përgjegjshme, më miqësore për përdoruesit dhe gjithëpërfshirëse.

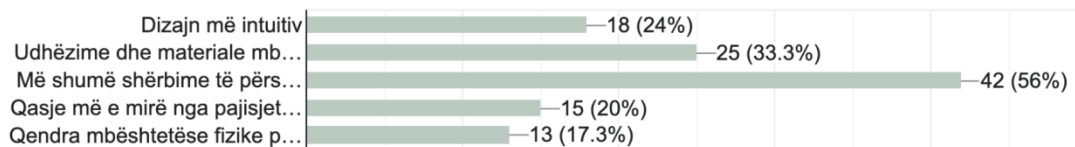


Figura 14. Çfarë përmirësimesh do ta bënin platformën më të arritshme për gratë??

Sipas Figurës 15, një pjesë e konsiderueshme e të anketuarve (42.7%) shprehën interes të qartë për t'u përfshirë në konsultimet e ardhshme për përmirësimin e eKosova. Një 30.7% shtesë mbeten të hapur ndaj idesë, ndërsa pak më shumë se një e katërta (26.7%) nuk janë të interesuar.

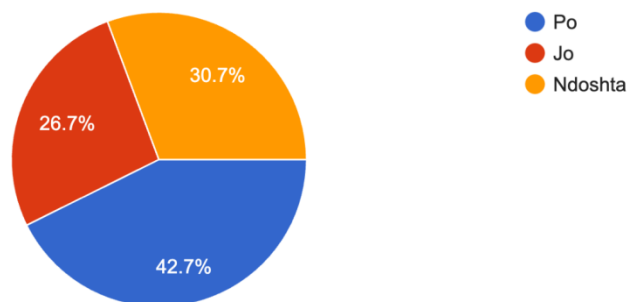


Figura 15. Çfarë përmirësimesh do ta bënin platformën më të arritshme për gratë??

Këto gjetje nxjerrin në pah një potencial të fortë për bashkëkrijim pjesëmarrës, me mbi 70% të të anketuarve që janë ose të interesuar ose ndoshta të gatshëm të kontribuojnë në përmirësimet e platformës. Kjo hapje paraqet një mundësi të fuqishme për institucionet për të ndërtuar besim, për të mbledhur njohuri të orientuara nga përdoruesit dhe për të siguruar që zhvillimi i shërbimeve publike dixhitale pasqyron nevojat reale të grave në kontekste të ndryshme. Vendosja e mekanizmave gjithëpërfshirës dhe të vazhdueshëm të konsultimit jo vetëm që do të përmirësonte përdorshmërinë, por edhe do të përforconte vlerat demokratike në qeverisjen dixhitale.

Në pyetjen e fundit "Ndonjë koment shtesë", një respondent ofroi një reflektim veçanërisht të menduar, duke theksuar rëndësinë e trajnimit dixhital për gratë që kanë qasje në internet, por nuk kanë njohuritë për të lundruar në platforma si eKosova:

"Nga përvoja ime, di që ka gra që, edhe pse kanë qasje në internet, nuk dinë si ta përdorin platformën eKosova ose platforma të ngjashme të nevojshme për mbështetjen e kujdesit ndaj fëmijëve (p.sh., pagesa për fëmijë, rimbursime librash), shpesh për shkak të nivelit të tyre të arsimimit. Unë besoj se këto gra duhet të trajnohen në këtë fushë. Gjithashtu mendoj se integrimi i eKosova me një platformë punësimi ekskluzivisht për gratë e papuna mund të mbështesë pavarësinë e tyre ekonomike, e cila është thelbësore në sistemin në të cilin jetojmë."

Ky citat bashkon dy tema kritike:

1. Ndarja dixhitale nuk ka të bëjë vetëm me aksesin, por edhe me aftësitë.
2. Shërbimet dixhitale publike, kur lidhen me mjetet e fuqizimit ekonomik, mund të krijojnë një ndikim më të gjerë shoqëror, veçanërisht për gratë që përballen me pengesa strukturore ndaj pavarësisë.

Ofron një perspektivë vizionare që përputhet me parimet e dizajnit gjithëpërfshirës dhe bën thirrje për integrim sistematik midis shërbimeve, duke mundësuar si akses praktik ashtu edhe fuqizim afatgjatë.

Përfundim: Gjetjet e këtij vlerësimi hedhin dritë mbi pikat e forta dhe boshllëqet në mënyrën se si platforma eKosova u shërben grave në të gjithë Kosovën. Ndërsa shumica e të anketuarve janë të shkathët dixhitalisht, e përdorin në mënyrë aktive platformën dhe raportojnë përvoja pozitive në aspektin e navigimit dhe qartësisë së shërbimit, të dhënat zbulojnë gjithashtu fusha të rëndësishme për përmirësim. Këto përfshijnë sfida të vazhdueshme teknike, shërbime të kufizuara specifike gjinore dhe nevojën për përfshirje më të madhe për gratë nga prejardhje dhe nivele të ndryshme socio-ekonomike të aftësive dixhitale.

Një informacion veçanërisht i rëndësishëm është gatishmëria e mbi 70% të pjesëmarrësve për t'u angazhuar në konsultime të ardhshme për të përmirësuar platformën, një sinjal i fuqishëm besimi, pronësie dhe dëshire për bashkëkrijim. Për më tepër, reflektimet e përdoruesve theksojnë se vetëm qasja dixhitale nuk është e mjaftueshme; mbështetja e synuar, trajnimi dhe integrimi i shërbimeve, veçanërisht për gratë e papuna dhe kujdestarët, janë kritike për arritjen e përfshirjes së vërtetë dixhitale dhe fuqizimit ekonomik.

Për të ecur përpara, vendimmarrësit duhet të përparësojnë:

- Përmirësime të platformës së përqendruar te përdoruesi,
- Programe të arritshme dhe gjithëpërfshirëse të shkrim-leximit dixhital, dhe
- Integrim sistematik i shërbimeve publike dixhitale me mjete që mbështesin të drejtat, mirëqenien dhe pavarësinë e grave.

Duke vepruar kështu, eKosova ka potencialin jo vetëm për të modernizuar qeverisjen, por edhe për t'u bërë një katalizator për barazinë gjinore dhe transformimin shoqëror në Kosovë.

5. Komponenti Cilësor: Intervistat

Për të plotësuar gjetjet e anketës dhe për të fituar njohuri më të thella në nivel institucional dhe politikash, u zhvilluan një seri intervistash gjysmë të strukturuar me palët kryesore të interesuara të përfshira në qeverisjen dixhitale dhe barazinë gjinore në Kosovë. Këto biseda kishin për qëllim të eksploronin vizionin institucional, sfidat dhe mundësitë që lidhen me aksesin e grave në eKosova, dhe të kuptonin se si shërbimet publike dixhitale mund të bëhen më gjithëpërfshirëse dhe më të përgjegjshme ndaj gjinisë.

Intervistat u zhvilluan me përfaqësues nga:

- Agjencia për Informacion dhe Shoqëri (ASHI) – institucioni qendror qeveritar që mbikëqyr zhvillimin dhe menaxhimin e eKosova;
- Qendra e Kosovës për Studime Gjinore – një organizatë e fokusuar në kërkime që kontribuon me ekspertizë kritike gjinore në politikat dhe reformën publike.

Njohuritë e tyre ofrojnë një kontekst të vlefshëm për të kuptuar peizazhin aktual dhe drejtimin e ardhshëm të transformimit dixhital gjithëpërfshirës në Kosovë.

5.1 Intervistë me Z. Burim Balaj, Drejtor i DRPA-së, Agjencia e Informacionit Shoqëror, Kosovë

Për të fituar njohuri institucionale mbi përdorimin gjinor të platformës eKosova, u zhvillua një intervistë e strukturuar me z. Burim Balaj, Drejtor i DRPA-së në Agjencinë e Informacionit Shoqëror në Kosovë. Diskutimi u përqendrua në modelet e përdorimit të shërbimeve nga gratë, sfidat në aksesueshmëri dhe praninë e shërbimeve të përshtatura për nevojat e grave. Veçanërisht, z. Balaj theksoi se mosha mesatare e përdorueseve gra në platformë varion midis 25 dhe 40 vjeç, duke u përputhur me fazat kryesore të jetës, siç janë arsimi i lartë, hyrja në fuqinë punëtore, prindërimi dhe nevojat e kujdesit shëndetësor.

Për më tepër, sipas z. Burim Balaj, Drejtor i DRPA-së në Agjencinë e Informacionit Shoqëror në Kosovë, disa nga sfidat kryesore të vërejtura në aksesin e grave në shërbimet eKosova rrjedhin kryesisht nga faktorë demografikë dhe gjeografikë. Këto përfshijnë:

- Mosha: Gratë e moshuara kanë më pak gjasa të angazhohen me platformën për shkak të njohurive të kufizuara me mjetet dixhitale.
- Niveli i Arsimit: Gratë me nivele më të ulëta të arsimit formal, veçanërisht ato pa trajnim për shkrim-lexim dixhital, shpesh përballen me vështirësi në lundrimin në shërbimet publike online.
- Banimi në zona rurale: Gratë që jetojnë në zona të largëta ose rurale përballen me pengesa të ndërlikuara për shkak të infrastrukturës dixhitale më të dobët dhe aksesit të kufizuar në pajisje ose shërbime mbështetëse.

Në të kundërt, z. Balaj theksoi se mungesa e udhëzimeve të qarta për shërbimin nuk është ndër shqetësimet më urgjente. Siç vuri në dukje ai, "Të gjitha shërbimet në eKosova përfshijnë udhëzime të qarta dhe të arritshme përdorimi, të ofruara në të dy gjuhët zyrtare". Kjo pasqyron angazhimin e institucionit për përfshirjen gjuhësore dhe qartësinë e shërbimit, edhe pse përpjekje për përfshirje më

të gjera dixhitale mund të jenë ende të nevojshme për të mbështetur grupe specifike përdoruesish, veçanërisht gratë rurale dhe përdoruesit e moshuar.

Për më tepër, z. Burim Balaj ofroi statistika të përdorimit të ndara sipas gjinisë nga platforma eKosova për disa shërbime kyçe. Të dhënat nxjerrin në pah trende të dukshme në angazhimin në shërbim, veçanërisht nga gratë, në katër kategori kryesore:

Shërbimi 1: Transporti (Shërbimet e Patentës së Shoferit)

Siç ilustron Figura 16, gratë po përdorin shërbimet që lidhen me automjetet më shpesh sesa burrat, duke përfshirë caktimin e takimeve për provimet teorike dhe pagesën e tarifave përkatëse. Kjo sfidon stereotipet tradicionale në lidhje me dominimin mashkullor në detyrat që lidhen me automjetet dhe pasqyron autonominë në rritje midis grave në menaxhimin e shërbimeve që lidhen me lëvizshmërinë.

- 2024: 11,752 gra kundrejt 8,823 burrave
- 2025: 10,261 gra kundrejt 9,248 burrave

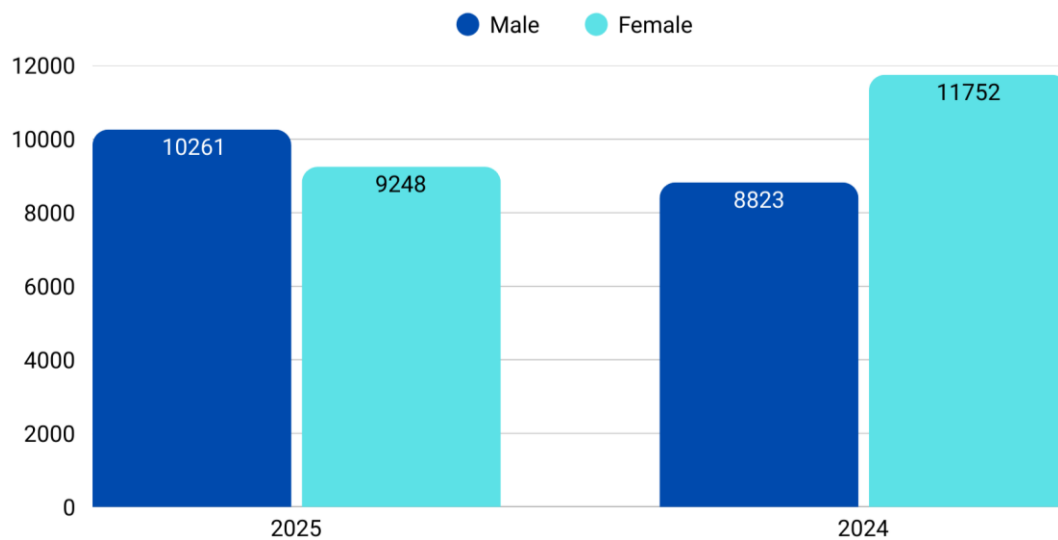


Figura 16. Çfarë përmirësimesh do ta bënin platformën më të arritshme për gratë?

Shërbimi 2: Arsimi (Tekste Shkollore dhe Bursa Shkollore)

Gratë janë dukshëm më të shumta se burrat në aksesin ndaj mbështetjes për tekstet shkollore dhe ndihmës financiare në arsimin e lartë. Pjesëmarrja dërrmuese e grave në programet STEM dhe të bursave elitare sinjalizon një kërkesë dhe mundësi të fortë për mbështetje të vazhdueshme dixhitale në shërbimet arsimore.

- Shkolla Fillore dhe e Mesme e Ulët (Klasat 1–5 dhe 6–9):
 - 2024: ~198,964 aplikime nga gratë kundrejt ~41,381 nga burrat
 - 2023: ~186,423 aplikime nga gratë kundrejt ~51,556 nga burrat
- Bursat STEM (Arsimi i Lartë Publik):
 - 2024: 2,691 gra kundrejt 32 burrave
 - 2022: 2,764 gra kundrejt 854 burrave
- Bursa për Nivelin Bachelor dhe Master (Studentë Elitë):
 - 2024: 1,874 gra kundrejt 552 burrave
 - 2023: 1,895 gra kundrejt 622 burrave
 - 2022: 1,881 gra kundrejt 559 burrave

Shërbimi 3: Familja (Shtesa për Mbështetjen e Fëmijëve)

Ky është shërbimi më joproportional në aspektin gjinor. Aplikimi për ndihmë financiare për fëmijë dominohet në masë të madhe nga gratë, duke reflektuar si rolet e kujdesit ashtu edhe angazhimin me shërbimet e mbështetjes sociale. Kjo përforcon rëndësinë e hartimit të shërbimeve të tilla në mënyrë që t'u përgjigjen veçanërisht nevojave të grave.

- Totalitet e Përgjithshme 2021–2024:
 - ~578,227 aplikime nga gratë kundrejt ~16,452 nga burrat

Shërbimi 4: Punësimi (Deklarata e Përkatësisë në Sindikatë)

Edhe në një sektor tradicionalisht të dominuar nga meshkujt si punësimi, më shumë gra po angazhohen dixhitalisht në deklaratat që lidhen me sindikatat. Kjo mund të tregojë rritje të ndërgjegjësisë për të drejtat e punës ose pjesëmarrjen organizative midis grave. Gjithsej: 1,405 gra kundrejt 985 burrave.

Kur u pyetën nëse eKosova ofron shërbime të përshtatura për nevojat specifike të grave, siç janë kujdesi shëndetësor, kujdesi për fëmijët, mundësitë e punësimit dhe ndihma ligjore, z. Burim Balaj theksoi se platforma është projektuar për të siguruar akses të barabartë për të gjitha gjinitë. Ai vuri në dukje se, *"Shërbimet në eKosova ofrohen në mënyrë të barabartë për të dyja gjinitë. Në disa raste, madje ka diskriminim pozitiv në favor të grave, siç është në rastin e ndihmës për fëmijë për mbështetje arsimore"*. Kjo sugjeron që platforma nuk zbaton diferencim specifik gjinor në dizajnin e saj kryesor, por përkundrazi vepron mbi parimin e disponueshmërisë së shërbimit universal. Megjithatë, ajo gjithashtu thekson rastet kur masat e politikave, siç është mbështetja financiare e lidhur me fëmijët, kanë çuar në një përdorim disproporcionalisht më të lartë nga gratë, duke reflektuar rolet shoqërore të kujdesit. Ndërsa kjo qasje përputhet me barazinë formale, përgjigjja gjithashtu nënkupton se ka një konsideratë të kufizuar të nevojave të diferencuara të përdoruesve në dizajnin e shërbimeve, veçanërisht në fushat ku gratë mund të përballen me sfida unike, siç janë ndihma ligjore, rihyrja në fuqinë punëtore ose kujdesi shëndetësor i nënës. Prandaj, ndërsa qasja është formalisht e barabartë, mund të nevojitet punë e mëtejshme për të siguruar një përgjigje thelbësore gjinore në mënyrën se si këto shërbime janë projektuar dhe ofruar.

Kur u pyet për organizatat lokale që ndihmojnë gratë në aksesin dhe përdorimin e shërbimeve publike dixhitale, siç janë ato të ofruara përmes eKosova-s, z. Burim Balaj nga Agjencia e Informacionit Shoqëror theksoi disa aktorë kyç në nivel komunal. Këto organizata luajnë një rol të rëndësishëm në përmirësimin e përfshirjes dixhitale, veçanërisht në mesin e grave në komunitetet e pashërbyera ose të marginalizuara:

- Kryqi i Kuq – Ferizaj dhe Fushë Kosovë: Ofron mbështetje të përgjithshme për komunitetin, duke përfshirë aktivitete të shkrim-leximit dixhital dhe ndihmë në lundrimin në shërbimet online.
- Organizata Bashkëveprimi – Fushë Kosovë: Fokusohet në fuqizimin dhe shtrirjen e komunitetit, veçanërisht në mesin e grave nga grupet minoritare.
- Roma Versitas Kosovo – Fushë Kosovë: Ofron mbështetje të synuar për komunitetet rome, duke përfshirë arsimin dixhital dhe lehtësimin e aksesit.
- Yllka Neziri – Ferizaj: Vullnetare lokale dhe anëtare e asamblesë komunale e përfshirë në mënyrë aktive në shtrirjen e aktiviteteve me komunitetin dhe mbështetjen e aksesit të grave në shërbime.

Këta akterë përfaqësojnë infrastrukturë kritike lokale për përmirësimin e aksesit, veçanërisht në zonat me shtrirje të kufizuar dixhitale institucionale. Bashkëpunimi i mëtijshëm midis institucioneve publike dhe këtyre organizatave mund të ndihmojë në adresimin e boshllëqeve ekzistuese gjinore në ofrimin e shërbimeve dixhitale.

Njohuritë e ndara nga Z. Burim Balaj theksojnë se gratë përbëjnë shumicën e përdoruesve për shërbimet kryesore të eKosova-s, veçanërisht në fusha të tilla si arsimi, përfitimet për fëmijë dhe emërimet për patentë shoferi. Kjo tregon një kërkesë dhe mbështetje të fortë në shërbimet dixhitale midis grave, veçanërisht në role të lidhura me kujdesin dhe mbështetjen familjare.

Megjithatë, sfidat vazhdojnë, veçanërisht në lidhje me moshën, nivelin e arsimit dhe aksesin rural. Ndërsa materialet mësimore ekzistojnë në gjuhët zyrtare, këto barriera strukturore ende pengojnë përdorimin e barabartë. Z. Balaj gjithashtu vuri në dukje se ndërsa shërbimet janë zyrtarisht neutrale nga ana gjinore, programe të caktuara përfshijnë diskriminim pozitiv në favor të grave, siç janë skemat e shtesave për fëmijë.

Në përgjithësi, ndërsa gratë janë përdoruese shumë të angazhuara të eKosova-s, sistemi ende kërkon mekanizma mbështetës të përshtatur dhe shtrirje të mëtijshme, veçanërisht për demografitë e pashërbyera siç janë gratë e moshuara dhe ato në zonat rurale.

5.2. Intervistë me eksperte: znj. Luljeta Demolli, Drejtoreshë Ekzekutive, Qendra Kosovare për Studime Gjinore

Si pjesë e komponentit sasior të raportit, u zhvillua një bisedë e thelluar me znj. Luljeta Demolli, Drejtoreshë Ekzekutive e Qendrës së Kosovës për Studime Gjinore. Njohuritë e saj hodhën dritë mbi implikimet në jetën reale të shërbimeve publike dixhitale për gratë, veçanërisht ato që jetojnë në zona rurale ose nga komunitete të cënueshme.

"Skema e subvencioneve të energjisë nga Ministria e Ekonomisë nuk ishte përshtatur mirë me realitetet e grave. Në disa raste, gratë morën pajisje shtëpiake, të tilla si lavastovilje, në fshatra ku ende nuk ka qasje në ujë të rrjedhshëm."

Ajo theksoi se mbështetja për efikasitetin e energjisë duhet të jetë më mirë e orientuar gjeografikisht:

"Mbështetja për kursimin e energjisë duhet t'i japë përparësi zonave rurale, jo qendrave urbane. Atje ndodhen hapësirat bujqësore dhe ato konsumojnë më shumë energji."

Lidhur me përfshirjen më të gjerë dixhitale, znj. Demolli theksoi boshllëqet strukturore të aksesueshmërisë: Shumë gra në zonat rurale mbeten të përjashtuara për shkak të mungesës së kioshave dixhitale dhe infrastrukturës bazë. Për shembull, shërbimet dixhitale si caktimi i kontrolleve mjekësore për kancerin e gjirit ose të qafës së mitrës janë tepër komplekse ose jofunksionale, duke paraqitur një pengesë serioze për aksesin e grave në shëndetin e tyre.

Ajo theksoi gjithashtu:

- Mungesën e udhëzimeve të qarta për përdoruesit dhe mbështetjes për shkrim-leximin dixhital.

- Mbrojtjet e dobëta të privatësisë dhe ndërgjegjësim i ulët nga të dyja palët, qytetarët dhe institucionet.
- Proceset e aplikimit për përfitime, të tilla si subvencionet e librave shkollorë, mungesa e transparencës, afateve kohore ose kanaleve të reagimeve.

“Gratë ndiheshin të pasigurta kur aplikonin për subvencionin e librave shkollorë. Nuk kishte informacion të qartë në lidhje me afatet e pagesës ose se kë të kontaktonin për sqarime. Në disa raste, njerëzit jashtë Kosovës, si diaspora, mund të aplikonin pa vërtetimin e duhur.”

Lidhur me ndërgjegjësimin për kujdesin shëndetësor, ajo vuri në dukje:

“Vaksina HPV për të parandaluar kancerin e qafës së mitrës ende pritet me hezitim. Shteti duhet të rrisë ndërgjegjësimin përmes fushatave video dhe edukimit parandalues.”

Për qeverisjen e të dhënave, shtoi ajo:

“Çdo qytetar duhet të jetë në gjendje të shohë se kush ka aksesuar të dhënat e tij personale, kur dhe pse.”

Dhe së fundmi, mbi të drejtat e punësimit dhe zbatimin e tyre:

“Duhet të ekzistojë një sistem ku të dhënat e pjesëmarrjes llogarisin dhe zbatojnë drejtpërdrejt të drejtat e lejes së paguar.”

Këto njohuri nënvizojnë nevojën urgjente për të hartuar shërbime dixhitale të ndjeshme ndaj gjinisë, transparente dhe gjithëpërfshirëse. Ato do të integrohen në të gjithë seksionin e barrierave dhe do të pasqyrohen në rekomandime të synuara.

6. Hulumtime dhe Rishikimi i Literaturës Dytësore: Përdorshmëria, Qasja dhe Përfaqësimi i Grave në eKosova

6.1 Njohuritë Dixhitale dhe Hendeku i Aftësive

Njohuritë dixhitale u shfaqën si një nga barrierat më të qëndrueshme dhe ndërsektoriale për përdorimin kuptimplotë të platformës eKosova nga gratë. Ndër 74 gratë e anketuara, vetëm 21 (28%) raportuan se ishin në gjendje të hynin dhe të përdornin eKosova në mënyrë të pavarur, ndërsa 34 gra (46%) deklaruan se kishin nevojë për ndihmë nga një anëtar i familjes, mik ose zyrtar komunal. 19 gratë e mbetura (26%) nuk kishin provuar kurrë ta përdornin platformën fare, shumica duke përmendur mungesën e njohurive me ndërfaqet dixhitale ose frikën nga gabimet.

Gratë mbi moshën 45 vjeç, ato me arsim fillor dhe të anketuarat nga komunat rurale si Skënderaj, Kamenica dhe Dragashi treguan nivelet më të ulëta të besimit dixhital. Shumë prej tyre nuk kishin përdorur kurrë një faqe interneti qeveritare më parë dhe nuk ishin në dijeni të shërbimeve të disponueshme përmes eKosova. Edhe midis të anketuarave më të reja (mosha 20-35 vjeç), disa shprehën sfida me të kuptuarit se si të ngarkonin dokumente, të përdornin menutë zbritëse ose të ktheheshin prapa nëse zgjidhnin shërbimin e gabuar.

Këto gjetje janë në përputhje me të dhënat rajonale dhe ndërkombëtare. Sipas RrGK (2024), gratë në Kosovë përballen me një ndarje dixhitale gjinore për shkak të normave socio-kulturore, qasjes së kufizuar në teknologji në familje dhe përpjekjeve të pamjaftueshme për shtrirje ose edukim publik nga institucionet qeveritare. ITU (2023) e pasqyron këtë në nivel global, duke vënë në dukje se gratë kanë 19% më pak gjasa të përdorin internetin celular sesa burrat, një shifër që rritet në zonat rurale ose rajonet e prekura nga konflikti.

Përgjigjet cilësore e përforcojnë më tej këtë pamje. Shumë gra i përshkruan takimet e tyre të para me eKosova si konfuze dhe frikësuese. Një respondente nga një zonë rurale ndau:

"Djali im më ndihmon sepse nuk di ku të klikoj ose çfarë të shkruaj. Është në shqip, po, por nuk e kuptoj gjuhën qeveritare dhe kam frikë se mos bëj ndonjë gabim që do ta vonojë procesin.."

Përveç kësaj, njohuritë dixhitale shpesh ndërthuren me besimin dixhital. Disa të anketuar shprehën skepticizëm ndaj ngarkimit të informacionit personal në internet, veçanërisht kur bëhet fjalë për dokumentacionin që lidhet me shëndetin, pensionet ose statusin familjar. Kjo sugjeron që edhe kur janë të pranishme aftësitë teknike, mungesa e besimit në mbrojtjen institucionale të të dhënave dhe procedurave mund të pengojë përdorimin.

Në përgjithësi, të dhënat nxjerrin në pah nevojën urgjente për programe të aftësive dixhitale të lokalizuara dhe të ndjeshme ndaj gjinisë, të ofruara në qendra komunitare, shkolla dhe OSHC, për të siguruar që gratë të mos përjashtohen nga qasja në shërbimet publike thelbësore. Këto programe duhet të shkojnë përtej shkrim-leximit bazë dixhital dhe të përfshijnë:

- Si të navigoni në eKosova
- Si të ngarkoni dokumente në mënyrë të sigurt
- Kuptimi i të drejtave dixhitale dhe mbrojtjes së të dhënave
- Të dini se ku të merrni ndihmë kur lindin probleme

Për më tepër, këto përpjekje duhet të jenë të synuara, jo të përgjithshme, dhe të bashkë-krijuara me gratë për t'u siguruar që ato pasqyrojnë barrierat dhe frikën reale të përjetuara nga përdorueset femra në të gjithë Kosovën.

6.2 Ndërgjegjësimi dhe Përdorimi i eKosova

Ndërsa platforma eKosova promovohet gjerësisht si pika qendrore e aksesit të Kosovës për shërbimet publike, ndërgjegjësimi dhe përdorimi midis grave, veçanërisht atyre në komunitetet rurale dhe të marginalizuara, mbeten të paqëndrueshme dhe të kufizuara.

Nga anketa e 74 grave, përgjigjet zbuluan se 76% kishin dëgjuar për eKosova. Megjithatë, vetëm 42% e kishin përdorur atë të paktën një herë, ndërsa një shifër e konsiderueshme prej 24% nuk kishin dëgjuar kurrë për të. Këto gjetje përputhen me Profilin Gjinator të UN Women & EU (2022), i cili raportoi se 14% e kosovarëve në përgjithësi nuk kishin dëgjuar kurrë për eKosova, me gratë, veçanërisht gratë e moshuara dhe ato nga komunitetet rurale ose jo-shumicë, të përfaqësuara në mënyrë disproporcionale në këtë grup.

Intervistat cilësore nxorën në pah më tej një ndarje të dukshme urbane-rurale. Në komunat urbane si Prishtina dhe Gjakova, ndërgjegjësimi ishte përgjithësisht i lartë, por përdorimi shpesh kufizohej në një grup të ngushtë shërbimesh si certifikatat e lindjes ose të dhënat e COVID-19. Në zonat rurale si Skënderaj, Rahovec dhe Malishevë, gratë shpesh mësonin për eKosova në mënyrë joformale, nëpërmjet miqve, të afërmeve ose mediave sociale. Shumë prej tyre nuk kishin ndëryepuar kurrë drejtpërdrejt me platformën vetë, shpesh duke përmendur frikën se mos bënin diçka të gabuar ose thjesht mosdijen se si të fillonin. Një respondente nga një fshat në Rahovec shpjegoi se mendonte se eKosova ishte vetëm për vaksinat kundër COVID dhe nuk e dinte se mund të përdorej për dokumentet e fëmijës së saj.

Edhe midis atyre që kishin përdorur eKosova, shumica përshkruan angazhim të kufizuar. Vetëm 18% e përdoruesve kishin hyrë në platformë më shumë se dy herë, dhe shërbimet më të përdorura ishin certifikatat e lindjes, regjistrat shkollorë dhe referimet shëndetësore. Shumë pak kishin eksploruar ose ishin në dijeni të disponueshmërisë së shërbimeve që lidhen me programet e mirëqenies, ndihmën ligjore ose mbështetjen për kujdesin ndaj fëmijëve.

Gratë që nuk e kishin përdorur platformën dhanë disa arsye: atyre u mungonin aftësitë dixhitale ose mbështetja në shtëpi; ato e perceptonin platformën si të ndërlikuar; ato nuk kishin një burim të qartë ndihme; ose atyre u mungonte besimi në ngarkimin e të dhënave personale në internet. Shumë prej tyre thanë se kishin mësuar për eKosova përmes rrjeteve sociale ose gjatë vizitës në zyrat komunale, gjë që zbulon boshllëqe në strategjitë zyrtare të shtrirjes së vëmendjes.

Në nivel ndërkombëtar, shembujt nga Estonia dhe Portugalia tregojnë se si fushatat dixhitale të qëndrueshme dhe të ndjeshme ndaj gjinisë dhe sistemet e mbështetjes në nivel komuniteti mund të rrisin ndjeshëm përvetësimin. Në Estoni, u vendosën udhëzues dhe kioska publike të thjeshtuara, ndërsa Portugalia trajnoi "ndërmjetësues" dixhitalë që ndihmojnë qytetarët e pashërbyer në përdorimin e mjeteve të qeverisjes elektronike. Në të kundërt, përpjekjet promovuese dhe mbështetëse të eKosova-s ende nuk kanë arritur shumë gra në nivel komuniteti.

Hendeku midis ndërgjegjësimit dhe përdorimit të informuar tregon se vetëm dukshmëria nuk është e mjaftueshme. Angazhimi efektiv me shërbimet dixhitale kërkon jo vetëm njohuri për ekzistencën e platformës, por edhe besim, besim dhe qartësi në lidhje me atë që ofron platforma dhe si ta përdorin atë. Për gratë që menaxhojnë kujdesin, dokumentimin dhe detyrat shëndetësore në familjet e tyre, këto shërbime dixhitale mund të jenë transformuese, nëse janë të arritshme, të kuptueshme dhe të besueshme.

6.3 Përdorshmëria dhe Dizajni i Platformës

Platforma eKosova, ndonëse gjithëpërfshirëse për sa i përket ofertave të shërbimeve, paraqet sfida të konsiderueshme në përdorshmëri, veçanërisht për përdoruesit me nivele të ulëta të njohurive dixhitale. Të anketuarit dhe pjesëmarrësit në grupet e fokusit vazhdimisht e përshkruan dizajnin e platformës si të tepërt, jo intuitiv dhe jo miqësor për përdoruesit. Këto vështirësi ishin veçanërisht të dukshme kur përpiqeshin të ngarkonin dokumente, të plotësonin formularë ose të lundronin midis nënfaqeve të shumta.

Një problem i madh është mungesa e udhëzimeve hap pas hapi dhe udhëzuesve vizualë. Për përdoruesit e rinj, veçanërisht ata që nuk janë të familjarizuar me portalet publike dixhitale, platforma ofron pak mbështetje për t'i ndihmuar ata të kuptojnë se cilat veprime janë të nevojshme dhe në çfarë rendi. Në shumë raste, nuk ka tregues progresi, këshilla që shfaqen ose shpjegime kontekstuale, veçori që përdoren zakonisht në dizajnin dixhital të aksesueshëm për të udhëhequr përdoruesit përmes proceseve burokratike. Kjo krijon një ndjenjë pasigurie dhe i dekurajon përdoruesit të kryejnë detyrat në mënyrë të pavarur.

Platformës gjithashtu i mungojnë formate alternative të përmbajtjes, siç janë tutorialet video, udhëzimet zanore ose versionet e thjeshtuara të terminologjisë burokratike, të cilat mund të jenë veçanërisht të dobishme për përdoruesit me arsim të kufizuar formal ose mungesë të njohurive me procedurat administrative. Gratë nga komunat rurale dhe grupmoshat më të vjetra shpesh theksonin se duhej të mbështeteshin të afërmit më të rinj për të "përkthyer" ose interpretuar hapat e kërkuar në platformë.

Një pengesë veçanërisht kritike është mbështetja e kufizuar shumëgjuhëshe. Aktualisht, shumica e përmbajtjes është e disponueshme vetëm në shqip dhe serbisht, dhe madje edhe në këto gjuhë, fjalori shpesh pasqyron zhargon formal ose teknik në vend të një gjuhe të thjeshtë, të përqendruar te përdoruesi. Kjo ka implikime të drejtpërdrejta për komunitetet rome, ashkali dhe egjiptiane, shumë prej të cilave flasin gjuhë ose dialekte të tjera amtare dhe kanë arritje më të ulëta arsimore. Për këta përdorues, jo vetëm që ndërfaqja është e panjohur, por mund të jetë e paarrtshme nga ana gjuhësore.

Përdorshmëria në celular është një tjetër kufizim kyç. Pavarësisht faktit se shumica e grave, veçanërisht ato nga familjet me të ardhura të ulëta, hyjnë në internet kryesisht përmes telefonave inteligjentë, versioni celular i eKosova nuk është plotësisht funksional. Shumë shërbime nuk shfaqen siç duhet në ekranet më të vogla, butonat mbivendosen ose zhduken, dhe funksionet e ngarkimit të dokumenteve janë të vështira për t'u përdorur në pajisjet me prekje. Këto probleme ndikojnë në mënyrë disproporcionale te gratë që mbështeten në telefona inteligjentë të vjetër me memorie të ulët ose pajisje të përbashkëta familjare.

Në të kundërt, platformat dixhitale në vende si Portugalia dhe Estonia ofrojnë modele të qarta për dizajn të përqendruar te përdoruesi dhe që i japin përparësi celularit. Shërbimet kategorizohen jo sipas departamentit administrativ, por sipas ngjarjeve të jetës, të tilla si "Të kesh një fëmijë" ose "Humbja e një anëtarit të familjes", gjë që thjeshton navigimin dhe i ndihmon përdoruesit të lidhin nevojat e tyre personale me shërbimet e ofruara. Këto platforma gjithashtu ofrojnë mbështetje shumëgjuhëshe, udhëzime vizuale dhe chatbot ose linja ndihme për të ndihmuar me problemet e zakonshme.

Në Kosovë, mungesa e këtyre veçorive do të thotë që edhe kur një shërbim është teknikisht i disponueshëm, ai nuk është funksionalisht i arritshëm për shumë gra. Rezultati është një platformë dixhitale që funksionon mirë për përdoruesit me përvojë dhe të aftë në teknologji, por përjashton ata me më pak ekspozim ndaj sistemeve online, duke përforcuar kështu pabarazitë ekzistuese sociale dhe dixhitale.

Pa një zhvendosje të qëllimshme drejt parimeve gjithëpërfshirëse dhe të arritshme të dizajnit, eKosova rrezikon të bëhet një riprodhim dixhital i barrierave burokratike në vend të një zgjidhjeje për to.

Përditësimet e ardhshme duhet të udhëhiqen nga testimi i përdorshmërisë që përfshin gratë e të gjitha prejardhjeve, veçanërisht ato me arsim të kufizuar, akses dixhital dhe rrjedhshmëri gjuhësore. Vetëm përmes një procesi të bashkë-dizajnit që përqendron përvojat e jetuara të përdoruesve të saj, eKosova mund ta përmbushë premtimin e saj për ofrim të shërbimeve publike të barabarta dhe të përqendruara te qytetari.

6.4 Disponueshmëria e shërbimeve specifike për gjininë

Ndërsa eKosova ofron qasje në një gamë të gjerë shërbimesh administrative, kategorizimi dhe zbulueshmëria e shërbimeve specifike për gratë nga platforma mbetet dukshëm e dobët. Shërbime të tilla si subvencionet e kujdesit për fëmijët, mbështetja për personat me aftësi të kufizuara për fëmijët, ndihma ligjore në lidhje me të drejtën familjare, shëndeti i nënës dhe mbrojtja kundër dhunës në familje janë të disponueshme, por nuk janë grupuar qartë nën ndonjë kategori intuitive ose të dukshme. Në vend të kësaj, përdoruesit shpesh duhet të shfletojnë menu të shumta zbritëse, të shkruajnë fjalë kyçe ose të lundrojnë nëpër hierarkitë e përgjithshme administrative për të gjetur atë që u nevojitet.

Gjetjet nga anketa e 73 grave e përforcojnë këtë problem të dizajnit strukturor. Një pjesë e konsiderueshme e të anketuarve që kishin përdorur platformën raportuan se kishin qasje vetëm në shërbime themelore, siç janë certifikatat e lindjes ose referimet shëndetësore. Kur u pyetën se cilat shërbime kishin kërkuar ose përdorur përmes eKosova, shumë pak të anketuar përmendën shërbime të përqendruara te gratë, siç janë dokumentacioni i lejes prindërore, pagesa për fëmijë ose raportimi i dhunës në familje, duke sugjeruar ose mungesë ndërgjegjësimit, probleme zbulueshmërie ose të dyja. Për më tepër, kur u pyetën për përmirësime të mundshme në platformë, shumë të anketuar zgjodhën ose komentuan mbi nevojën për një seksion të dedikuar "Gratë dhe Familja" ose një dukshmëri më të qartë të shërbimeve që pasqyrojnë rolet e grave si kujdestare, nëna dhe koordinatorë kryesorë të detyrave administrative të familjes. Ky perceptim përputhet me njohuritë nga diskutimet e mëparshme në grupet e fokusit (EPIK & UBO, 2025), ku pjesëmarrësit vunë re se u është dashur të "kërkojnë rastësisht" ose "t'u kërkojnë të tjerëve lidhje" për të gjetur shërbime thelbësore, gjë që tregon një përvojë të dobët përdoruesi për zbulimin e burimeve me ndikim të lartë.

Mungesa e një arkitekture të ndjeshme ndaj gjinisë, një arkitekture që merr parasysh mënyrat e ndryshme se si gratë bashkëveprojnë me shërbimet publike, përfaqëson një mundësi të humbur. Kjo bie ndesh drejtpërdrejt me parimet e përshkruara në Axhendën Dixhitale 2030 të Kosovës, e cila kërkon në mënyrë të qartë akses të barabartë, dizajn shërbimesh të bazuara në ngjarje jetësore dhe transformim dixhital të përqendruar te njeriu.

Në të kundërt, vende si Suedia, Belgjika dhe Estonia i kategorizojnë shërbimet dixhitale sipas ngjarjeve kryesore të jetës, të tilla si "Të bëhesh prind", "Përjetimi i dhunës" ose "Kujdesi për një anëtar të familjes me aftësi të kufizuara", gjë që i ndihmon përdoruesit të lundrojnë bazuar në përvojat e tyre të jetuara dhe jo në njohuritë e tyre për strukturat burokratike. Këto modele sigurojnë që shërbimet që gratë i përdorin më shpesh grupohen logjikisht, emërtohen qartë dhe mbështeten nga informacion kontekstual që e bën më të lehtë për t'u kuptuar përshtatshmëria dhe hapat.

Pa përmirësime të ngjashme në kontekstin e Kosovës, gratë, veçanërisht ato me njohuri më të ulët dixhitale, mund të vazhdojnë të nënpërdorin shërbimet që janë thelbësore për shëndetin, sigurinë dhe mirëqenien e tyre. Prandaj, është thelbësore që eKosova të përfshijë arkitekturën e përmbajtjes të informuar nga përdoruesit, të bashkë-dizajnojë paraqitjen e saj me gra nga prejardhje të ndryshme dhe t'i bëjë shërbimet jo vetëm të disponueshme, por edhe të dukshme, të arritshme dhe kuptimplote.

6.5 Përfaqësimi i Grave në Dizajnin e Platformës

Edhe pse gratë janë ndër përdoruesit më të shpeshtë të shërbimeve publike, veçanërisht në fusha si shëndetësia, arsimi, mbrojtja sociale dhe dokumentacioni familjar, perspektivat e tyre mungojnë kryesisht në proceset e hartimit dhe zhvillimit të platformës eKosova. Sipas intervistave me palët e interesuara institucionale, aktualisht nuk ka një strukturë formale brenda Agjencisë për Informacion dhe Shoqëri (ASHI) për të mbledhur të dhëna specifike nga gratë ose për të vlerësuar ndikimin gjinor të vendimeve të hartimit të platformës.

Kjo mungesë e angazhimit të informuar nga gjinia kontribuon në problemet e vazhdueshme të përdorshmërisë të raportuara në anketa dhe grupe fokusi. Shumë gra tregojnë se shërbimet janë të vështira për t'u përdorur, të paqarta në udhëzimet e tyre dhe jo të përshtatura për nevojat e tyre të përditshme. Në të njëjtën kohë, shumica e të anketuarve shprehën interes për të kontribuar në konsultimet e ardhshme të platformës, duke sugjeruar se mungesa e mekanizmave të reagimit nuk është për shkak të mungesës së gatishmërisë, por mungesës së ftesës.

Kjo është në kundërshtim me praktikat e vendosura në disa vende të BE-së. Për shembull, Belgjika dhe Holanda kanë miratuar punëtori bashkë-krijimi, duke ftuar gratë dhe grupe të tjera të nën-përfaqësuar për të ndihmuar në hartimin dhe testimin e shërbimeve dixhitale. Suedia kryen vlerësime të ndikimit gjinor në platformat dixhitale për të identifikuar paragjykimet dhe boshllëqet e përdorshmërisë.

Në Kosovë, futja e metodave të ngjashme pjesëmarrëse dhe të ndjeshme ndaj gjinisë do të përmirësonte ndjeshëm si funksionalitetin ashtu edhe drejtësinë e eKosova. Përfaqësimi nuk ka të bëjë vetëm me përfshirjen, por ka të bëjë me sigurimin që shërbimet publike dixhitale t'u përgjigjen realiteteve të ndryshme të përdoruesve të tyre. Në rastin e grave, kjo do të thotë të dizajnohesh me to, jo vetëm për to.

6.6 Barrët burokratike dhe administrative

Pavarësisht premtimit të saj për efikasitet, platforma eKosova vazhdon të pasqyrojë shumë nga të njëjtat sfida burokratike të pranishme në ofrimin tradicional të shërbimeve, personalisht. Për shumë gra, veçanërisht ato që përdorin shërbime të ndjeshme emocionalisht, siç janë regjistrimi i vdekjes, përfitimet e paaftësisë, mbështetja për kujdesin familjar dhe rimbursimet e funeralit, ndërfaqja dixhitale nuk e ka thjeshtuar barrën administrative, por përkundrazi e ka zhvendosur atë në një format të ndryshëm.

Reagimet nga anketat dhe grupet e fokusit zbulojnë se përdoruesve shpesh u kërkohet të ngarkojnë versione të shumfishta të të njëjtave dokumente, të fusin vazhdimisht informacione personale për çdo shërbim dhe ndonjëherë madje të plotësojnë formularë online që duhet të shtypen dhe të dorëzohen fizikisht në zyrat komunale. Nevoja për verifikim manual të dokumenteve, kërkesat jokonsistente të shërbimit nëpër komuna dhe pamundësia për të ruajtur progresin ose për të aksesuar historikun e shërbimit janë kufizime kryesore që dekurajojnë përdorimin e pavarur, veçanërisht midis grave me përgjegjësi kujdesi të cilat shpesh zgjidhin role të shumfishta administrative në familjet e tyre.

Për më tepër, mungesa e integritetit dhe automatizimit të shërbimeve çon në përvoja frustruese të përdoruesve. Për shembull, pasi një certifikatë vdekjeje ngarkohet në një shërbim, ajo nuk është automatikisht e arritshme nga shërbimet përkatëse, siç janë regjistrimi i trashëgimisë, transferimi i pronës ose ndërprerja e pensionit. Kjo çon në përpjekje të dyfishta, tendosje emocionale dhe në disa raste, heqje dorë tërësisht të aplikimeve për shkak të lodhjes ose keqkuptimit. Këto barrë mbahen në mënyrë disproporcionale nga gratë, të cilat statistikisht kanë më shumë gjasa të marrin përgjegjësi për menaxhimin e të dhënave familjare, aplikimet për mirëqenie të fëmijëve dhe dokumentacionin që lidhet me kujdesin për të moshuarit.

Në rastin e pensioneve të aftësisë së kufizuar, shumë gra ndanë (në konsultimet e mëparshme dhe përmes serisë së grupeve të fokusit 2025) se duhej t'i nënshtroheshin rivlerësimeve për gjendje të përhershme çdo disa vjet, një proces që është fizikisht i lodhshëm, dekurajues emocionalisht dhe thellësisht i panevojshëm. Ndërsa shërbimet janë teknikisht të disponueshme në internet, logjika pas ofrimit të tyre nuk ka ndryshuar, duke e zvogëluar kështu vlerën e dixhitalizimit në një transferim sipërfaqësor të dokumenteve sesa në një transformim të procesit.

Kjo pasqyron një dështim më të gjerë për të zbatuar parimet e dizajnit të përqendruara te njeriu, të cilat do të priorizonin lehtësinë e përdorimit, parashikueshmërinë, transparencën dhe mirëqenien emocionale, veçanërisht për shërbimet që ndërthuren me pikëllimin, kujdesin dhe cenueshmërinë. Vetëm dixhitalizimi nuk barazohet me thjeshtësimin; pa ridizajnuar mënyrën se si funksionojnë shërbimet pas ndërfaqes, platforma si eKosova rrezikojnë dixhitalizimin e joefikasitetit në vend që ta eliminojnë atë.

Një numër vendesh evropiane ofrojnë modele që Kosova mund t'i përdorë. Parimi "Vetëm Një herë" i Austrisë, i sanksionuar në kuadrin e saj të qeverisjes dixhitale, siguron që qytetarët duhet të japin informacion vetëm një herë në të gjithë sektorin publik. Këto të dhëna më pas ndahen në mënyrë të sigurt dhe automatike me institucionet përkatëse kur qasen në shërbime të reja. Sistemi X-Road i Estonisë në mënyrë të ngjashme mundëson validimin dhe vërtetimin automatik të të dhënave të paraqitura nga përdoruesit në të gjitha ministritë. Këto sisteme mbështeten nga ligje të forta të privatësisë dhe mekanizma transparence që ndërtojnë besim në ndarjen e të dhënave, duke zvogëluar gjithashtu fërkimet për përdoruesit fundorë.

Peizazhi ligjor dhe teknik i Kosovës është gjithnjë e më i përgatitur për një reformë të tillë. Ligji për Identifikimin Elektronik dhe Shërbimet e Besimit dhe Ligji për Mbrojtjen e të Dhënave Personale ofrojnë themelin për ndërveprim të sigurt dhe qeverisje të të dhënave. Ajo që nevojitet tani është një përpjekje e koordinuar institucionale, e nxitur nga kërkimi i përdoruesve dhe hartëzimi i shërbimeve, për të eliminuar hapat e tepërt, për të zvogëluar mbingarkesën e dokumenteve dhe për të siguruar që shërbimet publike, pasi të dixhitalizohen, janë në të vërtetë më të thjeshta, më të shpejta dhe më humane.

Derisa një ridizajnim i tillë sistemik të jetë përparësi, gratë, veçanërisht ato që menaxhojnë ngjarje komplekse të jetës, do të vazhdojnë të mbajnë kostot e fshehura të joefikasitetit burokratik. eKosova duhet të shkojë përtej dixhitalizimit të shërbimeve për t'i riimagjinuar ato nga perspektiva e njerëzve që mbështeten më shumë tek ato.

7. Rekomandime për një Platformë Dixhitale Gjithëpërfshirëse Gjimore

Për ta transformuar eKosova në një platformë që u shërben në mënyrë të barabartë të gjithë qytetarëve, veçanërisht grave, përfshirë ato nga komunitetet e marginalizuara, rekomandimet e mëposhtme janë organizuar sipas fushave tematike dhe të hartuara sipas aktorëve përgjegjës. Çdo rekomandim bazohet në gjetjet kryesore të këtij raporti dhe është në përputhje me kornizat ekzistuese ligjore dhe të politikave të Kosovës.

7.1. Ndërtoni Besimin Dixhital dhe Shkrim-leximin për Gratë

Akterët kryesorë: ASHI, Ministria e Arsimit, Organizatat e Shoqërisë Civile (OSHC-të)

- Nisja e një iniciative kombëtare për aftësi dixhitale që synon gratë në zonat urbane dhe rurale të pashërbyera, e ofruar përmes qendrave komunale, bibliotekave publike dhe OSHC-ve.
- Integrimi i materialeve vizuale dhe audio "udhëzuese" në gjuhë të thjeshtë direkt në platformë (p.sh., video të shkurtra, udhëzime zanore, infografikë).
- Integrimi i tutorialeve interaktive brenda shërbimeve me përdorim të lartë (p.sh., certifikata e lindjes, pagesa për fëmijë) për t'i udhëhequr përdoruesit nëpër proces hap pas hapi.
- Krijimi i një programi "Motra Dixhitale" ku vullnetarët e trajnuar ofrojnë mbështetje nga kolegët për të lundruar në eKosova dhe shërbime të tjera dixhitale.

5.2 Përmirësoni Dizajnin e Platformës dhe Zbulueshmërinë e Shërbimit

Akterët Kryesorë: ASHI, Ekspertë të Dizajnit UX/UI, Task Forca Këshillimore Gjimore

- Ridizajnoni platformën bazuar në ngjarjet e jetës, jo në kategoritë administrative (p.sh., "Të bëhesh prind", "Përjetimi i dhunës", "Aksesi në përfitimet e aftësisë së kufizuar").
- Krijoni një seksion të dukshëm "Shërbimet për gratë dhe familjen" që konsolidon kujdesin, shëndetin, ndihmën ligjore, lejen prindërore dhe mbështetjen për nënat beqare.
- U mundësoni përdoruesve të ruajnë progresin, të gjurmojnë statusin e aplikimit dhe të marrin njoftime me SMS/email në lidhje me hapat në pritje ose dokumentet që mungojnë.
- Kryeni testime të përdorshmërisë me gra nga prejardhje të ndryshme socio-ekonomike, moshore dhe gjuhësore përpara se të vendosni përditësime.

5.3 Adresoni Barrierat Dixhitale Ndërsektoriale

Aktorët Kryesorë: ASHI, Bashkitë, Ofruesit e Telekomunikacionit, OSHC-të

- Përkthejeni përmbajtjen e eKosova në gjuhët e pakicave si rome, turke dhe boshnjake, dhe sigurohuni që të përdorni terminologji të thjeshtë dhe të njohur për kulturën.
- Vendosni njësi mbështetëse mobile në zonat rurale dhe vendosni kioska fizike ose sportele ndihme dixhitale në qendrat e shërbimeve komunale.

- Siguroni optimizimin e plotë të të gjitha shërbimeve mobile dhe priorizoni përputhshmërinë me pajisjet e nivelit të ulët.
- Negoconi akses falas me zero tarifë në platformën eKosova me ofruesit e telekomunikacionit për të hequr barrierat e koston për përdoruesit e celularëve.

5.4 Thjeshtoni dhe përmirësoni proceset administrative

Akterët Kryesorë: ASHI, Agjencitë e Shërbimit Publik, Ministria e Punëve të Brendshme

- Zbatoni Parimin "Vetëm Një herë": çdo dokument ose informacion i paraqitur një herë (p.sh., certifikatë vdekjeje, provë e aftësisë së kufizuar) duhet të ripërdoret në të gjitha shërbimet përkatëse.
- Eliminoni riçertifikimin e panevojshëm për gjendje të përhershme, siç janë aftësitë e kufizuara gjatë gjithë jetës.
- Integroni shërbimet në të gjitha ministritë, duke u lejuar përdoruesve të hyjnë në shërbime të shumta të lidhura (p.sh., regjistrimi i vdekjes dhe përpunimi i trashëgimisë) nga një pikë e vetme hyrjeje.
- Plotësoni paraprakisht formularët duke përdorur të dhëna të njohura të përdoruesit dhe ofroni sugjerime të zgjuara për të zvogëluar barrën e futjes së të dhënave.

5.5 Integrimi i Çështjeve Gjimore në Qeverisjen dhe Mbikëqyrjen e Platformës

Akterët Kryesorë: Zyra e Kryeministrit, ASHI, Ministria e Drejtësisë, Shoqëria Civile

- Të krijojë një Task Forcë për Çështjet Gjimore dhe Përfshirjen Dixhitale për të mbikëqyrur zhvillimin e eKosova-s, duke raportuar drejtpërdrejt te Zyra e Kryeministrit.
- Të urdhërojë Vlerësime të Ndikimit Gjitor për të gjitha veçoritë dhe përditësimet e reja të platformës, duke u siguruar që ato pasqyrojnë nevojat e përdoruesve gra.
- Të mbledhë dhe publikojë të dhëna të përdorimit dhe kënaqësisë të ndara sipas gjinisë për të monitoruar trendet e përfshirjes, aksesit dhe përjashtimit.
- Të institucionalizojë proceset e bashkë-dizajnimit ku gratë, veçanërisht nga grupet rurale, të pakicave etnike dhe me të ardhura të ulëta, ftohen të formësojnë platformën përmes punëtorive dhe konsultimeve.

5.6 Ndërtoni Besim dhe Promovoni Angazhimin Gjithëpërfshirës

Akterët Kryesorë: ASHI, Ministria e Ekonomisë, Mediat, OSHC-të

- Drejtoni një fushatë kombëtare ndërgjegjësimi që shfaq histori reale të grave që përdorin me sukses eKosova-n, me fokus në ndërtimin e besimit, fuqizimin dhe përfshirjen.
- Rritni transparencën mbi privatësinë e të dhënave duke u lejuar përdoruesve të shohin se kur dhe nga kush janë aksesuar të dhënat e tyre dhe për çfarë qëllimi.
- Zhvillonin rrugë diskrete aksesit për shërbime të ndjeshme, siç është raportimi i dhunës në familje, me lidhje të qarta me shërbimet e referimit dhe mbështetjen emergjente.
- Vendosni afate kohore dhe kanale komunikimi të qarta për të gjitha aplikimet, veçanërisht ato që lidhen me mbështetjen e fëmijëve dhe ndihmën financiare, për të zvogëluar konfuzionin dhe pasigurinë.

8. Pyetje moster të anketës

Seksioni 1: Të dhënat demografike

1. Cila është grupmosha juaj?
2. Cili është niveli juaj më i lartë i arsimimit?
3. Si do ta vlerësonit qasjen tuaj në pajisjet dixhitale dhe internetin?
4. Si do t'i vlerësonit aftësitë tuaja dixhitale?
5. A keni marrë ndonjë trajnim se si të përdorni platformat dixhitale si eKosova??

Seksioni 2: Përdorimi i eKosova

1. Sa shpesh e përdorni platformën eKosova?
2. Si do ta vlerësonit lehtësinë e navigimit në platformën eKosova?
3. Sa të qarta janë udhëzimet dhe informacioni i ofruar në platformë?
4. Sa të sigurt ndiheni kur ndani të dhënat tuaja personale në platformë?

Seksioni 3: Sfidat dhe Aksesueshmëria

1. A keni hasur ndonjë sfidë gjatë përdorimit të platformës? (Zgjidhni të gjitha që vlejnë)
2. Cilat nga shërbimet e mëposhtme i keni përdorur në platformën eKosova? (Zgjidhni të gjitha që vlejnë)
3. A keni hasur ndonjë sfidë specifike gjatë aksesimit të këtyre shërbimeve? Nëse po, cilat?

Seksioni 4: Përfshirja dhe Nevojat Gjinore

1. Në ç'masë mendoni se platforma ofron shërbime që adresojnë nevojat specifike të grave?
2. Sa e përshtatshme mendoni se është platforma për gratë nga grupe të ndryshme socio-ekonomike, grupmoshash dhe nivele të ndryshme të aftësive dixhitale?
3. Çfarë përmirësimesh do ta bënin platformën më të arritshme për gratë? (Zgjidhni të gjitha që vlejnë)
4. A do të ishit të interesuar të merrnit pjesë në konsultime të ardhshme për të përmirësuar platformën?
5. Çfarë veçorish të reja dëshironi të shihni në platformën eKosova për të përmirësuar përvojën për gratë?

9. Referencat

Rrjeti i Grave të Kosovës (RGK). (2024). *Gjinia dhe dixhitalizimi në Kosovë. Prishtinë, Kosovë.*
<https://womensnetwork.org>

Banka Botërore. (2022). *Vlerësimi Gjinor i Vendit në Kosovë.*
<https://documents.worldbank.org>

UN Women dhe Zyra e Bashkimit Evropian në Kosovë. (2022). *Profili Gjinor i Kosovës: Përditësimi i vitit 2022.*
<https://eca.unwomen.org>

ITU (Bashkimi Ndërkombëtar i Telekomunikacionit). (2023). *Raporti i Hendekut Gjinor Mobil 2023.*
<https://www.itu.int>

Instituti EPIK & UBO Consulting. (2025). *Raporti i Grupit të Fokusit: Qasja në Shërbimet Sociale nëpërmjet eKosova (Draft). I porositur nga GIZ Kosova dhe ZKM.*

European Union External Action. (2022). *Barazia Gjinore dhe Përfshirja Dixhitale në Ballkanin Perëndimor.*
<https://www.eeas.europa.eu>

Instituti Evropian për Barazi Gjinore (EIGE). (2023). *Integrimi gjinor në shërbimet publike dixhitale: Mjete dhe studime rastesh.*
<https://eige.europa.eu>

UNDP Kosovo. (2024). *Portofoli Dixhital – Transformimi Dixhital Gjithëpërfshirës në Kosovë.*
<https://www.undp.org/kosovo/digital>

Republika e Kosovës, Zyra e Kryeministrit. (2023). *Axhenda Dixhitale 2030. Dokumenti Zyrtar i Strategjisë.*
<https://kryeministri.rks-gov.net>

Agjencia për Informacion dhe Shoqëri (ASHI). (2024). *Raporti Vjetor mbi Shërbimet dhe Statistikat e Përdorimit të Platformës eKosova. Dokument i Brendshëm.*

Kancelaria Federale Austriake. (2021). *Zbatimi i Parimit Vetëm Njëherë në Austri: Studimi i Rastit të Qeverisjes Dixhitale.*

Komisioni Evropian. (2021). *Standardi i Qeverisjes Elektronike 2021: Hyrja në një epokë të re të qeverisjes dixhitale.*
<https://ec.europa.eu>

Kuvendi i Republikës së Kosovës. (2021). *Ligji Nr. 06/L-082 për Mbrojtjen e të Dhënave Personale.*
<https://gzk.rks-gov.net>

Kuvendi i Republikës së Kosovës. (2022). *Ligji Nr. 08/L-096 për Identifikimin Elektronik dhe Shërbimet e Besuara.*
<https://gzk.rks-gov.net>

Seti i të dhënave të anketës parësore. (2025). *Anketë mbi Qasjen e Grave në Platformën eKosova (n=73). Kryer nëpërmjet Google Forms, analizuar nga autori i raportit.*

Përfundim

Kosova ndodhet në një udhëkryq kyç në udhëtimin e saj të transformimit dixhital. Zhvillimi dhe shcallëzimi i platformës eKosova shënon një hap të rëndësishëm drejt qeverisjes moderne dhe ofrimit të shërbimeve. Megjithatë, siç ka treguar ky raport, dixhitalizimi pa përfshirje nuk është përparim, është riprodhim i pabarazive ekzistuese në një formë të re.

Për gratë në të gjithë Kosovën, veçanërisht ato në role kujdestare, me njohuri të kufizuara dixhitale, ose nga komunitete etnike dhe rurale të marginalizuara, platforma eKosova shpesh nuk arrin premtimin e saj. Ndërsa platforma synon të thjeshtojë aksesin në shërbimet publike, shumë gra e përjetojnë atë si konfuze, të paqëndrueshme dhe të papajtueshme me realitetet e tyre të jetuara. Nga shkurtimet administrative dhe problemet e aksesit në celular, deri te padukshmëria e shërbimeve kryesore dhe mungesa e kanaleve të mbështetjes, pengesat janë si funksionale ashtu edhe sistemike.

Këto nuk janë ankesa të izoluar të përdoruesve, ato janë simptomatike të një problemi më të thellë: infrastruktura dixhitale publike në Kosovë është ende kryesisht e projektuar përmes një lente nga lart poshtë, të përqendruar në institucione. Mungesa e mekanizmave pjesëmarrës, testimi i përdorshmërisë i fokusuar në gjini dhe mbledhja e të dhënave të ndara do të thotë që përvojat e grave mbeten periferike në projektimin, zhvillimin dhe vlerësimin e shërbimeve dixhitale. Pa qeverisje gjithëpërfshirëse dhe praktika të qëllimshme të dizajnit, eKosova rrezikon të bëhet një platformë që i shërben shumicës së shkathët dixhitalisht, duke përjashtuar ata që kanë nevojën më të madhe për shërbime të arritshme dhe humane.

Ky raport ka përshkruar jo vetëm këto boshllëqe, por edhe një sërë zgjidhjesh të synuara dhe të zbatueshme, nga dizajni i përqendruar te njeriu dhe mbështetja shumëgjuhëshe deri te kornizat e bashkë-dizajnimit dhe ndërveprimi i të dhënave. Këto rekomandime nuk janë teorike. Ato bazohen si në praktikat më të mira ndërkombëtare ashtu edhe në angazhimet e vetë politikave të Kosovës, duke përfshirë Axhendën Dixhitale 2030, Strategjinë për Barazi Gjinore dhe aspiratat më të gjera për integrimin në BE.

Për më tepër, Kosova nuk po fillon nga e para. Kornizat ligjore janë në vend. Ekspertiza institucionale ekziston. Shoqëria civile është e angazhuar dhe e gatshme të mbështesë. Ajo që nevojitet tani është vullneti politik, koordinimi ndërsektorial dhe një ndryshim kulturor drejt hartimit të shërbimeve rreth njerëzve të vërtetë, jo përdoruesve abstraktë.

Duke vepruar kështu, Kosova ka mundësinë të udhëheqë me shembull në Ballkanin Perëndimor dhe më gjerë. Mund të tregojë se qeverisja dixhitale nuk ka të bëjë vetëm me efikasitetin ose kursimin e kostove, por ka të bëjë me barazinë, dinjitetin dhe besimin. Një transformim dixhital feminist nuk është vetëm një imperativ moral, është praktik, duke siguruar që teknologjia të shërbejë si një urë, jo një pengesë, për pjesëmarrjen qytetare dhe drejtësinë sociale.

Gratë e Kosovës, pavarësisht nëse kujdesen për familjet, menaxhojnë shërbime komplekse apo formësojnë të ardhmen e komuniteteve të tyre, meritojnë një platformë që njeh rolet e tyre, i kupton sfidat e tyre dhe mbështet pjesëmarrjen e tyre të plotë në jetën publike. eKosova mund të jetë ajo platformë, por vetëm nëse dizajni i saj riimagjinohet në thelb përmes lentes së përfshirjes.

