



Co-funded by
the European Union



german
cooperation
DEUTSCHE ZUSAMMENARBEIT

Implemented by

giz Deutsche Gesellschaft
für Internationale
Zusammenarbeit (GIZ) GmbH



Izveštaj o „Pristupnosti žena platformi E-Kosova“

Sastavila:
Blerta Thaçi

Ovaj dokument je izrađen uz finansijsku pomoć Evropske unije i Nemačkog saveznog ministarstva za ekonomsku saradnju, u okviru sufinansirane akcije „Smanjenje administrativnog opterećenja“ koju sprovodi „Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH“, tehnički modul „Podrška procesu reformi integracija u EU“.

Stavovi izraženi ovde su stavovi konsultanta i stoga ni na koji način ne odražavaju zvanično mišljenje Evropske unije, Nemačke ili GIZ-a.

Sadržaj

0. Izvršni sažetak	5
1. Uvod	6
2. Cilj	7
3. Metodologija	7
3.1. Kvantitativna komponenta: Onlajn anketa	7
3.2. Kvalitativna komponenta: Ključni intervjui	7
3.3. Sekundarna istraživanja i pregled literature	8
4. Kvantitativna komponenta: Pomozite u poboljšanju platforme eKosova za sve žene	9
Odeljak 1: Demografski podaci	9
Odeljak 2: Korišćenje eKosova	11
Odeljak 3: Izazovi i pristupačnost	12
Odeljak 4: Inkluzija i rodne potrebe	14
5. Kvalitativna komponenta: Intervjui	17
5.1. Intervju sa g. Burimom Baljajem, direktorom DRLV, Agencije za društvene informacije, Kosovo	17
5.2. Ekspertski intervju: Gđa. Luljeta Demolli, izvršna direktorka, Kosovski centar za rodne studije	20
6. Sekundarna istraživanja i pregled literature: Upotrebljivost, pristup i zastupljenost žena na platformi eKosova	22
6.1 Jaz u digitalnoj pismenosti i veštinama	22
6.2 Svest o platformi eKosova i njeno korišćenje	23
6.3 Upotrebljivost i dizajn platforme	23
6.4 Dostupnost usluga specifičnih za pol	24
6.5 Zastupljenost žena u dizajnu platformi	25
6.6 Birokratski i administrativni teret	26
7. Preporuke za digitalnu platformu koja inkluzivno razmatra rodne aspekte	28
7.1. Izgradnja digitalnog samopouzdanja i pismenosti kod žena	28
5.2 Poboljšanje dizajna platforme i vidljivosti usluga	28
5.3 Rešavanje međusektorskih digitalnih barijera	28
5.4 Pojednostaviti i unaprediti administrativne procese	29
5.5 Uključivanje rodne perspektive u upravljanje i nadzor platformi	29
5.6 Izgradnja poverenja i promocija inkluzivnog angažovanja	29
8. Primer pitanja iz ankete	30
9. Reference	31
Zaključak	32

0. Izvršni sažetak

Ovaj izveštaj istražuje pristupačnost platformi digitalnih usluga eKosova iz perspektive žena na Kosovu. Kako se digitalizacija ubrzava širom zemlje, platforme poput eKosova su ključne za vladine napore da poveća transparentnost, efikasnost i učešće građana. Međutim, pristup ne garantuje inkluziju, a digitalne usluge moraju biti dizajnirane imajući u vidu ravnopravnost kako bi se izbeglo produbljivanje postojećih rodni i socijalnih razlika.

Istraživanje istražuje kako žene komuniciraju sa platformom eKosova, sa kojim izazovima se suočavaju i koja su sistemska poboljšanja potrebna kako bi se osiguralo da platforma služi svim građanima, a ne samo digitalno pismenima ili socioekonomski ugroženima. Koristeći pristup mešovitim metoda, nalazi odražavaju iskustva 73 žene različitih starosnih grupa i obrazovnih profila koje su odgovorile na onlajn anketu, kao i uvide iz institucionalnih intervju i uporednih studija.

Ključni nalazi otkrivaju značajne nedostatke u digitalnoj pismenosti, lošu upotrebljivost i nedostatak vidljivosti usluga relevantnih za žene, kao što su invalidske penzije za decu, subvencije za brigu o deci i zaštita od porodičnog nasilja. Žene iz marginalizovanih zajednica, uključujući romsko, aškalijsko i egipćansko stanovništvo, kao i one sa nižim nivoom obrazovanja, suočavaju se sa složenim preprekama zbog jezičkih razlika, ograničenja sa uređajima, nedostatka digitalnih veština i problema sa dokumentacijom. Ove grupe su često prinuđene da obavljaju usluge lično uprkos digitalnoj pogodnosti koju platforma nudi.

Problemi upotrebljivosti bili su tema koja se ponavljala u svim odgovorima na ankete i intervjuima. Interfejsu platforme nedostaje intuitivan dizajn, optimizacija za mobilne uređaje i vizuelno vođenje, posebno za usluge koje zahtevaju otpremanje dokumenata ili navigaciju kroz više stranica. Višejezična podrška je i dalje ograničena, a odsustvo odeljka „Žene i porodica“ ili organizacije za usluge zasnovane na životnim događajima, otežava korisnicima pronalaženje ključnih usluga. U međuvremenu, administrativni teret kao što je ponovljeno podnošenje dokumentacije i ponovna evaluacija za trajni invaliditet je digitalno repliciran umesto rešen.

Glavni strukturni jaz leži u nedostatku zastupljenosti žena u dizajnu platformi i povratnim informacijama. Iako su žene među najaktivnijim korisnicima javnih usluga, one su uglavnom odsutne iz konsultacija, procesa zajedničkog dizajniranja i testiranja upotrebljivosti. Ovo je u suprotnosti sa najboljim praksama EU, gde su rodne revizije, testiranje korisnika i kontrolne table za povratne informacije standardna praksa u dizajnu usluga.

Uprkos ovim izazovima, izveštaj naglašava da Kosovo ima alate, politike i institucionalne okvire za vođenje inkluzivnije digitalne transformacije. Kroz preporuke usmerene na dizajn usmeren na čoveka, integraciju rodne perspektive, administrativno pojednostavljenje i participativno upravljanje, platforma eKosova može da se razvije u platformu koja odražava stvarnost, potrebe i snage svih žena na Kosovu.

Izveštaj zaključuje da inkluzija mora biti namerna i da Kosovo ima jedinstvenu priliku da postavi regionalni presedan u feminističkom digitalnom upravljanju. Strateškim reformama i posvećenošću ravnopravnosti, platforma eKosova može preći iz digitalizovanog javnog alata u istinski inkluzivnu platformu, onu koja transformiše ne samo način na koji se usluge pružaju, već i koga osnažuju.

1. Uvod

Kosovo je napravilo značajan napredak u digitalnom upravljanju u proteklih pet godina, pozicionirajući platformu eKosova, pokrenutu 2020. godine, kao centralnu kapiju za građane za pristup osnovnim javnim uslugama. Razvijena pod vođstvom Agencije za informaciono društvo (AID), platforma eKosova se brzo proširila tokom pandemije COVID-19 kako bi pružila usluge kao što su zakazivanje vakcinacije, registracija matičnih stanja i pristup socijalnoj zaštiti, označavajući pomak ka digitalizovanom upravljanju usmerenom na građane.

Međutim, kako Kosovo unapređuje svoju Digitalnu agendu 2030, koja naglašava inkluzivnu digitalnu transformaciju (SC1), digitalizaciju usluga (SC3) i izgradnju javnog poverenja (SC6), postaje sve važnije ispitati da li su platforme poput eKosove podjednako dostupne svima, posebno ženama.

Digitalne platforme moraju biti dizajnirane tako da odražavaju raznolikost stvarnosti korisnika, a ne samo njihove digitalne potrebe. Uključivanje korisnika, posebno iz marginalizovanih grupa, je neophodno kako bi se osiguralo da usluge budu ne samo tehnički dostupne, već i društveno i kulturno inkluzivne. Ovo je posebno važno za žene, koje se često angažuju u javnim službama u ulogama negovateljica, roditelja i glava domaćinstava.

Višestruke studije, uključujući i one koje su sprovele Mreža žena Kosova (KWN) i UN Women, pokazale su da rodno neutralni pristupi dizajnu često ne uspevaju da se pozabave specifičnim preprekama sa kojima se žene suočavaju, kao što su praznine u digitalnoj pismenosti, ograničen pristup pametnim telefonima ili internetu i nedostatak vidljivosti usluga poput podrške za brigu o deci, pomoći za nasilje u porodici i naknada za invaliditet.

Prema Izveštaju Evropske unije o spoljnim aktivnostima (2022), socio-kulturne norme, obaveze brige o drugima, finansijska zavisnost i sistemska nedovoljna zastupljenost i dalje ograničavaju aktivno učešće žena u javnom životu i digitalnim prostorima. Međunarodna telekomunikaciona unija (ITU, 2023) napominje da žene širom sveta imaju 19% manje šanse nego muškarci da koriste mobilni internet, a ta razlika je još veća u ruralnim područjima, gde su problemi sa pristupom i pristupačnošću pogoršani restriktivnim rodним ulogama.

Nedavne diskusije fokus grupa koje su sproveli EPIK i UBO Consulting (2025) na Kosovu pokazale su da su kritične javne usluge, kao što su registracija smrtnih slučajeva, invalidske penzije i izdržavanje dece, često osmišljene bez značajnog učešća korisnika. Žene, koje često upravljaju ovim uslugama u ime svojih porodica, prijavile su prekomernu birokratiju, opterećenje dokumentacijom, nedosledna uputstva od strane opština i ograničeno vođstvo putem portala eKosova. Ovi nedostaci u dizajnu i praznine u uslugama nesrazmerno utiču na one koji se već suočavaju sa sistemskim preprekama za učešće.

2. Cilj

Ovaj izveštaj istražuje u kojoj meri platforma eKosova odgovara na specifične potrebe žena. Primenjuje rodnu perspektivu kako bi procenio upotrebljivost, pristupačnost i prisustvo (ili odsustvo) struktura podrške za digitalnu inkluziju. Istraživanje daje prioritet ženskim glasovima i iskustvima kao suštinskim dokazima za poboljšanje kvaliteta i pravednosti pružanja digitalnih javnih usluga na Kosovu.

Platforma se procenjuje ne samo kao tehnički alat već i kao interfejs javnih politika, gde odluke o inkluziji, vidljivosti, jeziku i odgovornosti imaju posledice u stvarnom životu, posebno za one koji se kreću kroz emocionalno i administrativno složene usluge.

3. Metodologija

Ova studija je koristila mešoviti metodski pristup, kombinujući kvantitativne i kvalitativne istraživačke tehnike kako bi se steklo sveobuhvatno razumevanje načina na koji žene na Kosovu pristupaju i doživljavaju platformu eKosova. Metodologija je osmišljena da odražava i statističke trendove i nijansirane realnosti sa kojima se suočavaju žene različitog socio-ekonomskog, geografskog i etničkog porekla.

3.1. Kvantitativna komponenta: Onlajn anketa

Jedna onlajn anketa sprovedena je sa ukupno 76 ispitanica iz raznih regiona Kosova. Anketa je distribuirana digitalno putem platformi društvenih medija, mreža civilnog društva i organizacija zajednice usmerenih na žene kako bi se osigurao širok doseg.

Instrument za anketiranje je dizajniran da prikupi podatke o:

- Svesti o platformi eKosova
- Učestalost i svrha upotrebe
- Jednostavnost navigacije i zadovoljstvo korisnika
- Pristup uređajima i internetu
- Prepreke koje se javljaju u pristupu uslugama
- Podešavanja za pomoć i podršku van mreže

Ispitanicima su postavljana i pitanja zatvorenog tipa (Likertova skala, višestruki izbor) i pitanja otvorenog tipa kako bi se omogućio narativni doprinos. Učesnice su bile žene iz urbanih i ruralnih područja, različitih starosnih grupa i nivoa obrazovanja.

3.2. Kvalitativna komponenta: Ključni intervjui

Da bi se produbili uvidi dobijeni anketom, polustrukturirani intervjui sprovedeni su sa predstavnicima ključnih institucija i organizacija koje se bave digitalnim upravljanjem, rodnom ravnopravnošću i građanskim tehnologijama. To uključuje:

- Agenciju za informisanje i društvo (AID) – vladino telo odgovorno za upravljanje eKosovom
- Kosovski centar za rodne studije – organizacija orijentisana na istraživanje koja pruža stručnost u oblasti rodne politike

Intervjui su se fokusirali na trenutni pejzaž digitalne inkluzije, institucionalne napore za uključivanje rodne perspektive u javne platforme i perspektive o ko-kreaciji, povratnim informacijama i spremnosti za politiku. Informatori su takođe podelili uvide o izazovima koje su korisnici primetili u svom radu sa

ženama i korisnicima usluga.

3.3. Sekundarna istraživanja i pregled literature

Sproveden je sveobuhvatni pregled dokumentacije kako bi se primarni nalazi smestili u širi kontekst digitalne transformacije, rodne ravnopravnosti i pružanja javnih usluga. Pregled literature obuhvatio je nacionalne strategije, istraživanja, finansiranih od strane donatora, akademske publikacije kao i međunarodne uporedne izveštaje. Ovi izvori su pružili ključne uvide kako u sistemske izazove sa kojima se žene suočavaju kada koriste digitalne platforme, tako i u političke okvire koji vode digitalno upravljanje Kosovom.

Ključni pregledani dokumenti uključuju:

- EPIK i UBO Consulting (2025) – *Izveštaj fokus grupe o iskustvu u javnoj službi na Kosovu*
Kvalitativna studija koja istražuje prepreke u civilnoj registraciji, invalidskim penzijama i uslugama porodične pomoći, sa akcentom na opterećenje korisnika i emocionalnu složenost.
- KWN (2024) – *Rod i digitalizacija na Kosovu*
Pionirski nacionalni izveštaj koji analizira kako rodno neutralni digitalni sistemi mogu pojačati strukturne nejednakosti i isključiti žene iz pune koristi digitalnih usluga.
- Kancelarija UN za žene i EU (2022) – *Profil države Kosovo po pitanju polova*
Nudi osnovnu analizu rodni razlika u javnom životu, pristupu pravdi, zdravlju, ekonomskom učešću i digitalnoj inkluziji na Kosovu.
- Svetska banka (2022) – *Procena rodne ravnopravnosti na Kosovu*
Ističe postojeće rodne razlike u digitalnom pristupu, ekonomskom osnaživanju i pružanju usluga, sa preporukama za politiku.
- Spoljne akcije EU (2022) – *Izveštaji o digitalnoj javnoj infrastrukturi i potrebi za inkluzivnim modelima digitalnih usluga na Zapadnom Balkanu.*
- UNDP Kosovo (2024) – *Procena digitalne spremnosti (PDS) i Portfolio digitalne transformacije*
Procenjuje digitalnu infrastrukturu i spremnost građana Kosova, napominjući da iako Kosovo ima skoro potpunu pokrivenost internetom, digitalna stručnost i ravnopravno korišćenje ostaju niski među ženama, posebno u ruralnim i zajednicama sa niskim prihodima.
- Međunarodna federacija za elektronsku industriju (2023) – *Izveštaj o razlici između polova u mobilnom internetu*
Ukazuje da žene globalno koriste mobilni internet 19% manje, što pojačava potrebu za naporima za digitalnu pismenost u skladu sa polom.
- Evropski institut za rodnu ravnopravnost (EIGE, 2023) – *Rodna ravnopravnost u digitalnim javnim uslugama*
Pružajući okvire za procenu i unapređenje rodne inkluzije u inicijativama elektronske uprave, sa studijama slučaja iz Švedske i Estonije.
- Digitalna agenda 2030 – Republika Kosovo
Postavlja nacionalne ciljeve za digitalnu transformaciju, naglašavajući inkluzivnost, poverenje i dostupnost digitalnih javnih usluga.
- Institut GAP (2025) – *Osnaživanje žena u biznisu i tehnologiji*
Uključuje nalaze o nedovoljnoj zastupljenosti žena u digitalnom preduzetništvu i korišćenju digitalne javne infrastrukture na Kosovu.
- Zejnullahu et al. (2024) – *Prihvatanje tehnologije i digitalizacija javnih službi na Kosovu*
Akademska analiza zasnovana na modelima prihvatanja od strane korisnika (TAM) koja ističe praznine u poverenju, pristupačnosti i upotrebljivosti među različitim demografskim grupama, uključujući žene.
- Kosovski program za rodnu ravnopravnost (2020–2024)
Naglašava digitalnu inkluziju i pružanje usluga osetljivih na rodnu ravnopravnost kao deo nacionalnog okvira rodne politike Kosova.

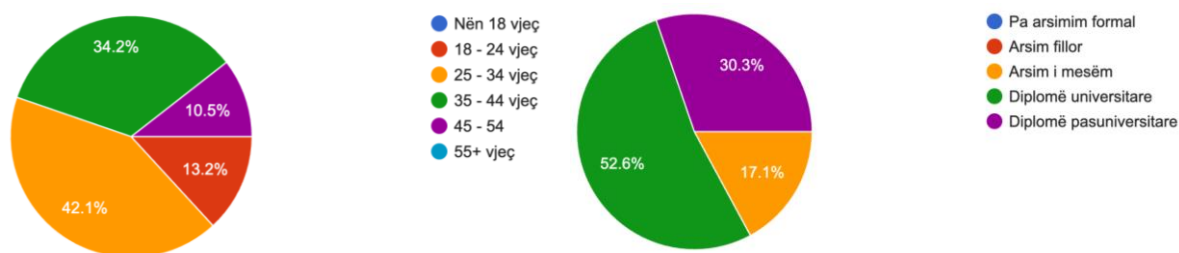
4. Kvantitativna komponenta: Pomozite u poboljšanju platforme eKosova za sve žene

„Pomozite u poboljšanju platforme eKosova za sve žene.“ Anketa je osmišljena da bolje razume iskustva žena koristeći platformu eKosova.“ Kroz seriju od 17 pitanja, cilj nam je bio da istražimo koliko je platforma jednostavna za navigaciju, koliko su njene usluge pristupačne i inkluzivne i u kojoj meri zadovoljava svakodnevne potrebe žena iz različitih sredina. Deljenjem svojih uvida i ličnih iskustava, učesnice doprinose jačanju ženskih glasova u dizajniranju i pružanju digitalnih javnih usluga. Njihove povratne informacije pomažu da se osigura da platforme poput eKosove postanu osjetljivije na tehnološke, društvene i ekonomske realnosti sa kojima se žene suočavaju u svakodnevnom životu.

Odeljak 1: Demografski podaci

Ovaj odeljak pruža pregled demografskog profila ispitanika, uključujući njihove starosne grupe i obrazovnu pozadinu. Ovi uvidi pomažu u kontekstualizaciji nalaza, ističući karakteristike žena koje su učestvovala. Razumevanje ko su korisnici je neophodno za dizajniranje inkluzivnih digitalnih usluga koje odražavaju potrebe i stvarnost različitih segmenata stanovništva.

Ukupno je učestvovalo 76 žena, koje predstavljaju različite starosne grupe i obrazovne pozadine. Većina ispitanica spada u starosnu grupu od 25 do 34 godine (42,1%), a zatim sledi grupa od 35 do 44 godine (34,2%). Ove dve grupe čine preko tri četvrtine svih učesnika. U međuvremenu, samo 13,2% odgovora došlo je iz grupe od 18 do 24 godine, a samo 10,5% od onih starosti od 45 do 54 godine. Nije bilo ispitanika mlađih od 18 ili starijih od 55 godina, što ukazuje na potencijalno nedovoljnu zastupljenost starijih žena i tinejdžera korisnika u procenama digitalnih javnih usluga.



Slika 1. Raspodela po godinama Slika 2. Nivo obrazovanja

Ispitanice su uglavnom visokoobrazovane, sa 52,6% koje imaju univerzitetsku diplomu, a 30,3% postdiplomske studije. Dodatnih 17,1% je završilo srednju školu. Nije bilo učesnica sa samo osnovnim obrazovanjem ili bez formalnog obrazovanja, što ukazuje na to da žene sa nižim obrazovanjem mogu biti manje sklone da se uključe u ovu vrstu ankete ili da budu obuhvaćene istom, i moguće je da su manje angažovane na digitalnim platformama poput eKosove uopšte.

Kao što se vidi na slici 3, ogromna većina ispitanica (86,8%) navodi da ima odličan pristup digitalnim uređajima i stabilan internet, dok preostalih 13,2% navodi da ima pristup sa izvesnim ograničenjima. Primetno je da nijedna ispitanica nije prijavila ograničen ili nikakav pristup.



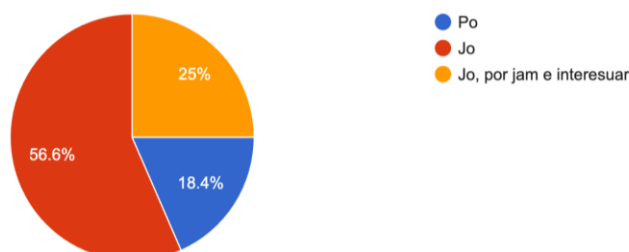
Slika 3. Pristup digitalnim uređajima

Ovi rezultati ukazuju na to da digitalni pristup nije primarna prepreka za ispitanu grupu žena. Međutim, ovo takođe odražava digitalnu privilegiju koja možda ne predstavlja širu populaciju žena na Kosovu, posebno one u ruralnim područjima ili iz nižih socio-ekonomskih sredina. Budući terenski rad i istraživanja mogli bi imati za cilj uključivanje glasova žena sa ograničenim ili nikakvim pristupom, čiji se izazovi mogu značajno razlikovati.

Slika 4. ilustruje da velika većina ispitanica (71,1%) smatra da imaju napredne digitalne veštine, dok 28,9% ocenjuju svoje veštine kao srednje. Nijedna učesnica nije identifikovala svoje veštine kao osnovne. Ovi rezultati odražavaju digitalno samouverenu korisničku osnovu, sposobnu za navigaciju i korišćenje širokog spektra onlajn alata i platformi. Ovaj nivo kompetencije može pozitivno uticati na njihovu sposobnost interakcije sa eKosovom. Međutim, nedostatak zastupljenosti žena sa osnovnom digitalnom pismenošću ukazuje na značajan jaz u uzorku, potencijalno isključujući perspektive onih koji bi mogli imati najviše problema sa pristupom javnim uslugama na mreži.



Uprkos tome što većina ispitanica poseduje srednje do napredne digitalne veštine, nizak nivo formalnog obrazovanja ističe jaz u ciljanim programima digitalne pismenosti. Ovo naglašava važnost obuke za pristupačnu obuku usmerenu na korisnice, posebno za one koje možda imaju poverenja u digitalne alate, ali nisu upoznate sa snalaženjem na platformama javnih servisa. Angažovanje zainteresovane, ali neobučene grupe predstavlja važnu priliku za proširenje upotrebe i doseg platforme.

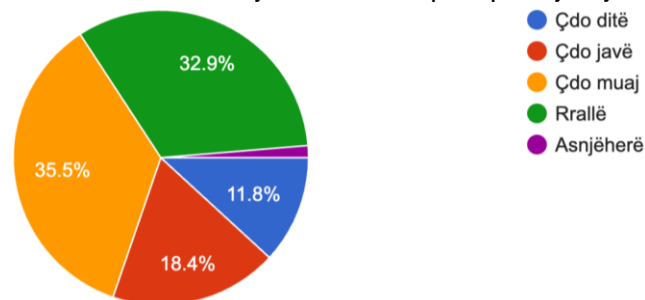


Slika 5. Formalna obuka o korišćenju digitalnih platformi kao što je eKosova

Odeljak 2: Korišćenje eKosova

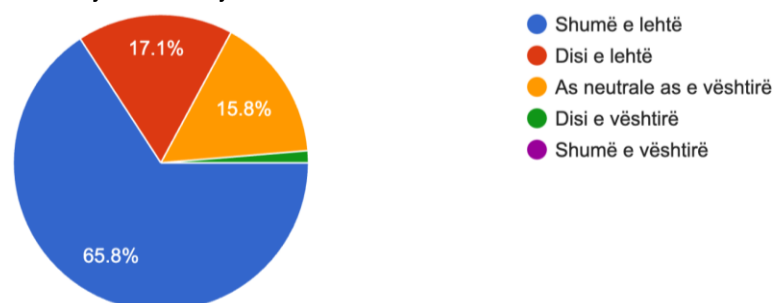
Ovaj odeljak istražuje koliko često žene koriste platformu eKosova i koji faktori mogu uticati na njihove obrasce korišćenja. Razumevanje učestalosti pristupa pruža dragocen uvid u ponašanje korisnika, relevantnost platforme i potencijalne prepreke koje utiču na dosledno angažovanje. Podaci takođe služe kao osnova za identifikovanje oblasti u kojima se platforma može poboljšati kako bi bolje zadovoljila potrebe žena na različitim nivoima digitalne pismenosti i pristupa.

Na osnovu odgovora Slika 6, najveći deo ispitanica (35,5%) prijavilo je korišćenje platforme eKosova na mesečnoj osnovi, dok ostale, 32,9% retko je koriste. Manji segment se češće angažuje, sa 18,4% pristupa platformi nedeljno i samo 11,8% na dnevnoj bazi. Samo 1,3% je izjavilo da nikada nije koristilo platformu. Ovi rezultati ukazuju na to da, iako platforma vidi redovno mesečno angažovanje, intenzivnija ili češća upotreba ostaje ograničena. Visok procenat retkih korisnica ukazuje na potencijalne izazove u upotrebljivost, relevantnost usluga ili digitalne navike. Razumevanje zašto neke žene retko koriste platformu moglo bi pomoći u identifikovanju oblasti za napore poboljšanja usluga ili podizanje svesti.



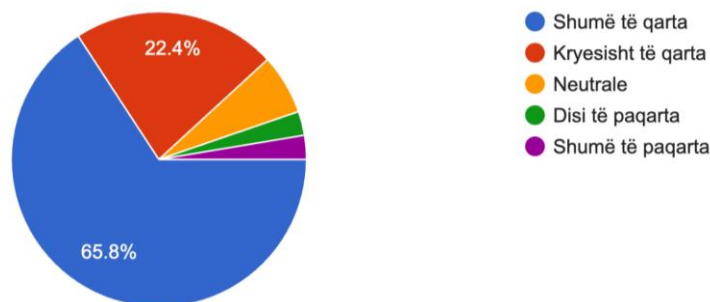
Slika 6. Koliko često koristite platformu eKosova?

Slika 7. ilustruje veliku većinu ispitanica (65,8%) koje platformu vide kao veoma laku za navigaciju, sa dodatnim 17,1% opisujući je kao donekle laku. Samo jedna učesnica je ocenila navigaciju kao donekle tešku, i nijedna kao veoma tešku. Oko 15,8% je ostalo neutralno, što ukazuje ili na pomešana iskustva ili na ograničenu interakciju. Ovi rezultati ukazuju na to da većina korisnica doživljava eKosova platformu kao jednostavnu za korišćenje, barem što se tiče osnovne navigacije. Međutim, mali procenat onih kojima je bilo teško, zajedno sa neutralnim odgovorima, može ukazivati na oblasti u kojima se struktura platforme ili terminologija mogla poboljšati, posebno za korisnice sa različitim nivoima digitalnog samopouzdanja ili poznavanja sistema javnih službi.



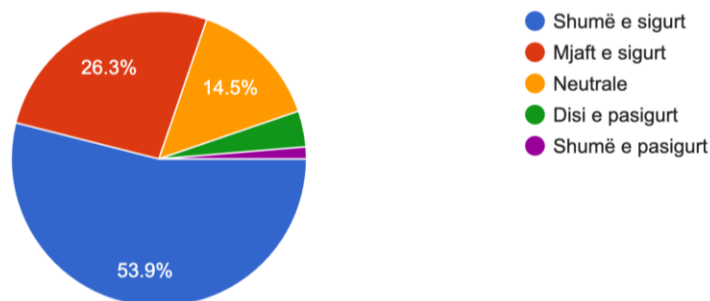
Slika 7. Koliko često koristite platformu eKosova?

Većina ispitanica (65,8%) na slici 8. je ocenila uputstva i informacije platforme kao veoma jasne, i dodatni 22,4% ih vidi uglavnom jasno. Mali deo korisnika je bio ili neutralan (6,6%) ili su informacije bile nejasne (5,2% kombinovano). Ovi rezultati ukazuju na generalno pozitivnu percepciju komunikacione i usmerne platforme. Međutim, čak i mali procenat korisnika kojima su informacije bile nejasne, signalizira potrebu da se kontinuirano preispitujete i pojednostavljujete sadržaj, posebno za pojedince koji su možda novi na platformi ili manje sigurni u svoju digitalnu pismenost. Jasnoća jezika, upotreba vizuelnih elemenata i višejezična podrška mogli bi dodatno poboljšati razumevanje korisnika.



Slika 8. Koliko su jasna uputstva i informacije date na platformi?

Većina ispitanica (53,9%) na slici 9. oseća se veoma bezbedno da dele svoje lične podatke na eKosova platformi, dok drugi deo 26,3% oseća se donekle bezbedno. Međutim, 14,5% ostaje neutralno, i kombinovano 5,2% izražava nesigurnost donekle. Ovi odgovori ukazuju na generalno pozitivnu percepciju bezbednosti podataka na platformi. Ipak, postojanje neodlučnih ili zabrinutih korisnika ističe važnost kontinuirane transparentnosti i komunikacija u vezi sa merama zaštite podataka. Povećanje poverenja korisnika moglo bi da uključi jačanje politika privatnosti, poboljšanje procesa dobijanja saglasnosti i pružanje jasnih smernica o tome kako se rukuje ličnim podacima.

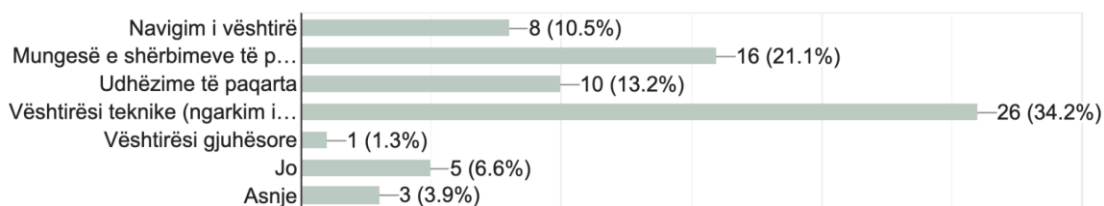


Slika 9. Koliko se bezbedno osećate kada delite svoje lične podatke na platformi?

Odeljak 3: Izazovi i pristupačnost

Ovaj odeljak istražuje specifične prepreke sa kojima se žene suočavaju kada koriste platformu eKosova, uključujući probleme upotrebljivosti, jasnoću informacija i zabrinutosti u vezi sa bezbednošću podataka. Razumevanje ovih izazova je neophodno za identifikovanje nedostataka u pružanju usluga i poboljšanje pristupačnosti za sve korisnike, posebno za one koji su možda digitalno isključeni ili nedovoljno usluženi. Rezultati istraživanja pružaju vredne smernice za to kako platforma da bude inkluzivnija, intuitivnija i bezbednija za različite grupe žena širom Kosova.

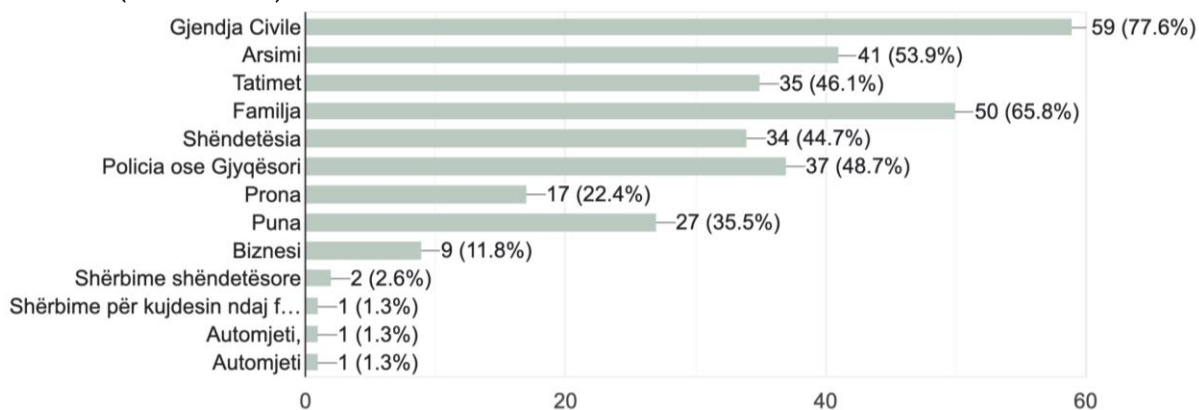
Prema podacima predstavljenim u Slici 10, najčešće pominjani izazov bio je tehničke poteškoće kao što su spore performanse platforme ili sistemske greške (34,2%). Nakon toga je usledilo nedostatak rodno odgovornih usluga (21,1%) i nejasna uputstva (13,2%). Prijavljen je manji deo problema sa navigacijom (10,5%) i jezičke barijere (1,3%). Istovremeno, oko 30% ispitanica su se izrazile na različite načine da one nisu nailazile na nikakve poteškoće.



Slika 10. Da li ste se suočili sa nekim izazovima tokom korišćenja platforme?

Iako je značajan broj korisnika prijavio glatko iskustvo, podaci otkrivaju stalne tehničke i strukturne probleme koji utiču na korisničko iskustvo. Odsustvo usluga prilagođenih potrebama žena i nejasne smernice ukazuju na potrebu za boljim dizajnom sadržaja i diverzifikacijom usluga. Pored toga, rešavanje ponavljajućih tehničkih grešaka i poboljšanje performansi sistema bi značajno poboljšalo upotrebljivost i poverenje u platformu.

Štaviše, najčešće korišćena usluga na platformi eKosova je Civilni status (77,6%), nakon čega slede porodične usluge (65,8%) i obrazovanje (53,9%). Značajan broj korisnika je takođe pristupio uslugama vezanim za porezi, zdravlje, policija/sudstvo i zapošljavanje. Upotreba značajno opada za usluge kao što su nekretnine (22,4%) i poslovanje (11,8%), a vrlo malo njih se angažovalo sa uslugom - briga o deci ili vozila. (Vidi sliku 11.)



Slika 11. Kojë od sledećih ushërbime ste koristili na platformi eKosova?

Iako su mnoge ispitanice izjavile bez većih poteškoća, nekoliko njih je podelilo specifične zabrinutosti. Ponavljajuća tema bila je tehnička nestabilnost i loše korisničko iskustvo. Jedna učesnica je jasno opisala svoju frustraciju:

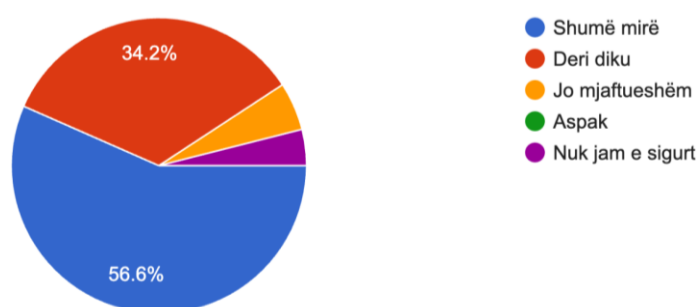
„Nema mnogo problema, ali generalno korisničko iskustvo je veoma slabo.“ Često se morate vraćati na istu stranicu; kada se stranica osveži, sve se resetuje i morate ponovo da tražite stvari. Generalno, postoje tehnički problemi.“

Ovaj komentar ističe jedan uobičajeni problem upotrebljivosti na digitalnim platformama: vremenski period sesija i ponašanja osvežavanja koja prekidaju korisničke tokove. Čak i ako su sadržaj i usluge dostupni, tehnički dizajn i kvalitet interakcije značajno utiču na zadovoljstvo i kontinuiranu upotrebu. Ovakve povratne informacije ukazuju na potrebu za UX optimizaciju, bolje upravljanje sesijama i otpornost na greške.

Odeljak 4: Inkluzija i rodne potrebe

Ovaj odeljak se fokusira na to koliko dobro platforma eKosova zadovoljava specifične potrebe žena, posebno u pogledu inkluzivnog dizajna, socio-ekonomske raznolikosti i usluga koje vode računa o rodnoj ravnopravnosti. Istražuje da li se korisnici osećaju zastupljenim u strukturi platforme i da li su usluge dostupne različitim sredinama i nivoima digitalne pismenosti. Ovi uvidi pomažu u proceni u kojoj meri eKosova podržava ravnopravan pristup javnim uslugama i ističu mogućnosti za inkluzivniju platformu za sve žene.

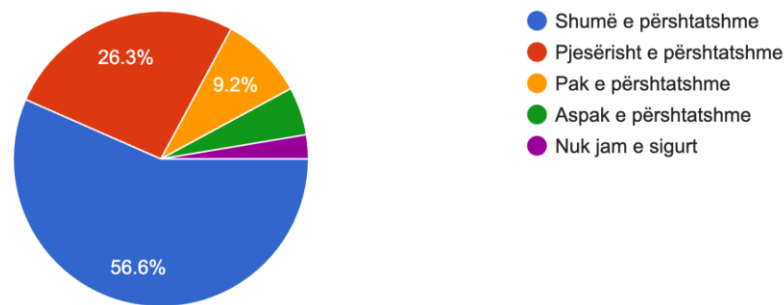
Više od polovine ispitanika (56,6%) smatra da platforma eKosova dobro zadovoljava potrebe žena, dok 34,2% smatra da je to tačno samo donekle. Mali deo korisnica (ukupno 9,2%) smatra da su usluge nedovoljne ili potpuno nedostaju, ili nisu sigurne. (Vidi sliku 12.)



Slika 12. Koje od sledećih usluga ste koristili na platformi eKosova?

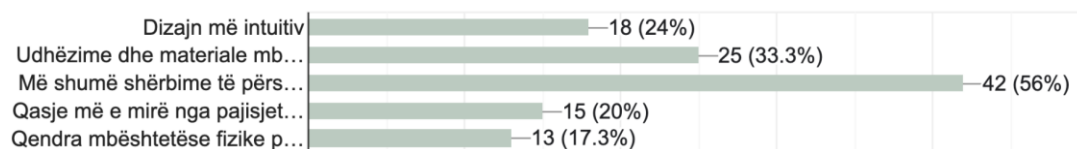
Iako većina žena smatra da platforma odgovara njihovim potrebama, značajan procenat onih koje su ili nesigurne ili kritične, sugeriše da bi usluge specifične za pol mogle biti vidljivije, bolje prilagođene ili jasnije komunikovane. Jačanje informisanja, zajedničko dizajniranje usluga sa ženama korisnicama i sprovođenje daljih procena uticaja na rodnu ravnopravnost mogli bi poboljšati inkluzivnost i zadovoljstvo korisnika.

Na osnovu odgovora u Slici 13, više od polovine ispitanica (56,6%) smatra da je platforma veoma pogodna za žene različitog porekla, dok je dodatnih 26,3% smatra delimično pogodnom. Međutim, kombinovano 14,5% (onih koji su rekli da je to pomalo ili nimalo prikladno) ukazuje na zabrinutost u vezi sa inkluzivnošću, a mali deo ostaje nesiguran. Iako je opšta percepcija inkluzivnosti pozitivna, podaci pokazuju da jedna od sedam žena dovodi u pitanje pristupačnost platforme bez obzira na starosne, socio-ekonomske ili digitalne razlike u pismenosti. Ovo ukazuje na potrebu za inkluzivnije strategije dizajna, uključujući jezičke opcije, pojednostavljene rasporede, interfejsne prilagođene mobilnim uređajima i ciljano obraćanje ženama koje možda manje tačno koriste digitalne tehnologije ili su ekonomski ugrožene.



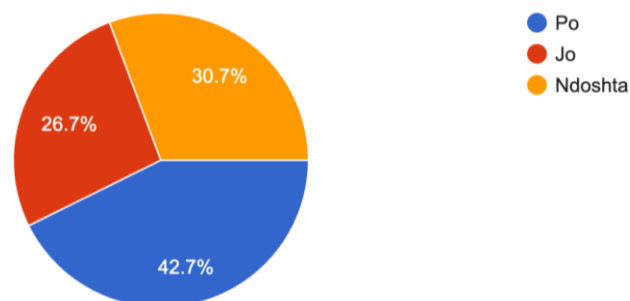
Slika 13. Kojë od sledećih usluga ste koristili na platformi eKosova?

Slika 14. ilustruje da je najčešća preporuka bila proširiti usluge prilagođene potrebama žena (56%), a zatim sledi potreba za bolje smernice i intuitivniji dizajn platforme. Učesnice su takođe istakle važnost šire kompatibilnosti uređaja i centre za fizičku podršku za one kojima je potrebna lična pomoć. Ovi predlozi odražavaju snažnu želju da platforma postane brža, jednostavnija za korišćenje i inkluzivnija.



Slika 14. Kojë pobjlšanja bi učinila platformu pristupačnijom ženama?

Prema Slici 15. značajan deo ispitanika (42,7%) izrazio je jasno interesovanje za učešće u buduće konsultacije za unapređenje eKosova. Dodatni 30,7% ostaje otvoreno za tu ideju, dok nešto više od četvrtine (26,7%) nije zainteresovano.



Slika 15. Kojë pobjlšanja bi učinila platformu pristupačnijom ženama?

Ovi nalazi ističu jedan snažan potencijal za participativno ko-kreiranje, pri čemu je preko 70% ispitanica zainteresovano ili eventualno spremno da doprinese poboljšanjima platforme. Ova otvorenost pruža snažnu priliku institucijama da izgradi poverenje, prikupi uvide vođene od strane korisnica, i osigurati da razvoj digitalnih javnih usluga odražava stvarne potrebe žena u različitim kontekstima. Uspostavljanje inkluzivnih, kontinuiranih mehanizama konsultacija ne samo da bi poboljšalo upotrebljivost već bi i ojačalo demokratske vrednosti u digitalnom upravljanju.

Na poslednje pitanje „Neki dodatni komentar“, jedna učesnica je ponudila posebno promišljeno razmišljanje, naglašavajući važnost digitalne obuke za žene koje imaju pristup internetu, ali nemaju znanje o korišćenju platforme poput eKosova:

„Iz iskustva znam da postoje žene koje, iako imaju pristup internetu, ne znaju kako da koriste platformu eKosova ili slične platforme potrebne za podršku u brizi o deci (npr. dečji dodatak,

nadoknada za knjige), često zbog svog nivoa obrazovanja. "Verujem da ove žene treba da budu obučene u ovoj oblasti. Takođe mislim da bi integracija platforme eKosova sa platformom za zapošljavanje, isključivo za nezaposlene žene, mogla da podrži njihovu ekonomsku nezavisnost, što je neophodno u sistemu u kojem živimo.

Ovaj citat spaja dve ključne teme:

1. Digitalni jaz nije samo pitanje pristupa već i veština.
2. Javne digitalne usluge, kada su povezane sa alatima za ekonomsko osnaživanje, može stvoriti širi društveni uticaj, posebno za žene koje se suočavaju sa strukturnim preprekama za nezavisnost.

Nudi vizionarsku perspektivu koja je u skladu sa principima inkluzivnog dizajna i zahteva sistemsku integraciju između usluga, omogućavajući i praktičan pristup i dugoročno osnaživanje.

Zaključak: Rezultati ove procene bacaju svetlo i na prednosti i na nedostatke u načinu na koji platforma eKosova služi ženama širom Kosova. Iako je većina ispitanika digitalno pismena, aktivno koristi platformu i izveštava o pozitivnim iskustvima u pogledu navigacije i jasnoće usluga, podaci takođe otkrivaju važna područja za poboljšanje. To uključuje uporne tehničke izazove, ograničene usluge specifične za pol, i potrebu za veću inkluzivnost za žene iz različitih socio-ekonomskih sredina i nivoa digitalnih sposobnosti.

Posebno vredan uvid je spremnost preko 70% učesnika da se uključe u buduće konsultacije radi poboljšanja platforme, što je snažan signal poverenja, odgovornosti i želje za zajedničkim stvaralaštvom. Štaviše, refleksije korisnika naglašavaju da samo digitalni pristup nije dovoljan; Ciljana podrška, obuka i integracija usluga, posebno za nezaposlene žene i negovateljice, ključni su za postizanje istinske digitalne inkluzije i ekonomsko osnaživanje.

Da bi napredovali, donosioci odluka treba da daju prioritet:

- Poboljšanja platforme usmerene na korisnike,
- Pristupačni i inkluzivni programi digitalne pismenosti
- Sistemska integracija digitalnih javnih usluga sa alatima koji podržavaju ženska prava, dobrobit i nezavisnost.

Na taj način, eKosova ima potencijal ne samo da modernizuje upravljanje već i da postane katalizator za rodnu ravnopravnost i društvenu transformaciju na Kosovu.

5. Kvalitativna komponenta: Intervjui

Da bi se dopunili nalazi ankete i stekli dublji uvidi na institucionalnom i političkom nivou, sprovedena je serija polu-strukturiranih intervju sa ključnim zainteresovanim stranama, uključenim u digitalno upravljanje i rodnu ravnopravnost na Kosovu. Ovi razgovori su imali za cilj da istraže institucionalnu viziju, izazove i mogućnosti vezano za pristup žena platformi eKosova i razumevanje kako digitalne javne usluge mogu postati inkluzivne i rodno odgovorne.

Intervjui su obavljani sa predstavnicima iz:

- Agencije za informisanje i društvo (AID) – centralna vladina institucija koja nadgleda razvoj i upravljanje eKosovom;
- Kosovskog centra za rodne studije – organizacija usmerena na istraživanje koja doprinosi ključnom stručnom znanju o rodnoj ravnopravnosti javnim politikama i reformama.

Njihovi uvidi pružaju dragocen kontekst za razumevanje trenutnog stanja i budućeg pravca inkluzivne digitalne transformacije na Kosovu.

5.1. Intervju sa g. Burimom Balajom, direktorom DRLV, Agencije za društvene informacije, Kosovo

Da bi se stekao institucionalni uvid u rodno definisano korišćenje platforme eKosova, sproveden je strukturirani intervju sa g. Burimom Balajom, direktorom DRLV pri Agenciji za društvene informacije na Kosovu. Diskusija se fokusirala na obrasce korišćenja usluga od strane žena, izazove u pristupačnosti i prisustvo usluga prilagođenih potrebama žena. Primetno je da je gospodin Balaj naglasio da se Prosečna starost korisnika na platformi kreće između 25 i 40 godina, usklađujući se sa ključnim životnim fazama kao što su visoko obrazovanje, ulazak na tržište rada, roditeljstvo i potrebe za zdravstvenom zaštitom.

Pored toga, prema rečima g. Burima Balaja, direktora DRLV pri Agenciji za društvene informacije na Kosovu, neki od ključnih izazova koji se primećuju u pristupu žena uslugama eKosova prvenstveno proizilaze iz demografskih i geografskih faktora. Oni uključuju:

- Starost: Starije žene su manje sklone da koriste platformu zbog ograničenog poznavanja digitalnih alata.
- Nivo obrazovanja: Žene sa nižim nivoom formalnog obrazovanja, posebno one bez obuke za digitalnu pismenost, često se suočavaju sa poteškoćama u snalaženju u onlajn javnim uslugama.
- Seoski smeštaj: Žene koje žive u udaljenim ili ruralnim područjima suočavaju se sa složenim preprekama zbog slabije digitalne infrastrukture i ograničenog pristupa uređajima ili uslugama podrške.

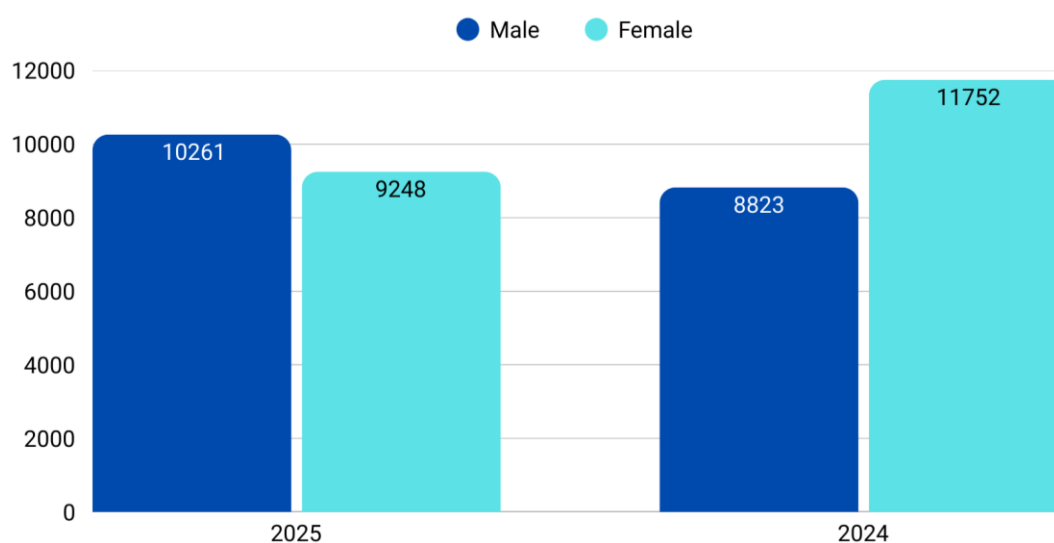
Nasuprot tome, gospodin Balaj je naglasio da nedostatak jasnih smernica za usluge *nije* među najhitnijim brigama. Kako je primetio, „Sve usluge na eKosovi uključuju jasna i pristupačna uputstva za korišćenje, dostupna na oba zvanična jezika.” Ovo odražava posvećenost institucije jezičkoj inkluzivnosti i jasnoći usluga, iako Širi napor za digitalnu inkluziju mogu i dalje biti potrebni kako bi se podržale određene grupe korisnika, posebno žene na selu i stariji korisnici.

Pored toga, g. Burim Balaj je pružio statistiku korišćenja razvrstanu po polu sa platforme eKosova za nekoliko ključnih usluga. Podaci ističu značajne trendove u angažovanju u službama, posebno žena, u četiri glavne kategorije:

Usluga 1: Prevoz (usluge za vozačke dozvole)

Kao što je prikazano na slici 16, žene češće koriste usluge vezane za vozila nego muškarci, uključujući zakazivanje termina za teorijske ispite i plaćanje povezanih naknada. Ovo dovodi u pitanje tradicionalne stereotipe o muškoj dominaciji u zadacima vezanim za vozila i odražava sve veću autonomiju žena u upravljanju uslugama vezanim za mobilnost.

- 2024: 11.752 žene u odnosu na 8.823 muškarca
- 2025: 10.261 žene u odnosu na 9.248 muškarca



Slika 16. Koja poboljšanja bi učinila platformu pristupačnijom ženama?

Usluga 2: Obrazovanje (udžbenici i stipendije)

Žene značajno nadmašuju muškarce u pristupu podršci za školske udžbenike i finansijskoj pomoći u visokom obrazovanju. Ogromno učešće žena u STEM i elitnim programima stipendiranja signalizira snažnu potražnju i mogućnost za kontinuiranu digitalnu podršku u obrazovnim uslugama.

- Osnovna i niža srednja škola (razredi 1–5 i 6–9):
 - 2024: ~198.964 prijava od žena u odnosu na ~41.381 od muškaraca
 - 2023: ~186.423 prijava od žena u odnosu na ~51.556 od muškaraca
- STEM stipendije (Javno visoko obrazovanje):
 - 2024: 2.691 žene u odnosu na 32 muškarca
 - 2022: 2.764 žene u odnosu na 854 muškarca
- Stipendije za osnovne i master studije (elitni studenti):
 - 2024: 1.874 žene u odnosu na 552 muškarca
 - 2023: 1.895 žene u odnosu na 622 muškarca
 - 2022: 1.881 žene u odnosu na 559 muškarca

Usluga 3: Porodica (dopuna za izdržavanje deteta)

Ovo je usluga sa najvećom nesrazmerom po polu. U prijavi za dečji dodatak pretežno dominiraju žene, što odražava i uloge negovatelja i angažovanje u službama socijalne podrške. Ovo pojačava važnost dizajniranja takvih usluga koje će posebno odgovarati potrebama žena.

- Ukupni iznosi za 2021–2024:
 - ~578.227 prijava žena u odnosu na ~16.452 prijave muškaraca

Usluga 4: Zaposlenje (Izjava o članstvu u sindikatu)

Čak i u tradicionalno muški dominiranom sektoru kao što je zapošljavanje, sve više žena se digitalno angažuje u deklaracijama vezanim za sindikat. Ovo bi moglo ukazivati na povećanu svest o radnim pravima ili organizacionom učešću među ženama. Ukupno: 1.405 žena u odnosu na 985 muškarca

Na pitanje da li eKosova nudi usluge prilagođene specifičnim potrebama žena, kao što su zdravstvena zaštita, briga o deci, mogućnosti zapošljavanja i pravna pomoć, g. Burim Balaj je naglasio da je platforma osmišljena da obezbedi jednak pristup svim polovima. On je napomenuo da, *„Usluge na eKosovi se nude podjednako oba pola.“ U nekim slučajevima postoji čak i pozitivna diskriminacija u korist žena, kao što je slučaj sa dečjim dodatkom za obrazovnu podršku.* Ovo sugeriše da platforma ne implementira rodno specifičnu diferencijaciju u svom osnovnom dizajnu, već funkcioniše na principu univerzalne dostupnosti usluge. Međutim, takođe ističe slučajeve gde su političke mere, poput finansijske podrške vezane za decu, dovele do nesrazmerno većeg korišćenja od strane žena, što odražava društvene uloge negovatelja.

Iako je ovaj pristup u skladu sa formalnom ravnopravnošću, odgovor takođe implicira da postoji ograničeno razmatranje diferenciranih potreba korisnika u dizajnu usluga, posebno u oblastima gde se žene mogu suočiti sa jedinstvenim izazovima, kao što su pravna pomoć, ponovnu registraciju za zaposlenosti ili zdravstvenu zaštitu majki. Stoga, iako je pristup formalno jednak, možda će biti potreban dodatni rad kako bi se osigurala suštinska rodna odgovornost u načinu na koji su ove usluge dizajnirane i pružane.

Na pitanje o lokalnim organizacijama koje pomažu ženama u pristupu i korišćenju digitalnih javnih usluga, kao što su one koje se nude putem eKosove, g. Burim Balaj iz Agencije za društvene informacije istakao je nekoliko ključnih aktera na opštinskom nivou. Ove organizacije igraju važnu ulogu u poboljšanju digitalne inkluzije, posebno među ženama u nedovoljno usluženim ili marginalizovanim zajednicama:

- Crveni krst – Uroševac i Kosovo Polje: Pruža opštu podršku zajednici, uključujući aktivnosti digitalne pismenosti i pomoć u navigaciji onlajn uslugama.
- Organizacija za saradnju – Kosovo polje: Fokusira se na osnaživanje i informisanje zajednice, posebno među ženama iz manjinskih grupa.
- Roma Versitas Kosovo – Kosovo polje: Nudi ciljanu podršku romskim zajednicama, uključujući digitalno obrazovanje i olakšavanje pristupa.
- Yllka Neziri – Uroševac: Lokalni volonter i član opštinske skupštine aktivno uključen u rad sa zajednicom i podržavanje pristupa žena uslugama.

Ovi akteri predstavljaju ključnu lokalnu infrastrukturu za poboljšanje pristupa, posebno u područjima sa ograničenim institucionalnim digitalnim dometom. Dalja saradnja između javnih institucija i ovih organizacija može pomoći u rešavanju postojećih rodni razlika u pružanju digitalnih usluga.

Uvidi koje je podelio g. Burim Balaj ističu da žene čine većinu korisnika ključnih usluga eKosova, posebno u oblastima kao što su obrazovanje, dečji dodatak i izdavanje vozačkih dozvola. Ovo pokazuje snažnu

potražnju i oslanjanje na digitalne usluge među ženama, posebno u ulogama vezanim za brigu o drugima i podršku porodici.

Međutim, izazovi i dalje postoje, posebno u vezi sa godinama, nivoom obrazovanja i pristupom ruralnim područjima. Iako nastavni materijali postoje na službenim jezicima, ove strukturne barijere i dalje ometaju ravnopravnu upotrebu. Gospodin Balaj je takođe napomenuo da, iako su usluge formalno rodno neutralne, određeni programi uključuju pozitivnu diskriminaciju u korist žena, kao što su šeme dečjeg dodatka.

Generalno, iako su žene veoma angažovane korisnice eKosova, sistem i dalje zahteva prilagođene mehanizme podrške i dalji rad, posebno na nedovoljno usluženim demografskim grupama kao što su starije žene i one u ruralnim područjima.

5.2. Ekspertski intervju: Gđa. Luljeta Demolli, izvršna direktorka, Kosovski centar za rodne studije

Kao deo kvantitativne komponente izveštaja, vođen je detaljan razgovor sa gospođom Ljuljetom Demoli, izvršnom direktorkom Kosovskog centra za rodne studije. Njeni uvidi bacaju svetlo na implikacije digitalnih javnih usluga u stvarnom životu za žene, posebno one koje žive u ruralnim područjima ili iz ranjivih zajednica.

„Šema energetske subvencije Ministarstva ekonomije bila je loše prilagođena stvarnosti žena.“ U nekim slučajevima, žene su dobijale kućne aparate, poput mašina za pranje sudova, u selima gde još uvek nema pristupa tekućoj vodi.

Ona je istakla da podrška energetske efikasnosti treba da bude bolje usmerena geografski:

„Podrška za uštedu energije trebalo bi da da prioritet ruralnim područjima, a ne urbanim centrima.“ Tu se nalaze poljoprivredni prostori i oni troše najviše energije.

Govoreći o široj digitalnoj inkluziji, gđa Demoli je naglasila strukturne nedostatke u pristupačnosti: Mnoge žene u ruralnim područjima ostaju isključene zbog nedostatka digitalnih kioska i osnovne infrastrukture. Na primer, digitalne usluge poput zakazivanja lekarskih pregleda za rak dojke ili grlića materice su previše složene ili nefunkcionalne, što predstavlja ozbiljnu prepreku pristupu zdravstvenoj zaštiti žena.

Takođe je naglasila:

- Nedostatak jasnih uputstava za korisnike i podrške za digitalnu pismenost.
- Slaba zaštita privatnosti i niska svest sa obe strane, građana i institucija.
- Procesi prijavljivanja za beneficije, kao što su subvencije za školske udžbenike, nemaju transparentnost, vremenske rokove ili kanale za povratne informacije.

„Žene su se osećale nesigurno kada su se prijavljivale za subvenciju za školske udžbenike.“ Nije bilo jasnih informacija o rokovima plaćanja ili kome se obratiti za pojašnjenje. U nekim slučajevima, ljudi van Kosova, poput dijaspora, mogli bi da se prijave bez odgovarajuće validacije.

Što se tiče zdravstvene svesti, ona je napomenula:

„Vakcina protiv HPV-a za prevenciju raka grlića materice i dalje se susreće sa oklevanjem.“
Država bi trebalo da podigne svest putem video kampanja i preventivne edukacije.

Što se tiče upravljanja podacima, dodala je:

„Svaki građanin treba da bude u mogućnosti da vidi ko je pristupio njegovim ličnim podacima, kada i zašto.“

I konačno, o pravima zaposlenih i njihovom sprovođenju:

„Trebalo bi da postoji sistem u kojem evidencija prisustva direktno obračunava i sprovodi prava na plaćeno odsustvo.“

Ovi uvidi naglašavaju hitnu potrebu za dizajniranjem rodno osetljivih, transparentnih i inkluzivnih digitalnih usluga. One će biti integrisane u ceo odeljak o pretekama i odražene u ciljanim preporukama.

6. Sekundarna istraživanja i pregled literature: Upotrebljivost, pristup i zastupljenost žena na platformi eKosova

6.1 Jaz u digitalnoj pismenosti i veštinama

Digitalna pismenost pojavila se kao jedna od najdoslednijih i najprostranijih prepreka za smisleno korišćenje platforme eKosova od strane žena. Od 74 anketirane žene, samo 21 (28%) je izjavilo da može samostalno da pristupi i koristi platformu eKosova, dok je 34 žena (46%) izjavilo da im je potrebna pomoć člana porodice, prijatelja ili opštinskog službenika. Preostalih 19 žena (26%) nikada nije pokušalo da koristi platformu, većina je navela nepoznavanje digitalnih interfejsa ili strah od grešaka.

Žene starije od 45 godina, one sa osnovnim obrazovanjem i ispitanice iz ruralnih opština poput Skenderaja, Kamenice i Dragaša pokazale su najniži nivo digitalnog samopouzdanja. Mnoge nikada ranije nisu koristile vladinu veb stranicu i nisu bile svesne dostupnih usluga preko eKosova. Čak i među mlađim ispitanicama (uzrasta 20–35 godina), nekoliko njih je izrazilo poteškoće sa razumevanjem načina otpremanja dokumenata, korišćenja padajućih menija ili vraćanja unazad ako su izabrali pogrešnu uslugu.

Ovi nalazi su u skladu sa regionalnim i međunarodnim podacima. Prema podacima KWN-a (2024), žene na Kosovu se suočavaju sa rodno uslovljenim digitalnim jazom zbog sociokulturnih normi, ograničenog pristupa tehnologiji u domaćinstvu i nedovoljnih napora vladinih institucija u oblasti informisanja javnosti. ITU (2023) ponavlja ovo globalno, napominjući da žene imaju 19% manje šanse da koriste mobilni internet nego muškarci, a ta brojka raste u ruralnim područjima ili regionima pogođenim sukobima.

Kvalitativne reakcije dodatno potvrđuju ovu sliku. Mnoge žene su svoje prve susrete sa eKosovom opisale kao zbunjujuće i zastrašujuće. Jedna ispitanica iz ruralnog područja je podelila:

„Sin mi pomaže jer ne znam gde da kliknem ili šta da napišem.“ Na albanskom je, da, ali ne razumem vladin jezik i plašim se da napravim grešku koja će odložiti proces.

Pored toga, digitalna pismenost je često isprepletena sa digitalnim poverenjem. Nekoliko ispitanica je izrazilo skepticizam prema postavljanju ličnih podataka na internet, posebno kada je u pitanju dokumentacija vezana za zdravlje, penzije ili porodični status. Ovo ukazuje na to da čak i kada su prisutne tehničke veštine, nedostatak poverenja u institucionalnu zaštitu podataka i procedura može odvratiti upotrebu.

Generalno, podaci ukazuju na hitnu potrebu za lokalizovanim, rodno osetljivim programima digitalnih veština, koji se sprovode u centrima zajednice, školama i organizacijama građana, kako bi se osiguralo da žene nisu isključene iz pristupa osnovnim javnim uslugama. Ovi programi treba da idu dalje od osnovne digitalne pismenosti i da uključuju:

- Kako se kretati po eKosovu
- Kako bezbedno otpremiti dokumente
- Razumevanje digitalnih prava i zaštite podataka
- Znati gde potražiti pomoć kada se pojave problemi

Štaviše, ovi naponi moraju biti ciljani, ne generički, i kreirani zajedno sa ženama kako bi se osiguralo da odražavaju stvarne prepreke i strahove koje doživljavaju korisnice širom Kosova.

6.2 Svest o platformi eKosova i njeno korišćenje

Iako se platforma eKosova široko promoviše kao centralna tačka pristupa javnim uslugama na Kosovu, svest i korišćenje među ženama, posebno onima u ruralnim i marginalizovanim zajednicama, ostaju nedosledne i ograničene.

Iz ankete sprovedene među 74 žene, odgovori su pokazali da je 76% čulo za eKosova. Međutim, samo 42% je koristilo barem jednom, dok značajnih 24% nikada nije čulo za istu. Ovi nalazi se poklapaju sa Rodnim profilom UN za žene i EU (2022), koji je naveo da 14% stanovnika Kosova nikada nije čulo za eKosovo, pri čemu su žene, posebno starije žene i one iz ruralnih ili nevećinskih zajednica, nesrazmerno zastupljene u ovoj grupi.

Kvalitativni intervjui su dodatno istakli primetnu podelu između grada i sela. U gradskim opštinama kao što su Priština i Đakovica, svest je generalno bila visoka, ali je korišćenje često bilo ograničeno na uski skup usluga poput izvoda iz matične knjige rođenih ili evidencije o COVID-19. U ruralnim područjima kao što su Skenderaj, Orahovac i Mališevo, žene su često saznavale za eKosovo neformalno, preko prijatelja, rođaka ili društvenih mreža. Mnoge nikada nisu direktno komunicirale sa platformom, često navodeći strah da će uraditi nešto pogrešno ili jednostavno ne znajući kako da počnu. Jedna ispitanica iz sela u Orahovcu objasnila je da je mislila da je eKosova samo za vakcine protiv COVID-a i da nije shvatala da bi se mogla koristiti za dokumenta njenog deteta.

Čak i među onima koji su koristili platformu eKosova, većina je opisala ograničeno angažovanje. Samo 18% korisnica je pristupilo platformi više od dva puta, a najčešće korišćene usluge bile su izvodi iz matične knjige rođenih, školski kartoni i zdravstvene upute. Veoma malo njih je istražilo ili bilo čak i svesno dostupnosti usluga vezanih za programe socijalne pomoći, pravnu pomoć ili podršku za brigu o deci.

Žene koje nisu koristile platformu navele su nekoliko razloga: nedostajale su im digitalne veštine ili podrška kod kuće; platforma im je izgledala komplikovano; nisu imale jasan izvor pomoći; ili im je nedostajalo poverenja u postavljanje ličnih podataka na mrežu. Mnogi su podelili da su za eKosova saznali preko društvenih mreža ili tokom posete opštinskim kancelarijama, što otkriva nedostatke u zvaničnim strategijama informisanja.

Na međunarodnom nivou, primeri iz Estonije i Portugala pokazuju kako održive, rodno osetljive digitalne kampanje i sistemi podrške na nivou zajednice mogu značajno povećati prihvatanje. U Estoniji su postavljeni pojednostavljeni vodiči i javni kiosci, dok je Portugal obučio digitalne „posrednike“ koji pomažu građanima iz ugroženih grupa u korišćenju alata elektronske uprave. Nasuprot tome, promotivni naponi i podrška platforme eKosova još uvek nisu dosegle mnoge žene na nivou zajednice.

Razlika između svesti i informisane upotrebe pokazuje da sama vidljivost nije dovoljna. Efikasno korišćenje digitalnih usluga zahteva ne samo znanje o postojanju platforme, već i poverenje, poverenje i jasnoću o tome šta platforma nudi i kako je koristiti. Za žene koje upravljaju negom, dokumentacijom i zdravstvenim zadacima u svojim domaćinstvima, ove digitalne usluge mogu biti transformativne, ako su dostupne, razumljive i pouzdane.

6.3 Upotrebljivost i dizajn platforme

Platforma eKosova, iako sveobuhvatna u pogledu ponude usluga, predstavlja značajne izazove u pogledu upotrebljivosti, posebno za korisnike sa niskim nivoom digitalne pismenosti. Ispitanici u anketi i učesnici fokus grupa dosledno su opisivali dizajn platforme kao preopterećujući, neintuitivan i nejednako koristan. Ove poteškoće su bile posebno očigledne prilikom pokušaja otpremanja dokumenata, popunjavanja obrazaca ili navigacije između više podstranica.

Glavni problem je nedostatak vizuelnih vodiča i uputstva korak po korak. Za nove korisnike, posebno one koji nisu upoznati sa digitalnim javnim portalima, platforma nudi malo podrške koja bi im pomogla da razumeju koje su akcije potrebne i kojim redosledom. U mnogim slučajevima, ne postoje indikatori napretka, iskačući prozori ili kontekstualna objašnjenja, funkcije koje se obično koriste u pristupačnom digitalnom dizajnu da bi vodile korisnike kroz birokratske procese. Ovo stvara osećaj neizvesnosti i obeshrabruje korisnike da samostalno obavljaju zadatke.

Platformi takođe nedostaju alternativni formati sadržaja kao što su video tutorijali, glasovna uputstva ili pojednostavljene verzije birokratske terminologije, što bi moglo biti posebno korisno za korisnike sa ograničenim formalnim obrazovanjem ili nepoznavanjem administrativnih procedura. Žene iz ruralnih opština i starijih starosnih grupa često su napominjale da su morale da se oslanjaju na mlađe rođake da im „prevedu“ ili protumače korake potrebne na platformi.

Posebno kritična prepreka je ograničena višezjezična podrška. Trenutno je većina sadržaja dostupna samo na albanskom i srpskom jeziku, a čak i na tim jezicima, rečnik često odražava formalni ili tehnički žargon, a ne jednostavan, na korisnika usmeren jezik. Ovo ima direktne implikacije za romske, aškaliske i egipćanske zajednice, od kojih mnogi govore drugim maternjim jezicima ili dijalektima i imaju niži prosečan obrazovni nivo. Za ove korisnike, interfejs nije samo nepoznat, već može biti i jezički nepristupačan.

Upotrebljivost mobilnih uređaja je još jedno ključno ograničenje. Uprkos činjenici da većina žena, posebno one iz domaćinstava sa nižim prihodima, pristupa internetu prvenstveno putem pametnih telefona, mobilna verzija eKosova nije u potpunosti funkcionalna. Mnoge usluge se ne prikazuju pravilno na manjim ekranima, dugmići se preklapaju ili nestaju, a funkcije otpremanja dokumenata je teško koristiti na uređajima sa dodirnim ekranom. Ovi problemi nesrazmerno pogađaju žene koje se oslanjaju na starije pametne telefone sa malo memorije ili zajedničke porodične uređaje.

Nasuprot tome, digitalne platforme u zemljama poput Portugalije i Estonije nude jasne modele za dizajn usmeren ka mobilnim uređajima i korisniku. Usluge nisu kategorisane po administrativnim odeljenjima, već po životnim događajima, kao što su „Rođenje deteta“ ili „Gubitak člana porodice“, što pojednostavljuje navigaciju i pomaže korisnicima da povežu svoje lične potrebe sa pruženim uslugama. Ove platforme takođe pružaju višezjezičnu podršku, vizuelna uputstva i četbotove ili linije za pomoć kako bi pomogle u vezi sa uobičajenim problemima.

Na Kosovu, nedostatak ovih karakteristika znači da čak i kada je usluga tehnički dostupna, ona nije funkcionalno pristupačna mnogim ženama. Rezultat je digitalna platforma koja dobro funkcioniše za iskusne, tehnološki potkovane korisnike, ali isključuje one sa manjim izlaganjem onlajn sistemima, čime se pojačavaju postojeće društvene i digitalne nejednakosti.

Bez namernog pomeranja ka inkluzivnim, pristupačnim principima dizajna, platforma eKosova rizikuje da postane digitalna reprodukcija birokratskih barijera, a ne rešenje za njih. Buduća ažuriranja moraju biti vođena testiranjem upotrebljivosti koje uključuje žene svih porekla, posebno one sa ograničenim obrazovanjem, digitalnim pristupom i jezičkom tečnošću. Samo kroz proces zajedničkog dizajna koji u središte stavlja životna iskustva svojih korisnika, eKosova može ispuniti svoje obećanje o pravednom pružanju javnih usluga usmerenih na građane.

6.4 Dostupnost usluga specifičnih za pol

Iako platforma eKosova nudi pristup širokom spektru administrativnih usluga, kategorizacija platforme i mogućnost otkrivanja usluga koje su posebno relevantne za žene ostaju primetno slabe. Usluge kao što su subvencije za brigu o deci, podrška za decu sa invaliditetom, pravna pomoć u vezi sa porodičnim pravom, zdravljem majki i zaštitom od nasilja u porodici su dostupne, ali nisu jasno grupisane ni u jednu intuitivnu ili vidljivu kategoriju. Umesto toga, korisnici često moraju da pregledaju više padajućih menija,

kucaju ključne reči ili se kreću kroz opšte administrativne hijerarhije da bi pronašli ono što im je potrebno.

Rezultati ankete sprovedene među 73 žene potvrđuju ovaj problem strukturnog dizajna. Značajan deo ispitanika koji su koristili platformu izjavio je da pristupa samo osnovnim uslugama kao što su izvodi iz matične knjige rođenih ili zdravstvene upute. Na pitanje o tome koje su usluge tražili ili koristili putem eKosova, veoma malo ispitanika je pomenulo usluge usmerene na žene, kao što su dokumentacija o roditeljskom odsustvu, dečji dodatak ili prijavljivanje nasilja u porodici, što ukazuje ili na nedostatak svesti, probleme sa otkrivanjem ili na oboje.

Štaviše, kada su pitani o potencijalnim poboljšanjima platforme, mnogi ispitanici su izabrali ili komentarisali potrebu za posebnim odeljkom „Žene i porodica“ ili jasnijom vidljivošću usluga koje odražavaju uloge žena kao negovateljica, majki i glavnih koordinatora administrativnih poslova u domaćinstvu. Ova percepcija se poklapa sa uvidima iz prethodnih diskusija fokus grupa (EPIK & UBO, 2025), gde su učesnici napomenuli da su morali da „pretražuju nasumično“ ili da „pitaju druge za linkove“ da bi pronašli osnovne usluge, što ukazuje na loše korisničko iskustvo pri otkrivanju resursa sa velikim uticajem.

Nedostatak rodno osetljive arhitekture, one koja uzima u obzir različite načine na koje žene interaguju sa javnim službama, predstavlja propuštenu priliku. To je direktno u suprotnosti sa principima navedenim u Digitalnoj agendi Kosova 2030, koja eksplicitno poziva na pravičan pristup, dizajn usluga zasnovan na životnim događajima i digitalnu transformaciju usmerenu na čoveka.

Nasuprot tome, zemlje poput Švedske, Belgije i Estonije kategorišu digitalne usluge prema ključnim životnim događajima, kao što su „Postati roditelj“, „Doživljavanje nasilja“ ili „Briga o članu porodice sa invaliditetom“, što pomaže korisnicima da se snađu na osnovu svojih životnih iskustava, a ne na osnovu znanja o birokratskim strukturama. Ovi modeli osiguravaju da su usluge kojima žene najčešće pristupaju logički grupisane, jasno imenovane i potkrepljene kontekstualnim informacijama koje olakšavaju razumevanje podobnosti i koraka.

Bez sličnih poboljšanja u kontekstu Kosova, žene, posebno one sa nižom digitalnom pismenošću, mogu nastaviti da nedovoljno koriste usluge koje su ključne za njihovo zdravlje, bezbednost i blagostanje. Stoga je neophodno da eKosova uključi arhitekturu sadržaja usmerenu na korisnike, da zajednički dizajnira svoj raspored sa ženama iz različitih sredina i da usluge učini ne samo dostupnim već i vidljivim, pristupačnim i značajnim.

6.5 Zastupljenost žena u dizajnu platformi

Iako su žene među najčešćim korisnicima javnih usluga, posebno u oblastima kao što su zdravstvo, obrazovanje, socijalna zaštita i porodična dokumentacija, njihove perspektive su uglavnom odsutne iz procesa dizajniranja i razvoja platforme eKosova. Prema intervjuima sa institucionalnim zainteresovanim stranama, trenutno ne postoji formalna struktura unutar Agencije za informacije i društvo (AID) za prikupljanje doprinosa posebno od žena ili za procenu rodno uticaja odluka o dizajnu platformi.

Ovaj nedostatak rodno informisanog angažovanja doprinosi stalnim problemima upotrebljivosti koji su prijavljeni u anketama i fokus grupama. Mnoge žene ukazuju da je teško snaći se u uslugama, da su im uputstva nejasna i da nisu prilagođena njihovim svakodnevnim potrebama. Istovremeno, većina ispitanica je izrazila interesovanje za doprinos budućim konsultacijama na platformi, što sugerise da odsustvo mehanizama za povratne informacije nije posledica nedostatka spremnosti, već nedostatka poziva.

Ovo je u suprotnosti sa ustaljenim praksama u nekoliko zemalja EU. Na primer, Belgija i Holandija su usvojile radionice zajedničkog stvaralaštva, pozivajući žene i druge nedovoljno zastupljene grupe da pomognu u dizajniranju i testiranju digitalnih usluga. Švedska sprovodi procene uticaja na rodnu ravnopravnost na digitalnim platformama kako bi identifikovala predrasude i praznine u upotrebljivosti.

Na Kosovu, uvođenje sličnih participativnih i rodno osetljivih metoda značajno bi poboljšalo i funkcionalnost i pravednost eKosova. Zastupljenost nije samo pitanje inkluzije, već i osiguravanja da digitalne javne usluge odgovaraju na različite životne stvarnosti svojih korisnika. U slučaju žena, to znači dizajniranje sa njima, ne samo za njih.

6.6 Birokratski i administrativni teret

Uprkos obećanju efikasnosti, platforma eKosova i dalje odražava mnoge iste birokratske izazove prisutne u tradicionalnom pružanju usluga lično. Za mnoge žene, posebno one koje koriste emocionalno osetljive usluge kao što su registracija smrti, invalidske naknade, podrška porodici i nadoknade troškova sahrane, digitalni interfejs nije pojednostavio administrativni teret, već ga je prebacio u drugačiji format.

Povratne informacije iz anketa i fokus grupa otkrivaju da se od korisnika često zahteva da otpremaju više verzija istih dokumenata, više puta unose lične podatke za svaku uslugu, a ponekad čak i da popunjavaju onlajn obrasce koji se i dalje moraju odštampati i fizički podneti u opštinskim kancelarijama. Potreba za ručnom verifikacijom dokumenata, nedosledni zahtevi za uslugama u različitim opštinama i nemogućnost čuvanja napretka ili pristupa istoriji usluga su ključna ograničenja koja obeshrabruju samostalno korišćenje, posebno među ženama sa obavezama negovanja koje često žongliraju višestrukim administrativnim ulogama u svojim domaćinstvima.

Pored toga, nedostatak integracije i automatizacije usluga dovodi do frustrirajućih korisničkih iskustava. Na primer, kada se izvod iz matične knjige umrlih otpremi na jedan servis, on nije automatski dostupan povezanim servisima kao što su registracija nasleđa, prenos imovine ili prestanak penzije. To dovodi do dupliranog napora, emocionalnog naprezanja, a u nekim slučajevima i do potpunog odustajanja od prijave zbog umora ili nesporazuma. Ove terete nesrazmerno snose žene, koje statistički češće preuzimaju odgovornosti za vođenje porodične evidencije, prijava za socijalnu zaštitu dece i dokumentacije vezane za brigu o starijim osobama.

U slučaju invalidskih penzija, više žena je podelilo (u prethodnim konsultacijama i kroz seriju fokus grupa iz 2025. godine) da su morale da se podvrgavaju ponovnim procenama za trajna stanja svakih nekoliko godina, proces koji je fizički naporan, emocionalno obeshrabrujući i duboko nepotreban. Iako su usluge tehnički dostupne onlajn, logika njihovog pružanja se nije promenila, čime se vrednost digitalizacije svodi na površan prenos papirologije, a ne na transformaciju procesa.

Ovo odražava širi neuspeh u primeni principa dizajna usmerenog na čoveka, koji bi dali prioritet jednostavnosti korišćenja, predvidljivosti, transparentnosti i emocionalnom blagostanju, posebno za usluge koje se presecaju sa tugom, negom i ranjivošću. Digitalizacija sama po sebi ne znači pojednostavljenje; bez redizajniranja načina na koji usluge funkcionišu iza interfejsa, platforme poput eKosove rizikuju da digitalizuju neefikasnost umesto da je eliminišu.

Više evropskih zemalja nudi modele na koje Kosovo može da se ugleda. Austrijski princip „Samo jednom“, ugrađen u njen okvir digitalnog upravljanja, osigurava da građani treba da dostave informacije samo jednom u celom javnom sektoru. Ti podaci se zatim bezbedno i automatski dele sa relevantnim institucijama prilikom pristupa novim uslugama. Estonski sistem X-Road slično omogućava automatsku validaciju i autentifikaciju podataka koje su korisnici podneli u svim ministarstvima. Ove sisteme podržavaju robusni zakoni o privatnosti i mehanizmi transparentnosti koji grade poverenje u deljenje podataka, a istovremeno smanjuju trenje za krajnje korisnike.

Kosovski pravni i tehnički pejzaž je sve više spreman za takvu reformu. Zakon o elektronskoj identifikaciji i uslugama poverenja i Zakon o zaštiti ličnih podataka pružaju osnovu za bezbednu interoperabilnost i upravljanje podacima. Ono što je sada potrebno jeste koordinisani institucionalni napor, vođen istraživanjem korisnika i mapiranjem usluga, kako bi se eliminisali suvišni koraci, smanjilo preopterećenje dokumentima i osiguralo da javne usluge, nakon digitalizacije, budu zapravo jednostavnije, brže i

humanije.

Dok se takvom sistemskom redizajnu ne da prioritet, žene, posebno one koje upravljaju složenim životnim događajima, nastaviće da snose skrivene troškove birokratske neefikasnosti. Platforma eKosova mora da prevaziđe digitalizaciju usluga i da ih ponovo osmisli iz perspektive ljudi koji se na njih najviše oslanjaju.

7. Preporuke za digitalnu platformu koja inkluzivno razmatra rodne aspekte

Transformisati eKosova u platformu koja ravnopravno služi svim građanima, posebno ženama, uključujući i one iz marginalizovanih zajednica, sledeće preporuke su organizovane po tematskim oblastima i mapirane ka odgovornim akterima. Svaka preporuka se nadovezuje na ključne nalaze ovog izveštaja i usklađena je sa postojećim pravnim i političkim okvirima Kosova.

7.1. Izgradnja digitalnog samopouzdanja i pismenosti kod žena

Glavni akteri: AID, Ministarstvo obrazovanja, Organizacije civilnog društva (OCD)

- Pokrenite nacionalnu inicijativu za digitalne veštine usmerene na žene u nedovoljno usluženim urbanim i ruralnim područjima, a pružaju se preko opštinskih centara, javnih biblioteka i organizacija građanskog društva.
- Integrišite vizuelne i audio materijale sa uputstvima jednostavnim jezikom direktno u platformu (npr. kratki video snimci, glasovna uputstva, infografika).
- Ugradite interaktivne tutorijale u okviru usluga koje se često koriste (npr. izvod iz matične knjige rođenih, dečji dodatak) kako bi se korisnici korak po korak vodili kroz proces.
- Uspostaviti program „Digitalne sestre“ gde obučeni volonteri pružaju podršku za navigaciju putem eKosova i drugih digitalnih usluga.

5.2 Poboljšanje dizajna platforme i vidljivosti usluga

Glavni akteri: AID, stručnjaci za UX/UI dizajn, radna grupa za rodno savetovanje

- Redizajnirajte platformu na osnovu životnih događaja, a ne administrativnih kategorija (npr. „Postati roditelj“, „Doživljavanje nasilja“, „Pristupanje naknadama za invaliditet“).
- Napravite vidljive „Usluge za žene i porodicu“ odeljak koji objedinjuje negu, zdravlje, pravnu pomoć, roditeljsko odsustvo i podršku samohranim majkama.
- Omogućite korisnicima da sačuvaju progres, pratite status prijave i primajte SMS/e-poruke podsetnike o predstojećim koracima ili nedostajućim dokumentima.
- Sprovesti testiranje upotrebljivosti sa ženama iz različitih socio-ekonomskih, starosnih i jezičkih sredina pre primene ažuriranja.

5.3 Rešavanje međusektorskih digitalnih barijera

Glavni akteri: AID, opštine, telekomunikacioni operateri, organizacije građana

- Prevedite sadržaj eKosova na jezike manjina kao što su romski, turski i bosanski, i osigurati upotrebu jednostavne, kulturno poznate terminologije.
- Rasporedite mobilne jedinice za podršku u ruralnim područjima i postaviti fizičke kioske ili digitalne pultove za pomoć u opštinskim servisnim centrima.
- Obezbedite potpunu optimizaciju za mobilne uređaje svih usluga i dati prioritet kompatibilnosti sa uređajima niže klase.

- Pregovarati o besplatnom pristupu platformi eKosova sa nultom stopom poreza sa telekomunikacionim operaterima kako bi se uklonile troškovne barijere za mobilne korisnike.

5.4 Pojednostaviti i unaprediti administrativne procese

Glavni akteri: AID, Javne službe, Ministarstvo unutrašnjih poslova

- Primenite princip „Samo jednom“ Svaki dokument ili informacija koja je jednom dostavljena (npr. izvod iz matične knjige umrlih, dokaz o invaliditetu) treba ponovo koristiti u svim relevantnim službama.
- Eliminirajte nepotrebnu ponovnu sertifikaciju za trajna stanja, kao što su doživotni invaliditeti.
- Integrišite usluge između ministarstava, što omogućava korisnicima pristup višestrukim povezanim uslugama (npr. registracija smrti i obrada nasleđa) sa jedne ulazne tačke.
- Unapred popunite obrasce koristeći poznate korisničke podatke i pružajući pametne predloge za smanjenje opterećenja unosom podataka.

5.5 Uključivanje rodne perspektive u upravljanje i nadzor platformi

Glavni akteri: Kancelarija premijera, AID, Ministarstvo pravde, Civilno društvo

- Osnivanje Radne grupe za rodnu ravnopravnost i digitalnu inkluziju da nadgleda razvoj eKosova, izveštavajući direktno Kancelariji premijera.
- Obavezne procene uticaja na rodnu ravnopravnost za sve nove funkcije i ažuriranja platforme, osiguravajući da odražavaju potrebe korisnika.
- Prikupljajte i objavljujte podatke o korišćenju i zadovoljstvu razvrstane po polu kako bi prali trendove prihvatanja, pristupa i isključenja.
- Institucionalizacija procesa ko-dizajniranja gde su žene, posebno iz ruralnih sredina, etničkih manjina i grupa sa niskim prihodima, pozvane da oblikuju platformu kroz radionice i konsultacije.

5.6 Izgradnja poverenja i promocija inkluzivnog angažovanja

Glavni akteri: AID, Ministarstvo ekonomije, mediji, organizacije građanskog društva

- Pokrenite nacionalnu kampanju za podizanje svesti prikazujući stvarne priče žena koje uspešno koriste eKosova platformu, sa fokusom na izgradnju poverenja, osnaživanje i inkluzivnost.
- Povećajte transparentnost u pogledu privatnosti podatakatako što korisnicima omogućava da vide kada i ko je pristupio njihovim podacima i u koju svrhu.
- Razviti diskretne pristupne puteve za osetljive usluge, kao što je prijavljivanje nasilja u porodici, sa jasnim vezama sa službama za upućivanje i hitnom pomoći.
- Postavite jasne vremenske rokove i komunikacione kanale za sve zahteve, posebno one koji se odnose na izdržavanje dece i finansijsku pomoć, kako bi se smanjila zabuna i neizvesnost.

8. Primer pitanja iz ankete

Odeljak 1: Demografski podaci

1. Koja je vaša starosna grupa?
2. Koji je vaš najviši stepen obrazovanja?
3. Kako biste ocenili svoj pristup digitalnim uređajima i internetu?
4. Kako biste ocenili svoje digitalne veštine?
5. Da li ste prošli obuku o korišćenju digitalnih platformi kao što je eKosova?

Odeljak 2: Upotreba eKosova

1. Koliko često koristite platformu eKosova?
2. Kako biste ocenili lakoću navigacije na platformi eKosova?
3. Koliko su jasna uputstva i informacije date na platformi?
4. Koliko se bezbedno osećate kada delite svoje lične podatke na platformi?

Odeljak 3: Izazovi i pristupačnost

1. Da li ste se suočili sa nekim izazovima tokom korišćenja platforme? (Izaberite sve što je primenljivo)
2. Koje od sledećih usluga ste koristili na platformi eKosova? (Izaberite sve što je primenljivo)
3. Da li ste se suočili sa nekim specifičnim izazovima prilikom pristupa ovim uslugama? Ako jeste, kojih?

Odeljak 4: Inkluzija i rodne potrebe

1. U kojoj meri mislite da platforma nudi usluge koje se bave specifičnim potrebama žena?
2. Koliko mislite da je platforma pogodna za žene iz različitih socio-ekonomskih grupa, starosnih grupa i nivoa digitalnih sposobnosti?
3. Koja poboljšanja bi učinila platformu pristupačnijom ženama? (Izaberite sve što je primenljivo)
4. Da li biste bili zainteresovani da učestvujete u budućim konsultacijama radi poboljšanja platforme?
5. Koje nove funkcije biste želeli da vidite na platformi eKosova kako biste poboljšali iskustvo za žene?

9. Reference

Mreža žena Kosova (KWN). (2024). *Rod i Digitalizacija na Kosovu*. Priština, Kosovo.
<https://womensnetwork.org>

Svetska banka (2022). *Procena rodne ravnopravnosti na Kosovu*.
<https://documents.worldbank.org>

Kancelarija UN za žene i Evropske unije na Kosovu. (2022). *Rodni profil Kosova: Ažuriranje za 2022. godinu*.
<https://eca.unwomen.org>

ITU (Međunarodna telekomunikaciona unija). (2023). *Izveštaj o razlici između polova u mobilnoj industriji za 2023. godinu*.
<https://www.itu.int>

EPIK Institute & UBO Consulting. (2025). *Izveštaj fokus grupe: Pristup socijalnim uslugama putem eKosova (Nacrt)*. Naručeno od strane GIZ Kosovo i KP-a.

Spoljne akcije Evropske unije. (2022). *Rodna ravnopravnost i digitalna inkluzija na Zapadnom Balkanu*.
<https://www.eeas.europa.eu>

Evropski institut za rodnu ravnopravnost (EIGE). (2023). *Uključivanje rodne ravnopravnosti u digitalne javne usluge: Komplet alata i studije slučaja*.
<https://eige.europa.eu>

UNDP Kosovo. (2024). *Digitalni portfolio – Inkluzivna digitalna transformacija na Kosovu*.
<https://www.undp.org/kosovo/digital>

Republika Kosovo, Kancelarija premijera. (2023). *Digitalna agenda 2030*. Zvanični strateški dokument.
<https://kryeministri.rks-gov.net>

Agencija za informisanje i društvo (AID). (2024). *Godišnji izveštaj o uslugama i statistici korišćenja platforme eKosova*. Interni dokument.

Austrijska federalna kancelarija. (2021). *Primena principa „samo jednom“ u Austriji: Studija slučaja digitalnog upravljanja*.

Evropska komisija. (2021). *Referentni pokazatelji e-uprave za 2021. godinu: Ulazak u novu eru digitalne vlade*.
<https://ec.europa.eu>

Skupština Republike Kosova (2021). *Zakon br. 06/L-082 o zaštiti ličnih podataka*.
<https://gzk.rks-gov.net>

Skupština Republike Kosova (2022). *Zakon br. 08/L-096 o elektronskoj identifikaciji i uslugama poverenja*.
<https://gzk.rks-gov.net>

Primarni skup podataka ankete. (2025). *Anketa o pristupačnosti žena platformi eKosova (n=73)*. Sprovedeno putem Google obrazaca, analizirano od strane autora izveštaja.

Zaključak

Kosovo se nalazi na ključnoj raskrsnici na svom putu ka digitalnoj transformaciji. Razvoj i skaliranje platforme eKosova označavaju značajan korak ka modernom upravljanju i pružanju usluga. Međutim, kao što je ovaj izveštaj pokazao, digitalizacija bez inkluzije nije napredak, već reprodukcija postojećih nejednakosti u novom obliku.

Za žene širom Kosova, posebno one koje se bave negovanjem, sa ograničenom digitalnom pismenošću ili iz marginalizovanih etničkih i ruralnih zajednica, platforma eKosova često ne ispunjava svoja obećanja. Iako platforma ima za cilj da pojednostavi pristup javnim uslugama, mnoge žene je doživljavaju kao zbunjujuću, nedoslednu i neusklađenu sa njihovom životnom stvarnošću. Od administrativnih viškova i problema sa mobilnom pristupačnošću, do nevidljivosti ključnih usluga i odsustva kanala podrške, prepreke su i funkcionalne i sistemske.

Ovo nisu izolovane žalbe korisnika, već su simptomi dubljeg problema: javna digitalna infrastruktura na Kosovu je i dalje u velikoj meri dizajnirana kroz prizmu „odozgo nadole“, usmerenu na institucije. Odsustvo participativnih mehanizama, testiranja upotrebljivosti usmerenog na rod i razvrstanog prikupljanja podataka znači da ženska iskustva ostaju periferna u dizajniranju, razvoju i evaluaciji digitalnih usluga. Bez inkluzivnog upravljanja i namernih praksi dizajna, eKosova rizikuje da postane platforma koja služi digitalno pismenoj većini, dok isključuje one kojima su najpotrebnije pristupačne i humane usluge.

Ovaj izveštaj je ukazao ne samo na ove praznine, već i na niz ciljanih, praktičnih rešenja, od dizajna usmerenog na čoveka i višejezične podrške do okvira za ko-dizajn i interoperabilnosti podataka. Ove preporuke nisu teoretske. One su zasnovane i na najboljim međunarodnim praksama i na sopstvenim političkim obavezama Kosova, uključujući Digitalnu agendu 2030, Strategiju za rodnu ravnopravnost i šire težnje ka integraciji u EU.

Štaviše, Kosovo ne počinje od nule. Pravni okviri su na mestu. Institucionalna stručnost postoji. Civilno društvo je angažovano i spremno da podrži. Ono što je sada potrebno jeste politička volja, međusektorska koordinacija i kulturni pomak ka dizajniranju usluga usmerenih na stvarne ljude, a ne na apstraktne korisnike.

Time Kosovo ima priliku da bude primer na Zapadnom Balkanu i šire. To može pokazati da digitalna vlada nije samo stvar efikasnosti ili uštede troškova, već i ravnopravnosti, dostojanstva i poverenja. Feministička digitalna transformacija nije samo moralni imperativ, već praktičan, osiguravajući da tehnologija služi kao most, a ne kao prepreka, građanskom učešću i društvenoj pravdi.

Žene Kosova, bilo da brinu o porodicama, snalaze se u složenim uslugama ili oblikuju budućnost svojih zajednica, zaslužuju platformu koja prepoznaje njihove uloge, razume njihove izazove i podržava njihovo puno učešće u javnom životu. Platforma eKosova može biti ta platforma, ali samo ako se njen dizajn fundamentalno redizajnira kroz prizmu inkluzije.

