



Co-funded by
the European Union



german
cooperation
DEUTSCHE ZUSAMMENARBEIT

Implemented by

giz Deutsche Gesellschaft
für Internationale
Zusammenarbeit (GIZ) GmbH

Izveštaj o „Uključenosti korisnika u dizajn i pružanje usluga”, sa fokusom na žene



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/a i stoga ni na koji način ne odražavaju zvanično mišljenje Evropske unije, Nemačke ili GIZ-a.

SADRŽAJ

1. Uvod	5
2. Cilj izveštaja	7
3. Metode istraživanja	8
3.1. Pregled dokumentacije	8
3.2. Pregled literature i analiza politika	8
3.3. Procena implementacije usluga eKosova: Pristup koji uključuje rodnu inkluzivnost	9
4. Stvaranje boljih javnih usluga: Okvir za inkluzivnost	11
4.1 Principi inkluzivnog dizajna usluga	13
4.1.1 Šta je dizajn usluga	13
4.1.2 Primena međunarodnih okvira za rodno odgovorne digitalne usluge	14
1. Faza: Analiza konteksta – Razumevanje sistema i njegovih korisnika	15
2. faza: Predviđanje rešenja – od ideja do koncepata	16
3. faza: Razvoj ideje – Usavršavanje izabranog koncepta	16
4. faza: Izrada prototipa, testiranje i procena implikacija	17
4.2 Studije slučaja: Lekcije iz Velike Britanije i Estonije	18
4.2.1 Ujedinjeno Kraljevstvo: GOV.UK i Vladini digitalni servis (GDS)	18
4.2.2 Estonija: Model digitalne uprave X-Road	19
5. Procena implementacije usluga eKosova: Pristup koji uključuje rodnu inkluzivnost	21
Usluga 1: Porodična kategorija	24
Usluga 2: Kategorija Zdravlje	25
Usluga 3. Kategorija posla	28
Usluga 4: Otvoreni poslovi	30
Usluga 5: Kategorija obrazovanja	31
Usluga 6: Kategorija nekretnine	33
Usluga 7: Kategorija građanskog statusa	35
Usluga 8: Kategorija policije	37
Usluga 9: Kategorija Doprinosi i penzije	38
Usluga 10: Kategorija inspektorata	39
Preporuke	41
Zaključak i sledeći koraci	42
Reference	43
Prilog 1: Analiza konteksta – Razumevanje sistema i njegovih korisnika	45
Prilog 2: Predviđanje rešenja – od ideja do koncepata	47
Prilog 3: Razvoj ideje – Usavršavanje izabranog koncepta	48
Prilog 4: Izrada prototipa, testiranje i procena implikacija	49

0. Izvršni sažetak

Ovaj izveštaj, „Uključenost korisnika u dizajn i pružanje usluga, sa fokusom na žene“, ispituje kako digitalne javne usluge na Kosovu, posebno one koje se nude putem platforme **eKosova**, odgovaraju ili ne odgovaraju na jedinstvene potrebe žena. Iako je Kosovo napravilo značajan napredak u digitalnoj transformaciji, većina usluga i dalje sledi pristup vođen ponudom i usmeren na institucije, umesto da budu dizajnirane prema stvarnim korisničkim putovanjima. Kao rezultat toga, službe često ne uspevaju da dosegnu i podrže žene, posebno one iz marginalizovanih, ruralnih ili digitalno isključenih sredina.

Izveštaj počinje naglašavanjem važnosti dizajna usluga, usmerenih na korisnika za obezbeđivanje inkluzivnog upravljanja i rodne ravnopravnosti. Objašnjava kako platforme poput eKosova poseduju transformativni potencijal – ali samo ako su usluge dizajnirane zajedno sa ljudima kojima su namenjene da služe.

Kroz **istraživački pristup mešovitim metoda**, studija sprovodi:

- **Analizu digitalne** inkluzije i pristupa javnim uslugama na Kosovu;
- **Analizu politike** međunarodnih okvira kao što su Principi dobre prakse OECD-a (2021), Principi javne uprave SIGMA-e (2023) i Akcioni plan Irske za bolje javne usluge (2023);
- **Evaluaciju deset digitalnih usluga koje uključuju rodnu inkluzivnost** na eKosova, najrelevantnijim za žene, kao što su zahtevi za porodijsko odsustvo, naknade za brigu o deci, pristup zdravstvenoj zaštiti i podrška u zapošljavanju.

Rezultati ukazuju na sistemski nedostatak u trenutnim procesima dizajna javnih službi na Kosovu. Nisu pronađeni dokazi da su javne službe prošle kroz iterativne faze dizajniranja kao što su uokvirivanje problema, ko-kreiranje, izrada prototipa i testiranje sa ženama korisnicima. Kao rezultat toga, usluge nemaju kontekstualnu relevantnost, često su nepristupačne i mogu nenamerno pojačati digitalnu isključenost.

Kao odgovor, izveštaj uvodi **sveobuhvatni okvir za dizajn inkluzivnih javnih usluga**, strukturiran u četiri faze:

1. **Analiza konteksta** – Mapiranje potreba korisnika, prepreka i institucionalnog ekosistema;
2. **Vizuelizacija rešenja** – Zajedničko kreiranje ideja kroz participativne metode;
3. **Razvoj ideje** – Definisanje etičkih, sistemskih i tehničkih implikacija predloženih rešenja;
4. **Izrada prototipa i testiranje** – Ponavljanje na osnovu povratnih informacija korisnika i mapiranja emocionalnog putovanja.

Ove faze su zasnovane na najboljim međunarodnim praksama i prilagođene su političkom okruženju Kosova. Izveštaj takođe predstavlja studije slučaja iz **UK** (GOV.UK i Vladini digitalni servis) i **Estonije** (X-Road Model), nudeći praktične lekcije koje Kosovo može da usvoji.

1. Uvod

Javne službe igraju ključnu ulogu u obezbeđivanju socijalne zaštite, ekonomskog učešća i građanskog angažovanja. Međutim, kada dizajn usluga ne uzima u obzir rodne razlike, rizikuje se jačanje postojećih nejednakosti, posebno za žene iz marginalizovanih sredina.

Pristup dizajnu usluga usmeren na korisnika daje prioritet stvarnim iskustvima i potrebama različitih demografskih grupa, osiguravajući da javne usluge, kako digitalne tako i oflajn, budu inkluzivne, pristupačne i prilagođene korisnicima. Kada su usluge osmišljene bez razmatranja rodne perspektive, one ne zadovoljavaju specifične potrebe žena, posebno u oblastima kao što su naknade za porođajstvo, podrška za brigu o deci, socijalna zaštita, usluge zapošljavanja i pravna pomoć.

Na Kosovu, digitalizacija javnih usluga putem platformi, poput eKosova,¹ uvela je nove mogućnosti za efikasnost i pristupačnost. Međutim, ovi napredci su takođe otkrili rodne razlike u digitalnoj pismenosti, ekonomska ograničenja i socio-kulturne barijere. Iako eKosova platforma pruža centralizovanu platformu za pristup vladinim uslugama, njen nedostatak rodno osetljivog dizajna sprečava je da bude u potpunosti efikasna za žene.

Strategija e-uprave Kosova 2023-2027² prepoznaje važnost digitalne transformacije, ali se eksplicitno ne bavi rodnim razlikama u pristupu onlajn javnim uslugama. Dodatno na osnovu izveštaja o Rodu i digitalizaciji na Kosovu³, žene, posebno one iz zajednica sa niskim prihodima i ruralnih zajednica, i dalje se suočavaju sa značajnim preprekama, uključujući:

- **Niža digitalna pismenost** → Mnogim ženama nedostaju veštine i samopouzdanje za efikasno korišćenje onlajn platformi, posebno kada digitalni alati nisu dizajnirani, imajući u vidu pristupačnost i različite korisničke kontekste.
- **Ograničen pristup pametnim telefonima, računarima ili internetu zbog finansijskih ili društvenih ograničenja** → Iako je pristupačnost ključni faktor, društvene norme i stereotipi o korišćenju tehnologije od strane žena takođe mogu ograničiti njihov pristup digitalnim alatima. U nekim domaćinstvima, korišćenje mobilnih telefona ili uređaja povezanih na internet od strane žena se obeshrabruje ili kontroliše, što ograničava njihovu sposobnost da se samostalno angažuju u digitalnim uslugama.
- **Nejednaka raspodela brige o deci** → Žene nesrazmerno snose teret neplaćene brige o sebi i kućnim poslovima, što ograničava vreme i fleksibilnost koju imaju za pristup javnim uslugama, bilo digitalnim ili ličnim. Ova neravnoteža je posebno akutna za žene u ruralnim područjima ili one koje rade u neformalnoj ekonomiji, gde kruti rasporedi, nedostatak infrastrukturne podrške ili odsustvo usluga brige o deci dodatno otežavaju njihovo angažovanje u vladinim programima i platformama.

¹ Platforma eKosova. Republika Kosovo – Ministarstvo unutrašnjih poslova. Dostupno na: <https://ekosova.rks-gov.net> [Pristupljeno 2. aprila 2025. godine].

² Ministarstva unutrašnjih poslova Republike Kosova. Strategija e-Uprava 2023-2027. Dostupno na: https://mpb.rks-gov.net/Uploads/Documents/Pdf/EN/2700/Strategija_e-Uprave_Kosovo_2023-2027.pdf [Pristupljeno 2. aprila 2025. godine].

³ Mreža žena Kosova (KWN). Rod i digitalizacija na Kosovu. Priština: KWN, 2022. Dostupno na: <https://womensnetwork.org/publications/gender-and-digitalisation-in-kosovo/> [Pristupljeno 2. aprila 2025. godine].

- **Izazovi transporta i mobilnosti** → U mnogim ruralnim i prigradskim područjima, neadekvatan ili skup javni prevoz, zajedno sa ukorenjenim rodnim normama, ograničava mogućnost ženama da putuju do fizičkih mesta pristupa uslugama kao što su opštinske kancelarije ili internet centri u zajednici. Ovi izazovi mogu značajno uticati na njihovu sposobnost da koriste digitalne usluge, posebno u slučajevima kada je potrebna daljinska autentifikacija ili verifikacija digitalnog identiteta.
- **Nedostatak zastupljenosti u dizajnu usluga** → Žene su i dalje nedovoljno zastupljene u dizajniranju i evaluaciji javnih usluga. Ovo odsustvo dovodi do rešenja koja zanemaruju rodno specifične potrebe kao što su bezbednost, vremenska fleksibilnost, dostupnost usluga za negovatelje i zabrinutost za privatnost.

Uprkos najboljim međunarodnim praksama koje se zalažu za politike digitalne uprave, usmerene na korisnike i koje uključuju rodnu ravnopravnost, digitalne usluge na Kosovu ostaju uglavnom rodno neutralne nego rodno odgovorne. Bez aktivne integracije ženskih perspektiva u dizajn usluga, javne službe rizikuju da isključe ili neadekvatno opsluže veliki deo stanovništva.

Izveštaj je pripremljen za Evropski institut za politiku Kosova (EIPK) kao deo projekta „Jačanje uloge civilnog društva u dizajniranju i pružanju javnih usluga na Kosovu“, inicijative koja je omogućena kroz projekat koji podržavaju Evropska unija i nemačka vlada, a sprovodi GIZ, u saradnji sa Vladom Kosova.

2. Cilj izveštaja

Ovaj izveštaj ima za cilj da posluži i kao kritička procena i kao vodič za ugradnju rodno odgovornih pristupa u dizajn u budućnosti i pružanje javnih usluga na Kosovu. U vreme kada digitalna transformacija brzo preoblikuje način na koji građani komuniciraju sa vladom, ključno je da ova promena ne produbi postojeće nejednakosti – posebno one koje utiču na žene.

Primarni cilj izveštaja je da predstavi strukturiran, primenljiv okvir za javne institucije kako bi iste razvijale i pružale usluge koje aktivno odgovaraju različitim potrebama, preferencijama i životnim stvarnostima žena. To ide dalje od pukog identifikovanja praznina i izazova, predlažući konkretne alate, testirane metodologije i najbolje međunarodne prakse koje Kosovo može prilagoditi svom jedinstvenom društvenom, kulturnom i institucionalnom kontekstu.

Crpeći primer iz globalnih lidera u digitalnom upravljanju, kao što su Ujedinjeno Kraljevstvo i Estonija, i usklađujući se sa standardima OECD-a, EU i SIGMA-e, ovaj izveštaj predstavlja praktičan model inkluzivnog dizajna usluga. Ovaj model naglašava učešće, planiranje zasnovano na dokazima i iteraciju kao centralne stubove efikasnih inovacija javnih službi.

Ciljevi izveštaja mogu se sumirati na sledeći način:

- **Uspostaviti strukturirani pristup za integraciju rodni perspektiva u svakoj fazi dizajniranja i pružanja javnih usluga**, od analize potreba do testiranja i povratnih informacija. Ovo uključuje praktičnu metodologiju inspirisanu globalno priznatim okvirima za dizajn usluga, prilagođenim kontekstu Kosova.
 - **Obezbediti da su i digitalne i javne usluge uživo inkluzivne, pristupačne i efikasne za sve žene**, uključujući one iz ruralnih područja, domaćinstava sa niskim prihodima, manjinskih zajednica i osobe sa invaliditetom.
 - **Pružiti praktične smernice kreatorima politike, pružiocima usluga, dizajnerima i tehnolozima**, opremajući ih alatima i referentnim tačkama za kreiranje usluga koje su ne samo efikasne, već i pravedne.
- Promovisati koherentnost politika između nacionalnih digitalnih strategija Kosova i evropskih okvira**, kao što su Evropski okvir interoperabilnosti (EIF), Strategija EU za rodnu ravnopravnost 2020–2025 i Talinska deklaracija o e-upravi.

Poglavlja koja slede analiziraju trenutno stanje uključenosti korisnika u dizajn javnih službi na Kosovu, procenjuju odabrane usluge eKosova kroz rodnu perspektivu i rešavaju se prilagođenim preporukama za digitalnu budućnost Kosova. Time, izveštaj ima za cilj da podrži napore Kosova u stvaranju ekosistema javnih službi gde žene nisu samo korisnice – već i sukreatorke boljeg, inkluzivnijeg upravljanja.

3. Metode istraživanja

3.1. Pregled dokumentacije

Pregled dokumentacije obuhvatio je sveobuhvatan pregled postojećih izveštaja, statističkih publikacija i relevantne dokumentacije kako bi se procenila dostupnost, upotrebljivost i brzina reagovanja javnih usluga za žene na Kosovu. Ključne teme koje su istraživane uključivale su digitalni jaz, zastupljenost u razvoju javnih službi i prepreke povezane sa socioekonomskim i kulturnim faktorima.

3.2. Pregled literature i analiza politika

Pregled literature fokusirao se na procenu akademskih studija, međunarodnih referentnih vrednosti i institucionalnih političkih okvira kako bi se utvrdilo kako se rodna inkluzija rešava u strategijama digitalnog upravljanja. Analizirani su sledeći ključni dokumenti i okviri:

- **Okvir politike digitalne uprave OECD-a:** Naglašava da digitalna transformacija mora biti inkluzivna, vođena korisnicima i zasnovana na podacima. Iako je Kosovo usvojilo mnoge digitalne alate i platforme, njegovim politikama i dalje nedostaju eksplicitne, primenljive mere za obezbeđivanje pružanja digitalnih usluga koje odgovaraju rodnim aspektima.⁴
- **Strategija e-uprave Kosova 2023–2027:** Pruža plan za modernizaciju digitalnih usluga, ali se eksplicitno ne bavi rodnom jazom u pristupu ili učešću u dizajnu usluga⁵.
- **Program za sprečavanje i smanjenje administrativnog opterećenja (2025 – 2028):** Cilj je da se pojednostave birokratski procesi i poboljša efikasnost digitalnih javnih usluga, doprinoseći poboljšanoj dostupnosti za građane. Program je prilagođen na osnovu pristupa usmerenog na korisnika, koji uključuje korisnike različitih grupa i porekla u dizajn i pružanje usluga.⁶
- **Izveštaj Mreže žena Kosova (KWN) o rodu i digitalizaciji (2022):** Ističe da se žene, posebno u ruralnim područjima i starijim starosnim grupama, suočavaju sa nesrazmernim preprekama u pristupu digitalnim uslugama. To uključuje ograničenu digitalnu pismenost, lošu infrastrukturu, nedostatak pristupa uređajima i nizak nivo svesti o dostupnim uslugama.⁷
- **OECD/SIGMA Principi javne uprave za proširenje EU (2023):** Uvodi moderne standarde za digitalno upravljanje u zemljama kandidatima. Naglašava važnost

⁴ OECD (2020), *Okvir politike digitalne uprave: Six Dimensions of a Digital Government*, OECD Publishing, Paris.
<https://www.oecd.org/gov/digital-government-policy-framework.pdf>

⁵ Vlada Kosova (2022), *Strategija e-uprave 2023–2027*, Ministarstvo unutrašnjih poslova, Odeljenje za e-upravu.

⁶ Kancelarija premijera – Kancelarija za strateško planiranje (2023), *Program za sprečavanje i smanjenje administrativnog opterećenja 2025–2028*, Vlada Kosova.

⁷ Mreža žena Kosova (KWN) (2022), *Rod i digitalizacija na Kosovu: Prepreke u pristupu digitalnim uslugama*, Priština.
<https://womensnetwork.org/publications>

učešća korisnika, metrika učinka i planiranja usluga osetljivog na pol – principi koji još uvek nisu u potpunosti institucionalizovani u javnoj administraciji Kosova.⁸

- **Principi dobre prakse OECD-a za dizajn i pružanje javnih usluga (2021):** Pruža okvir sa tri stuba za inkluzivne, etičke i skalabilne digitalne javne usluge. Ovi principi su služili kao vodilja tokom celog procesa evaluacije usluga eKosova.⁹
- **Izveštaj OECD-a o vladi na prvi pogled (2023):** Nudi uporedni uvid u poverenje građana i performanse digitalnih usluga, zalažući se za prikupljanje razvrstanih podataka o korišćenju i uvođenje mehanizama za povratne informacije od strane građana.¹⁰
- **Irski akcioni plan za projektovanje boljih javnih usluga (2023):** Predstavlja praktičan, fazni pristup dizajnu usluga kroz izradu prototipova, iterativni razvoj i ko-kreaciju. Ovaj okvir je inspirisao metodologiju predloženu u poglavlju 4 ovog izveštaja.¹¹
- **Dizajn i pružanje usluga u istočnom regionu Evropske politike susedstva (2022):** Uporedni izveštaj koji analizira pružanje javnih usluga u Jermeniji, Gruziji, Moldaviji, Ukrajini i Azerbejdžanu. To naglašava potrebu za participativnim dizajnom i inkluzivnošću – elementima koje Kosovo može da prilagodi kako bi poboljšalo svoje digitalne usluge.¹²
- **Ka javnim uslugama usmerenim ka korisnicima na Kosovu (UNDP i ADA):** Naglašava potrebu za sistemima povratnih informacija, konsultacijama sa krajnjim korisnicima i praćenjem učinka. U izveštaju se naglašava da se poverenje javnosti i njegova prihvaćenost poboljšavaju kada se usluge grade oko potreba korisnika i kada su marginalizovane grupe aktivno uključene u dizajn.¹³

Zajedno, ovi izvori pružaju dragocen uvid u politički pejzaž, otkrivajući i napredak i nedostatke u stvaranju rodno odgovornijih i inkluzivnijih digitalnih usluga na Kosovu. Ovi nalazi su uticali na strukturu predloženog okvira i vodili evaluaciju odabranih usluga na platformi eKosova u kasnijim poglavljima.

3.3. Procena implementacije usluga eKosova: Pristup koji uključuje rodnu inkluzivnost

⁸ OECD/SIGMA (2023). The Principles of Public Administration for EU Enlargement. OECD Publishing, Paris. Available at : <https://www.oecd.org/governance/principles-public-administration-eu-enlargement>

⁹ OECD (2021). Good Practice Principles for Public Service Design and Delivery in the Digital Age. OECD Working Papers on Public Governance No. 44, OECD Publishing, Paris. Available at: <https://www.oecd.org/gov/digital-government/good-practice-principles-for-public-service-design-and-delivery.htm>

¹⁰ OECD (2023). *Government at a Glance 2023*. OECD Publishing, Paris. Dostupno na: <https://www.oecd.org/gov/government-at-a-glance-2023-22214399.htm>

¹¹ Vlada Irske (2023). *Akcioni plan za projektovanje boljih javnih usluga*. Odeljenje za javne rashode, sprovođenje i reformu NDP-a. Dostupno na: <https://www.gov.ie/en/publication/6c8a7-action-plan-for-designing-better-public-services/>

¹² OECD (2022). *Service Design and Delivery in the European Neighbourhood Policy East Region: A Comparative Report*. OECD Publishing, Paris. Available at: <https://www.oecd.org/governance/service-design-enp-east-region.pdf>

¹³ UNDP Kosovo i Austrijska agencija za razvoj (2022). *Ka javnim uslugama usmerenim ka korisnicima na Kosovu Završni izveštaj*. Program Ujedinjenih nacija za razvoj. Dostupno na: <https://www.undp.org/kosovo/publications/towards-user-oriented-public-services-kosovo>

Ova evaluacija procenjuje dizajn, pristupačnost i upotrebljivost 10 odabranih usluga na eKosova kako bi se utvrdilo da li one efikasno zadovoljavaju potrebe žena. Evaluacija implementacije metodologije usluge eKosova:

- Primena principa dobre prakse OECD-a za dizajn i pružanje javnih usluga
- Identifikovanje prepreka i nedostataka upotrebljivosti
- Predlaganje ciljanih poboljšanja usklađenih sa najboljim međunarodnim praksama

Ova evaluacija pretpostavlja da su žene koje pristupaju ovim uslugama već registrovane na eKosova i da poseduju osnovne veštine digitalne pismenosti za prijavu i navigaciju na platformi. Stoga je fokus na proceni korisničkog iskustva, pristupačnosti i inkluzivnosti svake usluge i nakon faze registracije. Ugradnjom OECD-ovog okvira na eKosova, Kosovo može preći sa rodno neutralnih digitalnih usluga na rodno odgovorno pružanje javnih usluga, osiguravajući da žene nisu samo korisnice usluga već i sukreatorke inkluzivnije digitalne vlade.

4. Stvaranje boljih javnih usluga: Okvir za inkluzivnost

Ovo poglavlje predstavlja strukturirani okvir za dizajn inkluzivnih javnih usluga, primenljiv na sve javne usluge, ali sa posebnim fokusom na digitalne usluge, posebno eKosova. Digitalizacija ima potencijal da poboljša efikasnost, pristupačnost i transparentnost, ali mnoge digitalne usluge ne zadovoljavaju potrebe žena zbog ograničenja u dizajnu, nedostatka pristupa usmerenih na korisnika i isključenja žena iz procesa donošenja odluka.

Javne administrativne usluge¹⁴ obuhvataju širok spektar interakcija između vlada i građana, preduzeća i nevladinih organizacija (NVO). To uključuje upite, zahteve i registracije za državne beneficije i usluge, plaćanja i finansijske transakcije kao što su poreske prijave ili poslovne dozvole, kao i pristup zvaničnim informacijama i dokumentaciji, uključujući pravne odluke, lična dokumenta i finansijsku pomoć. Takve usluge omogućavaju pojedincima da ostvare svoja prava, pristupe svojim privilegijama, ispune zakonske obaveze i ostvare ekonomske i lične ambicije. Istovremeno, efikasno pružanje usluga omogućava vladama da sprovedu politike, prikupljaju prihode, raspoređuju budžete, prikupljaju ključne podatke i sprovedu propise.¹⁵

Napori Kosova za digitalnu transformaciju, kako je navedeno u Strategiji e-uprave 2023-2027¹⁶, prepoznaju važnost dizajna javnih usluga usmerenih na korisnika. Značajna ulaganja u budžet, ljudske resurse i institucionalne kapacitete dovela su do značajnih poboljšanja u pružanju digitalnih usluga, a nekoliko usluga je sada dostupno onlajn putem platforme eKosova. Ovi napori su transformisali ranije složene administrativne procedure u digitalne usluge, poboljšavajući efikasnost i pristupačnost za mnoge korisnike.

Javne usluge mogu se pružati lično, telefonom, poštom ili digitalno. Iako je digitalizacija transformisala pristupačnost usluga, ključno je prepoznati da digitalna rešenja sama po sebi ne dovode automatski do inkluzivnosti ili efikasnosti. Uspešna digitalna transformacija zahteva više od pukog prebacivanja papirnih procesa na mrežu; ona mora da uključuje reinženjering usluga zasnovanih na potrebama korisnika, uklanjanje nepotrebne složenosti i obezbeđivanje jednakog pristupa¹⁷.

U srži ovih napora je Program za sprečavanje i smanjenje administrativnog opterećenja 2022-2027, koji ima za cilj pojednostavljenje birokratskih procesa, uklanjanje nepotrebnih proceduralnih koraka i poboljšanje efikasnosti javnih usluga. Ovaj program je odigrao ključnu ulogu u digitalizaciji usluga velike potražnje, smanjenju ličnih poseta javnim institucijama i poboljšanju administrativne efikasnosti. Fokusirajući se na pojednostavljivanje i

¹⁴ Izraz "administrativna služba, odnosi se na sve usluge koje su neophodne građanima, preduzećima i nevladinim organizacijama, kao što su dozvole, licence, registracije, ovlašćenja, saglasnosti, sertifikati itd. Izraz ne uključuje subvencije, transfere i tendere." Nacrt Kataloga javnih usluga identifikovao je oko 700 takvih usluga koje pružaju centralne i lokalne institucije. Usluge koje se razmatraju u ovom radu pratiće pomenuti Katalog, kada se pozivaju na određenu uslugu.

¹⁵ OECD/SIGMA (2023). *The Principles of Public Administration for EU Enlargement*. OECD Publishing, Paris.

¹⁶ Ministarstvo unutrašnjih poslova, Republika Kosovo (2023). *Strategija e-uprave 2023–2027*. Dostupno na: <https://mpb.rks-gov.net>

¹⁷ OECD (2021). *Good Practice Principles for Public Service Design and Delivery in the Digital Age*. OECD Publishing, Paris.

automatizaciju procesa, program je olakšao pristup uslugama za mnoge građane, pojednostavljujući poreske prijave, registracije preduzeća i zahteve za lična dokumenta.

U prošlosti, javne uprave su elektronsku upravu prvenstveno posmatrale kao alat za povećanje efikasnosti – digitalizaciju dokumenata i automatizaciju radnih procesa. Međutim, moderno digitalno upravljanje ide dalje od puke automatizacije. Digitalna uprava se odnosi na ugradnju kulture dizajna usluga usmerenog na korisnika, gde:

- Procesi i usluge su redizajnirani kako bi se optimizovala pristupačnost, transparentnost i efikasnost.
- Tehnologija je omogućavač, a ne pokretač transformacije.
- Interakcije između vlade i građana osmišljene su sa inkluzivnošću, posebno se baveći preprekama sa kojima se suočavaju žene, starije osobe i marginalizovane zajednice.

Primenom okvira za dizajn usluga, Kosovo može preći sa priznavanja digitalne inkluzije na nivou politike na stvarnu implementaciju, osiguravajući da usluge poput eKosova nisu samo dostupne onlajn, već i aktivno dizajnirane da zadovolje različite potrebe korisnika.

S obzirom na to da životni događaji često uključuju interakcije i vlade i privatnog sektora, kao što su pokretanje posla, selidba ili pristup zdravstvenoj zaštiti, vlade bi takođe trebalo da istraže javno-privatna partnerstva kako bi poboljšale pružanje usluga. Saradnjom sa civilnim društvom, pružaocima tehnoloških usluga i korisničkim grupama, Kosovo može razviti istinski inkluzivne i adaptivne digitalne usluge¹⁸.

Iako su ovi napori značajno poboljšali dostupnost usluga, strukturirani, iterativni pristup dizajnu usluga, kako je navedeno od strane OECD-a¹⁹, još uvek nije sistematski ugrađen u rane faze razvoja javnih službi. Naše istraživanje nije identifikovalo nijedan primer na Kosovu gde je javna služba pratila jasan, međunarodno priznat proces dizajniranja usluga, koji je uključivao istraživanje, izradu prototipova, testiranje korisnika i iteraciju, pre nego što je digitalizovana. Kao rezultat toga, postoje ograničeni podaci o tome kako su pol, pristupačnost ili potrebe korisnika uzeti u obzir pre pokretanja usluga.

Usvajanjem višestrukog okvirnog pristupa, Kosovo može ojačati svoje digitalne javne usluge osiguravajući da se nove usluge pilotiraju, testiraju sa različitim korisnicima i kontinuirano unapređuju pre pune implementacije. U sledećim odeljcima je detaljno opisano kako Kosovo može da uključi ove principe u svoje tekuće napore digitalne transformacije, osiguravajući da buduće digitalne usluge budu dizajnirane imajući u vidu inkluzivnost, pristupačnost i kontinuirano unapređenje.

¹⁸ SIGMA (2022). *Service Design and Delivery in the European Neighbourhood Policy East Region: A Comparative Report*. OECD Publishing. Available at: <https://www.sigmaweb.org>

¹⁹ OECD (2021), *Good Practice Principles for Public Service Design and Delivery*, OECD Publishing, Paris.

4.1 Principi inkluzivnog dizajna usluga

4.1.1 Šta je dizajn usluga

Dizajn usluga je multidisciplinarni pristup koji se fokusira na kreiranje usluga koje su jednostavne za korišćenje, efikasne i efektivne, uzimajući u obzir celokupno korisničko iskustvo tokom procesa pružanja usluge. Kombinuje dizajnersko razmišljanje, istraživanje korisnika, poslovnu strategiju i tehnologiju kako bi razvio holističke, besprekorne i inkluzivne usluge.

Dizajn usluga nije samo o digitalnim uslugama; on se primenjuje na bilo koju vrstu javnih ili privatnih usluga, uključujući zdravstvenu zaštitu, obrazovanje, socijalnu zaštitu, transport i vladine usluge. Osigurava da su usluge pristupačne, funkcionalne i da odgovaraju potrebama korisnika, umesto da budu dizajnirane na osnovu internih birokratskih procesa.

„Usluge transformišu ekonomije OECD-a u ogromnim razmerama (...)“ Sa padom proizvodnje na manje od 20% BDP-a i porastom uloge usluga na više od 70% u nekim zemljama OECD-a, usluge se smatraju glavnim igračem u ekonomijama.²⁰

U javnom sektoru, dizajn usluga osigurava da su vladine usluge dostupne, jednostavne za korišćenje i usklađene sa potrebama građana. Za razliku od tradicionalnih modela pružanja usluga, koji se često fokusiraju na organizacionu efikasnost, a ne na korisničko iskustvo, dizajn usluga stavlja građane na prvo mesto.

Tradicionalni pristup		Pristup dizajnu usluga	
X	Usluge dizajnirane na osnovu internih birokratskih procesa	✓	Usluge dizajnirane na osnovu potrebe i iskustava građana
X	Kruto, univerzalno pružanje usluga	✓	Fleksibilne, personalizovane usluge zasnovane na korisničkim grupama
X	Reaktivno rešavanje problema (rešavanje problema nakon žalbi)	✓	Proaktivno istraživanje korisnika da spreči probleme pre nego što se pojave
X	Ograničene mogućnosti za povratne informacije korisnika	✓	Neprekidno testiranje korisnika, povratne informacije i poboljšanja
X	Usluge možda nisu dostupne svima (npr. složeni onlajn obrasci)	✓	Fokus na inkluzivnost i pristupačnost za raznovrsne populacije

²⁰ OECD (2023), *Government at a Glance 2023*, OECD Publishing, Paris. Dostupno na: <https://www.oecd.org/publications/government-at-a-glance-22214399.htm>

Na Kosovu, digitalne usluge poput eKosova imaju veliki potencijal da pojednostave interakciju između građana i vlade. Međutim, ako digitalne platforme nisu dizajnirane sa mentalitetom dizajna usluga, rizikuju da isključe ranjive ili marginalizovane zajednice kao što su žene, stariji građani i osobe sa niskom digitalnom pismenošću.

Primena dizajna usluga na platformi eKosova može:

- Učiniti digitalne usluge jednostavnijim za korišćenje i efikasnijim.
- Osigurati da su potrebe žena integrisane u digitalno upravljanje.
- Smanjiti birokratsku složenost i poboljšajte pristupačnost.
- Povećati transparentnost i poverenje u javne usluge

4.1.2 Primena međunarodnih okvira za rodno odgovorne digitalne usluge

Napori Kosova za digitalnu transformaciju, kako je navedeno u Strategiji e-uprave 2023-2027, prepoznaju važnost dizajna javnih usluga usmerenih na korisnika. Iako su ovi napori značajno poboljšali dostupnost usluga, strukturiran, međunarodno priznat proces dizajniranja usluga još uvek nije sistematski ugrađen u rane faze razvoja javnih usluga. Naše istraživanje nije identifikovalo nijedan primer na Kosovu gde je javna služba pratila jasnu, iterativnu metodologiju dizajna usluga – onu koja je uključivala istraživanje, izradu prototipova, testiranje korisnika i iteraciju – pre nego što je digitalizovana. Kao rezultat toga, postoje ograničeni podaci o tome kako su pol, pristupačnost ili potrebe korisnika uzeti u obzir pre pokretanja usluga.

Da bi se dodatno poboljšala platforma **eKosova** i **digitalna transformacija Kosova**, neophodno je da **uskладite se sa najnovijim najboljim praksama u dizajnu usluga. Principi dobre prakse OECD-a za dizajn i pružanje javnih usluga u digitalnom dobu (2021)** pružaju čvrstu osnovu, ali noviji okviri, kao što je **Revidirani „Principi javne uprave“ SIGMA iz 2023.**, **Irski akcioni plan za projektovanje boljih javnih usluga za 2023. godinu** i **Izveštaj OECD-a „Vlada na prvi pogled“ za 2023. godinu**, nude vredne uvide koje Kosovo može da uključi u svoj model digitalnog upravljanja.

Sledeći međunarodno priznati okviri nude strukturirane pristupe za unapređenje dizajna i pružanja digitalnih javnih usluga:

1. Principi dobre prakse OECD-a za dizajn javnih usluga (2021)²¹

- Fokusira se na digitalne vladine usluge koje su orijentisane na korisnike, transparentne i efikasne.
- Uspostavlja trostrani pristup koji naglašava pristupačnost, skalabilnost i odgovornost.

2. SIGMA „Principi javne uprave“ (2023)²²

- Ovi principi, koje su razvili OECD i EU, postavljaju moderne standarde za digitalno upravljanje.
- Naglašavaju istraživanje korisnika, indikatore učinka i učešće javnosti u razvoju usluga.

²¹ OECD (2021), *Good Practice Principles for Public Service Design and Delivery in the Digital Age*, OECD Publishing, Paris.

²² OECD/SIGMA (2023), *The Principles of Public Administration for EU Enlargement*, OECD Publishing, Paris..

3. OECD-ov „Vlada na prvi pogled“ (2023)²³

- Pruža uporedne kriterijume o digitalnom upravljanju i poverenju građana u onlajn usluge.
- Preporučuje praćenje povratnih informacija javnosti, metrika pristupačnosti usluga i stopa digitalne inkluzije.

4. Irski „Akcioni plan za projektovanje boljih javnih usluga“ (2023)²⁴

- Uvodi strukturirani, fazni pristup dizajniranju usluga, koji uključuje korisničko prototipiranje i iterativni razvoj.
- Zalaže se za zajedničko stvaranje između vlade, civilnog društva i krajnjih korisnika kako bi se poboljšala digitalna inkluzija.

Integracijom ovih principa, Kosovo može unaprediti svoje **digitalne javne usluge kroz strukturirani dizajn**. Ovaj predloženi okvir, u kombinaciji sa najnovijim saznanjima iz javne uprave, pruža **jak model za digitalnu transformaciju Kosova**. Pored toga, radi podrške praktičnoj primeni ove metodologije, na kraju izveštaja je uključen skup aneksa, koji pružaju šablone i alate kao što su vodiči za intervju, mape zainteresovanih strana i radni listovi za korisničko usmeravanje, osmišljeni da vode timove kroz svaku fazu procesa dizajniranja usluge.

1. Faza: Analiza konteksta – Razumevanje sistema i njegovih korisnika

Ova faza podrazumeva dubinsko istraživanje ekosistema u kome usluga posluje. Mapira sociokulturne, institucionalne i infrastrukturne faktore, pomažući u preciznom definisanju problema i otkrivanju osnovnih uzroka isključenosti ili neefikasnosti usluga.

1.1 Metode istraživanja: Koristite i kvantitativne (npr. analitika korišćenja, stope digitalnog pristupa) i kvalitativne metode (npr. intervju, praćenje, fokus grupe). Dajte prioritet **etnografskom istraživanju sa ženama u ruralnim područjima, domaćinstvima sa niskim prihodima ili porodicama sa jednim roditeljem** da iznesu skrivene potrebe.

1.2 Zid osmišljavanja: Prepreke i mogućnosti: Vizuelno organizujte sve nalaze kako biste identifikovali ključna ograničenja (npr. nedostatak digitalnog pristupa, finansijske barijere) i mogućnosti (npr. tačke pristupa van mreže, formati koji su prvenstveno namenjeni mobilnim uređajima). Razlikovati između **rodno neutralne naspram rodno specifičnih barijera**.

1.3 Mapa zainteresovanih strana: Identifikovati i mapirati sve ključne aktere: javne institucije, nevladine organizacije, centre zajednice, grupe za zastupanje žena i korisnike. Obratite pažnju koje su grupe **nedovoljno zastupljene u trenutnim povratnim informacijama ili korišćenju usluga**.

²³ OECD (2023), *Government at a Glance 2023*, OECD Publishing, Paris.

²⁴ Government of Ireland (2023), *Action Plan for Designing Better Public Services*, Department of Public Expenditure, National Development Plan Delivery and Reform.

1.4 Uokvirivanje problema: Preformulišite problem kako biste odrazili dublje strukturne probleme. Na primer: „Žene ne koriste eKosova platformu jer usluga nije dostupna na mobilnim mrežama sa malim protoknim opsegom koje se koriste u ruralnim domaćinstvima.“

1.5 Intervjui sa korisnicima u istraživanju: Sprovedite intervju sa različitim demografskim grupama. Uključite **žene različitih uzrasta, porodičnih statusa, digitalnih sposobnosti i opština**. Istražite kako pristupaju uslugama, koje alate koriste i koje su njihove problemske tačke.

1.6 Od potreba do saznanja: Pretvorite uočene potrebe u saznanja. Na primer: „Žene više veruju ljudskoj interakciji nego onlajn obrascima za prijave za dečji dodatak – što sugerise da bi kombinovani model podrške mogao biti neophodan.“

1.7 Katalog podataka i znanja: Prikupite prateće podatke, zakonska ograničenja i lokalno znanje. Uključite **podatke o korišćenju usluga razvrstanih po polu** ako je dostupno i procenite praznine.

☞ Za praktičan, interaktivan tok alata koji se koriste u ovoj fazi, pogledajte **Prilog 1: Analiza konteksta**.

2. faza: Predviđanje rešenja – od ideja do koncepata

Ova faza se fokusira na osmišljavanje potencijalnih rešenja koja rešavaju izazove koje su korisnici identifikovali. Rešenja se generišu zajednički kroz participativne formate, uz naglasak **ko-kreaciju sa krajnjim korisnicima**, posebno nedovoljno zastupljene grupe.

2.1 Prikupljanje ideja: Postavite pitanja „Kako bismo mogli“ sa rodnom osetljivošću. Primeri:

- „Kako bismo mogli pojednostaviti pristup uslugama za žene koje imaju samo osnovnu digitalnu pismenost?“
- „Kako bismo mogli da obavestimo nove majke o uslugama na koje imaju pravo, a da ne zahtevamo da pretražuju na mreži?“
- Organizujte radionice za ideje koje uključuju **žene iz različitih zajednica**, pružaoce usluga na prvoj liniji fronta i predstavnike civilnog društva.

2.2 Matrica evaluacije: Koristite kriterijume koji procenjuju inkluzivnost, posebno prema ranjivim grupama korisnika. Ideje bodovanja za **rodni uticaj, jednostavnost korišćenja za korisnike sa niskim tehnološkim znanjem i pristupačnost van mreže**.

☞ Za praktične alate i radne listove koji olakšavaju ovu fazu, pogledajte **Prilog 2: Vizuelizacija rešenja**.

3. faza: Razvoj ideje – Usavršavanje izabranog koncepta

Ovde se najperspektivnija ideja dalje razvija i testira iz društvene, etičke i tehničke perspektive. Ovaj korak osigurava da je usluga robusna, skalabilna i inkluzivna.

3.1 Opis ideje: Definišite osnovnu vrednost usluge i kome ona služi. Uključite „rodna sočiva“ u opisu ideje – na primer, „*Osmišljeno da smanji administrativno opterećenje za zaposlene majke koje podnose zahtev za dodatke za brigu o deci.*“

3.2 Korisničke priče: Priče o rukotvorinama koje odražavaju potrebe žena:

- „Kao negovateljica u ruralnom selu, želim da se prijavim za socijalnu pomoć koristeći mobilni telefon, bez odlaska u opštinsku kancelariju.“
- „Kao žrtva porodičnog nasilja, želim da diskretan i bezbedan pristupim pravnoj pomoći.“

☞ Za dodatne materijale i primere koji će vam pomoći u ovoj fazi, pogledajte **Prilog 3: Razvoj ideje**.

4. faza: Izrada prototipa, testiranje i procena implikacija

Ova faza uključuje kreiranje i testiranje prototipova niske ili visoke tačnosti sa stvarnim korisnicima, procenu njihovog iskustva i shodno tome poboljšanje. Osigurava da usluge nisu samo funkcionalne, već i **emocionalno pristupačne i pravedne**.

4.1 Vodič kroz rad u kancelariji: Simulirajte iskustvo usluge sa međufunkcionalnim timom, identifikujući slabe tačke **ženske perspektive**. Da li je jezik razumljiv? Da li su uputstva previše birokratska? Da li postoje pretpostavke o digitalnoj pismenosti?

4.2 Povratne informacije o emocionalnom putovanju: Pratite emocionalni tok korisnika – posebno žena – kroz uslugu. Da li postoje trenuci zbunjenosti, frustracije, straha? Koristite ove uvide da biste ublažili ton, poboljšali jasnoću ili dodali elemente uveravanja (npr. „vaši podaci su bezbedni“).

4.2.1 Mapa UX sistema: Povežite korisničko iskustvo sa backend sistemima. Osigurajte da su **koraci minimizirani** za korisnike sa ograničenim vremenom ili pristupom. Istaknite gde dodatna podrška (glasovno ćaskanje, ljudska interakcija, praćenje putem SMS-a) može biti ključna.

4.2. P prototip: Napravite i testirajte više iteracija. Osigurajte da **raznovrsne žene** budu deo svakog kruga testiranja – mlade majke, starije žene, Romkinje, nezaposlene žene iz gradova itd.

☞ Za šablone i alate za podršku testiranju i mapiranju emocionalnog putovanja, pogledajte **Prilog 4: Izrada prototipa i testiranje**.

4.2 Studije slučaja: Lekcije iz Velike Britanije i Estonije

Ovaj odeljak ispituje dva vodeća svetska modela digitalne uprave²⁵, digitalnu službu vlade Ujedinjenog Kraljevstva (GDS) i estonski X-Road sistem, i izvlači ključne lekcije koje Kosovo može primeniti kako bi unapredilo dizajn digitalnih usluga usmerenih na korisnike na platformi eKosova.

Zemlja	Ključne karakteristike	Lekcije za Kosovo
Ujedinjeno Kraljevstvo	◆ Testiranje korisnika pre lansiranja ◆ Jednostavan, standardizovan dizajn ◆ Zasnovano na podacima	✓ Uspostaviti jedinstveni sistem dizajna ✓ Zahtevati testiranje od strane stvarnih korisnika pre pokretanja novih usluga ✓ Implementirati poboljšanja zasnovana na podacima
(GDS model)	◆ Integrisane javne baze podataka ◆ Proaktivno pružanje usluga ◆ Snažan sistem digitalnog identiteta	✓ Povežite vladine sisteme podataka kako biste smanjili birokratsko opterećenje ✓ Uvedite automatizovana obaveštenja o uslugama ✓ Poboljšajte digitalnu autentifikaciju i bezbednost

Usvajanjem najboljih praksi iz Velike Britanije i Estonije, Kosovo može poboljšati inkluzivnost, efikasnost i pristupačnost eKosova, osiguravajući da žene i svi građani dobiju proaktivne, jednostavne digitalne javne usluge.

4.2.1 Ujedinjeno Kraljevstvo: GOV.UK i Vladini digitalni servis (GDS)

Ujedinjeno Kraljevstvo se široko smatra globalnim liderom u dizajnu digitalnih javnih servisa usmerenih na korisnika. Vladina digitalna služba (GDS), osnovana 2011. godine, transformisala je javne službe Ujedinjenog Kraljevstva kroz svoju strategiju „digitalno se podrazumeva“, osiguravajući da su sve vladine službe:

- Testirane sa stvarnim korisnicima pre implementacije - Velika Britanija nalaže da sve digitalne usluge prođu rigorozno istraživanje korisnika, izradu prototipova i testiranje upotrebljivosti pre lansiranja.
- Dizajnirane sa jednostavnim, pristupačnim interfejsima - sistem dizajna GOV.UK prati stroge standarde pristupačnosti, osiguravajući da svi građani, uključujući i one sa

²⁵ OECD (2023), *Government at a Glance 2023*, OECD Publishing, Paris.

niskom digitalnom pismenošću ili invaliditetom, mogu lako da se kreću kroz onlajn usluge.

- Kontinuirano ažuriranje na osnovu uvida zasnovanih na podacima - Digitalne usluge u Velikoj Britaniji se nikada ne smatraju „završenim“. Umesto toga, oni se iterativno poboljšavaju na osnovu povratnih informacija korisnika, analitike i praćenja učinka²⁶.

GOV.UK Verify System dodatno poboljšava pristupačnost usluga i bezbednost tako što omogućava korisnicima da jednom dokažu svoj identitet onlajn, omogućavajući pristup višestrukim vladinim uslugama bez potrebe za višestrukom verifikacijom ličnih podataka.²⁷

Kako Kosovo može da uči iz britanskog GDS modela:

- **Implementirajte jedinstveni sistem digitalnog dizajna** - Kosovo bi moglo da uspostavi centralizovani sistem dizajna za platformu eKosova, osiguravajući da sve usluge prate dosledno, intuitivno korisničko iskustvo na svim vladinim platformama.
- **Obavezno testiranje na stvarnim korisnicima** - Baš kao što Velika Britanija zahteva da se sve vladine usluge testiraju sa stvarnim korisnicima pre početka rada, Kosovo bi trebalo da uvede procese testiranja korisnika u okviru platforme eKosova, osiguravajući da usluge funkcionišu za sve demografske grupe, uključujući žene, starije korisnike i ruralno stanovništvo.
- **Usvojite agilni pristup zasnovan na podacima** - Velika Britanija kontinuirano usavršava svoje usluge na osnovu ponašanja stvarnih korisnika, povratnih informacija i podataka o učinku usluga. Platforma eKosova bi mogla da sledi ovaj model implementacijom praćenja, u realnom vremenu, povratnih informacija i automatizovanih poboljšanja usluga²⁸.

4.2.2 Estonija: Model digitalne uprave X-Road

Estonija se smatra pionikom u digitalnom upravljanju, stvorivši jedan od najbesprekornijih i najefikasnijih ekosistema digitalnih usluga na svetu. X-Road sistem omogućava bezbednu razmenu podataka u realnom vremenu između javnih institucija, eliminišući potrebu da građani više puta daju iste informacije.²⁹

- **Integrisane javne baze podataka** - Građani treba samo jednom da dostave svoje podatke, jer su svi vladini sistemi međusobno povezani. Ovo smanjuje birokratske neefikasnosti i olakšava ženama pristup uslugama bez ponovljene papirologije.
- **Proaktivno pružanje usluga** - Umesto da zahteva od korisnika da ručno pronalaze i da se prijavljuju za beneficije, vlada proaktivno obaveštava građane kada ispunjavaju

²⁶ Government Digital Service (2023), *Digital Service Standard*, GOV.UK. Dostupno na: <https://www.gov.uk/service-manual/service-standard>

²⁷ Cabinet Office (2021), *GOV.UK Verify: What it is and how it works*, UK Government. Dostupno na: <https://www.gov.uk/government/publications/introducing-govuk-verify>

²⁸ Government Digital Service (GDS), UK Cabinet Office (2022), *Government Service Standard*. Dostupno na: <https://www.gov.uk/service-manual/service-standard>

²⁹ OECD (2020), *The E-Leaders Handbook on the Governance of Digital Government*, OECD Publishing, Paris. Dostupno na: <https://www.oecd.org/gov/digital-government/e-leaders-handbook.pdf>

uslove za usluge kao što su podrška za brigu o deci, zdravstvene beneficije ili poreski olakšice³⁰.

- **Snažan sistem digitalnog identiteta (e-ID)** - Estonski sistem digitalnog identiteta obezbeđuje bezbednu i efikasnu autentifikaciju, olakšavajući korisnicima pristup uslugama sa bilo kog mesta, u bilo koje vreme.

Kako Kosovo može da uči iz estonskog modela X-Road:

- **Smanjite birokratsku složenost integracijom podataka** - Kosovo bi moglo da unapredi platformu eKosova povezivanjem vladinih agencija, putem bezbednog sistema za razmenu podataka, osiguravajući da korisnici ne moraju više puta da dostavljaju iste informacije.
- **Usvojite proaktivna obaveštenja o uslugama** - Žene na Kosovu često ne dobijaju državne beneficije zbog nedostatka svesti ili složenih procesa prijave. Platforma eKosova bi mogla da uvede automatska obaveštenja kako bi informisala žene o naknadama za porodijsko odsustvo, pomoći za brigu o deci, programima socijalnog osiguranja i uslugama pravne pomoći.
- **Ojačati sisteme digitalnog identiteta** - Estonski sistem elektronske identifikacije omogućava korisnicima brz i bezbedan pristup uslugama. Kosovo bi trebalo da investira u poboljšanje svog procesa digitalne autentifikacije kako bi obezbedilo besprekoran i bezbedan onlajn pristup javnim uslugama³¹.

³⁰ OECD (2019), *Digital Government Review of Estonia: Empowering the Digital Transformation of the Public Sector*, OECD Digital Government Studies, OECD Publishing, Paris. Dostupno na: <https://doi.org/10.1787/4de9f5bb-en>

³¹ e-Estonia (2023), *Digital Identity, Republic of Estonia*. Dostupno na: <https://e-estonia.com/solutions/e-identity/id-card>

5. Procena implementacije usluga eKosova: Pristup koji uključuje rodnu inkluzivnost

Ovo poglavlje procenjuje dizajn, pristupačnost i inkluzivnost deset (10) odabranih javnih usluga, dostupnih na platformi eKosova, fokusirajući se posebno na to koliko dobro one ispunjavaju potrebe žena.

Platforma eKosova služi kao centralizovani digitalni centar za javne usluge na Kosovu, omogućavajući građanima da pristupe i završe administrativne procedure onlajn. Platforma smanjuje birokratska kašnjenja, povećava efikasnost i poboljšava pristupačnost digitalizacijom usluga koje su ranije bile dostupne samo lično.

Analiza je zasnovana na višestrukom okvirnom pristupu koji uključuje Principe dobre prakse za dizajn i pružanje javnih usluga OECD-a, Principe javne uprave SIGMA-e (2023) i metodologiju dizajna usluga Dvostruki dijamant. Ovi okviri naglašavaju pristup razvoju usluga usmeren na korisnika, inkluzivan i iterativan. Evaluacija takođe razmatra da li ove usluge ugrađuju principe rodne odgovornosti, pristupačnosti i upotrebljivosti, i da li nude ravnopravna iskustva za žene, posebno one iz ruralnih ili marginalizovanih zajednica, nakon registracije i prijave.

Nadovezujući se na uvide iz odeljka „Studije slučaja: „Lekcije iz Velike Britanije i Estonije“, poglavlje identifikuje specifične prakse koje bi Kosovo moglo da prilagodi kako bi poboljšalo inkluzivnost i efikasnost platforme eKosova. Ovi primeri služe ne samo kao modeli za poboljšanje dizajna digitalnih usluga, već i ističu važnost integracije najboljih praksi iz različitih zemalja, kada se teži inkluzivnom, na podacima zasnovanim usmerenom digitalnom upravljanju.

Od 2025. godine, **eKosova nudi 220 digitalnih javnih usluga u 26 različitih kategorija**, obraćajući se širokom spektru potreba građana i preduzeća. Sa preko **1 milion registrovanih korisnika — od kojih je 51% žena** Platforma je postala centralna kapija za pristup vladinim uslugama na Kosovu.

1. **Građanski status** – Usluge vezane za izvode iz matične knjige rođenih, venčane listove i lične dokumente.
2. **Obrazovanje** – Zahtev za finansijsku pomoć studentima, verifikaciju dokumenata i usluge stipendiranja.
3. **Porezi** – Onlajn podnošenje poreskih prijava, usluge plaćanja i zahtevi za poresku dokumentaciju.
4. **Porodica** – Uključuje zahteve za dodatke za porodijsko odsustvo, dečji dodatak i socijalnu pomoć.
5. **Zdravlje** – Usluge vezane za javno zdravstveno osiguranje, medicinske beneficije i priznavanje invaliditeta.
6. **Servisi za vozila** – Registracija, obnavljanje vozačke dozvole i administrativni poslovi vezani za vozila.
7. **Evropska omladinska kartica** – Specijalizovana usluga za mlade građane koji koriste pogodnosti i popuste.

8. **Policijske službe** – Zahtevanje policijskih izveštaja, provera prošlosti i srodnih usluga sprovođenja zakona.
9. **Komunalne usluge** – Plaćanje vode, struje i usluga odvoza komunalnog otpada.
10. **Usluge za nekretnine** – Registracija zemljišta, provera vlasništva nad nekretninama i srodna pitanja u vezi sa nekretninama.
11. **Doprinosi i penzije** – Socijalno osiguranje, penzijski doprinosi i penzijske davanja.
12. **Finansije** – Pristup državnoj finansijskoj pomoći, isplatama i subvencijama.
13. **Poslovne usluge** – Registracija preduzeća, licenciranje i poreske obaveze za kompanije.
14. **Pravosuđe** – Sudske usluge, praćenje pravnih predmeta i podnošenje dokumenata.
15. **Licenciranje** – Zahtev za profesionalne licence i dozvole za obavljanje poslovanja.
16. **Fond bezbednosti** – Usluge vezane za socijalno osiguranje i naknadu štete za povrede.
17. **Usluge adrese** – Ažuriranje zvaničnog prebivališta, registracije adrese i opštinskih evidencija.
18. **Usluge zapošljavanja** – Onlajn prijave za programe zapošljavanja, oglase za posao i usluge tržišta rada.
19. **Konzularne usluge** – Pristup diplomatskim službama, zahtevima za vize i obradi stranih dokumenata.
20. **Pravni revizori** – Usluge vezane za usklađenost, revizije i pravnu finansijsku verifikaciju.
21. **Grantovi i subvencije** – Prijava za državne grantove i finansijsku pomoć za preduzeća i pojedince.
22. **e-Opština** – Administrativne usluge lokalne samouprave, uključujući opštinske zahteve i prijave.
23. **Baneri i oglašavanje** – Ovlašćenje za javne oglase i bilborde.
24. **Verifikacija dokumenta** – Digitalna autentifikacija pravnih i administrativnih dokumenata.
25. **Trezorske usluge** – Finansijske transakcije i izveštavanje u vezi sa državnim sredstvima.
26. **Poljoprivreda** – Programi podrške poljoprivrednicima, subvencije za zemljište i pomoć ruralnom razvoju

Digitalizacija javnih usluga je ključni korak ka povećanju efikasnosti i pristupačnosti. Međutim, ako inkluzivnost nije ugrađena od samog početka, ove usluge rizikuju da pojačaju postojeće nejednakosti i ostavljaju za sobom zajednice koje možda već imaju prepreke za angažovanje, kao što su žene, negovatelji i oni u nedovoljno uslužnim područjima.

- Identifikujte nedostatke u pristupačnosti, upotrebljivosti i brzini reagovanja u odabranim digitalnim uslugama.
- Procenite u kojoj meri ove usluge odgovaraju životnoj stvarnosti i specifičnim potrebama žena, kao što su pristup podršci za porodiljstvo, naknadama za brigu o deci ili pravnoj pomoći.
- Ponudite preporuke zasnovane na podacima kako biste poboljšali inkluzivnost, korisničko iskustvo i pružanje usluga.

Svaka usluga se procenjuje korišćenjem strukturiranog obrasca za procenu, razvijenog kako bi se osigurao dosledan i uporedni pregled u svim domenima, sa fokusom na:

#	Kriterijumi za procenu	Opis
1.	Pristupačnost i inkluzija	Da li su usluge lako dostupne, višjezične, prilagođene mobilnim uređajima i dostupne svim ženama?
2.	Korisničko iskustvo (UX)	Da li je proces jasan, efikasan i osmišljen da minimizira administrativno opterećenje?
3.	Rodna osetljivost	Da li usluga uzima u obzir specifične potrebe žena, njihove probleme u vezi sa privatnošću i bezbednošću?
4.	Efikasnost i brzina reagovanja	Da li su procesi prijave brzi, transparentni i podržani praćenjem u realnom vremenu?
5.	Povratne informacije korisnika i poboljšanja	Da li žene mogu pružiti povratne informacije i primetiti kontinuirano poboljšanje usluga?

Na osnovu podataka o korišćenju i uvida sa platforme eKosova, **deset javnih službi (službe od 1 do 10)** odabrano je za evaluaciju, pri čemu je prioritet dat onima kojima žene najčešće pristupaju i koji su najrelevantniji za njihove svakodnevne potrebe. Ovo poglavlje ispituje ove usluge koristeći strukturirani okvir za evaluaciju, zasnovan na međunarodno priznatim principima dizajna usluga, uključujući one koje su razvili OECD, SIGMA, Evropska unija i nacionalni modeli kao što su digitalna služba vlade Ujedinjenog Kraljevstva i X-Road sistem Estonije.

Analiza se fokusira na procenu pristupačnosti, upotrebljivosti i inkluzivnosti svake usluge kako bi se utvrdilo u kojoj meri one zadovoljavaju potrebe različitih korisničkih grupa, posebno žena. Evaluacija pretpostavlja da su korisnici – posebno žene – već registrovani na platformi eKosova i da poseduju osnovne veštine digitalne pismenosti, potrebne za prijavu i navigaciju kroz interfejs. Shodno tome, procena se koncentriše na performanse usluge izvan faze registracije. Identifikovanjem potencijalnih prepreka i isticanjem mogućnosti za poboljšanje, ovo poglavlje ima za cilj da doprinese unapređenju inkluzivnih, korisnički usmerenih i rodno odgovornih digitalnih javnih usluga na Kosovu.

Usluga 1: Porodična kategorija

Porodična kategorija na platformi eKosova uključuje sledeće ključne usluge:

1. **Porodaj** – Pruža dokumentaciju i podršku za registraciju novorođenčadi.
2. **Podnošenje zahteva za pomoć za porodiljstvo** – Nudi finansijsku pomoć ženama tokom porodiljskog odsustva, delimično pokrivenu od strane države.
3. **Podnošenje zahteva za izdržavanje deteta** – Omogućava roditeljima da podnesu zahtev za mesečni dečji dodatak na osnovu kriterijuma podobnosti.
4. **Zahtev za reformu socijalne pomoći** – Omogućava porodicama sa niskim prihodima da apliciraju za finansijsku pomoć putem reformisane šeme socijalne pomoći.
5. **Zahtev za priznavanje statusa paraplegičara i tetraplegičara** – Obezbeđuje put do zvanične registracije za status invaliditeta i pristupa povezanim beneficijama.

Kriterijumi za procenu	Nalazi	Rezultat	Preporuke
1. Pristupačnost i digitalna inkluzija	✓ Dostupno na albanskom, srpskom i engleskom jeziku. ✓ Postoji aplikacija prilagođena mobilnim uređajima. ✗ Nema jasnog opisa usluge pre podnošenja zahteva. ✗ Nema jasnih informacija o iznosima plaćanja ili podobnosti. ✗ Ograničena digitalna pismenost. ✗ Nedostatak pristupa internetu. ✗ Neposredovanje ličnih uređaja.	3/5	Dodajte pojednostavljene opise usluga na početku svake usluge i obezbedite pristupačne formate (npr. video vodiče).
2. Korisničko iskustvo (UX) i upotrebljivost dizajna	✗ Nema unapred datih smernica o finansijskom obračunu ili rasporedu isplata. ✗ Nema jasnog asistiranog pristupa za žene sa niskom digitalnom pismenošću.	2.5/5	Uključiti traku napretka i jasna uputstva sa vizuelnim signalima; redizajnirajte tokove da budu intuitivni za korisnike sa niskim nivoom pismenosti. Uvesti alternativne opcije plaćanja (preuzimanje gotovine, autorizacija porodičnog računa, pojednostavljena registracija bankovnog računa).

			Obezbediti jasna uputstva i podršku ženama kojima je potrebno da otvore bankovni račun. Omogućiti opcije pskomoći pri prijavi u opštinskim centrima.
3. Rodna osetljivost i relevantnost	✗ Nema prioritete obrade za samohrane majke, nezaposlene žene. ✗ Nisu vidljive informacije o privatnosti/bezbednost i podataka. ✗ Cilja žene, ali nema podrške za finansijski ranjive grupe bez bankovnih računa.	2.5/5	Uvesti ubrzanu obradu zahteva za ranjive grupe. Prikazati politiku privatnosti o korišćenju podataka. Sarađivati sa bankama kako biste pojednostavili otvaranje računa za žene koje ispunjavaju uslove.
4. Efikasnost i brzina reagovanja	✗ Nema praćenja u realnom vremenu ili obaveštenja o potvrđivanju aplikacije.	2	Dodajte kontrolne table sa aktivnim statusom i procenjenim vremenom obrade za svaku uslugu.
5. Povratne informacije korisnika i kontinuirano poboljšanje	✗ Nema dostupnih sistema za povratne informacije od korisnika niti javno dostupnih podataka o učinku. ✗ Nema javno dostupnih podataka koji pokazuju kako korisnički unos utiče na poboljšanje usluga.	1.5/5	Uvesti mehanizam za ocenjivanje i izveštavanje o uslugama. Objaviti izveštaje o učinku usluga. Napraviti vidljive dugmiće „Pošaljite povratne informacije“, redovno sprovoditi ankete o zadovoljstvu i objavljivati uvide o učinku kvartalno.

Usluga 2: Kategorija Zdravlje

Kategorija Zdravlje na platformi eKosova uključuje sledeće ključne usluge:

- Zahtev za izbor porodičnog lekara** – Omogućava građanima da izaberu svog lekara opšte prakse.
- Zahtev za promenu porodičnog lekara** – Omogućava korisnicima da promene pružaoce primarne zdravstvene zaštite.

3. **Zahtev za izbor lekara opšte prakse za druga lica** – Olakšava izbor u ime izdržavanih lica.
4. **Zahtev za promenu lekara opšte prakse za druga lica** – Omogućava promene za članove porodice (npr. decu, starije izdržavane osobe).
5. **Rezultati analize** – Omogućava pristup rezultatima laboratorijskih ispitivanja u digitalnom obliku.
6. **Elektronski pasoš za vakcinaciju** – Digitalni zapis istorije vakcinacije.

Kriterijumi za procenu	Nalazi	Rezultat	Preporuke
1. Pristupačnost i digitalna inkluzija	✓Dostupno na albanskom, srpskom i engleskom jeziku. ✓Postoji aplikacija prilagođena mobilnim uređajima. ✗ Korisnici ne mogu da izaberu CPM van svoje registrovane adrese, čak i ako su se privremeno preselili. ✗Proces zahteva posetu kancelariji za matični status radi ažuriranja.	3/5	Ponuditi pomoć pri obradi prijava u zdravstvenim centrima. Uvesti opciju „Deklaracija o privremenom boravku“ za korisnike kojima je potreban drugačiji CPM.
2. Korisničko iskustvo (UX) i upotrebljivost dizajna	✗Nema jasnih pravila podobnosti (npr. koliko često se lekar može menjati). ✗ Korisnici moraju ponovo pokrenuti ceo proces ako izaberu pogrešan CPM. ✗ Nema provere adrese pre slanja, što dovodi do nepotrebnih odbijanja. ✗Mnogi korisnici su zbunjeni tokom procesa prijave, posebno kada deluju u ime drugih. Razlika između ličnih i zavisnih usluga je nejasna.	2.5/5	Implementirati praćenje i procenjeno vreme obrade. Dozvoliti korisnicima da izmene svoj izbor CPM-a bez ponovnog pokretanja prijave. Implementirati korak verifikacije pre slanja. Pojednostaviti obrasce, koristite jednostavan jezik i uključite objašnjenja ili

			primere za složene termine. Prikazati stranice za potvrdu pre slanja.
3. Rodna osetljivost i relevantnost	✗ Nema verifikacije adrese pre podnošenja zahteva, što dovodi do nepotrebnih odbijanja. ✗ Mnogi korisnici su zbunjeni tokom procesa podnošenja zahteva, posebno kada deluju u ime drugih.	Jedna kost i pravednost	Uvesti prioritetsku obradu za žene koje upravljaju porodičnom zdravstvenom negom. Obezbediti smernice za trudnice o relevantnim uslugama. Uključiti vizuelne upute ili često postavljana pitanja za situacije nege i pružite smernice za žene koje deluju u ime izdržanih lica.
4. Efikasnost i brzina reagovanja	✗ Nema praćenja u realnom vremenu ili obaveštenja o potvrdi za aplikacije.	2	Dodati kontrolne table sa aktuelnim statusom i procenjenim vremenom obrade za svaku uslugu.
5. Povratne informacije korisnika i kontinuirano poboljšanje	✗ Nema sistema za povratne informacije od korisnika niti javno dostupnih podataka o učinku. ✗ Nema javno dostupnih podataka koji pokazuju kako korisnički unos utiče na poboljšanja usluga.	1.5/5	Uvesti mehanizam za ocenjivanje i izveštavanje o uslugama. Objaviti izveštaje o učinku usluga. Napraviti vidljive dugmiće „Pošalji povratne informacije“, redovno sprovoditi ankete o zadovoljstvu i objavljivati uvide o učinku kvartalno.

Usluga 3. Kategorija posla

Kategorija posla na eKosova uključuje sledeće ključne usluge:

1. e-učenje – Koncepti i osnove bezbednosti i zdravlja na radu
2. e-učenje – Najnoviji zakoni o bezbednosti i zdravlju na radu
3. e-učenje – Bezbednosni rizici – Preventivne i zaštitne mere
4. e-učenje – higijenski rizici, preventivne i zaštitne mere
5. e-učenje – ergonomija, psihosocijalni rizici i promocija zdravlja
6. e-učenje – održane obuke i sertifikat o učešću
7. Deklaracija o nezaposlenosti
8. Deklaracija za učešće u Uniji

Kriterijumi za procenu	Nalazi	Rezultat	Preporuke
1. Pristupačnost i digitalna inkluzija	✓ Dostupno na albanskom, srpskom i engleskom jeziku. ✓ Postoji aplikacija prilagođena mobilnim uređajima. ✗ Prijava o nezaposlenosti nije zapravo dostupna onlajn. ✗ Nema funkcije za pretragu posla niti veze sa poslodavcima.	1/5	Omogućiti potpunu digitalnu registraciju nezaposlenosti. Napraviti alat za povezivanje poslova za tražioce posla.
2. Korisničko iskustvo (UX) i upotrebljivost dizajna	✗ Nema jasnih opisa usluga. ✗ Praćenje statusa nezaposlenosti nije dostupno.	2/5	Obezbediti jasne smernice o uslugama. Implementirati praćenje i obaveštenja..
3. Rodna osetljivost i relevantnost	✗ Nema programa za žene koje se vraćaju na posao. ✗ Nema finansijskih podsticaja za preduzeća koja zapošljavaju žene. ✗ Nema prepoznavanja brige o drugima kao	1.5/5	Uvesti programe podrške karijeri za žene. Napraviti smernice ponovnog zapošljavanja za žene (npr. programe nakon porodijskog odsustva). Ponuditi podršku neformalnim radnicima,

	razloga za praznine u zaposlenosti.		posebno u ulogama negovatelja.
4. Efikasnost i brzina reagovanja	✗Nema praćenja u realnom vremenu niti obaveštenja o potvrdi za aplikacije.	2	Dodati kontrolne table sa aktuelnim statusom i procenjenim vremenom obrade za svaku uslugu.
5. Povratne informacije korisnika i kontinuirano poboljšanje	✗Nema sistema za povratne informacije od korisnika niti javno dostupnih podataka o učinku. ✗Nema javno dostupnih podataka koji pokazuju kako korisnički unos utiče na poboljšanje usluga.	1.5/5	Uvesti mehanizam za ocenjivanje i izveštavanje o uslugama. Objaviti izveštaje o učinku usluga. Napraviti vidljive dugmiće „Pošaljite povratne informacije“, redovno sprovoditi ankete o zadovoljstvu i objavljivati uvide u kvartalni učinak.

Usluga 4: Otvoreni poslovi

Pregled: Odeljak „Otvorena radna mesta“ na platformi eKosova pruža korisnicima spisak trenutno dostupnih slobodnih radnih mesta u institucijama javnog sektora.

Kriterijumi za procenu	Nalazi	Rezultat	Preporuke
1. Pristupačnost i digitalna inkluzija	✓ Dostupno na albanskom, srpskom i engleskom jeziku. ✓ Postoji aplikacija prilagođena mobilnim uređajima. ✗ Platforma prikazuje otvorene pozicije za posao, ali ne nudi filtere (npr. lokacija, sektor).	2/5	Dodati filtere za pretragu i funkcije sortiranja.
2. Korisničko iskustvo (UX) i upotrebljivost dizajna	✗ Nema jasnih opisa usluga. ✗ Listama nedostaje vizuelna jasnoća i strukturirani formati (npr. tačke, ikone).	2/5	Obezbediti jasne smernice o uslugama. Uvesti strukturirane, jedinstvene formate za oglase za posao.
3. Rodna osetljivost i relevantnost	✗ Nema informacija o programima koji podržavaju žene u zapošljavanju. ✗ Nema podataka ili filtera koji ističu inkluzivne poslodavce ili poslove sa fleksibilnim aranžmanima.	1/5	- Istaknuti politike prilagođene ženama (npr. podrška za porodijsko odsustvo, fleksibilan rad). - Uspostaviti partnerstvo sa organizacijama koje promovišu rodnu ravnopravnost u zapošljavanju.
4. Efikasnost i brzina reagovanja	✗ Nema upozorenja, obaveštenja ili ažuriranja u realnom vremenu za nove oglase za posao. ✗ Nema praćenja interesovanja ili angažovanja korisnika.	1/5	Integrirati kontrolnu tablu za praćenje statusa prijave ako je povezana.
5. Povratne informacije korisnika i kontinuirano poboljšanje	✓ Dugme „Prijavi problem“ je dostupno, ali ne postoji javna evidencija ažuriranja ili poboljšanja učinka.	3/5	Uvesti odeljak za povratne informacije i objavljivati kvartalne izveštaje o poboljšanjima ili potrebama korisnika.

Usluga 5: Kategorija obrazovanja

Kategorija obrazovanja na platformi eKosovi uključuje sledeće ključne usluge:

1. **Registracija privatnih predškolskih ustanova za program vaučera:** Prijavite se za registraciju privatnih predškolskih ustanova u okviru vladine šeme vaučera.
2. **Prijava za licencu za nastavničku karijeru:** Pokrenuti licenciranje stručnjaka za nastavu.
3. **Zahtev za obnavljanje licence za rad u nastavničkoj karijeri:** Obnovite postojeće licence za nastavničku karijeru.
4. **Zahtev za licencu za naprednu nastavu:** Prijavite se za licencu za nastavu višeg nivoa.
5. **Zahtev za obnavljanje licence za naprednu nastavu:** Obnovite prethodno izdate napredne licence za nastavu.
6. **Zahtev za stalnu licencu za rad u nastavi:** Prijavite se za doživotnu ili neodređenu licencu za nastavu.
7. **Verifikacija diplome – škole na srpskom jeziku:** Podnesite dokumenta za verifikaciju diploma iz škola na srpskom jeziku.
8. **Verifikacija diplome – Univerzitet u Severnoj Mitrovici:** Verifikovati diplome koje je izdao Univerzitet u Severnoj Mitrovici.
9. **Prijava za priznanje obrazovanja:** Podnesite zahteve za priznanje neformalnog ili prethodnog obrazovanja.
10. **Ekvivalencija i akademske informacije – Dokumenti javnih i privatnih škola:** Platite naknadu za verifikaciju dokumenata.
11. **Ekvivalencija i akademske informacije – Diplome visokog obrazovanja:** Administrativne takse za proveru visokoškolskih kvalifikacija.
12. **Ekvivalencija i akademske informacije – preduniverzitetske diplome:** Administrativne takse za nostrifikaciju preduniverzitetskih diploma.
13. **Taksa za overu raznih dokumenata:** Platiti naknade za proveru raznih obrazovnih dokumenata.
14. **Licenciranje privatnih obrazovnih ustanova i predškolskih ustanova:** Prijaviti se za institucionalne licence.
15. **Licenciranje privatnih obrazovnih i stručnih ustanova za obuku:** Obuhvata licenciranje izvan predškolskih ustanova – takođe uključuje stručna i preduniverzitetska tela.
16. **Studentski centar – Iznajmljivanje javnih objekata:** Usluge iznajmljivanja studentskog smeštaja ili prostorija.
17. **Studentski centar – Učešće:** Verovatno se odnosi na doprinose ili naknade za učešće u studentskim centrima.
18. **Univerzitet u Prizrenu – Iznajmljivanje javnih objekata:** Usluge plaćanja zakupnine za objekte povezane sa Univerzitetom u Prizrenu.
19. **Učešće na univerzitetima (Prizren, Peć, Gnjilane, Đakovica, Mitrovica, Uroševac):** Plaćanja povezana sa univerzitetskim naknadama za učešće.
20. **Univerzitet u Uroševcu – Iznajmljivanje javnih objekata:** Slične usluge iznajmljivanja za objekte javnog obrazovanja u Uroševcu.
21. **Kosovska agencija za akreditaciju – Naknada za akreditaciju:** Podnošenje zahteva za akreditaciju obrazovnih institucija.

22. **Albanološki institut Prištine – Iznajmljivanje javnih objekata:** Usluga upravljanja iznajmljivanjem objekata.
23. **Agencija za stručno obrazovanje – razne školske lokacije (Prizren, Gnjilane, Uroševac):** Prijave za učešće ili zakup vezane za regionalne stručne škole.
24. **Nacionalni organ za kvalifikacije – Ostali administrativni zadaci:** Pokriva širok spektar administrativnih usluga.
25. **Univerzitet u Prištini “Hasan Priština” – Učešće:** Naknadne usluge za angažovanje studenata ili programe.
26. **Univerzitet u Prištini “Hasan Priština” – Prodaja usluga/roba/projekata:** Portali za plaćanje usluga, proizvoda ili aktivnosti vezanih za projekte na univerzitetu.

Kriterijumi za procenu	Nalazi	Rezultat	Preporuke
1. Pristupačnost i digitalna inkluzija	✓ Dostupno na albanskom, srpskom i engleskom jeziku. ✓ Postoji aplikacija prilagođena mobilnim uređajima. ✓ Većina usluga je dostupna onlajn. ✗ Nema funkcija prilagođenih različitim nivoima pismenosti korisnika.	3/5	Uključiti objašnjenja ključnih procesa pojednostavljenim jezikom.
2. Korisničko iskustvo (UX) i upotrebljivost dizajna	✓ Jasne kategorije usluga. ✗ Nema jasnih opisa usluga. ✗ Nekim uslugama nedostaju detaljna uputstva ili praćenje statusa. ✗ Nije navedeno procenjeno vreme obrade.	2/5	Naveći jasna uputstva za svaku uslugu i pratite napredak prijave. Vidno prikazati procenjeno vreme obrade.
3. Rodna osetljivost i relevantnost	✗ Nema naznaka da se potrebe žena (npr. edukatori koji se vraćaju, negovatelji itd.) razmatraju.	1/5	Sprovesti istraživanje korisnika kako bi razumeli rodno specifične barijere.

	✗ Nema usluga podrške za nedovoljno zastupljene grupe u obrazovanju.		Uvesti načine licenciranja za žene koje se vraćaju na tržište rada.
4. Efikasnost i brzina reagovanja	✗ Nema upozorenja, obaveštenja ili ažuriranja u realnom vremenu za nove oglase za posao. ✗ Nema praćenja interesovanja ili angažovanja korisnika.	1/5	Integrisati kontrolnu tablu za praćenje statusa prijave ako je povezana.
5. Povratne informacije korisnika i kontinuirano poboljšanje	✓ Dugme „Prijavi problem“ je dostupno, ali ne postoji javna evidencija ažuriranja ili poboljšanja učinka.	3/5	Uvesti odeljak za povratne informacije i objavljivati kvartalne izveštaje o poboljšanjima ili potrebama korisnika.

Usluga 6: Kategorija nekretnine

Kategorija za nekretnine na platformi eKosova uključuje sledeće ključne usluge:

1. **Potvrda o pravu na nepokretnosti:** Zatražiti pravni dokument kojim se dokazuje vlasništvo ili prava nad nepokretnošću.
2. **Potvrda o pravima na nepokretnostima za članove porodice:** Pribaviti dokumentaciju koja potvrđuje prava na nepokretnu imovinu za članove porodice.
3. **Koordinate katastarske jedinice:** Pristupiti geografskim koordinatama određene katastarske (zemljišne/imovinske) jedinice.
4. **Koordinate katastarske jedinice za članove porodice:** Zahtevati katastarske koordinate specifične za nekretnine koje poseduju članovi porodice.
5. **Kopija plana katastarske jedinice:** Pribaviti katastarsku kartu/plan za nepokretnu jedinicu.
6. **Kopija plana katastarske jedinice za članove porodice:** Nabaviti planove katastarskih jedinica, relevantnih za porodičnu imovinu.
7. **Zahtev za obnovu licence procenitelja nepokretnosti:** Podneti zahtev za obnavljanje profesionalne licence procenitelja nekretnina.
8. **Zahtev za promenu stepena licence procenitelja nekretnina iz prvog stepena u drugi stepen:** Zahtevati nadogradnju nivoa profesionalne sertifikacije za procenitelje nekretnina.

Kriterijumi za procenu	Nalazi	Rezultat	Preporuke
1. Pristupačnost i digitalna inkluzija	✓ Dostupno na albanskom, srpskom i engleskom jeziku. ✓ Postoji aplikacija prilagođena mobilnim uređajima. ✓ Većina usluga je dostupna onlajn. ✗ Nema funkcija prilagođenih različitim nivoima pismenosti korisnika.	3/5	Uključiti objašnjenja ključnih procesa pojednostavljenim jezikom.
2. Korisničko iskustvo (UX) i upotrebljivost dizajna	✓ Jasne kategorije usluga. ✗ Nema jasnih opisa svih usluga. ✗ Nekim uslugama nedostaju detaljna uputstva ili praćenje statusa.	2/5	Navesti jasna uputstva za svaku uslugu.
3. Rodna osetljivost i relevantnost	✗ Nema naznaka da usluge razmatraju izazove u vezi sa imovinskim pravima žena ili isključenja vezana za nasleđivanje	1/5	Sprovesti istraživanje korisnika kako bi se identifikovale pravne ili kulturne barijere zasnovane na polu a u vezi sa vlasništvom nad nekretninama.
4. Efikasnost i brzina reagovanja	✗ Nema upozorenja, obaveštenja ili ažuriranja u realnom vremenu za nove oglase za posao. ✗ Nema praćenja interesovanja ili angažovanja korisnika.	1/5	Integrirati kontrolnu tablu za praćenje statusa aplikacije, ako je povezana

5. Povratne informacije korisnika i kontinuirano poboljšanje	✓Dugme „Prijavi problem“ je dostupno, ali ne postoji javna evidencija ažuriranja ili poboljšanja performansi.	3/5	Uvesti odeljak za povratne informacije i objavljivati kvartalne izveštaje o poboljšanjima ili potrebama korisnika.
---	---	------------	--

Usluga 7: Kategorija građanskog statusa

Kategorija građanskog statusa na platformi eKosova uključuje sledeće ključne usluge:

1. **Preuzmite „Izvod iz matične knjige rođenih“:** Omogućava pojedincima da digitalno preuzmu svoj izvod iz matične knjige rođenih.
2. **Preuzmite „Ekstrat“:** Omogućava pristup izvodu iz matične knjige rođenih koji sadrži osnovne lične podatke.
3. **Preuzmite „Izvod iz matične knjige venčanih“:** Omogućava korisnicima da digitalno preuzmu svoj venčani list.
4. **Preuzmite „Izvod iz matične knjige rođenih“ za članove porodice:** Omogućava korisnicima pristup izvodima iz matične knjige rođenih u ime bliskih rođaka.
5. **Preuzmite „Ekstrat“ za članove porodice:** Omogućava pristup izvodu iz matične knjige rođenih za članove porodice.
6. **Preuzmite „Izvod o bračnom stanju“ za članove porodice:** Omogućava preuzimanje venčanog lista za rođake.
7. **Preuzmite „Izvod iz matične knjige umrlih“ za članove porodice:** Omogućava korisnicima da dobiju izvod iz matične knjige umrlih za preminulog člana porodice.
8. **Podnesite zahtev za ponovno sticanje državljanstva Republike Kosovo:** Obrazac zahteva za lica koja žele da povrate državljanstvo Kosova.

Kriterijumi za procenu	Nalazi	Rezultat	Preporuke
1. Pristupačnost i digitalna inkluzija	✓Dostupno na albanskom, srpskom i engleskom jeziku. ✓Postoji aplikacija prilagođena mobilnim uređajima. ✓Većina usluga je dostupna onlajn, uključujući i za članove porodice.	4/5	Uključiti objašnjenja ključnih procesa pojednostavljenim jezikom. Dodati smernice ili telefonsku liniju za pomoć ženama sa ograničenom digitalnom pismenošću.

	✗ Nema funkcija prilagođenih različitim nivoima pismenosti korisnika.		
2. Korisničko iskustvo (UX) i upotrebljivost dizajna	✓ Jasne kategorije usluga. ✗ Nema jasnih opisa svih usluga. ✗ Nekim uslugama nedostaju detaljna uputstva ili praćenje statusa.	3.5/5	Navesti jasna uputstva za svaku uslugu. Dodati kratka objašnjenja ili primere koji objašnjavaju čemu služi svaki sertifikat. Razmotriti odeljak sa često postavljanim pitanjima za slučajeve korišćenja matičnih podataka
3. Rodna osetljivost i relevantnost	✗ Nema smernica ili objašnjenja specifičnih za pol u vezi sa korišćenjem za samohrane majke, udovice itd.	2.5/5	Dodati primere gde žene često koriste dokumenta (npr. za brigu o deci, zahteve za nasledstvo). Obezbedite inkluzivan jezik i dizajn koji je osetljiv na pol.
4. Efikasnost i brzina reagovanja	✓ Trenutno digitalno preuzimanje. ✗ Nema sistema za obaveštavanje ili potvrdu nakon pristupa dokumentima.	4/5	Uvesti opcione imejlove za potvrdu preuzimanja ili SMS obaveštenja.
5. Povratne informacije korisnika i kontinuirano poboljšanje	✓ Dugme „Prijavi problem“ je dostupno, ali ne postoji javni zapis o ažuriranjima ili poboljšanjima performansi.	3/5	Uvesti odeljak za povratne informacije i objavljivati kvartalne izveštaje o poboljšanjima ili potrebama korisnika.

Usluga 8: Kategorija policije

Kategorija policije na platformi eKosova uključuje sledeće ključne usluge:

1. **Pretraga pojedinačnih kazni** – Omogućava korisnicima da pronađu saobraćajne ili administrativne kazne izdate na njihovo ime.
2. **Pretraga po referentnom kodu** – Omogućava korisnicima da pretražuju određene kazne koristeći referentni broj.
3. **Prijava za zaposlenje u Kosovskoj policiji** – Digitalni obrazac za pojedince koji žele da se prijave za otvorene pozicije u Kosovskoj policiji.

Kriterijumi za procenu	Nalazi	Rezultat	Preporuke
1. Pristupačnost i digitalna inkluzija	✓ Dostupno na albanskom, srpskom i engleskom jeziku. ✓ Postoji aplikacija prilagođena mobilnim uređajima. ✓ Većina usluga je dostupna onlajn, uključujući i za članove porodice. ✗ Nema funkcija prilagođenih različitim nivoima pismenosti korisnika.	3.5/5	Uključiti objašnjenja ključnih procesa pojednostavljenim jezikom. Dodati smernice ili telefonsku liniju za pomoć ženama sa ograničenom digitalnom pismenošću.
2. Korisničko iskustvo (UX) i upotrebljivost dizajna	✓ Jasne kategorije usluga. ✗ Nema jasnih opisa svih usluga. ✗ Nedostatak objašnjenja ili konteksta o referentnim kodovima za kazne ili zahtevima za zapošljavanje.	3/5	Navesti jasna uputstva za svaku uslugu. Dodati tekst pomoći, objašnjenja alata ili linkove do često postavljanih pitanja kako bi objasnili precizne opcije pretrage i korake prijave za posao.
3. Rodna osetljivost i relevantnost	✗ Nema naznaka da su usluge osmišljene uzimajući u obzir žene (npr. inkluzivnost prijave za posao, prepreke za ženske kandidate).	2/5	Razmotriti isticanje podrške za nedovoljno zastupljene kandidate (npr. žene).

4. Efikasnost i brzina reagovanja	✓ Pretraga kazni deluje trenutno. ✗ Nema ažuriranja statusa prijave ili sistema za praćenje prijave za posao u policiji.	3/5	Navesti procenjene vremenske rokove obrade.
5. Povratne informacije korisnika i kontinuirano poboljšanje	✓ Dugme „Prijavi problem“ je dostupno, ali ne postoji javna evidencija ažuriranja ili poboljšanja performansi.	3/5	Uvesti odeljak za povratne informacije i objavljivati kvartalne izveštaje o poboljšanjima ili potrebama korisnika.

Usluga 9: Kategorija Doprinosi i penzije

Kategorija Doprinosi i penzije na platformi eKosova uključuje sledeću ključnu uslugu **Izvod sa računa za penzijsku štednju**, koji omogućava korisnicima koji su članovi Kosovskog penzionog štednog fonda (KPŠT) da preuzmu svoje izveštaje o doprinosima za penziju. Proces je jednostavan i lak za korišćenje, uključujući verifikaciju putem QR koda i mogućnost izbora perioda izveštavanja (npr. prošle godine ili od početka).

Kriterijumi za procenu	Nalazi	Rezultat	Preporuke
1. Pristupačnost i digitalna inkluzija	✓ Dostupno na albanskom, srpskom i engleskom jeziku. ✓ Postoji aplikacija prilagođena mobilnim uređajima. ✓ Usluga je dostupna onlajn, jasno je vidljiva i jednostavna za korišćenje. Podržava verifikaciju i građana i treće strane putem QR koda.	4.5/5	Obezbediti da platforma ostane optimizovana za mobilni i pristup sa manjim propusnim opsegom.

2. Korisničko iskustvo (UX) i upotrebljivost dizajna	✓ Interfejs je čist i intuitivan. Jasna uputstva i opcije izveštavanja koje se mogu odabrati poboljšavaju upotrebljivost.	4.5/5	Navesti jasna uputstva za svaku uslugu. Dodati tekst pomoći, objašnjenja alata ili linkove do često postavljanih pitanja kako bi objasnili precizne opcije pretrage i korake za prijavu za posao.
3. Rodna osjetljivost i relevantnost	✗ Nema razdvojenih podataka ili ciljanih funkcija za žene, ali je sama usluga neutralna i veoma relevantna za sve zaposlene građane	4.5/5	Razmotriti uključivanje analiza korišćenja podataka ili često postavljanih pitanja koja se bave zabrinutostima žena.
4. Efikasnost i brzina reagovanja	✓Preuzimanje u realnom vremenu, trenutni pristup evidenciji i službena upotreba su prihvaćeni.	4.5/5	
5. Povratne informacije korisnika i kontinuirano poboljšanje	✓ Dugme „Prijavi problem“ je dostupno, ali ne postoji javni zapis o ažuriranjima ili poboljšanjima performansi.	3/5	Uvesti odeljak za povratne informacije i objavljivati kvartalne izveštaje o poboljšanjima ili potrebama korisnika.

Usluga 10: Kategorija inspektorata

Kategorija inspektorata na platformi eKosova uključuje sledeću ključnu uslugu

Kriterijumi za procenu	Nalazi	Rezultat	Preporuke
1. Pristupačnost i digitalna inkluzija	✓Dostupno na albanskom, srpskom i engleskom jeziku.	4.5/5	Dodati jednostavan vodič ili video koji objašnjava proces za korisnike koji prvi put koriste uslugu.

	✓ Postoji aplikacija prilagođena mobilnim uređajima. ✓ Vizuelna jasnoća.		
2. Korisničko iskustvo (UX) i upotrebljivost dizajna	✓ Višestepeni obrazac je intuitivan (1. Detalji podnosioca žalbe → 2. Podaci o incidentu → 3. Svedoci). ✓ Korisnici mogu da otpreme dokaze. ✓ Jasna dugmad.	5/5	Razmotrite integraciju automatskog popunjavanja podataka prijavljenih korisnika kako biste uštedeli vreme.
3. Rodna osetljivost i relevantnost	✓ Uključeno je polje za pol. ✗ Nema posebnog odeljka za prijavljivanje seksualnog/rodno zasnovanog nedoličnog ponašanja.	4/5	Dodati prilagođen jezik i mehanizme podrške za slučajeve vezane za rodno zasnovano nasilje.
4. Efikasnost i brzina reagovanja	✓ Dobro strukturiran digitalni obrazac pojednostavljuje podnošenje.	4/5	Navesti procenjene vremenske rokove za obradu.
5. Povratne informacije korisnika i kontinuirano poboljšanje	✓ Dugme „Prijavi problem“ je dostupno, ali ne postoji javna evidencija ažuriranja ili poboljšanja performansi.	3/5	Uvesti odeljak za povratne informacije i objavljivati kvartalne izveštaje o poboljšanjima ili potrebama korisnika.

Preporuke

Da bi se osiguralo da je digitalna transformacija Kosova inkluzivna, efikasna i usklađena sa najboljim globalnim praksama, neophodno je integrisati Principe dobre prakse OECD-a sa okvirima digitalnog upravljanja Evropske unije. Ovi okviri ne samo da promovišu dizajn usluga usmeren na korisnika, već i obezbeđuju transparentnost, interoperabilnost i inkluzivnost u celom javnom sektoru.

Ključni okviri za usklađivanje:

- Evropski okvir interoperabilnosti (EIF): Promoviše besprekornu i bezbednu razmenu podataka između javnih institucija i podstiče dizajn zasnovan na potrebama korisnika i životnim događajima.
- Strategija EU za rodnu ravnopravnost 2020–2025: Ističe važnost rodne ravnopravnosti u digitalnim tranzicijama i potrebu za dizajnom usluga i mehanizmima za evaluaciju politika koji su odgovorni na rodnu perspektivu.
- Indikatori digitalne vlade EU: Pruža metrike učinka za merenje usmerenosti ka korisnicima, transparentnosti i pristupačnosti digitalnih javnih usluga.
- Talinska deklaracija o e-upravi (2017): Obavezuje države članice EU da pružaju digitalne usluge koje su usmerene na korisnike, proaktivne i interoperabilne, i koje štite digitalna prava građana.

Preporuka politike:

Strategija elektronske uprave Kosova 2023–2027 trebalo bi da bude revidirana ili dopunjena formalnim mandatom za primenu metodologija dizajna usmerenih na korisnika tokom celog životnog ciklusa razvoja javnih usluga. Ovo bi trebalo da uključuje:

- Obavezno testiranje korisnika za sve nove digitalne usluge, obezbeđujući pristupačnost ženama, starijim građanima i marginalizovanim grupama.
- Prikupljanje podataka razvrstanih po polu, neophodno za praćenje razlika u pristupu, korišćenju i zadovoljstvu digitalnim uslugama.
- Međuagencijska saradnja, strukturirana oko korisničkih usmeravanja, a ne institucionalnih hijerarhija, radi poboljšanja integracije i upotrebljivosti.
- Uključivanje praksi ko-kreacije, uključujući krajnje korisnike – posebno žene – kao aktivne doprinosioce u osmišljavanju i testiranju usluga.

Ugradnjom ovih zahteva u okvire digitalne politike Kosova, vlada može preći sa izolovanog modela „od vrha nadole“ na participativni i inkluzivni digitalni ekosistem. Ova promena je ključna ne samo za poboljšanje upotrebljivosti usluga, već i za negovanje poverenja, smanjenje nejednakosti i ispunjavanje očekivanja za pristupanje EU.

Zaključak i sledeći koraci

Kosovo je preduzelo obećavajuće korake ka digitalnoj transformaciji kroz platforme poput eKosove i razvoj Strategije e-uprave 2023–2027. Međutim, bez uvođenja strukturiranih praksi dizajna usluga i obezbeđivanja pristupa osetljivih na rodnu ravnopravnost i usmerenih na korisnika, ove digitalne usluge rizikuju da reprodukuju upravo one barijere koje bi trebalo da prevaziđu.

Nalazi ovog izveštaja ističu da se žene na Kosovu – posebno one iz ruralnih i sredina sa niskim prihodima – suočavaju sa posebnim izazovima u pristupu i korišćenju digitalnih javnih usluga. Da bi se rešili ovi nedostaci, Kosovo mora da pređe sa političke namere na operativnu implementaciju, vođeno najboljim međunarodnim praksama.

Sledeći koraci za digitalnu transformaciju Kosova:

- Pilotirati inicijativu dizajna usmerenu na korisnika u okviru eKosova, fokusiranu na uslugu sa visokim uticajem (npr. briga o deci ili pomoć pri zapošljavanju) koristeći metodologiju Dvostrukog dijamanta ili OECD-a.
- Uspostaviti Jedinicu za rodno odgovorne digitalne usluge, integrisanu u nadležne vladine agencije, koja će nadgledati razvoj, testiranje i praćenje inkluzivnih usluga.
- Uvesti digitalnu kontrolnu tablu za učinke javnih službi, usklađenu sa indikatorima OECD-a i EU, kako bi se pratio napredak u realnom vremenu i prikupljale povratne informacije od različitih korisničkih grupa.
- Formalizovati saradnju sa civilnim društvom i akademskom zajednicom, posebno organizacijama koje vode žene, kako bi se podržale radionice participativnog dizajna, naponi za digitalnu pismenost i dugoročni ciljevi digitalne inkluzije.
- Integrisati digitalne politike Kosova sa okvirima upravljanja EU, koristeći EIF, Strategiju EU za rodnu ravnopravnost i Talinsku deklaraciju kao smernice za reforme i usklađenost.

Usvajanjem ovih sledećih koraka, Kosovo može izgraditi ekosistem digitalnog upravljanja koji je ne samo efikasan i moderan, već i inkluzivan, pravedan i kome svi veruju.

Reference

1. **Platforma eKosova.** Republika Kosovo – Ministarstvo unutrašnjih poslova. Dostupno na: <https://ekosova.rks-gov.net> [Pristupljeno 2. aprila 2025. godine].
2. Ministarstva unutrašnjih poslova Republike Kosova. Strategija e-Uprava 2023-2027. Dostupno na: https://mpb.rks-gov.net/Uploads/Documents/Pdf/EN/2700/Strategija_e-Uprave_Kosovo_2023-2027.pdf [Pristupljeno 2. aprila 2025. godine].
3. **Mreža žena Kosova (KWN).** Rod i digitalizacija na Kosovu. Priština: KWN, 2022. Dostupno na: <https://womensnetwork.org/publications/gender-and-digitalisation-in-kosovo/> [Pristupljeno 2. aprila 2025. godine].
4. OECD (2020), *Digital Government Policy Framework: Six Dimensions of a Digital Government*, OECD Publishing, Paris. <https://www.oecd.org/gov/digital-government-policy-framework.pdf>
5. Vlada Kosova (2022), *Strategija e-uprave 2023–2027*, Ministarstvo unutrašnjih poslova, Odeljenje za e-upravu.
6. Kancelarija premijera – Kancelarija za strateško planiranje (2023), *Program za sprečavanje i smanjenje administrativnog opterećenja 2025–2028*, Vlada Kosova.
7. Mreža žena Kosova (KWN) (2022), *Rod i digitalizacija na Kosovu: Prepreke u pristupu digitalnim uslugama*, Priština. <https://womensnetwork.org/publications>
8. *The Principles of Public Administration for EU Enlargement.* OECD Publishing, Paris. Dostupno na: <https://www.oecd.org/governance/principles-public-administration-eu-enlargement>
9. **OECD (2021).** *Good Practice Principles for Public Service Design and Delivery in the Digital Age.* OECD Working Papers on Public Governance No. 44, OECD Publishing, Paris. Dostupno na: <https://www.oecd.org/gov/digital-government/good-practice-principles-for-public-service-design-and-delivery.htm>
10. **OECD (2023).** *Government at a Glance 2023.* OECD Publishing, Paris. Dostupno na: <https://www.oecd.org/gov/government-at-a-glance-22214399.htm>
11. **Vlada Irske (2023).** *Action Plan for Designing Better Public Services.* Department of Public Expenditure, NDP Delivery and Reform. Dostupno na: <https://www.gov.ie/en/publication/6c8a7-action-plan-for-designing-better-public-services/>
12. **OECD (2022).** *Service Design and Delivery in the European Neighbourhood Policy East Region: A Comparative Report.* OECD Publishing, Paris. Dostupno na: <https://www.oecd.org/governance/service-design-enp-east-region.pdf>
13. **UNDP Kosovo i Austrijska agencija za razvoj (2022).** *Ka javnim uslugama usmerenim ka korisnicima na Kosovu Završni izveštaj.* Program Ujedinjenih nacija za razvoj. Dostupno na: <https://www.undp.org/kosovo/publications/towards-user-oriented-public-services-kosovo>
14. Izraz "**administrativna služba**", odnosi se na sve usluge koje su neophodne građanima, preduzećima i nevladinim organizacijama, kao što su dozvole, licence, registracije, ovlašćenja, saglasnosti, sertifikati itd. Izraz ne uključuje subvencije, transfere i tendere." Nacrt Kataloga javnih usluga identifikovao je oko 700 takvih usluga koje pružaju centralne i lokalne institucije. Usluge koje se razmatraju u ovom radu pratiće pomenuti Katalog, kada se pozivaju na određenu uslugu.
15. **OECD/SIGMA (2023).** *The Principles of Public Administration for EU Enlargement.* OECD Publishing, Paris.
16. **Ministarstvo unutrašnjih poslova, Republika Kosovo (2023).** *Strategija e-uprave 2023–2027.* Dostupno na: <https://mpb.rks-gov.net>
17. **OECD (2021).** *Good Practice Principles for Public Service Design and Delivery in the Digital Age.* OECD Publishing, Paris.

18. SIGMA (2022). *Service Design and Delivery in the European Neighbourhood Policy East Region: A Comparative Report*. OECD Publishing. Dostupno na: <https://www.sigmaweb.org>
19. OECD (2021), *Good Practice Principles for Public Service Design and Delivery*, OECD Publishing, Paris.
20. OECD (2023), *Government at a Glance 2023*, OECD Publishing, Paris. Dostupno na: <https://www.oecd.org/publications/government-at-a-glance-22214399.htm>
21. OECD (2021), *Good Practice Principles for Public Service Design and Delivery in the Digital Age*, OECD Publishing, Paris.
22. OECD/SIGMA (2023), *The Principles of Public Administration for EU Enlargement*, OECD Publishing, Paris.
23. OECD (2023), *Government at a Glance 2023*, OECD Publishing, Paris.
24. Government of Ireland (2023), *Action Plan for Designing Better Public Services*, Department of Public Expenditure, National Development Plan Delivery and Reform.
25. OECD (2023), *Government at a Glance 2023*, OECD Publishing, Paris.
26. Government Digital Service (2023), *Digital Service Standard*, GOV.UK. Dostupno na: <https://www.gov.uk/service-manual/service-standard>
27. Cabinet Office (2021), *GOV.UK Verify: What it is and how it works*, UK Government. Dostupno na: <https://www.gov.uk/government/publications/introducing-govuk-verify>
28. Government Digital Service (GDS), UK Cabinet Office (2022), *Government Service Standard*. Dostupno na: <https://www.gov.uk/service-manual/service-standard>
29. OECD (2020), *The E-Leaders Handbook on the Governance of Digital Government*, OECD Publishing, Paris. Dostupno na: <https://www.oecd.org/gov/digital-government/e-leaders-handbook.pdf>
30. OECD (2019), *Digital Government Review of Estonia: Empowering the Digital Transformation of the Public Sector*, OECD Digital Government Studies, OECD Publishing, Paris. Dostupno na: <https://doi.org/10.1787/4de9f5bb-en>
31. e-Estonia (2023), *Digital Identity*, Republic of Estonia. Dostupno na: <https://e-estonia.com/solutions/e-identity/id-card>

Prilog 1: Analiza konteksta – Razumevanje sistema i njegovih korisnika

1.1 Metode istraživanja

Alati:

- KoboToolbox (besplatan, jednostavan za korišćenje za ankete u područjima sa slabim internetom)
- Google Forms / Microsoft Forms (Brzo postavljanje ankete)
- Dedoose / Atlas.ti / NVivo (za kvalitativno kodiranje i tematsku analizu)
- Kontrolne liste za posmatranje – za strukturirana terenska posmatranja tokom korišćenja usluge.

Resursi:

- [UN Women's Gender and ICT Toolkit](#) – za inkluzivne pristupe prikupljanju podataka
- [IDEO.org's Human-Centered Design Toolkit](#) – nudi vežbe za intervju i izgradnju empatije.

1.2 Zid osmišljavanja

Alati:

- Miro / Mural (Digitalne table za vizuelno grupisanje nalaza – odlično za udaljene timove)
- Zid sa lepljivim beleškama (analogni) – Odlično za grupne radionice uživo.

1.3 Mapa zainteresovanih strana

Alati:

- Canva ili Lucidchart – za jasne mape zainteresovanih strana koje se mogu štampati
- Mreža interesa moći – za klasifikaciju zainteresovanih strana na osnovu uticaja i relevantnosti
- Vodič za mapiranje zainteresovanih strana OpenIDEO-a

Resursi: [OECD Stakeholder Engagement Toolkit](#)

1.4 Uokvirivanje problema

Tehnike:

- Analiza osnovnih uzroka „Pet zašto“
- Pitanja o uokvirivanju kako bismo mi (HMW)
- Refrejmig matrice (unutrašnji naspram spoljašnjih uzroka)

Resursi: [Service Design Tools](#) – uključuje metode uokvirivanja i sinteze.

1.5 Intervjui sa korisnicima u istraživanju

Vodiči i šabloni:

- Šabloni scenarija za intervju (prilagođeni ženama, ruralnim grupama, negovateljima)
- Obrasci saglasnosti za etička istraživanja
- Šabloni korisničkog putovanja – za dokumentovanje njihovog iskustva u vizuelnom toku

Resursi:

- [UNDP Gender & Digital Toolkit](#) – za intervjuisanje koje je svesno rodne ravnopravnosti
- [This Is Service Design Doing \(Book\)](#) – uključuje detaljne vodiče i šablone.

1.6 Od potreba do uvida

Alati:

- Kartice uvida – zapišite svaki uvid na karticu radi rangiranja prioriteta
- Dijagrami afiniteta – grupisanje povezanih uvida

Šabloni:

- Formulacija uvida „Potrebno mi je [X] jer je [Y]“
- Radni list sa 3 kolone „Uvid-Rešenje-Uticaj“

1.7 Katalog podataka i znanja

Izvori koje treba uključiti:

- Vladino zakonodavstvo o digitalnim uslugama
- Statistika o korišćenju platforme eKosova
- Nacionalni rodni indikatori (iz ASK ili UN Women)
- Izveštaji organizacija građana i nevladinih organizacija o preprekama pristupa (npr. KWN, Demokracija za razvoj, Institut GAP)

Alati:

- Google tabele – za praćenje podataka i dokumenata
- Notion / Obsidian – za organizovano vođenje beleški i označavanje

Prilog 2: Predviđanje rešenja – od ideja do koncepta

Ova faza se fokusira na osmišljavanje potencijalnih rešenja koja rešavaju izazove koje su korisnici identifikovali. Rešenja se generišu zajednički kroz participativne formate, uz naglasak **ko-kreaciju sa krajnjim korisnicima**, posebno nedovoljno zastupljene grupe.

2.1 Prikupljanje ideja

Alat: Pitanja „Kako bismo mogli“

Opis: Transformišite probleme u pitanja o mogućnostima koristeći pitanje „Kako bismo mogli...?“ da biste podstakli kreativno razmišljanje.

Upotreba: Na radionicama ili sesijama za razmenu ideja kako bi se generisao širok spektar ideja.

Primer: Kako bismo mogli učiniti zahteve za porodijsku naknadu pristupačnijim samohranim majkama u ruralnim područjima?

Predlog alata: Miro, MURAL ili jednostavne lepljive beleške u ličnim kontaktima.

2.2 Grupisanje i selekcija ideja

Alat: Mapiranje afiniteta

Opis: Grupišite povezane ideje da biste identifikovali zajedničke teme i obrasce.

Upotreba: Organizujte sve ideje iz sesije brejnstorminga kako biste otkrili uvide i dali prioritet pravcima.

Predlog alata: Google Jamboard, lepljivi zid ili Trello.

2.3 Matrica evaluacije

Alat: Matrica odlučivanja

Opis: Procenite ideje koristeći definisane kriterijume kao što su izvodljivost, uticaj, troškovi i inkluzivnost.

Upotreba: Sistematski uporedite ideje i izaberite najperspektivnije za dalji razvoj.

Predlog alata: Excel, Airtable ili prilagođeni šablon za bodovanje.

Primer kriterijuma:

- **Izvodljivost:** Da li se to može uraditi sa trenutnim resursima?
- **Uticaj:** Da li će ovo značajno poboljšati iskustvo za žene?
- **Uključenost:** Da li se ovim rešavaju različite potrebe (jezik, digitalni pristup itd.)?

Predloženi resursi i alati

- Komplet alata za dizajn usmeren ka ljudima sajta IDEO.org
- Savet za dizajn Ujedinjenog Kraljevstva: Okvir dvostrukog dijamanta
- Nestin komplet alata za „uradi sam“
- UNDP Accelerator Labs: Alati za inkluzivne inovacije

Prilog 3: Razvoj ideje – Usavršavanje izabranog koncepta

Cilj: Produbite i usavršite odabranu ideju procenom njenog društvenog uticaja, etičkih razmatranja i tehničke izvodljivosti. Ovaj korak osigurava da rešenje nije samo izvodljivo već i pravedno, inkluzivno i skalabilno.

3.1 Opis ideje

- Definišite rešenje u 1-2 kratka pasusa.
- Uključuje: **Naslov**, **krilatica** ili rezime, i **Ključnu vrednost predloga**

Alat: Koristite jednostavan šablon kao što je ovaj:

Zvanje: Digitalna podrška za samohrane majke

Krilatica: "Pristup. Primena. Napredno."

Opis: Mešovita usluga koja nudi onlajn podršku van mreže za majke koje se prijavljuju za porodična davanja.

3.2 Korisničke priče

Napravite 3–5 kratkih, ne-tehničkih scenarija koji opisuju kako će različiti korisnici interagovati sa uslugom.

Šablon: „Kao [tip korisnika], želim da [akciju/cilj] sprovedem, kako bih mogao/mogla da [koristim/imam potrebu].“

Primeri:

- „Kao samohrana majka sa niskim nivoom digitalne pismenosti, želim da dobijem usmeravanje kroz proces prijave za pomoć u porodiljstvu, tako da budem sigurna da sam sve podnela.“
- „Kao žena sa sela sa lošom internet konekcijom, želim da se prijavim preko verzije prilagođene mobilnim uređajima, kako ne bih morala da posećujem gradsku kancelariju.“

3.3 Etičko i sistemsko mapiranje

- Postavite ključna pitanja:
 - Koji **podaci** će biti prikupljeni?
 - Da li postoje **rizici koji utiču na privatnost**?
 - Da li bi ova usluga mogla nenamerno isključiti ili staviti u nepovoljan položaj bilo koju grupu?
- Skica **Dijagrama za pregled sistema** koja prikazuje kako korisnici, podaci, backend servisi i spoljne zainteresovane strane interaguju.

Koristite onlajn alat kao što su Miro ili Lucidchart za mapiranje interakcija.

Prilog 4: Izrada prototipa, testiranje i procena implikacija

Cilj: Napravite rane verzije rešenja (niske ili visoke verzije), testirajte ih sa stvarnim korisnicima (posebno ženama iz nedovoljno zastupljenih grupa) i usavršite ih na osnovu povratnih informacija.

4.1 Vodič za kancelarijski rad

- Simulirajte iskustvo koristeći papirne makete ili digitalne žičane okvire.
- Mapirajte svaki ekran ili interakciju kao putovanje.
- Pokrenite ovaj vodič sa svojim timom i zabeležite gde se korisnici zaglavljaju ili zbunjuju.

Alati: Figma (digitalni žičani okviri), Gugl slajdovi (brzi modeli), papir i lepljive nalepnice (niskotehnološko).

4.2 Povratne informacije o emocionalnom putovanju

- Dodajte emocionalne markere (😊 😐 😞) tokom celog procesa pružanja usluge kako bi se pokazalo kako se korisnici osećaju:
 - Podržano ili frustrirano
 - Zbunjeno ili samouvereno
- Koristite jednostavne grafikone ili štampane opise putovanja usluga gde korisnici mogu da dodaju nalepnice ili emodžije.

4.3 Sistem UX Map

- Vizuelno povezivanje:
 - Interakcije korisnika
 - Procesi u pozadini
 - Potencijalne prepreke ili problemi sa pristupačnošću
- Uključuju: Digitalni interfejs, opcije podrške van mreže, emocionalne kontrolne tačke.

4.4 Iterativno testiranje i usavršavanje

- Sprovedite 3–5 brzih povratnih informacija.
- Uključite:
 - Žene sa slabom konekcijom
 - Korisnici u ruralnim područjima
 - Učesnici koji nisu tehnološki upućeni
- Koristite testiranje „razmišljanja naglas“ gde korisnici prepričavaju svoje iskustvo dok koriste prototip.

Alati: Maze, UsabilityHub, fizičko posmatranje.

