



Co-funded by
the European Union



german
cooperation
DEUTSCHE ZUSAMMENARBEIT

Implemented by

giz Deutsche Gesellschaft
für Internationale
Zusammenarbeit (GIZ) GmbH

Raport mbi "Përfshirjen e përdoruesve në dizajnimin dhe ofrimin e shërbimeve", me fokus tek gratë



Përpiluar nga:
Blerta Thaçi

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

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

PËRMBAJTJA

0. Përmbledhje ekzekutive	4
1. Hyrje	5
2. Objektivi i raportit	7
3. Metodatat e hulumtimit	8
3.1. Rishikimi i dokumentacionit	8
3.2. Rishikimi i literaturës dhe analiza e politikave	8
3.3. Vlerësimi i zbatimit të shërbimeve të platformës eKosova: Një qasje gjithëpërfshirëse gjinore	9
4. Krijimi i shërbimeve publike më të mira: Korniza për gjithëpërfshirje	11
4.1 Parimet e dizajnit të shërbimeve gjithëpërfshirëse	12
4.1.1 Çfarë është dizajni i shërbimeve	13
4.1.2. Zbatimi i kornizave ndërkombëtare për shërbime dixhitale të përgjegjshme ndaj çështjeve gjinore	14
Faza 1: Analiza e kontekstit – Të kuptuarit e sistemit dhe përdoruesve të tij	15
Faza 2: Parashtrimi i zgjidhjeve - Nga idetë te konceptet	16
Faza 3: Zhvillimi i ideve - Përsosja e konceptit të zgjedhur	16
Faza 4: Prototipimi, testimi dhe vlerësimi i implikimeve	17
4.2 Raste studimore: Mësime nga Mbretëria e Bashkuar dhe Estonia	18
4.2.1. Mbretëria e Bashkuar: GOV.UK dhe Shërbimi Dixhital i Qeverisë (GDS)	18
4.2.2. Estonia: Modeli i Qeverisjes Dixhitale X-Road	19
5. Vlerësimi i zbatimit të shërbimeve në platformën eKosova: Qasje gjithëpërfshirëse nga perspektiva gjinore	21
Shërbimi 1: Kategoria Familja	24
Shërbimi 2: Kategoria Shëndetësia	26
Shërbimi 4: Kategoria Vende të lira të punës	30
Shërbimi 5: Kategoria Arsimi	31
Shërbimi 6: Kategoria Prona	33
Shërbimi 7: Kategoria Gjendja Civile	35
Shërbimi 8: Kategoria Policia	36
Shërbimi 9: Kategoria Kontributet dhe Pensioni	37
Shërbimi 10: Kategoria Inspektorati	39
Rekomandime	40
Konkluzione dhe hapat e ardhshëm	41
Referencat	42
Shtojca 1: Analiza e kontekstit – Të kuptuarit e sistemit dhe përdoruesve të tij	43
Shtojca 2: Parashtrimi i zgjidhjeve – Nga idetë te konceptet	46
Shtojca 3: Zhvillimi i ideve - Përsosja e konceptit të zgjedhur	47
Shtojca 4: Prototipimi, testimi dhe vlerësimi i implikimeve	48

0. Përmbledhje ekzekutive

Ky raport, *Përfshirja e Përdoruesve në Dizajnimin dhe Ofrimin e Shërbimeve, me Fokus tek Gratë*, shqyrton mënyrën se si shërbimet publike dixhitale në Kosovë, veçanërisht ato të ofruara përmes platformës eKosova, adresojnë ose dështojnë të adresojnë nevojat e veçanta të grave. Edhe pse Kosova ka bërë progres të rëndësishëm në transformimin dixhital, shumë nga shërbimet vazhdojnë të ndjekin një qasje të orientuar nga oferta dhe të përqendruar te institucionet, në vend që të jenë të dizajnuara mbi bazën e përvojave reale të përdoruesve. Si rrjedhojë, këto shërbime shpesh dështojnë të arrijnë dhe të mbështesin gratë, sidomos ato që vijnë nga mjedise të marginalizuara, rurale ose të përjashtuara nga aspekti dixhital.

Raporti fillon duke theksuar rëndësinë e dizajnit të shërbimeve të orientura nga përdoruesi për të siguruar qeverisje gjithëpërfshirëse dhe barazi gjinore. Ai shpjegon se platformat si eKosova kanë potencial transformues - por vetëm nëse shërbimet janë të dizajnuara bashkërisht me njerëzit të cilëve ato do t'u shërbejnë.

Nëpërmjet një qasjeje kërkimore me metoda të kombinuara, studimi përfshin:

- Rishikim të dokumentacionit mbi përfshirjen dixhitale dhe qasjen në shërbime publike në Kosovë;
- Analizë të politikave dhe kornizave ndërkombëtare, siç janë Parimet e Praktikave të Mira të OECD-së (2021), Parimet e Administratës Publike të SIGMA-së (2023), dhe Plani i Veprimit për Shërbime Publike më të Mira i Irlandës (2023);
- Vlerësim gjinor të dhjetë shërbimeve dixhitale në platformën eKosova që janë më të rëndësishme për gratë, siç janë aplikimet për pushim të lehonisë, përfitimet për kujdesin ndaj fëmijëve, qasja në kujdes shëndetësor dhe mbështetja në punësim.

Gjetjet tregojnë për një boshllëk sistematik në proceset aktuale të dizajnit të shërbimeve publike në Kosovë. Nuk u gjet asnjë provë që shërbimet publike të kenë kaluar nëpër faza të përsëritura të dizajnit, siç janë përcaktimi i problemit, bashkëkrijimi, prototipimi apo testimi me përdorues gra. Si rrjedhojë, këto shërbime janë shpesh të pakuptimta në kontekst, të paarritshme dhe mund të thellojnë në mënyrë të pavullnetshme përjashtimin dixhital.

Si përgjigje ndaj kësaj, raporti prezanton një kornizë gjithëpërfshirëse për dizajnimin e shërbimeve publike gjithëpërfshirës, të strukturuar në katër faza:

1. Analiza e kontekstit - hartëzimi i nevojave të përdoruesve, pengesave dhe ekosistemit institucional;
2. Parashikimi i zgjidhjeve - bashkëkrijimi i ideve përmes metodave pjesëmarrëse;
3. Zhvillimi i ideve - përcaktimi i implikimeve etike, sistemike dhe teknike të zgjidhjeve të propozuara;
4. Prototipizimi dhe Testimi - përsëritja e zgjidhjeve bazuar në reagimet e përdoruesve dhe hartëzimin emocional të përvojës.

Këto faza mbështeten në praktikat më të mira ndërkombëtare dhe janë të përshtatura për mjedisin politik të Kosovës. Raporti gjithashtu paraqet studime të rasteve nga Mbretëria e Bashkuar (GOV.UK dhe Shërbimi Dixhital i Qeverisë) dhe Estonia (Modeli X-Road), duke ofruar mësim praktikë që Kosova mund t'i adoptojë.

1. Hyrje

Shërbimet publike luajnë një rol të rëndësishëm në garantimin e mirëqenies sociale, pjesëmarrjes ekonomike dhe angazhimit qytetar. Megjithatë, kur dizajnimi i shërbimeve nuk merr parasysh dallimet gjinore, ekziston rreziku i thellimit të pabarazive ekzistuese, veçanërisht për gratë nga grupet e marginalizuara.

Një qasje e orientuar nga përdoruesi në dizajnimin e shërbimeve i jep përparësi përvojave dhe nevojave reale të grupeve të ndryshme demografike, duke garantuar që shërbimet publike, si në formë dixhitale ashtu edhe fizike, të jenë gjithëpërfshirëse, të arritshme dhe miqësore për përdoruesit. Kur shërbimet dizajnohen pa marrë parasysh dimensionin gjinor, ato dështojnë të adresojnë nevojat specifike të grave, sidomos në fusha si përfitimet nga pushimi i lehonisë, mbështetja për kujdesin ndaj fëmijëve, mbrojtja sociale, shërbimet e punësimit dhe ndihma ligjore.

Në Kosovë, dixhitalizimi i shërbimeve publike përmes platformave si eKosova¹ ka sjellë mundësi të reja për efikasitet dhe qasje më të lehtë. Megjithatë, këto përparime kanë nxjerrë gjithashtu në pah pabarazitë gjinore sa i përket shkathtësive dixhitale, kufizimeve ekonomike dhe barrierave socio-kulturore. Ndonëse platforma eKosova ofron një platformë të centralizuar për qasje në shërbimet qeveritare, mungesa e një dizajni të ndjeshëm ndaj dimensionit gjinor e pengon atë që të jetë plotësisht efektive për gratë.

Strategjia e Kosovës për Qeverisje Elektronike 2023-2027² e njeh rëndësinë e transformimit dixhital, por nuk trajton në mënyrë të drejtpërdrejtë pabarazitë gjinore në qasjen në shërbimet publike online. Gjithashtu, sipas raportit Gjinia dhe Dixhitalizimi në Kosovë³, gratë, veçanërisht ato që vijnë nga komunitetet me të ardhura të ulëta dhe zona rurale, vazhdojnë të përballen me pengesa të konsiderueshme, duke përfshirë:

- Shkathtësi të ulëta dixhitale → Shumë gra nuk kanë shkathtësitë dhe vetëbesimin për të përdorur (naviguar) platformat online në mënyrë efektive, sidomos kur mjetet dixhitale nuk janë të dizajnuara duke pasur parasysh qasjen dhe kontekstin e ndryshëm të përdoruesve.
- Qasje e kufizuar në telefona të mençur, kompjuterët apo internet, për shkak të kufizimeve financiare ose sociale → Ndërkohë që përballueshmëria është një faktor kritik, gjithashtu normat shoqërore dhe stereotipet rreth përdorimit të teknologjisë nga gratë mund të kufizojnë qasjen e tyre në pajisjet dixhitale. Në disa familje, përdorimi nga ana e grave i telefonave ose pajisjeve të lidhura me internet dekurajohet ose kontrollohet, duke i kufizuar ato në mundësinë për të ndërvepruar në mënyrë të pavarur me shërbimet dixhitale.
- Shpërndarje e pabarabartë e përgjegjësisë të përkujdesjes → Gratë përballen në mënyrë disproporcionale me barrën e punës së papaguar të përkujdesjes dhe punëve të shtëpisë, gjë që kufizon kohën dhe fleksibilitetin për të pasur qasje në shërbimet publike, qofshin ato dixhitale apo me presencë fizike. Ky çekuilibër është veçanërisht i theksuar për gratë në zonat rurale apo ato që punojnë në ekonominë joformale, ku oraret e ngurta, mungesa e infrastrukturës

¹ Platforma eKosova. Republika e Kosovës – Ministria e Punëve të Brendshme. E disponueshme në: <https://ekosova.rks-gov.net> [Qasur më 2 prill 2025].

² Ministria e Punëve të Brendshme e Republikës së Kosovës. Strategjia për Qeverisje Elektronike 2023–2027. E disponueshme në: <https://mpb.rks-gov.net/Uploads/Documents/Pdf/EN/2700/e-Government%20Strategy%20Kosovo%202023-2027.pdf> [Qasur më 2 prill 2025].

³ Rrjeti i Grave të Kosovës (RrGK). Gjinia dhe Dixhitalizimi në Kosovë. Prishtinë: RrGK, 2022. E disponueshme në: <https://womensnetwork.org/publications/gender-and-digitalisation-in-kosovo/> [Qasur më: 2 prill 2025].

mbështetëse ose mungesa e shërbimeve të kujdesit ndaj fëmijëve pengojnë edhe më shumë angazhimin e tyre me programet dhe platformat qeveritare.

- Sfidat në transport dhe lëvizshmëri → Në shumë zona rurale dhe periferike, transporti publik i pamjaftueshëm ose i kushtueshëm, së bashku me normat e rrënjosura gjinore, kufizon mundësinë e grave për të udhëtuar drejt pikave fizike të qasjes në shërbime, siç janë zyrat komunale apo qendrat e komunitetit me qasje në internet. Këto sfida mund të ndikojnë ndjeshëm në aftësinë e tyre për të përfituar nga shërbimet dixhitale, sidomos në rastet kur kërkohet autentifikimi nga distanca apo verifikimi dixhital i identitetit.
- Mungesa e përfaqësimit në dizajnimin e shërbimeve → Gratë vazhdojnë të jenë të nën-përfaqësuar në proceset e dizajnit dhe vlerësimit të shërbimeve publike. Kjo mungesë çon në zgjidhje që nuk marrin parasysh nevojat specifike gjinore, siç janë siguria, fleksibiliteti i kohës, qasja në shërbime për ofruesit e kujdesit, si dhe shqetësimet për privatësinë.

Pavarësisht praktikave më të mira ndërkombëtare që avokojnë politika qeveritare dixhitale të orientuara nga përdoruesi dhe të ndjeshme ndaj gjinisë, shërbimet dixhitale në Kosovë mbeten kryesisht neutrale në aspektin gjinor dhe jo të përgjegjshme ndaj ndryshimeve gjinore. Pa përfshirjen aktive të perspektivave të grave në dizajnimin e shërbimeve, ekziston rreziku real që shërbimet publike t'i përjashtojnë ose t'i shërbejnë në mënyrë jo të mjaftueshme një pjese të konsiderueshme të popullsisë.

Raporti është përgatitur për Institutin e Kosovës për Politikën Evropiane (EPIK) si pjesë e projektit "Fuqizimi i Rolit të Shoqërisë Civile në Dizajnimin dhe Ofrimin e Shërbimeve Publike në Kosovë", një nismë e mundësuar në kuadër të projektit të mbështetur nga Bashkimi Evropian dhe Qeveria Gjermane, dhe e cila zbatohet nga GIZ, në bashkëpunim me Qeverinë e Kosovës.

2. Objektivi i raportit

Ky raport synon të shërbejë si vlerësim kritik dhe udhëzues me vizion për përfshirjen e qasjeve të ndjeshme ndaj gjinisë në dizajnimin dhe ofrimin e shërbimeve publike në Kosovë. Në një periudhë kur transformimi dixhital po riformëson me shpejtësi mënyrën se si qytetarët ndërveprojnë me qeverinë, është e rëndësishme që ky ndryshim të mos thellojë pabarazitë ekzistuese - veçanërisht ato që prekin gratë.

Objektivi kryesor i raportit është të ofrojë një kornizë të strukturuar dhe të zbatueshme për institucionet publike, për të zhvilluar dhe ofruar shërbime që adresojnë në mënyrë aktive nevojat, preferencat dhe realitetet e përditshme të grave. Raporti shkon përtej identifikimit të thjeshtë të sfidave dhe boshllëqeve, duke propozuar mjete konkrete, metodologjitë e testuara dhe praktikatat më të mira ndërkombëtare që Kosova mund t'i përshtatë kontekstit të saj të veçantë shoqëror, kulturor dhe institucional.

Duke u mbështetur në përvojën e liderëve globalë në qeverisjen dixhitale si Mbretëria e Bashkuar dhe Estonia, dhe duke u përafëruar me standardet e OECD-së, BE-së dhe SIGMA, ky raport paraqet një model praktik të dizajnit gjithëpërfshirës të shërbimeve publike. Ky model vë në theks të veçantë pjesëmarrjen, planifikimin e bazuar në prova dhe përsëritjen si shtylla qendrore të inovacionit efektiv të shërbimeve publike.

Objektivat e raportit mund të përmbledhen si më poshtë:

- Të krijojë një qasje të strukturuar për integrimin e perspektivave gjinore në çdo fazë të dizajnit dhe ofrimit të shërbimeve publike, nga analiza e nevojave deri te testimi dhe pranimi i komenteve (*reagimeve*). Kjo përfshin një metodologji praktike të frymëzuar nga kornizat globale të njohura për dizajnimin e shërbimeve, të përshtatura në kontekstin e Kosovës.
- Të sigurojë që shërbimet publike, qoftë dixhitale apo të ofruara fizikisht, janë gjithëpërfshirëse, të qasshme dhe efikase për të gjitha gratë, duke përfshirë ato nga zonat rurale, familjet me të ardhura të ulëta, komunitetet pakicë dhe gratë me aftësi të kufizuara.
- Të ofrojë udhëzime praktike për politikbërësit, ofruesit e shërbimeve, dizajnuesit dhe teknologët, duke i pajisur ata me mjete dhe pika referimi për të krijuar shërbime që nuk janë vetëm efikase, por edhe të drejta dhe të barabarta.
- Të promovojë koherencë të politikave ndërmjet strategjive dixhitale kombëtare të Kosovës dhe kornizave evropiane, si Korniza Evropiane e Ndërveprueshmërisë (EIF), Strategjia e BE-së për Barazi Gjinore 2020–2025 dhe Deklarata e Talinit për Qeverisjen Elektronike.

Kapitujt në vazhdim analizojnë gjendjen aktuale të përfshirjes së përdoruesve në dizajnimin e shërbimeve publike në Kosovë, vlerësojnë shërbimet e zgjedhura të platformës eKosova përmes një këndvështrimi gjinor dhe përfundojnë me rekomandime të përshtatura për të ardhmen dixhitale të Kosovës. Duke vepruar kështu, raporti synon të mbështesë përpjekjet e Kosovës për të krijuar një ekosistem të shërbimeve publike ku gratë nuk janë vetëm përfituese, por edhe bashkëkrijuese të një qeverisjeje më të mirë dhe gjithëpërfshirëse.

3. Metodatat e hulumtimit

3.1. Rishikimi i dokumentacionit

Rishikimi i dokumentacionit ka përfshirë shqyrtimin gjithëpërfshirës (të detajuar) të raporteve ekzistuese, publikimeve statistikore dhe dokumentacionit përkatës për të vlerësuar qasjen, përdorshmërinë dhe reagueshmërinë e shërbimeve publike për gratë në Kosovë. Çështjet kryesore të hulumtimit kanë përfshirë ndarjen dixhitale, përfaqësimin në zhvillimin e shërbimeve publike dhe pengesat që lidhen me faktorët socioekonomikë dhe kulturorë.

3.2. Rishikimi i literaturës dhe analiza e politikave

Rishikimi i literaturës është përqendruar në vlerësimin e punimeve studimore akademike, standardeve ndërkombëtare dhe kornizave institucionale të politikave për të përcaktuar se si përfshirja gjinore trajtohet në strategjitë e qeverisjes dixhitale. Dokumentet dhe kornizat kryesore të analizuar përfshijnë:

- Korniza e Politikave të Qeverisjes Dixhitale e OECD-së: Thekson se transformimi dixhital duhet të jetë gjithëpërfshirës, i orientuar nga përdoruesi dhe i mbështetur në të dhëna. Në Kosovë, megjithëse janë miratuar shumë mjete dhe platforma dixhitale, politikat e saj ende nuk kanë masa të qarta dhe të zbatueshme për të siguruar ofrimin e shërbimeve dixhitale të përgjegjshme ndaj gjinisë⁴.
- Strategjia e Kosovës për Qeverisje Elektronike 2023–2027: Ofron një plan veprimi për modernizimin e shërbimeve dixhitale, por nuk adreson në mënyrë të qartë hendekun gjinor në qasjen apo pjesëmarrjen në dizajnimin e shërbimeve⁵.
- Programi për Parandalimin dhe Zvogëlimin e Barrës Administrative (2025 – 2028): Synon të thjeshtojë proceset burokratike dhe të rrisë efikasitetin e shërbimeve publike dixhitale, duke kontribuar në përmirësimin e qasjes për qytetarët. Programi është i përshtatur bazuar në një qasje të orientuar nga përdoruesi, duke përfshirë përdorues të grupeve dhe prejardhjeve të ndryshme në dizajnimin dhe ofrimin e shërbimeve.⁶
- Raporti i Rrjetit të Grave të Kosovës (RrGK) mbi Gjininë dhe Dixhitalizimin (2022): Thekson se gratë, veçanërisht në zonat rurale dhe në grupmoshat më të vjetra, përballen me pengesa joproporcionale në qasjen në shërbimet dixhitale. Këto përfshijnë nivel të ulët të shkathtësive dixhitale, infrastrukturë të dobët, mungesë të pajisjeve dhe mungesë të vetëdijes për shërbimet.⁷
- Parimet e OECD/SIGMA për Administratën Publike për Zgjerimin e BE-së (2023): Prezantojnë standarde moderne për qeverisjen dixhitale në vendet candidate, duke theksuar rëndësinë e pjesëmarrjes së përdoruesve, matjes së performancës dhe planifikimit të shërbimeve të

⁴ OECD (2020), Korniza e Politikave të Qeverisjes Dixhitale: Gjashtë Dimensione të një Qeverie Dixhitale, OECD Publishing, Paris. <https://www.oecd.org/gov/digital-government-policy-framework.pdf>

⁵ Qeveria e Kosovës (2022), Strategjia për Qeverisjen Elektronike 2023–2027, Ministria e Punëve të Brendshme, Departamenti për Qeverisje Elektronike.

⁶ Zyra e Kryeministrit – Zyra për Planifikim Strategjik (2023), Programi për Parandalimin dhe Zvogëlimin e Barrës Administrative 2025–2028, Qeveria e Kosovës.

⁷ Rrjeti i Grave të Kosovës (RrGK) (2022), Gjinia dhe Dixhitalizimi në Kosovë: Pengesa në Qasjen në Shërbimet Dixhitale, Prishtinë. <https://womensnetwork.org/publications>

ndjeshme ndaj gjinisë - parime që ende nuk janë të institucionalizuar plotësisht në administratën publike të Kosovës.⁸

- Parimet e Praktikave të Mira të OECD-së për Dizajnimin dhe Ofrimin e Shërbimeve Publike (2021): Ofron një kornizë me tre shtylla për shërbime publike dixhitale gjithëpërfshirëse, etike dhe të shkallëzueshme. Këto parime kanë shërbyer si referencë udhëzuese gjatë vlerësimit të shërbimeve të platformës eKosova.⁹
- Raporti i OECD-së Qeveria në një Vështrim (2023): Ofron njohuri krahasuese mbi besimin e qytetarëve dhe performancën e shërbimeve dixhitale, duke avokuar për mbledhjen e të dhënave të përdorimit të shpërndara sipas grupeve dhe krijimin e mekanizmave të reagimit (komenteve) të qytetarëve.¹⁰
- Plani i Veprimit për Dizajnimin e Shërbimeve Publike më të Mira i Irlandës (2023): Paraqet një qasje praktike, të ndarë në faza, në dizajnimin e shërbimeve përmes prototipimit, zhvillimit të përsëritur dhe bashkëkrijimit. Kjo kornizë ka frymëzuar metodologjinë e propozuar në Kapitullin 4 të këtij raporti.¹¹
- Dizajnimi dhe Ofrimi i Shërbimeve në Rajonin Lindor të Politikës Evropiane të Fqinjësisë (2022): Raport krahasues që analizon ofrimin e shërbimeve publike në Armeni, Gjeorgji, Moldavi, Ukrainë dhe Azerbajxhan. Ky raport thekson nevojën për dizajnim pjesëmarrës dhe gjithëpërfshës - elemente që Kosova mund t'i përshtasë për të përmirësuar shërbimet e saj dixhitale.¹²
- Drejt Shërbimeve Publike të Orientuara nga Përdoruesi në Kosovë (UNDP & ADA): Thekson nevojën për sisteme reagimi, konsultime me përdoruesit fundorë dhe monitorim të performancës. Raporti thekson se besimi dhe përdorimi nga publiku përmirësohet kur shërbimet ndërtohen rreth nevojave të tyre dhe kur grupet e marginalizuara përfshihen në mënyrë aktive në dizajnimin e shërbimeve.¹³

Të gjitha këto burime së bashku ofrojnë njohuri të vlefshme për peizazhin politik, duke zbuluar si përparimet ashtu edhe boshllëqet në drejtim të rritjes së ndjeshmërisë gjinore dhe gjithëpërfshirjes në shërbimet dixhitale në Kosovë. Këto gjetje kanë ndikuar në strukturën e kornizës së propozuar dhe kanë drejtuar vlerësimin e shërbimeve të zgjedhura në platformën eKosova në kapitujt vijues.

3.3. Vlerësimi i zbatimit të shërbimeve të platformës eKosova: Një qasje gjithëpërfshirëse gjinore

⁸ OECD/SIGMA (2023). *Parimet e Administratës Publike për Zgjerimin e BE-së*. OECD Publishing, Paris. Në dispozicion në: <https://www.oecd.org/governance/principles-public-administration-eu-enlargement>

⁹ OECD (2021). *Parimet e Praktikave të Mira për Dizajnimin dhe Ofrimin e Shërbimeve Publike në Epokën Dixhitale*. Dokumentet e Punës së OECD-së mbi Qeverisjen Publike nr. 44, OECD Publishing, Paris. Në dispozicion në: <https://www.oecd.org/gov/digital-government/good-practice-principles-for-public-service-design-and-delivery.htm>

¹⁰ OECD (2023). *Qeveria në një Vështrim 2023*. OECD Publishing, Paris. Në dispozicion në: <https://www.oecd.org/gov/government-at-a-glance-22214399.htm>

¹¹ Qeveria e Irlandës (2023). *Plani i Veprimit për Dizajnimin e Shërbimeve Publike më të Mira*. Departamenti për Shpenzime Publike, Ofrimi dhe Reforma e PZH-së. Në dispozicion në: <https://www.gov.ie/en/publication/6c8a7-action-plan-for-designing-better-public-services/>

¹² OECD (2022). *Dizajnimi dhe Ofrimi i Shërbimeve në Rajonin Lindor të Politikës Evropiane të Fqinjësisë: Raport Krahasues*. OECD Publishing, Paris. Në dispozicion në: <https://www.oecd.org/governance/service-design-enp-east-region.pdf>

¹³ UNDP Kosova dhe Agjencia Austriake për Zhvillim – ADA (2022). *Drejt Shërbimeve Publike të Orientuara nga Përdoruesi në Kosovë: Raporti Përfundimtar*. Programi i Kombeve të Bashkuara për Zhvillim. Në dispozicion në: <https://www.undp.org/kosovo/publications/towards-user-oriented-public-services-kosovo>

Ky vlerësim analizon dizajnin, qasjen dhe përdorshmërinë e 10 shërbimeve të përzgjedhura në platformën eKosova, me qëllim të përcaktimit nëse ato i shërbejnë në mënyrë efektive nevojave të grave. Metodologjia e vlerësimit të zbatimit të shërbimeve të eKosova përfshin:

- Zbatimin e Parimeve të Praktikave të Mira të OECD-së për Dizajnimin dhe Ofrimin e Shërbimeve Publike
- Identifikimin e barrierave dhe boshllëqeve në përdorshmëri
- Propozimin e përmirësimeve të synuara në përputhje me praktikatat më të mira ndërkombëtare

Ky vlerësim fillon me supozimin se gratë që përdorin këto shërbime tashmë janë të regjistruara në platformën eKosova dhe kanë aftësi themelore të shkathtësive dixhitale për t'u kyçur dhe për të naviguar në platformë. Prandaj, fokusi është tek vlerësimi i përvojës së përdoruesit, qasja dhe përfshirja e çdo shërbimi përtej fazës së regjistrimit. Duke integruar kornizën e OECD-së në platformën eKosova, Kosova mund të kalojë nga shërbimet dixhitale neutrale ndaj gjinisë në ofrimin e shërbimeve publike të përgjegjshme ndaj gjinisë, duke siguruar që gratë të mos jenë vetëm përfituese të shërbimeve, por edhe bashkëkrijuese të një qeverisjeje dixhitale më gjithëpërfshirëse.

4. Krijimi i shërbimeve publike më të mira: Korniza për gjithëpërfshirje

Ky kapitull paraqet një kornizë të strukturuar për dizajnin gjithëpërfshirës të shërbimeve publike, e aplikueshme për të gjitha shërbimet publike, me fokus të veçantë tek ato dixhitale, sidomos tek platforma eKosova. Dixhitalizimi ka potencialin për të rritur efikasitetin, qasjen dhe transparencën, megjithatë shumë shërbime dixhitale nuk arrijnë të përmbushin nevojat e grave për shkak të kufizimeve në dizajn, mungesës së qasjeve të orientuara drejt përdoruesit, dhe përjashtimit të grave nga proceset e vendimmarrjes.

Shërbimet administrative publike¹⁴ përfshijnë një gamë të gjerë të ndërveprimeve mes qeverisë dhe qytetarëve, bizneseve dhe organizatave joqeveritare (OJQ). Ato përfshijnë kërkesa, aplikime dhe regjistrime për përfitime dhe shërbime qeveritare, pagesa dhe transaksione financiare si deklaratat tatimore ose lejet e biznesit, si dhe qasje në informacione dhe dokumente zyrtare, duke përfshirë vendimet ligjore, dokumentet e identitetit dhe ndihmën financiare. Këto shërbime u mundësojnë individëve të ushtrojnë të drejtat e tyre, të kenë qasje në to, të përmbushin detyrimet ligjore dhe të ndjekin ambiciet e tyre ekonomike dhe personale. Në të njëjtën kohë, ofrimi efektiv i shërbimeve u mundëson qeverive të zbatojnë politikatat, të mbledhin të ardhura, të alokojnë buxhete, të grumbullojnë të dhëna kritike dhe të zbatojnë rregullore.¹⁵

Përpjekjet e Kosovës për transformimin dixhital, të përshkruara në Strategjinë për Qeverisje Elektronike 2023-2027¹⁶, njohin rëndësinë e dizajnit të shërbimeve publike të orientuara nga përdoruesi. Investimet e konsiderueshme në buxhet, burime njerëzore dhe kapacitet institucionale kanë sjellë përmirësime domethënëse në ofrimin e shërbimeve dixhitale, me disa shërbime që tani janë të disponueshme online përmes platformës eKosova. Këto përpjekje kanë transformuar procedurat administrative që më parë ishin komplekse në shërbime dixhitale, duke rritur efikasitetin dhe qasjen për shumë përdorues.

Shërbimet publike mund të ofrohen në mënyrë fizike, përmes telefonit, postës, apo në mënyrë dixhitale. Megjithatë dixhitalizimi ka transformuar qasjen në shërbime, është e rëndësishme të pranohet se zgjidhjet dixhitale, vetëm për nga natyra e tyre, nuk përktihen automatikisht në gjithëpërfshirje apo efikasitet. Një transformim dixhital i suksesshëm kërkon më shumë sesa thjesht kalimin e proceseve të bazuara në letër në shërbime online; ai duhet të përfshijë riprojektimin e shërbimeve bazuar në nevojat e përdoruesve, duke hequr kompleksitetin e panevojshëm dhe duke siguruar qasje të barabartë.¹⁷

Në zemër të këtyre përpjekjeve qëndron Programi për Parandalimin dhe Zvogëlimin e Barrës Administrative 2022-2027, i cili synon të thjeshtojë proceset burokratike, të eliminojë hapat e panevojshëm proceduralë dhe të përmirësojë efikasitetin e shërbimeve publike. Ky program ka luajtur rol kyç në dixhitalizimin e shërbimeve me kërkesë të lartë, duke reduktuar vizitat fizike në institucionet

¹⁴ Termi "shërbim administrativ" i referohet të gjitha shërbimeve që janë të domosdoshme për qytetarët, bizneset dhe OJQ-të, siç janë lejet, licencat, regjistrimet, autorizimet, pëlqimet, certifikimet, etj. Ky term nuk përfshin subvencionet, transferet dhe tenderët. Drafti i Katalogut të Shërbimeve Publike ka identifikuar rreth 700 shërbime të tilla që ofrohen nga institucionet qendrore dhe lokale. Shërbimet e shqyrtuara në këtë dokument do t'i referohen këtij Katalogu kur përmendet një shërbim i caktuar.

¹⁵ OECD/SIGMA (2023). *Parimet e Administratës Publike për Zgjerimin e BE-së*. OECD Publishing, Paris.

¹⁶ Ministria e Punëve të Brendshme, Republika e Kosovës (2023). *Strategjia për Qeverisje Elektronike 2023-2027*. Në dispozicion në: <https://mpb.rks-gov.net>

¹⁷ OECD (2021). *Parimet e Praktikave të Mira për Dizajnimin dhe Ofrimin e Shërbimeve Publike në Epokën Dixhitale*. OECD Publishing, Paris.

publike dhe duke përmirësuar efikasitetin administrativ. Duke u përqendruar në thjeshtimin dhe automatizimin e proceseve, programi ka lehtësuar qasjen në shërbime për shumë qytetarë, duke lehtësuar dorëzimin e deklaratave tatimore, regjistrimin e bizneseve, dhe aplikimet për dokumente identiteti.

Në të kaluarën, administratat publike e shihnin qeverisjen elektronike kryesisht si një mjet për të rritur efikasitetin - duke dixhitalizuar dokumentet dhe duke automatizuar rrjedhat e punës. Megjithatë, qeverisja moderne dixhitale shkon përtej automatizimit të thjeshtë. Qeverisja dixhitale ka të bëjë me vendosjen e një kulture të dizajnit të shërbimeve të orientuara nga përdoruesi, ku:

- Proceset dhe shërbimet ridizajnohen për të optimizuar qasjen, transparencën dhe efikasitetin.
- Teknologjia është një mundësues, jo nxitës i transformimit.
- Ndërveprimet mes qeverisë dhe qytetarëve dizajnohen me gjithëpërfshirje, duke adresuar posaçërisht barrierat me të cilat përballen gratë, të moshuarit dhe komunitetet e marginalizuara.

Duke aplikuar një kornizë për dizajnimin e shërbimeve, Kosova mund të kalojë nga njohja e përfshirjes dixhitale në nivel politikash në zbatim të vërtetë, duke siguruar që shërbimet si platforma eKosova të mos jenë vetëm të disponueshme online, por të dizajnohen në mënyrë aktive për të përmbushur nevojat e ndryshme të përdoruesve.

Duke pasur parasysh që ngjarjet jetësore shpesh përfshijnë ndërveprime si me qeverinë ashtu edhe me sektorin privat, siç është hapja e një biznesi, ndërrimi i shtëpisë ose qasja në kujdesin shëndetësor, qeveritë duhet të eksplorojnë gjithashtu partneritete publiko-private për të përmirësuar ofrimin e shërbimeve. Duke bashkëpunuar me shoqërinë civile, ofruesit e teknologjisë dhe grupet e përdoruesve, Kosova mund të zhvillojë shërbime dixhitale që janë vërtet gjithëpërfshirëse dhe adaptive¹⁸.

Edhe pse këto përpjekje kanë përmirësuar ndjeshëm qasjen në shërbime, qasja e strukturuar dhe përsëritëse ndaj projektimit të shërbimeve, siç përshkruhet nga OECD¹⁹, ende nuk është e integruar në mënyrë sistematike në fazat e hershme të zhvillimit të shërbimeve publike. Hulumtimi ynë nuk ka identifikuar asnjë shembull në Kosovë ku një shërbim publik të ketë ndjekur një proces të qartë dhe të pranuar ndërkombëtarisht për projektimin e shërbimeve, një proces që përfshin hulumtimin, prototipimin, testimin me përdorues dhe përsëritjen, para se të dixhitalizohet. Si pasojë, ekzistojnë të dhëna të kufizuara mbi mënyrën se si janë marrë në konsideratë gjinia, qasja ose nevojat e përdoruesve përpara lansimit të shërbimeve.

Duke adoptuar një qasje me shumë korniza, Kosova mund të forcojë shërbimet e saj publike dixhitale, duke siguruar që shërbimet e reja të pilotohen, të testohen me përdorues të ndryshëm dhe të përmirësohen vazhdimisht para zbatimit të plotë. Seksionet e mëposhtme detajojnë se si Kosova mund t'i integrojë këto parime në përpjekjet e saj të vazhdueshme për transformim dixhital, duke siguruar që shërbimet e ardhshme dixhitale të dizajnohen duke pasur parasysh gjithëpërfshirjen, qasjen e barabartë dhe përmirësimin e vazhdueshëm.

4.1 Parimet e dizajnit të shërbimeve gjithëpërfshirëse

¹⁸ SIGMA (2022). *Projektimi dhe Ofrimi i Shërbimeve në Rajonin Lindor të Politikës Evropiane të Fqinjësisë: Raport Krahasues*. OECD Publishing. Në dispozicion në: <https://www.sigmaweb.org>

¹⁹ OECD (2021), *Parimet e Praktikave të Mira për Dizajnimin dhe Ofrimin e Shërbimeve Publike*, OECD Publishing, Paris.

4.1.1 Çfarë është dizajni i shërbimeve

Dizajni i shërbimeve është një qasje shumëdisiplinare që fokusohet në krijimin e shërbimeve të përshtatshme për përdoruesit, efikase dhe efektive, duke marrë parasysh të gjithë përvojën e përdoruesit gjatë gjithë procesit të ofrimit të shërbimit. Kjo qasje kombinon të menduarit në dizajn, hulumtimin mbi përdoruesin, strategjinë e biznesit dhe teknologjinë për të zhvilluar shërbime gjithëpërfshirëse, të ndërthurura dhe të harmonizuara.

Dizajni i shërbimeve nuk kufizohet vetëm në shërbimet dixhitale; ai aplikohet për çdo lloj shërbimi publik ose privat, duke përfshirë kujdesin shëndetësor, arsimin, mirëqenien sociale, transportin dhe shërbimet qeveritare. Ky dizajn siguron që shërbimet të jenë të arritshme (qasshme), funksionale dhe t'i përgjigjen nevojave të përdoruesve, në vend që të jenë të dizajnuara bazuar në procese të brendshme burokratike.

*"Shërbimet po transformojnë ekonominë e vendeve të OECD-së në një shkallë të gjerë (...) Me rënien e prodhimit në më pak se 20% të PBB-së dhe rritjen e rolit të shërbimeve në më shumë se 70% në disa vende të OECD-së, shërbimet po konsiderohen si shtyllë kryesore e ekonomisë."*²⁰

Në sektorin publik, dizajnimi i shërbimeve siguron që shërbimet qeveritare të jenë të qasshme, të lehta për t'u përdorur dhe të harmonizuara me nevojat e qytetarëve. Në dallim nga modelet tradicionale të ofrimit të shërbimeve, të cilat shpesh vënë theksin në efikasitetin organizativ në vend të përvojës së përdoruesit, dizajnimi i shërbimeve e vendos qytetarin në radhë të parë.

Qasja tradicionale		Qasja e dizajnit të shërbimit	
X	Shërbime të dizajnuara mbi procese të brendshme burokratike	✓	Shërbime të dizajnuara mbi nevojat dhe përvojat e qytetarëve
X	Ofrim i shërbimeve i ngurtë dhe i njëjtë për të gjithë	✓	Shërbime fleksibile dhe të personalizuar sipas grupeve të përdoruesve
X	Zgjidhje reaktive ndaj problemeve (zgjidhja e problemeve pas ankesave)	✓	Hulumtim proaktiv i përdoruesve për të parandaluar problemet para se ato të ndodhin
X	Mundësi të kufizuara për reagim nga përdoruesit	✓	Testim, dhe përmirësim i vazhdueshëm me reagim nga përdoruesit
X	Shërbimet mund të mos jenë të qasshme për të gjithë (p.sh., formularë kompleks online)	✓	Fokus në gjithëpërfshirje dhe qasshmëri për popullata të ndryshme

²⁰ OECD (2023), *Qeveria në një vështrim 2023, Botime OECD, Paris. Në dispozicion në:*
<https://www.oecd.org/publications/government-at-a-glance-22214399.htm>

Në Kosovë, shërbimet dixhitale si platforma eKosova kanë potencial të madh për të thjeshtuar ndërveprimet ndërmjet qytetarëve dhe qeverisë. Megjithatë, nëse platformat dixhitale nuk janë të dizajnuara me një qasje të bazuar në dizajnimin e shërbimeve, ekziston rreziku që të përjashtojnë komunitetet e cënueshme ose të marginalizuara, si gratë, qytetarët e moshuar dhe individët me nivel të ulët të aftësive dixhitale.

Zbatimi i dizajnit të shërbimeve në platformën eKosova mund të bëjë të mundur:

- Bërjen e shërbimeve dixhitale më miqësore dhe më efikase për përdoruesit.
- Sigurimin që nevojat e grave të integrohen në qeverisjen dixhitale.
- Zvogëlimin e kompleksitetit burokratik dhe përmirësimin e qasjes.
- Rritjen e transparencës dhe besimit ndaj shërbimeve publike.

4.1.2. Zbatimi i kornizave ndërkombëtare për shërbime dixhitale të përgjegjshme ndaj çështjeve gjinore

Përprojekjet e Kosovës për transformimin dixhital, të përshkruara në Strategjinë për Qeverisje Elektronike 2023-2027, njohin rëndësinë e dizajnit të shërbimeve publike të orientuara nga përdoruesi. Ndonëse këto përprojekje kanë përmirësuar ndjeshëm qasjen në shërbime, një proces i strukturuar dhe i njohur ndërkombëtarisht i dizajnit të shërbimeve ende nuk është integruar në mënyrë sistematike në fazat e hershme të zhvillimit të shërbimeve publike. Hulumtimi ynë nuk ka identifikuar asnjë shembull në Kosovë ku një shërbim publik ka ndjekur një metodologji të qartë dhe përsëritëse të dizajnit të shërbimeve - që përfshin hulumtime, prototipim, testim me përdoruesve dhe përsëritje - para se të dixhitalizohet. Si rezultat, ekziston mungesë e të dhënave mbi mënyrën se si janë marrë parasysht gjinia, qasja apo nevojat e përdoruesve para lansimit të shërbimeve.

Për të avancuar më tej platformën eKosova dhe për transformimin dixhital të Kosovës, është thelbësore që përprojekjet të harmonizohen me praktikën më të fundit në dizajnimin e shërbimeve. Parimet e Praktikave të Mira të OECD-së për Dizajnimin dhe Ofrimin e Shërbimeve Publike në Epokën Dixhitale (2021) ofrojnë një bazë të fortë, por kornizat më të fundit, siç janë "Parimet e Administratës Publike" të përditësuara nga SIGMA 2023, Plani i Veprimit për Shërbime Publike më të Mira i Irlandës 2023 dhe Raporti "Qeveria në një Vështrim" i OECD-së 2023, ofrojnë njohuri të vlefshme që Kosova mund t'i integrojë në modelin e saj të qeverisjes dixhitale.

Kornizat e mëposhtme të njohura ndërkombëtarisht ofrojnë qasje të strukturuar për përmirësimin e dizajnit dhe ofrimin të shërbimeve publike dixhitale:

1. Parimet e Praktikave të Mira të OECD-së për Dizajnimin e Shërbimeve Publike (2021)²¹

- Përqendrohet në shërbime qeveritare dixhitale të orientuara nga përdoruesi, transparente dhe efikase.
- Vendos një qasje me tre shtylla që thekson qasjen, shkallëzueshmërinë dhe llogaridhënien.

2. "Parimet e Administratës Publike" të SIGMA-s (2023)²²

- Zhvilluara nga OECD dhe BE-ja, këto parime vendosin standarde moderne për qeverisjen dixhitale.

²¹ OECD (2021), *Parimet e Praktikave të Mira për Dizajnimin dhe Ofrimin e Shërbimeve Publike në Epokën Dixhitale*, OECD Publishing, Paris.

²² OECD/SIGMA (2023), *Parimet e Administratës Publike për Zgjerimin e BE-së*, OECD Publishing, Paris.

- Theksojnë hulumtimin me përdorues, treguesit e performancës dhe pjesëmarrjen e publikut në zhvillimin e shërbimeve.
3. "Qeveria në një Vështrim" e OECD-së (2023)²³
- Ofron standarde krahasuese për qeverisjen dixhitale dhe besimin e qytetarëve në shërbimet online.
 - Rekomandon ndjekjen e reagimeve të publikut, matjen e qasjes në shërbime dhe normat e përfshirjes dixhitale.
4. "Plani i Veprimit për Dizajnimin e Shërbimeve Publike më të Mira" i Irlandës (2023)²⁴
- Paraqet një qasje të strukturuar, të ndarë në faza, në dizajnimin e shërbimeve, duke përfshirë prototipimin e përdoruesve dhe zhvillimin përsëritës.
 - Mbështet bashkëkrijimin ndërmjet qeverisë, shoqërisë civile dhe përdoruesve fundorë për të përmirësuar përfshirjen dixhitale.

Duke integruar këto parime, Kosova mund të përmirësojë shërbimet publike dixhitale përmes një dizajni të strukturuar. Kjo kornizë e propozuar, e kombinuar me njohuritë më të fundit nga administrata publike, ofron një model të fuqishëm për transformimin dixhital të Kosovës. Për më tepër, për të mbështetur zbatimin praktik të kësaj metodologjie, në fund të raportit përfshihet një set shtojcash që ofrojnë modele dhe mjete si udhëzues intervistash, harta të palëve të interesit dhe fletë pune për rrugëtimin e përdoruesit, të dizajnuara për të udhëhequr ekipet në secilën fazë të procesit të dizajnit të shërbimeve.

Faza 1: Analiza e kontekstit – Të kuptuarit e sistemit dhe përdoruesve të tij

Kjo fazë përfshin një eksplorim të thelluar të ekosistemit në të cilin funksionon një shërbim. Ajo hartëzon faktorët socio-kulturorë, institucionalë dhe infrastrukturorë, duke ndihmuar në përcaktimin e saktë të problemit në zbulimin e shkaqeve rrënjësore të përjashtimit apo joefikasitetit të shërbimeve.

1.1 Metodat e hulumtimit: Përdorni metoda sasiore (p.sh., analiza e përdorimit, norma e qasjes dixhitale) dhe cilësore (p.sh., intervista, vëzhgim i drejtpërdrejtë, grupe fokusi). Jepni prioritet hulumtimit etnografik me gratë në zonat rurale, familjet me të ardhura të ulëta ose familjet me një prind për të nxjerrë në pah nevojat e fshehura.

1.2 Muri i mirëkuptimit (*Sensemaking Wall*): Pengesat dhe mundësitë: Organizoni vizualisht të gjitha gjetjet për të identifikuar kufizimet kryesore (p.sh., mungesa e qasjes dixhitale, barriera financiare) dhe mundësitë (p.sh. pikat e qasjes jashtë linje/offline, formate të përshtatura për celular). Dalloni pengesat neutrale ndaj gjinisë nga ato specifike për gjininë.

1.3 Harta e palëve të interesit: Identifikoni dhe hartëzoni të gjithë aktorët kyç: institucionet publike, OJQ-të, qendrat komunitare, grupet e avokimit për të drejtat e grave dhe vetë përdoruesit. Shënoni se cilat grupe janë të nën-përfaqësuar në reagimet aktuale ose në përdorimin e shërbimeve.

²³ OECD (2023), *Qeveria në një Vështrim 2023*, OECD Publishing, Paris.

²⁴ Qeveria e Irlandës (2023), *Plani i Veprimit për Dizajnimin e Shërbimeve Publike më të Mira*, Departamenti i Shpenzimeve Publike, Plani Kombëtar i Zhvillimit për Ofrimin dhe Reformën.

1.4 Formulimi (përcaktimi) i problemit: Riformuloni problemin për të pasqyruar çështje strukturore më të thella. Për shembull: "Gratë nuk po e përdorin platformën eKosova sepse shërbimi nuk është i qasshëm në rrjetet mobile me brez të ulët që përdoren në zonat rurale."

1.5 Intervista me përdoruesit: Kryeni intervista me njerëz nga grupe të ndryshme demografike. Përfshini gra të moshave, statuseve familjare, aftësive dixhitale dhe komunave të ndryshme. Eksploroni se si ato qasen në shërbime, çfarë mjete përdorin dhe cilat janë sfidat e tyre.

1.6 Nga nevojat tek njohuritë: Përktheni nevojat e vëzhguara në njohuri të qarta. Për shembull: "Gratë kanë më shumë besim në ndërveprimin njerëzor sesa në formularët online për aplikimin për përfitime për fëmijë - duke sugjeruar nevojën për një model të kombinuar të mbështetjes."

1.7 Katalogu i të dhënave dhe njohurive: Mblidhni të dhëna mbështetëse, kufizime ligjore dhe njohuri lokale. Përfshini të dhëna të përdorimit të shërbimeve të ndara sipas gjinisë nëse janë në dispozicion dhe vlerësoni boshllëqet.

☞ Për një rrjedhë praktike të mjeteve të përdorura në këtë fazë, shihni Shtojcën 1: Analiza e kontekstit.

Faza 2: Parashtrimi i zgjidhjeve - Nga idetë te konceptet

Kjo fazë fokusohet në konceptimin e zgjidhjeve të mundshme që adresojnë sfidat e identifikuara nga përdoruesit. Zgjidhjet krijohen në mënyrë bashkëpunuese përmes formateve pjesëmarrëse, me theks të veçantë në bashkë-krijimin me përdoruesit fundorë, sidomos grupet e nën-përfaqësuar.

2.1 Gjenerimi i ideve: Formuloni pyetje të tipit "Si mund të..." me ndjeshmëri gjinore. Shembuj:

- "Si mund të thjeshtojmë qasjen në shërbime për gratë që kanë vetëm njohuri bazë dixhitale?"
- "Si mund t'i informojmë nënat e reja rreth shërbimeve që u takojnë, pa pasur nevojë të kërkojnë online?"
- Organizoni punëtori konceptimi që përfshijnë gra nga komunitete të ndryshme, ofrues të shërbimeve në vijën e parë dhe përfaqësues të shoqërisë civile.

2.2 Matrica e vlerësimit: Përdorni kritere që vlerësojnë gjithëpërfshirjen, sidomos për grupet e cënueshme të përdoruesve. Vlerësoni idetë për ndikimin gjinor, lehtësinë e përdorimit për përdoruesit me pak njohuri teknologjike dhe qasjen jashtë linje/offline.

☞ Për mjete praktike dhe fletë pune për të lehtësuar këtë fazë, shihni Shtojcën 2: Parashikimi i Zgjidhjeve.

Faza 3: Zhvillimi i ideve - Përsosja e konceptit të zgjedhur

Këtu, ideja më premtuese zhvillohet më tej dhe testohet nga këndvështrim social, etik dhe teknik. Kjo fazë siguron që shërbimi të jetë i qëndrueshëm, i shkallëzueshëm dhe gjithëpërfshirës.

3.1 Përshkrimi i idesë: Përkufizoni vlerën thelbësore të shërbimit dhe kujt i shërben. Përfshini një "perspektivë gjinore" në përshkrimin e idesë - për shembull, "I projektuar për të zvogëluar barrën administrative për nënat punëtore që aplikojnë për shtesa për kujdesin ndaj fëmijëve."

3.2 Historitë (rrëfimet) e përdoruesve: Krijoni histori që pasqyrojnë nevojat e grave:

- “Si kujdestare në një fshat rural, dua të aplikoj për ndihmë sociale përmes telefonit tim celular pa shkuar në komunë.”
- “Si e mbijetuar e dhunës në familje, dua të kem qasje në ndihmë ligjore në mënyrë diskrete dhe të sigurt.”

☞ Për materiale mbështetëse dhe shembuj që ndihmojnë këtë fazë, referojuni Shtojcës 3: Zhvillimi i Idesë.

Faza 4: Prototipimi, testimi dhe vlerësimi i implikimeve

Kjo fazë përfshin krijimin dhe testimin e prototipeve me besueshmëri të ulët ose të lartë me përdorues të vërtetë, vlerësimin e përvojës së tyre dhe përmirësimin në përputhje me rrethanat. Ajo siguron që shërbimet të mos jenë vetëm funksionale, por edhe emocionalisht të qasshme dhe të drejta.

4.1 Simulimi në zyrë (*desktop walkthrough*): Simuloni përvojën e shërbimit me një ekip ndërfunksional, duke identifikuar pikat e dobëta nga perspektiva (këndvështrimi) e një gruaje. A është gjuha e kuptueshme? A janë udhëzimet tepër burokratike? A ka supozime në lidhje me shkathtësitë dixhitale?

4.2 Reagimi për përvojën emocionale: Gjurmimi i përvojës emocionale të përdoruesve - veçanërisht të grave - gjatë përdorimit të shërbimit. A ka momente konfuzioni, frustrimi, frike? Përdorni këto njohuri për të zbutur tonin, për të përmirësuar qartësinë ose për të shtuar elemente sigurie (p.sh. "të dhënat tuaja janë të sigurta").

4.2.1 Harta e përvojës së përdoruesit dhe sistemit (UX Map): Lidhni përvojën e përdoruesit me sistemet e brendshme. Sigurohuni që hapat të jenë të minimizuara për përdoruesit me kohë ose qasje të kufizuar. Thëksoni se ku mbështetja shtesë (biseda zanore, ndërveprimi njerëzor, SMS përkujtuese) mund të jetë kritike.

4.2.2 Prototipi: Ndërtoni dhe testoni disa përsëritje (iteracione). Sigurohuni që gra të ndryshme të jenë pjesë e çdo raundi testimi - nëna të reja, gra të moshuara, gra rome, gra të papuna në zonat urbane, etj.

☞ Për modele dhe mjete që mbështesin testimin dhe hartëzimin e udhëtimit emocional të përdoruesit, shihni Shtojcën 4: Prototipimi dhe testimi.

4.2 Raste studimore: Mësime nga Mbretëria e Bashkuar dhe Estonia

Kjo pjesë (seksion) shqyrton dy nga modelet më të avancuara të qeverisjes dixhitale në botë²⁵, Shërbimin Dixhital të Qeverisë së Mbretërisë së Bashkuar (GDS) dhe sistemin X-Road të Estonisë, dhe nxjerr mësimet kyçe që Kosova mund t'i zbatojë për të përmirësuar dizajnin e shërbimeve dixhitale të orientuara te përdoruesi në platformën eKosova.

Shteti	Karakteristikat kryesore	Mësime për Kosovën
Mbretëria e Bashkuar (Modeli GDS)	◆ Testim me përdorues para lansimit ◆ Dizajn i thjeshtë dhe i standardizuar ◆ Përditësime të bazuara në të dhëna	✓ Krijoni një sistem të unifikuar dizajni ✓ Kërkoni testim me përdorues realë para lansimit të shërbimeve të reja ✓ Zbatoni përmirësime të bazuara në të dhëna
Estonia (Modeli X-Road)	◆ Baza të dhënash publike të integruara ◆ Ofrim proaktiv i shërbimeve ◆ Sistemi i fortë i identitetit dixhital	✓ Lidhni sistemet e të dhënave qeveritare për të zvogëluar barrën burokratike ✓ Prezantoni njoftime automatike për shërbime ✓ Përmirësoni autentifikimin dhe sigurinë dixhitale

Duke adoptuar praktikat më të mira nga Mbretëria e Bashkuar dhe Estonia, Kosova mund të përmirësojë gjithëpërfshirjen, efikasitetin dhe qasjen në platformën eKosova, duke siguruar që gratë dhe të gjithë qytetarët të marrin shërbime publike dixhitale proaktive dhe miqësore për përdoruesit.

4.2.1. Mbretëria e Bashkuar: GOV.UK dhe Shërbimi Dixhital i Qeverisë (GDS)

Mbretëria e Bashkuar konsiderohet gjerësisht si një lider global në dizajnimin e shërbimeve publike dixhitale të orientuara nga përdoruesi. Shërbimi Dixhital i Qeverisë (GDS), i themeluar në vitin 2011, ka transformuar shërbimet publike të Mbretërisë së Bashkuar përmes strategjisë "dixhitale si standard", duke siguruar që të gjitha shërbimet qeveritare të jenë:

- Të testuara me përdorues realë para implementimit - Mbretëria e Bashkuar kërkon që të gjitha shërbimet dixhitale t'i nënshtrohen një hulumtimi rigoroz të përdoruesve, prototipimit dhe testimit të përdorshmërisë para se të lansohen.

²⁵ OECD (2023), *Qeveria në një vështrim 2023*, OECD Publishing, Paris.

- Të dizajnuara me një ndërfaqe të thjeshtë dhe të qasshme - Sistemi i dizajnit të GOV.UK ndjek standarde të rrepta të qasshmërisë, duke siguruar që të gjithë qytetarët, përfshirë ata me njohuri të ulët dixhitale apo me aftësi të kufizuara, të mund të navigojnë lehtësisht në shërbimet online.
- Të përditësuara vazhdimisht në bazë të të dhënave - Shërbimet dixhitale në Mbretërinë e Bashkuar nuk konsiderohen kurrë si "të përfunduara". Përkundrazi, ato përmirësohen në mënyrë të vazhdueshme bazuar në reagimet e përdoruesve, analizat dhe monitorimin e performancës.²⁶

Sistemi i Verifikimit GOV.UK përmirëson më tej qasjen dhe sigurinë në shërbimet duke i mundësuar përdoruesve të vërtetojnë identitetin e tyre online vetëm një herë, dhe të kenë qasje në shërbime të shumta qeveritare pa pasur nevojë të verifikojnë të dhënat personale në mënyrë të përsëritur²⁷.

Si mund të mësojë Kosova nga Modeli GDS i Mbretërisë së Bashkuar:

- Duke zbatuar një Sistem të Unifikuar të Dizajnit Dixhital - Kosova mund të krijojë një sistem të centralizuar të dizajnit për platformën eKosova, duke siguruar që të gjitha shërbimet të ndjekin një përvojë të qëndrueshme dhe intuitive për përdoruesin në të gjitha platformat qeveritare.
- Duke kërkuar testimin e përdoruesve realë/të vërtetë - Ashtu siç kërkon Mbretëria e Bashkuar që të gjitha shërbimet qeveritare të testohen me përdorues të vërtetë para implementimit, Kosova duhet të integrojë procese të testimit me përdorues në kuadër të platformës eKosova, duke siguruar që shërbimet të funksionojnë për të gjitha grupet demografike, përfshirë gratë, të moshuarit dhe popullatën rurale.
- Duke adoptuar një qasje të shkathët dhe të bazuar në të dhëna - Mbretëria e Bashkuar vazhdimisht i përmirëson shërbimet e saj në bazë të sjelljes së përdoruesve të vërtetë, reagimeve dhe të dhënave të performancës së shërbimeve. Platforma eKosova mund ta ndjekë këtë model duke zbatuar monitorim në kohë reale, cikle reagimi dhe përmirësime të automatizuara të shërbimeve.²⁸

4.2.2. Estonia: Modeli i Qeverisjes Dixhitale X-Road

Estonia konsiderohet gjerësisht si një nga pionierët në qeverisjen dixhitale, duke krijuar një nga ekosistemet më të qasshme dhe efikase të shërbimeve dixhitale në botë. Sistemi X-Road mundëson shkëmbim të sigurt dhe në kohë reale të të dhënave ndërmjet institucioneve publike, duke eliminuar nevojën që qytetarët të japin të njëjtat informacione në mënyrë të përsëritur²⁹.

- Baza të dhënash publike të integruara - Qytetarët duhet të japin informacionin e tyre vetëm një herë, pasi të gjitha sistemet qeveritare janë të ndërlidhura. Kjo zvogëlon joefikasitetin burokratik dhe e bën më të lehtë për gratë qasjen në shërbime pa dokumentacion të përsëritur.

²⁶ Shërbimi Dixhital i Qeverisë (2023), Standardi i Shërbimit Dixhital, GOV.UK. Në dispozicion në: <https://www.gov.uk/service-manual/service-standard>

²⁷ Zyra e Kabinetit (2021), GOV.UK Verify: Çfarë është dhe si funksionon, Qeveria e Mbretërisë së Bashkuar. Në dispozicion në: <https://www.gov.uk/government/publications/introducing-govuk-verify>

²⁸ Shërbimi Dixhital i Qeverisë (GDS), Zyra e Kabinetit të Mbretërisë së Bashkuar (2022), Standardi i Shërbimit të Qeverisë. Në dispozicion në: <https://www.gov.uk/service-manual/service-standard>

²⁹ OECD (2020), Manuali i E-Leaders mbi Qeverisjen e Qeverisë Dixhitale, OECD Publishing, Paris. Në dispozicion në: <https://www.oecd.org/gov/digital-government/e-leaders-handbook.pdf>

- Ofrimi proaktiv i shërbimeve - Në vend që përdoruesit të kërkojnë dhe të aplikojnë manualisht për përfitime, qeveria i njofton në mënyrë proaktive qytetarët kur ata kanë të drejtë për shërbime të tilla si mbështetja për kujdesin ndaj fëmijëve, përfitime shëndetësore apo zbritje tatimore³⁰.
- Sistemi i fuqishëm i identitetit dixhital (e-ID) - Sistemi i identitetit dixhital i Estonisë siguron autentifikim të sigurt dhe efikas, duke e bërë të lehtë për përdoruesit të kenë qasje në shërbime nga çdo vend dhe në çdo kohë.

Si mund të mësojë Kosova nga Modeli X-Road i Estonisë:

- Reduktimi i kompleksitetit burokratik përmes integritetit të të dhënave - Kosova mund ta përmirësojë platformën eKosova duke lidhur agjencitë qeveritare përmes një sistemi të sigurt për ndarjen e të dhënave, duke siguruar që përdoruesit të mos kenë nevojë të dorëzojnë të njëjtat informacione në mënyrë të përsëritur.
- Zbatimi i Njoftimeve Proaktive për Shërbime - Gratë në Kosovë shpesh humbin përfitimet qeveritare për shkak të mungesës së informimit apo procedurave të ndërlikuara të aplikimit. Platforma eKosova mund të prezantojë njoftime automatike për të informuar gratë rreth përfitimeve të lehonisë, ndihmës për kujdesin ndaj fëmijëve, programeve të sigurimeve shoqërore dhe shërbimeve të ndihmës juridike.
- Fuqizimi i sistemeve të identitetit dixhital - Sistemi i e-ID i Estonisë u mundëson përdoruesve të kenë qasje të shpejtë dhe të sigurt në shërbime. Kosova duhet të investojë në përmirësimin e procesit të autentifikimit dixhital për të ofruar qasje të pandërprerë dhe të sigurt në shërbimet publike online³¹.

³⁰ OECD (2019), *Rishikimi i Qeverisë Digjitale të Estonisë: Fuqizimi i Transformimit Digjital të Sektorit Publik*, OECD Digital Government Studies, OECD Publishing, Paris. Në dispozicion në: <https://doi.org/10.1787/4de9f5bb-en>

³¹ e-Estonia (2023), *Identiteti Digjital, Republika e Estonisë*. Në dispozicion në: <https://e-estonia.com/solutions/e-identity/id-card>

5. Vlerësimi i zbatimit të shërbimeve në platformën eKosova: Qasje gjithëpërfshirëse nga perspektiva gjinore

Ky kapitull vlerëson dizajnin, qasjen dhe gjithëpërfshirjen e dhjetë (10) shërbimeve publike të përzgjedhura që janë të disponueshme në platformën eKosova, me fokus të veçantë në mënyrën se si ato adresojnë nevojat e grave.

Platforma eKosova shërben si qendra dixhitale e centralizuar për shërbimet publike në Kosovë, duke u mundësuar qytetarëve të kenë qasje dhe të kryejnë procedurat administrative online. Platforma redukton vonesat burokratike, rrit efikasitetin dhe përmirëson qasjen përmes dixhitalizimit të shërbimeve që më parë ishin të disponueshme vetëm fizikisht.

Analiza bazohet në një qasje me shumë korniza që përfshinë Parimet e Praktikave të Mira të OECD-së për Dizajnimin dhe Ofrimin e Shërbimeve Publike, Parimet e Administratës Publike të SIGMA-s (2023), dhe metodologjinë e dizajnit të shërbimeve "Double Diamond". Këto korniza theksojnë një qasje të orientuar nga përdoruesi, gjithëpërfshirëse dhe përsëritëse ndaj zhvillimit të shërbimeve. Vlerësimi gjithashtu merr në konsideratë nëse këto shërbime përfshijnë parimet e përgjegjshmërisë gjinore, qasjes dhe përdorshmërisë, dhe nëse ato ofrojnë përvoja të barabarta për gratë, sidomos ato nga komunitetet rurale apo të marginalizuara, pas regjistrimit dhe hyrjes në sistem.

Duke u mbështetur në njohuritë nga pjesa "Raste studimore: Mësime nga Mbretëria e Bashkuar dhe Estonia", ky kapitull identifikon praktika specifike që Kosova mund t'i përshtasë për të përmirësuar gjithëpërfshirjen dhe efektivitetin e platformës eKosova. Këta shembuj shërbejnë jo vetëm si modele për përmirësimin e dizajnit të shërbimeve dixhitale, por gjithashtu theksojnë rëndësinë e integritetit të praktikave më të mira nga vende të ndryshme kur synohet një qeverisje dixhitale gjithëpërfshirëse, e bazuar në të dhëna dhe e orientuar nga qytetarët.

Nga viti 2025, platforma eKosova ofron 220 shërbime publike dixhitale në 26 kategori të ndryshme, duke adresuar një gamë të gjerë të nevojave të qytetarëve dhe bizneseve. Me mbi 1 milion përdorues të regjistruar - 51% prej të cilëve janë gra, platforma është bërë porta kryesore për qasjen në shërbimet qeveritare në Kosovë.

1. Gjendja Civile - Shërbime që lidhen me certifikatat e lindjes, certifikatat e martesës, si dhe identifikimin personal.
2. Arsimi - Aplikimi për ndihmë financiare për studentët, verifikimi i dokumenteve dhe shërbime bursash.
3. Tatimet - Deklarimi online i tatimeve, shërbime të pagesave dhe kërkesa për dokumentacion tatimor.
4. Familja - Përfshin aplikimet për shtesat për lehona, shtesat për fëmijë, si dhe për asistencë sociale.
5. Shëndetësia - Shërbime që lidhen me sigurimin shëndetësor publik, përfitimet mjekësore, si dhe njohjen e aftësisë së kufizuar.
6. Shërbime për automjete - Regjistrimi, rinovimi i patentës së shoferit, si dhe detyra administrative që lidhen me automjetet.

7. Karta Rinore Evropiane - Shërbim i specializuar për të rinjtë që përfitojnë zbritje dhe përfitime.
8. Shërbime Policore - Kërkimi i gjobave policore, verifikimi i së kaluarës dhe shërbimet përkatëse të zbatimit të ligjit.
9. Komunalitë - Pagesa e ujit, energjisë elektrike dhe mbeturinave komunale.
10. Shërbimet për pronën - Regjistrimi i tokës, verifikimi i pronësisë mbi pronën, si dhe çështje që lidhen me pronën e paluajtshme.
11. Kontributet dhe pensioni - Sigurimet shoqërore, kontributet e pensioneve, si dhe përfitimet e daljes në pension.
12. Financat - Qasja në ndihmë financiare shtetërore, pagesa dhe subvencione.
13. Shërbimet e Biznesit - Regjistrimi i biznesit, licencimi dhe detyrimet tatimore për kompanitë.
14. Gjyqësori - Shërbime që lidhen me gjykatën, përcjellja e çështjeve ligjore dhe paraqitja e dokumenteve.
15. Licensimet - Aplikimi për licenca profesionale dhe leje për operim biznesi.
16. Fondi i Sigurisë - Shërbime që lidhen me sigurimet shoqërore dhe kompensimin për lëndimet.
17. Shërbimet e Adresave - Përditësimi i të dhënave të vendbanimit zyrtar, regjistrimi i adresës, si dhe të dhënat komunale.
18. Shërbimet e Punësimit - Aplikimi online për programe punësimi, shpallje për punë, si dhe shërbime të tregut të punës.
19. Shërbimet Konsullore - Qasje në shërbime diplomatike, aplikime për viza dhe përpunim të dokumenteve të huaja.
20. Auditorët ligjorë - Shërbime që lidhen me përputhshmërinë, auditimet dhe verifikimin financiar ligjor.
21. Grante dhe Subvencione - Aplikim për grante dhe ndihmë financiare të sponsorizuara nga shteti për biznese dhe individë.
22. Komuna Elektronike (e-Komuna) - Shërbime administrative të qeverisjes lokale, përfshirë aplikime dhe kërkesa komunale.
23. Banera dhe Reklamim - Autorizimi për reklama publike dhe tabela reklamuese (*billborde*).
24. Verifikimi i dokumenteve - Autentifikimi elektronik i dokumenteve ligjore dhe administrative.
25. Shërbimet e Thesarit - Transaksione financiare dhe raportime që lidhen me fondet qeveritare.
26. Bujqësia - Programe mbështetëse për fermerët, subvencione për tokën dhe ndihmë për zhvillimin rural.

Dixhitalizimi i shërbimeve publike është një hap thelbësor drejt rritjes së efikasitetit dhe qasjes. Megjithatë, nëse nuk integrohet gjithëpërfshirja që në fillim, këto shërbime rrezikojnë të përforcojnë pabarazitë ekzistuese dhe të lënë pas komunitete që tashmë përballen me pengesa në përfshirje, si gratë, kujdestarët familjarë dhe ata në zonat ku nuk ofrohen shërbime të mjaftueshme.

- Identifikoni boshllëqet në qasjen, përdorshmërinë dhe përgjegjshmërinë në shërbimet dixhitale të zgjedhura.
- Vlerësoni në çfarë mase këto shërbime adresojnë realitetet e përditshme dhe nevojat specifike të grave, si qasja në përkrahjen e lehonisë, përfitimet për kujdesin ndaj fëmijëve apo ndihma ligjore.
- Ofroni rekomandime të bazuara në të dhëna për të përmirësuar gjithëpërfshirjen, përvojën e përdoruesit dhe ofrimin e shërbimeve.

Çdo shërbim vlerësohet duke përdorur një model të strukturuar të vlerësimit, i zhvilluar për të siguruar një shqyrtim të qëndrueshëm dhe krahasues në të gjitha fushat, me fokus në:

#	Kriteri i vlerësimit	Përshkrimi
1.	Qasja dhe gjithëpërfshirja	A janë shërbimet e lehta për t'u qasur, të ofruara në shumë gjuhë, të përshtatshme për celularë dhe të përdorshme nga të gjitha gratë?
2.	Përvoja e përdoruesit (UX)	A është procesi i qartë, efikas dhe i dizajnuar për të minimizuar barrën administrative?
3.	Përgjegjshmëria gjinore	A i merr shërbimi parasysh nevojat specifike të grave, shqetësimet për privatësinë dhe sigurinë?
4.	Efikasiteti dhe përgjegjshmëria	A janë proceset e aplikimit të shpejta, transparente dhe të mbështetura nga përcjellja në kohë reale?
5.	Komentet dhe përmirësimet	A mund të japin gratë komente dhe të shohin përmirësime të vazhdueshme të shërbimeve?

Bazuar në të dhënat e përdorimit dhe njohurive nga platforma eKosova, janë përzgjedhur dhjetë shërbime publike (shërbimi 1 deri në 10) për vlerësim, duke i dhënë përparësi atyre që përdoren më shpesh nga gratë dhe që janë më të rëndësishme për nevojat e tyre të përditshme. Ky kapitull shqyrton këto shërbime duke përdorur një kornizë të strukturuar vlerësimi, të bazuar në parime të njohura ndërkombëtarisht për dizajnimin e shërbimeve, duke përfshirë ato të zhvilluara nga OECD, SIGMA, Bashkimi Evropian dhe modele kombëtare si Shërbimi Dixhital i Qeverisë së Mbretërisë së Bashkuar dhe sistemi X-Road i Estonisë.

Analiza fokusohet në vlerësimin e qasjes, përdorshmërisë dhe përfshirjes së secilit shërbim për të përcaktuar në çfarë mase ato adresojnë nevojat e grupeve të ndryshme të përdoruesve, veçanërisht grave. Vlerësimi supozon se përdoruesit - sidomos gratë - janë tashmë të regjistruara në platformën eKosova dhe posedojnë aftësitë bazë të shkathtësisë dixhitale të nevojshme për të hyrë dhe naviguar në ndërfaqe. Si rrjedhojë, vlerësimi përqendrohet në performancën e shërbimit pas fazës së regjistrimit. Duke identifikuar pengesat e mundshme dhe duke theksuar mundësitë për përmirësim, ky kapitull synon të kontribuojë në avancimin e shërbimeve publike dixhitale gjithëpërfshirëse, të orientuara drejt përdoruesit dhe të përgjigjshme ndaj gjinisë në Kosovë.

Shërbimi 1: Kategoria Familja

Kategoria Familja në platformën eKosova përfshin këto shërbime kryesore:

1. Lindja e fëmijës - Ofron mbështetje për dokumentacionin dhe regjistrimin e të porsalindurve.
2. Aplikimi për shtesat për lehonat - Ofron ndihmë financiare për gratë gjatë pushimit të lehonisë, pjesërisht e mbuluar nga shteti.
3. Aplikimi për shtesat për fëmijë - U mundëson prindërve të aplikojnë për ndihmë mujore për fëmijët, bazuar në kriteret e përshtatshmërisë.
4. Aplikimi për Reformën e Asistencës Sociale - U lejon familjeve me të ardhura të ulëta të aplikojnë për ndihmë financiare përmes skemës së reformuar të mirëqenies.
5. Kërkesë për njohjen e statusit të personave paraplegjikë dhe tetraplegjikë - Ofron një rrugë për regjistrim zyrtar të statusit të aftësisë së kufizuar dhe qasje në përfitimet përkatëse.

Kriteret e Vlerësimit	Gjetjet	Rezultati (vlerësimi)	Rekomandimet
1. Qasja dhe gjithëpërfshirja dixhitale	✓ Në dispozicion në gjuhën shqipe, serbe dhe angleze. ✓ Aplikacioni është i përshtatshëm për celular. ✗ Mungon një përshkrim i qartë i shërbimit para aplikimit. ✗ Nuk ka informacion të qartë për shumën e pagesës apo kriteret e përshtatshmërisë. ✗ Njohuri të kufizuara dixhitale. ✗ Mungon qasja në internet. ✗ Mungesë e pajisjeve personale.	3/5	Shtoni përshkrime të thjeshtuara në fillim të çdo shërbimi dhe ofroni formate të qasshme (p.sh., udhëzime me video).
2. Përvoja e Përdoruesit (UX) dhe Përdorshmëria e Dizajnit	✗ Nuk ka udhëzime paraprake për llogaritjen financiare apo afatin e pagesave. ✗ Nuk ka ndihmë të qartë për gratë me njohuri të kufizuara dixhitale.	2.5/5	Shtoni një shirit progresi dhe udhëzime të qarta me sinjale vizuale; ridizajnoni rrjedhën për të qenë intuitive për përdoruesit me njohuri të kufizuara dixhitale. Paraqitni opsione alternative pagese (tërheqje në para, autorizim për llogari familjare, regjistrim i thjeshtuar i llogarisë bankare).

			Ofroni udhëzime të qarta dhe mbështetje për gratë që duhet të hapin llogari bankare. Mundësoni opsionin e aplikimit të asistuar në qendrat komunale.
3. Përgjegjshmëria dhe Rëndësia Gjimore	✗ Nuk ka proces të përpunimit me prioritet për nënat vetushqyese apo gratë e papuna. ✗ Nuk ka informacion për privatësinë/sigurinë e të dhënave. ✗ Shërbimi synon gratë, por nuk ofron mbështetje për grupet e cënueshme financiarisht pa llogari bankare.	2.5/5	Prezantoni një proces të përpunimit të përshtetshëm për grupet e cënueshme. Shfaqni politikën e privatësisë për përdorimin e të dhënave. Bashkëpunoni me bankat për të thjeshtuar hapjen e llogarive për gratë që plotësojnë kriteret.
4. Efikasiteti dhe përgjeshshmëria	✗ Nuk ka përcjellje në kohë reale ose njoftime për konfirmimin e aplikimeve.	2	Shtoni panele me status të drejtpërdrejtë dhe kohë të vlerësuar për përpunim për çdo shërbim.
5. Komentet e përdoruesve dhe përmirësimi i vazhdueshëm	✗ Nuk ekziston një sistem komentesh të përdoruesve ose të dhëna publike për performancën e shërbimit. ✗ Nuk ka të dhëna që tregojnë se si komentet e përdoruesve ndikojnë në përmirësimin e shërbimeve.	1.5/5	Prezantoni një mekanizëm për vlerësim dhe raportim të shërbimeve. Publikoni raporte për performancën e shërbimeve. Krijoni butona të dukshme “Jep Koment”, zhvilloni anketa të rregullta për kënaqësinë e përdoruesve dhe publikoni të dhëna tremujore për performacën.

Shërbimi 2: Kategoria Shëndetësia

Kategoria Shëndetësia në platformën eKosova përfshin këto shërbime kryesore:

1. Kërkesë për përzgjedhjen e mjekut familjar - U mundëson qytetarëve të zgjedhin mjekun e tyre të kujdesit parësor.
2. Kërkesë për ndryshimin e mjekut familjar - U lejon përdoruesve të ndryshojnë ofruesit e kujdesit parësor.
3. Kërkesë për përzgjedhjen e mjekut familjar për persona tjerë - Lehtëson përzgjedhjen në emër të personave në varësi/përkujdesje.
4. Kërkesë për ndryshimin e mjekut familjar për persona tjerë - Mundëson ndryshime për anëtarët e familjes (p.sh., fëmijë, persona të moshuar në varësi/përkujdesje).
5. Rezultatet e analizave - Ofron qasje dixhitale në rezultatet e testeve laboratorike.
6. Pasaporta Elektronike e Vaksinit - Regjistër dixhital i historikut të vaksinit.

Kriteret e Vlerësimit	Gjetjet	Rezultati (vlerësimi)	Rekomandimet
1. Qasja dhe gjithëpërfshirja dixhitale	✓ Në dispozicion në gjuhën shqipe, serbe dhe angleze. ✓ Aplikacioni është i përshtatshëm për celular. ✗ Përdoruesit nuk mund të zgjedhin një QMF jashtë adresës së tyre të regjistruar, edhe nëse janë zhvendosur përkohësisht. ✗ Procesi kërkon vizitën në zyrën e Gjendjes Civile për përditësime.	3/5	Ofroni aplikime të asistuar në qendrat e kujdesit shëndetësor. Prezantoni një opsion "Deklaratë të Rezidencës së Përkohshme" për përdoruesit që kanë nevojë për një QMF të ndryshme.
2. Përvoja e Përdoruesit (UX) dhe Përdorshmëria e Dizajnit	✗ Nuk ka rregulla të qarta të përshtatshmërisë (p.sh., sa shpesh mund të ndryshohet një mjek). ✗ Përdoruesit duhet ta rifillojnë të gjithë procesin nëse zgjedhin QMF-në e gabuar. ✗ Nuk ka verifikim adrese para dorëzimit, duke çuar në refuzime të panevojshme. ✗ Shumë përdorues janë të hutuar gjatë procesit të	2.5/5	Zbatoni gjurmimin dhe kohën e përpunimit të vlerësuar. Lejoni përdoruesit të modifikojnë përzgjedhjen e tyre të QMF pa e rinisur aplikacionin. Zbatoni një hap verifikimi para dorëzimit. Thjeshtoni formularët, përdorni gjuhë të thjeshtë dhe përfshini

	aplikimit, veçanërisht kur veprojnë në emër të të tjerëve. Dallimi midis shërbimeve personale dhe atyre të varura është i paqartë.		këshilla ose shembuj për terma kompleksë. Shfaqni faqet e konfirmimit para dorëzimit.
3. Përgjegjshmëria dhe Rëndësia Gjimore	✗ Pa përparësi për kujdestarët (kryesisht gra) që aplikojnë në emër të fëmijëve ose anëtarëve të moshuar të familjes. ✗ Pa mbështetje të synuar për gratë shtatzëna ose individët me sëmundje kronike.	Barazia dhe Drejtësia	Futja e përpunimit prioritar për gratë që menaxhojnë kujdesin shëndetësor familjar. Ofrimi i udhëzimeve për nënat shtatzëna mbi shërbimet përkatëse. Përfshirja e udhëzimeve vizuale ose pyetjeve të shpeshta për situatat e kujdesit dhe ofrimi i udhëzimeve për gratë që veprojnë në emër të personave në varësi.
4. Efikasiteti dhe përgjeshshmëria	✗ Nuk ka përcjellje në kohë reale ose njoftime për konfirmimin e aplikimeve.	2	Shtoni panele me status të drejtpërdrejtë dhe kohë të vlerësuar për përpunim për çdo shërbim.
5. Komentet e përdoruesve dhe përmirësimi i vazhdueshëm	✗ Nuk ekziston një sistem komentesh të përdoruesve ose të dhëna publike për performancën e shërbimit. ✗ Nuk ka të dhëna që tregojnë se si komentet e përdoruesve ndikojnë në përmirësimin e shërbimeve.	1.5/5	Prezantoni një mekanizëm për vlerësim dhe raportim të shërbimeve. Publikoni raporte për performancën e shërbimeve. Krijoni butona të dukshëm “Jep Koment”, zhvilloni anketa të rregullta për kënaqësinë e përdoruesve dhe publikoni të dhëna tremujore për performacën.

Shërbimi 3: Kategoria Puna

Kategoria Puna në platformën eKosova përfshin këto shërbime kryesore:

1. e-Mësimi - Konceptet dhe bazat mbi sigurinë dhe shëndetin në punë.
2. e-Mësimi - Legjislacioni i fundit për sigurinë dhe shëndetin në punë.
3. e-Mësimi - Rreziqet e sigurisë – Masat parandaluese dhe mbrojtëse.
4. e-Mësimi - Rreziqet për higjienën, aasat parandaluese dhe mbrojtëse.
5. e-Mësimi - Ergonomia, rreziqet psikosociale dhe promovimi i shëndetit në vendin e punës.
6. e-Mësimi - Trajnimet e mbajtura dhe certifikata e pjesëmarrjes.
7. Deklarata e papunësisë.
8. Deklarata për anëtarësim në sindikatë

Kriteret e Vlerësimit	Gjetjet	Rezultati (vlerësimi)	Rekomandimet
1. Qasja dhe gjithëpërfshirja dixhitale	✓ Në dispozicion në gjuhën shqipe, serbe dhe angleze. ✓ Aplikacioni është i përshtatshëm për celular. ✗ Deklarata e papunësisë nuk është në dispozicion online. ✗ Nuk ka funksion për kërkim pune apo lidhje me punëdhënës.	1/5	Mundësoni regjistrimin e plotë të papunësisë në mënyrë dixhitale. Krijoni një vegël për përputhjen e vendeve të punës për punëkërkuessit.
2. Përvoja e Përdoruesit (UX) dhe Përdorshmëria e Dizajnit	✗ Nuk ka përshkrime të qarta të shërbimeve. ✗ Përcjellja e statusit të papunësisë nuk është e disponueshme.	2/5	Ofroni udhëzime të qarta për çdo shërbim. Zbatoni përcjelljen e statusit dhe njoftimet
3. Përgjegjshmëria dhe Rëndësia Gjinore	✗ Nuk ka programe për gratë që kthehen në punë. ✗ Nuk ka stimuj financiarë për bizneset që punësojnë gra. ✗ Nuk njihet përkujdesja si arsye për boshllëqe në punësim.	1.5/5	Prezantoni programe të mbështetjes së karrierës për gratë. Krijoni rrugë të ripunësimit për gratë (p.sh. pas pushimit të lehonisë). Ofroni mbështetje për punëtorët joformalë, sidomos në rolet e përkujdesjes.

4. Efikasiteti dhe përgjeshshmëria	✗ Nuk ka përcjellje në kohë reale ose njoftime për konfirmimin e aplikimeve.	2	Shtoni panele me status të drejtpërdrejtë dhe kohë të vlerësuar për përpunim për çdo shërbim.
5. Komentet e përdoruesve dhe përmirësimi i vazhdueshëm	✗ Nuk ekziston një sistem komentesh të përdoruesve ose të dhëna publike për performancën e shërbimit. ✗ Nuk ka të dhëna që tregojnë se si komentet e përdoruesve ndikojnë në përmirësimin e shërbimeve.	1.5/5	Prezantoni një mekanizëm për vlerësim dhe raportim të shërbimeve. Publikoni raporte për performancën e shërbimeve. Krijoni butona të dukshëm “Jep Koment”, zhvilloni anketa të rregullta për kënaqësinë e përdoruesve dhe publikoni të dhëna tremujore për performacën.

Shërbimi 4: Kategoria Vende të lira të punës

Përmbledhje: Seksioni Vende të lira të punës në platformën eKosova u ofron përdoruesve një listë të vendeve të lira të punës të hapura aktualisht nëpër institucionet e sektorit publik.

Kriteret e Vlerësimit	Gjetjet	Rezultati (vlerësimi)	Rekomandimet
1. Qasja dhe gjithëpërfshirja dixhitale	✓ Në dispozicion në gjuhën shqipe, serbe dhe angleze. ✓ Aplikacioni është i përshtatshëm për celular. ✗ Platforma liston vendet e lira të punës por nuk ofron filtra (p.sh. sipas lokacionit, sektorit).	2/5	Shtoni filtra të kërkimit dhe funksione të kategorizimit/ndarjes.
2. Përvoja e Përdoruesit (UX) dhe Përdorshmëria e Dizajnit	✗ Nuk ka përshkrime të qarta të shërbimeve. ✗ Listimeve u mungon qartësia vizuale dhe formatet e strukturuar (p.sh., pika të renditura, ikona).	2/5	Ofroni udhëzime të qarta për përdorimin e shërbimeve. Prezantoni formate të strukturuar dhe të njëtrajtshme për shpalljet e punës.
3. Përgjegjshmëria dhe Rëndësia Gjinore	✗ Nuk ka informacion për programe që mbështesin gratë në punësim. ✗ Nuk ka të dhëna apo filtra që theksojnë punëdhënësit gjithëpërfshirës ose vendet e punës me kushte fleksibile.	1/5	- Theksoni politikat miqësore për gratë (p.sh., përkrahje për pushimin e lindjes, orar fleksibil). - Bashkëpunoni me organizata që promovojnë barazinë gjinore në punësim.
4. Efikasiteti dhe përgjeshshmëria	✗ Nuk ka njoftime, sinjalizime apo përditësime në kohë reale për shpalljet e reja të punës. ✗ Nuk përcillet interesimi ose angazhimi i përdoruesve.	1/5	Integroni një panel kontrolli për të përcjellur statusit e aplikimeve nëse është e lidhur me systemin.
5. Komentet e përdoruesve dhe përmirësimi i vazhdueshëm	✓ Botoni "Raporto Problemin" është në dispozicion, por nuk ka të dhëna publike për përditësime apo përmirësime të performancës.	3/5	Shtoni një seksion për komente dhe publikoni raporte tremujore mbi përmirësimet apo nevojat e përdoruesve.

Shërbimi 5: Kategoria Arsimi

Kategoria Arsimi në platformën eKosova përfshin këto shërbime kryesore:

1. Regjistrimi i Institucioneve Parashkollore Private për Programin e Kuponave: Aplikimi për regjistrimin e institucioneve parashkollore private sipas skemës qeveritare të kuponave.
2. Aplikimi për licensë të karrierës në mësimdhënie: Fillimi i procesit të licensimit për profesionistët e mësimdhënies.
3. Aplikimi për rinovim (*përtrirje*) të licensës së karrierës në mësimdhënie: Rinovimi i licencave ekzistuese të karrierës në mësimdhënie.
4. Aplikimi për licensë të avancuar në mësimdhënie: Aplikimi për licensë të nivelit më të lartë në mësimdhënie.
5. Aplikimi për rinovim (*përtrirje*) të licensës së avancuar në mësimdhënie: Rinovimi i licencave të avancuara të mësimdhënies të lëshuara më parë.
6. Aplikimi për licensë të përhershme në mësimdhënie: Aplikimi për licensë mësimdhënieje të përhershme ose me afat të pacaktuar.
7. Verifikimi i diplomës - Shkollat në gjuhën serbe: Dorëzimi i dokumenteve për validimin e diplomave nga shkollat në gjuhën serbe.
8. Verifikimi i diplomës - Universiteti i Mitrovicës së Veriut: Validimi i diplomave të lëshuara nga Universiteti i Mitrovicës së Veriut.
9. Aplikimi për Njohje të Mësimi Paraprak: Kërkesa për njohjen e mësimi të mëparshëm ose joformal.
10. Ekuivalenca dhe Informacioni Akademik - Dokumentet e shkollave publike dhe private: Pagesa për verifikimin e dokumenteve.
11. Ekuivalenca dhe Informacioni Akademik - Diplomat e arsimit të lartë: Pagesa administrative për verifikimin e kredencialeve të arsimit të lartë.
12. Ekuivalenca dhe Informacioni Akademik - Diplomat parauniversitare: Pagesa administrative për validimin e diplomave parauniversitare.
13. Pagesa/Tarifa për verifikimin e dokumenteve të ndryshme: Pagesa për verifikime të ndryshme të dokumenteve arsimore.
14. Licencimi i Institucioneve Private Arsimore dhe Parashkolloreve: Aplikim për licencim institucional.
15. Licencimi i Institucioneve Private Arsimore dhe të Trajnimit Profesional: Mbulon licencimin përtej institucioneve parashkolloreve – duke përfshirë dhe organet profesionale dhe parauniversitare.
16. Qendra Studentore – Qiraja nga objektet publike: Shërbime qiraje për strehim ose ambiente studentore.
17. Qendra Studentore - Participimet: Ka mundësi që i referohet kontributeve ose pagesave të pjesëmarrjes në qendrat studentore.
18. Universiteti i Prizrenit – Qiraja nga objektet publike: Shërbimi i pagesës së qirasë për objektet e lidhura me Universitetin e Prizrenit.
19. Participimet Universitare (Prizren, Pejë, Gjiilan, Gjakovë, Mitrovicë, Ferizaj): Pagesat e lidhura me tarifat e pjesëmarrjes në universitet.
20. Universiteti i Ferizajt - Qiraja nga objektet publike: Shërbime të ngjashme që lidhen me qiranë për pronat publik arsimore në Ferizaj.

21. Agjencia e Akreditimit të Kosovës - Tarifa e Akreditimit: Dorëzimi i pagesës për akreditimin e institucioneve arsimore.
22. Instituti Albanologjik i Prishtinës - Qiraja nga objektet publike: Shërbimi për menaxhimin e qirasë së objekteve.
23. Agjencia për Arsim dhe Aftësim Profesional - Vendndodhje të ndryshme shkollore (Prizren, Gjiilan, Ferizaj): Aplikime për pjesëmarrje ose qira të lidhura me shkollat profesionale rajonale.
24. Autoriteti Kombëtar i Kualifikimeve - Detyra të tjera administrative: Mbulon një gamë të gjerë shërbimesh administrative.
25. Universiteti i Prishtinës "Hasan Prishtina" - Participimet: Pagesa për angazhime ose programe studentore.
26. Universiteti i Prishtinës "Hasan Prishtina" - Shitja e Shërbimeve / Mallrave / Projekteve: Portal pagesash për shërbime, produkte ose aktivitete që lidhen me projektet në universitet.

Kriteret e Vlerësimit	Gjetjet	Rezultati (vlerësimi)	Rekomandimet
1. Qasja dhe gjithëpërfshirja dixhitale	✓ Në dispozicion në gjuhën shqipe, serbe dhe angleze. ✓ Aplikacioni është i përshtatshëm për celular. ✓ Shumica e shërbimeve janë të qasshme online. ✗ Nuk ka veçori të përshtatura për nivele të ndryshme shkathtësisht të përdoruesve.	3/5	Përfshini shpjegime për proceset kryesore në gjuhë të thjeshtuar.
2. Përvoja e Përdoruesit (UX) dhe Përdorshmëria e Dizajnit	✓ Kategoritë e shërbimeve janë të qarta. ✗ Nuk ka përshkrime të qarta për shërbimet. ✗ Disa shërbime nuk ofrojnë udhëzime të detajuara ose për përcjellje të statusit. ✗ Nuk ka kohë të llogaritur për përpunim.	2/5	Ofroni udhëzime të qarta për secilin shërbim dhe mundësoni përcjelljen e progresit të aplikimit. Shfaqni kohët e llogaritur të përpunimit në mënyrë të dukshme.
3. Përgjegjshmëria dhe Rëndësia Gjinore	✗ Nuk ka tregues që nevojat e grave (p.sh. edukatorët që kthehen në punë, kujdestarët, etj.) merren parasysh. ✗ Nuk ka shërbime mbështetëse për grupet e nënpërfaqësuar në arsim.	1/5	Kryeni hulumtim me përdoruesit për të kuptuar barrierat specifike gjinore. Prezantoni rrugë licencimi për gratë që rikthehen në tregun e punës

4. Efikasiteti dhe përgjeshshmëria	✗ Nuk ka njoftime, sinjalizime apo përditësime në kohë reale për shpalljet e reja të punës. ✗ Nuk përcillet interesimi ose angazhimi i përdoruesve.	1/5	Integroni një panel kontrolli për të përcjellur statusit e aplikimeve nëse është e lidhur me systemin.
5. Komentet e përdoruesve dhe përmirësimi i vazhdueshëm	✓ Botoni "Raporto Problemin" është në dispozicion, por nuk ka të dhëna publike për përditësime apo përmirësime të performancës.	3/5	Shtoni një seksion për komente dhe publikoni raporte tremujore mbi përmirësimet apo nevojat e përdoruesve.

Shërbimi 6: Kategoria Prona

Kategoria Prona në platformën eKosova përfshin këto shërbime kryesore:

1. Certifikatë mbi të drejtat në pronën e paluajtshme: Kërkesë për dokument ligjor që dëshmon pronësinë ose të drejtat mbi një pronë të paluajtshme.
2. Certifikatë mbi të drejtat në pronën e paluajtshme për anëtarë të familjes: Pajisja me dokumentacion që konfirmon të drejtat pronësore për anëtarët e familjes.
3. Koordinatat e njësisë kadastrale: Qasja në koordinatat gjeografike të një njësie kadastrale specifike (tokë/pronë).
4. Koordinatat e njësisë kadastrale për anëtarë të familjes: Kërkesë për koordinata kadastrale specifike për pronat e mbajtura nga anëtarët e familjes.
5. Kopja e planit për njësi kadastrale: Pajisja me hartën/planin kadastral për një njësi prone.
6. Kopja e planit për njësi kadastrale për anëtarë të familjes: Merr planet e njësive kadastrale që lidhen me prona në pronësi familjare.
7. Aplikimi për vazhdim të licensës së vlerësuesve të pronave të paluajtshme: Dorëzimi i kërkesës për rinovimin e licencës profesionale të vlerësuesve të pronave.
8. Aplikimi për ndryshim të shkallës së licencës së vlerësuesve të pronave të paluajtshme nga shkalla e parë në shkallën e dytë: Kërkesë për avancim në nivelin e certifikimit profesional për vlerësuesit e pasurive të paluajtshme.

Kriteret e Vlerësimit	Gjetjet	Rezultati (vlerësimi)	Rekomandimet
1. Qasja dhe gjithëpërfshirja dixhitale	✓ Në dispozicion në gjuhën shqipe, serbe dhe angleze. ✓ Aplikacioni është i përshtatshëm për celular. ✓ Shumica e shërbimeve janë të qasshme online.	3/5	Përfshini shpjegime për proceset kryesore në gjuhë të thjeshtuar.

	✗ Nuk ka veçori të përshtatura për nivele të ndryshme shkathtësisht të përdoruesve.		
2. Përvoja e Përdoruesit (UX) dhe Përdorshmëria e Dizajnit	✓ Kategoritë e shërbimeve janë të qarta. ✗ Nuk ka përshkrime të qarta për shërbimet. ✗ Disa shërbime nuk ofrojnë udhëzime të detajuara ose për përcjellje të statusit.	2/5	Ofroni udhëzime të qarta për secilin shërbim.
3. Përgjegjshmëria dhe Rëndësia Gjinore	✗ Nuk ka asnjë tregues që shërbimet marrin parasysh sfidat e grave lidhur me të drejtat pronësore apo përjashtimet nga trashëgimia.	1/5	Kryeni hulumtim me përdoruesit për të identifikuar pengesat ligjore ose kulturore me bazë gjinore në pronësinë e pasurisë.
4. Efikasiteti dhe përgjeshshmëria	✗ Nuk ka njoftime, sinjalizime apo përditësime në kohë reale për shpalljet e reja të punës. ✗ Nuk përcillet interesimi ose angazhimi i përdoruesve.	1/5	Integroni një panel kontrolli për të përcjellur statusit e aplikimeve nëse është e lidhur me systemin.
5. Komentet e përdoruesve dhe përmirësimi i vazhdueshëm	✓ Botoni "Raporto Problemin" është në dispozicion, por nuk ka të dhëna publike për përditësime apo përmirësime të performancës.	3/5	Shtoni një seksion për komente dhe publikoni raporte tremujore mbi përmirësimet apo nevojat e përdoruesve.

Shërbimi 7: Kategoria Gjendja Civile

Kategoria Gjendja Civile në platformën eKosova përfshin këto shërbime kryesore:

1. Shkarko "Certifikatën e lindjes": U mundëson individëve të shkarkojnë në mënyrë dixhitale certifikatën e tyre të lindjes.
2. Shkarko "Ekstraktin": Ofron qasje në ekstraktin e gjendjes civile që përmban të dhëna personale bazë.
3. Shkarko "Certifikatën e martesës": U mundëson përdoruesve të shkarkojnë në mënyrë dixhitale certifikatën e tyre të martesës.
4. Shkarko "Certifikatën e lindjes" për anëtarë të familjes: U lejon përdoruesve të qasen në certifikatat e lindjes në emër të të afërmeve të ngushtë.
5. Shkarko "Ekstraktin" për anëtarë të familjes: Ofron qasje në ekstraktin e gjendjes civile për anëtarët e familjes.
6. Shkarko "Certifikatën e martesës" për anëtarë të familjes: Lejon shkarkimin e certifikatës së martesës për të afërmit.
7. Shkarko "Certifikatën e vdekjes" për anëtarë të familjes: U mundëson përdoruesve të marrin certifikatën e vdekjes së një anëtar të ndjerë të familjes.
8. Apliko për rifitim të shtetësisë së Republikës së Kosovës: Formular aplikimi për individët që kërkojnë të rifitojnë shtetësinë e Kosovës.

Kriteret e Vlerësimit	Gjetjet	Rezultati (vlerësimi)	Rekomandimet
1. Qasja dhe gjithëpërfshirja dixhitale	✓ Në dispozicion në gjuhën shqipe, serbe dhe angleze. ✓ Aplikacioni është i përshtatshëm për celular. ✓ Shumica e shërbimeve janë të qasshme online, përfshirë për anëtarët e familjes. ✗ Nuk ka veçori të përshtatura për nivele të ndryshme shkathtësisht të përdoruesve.	4/5	Përfshini shpjegime për proceset kryesore në gjuhë të thjeshtuar. Shtoni udhëzime ose një linjë ndihmëse për gratë me shkathtësi të kufizuara dixhitale
2. Përvoja e Përdoruesit (UX) dhe Përdorshmëria e Dizajnit	✓ Kategoritë e shërbimeve janë të qarta. ✗ Nuk ka përshkrime të qarta për shërbimet. ✗ Disa shërbime nuk ofrojnë udhëzime të detajuara ose për përcjellje të statusit.	3.5/5	Ofroni udhëzime të qarta për secilin shërbim. Shtoni këshilla ose shembuj që shpjegojnë se për çfarë shërben secila certifikatë. Konsideroni një seksion të pyetjeve të shpeshta për rastet e shfrytëzimit të gjendjes civile.

3. Përgjegjshmëria dhe Rëndësia Gjimore	Nuk ka udhëzime apo shpjegime të veçanata gjimore lidhur me përdorimin, si p.sh. për nënat vetushqyese, të vejat, etj.	2.5/5	Shtoni shembuj të rasteve kur gratë përdorin këto dokumente (p.sh., për kujdes ndaj fëmijëve, kërkesa për trashëgimi). Siguroni gjuhë gjithëpërfshirëse dhe dizajn të ndjeshëm ndaj gjinisë
4. Efikasiteti dhe përgjeshshmëria	✓ Shkarkim dixhital i menjëhershëm. ✗ Nuk ka sistem njoftimi apo konfirmimi pasi të qasen/shkarkohen dokumentet.	4/5	Shtoni konfirmimin optimal të shkarkimit/qasjes përmes njoftimit me email ose SMS
5. Komentet e përdoruesve dhe përmirësimi i vazhdueshëm	✓ Botoni "Raporto Problemin" është në dispozicion, por nuk ka të dhëna publike për përditësime apo përmirësime të performancës.	3/5	Shtoni një seksion për komente dhe publikoni raporte tremujore mbi përmirësimet apo nevojat e përdoruesve.

Shërbimi 8: Kategoria Policia

Kategoria Policia në platformën eKosova përfshin këto shërbime kryesore:

1. Kërkimi i gjobave individuale - U mundëson përdoruesve të kërkojnë gjobat e trafikut ose ato administrative të lëshuara në emrin e tyre.
2. Kërkimi i gjobave sipas referencës - U lejon përdoruesve të kërkojnë gjoba specifike duke përdorur një numër reference.
3. Aplikim për Punësim në Policinë e Kosovës - Formular dixhital për individë që dëshirojnë të aplikojnë për pozita të hapura në Policinë e Kosovës.

Kriteret e Vlerësimit	Gjetjet	Rezultati (vlerësimi)	Rekomandimet
1. Qasja dhe gjithëpërfshirja dixhitale	✓ Në dispozicion në gjuhën shqipe, serbe dhe angleze. ✓ Aplikacioni është i përshtatshëm për celular. ✓ Shumica e shërbimeve janë të qasshme online, përfshirë për anëtarët e familjes.	3.5/5	Përfshini shpjegime për proceset kryesore në gjuhë të thjeshtuar. Shtoni udhëzime ose një linjë ndihmëse për gratë me shkathtësi të kufizuara dixhitale.

	✗ Nuk ka veçori të përshtatura për nivele të ndryshme shkathtësisht të përdoruesve.		
2. Përvoja e Përdoruesit (UX) dhe Përdorshmëria e Dizajnit	✓ Kategoritë e shërbimeve janë të qarta. ✗ Nuk ka përshkrime të qarta për shërbimet. ✗ Mungon shpjegimi ose konteksti lidhur me kodet e referencës për gjobat ose kërkesat për punësim.	3/5	Ofroni udhëzime të qarta për çdo shërbim. Shtoni tekst ndihmës, këshilla për veglat ose lidhje për pyetjet e shpeshta (FAQ) për të shpjeguar opsionet e kërimit dhe hapat e aplikimit për punë.
3. Përgjegjshmëria dhe Rëndësia Gjinore	✗ Nuk ka tregues që shërbimet janë dizajnuar duke marrë në konsideratë gratë (p.sh. përfshirja e tyre në aplikime për punë, pengesat për aplikantet femra).	2/5	Konsideroni të theksoni mbështetjen për aplikantët e nën-përfaqësuar (p.sh., gratë).
4. Efikasiteti dhe përgjeshshmëria	✓ Kërkimi i gjobave shfaqet menjëherë. ✗ Nuk ka përditësime për statusin e aplikimeve apo sistem për përcjelljen e aplikimeve për punë në polici.	3/5	Ofroni afate kohore të përafërta për përpunimin e procesit.
5. Komentet e përdoruesve dhe përmirësimi i vazhdueshëm	✓ Botoni "Raporto Problemin" është në dispozicion, por nuk ka të dhëna publike për përditësime apo përmirësime të performancës.	3/5	Shtoni një seksion për komente dhe publikoni raporte tremujore mbi përmirësimet apo nevojat e përdoruesve.

Shërbimi 9: Kategoria Kontributet dhe Pensioni

Kategoria Kontributet dhe pensionet në platformën eKosova përfshin shërbimin kryesor në vazhdim: Pasqyra e kursimeve pensionale, e cila u mundëson përdoruesve që janë anëtarë të Fondit të Kursimeve Pensionale të Kosovës (FKPK) të shkarkojnë deklaratat e tyre të kontributeve pensionale. Procesi është i drejtpërdrejtë dhe miqësor për përdoruesit, duke përfshirë verifikimin nëpërmjet kodit QR dhe mundësinë për të zgjedhur periudhën e raportimit (p.sh. vitin e kaluar ose që nga fillimi).

Kriteret e Vlerësimit	Gjetjet	Rezultati (vlerësimi)	Rekomandimet
1. Qasja dhe gjithëpërfshirja dixhitale	✓ Në dispozicion në gjuhën shqipe, serbe dhe angleze. ✓ Aplikacioni është i përshtatshëm për celular. ✓ Shërbimi është i qasshëm online, i dukshëm dhe i thjeshtë për t'u përdorur. Mbështet verifikimin nga qytetarët dhe nga palët e treta përmes kodit QR.	4.5/5	Sigurohuni që platforma të mbetet e optimizuar për qasje nga celulari dhe me lidhje të dobëta (shpjëtesë e ulët) të internetit.
2. Përvoja e Përdoruesit (UX) dhe Përdorshmëria e Dizajnit	✓ Ndërfaqja është e pastër dhe intuitive. Udhëzimet e qarta dhe opsionet e zgjedhura të raportimit përmirësojnë përdorshmërinë.	4.5/5	Ofroni udhëzime të qarta për çdo shërbim. Shtoni tekst ndihmës, këshilla për veglat ose lidhje për pyetjet e shpeshta (FAQ) për të shpjeguar opsionet e kërkimit dhe hapat e aplikimit për punë.
3. Përgjegjshmëria dhe Rëndësia Gjinore	✗ Nuk ka të dhëna të ndara ose veçori të dedikuara për gratë, por vetë shërbimi është neutral dhe shumë i rëndësishëm për të gjithë qytetarët që punojnë.	4.5/5	Konsideroni përfshirjen e ndarjes së të dhënave sipas përdorimit ose pyetjeve të shpeshta (FAQ) që adresojnë shqetësimet e grave.
4. Efikasiteti dhe përgjeshshmëria	✓ Shkarkim në kohë reale, qasje e menjëhershme në të dhëna dhe dokumentacion i pranueshëm për përdorim zyrtar.	4.5/5	
5. Komentet e përdoruesve dhe përmirësimi i vazhdueshëm	✓ Botoni "Raporto Problemin" është në dispozicion, por nuk ka të dhëna publike për përditësime apo përmirësime të performancës.	3/5	Shtoni një seksion për komente dhe publikoni raporte tremujore mbi përmirësimet apo nevojat e përdoruesve.

Shërbimi 10: Kategoria Inspektorati

Kategoria Inspektorati në platformën eKosova përfshin shërbimin kryesor të mëposhtëm:

Kriteret e Vlerësimit	Gjetjet	Rezultati (vlerësimi)	Rekomandimet
1. Qasja dhe gjithëpërfshirja dixhitale	✓ Në dispozicion në gjuhën shqipe, serbe dhe angleze. ✓ Aplikacioni është i përshtatshëm për celular. ✓ Qartësi vizuale.	4.5/5	Shtoni një udhëzues të thjeshtë ose një video që shpjegon procesin për përdoruesit e rinj/ata që e përdorin për herë të parë.
2. Përvoja e Përdoruesit (UX) dhe Përdorshmëria e Dizajnit	✓ Formulari me disa hapa është intuitiv (1. Të dhënat e ankimuesit → 2. Të dhënat e incidentit → 3. Dëshmitarët). ✓ Përdoruesit mund të ngarkojnë dëshmi. ✓ Butonat janë të qarta.	5/5	Konsideroni mundësinë e integritit të plotësimit automatik të të dhënave për përdoruesit e kyçur për të kursyer kohë.
3. Përgjegjshmëria dhe Rëndësia Gjinore	✓ Fusha për gjininë është e përfshirë. ✗ Nuk ka seksion të dedikuar për raportimin e sjelljeve të papërshtatshme seksuale/me bazë gjinore.	4/5	Shtoni gjuhë të përshtatur dhe mekanizma mbështetës për rastet që lidhen me dhunën me bazë gjinore.
4. Efikasiteti dhe përgjeshshmëria	✓ Formulari dixhital i strukturuar përmirëson dorëzimin e ankesës.	4/5	Ofroni afate kohore të përafërta për përpunimin e procesit.
5. Komentet e përdoruesve dhe përmirësimi i vazhdueshëm	✓ Botoni "Raporto Problemin" është në dispozicion, por nuk ka të dhëna publike për përditësime apo përmirësime të performancës.	3/5	Shtoni një seksion për komente dhe publikoni raporte tremujore mbi përmirësimet apo nevojat e përdoruesve.

Rekomandime

Për të siguruar që transformimi dixhital i Kosovës të jetë gjithëpërfshirës, efektiv dhe i harmonizuar me praktikën më të mira globale, është thelbësore që të integrohen Parimet e Praktikave të Mira të OECD-së me kornizat e qeverisjes dixhitale të Bashkimit Evropian. Këto korniza jo vetëm që promovojnë dizajnin e shërbimeve të orientuara nga përdoruesi, por gjithashtu garantojnë transparencë, ndërveprueshmëri dhe gjithëpërfshirje në të gjithë sektorin publik.

Kornizat kryesore për harmonizim:

- Korniza Evropiane e Ndërveprueshmërisë (EIF): Promovon shkëmbimin e të dhënave në mënyrë të sigurt dhe të pandërprerë ndërmjet të gjitha institucioneve publike dhe inkurajon dizajnimin e shërbimeve bazuar në nevojat dhe ngjarjet jetësore të përdoruesve.
- Strategjia e BE-së për Barazi Gjinore 2020–2025: Thekson rëndësinë e barazisë gjinore në tranzicionet dixhitale dhe nevojën për dizajn të shërbimeve dhe mekanizma vlerësimi të politikave që marrin parasysh dimensionin gjinor.
- Treguesit e BE-së për Qeverisje Dixhitale: Sigurojnë metrika të performancës për matjen e orientimit drejt përdoruesit, transparencës dhe qasjes në shërbimet publike dixhitale.
- Deklarata e Talinit për Qeverisje Elektronike (2017): Angazhon shtetet anëtare të BE-së për të ofruar shërbime dixhitale që janë të orientuara nga përdoruesi, proaktive dhe të ndërveprueshme, dhe që mbrojnë të drejtat dixhitale të qytetarëve.

Rekomandim Politikash:

Strategjia e Kosovës për Qeverisje Elektronike 2023–2027 duhet të rishikohet ose të plotësohet me një mandat formal për zbatimin e metodologjive të dizajnit të orientuara nga përdoruesi gjatë gjithë ciklit jetësor të zhvillimit të shërbimeve publike. Kjo duhet të përfshijë:

- Testimin e detyrueshëm me përdorues për të gjitha shërbimet e reja dixhitale, duke siguruar qasje për gratë, të moshuarit dhe grupet e marginalizuara.
- Mbledhjen e të dhënave të ndara sipas gjinisë, e domosdoshme për monitorimin e hendekut në qasje, përdorim dhe kënaqësi me shërbimet dixhitale.
- Bashkëpunimin ndërmjet agjencive, i strukturuar rreth përvojave të përdoruesve dhe jo hierarkive institucionale, për të përmirësuar integrimin dhe përdorshmërinë.
- Përfshirjen e praktikave të bashkëkrijimit, duke përfshirë përdoruesit fundorë - veçanërisht gratë - si kontribues aktivë në konceptimin dhe testimin e shërbimit.

Duke integruar këto kërkesa në kornizat e politikave dixhitale të Kosovës, qeveria mund të kalojë nga një model i izoluar, nga lart poshtë, në një ekosistem dixhital pjesëmarrës dhe gjithëpërfshirës. Ky ndryshim është thelbësor jo vetëm për përmirësimin e përdorshmërisë së shërbimeve, por edhe për ndërtimin e besimit, zvogëlimin e pabarazive dhe përmbushjen e pritshmërive për anëtarësim në BE.

Konkluzione dhe hapat e ardhshëm

Kosova ka ndërmarrë hapa premtues drejt transformimit dixhital përmes platformave si eKosova dhe zhvillimit të Strategjisë për Qeverisje Elektronike 2023–2027. Megjithatë, pa integrimin e praktikave të strukturuar të dizajnit të shërbimeve dhe pa siguruar qasje të ndjeshme ndaj gjinisë dhe të orientuara nga përdoruesi, këto shërbime dixhitale rrezikojnë të riprodhojnë pikërisht barrierat që synojnë të tejkalojnë.

Gjetjet e këtij raporti theksojnë se gratë në Kosovë - sidomos ato nga zonat rurale dhe me të ardhura të ulëta - përballen me sfida të veçanta në qasjen dhe përfitimin nga shërbimet publike dixhitale. Për të adresuar këto boshllëqe, Kosova duhet të kalojë nga qëllimi i politikave në zbatim operacional, i udhëhequr nga praktikat më të mira ndërkombëtare.

Hapat e ardhshëm për transformimin dixhital të Kosovës:

- Pilotimi i një nisme të dizajnit të orientuar nga përdoruesi brenda platformës eKosova, e fokusuar në një shërbim me ndikim të lartë (p.sh. ndihma për përkujdesje ndaj fëmijëve ose për punësim), duke përdorur metodologjinë Double Diamond apo të OECD-së.
- Themelimi i një Njësie për Shërbime Dixhitale të Ndjeshme ndaj Gjinisë, e integruar brenda agjencive përkatëse qeveritare, për të mbikëqyrur zhvillimin, testimin dhe monitorimin e shërbimeve gjithëpërfshirëse.
- Krijimi i një paneli kontrolli dixhital për performancën e shërbimeve publike, në përputhje me treguesit e OECD-së dhe BE-së, për të ndjekur (përcjellur) progresin në kohë reale dhe për të mbledhur komente nga grupet e ndryshme të përdoruesve.
- Formalizimi i bashkëpunimit me shoqërinë civile dhe akademinë, veçanërisht me organizatat e udhëhequra nga gratë, për të mbështetur punëtoritë e dizajnit pjesëmarrës, përpjekjet për edukim digjital dhe objektivat afatgjata për përfshirje dixhitale.
- Integrimi i politikave dixhitale të Kosovës me kornizat e qeverisjes së BE-së, duke përdorur EIF-në, Strategjinë e BE-së për Barazi Gjinore dhe Deklaratën e Talinit si udhërrëfyes për reformë dhe përputhshmëri.

Duke ndërmarrë këto hapa të ardhshëm, Kosova mund të ndërtojë një ekosistem të qeverisjes dixhitale që është jo vetëm efikas dhe modern, por gjithashtu gjithëpërfshirës, i drejtë dhe i besueshëm nga të gjithë.

Referencat

1. Platforma eKosova. Republika e Kosovës – Ministria e Punëve të Brendshme. E disponueshme në: <https://ekosova.rks-gov.net> [Qasur më 2 prill 2025].
2. Ministria e Punëve të Brendshme e Republikës së Kosovës. Strategjia për Qeverisje Elektronike 2023–2027. E disponueshme në: <https://mpb.rks-gov.net/Uploads/Documents/Pdf/EN/2700/e-Government%20Strategy%20Kosovo%202023-2027.pdf> [Accessed April 2, 2025].
3. Rrjeti i Grave të Kosovës (RrGK). Gjinia dhe Dixhitalizimi në Kosovë. Prishtinë: RrGK, 2022. E disponueshme në <https://womensnetwork.org/publications/gender-and-digitalisation-in-kosovo/> [Qasur më: 2 prill 2025].
4. OECD (2020), Korniza e Politikave të Qeverisjes Dixhitale: Gjashtë Dimensione të një Qeverie Dixhitale, OECD Publishing, Paris. <https://www.oecd.org/gov/digital-government-policy-framework.pdf>
5. Qeveria e Kosovës (2022), Strategjia për Qeverisjen Elektronike 2023–2027, Ministria e Punëve të Brendshme, Departamenti për Qeverisje Elektronike.
6. Zyra e Kryeministrit – Zyra për Planifikim Strategjik (2023), Programi për Parandalimin dhe Zvogëlimin e Barrës Administrative 2025–2028, Qeveria e Kosovës.
7. Rrjeti i Grave të Kosovës (RrGK) (2022), Gjinia dhe Dixhitalizimi në Kosovë: Pengesa në Qasjen në Shërbimet Dixhitale, Prishtinë. <https://womensnetwork.org/publications>
8. OECD/SIGMA (2023). Parimet e Administratës Publike për Zgjerimin e BE-së. OECD Publishing, Paris. Në dispozicion në: <https://www.oecd.org/governance/principles-public-administration-eu-enlargement>
9. OECD (2021). Parimet e Praktikave të Mira për Dizajnimin dhe Ofrimin e Shërbimeve Publike në Epokën Dixhitale. Dokumentet e Punës së OECD-së mbi Qeverisjen Publike nr. 44, OECD Publishing, Paris. Në dispozicion në: <https://www.oecd.org/gov/digital-government/good-practice-principles-for-public-service-design-and-delivery.htm>
10. OECD (2023). Qeveria në një Vështrim 2023. OECD Publishing, Paris. Në dispozicion në: <https://www.oecd.org/gov/government-at-a-glance-22214399.htm>
11. Qeveria e Irlandës (2023). Plani i Veprimit për Dizajnimin e Shërbimeve Publike më të Mira. Departamenti për Shpenzime Publike, Ofrimi dhe Reforma e PZH-së. Në dispozicion në: <https://www.gov.ie/en/publication/6c8a7-action-plan-for-designing-better-public-services/>
12. OECD (2022). Dizajnimi dhe Ofrimi i Shërbimeve në Rajonin Lindor të Politikës Evropiane të Fqinjësisë: Raport Krahasues. OECD Publishing, Paris. Në dispozicion në: <https://www.oecd.org/governance/service-design-enp-east-region.pdf>
13. UNDP Kosova dhe Agjencia Austriake për Zhvillim – ADA (2022). Drejt Shërbimeve Publike të Orientuara nga Përdoruesi në Kosovë: Raporti Përfundimtar. Programi i Kombeve të Bashkuara për Zhvillim. Në dispozicion në: <https://www.undp.org/kosovo/publications/towards-user-oriented-public-services-kosovo>
14. Termi "shërbim administrativ" i referohet të gjitha shërbimeve që janë të domosdoshme për qytetarët, bizneset dhe OJQ-të, siç janë lejet, licencat, regjistrimet, autorizimet, pëlqimet, certifikimet, etj. Ky term nuk përfshin subvencionet, transferet dhe tenderët. Drafti i Katalogut të Shërbimeve Publike ka identifikuar rreth 700 shërbime të tilla që ofrohen nga institucionet qendrore dhe lokale. Shërbimet e shqyrtuara në këtë dokument do t'i referohen këtij Katalogu kur përmendet një shërbim i caktuar.
15. OECD/SIGMA (2023). Parimet e Administratës Publike për Zgjerimin e BE-së. OECD Publishing, Paris.
16. Ministria e Punëve të Brendshme, Republika e Kosovës (2023). Strategjia për Qeverisje Elektronike 2023–2027. Në dispozicion në: <https://mpb.rks-gov.net>
17. OECD (2021). Parimet e Praktikave të Mira për Dizajnimin dhe Ofrimin e Shërbimeve Publike në Epokën Dixhitale. OECD Publishing, Paris.

18. SIGMA (2022). *Projektimi dhe Ofrimi i Shërbimeve në Rajonin Lindor të Politikës Evropiane të Fqinjësisë: Raport Krahasues*. OECD Publishing. Në dispozicion në: <https://www.sigmaweb.org>
19. OECD (2021), *Parimet e Praktikave të Mira për Dizajnimin dhe Ofrimin e Shërbimeve Publike*, OECD Publishing, Paris.
20. OECD (2023), *Qeveria në një vështrim 2023*, Botime OECD, Paris. Në dispozicion në: <https://www.oecd.org/publications/government-at-a-glance-22214399.htm>
21. OECD (2021), *Parimet e Praktikave të Mira për Dizajnimin dhe Ofrimin e Shërbimeve Publike në Epokën Dixhitale*, OECD Publishing, Paris.
22. OECD/SIGMA (2023), *Parimet e Administratës Publike për Zgjerimin e BE-së*, OECD Publishing, Paris.
23. OECD (2023), *Qeveria në një Vështrim 2023*, OECD Publishing, Paris.
24. Qeveria e Irlandës (2023), *Plani i Veprimit për Dizajnimin e Shërbimeve Publike më të Mira*, Departamenti i Shpenzimeve Publike, Plani Kombëtar i Zhvillimit për Ofrimin dhe Reformën.
25. OECD (2023), *Qeveria në një vështrim 2023*, OECD Publishing, Paris.
26. *Shërbimi Dixhital i Qeverisë* (2023), *Standardi i Shërbimit Dixhital*, GOV.UK. Në dispozicion në: <https://www.gov.uk/service-manual/service-standard>
27. *Zyra e Kabinetit* (2021), GOV.UK Verify: Çfarë është dhe si funksionon, Qeveria e Mbretërisë së Bashkuar. Në dispozicion në: <https://www.gov.uk/government/publications/introducing-govuk-verify>
28. *Shërbimi Dixhital i Qeverisë* (GDS), *Zyra e Kabinetit të Mbretërisë së Bashkuar* (2022), *Standardi i Shërbimit të Qeverisë*. Në dispozicion në: <https://www.gov.uk/service-manual/service-standard>
29. OECD (2020), *Manuali i E-Leaders mbi Qeverisjen e Qeverisë Dixhitale*, OECD Publishing, Paris. Në dispozicion në: <https://www.oecd.org/gov/digital-government/e-leaders-handbook.pdf>
30. OECD (2019), *Rishikimi i Qeverisë Digjitale të Estonisë: Fuqizimi i Transformimit Digjital të Sektorit Publik*, OECD Digital Government Studies, OECD Publishing, Paris. Në dispozicion në: <https://doi.org/10.1787/4de9f5bb-en>
31. *e-Estonia* (2023), *Identiteti Digjital*, Republika e Estonisë. Në dispozicion në: <https://e-estonia.com/solutions/e-identity/id-card>

Shtojca 1: Analiza e kontekstit – Të kuptuarit e sistemit dhe përdoruesve të tij

1.1 Metodat e hulumtimit

Mjetet (veglat):

- KoboToolbox (Falas, i përshtatshëm për anketim në zonat me internet të dobët)
- Google Forms / Microsoft Forms (Për shpërndarje të shpejtë të anketave)
- Dedoose / Atlas.ti / NVivo (për kodim cilësor dhe analizë tematike)
- Lista e kontrolleve për vëzhgim – për vëzhgime të strukturuar në terren gjatë përdorimit të shërbimeve.

Burimet:

- [UN Women - Pakoja e veglave për gjininë dhe TIK-un](#) – për qasje gjithëpërfshirëse në mbledhjen e të dhënave
- [IDEO.org - Pakoja e dizajnit të orientuar nga njeriu](#) – për ushtrime intervistimi dhe zhvillim empatie.

1.2 Muri i mirëkuptimit

Mjetet (veglat):

- Miro / Mural (Tabela dixhitale për grupimin vizual të gjetjeve – ideale për ekipe në distancë)
- Muri me shënime ngjitëse (Analog) – i përshtatshëm për punëtori fizike në grup.

1.3 Harta e palëve të interesit

Mjetet (veglat):

- Canva ose Lucidchart – për harta të qarta dhe të printueshme të palëve të interesit
- Rrjeti i fuqisë së interesit – për klasifikimin e palëve të interesit sipas ndikimit dhe rëndësisë
- Udhëzuesi për Hartimit e Palëve të Interesit nga OpenIDEO

Burimet: (Pakoja e OECD-së për Angazhimin e Palëve të Interesit) [OECD Stakeholder Engagement Toolkit](#)

1.4 Teknikat e formulimit (përcaktimit) të problemit

Teknikat:

- Analiza e shkakut themelor “Pesë Pse-të”
- Pyetjet e formulimit “Si mund të...?” (How Might We)
- Matrica e riformulimit (shkaqe të brendshme vs. të jashtme)

Burimi: [Service Design Tools](#) – përfshin metoda për formulim dhe sintezë.

1.5 Intervistat me përdorues

Udhëzues dhe Shabllone (modele):

- Shabllone për skripte intervistash (të përshtatura për gra, grupe rurale, kujdestarët)
- Formularë për pëlqim etik
- Shabllone për përvojën (rrugëtimin) e përdoruesit – për të dokumentuar përvojën e tyre në mënyrë vizuale

Burimet:

- [UNDP - Pako e veglave dixhitale dhe me aspekt gjinor](#) – për intervistim të ndjeshëm gjinor
- [Libri “This Is Service Design Doing”](#) – për udhëzues dhe shabllone të detajuara.

1.6 Nga nevojat tek njohuritë

Mjetet (veglat):

- Kartela të njohurive – çdo njohuri shkruhet në një kartelë për prioritet

- Diagramet e Afinitetit – për grupimin e njohurive të ngjashme

Shabllone (modele):

- Formulimi i njohurisë “Kam nevojë për [X] sepse [Y]”
- Fleta me 3 kolona: “Njohuri – Zgjidhje – Ndikim”

1.7 Katalogu i të dhënave dhe njohurive

Burimet që duhet të përfshihen:

- Legjislacioni qeveritar për shërbimet dixhitale
- Statistikat e përdorimit të platformës eKosova
- Treguesit kombëtarë gjinorë (nga ASK ose UN Women)
- Raportet e OSHC-ve dhe OJQ-ve për barrierat në qasje (p.sh., RrGGK, Demokracia për Zhvillim, Instituti GAP)

Mjetet (veglat):

- Google Sheets – për përcjelljen e të dhënave dhe dokumenteve
- Notion / Obsidian – për marrje të organizuar shënimesh dhe etiketim

Shtojca 2: Parashtrimi i zgjidhjeve – Nga idetë te konceptet

Kjo fazë fokusohet në konceptimin e zgjidhjeve të mundshme që adresojnë sfidat e identifikuar nga përdoruesit. Zgjidhjet krijohen në mënyrë bashkëpunuese përmes formateve pjesëmarrëse, me theks të veçantë në bashkë-krijimin me përdoruesit fundorë, sidomos grupet e nën-përfaqësuar.

2.1 Gjenerimi i ideve

Mjeti (vegla): Pyetjet "Si mund të...?" (*How Might We*)

Përshkrimi: Shndërroni problemet në pyetje të mundësive duke përdorur formulimin 'Si mund të...?' për të nxitur mendimin krijues.

Përdorimi: Në punëtori ose sesione brainstorming për të gjeneruar një gamë të gjerë idesh.

Shembull: Si mund t'i bëjmë aplikimet për të përfitur nga pushimi i lehonisë më të arritshme/qasshme për nënat vetushqyese në zonat rurale?

Sugjerim mjetesh (veglash): Miro, MURAL, ose shënime ngjitëse në punëtori me prezencë fizike.

2.2 Grupimi dhe përzgjedhja e ideve

Mjeti (vegla): Harta e afinitetit (*Affinity Mapping*)

Përshkrimi: Grupimi i ideve të ngjashme për të identifikuar tema dhe modele të përbashkëta.

Përdorimi: Organizoni të gjitha idetë nga sesioni brainstorming për të nxjerrë njohuri dhe për të përcaktuar drejtimet prioritare.

Sugjerim mjetesh (veglash): Google Jamboard, muri me shënime ngjitëse, ose Trello.

2.3 Matrica e vlerësimit

Mjeti (vegla): Matrica e vendimeve

Përshkrimi: Vlerësoni idetë sipas kriterëve të përcaktuara si fizibiliteti, ndikimi, kostoja dhe gjithëpërfshirja.

Përdorimi: Krahasoni idetë në mënyrë sistematike dhe zgjidhni ato më premtueset për zhvillim të mëtejshëm.

Sugjerim mjetesh (veglash): Excel, Airtable, ose shabllon me vlerësim (pikëzim) të personalizuar.

Shembuj të kriterëve:

- Fizibiliteti: A mund të realizohet me burimet aktuale?
- Ndikimi: A do të përmirësojë ndjeshëm përvojën për gratë?
- Gjithëpërfshirja: A adreson nevoja të ndryshme (gjuha, qasja dixhitale, etj.)

Burime dhe vegla pune të sugjeruara

- IDEO.org - Pakoja e dizajnit të orientuar nga njeriu
- Këshilli i Dizajnit në Mbretërinë e Bashkuar: Korniza Double Diamond
- Veglat e punës DIY nga Nesta
- Laboratorët e Zhvillimit të UNDP-së: Mjete për Inovacion Gjithëpërfshirës

Shtojca 3: Zhvillimi i ideve - Përsosja e konceptit të zgjedhur

Qëllimi: Të thellohet dhe përsoset idesja e përzgjedhur duke vlerësuar ndikimin social, konsideratat etike dhe fizibilitetin teknik. Ky hap siguron që zgjidhja të jetë jo vetëm e realizueshme, por edhe e drejtë, gjithëpërfshirëse dhe e shkallëzueshme.

3.1 Përshkrimi i idesë

- Përkufizoni zgjidhjen në 1–2 paragrafë të shkurtër.
- Përfshini: Titullin, frazën hyrëse ose përmbledhëse, dhe vlerën kryesore që ofron

Mjeti: Përdorni një shabllon të thjeshtë si ky:

Titulli: Mbështetje Dixhitale për Nënat Beqare (vetushqyese)

Frazë hyrëse: “Qasje. Aplikim. Përparim.”

Përshkrim: Një shërbim i kombinuar online + offline për të ndihmuar nënat në aplikimin për përfitime familjare.

3.2 Historitë (rrëfimet) e përdoruesve

Krijoni 3–5 skenarë të shkurtër, jo-teknikë, që përshkruajnë si përdorues të ndryshëm do të bashkëveprojnë me shërbimin.

Shabllon: “Si [lloji i përdoruesit], dua të [veprim/qëllim], në mënyrë që të mund të [përfitim/nevojë].”

Shembuj:

- “Si një nënë beqare me njohuri të kufizuara dixhitale, dua të udhëzohem gjatë aplikimit për mbështetje nga pushimi i lehonisë, në mënyrë që të ndihem e sigurt që kam dorëzuar gjithçka.”
- “Si një grua nga zona rurale me një lidhje të dobët interneti, dua të aplikoj përmes një versioni të përshtatshëm për celular, që të mos kem nevojë të udhëtoj në qytet.”

3.3 Hartëzimi etik dhe i sistemit

- Bëni pyetje kyçe:
 - Çfarë të dhënash do të mblidhen?
 - A ka rreziqe për privatësinë?
 - A mund ta përjashtojë ose ta dëmtojë ky shërbim pa dashje ndonjë grup?
- Vizatoni një Diagram të Përgjithshëm të Sistemit që tregon ndërveprimin mes përdoruesve, të dhënave, shërbimeve të brendshme dhe palëtvetë jashtme të interesit.

Përdorni mjetet/veglat online si Miro ose Lucidchart për të hartëzuar ndërveprimet.

Shtojca 4: Prototipimi, testimi dhe vlerësimi i implikimeve

Qëllimi: Të ndërtohen versione të hershme të zgjidhjes (me besnikëri të ulët ose të lartë), të testohen me përdorues realë (veçanërisht gra nga grupe të nën-përfaqësuar), dhe të përmirësohen bazuar në reagime.

4.1 Simulimi në zyrë (*desktop walkthrough*)

- Simuloni përvojën duke përdorur maketa (skica) letre ose korniza dixhitale.
- Hartoni çdo ekran ose ndërveprim si një udhëtim (përvojë).
- Testojeni këtë simulim me ekipin dhe shënoni ku përdoruesit ngecin ose ngatërrohen.

Mjete (vegla): Figma (korniza dixhitale), Google Slides (maketa të shpejta), letër dhe ngjitëse (metoda me teknologji të ulët).

4.2 Reagimi mbi përvojën emocionale

- Shtoni shënues emocional (😊 😐 😞) përgjatë përvojës (rrugëtimit) së shfrytëzimit të shërbimit për të treguar ku përdoruesit ndihen:
 - Të mbështetur apo të frustruar
 - Të hutuar apo të sigurt
- Përdorni grafikë të thjeshtë ose përvoja (rrugëtime) të shfrytëzimit të shërbimit të printuara ku përdoruesit mund të ngjisin afishe ose emoji.

4.3 Harta e përvojës së përdoruesit në sistem (System UX Map)

- Lidhni vizualisht:
 - Ndërveprimet e përdoruesve
 - Proceset në prapaskenë
 - Barrierat e mundshme ose çështjet e qasjes
- Përfshini: Ndërfaqen dixhitale, opsionet e mbështetjes jashtë linje (offline), pikat emocionale.

4.4 Testimi dhe përmirësimi iterativ (përsëritës)

- Zhvilloni 3–5 cikle të shpejta reagimi.
- Përfshini:
 - Gra me lidhje të dobët interneti
 - Përdorues nga zona rurale
 - Pjesëmarrës me njohuri të kufizuara teknologjike
- Përdorni metodën "mendo me zë" ku përdoruesit tregojnë përvojën e tyre gjatë përdorimit të prototipit.

Mjete (vegla): Maze, UsabilityHub, vëzhgim fizik në vendngjarje.

