

FONDACIONI

*Qemal
Stafa*

**QEVERISJA DIGJITALE
NË SHQIPËRI:
Përfitimet dhe Risqet
Korrik 2022**

Studimi “Qeverisja Digjitale në Shqipëri: Përfitimet dhe Risqet” është përgatitur me mbështetjen e WFD - Westminster Foundation for Democracy. Përmbajtja e këtij raporti është përgjegjësi e autorëve dhe nuk përfaqëson detyrimisht pikëpamjet e Fondacionit Qemal Stafa. Fondacioni ka të drejtat e plota të këtij raporti, i cili nuk mund të riprodhohet ose përkthehet i gjithë ose një pjesë e tij pa konfirmim paraprak.

Ekspertët:
Elizabeta Samarxhiu
Klajdi Priska

Korrik 2022

Tabela e Përmbajtjes

1. Digjitalizimi si një e Ardhme e Pashmangshme.....	1
2. Mundësitë dhe Përfitimet e Përdorimit dhe Transformimit të Shërbimeve Online.....	2
3. Risqet dhe Pengesat në Nivel Individual dhe Institucional mbi Përdorimin e Shërbimeve Online.....	5
3.1 Risqet në Lidhje me Përdorimin e Shërbimeve Online.....	5
3.2 Pengesat në Lidhje me Përdorimin e Shërbimeve Online.....	6
3.2.1 Pengesat Teknike.....	6
3.2.2 Pengesat Organizative.....	8
3.2.3 Pengesat Sociale.....	8
3.2.4 Pengesat Financiare.....	9
4. Qeverisja Digjitale në Shqipëri.....	10
4.1 Situata Aktuale e Digjitalizimit në Shqipëri.....	11
4.2 Politikat Lehtësuese të Qeverisë në Lidhje me Digjitalizimin.....	12
5. Sfidat e të Ardhmes së Qeverisjes Digjitale.....	13
5.1 Rrugë Alternative Paralele për Shërbimet Online.....	13
5.2 Mbledhja e të Dhënave.....	14
5.3 Mënyrat më të Mira për Adoptimin e Shërbimeve Digjitale.....	15
6. Gjetjet Kryesore.....	18
Referenca.....	20

Lista e Akronimeve

UN	United Nations
G2G	Government to Government
G2B	Government to Business
B2B	Business to Business
OECD	Organization for Economic Co-operation and Development
TIK	Teknologjia e Informacionit dhe Komunikimit
ITU	International Telecommunication Union
IDI	ICT Development Index
ICT	Information and Communication Technology
WBIF	Western Balkans Investment Framework
FES	Friedrich Ebert Stiftung
BE	Bashkimi Evropian
MSIPA	Ministria e Shtetit për Inovacion dhe Administratën Publike
IRM	Independent Reporting Mechanism (Mekanizmi i pavarur i raportimit)
ERT	Enti Rregullator i Telekomunikacioneve
G2G	Qeveri me qeveri (Government to Government)
G2B	Qeveri me shërbimet e bizneseve (Government to Business Services)
B2B	Shërbimi biznes me biznes (Business-to-Business service)
MIS	Menaxhim i sistemeve të informimit
CRM	Menaxhimi i marrëdhënieve me klientët

1. Digjitalizimi si një e Ardhme e Pashmangshme

Transformimi digjital dhe rritja e përdorimit të pajiseve elektronike nga ana e qytetarëve, organizatave, bizneseve dhe institucioneve qeveritare ka ndikuar në jetën dhe veprimtarinë e tyre duke u shoqëruar me një sërë efektesh pozitive për vendin në tërësi dhe qytetarët e tij në veçanti. Qeverisja elektronike, apo thënë ndryshe e-Qeverisja, është forma më moderne e qeverisjes së një shteti, e cila ka në bazë të saj ndërveprimin mes agjentëve nëpërmjet digjitalizimit. Digjitalizimi luan një rol të padiskutueshëm në forcimin e proceseve dhe kapaciteteve demokratike të një vendi pasi e bën qeverisjen më të përgjegjshme për t'iu përgjigjur nevojave të qytetarëve në kohë shumë të shkurtër e deri në kohë reale.

Në një kohë, që sikurse është quajtur ndryshe "Epoka e Teknologjisë", ku individët dhe institucionet përdorin pajisjet teknologjike dhe proceset digjitale në përditshmërinë e tyre jo vetëm si mjet argëtimi dhe komunikimi, por për përmbushjen e punëve dhe detyrave të tyre funksionale, lind nevoja për ndërhyrje nga ana e qeverisë. Në mënyrë që të jetë sa më efektiv për një shoqëri, digjitalizimi duhet të prekë të gjithë sektorët institucionalë të një vendi. Qeveritë zakonisht i përqendrojnë përpjekjet e tyre për digjitalizimin në katër qasje: shërbimet publike, proceset e biznesit, komunikimi dhe shkëmbimi i të dhënave dhe transparenca.

Kjo formë e qeverisjes nëpërmjet digjitalizimit,

përkrahë gjithë avantazheve dhe përfitimeve që sjell, shoqërohet edhe me risqe dhe kosto si për vetë qeverinë, ashtu edhe për shoqërinë në tërësi. Parë në këtë këndvështrim, roli dhe përgjegjësia e qeverisë është akoma më i madh për të garantuar shërbim cilësor dhe veçanërisht të sigurt për përdoruesit e shërbimeve digjitale. Qeveritë në të gjithë botën po i kushtojnë rëndësi të veçantë automatizimit të sistemeve të informacionit dhe po investojnë shuma të konsiderueshme parash në modernizimin, rritjen e eficiencës dhe krijimit të sigurisë të shërbimeve digjitale nga ana e tyre. Ky studim identifikon mundësitë dhe përfitimet e përdorimit dhe transformimit të shërbimeve online nga njëra anë, si dhe risqet dhe pengesat në nivel individual dhe institucional mbi përdorimin e këtyre shërbimeve nga ana tjetër. Studimi fokusohet te qeverisja digjitale në Shqipëri, duke hedhur dritë jo vetëm mbi hapat e para të digjitalizimit dhe mbi situatën aktuale, por edhe në pasqyrimin e politikave lehtësuese që janë ndërmarrë ndër vite në lidhje me digjitalizimin.

Në kushtet kur digjitalizimi është e ardhmja e pashmangshme universale dhe duke mbajtur në konsideratë rolin që ka qeveria në shoqëri, pavarësisht formës dhe masës së ndërhyrjes në ekonomi, rëndësi të veçantë merr identifikimi i sfidave të së ardhmës të qeverisjes digjitale dhe gjetja e rrugëve alternative dhe e mënyrave optimale për adoptimin e shërbimeve digjitale, të cilat janë reflektuar në këtë botim.

2. Mundësitë dhe Përfitimet e Përdorimit dhe Transformimit të Shërbimeve Online

Ka disa avantazhe që dalin nga zbatimi i Qeverisjes Digjitale, të cilat janë diskutuar në literatura të ndryshme. Disa nga këto avantazhe janë: përmirësimi i efikasitetit, reduktimi i kostos dhe kursimet; kursimi i kohës; komunikimi më i mirë ndërmjet qeverive me bizneset dhe qytetarët; akses online i shërbimeve; transparencë dhe më pak burokraci dhe pjesëmarrje elektronike.

Përmirësimi i efikasiteti dhe reduktimi i kostos - Një nga avantazhet e qeverisjes digjitale është ai i përmirësimit të efikasitetit të sistemit aktual të punës me letra. Ai redukton nevojën për fuqinë punëtore për t'u marrë me pjesën më të madhe të punës me bazë letre. Duke lejuar kështu që procesi të trajtohet nga më pak punonjës dhe për këtë arsye çon në kosto operacionale të reduktuar (MSG, 2008; Mundy, D., et al, 2010). Siç theksohet nga (Bwalya, K., et al, 2012), kur zbatohet me sukses, qeverisja digjitale mund të kulmojë në përmirësimin e ofrimit të shërbimeve publike, të cilat janë relevante, efikase dhe të përshtatshme. Kështu që çon në uljen e kostos së shërbimeve publike dhe krijimin e proceseve të qeverisjes të përgjegjshme ku shqetësimet thelbësore janë të konsumatorëve të shërbimeve të Qeverisjes elektronike, pra qytetarëve dhe bizneseve (Bwalya, K., et al, 2012). Me fjalë të tjera, Qeverisja elektronike ofron një portofol të rritur të shërbimeve publike për qytetarët në një mënyrë efikase dhe me kosto efektive (Majosi, S., 2012; Evans, D., et al, 2006) duke ulur kostot e procesit: kosto financiare dhe kohore (Heeks, R., 2002).

Qeverisja digjitale do të lejojë agjencitë qeveritare të centralizojnë vendimmarrjen dhe blerjet për të ulur kostot. Centralizimi i aktiviteteve të caktuara do të eliminojë tepricat joefikase dhe të kushtueshme (Evans, D., et al, 2006). Përveç kësaj, ka kurse në kosto duke funksionuar si një agjenci virtuale në vend që të marrësh me qira (ose të ndërtosh nga e para) një zyrë dhe të paguash për të gjitha shërbimet e saj në aspektin e biznesit (Vassos, T., 2013). Gjithashtu, kostoja e ofrimit të shërbimeve në internet dhe në format elektronik kursen kostot e blerjes së letrës me shumicë dhe masë.

Kursim kohë - Shërbimet e ofruara nga qeveria përmes faqeve të tyre të internetit kanë shumë përfitime si për qeverinë ashtu edhe për qytetarët e saj ose përdoruesit e faqeve të internetit. Të dyja palët janë në gjendje të kursejnë kohë (Hiller, J., et al, 2001; Kaaya, J., 2012). (Sharma, G., et al, 2012) theksojnë se shërbimet e qeverisjes elektronike ndihmojnë në përmirësimin e konkurrencës së biznesit me krijimin e klientëve inteligjentë, duke ndihmuar bizneset të kursejnë kohë, para dhe energji për t'u investuar diku tjetër. Sipas (Mundy, D., et al, 2010) duke ofruar shërbimet, qeveria duket se ka një fytyrë më tepër njerëzore duke ofruar lidhjet me zyrtarët dhe zyrat e qeverisë, duke marrë parasysh ankesat e qytetarëve dhe duke iu përgjigjur sugjerimeve të tyre. Një shërbim i plotë i qeverisjes elektronike pritet t'u ofrojë përdoruesve "blerje me një ndalesë" për të aksesuar dhe transmetuar informacionin që u nevojitet nëpërmjet një faqe interneti të qeverisë (Ho, A., 2002; Fagan, J., et al, 2001).

Biznesi dhe qytetarët mund të marrin informacion me një shpejtësi më të madhe dhe është e mundur në çdo kohë të ditës (MSG, 2008).

Detyrat të cilat dikur kërkonin më shumë kohë për t'u kryer me dorë, mund të kryhen përmes kompjuterizimit ose në mënyrë elektronike duke kursyer kohë. Këtu përfshihen: kontabiliteti dhe mbajtja e shënimeve, aksesit dhe shkarkimet e informacionit dhe formularëve. Dokumentat dhe informacioni i lidhur me to tani mund të ruhen në bazat e të dhënave kundrejt kopjeve të shtypura të ruajtura në vende të ndryshme dhe kështu mund të kursejnë kohë kur merren.

Komunikim më i mirë mes bizneseve, qytetarëve me qeveritë - Një avantazh tjetër që del në pah me zbatimin e qeverisjes elektronike do të ishte komunikim më i mirë ndërmjet qeverive me qytetarët dhe bizneset (MSG, 2008). Një shembull i kësaj është E-Prokurimi, i cili lehtëson komunikimin G2G, G2B dhe B2B; kjo do t'i lejojë bizneset të konkurrojnë për kontratat e qeverisë. Kështu, krijon një treg të hapur dhe ekonomi më të fortë, duke përmirësuar kështu ndërveprimin midis qeverisë dhe biznesit (Heeks, R., 2002).

Shumë vëzhgues kanë vënë re gjithashtu një prirje drejt partneritetit më të madh midis qeverive, përdoruesve dhe agjencive të sektorit privat për shkak të zbatimit të shërbimeve të Qeverisjes elektronike (Allen et al. 2001, Ho, A., 2002, Holliday, I., 2002, La Porte, T., et al, 2002). Sektori privat po ushtron presion mbi agjencitë qeveritare për të përmirësuar efikasitetin, ndërkohë që qeveritë po krijojnë një efekt të përhapur (duke vepruar si model) për bizneset e vogla për të përmirësuar efikasitetin duke miratuar strategji të tregtisë elektronike (Kaaya, J., 2012). Zhvillimi i një sistemi të qeverisjes elektronike ndihmon në shpërndarjen e informacionit dhe e zhvillon më tej qëndrimin se qytetarët janë klientë dhe se kënaqësia e tyre është e rëndësishme, jo e parëndësishme (Evans, D., et al, 2006).

Akses online i shërbimeve - Qeverisja elektronike ndihmon në thjeshtimin e proceseve dhe e bën më të lehtë aksesin në programet dhe shërbimet e informacionit qeveritar për agjencitë dhe qytetarët e sektorit publik (Evans, D., et al, 2006). Qytetarët janë në gjendje të ndërveprojnë me qeverinë kur të duan dhe nga kudo që ata zgjedhin pa nevojën e udhëtimit fizik në zyrat dhe agjentët qeveritarë (Layne, K., et al, 2001; Hiller, J., et al, 2001; Ndou, V., 2004;

Mundy, D., et al, 2010).

Sipas Ndou, V., 2004, në modelin tradicional të ofrimit të shërbimeve publike, procedurat janë të gjata, kërkojnë kohë dhe nuk kanë transparencë. Qytetarët dhe biznesi shpesh shpenzojnë shumë kohë për shërbime të thjeshta (duke udhëtuar për të marrë shërbimet dhe madje duke qëndruar në radhë dhe duke pritur për shërbimet), për rrjedhojë kjo çon në kosto më të larta dhe pakënaqësi, pra një iniciativë e qeverisjes digjitale nga ana tjetër, e cila i vendos shërbimet qeveritare në internet, con në zvogëlim të burokracisë, ofron aksesueshmëri të vazhdueshme, transaksione të shpejta dhe të përshtatshme dhe padyshim rrit cilësinë e shërbimeve për sa i përket kohës, përmbajtjes dhe aksesueshmërisë.

Transparencë dhe më pak burokraci - Kur politikat dhe legjislacioni zyrtar ngarkohen në internet, është më e lehtë për analistët dhe publikun e gjerë në mbarë vendin të vlerësojnë dhe debatojnë vendimet e qeverisë. Kjo garanton një nivel transparence dhe lirie informacioni, duke parandaluar efektisht korrupsionin (Vassos, T., 2013). Përveç kësaj, Qeverisja elektronike do të thotë më pak burokraci, pasi informacioni digjital mund të lëvizë menjëherë nga një zyrë përgjegjëse në tjetrën, pa pasur nevojë të presësh për dokumente në letër. Ekziston një besim i përbashkët, se qeverisja elektronike është një levë që mund të zbatohet drejt ndryshimit të burokracive të vjetruara (Bwalya, K., et al, 2012). Për shkak të faktit se informacioni dhe statistikat postohen në internet, praktikohet ideja e një qeverie të "hapur". Kështu, duke reflektuar një transparencë më të madhe të shërbimit të ofruar nga qeveria, e cila nga ana tjetër mund të ndihmojë në uljen ose minimizimin e korrupsionit (MSG, 2008).

Sipas Kim, S., et al, 2009, me dhënien e me tepër informacioni qytetarëve në kohën e duhur pritet të rrisë transparencën e qeverisë dhe të fuqizojë qytetarët për të monitoruar më nga afër performancën e qeverisë. (Florini, A., 2000) thekson se transparenca u mundëson qytetarëve të kuptojnë arritjet e një qeverie sepse qeveria u jep atyre informacionin e nevojshëm. Prandaj, qeverisja elektronike shihet si një kanal pozitiv për rritjen e besimit në qeveri nëpërmjet llogaridhënies së qeverisë dhe fuqizimit të qytetarëve të saj (Kauvar, G., 1998; Demchak, C., et al, 2000).

Qeverisja elektronike po përdoret gjithnjë e më shumë për të përmirësuar transparencën në sektorin qeveritar dhe për të luftuar korrupsionin (Kim, S., et al, 2005).

Pjesëmarrja elektronike - Qeverisja elektronike promovon një jetë më të mirë të karakterizuar nga demokracia përfaqësuese dhe pjesëmarrëse, vendimmarrja transparente, e hapur dhe bashkëpunuese, marrëdhëniet e ngushta dhe ndërveprimi ndërmjet qeverisë, biznesit dhe qytetarëve (Ngulube, P., 2007). Qeverisja elektronike ka një mundësi për të rritur ndershmërinë, efikasitetin dhe efektivitetin dhe llogaridhënien midis qeverisë dhe qytetarëve (Coursey, D., et al, 2008).

Nëpërmjet internetit, njerëzit nga i gjithë vendi mund të ndërveprojnë me politikanë ose nëpunës publikë dhe të bëjnë zërin e tyre të dëgjohet. Ata mund të përdorin lehtësira të tilla si blogimi, dhomat e bisedave dhe mediat e rrjeteve sociale. Sipas Ndou, V., 2004, një iniciativë e Qeverisjes elektronike mundëson krijimin e komunitetit, duke u dhënë qytetarëve dhe bizneseve mundësinë për të marrë pjesë në forume, në procesin e vendimmarrjes dhe duke kontribuar aktivisht në diskutime të ndryshme politike dhe qeveritare.

3. Risqet dhe Pengesat në Nivel Individual dhe Institucional mbi Përdorimin e Shërbimeve Online

Qeverisja elektronike është një term që përdoret për të përshkruar përdorimin e teknologjisë për të përmirësuar mënyrën se si funksionojnë qeveritë. Ka shumë përfitime nga përdorimi i saj, megjithatë qeverisja elektronike nuk shoqërohet vetëm me avantazhe, por ka edhe disa disavantazhe të cilat duhet të tejkalohen për zbatimin efektiv të qeverisjes elektronike. Për të kapërcyer sfida të tilla, duhet të krijohet një arkitekturë e mirëpërcaktuar e qeverisjes elektronike duke marrë parasysh të gjithë faktorët/burimet që pengojnë suksesin e projekteve që lidhen me e-Qeverisjen.

3.1 Risqet në Lidhje me Përdorimin e Shërbimeve Online.

Pavarësisht nga shumë avantazhe të mbledhura dhe studiuar nga zbatimi i suksesshëm i qeverisjes elektronike, ka gjithashtu një pafundësi rreziqesh ose disavantazhesh (Ndou, V., 2004). Disa nga këto rreziqe diskutohen shkurtimisht më poshtë në këtë punim.

Pabarazia në aksesin publik në internet - Studimet kanë treguar se përdorimi i qeverisë online mund të reduktohet për shkak të faktorëve të tillë si aksesin në teknologjinë e internetit dhe përdorshmëria e shërbimeve dhe aftësia për të hyrë në kompjuter (MSG, 2008). Ka përdorues që janë analfabetë (nuk dinë të shkruajnë e të lexojnë), të cilët do të kishin nevojë për ndihmë. Një shembull do të ishte të moshuarit (të moshuarit). Në përgjithësi, të moshuarit nuk kanë shumë arsimim dhe duhet t'i drejtohen shërbimit ndaj

klientit për ndihmë (MSG, 2008). Bwalya, K., et al, (2012) i bën jehonë të njëjtës ndjenjë se disa nga disavantazhet e implementimit të qeverisjes elektronike mund të jenë mundësitë e përjashtimit të qytetarëve dhe bizneseve që nuk kanë akses në teknologji për shkak të ndarjes digjitale (përjashtimi elektronik).

Mungesa e besimit dhe krimi kibernetik - Edhe pse niveli i besimit në sigurinë e ofruar nga faqet e internetit të qeverisë është i lartë, publiku është ende i shqetësuar për sigurinë, frikën nga posta e padëshiruar (spam) nga ofrimi i adresave të mailit dhe mbajtja e historisë së transaksioneve ose ndërveprimeve nga qeveria (Ngulube, P., 2007). Në mënyrë të ngjashme, (Vassos, T., 2013) pohon këtë gjithashtu se, pavarësisht përpjekjeve të agjencive qeveritare për të garantuar sigurinë e të dhënave personale të qytetarëve, faqet e internetit të qeverisjes elektronike janë ende të prirura të sulmohen nga hakerat. Të dhënat personale mund të ekspozohen dhe ka më pak besim se si informacioni mbahet i sigurt dhe në duart e kujt bie. Kjo është vënë në dukje edhe nga (Bwalya, K., et al, 2012), se një nga disavantazhet mund të jetë përgjithësisht mungesa e angazhimit për shkak të niveleve të ulëta të besimit nga qytetarët në platformat e qeverisjes elektronike.

Hiper Mbikqyrja - Punimi i autorëve Sharma, G., et al, 2012, lë të kuptohet se edhe pse vendet në zhvillim përpiqen të përmirësojnë shërbimet publike përmes zbatimit të Qeverisjes elektronike, ato gjithashtu synojnë të rrisin kontrollin mbi njerëzit përmes Qeverisjes elektronike. Kontakti i shtuar midis qeverisë dhe qytetarëve të saj është i dyanshëm (ai shkon në të dyja drejtimet).

Sapo qeveria elektronike të fillojë të zhvillohet dhe të bëhet më e sofistikuar, qytetarët do të detyrohen të ndërveprojnë elektronikisht me qeverinë në një shkallë më të gjerë (Jay, L., 2006). Kjo mund të çojë potencialisht në mungesë të privatësisë për civilët pasi qeveria e tyre merr gjithnjë e më shumë informacion mbi ta. Ekzistojnë shqetësime shumë reale për dhënien e shumë informacioneve të qeverisë nga qytetarët ose bizneset (Ryan, S., 2007). Ndërsa qeveria mund të duket si një organizatë dashamirëse, është e mundur që kjo të mos jetë e vërtetë në të ardhmen ose që qeveritë /apo grupe të tjera të jashtme mund ta përdorin këtë informacion për të dëmtuar qytetarët e këtij vendi dhe bizneset.

Ndjenjë e rreme e transparencës dhe llogaridhënies - Ata që janë kundër Qeverisjes elektronike argumentojnë se transparenca e qeverisjes është e dyshimtë, sepse ajo mbahet nga vetë qeveritë. Informacioni mund të shtohet ose hiqet nga syri i publikut. Deri më sot, shumë pak organizata monitorojnë dhe japin llogari për këto modifikime.

Infrastruktura e kushtueshme - Sipas Vassos, T., 2013, një sistem efikas i qeverisjes elektronike kërkon që të gjithë qytetarët ose të paktën shumica dërrmuese të kenë akses në internet. Prandaj, pajisjet e aktivizuara me internet, hardueri si ruterët dhe një infrastrukturë lidhjeje janë thelbësore për t'u lidhur me faqet e internetit të qeverisë. Për më tepër, agjencitë e sektorit publik kanë nevojë për serverë të avancuar dhe sisteme sigurie për të përballuar sasi të mëdha informacioni dhe firewalls për kërcënimet komplekse kibernetike. Të gjitha këto kërkesa përbëjnë një investim të kushtueshëm, përtej mundësive të ekonomive më pak të zhvilluara (Vassos, T., 2013). (Ngulube, P., 2007) pajtohet me idenë se një nga disavantazhet e zbatimit të qeverisjes elektronike janë kostot teknologjike. Kostot përfshijnë zhvillimin e infrastrukturës, ndërveprueshmërinë e teknologjive, disponueshmërinë dhe ruajtjen e përhershme, edukimin dhe trajnimin për funksionimin dhe përdorimin e teknologjisë, struktura të kushtueshme dhe krahasimin (benchmarking). Kostoja nuk mund të jetë e pafavorshme vetëm për qeverinë, por edhe për qytetarët dhe bizneset që nuk mund ta përballojnë (MSG, 2008)

3.2 Pengesat në Lidhje me Përdorimin e Shërbimeve Online

Sipas literatures ka disa pengesa që mund të vonojnë progresin e zbatimit të qeverisjes elektronike. Shumëllojshmëria dhe kompleksiteti i iniciativave të qeverisjes elektronike nënkuptojnë ekzistencën e një game të gjerë sfidash dhe pengesash për zbatimin dhe menaxhimin e tij. Ky seksion do të prezantojë shkurtimisht sfidat e rëndësishme bazuar në rishikimin e literaturës.

3.2.1 Pengesat Teknike

Zbatimi i qeverisjes elektronike përballet me disa vështirësi teknologjike si mungesa e standardeve të përbashkëta dhe pajtueshmëria e infrastrukturës ndërmjet departamenteve dhe agjencive. Gjithashtu, privatësia dhe siguria janë barrierat kritike në zbatimin e e-qeverisjes elektronike sipas shqetësimeve të qytetarëve. Garancia nga qeveria nuk do të mjaftojë nëse nuk shoqërohet me zgjidhje teknike, transparençën e procedurave dhe mundësisht auditimin e pavarur (OECD, 2003).

Infrastruktura e TIK-ut - Mungesa apo infrastruktura e dobët e TIK-ut është një nga sfidat kryesore për zbatimin e qeverisjes elektronike. Interneti është i nevojshëm për të mundësuar ndarjen e duhur të informacionit dhe hapjen e kanaleve të reja për komunikim dhe ofrimin e shërbimeve të reja (Ndou, V., 2004). Për tranzicionin në qeverisje elektronike është e nevojshme një arkitekturë, e cila është, një grup udhëzues parimesh, modelesh dhe standartesh. Shumë vende në zhvillim vuajnë nga ndarja digjitale. Ndarja digjitale mes vendeve më të pasura dhe atyre në zhvillim është e madhe, ekonomitë me të ardhura të larta kanë 416 kompjuterë personalë për 1000 njerëz dhe ekonomitë me të ardhura të ulëta vetëm 6 për 1000 (World Bank, 2003). Megjithatë, një infrastrukturë TIK nuk përbëhet thjesht nga telekomunikacioni dhe pajisjet kompjuterike. Gatishmëria elektronike dhe njohja e TIK e cila konsiston në përdorimin e teknologjisë për të aksesuar, menaxhuar, integruar, vlerësuar dhe krijuar informacionin në mënyrë që të funksionojë në një shoqëri të dijes është gjithashtu e nevojshme në mënyrë që njerëzit të jenë në gjendje të përdorin dhe përfitojnë nga aplikacionet e qeverisjes elektronike.

Të kesh edukimin, lirinë dhe dëshirën për të hyrë në informacion është kritike për efikasitetin e qeverisjes elektronike. Mesa duket, sa më i lartë niveli i zhvillimit njerëzor, aq më shumë gjasa ka që qytetarët të priren të pranojnë dhe përdorin shërbimet e qeverisjes elektronike (Ndou, V., 2004). Prandaj, qeveritë duhet të punojnë ngushtë me sektorin privat për të krijuar një infrastrukturë moderne që do të sigurojë mundësi aksesit për grupet e shkëputura dhe individët. Kjo mungesë e infrastrukturës citohet si një nga barrierat parësore për zbatimin e qeverisjes elektronike.

Privatësia - Privatësia është një çështje kritike në zbatimin e qeverisjes elektronike në të dyja vendet e zhvilluara dhe ato në zhvillim. (Layne, K., et al, 2001) identifikuan privatësinë dhe konfidencialitetin si barriera kritike në rrugën drejt zbatimin e qeverisjes elektronike. Privatësia i referohet garancisë së një niveli të përshtatshëm të mbrojtjes në lidhje me informacionin e atribuuar ndaj një individi (Basu, S., 2004). (Seifert, W., et al, 2003) theksoi se qeverisja elektronike duhet të mbajë një sy nga mbrojtja e privatësisë individuale. Vështirësia e mbrojtjes së privatësisë individuale mund të jetë një pengesë e rëndësishme për zbatimin e qeverisjes elektronike. Përveç kësaj, ekziston nevoja për tu marrë në mënyrë efektive me çështjet e privatësisë në rrjete me qëllim rritjen e besimit të qytetarit në përdorimin e shërbimeve të qeverisjes elektronike. Besimi i qytetarëve në privatësi dhe trajtimi i kujdesshëm i çdo informacioni personal i cili ndahet me organizatat qeveritare është thelbësor për aplikacionet e qeverisjes elektronike. Për më tepër, qytetarët janë thellësisht të shqetësuar për privatësinë e jetës së tyre dhe konfidencialitetin e të dhënave personale që ata ofrojnë si pjesë e marrjes së shërbimeve shtetërore. Kështu, ata vunë në dukje se privatësia dhe konfidencialiteti duhet të mbeten prioritete gjatë krijimit dhe mirëmbajtjes së faqeve të internetit për të siguruar mbledhjen e sigurtë të të dhënave. Duke qenë se mbrojtjet e privatësisë janë të vështira për t'u ndërthurur në momentin që një sistem është ndërtuar, planifikimi dhe dizajni i sistemeve të qeverisjes elektronike duhet të përfshijnë konsideratat e privatësisë. Një politikë gjithëpërfshirëse e privatësisë duhet të specifikojë të drejtat e qytetarëve për privatësi dhe të kërkojë që të dhënat personale të mblidhen dhe të përpunohen vetëm për qëllime legjitime (Teeter, R., et al, 2003). Në qendër të shumicës së projekteve

të qeverisjes elektronike është mbledhja dhe menaxhimi i sasive të mëdha të të dhënave të qytetarëve të tilla si emrat, adresat, numrat e telefonit, historitë e punësimit, të dhënat mjekësore dhe të dhënat e pasurisë. Është e rëndësishme të theksohet se vende të ndryshme e kuptojnë ndryshe nga ana ligjore dhe kulturore atë që quhet privatësi (Seifert, W., et al, 2003).

Siguria - Në fakt, siguria është një nga sfidat më të rëndësishme për zbatimin e iniciativave të qeverisjes elektronike. Shumë studime kanë zbuluar se siguria është një nga pengesat më të rëndësishme. Siguri do të thotë mbrojtje e të gjithë informacionit dhe sistemeve kundër çdo aksesit të paautorizuar, ose modifikimeve të paautorizuara ose shkatërrimeve (Udo, G., 2001). Siguria është një komponent jetik në marrëdhëniet e besimit ndërmjet qytetarëve dhe qeverisë. Çështjet e sigurisë mund të paraqesin pengesat më të madhe për zhvillimin e shërbimeve të qeverisjes elektronike. Kështu, politikat e sigurisë dhe standardet që plotësojnë pritshmëritë e qytetarëve janë një hap i rëndësishëm drejt adresimit të këtyre shqetësimeve (Sharma, S., et al, 2003). (Smith, B., 2002) theksoi që përdorimi i zgjidhjeve të sigurisë, duke përfshirë nënshkrimet digjitale, enkriptimin, emra përdoruesish (username), fjalëkalimet, numrat unikë të klientëve, numrat e llogarive bankare dhe të tjera që transmetohen në internet dhe ruhen në mënyrë elektronike mund të ndihmojë në përmbushjen e synimeve të sigurisë në aplikacionet e qeverisjes elektronike. Për më tepër, (Seifert, W., et al, 2003) theksoi që siguria e informacionit, të referuar si siguri kibernetike ose siguria kompjuterike, është një sfidë e rëndësishme e qeverisjes elektronike. Përveç kësaj, siguria përfshin vigjilencë dhe mbrojtje të vazhdueshme kundër rrezikut në rritje të viruseve të ndryshme. Gjithashtu, njerëzit duhet të edukohen për rëndësinë e masave të sigurisë, si p.sh fjalëkalime private, për të siguruar mbrojtjen e tyre. (Teicher, J., et al, 2002) ilustronë të dhënat e publikuara dhe një anketë standarde të menaxherëve publikë australiane dhe amerikane duke vënë në dukje se siguria konsiderohet të jetë pengesë kryesore për zbatimin e qeverisjes elektronike nga 36.8% e të anketuarve australiane dhe nga 37% e të anketuarve amerikanë, duke e renditur atë në vendin e dytë si pengesa më së shumti e rëndësishme për zbatimin e qeverisjes elektronike. (Feng, L., 2003) këshilloi që, duhet të ngrihet një grup i

profesionistëve të sigurisë për t'iu përgjigjur kërcënimeve dhe shkeljeve. Gjithashtu duhet t'i jepet përparësi kryesore edhe nevojës për autoritet dhe një infrastrukturë të sistemit të kriptimit.

3.2.2 Pengesat Organizative

Zbatimi i qeverisjes elektronike nuk është vetëm një çështje e pastër teknike, por më tepër një çështje organizative (Feng, L., 2003). Sfidat organizative përfshijnë: Mbështetja nga menaxhmenti i lartë, rezistenca ndaj ndryshimit në mënyrat elektronike, bashkëpunimi dhe mungesa e personelit të kualifikuar dhe trajnimit.

Mbështetja e menaxhmentit të lartë - Implementimi i qeverisjes elektronike kërkon mbështetjen e drejtuesve dhe menaxhmentit të lartë të qeverisë për zbatimin e suksesshëm. Mbështetja e menaxhmentit të lartë i referohet premtimit nga udhëheqësit për të pranuar, mbështetur dhe adoptuar sistemet dhe aplikacionet e qeverisjes elektronike. Prandaj, ai luan një rol të rëndësishëm në adoptimin dhe zbatimin e qeverisjes elektronike (Akbulut, A., 2003). Në fakt, lidhshipi është një nga faktorët kryesorë shtytës në çdo projekt apo iniciativë të re dhe inovative, pra është e nevojshme për zbatimin e qeverisjes elektronike (McClure, D., 2001).

Rezistenca ndaj ndryshimit në mënyrat elektronike - Qeverisja elektronike është një fenomen i cili në vendin e punës nënkupton transformimin nga metodat manuale të punës në ato elektronike. Këto ndryshime të reja do të krijojnë një mjedis të ri të avancuar, krejtësisht të ndryshëm nga ajo që është përdorur për shumë vite në departamentet qeveritare (Feng, L., 2003). (Realini, A., 2002) përmendi se shumë punonjës e shohin qeverinë elektronike si kërcënim për pozitën e tyre dhe i frikësohen humbjes së punës dhe pushtetit. Megjithatë, për të ulur rezistencën për sistemet e qeverisjes elektronike punonjësit duhet kuptojnë rëndësinë e qeverisjes elektronike dhe të sigurohen që nuk do të rrezikojnë vendet e tyre të punës, por përmes rikualifikimit dhe zhvillimit të aftësive, punonjësit mund të caktohen role të reja. Për më tepër, është e rëndësishme që liderët e qeverisjes elektronike të identifikojnë burimet e rezistencës dhe të krijojnë një plan për trajtimin e tyre.

Bashkëpunimi - Bashkëpunimi dhe bashkëpunimi mes të gjithë partnerëve janë një faktor kritik në zbatimin e qeverisjes elektronike për të fituar një sistem të suksesshëm të qeverisjes elektronike (Cohen, S., et al, 2002). Ndou, V., 2004, theksoi se bashkëpunimi ndërmjet sektorit publik dhe privat është i nevojshëm për të siguruar burime, plane, aftësi dhe përvoja që qeveria përndryshe mund të mos i ketë. Qeveria duhet të inkurajojë të gjithë sektorët për të marrë pjesë në qeverisje elektronike, si në zbatim ashtu edhe në zhvillim. Mungesa e personelit të kualifikuar dhe trajnimit - Mungesa e aftësive në TIK është një sfidë e madhe në zbatimin e qeverisjes elektronike, veçanërisht në vendet në zhvillim (Ndou, V., 2004). Sistemi i qeverisjes elektronike mund të zbatohet me sukses nëse ka personel të kualifikuar në dispozicion për të marrë rolin e fillimit dhe zhvillimit të sistemit të qeverisjes elektronike (Sharma, S., et al, 2003). Në përgjithësi, është jetike përqendrimi në programe trajnimit dhe edukimi për përmirësimin e progresit të projekteve të qeverisjes elektronike. Megjithatë, trajnimi është një parakusht themelor duke qenë se me rritjen e normës së ndryshimit dhe teknologjive të reja, shfaqen praktika dhe modele konkurruese. Përfitimet e plota ekonomike të TIK varen nga procesi trajnimit dhe i aftësive të të mësuarit, i cili është ende në një fazë të rëndësishme për të gjitha qeveritë (OECD, 2003).

3.2.3 Pengesat Sociale

Çështjet sociale kanë të bëjnë kryesisht me përdorshmërinë nga një larmishmëri e madhe njerëzish. Kjo nënkupton që ndërfaqja duhet të jetë e përdorshme nga të gjithë llojet e njerëzve brenda qeverisë. Pengesat sociale përfshijnë shumë faktorë të tillë si ndarja digjitale, kultura, arsimit dhe të ardhurat. Në këtë zonë do të ilustrohen dy faktorët e parë.

Ndarja digjitale - Ndarja digjitale i referohet hendekut në mundësi ndërmjet atyre që kanë akses në internet dhe atyre që nuk kanë. Për ata të cilët nuk kanë akses në internet do të jetë e pamundur për të përfituar nga shërbimet e qeverisjes elektronike (OECD, 2003). Kështu, ndarja digjitale është "hendeku midis atyre që kanë akses në kompjuterë dhe internet dhe ata pa akses" (Blau, A., 2002). Prandaj jo të gjithë njerëzit kanë akses të përshtatshëm në kompjuterë dhe internet, qoftë për shkak të

mungesës të të ardhurave, aftësive të nevojshme ose aksesit të internetit. (Smith, B., 2002) e rekomandoi që bërja e kompjuterit të disponueshëm në vende publike, si p.sh si biblioteka, zyra postare dhe qendra tregtare, mund të ndihmojë në adresimin e ndarjes digjitale. (Feng, L., 2003) thekson se mungesa e aksesit në internet në mesin e shoqërisë konsiderohet si barriera më e rëndësishme për zhvillimin e qeverisjes elektronike.

Kultura - Barrierat kryesore për zbatimin e qeverisjes elektronike nuk janë teknike, por janë implikimet kulturore të teknologjive të reja (Feng, L., 2003). Kultura përkufizohet si një grup i rëndësishëm supozimesh, besimesh dhe vlerash që të gjitha anëtarët e një shoqërie kanë të përbashkëta (Sathe, V., 1983). Sipas (Davison, R., et al, 2003) kultura është e vështirë të studiohet pjesërisht sepse ajo nuk është një koncept i lehtë për t'u përcaktuar. Dallimet kulturore dhe modelet e sjelljes individuale luajnë një rol në pranimin dhe përdorimin e teknologjive të reja (West, D., 2001). (Chang, L., 2002) identifikon faktorët e ndryshme të kulturës: struktura sociale, arsimi, gjuha, feja, filozofia ekonomike dhe filozofia politike. (Swartz, N., 2003) gjeti që çështjet kulturore kanë ndikuar negativisht në pranimin dhe miratimin e sistemit të qeverisjes elektronike në disa vende të zhvilluara si p.sh Britania e Madhe dhe Japonia. Megjithatë, çështja kulturore është jo lehtësisht e

prekshme, asaj i duhet dhënë më shumë planifikim në mënyrë që ndryshimi teknik të zbatohet me sukses (Weisinger, J., et al, 2003).

3.2.4 Pengesat Financiare

Moon, M., 2002, deklaroi se mungesa e mbështetjes financiare konsiderohet si pengesë e rëndësishme për zbatimin e qeverisjes elektronike në shumë vende. Është e nevojshme të sigurohet disponueshmëria e burimeve buxhetore ekzistuese dhe të pritshme për të arritur qëllimet. Barriera më serioze dhe më e rëndësishme për zbatimin e qeverisjes elektronike është mungesa e parave; implementimi i qeverisjes elektronike është i shtrenjtë. (Carvin, A., et al, 2004) deklaroi se për shkak të kostos së lartë të zbatimit dhe mirëmbajtjes së sistemeve kompjuterike, shumë vende hyjnë në dilema për financimin e programeve të qeverisjes elektronike, edhe kur një ent qeveritar ka një plan për qeverisje elektronike efektive dhe të aksesueshme. (Feng, L., 2003) deklaroi se një pengesë e madhe për qeverisjen elektronike është mungesa e financave për investimin kapital në teknologjinë e re. (West, D., 2001) vuri në dukje se aftësitë e zyrave qeveritare për të vendosur shërbime online dhe për të përdorur teknologjinë për shtrirjen demokratike pengohen nga konsideratat buxhetore. Së fundmi, kostoja totale, duke përfshirë koston e lartë të harduerit të sistemeve dhe mirëmbajtjes, softuer, trajnim dhe edukim, shihen gjithmonë si barriera kryesore për agjencitë dhe qeveritë nga përdorimi i teknologjisë.

4. Qeverisja Digjitale në Shqipëri

Ministri i Shtetit për Standardet dhe Shërbimet njoftoi së fundmi mbylljen e 95% të sporteve të shërbimit publik. Pothuajse të gjitha aplikimet dhe kërkesat duhet të dorëzohen online, dhe të gjitha dokumentet zyrtare do të lëshohen në mënyrë elektronike që nga 1 Maji 2022. Shqipëria, ashtu si shumë vende të tjera, po e përqafton revolucionin digjital duke krijuar mundësi të reja për qytetarët dhe biznesin. Me zhvillimet e mëdha botërore të teknologjisë së informacionit dhe komunikimit, pajisjet elektronike teknologjike me qasje në internet po ndryshojnë në mënyrë thelbësore stilin e jetesës në pjesën më të madhe të botës duke ndikuar kështu në mënyrën se si ne punojmë, mësojmë dhe bashkëveprojmë. Në këtë kontekst, Qeveria Shqiptare ka marrë një angazhim të fortë për mbështetjen dhe promovimin e nismave digjitale si një mjet i fuqishëm që çon në qeverisje të modernizuar, rritje të njohurive për një shoqëri më të hapur dhe një zhvillim të qëndrueshëm ekonomik për qytetarët e saj. Shqipëria ka përshtatur kuadrin ligjor për shoqërinë e informacionit në përputhje me Acquis Communautaire të BE-së, duke qenë vazhdimisht në kontakt me zhvillimet dinamike të Tregut Unik Digjital.

Transformimi digjital nuk ka të bëjë vetëm me teknologjitë e reja, ai kërkon një rregullim të strukturave organizative, qeverisjes, proceseve të biznesit dhe kulturës. Ky evolucion nënkupton gjithashtu arritjen e një vizioni më të gjerë të marrëdhënieve dhe modeleve të biznesit që do të transformojnë funksionimin e shërbimeve publike. Mundësitë që teknologjitë e reja ofrojnë bëjnë të mundur që qeverisja të jetë më e prekshme dhe e përgjegjshme si dhe llogaridhënëse lidhur me nevojat e qytetarëve. Qeverisja digjitale apo e-Qeverisja është një

ndër aspektet me perspektivën më të lartë të teknologjisë së informimit dhe komunikimit. Qeveritë në të gjithë botën po shfrytëzojnë këto teknologji për zhvillimin e qasjeve të tyre në shërbimet që i ofrojnë qytetarëve, në shkallë të ndryshme adoptimi.

Rezultatet e pritshme për këto ndryshime, ashtu si edhe për masat e mëparshme të ndërmarra, janë eliminimi i radhëve në sporte, optimizimi i cilësisë së shërbimit publik, monitorimi më i saktë i afateve dhe zvogëlimi i çdo mundësie për korrupsion apo abuzim të zyrtarëve. Megjithatë zbatimi i qeverisjes digjitale përballet jo vetëm me përfitime por edhe me risqe. Privatësia dhe siguria janë barrierat kritike në zbatimin e qeverisjes digjitale sipas shqetësimeve të qytetarëve dhe ekspertëve. Garancia e sigurisë nga qeveria nuk do të mjaftojë nëse nuk shoqërohet me zgjidhje teknike, transparencën e procedurave dhe mundësisht auditimin e pavarur.

Njohja e rolit që mund të luajë teknologjia e informacionit dhe komunikimit dhe transformimi digjital në zhvillimin e mëtejshëm ekonomik dhe social dhe identifikimin e lidhjeve të përballeshme dhe të besueshme dhe disponueshmërinë e një game të gjerë shërbimesh komunikimi si një prioritet kyç sjell vlerë të shtuar dhe kërkimi mbi shërbimet digjitale është i rëndësishëm në këtë fazë të procesit të digjitalizimit të Shqipërisë. Ky punim pasqyron në mënyrë të përmbledhur situatën aktuale të digjitalizimit në Shqipëri, përfitimet dhe risqet e mundshme të lidhura me transformimin e shërbimeve publike. Në seksionin e fundit të punimit parashtrihen sfidat e së ardhmes dhe jepen modelet e suksesit të adaptimit të shërbimeve publike digjitale në botë.

4.1 Situata Aktuale e Digjitalizimit në Shqipëri

Procesi i shtrirjes së internetit në Shqipëri ka kaluar në disa etapa të rëndësishme ku dallohen qartësisht dy faza: Faza e parë nis me lidhjen për herë të parë të vendit me internet në vitin 1993 dhe vijon deri në vitin 2007. Faza e dytë fillon nga viti 2007 dhe vazhdon deri më sot (FES, 2015).

Ngadalësimi i procesit dhe investimet e pakta shtetërore apo private për përhapjen e internetit, bënë që faza e parë e webit Web 1.0, e cila karakterizohej nga shpejtësia shumë e ulët e lidhjes me internetin dhe webi statik, të zgjatej më shumë se sa në vendet e tjera të Evropës. Kjo solli edhe një kontakt disi të vonuar të përdoruesve shqiptarë me mediat sociale në internet, të cilat në vitet 2003-2004 njohën një shpërthim të paparë në vendet e zhvilluara.

Në vitin 2000 Shqipëria kishte mesatarisht 1 kompjuter në 1800 banorë, ndërkohë kur në të njëjtin vit mesatarja e 15 vendeve anëtare të BE ishte 286 kompjutera në 1000 banorë (Deiss, R., 2000). Investimet më të mëdha në vitet e fundit janë bërë në drejtim të rritjes së aksesit të internetit përmes lidhjes broadband fikse si dhe lidhjes broadband përmes telefonisë celulare. Numri i pajtimtarëve të lidhjes broadband fikse ka ardhur gjithnjë në rritje gjatë viteve të fundit. Bazuar në rezultatet e Anketës së Përdorimit të Teknologjisë së Informacionit (TIK) nga INSTAT gjatë vitit 2021, nga grup-mosha 16 - 74 vjeç, e përdorin internetin 79,3 % e popullsisë, nga të cilët 91,7 % e përdorin çdo ditë. 98,7 % e individëve kanë përdorur aparat celularë / telefona inteligjent (smart) për të hyrë në internet. Ndërkohë 22,8 % e popullsisë e përdorin internetin nëpërmjet laptopit dhe 8,8 % nëpërmjet tabletit. 98,3 % kryejnë thirrje / video thirrje (përmes Skype, Viber, WhatsApp) dhe ky tregues ka shënuar rritje prej 2,1 pikë përqindje, krahasuar me vitin 2020.

Përqindja e familjeve shqiptare që kanë akses në internet është 88,3 %, krahasuar me 83,3 % të një viti më parë. 78,3 % ose 530.755 familje kanë akses në internet me rrjet fikse broadband (rrjet optike ose kabllor, ADSL, etj.), tregues i cili ka shënuar rritje prej rreth 9,6 pikë përqindje. Përqindja e familjeve me akses në internet nëpërmjet lidhjes "mobile broadband" (3G/4G, tablet, etj), është 99,1 %, krahasuar me 90,7 % në vitin 2020.

Përdorimi i TIK nga individët e grup-moshës 16 - 74 vjeç - Individët e moshës 16-74 vjeç që kanë përdorur internetin në "tre muajt e fundit" nga momenti i kryerjes së intervistës, përfaqësojnë 79,3 % të popullsisë në studim. Tregues i cili ka regjistruar një rritje rreth 7,1 pikë përqindje, krahasuar me vitin 2020. Ndër to, përdoruesit e shpeshtë të internetit përfaqësojnë, 91,7 % të individëve (që përdorin internet çdo ditë / pothuajse çdo ditë) dhe 7,7 % (të paktën një herë në javë), krahasuar me 88,2 % dhe 10,8 % për të njëjtat kategori në 2020.

Përdorimi i e-Qeverisjes - Në vitin 2021 të gjitha kategoritë për kontaktet elektronike nëpërmjet internetit me autoritetet publike dhe disa shërbime publike, si faqet e internetit në lidhje me detyrimet e qytetarëve (p.sh, deklaratën tatimore, njoftimin për zhvendosje), të drejtat (p.sh përfitimet sociale), dokumentet zyrtare (p.sh letërnjoftim, certifikatë të lindjes), shërbimet arsimore publike (p.sh biblioteka publike, informacion mbi regjistrimin në shkollë ose universitet, shërbimet e shëndetit publik) kanë shënuar rritje. Rritja më e lartë është shënuar për kategorinë "shkarkimi apo printimi e formularëve zyrtarë" me 4,7 pikë përqindje, krahasuar me vitin 2020. 97,5 % e individëve që kanë ndërvepruar me autoritet publike nëpërmjet internetit kanë mbetur të kënaqur me shërbimet publike të ofruara.

Përdorimi i e-blerje (blerje online) - Blerjet "online" i referohen porosive të mallrave ose shërbimeve nëpërmjet internetit, blerjen e tyre nëpërmjet internetit (e-blerje) për qëllime personale nëpërmjet çdo lloji pajisjeje (desktop, i lëvizshëm ose i dorës, përfshirë telefonin celular ose telefon smart). Blerjet "online" janë kryer nga 21,4 % e popullsisë së grup-moshës 16 - 74 vjeç "në 12 muajt e fundit", nga momenti i kryerjes së intervistës, tregues i cili ka shënuar një rritje prej 1,9 pikë përqindje, krahasuar me vitin 2020. Ndër blerjet "online", produktet / shërbimet që zënë peshën më të madhe janë rroba / këpucë / aksesore me 88,9 %, të cilat kanë treguar një rritje nga viti 2020 me 4,1 pikë përqindje

Aftësitë teknologjike dhe kompjuterike - Në vitin 2021 të gjitha aftësitë teknologjike apo kompjuterike kanë shënuar rritje, ku rritja më e lartë është shënuar për aftësitë lidhur me: "instalimi i softwareve / aplikacioneve" dhe "transferimin e materialeve" përkatësisht me 8,6 pikë përqindje dhe rreth 6 pikë përqindje.

Ndërkohë përse i përket qasjes së popullsisë dhe bizneseve në shërbimet digjitale të qeverisjes kuptohet se ka pasur një trend në rritje ndër vite. MSIPA ka dorëzuar të dhënat zyrtare me kërkesë të IRM-së. Sipas këtyre të dhënave, e-Albania në periudhën qershor-dhjetor 2015 ka pasur gjithsej 126,000 vizitorë unikë që kanë kryer të paktën një shërbim brenda portalit. Nga 1 janari deri më 20 tetor 2016, gjithsej 265,000 përdorues unikë përfunduan të paktën një seancë brenda e-Albania. E-Albania ka regjistruar 1.93 milionë shqiptarë dhe biznese që ofrohen me 1207 lloje shërbimesh online dhe në kohë reale, duke shmangur radhët e gjata, trafikun, herë pas here, tarifrat dhe madje edhe rryshfetet.

4.2 Politikat Lehtësuese të Qeverisë në Lidhje me Digjitalizimin

Në zhvillimin e internetit rol të rëndësishëm patën edhe disa nisma institucionale dhe ligjore. Në vitin 1998 u miratua në Kuvend Ligji "Për telekomunikacionet në Republikën e Shqipërisë". Në të njëjtin vit u themelua Enti Rregullator i Telekomunikacioneve (ERT), që krijoi një bazë institucionale për zhvillimet në këtë fushë dhe i parapriu privatizimeve strategjike si dhe dhënies së licencave të reja për internetin, telefoninë fikse dhe atë celulare.

Sistemet elektronike të regjistrimit e procedimit administrativ në regjistrimin e licencimit e bizneseve, kryerjen e prokurimeve publike, pagesën e taksave, regjistrin civil apo marrjen e dëshmisë së penaltetit kanë rritur ndjeshëm aksesin, lehtësinë, transparencën dhe kanë ulur kostot e marrjes së këtyre shërbimeve nga qytetarë dhe bizneset. Përdorimi masiv i teknologjisë

së informacionit po bazohet në modelin e ngritjes së rrjeteve të integruara e me të gjitha garancitë e sigurisë së ruajtjes dhe përpunimit të informacionit sipas përcaktimeve ligjore të të drejtës së informimit, mbrojtjes së të dhënave personale e informacionit të klasifikuar (Roli dhe zhvillimi i E-GOV në Shqipëri, DAP).

Në kuadër të këtyre zhvillimeve janë miratuar lidhet e mëposhtme: Ligji "Për Komunikimet Elektronike"; Ligji "Për Nënshkrimin Elektronik", Ligji "Për Mbrojtjen e Të Dhënave Elektronike", Ligji "Për Tregtinë Elektronike"; Ligji "Për Dokumentin Elektronik", legjislacioni për krimin kibernetik dhe, së fundi Ligjin "Për bazat e të Dhënave Shtetërore". Strategjia ndërsektoriale për shoqërinë e informacionit u miratua nga Këshilli i Ministrave me VKM nr. 59 dt. 21.1.2009 "Për miratimin e Strategjisë Ndërsektoriale për Shoqërinë e Informacionit", pas një procesi të gjerë konsultimi me grupet e interesit.

Ndërkohë ligjet e tjera që rregullojnë teknologjinë elektronike në Shqipëri u krijuan rreth vitit 2008-2010, si Ligji "Mbi Komunikimin Elektronik në Republikën e Shqipërisë", Ligji "Për Vulën Elektronike", Ligji "Për Dokumentet Elektronike" si dhe Ligji "Për Databazat që Përdoren nga Institutionet Shtetërore".

Të gjithë këto nisma ligjore kanë pasur për qëllim rregullimin e shërbimeve elektronike në Republikën e Shqipërisë, por nuk kanë shërbyer drejtëpërsëdrejti në lehtësimin e adoptimit të përdorimit të internetit për grupime vulnerabel në Shqipëri. Megjithatë gjatë pandemisë së Covid-19, pati një bashkëpunim midis institucioneve dhe kompanive private për të ofruar pajisje elektronike dhe qasje në internet pa pagesë tek personat në nevojë dhe tek familje me të ardhura të pakta e me fëmijë që ndjekin studimet online.

5. Sfidat e të Ardhmes së Qeverisjes Digjitale

Sipas D.C. Misra (2016), e-Qeverisja ose qeverisja elektronike përtej sfidave aktuale, identifikon sfida të shtuara në të ardhmen që konsistojnë në:

- arritjen e objektivit të ofrimit efikas të shërbimeve publike
- duke parashikuar shfaqjen e teknologjive të reja dhe që qeveria të përgjigjet shpejt ndaj tyre
- kontributi i tabelave të ligave globale dhe kombëtare në formulimin dhe zbatimin e politikave të qeverisjes elektronike
- vendosja e sistemeve të besueshme të informacionit të menaxhimit (MIS)
- parashikimi dhe plotësimi i nevojave të qytetarëve për informacion dhe/ose transaksion të shpejtë dhe të lehtë për t'u përdorur
- vendosja e aftësive të përshtatshme të kërkimit në faqet e internetit të qeverisjes elektronike
- monitorimi i investimeve në qeverisjen elektronike
- vendosja e programeve të duhura të menaxhimit të marrëdhënieve me klientët (CRM) dhe/ose menaxhimit elektronik të marrëdhënieve me klientët (eCRM).
- përmisimi në mënyrë konstante të sigurisë të sistemeve të qeverisjes elektronike

Punimi arrin në përfundimin se ka potencial të madh për të ardhmen e qeverisjes elektronike në përmirësimin e proceseve të brendshme të qeverisjes, si dhe në ofrimin e shërbimeve publike pa probleme. Megjithatë, e-Qeverisja mund të shfaqet si një kanal tjetër i ofrimit të shërbimeve publike dhe jo si një instrument transformimi brenda qeverisë.

5.1 Rrugë Alternative Paralele për Shërbimet Online

Gjatë muajve të fundit në Shqipëri është parë si shqetësues eliminimi i sporteleve për ofrimin e shërbimeve të institucioneve për shkak të heqjes në mënyrë përfundimtare të alternativës për shërbimet online. Kjo ndodhi lejon ngritjen e pikëpyetjes përse i përket dilemës nëse a janë shërbimet online mjaftueshëm të sakta dhe të sigurta për zëvendësim e plotë të metodave fizike dhe a janë mjaftueshëm të aksesueshme për zhdukjen e alternativave.

Statistikat e paraqitura në pikat e mësipërme të këtij punimi qartësisht tregojnë se pjesa më e madhe e qytetarëve Shqiptarë kanë qasje në internet. Megjithatë grupe të ndryshme të shoqërisë, si grupet e marginalizuar, grupmoshat e larta dhe PRO PAK, kanë vështirësi dhe pengesa të mëdha në qasjen e shërbimeve të institucioneve online.

Statistikat tregojnë se Shqipëria pozicionohet ndër të paktat vende në botë që ka adoptuar këto zhvillime teknologjike në qeverisjen digjitale. Duke përmirësuar kështu problematika që kanë penguar zhvillimin e jetës insitucionale në Shqipëri ndër dekada.

Megjithatë duke qënë se një pjesë e popullatës ende nuk është gati të përdorë këto shërbime tërësisht, mund të rekomandohet krijimi i një fushate promovuese e cila do të synojë të njohë të gjithë qytetarët me këto shërbimet dhe mundësitë alternative në dispozicion.

Më datë 1 maj 2022, qeveria Shqiptare filloi

zbatimin e vendimit të eleminimit të sporteve fizike dhe kalimit të pothuajse çdo shërbimi publik në portalin e-albania. Megjithatë për një pjesë të konsiderueshme të bizneseve ky ndryshim ishte i hershëm dhe i gjeti të papërgatitur. Shoqata të bizneseve që operojnë në Shqipëri shprehen: (Gazeta Monitor, 2022)

Me Ligjin nr. 7/2022 Për një ndryshim në Ligjin nr. 9723, datë 3.5.2007, "Për regjistrimin e biznesit", të ndryshuar, penalitetet për regjistrime të detyrueshme të vonuara u ndryshuan nga 15.000 lekë në 60.000 lekë. Ndërkohë aplikimet online të regjistrimeve të detyrueshme hasin vështirësi të shumta. Portali e-albania shpeshherë edhe me orë të zgjata bllokohet dhe nuk arrin të përdoret. Subjektet penalizohen edhe kur e-albania nuk funksionon për shkaqe të vetë portalit. Të gjitha komunikimet kryhen nëpërmjet postës elektronike. Përgjigjet në lidhje me regjistrimet e detyrueshme, edhe pse duhet të kenë prioritet për të mos penalizuar biznesin, zgjasin nga 5 deri në 10 ditë pune.

– Regjistrimi i ndryshimit të afatit të administratorit shpesh nuk është i vlefshëm edhe në rastin kur është vetë administratori i kompanisë që kryen aplikimin.

– Në rastet kur administratori është i huaj dhe nuk ka asnjë ndryshim në të dhënat e tij/saj, sistemi kërkon dhe pranon vetëm adresë shqiptare. E njëjta problematikë haset edhe në rastet e depozitimit të pasqyrave financiare. Depozitimi i pasqyrave financiare është praktikë e konsoliduar prej vitesh, por pavarësisht kësaj, nuk njihen të dhënat e administratorëve të huaj.

– Në portalin e-albania nuk ekziston shërbimi për rezervimin e emrit, parashikuar në nenin 24 të Ligjit "Për regjistrimin e biznesit". Mungesa e këtij shërbimi sjell si pasojë rritjen e kostove të përgatitjes së dokumentacionit për hapjen e kompanive të huaja.

– Problematika shfaqen edhe te certifikatat e fiskalizimit, pasi portali jo gjithmonë dërgon e-mail automatik për ripërtëritjen e certifikatës. Mungesa e shpeshtë e këtij shërbimi çon në përfundimin e vlefshmërisë së certifikatës, ndërsa afatet e pajisjes me certifikatë të re janë shtyrë në 10 ditë pune, duke krijuar probleme për lëshimin e faturave të fiskalizuara në kohë reale.

Aktualisht 95% e shërbimeve publike ofrohen vetëm në mënyrë digjitale. Ofrimi i këtyre shërbimeve online ka përfitime të numërta siç shpjegohet qartë dhe në pikat e tjera të këtij punimi. Qytetarët kursejnë kohë, shmangin radhën, e po ashtu nuk bëhen pjesë e korrupsionit në këmbim të një shërbimi të caktuar. Megjithatë mungesa e një alternative sjell në vëmendje konceptin e të "vendosurit të të gjitha vezëve në një shportë". Duke rrezikuar kështu stabilitetin në raste ekstreme të sulmeve kibernetike në kohë turbulencash të marrëdhënive me jashtë.

5.2 Mbledhja e të Dhënave

Qeveritë në të gjithë Evropën dhe Amerikën e Veriut kanë rishikuar së fundmi mënyrat në të cilat ato i ofrojnë publikut dhe departamenteve të tyre akses në të dhënat elektronike (Johnson, C.W., Raue, S., 2010). Arkitekturat e shërbimeve të informacionit janë propozuar si një komponent i rëndësishëm i vizioneve të reja të e-Qeverisjes. Këto teknologji të bazuara në web ofrojnë përfitime të mëdha duke përcaktuar ndërfaqe të përbashkëta midis sistemeve të ndryshme të informacionit, duke u mundësuar shërbimeve qeveritare të ndajnë informacionin me anëtarët e publikut dhe mes njëri-tjetrit. Megjithatë, futja e arkitekturave të e-Qeverisjes krijon gjithashtu një sërë shqetësimesh. Pasaktësitë ose gabimet mund të përhapen përtej organizatave që janë përgjegjëse për ruajtjen e burimit. Ekziston gjithashtu një shqetësim se të dhënat, të cilat fillimisht u mbledhën për aplikime të përgjithshme, do të integrohen në sistemet kritike të sigurisë pa nivelet përkatëse të sigurisë ose integritetit të të dhënave.

Mbledhja e të dhënave të qytetarëve dhe bizneseve nga institucione publike të ndryshme dhe shkëmbimi e ndërveprimi i këtyre informacioneve dhe të dhënave për të krijuar një profil për qytetarët dhe bizneset mund të mbahet si një ndër arritjet më të mëdha të përdorimit të teknologjisë në qeverisjen digjitale në ditët e sotme. Megjithatë dilema e madhe konsiston që qëllimi i këtyre arritjeve për të lehtësuar aksesin në shërbime të qytetarëve nuk duhet të justifikojë mjetin e mbledhjes së këtyre informacioneve dhe të dhënave.

Ky mjet momentalisht nuk ka përkrahje ligjore në mungesë të legjislacionit të strukturuar, specifikuar dhe mbrojtës të të dhënave personale në zbatim.

5.3 Mënyrat më të Mira për Adoptimin e Shërbimeve Digjitale

Ka disa studime mbi adoptimin e qeverisjes elektronike dhe gjetjet pas një rishikimi rigoroz të literaturës ilustronë besimin si faktorin më të rëndësishëm të nevojshëm për adoptimin e qeverisë. Prandaj, suksesi i projekteve të qeverisjes elektronike varet nga besimi ndërmjet qeverisë dhe qytetarëve (E-government Handbook, 2007). Një numër i madh publikimesh e konsiderojnë besimin si një faktor të rëndësishëm për adoptimin e qeverisjes elektronike dhe identifikojnë komunikimin si një masë të rëndësishme për të ndërtuar besimin ndaj qeverisjes elektronike. Besimi në institucione mund të rritet përmes legjislacionit me masa të tilla si zhvillimi dhe zbatimi i ligjeve kibernetike, standardet e kriptimit dhe e drejta për informacion.

Qeveria duhet të komunikojë aftësinë dhe përkushtimin e saj për t'u ofruar qytetarëve shërbime online të përshtatshme dhe të besueshme (Belanger, F., et al, 2005). Mungesa e ndërgjegjësimit të qytetarëve për përfitimet e e-Qeverisjes ka kontribuar në rënien e shkallës së adoptimit të e-Qeverisjes (Pilling, W., et al, 2007). Komunikimi ka pasur ndikime pozitive në miratimin e e-Qeverisë shërbime në Kanada, Singapor, Dubai dhe Holandë (Teerling, M., et al, 2009). Kështu, komunikimi efektiv dhe i targetuar është i nevojshëm për të ndërtuar ndërgjegjësimin, njohuritë e qytetarëve, perceptimet dhe besimin ndaj shërbimeve të qeverisjes elektronike (Teerling, M., et al, 2009).

Privatësia e informacionit, është një nga faktorët kryesorë që ndikon në zhvillimin e shërbimeve të qeverisjes elektronike (Fedorowicz, J., et al, 2010), (Park, R., 2008). Praktikrat e organizatave qeveritare në mbledhjen, trajtimin, dhe shpërndarjen e të dhënave personale të qytetarëve/përdoruesve janë të rëndësishme për të ruajtur privatësinë, dhe këto procedura duhet të

njihen dhe të besohen nga qytetarët (Carter, L., et al, 2010). Njerëzit kanë nevojë për garanci nga ofruesit e shërbimeve se informacioni i tyre personal nuk do të ndryshohet, zbulohet, fshihet ose keqpërdoret në çfarëdo mënyre. Prandaj, organizatat qeveritare kërkohet që të miratojnë praktika të përshtatshme të privatësisë për të siguruar mbrojtjen e privatësisë së përdoruesve. Por edhe nëse praktikrat e privatësisë miratohen, nuk ka asnjë mënyrë që qytetarët ta bëjnë vetë inspektimin se si trajtohen të dhënat, kështu që ata duhet t'i besojnë organizatës dhe procedurave të përfshira. Prandaj, besimi është një çështje kritike për ndarjen e informacionit personal në kontekstin e shërbimeve online (Liu, C., et al, 2005) dhe konsiderohet si një nga faktorët kryesorë që ndikon në adoptimin e shërbimeve elektronike nga përdoruesit (Park, R., 2008). Studimet e mëparshme tregojnë se besimi ndikon tek adoptimi i përdoruesve me shërbimet e qeverisjes elektronike (Abri, D., et al, 2009).

Autorët, Choudrie, J., et al, 2009, hetuan marrëdhëniet midis privatësisë, besimit dhe adoptimit të qeverisjes elektronike në UK dhe zbuluan se të anketuarit që ishin të shqetësuar në lidhje me privatësinë e informacionit të tyre raportuan dukshëm më pak qëllim për t'u përdorur shërbimet e qeverisjes elektronike sesa ato që ishin më pak të shqetësuar (Choudrie, J., et al, Olla, 2009). (Sarabdeen, J., et al, 2014) hetuan ndikimin e shqetësimeve të privatësisë dhe sigurisë në adoptimin e qeverisjes elektronike në Dubai dhe zbuluan se shqetësimet e sigurisë dhe privatësisë ishin faktorë të rëndësishëm që ndikojnë në adoptimin e qeverisjes elektronike (Sarabdeen, J., et al, 2014). Në mënyrë të ngjashme, (Abri, D., et al, 2009) hetuan ndikimin e shqetësimeve të privatësisë në synimet e qytetarëve Omanë për të përdorur shërbimet e qeverisjes elektronike (Abri, D., et al, 2009). Gjetjet e tyre tregojnë se njerëzit me shqetësime të larta për privatësinë kanë perceptime të ulëta të besimit në shërbimet e qeverisjes elektronike dhe synim të ulët për të përdorur ato. Në përgjithësi, literatura e tregon fuqishëm se shqetësimet në privatësi janë paraardhës për besimin dhe adoptimin e shërbimeve të qeverisjes elektronike.

Në literaturën e sistemit të informacionit tregohet se pasojat e mundshme të shqetësimeve të

përmendura për privatësinë përfshijnë për shembull mungesën e besimit dhe/ose synimet e dobëta për t'u përdorur shërbimi online (Hong, W., et al, 2013). Për të reduktuar shqetësimet për privatësinë, organizatat duhet të ofrojnë garanci për privatësinë, gjë që gjithashtu mund të rrisë besimin dhe synimet për të përdorur shërbimet elektronike. Sigurimi i privatësisë organizative është një praktikë që një organizatë zbaton për të siguruar përdoruesit e shërbimit që janë bërë mjaft përpjekje për të mbrojtur informacionin personal (Xu, H., et al, 2011). Studimet e praktikave të privatësisë së qeverisjes elektronike fokusohen në kontrollimin e disponueshmërisë së politikave të privatësisë në faqet e internetit të qeverisjes elektronike, duke vlerësuar kuptueshmërinë dhe qartësinë e politikave të disponueshme të privatësisë dhe hetimin e nivelit të ndërgjegjësimit të përdoruesve për politikën e privatësisë (Kuzma, J., 2010). Shumica e studimeve arrijnë në përfundimin se një politikë efektive e privatësisë redukton mungesën e besimit të përdoruesve të qeverisja elektronike dhe mosgatishmërinë për të përdorur shërbimet e qeverisjes elektronike. Studimi aktual heton perceptimet e përdoruesve të shërbimeve për efektivitetin e politikave të privatësisë dhe rregulloren e brendshme të privatësisë së organizatës. Sipas (Culnan, M., et al, 2003), politika e privatësisë dhe rregullorja e brendshme janë 2 nga praktikën e zakonshme që një organizatë mund të aplikojë. Identifikimi i faktorëve që përcaktojnë suksesin e adoptimit të qeverisjes elektronike është një sfidë e rëndësishme. Faktorët e suksesit janë ato fusha dhe operacione në të cilat duhet fokusuar kryesisht për të arritur rezultatet më të kënaqshme të adoptimit të qeverisjes elektronike (Ziemba, E., et al, (2012), (Ziemba, E., et al, 2013). Në literaturë ka disa përkufizime të faktorëve kritikë të suksesit për qeverisjen elektronike. Në qasjen Oyomno, zhvillimi i infrastrukturës së TIK-ut, aftësitë e burimeve njerëzore, lidhshipi dhe menaxhimi në nivel organizativ përcaktojnë adoptimin e suksesshëm të qeverisjes elektronike (Oyomno, G., 2004).

Përpjekjet e qeverisë së Mbretërisë së Bashkuar në realizimin e objektivit të saj të qeverisjes elek

tronike ndihmuan për të ilustruar dy perspektiva të kufizimeve të qeverisjes elektronike: perspektiva e qytetarëve dhe perspektiva e qeverisë (Choudrie, J., et al, 2005). Kufizimet më të rëndësishme nga perspektiva e qytetarëve ishin: mungesa e aksesit në internet, pabarazitë në njohuritë kompjuterike, hendeku i gjeneratave, mungesa e ndërgjegjësimit, pengesa gjuhësore, frika e sigurisë, mungesa e besimit, faqet e internetit jo miqësore për përdoruesit. Konsideratat më të rëndësishme nga këndvështrimi i qeverisë ishin: mungesa e financave, mungesa e aftësisë dhe teknologjisë, presionet politike, ligjet për mbrojtjen e të dhënave dhe sigurisë, rezistencën e stafit ndaj ndryshimeve.

Një ndër faktorët më të rëndësishëm për adoptimin e qeverisjes elektronike lidhet me faktorët organizativ. Është e arsyeshme të pritet që aty ku lidhshipi i qeverisjes elektronike (vizionarët) nxisin qeverisjen elektronike do të ketë pak ose aspak probleme në adoptimin e qeverisjes elektronike. Për më tepër, koordinimi i investimeve publike në TIK dhe mbështetja e menaxhmentit të lartë u identifikuan si faktorë kryesorë. Sipas (EUROCITIES, 2007) për të ofruar shërbime elektronike më të vlefshme organizatat duhet të orientohen nga përdoruesit, administratat publike duhet të bëhen "të drejtuara nga qytetarët". Për të ofruar shërbime elektronike më të zgjuara, administratat publike duhet të arrijnë nivele më të larta të ndërveprimit brenda vetes dhe me administrata të tjera publike. Në këtë kuptim, zyrat mbështetëse (back office) duhet të ristrukturohen në mënyrë që të gjitha proceset e tyre të jenë të ndërveprueshme. Procese të ndryshme nga administrata publike të ndryshme duhet të ndërveprojnë.

Është e rëndësishme të përforcohet përdorimi i standardeve për shërbimet e qeverisjes elektronike si mënyrë për të arritur ndërveprueshmërinë ndërmjet tyre, dhe në këtë proces inputi i profesionistëve të TIK-ut është thelbësor. Paralelisht, platformat e ndërveprueshme duhet të vendosen dhe të mbështeten nga organizata të reja në gjendje të luajnë një rol neutral në zinxhirin e Shërbimeve elektronike nga administratat publike të ndryshme. Mbështetja politike është e domosdoshme për të pasur sukses në një proces të tillë.

Sipas (EUROCITIES, 2007) për të siguruar një përdorim më të gjerë, qytetet duhet të përfshijnë gjithashtu promovimin e përdorimit të shërbimeve elektronike të duhura kur planifikojnë veprime të ardhshme.

Identifikimi dhe kuptimi i faktorëve të suksesit të qeverisjes elektronike kanë rëndësi për adopti

min e qeverisjes elektronike. Sfidat më të rëndësishme për t'u kapërcyer në këtë aspekt është të kuptosh se nuk ka një zgjidhje universale për çdo situatë. Vendet evropiane karakterizohen nga shumë ndryshime politike, ekonomike, sociale dhe kontekstet e qeverisjes, të cilat kërkojnë qasje të ndryshme.

6. Gjetjet Kryesore

Transformimi digjital i administratës publike është pozitiv për një vend dhe qytetarët e tij. Në fakt, zbatimi i teknologjisë digjitale brenda institucioneve publike është një mundësi që duhet shfrytëzuar sa më parë. Qeveritë zakonisht i përqendrojnë përpjekjet e tyre për digjitalizimin në katër qasje: shërbimet publike, proceset e biznesit, komunikimi dhe shkëmbimi i të dhënave dhe transparenca.

Sipas UN, 2020, Shqipëria renditet më vendin e 59-të globalisht në zhvillimin e qeverisjes elektronike me dhe gjithashtu përfshihet midis trembëdhjetë vendeve (Shqipëria, Argjentina, Brazili, Kolumbia, Kroacia, Ekuador, Kazakistani, Meksika, Omani, Peruja, Serbia, Tajlanda dhe Turqia) që kanë kapital njerëzor shumë të zhvilluar, por infrastruktura e tyre mund të pengojë përparimin e mëtejshëm në zhvillimin e qeverisjes elektronike. Gjithashtu Raporti i Diagnostifikimit Digjital, i përgatitur në kuadër të Studimit të Fizibilitetit WBIF19, thekson se shërbimet e-Government, u janë mundësuar pothuajse të gjitha bashkive. Kjo ka ardhur si pasojë e një niveli të kënaqshëm të aftësive për TIK dhe për përdorimin e tij. Indeksi i ITU-së i vitit 2017, për zhvillimin e TIK ("IDI"), e rendit Shqipërinë, mbi nivelin mesatar të nënindekseve IDI, në lidhje me aftësitë dhe përdorimin. Në ditët e sotme, pika më e dobët e Shqipërisë është infrastruktura e TIK, në veçanti infrastruktura Broadband (me shpejtësi të lartë), si në lidhje me disponueshmërinë, ashtu edhe me cilësinë (shpejtësinë).

Aktualisht 95% e shërbimeve publike ofrohen vetëm në mënyrë digjitale. Ofrimi i këtyre shërbimeve online ka përfitime të numërta ashtu si edhe sfida të shumta siç shpjegohet qartë dhe

në pikat e tjera të këtij punimi. Qytetarët kursejnë kohë, shmangin radhën, e po ashtu nuk bëhen pjesë e korrupsionit në këmbim të një shërbimi të caktuar. Megjithatë pyetjes nëse a janë shërbimet online mjaftueshëm të sakta dhe të sigurta për zëvendësimin e plotë të metodave fizike dhe a janë mjaftueshëm të aksesueshme për zhdukjen e alternativave nuk mund t'i përgjigjemi plotësisht po, të paktën për një periudhë 3-5 vjecare. Nuk mund t'i përgjigjemi plotësisht po, për sa kohë që qytetarët kanë vështirësi të mëdha në përdorimin e këtij sistemi për një sërë arsyesh, duke filluar nga zotërimi i një smart-phone ose kompjuteri të lidhur me internetin, deri te aftësia për të përdorur një platformë online që kërkon disa aftësi bazë. Nuk mund t'i përgjigjemi po, për sa kohë që ka ende grupe të ndryshme të shoqërisë, si grupet e marginalizuar apo grupmoshat e larta që kanë vështirësi dhe pengesa të mëdha në qasjen e shërbimeve të institucioneve online. Nuk mund t'i përgjigjemi po për sa kohë një kategori tjetër sic janë familjet me të ardhura të ulëta (shumica e të cilave jetojnë në zona rurale), nuk kanë një lidhje të qëndrueshme interneti dhe kryesisht nuk kanë telefona inteligjentë apo kompjuterë. Sipas të dhënave më të fundit, pjesa e disponueshme e përdoruesve të internetit në shkallë vendi është rreth 88%; pjesa tjetër jeton kryesisht nën kufirin e varfërisë dhe nuk ka pasur kurrë mundësi të ketë ndonjë qasje teknologjike. Ka një ndarje të konsiderueshme (digjital gap), midis zonave rurale-urbane, kryesisht për shkak të mungesës së infrastrukturës së përshtatshme për të siguruar lidhjen në këto zona. Teksa zonat rurale përfaqësojnë 39.7% të popullsisë, vetëm 3.4% e popullsisë që banon në këto zona është e

lidhur me internet (European Commission, 2018) Për më tepër duke pasur parasysh dy incidente të mëdha që kanë ndodhur brenda një periudhe të shkurtër në Shqipëri si publikimi e të dhënave personale të shqiptarëve (Dhjetor 2021) dhe incidenti me i fundit sulmi kibernetik në portalin e-Albania (Korrik 2022) duke nxjerrë jashtë funksionit të gjitha shërbimet e administratës publike dhe rrezikimin e të dhënave të shqiptarëve për disa ditë me rradhë mund të themi që ka ende punë për të bërë ne lidhje me zhvillimin e sukseshëm të qeverisjes digjitale. Vetëm 15% e projekteve të qeverisjes elektronike janë konsideruar si sukses, 50% si sukses i pjesshëm dhe 35% si dështim total, ka shumë modele sukse të qeverisjes digjitale (Estonia, Finlanda, Islanda, Ukraina, etj) të cilat janë hartuar bazuar në

parime universale dhe për këtë arsye janë të transferueshme dhe të adaptueshme edhe në mjedise unike politike dhe kulturore sepse parimet e sigurisë së informacionit, qeverisja e mirë dhe privatësia janë relativisht universale në të gjithë vendet demokratike (Tammearu, K., 2021).

Shqipëria duhet ende të punojë fort për të arritur sigurinë e të dhënave në lidhje me digjitalizimin total të sporteleve, sepse mungesa e një alternative rrezikon stabilitetin në raste ekstreme të sulmeve kibernetike në kohë turbulencash të marrëdhënive me jashtë dhe jo vetëm, prandaj do të ishte e sugjerueshme pasja e një alternative paralele e cila siguron në çdo kohë mbrojtjen e të dhënave e cila është parësore.

Referenca

- Abri, D., et al, 2009: Examining the impact of E-privacy risk concerns on citizens' intentions to use E-government services: An Oman perspective
- Abu Shanab, E., 2014: Antecedents of trust in e-government services: an empirical test in Jordan
- Akbulut, A., 2003: An investigation of the factors that influence electronic information sharing between state and local agencies
- Alasem, N., 2015: Privacy and eGovernment in Saudi Arabia
- Allen, B., et al, 2001: E-governance and government on-line in Canada: partnerships, people and prospects
- Alshehri, M., 2011: Implementation of e-Government: Advantages and Challenges. URL: https://www.academia.edu/1007717/Implementation_of_e_Government_Advantages_and_Challenges
- Angelopoulos, S., et al, 2010: New service development in e-government: identifying critical success factors
- Asgarkhani, M., 2005: Digital government and its effectiveness in public management reform: A local government perspective
- Basu, S., 2004: E-government and Developing Countries: an Overview
- Blau, A., 2002: Access isn't enough. American Libraries
- Bwalya, K., et al, 2012: e-Government and Technological Utopianism: Exploring Zambia's Challenges and Opportunities URL: www.ejeg.com
- Carter, L., et al, 2005: The utilization of e-government services: Citizen trust, innovation and acceptance factors
- Carter, L., et al, 2010: Information privacy concerns and e-government: a research agenda
- Carvin, A., et al, 2004: E-government for all: Ensuring equitable access to online government services
- Chang, L., 2002: Cross-Cultural Differences in International Management using Kluckhohn-Strodtbeck framework
- Choudrie, J., et al, 2005: Realising e-government in the UK: rural and urban challenges
- Choudrie, J., et al, 2009: Exploring the issues of security, privacy and trust in eGovernment: UK Citizens' perspective
- Cohen, S., et al, 2002: The Future of Egovernment: A Projection of Potential Trends and Issues
- Cullen, R., 2008: Citizens' concerns about the privacy of personal information held by government: a comparative study, Japan and New Zealand
- Cullen, R., et al, 2007: Information privacy and trust in government: a citizen-based perspective from New Zealand
- Culnan, M., et al, 2003: Consumer privacy: balancing economic and justice considerations
- Cursey, D., et al, 2008: Models of E-Government: Are They Correct? An Empirical Assessment. URL: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1111/j.1540-6210.2008.00888.x>
- Davison, R., et al, 2003: Cultural Issues and IT Management: Past and Present
- Deiss, Richard, Rapid growth of Internet and mobile phone usage in Candidate Countries in 2000. URL: <http://www.uni-mannheim.de/>
- Demchak, C., et al, 2000: Webbing governance: National differences in constructing the public face
- Eurocities, 2007: Key success factors for the adoption of eServices
- European Commission, 2018: Albania Report URL: https://ec.europa.eu/neighbourhood-enlargement/albania-report-2018_en
- European Commission, 2007: The user challenge benchmarking the supply of public services
- European Commission, 2010: Digitizing Public Services in Europe: Putting ambition into action, (Capgemini)

- Evans, D., et al, 2006: E-Government: Evolving relationship of citizens and government, domestic, and international development
- Fagan, J., et al, 2001: Citizen's access to online state legislative documents
- Fedorowicz, J., et al, 2010: Barriers to interorganizational information sharing in e-government: a Stakeholder analysis
- Feng, L., 2003: Implementing E-government Strategy in Scotland: Current Situation and Emerging Issues
- Florini, A., 2000: Does the invisible hand need a transparent glove? The politics of transparency.
- World Bank Annual Conference on Development Economics
- Grönlund, Å., et al, 2005: Introducing e-gov: history, definitions, and issues
- Heeks, R., 2002: eGovernment in Africa: Promise and Practice
- Hiller, J., et al, 2001: Privacy strategies for Electronic Government. URL: <http://www.businessofgovernment.org/report/privacy-strategies-electronic-government>
- Ho, A., 2002: Reinventing local governments and the e-Government initiative. Public Administration Review
- Holliday, I., 2002: Building e-Government in East and Southeast Asia: Regional rhetoric and national (in) action
- Hong, W., et al, 2013: Internet privacy concerns: an integrated conceptualization and four empirical studies
- Hoofnagle, C., et al, 2010: How young adults differ from older adults when it comes to information privacy attitudes and policies
- Jay, L., 2006: AT&T Sued for Role in Aiding US Government Surveillance. TechNewsWorld. URL <http://www.technewsworld.com/story/48629.html>. Retrieved 28-12-2013
- Kaaya, J., 2012: Implementing e-Government Services in East Africa: Assessing Status through Content Analysis of Government Websites. URL: www.ejeg.com
- Kauvar, G., 1998: Electronic government: Concepts, visions, and strategies, The KAPAS International Symposium on Electronic Government: Visions and strategies:
- Kim, S., et al, 2005: Achieving administrative transparency through information systems: A case study in the Seoul Metropolitan Government.
- Kim, S., et al, 2009: An institutional analysis of an e-government system for anti-corruption: The case of OPEN
- Kuzma, J., 2010: An examination of privacy policies of US Government Senate websites
- La Porte, T., et al, 2002: Democracy and bureaucracy in the age of the Web: Empirical findings and theoretical speculations
- Layne, K., et al, 2001: Developing fully functional E-government: A four stage model
- Lee, J., et al, 2011: The willingness of e-Government service adoption by business users: The role of offline service quality and trust in technology
- Letch, N., et al, 2008: Excluded again: implications of integrated e-government systems for those at the margins
- Liu, C., et al, 2005: Beyond concern a privacy-trust-behavior intention model of electronic commerce
- Majozi, S., 2012: The advantages and Disadvantages URL: <http://virusmogare.blogspot.com/2012/11/the-advantages-and-disadvantages-of.html>
- Mbi implikimet e sigurisë të qeverisjes elektronike: Vlerësimi i rreziqeve të arkitekturave të informacionit të ndërmarrjeve në aplikacionet kritike të sigurisë Christopher W. Johnson & Stefan Raue https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-642-15651-9_30

- McClure, D., 2001: Electronic Government: Challenges Must Be Addressed with Effective Leadership and Management. URL: <http://www.gao.gov/new.items/d01959t.pdf>
- MSG, 2008: Advantages/Disadvantages of Electronic Government. URL: <http://msg-itlg.blogspot.com/2008/01/advantagesdisadvantages-of-electronic>
- Mundy, D., et al, 2010: Towards a Framework for eGovernment Development in Nigeria
- Ndou, V., 2004: E-government for developing countries: opportunities and challenges. The Electronic Journal on Information Systems in Developing Countries
- Ndou, V., 2004: E-Government for Developing Countries: Opportunities and Challenges. Electronic Journal on Information Systems in Developing Countries
- Ngulube, P., 2007: The Nature and Accessibility of E-Government in Sub Saharan Africa
- OECD, 2003: E-Government Flagship Report "The E-Government Imperative"
- Oyomno, G., 2004: Towards a framework for assessing the maturity of government capabilities for 'egovernment'
- Park, R., 2008: Measuring factors that influence the success of e-government initiatives
- Pilling, W., et al, 2007: Moving towards e-government –effective strategies for increasing access and use of the internet among non-internet users in US and UK
- Realini, A., 2004: G2G E-Government: The Big Challenge for Europe. University of Zurich
- Roadmap for E-government in the Developing World, 2002. 10 Questions E-government Leaders Should Ask Themselves
- Ryan, S., 2007: Analysis: New Law Gives Government Six Months to Turn Internet and Phone Systems into Permanent Spying Architecture. URL: <http://blog.wired.com/27bstroke6>
- Sarabdeen, J., et al, 2014: E-Government users' privacy and security concerns and availability of laws in Dubai
- Sathe, V., 1983: Implications of corporate culture: a manager's guide to action. Organizational dynamics
- Seifert, W., et al, 2003: The Transformative Potential of E-Government in Transitional Democracies
- Sharma, G., et al, 2012: Empirical Investigation on Adoption of E-governance Services in Developing Countries and Ethical Issues
- Sharma, S., et al, 2003: Building Blocks of an E-government- A Framework
- SKAN News, 2022: Aftësia digjitale, Shqipëria në fund të Europës/ EUROSTAT: Vetëm 1 në 4 shqiptarë kanë aftësi bazë të teknologjike. URL: <https://siu.scan-tv.com/aftesia-digjitale-shqiperia-ne-fund-te-europes-eurostat-vetem-1-ne-4-shqiptarë-kane-aftesi-bazë-te-teknologjise/>
- Smith, B., 2002: E-government in Local Council's. Hunter's Hill Council
- Steijn, W., et al, 2015: Privacy under Construction: a developmental perspective on privacy perception
- Swartz, N., 2003: British Slow to Use E-government Services
- Tammearu, K., 2021: WHAT THE UNITED STATES CAN LEARN FROM ESTONIA ON E-GOVERNANCE: The Building Blocks of a Seamless Digital Society, CEPA
- Teerling, M., et al, 2009: Multi-Channel marketing: An experiment on leading citizens to online public services
- Teeter, R., et al, 2003: The new e-government equation: ease, engagement, privacy and protection
- Teicher, J., et al, 2002: E-government in Australia: Promise and Progress
- Udo, G., 2001: Privacy Security Concerns as Major barriers for e-commerce: A survey study
- Vassos, T., 2013: .ehow Contributor: Advantages &

- Disadvantages of E-Governance. URL: http://www.ehow.com/info_8473642_advantages-disadvantages-egovernance.html
- Weisinger, J., et al, 2003: The Importance of Situating Culture in Cross- Cultural IT Management
- West, D., 2001: State and Federal E-government in United States. URL: <http://www.insidepolitics.org/egovt01us.html>
- World Bank, 2003: World Development Indicators. URL: <http://www.worldbank.org/data/wdi2003/>
- Xu, H., et al, 2011: Information privacy concerns: linking individual perceptions with institutional privacy assurances information privacy concerns
- Zhao, F., 2011: Impact of national culture on e-government development: a global study
- Ziemba, E., et al, 2012: E-government application at the regional level in Poland – the case of SEKAP
- Ziemba, E., et al, 2013: A model for success factors for e-government adoption – the case of Poland
- Ziemba, E., et al, 2013: A pragmatic approach to the e-government maturity in Poland – implementation and usage of SEKAP

Fondazioni Qemal Stafa

www.fqs.al
secretary@fqs.al