

PERCEPTIMI PUBLIK PËR QEVERISJEN DIGJITALE DHE OFRIMIN E SHËRBIMËVE ONLINE NË SHQIPËRI

RAPORT VLERËSIMI



Tiranë, 2024

QENDRESA
QYTETARE



NATIONAL
ENDOWMENT
FOR
DEMOCRACY

SUPPORTING FREEDOM AROUND THE WORLD

www.qeverisja.qq.com.al

Tiranë, 2024

Disclaimer: Ky raport u përgatit nga Qendresa Qytetare në kuadër të nismës “Qëndresë për Qeverisje të Mirë” mbështetur nga Natonal Endoëment for Democracy. Mendimet e shprehura në këtë raport janë të autorit dhe nuk përfaqësojnë domosdoshmërisht mendimet e donatorit.

© Qëndresa Qytetare, Tiranë, Shqipëri 2024. Të gjitha të drejtat e rezervuara.

Autor: Erisa Proko



Tabela e Përmbajtjes

INDEKSI I GRAFIKËVE.....	4
SHKURTIME DHE AKRONIME.....	6
PËRMBLEDHJE EKZEKUTIVE.....	7
HYRJE.....	14
METODOLOGJIA.....	15
Kufizimet e vlerësimit.....	16
Informacion i përgjithshëm mbi demografinë:.....	16
Aftësia për Përdorimin e Shërbimeve Online.....	18
Besueshmëria dhe Siguria në ofrimin e shërbimeve online.....	33
Roli që luan ofrimi i shërbimeve online në jetën e qytetarëve.....	38
KONKLUZIONE DHE REKOMANDIME.....	40
BIBLIOGRAFIA.....	44



INDEKSI I GRAFIKËVE

Grafiku 1: Të dhëna demografike

Grafiku 2: Mjetet e përdorura për të aksesuar internetin për të marrë shërbime online

Grafiku 3: Shpeshhtësia e përdorimit të internetit për marrjen e shërbimeve publike/administrative online

Grafiku 4: Niveli i njohurive rreth konceptit të qeverisjes digjitale

Grafiku 5: Njohuri për ekzistencën e ofrimit të shërbimeve nga qeveris nëpërmjet portalit e-Albania

Grafiku 6: Vlerësimi i komunikimit dhe marrjes së shërbimeve nga institucionet publike në Shqipëri online nëpërmjet teknologjisë

Grafiku 7: Ndikimi që kanë shërbimeve publike digjitale në rritjen e nivelit të pjesëmarrjes së qytetarëve në proceset e vendimmarrjes të qeverisjes në nivelin qendror dhe vendor.

Grafiku 8: Njohuritë rreth shërbimeve që ofrohen nëpërmjet portalit e-Albania

Grafiku 9: Format që përdoren për të aksesuar portalin e-Albania

Grafiku 10: Shërbimet publike/administrative të ofruara nga portali e-Albania të përdorura më shpesh

Grafiku 11: Zotërimi i njohurive të mjaftueshme për të aksesuar shërbimet publike/administrative të ofruara online nëpërmjet përdorimit të portalit e-Albania

Grafiku 12: Vlerësimi i procesit të marrjes së shërbimeve publike/administrative online nëpërmjet portalit e-Albania

Grafiku 13: Ofrimi i shërbimeve publike/administrative "vetëm" online dhe heqja e kontaktit fizik me sportelet në institucionet publike, e ka përmirësuar dhe/ose lehtësuar jetën e qytetarëve dhe bizneseve

Grafiku 14: Vështirësitë në përdorimin e platformës digjitale e-Albania

Grafiku 15: Shërbimet publike/administrative online lehtësisht të aksesueshme për të tjerë persona që njihni ose keni dëgjuar

Grafiku 16: Mënyra më e mirë dhe me efikase e ofrimit të shërbimeve publike/administrative

Grafiku 17: Besimi tek ofrimi i shërbimeve publike/administrative online

Grafiku 18: Siguria e të dhënave personale



Grafiku 19: Ulja e korrupsionit nga ofrimi i shërbimeve publike/administrative online

Grafiku 20: Çfarë siguron ofrimi shërbimeve digjitale online

Grafiku 21: Ofrimi i shërbimeve publike/administrative online vendosin shtresën e varfër të popullsisë në disavantazh

Grafiku 22: Nga ofrimi i shërbimeve publike/administrative online përfitojnë vetëm të pasurit dhe personat me influencë

Grafiku 23: Qytetarët në zonat rurale mundën të përfitojnë shumë nga ofrimi i shërbimeve publike/administrative online

Grafiku 24: Nga ofrimi i shërbimeve publike/administrative online përfitojnë vetëm qytetarët që jetojnë në zona urbane



SHKURTIME DHE AKRONIME

OECD	Organizata për Bashkëpunim dhe Zhvillim Ekonomik
BE	Bashkimi Evropian
INSTAT	Instituti i Statistikave
TIK	Teknologjia e Informimit dhe Komunikimit
AKSHI	Agjencia Kombwtare e Shoqwrishw sw Informacionit
AKEP	Autoriteti i Komunikimeve Elektronike dhe Postare
QShQ	Qendër Shërbimi me një ndalesë
ADISA	Agjencia për Ofrimin e Shërbimeve Publike të Integruara
SQDNE	Sistemi i Qarkullimit të Dokumenteve me Nënshkrim Elektronik
EGDI	E-Government Development Index
IA	Inteligjenca Artificiale



PËRMBLEDHJE EKZEKUTIVE

Qeverisja digjitale përkufizohet nga OECD¹ si "përdorimi i teknologjive të informacionit dhe komunikimit (TIK), veçanërisht Internetit, për të siguruar një qeverisje më të mirë". Ky përkufizim e fokuson vëmendjen në arsyen se pse shtetet po zbatojnë qeverisjen digjitale, më shumë se sa vetë mjetet e TIK. Me qëllim përballimin e presionit për të rritur performancën e qeverisë duke qenë përgjegjës në të njëjtën kohë ndaj nevojave të qytetarëve, shtetet kanë kuptuar se qeverisja digjitale shkon përtej thjesht përdorimit të informacionit dhe shërbimeve nëpërmjet internetit (online). Ajo mund të përdoret si një instrument i fuqishëm për të transformuar strukturat, proceset dhe kulturën e qeverisë dhe qeverisjes për ta bërë atë më eficiente, transparente dhe të orientuar drejt përdoruesve fundorë (qytetarëve).

Transformimi digjital dhe rritja e përdorimit të pajisjeve elektronike nga qytetarët, organizatat, bizneset dhe institucionet qeveritare ka sjellë ndryshime thelbësore në jetën dhe veprimtarinë e tyre, duke krijuar një gamë të gjerë efektshëm pozitiv për vendet dhe qytetarët e tyre. Digjitalizimi luan një rol thelbësor në forcimin e kapaciteteve demokratike dhe përmirësimin e proceseve qeveritare, duke bërë qeverisjen më të përgjegjshme, duke iu përgjigjur nevojave të qytetarëve në kohë të shkurtër dhe në mënyrë të menjëhershme.

Qeverisja digjitale është një instrument i fuqishëm për reformimin e administratës publike dhe për arritjen e objektivave më të gjëra të politikave të një vendi si dhe transformimin dhe rritjen e standardeve të ofrimit të shërbimeve publike, rritjen e kënaqësisë së qytetarëve, ndërtimin e besimit të qytetarëve tek qeveria, pjesëmarrjen e qytetarëve në procesin e politikbërjes, promovimin e një qeverisje të hapur dhe të përgjegjshme, parandalimin e reduktimin e korrupsionit si dhe menaxhimin e proceseve qeveritare duke e shndëruar nga një formë qeverisje konvencionale në moderne.

Megjithatë, ndërsa kjo formë e qeverisjes nëpërmjet digjitalizimit sjell avantazhe dhe përfitime, është e rëndësishme të njihen dhe trajtohen edhe sfidat dhe kostot që e shoqërojnë këtë proces. Disa nga pengesat dhe sfidat që mund të përmendim janë: 1) Pengesat ligjore dhe rregullatore, 2) pengesat financiare dhe 3) hendeku digjital². Për të minimizuar rreziqet, duhet të ndërtohet një plan i qartë dhe strategji e menaxhimit të teknologjisë, përfshirë sigurinë e të dhënave dhe sensibilizimin për rreziqet potenciale që shoqërojnë këtë transformim digjital.

¹ <https://www.oecd.org/mena/governance/36853121.pdf>

² Hendeku digjital është qasja e pabarabartë në teknologjinë digjitale, duke përfshirë smartphone-et, tabletat, laptopët dhe internetin. Hendeku digjital krijon një ndarje dhe pabarazi në lidhje me qasjen në informacion dhe burime.



Hendeku digjital konsiderohet si një pengesë e rëndësishme për qeverisjen digjitale, në kuptimin që njerëzit të cilët nuk kanë qasje në internet nuk do të jenë në gjendje të përfitojnë nga shërbimet elektronike. Në këtë kuptim, në mënyrë që të mbështetet zhvillimi dhe avancimi i qeverisjes digjitale, zhvillimi i infrastrukturës digjitale së bashku me kapacitetet dhe aftësitë njerëzore është thelbësor.

Bazuar në rezultatet e Anketës së INSTAT mbi Përdorimin e Teknologjisë së Informacionit (TIK) dhe Komunikimit në Familje³, gjatë vitit 2023, rezultoi se nga grup-mosha 16 - 74 vjeç, 83,1 % e popullsisë e përdorin internetin, nga të cilët 96,2 % e përdorin disa herë gjatë ditës.

Gjithashtu, 99,8 % e individëve kanë përdorur aparatë celularë/telefona inteligjent (smart) për të hyrë në internet. Ndërkohë 28,2 % e popullsisë e përdorin internetin nëpërmjet laptopit, 27,4 % nëpërmjet kompjuter/desktop dhe 19,1 % nëpërmjet tabletit.

Në vitin 2023 të gjitha aftësitë teknologjike apo kompjuterike kanë shënuar rritje, ku rritja më e lartë është shënuar për aftësitë lidhur me: “përdorimin e programeve për ndarjen e file-ve” dhe “përdorimin e programit word” përkatësisht me 4,1 dhe rreth 3,3 pikë përqindje.

Përdorimi i internetit në “tre muajt e fundit” nga momenti i kryerjes së intervistës tek të rinjtë e moshës 16 - 24 vjeç është 99,1%. **Individët e grup-moshës 65 - 74 vjeç, të cilët kanë deklaruar që nuk e kanë përdorur asnjëherë internetin zënë 32,3 %**, tregues i cili është zvogëluar 4,6 pikë përqindje krahasuar me vitin 2022.

Ndërkohë, sipas të dhënave të AKEP⁴, vlerësohet se në vitin 2022 norma e penetrimit të aksesit broadband nga rrjete fikse ishte rreth 81% për familje dhe 20.9% për popullsi⁵.

Bazuar në të dhënat rajonale në vitin 2022, vërehet se qarqet me normat më të larta të penetrimit urban janë Tirana dhe Korça, përkatësisht me nga 46.58% dhe 31.88% ndërsa Durrësi është qarku që ka normën më të lartë të penetrimit rural rreth 21%, i ndjekur nga Tirana dhe Shkodra me nga 11%.

Pavarësisht rritjes së vazhdueshme në vitet e fundit, shifrat tregojnë se ndarja midis zonave urbane dhe rurale vazhdon të jetë shumë e lartë. Të dhënat e tregojnë për një normë relativisht të ulët të penetrimit të internetit

³ <https://www.instat.gov.al/al/temat/kushtet-sociale/teknologjis%C3%AB-s%C3%AB-informacionit-dhe-komunikimit-tik-n%C3%AB-familje-dhe-nga-individ%C3%ABt/publikimet/2023/p%C3%ABrdorimi-i-teknologjis%C3%AB-s%C3%AB-informacionit-dhe-komunikimit-n%C3%AB-familje-2023/>

⁴ https://akep.al/wp-content/uploads/2023/07/R2022_Treguesit-Statistikore-te-Tregut-te-Komunikimeve-Elektronike-DTMRr_.pdf

⁵ AKEP llogarit shifrat e penetrimit të internetit si numrin total të lidhjeve fikse në raport me numrin e shtëpive dhe popullsisë. Megjithatë, numri total i lidhjeve përfshin një numër të konsiderueshëm të abonentëve biznes, megjithatë statistikatat e AKEP nuk ofrojnë një ndarje sipas kategorisë së klientit.



nëpërmjet rrjeteve fikse, në zonat urbane mesatarisht 31% dhe në zonat rurale mesatarisht 9%.

Qasja në internet po bëhet gjithnjë e më shumë një nevojë për marrjen dhe aksesimin e shërbimeve publike, sidomos tani kur shumica e shërbimeve qeveritare ofrohen nga platforma e-Albania. Ky është një problem për ata që jetojnë në zona rurale ose ata me njohuri të ulët në lidhje me internetin duke krijuar një hendek të konsiderueshëm të qytetarëve të cilët jetojnë në zonat rurale për të aksesuar shërbimet e ofruara online.

Shqipëria ende ka pengesa në zhvillimin e infrastrukturës broadband, sidomos në zonat rurale. Për të adresuar këtë problematikë, nevojitet ndërtimi i një skeme/mekanizma financimi si dhe stimuj të ndryshëm për investim në këto zona. Deri më sot, në Shqipëri nuk ekziston një fond për shërbimin universal ose një mekanizëm për kontribut me fonde publike për ndërtimin e infrastrukturës së këtij lloji⁶.

Nëpërmjet zbatimit të qeverisjes digjitale, pritshmëria është që cilësia dhe efektshmëria e ofrimit të shërbimeve publike të përmirësohen në nivel të gjerë dhe në mënyrë thelbësore por ama duhet kuptuar se ofrimi i shërbimeve online nuk ndryshon automatikisht kulturën e shërbimit të institucioneve publike, sidomos në kushtet e një niveli të ulët të kënaqësisë dhe besimit të publikut në qeveri.

Përsa i përket strategjisë së digjitalizimit dhe reformës së shërbimeve elektronike ndër vite, pavarësisht se Shqipëria vlerësohet se ka ecur mjaft mirë, rezultatet e publikuara në Sondazhin e OKB-së për E-qeverisjen 2022⁷ (Indeksi i Zhvillimit të Qeverisjes Elektronike), sondazh ky i cili paraqet gjendjen e zhvillimit të qeverisjes elektronike të Shteteve Anëtare të Kombeve të Bashkuara, vlerësim të modeleve të zhvillimit të faqeve të internetit në një vend, karakteristikat e qasjes, si infrastruktura dhe nivelet arsimore, për të reflektuar se si një vend po përdor teknologjitë e informacionit për të promovuar qasjen dhe përfshirjen e popullsisë së tij, tregojnë se Shqipëria rankohet e 63 nga 193 vende për Zhvillimin e Qeverisjes Elektronike dhe e 22 nga 193 për Pjesëmarrjen Elektronike-shërbimet online.

Gjithashtu, sipas vlerësimit të standardeve krahasuese të qeverisjes elektronike në BE⁸, të vitit 2023, Shqipëria performon në mënyrë të moderuar me tregues mbi disponueshmërinë online prej (65 pikësh krahasuar me një mesatare prej 88 për EU27+) dhe me nivel Maturimi të përgjithshëm, i cili vijon të mbetet ndër vlerësimet më të ulëta (45 krahasuar me një mesatare prej 70 për EU27+).

⁶ <https://www.monitor.al/ndarja-e-internetit-depertimi-ne-zonat-urbane-eshte-gati-tre-e-here-e-gjysme-me-i-larte-se-ne-zonat-rurale/>

⁷ <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/2-Albania>

⁸ <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/egovernment-benchmark-2023>

Revolucioni digjital i shërbimeve dhe administratës publike në Shqipëri, ka filluar prej vitit 2013. Objektivi kryesor i reformës së digjitalizimit të shërbimeve publike ka qenë krijimi i një administrate që fokusohet kryesisht në nevojat e qytetarëve, me vëmendje të veçantë drejt adresimit të nevojave të aksesueshmërisë së grupeve të marginalizuara, personave me aftësi të kufizuara si dhe personave të cilët nuk kanë njohuri digjitale (apo ndryshe njihen si “analfabetët digjitalë”) apo ata që kanë qasje të kufizuar në pajisjet e TI-së.

Raporti për Shqipërinë 2023⁹ thekson se janë bërë përpjekje të konsiderueshme për digjitalizimin e shërbimeve publike, por mbetet thelbësore të sigurohet qasje e barabartë në shërbime për qytetarët me aftësi të kufizuara digjitale apo qasje të kufizuar në pajisjet e TI-së. Kërkohej gjithashtu një vëmendje e shtuar për sigurinë digjitale dhe mbrojtjen e të dhënave personale, veçanërisht pas sulmeve kibernetike të vitit 2022 dhe një sërë rrjedhjesh të të dhënave personale.

Si pjesë e përpjekjeve për lehtësimin e ofrimit të shërbimeve të integruara elektronike, në vitin 2013 u krijua portali e-Albania si një platformë ku institucionet qeveritare ofrojnë shërbimet e tyre elektronikisht. Platforma unike qeveritare e-Albania shërben si një portë e qendëruar, nëpërmjet së cilës, çdo person i interesuar mund të marrë nëpërmjet internetit, shërbime elektronike të ofruara nga institucionet publike në Shqipëri.

Sipas të dhënave të AKSH-it, sot, ofrohen 1,237 shërbime publike online¹⁰, ose rreth 95% të të gjitha shërbimeve publike, krahasuar me 14 të tilla në vitin 2014, pra vihet re një përmirësim i dukshëm gjatë dekadës së fundit, sa i përket gamës së gjerë të shërbimeve elektronike që ofrohen për qytetarët dhe bizneset.

Në kuadër të avancimit të digjitalizimit dhe përmirësimit të shërbimeve publike në Shqipëri, në vitin 2014 nisi reforma e shërbimeve publike ku shumë shpejt u krijua Agjencia për Ofrimin e Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA), si një agjenci e dedikuar për të garantuar standardet e kujdesit ndaj përdoruesve në ofrimin e shërbimeve publike për qytetarët dhe bizneset dhe ngritjes së qendrave të shërbimit me një ndalesë (QShQ), ku qytetarët mund të merrnin në një vend shumë shërbime që, më parë, ofroheshin nga një sërë institucioneve. Kjo reformë ka vijuar për shumë vite dhe ka pasur gjithmonë në fokus zgjerimin e ofrimit të shërbimeve publike për të lehtësuar gjithnjë e më shumë ofrimin e tyre online, standardizimin dhe thjeshtimin e ofrimit të shërbimeve online, zhdukjen e korrupsionit në administratën publike, kthimin e institucioneve publike në shërbim të

⁹ https://neighbourhood-enlargement.ec.europa.eu/system/files/2023-11/SWD_2023_690%20Albania%20report.pdf

¹⁰ <https://akshi.gov.al/>



fokusuar tek qytetarët dhe e ka përqendruar plotësisht vëmendjen në shndërrimin e sporteve fizike në ato online.

Pandemia Covid-19, në vitin 2019 e përforcoi akoma më shumë këtë nevojë pasi i vendosi qytetarët por edhe Qeverinë Shqiptare përballë shumë sfidave për ofrimin/marrjen e shërbimeve publike për shkak të izolimit. Për të përballuar këtë sfidë, Qeveria vendosi prioritet përmirësimet në shërbimet thelbësore digjitale për bizneset dhe qytetarët, me synimin e ofrimit të aplikimeve për shërbime publike “vetëm online”.

Në prill të vitit 2022, u miratua Vendimi i Këshillit të Ministrave¹¹ i cili vendosi mbylljen e të gjitha sporteve të shërbimit, përfshirë dhe qendrat e integruara të administruara nga ADISA dhe sigurimin e ofrimit të shërbimeve të institucioneve shtetërore, aplikimet e të cilave realizohen nëpërmjet platformës “e-Albania”, vetëm elektronikisht duke filluar nga data 1 maj 2022.

Në asnjë moment, publiku nuk ishte i qartë dhe i bindur se infrastruktura dhe kapacitetet teknike për ofrimin e shërbimeve vetëm online ishin plotësisht të konsoliduara dhe në gjendje për të ndërprerë ofrimin e shërbimeve nëpërmjet sporteve fizike apo qendrave të integruara të administruara nga ADISA në dispozicion të qytetarëve dhe biznesit.

Ofrimi i shërbimit vetëm online parashikohej në Vendimin nr. 252 të Këshillit të Ministrave, duhet të ishte sa më cilësor dhe në përputhje me përcaktimet e nenit 61, të ligjit nr.107/2021, “Për bashkëqeverisjen”¹².

Sipas parashikimeve të ligjit nr.107/2021, ofrimi i shërbimeve vetëm elektronikisht siguron gjithashtu lëshimin e dokumentit përfundimtar me vulë elektronike ose nënshkrim elektronik. Agjencia për Dialog dhe Bashkëqeverisje, si struktura kryesore shtetërore përgjegjëse për bashkëqeverisjen me qytetarët sëbashku me institucionet e administratës shtetërore, është përgjegjëse ndër të tjera edhe për monitorimin e zbatimit të afateve dhe të përdorimit të SQDNE-së¹³ në rastet kur duhet të ketë shkëmbim dokumentacioni shoqëruar ndërmjet institucioneve deri në marrjen e shërbimit dhe të dokumentit përfundimtar me vulë elektronike ose nënshkrim elektronik nga qytetarët dhe subjektet sipas afateve ligjore.

Kalimi në ofrim të shërbimeve publike vetëm online dhe në mungesë totale të sporteve fizike, bëri që qytetarët të përballen me shumë pak alternativa në dispozicion për të përfituar shërbime publike.

Ata mund t’i merrnin këto shërbime personalisht në e-Albania, në rastin më të mirë, ose nëpërmjet palëve të treta, siç mund të ishin noteri, avokati, apo punonjës kancelarie apo qendra interneti përkundrejt pagesës, për të hyrë

¹¹ <https://akshi.gov.al/wp-content/uploads/2022/12/vendim-2022-04-29-252.pdf>

¹² <https://qbz.gov.al/eli/ligj/2021/11/O4/107/b3a205b3-5e41-4e47-acbf-f68aa23320d3>

¹³ Sistemi i Qarkullimit të Dokumenteve me Nënshkrim Elektronik



në e-Albania për llogari të tyre dhe për të kryer transaksionet e nevojshme. Ky ishte dhe është ende një proces i vazhdueshëm pasi fillon që me fazën e aplikimit për shërbim deri me marrjen përfundimtare të shërbimit/dokumenteve zyrtare që nevojiten.

Kalimi i menjëhershëm i ofrimit të shërbimeve 100% online, krijoi problematika të shumta jo vetëm për qytetarët por edhe për bizneset¹⁴. Sipas raportimeve të bizneseve, portali e-Albania nuk funksiononte gjithmonë mirë: kishte shfaqur probleme me dhënien e shërbimit në kohë, kishte paraqitur mangësi në pasi nuk ofronte shërbime specifike (nuk kishte të përkthyer në funksione procedura ligjore specifike) sipas parashikimeve ligjore dhe në raste të caktuara kërkonte vazhdimisht për të njëjtin informacion gjë që çënon parimin 'vetëm një herë', ku qytetarët apo bizneset japin informacionin përkatës për të marrë shërbimin administrativ vetëm një herë, pas së cilës ai regjistrohet në sistem dhe procedura nuk ka nevojë të përsëritet.

Viti 2021 dhe 2022 nuk ishin aspak të lehtë për Shqipërinë pasi ndodhën një sërë rrjedhjesh të njëpasnjëshme dhe serioze të të dhënave personale të qytetarëve si dhe u kryen disa sulme kibernetike ndaj infrastrukturave të shërbimeve qeveritare, të cilat paralizuan dhe ndërprejnë përkohësisht ofrimin e shërbimeve publike online dhe faqeve të tjera qeveritare¹⁵ por dhe vunë në rrezik të dhënat personale të qytetarëve shqiptarë. Kjo situatë, në kushtet kur të gjitha shërbimet ofroheshin vetëm online nepërmjet platformës e-Albania shkaktoi kaos për qytetarët dhe bizneset.

Nga ana tjetër, kjo evidentoi se sistemet elektronike nuk ishin të sigurt, dhe masat e marra më parë kanë qenë të pamjaftueshme dhe të papërshtatshme për të përballuar këto lloj sulmesh si dhe për të garantuar mbrojtjen e të dhënave personale të qytetarëve si dhe infrastrukturën kibernetike.

Qeveria Shqiptare reagoi dhe mori masat për rikthimin në punë të portalit e-Albania dhe aksesit të pjesës më të madhe të shërbimeve online në një kohë relativisht të shkurtër por nuk arriti në asnjë moment të vlerësonte së çfarë dëmi ju ishte shkaktuar qytetarëve apo dhe bizneseve kjo ndërprerje dhe pamundësia për të marrë shërbimet në kohën e duhur. Nëse do të kishte ekzistuar mundësia e ofrimit të shërbimeve në mënyrë alternative (fizikisht në sportele) atëherë nuk do të ishte evituar kaosi dhe pakënaqësia/mosbesimi i krijuar nga ana e qytetarëve dhe bizneseve.

Në qershor të vitit 2022, Qeveria Shqiptare miratoi me vendimin nr. 370, datë 1.6.2022, të Këshillit të Ministrave Strategjinë ndërsektoriale "Agjenda

¹⁴ <https://faktoje.al/e-albania-95-e-sherbimeve-kaluan-online-por-qytetaret-hasin-probleme/>;
<https://gazetasi.al/konfindustria-italiane-sherbimet-online-te-e-albania-kaos-dhe-kosto-shtese-per-bizneset/>

¹⁵ <https://www.balkanweb.com/sulm-kibernetik-i-sinkronizuar-dhe-i-sofistikuar-akshi-mbyll-sherbimin-publik-online-dhe-faqet-qeveritare/#gsc.tab=0>



Digjitale e Shqipërisë 2022 – 2026”¹⁶ dhe Planin e saj të Veprimit. Agjenda Digjitale e Shqipërisë është një plan strategjik që synon të promovojë zhvillimin dhe përdorimin e teknologjive të informacionit dhe komunikimit (TIK) në vend për të shtyrë rritjen ekonomike, përmirësuar shërbimet publike dhe promovuar përfshirjen sociale. Vizioni i Strategjisë Digjitale të Shqipërisë 2022–2026 është ofrimi i shërbimeve digjitale gjithëpërfshirëse dhe pa kufij për qytetarët dhe bizneset. Për periudhën 2022–2026 synohet digjitalizim i mëtejshëm i shërbimeve publike për marrjen e përgjigjes online me nënshkrim ose vulë elektronike për të gjitha shërbimet në e-albania që janë vetëm aplikime. Gjithashtu, planifikohet integrimi i teknologjive të reja si blockchain, inteligjenca artificiale, për të përmirësuar cilësinë e ofrimit të shërbimeve. Në fokus do të jetë edhe përshtatja e platformës e-albania për përdorim dhe nga personat me aftësi ndryshe, të cilët aktualisht hasin vështirësi në marrjen e shërbimeve publike online.

Agjenda Digjitale 2022–2026 udhëhiqet nga gjashtë parime të cilat shërbejnë si kornizë për vendimmarrësit për të hartuar, përshtatur dhe ofruar veprimtaritë e qeverisë. Këto parime janë forca drejtuese për politikëbërësit qeveritarë, si dhe për ministritë dhe departamentet gjatë implementimit të Agjendës Digjitale të qeverisë¹⁷. Një nga kërkesat kryesore të strategjisë digjitale është t’u mundësojë qytetarëve, të kenë qasje të sigurt në të dhënat, informacionin dhe shërbimet digjitale me cilësi të lartë – **“kudo, në çdo kohë, në çdo pajisje”**.¹⁸

Dy nga synimet kryesore të Qeverisë sa i përket zbatimit të agjendës digjitale janë **“Qytetarët digjitalë”** që lidhet kryesisht me çështjet si privatësia, transparenca e të dhënave dhe shërbimeve ndaj qytetarëve, dhe **“Edukimi digjital dhe aftësitë digjitale: transformimi i të mësuarit dhe mësimdhënies”** ku objektivi kryesor është zhvillimi i aftësive digjitale në të gjithë ekosistemin arsimor, që nënkupton krijimin e kulturës digjitale të të mësuarit. Fokusi për të dy këto synime do të orientohet drejt ofrimit të sigurisë për publikun lidhur me menaxhimin e mirë të të dhënave dhe analizën e tyre si dhe ndërtimin e besimit dhe mbrojtjes së të dhënave të qytetarëve duke prioritetuar politikat e privatësisë dhe sigurisë kibernetike si dhe zhvillimi i burimeve njerëzore dhe talentit njerëzor në teknologji për të mbështetur digjitalizimin në Shqipëri dhe për të nxjerr plotësisht në pah potencialin teknologjik të vendit.

Për zbatimin e këtyre synimeve, Plani i Veprimit të Strategjisë së Agjendës Digjitale ka parashikuar një sërë aktiviteteve të cilat synojnë kryesisht përmirësimin e një pjese të mirë të sistemeve elektronike shtetërore si dhe zbatimin e projekteve të ndryshme dhe iniciativave që lidhen me digjital

¹⁶ <https://akshi.gov.al/axhenda-dixhitale/>

¹⁷ 6 Parimet: 1. Qeveria dhe inovacioni; 2. Qeveria dhe qeverisja; 3. Qeveria dhe përdorimi i të dhënave; 4. Qeveria dhe qasja ndaj riskut; 5. Qeveria dhe Standardet; 6. Qeveria dhe transparenca.

¹⁸ Po aty, fq 14



skills/aftësitë digjitale. Ajo që vihet re në këtë plan është parashikimi i një buxheti të konsiderueshëm i cili burimin kryesor e ka nga buxheti i shtetit. Kjo tregon angazhimin madhor që ka ndërmarrë Qeveria Shqiptare për të çuar përpara agjendën digjitale në Shqipëri. Mbetet për tu parë dhe monitoruar në vijim zbatimin e këtij plani dhe vënia në dispozicion efektivisht e të ardhurave për të cilat qeveria është angazhuar.

Ky Raport Vlerësimi mbi Perceptimin Publik për Qeverisjen Digjitale dhe Ofrimin e Shërbimeve Online në Shqipëri synon të paraqesë një observim dhe vlerësim të përgjithshëm të perceptimit të qytetarëve në një moment të caktuar në kohë sa i përket ofrimit të shërbimeve publike online nga platforma e-Albania.

HYRJE

Qëllimi i këtij raporti vlerësimi është të analizojë perceptimet e grupeve të ndryshme të qytetarëve të cilët i janë përgjigjur pyetsorit lidhur me rëndësinë e përdorimit të shërbimeve elektronike të ofruara nga platforma e-Albania, roli që luan ofrimi i shërbimeve online në jetën e qytetarëve, si perceptohet cilësia e këtyre shërbimeve dhe sa të lehta janë ato për tu përdorur si dhe pengesat që hasin qytetarët në marrjen e shërbimeve online.

Pyetsori është strukturuar në disa seksione të cilat trajtojnë informacionin e përgjithshëm demografik të të pyeturve, të dhëna mbi përdorimin e shërbimeve digjitale nga qytetarët në platformën e-albania, të dhëna për pengesat për përdoruesit përmes platformës e-Albania etj.

Perceptimet dhe qëndrimet e publikut për çështjet e trajtuara mund të jenë ndikuar nga faktorë të ndryshëm kontekstualë. Veçanërisht, vendimi i qeverisë për të kaluar të gjitha shërbimet publike online duke filluar nga 1 maji 2022 mund të ketë ndikuar ndjeshëm te perceptimet e qytetarëve për marrjen dhe dixhitalizimin e shërbimeve. Po ashtu, ndikim mund të kenë pasur edhe rastet e sulmeve kibernetike ndaj institucioneve qeveritare dhe rrjedhjet e të dhënave personale të qytetarëve nga databaza shtetërore.

Perceptimet dhe qëndrimet e publikut lidhur me çështjet e trajtuara mund të jenë ndikuar nga shumë faktorë kontekstualë të ndryshëm. Në mënyrë të veçantë, vendimi i qeverisë për të ofruar të gjitha shërbimet publike online duke mbyllur të gjithë sportelet fizike, nga data 1 maj 2022, mund të ketë ndikuar në mënyrë të konsiderueshme në formimin e perceptimeve të qytetarëve mbi marrjen e shërbimeve.

Po ashtu, ndikimi mund të jetë i rëndësishëm edhe për shkak të rasteve të sulmeve kibernetike ndaj institucioneve qeveritare dhe rrjedhjet e të dhënave personale të qytetarëve nga bazat e të dhënave shtetërore. Këto



ngjarje të sigurisë kibernetike mund të kenë ndikuar në nivelin e besimit të publikut në sigurinë dhe mbrojtjen e të dhënave të tyre personale nga përdorues të paautorizuar.

Gjithashtu, ndryshimet në mënyrën sesi shërbimet publike ofrohen, përdorimi i teknologjisë dhe rrezikshmëria e sulmeve kibernetike mund të kenë krijuar një atmosferë të re kuptimore dhe vlerësuese për publikun. Ky kontekst i ri mund të ketë ndryshuar perceptimet dhe qëndrimet e qytetarëve në lidhje me përdorimin e shërbimeve dixhitale dhe sigurinë e të dhënave.

METODOLOGJIA

Gjetjet e këtij raporti bazohen në procesin e vlerësimit të perceptimeve të qytetarëve përsa i përket qeverisjes digjitale dhe ofrimit të shërbimeve publike/administrative online.

Për të siguruar një qasje gjithëpërfshirëse ky raport vlerësimi përfshiu përdorimin e metodave të përbëra si ato cilësore dhe sasiore. Qasja cilësore përfshiu përdorimin e dy instrumenteve kryesorë, analizën e kuadrit rregullator dhe strategjik (shqyrtim literature), si strategji, dokumente politikash, raporte të ndryshme të hartuara nga organizata dhe institucione ndërkombëtare.

Burimet e shfrytëzuara për këtë punim u bazuan në literaturën ekzistuese, kërkim në faqet zyrtare të institucioneve si dhe hulumtimi në internet i studimeve, raporteve në nivel rajonal dhe kombëtar.

Për këtë raport vlerësimi u përdor gjithashtu metoda sasiore duke hartuar një pyetësor si mjeti kryesor kërkimor për mbledhjen e të dhënave. Kjo metodë u zbatua dhe u administrua nëpërmjet një sondazhi të publikuar online. Forma e realizimit të pyetësorit u mundësua nëpërmjet softwerit të administrimit të sondazheve "Google Form" duke u mbështetur nëpërmjet facebook ads. Sondazhi nuk u publikua në rrjetet sociale apo web, me qëllim shmangien apo minimizimin në maksimum të mundësisë së plotësimit së sondazhit më shumë se një herë nga i njëjti individ apo mundësinë e shpërndarjes në grupe të cilat ndajnë qëndrime të unifikuara për çështjen.

Mosha e të anketuarve varionte nga mosha 15 – mbi 75 vjeç. Përzgjedhja e moshës së të anketuarve u bazua në prezumimin se të gjithë qytetarët e kësaj grup-moshe kanë qasje në internet dhe pajisje inteligjente si celular, laptop, tablet etj. Ky prezumim u bazua në të dhënat e publikuara nga INSTAT mbi Përdorimin e Teknologjisë së Informacionit (TIK) dhe Komunikimit në



Familje¹⁹, gjatë vitit 2023, ku rezulton se nga grup-mosha 16 – 74 vjeç, 83,1 % e popullsisë e përdorin internetin, nga të cilët 96,2 % e përdorin disa herë gjatë ditës.

Pyetëtori është një instrument shumë i rëndësishëm për mbledhjen e të dhënave të sakta dhe të kuantifikuara për identifikimin e problematikave që qytetarët hasin në përdorimin e shërbimeve publike on-line, sfidat me të cilat ata përballen, ndikimin që ka ofrimi i shërbimeve online si dhe qeverisja digjitale në rritjen e nivelit të pjesëmarrjes së qytetarëve në proceset e vendimmarrjes të qeverisjes në nivelin qendror dhe vendor etj.

Anketimi përfshiu një kampion me 480 të anketuar në nivel kombëtar.

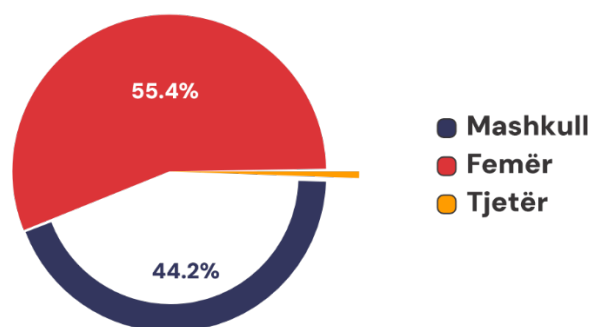
Kufizimet e vlerësimit

Disa prej kufizimeve të këtij raporti vlerësimi si gjatë procesit të mbledhjes së të dhënave dhe gjatë hartimit të tij lidhen kryesisht me, (1) numrin e të anketuarve të cilët plotësuan pyetsorin online (480), dhe fakti që të dhënat ofrojnë perceptimet (subjektive) të personave të intervistuar dhe jo ndikimin e tyre objektiv.

Informacioni i përgjithshëm mbi demografinë:

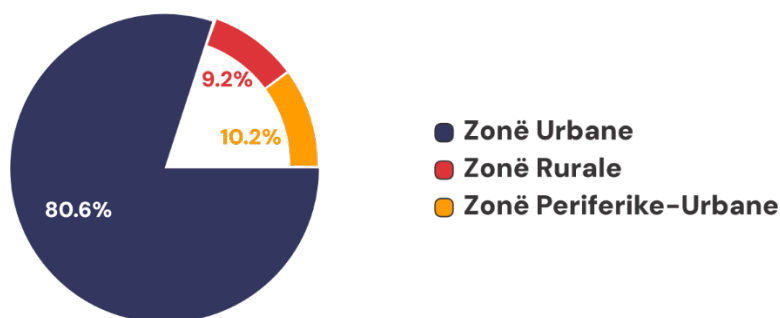
Nga një kampion prej 480 të anketuarish, 55.4% janë gra dhe 44.2% burra, pra vërehet një raport i ekuilibruar midis dy gjinive. Nga të dhënat sipas vendbanimit rezulton se 80.6% e të anketuarve është urbane, 9.2% nga zonat rurale dhe 10.2% nga zonat periferike urbane.

Gjinia



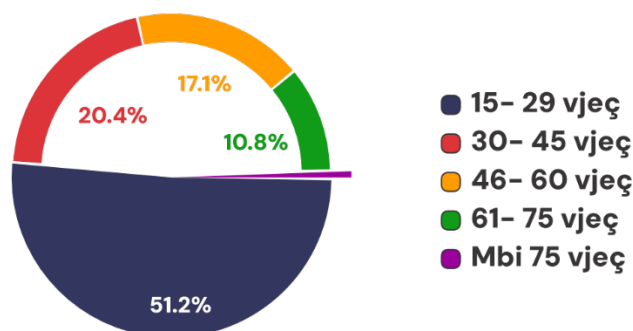
¹⁹ <https://www.instat.gov.al/al/temat/kushtet-sociale/teknologjis%C3%AB-s%C3%AB-informacionit-dhe-komunikimit-tik-n%C3%AB-familje-dhe-nga-individ%C3%ABt/publikimet/2023/p%C3%ABrdorimi-i-teknologjis%C3%AB-s%C3%AB-informacionit-dhe-komunikimit-n%C3%AB-familje-2023/>

Rajoni ku banoni



Dy grupmoshat më të përfaqësuara e të anketuarve i përkasin grup-moshës 15-29 vjeç dhe 30-45 vjeç, me një përqindje prej 51.2% dhe 20.4% respektivisht. 17.1 % janë të grupmoshës 46-60 vjeç, 10.8% i përkasin kategorisë së moshës 61-75 vjeç dhe vetëm 0.4 % janë të moshës mbi 75 vjeç.

Mosha



Përsa i përket nivelit arsimor, rezultojnë se grupi më i madh përfaqësohet nga ata të anketuar që kanë përfunduar arsimin e lartë (51.5 %), të ndjekur nga të anketuarit që kanë diplomë master (26.2 %). Ndërkohë që 2.3 % e të anketuarve rezultojnë të kenë diplomë doktorature.

Individët që kanë përfunduar arsimin e mesëm përfaqësojnë vetëm 15.2 % të të gjithë të anketuarve. Përqindjet e individëve që kanë arsim profesional janë 2.7 %, ata me arsim 8/9 vjeçar 0.8 % dhe 0.2 % janë të paarsimuar.

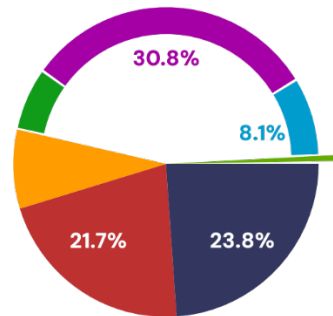
Arsimi



Përsa i përket statusit të punësimit, nga të dhënat rezultojnë se shumica e të anketuarve janë studentë (38%), pasuar nga të punësuarit në sektorin privat me (23.8 %) dhe të punësuarit në sektorin publik me (21.7) %. Vërehet se ka

një balancim në përqindje me nga (8.1%) respektivisht për të vetëpunësuarit dhe pensionistët, ndërkohë që 6.7% janë të papunë. 0.2 % rezultojnë të dypunësuar (sektor publik dhe i vetëpunësuar); 0.2% punojnë në sektorin privat dhe të vetëpunësuar, ndërsa 0.4 % janë të punësuar në organizata jofitimprurëse.

Punësimi



- I/E punësuar në sektorin privat
- I/E punësuar në sektorin publik
- I/E vetëpunësuar
- I/E papunë
- Student/e
- Pensionist/e
- I punësuar ne ojç
- I dypunësuar, sektor publik dhe I vetpunësuar
- I punësuar ne sektorin privat dhe I vetpunësuar

Aftësia për Përdorimin e Shërbimeve Online

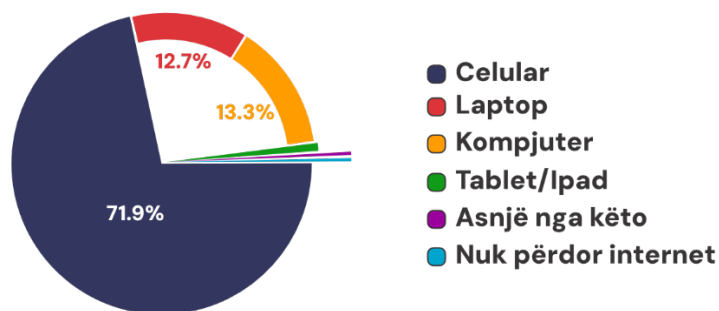
Të dhënat për mjetet e përdorura për aksesimin e internetit me qëllim marrjen e shërbimeve publike online ofrojnë një panoramë të qartë mbi preferencat e përdoruesve. Celulari rezulton të jetë mjete kryesor me një përqindje të lartë prej 71.9% të të anketuarve. Kjo mund të lidhet edhe me faktin se shumica e të anketuarve i përkasin kategorisë së grup-moshës 15-29 vjeç dhe 30-45 vjeç.

Laptopi, me një përqindje prej 12.7%, dhe kompjuteri, me një përqindje prej 3.3%, vijojnë në renditjen e preferencave, por ndryshojnë shumë në krahasim me përdorimin e celularit. Përdorimi i tabletit është më i ulët, me vetëm 1% të përdoruesve që preferojnë këtë mjet.

Në anën tjetër, përqindja e përdoruesve që nuk përdorin asnjë nga këto mjete është relativisht e ulët me 0.6%, ndërkohë që 0.4% nuk përdorin asnjë nga këto mjete për të aksesuar internetin, shënuar nga mungesa e përdorimit të teknologjisë së informacionit.

Këto të dhëna përputhen edhe me statistikën e gjeneruar nga INSTAT mbi përdorimin e teknologjisë së informacionit (TIK) dhe komunikimit në familje nga ku rezulton se gjatë vitit 2023, për grup-moshën 16 - 74 vjeç, 83,1 % e popullsisë e përdor internetin, nga të cilët 96,2 % e përdorin disa herë gjatë ditës. Gjithashtu, 99,8 % e individëve kanë përdorur aparatë celularë/telefona inteligjent (smart) për të hyrë në internet. Ndërkohë 28,2 % e popullsisë e përdorin internetin nëpërmjet laptopit, 27,4 % nëpërmjet kompjuter/desktop dhe 19,1 % nëpërmjet tabletit.

1. Çfarë mjetesh përdorni për të aksesuar internetin për të marrë shërbime online?

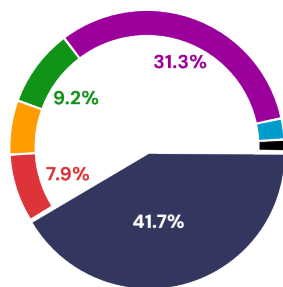


Të dhënat e analizuara reflektojnë nivele përdorimi të ndryshme të internetit nga ana e të anketuarve. Shumica prej tyre (41.7%) që e përdorin internetin çdo ditë tregon një përdorim të rregullt dhe të konsiderueshëm të këtij burimi informacioni për marrjen e shërbimeve publike online. Por nga ana tjetër vërehet një përqindje relativisht e lartë e të anketuarve (31.3%) që e përdorin disa herë në vit internetin me qëllim marrjen e shërbimeve publike online. Kjo reflekton një përdorim më sporadik, ndërsa kategoritë e tjera përfshijnë përdorues që lidhen me internetin në një shpeshtësi më të ulët, duke filluar nga një herë në muaj deri te çdo dy javë, respektivisht 7.9 % dhe 6.3 %.

Përqindja (2.5%) e të anketuarve që nuk e përdorin asnjëherë internetin për marrjen e shërbimeve publike online është një aspekt interesant dhe që ka nevojë për t'u ekspluar më tej. Kjo mund të shpjegohet nga mungesa e aftësive teknologjike/digjitale, mosbesimi në sigurinë e shërbimeve publike online, ose mungesa e nevojës për përdorimin e tyre. Është e rëndësishme të kuptohet më thellë arsyeja pse ky grup shprehet në këtë mënyrë, duke marrë parasysh që secili individ në shoqëri sot ka nevojë për marrjen e shërbimeve nga administrata shtetërore. Ky fakt mund të konsiderohet si një indikator i cili na bën të mendojmë se arsyet që personat të cilët përgjigjen se nuk e përdorin asnjëherë internetin për marrjen e shërbimeve publike online, lidhen me pamundësitë e tyre për ta marrë këtë shërbim duke përdorur personalisht portalin e-Albania (për shkak të mungesës së njohurive digjitale, mungesës së aftësive teknologjike, i përket kategorisë së personave me aftësi të kufizuara apo të marginalizuara etj), dhe shërbimet detyrohen ti marrin nëpërmjet palëve të treta, siç mund të jetë noteri, avokati, apo punonjës kancelarie a qendra interneti përkundrejt pagesës për të hyrë në e-Albania për llogari të tyre.

Shërbimet publike online jo vetëm që duhet të jenë të aksesueshme/të arritshme dhe të përshtatshme për të gjitha kategoritë e përdoruesve, duke përfshirë dhe përdoruesit me aftësi të kufizuara, persona të cilët nuk kanë njohuri dhe aftësi digjitale apo anëtarë të komuniteteve të marginalizuara etj, por edhe nuk duhet të lejojnë të bëhen shkak për cënimin e sigurisë së informacionin apo kompromentim dhe ekspozim të të dhënave personale të përdoruesve të tyre.

2. Sa shpesh e përdorni internetin për marrjen e shërbimeve publike/administrative online?



- Çdo ditë
- Dy herë në javë
- Çdo dy javë
- Një herë në muaj
- Disa herë në vit
- Asnjëherë
- Sa herë është e nevojshme.
- Kur shof porno
- Sa her më duhet per të mar një shërbim
- Kur kam nevojë për to
- Shum rrall kur ndihem i detyruar që skam mundësi tjetër
- Sa herë më duhen shërbimet online

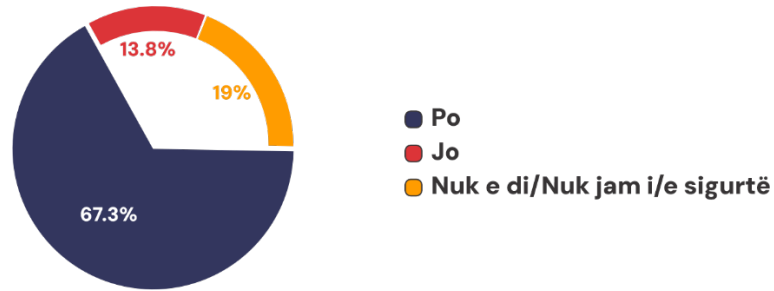
Nga analiza e të dhënave, rezulton se 67.3 % e të anketuarve kanë njohuri mbi qeverisjen digjitale, 13.8 % nuk ka aspak njohuri dhe 19 % nuk janë të sigurtë apo nuk e dinë se çfarë kuptohet me qeverisje digjitale.

Të dhënat tregojnë se ekzistojnë nivele të ndryshme të njohurive mbi qeverisjen digjitale në mesin e të anketuarve. Një shifër prej 67.3% që kanë njohuri mbi këtë koncept reflekton një nivel të mirë të informacionit dhe ndërgjegjësimit në lidhje me qeverisjen digjitale. Në anën tjetër, 13.8% që nuk kanë asnjë njohuri, shpreh një nevojë për rritjen e ndërgjegjësimit dhe edukimit rreth kësaj teme.

Përqindja e 19% që nuk janë të sigurtë apo nuk e dinë se çfarë kuptohet me qeverisje digjitale mund të interpretohet si një mungesë e qartësisë së konceptit të qeverisjes digjitale dhe një nevojë të një komunikimi më të qartë dhe edukimit rreth tij. Kjo shifër mund të jetë rezultat i mungesës së informacionit ose kuptimit të pamjaftueshëm për disa nga të anketuarit.

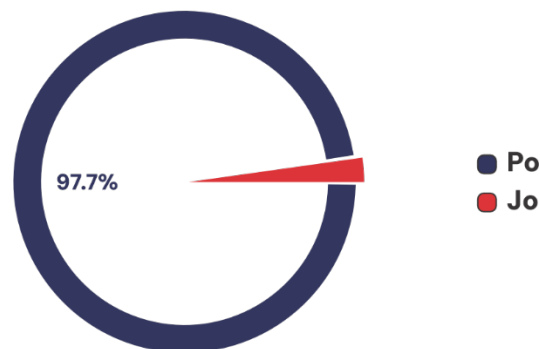
Për të adresuar këto mangësi në nivel njohurish, është e rëndësishme të zbatohen në praktikë programe specifike dhe të dedikuara të informimit dhe edukimit apo trajnimit, si dhe ndërtimin e kapaciteteve/aftësive teknologjike të qytetarëve për të rritur vetëdijen dhe kuptimin e qeverisjes digjitale në audiencën e përgjithshme. Nga ana e autoriteteve shtetërore duhet të ofrohet më shumë informacion dhe rritje të ndërgjegjësimit në lidhje me objektivat e qeverisë lidhur me zbatimin e agjendës digjitale dhe planit të veprimit për publikun e gjerë, informacioni i cilit të transmetohet në një gjuhë të thjeshtë për t'u kuptuar nga të gjitha kategoritë e popullsisë dhe ndikimin që ka në jetën e përditshme të qytetarëve, benefitet, avantazhet e saj.

3. A keni njohuri rreth konceptit të qeverisjes digjitale?



Shumica dërmuese e të pyeturve (97.7%) raportuan se ishin në dijeni që qeveria ofron shërbime elektronike nëpërmjet portalit e-Albania. Kjo tregon një nivel të lartë të vetëdijësimit në mesin e të anketuarve rreth ofrimit të shërbimeve elektronike nga qeveria përmes portalit e-Albania. Pjesa më e vogël, 2.3%, nuk ishin të informuar për ekzistencën e portalit e-Albania. Kjo pjesë e vogël paraqet një mundësi për të shtuar ndërgjegjësimin dhe informimin për këtë kategori, duke theksuar avantazhet dhe shërbimet që ofron ky portal qeveritar për qytetarët.

6. A e njihni portalin e-Albania?



Analiza e të dhënave për komunikimin dhe marrjen e shërbimeve online nga institucionet publike në Shqipëri ofron një panoramë të perceptimeve të ndryshme që kanë qytetarët e pyetur. 34.4% e tyre kanë perceptime pozitive. Pjesa e konsiderueshme e përgjigjeve vlerësojnë komunikimin dhe marrjen e shërbimeve online si pozitive. Kjo mund të interpretohet si një shenjë e pranimit të përgjithshëm të iniciativave dhe përpjekjeve të institucioneve publike për të ofruar shërbime më efikase dhe të përshtatshme në mënyrë elektronike.

Ndërkohë që 30.6% e të anketuarve qëndrojnë neutral në vlerësimin e tyre. Kjo tregon se një pjesë e konsiderueshme e të anketuarve nuk kanë një qëndrim të qartë apo shprehin indiferencë ndaj përvojave të tyre me shërbimet online. Kjo mund të interpretohet si nevojë për përmirësime ose kuptim më të mirë të avantazheve dhe mundësive që ofrohen nga përdorimi i teknologjisë së informacionit.

Një pjesë e rëndësishme e përgjigjeve (20.6%) shprehin një vlerësim shumë pozitiv për komunikimin dhe shërbimet online, tregues i një niveli të lartë të



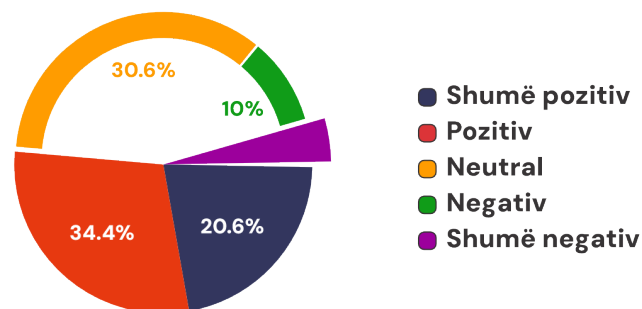
kënaqësisë dhe pranueshmërisë ndaj inovacionit dhe modernizimit të ofrimit të shërbimeve publike.

Pjesa që vlerëson komunikimin dhe marrjen e shërbimeve online si negative (10%), indikon se ka sfida dhe disa aspekte që duhet përmirësuar. Këto vlerësime mund të rezultojnë nga eksperiencia dhe pakënaqësë e individëve me performancën apo përdorimin e shërbimeve online.

Edhe pse një pjesë e vogël (4.4%), grupi që vlerëson shumë negativ tregon përvoja të pakënaqësive serioze dhe mungesë të besimit ndaj shërbimeve online të ofruara nga institucionet publike.

Për të përmirësuar eksperiencën dhe për të rritur pranueshmërinë, autoriteteve përgjegjëse ju mbetet detyrë për të kryer vlerësime dhe matje të vazhdueshme dhe të rregullta të nivelit të cilësisë së shërbimeve online si dhe të kënaqshmërisë së publikut ndaj shërbimeve publike online. Gjithashtu është e rëndësishme që institucionet shtetërore në koordinim me njëra tjetrën, sipas fushave të tyre të përgjegjësisë të kryejnë vlerësime shumëdimensionale në lidhje me përfitimin efektiv të shërbimeve online nga qytetarët dhe bizneset si dhe të kryhen analiza të vazhdueshme me qëllim përmirësimin e shërbimeve bazuar në nevojat dhe vërejtjet e përdoruesve. Për realizimin e këtij procesi nevojitet që Institucionet të marrin një rol proaktiv. Në mbështetje të analizave të kryera, nevojitet që të zbatohen edhe programe specifike edukimi/trajnimi dhe ndërgjegjësimi për të patur një kuptim më të qartë lidhur me përgjegjësitë e institucioneve publike në ofrimin e shërbimeve publike qytetarëve, procedurat që duhen ndjekur për përfitimin e këtyre shërbimeve si dhe programe trajnimi për përfitimin e aftësive digjitale për të gjitha moshat, grupet shoqërore dhe profesionale të shoqërisë.

4. Si do të vlerësonit komunikimin dhe marrjen e shërbimeve nga institucionet publike në Shqipëri online nëpërmjet teknologjisë?

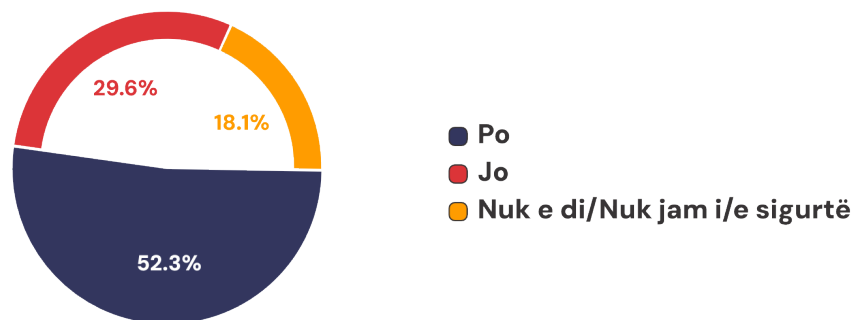


Në përgjithësi, ofrimi i shërbimeve publike online shërben si një mjet i fuqishëm për të inkurajuar pjesëmarrjen e qytetarëve në procesin e vendimmarrjes dhe për të ndërtuar një mjedis më të hapur dhe gjithëpërfshirës.

Të dhënat tregojnë një ndarje të qartë të mendimeve të të anketuarve në lidhje me ndikimin e ofrimit të shërbimeve online në nivelin e pjesëmarrjes së qytetarëve në proceset e vendimmarrjes. Shumica e të anketuarve, me një përqindje prej 52.3%, shprehin bindjen se ofrimi i shërbimeve online ka një ndikim pozitiv në rritjen e nivelit të pjesëmarrjes së qytetarëve në proceset e vendimmarrjes në nivel qendror dhe vendor. Ky vlerësim tregon se ka një besim të fortë në potencialin e teknologjisë për të përmirësuar angazhimin dhe pjesëmarrjen e qytetarëve në vendimmarrje. Një pjesë e rëndësishme, por më e vogël, prej 29.6%, nuk mendojnë se ofrimi i shërbimeve online ka ndonjë ndikim në rritjen e pjesëmarrjes. Ky grup konsideron se ofrimi i shërbimeve online nuk ka shumë peshë në rritjen e pjesëmarrjes së qytetarëve në proceset vendimmarrëse në vend. Një kategori tjetër, rreth 18.1%, nuk janë të sigurtë ose nuk dinë nëse ofrimi i shërbimeve online ka ndonjë ndikim në pjesëmarrjen e qytetarëve në procesin e vendimmarrjes. Kjo reflekton nevojën për më shumë informacion ose ndërgjegjësim rreth lidhjes midis teknologjisë dhe pjesëmarrjes së qytetarëve në proceset vendimmarrëse.

Për të arritur një konsensus më të gjerë dhe për të maksimizuar potencialin e pjesëmarrjes së qytetarëve në vendimmarrje, nëpërmjet shërbimeve online, është e rëndësishme që institucionet dhe organizatat të vazhdojnë të promovojnë dhe zhvillojnë hapësira digjitale që janë të përshtatshme, të sigurta dhe transparente për qytetarët veçanërisht për qytetarët e cilët jetojnë në zonat rurale. Gjithashtu, është e rëndësishme që jo vetëm të vijohet me fushata ndërgjegjësimi për të rritur dhe forcuar kuptimin e publikut rreth rolit të teknologjisë në pjesëmarrjen e qytetarëve në proceset e vendimmarrjes por edhe të mundësohet efektivisht përfshirja dhe dëgjimi i të gjitha grupeve të shoqërisë në këto procese për të siguruar një pjesëmarrje të barabartë dhe të drejtë, veçanërisht gjatë konceptimit, hartimit dhe miratimit të nismave që kanë si qëllim përmirësimin e ofrimit të shërbimeve publike.

5. A mendoni se shërbimet digjitale ndikojnë në rritjen e nivelit të pjesëmarrjes së qytetarëve në proceset e vendimmarrjes të qeverisjes në nivelin qendror dhe vendor?



Sa i përket llojit të shërbimeve publike online të ofruara nga portali e-Albania, të dhënat tregojnë një nivel të lartë të njohurive të qytetarëve të

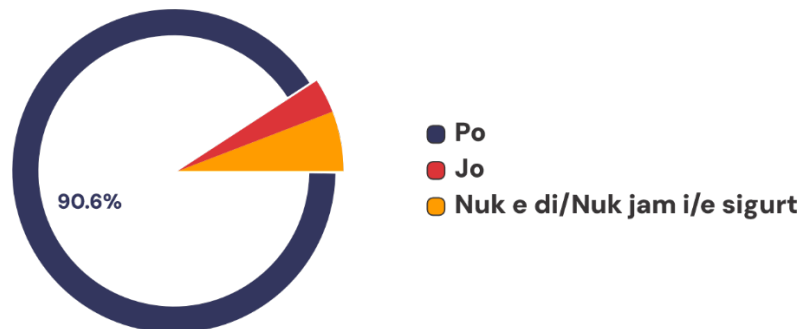
anketuar. Shumica dërrmuese, me një përqindje prej 90.6%, njohin dhe janë të informuar mbi shërbimet publike online të ofruara nga portali e-Albania. Kjo tregon një nivel të lartë të ndërgjegjësimit dhe përdorimit të këtij burimi nga ana e qytetarëve.

Përqindja relativisht e vogël prej 5.8% e atyre që nuk e dinë, nuk janë të sigurtë, ose kanë një njohuri të kufizuar rreth shërbimeve të ofruara nga portali e-Albania, mund të jetë rezultat i mungesës së informacionit ose ndërgjegjësimit rreth mundësive që ofron ky portal.

Pakica prej 3.5% e të pyeturve janë përgjigjur negativisht, duke treguar se ata nuk kanë aspak njohuri rreth shërbimeve publike online të ofruara nga portali e-Albania. Kjo mund të konsiderohet si një shans për të rritur ndërgjegjësimin dhe informacionin mbi shërbimet dhe përfitimet që ofron ky portal.

Njohuria e lartë e qytetarëve rreth shërbimeve publike online mund të interpretohet si një sukses në promovimin dhe përdorimin e këtyre shërbimeve. Megjithatë, është gjithashtu e rëndësishme që të punohet për të zvogëluar mangësitë në njohuri dhe për të siguruar që të gjithë qytetarët kanë qasje dhe kuptim të plotë të mundësive dhe resurseve të ofruara nga ky portal duke reduktuar hendekun digjital që ekziston në Shqipëri.

7. A e dini se cilat janë shërbimet që ofrohen nëpërmjet portalit e-Albania?



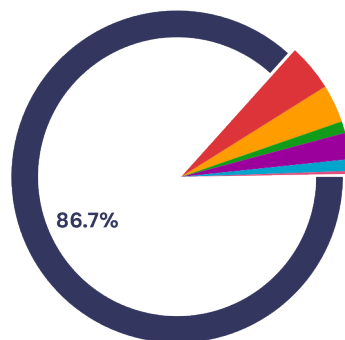
Nëse ju referohemi të dhënave mbi format më të përdorura për të aksesuar portalin qeveritar e-Albania, rezultojnë se shumica dërrmuese e të anketuarve (86.7%) aksesojnë portalin e-Albania personalisht. Një përqindje më e vogël, 5%, përdorin ndihmën e miqve ose familjarëve për të aksesuar portalin. Disa përdorues (3.5%) e aksesojnë portalin përmes kancelarive ose qendrave të internetit. Kjo është një zgjidhje për ata që nuk kanë qasje në internet ose kanë vështirësi në përdorimin e internetit në pajisjet e tyre personale. Një përqindje e vogël, 2.5%, raportojnë vështirësi në përdorimin e portalit. Ky grup mund të ketë nevojë për asistencë shtesë ose trajnim për të përfituar më shumë nga shërbimet online. 1% e të pyeturve nuk kanë përdorur kurrë portalin. Kjo mund të jetë shenjë e nevojës për të rritur ndërgjegjësimin dhe përgjegjësinë mbi përfitimet e ofruara. 0.8%, deklarojnë se janë asistuar nga



call centre i institucioneve (ADISA) nëpërmjet komunikimit telefonik. Përqindja më e vogël, 0.2%, thonë se gjithmonë kanë një konsulent ekonomik ose ligjor. Ky grup mund të jetë i specializuar dhe preferon një ndihmë më të personalizuar në lidhje me çështje specifike.

Këto të dhëna shërbejnë si orientim/udhëzim për autoritetet qeveritare për të punuar drejt ndërtimit dhe zgjerimit të infrastrukturës broadband sidomos në zonat rurale ku niveli i penetrimit të internetit është i ulët dhe aksesimi në internet apo pajisje elektronike është në nivele minimale krahasuar me zonat urbane. Kjo do të reduktonte hendekun digjital që ekziston sot në vendin tonë si dhe do të siguronte një qasje të barabartë për të gjithë në aksesueshmërinë e shërbimeve publike online. Gjithashtu, për të adresuar këtë problematikë duhet që të ndërtohen programe të posaçme edukimi dhe trajnimi për këto grupe shoqërore për fitimin e njohurive dhe aftësive teknologjike për përdorimin e internetit. Në ndërkohë, autoritetet shtetërore duhet të sigurojnë që të ekzistojë një kanal alternativ i marrjes së shërbimeve publike (fizikisht në sportele) pasi rrezikohet që ky grup të përjashtohet nga marrja e shërbimeve publike online.

8. Cilat janë format që përdorni për të aksesuar portalin e-Albania?



- Personalisht
- Me ndihmën e miqve/familjarëve
- Nëpërmjet kancelarive/qendrave të internetit
- Duke u asistuar nga call centre i institucioneve
- Kam vështirësi në përdorim
- Se kam përdorur asnjëherë
- Kam gjithmone nje konsulent. Ekonomist, Jurist (noter) pasi shërbimet që marr janë të karakterit ekonomik dhe juridik
- Forma bombastike

Ndër shërbimet publike më të përdorura, të anketuarit kanë listuar të parën në renditje dokumentet e gjendjes civile si certifikata personale/familjare, për të vijuar me aplikim për pasaportë biometrike, certifikata e gjendjes gjyqësore, dokumente pronësore kadastrale, karta e shëndetit, recetat/raportet mjekësore, deklarimi i të ardhurave personale, deklarimet tatimore, ekstrakte dhe certifikata e regjistrimit të biznesit etj.

Të dhënat e ofruara tregojnë se dokumentet e gjendjes civile, si certifikata personale/familjare përbëjnë shërbimin publik më të përdorur nga të anketuarit (76.5%).

Aplikimi për Pasaportë Biometrike renditet i dyti për nga shpeshtësia e përdorimit me rreth 39.6 % e pasuar me Certifikatën e Gjendjes Gjqësore me 31%.

Dokumentet Pronësore/Kadastrale janë gjithashtu një nga shërbimet që përdoret më shpesh nga të pyeturit (28.5%).

Referuar dokumentit strategjik të Agjendës Digjitale 2022–2026, shërbimi kadastral shqiptar, falë përmirësimit të sistemeve elektronike, ofron të gjitha shërbimet kadastrale online përmes Platformës e-albania, duke u mundësuar qytetarëve të marrin në një kohë më të shkurtër dokumentet e pronave me vlerë ligjore. Shërbimet online për Kadastrën kanë krijuar një realitet të ri që ka lehtësuar qytetarët, sektorin imobiliar, sektorin bankar etj., pasi tashmë 101 dokumente shoqëruese nuk kërkohen më, sepse sigurohen nga vetë punonjësit e administratës.

Në raportin për Shqipërinë të vitit 2023²⁰, Komisioni shprehet se Kadastra shtetërore duhet të ndër marrë masa efektive për të parandaluar korrupsionin dhe për të vendosur standarde të larta transparence dhe efikasiteti në procedurat e saj, të ndërtojë një sistem efikas të integruar të menaxhimit të tokës dhe të vazhdojë me vendosmëri digjitalizimin sistematik dhe rikonciliimin e kujdesshëm të titujve pronësorë dhe hartave kadastrale. Përpjekjet për të krijuar një kadastër të digjitalizuar plotësisht brenda dy viteve të ardhshme ka shënuar një farë progresi, por ende ka vonesa dhe mospërputhje në lidhje me informacionin mbi titujt pronësorë.

Nëse vijojmë renditjen, karta e shëndetit përdoret nga rreth 27.7% e të pyeturve dhe recetat/raportet mjekësore me 20.2 %.

Deklarimi i të ardhurave personale 18.1% dhe Vërtetimet tatimore me 17.7 %.

Regjistrimi në klasën e parë dhe të dhjetë të nxënësve dhe Lista e notave dhe vërtetimi i diplomës për studentet që kanë ndjekur Universitetin e Tiranës me nga 14.6% secili.

Ekstrakte dhe Certifikata e Regjistrimit të Biznesit 12.9%.

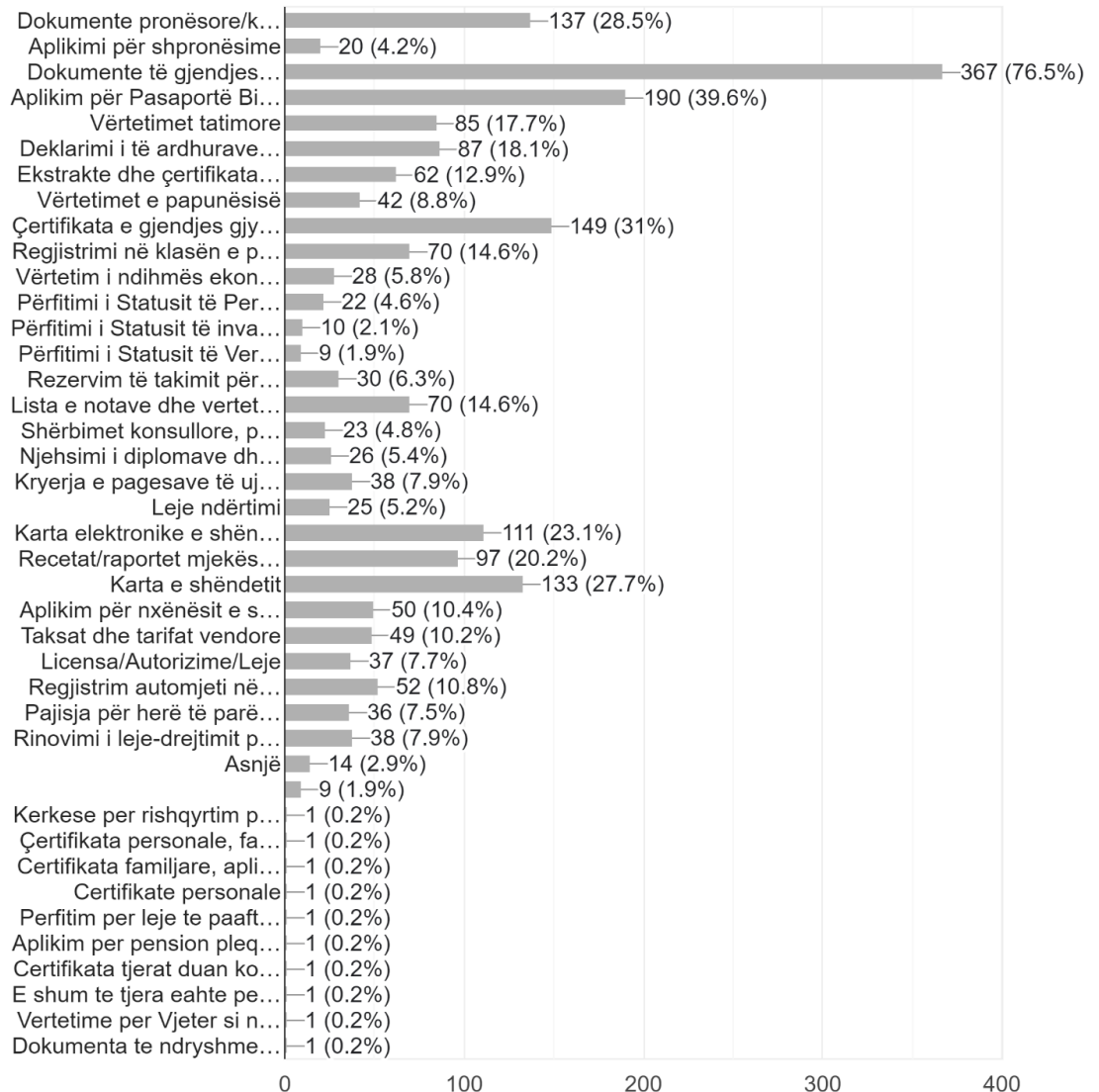
Kjo renditje tregon një shumëllojshmëri të gjerë të shërbimeve që qytetarët përdorin në mënyrë të rregullt dhe të cilat janë të lidhura ngushtë me aspektet e tyre jetësore, ligjore dhe profesionale.

²⁰ https://neighbourhood-enlargement.ec.europa.eu/system/files/2023/11/SWD_2023_690%20Albania%20report.pdf



9. Cilat janë shërbimet publike/administrative të ofruara nga portali e-Albania që i keni përdorur më shpesh? (më poshtë mund të zgjidhni më shumë se një shërbim)

480 responses



Të pyetur për nivelin e njohurive për të aksesuar dhe marrë shërbimet online nëpërmjet portalit e-Albania, shumica dërmuese e të pyeturve (74.4 %) rezultojnë të ketë njohuri për të përdorur shërbimet online. Kjo tregon se platforma është e njohur dhe e pranuar nga një shtresë e madhe e qytetarëve.

Një pjesë e konsiderueshme e të anketuarve (14%), nuk ndihen të sigurtë në aftësinë e tyre për të përdorur shërbimet online nëpërmjet portalit e-Albania. Ky grup mund të ketë nevojë për mbështetje dhe trajnim për të shtuar vetëbesimin e tyre në përdorimin e platformës por gjithashtu edhe për ofrimin e kanaleve alternative të ofrimit të shërbimeve nëpërmjet sportelive fizike.

Pjesa më e vogël e të anketuarve (11.7 %) nuk kanë njohuri për të përdorur shërbimet online të portalit e-Albania. Kjo mund të jetë rezultat i nevojës për një fushatë informuese/edukuese rreth përfitimeve dhe përdorimit të shërbimeve elektronike, ofrimit të asistencës teknike nga qendrat me një

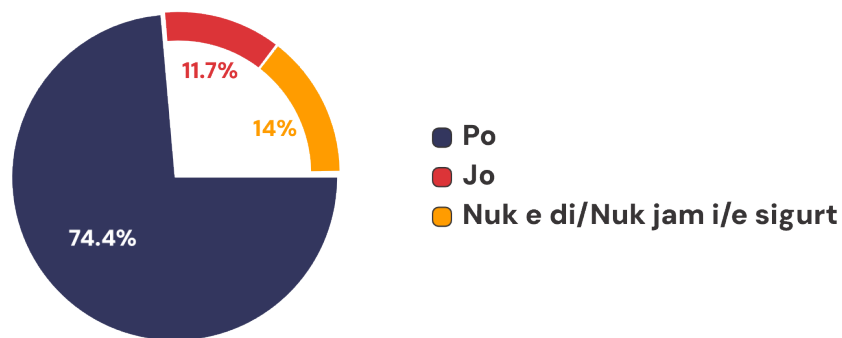


ndalesë për aplikimin për të marrë shërbime publike online. Kjo do të reduktonte në mënyrë të ndjeshme ekspozimin e të dhënave personale të qytetarëve të cilët për marrjen e shërbimit ju drejtohen palëve të treta si avokatët, noterët, qendrat e internetit, kancelaritë apo çdo person tjetër i paautorizuar për të aksesuar portalin e-Albania për llogari të të tretëve.

Në përgjithësi, shifrat tregojnë një ndërgjegjësim të lartë në mesin e qytetarëve rreth shërbimeve online, ndërkohë që ka ende hapësira për rritje dhe përmirësim të përdorimit të këtyre shërbimeve nga një bazë më e gjerë e popullsisë.

Kjo nevojë bëhet me evidente për individët e grup-moshës së tretë të cilët në shumicën e rasteve kanë probleme me përdorimin e internetit si dhe në mënyrë të posaçme përdorimin e platformave elektronike për marrjen e shërbimeve të ndryshme publike. Për këtë kategori, Qeveria Shqiptare duhet të hartojë një plan pune dhe ndërhyrje konkrete dhe të qëndrueshme deri në momentin kur të arrihet një nivel edukimi dhe fitimi i aftësive teknologjike të tilla që do të mundësonin marrjen e lehtë të shërbimeve online nëpërmjet portalit e-Albania.

10. Mendoni se zotëroni njohuri të mjaftueshme për të aksesuar shërbimet publike/administrative të ofruara online nëpërmjet përdorimit të portalit e-Albania?



Analiza e të dhënave rreth perceptimit të përdoruesve mbi lehtësinë e përdorimit të portalit e-Albania ofron disa këndvështrime. Shumica më e madhe e përgjigjeve (58.8%) tregon se përdoruesit mendojnë se përdorimi i portalit është një proces i lehtë. Ky është një aspekt pozitiv dhe tregon për një dizajn dhe strukturë efikase të platformës që lehtëson përdorimin e saj.

Pjesa e dytë më e madhe e të pyeturve (19.4%) shprehen se e vlerësojnë procesin si të vështirë. Kjo mund të jetë rezultat i faktorëve të ndryshëm si mungesa e njohurive teknologjike, kufizimet e aksesit, ose ndonjë mangësi apo problem tjetër në funksionimin e platformës online.

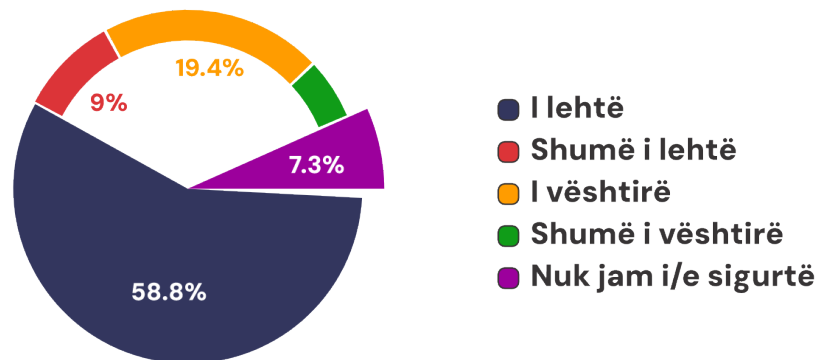
Ka një pjesë të vogël të të anketuarve (7.3%) të cilët nuk janë të sigurtë rreth lehtësisë së përdorimit. Kjo mund të jetë rezultat i përvojave të ndryshme



individuale dhe mungesës së njohurive mbi funksionimin e portalit e-Albania. Për 9% të të pyeturve, procesi i marrjes së shërbimeve nëpërmjet portalit e-Albania është shumë i thjeshtë ndërsa për 5.6 % të të pyeturve procesi është shumë i vështirë (5.6%). Këto vlerësime ekstreme mund të jenë rezultat i përvojave të ndryshme të përdoruesve dhe kushteve në të cilat ata ndodhen, niveli i të ardhurave, niveli arsimor, qasja në internet apo pajisje të teknologjisë së informacionit.

Në përgjithësi, është e rëndësishme për operatorët e platformës dhe autoritetet qeveritare të mbajnë nën kontroll lehtësinë e përdorimit dhe të përmirësojnë atje ku është e nevojshme për të siguruar një përvojë pozitive për përdoruesit.

11. Si e vlerësoni procesin e marrjes së shërbimeve publike/ administrative online nëpërmjet portalit e-Albania?



Një përqindje e konsiderueshme e të anketuarve (37.5%) mendojnë se kalimi në ofrimin e shërbimeve publike vetëm online ka përmirësuar dhe/ose lehtësuar jetën e tyre. Ky grup shpreh një vlerësim pozitiv ndaj inovacionit dhe modernizimit të shërbimeve qeveritare. Një pjesë tjetër e konsiderueshme e të anketuarve (31.7%) mendojnë se ky kalim ka sjellë pasoja negative dhe nuk ka kontribuar në përmirësimin ose lehtësimin e jetës së tyre. Kjo mund të lidhet me sfida teknike, vështirësi të përdoruesve me platformat online, ose ndonjë pengesë tjetër që ata mund të kenë hasur. Një pjesë e konsiderueshme e të anketuarve (27.9%) shprehen skeptikë në lidhje me ndikimin e këtij kalimi. Ata nuk janë të sigurtë se cili do të jetë efekti përfundimtar dhe kanë një qëndrim të rezervuar. Një përqindje relativisht e vogël (2.9%) nuk di se çfarë ndikimi mund të ketë kalimi i shërbimeve vetëm online. Kjo mund të jetë rezultat i mungesës së eksperiencës ose njohurive në lidhje me shërbimet online.

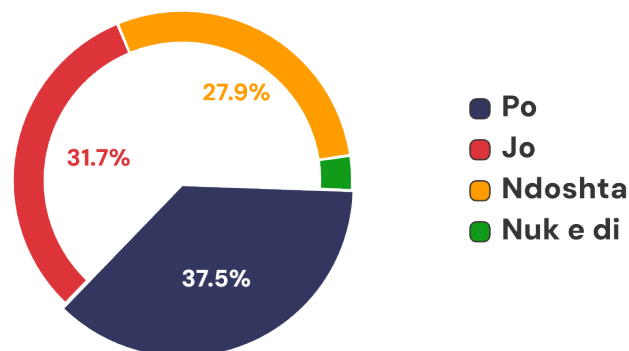
Në përgjithësi, këto rezultate shprehin perceptime të ndryshme dhe përvoja të qytetarëve dhe bizneseve në lidhje me përdorimin e shërbimeve online nga institucionet publike. Është e rëndësishme që autoritetet qeveritare të



marrin parasysh këto perceptime dhe të përmirësojnë platformat dhe shërbimet e tyre nëpërmjet konsultimeve dhe feedback-ut të përdoruesve.

Gjithashtu, për të garantuar gjithëpërfshirje dhe barazi në ofrimin e shërbimeve publike online, nevojitet që të rikthehet ofrimi i shërbimeve që ofrohen fizikisht në sportele si një kanal alternativ i marrjes së shërbimeve për kategori dhe grupe vulnerabël dhe të marginalizuar të shoqërisë shqiptare.

12. A mendoni se ofrimi i shërbimeve publike/administrative “vetëm” online dhe heqja e kontaktit fizik me sportelet në institucionet publike, e ka përmirësuar dhe/ose lehtësuar jetën e qytetarëve dhe bizneseve?



Të pyetur në lidhje me vështirësitë e hasura në përdorimin e platformës qeveritare e-Albania, rezultatet tregojnë një ndarje interesante midis njohurive të përdoruesve dhe vështirësive që ata hasin gjatë përdorimit të platformës qeveritare e-Albania.

Për një pjesë të madhe të përgjigjeve (51.7%), njohuritë për të përdorur shërbimet online nuk ka ndihmuar në shmangien e vështirësive gjatë përdorimit. Kjo mund të interpretohet si një tregues që përdoruesit mund të hasin sfida teknike ose logjistike kur futen në platformë, pavarësisht se sa të njohur dhe familjarë janë me shërbimet online.

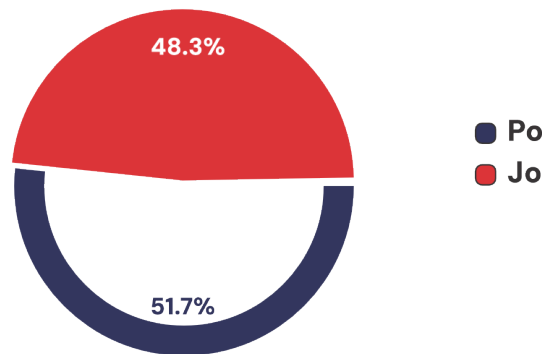
Në anën tjetër, një përqindje e mirë e përdoruesve (48.3%), nuk raportojnë vështirësi gjatë përdorimit të platformës.

Përqindja e lartë e njohurive (74.4 %) për përdorimin e shërbimeve online, në kontrast me ndarjen 51.7%/48.3% rreth vështirësive në përdorimin e platformës e-Albania, mund të sugjerojë se ka nevojë për përmirësime në funksionimin e platformës ose mund të ketë probleme teknike të cilat mund të shqetësojnë përdoruesit.

Në përgjithësi, për të rritur përdorueshmërinë dhe për të adresuar shqetësimet e përdoruesve, është e rëndësishme që platforma e-Albania të konsiderojë përmirësime teknologjike, trajnime për përdoruesit, dhe të ketë një mekanizëm efektiv për të marrë feedback dhe të zgjidhë çështjet dhe problematikat e hasura nga përdoruesit.



13. A keni hasur vështirësi në përdorimin e paltformës digjitale e-Albania?



Rezultatet e perceptimit të të anketuarve lidhur me aksesueshmërinë e shërbimeve online për kategori të ndryshme të personave tregojnë shqetësim për disa segmente të popullsisë. Përqindja e lartë (38.5%) e atyre që e vlerësojnë se shërbimet online nuk janë lehtësisht të aksesueshme mund të jetë rezultat i disa sfidave që persona të tjerë (të moshuar, me aftësi të kufizuara, të komuniteteve të marginalizuara) mund të hasin në përdorimin e këtyre shërbimeve. Ky shqetësim përcakton nevojën për një qasje më gjithëpërfshirëse dhe të përshtatshme për këto kategori të ndryshme.

Pjesa e përgjigjeve (30.2%) që shprehen se ndoshta shërbimet online nuk janë të lehtësisht të aksesueshme mund të jetë rezultat i mungesës së njohurive ose kuptimit të plotë të mundësive që këto shërbime ofrojnë për të gjitha grupet e popullsisë. Është e rëndësishme që të ofrohen informacione dhe trajnimet e duhura për të lehtësuar aksesin dhe kuptimin e përdoruesve.

Përqindja e atyre që mendojnë se shërbimet janë lehtësisht të aksesueshme (22.9%) mund të jetë rezultat i një eksperience të mirë në përdorimin e shërbimeve online. Megjithatë, ende ka hapësirë për përmirësime në kuptim të vazhdueshëm të nevojave të përdoruesve dhe përshtatshmërisë së platformës për të gjitha kategoritë e personave.

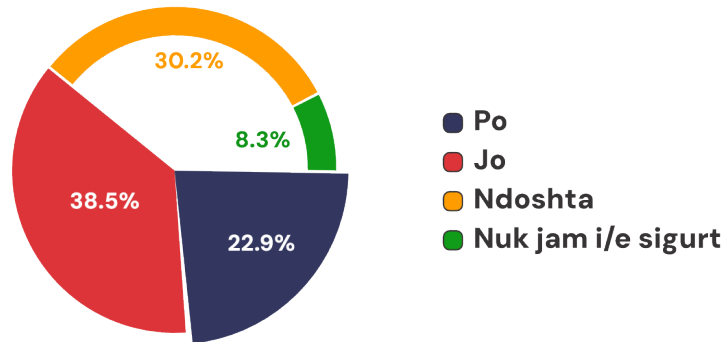
8.3 % e të pyeturve shprehen se nuk janë të sigurt nëse shërbimet online janë lehtësisht të aksesueshme edhe për kategori të tjera të popullsisë.

Në mënyrë që të kuptohen shqetësimet specifike dhe të ofrohet një përgjigje më e përshtatshme, ka nevojë për të kryer hulumtime të tjera të mëtejshme për të identifikuar problemet konkrete dhe për të hartuar plane pune të veçanta për adresimin e tyre.

Në përgjithësi, është kritike për platformën e-Albania të kujdeset për përfshirjen dhe aksesueshmërinë për të gjitha kategoritë e përdoruesve për të siguruar një shërbim të barabartë dhe të efektshëm për të gjithë.



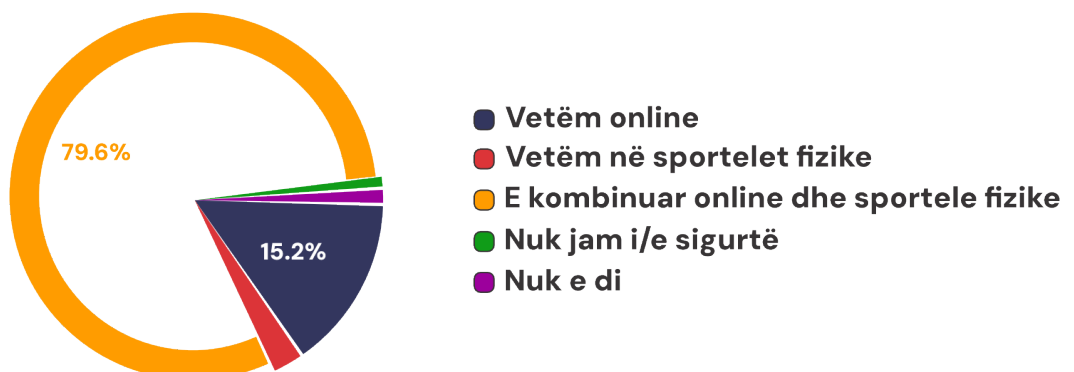
14. A mendoni se shërbimet publike/administrative online janë lehtësisht të aksesueshme për të tjerë persona që njihni ose keni dëgjuar ?



Rezultatet tregojnë se një përqindje e madhe e të pyeturve (79.6%) preferojnë një model të kombinuar, duke përfshirë ofrimin e shërbimeve në dy mënyra: online dhe nëpërmjet sporteve fizike. Kjo preferencë sugjeron se ka një kërkesë për një qasje gjithëpërfshirëse. Kombinimi i ofrimit të shërbimeve në dy mënyra është i përshtatshëm për të siguruar një pjesëmarrje të gjerë të përdoruesve që mund të kenë preferenca ose nevoja të ndryshme. Një model i kombinuar siguron që përdoruesit të kenë mundësi për të zgjedhur modalitetin që i përshtatet më mirë nevojave të tyre. Për ata që nuk janë të njohur me teknologjinë, sportelet fizike ofrojnë një rrugë alternative të sigurtë dhe të kuptueshme.

Ndërkohë që 15.2% mendojnë se shërbimet duhet të ofrohen vetëm online, 2.7% mendojnë ofrim të shërbimeve vetëm nëpërmjet sporteve fizike, 1.5% nuk e dinë dhe 1% nuk janë të sigurtë. Është e rëndësishme që përdoruesit të edukohen dhe sensibilizohen në mënyrë të vazhdueshme dhe të rregullt në lidhje me përfitimet dhe përdorimin e shërbimeve online, duke përfshirë iniciativa për rritjen e ndërgjegjësimit mbi sigurinë dhe lehtësimin e përdorimit të platformës. Qeveria duhet të kryejë monitorim të vazhdueshëm të përvojës së përdoruesve në të dy modalitetet dhe të bëjë përmirësime sipas feedback-ut dhe zhvillimeve teknologjike.

15. Cila mendoni se është mënyra më e mirë dhe më e efikase e ofrimit të shërbimeve publike/administrative?



Besueshmëria dhe Siguria në ofrimin e shërbimeve online

Rezultatet tregojnë një nivel të konsiderueshëm të besimit tek ofrimi i shërbimeve online (50.8 %), por ka edhe një përqindje të lartë skepticizmi (26.2%) të cilët nuk janë të sigurtë për të besuar në ofrimin e shërbimeve online. Për të rritur besimin, është e rëndësishme që qeveria të vazhdojë të investojë në sigurinë dhe mbrojtjen e privatësisë në platformat online. Mekanizmat e sigurisë dhe informacioni transparent mbi masat e mbrojtjes mund të ndihmojnë në zvogëlimin e shqetësimeve të përdoruesve. Qeveria duhet të vijojë të ndër marrë fushata të ndërgjegjësimit që të përqendrohen në përfitimet e ofrimit të shërbimeve online, duke përfshirë lehtësimin e aksesit, kohës, dhe sigurisë së informacionit.

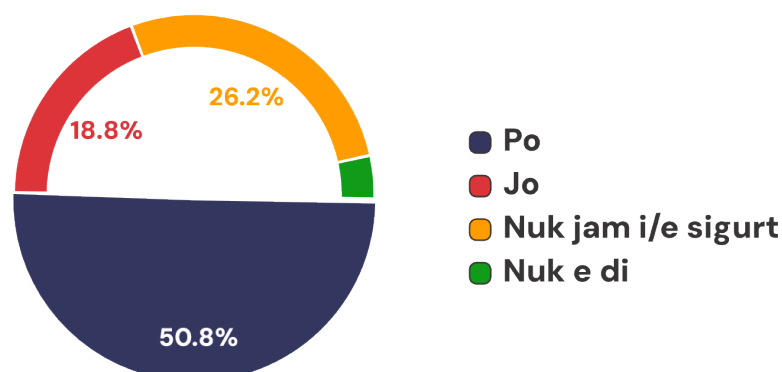
Nga ana tjetër, të dhënat tregojnë se 18.8% e të anketuarve nuk kanë besim tek ofrimi i shërbimeve online dhe 4.2% e tyre nuk e dinë nëse duhet të kenë besim ose jo në ofrimin e shërbimeve online.

Për të adresuar shqetësimet dhe mospërputhjet që mund të krijojnë dyshime, është e rëndësishme që qeveria të ketë një mekanizëm efikas të feedback-ut nga përdoruesit. Përmirësimet e vazhdueshme dhe ndryshimet e bazuara në eksperiencën e përdoruesve mund të ndihmojnë në rritjen e besimit.

Qeveria duhet të sigurojë një nivel të lartë transparence në lidhje me shërbimet online, duke ofruar informacion të plotë mbi procedurat, kohëzgjatjen, dhe cilësinë e shërbimeve. Transparenca do të ndihmojë në zvogëlimin e pasigurisë dhe dyshimeve. Për ata që ende janë skeptikë apo nuk janë të sigurtë, mund të kryhen fushata të ndërgjegjësimit që synojnë të shpjegojnë përfitimet dhe sigurinë e përdorimit të shërbimeve online.

Qeveria duhet të monitorojë vazhdimisht perceptimet dhe besimin e qytetarëve, duke analizuar të dhënat dhe duke marrë masat e nevojshme për të përmirësuar imazhin dhe besueshmërinë e shërbimeve online. Këto hapa mund të ndihmojnë në rritjen e besimit të qytetarëve ndaj ofrimit të shërbimeve online dhe në ndërtimin e një mjedisi të përdorueshëm dhe transparent për ta.

16. A keni besim tek ofrimi i shërbimeve publike/ administrative online?



Analiza e të dhënave tregon se 39.6% e të pyeturve nuk mendojnë se të dhënat personale në portalin e-Albania janë të sigurta, ndërkohë që niveli i skeptikëve është relativisht i lartë me (30.6%) të të pyeturve. Ndërkohë që 24.2 % e të pyeturve mendon se të dhënat janë të sigurta dhe 5.6 % e tyre nuk e dinë nëse të dhënat personale janë të sigurta ose jo.

Niveli i skepticizmit dhe mosbesimit në sigurinë e të dhënave personale në portalin e-Albania shpreh nevojën për përmirësime dhe transparencë. Për të adresuar këtë çështje, qeveria mund të ndërmarrë hapa konkrete siç mund të jenë:

Auditim i vazhdueshëm dhe Përmirësim i Sigurisë: Kryerja e auditimeve të thella të sigurisë për portalin dhe implementimi i masave të nevojshme për të rritur nivelin e sigurisë siguron që të dhënat personale të mbrohen në mënyrë efektive.

Transparenca e Politikave të Sigurisë: Qeveria duhet të jetë e hapur rreth politikave dhe masave të ndërmarra për të garantuar sigurinë e të dhënave. Publikimi i informacionit lidhur me masat e sigurisë dhe auditimet periodike si dhe komunikimi i tyre në një gjuhë të thjeshtë dhe të kuptueshme për publikun e gjerë e rrit besimin e qytetarëve.

Edukimi dhe Ndërgjegjësim: Fushatat e ndërgjegjësimit mbi rrezikun e krimit kibernetik dhe përgjegjësitë e përdoruesve për mbrojtjen e të dhënave personale janë thelbësore për të rritur vetëdijen dhe besimin. Gjithashtu hartimi dhe komunikimi i vazhdueshëm i udhëzimeve specifike dhe konkrete mbi masat që qytetarët duhet të marrin për mbrojtjen dhe sigurimin e të dhënave personale gjatë përdorimit të shërbimeve online është një masë e domosdoshme për evitimin e ekspozimit të të dhënave personale si dhe krijimit të hapësirave për sulme kibernetike.

Konsultim me Ekspertë të Sigurisë: Bashkëpunimi me ekspertë të fushës së sigurisë së informacionit mund të ndihmojë në vlerësimin dhe përmirësimin e masave aktuale të sigurisë.

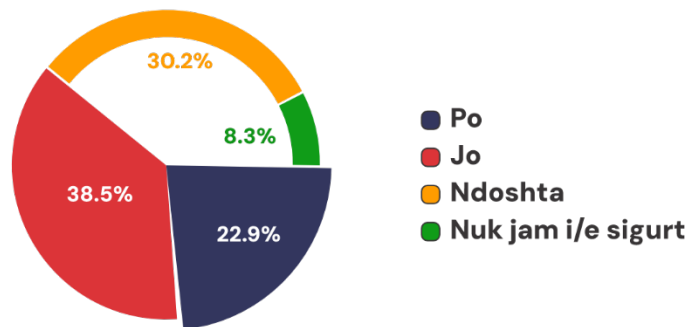
Rregullime Ligjore për Mbrojtjen e të Dhënave Personale: Rishikimi dhe përditësimi i kuadrit ligjor dhe rregullator në lidhje me mbrojtjen e të dhënave personale për të siguruar një bazë ligjore të fortë dhe të përditësuar me direktivat e BE-së.

Raportim i Rregullt të Incidenteve të Sigurisë: Qeveria duhet të ketë një mekanizëm efikas për raportimin dhe menaxhimin e incidenteve të sigurisë, duke informuar publikun mbi çdo incident dhe masat e ndërmarra.

Përmes këtyre hapave dhe angazhimit të hapur me qytetarët, qeveria përmirëson perceptimin dhe sigurinë e të dhënave personale në portalin e-Albania.



14. A mendoni se shërbimet publike/administrative online janë lehtësisht të aksesueshme për të tjerë persona që njihni ose keni dëgjuar ?



Lufta kundër korrupsionit në Shqipëri mbetet një nga sfidat kryesore të shoqërisë dhe qeverisë. Edhe pse janë bërë disa përpjekje për të adresuar këtë problem, ende ka shumë punë për të bërë për të reduktuar nivelin e korrupsionit në vend si dhe për të ndërtuar një shoqëri më të integruar, më të përgjegjshme dhe transparente.

Raporti i Komisionit Evropian për Shqipërinë 2023²¹ thekson se Shqipëria ka një lloj niveli përgatitjeje në luftën kundër korrupsionit. Në përgjithësi, edhe pse ka shënuar një farë progresi dhe vazhdon të ketë përpjekje në luftën kundër korrupsionit, duke përfshirë disa dënime dhe hetime financiare në nivele të larta, korrupsioni ende mbetet fushë që sjell shqetësime serioze.

Nga ana tjetër, Raporti i Transparency International në Indeksin e Perceptimit të Korrupsionit²² në vend, evidenton faktin se shumica e vendeve pjesëmarrëse në këtë indeks, po dështojnë në përpjekjet e tyre për të reduktuar korrupsionin. Shqipëria për vitin 2022 renditet shumë poshtë në listë, në vendin e 101 nga 180 vende me 36 pikë nga 100.

Sipas sondazhit të opinionit publik 2022: Besimi në qeverisje²³, rezulton se në vitin 2022, 30.9% e qytetarëve që kanë marrë shërbim nga institucione të qeverisë qendrore (N=996) kanë raportuar se kishin paguar rryshfet zyrtarëve publikë. 40.1% të anketuar thanë se kishin marrë shërbim nga institucionet publike në nivel qendror. Nga ata që kishin marrë një shërbim të qeverisë qendrore, 30.9% (307 nga 996) raportuan se i kishin paguar rryshfet një nëpunësi publik.

Një prej objektivave kryesorë në ofrimin e shërbimeve publike online është shkëputja tërësisht e ndërveprimit midis qytetarëve dhe zyrtarëve publikë, duke eliminuar mundësinë e korrupsionit në këmbim të marrjes së shërbimit, që qytetarët kanë të drejtë të marrin dhe zyrtarët publikë kanë

²¹ https://neighbourhood-enlargement.ec.europa.eu/system/files/2023/1/SWD_2023_690%20Albania%20report.pdf

²² <https://www.transparency.org/en/cpi/2022>

²³ https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/2023-07/tig2022_report-alb.pdf

për detyrë të japin, duke rikthyer besimin e qytetarëve ndaj institucioneve publike.

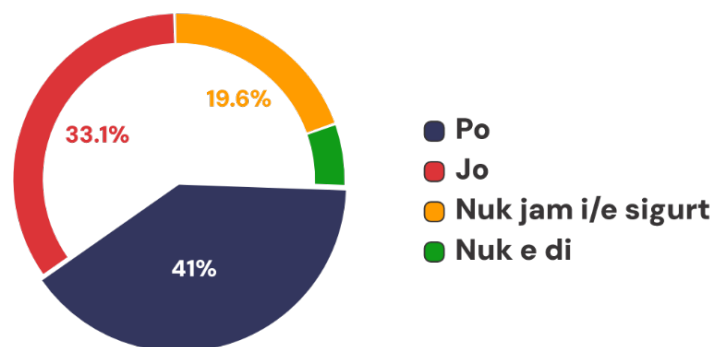
Nga analiza e të dhënave rezulton se një pjesë e rëndësishme e të pyeturve (41%) besojnë se ofrimi i shërbimeve publike online ka një ndikim pozitiv në zvogëlimin e nivelit të korrupsionit në vend. Në anën tjetër, 33.1% e përgjigjeve tregojnë skepticizëm duke thënë se ofrimi i shërbimeve publike online nuk e ul nivelin e korrupsionit.

(19.6%) e përgjigjeve shprehin pasiguri rreth ndikimit të ofrimit të shërbimeve online në reduktimin e korrupsionit. Kjo mund të reflektojë mungesën e qartësisë apo të dhënave të mjaftueshme për ta vlerësuar njëqind për qind ndikimin e këtyre shërbimeve.

Një pjesë relativisht e vogël e të pyeturve (6.3%) nuk janë të vendosur nëse ofrimi online i shërbimeve ka apo nuk ka ndikim në zvogëlimin e korrupsionit. Kjo mund të ndihet nga mungesa e informacionit ose ndërgjegjësimi i kufizuar rreth kësaj çështjeje.

Është e rëndësishme të vazhdohet monitorimi dhe analiza e këtyre qëndrimeve për të kuptuar më mirë se si ofrimi i shërbimeve publike online mund të ndikojë në luftën kundër korrupsionit dhe për të përmirësuar transparencën dhe besueshmërinë në institucionet publike.

18. A mendoni se ofrimi i shërbimeve publike/ administrative online e ka ulur korrupsionin?



Të pyetur në lidhje me faktorët më të rëndësishëm dhe me më shumë ndikim në ofrimin e shërbimeve publike online, të dhënat e analizuara tregojnë se një shumicë e konsiderueshme e të anketuarve shprehin një qëndrim pozitiv ndaj ofrimit të shërbimeve publike online. Disa nga pikat kyçe të dalluara janë:

1. Reduktimi i Barrës Administrative:

71% janë "shumë dakord" ose "dakord" që ofrimi i shërbimeve publike online redukton barrën administrative.

2. Përmirësimi i Imazhit të Qeverisë:

58% mendojnë se ofrimi i shërbimeve publike online ka ndikuar në përmirësimin e imazhit të Qeverisë.

3. Rritja e të Ardhurave të Qeverisë:

43% besojnë se ofrimi i shërbimeve publike online ka rritur të ardhurat e qeverisë.

4. Zvogëlimi i Kostove të Ofrimit të Shërbimit:

81% janë "shumë dakord" ose "dakord" që ofrimi i shërbimeve publike online zvogëlon kostot e ofrimit të shërbimit. Vetëm 8% shprehen se "nuk janë dakord" ose "aspak dakord" me këtë pohim.

5. Rritja e Efikasitetit:

74% besojnë se ofrimi i shërbimeve publike online ka rritur efikasitetin e shërbimeve publike online.

6. Fuqizimi i Qytetarëve:

58% mendojnë se ofrimi i shërbimeve publike online ka rritur fuqizimin e qytetarëve.

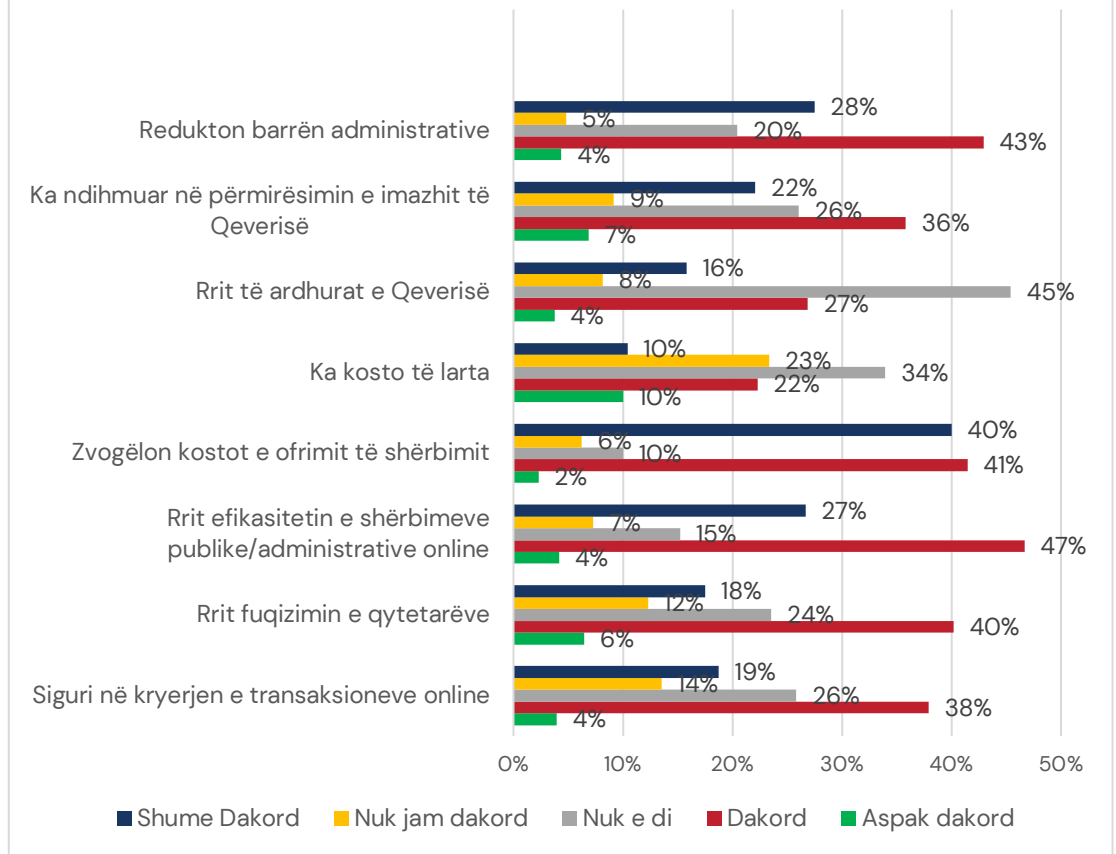
7. Siguria në Transaksionet Online:

57% besojnë se ofrimi i shërbimeve publike online ofron siguri në kryerjen e transaksioneve online.

Përveç kësaj, ka një pjesë e vogël e të anketuarve (rreth 9% - 18%) që shprehen me një qëndrim më skeptik ndaj disa prej këtyre pohimeve, duke mos u pajtuar me disa nga përfitimet potenciale të ofrimit të shërbimeve publike online. Ky ndryshim mund të shpjegohet nga perceptimet e ndryshme dhe përvojat individuale me shërbimet online.



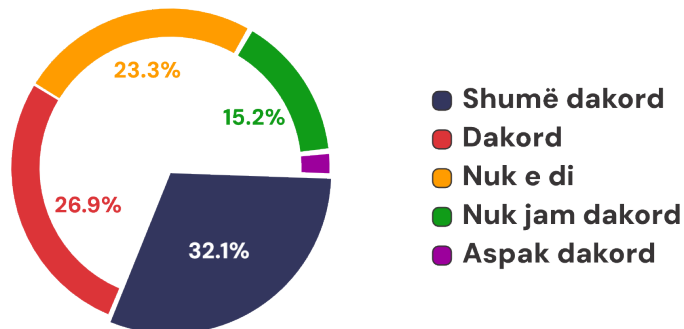
Ofrimi i shërbimeve publike online



Roli që luan ofrimi i shërbimeve online në jetën e qytetarëve

Përsa i përket pohimit se ofrimi i shërbimeve publike online e vendosin shtresën e varfër të popullsisë në disavantazh, shumica e të anketuarve (59%) janë dakord dhe shumë dakord me këtë pohim. Vetëm 17.7 % e tyre u shprehën se nuk janë dakord ose aspak dakord. Ndërkohë kemi një përqindje të konsiderueshme të të anketuarve (23.3%) që nuk kanë njohuri në lidhje me këtë çështje

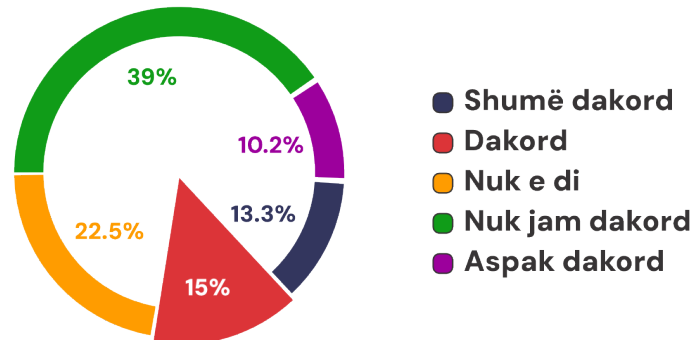
20. Ofrimi i shërbimeve publike/administrative online vendosin shtresën e varfër të popullsisë në disavantazh?



Lidhur me pohimin se nga ofrimi i shërbimeve online përfitojnë vetëm të pasurit dhe personat me influencë, të dhënat e prezantuara tregojnë se ka një ndarje të qëndrimeve lidhur me këtë pohim. 49.2% e të pyeturve janë

shprehur se nuk janë dakord ose aspak dakord me këtë pohim, ndërkohë që 28.3% janë dakord ose shumë dakord me këtë pohim. Gjithsesi, ajo që vihet re është fakti se ka një përqindje të konsiderueshme rreth 22.5 % që nuk kanë njohuri ose janë të pasigurtë në lidhje me këtë çështje.

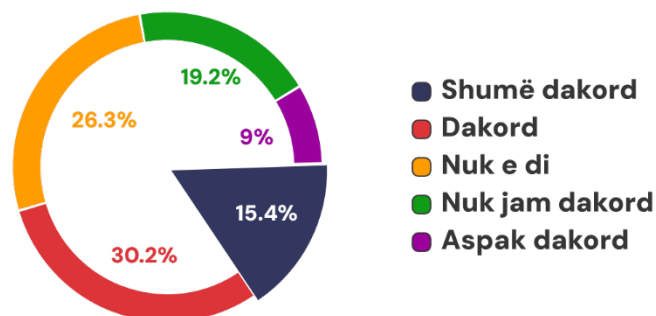
21. Nga ofrimi i shërbimeve publike/administrative online përfitojnë vetëm të pasurit dhe personat me influencë?



Në lidhje me pohimin se qytetarët në zonat rurale mund të përfitojnë shumë nga ofrimi i shërbimeve publike online, shumica e të anketuarve (45.6%) janë shumë dakord dhe dakord me këtë pohim. Ndërkohë që 28.2% nuk janë dakord ose aspak dakord me pohimin. Përqindje e lartë e të anketuarve 26.3% nuk kanë njohuri në lidhje me këtë pohim dhe nuk kanë shprehur mendimin e tyre.

Ky ndarje e qëndrimeve tregon se, ndërsa një shumicë e të anketuarve shohin potencialin pozitiv të ofrimit të shërbimeve publike online për qytetarët në zonat rurale, ekziston një grup i caktuar i të anketuarve që nuk janë dakord me këtë ide. Mungesa e njohurisë në një pjesë të konsiderueshme të të anketuarve sugjeron se ka nevojë për më shumë informacion dhe ndërgjegjësim në lidhje me përfitimet dhe mundësitë që ofrohen për komunitetet rurale përmes shërbimeve publike online.

22. Qytetarët në zonat rurale mundën të përfitojnë shumë nga ofrimi i shërbimeve publike/administrative online ?



Analiza e të dhënave tregon se nga shumica e përgjigjeve, (39.4%) e të anketuarve nuk pajtohen me idenë se nga ofrimi i shërbimeve publike online përfitojnë vetëm qytetarët që jetojnë në zona urbane. Kjo shifër tregon një

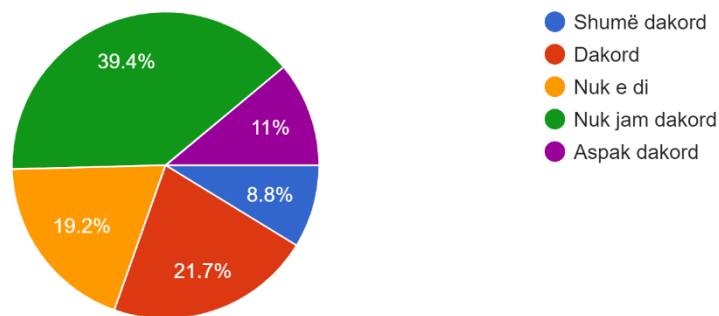
perceptim më të gjerë se këto shërbime kanë përfitues potencial në të gjitha zonat e vendit, duke përfshirë edhe ato rurale.

Në anën tjetër, një përqindje e konsiderueshme (21.7%) është dakord me pohimin, ndërsa një pjesë tjetër e mirë (8.8%) janë shumë dakord me këtë pohim. Kjo tregon se ka një grup të caktuar të të pyeturve që e shohin ofrimin e shërbimeve online si një avantazh dhe një mundësi për përfitim vetëm të qytetarëve që jetojnë në zonat urbane.

Një pjesë e konsiderueshme e të intervistuarve (19.2%) shprehen se nuk e dinë nëse nga ofrimi i shërbimeve online përfitojnë vetëm qytetarët e zonave urbane apo jo. Kjo reflekton një mungesë informacioni ose ndërgjegjësimi rreth përfitimeve të mundshme të ofrimit të shërbimeve online për komunitetet rurale.

23. Nga ofrimi i shërbimeve publike/administrative online përfitojnë vetëm qytetarët që jetojnë në zona urbane?

480 responses



KONKLUSIONE DHE REKOMANDIME

Bazuar në gjetjet e vlerësimit të perceptimit të qytetarëve lidhur me ofrimin e shërbimeve online nëpërmjet portalit e-Albania, ky seksion përmbledh përfundimet e vlerësimet dhe rekomandimet e lidhura me to.

Në lidhje me aftësinë për të përdorur shërbimet online, vërehet se Shqipëria ka ende pengesa në zhvillimin e infrastrukturës broadband, sidomos në zonat rurale.

Ekziston një disbalancë/hendek ndërmjet numrit të madh të shërbimeve të cilat ofrohen online nëpërmjet platformës e-Albania dhe mundësisë për të aksesuar këto shërbime nga të gjitha kategoritë e qytetarëve me qëllim marrjen në kohë reale të informacionit dhe shërbimeve të personalizuara. Faktori kryesor pengues është niveli i ulët i depërtimit të internetit dhe standardi i jetesës pasi ato ndikojnë në mënyrë të drejtpërdrejtë në përdorimin e shërbimeve publike online.

Për të adresuar këtë problematikë, nevojitet ndërtimi i një skeme/mekanizma financimi si dhe stimuj të ndryshëm për investim në këto zona. Deri më sot, në Shqipëri nuk ekziston një fond për shërbimin universal ose një mekanizëm për kontribut me fonde publike për ndërtimin e infrastrukturës së këtij lloji.

Nga të dhënat rezulton se ekzistojnë një sërë faktorësh që ndikojnë negativisht në përdorimin e shërbimeve publike online nga qytetarët. Ndër to mund të përmendim mungesën e aksesit në internet, mungesën e aksesit në pajisje TIK, mungesën e njohurive dhe aftësive teknologjike/digjitale për marrjen e shërbimeve online, mungesën e besimit në sigurinë e shërbimeve publike online, pamundësinë për ta përdorur personalisht portalin e-Albania, nivelin e të ardhurave, nivelin arsimor, përkatësisë në grupe të marginalizuara apo kufizimeve fizike të personave të cilët e kanë të pamundur marrjen e shërbimeve personalisht.

Të dhënat e INSTAT lidhur me standardin e jetesës janë, shqetësuese. Rreziku për të qenë i varfër në vitin 2021 ishte 22% dhe për këtë Shqipëria renditet ndër vendet e fundit krahasuar me vendet e tjera të Rajonit dhe të Bashkimit Evropian. Treguesit për grupmoshën më të riskuar janë 21,8 për grupmoshën 18–64 vjeç dhe 14 për grupmoshën 65+. Rreziku për të qenë i varfër në vitin 2021, në krahasim me vitin 2020, është rritur respektivisht me 0,2 pikë përqindje në të dy grupmoshat.

Kjo kategori përfaqëson vetëm një pjesë të popullsisë e cila nuk ka qasje në internet apo pajisje të teknologjisë së informacionit për të aksesuar shërbimet publike online si dhe nuk ka njohuritë e duhura teknologjike për të aplikuar online në portalin e-Albania për të marrë shërbim. Nëse marrja e shërbimeve publike online pengohet për shkak të mungesës së mjeteve nga ana e tyre apo mungesës së njohurive dhe aftësive të tyre teknologjike, në kushtet kur nuk ka më një mënyrë alternative për përfundimin e shërbimeve publike, atëherë rreziku që ky grup të përjashtohet nga marrja e shërbimeve është shumë e madhe dhe probabiliteti që ata të vazhdojnë të jetojnë në varfëri ose të rrezikohen nga varfëria do të jetë edhe më i madh.

Shërbimet publike online duhet të jenë të aksesueshme/të arritshme dhe të përshtatshme për të gjitha kategoritë e përdoruesve, duke përfshirë këtu edhe personat e moshës së tretë, përdoruesit me aftësi të kufizuara, persona të cilët nuk kanë njohuri dhe aftësi digjitale apo anëtarë të komuniteteve të marginalizuara etj. Gjithashtu, këto kategori nuk duhet të vendosen në kushte të tilla ku të jenë të detyruar që aksesin ta kërkojnë nëpërmjet palëve të treta (noter, avokat, qendra internet, kancelari etj) të cilat nga ana e tyre mund të bëhen shkak për cënimin e sigurisë së informacionit apo kompromentim dhe ekspozim të të dhënave të tyre personale.



Vendimi i Qeverisë për kalimin e ofrimit të shërbimeve publike vetëm online vlerësohet se nuk e ka përmirësuar dhe/ose lehtësuar jetën e qytetarëve, përkundrazi ka sjellë pasoja negative. Ende nuk ka një vlerësim nga ana e institucionve përgjegjëse se çfarë impakti pati ky transformim kaq madhor në jetën e qytetarëve, si ka ndikuar në cilësinë e shërbimeve si dhe në aksesueshmërinë e tyre kryesisht nga kategoritë vulnerabël, grupet të cilat nuk kanë qasje në internet, nuk kanë njohuri teknike për të përdorur pajisjet TIK apo i përkasin grupeve të pesonave me aftësi të kufizuara dhe grupeve të marginalizuara me qëllim marrjen e masave të duhura që asnjëri mos ngelet mbrapa. Një vlerësim i tillë nevojash duhej të ishte kryer përpara se të miratohej ky vendim si dhe pas zbatimit të tij në lidhje me efektet që prodhoi dhe impaktin që pati tek qytetarët dhe bizneset.

Një përqindje e madhe e të anketuarve (79.6%) preferojnë një model të kombinuar për ofrimin e shërbimeve, online dhe nëpërmjet sporteleve fizike. Kjo preferencë sugjeron se ka një kërkesë për një qasje gjithëpërfshirëse. Kombinimi i ofrimit të shërbimeve në dy mënyra është i përshtatshëm për të siguruar një pjesëmarrje të gjerë të përdoruesve që mund të kenë preferenca ose nevoja të ndryshme. Një model i kombinuar siguron që përdoruesit të kenë mundësi për të zgjedhur modalitetin që i përshtatet më mirë nevojave të tyre. Për ata që nuk janë të njohur me teknologjinë, sportelet fizike ofrojnë një rrugë alternative të sigurtë dhe të kuptueshme.

Për të garantuar gjithëpërfshirje dhe barazi në ofrimin e shërbimeve publike online, nevojitet që të rikthehet ofrimi i shërbimeve në sportele fizike si një kanal alternativ i marrjes së shërbimeve për kategori dhe grupe vulnerabël dhe të marginalizuar të shoqërisë shqiptare. Kjo zgjidhje nevojitet të ekzistojë deri në momentin kur shoqëria shqiptare të jetë e përgatitur për të përballuar të gjitha sfidat që shoqërojnë digjitalizimin e vendit.

Gjatë viteve 2021 dhe 2022 në Shqipëri ndodhën një sërë rrjedhjesh të njëpasnjëshme dhe serioze të të dhënave personale të qytetarëve si dhe u kryen disa sulme kibernetike ndaj infrastrukturave të shërbimeve qeveritare, të cilat paralizuan dhe ndërprejnë përkohësisht ofrimin e shërbimeve publike online dhe faqeve të tjera qeveritare por dhe vunë në rrezik të dhënat personale të qytetarëve shqiptarë. Kjo situatë, në kushtet kur të gjitha shërbimet ofroheshin vetëm online nëpërmjet platformës e-Albania shkaktoi kaos për qytetarët dhe bizneset dhe nga ana tjetër evidentoi nevojën për të pasur një plan rezervë nga ana e Qeverisë për të garantuar marrjen e shërbimeve publike nga qytetarët dhe bizneset në kohë dhe sipas nevojave.

Nga ana tjetër, këto situata të njëpasnjëshme evidentuan faktin se sistemet elektronike dhe të dhënat personale të qytetarëve dhe bizneseve nuk ishin të sigurt, masat e marra për ruajtjen e tyre të pamjaftueshme dhe të papërshtatshme për të përballuar këto lloj sulmesh si për të garantuar



mbrojtjen e të dhënave personale të qytetarëve si dhe infrastrukturën kibernetike.

Marrë parasysh seriozitetin dhe rrezikun që paraqesin sulmet kibernetike në çdo moment, është e rëndësishme që Qeveria përveç masave të marra për të rikthyer dhe ruajtur gjendjen e sigurt të sistemeve dhe databazave shtetërore apo infrastrukturës kibernetike duhet të bëjë analiza të rregullta risku dhe analiza të thelluara për të përcaktuar nevojat institucionale, politike, ligjore dhe teknike për të garantuar mbrojtjen e të dhënave personale të qytetarëve dhe sigurinë e infrastrukturës së rrjetit.

Në përgjithësi, shifrat tregojnë një ndërgjegjësim të lartë në mesin e qytetarëve rreth shërbimeve online, ndërkohë që ka ende hapësira për rritje dhe përmirësim të përdorimit të këtyre shërbimeve nga një bazë më e gjerë e popullsisë.

Kjo nevojë bëhet me evidente për individët e grup-moshës së tretë të cilët në shumicën e rasteve kanë probleme me përdorimin e internetit si dhe në mënyrë të posaçme përdorimin e platformave elektronike për marrjen e shërbimeve të ndryshme publike. Për këtë kategori, Qeveria Shqiptare duhet të hartojë një plan pune dhe ndërhyrje konkrete dhe të qëndrueshme deri në momentin kur të arrihet një nivel edukimi dhe fitimi i aftësive teknologjike të tilla që do të mundësonin marrjen e lehtë të shërbimeve online nëpërmjet portalit e-Albania.

Nga të dhënat e analizuara, rezulton se ka mangësi në nivel njohurish të qytetarëve në lidhje me marrjen dhe përdorimin e shërbimeve publike online. Për të adresuar këtë problematikë, ka nevojë për ndërhyrje konkrete dhe të qëndrueshme sa i përket edukimit digjital, emit dhe ndërgjegjësimit të qytetarëve duke zbatuar në praktikë programe specifike dhe të dedikuara të informimit dhe edukimit apo emit, si dhe ndërtimin e kapaciteteve/aftësive teknologjike të qytetarëve për të rritur vetëdijen dhe kuptimin e qeverisjes digjitale në audiencën e përgjithshme.

Nga ana e autoriteteve shtetërore duhet të ofrohet më shumë informacion dhe rritje të ndërgjegjësimit në lidhje me objektivat e qeverisë lidhur me zbatimin e agjendës digjitale dhe planit të veprimit për publikun e gjerë, informacion i cili të transmetohet në një gjuhë të thjeshtë për t'u kuptuar nga të gjitha kategoritë e popullsisë dhe ndikimin që ka në jetën e përditshme të qytetarëve, benefitet, avantazhet e saj.



BIBLIOGRAFIA

OECD – Implementing E-Government in OECD Countries: Experiences and Challenges

<https://www.oecd.org/mena/governance/36853121.pdf>

IDM – Sondazhi i opinionit publik 2022: Besimi në qeverisje, edicioni 10-tw

https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/2023-07/tig2022_report-alb.pdf

INSTAT– Përdorimi i Teknologjisë së Informacionit dhe Komunikimit në Familje, 2023

<https://www.instat.gov.al/al/temat/kushtet-sociale/teknologjis%C3%AB-s%C3%AB-informacionit-dhe-komunikimit-tik-n%C3%AB-familje-dhe-nga-individ%C3%ABt/publikimet/2023/p%C3%ABrdorimi-i-teknologjis%C3%AB-s%C3%AB-informacionit-dhe-komunikimit-n%C3%AB-familje-2023/>

AKEP– Treguesit Statistikorë të Tregut të Komunikimeve Elektronike 2022

https://akep.al/wp-content/uploads/2023/07/R2022_Treguesit-Statistikore-te-Tregut-te-Komunikimeve-Elektronike-DTMRr_.pdf

Gazeta Monitor, 2024

<https://www.monitor.al/ndarja-e-internetit-depertimi-ne-zonat-urbane-eshtegati-tre-e-here-e-gjysme-me-i-larte-se-ne-zonat-rurale/>

UN E-Government Survey 2022

<https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/2-Albania>

European Commission, E-Government Benchmark, 2023

<https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/egovernment-benchmark-2023>

European Commission– Report on Albania 2023

https://neighbourhood-enlargement.ec.europa.eu/system/files/2023-11/SWD_2023_690%20Albania%20report.pdf

AKSHI– Vendim Nr.252, datë 29.4.2022 i Këshillit të Ministrave “Për procedurat e ofrimit të shërbimeve on-line nga institucionet shërbimofruese dhe për metodologjinë e monitorimit e të kontrollit të veprimtarisë administrative të ofrimit të tyre”

<https://akshi.gov.al/wp-content/uploads/2022/12/vendim-2022-04-29-252.pdf>

QBZ– Ligji Nr. 107/2021 “Për Bashkëqeverisjen”

<https://qbz.gov.al/eli/ligj/2021/11/04/107/b3a205b3-5e41-4e47-acbf-f68aa23320d3>

AKSHI– Vendim Nr. 370, datë 1.6.2022, “Për Miratimin e Strategjisë Ndërsektoriale “Agjenda Digjitale e Shqipërisë” Dhe të Planit të Veprimit 2022–2026

<https://akshi.gov.al/wp-content/uploads/2022/06/vendim-2022-06-01-370.pdf>



PERCEPTIMI PUBLIK PËR QEVERISJEN DIGJITALE DHE OFRIMIN E SHËRBIMEVE ONLINE NË SHQIPËRI

RAPORT VLERËSIMI

QENDRESA
QYTETARE



NATIONAL
ENDOWMENT
FOR
DEMOCRACY

SUPPORTING FREEDOM AROUND THE WORLD

www.qeverisja.qq.com.al