

Sfidat e Transformimit Digjital në Shqipëri

Të mos lëmë askënd prapa

Raport i shkurtër

Ky raport i shkurtër është punë e grupit të të rinjve debatues që u bënë pjesë e Fushatës “Nga Fjala tek Veprimi” në kuadër të Edicionit III të Debatit Universitar, Programi Kombëtar i Debatit Rinor për Zhvillim Social dhe Ekonomik të Shqipërisë, të financuar nga Fondacioni Shoqëria e Hapur për Shqipërinë.

Autorë:

Fioralba Lamaj

Elma Isufi

Lili Doda

Erina Cani

Pikëpamjet në këtë raport janë të autorëve dhe jo domosdoshmërisht të SCiDEV apo OSFA.

Tiranë, Qershor 2022

ABSTRAKT

Transformimi digjital i referohet të gjitha praktikave organizative të cilat synojnë të inkorporojnë praktika të qëndrueshme për shoqërinë nëpërmjet teknologjisë. Si parakusht për arritjen e transformimit digjital është zëvendësimi i proceseve manuale me ato digjitale, në mënyrë që të mundësohet:

- i.** Llogaridhënie më e madhe në institucione dhe biznese;
- ii.** Më shumë efikasitet dhe aftësi konkurruese në veprimtari dhe shërbime;
- iii.** Rritje ekonomike dhe inovacion; *dhe*
- iv.** Eleminimi i korrupsionit.¹

Përfitimet që vijnë nga transformimi digjital kërcenohen nga disa faktorë si:

- (i)** mungesa e infrastrukturës;
- (ii)** mundësitë dhe përshtatja e grupeve të marginalizuara përkundrejt këtyre risive,
- (iii)** shkalla e alfabetizimit digjital,
- (iv)** pabarazia e krijuar ndërmjet nën-grupeve të popullsisë sipas nivelit të tyre të të ardhurave etj.

Ndaj një nga sfidat kryesore të proceseve të transformimit digjital është adresimi i këtyre faktorëve me qëllim inkooporimin e praktikave të qëndrueshme për të gjithë shoqërinë.

Ky artikull synon të shqyrtoj zhvillimet në Shqipëri sa i përket transformimit digjital, dhe si preket popullata e vendit nga efektet e këtij procesi, porë kjo nën këndvështrimin e aftësive të popullatës për të shfrytëzuar përfitimet që derivojnë nga procesi i transformimit digjital.

¹ <https://www.amchamksv.org/wp-content/uploads/2020/05/Analiz%C3%AB-Tematike-Transformimi-Digjital.pdf>

HYRJE

Gjatë 15 viteve të fundit Shqipëria ka përparuar, herë ngadalë e herë rrëmbyeshëm, drejt implementimit të praktikave digjitale për përmirësimin e dhënies së shërbimeve publike, nxitjen e inovacionit dhe zhvillimit, e përmirësimin e jetës së qytetarëve. Ky transformim që nisi me qeverisjen elektronike, ku një prej zhvillimeve më të rëndësishme që mund të përmendet ishte aplikimi i prokurimit elektronik, krijimi i platformës qeveritare të ndërveprimit për ofrimin e shërbimeve, dhe po vijon me digjitalizimin e të gjithë shërbimeve publike dhe ofrimin e shumicës së tyre vetëm online.

Sot Shqipëria, në krahasim me vendet e tjera të Ballkanit Perëndimor, konsiderohet si e para sa i përket transformimit digjital dhe ofrimit të shërbimeve online². Kalimi i shërbimeve publike nga sportelet fizike në ato elektronike është një nga pikat që ka marrë vlerësimin më të lartë, përfshi këtu performancën e tyre të deritanishme qysh prej fillimit të implementimit.³

Për sa i përket numrit të nismave të ndërmarra, projekteve të zbatuara vendi ka bërë progres të madh, ashtu siç mund të tregojnë edhe renditjet rajonale, por a mund të thuhet se këto nisma kanë efekte dhe janë në përfitim të të gjithë qytetarëve? A mund të thuhet se asnjë qytetar nuk do të mbetet prapa pas implementimit të këtyre nismave?

² <https://www.sigmaweb.org/publications/Regional-Overview-Western-Balkans-Monitoring-February-2022.pdf>

³ <https://euronews.al/vendi/sociale/2022/03/03/shqiperia-e-para-ne-ballkan-per-transformimin-digjital-sipas-raportit-te-oecd/>

DY ANËT E MEDALJES SË OFRIMIT TË SHËRBIMEVE PUBLIKE VETËM ONLINE

Q ë prej datës 1 maj 2022, në Shqipëri 1225 shërbime publike ofrohen online nëpërmjet platformës [e-albania](#). Ky zhvillim është i një rëndësie të veçantë kur konsiderohen përfitimet që sjell, si për qytetarët ashtu edhe për bizneset. Ofrimi i shërbimeve online sjell përfitime në shmangien e burokracive, përmirësimin e ofrimit të shërbimeve publike, rritjen e aksesit edhe kur qytetarët nuk janë fizikisht në vend, por edhe në uljen e korrupsionit, duke shmangur kontaktin e drejtpërdrejt mes qytetarëve dhe atyre që mundësojnë ofrimin e këtyre shërbimeve. Për më tepër shërbimet online shoqërohen me ulje të kostos së përfitimit të shërbimeve publike, kursim të kohës së qytetarëve, duke mundësuar kryerjen e aplikimeve online nga shtëpia e tyre, apo vendi i punës.

Ana e errët e medaljes së ofrimit të shumicës së shërbimeve publike online, shumë pak e eksploruar dhe e përmendur lidhet me krijimin e barrierave për atë pjesë të shoqërisë që ka mungesë aftësish në përdorimin e shërbimeve online, vështirësi në përdorimin e paisjeve digjitale, moszotërim të pajisjeve digjitale, apo mungesë aksesit për të lundruar në internet.

Shqipëria është një shtet heterogjen për sa i përket shtresëzimit ekonomik, social apo dhe etnik. Qytetarët nuk janë të gjithë janë të arsimuar, apo nuk kanë kushtet ekonomike për të lundruar në internet apo për të patur një paisje digjitale. Në Shqipëri ka rreth 44 mijë analfabet (Class; 2021), në kushtet e ofrimit të shërbimeve online, ngrihen pyetje etike dhe praktike mbi mundësinë që këta qytetar kanë në marrjen e shërbimeve online.

Gjithashtu grupet e marxhinalizuara janë ato që vuajnë më së shumti pasojat e një ndryshimi rënjësor të menjëhershëm, të pakoordinuar në shkallë hartimi, implementimi dhe operimin që nuk ofron mundësi zgjedhje për qytetarët. Shkalla e alfabetizimit digjital dhe aksesit në teknologji të qytetarëve ka rol kryesor në suksesin e nismave të digjitalizimit. Kjo aftësi mungon në grupmoshën e thyer⁴. Ata kanë pak ose aspak njohuri në përdorimin e pajisjeve elektronike

⁴ [https://www.noisolation.com/research/why-do-many-seniors-have-trouble-using-technology#:~:text=Seniors%20often%20struggle%20with%20reduced,EU%20\(Eurostat%2C%202017\).](https://www.noisolation.com/research/why-do-many-seniors-have-trouble-using-technology#:~:text=Seniors%20often%20struggle%20with%20reduced,EU%20(Eurostat%2C%202017).)

dhe shpesh herë nuk zotërojnë asnjë të fillë. Raporti i INSTAT mbi Përdorimin e Teknologjisë së Informacionit dhe Komunikimit në Familje 2021⁵ shprehet se 51.1% e qytetarëve të moshës 65-74 nuk ka përdorur asnjëherë TIK.

Të dhënat e publikuara nga INSTAT në raportin e sipërpërmendur tregojnë se vetëm 32.1% e të anketuarëve janë shprehur se marrin informacion nga faqet ose aplikacionet e internetit; 22.9% e të anketuarëve shkarkon apo printonë formularë zyrtarë dhe vetëm 15.7% e tyre dërgojnë formularë të plotësuar nëpërmjet internetit. Sa i përket aftësive të përdorimit të TIK, po ky raport, shprehet, se vetëm 39.8% e të anketuarëve mund të transferojnë materiale, 27.8% mund të kopjojnë/lëvizin file/foldera, e 23.1% mund të përdorin programin word.

Me të njëjtin problem ndeshet dhe komuniteti Rom në Shqipëri. Në këtë komunitet shkalla e analfabetizmit është mjaft e përhapur, mospërdorimi i teknologjisë po ashtu. Investimi kryesor i të ardhurave të tyre është i orientuar drejt sigurimit të kushteve minimale të jetesës, ku digjitalizimi duket i largët dhe i huaj. Rreth 40,3% e romëve dhe 12,7% e egjiptianëve janë analfabetë, ndërsa mesatarja kombëtare është vetëm 1,6%.⁶

Ndonëse të dhënat në lidhje me përdorimin e teknologjisë së informacionit dhe komunikimit në Shqipëri janë të limituara, me të dhënat në dispozicion, pamja që krijohet ngre një seri pyetjesh mbi aftësishtë e popullatës në marrjen e shërbimeve online, e kësaj mbi efektivitetin e kalimit online të shumicës së shërbimeve publike.

5 <http://www.instat.gov.al/media/9329/tik-ne-familje-2021.pdf>

6 <https://informim.al/shkalla-e-larte-e-analfabetizmit-privon-shume-rome-dhe-egjiptiane-nga-e-drejta-e-votes-se-lire/>

ÇELJA E SPORTELEVE JO-PUBLIKE

Me mbylljen e sporteve fizike për dhënien e shërbimeve publike, në shumë qytete filluan të funksionojnë sporte jo-publike që asistojnë qytetarët për marrjen e shërbimeve publike online.

Qytetarët që gjenden në pamundësi për të aksesuar shërbimet publike online kërkojnë ndihmë nga familjar, miq ose nga persona që kanë aftësi për të aksesuar këto shërbime. Në mungesë të afërmve, Mediat raportojnë që qytetarët tashmë po mbartin **kosto shtesë** për të aksesuar shërbimet elektronike, që deri përpara 1 majit merrnin pa pagesë shtesë pranë sporteve fizike publike. Qytetarët u drejtohen **kancelarive** për të marrë shërbimet publike. Përveç kostove të menjëhershme që marrin qytetarët, një prej kostove të padukshme lidhet me shpërndarjen e të dhënave personale të këtyre qytetarëve, apo vënien në dispozicion të mjeteve të tyre të identifikimit përsonave apo entiteteve të tretë.

Politikbërësit ende nuk ka propozuar një zgjidhje për këtë situatë, ku vërehet metamorfizimi në hapësirë i radhëve të gjata të njerëzve në pritje, nga zyrat e administratës në kancelaritë e qyteteteve. Në një hulumtim në terren ndeshesh me njerëz në radhë, të frustruar dhe konfuz, në dëshpërim për të gjetur një zgjidhje që deri dje e merrnin në sportelet publike, për më tepër falas. Kontakti drejtpërdrejt me sportelet dhe punonjësit e administratës, të trajnuar për ofrimin e këtyre shërbimeve, duke se ishte një zgjidhje e kënaqshme për ta.

DISA KONSIDERATA PËRMBLEDHËSE

Transformimi digjital është një proces i rëndësishëm për zhvillimin e shoqërisë në mënyrë të qëndrueshme, për të rritur inovacionin për rritjen e cilësisë së jetës së qytetarëve dhe për të lehtësuar jetën e këtyre të fundit. Por transformimi digjital mbetet një proces, i cili duhet të jetë në shërbim të qytetarëve, duke mundësuar pëfshirjen të gjithëve, pavarësisht statusit socio-ekonomik të tyre. Entitetet që ndërmarrin proceset e transformimit digjital duhet të kujdesen që të mos lënë askënd prapa, dhe të ndërmarrin veprime që sigurojnë gjithëpërfshirjen.

Nga sa është diskutuar më sipër, vendimi për ofrimin e të shumicës së shërbimeve publike online sjell krijimin e një hendeku në lidhje me aksesin e shërbimeve online ku disa shtresa do ta kenë më të pamundur të marrin atë. Gjithashtu grupet e marxhinalizuara janë dhe ato që hasin më shumë probleme, ku komuniteti Rom ose moshat e treta kanë shumë pak njohuri në përdorimin e aplikacioneve me anë të cilave duan të marrin shërbimin e kërkuar dhe në këtë mënyrë gjejnë alternativa të tjera aksesit duke rrezikuar të dhënat e tyre personale apo dhe përkundjet një kostoje financiare. Vështirësi në përdorim hasin dhe moshat e reja ndikuar nga procedurat e ndërlikuara për marrjen e shërbimit, apo dhe mosnjohja e aplikacioneve të caktuara.

Një rol kryesor në plotësimin e kësaj metamorfoze, në dukje të nxituar, ka luajtur dhe qeveria e cila nga ana e saj nuk ka propozuar asnjë alternativë zgjidhjeje për grupet e sipërpërmendura, duke bërë që këta qytetarë të ndihen të braktisur në gjetjen e një zgjidhjeje së paku afatashkurtër.

Pavarësisht anëve negative që ky ndryshim, në ofrimin e shërbimit sjellë, nuk mund të rrinë pa u përmendur ato pozitivet si: pakësimi i proceseve burokratike, uljen e e korrupsionit, shmangia e pritjeve më orë të gjata në rrallë etj. Rezultate këto që mund të ishin dhe më të suksesshme nëse implementimi do të realizohej bazuar në një qasje më të mirëstudiuar për të ndërtuar strukturën e duhur e cila do e thjeshtëzonte sistemin dhe nuk do sillte kolaps në disa hallka të tij.

Gjendur në këto kushte, ofrimi i mbështetjes nëpërmjet strukturave shtetërore për ato grupe qytetarësh që dukshëm janë prekur nga mbyllja e sporteve fizike, është një domosdoshmëri.

BIBLIOGRAFIA

- Annual Report on Implementation of the Multi Annual Action Plan for a Regional Economic Area in Western Balkans, by the Regional Cooperation Council, co-funded by the European Union, "Digital Integration - section" page 34-49, July 2019
- Monitoring the Digital Economy and Electronic Communications Services in the Western Balkans and Turkey, Market Report, SMART 2016/0024 FINAL REPORT, A study prepared for the European Commission DG Communications Networks, Content & Technology by TECH 41 and Timelex, 2019 Follow-up Study Report.
- Strategjia Kombëtare E Sigurisë Kibernetike, 2019 – 2025 versioni 01.
- Common Regional Market, A catalyst for deeper regional economic integration and a stepping stone towards EU Single Market by the Regional Cooperation Council, co-funded by the European Union
- Vendim Nr. 434, Datë 3.6.2020 Për Miratimin E Planit Kombëtar Për Zhvillimin E Qëndrueshëm të Infrastrukturës Digjitale Broadband 2020–2025
- Vendim, Nr. 468, datë 30.5.2013, Për Miratimin e Planit Kombëtar për Zhvillimin e Broadband-it
- Ligji për Mbrojtjen nga Diskriminimi, Ky botim u realizua me mbështetjen e zyrës së UNICEF-it në Shqipëri, përmes Fondit të Përsheptimit të Objektivave të Zhvillimit të Qëndrueshëm të OKB Shqipëri, Tiranë, dhjetor 2021
- ESPN Flash Report 202/47, Albania: first national policy documents on ageing
- <https://www.amchamksv.org/wp-content/uploads/2020/05/Analiz%C3%AB-Tematike-Transformimi-Digjital.pdf>
- <https://euronews.al/vendi/sociale/2022/03/03/shqiperia-e-para-ne-ballkan-per-transformimin-digjital-sipas-raportit-te-oecd/>
- <https://faktoje.al/98-e-familjeve-shqiptare-kane-celular-po-internet/>

- <https://www.classlifestyle.com/news/48108/as-sh-as-kendim-njihuni-me-nivelin-e-analfabetizmit-ne-shqiperi/>
- [https://www.noisolation.com/research/why-do-many-seniors-have-trouble-using-technology#:~:text=Seniors%20often%20struggle%20with%20reduced,EU%20\(Eurostat%2C%202017\).](https://www.noisolation.com/research/why-do-many-seniors-have-trouble-using-technology#:~:text=Seniors%20often%20struggle%20with%20reduced,EU%20(Eurostat%2C%202017).)
- <https://informim.al/shkalla-e-larte-e-analfabetizmit-privon-shume-rome-dhe-egjiptiane-nga-e-drejta-e-votes-se-lire/>

