

**ADOPTIMI I SHËRBIMEVE MOBILE QEVERITARE:
HULUMTIM EMPIRIK I MSMAD NË REPUBLIKËN E
KOSOVËS**

PhDc Fakije Zejnullahu

Dorëzuar

Universitetit European të Tiranës

Shkollës Doktorale

Në përmbushje të detyrimeve të Programit të Doktoratës në Shkenca
Ekonomike, me profil Menaxhimi i Sistemeve të Informacionit, për marrjen e
gradës shkencore “Doktor”

Udhëheqës shkencor: Prof. asoc. dr. Indrit Baholli

Numri i fjalëve: 59 996

Tiranë, mars 2018

DEKLARATA E AUTORËSISË

Unë Fakije Zejnullahu me përgjegjësi të plotë deklaroj se ky punim disertacioni është punë imja origjinale. Asnjë pjesë e këtij punimi nuk është prezantuar në ndonjë institucion akademik, me përjashtim të fragmenteve që janë prezantuar në konferenca dhe botuar në revista shkencore, për përmbushje të obligimeve të shkollës doktorale.

ABSTRAKT

Dështimi i adoptimit të sistemesve të informacionit vazhdon të mbetet sfidë e hapur për pesë dekada, përfshirë edhe epokën “m-Qeverisja”. Shumë qeveri anembanë botës janë duke u përballur me nivelin e ulët të adoptimit të shërbimeve mobile. Mundësinë e rezistencës së popullatës së Kosovës ndaj pranimi të shërbimeve mobile qeveritare dhe parashikimin e saj duhen marrë seriozisht dhe hulumtuar përpara se të bëhen investime të mëdha në qeverisje mobile.

Si përgjigje, ky hulumtim identifikon disa nga faktorët që mund ta ndikojnë adoptimin e m-Qeverisjes nga kosovarët. Nga 34 faktorë të identifikuar nga studimet relevante të kësaj dukurie në vendet e zhvilluara dhe në zhvillim, testohet në mënyrë empirike ndikimi i shtatë prej tyre në gatishmërinë e nëpunësve për të përdorur mSMAD. Këta shtatë faktorë janë: dobia e perceptuar, lehtësia e perceptuar e përdorimit, pajtueshmëria, dallueshmëria, provueshmëria, imazhi dhe besueshmëria. Rezultatet tregojnë ndikim vetëm të dy prej tyre në gatishmëri: dobia e perceptuar dhe dallueshmëria e perceptuar.

Përveç kësaj, në këtë punim prezantohen edhe dy hulumtime në lidhje me depërtimin e teknologjive mobile në Kosovë dhe integrimin e tyre në funksionet e Qeverisë. Gjetjet tregojnë se telefonia dhe interneti mobil janë pranuar nga popullata e Kosovës në shkallë të lartë dhe të krahasueshme me vendet e zhvilluara dhe se institucionet qeveritare kanë investuar në shërbime elektronike dhe infrastrukturë fizike duke siguruar rrjetet pa tela brenda çdo institucioni qeveritar. Edhe në drejtim të shërbimeve mobile njësitë qeveritare kanë marrë nisma.

Janë identifikuar tri nisma drejt e-sherbimeve qeveritare të qasshme përmes kanaleve mobile. mSMAD është ndër nismat e para në këtë drejtim, përshkrimi i së cilës zë vend të rëndësishëm në këtë punim.

Hulumtimi është kryer në kontekstin e Kosovës, të dhënat janë mbledhur nga nëpunësit qeveritarë, përmes një pyetësoi me pyetje të mbyllura, kurse analiza e tyre është bërë me metodën statistikore.

ABSTRACT

Failure to adopt Information Systems remains a great challenge for four decades, including the time of "m-Governance". Many governments around the world are facing the low level of mobile service adoption. The opportunity of the resistance of the Kosovar population in accepting the government mobile services and prediction of this, should be seriously considered and researched, prior making major investments in the mobile government.

In response, this research identifies some of the factors that may influence the adoption of m-Governance by Kosovars. Out of 34 factors identified by the relevant studies of this phenomenon in developed and developing countries, the influence of seven factors on the readiness of employees to use mSMAD is empirically tested. These seven factors are: perceived usefulness, perceived ease of use, Compatibility, Observability, Trialability, image and Trustworthiness.

The results show the influence of only two factors: perceived usefulness and perceived Observability.

In addition, two researches regarding the penetration of mobile technologies in Kosovo and their integration into government functions are presented in this paper. Findings show that mobile telephony and the Internet have been highly accepted by the Kosovar population and are comparable with developed countries and that government institutions have invested in e-services and physical infrastructure by providing wireless networks within each government institution. Also in terms of mobile services, government units have taken initiatives.

Three initiatives for electronic government services accessible through mobile channels have been identified. mSMAD is among the first initiatives in this direction, the description of which takes important space in this paper.

The research was conducted in the context of Kosovo; data were collected from the government officials through a questionnaire with closed questions, while they have been analysed with the statistical method.

DEDIKIMI

Dy shtyllave të jetës sime, nënë Sadijes dhe babë Jakupit, të cilëve Zoti u pastë dhënë jetë të gjatë!

FALËNDERIME

Së pari dëshiroj ta falënderoj dhe t'i shpreh mirënjohje udhëheqësit tim, profesor Indrit Bahollit të Universitetit European i Tiranës, i cili më udhëzoi dhe këshilloi ta realizoj këtë punim. Mbështetja e tij ma shtoi forcën për të vazhduar përpara, edhe kur disa sfida, herë-herë, më dukeshin të pakalueshme.

Falënderoj edhe profesor Ibrahim Kushchun, pionierin për zhvillimin e qeverisjes mobile, për sugjerimet profesionale me të cilat qartësoi qasjen time në hulumtim.

Së fundi, por jo më pak, falënderoj familjen time, e cila i dha rëndësi edukimit tim dhe më mbështeti gjithmonë, pa kursyer asgjë çfarë kishte gjatë gjithë kohës.

PËRMBAJTJA:

DEKLARATA E AUTORËSISË	ii
ABSTRAKT.....	iii
ABSTRACT	v
DEDIKIMI	vii
FALËNDERIME	viii
PËRMBAJTJA:.....	ix
LISTA E TABELAVE	xvi
LISTA E FIGURAVE.....	xix
LISTA E SHKURTIMEVE	xxiii
KAPITULLI I: HYRJE	1
1.1 Shtrimi i problemit	1
1.2 Qëllimi dhe objektivat e studimit.....	7
1.3 Pyetjet kërkimore dhe hipotezat.....	9
1.4 Metodologjia e përdorur.....	12
1.5 Rëndësia e punimit.....	14
1.5.1 Rëndësia teorike	14
1.5.2 Rëndësia në praktikë	15
1.6 Kufizimet në hulumtim	17

1.7 Struktura e punimit.....	18
KAPITULLI II: RISHIKIMI I LITERATURËS	25
2.1 Pranimi i përdoruesit (ang. User Acceptance)	26
2.2 Modelet dhe teoritë ekzistuese për adoptimin e teknologjisë	28
2.3 Pasqyrë e hulumtimeve të bëra për adoptimin e m-Qeverisjes	40
2.4 Technology Acceptance Model.....	67
2.5 Diffusion of Innovations Theory.....	72
2.5.1 Inovacioni.....	72
2.5.2 Kanalet e komunikimit	74
2.5.3 Koha	76
2.5.4 Sistemi shoqëror	76
2.5.5 Procesi i përcaktimit ndaj inovacionit	77
2.5.6 Kategoritë e adoptuesve (ang. Innovativeness and adopter categories)	83
2.5.7 Shkalla e adoptimit.....	87
2.6 Pse TAM dhe DOI?.....	88
2.7 Karakteristikat demografike.....	91
2.8 Faktorët që do të hulumtohen.....	91
2.9 Modeli i kërkimit	92
2.9.1 Dobia e perceptuar (ang. Perceived usefulness)	95

2.9.2 Lehtësia e perceptuar e përdorimit(ang. <i>Perceived ease of use</i>).....	96
2.9.3 Pajtueshmëria(ang. <i>Compatibility</i>).....	97
2.9.4 Provueshmëria(ang. <i>Trialability</i>)	99
2.9.5 Dallueshmëria(ang. <i>Observability</i>)	100
2.9.6 Imazhi(ang. <i>Image</i>)	100
2.9.7 Besueshmëria(ang. <i>Trustworthiness</i>).....	101
2.9.8 Gatishmëria për të përdorur mSMAD(ang. <i>Intention to use</i>)	103
2.9.9 Variablat demografike	105
KAPITULLI III: PREJ e-QEVERISJE NË m-QEVERISJE	107
3.1 Roli i teknologjisë së informacionit në transformimin e qeverisë dhe në mënyrën e ofrimit të shërbimeve	107
3.2 Qeverisja mobile (ang. <i>m-Government</i>).....	110
3.3 Modelet e m-Government	114
3.4 Veçoritë e shërbimeve mobile qeveritare.....	115
3.4.1 Në dispozicion dhe qasje më e përshtatshme:	115
3.4.2 Saktësi më e mirë dhe personalizim në përzgjedhjen e përdoruesve dhe shpërndarje të informatës	116
3.4.3 Numër më i madh i përdoruesve dhe shumëllojshmëri e audiencës	117
3.5 Mundësitë mobile në Republikën e Kosovës	117

3.6 Nga e-Qeverisja në m-Qeverisje në Republikën e Kosovës	125
3.7 Kostot e dështimit të e/mQeverisjes:	136
3.8 Përshkrimi i mSMAD	139
3.8.1 Veçoritë kryesore të mSMAD	140
3.8.2 Teknologjia e zhvillimit dhe ndërveprimi.....	142
3.8.3 Qasja në sistem	144
3.8.4 Cikli jetësor i zhvillimit të mSMAD.....	146
3.8.5 Modelimi i Sistemit.....	150
3.8.6 Use Cases Diagramet.....	151
3.8.7 Përshkrimi i Use Case.....	157
3.8.8 Diagramet e aktiviteteve	181
3.8.9 Sekuencë diagramet	189
3.8.10 E-D Diagrami	191
3.8.11 Siguria e mSMAD.....	192
KAPITULLI IV: METODOLOGJIA E KËRKIMIT	199
4.1 Qëllimi i kërkimit dhe rezultatet e pritshme	199
4.2 Korniza e hulumtimit	202
4.3 Metoda e hulumtimit.....	203
4.4 Popullata dhe kampioni.....	206

4.5 Hartimi dhe struktura e pyetësorit.....	209
4.6 Pilot-testi	218
4.7 Literatura	220
KAPITULLI V: GJETJET DHE REZULTATET	222
5.1 Mbledhja e të dhënave	222
5.2 Analiza e të dhënave	222
5.3 Përshkrimi i kampionit.....	223
5.3.1 Gjinia	223
5.3.2 Mosha	227
5.3.3 Niveli i edukimit	231
5.4 Përdorimi i shërbimeve të e-Qeverisjes	235
5.5. Burimi i informimit.....	238
5.6 Besueshmëria e hulumtimit.....	240
5.7. Shpërndarja e variablave të hulumtuara.....	241
5.8 Konfirmimi i hipotezave	246
5.9. Multikolineariteti.....	253
5.10 Normaliteti	254
KAPITULLI VI: DISKUTIMET E GJETJEVE DHE KONKLuzion DHE REKOMANDIME	256

6.1 Gjetjet kryesore	256
6.2 Ndikimi i dobisë së perceptuar në gatishmërinë për të përdorur mSMAD.....	257
6.3 Ndikimi i lehtësisë së perceptuar të përdorimit në gatishmërinë për të përdorur mSMAD	260
6.4 Ndikimi i pajtueshmërisë së perceptuar në gatishmërinë për ta përdorur mSMAD	262
6.5 Ndikimi i provueshmërisë së perceptuar në gatishmërinë për ta përdorur mSMAD	265
6.6 Ndikimi i dallueshmërisë së perceptuar në gatishmërinë për ta përdorur mSMAD	267
6.7 Ndikimi i imazhit të perceptuar në gatishmërinë për të përdorur mSMAD.....	268
6.8 Ndikimi i besueshmërisë së perceptuar në gatishmërinë për ta përdorur mSMAD.	270
6.9 Konkluzione	274
6.9.1 Përgjithësime rreth punimit doktoral.....	274
6.9.2 Përgjigjeje të pyetjeve kërkimore dhe verifikim i Hipotezave.....	277
6.10 Rekomandime	286
LITERATURA.....	289
SHTOJCA	302
SHTOJCA 1:PYETËSORI	302
SHTOJCA 2: NDËRFAQJA E mSMAD.....	313
1.1a Faqja fillestare	315
1.2a Paneli për regjistrimin e një kërkese të re nga nëpunësi	320

1.3a Paneli për shqyrtimin e një kërkesë nga zyrtari	325
1.4a Paneli për kontrollimin e një kërkesë nga zyra e pritjes.....	327
1.5a Paneli për arkivimin e dokumenteve	332
1.6a Paneli për administrim	334
1.7a Paneli për qytetarë	334

LISTA E TABELAVE

Tabela 2.1. Modelet dhe teoritë ekzistuese për adoptimin e teknologjisë

Tabela 2.2. Adoptimi i shërbimeve mobile qeveritare-përmbledhje hulumtimesh

Tabela 2.3. Faktorët që ndikojnë në adoptimin e shërbimeve mobile qeveritare

Tabela 3.1. Numri i përdoruesve të telefonisë mobile kundrejt numrit të përdoruesve të telefonisë fikse, 2007-2016

Tabela 3.2. Numri i përdoruesve të telefonisë fikse dhe mobile/Numri i përdoruesve të internetit: qasja fikse dhe qasje mobile, si dhe Mobil GPRS/EDGE (2007-2016)

Tabela 3.3. Projektet softuerike të e-Qeverisjes në Republikën e Kosovës

Tabela 3.4. Shërbimet mobile qeveritare në institucionet e Republikës së Kosovës

Tabela 3.5. Përshkrimi i UseCase: Regjistrohu në mSMAD

Tabela 3.6. Përshkrimi i UseCase: Regjistro kërkesë të re(nga Qytetari)

Tabela 3.7. Përshkrimi i UseCase: Regjistro kërkesë të re (nga Zyrtari qeveritar)

Tabela 3.8. Përshkrimi i UseCase: Shqyrto kërkesë(nga Zyrtari Qeveritar)

Tabela 3.9. Përshkrimi i UseCase: Kontrolllo kërkesë

Tabela 3.10. Përshkrimi i UseCase: Arkivo Kërkesë/Lëndë(nga zyrtari i arkivit

Tabela 4.1. Tiparet e metodave sasiore dhe cilësore

Tabela 4.2. Popullata e përfshirë në studim

Tabela 4.3. Shembull: Formati “nominale me shumë zgjidhje”

Tabela 4.4. Shembull i përdorimit të shkallës së Likerit 5-pikësh

Tabela 4.5. Matësit e përdorur në këtë studim

Tabela 5.1. Përmbledhje e tabelave të kombinuara të faktorëve të hulumtuar sipas gjinisë

Tabela 5.2. Testi i Hi-së në katror për faktorët e hulumtuar dhe gjininë

Tabela 5.3. Shpërndarja e mostrës sipas grupmoshave

Tabela 5.4. Përmbledhje e tabelave të kombinuara të faktorëve të hulumtuar sipas grupmoshave

Tabela 5.5. Testi i Hi-së në katror për faktorët e hulumtuar dhe grupmoshat

Tabela 5.6. Shpërndarja e mostrës sipas nivelit të edukimit

Tabela 5.7. Përmbledhje e tabelave të kombinuara të faktorëve të hulumtuar sipas nivelit të edukimit

Tabela 5.8. Testi i Hi-së në katror për faktorët e hulumtuar dhe nivelin e edukimit

Tabela 5.9. Shpërndarja e mostrës sipas përdorimit të e-Qeverisjes

Tabela 5.10. Tabela e kombinuar e variablës: Gatishmëria për të përdorur mSMAD sipas përdorimit të shërbimeve e-Qeverisjes

Tabela 5.11. Testi i Hi-së në katror për gatishmërinë për të përdorur mSMAD dhe përdorimi e-Government

Tabela 5.12. Renditja e mediumeve informuese sipas frekuencës së përzgjedhjes

Tabela 5.13. Shpërndarja e mostrës sipas preferencës ndaj mediumeve informuese

Tabela 5.14. Koeficienti i besueshmërisë Cronbach's Alpha

Tabela 5.15. Minimumi, maksimumi, mesatarja dhe devijimi standard (N=145)

Tabela 5.16. Mesatarja dhe devijimi standard për faktorët e hulumtuar (N=145)

Tabela 5.17. Matrica e korrelacionit

Tabela 5.18. Tabela e koeficienteve të analizës të regresionit linear të shumëfishtë

Tabela 5.19. Koeficienti i rregulluar i determinacionit (R^2)

Tabela 5.20. ANOVA

Tabela 5.21. Statistikat e kolinearitetit

Tabela 6.1. Renditja e variablave të pavarura sipas madhësisë së forcës parashikuese ndaj variablës së varur

LISTA E FIGURAVE

Fig. 2.1. Theory of Reasoned Action

Fig. 2.2. Technology Acceptance Model

Fig. 2.3. Theory of Planned Behaviour

Fig. 2.4. Diffusion of Innovation

Fig. 2.5. Unified Theory of Acceptance and Use of Technology

Fig. 2.6. Technology Acceptance Model (TAM)

Fig. 2.7. Technology Acceptance Model 2 (TAM2)

Fig. 2.8. Technology Acceptance Model 3 (TAM3)

Fig. 2.9. Modelimi i fazave në procesin e përcaktimit ndaj një inovacioni

Fig. 2.10. Kategorizimi i adoptuesve

Fig. 2.11. Relacioni ndërmjet variablave të hulumtuara

Fig. 3.1. Lëvizja e shërbimeve nga t-shërbimet në u-shërbimet

Fig. 3.2. Modelet kryesore të m-Qeverisjes

Fig. 3.3. Penetrimi i telefonisë fikse në Kosovë gjatë periudhës TM1 2009 - TM2 2012

Fig. 3.4. Numri i përdoruesve të telefonisë mobile kundrejt numrit të përdoruesve të telefonisë fikse, 2007-2016

Fig. 3.5. Shkalla e rritjes së numrit të përdoruesve të internetit përmes rrjetave mobile 3G dhe 4G

Fig. 3.6. Numri i përdoruesve të internetit - qasja fikse dhe qasje mobile, si dhe Mobil GPRS/EDGE (2007-2016)

Fig. 3.7. Procesi i rrjedhjes së dokumentit në mSMAD

Fig. 3.8. Veçoritë kryesore të mSMAD

Fig. 3.9. Teknologjia e zhvillimit të mSMAD dhe pajisjet për skanim të dokumenteve

Fig. 3.10. Qasja në mSMAD

Fig. 3.11. SDLC, Waterfall Model i zhvillimit të mSMAD

Fig. 3.12. Aktivitetet për përcaktimin e kërkesave

Fig. 3.13. UseCase diagrami: Qytetari dhe Administratori

Fig. 3.14. UseCase diagrami: Zyrtari qeveritar

Fig. 3.15. UseCase diagrami: Zyrtari protokollues

Fig. 3.16. UseCase diagrami: Arkivisti

Fig. 3.17. Diagrami i aktiviteve: Regjistrimi i përdoruesit në mSMAD (për qytetarët)

Fig. 3.18. Diagrami i aktiviteve: Cikli jetësor i kërkesës të iniciuar nga Qytetari

Fig. 3.19. Diagrami i aktiviteve: Cikli jetësor i kërkesës të iniciuar nga Nëpunësi

Fig. 3.20. Sekuencë diagrami : Administratori dhe qytetari

Fig. 3.21. Sekuencë diagrami: Zyrtari qeveritar dhe Zyrtari i protokollues

Fig. 3.22. Sekuencë diagrami: Arkivisti

Fig. 3.23. E-R Diagrami i mSMAD

Fig. 3.24. Modeli i sigurisë: CIA

Fig. 3.25. Arkitektura e mSMAD

Fig. 5.1 Shpërndarja e mostrës sipas gjinisë

Fig. 5.2 Shpërndarja e mostrës sipas moshës

Fig. 5.3 Shpërndarja e mostrës sipas nivelit të edukimit

Fig. 5.4 Shpërndarja e mostrës sipas mediumit informues më bindës

Fig. 5.5 Histogrami

Fig. 5.6. Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Lista e figurave në shtojcën 2:

Fig. 1.1a Faqja Login

Fig. 1.2a. Faqja fillestare e mSMAD e përdoruesit “Zyrtari qeveritar”

Fig. 1.3a. Menyja “ LËNDËT”

Fig. 1.4a. Menyja ”ARKIVA INDIVIDUALE”

Fig. 1.5a.Menyja “AUTORIZIMI”

Fig. 1.6a. Menyja ”KËRKIMET

Fig. 1.7a. Menyja “PËRDORUESI”

Fig. 1.8a. Paneli për regjistrimin e një kërkesë të re nga nëpunësi

Fig. 1.9a. Lista rënëse e kërkesave që mund të inicioje nëpunësi

Fig. 1.10a. Formulari elektronik për regjistrim të kërkesës për shërbime telefonike

Fig. 1.11a. Paneli për bashkëngjitje të dokumenteve që shoqërojnë kërkesën

Fig. 1.12a. Paneli për përcaktimin e rrugëtimit të kërkesës dhe dhënie statusi

Fig. 1.13a. Zgjedhja e statusit

Fig. 1.14a. Zgjedhja e pranuesit të kërkesës

Fig. 1.15a. Dritarja dialoguese për konfirmim

Fig. 1.16a. Lista e lëndëve për shqyrtim

Fig. 1.17a. Fushat për filtrim

Fig. 1.18a. Paneli për kontrollimin dhe shqyrtimin e një kërkesë

Fig. 1.19a. Statuset që mund të zgjedhe shqyrtuesi i kërkesës

Fig. 1.20a. Hapja e panelit “Lista e kërkesave për kontrollim”

Fig. 1.21a. Lista e kërkesave për kontrollim nga zyra pritëse

Fig. 1.22a. Kontrollimi i kërkesës nga zyra pritëse

Fig. 1.23a. Paneli për transferim/bashkëngjitje të dokumenteve që shoqërojnë kërkesën

Fig. 1.24a. Përcaktimi i statusit dhe rrugëtimit të kërkesës nga zyra pritëse

Fig. 1.25a. Dritarja dialoguese për të konfirmuar vulosjen dhe përfundimin e procesit të kontrollimit të kërkesës nga zyra pritëse

Fig. 1.26a. Kërkesa e protokolluar dhe e vulosur

Fig. 1.27a. Zhvendosja në faqen “Lista e lëndëve për t’u arkivuar”

Fig. 1.28a. Lista e lëndëve për arkivim

Fig. 1.29a. Paneli për arkivin e lëndës

Fig. 1.30a. Paneli për administrimin e përdoruesve dhe sistemit

Fig. 1.31a. Forma për kyçje në mSMAD nga qytetarët

Fig. 1.32a. Forma: Regjistro kërkesën nga qytetari

Fig. 1.33a. Historia e kërkesës/ lëndës

Fig. 1.34a Përfitimet nga mSMAD

LISTA E SHKURTIMEVE

AD- Active Directory

ARKEP - Autoriteti Rregullativ i Komunikimeve Elektronike dhe Postare

ASK - Agjencia e Statistikave të Kosovës

ASHI - Agjencia e Shoqërisë së Informacionit

ATT - Attitude Toward Behavior

ATU - Attitude Toward Use

BI - Behavioral Intention

C - Complexity

COM - Compatibility

C-TAM-TPB - A model combining the TAM & TPB

DMZ- Demilitarized Zone

DOI - Diffusion of Innovations

EE - Effort Expectancy

eQeverisja - Qeverisja Elektronike

ER-Entity Relationship

FC - Facilitation Conditions

GJC-Gjendja Civile

HTTP- Hypertext Transfer Protocol

HTTPS- Hyper Text Transfer Protocol Secure(HTTP Secure)

IKAP - Instituti i Kosovës për Administratë Publike

IRK - Institucionet e Republikës së Kosovës

IT - Teknologji Informacioni

ITU - Intention to Use

JAD- Joint Application Development

MAP - Ministria e Administratës Publike

mG2B - mobile Government to Business

mG2C - mobile Governmet to Citizen

mG2G - mobile Government to Government

MM - The Motivational Model

MPCU - The model of PC utilization

mQeverisjes - Qeverisja Mobile

mSMAD - Sistemi Mobil për Menaxhimin dhe Arkivimin e Dokumenteve

OBV - Observability

OSI- Open Systems Interconnection

PBC - Perceived Behavioral Control

PDA - Personal Digital Assistant

PE - Performance Expectancy

PEOU - Perceived Ease of Use

PU - Preceived Usefulness

RA - Relative Advantage

RDBMS-Relational DataBase Management System

SDLC-The Systems Development Life Cycle

SI - Sistem Informacioni

SN - Subjective Norm

SPSS - Statistical Package for the Social Sciences

SQL-Structured Query Language

SSL- Secure Sockets Layer

STIK - Shoqata për Teknologji të Informacionit dhe Komunikimit të Kosovës

TAM - Technology Acceptance Model

TIK - Teknologjia e Informacionit dhe Komunikimit

TPB - Theory of Planned Behaviour

TRA - Theory of Reasoned Action

TRI - Trialability

UML- Unified Modeling Language

UNPAN - United Nations Public Administration Network Website

UTAUT - Unified Theory of Acceptance and Use of Technology

VPN - Virtual Private Network

WAP - Wireless Access Point

KAPITULLI I: HYRJE

1.1 Shtrimi i problemit

Qeveritë në gjithë botën janë orientuar kah integrimi i teknologjive mobile në procesin e ofrimit të shërbimeve për të krijuar lehtësira në qasje dhe për t'i shpërndarë ato përmes kanaleve më të avancuara dhe me kosto më të përballueshme. Forca nxitëse të qeverive për ta nisur këtë drejtim të ri drejt qeverisjes mobile(m-Qeverisjes) janë avancimet në teknologjitë mobile dhe rritja e penetrimit të pajisjeve mobile dhe internetit mobil (Kushchu & Kuscu, 2004:2). Këto zhvillime ofrojnë shumë përfitime për të gjitha vendet anembanë botës, posaçërisht për vendet në zhvillim, ekonomia e të cilave limiton shtrirjen e infrastrukturës tradicionale telekomunikuese, kryesisht në zonat urbane. Në këto vende, për popullatën banuese të zonave rurale, të cilat nuk kishin mundësinë për t'u qasur në informata dhe shërbime elektronike qeveritare për shkak të mungesës së internetit, m-Qeverisja hap portën drejt përmirësimit të kualitetit të jetës së tyre, zhvillimit ekonomik dhe social të këtyre familjeve dhe të vendit në përgjithësi.

Qeverisja mobile lejon që shërbimet elektronike të ofruara nga sektori publik të qasen nga përdoruesit e synuar në kohë reale, kudo që ndodhen dhe përderisa ata janë në lëvizje vetëm duke përdorur një pajisje mobile që ka qasje në internet. Ky zgjerim i aktiviteteve të qeverisë për pajisjet dhe rrjetet pa tela sjell epokën m-Qeverisja, e cila, bashkë me mundësitë, mund të sjellë edhe vështirësi, pasi që çdo progres ka sfida.

m-Qeverisja mund të përballë me shumë barriera gjatë procesit të implementimit, si: zhvillimi i infrastrukturës, privatësia dhe siguria, çështjet ligjore, harmonizimi, shkalla e

penetrimit mobil dhe qasja (Kushchu & Kusc, 2004:9). Megjithëse këto janë çështje të rëndësishme për implementimin e qeverisjes mobile, kapërcimi i këtyre pengesave nuk garanton se investimi i bërë në këto projekte do të jetë fitimprurës dhe i sigurt dhe se këto sisteme do të përdoren nga popullata e tërë.

Shfrytëzimi nga përdoruesit fundorë në mënyrë efektive i këtyre shërbimeve të reja të ofruara nga qeveria mbetet aspekti më sfidues në suksesin e m-Qeverisjes.

Globalisht ka shumë investime në projektet e-Qeverisja dhe m-Qeverisja por, për fat të keq, pranimi i këtyre shërbimeve për t'u përdorur nuk ka rezultuar të jetë i kënaqshëm. Shumë qeveri janë përballur me nivelin e ulët të adoptimit të shërbimeve mobile qeveritare (Sultana & Ahlan, 2014:3). Edhe projektet mobile qeveritare të projektuara mirë dhe të financuara mjaftueshëm mund të dështojnë nëse nuk adoptohen nga një masë kritike e përdoruesve (Althunibat et al., 2014:738).

Mungesa e gatishmërisë për t'i përdorur sistemet e reja të informacionit është një nga pengesat më të rëndësishme në suksesin e këtyre sistemeve dhe është faktor përcaktues i suksesit ose dështimit të një sistemi të informacionit (Davis, 1993:475). Prandaj dështimi i pranimi dhe përdorimit të shërbimeve mobile qeveritare nga përdoruesit e synuar do të çojë në dështimin e programit m-Qeverisja (OECD/ITU, 2011:66) dhe përpjekja e qeverive që ta përmirësojnë performancën, duke ofruar shërbime mobile, do të rezultojë e pasuksesshme.

Investimet në projektet të cilat mund të jenë të padëshirueshme dhe të refuzuara nga përdoruesit mund të parandalohen duke vlerësuar paraprakisht nëse sistemi do të jetë i pranueshëm për t'u përdorur, duke diagnostikuar arsyen se përse sistemi i planifikuar mund të mos jetë plotësisht i pranueshëm për përdorim dhe të ndërmerren veprime korrekte për ta rritur pranimin e sistemit (Davis et al., 1989:999).

Rezistenca ndaj pranimi të një sistemi mobil qeveritar nuk është diçka e re. Dështimi i adoptimit të Sistemeve të Informacionit(SI) është vërejtur që në vitet '70, atëherë kur u rritën kërkesat për teknologji(Chuttur, 2009:1). Prandaj përpjekjet e studiuesve për t'i identifikuar se cilët ishin faktorët që do të mund të ndikojnë në shkallën e adoptimit të një sistem informacioni filluan që atëherë.

Rrugëtimi drejt përmirësimit të përdorimit të SI vazhdon edhe sot, pothuajse pesë dekada pas.

Akademik dhe praktikues të ndryshëm po përpiqen t'i gjejnë faktorët të cilët ndikojnë gatishmërinë e individit për t'i përdorur teknologjitë e informacionit, në kontekste të ndryshme, në mënyrë që të përmirësohet përdorimi i tyre.

Edhe në kontekstin e qeverisjes mobile disa studiues, të cilët janë të fokusuar në kërkimet m-Qeverisja, kanë provuar t'i përcaktojnë faktorët që ndikojnë në vendimin e individit për të pranuar ose refuzuar një sistem mobil qeveritar. Mirëpo, edhe pse duket se kjo ka tërhequr vëmendjen e studiuesve, hulumtimi i literaturës relevante na sjell në përfundim se ekziston një boshllëk në literaturë që shtjellon këtë dukuri dhe mund të hasen fare pak studime kërkimore që kanë hulumtuar adoptimin e shërbimeve mobile qeveritare si në vendet e zhvilluara, po ashtu edhe ato në zhvillim. Ndërsa sa i përket Republikës së Kosovës, pavarësisht se qeveria i ka dhënë prioritet automatizimit të shërbimeve që nga viti 2008, për ta trajtuar pranimin dhe përdorimin e tyre nuk ka bërë as përpjekjen më të vogël. Pra, në Kosovë, adoptimi i sistemeve mobile qeveritare është plotësisht i pahulumtuar deri më tani. As sektori privat nuk duket t'i ketë kushtuar kohë kësaj problematike. Për aq sa mund të them, nga hulumtimi i literaturës dhe përfshirja ime në programin e qeverisjes elektronike në Kosovë që nga nisma e tij (viti 2008), nuk kam hasur asnjë hulumtim të vetëm të realizuar

në kontekstin e Kosovës për ta studiuar pranimin dhe përdorimin e ndonjë sistemi të informacionit nga popullata e Kosovës. Nisur nga kjo, një hulumtim i kësaj natyre është shumë me vlerë dhe i nevojshëm, veçanërisht në këtë fazë të hershme të zhvillimit të qeverisjes mobile në Republikën e Kosovës.

Faktorët e identifikuar dhe të hulumtuar për vende dhe sisteme shoqërore të tjera, sado të rëndësishëm që të jenë, mund të ndryshojnë për rrethanat dhe popullatën e Kosovës. Si përgjigje, ky studim fillimisht identifikon faktorët që mund të ndikojnë në adoptimin e qeverisjes mobile e që janë hulumtuar në studimet e realizuara në vendet e zhvilluara dhe në ato në zhvillim. Pastaj përzgjedh shtatë faktorë me ndikim më të rëndësishëm në adoptimin m-Qeverisja dhe teston në mënyrë empirike ndikimin e tyre në gatishmërinë e nëpunësve qeveritarë për t'i përdorur shërbimet mobile të shpërndara nga Qeveria e Kosovës. Përveç kësaj, hulumtohet edhe se si mund të ndryshojnë perceptimet e të anketuarve ndaj këtyre faktorëve në varësi të karakteristikave demografike(mosha, gjinia dhe niveli i edukimit).

Shtatë faktorët e hulumtuar në këtë punim janë: dobia e perceptuar, lehtësia e perceptuar e përdorimit, pajtueshmëria e perceptuar, dallueshmëria e perceptuar, provueshmëria e perceptuar, imazhi i perceptuar dhe besueshmëria e perceptuar. Rëndësia dhe ndikimi i këtyre faktorëve për adoptimin e shërbimeve mobile qeveritare është vlerësuar duke matur perceptimet e shërbyesve civilë në lidhje me përdorimin e sistemit qeveritar mobil për Menaxhimin dhe Arkivimin e Dokumenteve(mSMAD) dhe duke testuar lidhjet që ekzistojnë ndërmjet këtyre faktorëve me gatishmërinë e nëpunësve për ta përdorur sistemin (ang. *Intention to Use*). Përmes analizës së regresionit të shumëfishtë janë testuar marrëdhëniet ndërmjet këtyre shtatë variablave të pavarura me variablën e varur “*Gatishmëria për të përdorur mSMAD*”. Rezultatet e analizës gjetën se ndikues të rëndësishëm dhe kontribuues

në shpjegimin e variabiles së varur janë vetëm dy nga shtatë faktorët e hulumtuar: “Dobia a perceptuar” dhe “Dallueshmëria e perceptuar”. Duke kuptuar këtë lidhje ne mund të kuptojmë se çfarë i motivon më shumë shërbyesit civilë që ta pranojnë ose të refuzojnë një shërbim mobil qeveritar në përgjithësi dhe mSMAD në veçanti.

Nga ana tjetër, rezultatet kanë gjetur se dallime të rëndësishme në perceptimet e të anketuarve në lidhje me faktorët e hulumtuar nga karakteristikat individuale të nëpunësve (mosha, gjinia dhe edukimi) ekzistojnë vetëm për gjininë dhe vetëm për tre faktorë. Perceptimet ndryshojnë në mes të meshkujve dhe femrave për: Dobinë e perceptuar, Lehtësinë e perceptuar të përdorimit dhe Besueshmërinë e perceptuar.

Siç u tha më lart, sistemi i cili është studiuar në këtë hulumtim është Sistemi Mobil për Menaxhimin dhe Arkivimin e Dokumenteve(mSMAD). Ky sistem është ndër sistemet e para i përshtatur për pajisjet mobile të ofruara nga Qeveria e Kosovës dhe që kisha fatin të isha menaxhere e këtij projekti. Projekti është në fazën e implementimit dhe në kohën e realizimit të këtij studimi është përfunduar trajnimi për përdorim të sistemit për 603 zyrtarë qeveritarë dhe sistemi është vënë në dispozicion për t’u përdorur vetëm nga disa kategori të caktuara të nëpunësve(për zyrtarët e trajnuar), ndërkohë që përdoruesit e synuar të këtij sistemi janë e gjithë popullata e Kosovës (qytetarët, zyrtarët qeveritarë dhe bizneset). Për këtë arsye, çështja e adoptimit të shërbimeve mobile është trajtuar vetëm në domenin mG2G (m-Government to Government). Trajtimi në dy domenet e tjera mG2C(m-Government to Citizen) dhe mG2B (m-Government to Business) mbetet jashtë kërimit të këtij studimi.

Hulumtimi i hershëm i faktorëve që mund të ndikojnë në pranimin e shërbimeve mobile qeveritare do ta mundësojë adresimin me kohë të problematikës dhe zbatuesve të programit m-Qeverisja do t’u ofrojë njohuri të dobishme për të parashikuar se si përdoruesit e synuar

do të mund t'i përdorin sistemet mobile qeveritare në mënyrë efektive dhe efikase dhe se si të gjejnë mënyra për t'i motivuar ata për t'i përdorur këto shërbime.

Pra, hulumtimi do të ketë vlerë më të madhe kur bëhet në fazë të hershme të zhvillimit të m-Qeverisjes. Për të kuptuar nëse jemi në kohë për të realizuar këtë hulumtim, paraprakisht kemi realizuar dy hulumtime: (1) Pranimi i teknologjive mobile nga popullata e Kosovës (penetrimi i internetit dhe telefonisë mobile) dhe (2) Integrimin e teknologjive mobile në funksionet qeveritare. Pas këtyre dy studimeve ka pasuar hulumtimi baze për të identifikuar faktorët që ndikojnë adoptimin e shërbimeve mobile qeveritare.

(1) Hulumtimi në lidhje me depërtimin e telefonisë dhe internetit mobil në Kosovë është bërë duke analizuar të gjitha pasqyrat e tregut të komunikimeve elektronike për përgjatë viteve 2007-2016, të publikuar nga Autoriteti Rregullativ i Komunikimeve Elektronike dhe Postare (ARKEP). Të gjeturat tregojnë se telefonia mobile dhe interneti mobil kanë depërtuar në familjet Kosovare në shkallën të lartë dhe të krahasueshme me vendet e zhvilluara.

Në Kosovë kemi mbi 1,875,548 përdorues të telefonisë mobile dhe shkallë të penetrimit të telefonisë mobile 103.3 %, ndërsa numri i përdoruesve të shërbimeve të internetit mobil (Mobile Broadband) është 1,122,799 duke arritur penetrimin 61.84 % (ARKEP, 2016:2).

(2) Hulumtimi në lidhje me integrimin e teknologjive mobile në funksionet e qeverise është bërë përmes një studimi për evidentimin e shërbimeve elektronike të qasshme nga pajisjet mobile në sektorin publik dhe informatave të marra nga Drejtoria e Rrjetit dhe Telekomunikimit (DRRT) brenda Agjencisë së Shoqërisë së Informacionit (ASHI) në Republikën e Kosovës. Të gjeturat tregojnë se Institucionet qeveritare ndonëse kanë investuar në infrastrukturë fizike duke siguruar rrjeti pa tela (wireless) brenda çdo institucioni qeveritar të nivelit qendror dhe atij komunal, ato nuk duket ta kenë vërejtur mjaftueshme

përparimin në penetrim të telefonisë dhe internetit mobil dhe mundësitë enorme që ofrojnë teknologjitë mobile. Në drejtim të shërbimeve mobile përpjekjet janë fillestare. Vetëm tri nisma janë identifikuar të jenë marrë për të ofruar shërbime elektronike qeveritare të qasshme përmes kanalet të avancuara mobile. Sistemi mobil për menaxhimin dhe Arkivimin dokumenteve(mSMAD) shihet të jetë ndër nismat e para në këtë drejtim.

Përshkrimi i funksionit të mSMAD, modelimi i sistemit(UseCaseDiagramet, Diagramet e Aktiviteteve, Sekuenc Diagramet, E-R Diagram, Arkitektura teknike), përshkrimi i plote i UseCases, aspekti i siguri dhe ndërfaqja e sistemit zënë vend të rëndësishëm në këtë punim.

1.2 Qëllimi dhe objektivat e studimit

Qëllimi kryesor i këtij studimi është identifikimi i faktorëve që mund të ndikojnë në adoptimin e shërbimeve mobile qeveritare dhe testimi i ndikimit të faktorëve të identifikuar në gatishmërinë e zyrtarëve qeveritar të Kosovës për ta përdorur mSMAD. Identifikimi dhe vlerësimi i këtyre faktorëve bëhet pas hulumtimit të shkallës së depërtimit/pranimi të teknologjive mobile në Kosove dhe integrimin e TIK në shërbimet qeveritare, të realizuar brenda këtij punimi. Në mënyrë specifike, ky hulumtim ka këto objektiva:

- Identifikimin e shkallës së pranimi të telefonisë dhe internetit mobil nga popullata Kosovare.
- Të kuptuarit se sa janë integruar Teknologjitë e Informacionit në funksionet e njësive qeveritare(identifikimi i shërbimeve të e/m-qeverisjes në sektorin publik dhe rrjeti pa tela).
- Identifikimin e faktorëve më të rëndësishëm që influencojnë vendimin e një përdoruesi për ta pranuar ose refuzuar përdorimin e një sistemi mobil qeveritar

- Ekzaminimin e ndikimit të këtyre faktorëve në gatishmërinë për ta përdorur mSMAD, ashtu siç perceptohen nga nëpunësit. Këta faktorë përfshijnë: dobinë e perceptuar, lehtësinë e perceptuar të përdorimit, pajtueshmërinë e perceptuar, provueshmërinë e perceptuar, dallueshmërinë e perceptuar, imazhin e perceptuar dhe besueshmërinë e perceptuar.
- Ekzaminimin e ndikimit të variablave demografike përfshirë: moshën, gjininë dhe nivelin e edukimit të nëpunësve civilë në perceptimin e faktorëve të hulumtuar, si:
 - Ekzaminimin e marrëdhënieve ndërmjet perceptimeve të nëpunësve meshkuj dhe femra ndaj të gjitha variablave të matura, si: dobia e perceptuar, lehtësia e perceptuar e përdorimit, pajtueshmëria e perceptuar, provueshmëria e perceptuar, dallueshmëria e perceptuar, imazhi i perceptuar, besueshmëria e perceptuar dhe gatishmëria për të përdorur mSMAD.
 - Ekzaminimin e marrëdhënieve ndërmjet perceptimeve të nëpunësve të moshave të ndryshme ndaj të gjitha variablave të matura, si: dobia e perceptuar, lehtësia e perceptuar e përdorimit, pajtueshmëria e perceptuar, provueshmëria e perceptuar, dallueshmëria e perceptuar, imazhi i perceptuar, besueshmëria e perceptuar dhe gatishmëria për të përdorur mSMAD.
 - Ekzaminimin e marrëdhënieve ndërmjet perceptimeve të nëpunësve me edukim të lartë dhe edukim të ulët ndaj të gjitha variablave të matura, si: dobia e perceptuar, lehtësia e perceptuar e përdorimit, pajtueshmëria e perceptuar, provueshmëria e perceptuar, dallueshmëria e perceptuar, imazhi i perceptuar, besueshmëria e perceptuar dhe gatishmëria për të përdorur mSMAD.

- Ekzaminimin e marrëdhënieve ndërmjet gatishmërisë së vetëdeklaruar për të përdorur mSMAD të nëpunësve që kanë përdorur më herët shërbime elektronike qeveritare dhe atyre që nuk kanë përdorur më herët ndonjë shërbim elektronik të ofruar nga qeveria.
- Dhënie të rekomandimeve për ta rritur shkallën e adoptimit të shërbimeve mobile të ofruara nga Qeveria e Kosovës dhe për m-Qeverisjen në përgjithësi.

1.3 Pyetjet kërkimore dhe hipotezat

Pyetjet kërkimore:

1. Cila është shkalla e pranimit të telefonisë dhe internetit mobil nga popullata e Kosovës?
2. Sa janë angazhuar institucionet publike të Kosovës për t'i integruar teknologjitë e informacionit në funksion të njësive qeveritare?
3. Si mund të parashikohet dhe përmirësohet adoptimi i shërbimeve mobile qeveritare nga popullata e Kosovës?
 - 3.1 Cilët janë faktorët potencialë të mundshëm që mund të ndikojnë në adoptimin e shërbimeve mobile?
 - 3.2 Cilët janë faktorët që mund të ndikojnë në adoptimin e shërbimeve mobile qeveritare në Republikën e Kosovës?
 - 3.3 Si mund të ndikojnë këta faktorë në Gatishmërinë e popullatës së Kosovës për t'i përdorur shërbimet mobile qeveritare (në rastin tonë mSMAD)?
 - 3.4 Si mund të bëhen përmirësimet e mundshme të shkallës së adoptimit të shërbimeve mobile qeveritare (në rastin tonë mSMAD)?

Hipotezat:

H1: Përdorimi i teknologjive mobile dhe e-Qeverisja po zhvillohen shumë edhe në Kosovë. Sistemi mSMAD paraqet avantazhe në efikasitetin e kryerjes së procedurave burokratike në jetën e përditshme të individëve.

H2: Zhvillimi dhe adoptimi i e-Qeverisjes në Kosovë po ndeshet me sfidën e ndarjes digjitale për shkak të qasjes në internet. Qeverisja mobile është mundësi unike për tejkalim të kësaj ndarje.

H3: Adoptimi i shërbimeve mobile qeveritare (në rastin tonë mSMAD) parashikohet dhe shpjegohet nga perceptimi i përdoruesve të synuar në lidhje me dobinë, lehtësinë e përdorimit, pajtueshmërinë, provueshmërinë, dallueshmërinë, imazhin dhe besueshmërinë ndaj shërbimit mobil.

Nënhipotezat:

1. H3.1: Dobia e perceptuar e shërbimit mobil ka efekt pozitiv në gatishmërinë e zyrtarëve qeveritarë për ta përdorur atë;
2. H3.2: Lehtësia e perceptuar e përdorimit të shërbimit mobil ka efekt pozitiv në gatishmërinë e zyrtarëve qeveritarë për ta përdorur atë;
3. H3.3: Pajtueshmëria e perceptuar ndaj shërbimit mobil ka efekt pozitiv në gatishmërinë e zyrtarëve qeveritarë për ta përdorur atë;
4. H3.4: Provueshmëria e perceptuar e shërbimit mobil ka efekt pozitiv në gatishmërinë e zyrtarëve qeveritarë për ta përdorur atë;
5. H3.5: Dallueshmëria e perceptuar e shërbimit mobil ka efekt pozitiv në gatishmërinë e zyrtarëve qeveritarë për ta përdorur atë;

6. H3.6: Imazhi i perceptuar ka efekt pozitiv në gatishmërinë e zyrtarëve qeveritarë për ta përdorur shërbimin mobil;
7. H3.7: Besueshmëria e perceptuar ka efekt pozitiv në gatishmërinë e zyrtarëve qeveritarë për ta përdorur shërbimin mobil.

1.4 Metodologjia e përdorur

Mbledhja e të dhënave për vërtetimin e hipotezës- Modeli përfaqësues(prerje tërthore) është përdorur si kornizë e hulumtimit pasi që mbledhja e të dhënave është bërë në një çast të caktuar kohor, menjëherë pas trajnimit për përdorim të sistemit. Qasja/metoda për mbledhjen e të dhënave e shfrytëzuar në hulumtim është metoda sasore. Të dhënat janë mbledhur nga institucionet qeveritare të Kosovës të nivelit qendror dhe lokal, më konkretisht nga ata zyrtarë tek të cilët sistemi nën studim(mSMAD), në kohën e realizimit të këtij hulumtimi, është vënë në dispozicion për t'u përdorur.

Përzgjedhja e Kosovës është bërë për dy arsye: e para, sepse si autore e këtij studimi jam banor e Kosovës dhe jam e përfshirë në programin e digjitalizimit të administratës publike që nga iniciativa Qeverisja Elektronike(2008), e cila më ka mundësuar të qasem në informatat relevante. Arsyeja e dytë është nisma e ndërmarrë nga institucionet qeveritare për të shfrytëzuar kanale të reja për ofrimin e shërbimeve elektronike përmes teknologjive mobile. Duke qenë se m-Qeverisja është në fazën e hershme të zhvillimit, ky hulumtim do të jetë në kohë për Republikën e Kosovës dhe me vlerë.

Shërbimi mobil i shfrytëzuar për ta testuar në mënyrë empirike ndikimin e shtatë faktorëve në gatishmërinë e nëpunësve civilë për t'i përdorur shërbimet mobile është Sistemi Mobil për Menaxhimin dhe Arkivimin Elektronik të Dokumenteve (mSMAD).

mSMAD-është ndër iniciativat e para të Qeverisë së Kosovës për t'i shfrytëzuar kanalet mobile për ofrimin e shërbimeve elektronike qeveritare. Sistemi është i dedikuar për t'u përdorur nga të gjithë qytetarët e Kosovës (zyrtarë qeveritarë, qytetarë dhe persona juridikë). Mirëpo, për shkak se në kohën e realizimit të këtij studimi trajnimi për përdorimet

e sistemit është mbajtur vetëm për zyrtarët e IT-së, arkivistët dhe zyrtarët protokolues të nivelit qendror dhe lokal si dhe për të gjithë zyrtarët e Ministrisë së Administratës Publike (MAP), dhe se sistemi është vënë në përdorim për këta përdorues, atëherë mbledhja e të dhënave është bërë vetëm nga nëpunësit në fjalë.

Popullata e përfshirë në këtë studim përbën të gjithë shërbyesit civilë të Ministrisë së Administratës Publike dhe zyrtarët e IT-së, arkivistët dhe zyrtarët protokolues (zyrat pritëse) të gjitha institucioneve, gjithsej 603 nëpunës. Nga kjo popullatë është përzgjedhur kampioni i thjeshtë i rastësishëm me madhësi 150 subjekte. Për ta përzgjedhur kampionin, fillimisht është nxjerrë lista e të gjithë këtyre zyrtarëve shtetërorë dhe çdo anëtar i kësaj liste është etiketuar me një numër rendor (1-603). Për ta përzgjedhur një mostër të rastësishme të thjeshtë nga kjo listë është bërë gjenerimi elektronik i 150 numrave të rastësishëm dhe nëpunësit që ishin të etiketuar me ndonjërin nga këta numra zgjidheshin për t'u anketuar. Tek të gjithë nëpunësit që përbënin kampionin është dërguar pyetëtori përmes e-mailit zyrtar. Dërgimi është bërë pastrajnit për përdorim të sistemit. Paraprakisht gjatë trajnimit pjesëmarrësit ishin të informuar në lidhje me këtë hulumtim dhe mundësinë që ata të jenë pjesë e hulumtimit. Për shkak të rrethanave lehtësuese që më kishte krijuar të qenit menaxheree këtij sistemi nën studim dhe relacioneve të mira të krijuara me zyrtarët e trajnuar, gjatë mbledhjes së të dhënave nuk jam ballafaquar me ndonjë vështirësi ose anshmëri të shkaktuar nga mosmundësia e qasjes tek anëtarët e kampionit, mungesa e kontaktit ose refuzimi për t'u përgjigjur në pyetjet. Pavarësisht prej kësaj, është vërejtur një entuziazëm i nëpunësve për ta pasur mundësinë për të ndihmuar në gjetje të këtyre faktorëve që mund ta pengonin adoptimin e sistemit dhe gatishmërinë e tyre për të qenë në kontakt për çfarëdo çështje që do të kontribuonte në këtë drejtim.

Për mbledhjen e të dhënave primare të cilat janë shfrytëzuar në këtë studim, siç u tha më lart, është përdorur një pyetësor që përmbante një listë pyetjesh të mbyllura të cilave duhej t'i përgjigjeshin pjesëmarrësit në hulumtim dhe që ishin pyetje të njëjta për të gjithë, pa përjashtim. Analiza e të dhënave është bërë përmes SPSS(Statistical Package for the Social Sciences).

1.5 Rëndësia e punimit

Rëndësia teorike dhe praktike e këtij punimi për hulumtuesit dhe praktikuesit e shërbimeve mobile është si në vijim:

1.5.1 Rëndësia teorike

Edhe pse përpjekjet e hulumtuesve të ndryshëm për ta parashikuar përdorimin e një teknologjie kanë filluar që në vitet '70 (Chuttur, 2009:1), në domenin e shërbimeve mobile rishikimi i literaturës tregon një boshllëk në literaturë që trajton këtë dukuri. Mund të gjenden pak shënime empirike dhe kërkime për adoptimin e shërbimeve mobile qeveritare, posaçërisht nga perspektiva e zyrtarëve qeveritarë. Ky punim synon të kontribuojë në zvogëlimin e këtij boshllëku duke ofruar më shumë njohuri rreth adoptimit të teknologjive në përgjithësi dhe për forcat që mund ta ndikojnë adoptimin e shërbimeve mobile të ofruara nga institucionet qeveritare në veçanti. Duke qenë se ky hulumtim është i pari hulumtim empirik i gatishmërisë së përdoruesve fundorë për të përdorur një sistem informacioni për rrethanat e Kosovës, ky mund të shërbejë si bazë teorike për studiuesit e tjerë që kanë interes të hulumtojnë më tej se çfarë e motivon popullatën e Kosovës për të pranuar ose refuzuar një teknologji informacioni dhe komunikimi. Nga ana tjetër, për të gjithë ata që do të dëshirojnë

të studiojnë këtë dukuri, është esenciale të dinë në lidhje me punën e deritanishme të studiuesve dhe praktikuesve në këtë fushë dhe për t'i mësuar qasjet teorike dhe metodologjike të përdorura në kërkimet relevante. Një pasqyrë të tillë ofron ky hulumtim, i cili në sesionin 2.3 “Pasqyrë e hulumtimeve të bëra në adoptimin e m-Qeverisjes”, prezanton 19 studime kërkimore në fushën e pranimi dhe adoptimit të shërbimeve mobile qeveritare në vendet e zhvilluara dhe ato në zhvillim, të publikuara ndërmjet viteve 2011-2017. Kjo mund të shërbejë si udhëzues dhe lehtësues për identifikimin e faktorëve të mundshëm potencialë për të ndikuar në adoptimin e shërbimeve mobile. Gjithashtu, testimi në mënyrë empirike i ndikimit të shtatë faktorëve në gatishmërinë për të përdorur një shërbim mobil qeveritar do ta rikonfirmojë vlefshmërinë e përdorimit të TAM, DOI (nga ku janë marrë pesë faktorë), “Imazhit të perceptuar” dhe “Besueshmërisë së perceptuar” për ta interpretuar adoptimin e inovacioneve teknologjike në kontekstin m-Qeverisja.

1.5.2 Rëndësia në praktikë

Praktikuesit dhe vendimmarrësit, si në sektorin publik ashtu edhe në atë privat, sigurisht se nuk do të donin të bënin investime në një shërbim elektronik nëse ai nuk do të jetë i pranueshëm plotësisht nga përdoruesit e synuar. Për ta është shumë me vlerë të kuptojnë paraprakisht se a do të ketë rezistencë ndaj adoptimit të shërbimit të ri dhe cilat do të jenë arsyet që përdoruesi fundor mund të mos ketë vullnet pozitiv për ta përdorur atë. Duke ditur faktorët që mund të ndikojnë në vendimin e një individi për ta përdorur një shërbim të ri elektronik, ata mund të ndërmarrin veprime korrigjuese për ta reduktuar rrezikun e dështimit të projektit nga një këndvështrim me informues. Prandaj praktikuesit dhe menaxherët e IS kanë nevojë për hulumtime që do t'i udhëzonin drejt kapërcimit të sfidave të tilla.

Hulumtimi ynë është për ta parashikuar adoptimin dhe vlerësuar faktorët që mund të ndikojnë që një përdorues të pranojë një shërbim mobil qeveritar. Ky hulumtim është ndër përpjekjet e para në Kosovë për ta përmirësuar pranimin e sistemeve elektronike qeveritare, rrjedhimisht për ta përmirësuar suksesin e implementimit të tyre.

Punimi ofron njohuri praktike se si mund të vlerësohet një sistem i informacionit në lidhje me pranimin e tij në fazën e hershme të zhvillimit. Përpara se të shpenzohen burime shumë të mëdha të projektit, praktikuesit mund ta testojnë prototipin e sistemit ose sistemin provë duke vlerësuar faktorët e identifikuar si të rëndësishëm në këtë hulumtim, me ç'rast do të mund ta bëjnë parashikimin e nivelit të gatishmërisë për ta përdorur sistemin në të ardhmen dhe adresimin me kohë të pengesave.

Identifikimi i shkaqeve që pengojnë përdorimin, në këtë fazë të hershme, është thelbësor për ta korrigjuar sistemin dhe për ta rritur përdorimin sepse do të kemi fleksibilitet më të madh për ndërhyrje dhe shpenzime më të ulëta. Të gjeturat nga ky hulumtim ofrojnë ndihmë posaçërisht për zbatuesit e qeverisjes mobile për të kuptuar se cilët janë faktorët që mund ta pengojnë përdorimin e m-Qeverisjes. Atyre do t'u ofrojë njohuri të dobishme për të parashikuar se si përdoruesit e synuar do të mund t'i përdorin në mënyrë efektive dhe efikase sistemet e reja mobile qeveritare dhe se si të gjejnë mënyra për t'i motivuar përdoruesit e synuar për t'i përdorur këto shërbime.

Rekomandimet e dhëna këtu mund të shërbejnë si udhëzues për një implementim të suksesshëm dhe gjithëpërfshirës të shërbimeve elektronike qeveritare në përgjithësi dhe shërbimeve mobile në veçanti, duke siguruar kështu një referencë të dobishme për formulimin e strategjive efektive për ndërhyrje të kontrollueshme në përmirësim të shkallës së adoptimit.

1.6 Kufizimet në hulumtim

Hulumtimi i faktorëve që mund të ndikojnë te një individ për të marrë një vendim pozitiv ndaj një sistemi mobil qeveritar, sigurisht se është problematikë e gjerë dhe është e vështirë të mbulohet si e tërë brenda vërtetimit të këtij studimi. Prandaj duhet pranuar se hulumtimi ka kufizime, disa nga të cilat janë listuar më poshtë:

Së pari, ky studim teston ndikimin e faktorëve në adoptimin e një shërbimi të vetëm mobil (mSMAD) të ofruar nga Qeveria e Kosovës, gjë që kufizon mundësinë për përgjithësimin e rezultateve për çdo lloj sistemi mobil qeveritar, sepse individ mund të krijojë qëndrime të ndryshme ndaj sistemeve të ndryshme dhe faktorët që mund të jenë të rëndësishëm për një sistem mund të mos jenë të rëndësishëm për sistemin tjetër.

Së dyti, të dhënat janë mbledhur vetëm nga nëpunësit civilë të MAP-it dhe kategoritë: IT, arkivistë dhe zyrtarë protokolues të nivelit qendror dhe lokal. Për t'i përgjithësuar gjetjet në domenin G2G (Government to Government) duhet të zgjerohet madhësia e popullatës dhe të shpërndahet pyetësi edhe tek zyrtarët e tjerë në të gjitha institucionet ku do të përdoret mSMAD.

Së treti, studimi është i fokusuar vetëm në mG2G (mGovernment to Government) dhe përjashton mG2C (mGovernment to Citizen) dhe mG2B (mGovernment to Business). Duke qenë se shërbimet qeveritare, sidomos ato mobile, janë shërbime kryesisht të orientuara drejt qytetarëve dhe bizneseve, është e nevojshme që kjo dukuri të eksplorohet edhe në këto dy domene.

Së katërti, testimi i ndikimit të shtatë faktorëve na ka ndihmuar të kuptojmë se çfarë mund të ndikojë në vendimin e nëpunësve për të përdorur mSMAD, por ka nevojë të hulumtohen edhe

faktorët e tjerë të ekzaminuar nga literatura(Tabela 2.3). Faktorët që mund të kenë rezultuar më pak të rëndësishëm për vendet e tjera mund të jenë të rëndësishëm për Kosovë. Prandaj hulumtimi i faktorëve të tjerë do të ofrojë një horizont më të gjerë informativ për dukurinë e studiuar.Prandaj sugjerojmë që studiuesit në hulumtimet e tyre të fokusohen në:

- Testimin se si do të ndikojnë faktorët e hulumtuar në këtë studim në gatishmërinë e qytetarëve dhe bizneseve për të përdorur mSMAD, pra të zgjerohet hulumtimi në domenet G2C dhe G2B;
- Të hulumtojnë se si mund të ndikojnë këta faktorë në shkallën e adoptimit edhe për sistemet e tjera mobile qeveritare; dhe
- Ta hulumtojnë ndikimin e faktorëve të tjerë në shkallën e adoptimit të qeverisjes mobile, faktorë që mund të nxirren nga teoritë ekzistuese për adoptimin e teknologjive dhe literatura relevante.

1.7 Struktura e punimit

Punimi është i organizuar në gjashtë kapituj, si: (1) Hyrje, (2)Rishikimi i literaturës, (3)Prej e-Qeverisje në m-Qeverisje, (4)Metodologjia e kërkimi, (5)Gjetjet dhe rezultatet (6) Diskutimet e gjetjeve, Konkluzion dhe Rekomandime.

Më poshtë përshkruhet shkurtimisht përmbajtja e secilit kapitull.

Kapitulli 1. Fillon me shtrimin e problemit duke pasuar pastaj me qëllimin kryesor të këtij studimi dhe objektivat që synon t'i përmbushë. Pyetjet kërkimore dhe hipoteza/nënhipotezat e propozuara për t'u përgjigjur në këto pyetje paraqiten në vazhdim të këtij kapitulli. Më pas flitet për modelin e përdorur si kornizë e hulumtimit, metodën për mbledhjen e të dhënave,

mbledhjen e të dhënave dhe instrumentin e hulumtimit. Kapitulli i parë përfundon me një përshkrim të shkurtër të rëndësisë, kufizimet që ka ky punim dhe prezantim të strukturës së punimit.

Kapitulli 2. Në këtë kapitull shtjellohet rishikimi i literaturës relevante për ta krijuar sfondin konceptual për dukurinë e studiuar në këtë punim dhe puna e deritanishme shkencore në fushën e pranimit dhe adoptimit të shërbimeve mobile.

Fillimisht prezantohen modelet dhe teoritë ekzistuese të adoptimit të teknologjisë, më të aplikuara në kërkimet e kësaj dukurie, si: Theory of Reasoned Action (TRA), Diffusion of Innovations (DOI), Technology Acceptance Model (TAM, TAM2 dhe TAM3), Theory of Planned Behaviour (TPB) dhe Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) dhe jepet një përshkrim për secilën nga këto teori/modele dhe konstruktet/faktorët bazë. Pastaj vazhdohet me prezantimin e punës shkencore të bërë në hulumtimin e adoptimit të qeverisjes mobile. Është përshkruar puna dhe rezultatet e hulumtimeve të 19 autorëve të ndryshëm që trajtuan çështjen e identifikimit të faktorëve që ndikojnë në adoptimin e shërbimeve mobile qeveritare. Këta 19 artikuj janë përmbledhur nga një listë përzgjedhëse e artikujve të publikuar ndërmjet viteve 2011-2017. Pasi prezantohen faktorët që mund të ndikojnë në adoptimin m-Government dhe teoritë nga të cilat autorët e këtyre artikujve derivuan këta faktorë, jepet një përshkrim i hollësishëm për dy teoritë më të aplikuara në kontekstin m-Qeverisje dhe mbi bazën e të cilave ndërtohet ky studim: TAM dhe DOI.

Me një përshkrim të arsyeve të cilat motivuan që TAM dhe DOI të jenë themeli teorik i këtij hulumtimi nga të cilat teori janë nxjerrë faktorët e hulumtuar në këtë studim, vazhdon ky kapitull për të përfunduar me një përshkrim të detajuar të faktorëve të hulumtuar dhe duke bërë ndërtimin gradual të nën hipotezave të propozuara.

Relacioni ndërmjet variabileve të pavarura me variablen e varur është prezantuar vizualisht në këtë kapitull, që të plotësojë kuptueshmërinë e marrëdhënieve të hulumtuar. Ndërsa, krejt në fund të këtij kapitulli prezantohen variabilet demografike, si: mosha, gjinia dhe niveli i edukimit për të cilat është hulumtuar se si mund të ndikojnë këto karakteristika individuale të përdoruesve në perceptimin e faktorëve të hulumtuar

Kapitulli 3. Ky kapitull synon të shpjegojë se si zhvillimet në TIK transformuan qeveritë dhe sollën forma të reja më të avancuara të ofrimit të shërbimeve, me theks të veçantë ndikimin e zhvillimeve të teknologjive mobile. Fokusi këtu është tek përballja e Qeverisë së Kosovës ndaj këtyre zhvillimeve dhe të arriturat për përmirësimin e funksioneve të brendshme të sektorit publik dhe shpërndarjen e shërbimeve publike ndërmjet viteve 2008-2017.

Fillimisht përshkruhet lëvizja e shërbimeve qeveritare nga forma konvencionale/tradicionale e ofrimit të tyre drejt shërbimeve elektronike të kudondodhura, pastaj vazhdohet me një përshkrim të përgjithshëm për qeverisjen mobile, çfarë e dallon atë nga e-Qeverisja, faktorët nxitës të fillimit të epokës m-qeverisja(ang.*m-Government*), modelet m-Government(mG2C, mG2B, mG2E, mG2G) dhe veçoritë që kanë këto shërbime mobile qeveritare.

Në vazhdim prezantohen mundësitë mobile në Republikën e Kosovës. Gjendja e prezantuar këtu në lidhje me depërtimin e telefonisë mobile dhe internetit mobil në territorin e Kosovës është ekzaminuar duke analizuar të gjitha pasqyrat e tregut të komunikimeve elektronike të publikuar nga Autoriteti Rregullativ i Komunikimeve Elektronike dhe Postare (ARKEP) për vitet 2007-2016..

Seksioni pasues 3.6 me titullin “Nga e-Qeverisja në m-Qeverisje në Republikën e Kosovës”përshkruan se si rrugëtoi Qeveria e Kosovës nga iniciativa “Qeverisja elektronike”

e ndërmarrë në vitin 2008 drejt shërbimeve elektronike të mundësuar përmes pajisjeve mobile. Këtu listohen të gjitha shërbimet elektronike të realizuara në kuadër të programit e-Qeverisja nga Agjencia për Shoqërinë e Informacionit (ish-Departamenti i Teknologjisë Informative) dhe nismat e ndërmarra nga institucionet e Kosovës në m-Qeverisje.

Si punonjëse në këtë agjenci kisha informacionin e plotë në lidhje me softuerët e zhvilluar në kuadër të projektit të e-Qeverisjes të prezantuar këtu. Ndërsa nismat nga sektori publik për t'i shfrytëzuar kanalet mobile për shpërndarjen e shërbimeve elektronike qeveritare (integrimi i teknologjive mobile) gjithashtu të prezantuara në këtë seksion, janë evidentuar përmes një hulumtimi të cilin e kam realizuar në të gjitha institucionet e nivelit qendror dhe lokal. Ky hulumtim tregon se m-Qeverisja në Republikën e Kosovës është në fazën e hershme të implementimit dhe në të gjitha njësitë qeveritare janë gjetur vetëm tri shërbime mobile qeveritare, në mesin e tyre është Sistemi Mobil për Menaxhimin dhe Arkivimin e Dokumenteve (mSMAD), i studiuar në këtë punim.

Kapitulli i dytë përmbyllet me një përshkrim të qëllimit dhe funksioneve kryesore të mSMAD dhe modelim të sistemit. Ku prezantohen: Use Case Diagramet, Diagramet e Aktiviteteve, Sekuence Diagramet, E-R Diagrami dhe Arkitektura teknike e sistemit. Gjithashtu bëhet përshkrimi i plote i disa nga UseCases me kompleks dhe më të përdorshme, SDLC si dhe aspektet e sigurisë. Ndërfaqja e mSMAD është dhënë në aneksin 2, në këtë punim.

Platforma që është përdorur për modelim vizual është StarUML. Përmes kësaj platforme kemi ndërtuar: Use Case diagramet, sekuence diagramet dhe E-R diagramin. Kurse Microsoft Vision 2016 është shfrytëzuar për të ndërtuar diagramet e aktiviteteve dhe arkitekturën teknike të mSMAD.

Kapitulli 4. Në këtë kapitull është shpjeguar mënyra e realizimit të hulumtimit. Fillon me një përshkrim të shkurtër të qëllimit të kërkimit dhe rezultatet e pritshme pas analizës së të dhënave të mbledhura. Pastaj vazhdon me modelin e hulumtimit të përdorur për t'i mbledhur të dhënat primare, duke justifikuar se përse ne kemi zgjedhur ta përdorim modelin përfaqësues (prerje tërthore) si kornizë më të përshtatshme për ta realizuar hulumtimin. Më tej, në përgjithësi flitet për metodat për mbledhjen e të dhënave (cilësore, sasiore dhe të përziera) dhe përshkruhen disa nga tiparet më kryesore dalluese të metodave cilësore dhe atyre sasiore të hulumtimit. Në vazhdim është prezantuar popullata nga e cila mbledh të dhëna ky studim, mostra e përzgjedhur për anketim dhe mbledhja e të dhënave.

Një hapësirë e konsiderueshme brenda këtij kapitulli i është kushtuar instrumentit për mbledhjen e të dhënave-pyetësorit. Është përshkruar në detaje procedura e hartimit të pyetësorit, çfarë strukture ka, lista e pyetjeve për matjen e secilit faktor/konstrukt dhe burimet e këtyre pyetjeve. Pyetësi i cili është përdorur për mbledhjen e të dhënave primare të cilat janë shfrytëzuar në këtë studim përmban pyetje të mbyllura që janë të njëjta për të gjithë të anketuarit.

Përpara se të dërgohet tek nëpunësit e përzgjedhur që të jenë pjesë e sondazhit, pyetësi i është nënshtruar një testimi paraprak përmes një sondazhi pilot, ku të anketuar ishin 37 subjekte dhe një vlerësimi nga njohës të fushës. Në këtë kapitull përshkruhen qartë pilot-testi dhe finalizimi i pyetësorit pas ndryshimeve të bëra kundrejt “feedback”-ut nga pjesëmarrësit në këtë pilot-test dhe rekomandimet e katër ekspertëve (dy doktorë shkence të fushës së IT-së, një doktor shkence i fushës së statistikës dhe një doktor shkence i fushës së ekonomisë). Pyetësi i përdorur në hulumtim është prezantuar në aneks 1 të këtij punimi, ndërsa pyetësi në formë elektronike është vendosur në likun:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfLVQ5_Mzr4wvExXfH9HJaX9H_s0Lh1_7kygnZO7CGhtYCGSg/viewform

Kapitulli 5. Prezanton analizën e të dhënave të mbledhura dhe rezultatet e studimit mbi bazën e të cilave testohet vërtetësia e nënhipotezave dhe jepen përgjigjet në pyetjen kërkimore”Si mund të parashikohet dhe përmirësohet adoptimi i shërbimeve mobile qeveritare nga popullata Kosovare?”.Ky kapitull fillon me një përshkrim të mbledhjes së të dhënave, kontrollimin dhe analizimin e tyre,pastaj vazhdon me përshkrim të kampionit të përfshirë në hulumtim. Këtu prezantohet shpërndarja e mostrës sipas gjinisë, moshës dhe nivelit të edukimit të subjekteve të anketuara. Në vazhdim të seksionit përshkruhet kampioni, paraqiten edhe tabelat e kombinuara për faktorët e hulumtuar & variablat(mosha, gjinia, niveli i edukimit) si dhe vlerat e llogaritura të Hi-së në katror(χ^2) për tetë faktorët dhe variablat demografike.

Kapitulli vazhdon me prezantimin e të dhënave përshkruese për shpërndarjen e mostrës sipas përdorimit të e-Qeverisjes dhe shpërndarjen e mostrës sipas mediumit informues më bindës për t'i adoptuar shërbimet mobile qeveritare.Në vijim të këtij kapitulli prezantohet Cronbach's Alpha për secilin faktor të hulumtuar, ku tregohet se koeficienti i besueshmërisë është brenda rangut të rekomanduar dhe pyetësi ishte mjet i besueshëm për matjen e këtyre faktorëve.Pas kësaj vazhdohet me një prezantim dhe përshkrim të statistikave përmbledhëse për 35 pyetjet e pyetësit, si: minimumin, maksimumin, mesataren dhe devijimin standard. Të njëjtat statistika (mesataret aritmetike dhe devijimet standarde) jepen edhe për komplet faktorët(dobia e perceptuar, lehtësia e perceptuar e përdorimit, pajtueshmëria e perceptuar, provueshmëria e perceptuar, dallueshmëria e perceptuar, imazhi i perceptuar, besueshmëria e perceptuar dhe gatishmëria për të përdorur).Pjesa më e rëndësishme e këtij kapitulli u

kushtohet analizave që tregojnë se nga cilët faktorë mund të parashikohet dhe shpjegohet gatishmëria e nëpunësit civil për të përdorur një shërbim mobil qeveritar: korrelacioni i Piwrsanit(r) dhe analiza e regresionit të shumëfishtë.

Në fund të këtij kapitulli prezantohen statistikat e kolinearitetit (toleranca dhe VIF) si dhe normaliteti. Të gjitha analizat e prezantuara këtu janë kryer përmes SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) version 20, ndërsa programi Excel është përdorur për të fituar diagrame vizualisht më të mira për paraqitjen e rezultateve.

Kapitulli 6. Në kapitullin e gjashtë bëhet një përmbledhje e rezultateve dhe diskutohen më gjerësisht gjetjet rreth ndikimit të secilës prej shtatë variablave të pavarura për parashikimin e variabiles së varur. Diskutimi për secilën variabël fillon me një përshkrim të shkurtër të variablës përkatëse, pastaj vazhdon me gjetjet të cilat kanë dalë nga analiza e të dhënave kuantitative të grumbulluara përmes pyetësorit. Përveç kësaj, për secilën variabël bëhet një krahasim i gjetjeve në këtë studim me gjetjet e autorëve të tjerë që kanë hulumtuar këtë dukuri.

Në fund të kapitullit gjashtë bëhet një përmbledhje e rezultateve të hulumtimit, rëndësia dhe implikimet e gjetjeve në implementimin e suksesshëm dhe gjithëpërfshirës të shërbimeve mobile qeveritare si dhe rekomandimeve për hulumtuesit dhe praktikuesit e shërbimeve mobile qeveritare.

Ky punim disertacioni përmbyllet me listën e bibliografisë dhe shtojcat (shtojca 1: Pyetësi dhe shtojca 2. Përshkrimi i ndërfaqes së mSMAD).

KAPITULLI II: RISHIKIMI I LITERATURËS

Parashikimi i përdorimit të një teknologjie të re është bërë fushë interesi për shumë hulumtues dekada më parë. Me rritjen e kërkesave për teknologji në vitet '70 dhe me rritjen e dështimit të adoptimit të sistemeve të informacionit në organizata (Chuttur, 2009:1) filluan përpjekjet e studiuesve të ndryshëm për të parashikuar se cilët ishin faktorët që do të mund të ndikojnë tek përdoruesit e synuar që të adoptojnë dhe të përdorin një sistem. Rrugëtimi drejt përmirësimit të përdorimit të sistemeve vazhdon edhe sot, pesë dekada pas.

Të vetëdijshëm se mungesa e gatishmërisë për t'i përdorur sistemet e reja të informacionit është një nga pengesat më të rëndësishme në suksesin e këtyre sistemeve dhe është faktor përcaktues i suksesit ose dështimit të një sistemi të informacionit (Davis, 1993:475), akademikë dhe praktikues të ndryshëm po përpiqen t'i gjejnë faktorët të cilët ndikojnë në gatishmërinë e individit për t'i përdorur teknologjitë e informacionit në kontekste të ndryshme, në mënyrë që të përmirësohet përdorimi i tyre.

Edhe në kontekstin e qeverisjes mobile shumë studiues që janë të fokusuar në kërkimet m-Qeverisja kanë provuar t'i përcaktojnë faktorët që ndikojnë në vendimin e individit për të pranuar ose refuzuar një sistem mobil qeveritar. Hulumtues të cilët kanë bërë përpjekje për ta trajtuar këtë çështje në punën e tyre kanë adaptuar modele dhe teori ekzistuese të mirënjohura në adoptimin e teknologjisë, si: Technology Acceptance Model (TAM), Diffusion of Innovations (DOI), Theory of Planned Behaviour (TPB) dhe Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) duke i zgjeruar këto teori me faktorë shtesë për të prodhuar modele të reja për ekzaminimin e adoptimin e sistemeve mobile (Abdelghaffar & Magdy, 2012:333-341; Al-Busaidi, 2012:1-213; Almarashdeh & Alsmadi,

2017:194-199; Abu-Shanab& Haider, 2015:223-240; Alotaibi & Roussinov, 2016:746-752; Almuraqab&Jasimuddin, 2016:1-12; Al-Hujran & Migdadi, 2013:242-463; Almuraqab & Jasimuddin, 2017:11-23; Liu et al., 2014:432-442; Shareef et al., 2015:39-49; Althunibat et al., 2014:733-740; Althunibat et al., 2011:13030-13043; Sultana & Ahlan, 2014:1-19; Osman, 2013:1-8; Almuraqab et al., 2017:14-19; Alloghani et al., 2015:1-6; Babullah et al., 2016:49-60; Hung et al., 2013:33-44).

Shqyrtimi i literaturës në këtë fushë vë në pah se ekziston një boshllëk në lidhje me hulumtimin e faktorëve që ndikojnë në adoptimin e shërbimeve mobile qeveritare. Shumica e hulumtimeve mbulojnë adoptimin e e-Qeverisjes në vendet e zhvilluara, ndërkohë që një numër i kufizuar i studimeve në fushën e adoptimit të m-Qeverisjes mund të gjendet në literaturë. Përveç kësaj, fokusi i këtyre studimeve është në sistemet mobile, përdorimi i të cilave është vullnetar dhe kryesisht në domenin G2C (Government to Citizen). Relativisht pak studime trajtojnë këtë çështje nga perspektiva e nëpunësve qeveritarë dhe bizneset. Prandaj kërkimet në adoptimin dhe përdorimin e shërbimeve mobile qeveritare në domenin G2G (Government to Government) dhe G2B (Government to Business) janë për t'u dëshiruar.

2.1 Pranimi i përdoruesit (ang. User Acceptance)

Përpyjekja e qeverive që ta përmirësojnë performancën, duke ofruar shërbime mobile, do të rezultojë e pasuksesshme në qoftë se këto shërbime nuk janë pranuar nga përdoruesit fundorë. Një pranim kaq i madh global i teknologjive mobile nuk është një garanci për qeveritë se këto teknologji, përveç për aktivitete ditore, qytetarët do t'i përdorin edhe për t'i konsumuar shërbimet publike dhe se investimi në adaptimin e teknologjive mobile në shërbimet

qeveritare do të jetë fitimprurës dhe i sigurt. Mungesa e gatishmërisë për t'i përdorur sistemet e reja të informacionit është një nga pengesat më të rëndësishme në suksesin e këtyre sistemeve. Davis këtë e sheh si faktor përcaktues i suksesit ose dështimit të një sistemi të informacionit (Davis, 1993:475). Autorët Andrew Dillon & Michael G. Morris, “*User Acceptanc*”e e definojnë si “gatishmërinë e vërtetuar brenda një grupi të përdoruesve që të përdorin një sistem të informacionit për detyrat për të cilat është dizajnuar ta mbështesë ky sistem”. Pra, jo në ato raste kur përdoruesit nuk e përdorin teknologjinë për qëllimet për të cilat është dizajnuar (p. sh., përdorimi i lidhjes së internetit për argëtim personal në një vend pune), ose ata thonë se do ta përdorin atë pa afruar prova të përdorimit (Dillon & Morris, 1996:3).

Mund të ketë disa arsye se përse një grup përdoruesish mund të rezistojnë ose nuk janë të gatshëm për të pranuar një qasje të re, si: frika nga e panjohura, faktorët ekonomikë, zakonet, shqetësimet në lidhje me sigurinë, niveli joadekuat i aftësive për ta përdorur TIK-in si tek shoqëria civile ashtu edhe te zyrtarët publikë. Te shërbyesit civilë mund të jetë edhe frika se ata mund të zëvendësohen ose mund ta humbin kontrollin ndaj makinave (OECD/ITU, 2011:67).

Globalisht ka shumë investime në projekte të e-Qeverisjes dhe m-Qeverisja që, për fat të keq, pranimi i këtyre shërbimeve për t'u përdorur nuk ka rezultuar të jetë i kënaqshëm. Shumë qeveri janë përballur me nivelin e ulët të adoptimit të shërbimeve mobile qeveritare (Sultana & Ahlan, 2014:3). Edhe projektet e m-Qeverisjes të projektuara mirë dhe të financuara mjaftueshëm mund të dështojnë nëse nuk pranohen nga një masë kritike e përdoruesve të synuar (Althunibat et al., 2014:738). Që të mund të inkurajohen përdoruesit fundorë për konsumimin e shërbimeve të reja mobile qeveritare duhen kuptuar dhe shpjeguar faktorët që

ndikojnë në vendimin e një individi për t'i pranuar ose refuzuar këto shërbime. Studiues të ndryshëm po përpiqen t'i gjejnë faktorët të cilët ndikojnë në gatishmërinë e individit për t'i pranuar shërbimet mobile qeveritare në vendet e zhvilluara dhe ato në zhvillim, në mënyrë që të përmirësohet përdorimi i tyre.

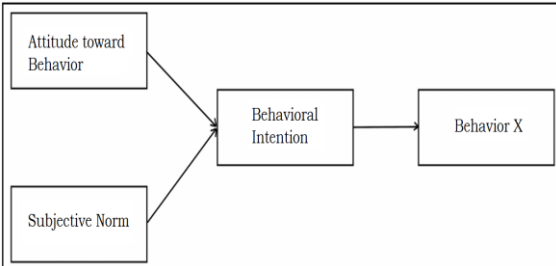
2.2 Modelet dhe teoritë ekzistuese për adoptimin e teknologjisë

Shtjellimi i adoptimit të një teknologjie të re shpeshherë përshkruhet si një nga fushat hulumtuese më të maturuara në literaturën bashkëkohore të sistemeve të informacionit. Kërkimet në këtë fushë kanë rezultuar në disa modele teorike me zanafillë në sisteme të informacionit, psikologji dhe sociologji, të cilat kërkuesit i vënë përballë një mori modelesh nga të cilët ata mund t'i zgjedhin konstruktet përgjatë modeleve ose ta zgjedhin modelin e preferuar (Venkateshet al., 2003:426).

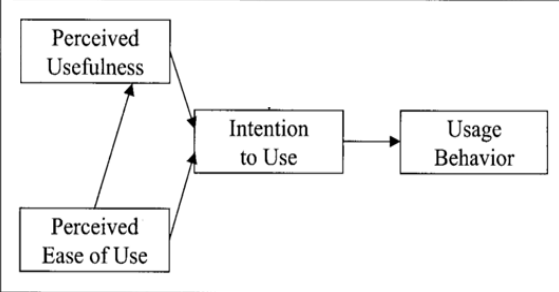
Modelet dhe teoritë ndër më të aplikuara në këtë domen janë: Theory of Reasoned Action (TRA), Diffusion of Innovations (DOI), Technology Acceptance Model (TAM, TAM2 dhe TAM3), Theory of Planned Behaviour (TPB) dhe Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT). Këto teori/modele janë të grupuara në dy lloje: Modele për adoptimin e teknologjive në nivel organizate, siç është DOI dhe modelet për adoptimin e teknologjive në nivel individual, si: TRA, TAM, TAM 2, TAM3, TPB dhe UTAUT dhe DOI (Kasaj, 2016:533). Secila nga këto teori dhe modele përmban grupe të ndryshme të përcaktuesve të pranimi dhe adoptimit të një teknologjie të informacionit/sistem të informacionit. Në tabelën nr. 2.1 jepet një përshkrim për secilën nga këto teori/modele dhe konstruktet bazë.

Theory of Reasoned Action (TRA)	Konstruktet bazë	Definicioni
---------------------------------	------------------	-------------

E zhvilluar nga Martin Fishbein dhe Icek Ajzen në vitin 1967, është një nga teoritë më themelore dhe dominuese për parashikimin e sjelljes së vullnetshme njerëzore. Sipas Theory of Reasoned Action, sjellja e një individi (p. sh., përdorimi ose refuzimi i një teknologji) është e përcaktuar nga gatishmëria e përdoruesit për ta kryer sjelljen (ang. <i>Behavior Intention</i>). Nga ana tjetër, BI është i përcaktuar bashkërisht nga këndvështrimi i personit (ang. <i>Attitude Toward Behavior</i>) në lidhje me sjelljen në fjalë dhe nga norma subjektive (SN) (Davis et al., 1989:983; Dillon & Morris, 1996:10). Sa më i fuqishëm të jetë BI, aq më shumë është e pritur që personi ta provojë sjelljen dhe mundësia më e madhe që sjellja të kryhet në të vërtetë (Ajzen & Madden, 1986:454). Theory of Reasoned Action përveç që konsiderohet predikues i mirë i BI dhe i	Pikëpamja ndaj sjelljes(ang.<i>Attitude Toward Behavior</i>)	Opinionit pozitiv ose negativ i një personi në lidhje me kryerjen e sjelljes së synuar (Fishbein& Ajzen, 1975: 216).
	Norma subjektive (ang. <i>Subjective Norm</i>)	Perceptimi i një personi se shumica e njerëzve që janë të rëndësishëm për të mendojnë se ai/ajo duhet ose nuk duhet ta kryejë sjelljen në fjalë (Fishbein&Ajzen, 1975: 302).

sjelljes, kjo teori vlerësohet edhe si shumë e dobishme për të identifikuar se ku dhe si të planifikohen strategjitë për ndryshimin e sjelljes (Madden et al., 1992:2) 		
Fig. 2.1. Theory of Reasoned Action (Fishbein&Ajzen,1975:16). Sikurse shihet në figurën e mësipërme nr. 2.1, ATT dhe SN ushtrojnë ndikim të drejtpërdrejtë në BI, ndërsa të gjithë faktorët e jashtëm ndikojnë në Sjelljen X (Behavior X) vetëm në mënyrë indirekte nëpërmjet ndikimit të tyre në BI. TRA konsiderohet të jetë një nga modelet më të përshtatshme për ta shpjeguar dhe parashikuar sjelljen aktuale të një individi, e cila është e zbatueshme në shumë fusha dhe nga e cila e kanë prejardhjen një numër i modeleve specifike për Menaxhimin e	Gatishmëria ndaj sjelljes (ang. <i>Behavioral Intention</i>)	Probabiliteti subjektiv i një personi se ai do ta kryejë sjelljen në fjalë (Fishbein&Ajzen, 1975:288).

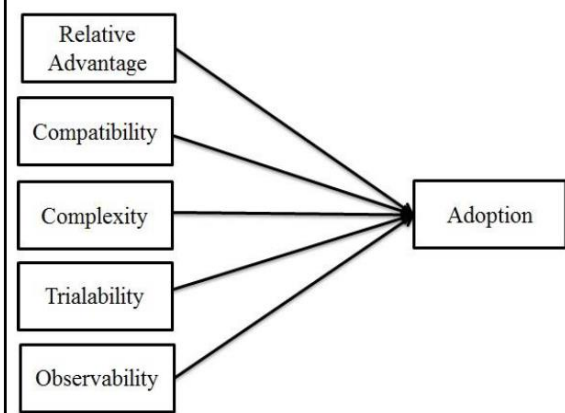
Sistemeve të Informacionit (Al-Busaidi, 2012:38).		
Technology Acceptance Model (TAM)	Konstruktet bazë	Definicioni
Technology Acceptance Model, i propozuar nga Fred Davis (1986), është modeli më dominues dhe gjerësisht i aplikuar për të parashikuar dhe shpjeguar përdorimin e një sistemi të informacionit dhe zgjerimin më influencues të Theory of Reasoned Action (TRA) (Al-Busaidi, 2012:38; Chen& Adams, 2005:619). Sipas Davisit, “përdorimi aktual i sistemit” është “një sjellje”, prandaj ai TRA-në e vlerësoi si model shumë të përshtatshëm për	Dobia e perceptuar (ang. <i>Perceived Usefulness</i>)	“Është shkalla në të cilën një person beson se përdorimi i një sistemi të caktuar do ta përmirësojë performancën e tij/saj në punë” (Davis, 1989: 320).

ta shpjeguar dhe parashikuar këtë sjellje. Davis fitoi Technology Acceptance Model duke bërë dy modifikime në TRA. Së pari ai nuk i mori në konsideratë “Normat subjektive” në parashikimin e sjelljes aktuale të individit dhe, së dyti, për parashikimin e gatishmërisë për të përdorur një teknologji të re (ang. <i>Intention to Use</i>) ai përdori dy besimet: Dobia e perceptuar (ang. <i>Perceived Usefulness</i>) dhe Lehtësia e perceptuar e përdorimit (ang. <i>Perceived Ease of Use</i>).	Lehtësia e perceptuar e përdorimit (ang. <i>Perceived Ease of Use</i>).	“Është shkalla në të cilën një person beson se përdorimi i një sistemi të caktuar nuk kërkon shumë përpjekje/mundi m (Davis, 1989:320).
 <pre> graph LR PEU[Perceived Ease of Use] --> PU[Perceived Usefulness] PEU --> IU[Intention to Use] PU --> IU IU --> UB[Usage Behavior] </pre> Fig. 2.2 Technology Acceptance Model (Venkatesh& Davis, 2000:187). Gjithashtu, TAM teorizon se PU influencohet nga PEOU pasi që, sipas Davis, sa më i lehtë të jetë përdorimi i	Gatishmëria për ta përdorur (ang. <i>Intention to Use</i>).	Është vlerësimi se sa i fuqishëm është gatishmëria e dikujt për të kryer një sjellje specifike (për të përdorur një sistem të informacionit) (Davis et al., 1989:984;

sistemit aq më i dobishëm mund të jetë ai (Venkatesh& Davis, 2000:187). Ndërkohë që modeli TAM vazhdon të përdoret gjerësisht, hulumtues të ndryshëm kanë provuar ta bëjnë zgjerimin e këtij modeli duke integruar variabla të ndryshme në TAM. Dy nga zgjerimet më të njohura janë TAM2 dhe TAM3. Zgjerimi i parë i TAM u bë dhjetë vjet pas paraqitjes së tij nga Venkatesh & Davis (2000), të cilët, në përpjekje për ta zgjeruar efektin shpjegues të modelit, zhvilluan dhe testuan modelin e zgjeruar të quajtur TAM2. Ndërsa zgjerimi i dytë ndodhi pothuajse dy dekada nga paraqitja e TAM, nga Venkatesh & Bala (2008), të cilët propozuan TAM3. Në sesionin “2.4 Technology Acceptance Model” jepet një shpjegim më i hollësishëm i TAM, TAM2 dhe TAM3.		Sawalha & Abu-Shanab, 2015:60). Gjasa që personi do ta përdorë Sistemin e Informacionit.
Theory of Planned Behaviour (TPB)	Konstruktet bazë	Definicioni

Theory of Planned Behaviour është gjithashtu zgjerim i Theory of Reasoned Action.	Pikëpamja ndaj sjelljes (ang. <i>Attitude Toward Behavior</i>)	E adaptuar nga TRA
I propozuar nga Icek Ajzen (1985), TPB, përveç dy përcaktuesve që përmban TRA,	Norma subjektive (ang. <i>Subjective Norm</i>)	E adaptuar nga TRA
si: Pikëpamja ndaj sjelljes (ang. <i>Attitude Toward Behavior</i>) dhe Norma subjektive (ang. <i>Subjective Norm</i>), përfshin edhe konceptin “Perceived Behavioral Control”si përcaktues plotësues të gatishmërisë për ta kryer sjelljen (ang. <i>Behavior Intention</i>) dhe Sjelljes (ang. <i>Behavior</i>). <pre> graph LR A[Attitudes towards behavior] --> BI[Behavioral Intention] SN[Subjective Norm] --> BI PBC[Perceived Behavioral Control] --> BI PBC --> B[Behavior] BI --> B </pre>	Perceived Behavioral Control-PBC	Perceptimi i një personi se sa e lehtë ose e vështire mund të jetë kryerja e një sjellje (Ajzen & Madden,1986: 457).
Fig. 2.3 Theory of Planned Behaviour (Madden et al., 1992:4).		Në kontekstin e hulumtimeve në Sisteme të Informacionit: “Perceptimi i kufizimeve të brendshme dhe të jashtme në sjellje” (Taylor

		& Todd., 1995:149).
Diffusion of Innovations Theory (DOI)	Konstruktet bazë	Definicioni
Diffussion of Inovation Theory është teori sociologjike që merret me mënyrën në të cilën një inovacion migron prej krijimi deri në përdorim (Sawalha & Abu-Shanab, 2015:58). DOI është një nga modelet më të përdorura në fushën e difuzionit dhe adoptimit të teknologjisë (Sahin, 2006:14). E zhvilluar nga Rogers, sipas kësaj teorie, shpjegues më të mirë të shkallës së adoptimit të një inovacioni janë pesë karakteristikat e inovacionit: (1) Avantazhi relativ, (2) Kompleksiteti, (3) Provueshmëria, (4) Dallueshmëria dhe (5) Pajtueshmëri (Rogers, 1995:15-16).	Avantazhi relativ (ang. <i>Relative Advantage</i>)	Është shkalla në të cilën një inovacion është perceptuar si më i dobishëm dhe më i mirë sesa ideja/produkti që e zëvendëson, në aspektin ekonomik, status shoqëror, komoditet dhe performancë. (Rogers, 1995:15).
	Kompleksiteti (ang. <i>Complexity</i>)	Është shkalla në të cilën inovacioni është perceptuar si i

 <pre> graph LR RA[Relative Advantage] --> A[Adoption] C[Compatibility] --> A Co[Complexity] --> A T[Trialability] --> A O[Observability] --> A </pre>		vështirë për t'u kuptuar dhe përdorur nga adoptuesit potencialë (Rogers, 1995:15).
Fig. 2.4. Diffusion of Innovation Theory (Turan et al., 2015:46). DOI është rafinuar nga Moore & Benbasat (1991), të cilët modelit bazë i shtuan edhe dy përcaktues: Imazhin (ang. <i>Image</i>) dhe Vullnetarizmin (ang. <i>Voluntarism</i>) Në seksionin: “2.5 Diffusion of Innovations Theory” jepet një shpjegim më i hollësishëm i DOI.	Provueshmëria (ang. <i>Trialability</i>)	Është shkalla në të cilën një inovacion mund të provohet në baza të limituara përpara se të implementohet (Rogers, 1995:16).
	Dallueshmëria (ang. <i>Observability</i>)	Është shkalla në të cilën rezultatet e inovacionit mund të dallohen lehtë

		nga të tjerët dhe se individi lehtësisht mund të diskutojë dhe ta prezantojë idenë e re tek kolegët, shokët ose anëtarët e familjes (Rogers, 1995:16).
	Pajtueshmëria (ang. <i>Compatibility</i>)	Pajtueshmëria është shkalla në të cilën një inovacion është perceptuar se është në përputhje me normat dhe vlerat e sistemit shoqëror, përvojat e

		kaluara dhe nevojat e adoptuesve potencialë (Rogers, 1995:16).
Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)	Konstruktet bazë	Definicioni
Në përpjekje për të gjetur një metodë të unifikuar për ta vlerësuar suksesin e mundshëm të një teknologjie të re të lansuar dhe për të identifikuar se çfarë i shtynë përdoruesit drejt pranimi të kësaj teknologjie, autorët: Viswanath Venkatesh, Michael G. Morris, Gordon B. Davis dhe Fred D. Davis (në vitin 2003) bënë një krahasim empirik të tetë modeleve. Modelet që u krahasuan ishin: (1) Theory of Reasoned Action (TRA), (2) The Technology Acceptance Model (TAM), (3) The Motivational Model(MM), (4) The Theory of Planned Behavior (TPB), (5) A	Pritshmëria në përfomancë (ang. <i>Performance</i> <i>Expectancy</i>)	Definohet si shkalla në të cilën një person beson se përdorimi i sistemit do të sjellë dobi në përfomancën e punës (Venkatesh et al., 2003: 447)
	Pritshmëria në përpjekje (ang. <i>Effort Expectancy</i>)	Definohet si shkalla e lehtësisë në të

model combining the TAM and TPB (C-TAM-TPB), (6) The model of PC utilization (MPCU), (7) The Innovation Diffusion Theory, dhe (8) Social Cognitive Theory. Ata analizuan tetë modelet, përfshirë edhe zgjerimet e tyre dhe duke konsoliduar elementet themelore nga këto modele formuluan një model të unifikuar të quajtur Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) (Venkatesh et al., 2003: 467).		cilën personi beson se do të hasë në lidhje me përdorimin e sistemit (lehtësia e përdorimit të sistemit) (Venkatesh et al., 2003: 450).
UTAUT përmban katër konstrukte kyçe, tre nga të cilët janë përcaktues direkt të “Behavioral Intention”, si: Pritshmëria në performancë (ang. <i>Performance Expectancy</i>), Pritshmëria në përpjekje (ang. <i>Effort Expectancy</i>) dhe Ndikimi social (ang. <i>Social Influence</i>). Konstrukti i katërt “Rrethanat ndihmëse (ang. <i>Facilitation Conditions</i>)” është përcaktues direkt në “Use Behavior”.	Ndikimi social (ang. <i>Social Influence</i>)	Definohet si shkalla në të cilën një individ percepton se personat të cilët janë të rëndësishëm për të mendojnë se ai/ajo duhet të përdorë sistemin e ri (Venkatesh et al., 2003:452)

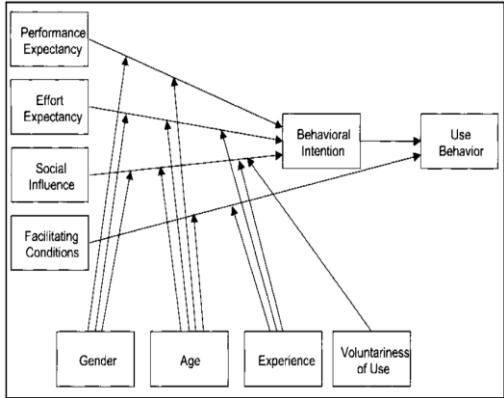
Gjithashtu, në model integrohen edhe katër moderues: përvoja, gjinia, mosha dhe vullnetarizmi, të cilët moderojnë ndikimin e katër konstruktorëve kyçë në “Behavioral Intention” dhe “Use Behavior”.  Fig. 3.5. Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (Venkatesh et al., 2003:447)	Rrethanat ndihmëse(ang. <i>Facilitation Conditions</i>)	Definohet si shkalla në të cilën një individ beson se ekziston infrastruktura organizative dhe teknike për ta mbështetur përdorimin e sistemit (Venkatesh et al., 2003:452)
--	--	--

Tabela 2.1. Modelet dhe teoritë ekzistuese për adoptimin e teknologjisë

2.3 Pasqyrë e hulumtimeve të bëra për adoptimin e m-Qeverisjes

Përballja e shumë qeverive me nivelin e ulët të adoptimit të shërbimeve mobile qeveritare, bëri që akademikë dhe praktikues të ndryshëm t’i fillojnë përpjekjet për t’i gjetur faktorët të cilët ndikojnë në vendimin e individit për të pranuar ose refuzuar një sistem mobil qeveritar. Hulumtues të cilët kanë bërë përpjekje për ta trajtuar këtë çështje në punën e tyre kanë adaptuar modele dhe teori ekzistuese të mirënjohura në adoptimin e teknologjisë, si:

Technology Acceptance Model (TAM), Diffusion of Innovations (DOI), Theory of Planned Behaviour (TPB) dhe Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) duke i zgjeruar këto teori me faktorë shtesë për të prodhuar modele të reja për ekzaminim të adoptimit të sistemeve mobile ((Abdelghaffar & Magdy, 2012:333-341; Al-Busaidi, 2012:1-213; Almarashdeh & Alsmadi, 2017:194-199; Abu-Shanab& Haider, 2015:223-240; Alotaibi & Roussinov, 2016:746-752; Almuraqab&Jasimuddin, 2016:1-12; Al-Hujran & Migdadi, 2013:242-463; Almuraqab & Jasimuddin, 2017:11-23; Liu et al., 2014:432-442; Shareef et al., 2015:39-49; Althunibat et al., 2014:733-740; Althunibat et al., 2011:13030-13043; Sultana & Ahlan, 2014:1-19; Osman, 2013:1-8; Almuraqab et al., 2017:14-19; Alloghani et al., 2015:1-6; Babullah et al., 2016:49-60; Hung et al., 2013:33-44).

Për ta kuptuar punën e deritanishme shkencore në këtë fushë, është bërë një analizë e studimeve kërkimore në këtë domen. Në tabelën 2.2 janë prezantuar 19 hulumtime të bëra nga autorë të ndryshëm për identifikimin e faktorëve që mund të ndikojnë në adoptimin e m- Qeverisjes në vende të ndryshme të botës, duke i përmbledhur ato nga një listë përzgjedhëse e artikujve të publikuar ndërmjet viteve 2011-2017.

Tabela 2.2. Adoptimi i shërbimeve mobile qeveritare, përmbledhje hulumtimesh	
Hulumtimi Nr.1	The Adoption of Mobile Government Services in Developing Countries: The Case of Egypt
Viti i publikimit	2012
Autorët	Hany Abdelghaffar & Yousra Magdy

Modeli i kërkimit	TAM (Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use) + Compatibility + Social Influence + Awareness + Personal Connections + Face-to-face interactions + Trust + Internet Experience TAM - Technology Acceptance Model
Rezultatet	Autoret: Abdelghaffar & Magdy kryen një studim empirik për adoptimin e shërbimeve mobile qeveritare nga të rinjtë e katër universiteteve të Egjiptit. Autorët vënë në shënjestër të rinjtë e moshës 16-25. Të gjeturat e hulumtimit tregojnë se përcaktues të rëndësishëm të adoptimit të m-Qeverisjes janë faktorët: Social Influence, Face-to-face interactions, Compatibility, Awareness dhe Perceived Usefulness. Ndër to Social Influence dhe Face-to-face interactions janë kontribuuesit më të fuqishëm për shpjegimin e gatishmërisë për t'i përdorur shërbimet mobile qeveritare. Ndërsa Internet Experience, Perceived Ease of Use, Trust dhe Personal Connections kontribuojnë në mënyrë të parëndësishme për parashikimin e gatishmërisë për ta përdorur m-Government (Abdelghaffar& Magdy, 2012:333-341).
Hulumtimi Nr. 2	A Model of Intention to Use Mobile Government Services
Viti i publikimit	2012
Autorët	Hamed Ahmed Saud Al-Busaidi

Modeli i kërkimit	TAM (Perceived Ease of Use) + DOI (Relative Advantage, Perceived Compatibility, Perceived Trialability & Perceived Observability) + Perceived Trustworthiness + Perceived Security + Personal Innovativeness + Perceived Enjoyment. TAM-Technology Acceptance Model DOI-Diffusion of Innovations
Rezultatet	Në përmbushje të obligimeve për studimet e doktoratës, Hamed Ahmed Saud Al-Busaidi zhvilloi dhe vërtetoi modelin “Model of Intention to Use Mobile Government Services” duke kombinuar dy modelet TAM dhe DOI, si dhe duke përfshirë variabla të jashtme, si: Perceived Security, Perceived Trustworthiness, Perceived Enjoyment dhe Personal Innovativeness. Autori hulumtoi perceptimin e qytetarëve në lidhje me përdorimin e sistemit “Mobile Parking Service”. Të dhënat kuantitative dhe kualitative janë mbledhur prej qytetarëve të Omanit, posaçërisht në kryeqytetin Muscat, me metodën e përzier. Të gjeturat përfundimtare në këtë punim disertacioni tregojnë se vetëm pesë nga variablat e inkorporuara në model ndikojnë në gatishmërinë për t’i përdorur shërbimet mobile qeveritare. Këto pesë variabla janë: Personal Innovativeness, Perceived Compatibility, Perceived Trustworthiness, Perceived Observability dhe Perceived Enjoyment. Ndër të gjitha variablat, Personal Innovativeness është konsideruar variabla më me ndikim në gatishmërinë për ta përdorur m-Government (Al-Busaidi, 2012:1-2018).

Hulumtimi Nr. 3	How to make them use it? Citizens acceptance of M-government
Viti i publikimit	2017
Autorët	Ibrahim Almarashdeh & Mutasem K. Alsmadi
Modeli i kërkimit	TAM (Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use) + Social Influence + Perceived Trust in Technology + Cost of Service TAM-Technology Acceptance Model
Rezultatet	Autorët: Ibrahim Almarashdeh dhe Mutasem Alsmadi, për ta ekzaminuar pranimin e qeverisjes mobile nga përdoruesit, bënë hulumtimin e ndikimit të pesë faktorëve në gatishmërinë për t'i përdorur këto shërbime, si: Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Social Influence, Perceived Trust in Technology dhe Cost of Service. Të dhënat për këtë studim janë mbledhur nga 468 qytetarë të qytetit Dammam të Arabisë Saudite, kryesisht të rinj (72 % të anketuarve ishin të moshës 18-34 vjeç). Rezultati i hulumtimit tregon se të gjithë faktorët e propozuar në model (Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Social Influence, Perceived Trust in Technology and Cost of Service) kanë efekt të rëndësishëm në gatishmërinë për ta përdorur m-Government. Ky studim i jep prioritet “Social Influence” si faktor më ndikues në gatishmëri, pasuar nga faktori Perceived Trust in Technology, i cili gjithashtu

	ndikon në mënyrë të konsiderueshme gatishmërinë për t'i përdorur shërbimet mobile (Almarashdeh& Alsmadi, 2017:194-199).
Hulumtimi Nr.4	Major factors influencing the adoption of m-government in Jordan
Viti i publikimit	2015
Autorët	Emad Abu-Shanab& Shatha Haider
Modeli i kërkimit	TAM (Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use) + Social Influence + Perceived Responsiveness + Perceived Compatibility + Perceived Cost of Services TAM - Technology Acceptance Model
Rezultatet	Për t'i hulumtuar faktorët të cilët ndikojnë në gatishmërinë për t'i përdorur shërbimet mobile qeveritare, autorët eksploruan perceptimet e qytetarëve jordanëzë, duke analizuar të dhënat e 458 të anketuarve, të grumbulluar përmes një pyetësoi. Studimi u bazua në TAM dhe në katër faktorë të tjerë, si: Social Influence, Perceived Responsiveness, Perceived Compatibility dhe Perceived Cost of Services. Nga gjashtë faktorët e propozuar në studim, rezultatet tregojnë se pesë nga këta faktorë (Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Social Influence, Perceived Responsiveness dhe Perceived Compatibility) janë të rëndësishëm,

	ndërsa Perceived Cost of Services nuk është faktor i rëndësishëm(Abu-Shanab&Haider, 2015:223-240)
Hulumtimi Nr. 5	Developing and Validating an Instrument for Measuring Mobile Government Adoption in Saudi Arabia
Viti i publikimit	2016
Autorët	Sultan Alotaibi, Dmitri Roussinov
Modeli i kërkimit	TAM (Perceived usefulness, Perceived Ease of Use, Attitude towards to use) + Perceived Mobility + Perceived trustworthiness + Perceived service quality + User's satisfaction. TAM-Technology Acceptance Model
Rezultatet	Pilot-studimi i bërë nga Alotaibi dhe Roussinov për zhvillimin dhe vërtetimin e instrumentit për ta matur perceptimin e përdoruesve rreth pranimin të m-Qeverisjes në Arabinë Saudite tregon një korrelacion të fortë midis të gjithë variablave në modelin e zhvilluar në këtë studim. Modeli i adaptuar është një zgjerim i TAM me katër konstrukte: Perceived Mobility, Perceived Service Quality (Perceived Responsiveness, Perceived Reliability & Perceived Empathy), User's Satisfaction dhe Perceived Trustworthiness. Të dhënat për këtë pilot-studim janë mbledhur përmes një pyetësi i cili u plotësua nga 30 studentë, personel akademik dhe staf administrativ në Universitetin "King Saud" në Riyadh, që është kryeqyteti i Arabisë Saudite.

	Rezultatet tregojnë një marrëdhënie të rëndësishme ndërmjet përdorimit aktual të shërbimeve mobile qeveritare dhe të gjithë konstrukteve të tjerë të modelit (Alotaibi & Roussinov, 2016:746-752).
Hulumtimi Nr. 6	A literature survey of m-government services adoption: Lessons for a smart city Success
Viti i publikimit	2016
Autor/ër	Nasser A Saif Almuraqab&Sajjad M. Jasimuddin
Modeli i kërkimit	TAM (Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use) + Social Influnc + Awareness + Facilitation Condition + Perceived Cost + Perceived Trust in Government + Perceived Trust in Technology + Perceived Risk TAM-Technology Acceptance Model
Rezultatet	Në përpjekje për t'i gjetur faktorët që do ta përmirësojnë pranimin e shërbimeve të m-Qeverisjes nga përdoruesit fundorë në Dubai, autorët bënë një rishikim literature dhe analizim të shumë studimeve kërkimore në lidhje me “Faktorët kritikë të suksesit të e-Qeverisjes” dhe “Faktorët e adoptimit m-Qeverisja, e-Qeverisja dhe m-Shërbimet”. Bazuar në këtë hulumtim, autorët identifikuan nëntë faktorë kyçë në adoptimin e m-Govenrment (Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Social Influnc, Awareness, Facilitation Condition, Perceived Cost, Perceived Trust in Government, Perceived Trust in Technology dhe Perceived Risk). Këta faktorë i integruan në një framework për vlerësimin e

	gatishmërisë së qytetarëve për t'i përdorur shërbimet mobile qeveritare, në kontekstin e Dubait (Almuraqab&Jasimuddin, 2016:1-12)
Hulumtimi Nr. 7	Public Acceptance of M-Government Services in Developing Countries: The Case of Jordan
Viti i publikimit	2013
Autorët	Omar Al-Hujran & Mahmoud Migdadi
Modeli i kërkimit	UTAUT (Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Conditions) + Trust + Information Privacy UTAUT - Unified Theory of Acceptance and Use of Technology
Rezultatet	Për ta adresuar çështjen e adoptimit të m-Qeverisjes, autorët kryen një studim empirik për identifikimin e parashikuesve të gatishmërisë për t'i përdorur shërbimet mobile qeveritare në vendet arabe, në mënyrë specifike në Jordani. Në përmbushje të këtij qëllimi, ata propozuan një framework duke inkorporuar dy konstruktet: Trust dhe Information Privacy në Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) dhe duke e përshtatur atë në kontekst të m-Qeverisjes. Të dhënat janë mbledhur nëpërmjet një pyetësoi të strukturuar i cili u është shpërndarë 500 qytetarëve jordanë dhe 217 pyetësorë validë janë përdorur në analizë. Rezultatet e hulumtimit tregojnë se përcaktues të fortë dhe të rëndësishëm të gatishmërisë për ta përdorur m-Qeverisjen për jordanëzët janë

	faktorët: Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Conditions dhe Trust. Ndërsa efekti i Information Privacy nuk është faktor i rëndësishëm në gatishmëri për të përdorur. Gjetjet tregojnë se nga të gjithë faktorët e lartpërmendur, gatishmëria e qytetarëve për t'i përdorur shërbimet mobile qeveritare më së shumti është e ndikuar nga besimi i qytetarëve ndaj kanaleve shpërndarëse të shërbimeve (Al-Hujran & Migdadi,2013:242-463).
Hulumtimi Nr. 8	Factors that Influence End-Users' Adoption of Smart Government Services in the UAE: A Conceptual Framework
Viti i publikimit	2014
Autorët	Nasser A. Saif Almuraqab & and Sajjad M. Jasimuddin
Modeli i kërkimit	TAM (Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use) + Perceived Compatibility + Social Influence + Awareness + Facilitation Condition + Perceived Cost + Perceived Trust in Government + Perceived Trust in Technology + Perceived Risk TAM-Technology Acceptance Model
Rezultatet	Në vazhdim të synimit për ta gjetur marrëdhënien që ekziston ndërmjet adoptimit të qeverisjes së mençur dhe gatishmërisë së qytetarëve për t'i pranuar këto shërbime, autorët Saif Almuraqab dhe Sajjad Jasimuddin, të cilët një vit më parë kishin propozuar një framework për intention to use of m-Government in Dubai (Almuraqab&Jasimuddin,2016:1-12), në këtë

	studim identifikuan përcaktuesit e adoptimit të qeverisjes së mençur në Emiratet e Bashkuara Arabe (UAE). Framework i zhvilluar dhe i propozuar në kuadër të këtij hulumtimi integron në një model të vetëm dy konstruktet nga TAM (Perceived Usefulness dhe Perceived Ease of Use) dhe tetë konstrukte të tjera (Social Influence, Awareness, Facilitation Condition, Perceived Cost, Perceived Trust in Government, Perceived Trust in Technology, Perceived Risk dhe Perceived Compatibility), të cilat mund të ndikojnë në pranimin e qeverisjes së mençur nga përdoruesit e fundit, në kontekstin e UAE (Almuraqab & Jasimuddin, 2017:11-23).
Hulumtimi Nr. 9	An empirical investigation of mobile government adoption in rural China: A case study in Zhejiang province
Viti i publikimit	2014
Autorët	Yong Liu, Hongxiu Li, Vassilis Kostakos, Jorge Goncalves, Simo Hosioa dhe Feng Huc
Modeli i kërkimit	TAM (Perceived Long-Term Usefulness, Perceived Near-Term Usefulness, Perceived Ease of Use) + TRUST (Integrity & Benevolence) + Social Influence dhe Image. TAM-Technology Acceptance Model

Rezultatet	Në këtë studim të realizuar në zonat rurale të Kinës, autorët bënë një vlerësim empirik të adoptimit të shërbimeve mobile nga popullata rurale, i cili është ndër të parët e këtij lloji në vendet me ekonomi në zhvillim. Për të gjithë faktorët e përfshirë në model, gjetjet në këtë studim tregojnë se ato kanë ndikim të rëndësishëm në gatishmërinë për ta përdorur m-Qeverisjen. Veçanërisht Perceived Ease of Use, Perceived Long-Term Usefulness dhe Social Influence, të cilat kanë ndikim të rëndësishëm në gatishmëri për të përdorur, ndërsa Perceived Near-Term Usefulness, Image, Integrity dhe Benevolence ndikojnë në mënyrë indirekte në gatishmërinë për t'i përdorur shërbimet mobile qeveritare (Liu et al.,2014:432-442).
Hulumtimi Nr. 10	Examining Adoption Behavior of Mobile Government
Viti i publikimit	2015
Autorët	Mahmud Akhter Shareef, Norm Archer & Yogesh K. Dwivedi
Modeli i kërkimit	TAM (Perceived Ease of Use) + DOI (Relative Advantage, Compatibility) + Perceived Security + Perceived Reliability + Perceived Empathy TAM - Technology Acceptance Model DOI - Diffusion of Innovations
Rezultatet	Duke adaptuar konstrukte nga modelet TAM, DOI dhe konstruktet Perceived Security, Perceived Reliability dhe Perceived Empathy, autorët zhvilluan një model për ta ekzaminuar adoptimin e m-Qeverisjes. Modeli është testuar nga

	të dhënat sasiore të mbledhura nga popullata urbane dhe jourbane e Indisë. Ky studim gjen se Relative Advantage, Perceived Ease of Use, Perceived Security dhe Perceived Empathy janë faktorë të rëndësishëm për parashikimin e adoptimit të shërbimeve mobile qeveritare. Edhe faktori Perceived Reliability ndikon në shkallën e adoptimit, por është kontribuues i dobët, ndërsa Compatibility është faktor i parëndësishëm për parashikimin e adoptimit të shërbimeve mobile qeveritare nga qytetarët e Indisë (Shareef et al., 2015:39-49; Almuraqab et al., 2017:15).
Hulumtimi Nr. 11	The Acceptance of Using M-Government Services in Jordan
Viti i publikimit	2014
Autorët	Ahmad Althunibat, Thamer A. Alrawashdeh & Mohammad Muhairat
Modeli i kërkimit	TAM (Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use) TAM Technology Acceptance Model
Rezultatet	Ky është një hulumtim tjetër në lidhje me pranimin e përdorimit të shërbimeve mobile qeveritare nga qytetarët e Jordanisë. Ndikimi i perceptimit të qytetarëve në lidhje me shërbimet mobile qeveritare është eksploruar duke mbledhur të dhëna nga 300 qytetarë të anketuar përmes një pyetësoi.

	Rezultatet e hulumtimit kanë gjetur se të dy konstruktet Perceived Usefulness dhe Perceived Ease of Use kanë ndikim të fortë në gatishmërinë për t'i përdorur shërbimet mobile qeveritare. Kjo do të thotë se kur m-Qeverisja tregohet e dobishme dhe jokomplekse, jordanezët do të kenë gatishmëri më të madhe që t'i adoptojnë dhe t'i përdorin këto shërbime. Nga ana tjetër, këto të gjetura tregojnë se elementet themelore të TAM përshtaten shumë mirë në kontekstin e qeverisjes mobile jordaneze (Althunibat et al.,2014:733-740).
Hulumtimi Nr. 12	Modelling the factors that influence mobile government service acceptance
Viti i publikimit	2011
Autorët	Ahmad Althunibat, Nor Azan Mat Zain & Noraidah Sahari @Ashaari
Modeli i kërkimit	TAM (Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, ATU) + Social Influence +Cost of Service + Services Quality + Perceived Compatibility + Perceived Trust in Government + Perceived Trust in Technology + Perceived Risk. TAM - Technology Acceptance Model ATU - Attitude Toward Use of m-GOV
Rezultatet	Një studim eksplorues është kryer në Malajzi nga autorët Althunibat, Zain dhe Sahari @Ashaari për t'i identifikuar përcaktuesit e pranimi të

	shërbimeve mobile qeveritare nga qytetarët malajzianë. Hulumtimi i këtyre përcaktuesve u bazua në një model të dizajnuar duke zgjeruar TAM me shtatë konstrukte të tjera, si: Social Influence, Cost of Service, Services Quality, Compatibility, Perceived Trust in Government, Perceived Trust in Technology dhe Perceived Risk. Ndikimi i Perceived Usefulness dhe Perceived Ease of Use, në gatishmërinë për ta përdorur qeverisjen mobile, u ndërmjetësua me konstruktin ATU. Analiza e të dhënave të grumbulluara prej 551 adoptuesve potencialë të m-Qeverisjes, përveçse tregoi mbështetje të fortë për modelin e propozuar, gjithashtu provoi se pranimi i m-Qeverisjes nga komuniteti malajzian përcaktohet nga nëntë faktorë: Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Social Influence, Cost of Service, Services Quality, Compatibility, Perceived Trust in Government, Perceived Trust in Technology dhe Perceived Risk (Althunibat et al.,2011:13030-13043).
Hulumtimi Nr. 13	Understanding Citizen's Intention to Use Mobile Government Services in Bangladesh: Role of Perceived Good Governance and Less Corruption
Viti i publikimit	2014
Autorët	Mst Rebeka Sultana & Abdul Rahman Ahlan
Modeli i kërkimit	UTAUT (Performance Expectancy + Effort Expectancy + Social Influence) + "Perceived Good Governance and Less Corruption" UTAUT - Unified Theory of Acceptance and Use of Technology

Rezultatet	Në këtë studim si model bazë është përdorur modeli UTAUT, i zgjeruar me konstruktin “Perceived Good Governance and Less Corruption”. Për t’i matur marrëdhëniet midis variablave janë shfrytëzuar të dhënat kuantitative të mbledhura nga 524 qytetarë në Bangladesh (studentë, mësues, fermerë, profesionistë dhe anëtarë të familjes që përdorin telefonin mobil). Rezultatet e hulumtimit gjejnë se “Perceived Good Governance and Less Corruption” dhe Performance Expectancy kanë ndikim të rëndësishëm dhe pozitiv në adoptimin e m-Qeverisjes, ndërsa Effort Expectancy dhe Social Influence nuk ndikojnë në gatishmërinë për t’i adoptuar shërbimet mobile qeveritare (Sultana& Ahlan,2014:1-19).
Hulumtimi Nr. 14	Extending the Technology Acceptance Model for Mobile Government Systems
Viti i publikimit	2013
Autorët	Nisreen Beshir Osman
Modeli i kërkimit	TAM (Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Intention to Use) + Perceived Ease of Adoption + Trust+ Taking into Use Variabla të jashtme: Mosha, gjinia, niveli i edukimit, kohëzgjatja e përdorimit të telefonit mobil dhe profili i përdorimit të mobilit (familjarizimi me telefonin celular, si dhe nivele të ndryshme ose jopërvoja me sisteme të ngjashme). TAM - Technology Acceptance Model

	Taking into Use - konstrukt ndërmjetësimi midis “Intention to Use” dhe “Actual Use”
Rezultatet	Duke analizuar përdorimin vullnetar të një prototip i projektuar për Sistemin Mobil të Regjistrimit Civil, autori hulumtoi ndikimin e perceptimeve (Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Perceived Ease of Adoption dhe Trust) në gatishmërinë për ta përdorur (Intention to use - ITU) ndikimin e ITU-s në ndërmjetësuesin Taking into Use (TIU) si dhe ndikimin e TIU në “Actual Use”. Analiza e të dhënave të mbledhura nga 103 pjesëmarrës në studim, rezulton se faktorët që mund ta influencojnë vendimin e përdoruesit për ta përdorur sistemin janë: Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Perceived Ease of Adoption, Trust, ITU dhe TIU. Të gjithë konstruktet e modelit të propozuar janë pozitivisht dhe në mënyrë të rëndësishme të lidhur me parashikimin e pranimi për ta përdorur sistemin mobil. Gjithashtu, rezultatet tregojnë se Taking into Use është fuqimisht i ndikuar nga ITU, nga ana tjetër Taking into Use ndikon pozitivisht dhe në mënyrë të rëndësishme në përdorimin aktual të sistemit. Në këtë studim autori ekzaminon edhe influencën e dallimeve individuale të pjesëmarrësve në përdorimin e sistemit. Gjetjet tregojnë se mosha dhe gjinia nuk ndikojnë në vendimin për ta përdorur sistemin, ndërsa niveli i edukimit, kohëzgjatja e përdorimit të telefonit mobil dhe profili i përdorimit të mobilit

	ndikojnë në përdorimin e sistemit nga pjesëmarrësit në hulumtim (Osman, 2013:1-8).
Hulumtimi Nr. 15	Mobile government (mGovernment) Adoption factors in the UAE: A conceptual Framework based on UTAUT
Viti i publikimit	2017
Autorët	Mr. Nasser A. Saif Almuraqab, Pro. Sajjad Jasimuddin & Pro. Wathiq Mansoor.
Modeli i kërkimit	UTAUT (Performance expectancy, Effort expectancy, Social influence, Facilitating conditions) + Awareness, Perceived Trust in Government + Perceived Trust in Technology UTAUT - Unified Theory of Acceptance and Use of Technology
Rezultatet	Studimi i literaturës në lidhje me adoptimin e m-Qeverisjes, autorët i sjell në përfundim të ekzistencës së boshllëkut në kuadrin teorik të faktorëve që ndikojnë në qytetarët e Emirateve të Bashkuara Arabe për t'i pranuar dhe përdorur sistemet mobile qeveritare. Në përpjekje për ta zvogëluar këtë boshllëk, ata propozojnë një framework konceptual duke argumentuar faktorët potencialë që mund të ndikojnë në adoptimin dhe pranimin e qeverisjes mobile në UAE. Framework i propozuar në këtë hulumtim është bazuar në UTAUT dhe duke e zgjeruar këtë model me tri variablat shtesë: Perceived Trust in Government, Perceived Trust in Government dhe Awareness. Modeli i propozuar përmban gjithsej shtatë variabla, plus tre

	moderatorë: Mosha, gjinia dhe përvoja. Moderatorin “Voluntariness of use” është larguar nga modeli i propozuar, pasi autorët vlerësojnë se shërbimet e m-Qeverisjes në UAE janë kryesisht vullnetare në përdorim (Almuraqab et al.,2017:14-19).
Hulumtimi Nr. 16	Technology Acceptance Model for the Use of M-Health Services among health related users in UAE
Viti i publikimit	2015
Autorët	Mohamed Alloghani, Abir Hussain, Dhiya Al-Jumeily & Omar Abuelma'atti
Modeli i kërkimit	TAM (Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use) + Perceived Security + Perceived Trust. TAM - Technology Acceptance Model
Rezultatet	Për t'i matur faktorët që influencojnë në gatishmërinë për t'i përdorur shërbimet M-Health, autorët në këtë studim propozojnë një model të zgjeruar të TAM me dy konstruktet: Perceived Security dhe Perceived Trust. Të dhënat janë mbledhur nga pacientë, profesionistë shëndetësorë dhe publiku, në spitale dhe klinika të ndryshme qeveritare dhe joqeveritare, që përbëjnë mostrën prej 144 subjektesh. Gjetjet e këtij studimi tregojnë se të gjithë faktorët (Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Perceived Security dhe Perceived Trust) ndikojnë në gatishmërinë për t'i përdorur shërbimet M-Health (Alloghani et al.,2015:1-6).

Hulumtimi Nr. 17	Saudi Citizens' Perceptions on Mobile Government (mGov) Adoption Factors
Viti i publikimit	2015
Autorët	Abdullah Babullah, Yogesh Dwivedi, Michael Williams
Modeli i kërkimit	UTAUT(Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitation Condition) + Perceived Risk + Innovativeness + Perceived Value UTAUT - Unified Theory of Acceptance and Use of Technology
Rezultatet	Ngjashëm si shumë studiues të tjerë, autorët Babullah, Dwivedi dhe Williams studimin e tyre e bazuan në modelin UTAUT për t'i eksploruar faktorët që mund të jenë të rëndësishëm në inkurajimin e përdoruesve potencialë për ta adoptuar m-Qeverisjen, në kontekstin e Arabisë Saudite. Rezultatet demonstrojnë se të gjithë faktorët e vlerësuar në këtë studim (Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitation Condition, Perceived Risk, Innovativeness dhe Perceived Value) ndikojnë në adoptimin e qeverisjes mobile nga qytetarët sauditë (Babullah et al., 2015).
Hulumtimi Nr. 18	A Comprehensive Adoption Model Of Mgovernment Services Among Citizens In Developing Countries
Viti i publikimit	2016
Autorët	Mst Rebeka Sultana, Abdul Rahman Ahlan & Habibullah

Modeli i kërkimit	UTAUT (Performance Expectancy, Effort Expectancy, Facilitating Conditions) + Perceived Trustworthiness + Perceived Public Value + Culture: Language + “Perceived Good Governance and Less Corruption”. UTAUT - Unified Theory of Acceptance and Use of Technology
Rezultatet	Në këtë studim autorët formulojnë një model për adoptimin e m-Qeverisjes duke e shfrytëzuar UTAUT. Modeli i propozuar, përveç konstrukteve të adaptuara nga UTAUT, integron edhe katër konstrukte të tjera, si: Perceived Trustworthiness, Perceived Public Value, Culture dhe Perceived Good Governance and Less Corruption, në një model të vetëm. Autorët vlerësojnë se ky model është i përshtatshëm për vendet në zhvillim, për t’i hulumtuar faktorët që ndikojnë në adoptimin e shërbimeve mobile qeveritare (Sultana et al.,2016:49-60).
Hulumtimi Nr. 19	User acceptance of mobile e-government services: An empirical study
Viti i publikimit	2013
Autorët	Shin-Yuan Hung, Chia-Ming Chang, Shao-Rong Kuo
Modeli i kërkimit	TAM(Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use) + Perceived Trust + Interactivity + External Influence + Interpersonal Influence + Self Efficacy + Facilitating Conditions + Compatibility TAM - Technology Acceptance Model

Rezultatet	Një studim i kryer në Taiwan për t'i identifikuar faktorët kritikë që ndikojnë në përmirësimin e pranimin të shërbimeve mobile qeveritare. Hung, Chang dhe Kuo zhvilluan modelin e tyre dhe e validuan në mënyrë empirike tek 331 përdorues të shërbimeve mobile qeveritare. Rezultatet e hulumtimit tregojnë se faktorët kritikë që ndikojnë në User Acceptance janë: Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Trust, Interactivity, External Influence, Interpersonal Influence, Self-Efficacy dhe Facilitating Conditions. Ndërsa Compatibility rezulton të jetë faktor i parëndësishëm në këtë studim (Sultana et al.,2016: 53; Hung et al.,2013:33-44).
------------	--

Studimi i punës së deritanishme në fushën e pranimin dhe adoptimit të m-Qeverisjes vë në pah se, pavarësisht prej depertimit të qeverisjes mobile, hulumtuesit dhe praktikuesit nuk duket të kenë bërë përpjekje të mjaftueshme për ta trajtuar këtë dukuri. Një numër i kufizuar i studimeve në fushën e adoptimit të m-Qeverisjes mund të gjendet në literaturë si dhe ekziston një boshllëk në lidhje me hulumtimin e faktorëve që ndikojnë në adoptimin e shërbimeve mobile qeveritare.

Shumica e këtyre hulumtuesve janë fokusuar në adoptimin e sistemeve përdorimi i të cilave është vullnetar dhe kryesisht në domenin G2C (Government to Citizen). Pak studime trajtojnë këtë çështje nga perspektiva e nëpunësve qeveritarë dhe bizneseve dhe për ato shërbime mobile qeveritare përdorimi i të cilave nuk është vullnetar.

Shqyrtimi i këtyre studimeve provon se pasurimi i literaturës m-Qeverisja me studime në lidhje me faktorët që ndikojnë në gatishmërinë e individit për t'i përdorur shërbimet mobile qeveritare është nevojë emergjente në këtë fazë të hershme të zhvillimit të saj.

Fushështirja e kërkimeve duhet të zgjerohet në të gjitha dimensionet (G2G, G2B dhe G2C) për të pasur një pasqyrë më të plotë për të gjitha kategoritë e përdoruesve të sistemeve mobile të ofruar nga qeveria vullnetarisht/jovullnetarisht të përdorshme, në mënyrë që me kohë të adresohen pengesat që mund ta dështojnë adoptimin e këtyre shërbimeve.

Rishikimi i 19 artikujve të lartpërmendur tregon se studimet e mësipërme kanë gjetur dhe provuar një mori besimesh që mund të ndikojnë në individin për ta përdorur ose refuzuar një shërbim mobil qeveritar, si: Perceived usefulness, Perceived Ease of Use, Performance Expectancy, Effort Expectancy Compatibility, Social Influence, Perceived Trust, Facilitation Condition etj., shih tabelën nr. 2.3, dhënë me poshtë.

Tabela përmban faktorët që ndikojnë në adoptimin e shërbimeve mobile qeveritare, të përfituar nga analiza e 19 artikujve që trajtojnë adoptimin e m-Qeverisjes.

Nr. i hulumtimit nga tabela 2.2 →	Faktorët e hulumtuar: ↓	No.	No.	No.	No.	No.	No.	No.	No.	No.	No.	No.	No.	No.	No.	No.	No.	No.	No.	No.
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
1	Perceived usefulness	Yes	-	Yes	Yes	Yes	Yes	-	Yes	-	-	Yes	Yes	-	Yes	-	Yes	-	-	Yes
	Perceived long-term usefulness	-	-	-	-	-	-	-	-	Yes	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Perceived near-term usefulness	-	-	-	-	-	-	-	-	Yes	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Relative advantage	-	No	-	-	-	-	-	-	-	Yes	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Performance Expectancy	-	-	-	-	-	-	Yes	-	-	-	-	-	Yes	-	Yes	-	Yes	Yes	-

2	Perceived Ease of Use	No	No	Yes	Yes	Yes	Yes	-	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	-	Yes	-	Yes	-	-	Yes
	Effort Expectancy	-	-	-	-	-	-	Yes	-	-	-	-	-	No	-	Yes	-	Yes	Yes	-
3	Compatibility	Yes	Yes	-	Yes	-	-	-	Yes	-	No	-	Yes	-	-	-	-	-	-	No
4	Perceived Trust	No	Yes	-	-	Yes	-	Yes	-	Yes	-	-	-	-	Yes	-	Yes	-	Yes	Yes
	Perceived Trust in Technology	-	-	Yes	-	-	Yes	-	Yes	-	-	-	Yes	-	-	Yes	-	-	-	-
	Perceived Trust in Government	-	-	-	-	-	Yes	-	Yes	-	-	-	Yes	-	-	Yes	-	-	-	-
5	Social Influence	Yes	-	Yes	Yes	-	Yes	Yes	Yes	Yes	-	-	Yes	No	-	Yes	-	Yes	-	-
	Image	-	-	-	-	-	-	-	-	Yes	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6	Awareness	Yes	-	-	-	-	Yes	-	Yes	-	-	-	-	-	-	Yes	-	-	-	-
7	Facilitation Condition	-	-	-	-	-	Yes	Yes	Yes	-	-	-	-	-	-	Yes	-	-	Yes	Yes
8	Cost of Service	-	-	Yes	No	-	-	-	-	-	-	-	Yes	-	-	-	-	-	-	-
	Perceived Cost	-	-	-	-	-	Yes	-	Yes	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
9	Perceived Trialability	-	No	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
10	Perceived Observability	-	Yes	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
11	Perceived security	-	No	-	-	-	-	-	-	-	Yes	-	-	-	-	-	Yes	-	-	-
12	Personal connections	No	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
13	Face-to-face interactions	Yes	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
14	Internet Experience	No	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

15	personal innovativeness	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Yes	-	-
16	Perceived enjoyment.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
17	Perceived Responsiveness	-	-	-	Yes	Yes	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
18	Perceived reliability	-	-	-	-	Yes	-	-	-	-	Yes	-	-	-	-	-	-	-	-	-
19	Perceived empathy	-	-	-	-	Yes	-	-	-	-	Yes	-	-	-	-	-	-	-	-	-
20	Services Quality	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Yes	-	-	-	-	-	-	-
21	User's satisfaction	-	-	-	-	Yes	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
22	Perceived mobility	-	-	-	-	Yes	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
23	Perceived Risk	-	-	-	-	-	Yes	-	-	-	-	-	Yes	-	-	-	-	Yes	-	-
24	Information Privacy	-	-	-	-	-	-	No	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
25	Perceived Good Gov. and Less Corruption	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Yes	-	-	-	-	Yes	-
26	Perceived Ease of Adoption	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Yes	-	-	-	-	-
27	Taking into Use	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Yes	-	-	-	-	-
28	Perceived value	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Yes	-	-
29	Perceived Public Value	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Yes	-
30	Culture: Language	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Yes	-
31	Interactivity	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Yes

32	External Influence	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Yes
33	Interpersonal Influence	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Yes
34	Self-Efficacy	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Yes

Tabela 2.3. Faktorët që ndikojnë në adoptimin e shërbimeve mobile qeveritare : Sqarim:

“yes”=faktori ishte i rëndësishëm; “No”=faktori nuk ishte i rëndësishëm; dhe “-”=faktori nuk është aplikuar në hulumtim.

Hulumtues të cilët kanë bërë përpjekje për t’i kuptuar faktorët që ndikojnë në përdoruesit për të adoptuar një shërbim mobil qeveritar kanë krijuar modelet e tyre kryesisht duke u bazuar në Technology Acceptance Model (TAM), Diffusion of Innovations (DOI) dhe Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT). (Shih tabelën nr. 2.2). Ndër to, TAM është modeli më i përdorur në këto studime, i integruar me teori të tjera dhe/ose i zgjeruar me variabla shpjeguese shtesë.

Rekomandim i shumicës së studiuesve të kësaj dukurie është që modeli TAM të integrohet me teori të tjera që të mund t’i përballojë ndryshimet e shpejta në IS/TI si dhe t’i përmirësojë specifikat dhe fuqinë shpjeguese të modelit. Modeli i përgjithshëm mund të mos jetë adekuat për ta shpjeguar adoptimin e tipave të ndryshëm të teknologjisë, prandaj zgjerimin e TAM-it studiuesit e shohin të rëndësishëm për ta përshtatur atë për teknologji specifike dhe për natyrën e veçantë të sistemeve mobile qeveritare (Althunibat et al.,2011:13032). Veçanërisht integrimi i TAM me DOI vlerësohet se do të ofrojë një fuqi shpjeguese shumë më të madhe sesa këto të aplikohen të vetme, pasi të dyja këto teori janë të rëndësishme për ta kuptuar adoptimin dhe pranimin e një teknologjie të re (Al-Busaidi, 2012:40). Kjo është në përputhje

me studiuesit të cilët i kanë integruar këto teori dhe kanë arritur rezultate të mira, si: Al-Busaidi (2012) dhe Shareef, Archer & Dwivedi (2015).

Zgjerimi i TAM mund të bëhet duke integruar faktorë nga modelet relevante, duke shtuar besime alternative ose duke ekzaminuar ndikimin e moderatorëve dhe përcaktuesit në dobinë e perceptuar dhe lehtësinë e perceptuar të përdorimit.

Motivuar nga rezultati i analizës së punës së studiuesve në fushën e pranimi dhe adoptimit të shërbimeve mobile, rekomandimet e autorëve, frekuenca e hulumtimit të faktorëve dhe rëndësisë së tyre në ndikimin e adoptimit të m-Qeverisja, në hulumtimin tonë kemi zgjedhur t'i adaptojmë faktorët nga dy teoritë TAM dhe DOI si dhe dy besimet shtesë: imazhi dhe besueshmëria. Prandaj, në këtë studim është hulumtuar se si ndikojnë në adoptimin e shërbimeve mobile të ofruara nga Qeveria e Kosovës faktorët e prejardhur nga TAM dhe DOI. Si model bazë është aplikuar TAM, nga i cili model janë inkorporuar dy konstruktet “Dobia e perceptuar” dhe “Lehtësia e perceptuar e përdorimit”. Tri konstruktet e tjera: “Pajtueshmëria e perceptuar”, “Provueshmëria e perceptuar” dhe “Dallueshmëria e perceptuar” janë integruar nga DOI, ndërsa dy variablat e tjera, “Imazhi i perceptuar” dhe “Besueshmëria e perceptuar”, janë nxjerrë nga literatura e studiuar. Për këtë arsye, për këto dy teori (TAM dhe DOI), që konsiderohen teoritë më influencuese për parashikimin dhe shpjegimin e pranimi për t'u përdorur dhe adoptimit të një sistemi të ri të informacionit (Chen& Adams, 2005:619), është dhënë një shpjegim më i hollësishëm në sesionin në vijim.

2.4 Technology Acceptance Model

Technology Acceptance Model, i propozuar nga Fred Davis në vitin 1986, është një adaptim i Theory of Reasoned Action (Park, 2009:151), për ta parashikuar dhe shpjeguar përdorimin aktual të një teknologjie të re. Sipas Davis (1989), “përdorimi aktual i sistemit” është “një sjellje”, prandaj ai Theory of Reasoned Action (TRA) e vlerësoi si model shumë të përshtatshëm për ta shpjeguar dhe parashikuar këtë sjellje. Për të fituar Technology Acceptance Model (TAM), Davis bëri dy modifikime në TRA. Së pari nuk i mori në konsideratë normat subjektive për parashikimin e sjelljes aktuale të individit dhe, së dyti, për parashikimin e gatishmërisë për të përdorur (ang. *Intention to Use*) një teknologji të re ai përdori dy besimet: Dobia e perceptuar (ang. *Perceived Usefulness*) dhe lehtësia e perceptuar e përdorimit (ang. *Perceived Ease of Use*).

- Dobia e perceptuar (PU) “është shkalla në të cilën një person beson se përdorimi i një sistemi të caktuar do ta përmirësojë performancën e tij/saj në punë” (Davis, 1989:320);
- Lehtësia e perceptuar e përdorimit (PEOU) “është shkalla në të cilën një person beson se përdorimi i një sistemi të caktuar nuk kërkon shumë përpjekje/mundim” (Davis, 1989:320).

Sipas TAM (shih fig.nr. 2.6), dy besimet e veçanta të një individi (PU dhe PEOU) përcaktojnë pikëpamjen ndaj përdorimit të sistemit (ang. *Attitude Toward Using*) dhe nga ana tjetër pikëpamja ndihmon të zhvillohet gatishmëria për ta përdorur sistemin (Intention to Use-ITU). Ndërsa ITU është përcaktues i përdorimit aktual të sistemit

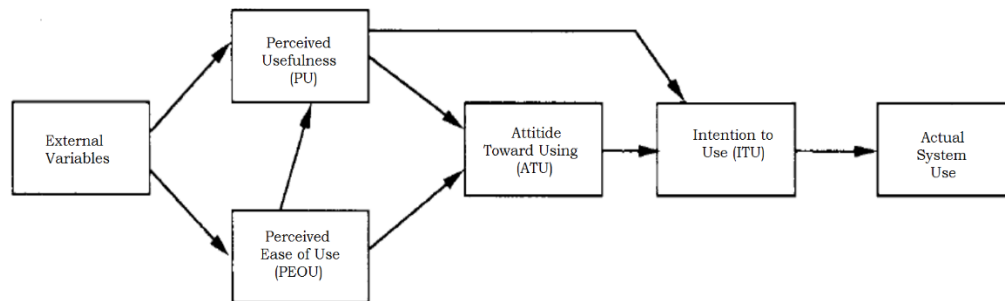


Fig. 2.6 Technology Acceptance Model (TAM). (Davis et al., 1989:985)

ITU është element kyç në TAM. Duke njohur ITU-në mund ta parashikojmë përdorimin e sistemit nga përdoruesit e synuar. Prandaj të kuptuarit e elementeve që ndikojnë në gatishmërinë e individit për të përdorur një sistem, hulumtuesve do t'u mundësojë për t'i parashikuar më mirë gjasat që një individ ta përdorë atë (Dwivedi et al., 2012:21). Nga ana tjetër, TAM teorizon se lehtësia e perceptuar e përdorimit ka ndikim të rëndësishëm dhe pozitiv në dobinë e perceptuar pasi, sipas Davis, sa më i lehtë të jetë përdorimi i sistemit, aq më i dobishëm mund të jetë ai (Venkatesh & Davis, 2000:187).

TAM është një nga modelet më dominuese dhe gjerësisht i aplikuar për ta parashikuar dhe shpjeguar përdorimin e një sistemi të informacionit dhe zgjerimi më influencues i Theory of Reasoned Action (Dwivedi et al., 2012:7; Chen & Adams, 2005:620; Al-Busaidi, 2012:38). Shpjegon rreth 40 % të variancës në ITU dhe përdorimit aktual të SI (Venkatesh & Bala, 2008:276; Dwivedi et al., 2012:28) dhe është teoria më së shumti e përdorur dhe e cituar në kërkime që lidhen me pranimin e një teknologjie për t'u përdorur (Chuttur, 2009:2; Dwivedi et al., 2012:19). Një kërkim i bërë në Google Scholar, me termin "Technology Acceptance Model", rezulton në rreth 2 540 000 rezultate, ndërsa mbi 35 514 citime liston kjo databazë

në publikimin që prezanton TAM (Davis, 1989:319-340). Kërkimi është bërë më 12 gusht 2017. Edhe pse konsiderohet model parsimonik¹, TAM mund ta shpjegojë sjelljen e përdoruesit në një gamë të gjerë të teknologjive dhe konteksteve (Kasaj, 2016:534) dhe ka marrë mbështetje të konsiderueshme teorike dhe empirike.

Ndërkohë që modeli TAM vazhdonte të përdorej gjerësisht dhe të analizohej nga studiues të shumtë mbi fuqinë shpjeguese, besueshmërinë, qëndrueshmërinë dhe vlefshmërinë, Davis, Venkatesh dhe Bala provojnë zgjerimin e këtij modeli, duke përfshirë variabla të ndryshme që mund të ndikojnë në fuqinë shpjeguese të modelit, duke rezultuar kështu në dy zgjerimet kryesore: TAM2 dhe TAM3.

Zgjerimi i parë i modelit TAM u bë dhjetë vjet pas paraqitjes së tij nga Venkatesh dhe Davis (2000), të cilët, në përpjekje për ta zgjeruar efektin shpjegues të modelit, zhvilluan dhe testuan modelin e zgjeruar të quajtur TAM2. Sipas Venkatesh dhe Davis, TAM nuk shpjegon arsyen se përse një person mund ta perceptojë një sistem si të dobishëm, prandaj ata inkorporuan në TAM shtatë përcaktues kryesorë për konstruktet dobia e perceptuar (PU dhe Intention to Use). Këto shtatë variabla shpjegojnë PU dhe ITU në termin e ndikimit social (Subjective Norme, Image), Job relevance, Output Quality, Result Demonstrability, Experience dhe Voluntariness (Venkatesh& Davis, 2000:187). Venkatesh dhe Davis në modelin e tyre nuk e përfshijnë konstruktin Attitude Toward Use (ATU). Shumë studime kanë treguar se fuqia shpjeguese e TAM mbetet e ngjashme edhe me heqjen e konstruktit ATU (Kasaj, 2016:541; Althunibat et al., 2011:13038).

¹Modelet parsimonike janë modele të thjeshta por që kanë fuqi të madhe shpjeguese parashikuese. Këto modele shpjegojnë të dhëna me një numër minimal të parametrave(<http://www.statisticshowto.com/parsimonious-model/>)

Modeli i zgjeruar është më i fuqishëm se TAM dhe llogarit 40 %-60 % të variancës në PU dhe 34 %-52 % të variantës në ITU (Venkatesh& Davis, 2000:187).

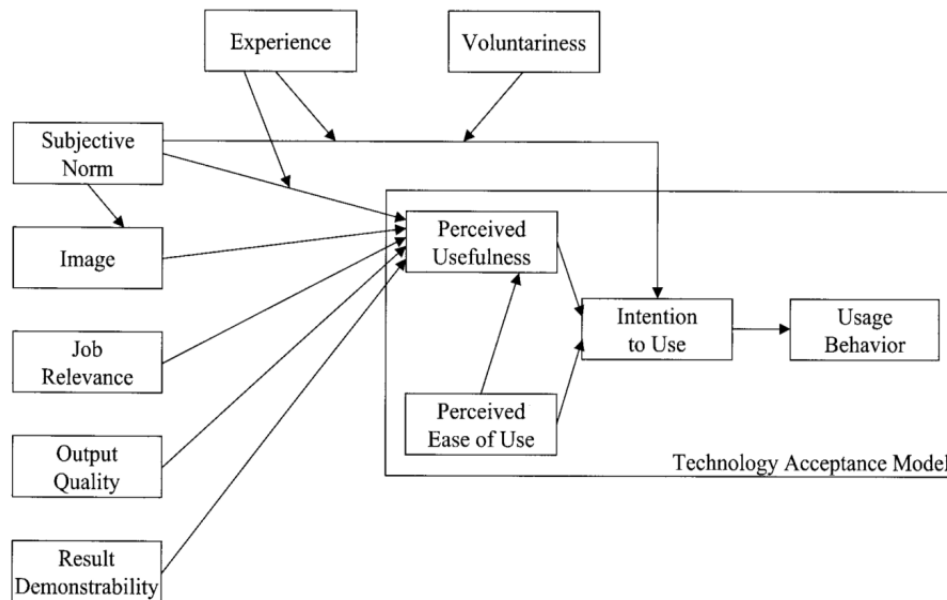


Fig. 2.7. Technology Acceptance Model 2 (TAM2) (Venkatesh& Davis, 2000:187)

Zgjerimi i dytë ndodhi pothuajse dy dekada nga paraqitja e TAM nga Venkatesh dhe Bala (2008), të cilët propozuan TAM3 për t'i adresuar shqetësimet në lidhje me modelin TAM, i cili shpesh kritikohet se siguron shumë pak udhëzime për organizatat në lidhje me intervenimet për ta inkurajuar pranimin për t'u përdorur një teknologji e re. TAM3 kombinon dhe integron në TAM2 gjashtë përcaktuesit e faktorit lehtësia e perceptuar e përdorimit - PEOU, si: (1) Computer Self-Efficacy, (2) Perceptions of External Control, (3) Computer Anxiety, (4) Computer Playfulness, (5) Perceived Enjoyment, (6) Objective Usability, duke shtuar kështu 11 variabla dhe dy modifikues në modelin TAM (Dwivedi et al., 2012:31; Venkatesh & Bala, 2008:280).

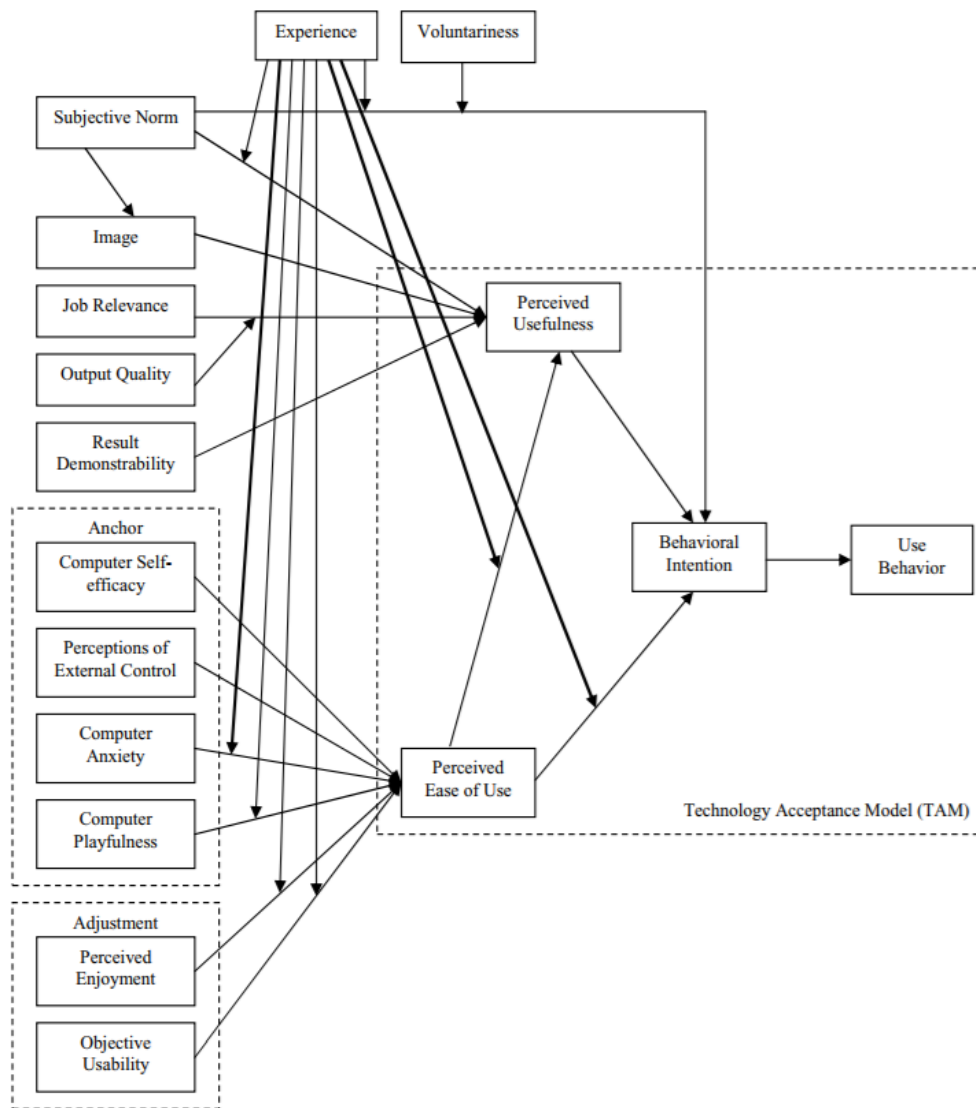


Fig. 2.8: Technology acceptance model 3 (TAM3)

Shpjegim: Konstruktet brenda kornizave me vija të ndërprera janë konstrunkte të reja të integruara në TAM3, ndërsa vijat e trasha tregojnë marrëdhëniet e reja të propozuara në TAM3 (Venkatesh & Bala, 2008:280).

2.5 Diffusion of Innovations Theory

Adoptimi i një ideje të re shpeshherë është i vështirë, bile edhe kur avantazhet e saj janë të dukshme. Shumë inovacione kërkojnë një periudhë të gjatë që ato të adoptohen gjerësisht. Mund të kalojnë bile edhe disa vjet prej kohës që ato vihen në dispozicion deri në adoptimin e plotë të tyre (Rogers, 1983:1).

Diffusion of Innovation Theory (DOI) është teori sociologjike që merret me mënyrën në të cilën një inovacion migron prej krijimi deri në adoptim (Sawalha & Abu-Shanab, 2015:58). E zhvilluar nga Rogers, DOI është një nga modelet më të përdorura në fushën e difuzionit dhe adoptimit të teknologjisë, i cili model është përdorur si kornizë në shumë hulumtime të disiplinave të ndryshme, si: teknologji, shkenca politike, ekonomi, histori, shëndetin publik, komunikim dhe edukim (Sahin, 2006:14).

DOI është i përshtatshëm veçanërisht për mjedisin e adoptimit fillestar të teknologjisë për ta përshpejtuar ritmin e difuzionit të inovacionit, i cili është problem për shumë individë dhe organizata (Rogers, 1983:1). Rogers difuzionin e definon si proces përmes të cilit **inovacioni** është komunikuar përmes **kanaleve** të sigurta me kalimin e **kohës** ndërmjet anëtarëve të një **sistemi shoqëror** (Rogers, 1983:10). Prandaj në difuzionin e inovacioneve e influencojnë katër elementet kryesore: (1) Vet Inovacioni, më konkretisht karakteristikat e inovacionit, (2) Kanalet e komunikimit, (3) Koha dhe (4) Sistemi shoqëror.

2.5.1 Inovacioni

Rogers zhvilloi konceptin e inovacionit të cilin e përshkruan si: “Një ide praktike ose objekt i cili është i perceptuar si i ri nga një individ ose njësi të tjera të adoptimit” (Rogers, 1983:11).

Edhe pse një inovacion mund të jetë shpikur shumë kohë më parë, nëse ideja perceptohet si e re nga individ, ajo ende është një inovacion për të (Sahin, 2006:14). Inovacionet marrin kohë për t'u adoptuar gjerësisht. Disa inovacione mund të adoptohen më shpejt, ndërsa disa të tjera mund të adoptohen më ngadalë, dmth. mund të kalojë kohë më e gjatë nga momenti i paraqitjes së tyre deri në adoptimin e plotë.

Shpejtësia me të cilën një inovacion adoptohet nga anëtarët e sistemit shoqëror quhet “shkalla e adoptimit të inovacionit” dhe zakonisht matet si numri i anëtarëve të sistemit të cilët adoptojnë një inovacion në një periudhë të caktuar kohore (Rogers, 1983:20). Rogers nxori përfundimin se shkalla e adoptimit të një inovacioni ndikohet nga pesë karakteristika të inovacionit: Avantazhi relativ, kompleksiteti, provueshmëria, dallueshmëria dhe pajtueshmëria.

1. Avantazhi relativ (ang. *Relative Advantage*): është shkalla në të cilën një inovacion është perceptuar si më i dobishëm dhe më i mirë sesa ideja/prodakti që e zëvendëson, në aspektin ekonomik, status-shoqëror, komoditet/lehtësi dhe performancë. Sa më lart të jetë perceptuar avantazhi relativ i inovacionit aq më e shpejtë do të jetë shkalla e adoptimit të tij (Rogers, 1995:15-16).
2. Kompleksiteti (ang. *Complexity*): është shkalla në të cilën inovacioni është perceptuar i vështirë për t'u kuptuar dhe përdorur nga adoptuesit potencialë. Nëse inovacioni kuptohet lehtësisht nga shumica e anëtarëve, atëherë ai do të adoptohet më shpejt (Rogers, 1995:15-16).
3. Pajtueshmëria (ang. *Compatibility*): është shkalla në të cilën një inovacion është perceptuar se është në përputhje me normat dhe vlerat e sistemit shoqëror, përvojat e kaluara dhe nevojat e adoptuesve potencialë. Një inovacion i cili perceptohet se është

kompatibil do të adoptohet shumë më shpejt sesa një inovacion i cili nuk perceptohet si i tillë (Rogers, 1995:15-16).

4. Provueshmëria (ang. *Trialability*): është shkalla në të cilën një inovacion mund të provohet në baza të limituara përpara se të përdoret. Një ide e re e cila mund të provohet do të adoptohet shumë më shpejt sesa ideja me të cilën nuk mund të eksperimentohet me të përpara se të adoptohet (Rogers, 1995:15-16).
5. Dukshmëria (ang. *Observability*): është shkalla në të cilën rezultatet e inovacionit mund të dallohen lehtë nga të tjerët dhe se individit lehtësisht mund ta diskutojë dhe ta prezantojë idenë e re tek kolegët, shokët ose anëtarët e familjes. Sa më e lehtë të jetë për individin që t'i shohë rezultatet e një inovacioni aq më shumë ka mundësi që ai të vendosë për të adoptuar atë (Rogers, 1995:15-16).

Siç u tha më sipër, perceptimi i individëve ndaj këtyre karakteristikave të inovacionit është parashikues i shkallës së adoptimit. Një inovacion i cili nga individit perceptohet se ka avantazh të madh relativ, është kompatibil, nuk është i vështirë për t'u përdorur, mund të eksperimentohet me të përpara se të adoptohet si dhe rezultatet e atij inovacioni janë të dukshme, do të adoptohet shumë më shpejt sesa inovacionet të cilat nuk perceptohen të tilla (Rogers, 1995:16). Prandaj përmes vlerësimit të perceptimeve të përdoruesve fundorë ndaj karakteristikave të inovacionit mund të parashikohet e ardhmja e inovacionit.

2.5.2 Kanalet e komunikimit

Rezultatet e hulumtimeve të ndryshme në lidhje me difuzionin kanë treguar se shumica e individëve e vlerësojnë një inovacion kryesisht në mënyrë subjektive. Vlerësimi përçohet tek ata nga individë të cilët e kanë adoptuar më parë inovacionin dhe nuk bazohet në studimet

shkencore të pasojave të atij inovacioni (Rogers, 1983:18). Prandaj për të ndodhur difuzioni duhet të vendoset komunikimi ndërmjet përdoruesve të synuar që të mundësohet transferimi i informacionit ndërmjet tyre dhe komunikimi i përvojave.

Rogers komunikimin e definon si proces me të cilin pjesëmarrësit krijojnë dhe ndajnë informacionin me njëri-tjetrin për të arritur një mirëkuptim të ndërsjellë. Ndërsa difuzionin e kategorizon si lloj të veçantë të komunikimit në të cilin komunikim informacioni që shkëmbehet ka të bëjë me ide të reja (Rogers, 1983:17). Pra, në rastin e difuzionit palët shkëmbejnë informacion me të cilin ata informojnë njëri-tjetrin rreth një ideje të re.

Kanalet komunikuese janë ato që lidhin burimin dhe marrësin për ta mundësuar realizimin e transmetimit të një inovacioni. Një kanal komunikimi është mjeti me të cilin mesazhet kalojnë prej një individi tek tjetri (Rogers, 1983:17). Në procesin e difuzionit përfshihen kanalet masmedia dhe kanalet e komunikimit ndërpersonal. Kanalet masmedia drejtuar një pluraliteti marrësish informacioni, të tilla si radio, televizioni, gazeta e kështu me radhë, shpeshherë janë mjete më efikase dhe më të shpejta për të informuar një audiencë të adoptuesve të mundshëm rreth ekzistencës të një inovacioni (Rogers, 1983:18).

Nga ana tjetër, kanalet ndërpersonale, ku përfshihet shkëmbimi ballë për ballë i ideve ose informatës, vlerësohen të jenë më efektive për ta bindur një individ që të adoptojë një ide të re, sidomos në rastet kur këto kanale lidhin dy ose më tepër persona që janë kolege ndërmjet vete (Rogers, 1983:18). Sipas Rogersit, komunikimi më efektiv dhe më i dobishëm ndodh kur individë janë *homophilous*² dhe një nga problemet më të dallueshme në komunikimin e

²*Homophily* (rrjedh nga fjala greke *homoios* = *njësor ose e barabartë*). Është shkalla në të cilën dy persona, të cilët komunikojnë/ndërveprojnë, janë të ngjashëm në disa tipare, si: besim, edukim, status social dhe në atë çfarë pëlqejnë (and the like). Më konkretisht, *homophily* do të thotë komunikim me një person të përngjashëm (Rogers, 1983:19).

inovacioneve është ajo që pjesëmarrësit zakonisht janë mjaft heterophilous³ (Rogers, 1983:19).

2.5.3 Koha

Ndonëse në shumë kërkime shkencore të sjelljes dimensioni i kohës është injoruar, Rogers “kohën” e konsideron element të rëndësishëm në procesin e difuzionit dhe përfshirjen e kohës si variabël në hulumtime të difuzionit e vlerëson një nga pikat më të forta.

Në procesin e difuzionit, dimensioni i kohës përfshihet në:

- Procesin e përcaktimit ndaj inovacionit
- Kategoritë e adoptuesve
- Shkallën e adoptimit të një inovacioni në një sistem shoqëror (Rogers, 1983:19).

2.5.4 Sistemi shoqëror

Rogersi sistemin shoqëror e definon si “një grup i njësive të ndërlidhura të angazhuara në zgjidhjen e problemeve të përbashkëta për të arritur një qëllim të përbashkët”.

Këto njësi të ndërlidhura mund të jenë individët, grupet, organizatat dhe/ose nënsisteme që formojnë një tërësi, të cilin e mban të lidhur qëllimi i përbashkët (Rogers, 1983:24). Njësitë që përbëjnë sistemin shoqëror nuk janë të njëjta në sjelljen e tyre, prandaj brenda një sistemi ekzistojnë strukturat. Difuzioni ndodh brenda një sistemi shoqëror, më konkretisht brenda kufijve të sistemit dhe është struktura shoqërore e sistemit ajo që ndikon difuzionin e inovacionit (Rogers, 1983:24).

³*Heterophily* është e kundërta e *homophily* (Rogers, 1983:19)

2.5.5 Procesi i përcaktimit ndaj inovacionit

Një individ ose një njësi vendimmarrëse nuk merr vendim të menjëhershëm rreth një inovacioni për ta adoptuar ose refuzuar atë, por ky vendim është një proces që ndodh përgjatë kohës dhe përbëhet nga një seri veprimesh. Procesin e përcaktimit ndaj inovacionit (ang. *The innovation-decision process*) Rogers e definon si:

“Proces nëpër të cilin kalon një individ ose njësi vendimmarrëse prej njohurive të para ndaj një inovacioni, në formimin e një qëndrimi ndaj inovacionit, drejt vendimit për të adoptuar ose refuzuar atë, duke vazhduar me implementimin e idesë së re e deri tek konfirmimi i këtij vendimi” (Rogers, 1983:20).

Pra, ky proces përbëhet prej pesë fazave: njohja, bindja, vendimi, implementimi dhe konfirmimi, rrjedhshmëria e të cilave është paraqitur në figurën nr. 2.9.

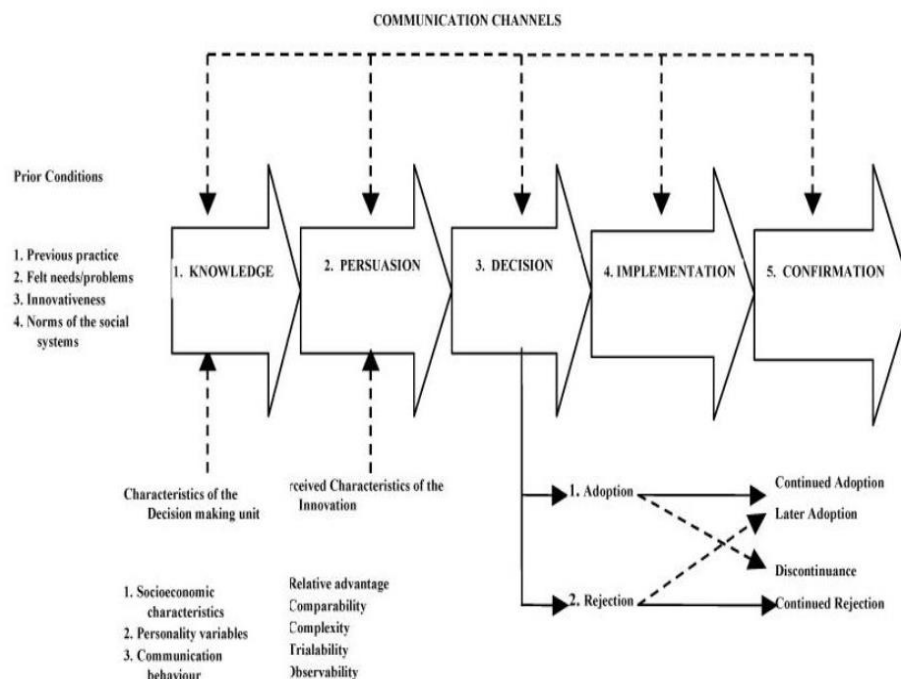


Fig. 2.9. Modelimi i fazave në procesin e përcaktimit ndaj një inovacioni (Rogers, 1983:165)

2.5.5.1 Faza e njohjes (ang. Knowledge Stage)

Është faza e parë me të cilën fillon procesi i përcaktimit ndaj një inovacioni. Ndodh kur një individ ose njësi vendimmarrëse mëson mbi ekzistencën e një inovacioni dhe kupton mbi funksionimin e tij (Rogers, 1983:164). Individidi ose njësia vendimmarrëse menjëherë pasi të ekspozohet ndaj inovacionit fillon të kërkojë informacion rreth atij inovacioni, si: Çfarë është ky inovacion? Si punon ai? Përse e bën këtë punë? (Rogers, 1983:167).

Ndonëse dijenia mbi ekzistencën e një inovacioni dhe funksionimin e tij mund ta krijojë nevojën për atë inovacion dhe motivin për ta adoptuar atë, kjo nuk garanton se ai inovacion do të adoptohet përderisa individidi nuk e konsideron atë relevant për situatën e tij dhe potencialisht të dobishëm. Ata duhet të informohen në mënyrë adekuate që të krijojnë një qëndrim pozitiv ndaj inovacionit ose ta krijojnë bindjen/besimin ndaj inovacionit, kështu që ndërmjet njohjes dhe vendimit shpeshherë ndërhyr bindja ndaj një inovacioni (Rogers, 1983:169). Lloji i komunikimit i përfshirë në këtë fazë është kryesisht komunikimi masmedia (Al-Busaidi, 2012:30).

2.5.5.2 Faza e bindjes (ang. Persuasion Stage)

Faza e bindjes është faza që pason pas fazës së njohjes në procesin e përcaktimit ndaj një inovacioni. Në këtë fazë individidi lidhet më psikologjikisht me inovacionin dhe në mënyrë aktive kërkon informacion rreth tij për të krijuar një gjykim ndaj inovacionit përpara se të vendosë nëse duhet ta provojë atë ose jo. Kjo është faza ku individidi (ose njësia vendimmarrëse) krijon një qëndrim të favorshëm ose të pafavorshëm ndaj inovacionit (Rogers, 1983:170). Duke qenë se çdo inovacion përmban një shkallë të pasigurisë për ata

që ekspozohen ndaj tij, për ta ulur këtë pasiguri individët kanë nevojë të dinë rreth vlerësimit që kanë të tjerët në lidhje me inovacionin dhe pasojat e pritshme. Ata zakonisht përpiqen të marrin përgjigje në pyetjet: Cilat janë pasojat e inovacionit? dhe Cilat janë avantazhet dhe disavantazhet? (Rogers, 1983:170). Edhe pse ata shpeshherë mund të gjejnë shumë lehtë vlerësime shkencore rreth një ideje të re, shpeshherë individët priren të dinë mbi vlerësimet e kolegëve, të miqve të besueshëm, personave që janë të përngjashëm, bazuar në përvojën e tyre personale në adoptimin e inovacionit. Këtyre opinioneve subjektive u besojnë më shumë dhe janë më bindëse për ta, për këtë arsye lloji i komunikimit i përfshirë në këtë fazë është kryesisht komunikimi ndërpersonal (Al-Busaidi, 2012:30).

Në këtë fazë ka shumë rëndësi perceptimi në lidhje me karakteristikat e inovacionit dhe avantazhi përkatës, si dhe pajtueshmëria dhe kompleksiteti i perceptuar. Ndonëse në fazën e bindjes krijohet një qëndrim ndaj inovacionit, jo gjithmonë ka përputhje ndërmjet qëndrimit dhe adoptimit të tij, dmth. mund të krijohet qëndrim pozitiv, por nuk adoptohet ideja ose anasjelltas. Pra, formimi i një qëndrimi të favorshëm ose të pafavorshëm ndaj një inovacioni jo gjithmonë të çon në vendimin për adoptim ose refuzim të tij (Rogers, 1983:171). Informacion mbi vlerësimin e një inovacioni individët vazhdojnë të kërkojnë edhe përgjatë fazës së vendimit.

2.5.5.3 Faza e vendimit (ang. The Decision Stage)

Në fazën e vendimit individi (ose njësitë e tjera vendimmarrëse) zgjedhin për ta adoptuar ose refuzuar një inovacion. Adoptimi referohet si “vendimi për përdorim të plotë të inovacionit si veprim më i mirë i mundshëm”, ndërsa refuzimi referohet si “vendimi për të mos e adoptuar

një inovacion” (Rogers, 1983:20). Për këtë zgjedhje individët do të ndikohen veçanërisht nga vlerësimet e kolegëve në lidhje me inovacionin përmes komunikimit ndërpersonal.

Zgjedhja që bën individi ose njësia vendimmarrëse në fazën e vendimit mund të mos jetë përfundimtare. Ai më vonë mund ta ndryshojë vendimin e marrë. p. sh., pasi të ketë marrë vendim për ta adoptuar një inovacion, individi mund ta refuzojë inovacionin për shkak se ai mund të jetë i pakënaqur me të ose inovacioni zëvendësohet me një ide të përmirësuar. Kjo quhet ndërprerje(Rogers, 1983:20). Ose rasti i adoptimit të mëvonshëm kur individi, pasi të ketë marrë më parë vendim për të refuzuar një inovacion, ndërron zgjedhjen dhe e adopton atë më vonë. Adoptimi i mëvonshëm dhe ndërprerja ndodhin gjatë fazës së konfirmimit në procesin e përcaktimit ndaj inovacionit (Rogers, 1983:20). Sipas Eveland, dallohen dy tipa të refuzimit:

1. Refuzimi aktiv: Kur individi mendon ta adoptojë inovacionin (bile edhe e provon atë), por më vonë vendos për të mos e adoptuar. Ndërprerja (refuzimi i inovacionit pasi të jetë adoptuar më herët) mund të konsiderohet refuzim aktiv(Eveland, 1979:5);
2. Refuzimi pasiv (i quajtur edhe si joadoptimi): Kur individi asnjëherë nuk mendon për ta adoptuar inovacionin (Eveland, 1979:5).

Edhe pse adoptimi i një inovacioni mund të jetë proces i kthyesëm, dmth. adoptuesi më vonë mund ta ndërpresë këtë vendim përpara se të vendosin për ta adoptuar një inovacion, individët do të preferonin që ta provonin atë. Në fakt, shumë individë nuk do ta adoptonin një ide të re pa e provuar atë.

Eksperimentimi me një inovacion përpara se të merret vendimi për adoptim do të ndikojë shumë që të zvogëlohet pasiguria tek adoptuesit në lidhje me pasojat e inovacionit dhe për ta parë dobinë që sjell inovacioni. Si rrjedhojë, do të përshpejtohet shkalla e adoptimit.

Inovacionet të cilat mund të provohen në përgjithësi adoptohen më shpejt (Rogers, 1983:173).

2.5.5.4 Faza e implementimit (ang. The Implementation Stage)

Në fazën e implementimit inovacioni futet në përdorim (Rogers, 1983:120). Individi (ose njësitë organizative) të cilat tanimë kanë marrë vendim për ta adoptuar inovacionin (në fazën paraprake), në këtë fazë fillojnë të operojnë me të. Ndonëse individi fut në përdorim inovacionin, tek ai vazhdon të ekzistojë një dozë e pasigurisë në lidhje me pasojat e pritshme të inovacionit dhe ai përpiqet të marrë përgjigje në pyetjet: Ku mund ta marrë inovacionin? Si ta përdor atë?, Çfarë probleme operative mund të has dhe Si mund t'i zgjedh ato? (Rogers, 1983:174). Pra, problemet se si të përdoret inovacioni janë ato që mund të shfaqen në këtë fazë, prandaj përdoruesit kërkojnë asistencë teknike nga ofruesi i shërbimit për ta ulur pasigurinë (Sahin, 2006:17).

Faza e implementimit bëhet më e dukshme kur adoptuese janë organizatat, sepse në një mjedis organizativ problemet e implementimit mund të jenë më serioze sesa në rastin e një individi. Kjo për arsye se në një proces të përcaktimit ndaj inovacionit në një organizatë zakonisht janë të përfshirë një numër i madh i individëve dhe se shpeshherë një grup i njerëzve nga vendimmarrësit janë zbatuesit e inovacionit. Nga ana tjetër, struktura organizative mund të tregojë rezistencë ndaj implementimit të një inovacioni (Rogers, 1983:174). Prandaj rëndësia e fazës së implementimit u bë e njohur atëherë kur studiuesit e difuzionit filluan ta studiojnë procesin e përcaktimit ndaj inovacionit në organizata dhe se konceptualizimet e mëparshme të procesit të përcaktimit ndaj inovacionit në përgjithësi nuk e kanë njohur rëndësinë dhe ekzistencën e fazës së implementimit (Rogers & Shoemaker,

1971:13). Pjesë e rëndësishme e kësaj faze është edhe riinovacioni (ang. *Reinvention*), i cili zakonisht ndodh gjatë kësaj faze. Riinovacioni definohet si “shkalla në të cilën një inovacion është ndryshuar ose modifikuar nga përdoruesi përgjatë procesit të adoptimit dhe implementimit të tij” (Rogers, 1983:175).

2.5.5.5 Faza e konfirmimit (ang. *The Confirmation Stage*)

Në fazën e fundit të procesit të përcaktimit ndaj inovacionit (faza e konfirmimit) individi ose njësia vendimmarrëse kërkon të gjejë mbështetje për vendimin që ka marrë ndaj inovacionit. Sipas Rogersit, nëse individi ekspozohet ndaj mesazheve kontradiktore rreth inovacionit ai mund ta ndryshojë vendimin e mëparshëm për ta adoptuar atë (Rogers, 1983:21). Ndonëse individi është i interesuar të gjejë informacione pro inovacionit për ta përforcuar vendimin e marrë, nuk përjashtohet mundësia që tek ai të arrijnë edhe informacione që do ta vënë në pyetje vendimin për refuzim të adoptimit. Marrja e vendimit për të adoptuar një inovacion nuk është se me siguri individi do të vazhdojë ta përdorë atë, prandaj në këtë fazë duhet të vazhdojë përpjekja kundër ndërprerjes së adoptimit duke dërguar mesazhe mbështetëse tek individët që tashmë e kanë adoptuar inovacionin (Rogers, 1983:186).

2.5.6 Kategoritë e adoptuesve (ang. *Innovativeness and adopter categories*)

Në një sistem shoqëror inovacioni nuk adoptohet në të njëjtën kohë nga të gjithë individët e atij sistemi. Dikush do ta adoptojë më herët e dikush më vonë. Në bazë të asaj se kur individi do të fillojë ta përdorë për herë të parë idenë e re, ai mund të klasifikohet brenda një kategorie të adoptuesve. Sipas Rogersit, “kategorizimi i adoptuesve është klasifikimi i anëtarëve të një sistemi shoqëror bazuar në *innovativeness*”, ndërsa “*innovativeness* është shkalla në të cilën një individ ose njësi adoptuese është relativisht më e hershme për adoptimin e një ideje të re krahasuar me anëtarët e tjerë të sistemit”. Janë pesë kategori të adoptuesve (Rogers, 1983:21):

- 1) Novator (ang. *innovators*),
- 2) Adoptuesit e hershëm (ang. *early adopters*),
- 3) Relativisht të hershëm (ang. *early majority*),
- 4) Relativisht të vonshëm (ang. *late majority*), dhe
- 5) Të prapambetur (ang. *laggards*).

Rogersi i grupon këto kategori në dy grupe kryesore: Adoptuesit e hershëm (ku përfshihen: novatorët, adoptuesit e hershëm dhe relativisht të hershëm) dhe adoptuesit e vonshëm (ku përfshihen: relativisht të vonshëm dhe të prapambetur). Në figurën nr. 2.10 paraqitet shpërndarja e adoptuesve në një shpërndarje normale.

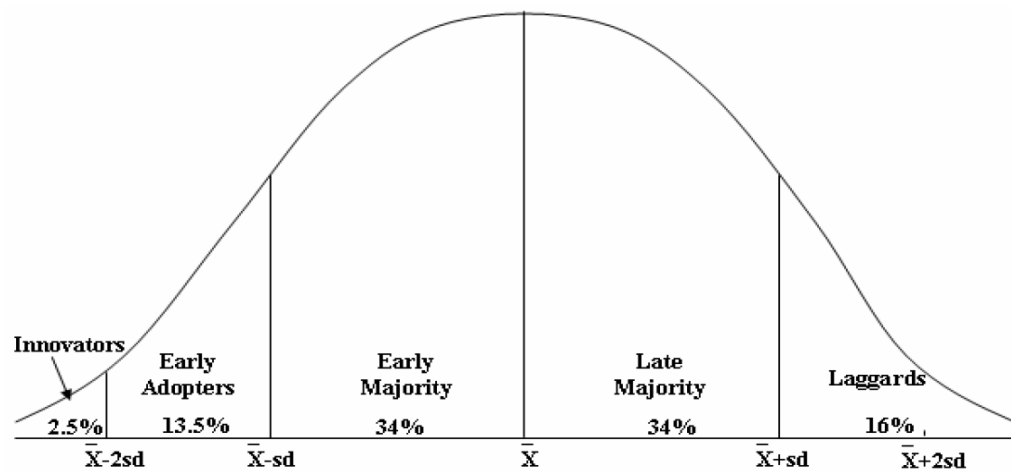


Fig. 2.10. Kategorizimi i adoptuesve (Rogers, 1983:247)

2.5.6.1 Novatorët

Për Rogersin, novatorët janë guximtarët e etur për të provuar ide të reja. Interesi për të marrë informacione mbi ide të reja novatorët i çon jashtë rrjetit lokal të kolegëve tek marrëdhëniet shoqërore kozmopolite. Ky lloj komunikimi u mundëson novatorëve të sjellin risi brenda sistemit shoqëror të importuar nga jashtë kufijtë e sistemit (Rogers, 1983:248). Këta janë adoptuesit e parë të një ideje të re në sistemin e tyre, kështu që ata duhet të jenë të përgatitur: për ta përballuar nivelin e lartë të pasigurisë në lidhje me një inovacion krahasuar me kategoritë e tjera; për të kontrolluar resurse të konsiderueshme financiare; për t'i absorbuar humbjet e mundshme të një inovacioni jofitimprurës; të jenë të gatshëm të përballen me një inovacion të pasuksesshëm si dhe ta kenë aftësinë për të kuptuar dhe për të aplikuar njohuri komplekse teknike (Rogers, 1983:248).

2.5.6.2 Adoptuesit e hershëm

Krahasuar me novatorët të cilët janë kozmopolitë, adoptuesit e hershëm janë më shumë të integruar në sistemin shoqëror lokal. Rogersi argumenton se në shumicën e sistemeve sociale kjo kategori e adoptuesve, më shumë se çdo kategori tjetër, mban role udhëheqëse dhe është e respektueshme. Duke qenë të respektuar nga të tjerët, adoptuesit e hershëm shërbejnë si model për shumë anëtarë të tjerë të cilët vijnë për të marrë këshilla dhe informacione rreth një inovacioni (Rogers, 1983:248).

Qëndrimi i adoptuesve të hershëm ndaj një inovacioni ka shumë rëndësi për përshpejtimin e procesit të difuzionit. Adoptuesit e hershëm, duke përçuar vlerësimin subjektiv të tyre ndaj inovacionit tek anëtarët e tjerë nëpërmjet rrjetit ndërpersonal, do ta zvogëlojnë pasigurinë ndaj inovacionit dhe përfundimisht do ta vënë vulën e tyre të aprovimit të një inovacioni duke e adoptuar atë (Rogers, 1983:248).

2.5.6.3 Relativisht të hershëm

Adoptuesit relativisht të hershëm qëndrojnë ndërmjet “adoptuesve të hershëm” dhe atyre “relativisht të vonshëm” dhe janë kategoria që nuk janë as të parët dhe as të fundit që adoptojnë inovacionin. Relativisht të hershmit janë të matur në adoptimin e një inovacioni dhe për të marrë vendim ndaj një inovacioni zakonisht u merr kohë më shumë sesa novatorëve dhe adoptuesve të hershëm (Rogers, 1983:249). Sipas Rogersit, relativisht të hershmit kanë ndërveprim të mirë me kolegët e tyre, por rrallë mbajnë pozita udhëheqëse. Rrjeti ndërpersonal me anëtarët e tjerë të sistemit e bën këtë kategori të rëndësishme në procesin e difuzionit të inovacionit. Adoptuesit relativisht të hershëm adoptojnë inovacionin

vetëm pak më përpara se inovacioni të adoptohet nga anëtari mesatar i sistemit shoqëror (Rogers, 1983:249).

2.5.6.4 Relativisht të vonshëm

Adoptuesit relativisht të vonshëm Rogersi i quan skeptikë për shkak të dyshimit dhe pasigurisë që ata kanë ndaj një inovacioni dhe rezultateve të tij. Që një adoptues relativisht i vonshëm të ndihet se është i sigurt për të adoptuar një inovacion, paraprakisht duhet të eliminohen pothuajse të gjitha pasiguritë në lidhje me atë ide të re. Prandaj kjo kategori pret dhe nuk adopton inovacionin përderisa shumica e anëtarëve të sistemit shoqëror nuk e kanë adoptuar atë (Rogers, 1983:250). Relativisht të vonshmit adoptojnë inovacionin kur është një domosdoshmëri ekonomike dhe kur kanë presion nga kolegët, prandaj edhe nëse ata mund të jenë të bindur mbi dobitë e një ideje të re, rrjetet ndërpersonale të kolegëve duhet t'i bindin që ata të adoptojnë inovacionin (Rogers, 1983:250).

2.5.6.5 Të prapambeturit

Të prapambeturit është kategoria e adoptuesve të mbetur mbrapa në adoptimin e një inovacioni. Sipas Rogersit, këta kanë pikëpamje tradicionale dhe janë të fundit që adoptojnë një inovacion në një sistem shoqëror. Të prapambeturit janë ende më skeptikë sesa adoptuesit relativisht të vonshëm në lidhje me inovacionin. Kjo kategori pikë referimi e ka të kaluarën. Përpara se ta adoptojnë idenë e re, shikojnë se çfarë ka ndodhur më herët me këtë inovacion dhe a është adoptuar me sukses nga anëtarët e tjerë (Rogers, 1983:250).

Të prapambeturit kryesisht ndërveprojnë me anëtarët e tjerë të sistemit nga e njëjta kategori dhe nuk absorbojnë pothuajse asnjë mendim të lidërsipit. Procesi për të marrë vendim ndaj

inovacionit tek kjo kategori vonon shumë saqë, derisa përfundimisht të adoptohet inovacioni nga ata, ai mund të jetë zëvendësuar me ndonjë ide më të re tashmë të adoptuar nga novatorët. Rezistenca ndaj një inovacioni nga ana e të prapambeturve, përveçse rezulton nga orientimi tradicional i tyre, pozita e pasigurt ekonomike i detyron të jenë jashtëzakonisht të kujdesshëm në adoptimin e inovacioneve (Rogers, 1983:250).

2.5.7 Shkalla e adoptimit

Sipas Rogersit, shkalla e adoptimit është shpejtësia me të cilën një inovacion është adoptuar nga anëtarët e sistemit shoqëror dhe zakonisht matet si numri i anëtarëve të sistemit të cilët adoptojnë një inovacion në një periudhë të caktuar kohe. Pra, këtu si njësi e analizës nuk merret individi, por sistemi (Rogers, 1983:20).

Shkalla e adoptimit mund të jetë e ndryshme për inovacione të ndryshme, gjithashtu mund të ketë dallime në shkallën e adoptimit edhe për të njëjtin inovacion të përhapur në sisteme shoqërore të ndryshme. Në shkallën e adoptimit mund të ndikojnë atributet e perceptuara të inovacionit, me theks të veçantë avantazhi relativ. Sipas Rogersit, shkallë më të lartë të adoptimit mund të kenë inovacionet të cilat perceptohen nga adoptuesit si inovacione që kanë avantazhe relativisht të mëdha, që janë kompatible dhe që pëlqehen (Rogers, 1983:23).

Përveç attributeve të inovacionit, në shkallën e adoptimit mund të influencojnë edhe kanalet e komunikimit (masmedia ose kanalet ndërpersonale), tipi i marrjes së vendimit ndaj inovacionit (opsionale, kolektive dhe autoritare), sistemi shoqëror dhe agjentët e ndryshimit (Sahin, 2006:17).

2.6 Pse TAM dhe DOI?

Për ta parashikuar pranimin e Sistemit Mobil për Menaxhimin dhe Arkivimin e Dokumenteve (mSMAD) nga nëpunësit civilë dhe cilët do të jenë faktorët që do të ndikojnë në vendimin e zyrtarëve qeveritarë për ta përdorur sistemin, bazuar në rishikimin e literaturës relevante, kemi identifikuar shtatë faktorë si më të rëndësishëm që mund të ndikojnë në adoptimin e m-Qeverisjes. Këta faktorë të nxjerrë nga dy teoritë TAM dhe DOI janë: dobia e perceptuar, lehtësia e perceptuar e përdorimit, pajtueshmëria e perceptuar, dallueshmëria e perceptuar, provueshmëria e perceptuar, imazhi i perceptuar dhe besueshmëria e perceptuar.

Por pse zgjodhëm pikërisht TAM dhe DOI si teori/modele për t'u referuar?

Më poshtë janë listuar disa nga arsyet që motivuan fokusin në këto dy modele:

- Së pari jemi bazuar në fuqinë parashikuese/shpjeguese dhe aplikimin e gjerë të TAM. TAM është ndër modelet më të përdorura në hulumtimet në lidhje me pranimin dhe adoptimin e sistemeve mobile qeveritare. Shih tabelën nr. 2.2. Sepse konsiderohet model parsimonik⁴(Kasaj, 2016:534) dhe shumë hulumtues të kësaj dukurie e kanë provuar fuqinë parashikuese dhe shpjeguese, besueshmërinë dhe vlefshmërinë e këtij modeli (Sawalha& Abu-Shanab, 2015:58), duke i dhënë kështu TAM-it mbështetje të konsiderueshme teorike dhe empirike.
- Së këndejmi, TAM është dizajnuar për ta parashikuar pranimin dhe përdorimin e teknologjisë së informacionit në ambientin e punës dhe është i përshtatshëm në kontekstin e sistemeve të informacionit (Venkatesh et al., 2003:428; Kasaj, 2016: 534).

⁴Modelet parsimonike janë modele të thjeshta por që kanë fuqi të madhe shpjeguese parashikuese. Këto modele shpjegojnë të dhëna me një numër minimal të parametrave.<http://www.statisticshowto.com/parsimonious-model/>

Kjo i përgjigjet plotësisht këtij hulumtimi me të cilin synojmë ta parashikojmë gatishmërinë e nëpunësve civilë për ta përdorur një sistem informacioni (mSMAD) për realizmin e detyrave të punës.

- TAM është model i përshtatshëm dhe lehtësisht i aplikueshëm për kërkimet në adoptimin dhe pranimin e çdo lloji të teknologjisë si dhe lejon që faktorë të tjerë të inkorporohen lehtësisht në modelin bazë (Althunibat et al., 2011:13032). Duke pasur për bazë natyrën e veçantë të shërbimeve mobile dhe rekomandimin e shumicës së studiuesve të kësaj dukurie për zgjerimin e modelit TAM për t'i përmirësuar specifikat dhe fuqinë shpjeguese, veçanërisht rekomandohet integrimi i TAM me DOI (Althunibat et al., 2011:13032; Al-Busaidi, 2012:40). Kjo veçori ka ndihmuar që në këtë hulumtim lehtësisht ta zgjerojmë modelin TAM me konstrukte nga DOI dhe dy besime të tjera: imazhi dhe besueshmëria.
- DOI është një nga teoritë më të hershme të adoptimit të teknologjisë e përdorur në kërkimet IS dhe përshtatet shumë mirë në të kuptuarit e adoptimit të teknologjive, veçanërisht në kontekstin e vendeve në zhvillim (Al-Busaid, 2012:28). Prandaj, aplikimi i tij konsiderohet në përputhje me rrethanat në të cilat kryhet hulumtimi, në kontekstin e Kosovës, vend në tranzicion, me ekonomi jo të zhvilluar.
- DOI është i përshtatshëm për mjedisin e adoptimit fillestar të teknologjisë. Në kohën kur është realizuar hulumtimi, mSMAD ndodhet në fazën fillestare të adoptimit. Atëherë integrimi i këtyre dy teorive shihet si një zgjedhje e duhur për ta parashikuar gatishmërinë e nëpunësve për ta përdorur këtë sistem.

- TAM dhe DOI janë modelet më së shumti të përdorura në hulumtimet për adoptimin e sistemeve mobile qeveritare në nivel individual (Kasaj, 2016:534). Duke qenë se përdoruesit e mSMAD janë individët (zyrtarët qeveritarë, qytetarët dhe personat juridikë), ky studim ekzaminon adoptimin në nivel individual, prandaj kjo është një arsye shtesë e integritit të këtyre dy teorive në hulumtim.

Hulumtues të shumtë të cilët kanë kombinuar TAM dhe DOI kanë konsideruar se ka ngjashmëri ndërmjet disa variablave të TAM dhe attributeve të perceptuara në DOI. Ngjashmëria është ndërmjet dobia e perceptuar dhe lehtësia e perceptuar e përdorimit të TAM me atributet e Rogers “avantazhi relativ” dhe “kompleksiteti”, respektivisht (Venkatesh et al., 2003, Al-Busaidi, 2012, Chen& Adams, 2005; Moore& Benbasat, 1991).

Në përputhje me këtë mbivendosje të variablave, ne kemi zgjedhur për t’i hulumtuar dy konstruktet nga TAM: “Dobia e perceptuar” dhe “Lehtësia e perceptuar e përdorimit” dhe tri atributet e tjera të DOI: “Pajtueshmëria”, “Provueshmëria” dhe “Dallueshmëria”.

Në këtë hulumtim janë ekzaminuar edhe dy variabla shtesë: “Imazhi i perceptuar” dhe “Besueshmëria e perceptuar”, sepse këto dy variabla janë përfshirë në shumicën e studimeve në lidhje me adoptimin e shërbimeve mobile qeveritare, shih tabelën nr. 2.3, dhe është provuar rëndësia e tyre për të ndikuar në shkallën e adoptimit të m-Qeverisjes.

Imazhi definohet si “shkalla në të cilën përdorimi i një inovacioni perceptohet se do ta përmirësojë imazhin ose statusin në një sistem shoqëror” (Moore & Benbasat, 1991:195).

Besueshmëria definohet si besimi i përdoruesit në atë se shërbimi i caktuar nuk përbën kërcënim të sigurisë dhe privatësisë (Abdelghaffar& Magdy, 2012:335) dhe se shërbimi do të punojë siç është menduar me pasojë të pranueshme për përdoruesin (Osman, 2013:3).

2.7 Karakteristikat demografike

Për të kuptuar nëse perceptimi i faktorëve të hulumtuar në këtë studim mund të ndryshojë varësisht nga karakteristikat demografike të zyrtarëve qeveritarë të anketuar, në hulumtim është eksploruar se si mund të ndikojnë karakteristikat individuale të nëpunësve në perceptimin ndaj sistemit mSMAD. Karakteristikat individuale të nëpunësve që merren në konsideratë janë: mosha, gjinia dhe niveli i edukimit. Hulumtimi i këtyre karakteristikave konsiderohet kritik, veçanërisht në vendet në zhvillim dhe në ato vende ku m-Qeverisja është në fazën e hershme të planifikimit ose implementimit (Almuraqab&Mansoor, 2017:123).

2.8 Faktorët që do të hulumtohen

Siç u tha më lart, ky studim hulumton ndikimin e shtatë faktorëve në adoptimin e shërbimeve mobile qeveritare në skenarin e Republikës së Kosovës, sërish: dobia e perceptuar, lehtësia e perceptuar e përdorimit, pajtueshmëria e perceptuar, dallueshmëria e perceptuar, provueshmëria e perceptuar, imazhi i perceptuar dhe besueshmëria e perceptuar.

Variablat e tjera, të cilat në lidhje me adoptimin m-Qeverisjes janë vlerësuar të rëndësishme për adoptimin e sistemeve mobile qeveritare, shih tabelën 2.3, si: ndërgjegjësimi (ang. *Awareness*), rrethanat ndihmëse (ang. *Facilitation Condition*) dhe kostoja (ang. *Cost*) nuk janë marrë në konsideratë brenda fokusit të këtij studimi sepse është konsideruar se nuk do të kontribuojnë në rezultatin e analizës, sepse nëpunësit që janë të përfshirë në hulumtim janë të ndërgjegjësuar mbi ekzistencën e mSMAD; infrastruktura organizative dhe teknike është në dispozicion për ta mbështetur përdorimin e sistemit si dhe mSMAD është për përdorim pa pagesë. Si konkluzion, shtatë variabëlët e sipërpërmendura përbëjnë çështje kryesore të

hulumtuara në këtë studim. Rezultatet e këtij hulumtimi do t'u shërbejnë qeverisë dhe ofruesve të shërbimeve mobile komerciale për të kuptuar se me çfarë pengesash mund të përballen gjatë procesit të difuzionit të një shërbimi të ri mobil dhe si mund të adresohen ato.

2.9 Modeli i kërkimit

Ky hulumtim është mbështetur në dy modelet më të rëndësishme të kuptuarit të adoptimit, pranimi dhe përjashtimi të inovacionit teknologjik: Technology Acceptance Model (TAM) dhe Innovation Diffusion Theory (DOI). Për qëllim të këtij hulumtimi, elementet kryesore të këtyre dy teorive janë inkorporuar për t'i provuar hipotezën (nën hipotezat) e propozuar si dhe dy elemente shtesë: Imazhi i perceptuar dhe Besueshmëria e perceptuar të nxjerra nga literatura e studiuar, duke përfituar kështu gjithsej shtatë variabla të pavarura. Këta shtatë faktorë të identifikuar si të mundshëm për të ndikuar në adoptimin e shërbimeve mobile qeveritare në skenarin e Republikës së Kosovës, e që është hulumtuar ndikimi i tyre, janë: dobia e perceptuar, lehtësia e perceptuar e përdorimit, pajtueshmëria e perceptuar, dallueshmëria e perceptuar, provueshmëria e perceptuar, imazhi i perceptuar dhe besueshmëria e perceptuar.

Si model bazë është aplikuar TAM, nga i cili model janë aplikuar dy konstruktet: dobia e perceptuar dhe lehtësia e perceptuar e përdorimit. Tri konstruktet e tjera: pajtueshmëria e perceptuar, provueshmëria e perceptuar dhe dallueshmëria e perceptuar janë integruar nga DOI, ndërsa dy variablat e tjera, imazhi i perceptuar dhe besueshmëria e perceptuar, janë marrë nga literatura e studiuar.

Ndonëse DOI përmban pesë attribute, është zgjedhur të bëhet hulumtimi i vetëm tri prej tyre, për shkak se dy elementet nga TAM, dobia e perceptuar dhe lehtësia e perceptuar e përdorimit

mbivendosin dy atributet nga DOI, avantazhi relativ dhe kompleksiteti. Kjo mbivendosje është rezultat i ngjashmërisë ndërmjet konstrukteve bazë të TAM dhe këtyre attributeve të DOI (Venkatesh et al., 2003; Al-Busaidi, 2012; Chen & Adams, 2005).

Dy variablat shtesë, imazhi i perceptuar dhe besueshmëria e perceptuar, janë përzgjedhur në mesin e faktorëve të identifikuar gjatë rishikimit të hulumtimit në lidhje me adoptimin e m-Qeverisjes (shih tabelën nr. 2.3). Kjo sepse këto dy variabla janë përfshirë në shumicën e këtyre studimeve dhe është provuar rëndësia e tyre për të ndikuar në shkallën e adoptimit të qeverisjes mobile. Konstrukti gatishmëria për të përdorur (ang. *Intention to Use-ITU*), gjithashtu i nxjerrë nga TAM, është përdorur si variabël kryesore e varur për ta matur gatishmërinë e nëpunësve për të përdorur mSMAD.

Pra, konstruktet kryesore të hulumtuar në këtë studim janë:

- Variabla e varur e referuar si: gatishmëria për të përdorur mSMAD,
- Variabëlët e pavarur që mund të ndikojnë në gatishmërinë për ta përdorur mSMAD, si: dobia e perceptuar, lehtësia e perceptuar e përdorimit, pajtueshmëria e perceptuar, provueshmëria e perceptuar, dallueshmëria e perceptuar, imazhi i perceptuar dhe besueshmëria e perceptuar,
- Variablat demografike që mund të ndikojnë në variablat e hulumtuara, si: mosha, gjinia dhe niveli i edukimit.

Relacioni ndërmjet këtyre variablave është dhënë në Figurën nr. 2.11

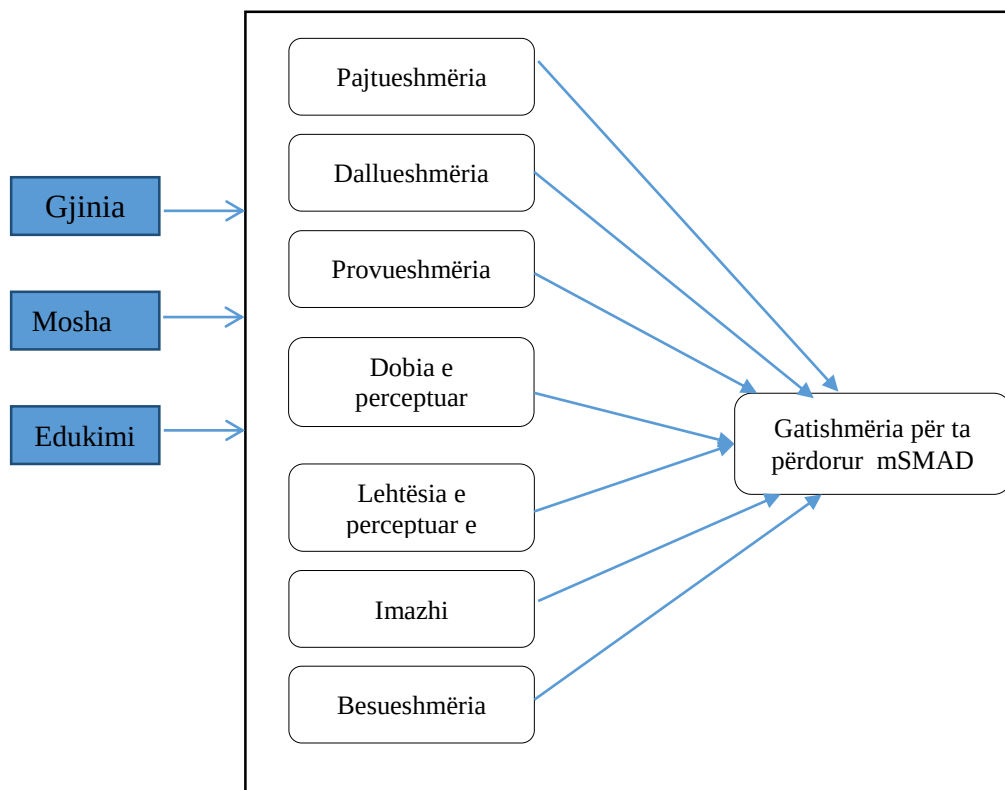


Fig. 2.11. Relacioni ndërmjet variablave të hulumtuara

Duke ekzaminuar variablet e pavarura dhe ndikimin e tyre në gatishmërinë e të anketuarve për të përdorur mSMAD, ne mund të provojmë nëse këta faktorë do të kontribuojnë në vendimin e nëpunësit civil për të pranuar që të përdorin mSMAD dhe mund ta parashikojmë adoptimin e sistemit. Me identifikimin e faktorëve që pengojnë përdorimin dhe me adresimin e pengesave ne mund ta rrisim entuziazmin e përdoruesve të synuar (zyrtarët qeveritarë, qytetarët dhe personat juridikë) që të përdorin mSMAD dhe shërbimet e tjera mobile të ofruara nga qeveria e Kosovës.

Më shumë hollësi në lidhje me faktorët e hulumtuar në këtë studim janë dhënë në vijim.

2.9.1 Dobia e perceptuar (ang. Perceived usefulness- PU)

Dobia e perceptuar dhe lehtësia e perceptuar e përdorimit vlerësohen si dy përcaktueset më të rëndësishme të përdorimit të një sistemi mobil qeveritar në mesin e variablave që mund ta influencojnë përdorimin e tij (shih tabelën 2.3). Në kontekstin e këtij studimi, dobia e perceptuar është shkalla në të cilën një nëpunës beson se përdorimi i mSMAD do ta përmirësojë performancën e tij/saj në punë (Davis, 1989:320), kështu që ai/ajo do të mund t'i realizojë detyrat e punës më lehtë, më shpejt dhe me më pak stres.

Nëpunësit të cilët besojnë se përdorimi i mSMAD do t'u ndihmojë atyre ta kryejnë punën më mirë, nga kudo që ndodhen dhe do të ofrojnë mënyrë më të favorshme dhe më të dobishëm për realizimin e punëve sesa mënyra ekzistuese, ata do ta perceptojnë sistemin si të dobishëm për punën e tyre dhe do të kenë tendencë më të madhe për ta përdorur. Nëse sistemi perceptohet si i dobishëm, atëherë kjo do të çojë në gatishmërinë pozitive për të përdorur këtë shërbim.

mSMAD ka shumë mundësi t'i ofrojnë shërbimet në mënyrë më të leverdishme se sa forma klasike e ofrimit të shërbimeve nga institucionet qeveritare, të cilat janë të qasshme nga çdo përdorues i telefonit mobil i lidhur me internet. Rrjedhimisht, mundësi për t'i realizuar punët më lehtë dhe më shpejt nga zyrtarët qeveritarë edhe kur janë jashtë zyrës, duke përmirësuar kështu performancën në punë, prandaj dobia e perceptuar duhet të ketë efekt pozitiv në gatishmërinë për të përdorur mSMAD. Bazuar në këtë propozojmë nënhipotezën H3.1:

H3.1: Dobia e perceptuar e shërbimit mobil ka efekt pozitiv në gatishmërinë e zyrtarëve qeveritarë për ta përdorur atë;

Dobia e perceptuar konsiderohet si sinjali më i fuqishëm në adoptimin e një teknologjie (Almuraqab & Jasimuddin, 2017:14). Për më tepër, literatura relevante provon një ndikim të rëndësishëm të dobisë së perceptuar në adoptimin m-Qeverisjes (Abdelghaffar & Magdy, 2012:333-341; Almarashdeh & Alsmadi, 2017:194-199; Abu-Shanab&Haider, 2015:223-240; Alotaibi & Roussinov, 2016:746-752; Althunibat et al., 2014:733-740; Althunibat et al., 2011:13030-13043; Osman, 2013:1-8; Alloghani et al., 2015:1-6; Hung et al., 2013:33-44).

2.9.2 Lehtësia e perceptuar e përdorimit(ang. Perceived ease of use- PEOU)

Ndërkohë që sistemi mund të perceptohet i dobishëm, lehtësia e përdorimit të sistemit është faktor që nxitë përdoruesit të peshojnë nëse përfitimet nga përdorimi i sistemit janë më të mëdha sesa përpjekjet për të operuar me të. Në kontekstin e këtij studimi, lehtësia e perceptuar e përdorimit është shkalla në të cilën një nëpunës beson se mSMAD është i lehtë për t'u mësuar dhe për t'u përdorur (Venkatesh et al., 2003:448). Një aplikacion i cili perceptohet të jetë i lehtë për t'u përdorur ka shumë mundësi të pranohet nga përdoruesi (Davis, 1989:320). Nga ana tjetër, nëse përdorimi i sistemit të informacionit kërkon shumë përpjekje dhe udhëzime për t'u kuptuar ose realizuar veprimin e dëshiruar, atëherë ka shumë mundësi që shkalla e përdorimit të jetë e ulët.

mSMAD ka një ndërfaqe të dizajnuar mirë dhe lehtësisht e përdorshme që ofron një alternativë të përshtatshme për përdoruesit që të iniciojnë kërkesa, marrin përgjigje dhe të trajtojnë kërkesa lehtësisht dhe me pak përpjekje. Duke qenë se aplikacioni do të ekzekutohet edhe në pajisjet mobile, gjatë dizajnit janë marrë në konsideratë karakteristikat e veçanta të këtyre pajisjeve, si: madhësia e ekranit, rezolucioni, mekanizmat hyrës etj. Nëse mSMAD nga adoptuesit e synuar perceptohet si sistem jokompleks dhe lehtësisht i kuptueshëm, ka

shumë mundësi të pranohet më lehtë për përdorim, prandaj karakteristika lehtësia e perceptuar e përdorimit duhet të ketë një efekt pozitiv në gatishmërinë për të përdorur mSMAD. Si rrjedhojë e kësaj, supozojmë nën hipotezën H3.2:

H3.2: Lehtësia e perceptuar e përdorimit të shërbimit mobil ka efekt pozitiv në gatishmërinë e zyrtarëve qeveritarë për ta përdorur atë;

PEOU është konstrukti i dytë kryesor që është përdorur në studimin e adoptimit të m-Qeverisjes.

Shumë hulumtues kanë provuar se faktori: Lehtësia e perceptuar e përdorimit ka ndikim të rëndësishëm në adoptim të sistemeve mobile qeveritare (Hung et al., 2013: 33-44; Alloghani et al., 2015:1-6; Almarashdeh & Alsmadi, 2017:194-199; Abu-Shanab&Haider, 2015:223-240; Alotaibi & Roussinov, 2016:746-752; Almuraqab & Jasimuddin, 2017:11-23; Liu et al., 2014:432-442; Shareef et al., 2015:39-49; Althunibat et al., 2014:733-740; Althunibat et al., 2011:13030-13043; Osman, 2013:1-8). Por, ka edhe studiues që provojnë të kundërtën, p. sh., Al-Busaidi dhe autorët Abdelghaffar & Magdy, argumentojnë se lehtësia e përdorimit nuk ka ndonjë ndikim të rëndësishëm në gatishmërinë e përdoruesve potencialë për ta përdorur m-Qeverisjen (Abdelghaffar& Magdy, 2012:333-341; Al-Busaidi, 2012:1-2018).

2.9.3 Pajtueshmëria(ang. Compatibility- COM)

Pajtueshmëria e perceptuar është veçanërisht e rëndësishme në fazën e bindjes në procesin e difuzionit të një inovacioni (Rogers, 1995:256). Faza e bindjes pason menjëherë pasi përdoruesi i synuar mëson mbi ekzistencën dhe funksionet e sistemit dhe i përgjigjet pikërisht fazës në të cilën ndodhet sistemi nën studim (mSMAD). Prandaj, duke qenë se në këtë fazë

individit krijon një qëndrim të favorshëm ose të pafavorshëm ndaj inovacionit (Rogers, 1983:170), matja e këtij perceptimi do të jetë shumë me vlerë për të kuptuar se si mund të motivohen nëpunësit civilë që të krijojnë opinion pozitiv ndaj shërbimit mobil qeveritar në dispozicion.

Në kontekstin e m-Qeverisjes, pajtueshmëria e perceptuar është shkalla në të cilën një sistem i ri mobil është perceptuar se është në përputhje me normat dhe vlerat e sistemit shoqëror, përvojat e kaluara dhe nevojat e adoptuesve potencialë (Rogers, 1995:16). Kur një sistem është në përputhje me praktikën e mëparshme të punës (d.m.th. vetëm transferon metodat e vjetra në metoda të reja dhe nuk kërkohet shumë përpjekje për ta kuptuar rrjedhjen/procesin e punës) dhe është në përputhje me rutinën dhe kërkesat e adoptuesve (mënyrën se si do të donin të marrin shërbime), atëherë përdoruesit do të jenë më pak të pasigurt në lidhje me të dhe ka shumë mundësi që ky sistem të pranohet për t'u shfrytëzuar.

Sa më kompatibel të jetë një inovacion aq më pak ndryshime do të sjellë në proceset e punës (Almuraqab et al., 2017:18). Nisur nga fakti se një përvojë negative me një inovacion mund ta dëmtojë adoptimin e shërbimeve të tjera (Rogers, 1995:225) dhe duke qenë se mSMAD është ndër përvojat e para të përdoruesve me një sistem mobil qeveritar, atëherë kjo karakteristikë është cilësuar si kritikë jo vetëm në këtë hulumtim, por edhe gjatë projektimit të proceseve të sistemit. Është bërë përpjekje që sistemi të jetë sa më kompatibel në mënyrë që përdoruesit të kenë një përvojë të mirë, për t'i hapur rrugët mandej për sistemet e tjera që mund të jenë më pak kompatible.

mSMAD është në përputhje të plotë me praktikën zbatuese të punës dhe nuk përfaqëson ndryshime të proceseve administrative. Përdorimi i mSMAD kërkon vetëm të kuptuarit e procedurave të operimit dhe zonat e aplikimit dhe nga nëpunësi nuk kërkon ndryshimin e

praktikave të mëparshme në inicim dhe trajtim të një kërkesë zyrtare. Nisur nga kjo, propozojmë nënhipotezën H3.3:

H3.3: Pajtueshmëria e perceptuar ndaj shërbimit mobil ka efekt pozitiv në gatishmërinë e zyrtarëve qeveritarë për ta përdorur atë;

2.9.4 *Provueshmëria(ang. Trialability- TRI)*

Është shkalla në të cilën mSMAD mund të provohet nga nëpunësit civilë në baza të limituara përpara se të adoptohet (Rogers, 1995:16). Nëse adoptuesit potencialë mund ta provojnë shërbimin e ri dhe të eksperimentojnë me të më përpara se ta adoptojnë dhe nëse shërbimi përmbush kërkesat e tyre në lidhje me çmimin, kualitetin etj., atëherë ka shumë mundësi që ata ta adoptojnë shërbimin.

Vënia në dispozicioni e mSMAD për t'u provuar nga nëpunësit përpara se të lëshohet në përdorim mund ta zvogëlojë mundësinë që sistemi thjesht të refuzohet që në fillim dhe përdoruesve do t'ua ofrojë rastin që ata t'i njohin më mirë mundësitë e sistemit. Atëherë provueshmëria e perceptuar duhet të lidhet pozitivisht me gatishmërinë për ta përdorur sistemin dhe propozojmë nënhipotezën H3.4:

H3.4: Provueshmëria e perceptuar e shërbimit mobil ka efekt pozitiv në gatishmërinë e zyrtarëve qeveritarë për ta përdorur atë;

Eksperimentimi me mSMAD, përpara se të merret vendimi për ta adoptuar atë, jo vetëm se do të ndikojë shumë që të ulet pasiguria tek nëpunësit në lidhje me pasojat e shërbimit, por do të bëjë të mundur për ta parë dobinë që sjell shërbimi (Rogers, 1983:173).

2.9.5 Dallueshmëria(ang. Observability- OBV)

Është shkalla në të cilën rezultatet e inovacionit mund të dallohen lehtë nga të tjerët dhe se individit lehtësisht mund ta diskutojë dhe ta prezantojë idenë e re tek kolegët, shokët ose anëtarët e familjes (Rogers, 1995:16). Nëse nëpunësit informohen lehtësisht mbi ekzistencën e mSMAD, mund ta prezantojnë shërbimin tek shokët dhe familjarët me lehtësi, atëherë ka shumë mundësi që kjo të ndikojë në rritjen e shkallës së adoptimit. Prandaj dallueshmëria e perceptuar duhet të ketë efekt pozitiv në gatishmërinë për ta përdorur sistemin.

H3.5: Dallueshmëria e perceptuar e shërbimit mobil ka efekt pozitiv në gatishmërinë e zyrtarëve qeveritarë për ta përdorur atë;

2.9.6 Imazhi(ang. Image-IMAGE)

Ndonëse disa studiues, përfshirë këtu edhe Rogersin, imazhin e kanë përfshirë si një aspekt i avantazhit relativ, Moore dhe Benbasat, mbështetur në gjetjet e disa hulumtimeve se efekti i imazhit është mjaftueshëm i ndryshëm prej avantazhit relativ, e konsideruan këtë konstrukt si faktor të veçantë dhe të rëndësishëm në vendimin për të adoptuar një inovacion (Moore& Benbasat, 1991:195). Imazhi definohet si shkalla në të cilën përdorimi i një inovacioni perceptohet se do ta përmirësojë imazhin ose statusin në një sistem shoqëror (Moore& Benbasat, 1991:195). Në kontekstin e qeverisjes mobile, duke qenë se shërbimet mobile u mundësojnë adoptuesve të kenë qasje në informacionin e fundit të ofruar nga qeveria, kjo i bën ata burim të rëndësishëm informacioni për kolegët, gjë që mund të ndikojë në përmirësimin e imazhit të tyre. Nga ana tjetër, përmirësimi i imazhit si rezultat i adoptimit të

një inovacioni mund të ndikojë si një lloj i presionit shoqëror mbi të tjerët, duke i shtyrë ata ta adoptojnë inovacionin (Liu et al., 2014:434).

Një sistem i cili perceptohet nga përdoruesit se mund të ndikojë në rritje të imazhit ka shumë mundësi të pranohet më lehtë nga përdoruesi, prandaj nëse nëpunësit perceptojnë se përdorimi i mSMAD do ta përmirësojë imazhin në punë, ka mundësi që ata të kenë gatishmëri më të madhe për ta përdorur sistemin. Prandaj supozojmë nënhipotezën H3.6:

H3.6: Imazhi i perceptuar ka efekt pozitiv në gatishmërinë e zyrtarëve qeveritarë për ta përdorur shërbimin mobil;

2.9.7 Besueshmëria(ang. Trustworthiness-TRUST)

Nga puna e deritanishme e studiuesve në fushën e adoptimit të m-Qeverisjes është gjetur se faktori i besimit ka fituar vëmendje të madhe në këto hulumtime dhe është identifikuar të jetë faktor social kyç për adoptimin e një sistemi mobil qeveritar. Prandaj është vlerësuar e rëndësishme të hulumtohet efekti i këtij faktori edhe për adoptimin e shërbimeve mobile të ofruara nga Qeveria e Kosovës. Sipas Bélangerit, Janines dhe Wandas (2002), besueshmëria e perceptuar definohet si perceptim i besimit në integritetin dhe besueshmërinë e tregtarëve elektronikë (Belanger et al., 2002:252).

Besueshmëria e perceptuar është besim i përdoruesit në atë se shërbimi i caktuar nuk përbën kërcënim të sigurisë dhe privatësisë (Abdelghaffar& Magdy, 2012:335) dhe se shërbimi do të punojë, siç është menduar, me pasoja të pranueshme për përdoruesin (Osman, 2013:3). Studiuesit besojnë se adoptuesit e një shërbimi elektronik duhet të kenë besim në organin i cili e ofron atë shërbim dhe të mekanizmit përmes të cilit ofrohet shërbimi (Sultana et al., 2016:56). Në kontestin e shërbimeve mobile qeveritare, kjo nënkupton besimin në qeverinë

si ofruese e shërbimeve dhe besimi në teknologjitë mobile - mekanizëm për t'i konsumuar këto shërbime.

Besimi në qeveri referohet si perceptimi i dikujt në lidhje me integritetin dhe kompetencën e agjencisë e cila ofron shërbim, dmth. sa ka integritet agjencia dhe aftësinë për të ofruar shërbime qeveritare sipas pritshmërive të qytetarëve (Be' langer & Carter, 2008:167). Besimi në teknologji referohet si shkalla në të cilën përdoruesi fundor beson në internet dhe teknologjitë e përdorura për t'u qasur në m-Qeverisje (Almuraqab et al., 2017:17).

Marrja në konsideratë e faktorit “besueshmëria” është veprim racional, veçanërisht për mjediset e pasigurta që përmbajnë shkallë të rrezikut transaksional si e-commerce dhe m-commerce dhe për mjediset e kudondodhura, siç është m-Qeverisja (Alotaibi & Roussinov, 2016:739). Shqetësimi në lidhje me privatësinë e të dhënave dhe besimin në qeveri mund të jetë i shprehur më shumë në vendet ku adoptimi i m-Qeverisjes është ende në fazën e hershme si dhe në vendet në zhvillim, siç është rasti i Kosovës ku kryhet hulumtimi. Në këto vende përdoruesit e pandërgjegjësuar në lidhje me programin e m-Qeverisjes mund të jenë të painformuar rreth mundësive teknike të qeverisë për t'i ofruar shërbimet mobile dhe në lidhje me sigurinë dhe besueshmërinë e internetit dhe pajisjeve mobile për ofrimin e këtyre shërbimeve (Anus et al., 2011:3).

Nga ana tjetër, në shumicën e vendeve në zhvillim besimi tek institucionet qeveritare është i zbehur, posaçërisht në ato vende që nuk kanë stabilitet politik dhe me nivel të lartë të korrupsionit (Sultana et al., 2016:56), prandaj ka shumë mundësi që, pavarësisht prej përfitimeve që mund të sjellë një shërbim, ai mund të mos pranohet nga përdoruesit e synuar për shkak të mungesës së besimit ndaj organizatës që ofron shërbimin.

Rehman (2012) deklaron se mungesa e besimit në organet qeveritare është një ndër faktorët kryesor të dështimit të projekteve të qeverisjes elektronike (Rehman et al., 2012:258). Përdoruesit e fundit nuk duhet t'i shikojnë shërbimet mobile qeveritare si përpjekje e qeverisë për t'i monitoruar dhe mbajtur në kontroll, por si mundësi për të përfituar nga këto investime. Prandaj që një m-shërbim të pranohet, përdoruesi duhet të ketë besim në qeverinë si ofruese e shërbimit dhe në teknologjinë mobile përmes të cilave qeveria ofron shërbimet e saj (Sultana et al., 2016:56).

Për të kuptuar nëse është e nevojshme që një nëpunës për të adoptuar mSMAD duhet të jetë i sigurt për privatësinë e të dhënave dhe të ketë besim në qeverinë, ne propozojmë nënhipotezën H3.7:

H3.7: Besueshmëria e perceptuar ka efekt pozitiv në gatishmërinë e zyrtarëve qeveritarë për ta përdorur shërbimin mobil.

2.9.8 Gatishmëria për të përdorur mSMAD(ang. Intention to use-ITU)

Duke qenë se përdorimi aktual i një sistemi të informacionit është një matës i mirë i suksesit, veçanërisht në rastin e përdorimit vullnetar të sistemit, studiues të ndryshëm aplikuan matjen e përdorimit aktual të një sistemi për ta matur suksesin e tij. Në studimet e hershme, matja e përdorimit të IS është bërë në mënyrë objektive. Përdorimi aktual merr duke matur sasinë e kohës që përdorej një sistem, frekuencën e përdorimit dhe funksionet e përdorura. Por, meqenëse koha e përdorimit të sistemit nuk u pa si e mjaftueshme për matjen e suksesit, atëherë studiues të tjerë aplikuan matjen subjektive duke i pyetur përdoruesit rreth “përdorimit të perceptuar” të sistemit. Për shkak të vështirësive të interpretimit të dimensionit

“përdorimi”, DeLone dhe McLean sugjeruan që për disa kontekste “*Intention To Use*” të përdoret si matës alternativ për “Përdorimin” (Dwivedi et al., 2012:7)

Gatishmëria për të përdorur (ang. *Intention to Use*) është vlerësimi se sa i fuqishëm është gatishmëria e dikujt për të përdorur një sistem të informacionit (Davis et al., 1989:984; Sawalha & Abu-Shanab, 2015:60).

“*Intention to Use*” është një zgjerim i “*Behavioral Intention*” i Theory of Reasoned Action (TRA), i bërë nga Davis, në kontekstin e teknologjisë së informacionit. Sipas TRA, gatishmëria për të kryer një sjellje të synuar (ang. *Behavioral Intention*) influencon sjelljen. Prandaj sjellja e një individi (p. sh., përdorimi ose refuzimi i një teknologjie) përcaktohet nga gatishmëria e përdoruesit për ta kryer sjelljen (Dillon & Morris, 1996:10). Sa më e lartë të jetë gatishmëria aq më shumë është e pritur që personi ta provojë sjelljen dhe mundësia është më e madhe që sjellja të kryhet në të vërtetë (Ajzen & Madden, 1986:454).

Duke vlerësuar gatishmërinë e zyrtarëve qeveritarë për të përdorur mSMAD, ne mund ta parashikojmë përdorimin e sistemit. Gatishmëria për ta përdorur mund të shërbejë si informatore se sa përdoruesit fundorë janë të gatshëm për ta përdorur mSMAD dhe sisteme të tjera mobile. Përcaktimi i gatishmërisë të nëpunësve për të përdorur mSMAD, duke matur faktorët që mund të ndikojnë në këtë gatishmëri, na ndihmon për të kuptuar se si mund të ndikojmë për ta rritur vullnetin e nëpunësve për ta adoptuar sistemin.

Në studimin tonë, variabla e varur *gatishmëria për ta përdorur* (ang. *Intention to Use*) është nxjerrë nga Technology Acceptance Model.

Në të gjitha studimet në lidhje me faktorët që ndikojnë në adoptimin e m-Qeverisjes, të prezantuar në tabelën 2.2, autorët kanë hulumtuar se si ndikojnë variablat e pavarura në *Intention to Use*.

Edhe në rastet kur është bërë integrimi i TAM dhe DOI, autorët kanë përdorur ndikimin e karakteristikave të inovacionit në “*Intention to Use*” në vend se ta vlerësojnë ndikimin e tyre në “shkallën e adoptimit”, siç teorizon DOI. Sepse “shkalla e adoptimit” vlerësohet si jo e përshtatshme për nivelin individual të gatishmërisë për ta përdorur (Al-Busaid, 2012:50) dhe kërkon një periudhë më të gjatë kohore për ta matur numrin e anëtarëve të sistemit shoqëror të cilët adoptojnë inovacionin gjatë kësaj periudhe (Rogers, 1983:20).

2.9.9 Variablat demografike

Shërbimet mobile qeveritare vihen në dispozicion që të përdoren nga qytetarë, zyrtarë qeveritarë dhe biznese me karakteristika të ndryshme individuale. Përdorues të moshave dhe gjinive të ndryshme dhe nivel të ndryshëm të edukimit kanë të njëjtën mundësi qasje në këto shërbime të ofruara nga qeveria. Në këtë studim ne kemi hulumtuar faktorët që mund të ndikojnë në nëpunësit e të gjitha kategorive që t’i adoptojnë dhe përdorin shërbimet mobile. Por do të ishte me interes të hulumtohet se si mund të ndikojnë këto karakteristika individuale të përdoruesve në perceptimet e faktorëve që influencojnë adoptimin.

Studiues të ndryshëm kanë marrë në konsideratë karakteristikat demografike për ta kuptuar dhe provuar ndikimin e tyre në adoptimin e shërbimeve të ndryshme elektronike dhe prej konteksteve të ndryshme (Al-Busaidi, 2012:1-2018; Osman, 2013:1-8; Almuraqab et al., 2017:14-19). Edhe në kontekstin e m-Qeverisjes, hulumtimi i këtyre karakteristikave konsiderohet kritik, veçanërisht në vendet në zhvillim dhe në ato vende ku m-Qeverisja është në fazën e hershme të planifikimit ose implementimit (Almuraqab&Mansoor, 2017:123).

Qeverisja mobile në Republikën e Kosovës është në fazën e hershme të zhvillimit dhe sistemi që studiohet në këtë hulumtim (mSMAD) është ndër sistemet e para që Qeveria e Kosovës e

adapton për pajisjet mobile. Nga ana tjetër, Kosova hyn në grupin e vendeve në zhvillim. Prandaj duke pasur për bazë këtë, në rastin e Kosovës hulumtimi i karakteristikave demografike të përdoruesve fundorë është me vlerë. Në përputhje me këtë ne kemi bërë hulumtim nëse perceptimi i faktorëve të hulumtuar në këtë studim (dobia e perceptuar, lehtësia e perceptuar e përdorimit, pajtueshmëria e perceptuar, dallueshmëria e perceptuar, provueshmëria e perceptuar, imazhi i perceptuar, besueshmëria e perceptuar dhe gatishmëria për të përdorur mSMAD) mund të ndryshojë varësisht nga karakteristikat demografike të zyrtarëve qeveritarë. Karakteristikat individuale të nëpunësve që hulumtohen në këtë studim janë: mosha, gjinia dhe niveli i edukimit.

KAPITULLI III: PREJ e-QEVERISJE NË m-QEVERISJE

3.1 Roli i teknologjisë së informacionit në transformimin e qeverisë dhe në mënyrën e ofrimit të shërbimeve

Revolucioni i teknologjisë së informacionit dhe komunikimit pati shumë ndikim në mënyrën se si institucionet ishin të organizuara dhe ofronin shërbime. Këto zhvillime ofruan rrugë të reja të ofrimit të shërbimeve duke i bërë ato të mundshme në çdo kohë dhe në çdo vend, në të njëjtën kohë ndikuan në riorganizimin e institucioneve dhe modernizim të proceseve.

Digjitalizimi i proceseve të qeverisë çoi në riprojektim të rrjedhjes së këtyre proceseve si dhe në ristrukturim të qeverisë. Struktura tradicionale hierarkie e qeverisë në formën e piramidës triniveleshe, e cila dominoi për më shumë se 150 vjet pas këtij revolucioni, filloi të jetë më pak efektive dhe efikase dhe, si pasojë, ky modalitet piramidal filloi të degradohet dhe të zëvendësohet me modalitetin e ri organizativ të epokës së informacionet. Organizimi i ri i institucioneve është më shumë si strukturë e rrjetëzuar e sheshtë dhe horizontale, brenda së cilës të gjitha elementet e shoqërisë janë të lidhur, mund ta shpërndajnë informacionin dhe njohuritë si dhe mund të komunikojnë mes vete (faqja zyrtare UNPAN).

Integrimi i teknologjisë së informacionit dhe komunikimit në procesin e ofrimit të shërbimeve mundësoi përpunim më të shpejtë të të dhënave në administratën publike dhe shërbime publike efikase me kosto më të ulët (Davies, 2015:4). Këto ndryshime lëvizën shërbimet qeveritare nga forma konvencionale/tradicionale e ofrimit të tyre drejt shërbimeve elektronike të kudondodhura. Figura 3.1 tregon lëvizjen e shërbimeve nga shërbimet tradicionale(t-shërbimet) drejt e/m dhe u-shërbimeve.

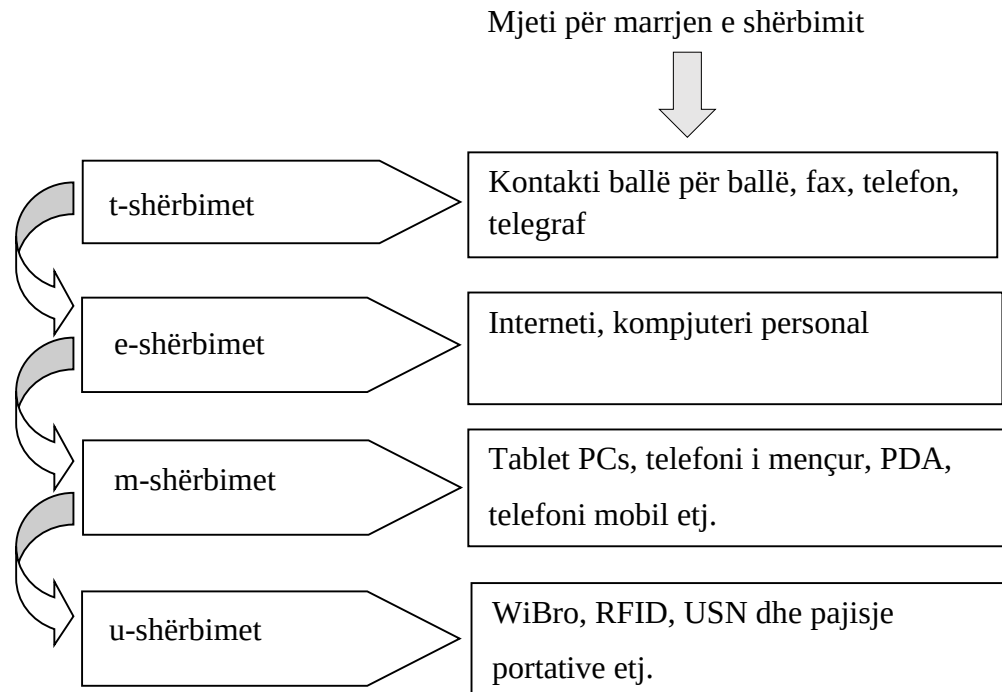


Fig. 3.1. Lëvizja e shërbimeve qeveritare nga t-shërbimet në u-shërbimet (OECD/ITU, 2011:62).

Shërbimet tradicionale: Janë seri e aktiviteteve dhe proceseve për ta transformuar produktin dhe informacionin në një formë të dëshiruar për konsumatorin, me participimin e konsumatorit dhe rezultatet e arritura nga aktivitetet dhe proceset e tilla (OECD/ITU, 2011:62). Këto shërbime ofrohen nga zyra ose sporteli duke pasur përballë klientin, ose përmes postës, telefonit, telegrafit dhe faksit. Klienti mund të marrë shërbime në 8(tetë) orë në ditë, në 5(pesë) ditë të javës.

Informacioni krijohet dhe menaxhohet i shkruar në letër dhe arkivohet në kopje fizike. Janë procese burokratike, me ç'rast, gjatë marrjes së një shërbimi, klienti do të duhej t'i vizitojë ndoshta disa herë zyrat dhe të presë në radhë për kohë të gjatë. Kjo do të jetë më e mundimshme dhe e kushtueshme për klientët e zonave të thella rurale të cilët banojnë në

distanca të largëta nga pikat e marrjes së shërbimit dhe për personat me paaftësi për t'i vizituar pikat e shërbimit.

E-shërbimet: Janë shërbime elektronike të mundësuar nga interneti ose rrjete të tjera informimi, që rrisin efikasitetin e proceseve të brendshme brenda organizatës dhe procesit të mbështetjes së klientit (OECD/ITU,2011:62). Integrimi i teknologjisë së informacionit dhe të komunikimit në procesin e ofrimit të shërbimeve mundëson që klienti të ndërveprojë në mënyrë elektronike për marrje të shërbimeve duke shfrytëzuar internetin, përmes kompjuterit personal, thjesht duke klikuar në uebportale. Klienti mund t'i marrë shërbimet gjatë 24 orëve në 7 ditë të javës, pa pasur nevojë t'i vizitojë pikat e ofrimit të shërbimeve.

M-shërbimet: Janë shërbime elektronike të qasshme nga pajisjet mobile, duke eliminuar kështu kufizimet në qasje(OECD/ITU,2011:62). Shërbimet mobile janë në dispozicion për përdoruesin edhe kur ai është në lëvizje, kështu që në këto shërbime mund të qaset kudo që ndodhet përdoruesi, në çdo kohë përmes një pajisje mobile(PDA, telefon mobil, tablet etj).

U-shërbimet: Janë shërbime inteligjente të cilat i japin qasje përdoruesit në informatën dhe shërbimin e dëshiruar në çdo kohë dhe nga kudo që janë duke përdorur çdo pajisje dhe kanal të qasjes (OECD/ITU, 2011:62).

Më poshtë do të prezantohen konceptet dhe çështjet kryesore që kanë të bëjnë me qeverisjen mobile, relacionin ndërmjet m-Qeverisjes dhe e-Qeverisjes, mundësitë mobile në Republikën e Kosovës dhe me tendencën e Qeverisë së Kosovës për të lëvizur nga e-Qeverisja në m-Qeverisje.

3.2 Qeverisja mobile (ang. *m-Government*)

Të pasurit e një telefoni mobil sot nuk shihet si një luks, por si një nevojë dhe pjesë e pandashme e përditshmërisë. Integrimi i pajisjeve mobile me internetin mobil ka bërë që këto teknologji të depërtojnë aq shpejt në jetën e qytetarëve dhe të jenë burim kryesor për komunikim, informim, argëtim dhe marrje të shërbimeve publike e private në lëvizshmëri të plotë. Ky realitet në të cilën shoqëritë në mbarë globin gjithnjë e më shumë varen nga teknologjitë mobile, ka krijuar një terren të ri për qeveritë për të komunikuar dhe ndërvepruar me zgjedhësit tyre, në një masivitet të panjohur më parë. Në një shoqëri demokratike janë zgjedhësit ata që kontrollojnë fuqinë e qeverisjes, prandaj qeveritë për të qenë relevante duhet të bëjnë përpjekje të vazhdueshme për t'i marrë avantazhet e trendëve në zhvillim për ta përmirësuar qasjen dhe shpërndarjen e informatave dhe të shërbimeve të sektorit publik dhe për ta përmirësuar operimin e brendshëm. Përdorimi i teknologjive mobile në shërbimet e sektorit publik është një mundësi e mirë për ta rritur nivelin e kualitetit dhe të shpërndarjes së shërbimeve publike, njëherësh është një drejtim i ri që duhet ta ndërmarrin qeveritë për ta transformuar vetveten nënjë qeveri të lëvizshme (Kushchu, 2007:2).

Hulumtues të shumtë teknologjitë mobile i shohin si potenciale për transformim të rrënjësishëm të qeverive dhe për t'i bërë të qasshme informatat dhe shërbimet publike në zonat ku infrastruktura e kërkuar për internet ose shërbimin telefonik me tela nuk është opsion i zbatueshëm (OECD/ITU, 2011:16). Këtë transformim të aktiviteteve të qeverisë drejt krijimit të lehtësisë dhe efikasitetit të ndërveprimit për të gjitha palët, Kushchu & Kuscu e shohin si veprim të pashmangshëm dhe me vlerë. Vlera vjen nga mundësitë që ofrojnë këto teknologji për ta mbështetur lëvizshmërinë e përdoruesve. Zgjerimi i aktiviteteve për pajisjet

dhe rrjetet pa tela zyrtarëve në lëvizje do t’ua sigurojë informacionet e azhurnuara dhe në kohë reale, kurse qytetarëve do t’i ofrojë një përzgjedhje të gjerë të alternativave të ndërveprimit (Kushchu & Kuscu, 2004:2).

Siç u theksua në seksionin e mëparshëm, përmirësimi i funksioneve të brendshme të sektorit publik dhe i qasjes në informata dhe shërbime publike është sfidë e hapur për qeveritë dekada më parë. Rruga drejt përmirësimit më të sofistikuar nisi kah fundi i vitit 1990, atëherë kur u shfaq termi e-qeverisje, me shfaqjen e internetit (Grönlund & Horan, 2005:714).

Ky term (e-Gov) është i njohur me emra të ndryshëm, si: Electronic Government, Digital Government, Electronic Governance, Online Government, one-stop government etj. Në US zakonisht përdoret termi “Digital Government”, ndërsa në vendet e tjera më izakonshëm është përdorimi i termit “Electronic Government” (Grönlund & Horan, 2005:713).

Ka shumë definicione për termin e-Qeverisja, të cilët kanë pikëpamje të ndryshme dhe që referohen në tri qëllime (Grönlund & Horan, 2005:718).

1. Qeverisje më efikase
2. Shërbime më të mirapër qytetarë
3. Përmirësimi të proceseve demokratike.

Zhiyuan Fang e-Qeverisjën definon si një mënyrë për qeverinë që t’i përdorë inovacionet në teknologjinë e informacionit dhe komunikimit, veçanërisht aplikacionet Web-based për t’u ofruar qytetarëve dhe bizneseve qasje më të përshtatshme në informacione dhe shërbimet qeveritare, për ta përmirësuar kualitetin e shërbimeve dhe për të ofruar mundësi më të mëdha për pjesëmarrje në institucione dhe procese demokratike (Fang, 2002:4).

Ndërsa infoDev/World Bank, e-Qeverisjes i referohen si përdorim i teknologjisë së informacionit dhe komunikimit nga qeveria për t’i transformuar relacionet me qytetarët,

bizneset dhe ndërmjet njësive qeveritare në mënyrë që ta përmirësojë ofrimin e shërbimeve, promovoj fuqizimin e qytetarëve përmes qasjes në informata dhe përmirësoi ndërveprimin me sektorin publik, duke rezultuar kështu në një qeveri më efikase, përgjegjëse, më pak të korruptuar e transparente dhe rritje të të ardhurave (infoDev/World Bank,2009:2).

Me aplikimin e qeverisjes elektronike qytetarët dhe bizneset, por edhe vetë qeveria, marrin shërbime efektive dhe shumë të shpejta, të qasshme në çdo kohë, nga çdo pikë dhe distancë duke nxitur kështu zhvillimin shoqëror dhe ekonomik të vendit(MAP, 2008:4).

Ndonëse qeverisja elektronike ka argumentuar potencial për të ofruar shërbime më kualitative, më të shpejta dhe me kosto më të ulët, shumë njerëz nga shumë vende të botës kanë mbetur të paprekur nga ky përfitim për shkak të pamundësisë për t'u qasur në këto shërbime për mungesë të Internetit. Kjo është e shprehur veçanërisht në vendet në zhvillim të cilat kanë qenë historikisht të kufizuara nga infrastruktura komunikuese e varfër dhe joekzistuese(OECD/ITU, 2011:26).

Në këto vende shërbimet elektronike qeveritare, bazuar në internet, duken shumë të përshtatshme për popullatën urbane, duke pasur për bazë mbulimin e dendur dhe të lirë të internetit në këto zona. Por, për zonat e thella rurale, ku infrastruktura e kërkuar për linjat fikse nuk është opsion i zbatueshëm, mbetet sfida e hapur për qeveritë se si mund t'i shpërndajnë informatat dhe shërbimet publike tek banorët e këtyre zonave të largëta(Liu et al., 2014:432).

Në këto vende me infrastrukturë tradicionale telekomunikimi të pamjaftueshme dhe pranim të madh të telefonave dhe internetit mobilë, m-Qeverisja është një mundësi unike për t'i arritur këto zona(Kushchu & Kuscü, 2004:3). Vendet në zhvillim, duke adaptuar teknologjitë e internetit pa tela, do të mund ta anashkalojnë ndërtimin e infrastrukturës së rëndë të

nevojshme për qasje të rregullt në internet, duke kursyer kështu koston dhe kohën (Abdelghaffar & Magdy, 2012:333). Prandaj qeverisja mobile mund të bëhet metodë kyçe për t'i dhënë qasje në informata dhe shërbime publike kësaj pjese të popullatës së përjashtuar nga mundësia e marrjes së shërbimeve elektronike qeveritare duke përmirësuar kështu jetën e tyre.

m-Qeverisja është pjese e e-Qeverisjes e cila është e fokusuar në pajisjet mobile dhe portative të cilat janë të lidhura në rrjetin pa tela dhe përdoren për marrjen e shërbimeve elektronike qeveritare (Erdenbold, 2017:93).

ITU dhe OECD m-Qeverisjen e definojnë si: “Një zgjerim ose evoluim të e-Qeverisjes përmes shfrytëzimit të teknologjive mobile për shpërndarjen e shërbimeve publike”(OECD/ITU, 2011:18).Pra, përkundër rëndësisë së madhe, epoka m-Qeverisja nuk shihet si zëvendësim i e-Qeverisjes, por në shumë raste është plotësuese e arritjeve të bëra në e-Qeverisje (Kushchu & Kuscu, 2004:2).

M-Qeverisja konsiderohet vlerë e shtuar e e-Qeverisjes pasi që lejon qasjen në informata dhe shërbime elektronike në çdo kohë, nga kudo dhe nga çdo pajisje që e ka të mundësuar qasjen në internet(p.sh.,celular, tablet, PDA-Personal Digital Assistant etj.)(Ghyasi & Kushchu, 2004:3).

Kushchu & Borucki identifikojnë tre faktorët që udhëheqin lëvizjen e re drejt m-Qeverisjes: (1) avancimet në teknologji mobile dhe pa tel, (2) pranimi i gjerë i këtyre teknologjive nga popullata dhe (3) aplikacionet dhe shërbimet mobil.NET (Kushchu & Borucki, 2004:2).

Zgjerimi i aktiviteteve qeveritare në pajisjet dhe rrjetet pa tela ka shumë përparësi, veçanërisht për vendet të cilat janë në fazën e hershme të implementimit të e-Qeverisjes dhe që nuk kanë bërë investime të konsiderueshme në këtë drejtim. Këto vende mund të fillojnë

me aplikimet mobile qeveritare. Ndërkohë që në vendet të cilat kanë shkuar tashmë shumë përpara me qeverisje elektronike, mund të jetë problematik ndërveprimi ndërmjet e-Qeverisjes dhe m-Qeverisjes (Kushchu & Kuscu, 2004:2,3).

Ndonëse për shumë njësi qeveritare, m-Qeverisja është ende në fazat e hershme të zhvillimit dhe në shumë raste ajo është ende pjese e një strategjie të përgjithshme të modernizimit të sektorit publik dhe zgjerimit të ofrimit të shërbimeve publike(OECD/ITU,2011:16), qeverisja mobile është një nga zhvillimet me mëdha për arritjen e qytetarëve kudo që ata ndodhen, të cilët ishin të paarrtshme me formën tradicionale të e-Qeverisjes dhe për të ofruar tek ata informacione dhe shërbime në kohë reale 24/7.

3.3Modelet e m-Government

Në përgjithësi ekzistojnë katër modele të m-Qeverisjes:

1. m-Government to Citizen(mG2C)- i referohet ndërveprimit midis qeverisë dhe qytetarëve;
2. m-Government to Business(mG2B)- i referohet ndërveprimit midis qeverisë dhe bizneseve;
3. m-Government to Employee(mG2E)- i referohet ndërveprimit midis qeverisë dhe punonjësve të saj; dhe
4. m-Government to Government(mG2G)-u referohet marrëdhënieve ndërmjet njësive qeveritare dhe ndërveprimit midis këtyre njësive(OECD/ ITU, 2011:26).

Ndër të gjitha kategoritë, lloji më i zhvilluar i shërbimeve dhe aplikacionet mobile janë mG2C. (OECD/ITU, 2011:27). Figura 3.2 paraqet modelet e m-Qeverisjes.

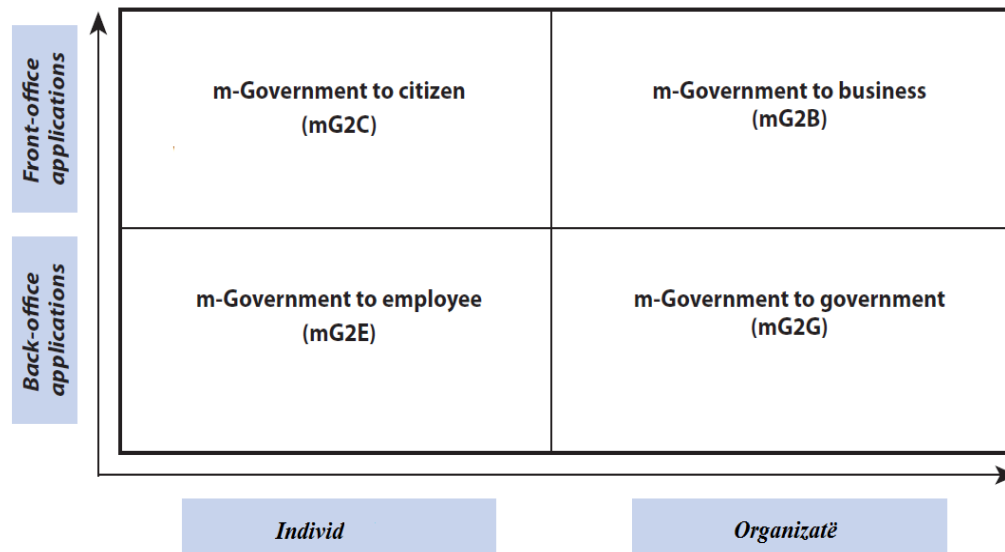


Fig. 3.2. Modelet kryesore të m-Qeverisjes (OECD & ITU, 2011:26)

3.4 Veçoritë e shërbimeve mobile qeveritare

Shërbimet qeveritare të bazuara në telefona mobilë mund të veçohen me një numër karakteristikash që mund të identifikohen në termin e: (1) Qasje më e përshtatshme dhe në dispozicion, (2) Saktësisë më të mirë dhe personalizim në përzgjedhjen e përdoruesve dhe shpërndarje të informatës, dhe (3) Një numër më të gjerë dhe të shumëllojshëm përdoruesish (Kushchu & Borucki, 2004:4).

3.4.1 Në dispozicion dhe qasje më e përshtatshme:

- Krahasuar me koston e kompjuterëve dhe infrastrukturën e internetit me tela, veçanërisht në rajonet rurale dhe me ekonomi të dobët, qasja në informata dhe shërbime qeveritare nëpërmjet telefonave celularë është një zgjidhje shumë më e përballeshme dhe më ekonomike (Liu et al., 2014:434). Qeverisja mobile ofron lehtësira në qasjen tek shërbimet

qeveritare online, duke i vënë ato në dispozicion të përdoruesve “në çdo kohë” dhe “kudo”, pavarësisht prej kushteve të pafavorshme natyrore (Liu et al., 2014:434; Kushchu & Borucki, 2004:4).

- Pajisjet mobile janë gjithmonë ON. Ajo çfarë i dallon pajisjet mobile nga kompjuterët personalë është se shumica e këtyre pajisjeve janë gjithmonë të ndezura, që gjë mundëson që poseduesi i pajisjeve mobile të marrë informacion nga ofruesi i shërbimit në çdo kohë. Zakonisht këto pajisje qëndrojnë në gjendje joaktive, përderisa të arrijë mesazhi, me ç'rast aplikacioni do ta “zgjojë” pajisjen (Kushchu & Borucki, 2004:4).
- Karakteristikat “portative” dhe të “personalizuar” të pajisjeve mobile ua bëjnë të mundur qeverive të shpërndajnë saktësisht informacione të menjëhershme për përdoruesit e synuar në kohën e duhur, siç mund të jetë rasti i lajmërimeve gjatë emergjencave (Kushchu & Borucki, 2004:4; Liu et al., 2014:434).

3.4.2 Saktësi më e mirë dhe personalizim në përzgjedhjen e përdoruesve dhe shpërndarje të informatës

- Për dallim nga kompjuterët personalë që mund të jenë në shfrytëzim të përbashkët për shumë përdorues, pajisjet mobile janë të dizajnuara që të përdoren nga një përdorues i vetëm, që mund të prezantohet përmes numrit të telefonit. Kjo veçori e bën të lehtë për qeverinë të shpërndajë informata dhe shërbime të personalizuar për përdoruesin e pajisjes në çdo kohë dhe në çdo vend (Kushchu & Borucki, 2004:5).

3.4.3 Numër më i madh i përdoruesve dhe shumëllojshmëri e audiencës

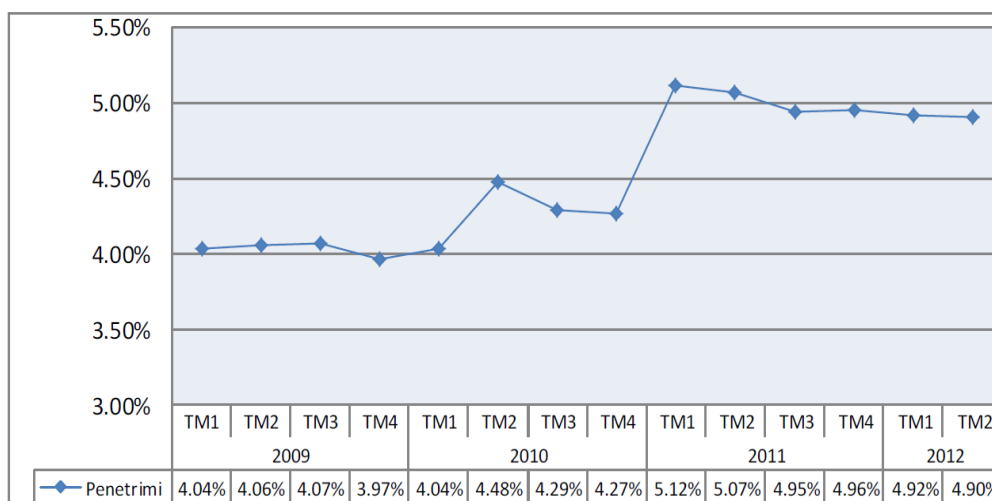
- Duke qenë se telefonat mobilë po përdoren në mënyrë progresive për t'u qasur në internet (Alotaibi& Roussinov, 2016:737) dhe numri i personave që kanë në pronësi dhe përdorin telefonat celularë është shumë më i lartë sesa numri i përdoruesve të kompjuterëve personalë (Liu et al., 2014:434), kjo mundëson që qeverisja mobile të arrijë numër më të madh të njerëzve përmes pajisjeve mobile(Kushchu & Borucki, 2004:5). Nëse abonentët e telefonisë mobile mund të konvertohen në abonentë të shërbimeve të qeverisjes mobile, atëherë adoptimi i m-Qeverisjes do të konsiderohej i suksesshëm(Liu et al., 2014:434).
- Shumë njerëz mund të mos kenë njohuri të larta dhe përvojë në përdorimin e kompjuterit dhe internetit, por janë përdorues aktivë të komunikimit mobil dhe lehtë mund të operojnë me një telefon celular. Shërbimet mobile qeveritare mund të shfrytëzohen edhe nga kjo kategori e audiencës duke arritur kështu një shumëllojshmëri të përdoruesve sa iu përket aftësive për të shfrytëzuar një teknologji(Kushchu & Borucki, 2004:5; Liu et al., 2014:434).

3.5 Mundësitë mobile në Republikën e Kosovës

Sipas vlerësimit nga Agjencia e Statistikave të Kosovës(ASK), Republika e Kosovës ka një sipërfaqe prej 10,908 km² dhe numër të popullsisë së përgjithshme rezidente prej 1,804,944 banuesish. Mosha mesatare është 30.2 vjet dhe 61% e popullsisë së Kosovës jeton në zonat rurale(ASK, 2015:29, 31).Ndonëse me një përqindje të lartë të popullsisë që jeton në zonat rurale, depërtimi i telefonisë mobile dhe internetit mobil është në shkallë të kënaqshme dhe i krahasueshëm me vendet e zhvilluara. Sipas “Pasqyrave të tregut të komunikimeve

elektronike për TM3⁵ 2016”, publikuar nga Autoriteti Rregullativ i Komunikimeve Elektronike dhe Postare (ARKEP), në Kosovë kemi mbi 1,875,548 përdorues të telefonisë mobile dhe shkallë të penetrimit të telefonisë mobile 103.3%, ndërsa numri i përdoruesve të shërbimeve të internetit mobil (Mobile Broadband) është 1,122,799 duke arritur penetrimin 61.84% (ARKEP, 2016:2).

Deri në vitin 2004 në Republikën e Kosovës shërbimet e vetme telekomunikuese të liberalizuara ishin shërbimet e telefonisë fikse. Këto shërbime kryesisht mbulonin zonat urbane, qytetet e mëdha dhe kishin shtrirje shumë të ulët për shkak të nevojës për investime të mëdha dhe punë të ndërlikuar që kërkonte implementimi i këtyre shërbimeve. Niveli i ulët i mbulimit të territorit dhe popullsisë së Kosovës me shërbime të telefonisë fikse e linte Kosovën në nivel shumë të ulët të penetrimit të telefonisë fikse për banorë, nën 5%, krahasuar me vendet e rajonit në të cilat penetrimi sillet nga 10% në rreth 40%(ARKEP, 2012:14). Në figurën 3.3 është paraqitur penetrimi i telefonisë fikse në Kosovë gjatë periudhës 2009-2012.



⁵Tremujori i tretë

Fig.3.3. Penetrimi i telefonisë fikse në Kosovë gjatë periudhës TM1⁶ 2009 - TM2⁷ 2012(ARKEP, 2012:14)

Dy teknologjitë e aplikuara për ofrimin e shërbimeve të telefonisë fikse: teknologjia e rrjetit Next Generation Network(NGN) nga PTK-ja dhe teknologjia VOIP⁸ nga IPKO, përveç shërbimeve të zërit, mundësonin edhe shërbimet e internetit dhe TV-së, në të cilat shërbime një përqindje e lartë e popullsisë që jetonte në zonat rurale nuk kishte qasje. Me paraqitjen e telefonisë mobile në Republikën e Kosovës(2004) jo vetëm se telefonia fikse ngadalësoi dukshëm ritmin e zhvillimit, por telefonia fikse filloi të zëvendësohet me telefoninë mobile. Gjithashtu, interneti mobil depërtoi në shkallën të lartë në familjet e Kosovës. Të dhënat e prezantuara më poshtë, në figurën 3.4 dhe tabelën 3.1, në lidhje me numrin e përdoruesve të telefonisë mobile dhe telefonisë fikse përgjatë viteve 2007-2016, janë marrë prej “Pasqyrave të tregut tëkomunikimeve elektronike 2010-2016”, të publikuara nga ARKEP.

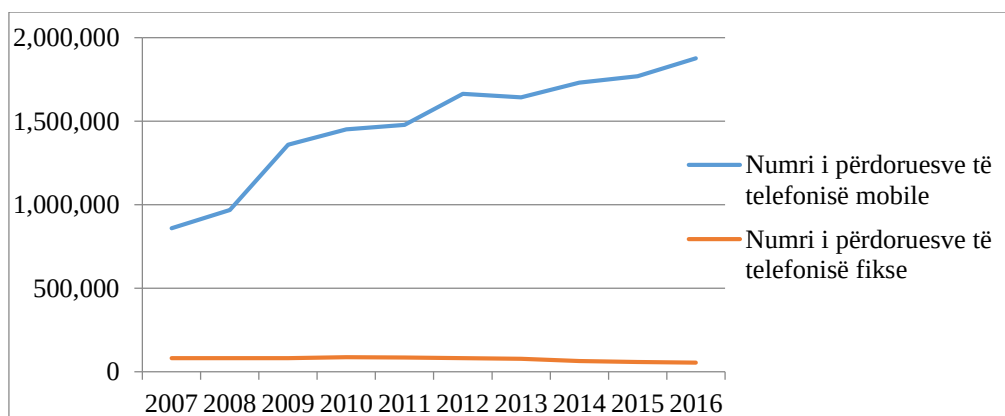


Fig. 3.4. Numri i përdoruesve të telefonisë mobile kundrejt numrit të përdoruesve të telefonisë fikse, 2007-2016 (ARKEP, 2010-2016).

⁶Tremujori i parë

⁷Tremujori i dytë

⁸VOIP- Voice over Internet Protocol (voice over IP)

Viti	Numri i përdoruesve të telefonisë mobile	Numri i përdoruesve të telefonisë fikse
2007	858 831	82 349
2008	968 546	81 607
2009	1 359 170	82 084
2010	1 451 747	88 372
2011	1 478 944	86 014
2012	1 663 844	81 603
2013	1 643 429	78 639
2014	1 731 291	64 297
2015	1 768 207	58 992
2016	1 875 548	54 983

Tabela 3.1.Numri i përdoruesve të telefonisë mobile kundrejt numrit të përdoruesve të telefonisë fikse, 2007-2016 (ARKEP, 2010-2016)

Por çfarë e shkaktoi një penetrim të tillë të internetit dhe telefonisë mobile në Kosovë?

Sipas hulumtimit “Depërtimi dhe përdorimi i internetit në Kosovë”, të bërë nga Shoqata për Teknologji të Informacionit dhe Komunikimit të Kosovës, STIK në 2013, arsyeja kryesore e një penetrimi të tillë është mosha mesatare shumë e re e popullsisë në Kosovë, e cila dëshiron t’i ndjekë trendët globalë, si dhe popullsia e Kosovës që jeton jashtë shtetit dhe vazhdon të mbajë lidhje me familjet dhe me miqtë në Kosovë(STIKK, 2013:4)

Dhjetori i vitit 2013 për përdoruesit e telefonisë mobile ofroi një mundësi të re, qasjen në internet përmes rrjetit mobil 3G. Kjo ishte një arsye shtesë për qytetarët e Kosovës që të

pajisen me telefona të mençur. Sipas të njëjtit hulumtim nga STIK, 55.48% e qytetarëve të Republikës së Kosovës përdorin telefonat e mençur për t'u qasur në shërbime të internetit(STIKK, 2013:7).

Një vit më vonë(dhjetor të vitit 2014), Kosova përjeton kalimin në gjeneratën e re të rrjetit mobil 4G, duke u ofruar qasje përdoruesve të internetit mobil në një nga rrjetat mobile më të shpejta në botë. Sipas “Pasqyrave të tregut të komunikimeve elektronike 2013-2016”,numri i përdoruesve të internetit përmes rrjetit mobil 3G dhe 4G vazhdon të rritet me një përqindje të lartë. Në fund të vitit 2016 numri i përdoruesve shënoi rritje prej 57.8% në raport me vitin 2015, në vitin 2015 numri ishte rritur prej 151% në raport me vitin 2014, kurse në vitin 2014 numri i përdoruesve të shërbimeve të internetit mobil u rrit për 171% në raport me vitin 2013.Figura 3.5 paraqet shkallën e rritjes së numrit të përdoruesve të internetit përmes rrjetit mobil 3G dhe 4G mes viteve 2013-2014, 2014-2015 dhe 2015-2016.

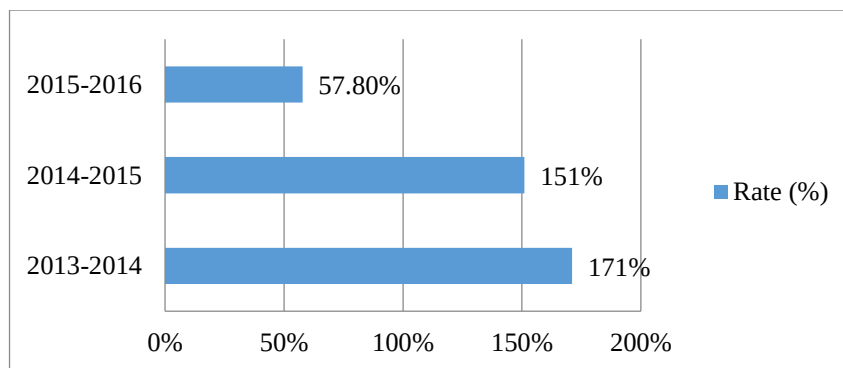


Fig.3.5.Shkalla e rritjes së numrit të përdoruesve të internetit përmes rrjeteve mobile 3G dhe 4G(ARKEP, 20013-2016).

Në Kosovë nga viti 2014 është mundësuar edhe përdorimi i kartelave për qasje vetëm në internet përmes teknologjisë së rrjetit mobil GPRS/EDGE.Në vitin 2016 kemi gjithsej 648,155 përdorues të rrjetit mobil GPRS/EDGE(ARKEP, 2016:16).

Të dhënat e prezantuara në tabelën e mëposhtme nr.3.2 janë marrë prej pasqyrave të tregut të komunikimeve elektronike 2010-2016, të publikuara nga ARKEP.

Viti	Numri i përdoruesve të telefonisë fikse	Numri i përdoruesve të telefonisë mobile	Numri i përdoruesve të internetit - qasja fikse	Numri i përdoruesve të internetit - qasja mobile 3G dhe 4G	Mobil GPRS/EDGE
2007	82349	858831	97338		
2008	81607	968546	138723		
2009	82084	1359170	136711		
2010	88372	1451747	126415		
2011	86014	1478944	145348		
2012	81603	1663844	151695		
2013	78639	1643429	167953	104769	
2014	64297	1731291	190802	283989	28051
2015	58992	1768207	215788	711648	341084
2016	54983	1875548	237198	1122799	648155

Tabela 3.2. Numri i përdoruesve të telefonisë fikse dhe mobile/Numri i përdoruesve të internetit: qasja fikse dhe qasje mobile, si dhe Mobil GPRS/EDGE(2007-2016) (ARKEP, 20010-2016)

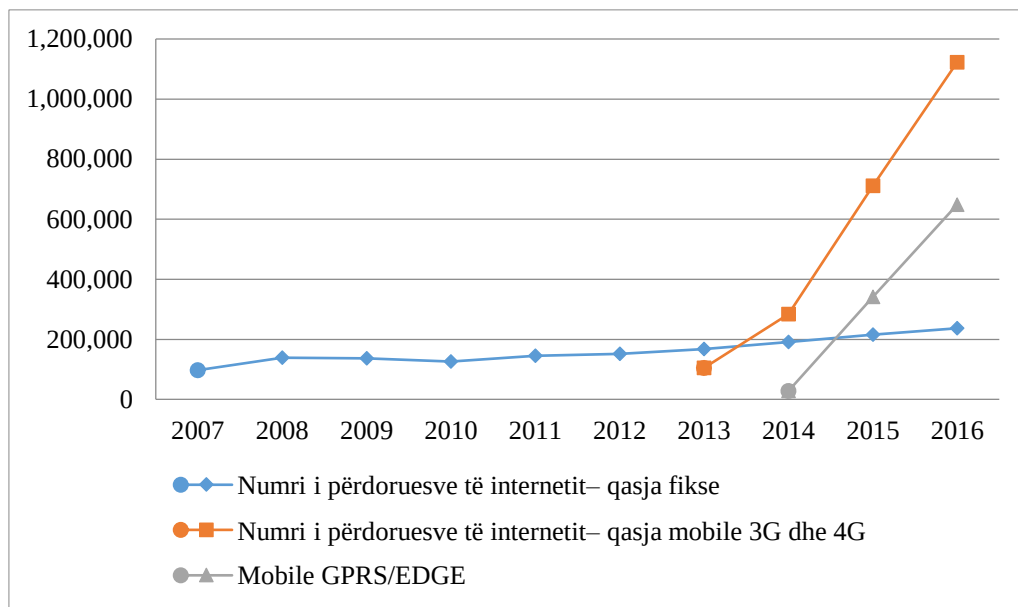


Fig.3.6.Numri i përdoruesve të internetit: qasja fikse dhe qasja mobile, si dhe Mobil GPRS/EDGE(2007-2016) (ARKEP, 20010-2016)

Sa i përket institucioneve qeveritare, sipas të dhënave të marra nga Drejtoria e Rrjetit dhe Telekomunikimit(DRRT) brenda Agjencisë së Shoqërisë së Informacionit (AShI) në Republikën e Kosovës, të gjitha institucionet e nivelit qendror dhe ato të nivelit komunal janë të kyçura në rrjetin qeveritar.

Institucionet e nivelit qendror, si: Zyra e Kryeministrit, Kuvendi i Kosovës, Ministrinë, Agjencitë, Prokuroria e Shtetit, Gjykatat, Qendra Klinike Universitare e Kosovës etj., janë të kyçura në rrjetin qeveritar përmes rrjetit optik me kapacitet 1Gbps (institucionet të cilat janë të vendosura në objekte qeveritare) si dhe përmes linçeve mikrovalore me kapacitet 2 Mbps,7Mbps, 14Mbps dhe100Mbps (institucionet të cilat përkohësisht gjenden në objektet private). Po sipas DRRT, institucionet e nivelit komunal, të gjitha komunat e Republikës së Kosovës, përfshirë këtu edhe institucionet brenda komunave, si: qendrat e regjistrimit të automjeteve, qendrat e regjistrimit civil, gjykatat, zyrat për punë sociale, spitalet, qendrat e

mjekësisë familjare, qendrat e paraburgimit etj., janë të kyçura në rrjetin qeveritar duke shfrytëzuar dy mediumet transmetuese: (1) Fibrën optike me kapacitet 1 Gbps si rrjet primar dhe (2) rrjetin mikrovalor të shfrytëzuar si backup me kapacitet 2 Mbps, 4Mbps, 8Mbps, 14Mbps, 45 Mbps dhe 80Mbps, i cili aktivizohet në mënyre automatike, sipas nevojës, pa shkaktuar ndërprerje të rrjetit.

Për rrjetin mikrovalor shfrytëzohen 19 pika (antena mikrovalore) transmetuese në të gjithë vendin të cilat kryesisht gjenden në pikat strategjike me nivel të lartë mbidetar. Institucionet të cilat gjenden në zonat e thella rurale dhe në zonat e thella malore, si zyrat e gjendjes civile, qendrat e mjekësisë familjare, zyrat për punë sociale etj., në pamundësi për të realizuar kyçje të drejtpërdrejtë të tyre në rrjetin qeveritar, kyçja e tyre është realizuar duke shfrytëzuar shërbimin Virtual Private Network -VPN, ku aktualisht janë të realizuara mbi 245 lidhje.

Brenda çdo institucioni qeveritar të nivelit qendror dhe atij komunal është funksionalizuar rrjeti pa tela (wireless), i cili u mundëson zyrtarëve qeveritarë dhe të gjithë vizitorëve brenda ndërtesave qeveritare të mund ta shfrytëzojnë internetin përmes pajisjeve të tyre mobile (laptop, ipad, telefona mobilë etj.). Sipas DRRT, aktualisht janë vendosur mbi 300 WAP⁹ dhe numri i tyre është në rritje e sipër sipas kërkesave të institucioneve për ta funksionalizuar/zgjeruar rrjetin pa tela brenda objektit ku operon institucioni. Sa i përket rrjetit mobil 3G dhe 4G, qeveria siguron këtë rrjet vetëm për një numër shumë të kufizuar të zyrtarëve qeveritarë. Nëpunësit që dëshirojnë të pajisen me internet mobil në telefonat e tyre të mençur mund ta realizojnë këtë privatisht.

⁹WAP (Wireless Access Point) është një pajisje harduerike ose nyje e konfiguruar në një LAN (Local Area Network) që mundëson lidhjen e pajisjeve pa tela në një rrjet me tela duke përdorur Wi-Fi ose Bluetooth. <https://www.techopedia.com/definition/13538/wireless-access-point-wap>

3.6 Nga e-Qeverisja në m-Qeverisje në Republikën e Kosovës

Ndaj efektit të revolucionit të teknologjisë së informacionit dhe të komunikimit është ekspozuar edhe Qeveria e Republikës së Kosovës. Pothuajse një dekadë më parë ajo i vuri vetes prioritetin që t’i përmirësojë aktivitetet e veta duke përfituar nga zhvillimet në TIK për të ofruar shërbime më cilësore, lehtësisht të qasshme dhe me kosto më të ulët për qytetarët, bizneset dhe njësitë qeveritare. Pikërisht në vitin 2008 Qeveria e Kosovës ndërmori një nga iniciativat më sfiduese për modernizimin e sektorit publik: “Iniciativën e-Qeverisjes”.

Kjo iniciativë është e udhëhequr jo vetëm nga tendenca për ta përmirësuar funksionimin e brendshëm dhe ndërveprimin me qytetarë dhe biznese, por ofrimi i shërbimeve qeveritare sipas praktikave më të mira evropiane dhe ndërkombëtare është kërkesë për Republikën e Kosovës që ta përballojë procesin e integritit evropian(MAP, 2015:7).

Pasi që iniciativa e-Qeverisjes u identifikua si prioritet i qeverisë, qeveria më 12 dhjetor 2008 miratoi Strategjinë e Qeverisjes Elektronike 2009-2015, me ç’rast kjo strategji bëhet strategji kombëtare e Republikës së Kosovës. Ndërsa më 26 nëntor 2009 miratohet plani i veprimit për realizimin e Strategjisë për Qeverisje Elektronike 2009-2015.

Implementimi i iniciativës e-Qeverisja në Republikën e Kosovës filloi në vitin 2009 dhe që nga atëherë janë implementuar një varg shërbimesh elektronike, të cilat përgjithësisht janë ueb aplikacione që shfrytëzohen në dikastere të ndryshme të qeverisë për operim të brendshëm dhe për ndërveprim me qytetarë dhe biznese.

Tabela 3.3 liston projektet e zhvilluara nga Qeveria e Kosovës në kuadër të programit e-Qeverisja.

Nr.	Emri i shërbimit	Përshkrimi
1	Portali qeveritar (e-Portali)	Sistem i cili shërben si portë hyrëse për të gjithë të interesuarit që të marrin informata dhe shërbime nga institucionet qeveritare. Të gjitha shërbimet elektronike të zhvilluara në kuadër të e-Qeverisjes dhe shërbimet elektronike të tjera të institucioneve qeveritare janë të integruar në e-portal. Përdoruesi, duke ditur vetëm adresën e e-portalit, mund t'i shfrytëzojë informatat dhe të gjitha sistemet e integruara këtu. Në kërkesa të ndryshme për ndihmë, asiston qendra kontaktuese për qytetarë.
2	Sistemi Informativ për Menaxhimin e Burimeve Njerëzore (SIMBNJ)	Sistemi Informativ për Menaxhimin e Burimeve Njerëzore është regjistër shtetëror i informatave të shërbyesve civilë dhe i strukturave organizative të administratës publike. Sistemi mundëson planifikimin elektronik të personelit, rekrutimin e punonjësve të ri, aplikim onlin për të gjitha pozitat e lira pune brenda institucioneve qeveritare dhe edukative, administrimin e nëpunësve, planifikimin e trajnimeve të zyrtarëve qeveritarë, raportime të ndryshme dhe vetëshërbime për zyrtarët.
3	Zhvillimi i softuerit për ndërlidhjen e	Është sistem i centralizuar në të cilën ruhen të unifikuara të dhënat e gjendjes civile për të gjithë qytetarët e Republikës së Kosovës dhe që krijon regjistrin e gjendjes civile.

	komunave në nivelin qendror (Gjendja Civile)	Zyra e gjendjes civile në komuna përmes këtij sistemi mund të lëshojë certifikata të ndryshme, si: certifikatën e lindjes, certifikatën që personi jeton, certifikatën e vdekjes, certifikatën e martesës, të statusit martesor, certifikatën e vendbanimit, të shtetësisë dhe të bashkësisë familjare. Kërkesën për ekstraktin e lindjes, të certifikatës së lindjes, të martesës, të vendbanimit etj., qytetarët mund ta bëjnë në mënyrë elektronike.
4	Aplikimi online për organizatat joqeveritare(OJQ)	Është sistem i cili mundëson aplikimin online për regjistrim/modifikim/mbyllje të organizatave joqeveritare dhe për status të përfitimit publik. Përmes këtij sistemi bëhet shqyrtimi (aprovimi/refuzimi) i këtyre kërkesave, ruajtja dhe menaxhimi i të dhënave për organizatat joqeveritare të regjistruara, raportime të ndryshme si dhe gjenerim të certifikatave për regjistrim dhe status të përfitimit publik.
5	Sistemi për Menaxhimin e Pasurisë (SMP)	Sistemi për Menaxhimin e Pasurisë është sistem për menaxhim të centralizuar të pasurisë qeveritare. Përmes këtij sistemi menaxhohen të gjitha hyrjet/daljet e aseteve dhe të materialit shpenzues në institucion, kryhet barkodimi i pajisjeve, përcillet amortizimi i pajisjeve dhe gjendja e stokut. Zyrtarët qeveritarë, duke përdorur këtë sistem, mund

		të bëjnë kërkesa online për pajisje dhe për material shpenzues, ndërkohë që auditori mund të revizionojë dhe nxjerrë raporte online në lidhje me shfrytëzimin e pasurisë qeveritare.
6	Sistemi i aplikimit online për patentë shofer	Sistemi i aplikimit online për patentë shofer është sistem qendror ku ruhen dhe menaxhohen të dhënat për patentë shofer. Sistemi përmban modulën për aplikim online për patentë shofer dhe është i ndërlidhur me të gjitha institucionet e përfshira në procesin e lëshimit të një patentë shoferi, si: Ministrinë e Shëndetësisë (për lëshimin e certifikatës mjekësore), Ministrinë e Transportit dhe Postë-Telekomunikacionit (për lëshimin e certifikatës mbi dhënien e provimit për patentë shofer), gjykatat (për marrje të informatave për kundërvajtje të ndryshme në trafik dhe ndalesat e shqiptuara nga gjykatat për shoferët), policinë (për verifikimin e patentë shoferit nga vendi i ngjarjes) dhe bankat (për realizimin e pagesave).
7	Sistemi i Regjistrimit të Automjeteve	Sistemi i Regjistrimit të Automjeteve është sistem qendror për regjistrimin e të gjitha mjeteve motorike (automjete, traktor, autobus, kamion etj.) dhe menaxhimin e të dhënave mbi automjetet e regjistruara. Sistemi mundëson:

		regjistrimin e ri, reregjistrimin, vazhdimin e regjistrimit, anulimin e regjistrimit, regjistrimin e përkohshëm, ndërrimin e pronarit, transferimin, shtimin e bashkëpronarëve, humbjen e tabelave, humbjen e dokumentit dhe legalizimin e mjetit motorik. Sistemi i regjistrimit të automjeteve është i ndërlidhur me kontrollin teknik dhe policat e sigurimit.
8	Sistemi i identifikimit të automjeteve dhe patentë shoferëve	Është ndërlidhje e “Sistemit për regjistrim të automjeteve” dhe “Sistemit për regjistrimin online të patentë shoferëve”. Është i dedikuar që të përdoret nga Policia e Kosovës për të marrë informacion në lidhje me patentë shoferin dhe automjetin e regjistruar në vendin e ngjarjes, duke u qasur në kohë reale në databazat qendrore për patentë shofer dhe për automjetet e regjistruara. Qasja e të dhënave nga vendi i ngjarjes bëhet përmes aparateve të vendosura në makinat e policisë, të cilat komunikojnë me dy databazat qendrore për (1) patentë shofer dhe (2) automjete. Ky komunikim realizohet përmes antenave të vendosura në veturat e Policisë së Kosovës.
9	Modulet online për regjistrim dhe licencim të bizneseve	Është një ueb aplikacion që mundëson aplikim online për regjistrim dhe licencim të bizneseve, aplikim për shuarje të biznesit, rezervimin e emrit të biznesit dhe për regjistrimin e

		pengut. Ky aplikacion është i integruar në portalin qeveritar (e-Portali) dhe ofron informata rreth bizneseve për të gjithë të interesuarit.
10	Sistemi i Menaxhimit të Projekteve	Është sistem i centralizuar për menaxhimin e të gjitha projekteve të financuara nga institucionet e Republikës së Kosovës, nga organizatat dhe donatorët e ndryshëm të cilët janë financues të projekteve. Sistemi mundëson regjistrimin e një projekti, krijimin e aktiviteteve, bashkëngjitjen e të gjitha dokumenteve që rezultojnë nga aktiviteti përkatës dhe mbikëqyrjen e mbarëvajtjes së realizimit të projektit. Sistemi nuk mundëson menaxhimin e projekteve në aspektin financiar.
11	Sistemi për Monitorimin e Vijueshmërisë në Punë (SMVP)	Ky sistem mundëson evidenca elektronike të nëpunësve për prani në punë. Çdo nëpunës, me rastin e arritjes në punë, duhet ta regjistrojë hyrjen duke u identifikuar përmes kartelës elektronike të identifikimit. Të dhënat në kartelë lexohen nga aparatet lexuese të vendosura në hyrje të objekteve qeveritare dhe dërgohen në sistemin për monitorimin e vijueshmërisë në punë. Përveç hyrjes, zyrtari obligohet të regjistrojë në sistem çdo hyrje/dalje për pauzë, hyrje/dalje zyrtare, hyrje/dalje private dhe daljen me rastin e përfundimit të punës. Sistemi është i

		instaluar në të gjitha institucionet e Kosovës dhe ka reflektuar me rritje të disiplinës së nëpunësve për respektimin e pranisë në punë.
12	Sistemi mobil për menaxhimin dhe Arkivimin e Dokumenteve (mSMAD)	Sistemi mobil për menaxhimin dhe Arkivimin e Dokumenteve(mSMAD) është sistem i centralizuar dhe i unifikuar për regjistrimin të kërkesave zyrtare, qarkullimin e tyre, arkivimin dhe menaxhimin e informatave të arkivuara, përderisa përdoruesi është në lëvizje. Përveç kësaj, mSMAD bën të mundur kontrollimin online të qarkullimit të kërkesave duke krijuar, ruajtur dhe mirëmbajtur informatat për lëvizjen dhe statusin e tyre.
13	Sistemi për Menaxhimin e Shpenzimeve të Automjeteve	Është sistem që mundëson monitorimin e shfrytëzimit të automjeteve zyrtare dhe shpenzimet e karburantit. Në mënyrë online mund të monitorohet vetura gjatë gjithë kohës përderisa është e ndezur dhe sistemi ofron informacion në kohë reale për: vendndodhjen e automjetit, shpejtësinë e lëvizjes, gjendjen e karburantit, furnizimin me karburant etj. Në çdo automjet zyrtar i cili vihet në monitorim instalohet një pajisje GPS.
14	Sistemi për prodhimin e ID	Sistem i cili mundëson ruajtjen e të dhënave për kartelat identifikuese për zyrtarët qeveritarë dhe printimin e tyre.

	kartelave për zyrtarët e IRK-së	
15	e-Shkolla	e-Shkolla është një pilot-projekt që përfshiu pesë shkolla në territorin e Kosovës (2 shkolla të mesme dhe 3 shkolla fillore). Përmes këtij projekti është synuar digjitalizimi i gjithë personelit administrativ dhe atij mësimor në sistemin parauniversitar. Sistemi krijon një regjistër të nxënësve duke krijuar dosjen elektronike për secilin nxënës si dhe përmban në formë elektronike: Librin amë, ditarin e notave, orarin e mësimi, mungesat e nxënësve në shkollë, certifikatat e notave etj.
16	e-Kutia	Ky sistem u mundëson qytetarëve ta japin vlerësimin e tyre se sa janë të kënaqur me shërbimet administrative qeveritare. Qytetari në mënyrë online mund ta zgjedhë institucionin dhe shërbimin brenda institucionit dhe ta zgjedhë vlerësimin në lidhje me të si: (1) i/e kënaqur;(2) mesatarisht i kënaqur ose (3) i/e pakënaqur. Përveç mënyrës online, qytetarët mund ta shprehin opinionin e tyre rreth shërbimeve edhe duke shfrytëzuar kompjuterët që janë të vendosur për këtë qëllim në hyrje të çdo institucioni.

Tabela 3.3. Projektet softuerike të e-Qeverisjes në Republikën e Kosovës

Institucion përgjegjës për udhëheqjen dhe mbikëqyrjen e zbatimit të projekteve në kuadër të e-Qeverisjes dhe projekteve të tjera që ndërlidhen me TIK-un në Republikën e Kosovës është Agjencia për Shoqërinë e Informacionit (ish-Departamenti i Teknologjisë Informative) në kuadër të Ministrisë së Administratës Publike.

Agjencia, duke pasur synim digjitalizimin e proceseve administrative, ka nxitur investimet në fushën e shoqërisë së informacionit duke zhvilluar shërbime elektronike për qytetarë, biznese dhe qeverinë (të prezantuar në tabelën e mësipërme) si dhe duke investuar në infrastrukturën fizike të TIK-ut për institucionet e Republikës së Kosovës (Kuvendi, 2013:2). Mirëpo, pavarësisht prej investimeve të mëdha në programin e e-Qeverisjes, një pjesë e madhe e popullsisë së Kosovës nuk arriti t'i shfrytëzojë këto shërbime, kryesisht për shkak të mungesës së infrastrukturës për qasje në internet. Siç u shtjelluan mundësitë mobile në Kosovë (njësia 3.5), infrastruktura për qasje në internet përmes linjave tokësore në vendin tonë në përgjithësi mbulon zonat urbane, qytetet e mëdha dhe ka shtrirje relativisht të ulët. Deri në paraqitjen e rrjetit mobil 3G në dhjetor të vitit 2013, penetrimi i shërbimeve të internetit (%) për banor ishte 8.25%, ndërsa për shtëpi deri në 48.45%. Ky mbulim i ulët ka lënë shumë banues të zonave rurale jashtë mundësive për t'i shfrytëzuar informatat dhe shërbimet elektronike të ofruara nga qeveria.

Depërtimi në masë të madhe i telefonisë mobile (penetrim 103.3%) dhe internetit mobil (penetrim 61.84%) në Kosovë ka krijuar mundësi të reja për qeverinë që ta arrijë këtë pjesë të popullatës duke shfrytëzuar kanalet shpërndarëse më të avancuara mobile që janë në dispozicion tek pjesa dërmuese e popullatës së Kosovës, gjithmonë duke iu referuar pasqyrave të tregut të komunikimeve elektronike, të publikuara nga ARKEP.

Por, a e ka vërejtur Qeveria e Kosovës këtë përparim në penetrimitë telefonisë dhe internetit mobil dhe mundësitë enorme që ofrojnë teknologjitë mobile?

Sa është angazhuar për t'i integruar këto teknologji në funksionet e njësive qeveritare?

Për të kuptuar këtë, më saktë për ta evidentuar gjendjen e shërbimeve elektronike të qasshme nga pajisjet mobile në sektorin publik, kemi bërë një hulumtim në të gjitha institucionet e nivelit qendror dhe lokal të Republikës së Kosovës.

Përmes komunikimit elektronik zyrtar është dërguar një formular në zyrat e IT-së të institucioneve të nivelit qendror dhe lokal dhe nga to është kërkuar të përgjigjen nëse institucioni përkatës ofron ndonjë shërbim mobil për qytetarë, biznese ose nëpunës dhe t'i listojnë emrat e këtyre shërbimeve. Pas pranimit të të gjitha përgjigjeve, kemi përzgjedhur ato institucione që kanë deklaruar se ofrojnë shërbime mobile dhe sërish janë kontaktuar IT-të e këtyre institucioneve të përzgjedhur për t'u informuar më shumë rreth sistemeve mobile të ofruar nga institucioni që i përkasin.

Në tabelën 3.4 janë listuar të gjitha shërbimet mobile që ofrohen nga institucionet e Republikës së Kosovës (IRK-të), të identifikuar përmes këtij hulumtimi.

Nr	Emri i shërbimit mobil qeveritar	Përshkrimi	Institucioni që e ofron shërbimin
1	Sistemi Mobil për Menaxhimin dhe Arkivimine Dokumenteve	Përdoret për krijimin, qarkullimin e dokumenteve, menaxhimin dhe arkivimin e tyre si dhe kthimin e përgjigjeve në një kërkesë zyrtare, e gjitha përmes pajisjeve mobile.	Agjencia e Shoqërisë së Informacionit

		Përmes këtij sistemi, përdoruesit kanë mundësi të bëjnë kërkesa të ndryshme në të gjitha institucionet e Republikës së Kosovës dhe kontrollojnë ecurinë tyre përderisa janë në lëvizje, duke shfrytëzuar telefonat mobilë.	
2	e-Learning	Përdoret për menaxhimin e mësimin në distancë, testeve, provimeve etj., në Akademinë e Kosovës për Siguri Publike.	Akademia e Kosovës për Siguri Publike
3	Ankesat online	Ky sistem u mundëson qytetarëve të raportojnë për ankesa të ndryshme përmes telefonit mobil. Qytetarët mund ta fotografojnë rastin dhe ta dërgojnë si dëshmi.	Komuna e Prishtinës

Tabela 3.4. Shërbimet mobile qeveritare në institucionet e Republikës së Kosovës

Të gjeturat e hulumtimit tregojnë se, ndonëse është mbresëlënëse angazhimi i qeverisë drejt digjitalizimit të shërbimeve publike në kuadër të programit të e-Qeverisjes, mundësitë mobile duket se ende nuk e kanë dhënë sinjalin e duhur tek Qeveria e Kosovës për të lëvizur drejt “m-Qeverisjes”. Në drejtim të shërbimeve mobile qeveritarët kanë bërë shumë pak përpjekje njësitë qeveritare. Vetëm tri institucione janë identifikuar të kenë marrë nismë për rrugëtimin m-Government.

Ndërkohë që deklarata “m-Qeverisja është e pashmangshme” e prof. Ibrahim Kushchus, hulumtues pionier në fushën e zhvillimit të qeverisjes mobile, për qeveritë e shumë vendeve të botës është bërë realitet dhe domosdoshmëri, veçanërisht për vendet në zhvillim. Edhe

Kosova duhet të orientohet drejt përqafimit të këtij realiteti, kjo për shkak të shkallës së lartë të depërtimit të telefonisë mobile dhe internetit mobil në vend.

3.7 Kostot e dështimit të e/mQeverisjes

Kur bën një investim çdo organizatë dëshiron të sigurohet që investimi të jetë i suksesshëm dhe sistemi të përmbushur qëllimet e organizatës (DeLone & McLean, 2016:4). Sigurisht që edhe për Agjencinë e Shoqërisë së Informacionit suksesi i sistemeve të zbatuara në kuadër të e-Qeverisjes dhe m-Qeverisjes është një aspekt i rëndësishëm.

Dukuria e dështimit të projekteve të e/mQeverisjes është dukuri më e shprehur në vendet në zhvillim/tranzicion dhe, nga ana tjetër, çmimi i dështimit është më i lartë në këto vende duke pasur për bazë ekonominë e pazhvilluar. Në Kosovë, si vend në zhvillim, do të vërehen më shumë pasojat e shpenzimeve në një sistem informacioni të dështuar në krahasim me vendet e zhvilluara.

Sipas Heeks, iniciativat për implementim të sistemeve të informacionit jo gjithmonë përfundojnë suksesshëm. Shumica e projekteve të IS dështojnë në një farë mënyre(Heeks,2002:5).

“Shembuj të suksesshëm të kompjuterizimit mund të gjenden, por historitë frustruese të sistemeve të cilat nuk arriten ta përmbushin premtimin e tyre fillestare janë më të shpeshta” (Avgerou & Walsham, 2000:1).

Iniciativat në sistemet e informacionit mund të bien në njërin nga tri kategoritë rezultateve:

- **Dështim total:** Iniciativa nuk është arritur të implementohet asnjëherë ose është implementuar, por është braktisur menjëherë(Heeks, 2002:2).

- **Dështim i pjesshëm:** Nuk është arritur qëllimi kryesor i iniciativës dhe/ose nuk arrihen rezultatet e dëshirueshme, ose kur iniciativa fillimisht arrin sukses, por dështon pas një viti e më shumë, dukuri që mund t'i prekë veçanërisht vendet në zhvillim(Heeks, 2002:2).
- **Suksesi:** Iniciativa do të jetë e suksesshme kur nuk përjetojmë rezultate të padëshirueshme dhe në të cilën janë arritur shumica e qëllimeve kryesore(Heeks, 2002:2).

Heeksi sukseset dhe dështimet e projekteve të e-Qeverisjes në vendet në zhvillim/tranzicion i shkallëzon si mëposhtë:

35% janë dështime totale

50% janë dështime të pjesshme

15% janë të suksesshme.

Dështimet e projekteve të e/m-Qeverisjes nuk shoqërohen vetëm me kosto financiare. Ato sjellin edhe shpenzime të tjera të cilat, për shumicën e praktikuesve, nuk janë shumë të njohura. Identifikohen gjashtë kategori të kostove të mundshme me rastin e dështimit të e-Qeverisjes:

1. **Kostot e drejtpërdrejta financiare:** Paratë e investuara në pajisje, konsulentë, programe të trajnimit etj.;
2. **Kostot financiare indirekte:** Paratë e investuara në kohën dhe mundin e shërbyesve civilë që janë të përfshirë në implementimin e e-Qeverisjes;
3. **Kostot e mundësive:** Mundësia që këto para të ishin shpenzuar në mënyrë më të mirë, nëse ato nuk do të ishin shpenzuar në këtë dështim;
4. **Kostot politike:** Humbja e “fytyrës” dhe imazhit për individët, organizatat dhe shtetet e përfshira në këtë dështim;

5. **Kostot e përfitimit:** Humbja e përfitimeve nëse projekti e-Qeverisje do të zbatohet suksesshëm;
6. **Kostot e ardhshme:** Dështimi i e-Qeverisjes, si një qasje për ndryshim, do ta shkaktonte humbjen e kredibilitetit dhe besimit në e-Qeverisje dhe do ta ulte moralin e palëve të interesuara duke rritur kështu pakënaqësinë e tyre dhe hapur rrugë për të kërkuar alternativa të tjera. Kështu që, dështimi i e-Qeverisjes do t'i rrisë barrierat në implementimin e projekteve e-Qeverisjes dhe m-Qeverisjes në të ardhmen (Heeks,2003:2).

Adoptimi dhe përdorimi i ulët i sistemeve të informacionit nga përdoruesit e synuar është barriera kryesore e implementimit të suksesshëm të IT-s dhe është identifikuar si faktori kryesor i “paradoksit të produktivitetit”(Venkatesh & Bala,2008:273). Në këtë fazë të hershme të qeverisjes mobile, hulumtimi i faktorëve që mund të ndikojnë në pranimin dhe adoptimin e shërbimeve mobile nga popullata e Kosovës është në kohë dhe i domosdoshëm për Qeverinë e Kosovës. Ky hulumtim është i pari i këtij lloji në Kosovë përmes të cilit vlerësohen faktorët që mund të ndikojnë në gatishmërinë e nëpunësve civilë për ta pranuar dhe adoptuar sistemet mobil qeveritar(në rastin tonë mSMAD).

3.8 Përshkrimi i mSMAD

Sistemi Mobil për Menaxhimin dhe Arkivimin e Dokumenteve (mSMAD) është ndër iniciativat e para të Qeverisë së Kosovës për t'i shfrytëzuar kanalet mobile për ofrimin e shërbimeve elektronike qeveritare, për t'i bërë të qasshme ato për qytetarët kudo që janë, edhe në zonat më të largëta rurale.

I përshtatur për nevojat unike të institucioneve të Republikës së Kosovës, mSMAD ka për qëllim kryesor ta mundësojë krijimin dhe qarkullimin e kërkesave zyrtare (të referuar si dokument zyrtar/lëndë) në mënyrë elektronike si dhe ruajtjen e tyre në një arkiv qendror dhe të unifikuar nga ku mund të kërkohet dhe gjendet dokumenti i arkivuar kurdo që duhet. Kjo, në rend të parë, për të mundësuar komunikim më efikas mes njësive qeveritare dhe qytetarëve të Kosovës dhe për të pasur një arkiv shtetëror të centralizuar për ruajtjen dokumenteve.

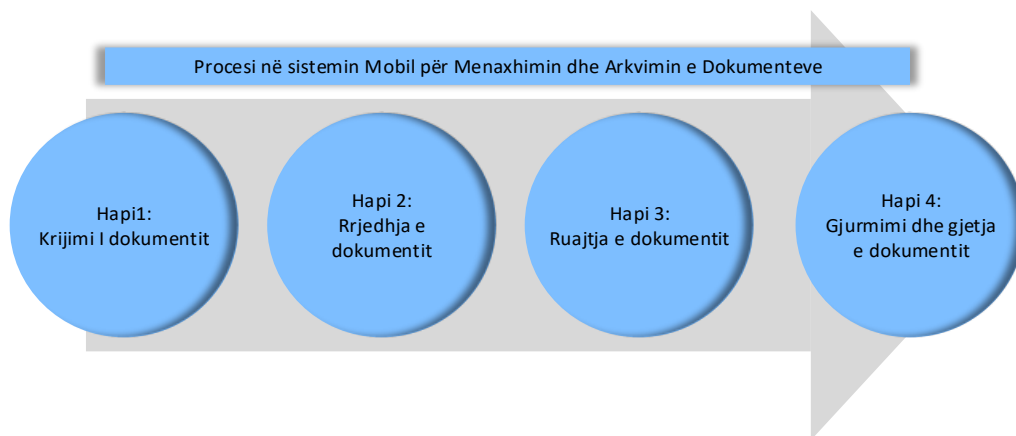


Fig. 3.7. Procesi i rrjedhjes së dokumentit në mSMAD

Ky sistem mundëson krijimin e kërkesave zyrtare, qarkullimin, menaxhimin, organizimin dhe arkivimin e tyre si dhe kthimin e përgjigjeve në lidhje me vendimin e marrë ndaj kërkesës, e gjitha përmes pajisjeve mobile.

Përmes këtij sistemi, qytetarët, bizneset dhe punonjësit qeveritarë kanë mundësi të iniciojnë kërkesa të ndryshme në drejtim të të gjitha institucioneve të Republikës së Kosovës dhe kontrollojnë ecurinë e tyre on-line përderisa janë në lëvizje, duke shfrytëzuar telefonat mobilë.

Shqyrtuesit e kërkesave mund të përgjigjen në kërkesa të qytetarëve/zyrtarëve edhe nëse ndodhen jashtë zyrës dhe përderisa janë në lëvizje, duke shfrytëzuar pajisjen mobile për qasje në sistem. Pra, qasja në sistem mund të bëhet kudo dhe kurdo, edhe kur përdoruesi është në lëvizje. Ky mobilitet, përveçse ndikon në minimizim të kohës së përgjigjes, zvogëlim të shpenzimeve, rritje të produktivitetit dhe efikasitetit në punë, ndikon edhe në rritjen e komunikimit dhe të bashkëpunimit me qytetarë dhe ndërmjet njësive qeveritare.

Përveç funksionit kryesor, mSMAD për secilin zyrtar qeveritar që ka qasje në sistem krijon një arkiv individual. Në këtë hapësirë të rezervuar, nëpunësit mund të ruajnë dokumente të rëndësishme individuale dhe të dhëna të të gjitha tipave (audio, video etj.), të qasen në to dhe t'i shkarkojnë në telefonat e tyre mobilë kurdo që kanë nevojë. Gjithashtu, ata mund ta autorizojnë qasjen në këto dokumente për cilindo nëpunës tjetër - përdorues të mSMAD-it.

3.8.1 Veçoritë kryesore të mSMAD

Sistemi Mobil për Menaxhimin dhe Arkivimin e Dokumenteve ofron këto mundësi kryesore:

1. Krijimin e një kërkesë të re (draftimi, rishikimi dhe finalizimi) në mënyrë elektronike;
2. Kontrollimin dhe dhënie statusi një kërkesë (aprovuar, refuzuar, realizuar, deleguar, përgjigjeje e pjesshme, plotëso me informatë etj.);
3. Qarkullimin e kërkesës/dokumentit (Workflow);

4. Mbikëqyrjen, kontrollimin dhe monitorimin on-line të qarkullimit të kërkesës/dokumentit brenda organizatës dhe jashtë saj, përderisa përdoruesi është në lëvizje (historia e kërkesës/dokumentit);
5. Ruajtjen dhe arkivimin e centralizuar të kërkesave/dokumenteve;
6. Indeksimin/kërkimin dhe gjetjen e kërkesave/dokumenteve;
7. Importimin/eksportimin e të dhënave nga sistemi;
8. Mbrojtjen e të dhënave dhe dokumenteve nga qasja e paautorizuar (siguria dhe enkriptimi, menaxhimi i përdoruesve dhe roleve);
9. Njoftimin me e-mail;
10. Ndarjen e dokumentit me përdoruesit e tjerë (autorizimi);
11. Raportime të ndryshme;
12. Ngarkimi (upload) dhe ruajtja e fajllave të tipave të ndryshëm;
13. Ruajtjen e një kopje rezervë (backup) të dokumenteve dhe të dhënave për rikuperim në rast nevojë.

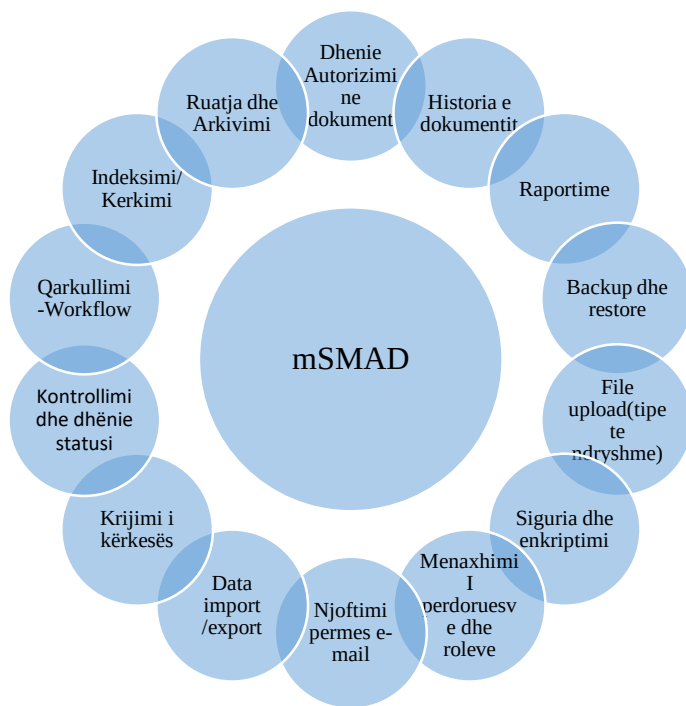


Fig. 3.8. Veçoritë kryesore të mSMAD

3.8.2 Teknologjia e zhvillimit dhe ndërveprimi

Sistemi Mobil për Menaxhimin dhe Arkivimin e Dokumenteve përbëhet nga tri pjesë kryesore:

- Aplikacioni
- Baza e të dhënave
- Pajisjet për skanim të dokumenteve (HP Digital Sender A4; HP Scanjet 9000 A3 dhe pajisje A0).

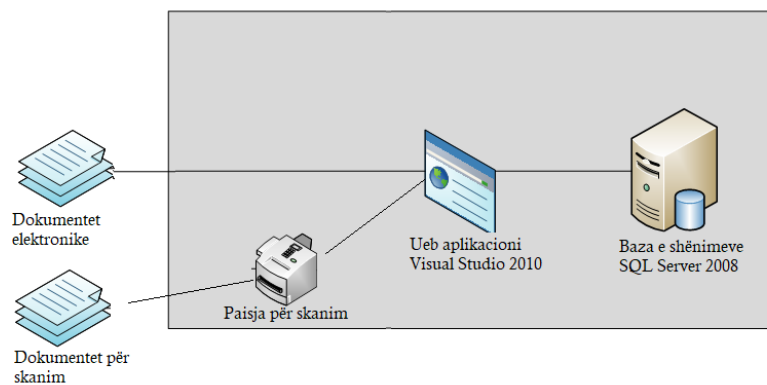


Fig. 3.9. Teknologjia e zhvillimit të mSMAD dhe pajisjet për skanim të dokumenteve

Aplikacioni është i programuar në teknologjinë ASP.NET dhe i zhvilluar me veglën MS Visual Studio 2010. I shkruar në gjuhën programuese MS Visual C# në platformën zhvilluese .NET Framework 4.5. Aplikacioni është i përshtatur për pajisjet mobile dhe është i ndërtuar në dy pjesë: 1) Pjesa për qytetarë, që mund të qaset nga interneti; dhe 2) Pjesa për zyrtarët qeveritarë, që mund të qaset vetëm nga intraneti qeveritar.

Baza e të dhënave është punuar me SQL (Structured Query Language), duke përdorur si program RDBMS¹⁰ teknologjinë: Microsoft SQL Server 2008. Me strukturë unike dhe rregulla strikte sigurie, baza e të dhënave ka të kontrolluar dhe të limituar qasjen vetëm për personat e autorizuar.

Për ta shmangur redudancën dhe dyfishimin e informacionit brenda sistemeve elektronike qeveritare si dhe vjetërsinë e informacionit, mSMAD shfrytëzon të dhëna që ruhen në sisteme të tjera duke ndër vepruar me këto sisteme.

Aktualisht komunikimi bëhet me katër sistemet e mëposhtme:

¹⁰RDBMS (Relational DataBase Management System) = Sistem për menaxhimin e bazave të të dhënave relacionale.

- Komunikimi i mSMAD me Sistemin për Menaxhimin e Informatave të Burimeve Njerëzore (SMIBNJ): përmes këtij komunikimi mSMAD lexon nga SMIBNJ të dhënat për nëpunësit (të dhënat personale, të dhënat për kontratat e punës, adresat dhe kontaktet e nëpunësve) dhe të dhënat për strukturat organizative të institucioneve qeveritare;
- Komunikimi i mSMAD me Sistemin e Gjendjes Civile (GjC): përmes këtij komunikimi mSMAD verifikon në GjC të dhënat e qytetarëve në rastin kur ata nisin procedurën për ta krijuar llogarinë për qasje në mSMAD;
- Komunikimi i mSMAD me Active Direktori (AD): përmes këtij komunikimi mSMAD verifikon në AD të dhënat për përdoruesin dhe fjalëkalimin e zyrtarit qeveritar, në momentin kur ai provon të qaset në sistem;
- Komunikimi i mSMAD me Sistemin e Email: përmes këtij komunikimi mSMAD dërgon e-mail automatike informuese në llogaritë elektronike të përdoruesve të sistemit, kur ata përfshihen në procedimin e një kërkesë (në rolin e shqyrtuesit ose vetëm janë të njoftuar).

3.8.3 Qasja në sistem

mSMAD është i qasshëm përmes dy linçeve: linku 1:<https://smaed-online.rks-gov.net/> të zhvendosë në pjesën e aplikacionit të dedikuar për qytetarë dhe është i qasshëm nga interneti, Ndërsa, liku 2:<https://smaed.rks-gov.net/> mund të qaset vetëm brenda zonës së intranetit dhe përdoruesin e zhvendos tek pjesa e aplikacionit të dedikuar për zyrtarët qeveritarë.

Cilado nga këto dy adresa që të zgjidhet, mSMAD i përgjigjet browser-it përkatës dhe paraqet formën për identifikim, ku përdoruesi duhet të identifikohet duke shënuar kredencialet për qasje: emrin e përdoruesit dhe fjalëkalimin.

Vetëm përdoruesit e verifikuar mund të kenë autorizim për t'i shfrytëzuar shërbimet e mSMAD. Si rrjedhojë, përdoruesi duhet të jetë i regjistruar në sistem, i autentifikuar dhe i autorizuar për të pasur qasje në funksione të caktuara të sistemit. Shih fig. 3.10.

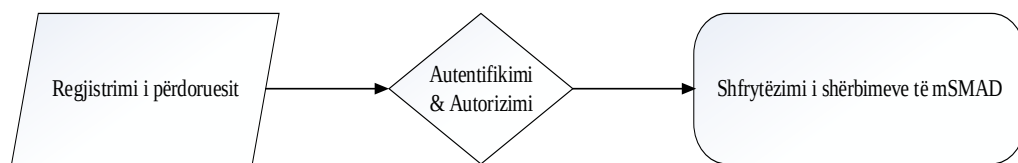


Fig. 3.10. Qasja në mSMAD

Në mSMAD janë dy kategori të përdoruesve (nëpunës dhe qytetarë), për të cilët ndiqet procedurë e ndryshme e regjistrimit dhe autentifikimit.

Përdoruesi “Nëpunësi” qaset në sistem përmes llogarisë që e ka të krijuar në Active Directory (AD), pa ndjekur ndonjë procedurë paraprake regjistrimi në mSMAD, ndërsa verifikimi i vlefshmërisë së të dhënave për qasje bëhet përmes AD.

Sa i përket përdoruesit “Qytetari”, që të mund t'i shfrytëzojë shërbimet që ofron mSMAD, ai paraprakisht duhet të regjistrohet në sistem. Procedura e regjistrimit iniciohet nga qytetari, ndërsa procesi i regjistrimit kalon nëpër dy pika kontrolli për verifikim të të dhënave, për t'u siguruar se identiteti digjital i deklaruar në aplikim është në përputhje të plotë me identitetin real të qytetarit. Verifikimi i parë i të dhënave bëhet nga regjistri i gjendjes civile, kurse verifikimi i dytë bëhet nga administratori i mSMAD (procedura e regjistrimit në mSMAD për qytetarët është përshkruar në njësinë 3.8.7).

Pas verifikimit të suksesshëm, shënimet e përdoruesit regjistrohen në bazën e të dhënave dhe mund të shfrytëzohen për qasje në sistem, me ç'rast autentifikimi i qasjes bëhet në SQL. Kredencialet (përdoruesi dhe fjalëkalimi) zgjidhen nga qytetari, duke respektuar rregullat e vendosura në aplikacion për fjalëkalime të forta.

Përdoruesi i autentifikuar qaset në shërbime të caktuara të sistemit në përputhje me të drejtat e ndara dhe autorizimet që i janë definuar.

3.8.4 Cikli jetësor i zhvillimit të mSMAD

Procesi i zhvillimit të mSMAD ka rrjedhë nëpër katër fazat e SDLC¹¹.

1. Planifikimi
2. Analiza
3. Dizajni
4. Implementimi (zhvillimi, testimi dhe mirëmbajtja)

Zhvillimi i softuerit është bërë sipas Modelit Waterfall duke evoluar përgjatë rafinimeve graduale, i dhënë në fig. 3.11.

¹¹ SDLC(The Systems Development Life Cycle) = Cikli jetësor i zhvillimit të sistemeve

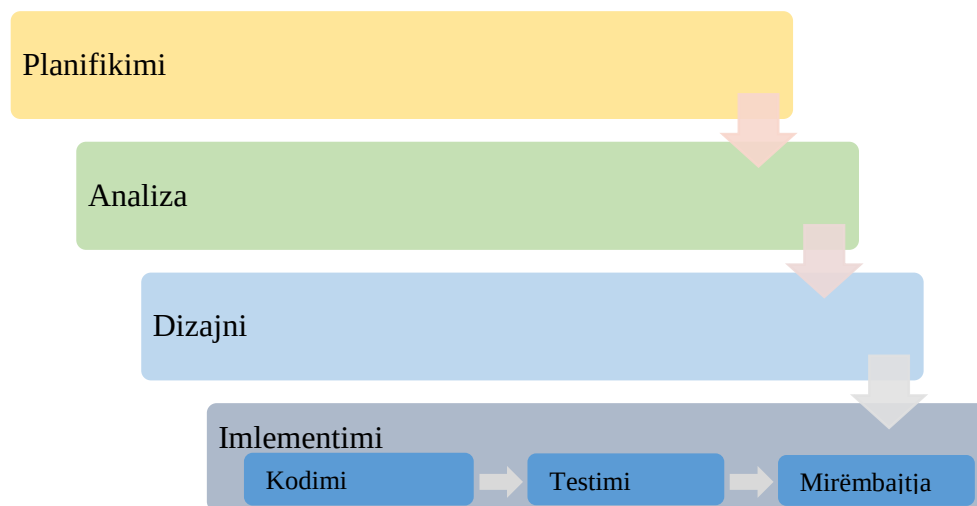


Fig. 3.11. SDLC, Waterfall Model i zhvillimit të mSMAD

Faza e planifikimit: Gjatë fazës së planifikimit fillimisht është bërë një analizë e fizibilitetit për përcaktimin e vlerave biznesore të sistemit dhe kthimit në investime. Pas kësaj analize të bërë nga Agjencia e Shoqërisë së Informacionit (AShI), Ministria e Administratës Publike ka kontraktuar kompaninë DataProgNet nga Kosova për realizmin e këtij sistemi. Për ta ndjekur ecurinë e punës dhe arritjen e objektivave si dhe për ta bërë bashkërendimin e aktiviteteve ndërmjet kompanisë dhe institucioneve të Kosovës, AShI krijoi grupin prej pesë anëtarëve, të gjithë nëpunës të AShI-së, të cilët do ta menaxhonin zhvillimin e këtij projekti. Unë kisha fatin të isha udhëheqëse e këtij grupi që, së bashku me anëtarët e tjerë dhe në bashkëpunim të ngushtë me kompaninë, kemi rrugëtuar bashkërisht në të gjitha proceset e realizmit të sistemit, përjashtuar këtu vetëm kodimin e softuerit i cili është bërë ekskluzivisht nga ekipi programues i kompanisë së kontraktuar.

Në vijim të fazës së planifikimit janë ndërtuar planet e mëposhtme:

- Planet e punës së projektit, si:
 - Work Breakdown Structure (WBS) - thyerja e projektit në komponentë individuale në formë hierarkie;

- Planifikimi i projektit (përcaktimi i aktiviteteve, ndërlidhja e tyre dhe afati kohor i realizimit);
- Plani i personelit - përcaktimi i roleve dhe ndarja e përgjegjësive ndërmjet stafit të kompanisë dhe anëtarëve nga AShI-ja;
- Plani i buxhetit të projektit - përcaktimi i pikave të kontrollit të progresit të arritur dhe realizmi i pagesave nga ana e ministrisë për punën e realizuar.
- Planet për kontrollimin e projektit, si:
 - Plani i komunikimit - përcaktimi i mënyrës së komunikimit, përgjegjësitë në komunikim, formatet që do të përdoren gjatë komunikimit (prezantimeve) etj.;
 - Plani për menaxhimin e rrezikut - përcaktimi i probabilitetit të paraqitjes, ndikimi i tyre në projekt, strategjitë për trajtimin e tyre etj.;
 - Plani për menaxhimin e kualitetit; dhe
 - Plani për menaxhimin e ndryshimeve.

Faza e analizës: Në fillim të kësaj faze është bërë identifikimi dhe analizimi i sistemeve ekzistuese për menaxhimin dhe arkivimin e dokumenteve në institucionet e Republikës së Kosovës si dhe është grumbulluar dhe analizuar legjislacioni ekzistues që ndërlidhet me menaxhimin dhe arkivimin e lëndës.

Pas kësaj është bërë identifikimi dhe analiza e kërkesave biznesore që duhet t'i përmbushë sistemi i ri. Grumbullimi i kërkesave është bërë duke përdorur teknika të ndryshme, si: intervista individuale dhe intervista në grup me zyrtarët potencialisht të përfshirë në procesin e inicimit, kontrollimit/shqyrtimit dhe arkivimit të një lënde (si: zyrtarë të zyrave të pritjes, arkivistë, zyrtarë përgjegjës për inicim dhe shqyrtim të lëndëve dhe asistent administrativë).

Gjithashtu, është përdorur teknika JAD¹² si dhe është ndërtuar një prototip i sistemit i cili është prezantuar para grupit punues gjatë takimeve të punës.

Pas përcaktimit të kërkesave është bërë një përshkrim jo shumë i hollësishëm i të gjitha kërkesave duke i vendosur ato sipas prioritetit dhe duke mos lënë hapësirë për dy kuptueshmëri.

Procesi i përcaktimit të kërkesave ka kaluar nëpër hapat e përshkruar më poshtë, fig.3.1.

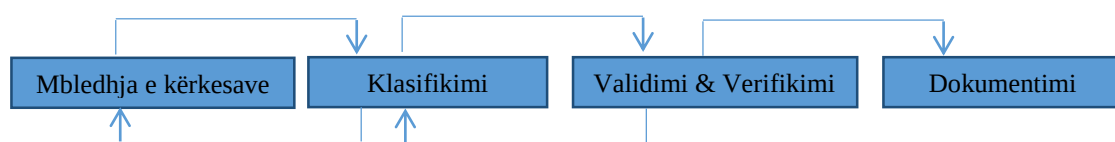


Fig. 3.12. Aktivitetet për përcaktimin e kërkesave

Mbledhja e kërkesave: identifikimi dhe grumbullimi i kërkesave përmes teknikave të lartpërmendura;

Klasifikimi: vendosja e prioritetit të kërkesave dhe negocimi i kërkesave që ishin në konflikt;

Validimi: kontrollimi nëse janë specifikuar kërkesat e duhura;

Verifikimi: vërtetimi se a është specifikuar kërkesa në mënyrë të duhur;

Dokumentimi: përshkrimi abstrakt dhe gjeneral i të gjitha kërkesave dhe përfshirja e prioritetit të kërkesave.

Faza e dizajnit: Në këtë fazë është përcaktuar se si do të veprojë sistemi, në aspektin e harduerit, softuerit dhe infrastrukturës së rrjetit; ndërfaqen (ang.user interface) e përdoruesit, format, raportet që do të përdoren, programet specifike, bazat e të dhënave dhe fajllat që do të jenë të nevojshëm.

¹² JAD- Joint Application Development

Faza e implementimit: Gjatë fazës së implementimit është bërë ndërtimi i sistemit (zhvillimi i kodit) si dhe testimi i tij për t'u siguruar që ai funksionon ashtu siç është dizajnuar. Sistemi i zhvilluar është i vendosur në serverët e AShI-së dhe i integruar në mjedisin aktual të punës. Përgatitja e ambientit ku operon sistemi është bërë nga stafi përgjegjës i AShI-së, kurse instalimi dhe konfigurimi i sistemit është bërë nga kompania.

Pas testimit është filluar shtrirja e sistemit. Shtrirja e sistemit është planifikuar të bëhet në faza, sipas kategorive të ndryshme të përdoruesve.

Në fazën e parë janë trajnuar 603 zyrtarë qeveritarë (zyrtarët e IT-së, arkivistët dhe zyrtarët protokolues të IRK-ve dhe të gjithë zyrtarët e Ministrisë së Administratës Publike) dhe sistemi është vënë në dispozicion për përdorim vetëm nga këta përdorues. Pas realizimit të trajnimeve është bërë anketimi në lidhje me adoptimin e mSMAD nga nëpunësit qeveritarë, për qëllim të këtij hulumtimi.

Zgjerimi i sistemit për pjesën tjetër të shërbyesve civilë do të bëhet pasi të akomodohen kërkesat për rafinim të funksionalitetit të sistemit, të identifikuara gjatë fazës së parë. Kur të përfundohet zgjerimi i sistemit brenda institucioneve qeveritare dhe vetëm pasi që nëpunësit shtetërorë do të familjarizohen me përdorimin e sistemit, sistemi do të vihet në dispozicion për të gjithë qytetarët e Republikës së Kosovës.

3.8.5 Modelimi i Sistemit.

Për ta vizualizuar strukturën dhe sjelljen e sistemit për menaxhimin dhe arkivimin e dokumenteve, ne kemi krijuar diagrame duke përdorur elementet grafike dhe rregulla të

gjuhës UML¹³. Disa nga këto diagrame të cilat paraqesin pamjet e sistemit nga aspekte të ndryshme janë prezantuar në vijim të këtij kapitulli, si: Use Case diagramet, diagramet e aktiviteteve dhe sekuenca diagramet.

Këtu është prezantuar edhe dizajni i bazës së të dhënave përmes E-R diagramit dhe arkitektura teknike e mSMAD, ndërsa për Use Cases më kryesoret dhe më kompleks është bërë përshkrimi i plotë i tyre.

Platforma që është përdorur për modelim vizual është StarUML. Përmes kësaj platforme kemi ndërtuar Use Case diagramet, sekuenca diagramet dhe E-R diagramin.

Kurse Microsoft Vision 2016 është shfrytëzuar për t'i ndërtuar diagramet e aktiviteteve dhe arkitekturën teknike të mSMAD.

3.8.6 Use Cases Diagramet.

mSMAD është i dizajnuar të përdoret nga të gjithë nëpunësit qeveritarë dhe qytetarët e Republikës së Kosovës. Nëpunësit qeveritarë kanë role të ndara në sistem me privilegje të ndryshme, varësisht nga detyrat e punës dhe përgjegjësitë. Në sistem kemi të përcaktuar pesë grupe të përdoruesve:

1. Qytetari
2. Zyrtari qeveritar
3. Zyrtari protokollues
4. Arkivisti
5. Administratori.

¹³UML- Unified Modeling Language

Secili grup i përdoruesve kryen aktivitete të ndryshme gjatë ndërveprimit me sistemin. Përmes Use Case diagrameve është bërë një përshkrim vizual i veprimeve (Use Cases) që kryejnë aktorët (përdoruesit ose sistemet) e ndryshëm me ndihmën e mSMAD dhe relacionet ndërmjet tyre. Për shkak të kompleksitetit të sistemit dhe për të sjellë qartësi dhe lexueshmëri më të mirë, mSMAD është prezantuar përmes katër Use Cases diagrame:

1. Use Case diagrami: Qytetari dhe administratori, në të cilin diagram prezantohen grup funksionesh që kryhen nga qytetari dhe administratori i sistemit, fig. 3.13;
2. Use Case diagrami: Zyrtari qeveritar, në të cilin diagram prezantohen funksionet që kryhen nga cilido zyrtar qeveritar, fig. 3.14;
3. Use Case diagrami: zyrtari protokollues në të cilin diagram prezantohen funksionet që kryhen nga zyrtari i zyrës së pritjes së institucionit, fig. 3.15;
4. Use Case diagrami: arkivisti, në të cilin diagram prezantohen funksionet që kryhen nga zyrtari i arkivit të institucionit, fig. 3.16.

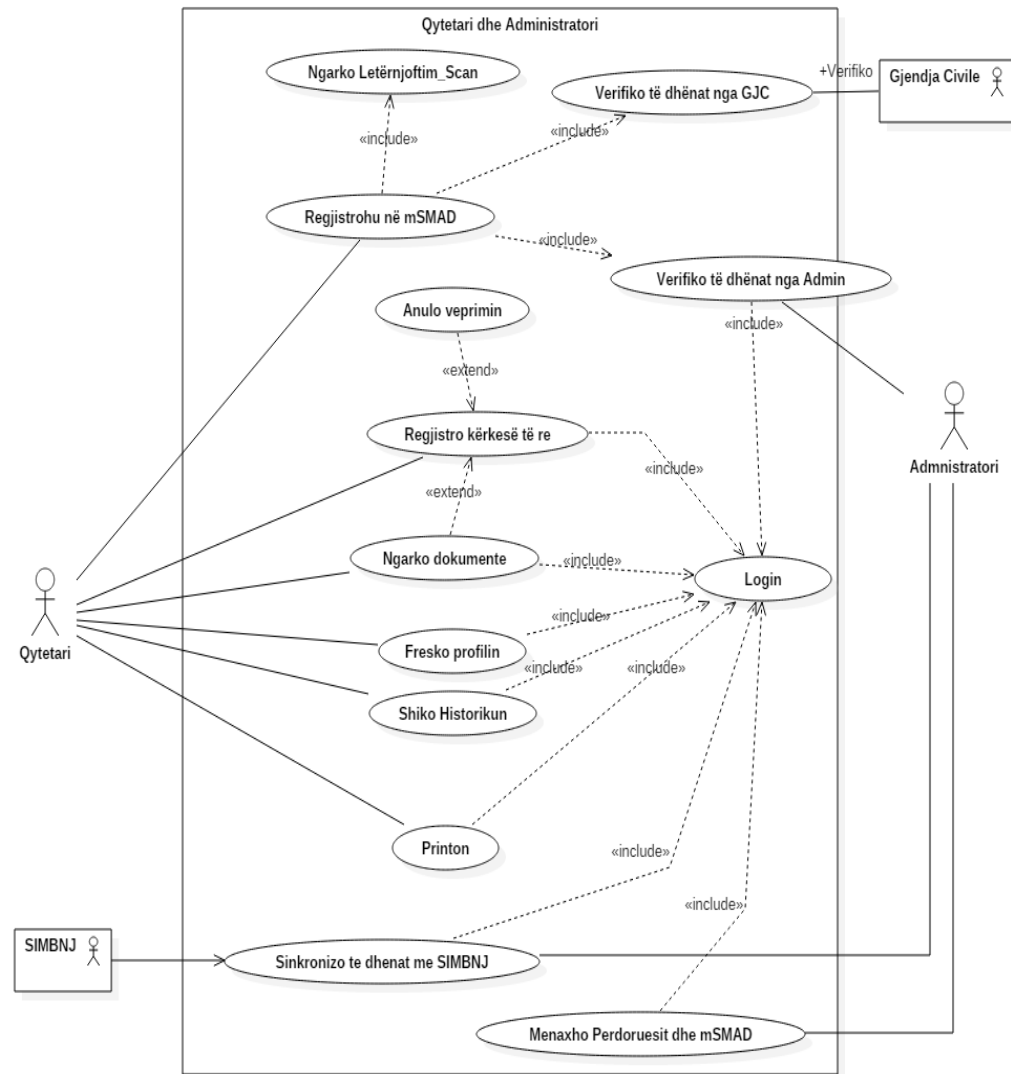


Fig. 3.13. UseCase diagrami: Qytetari dhe administratori

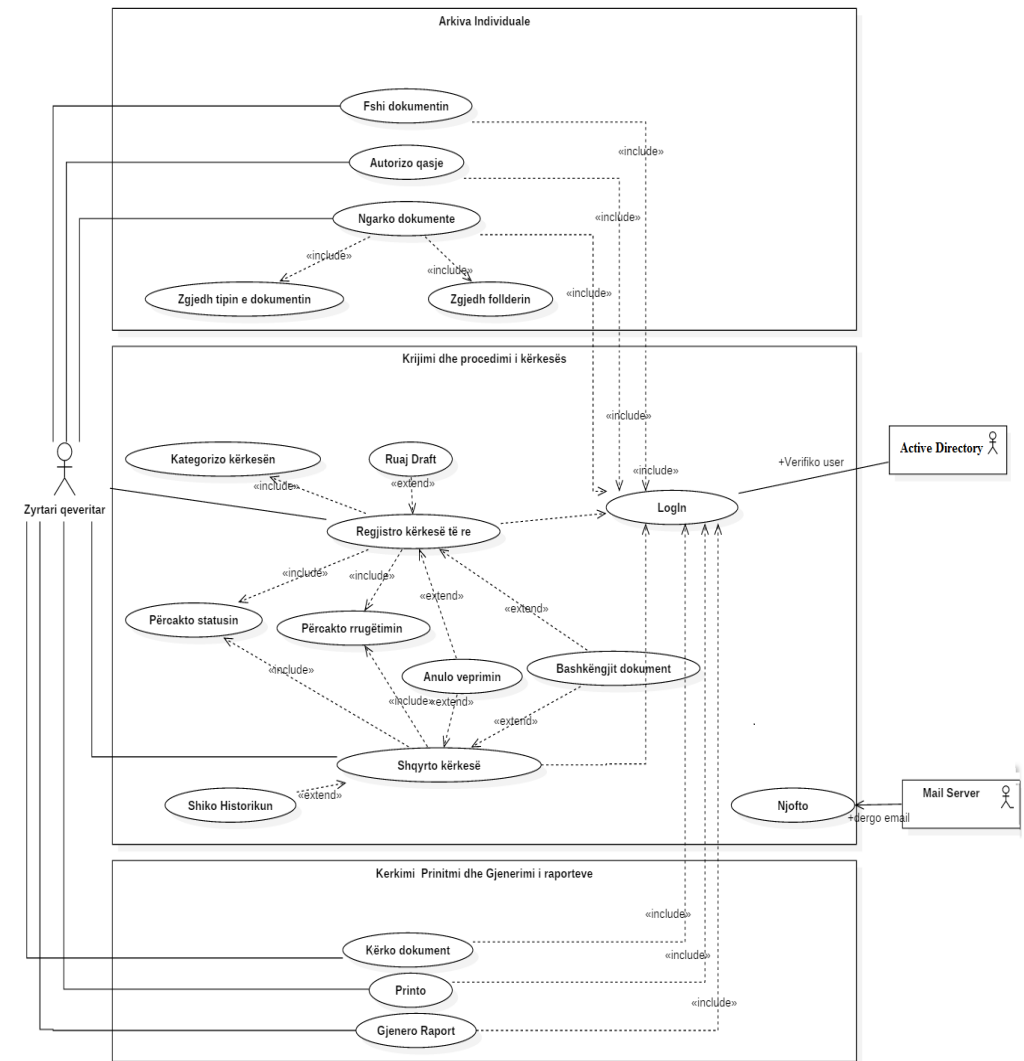


Fig 3.14.UseCase diagrami: Zyrtari qeveritar

UseCase diagrami: Zyrtari protokollues

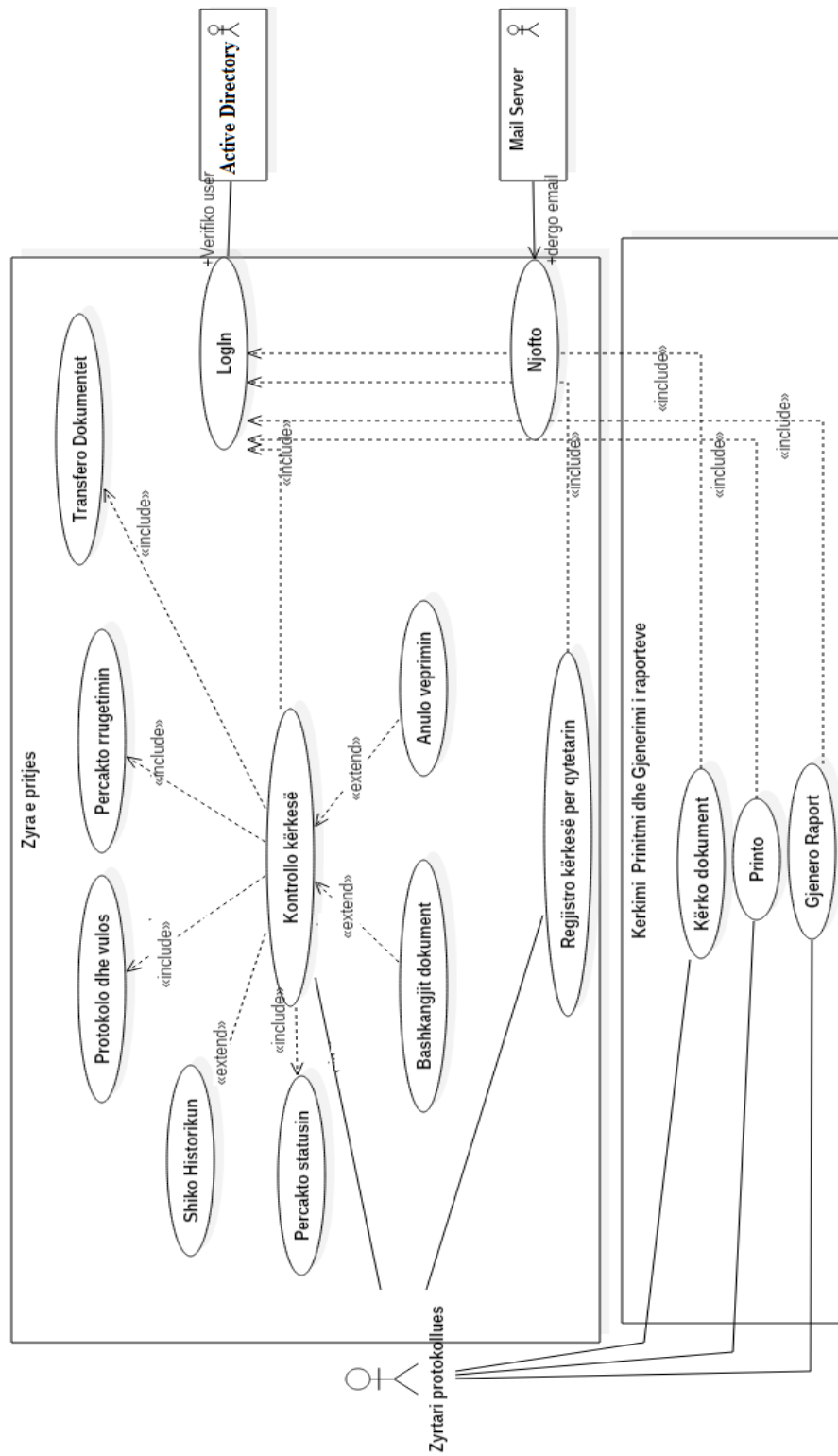


Fig. 3.15. UseCase diagrami: Zyrtari protokollues

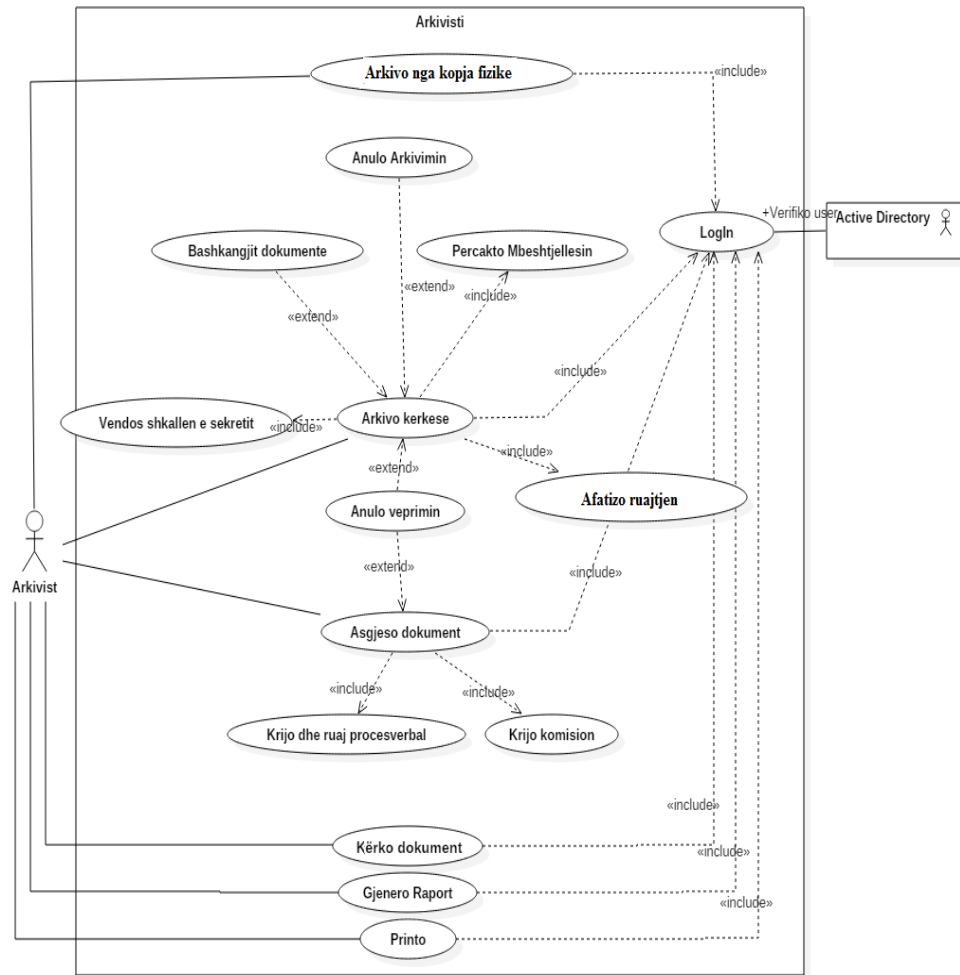


Fig. 3.16. UseCase diagrami: Arkivisti

3.8.7 Përshkrimi i Use Case.

Për disa nga Use Cases më kryesoret dhe më komplekset të prezantuar në Use Case diagramet e mësipërme është dhënë përshkrimi i sjelljes së definuar në këta Use Cases.

Use Cases të cilët i kemi përshkruar në vijim janë:

1. Regjistrohu në mSMAD
2. Regjistro kërkesë të re (nga qytetari)
3. Regjistro kërkesë të re (nga zyrtari qeveritar)
4. Shqyrto kërkesë (nga zyrtari qeveritar)
5. Kontrolllo kërkesën (nga zyrtari protokollues), dhe
6. Arkivo kërkesë/lëndë (nga zyrtari i arkivit).

Emri i Use Case	Regjistrohu në mSMAD
Përshkrimi	Ky Use Case përshkruan procedurën e regjistrimit të një përdoruesi të ri në mSMAD, i cili është qytetar i Republikës së Kosovës, por që nuk është punonjës në institucionet qeveritare. Procedura e regjistrimit kalon nëpër tri faza: 1. Qytetari plotëson formën për regjistrim; 2. Verifikimi i identitetit të qytetarit nga sistemi i gjendjes civile; 3. Verifikimi i të dhënave nga administratori i sistemit duke i krahasuar me të dhënat me kopjen e skanuar të dokumentin identifikues (letërnjoftimi) dhe aktivizimi i llogarisë.

	Nëse qytetari nuk është rezident i Republikës së Kosovës, ose verifikimi dështon, qytetari duhet të dërgojë një kopje të letërnjoftimit të noterizuar, por paraprakisht duhet ta zgjedhë procedurën e shkurtër të aplikimit që injoron fazën për verifikim nga gjendja civile.
Aktori primar	Qytetari
Aktorët sekondarë	Administratori, Sistemi i Gjendjes Civile
Parakushtet	Qytetari duhet të ketë qasje në internet fiks ose mobil Të jetë qytetar i Republikës së Kosovës, i regjistruar në regjistrin e gjendjes civile Komunikimi mSMAD dhe Sistemi i Gjendjes Civile të jetë funksional
Pas kushtet	Qytetarit i krijohet qasja me sukses dhe në e-mail pranon konfirmimin për aktivizim të qasjes
Rrjedhja bazike	1. Qytetari hap formularin për regjistrim në mSMAD; 2. Qytetari plotëson të dhënat për numrin personal, emrin dhe mbiemrin dhe i dërgon për verifikim; 3. Sistemi krahason dhe verifikon të dhënat e plotësuara nga qytetari me të dhënat në sistemin e gjendjes civile. Të dhënat janë të sakta. <i>[Alt 1: Të dhënat nuk përputhen];</i>

	4. Sistemi plotëson fushat e tjera në formularin për regjistrim duke i thirrur ato nga sistemi i gjendjes civile, si: datëlindja dhe komuna); 5. Qytetari vendos të dhënat për e-mail, përdorues dhe fjalëkalim në formularin për regjistrim; 6. Sistemi kontrollon përputhjen ndërmjet fushave “Fjalëkalimi” dhe “Konfirmo fjalëkalimin” si dhe korrektësinë e fortësisë së fjalëkalimit <i>[Alt 2: Fjalëkalim i dobët dhe/ose mospërputhje];</i> 7. Qytetari bashkëngjit një kopje të letërnjoftimit të skanuar dhe zgjedh për ta dërguar kërkesën për krijimin e llogarisë; 8. Sistemi kontrollon për plotësimin e fushave mandatorë në formularin për regjistrim <i>[Alt 3: Fusha mandatore të paplotësuara];</i> 9. Sistemi kontrollon nëse përdoruesi me numër të dhënë personal është i regjistruar në sistem <i>[Alt. 4: Përdoruesi me numër të njëjtë personal ekziston në sistem];</i> 10. Sistemi shfaq mesazhin “Të dhënat janë dërguar me sukses”; 11. Administratori i sistemit pranon kërkesën për krijim të llogarisë për qasje;
--	--

	12. Administratori krahason të dhënat në formularin për regjistrim me të dhënat në kopjen e skanuar të dokumentit identifikues, të bashkangjitur në aplikim. <i>[Alt 5: Të dhënat nuk përputhen me ato në dok_scan];</i> 13. Administratori aktivizon qasjen në sistem për qytetarin; 14. Sistemi i dërgon një e-mail njoftimi qytetarit në lidhje me llogarinë e krijuar.
Rrjedhja alternative	Alt 1: Të dhënat nuk përputhen 3.1. Sistemi shfaq mesazhin se të dhënat nuk janë të sakta (rrjedhja kthehet në hapin 2) Alt 2: Fjalëkalim i dobët dhe/ose mospërputhje 6.1 Sistemi shfaq mesazhin e gabimit (rrjedhja kthehet në hapin 5) Alt 3: Fusha mandatore të paplotësuara 8.1 Sistemi hijezon fushat e zbrazëta e që janë obligative për t'u plotësuar (rrjedhja kthehet në hapin 5) Alt. 4: Përdoruesi me numër të njëjtë personal ekziston në sistem 9.1 Sistemi shfaq mesazhin “Përdoruesi me numër të njëjtë personal ekziston në sistem” (rrjedhja kthehet në hapin 2) Alt 5: Të dhënat nuk përputhen me ato në dok_scan

	12.1 Administratori anulon kërkesën për krijim të llogarisë për qasje. 13.3 Sistemi i dërgon një e-mail njoftimi qytetarit në lidhje me refuzimin e regjistrimit të e qasjes në mSAD.
Zgjerimi i Use Case	Use Case “Regjistrohu në mSMAD” përmban sjelljet e definuara edhe në dy Use Case të tjerë si: “Verifiko të dhënat nga GjC” dhe “Verifiko të dhënat nga Admin”. Relacioni ndërmjet këtyre use caseve është “include”, që do të thotë se këta dy use case janë pjesë e Use Case burimor (regjistrohu në mSMAD).

Tabela 3.5. Përshkrimi i UseCase: Regjistrohu në mSMAD

Emri i Use Case	Regjistro kërkesë të re (nga qytetari)
Përshkrimi	Ky Use Case përshkruan skenarin e regjistrimit të një kërkesë të re nga ana e qytetarit dhe dërgimin e saj për kontrollim në zyrën e pritjes të institucionit përkatës
Aktori primar	Qytetari
Parakushtet	Qytetari duhet të jetë i autentifikuar dhe autorizuar nga sistemi Forma e kërkesës duhet të jetë e digjitalizuar në sistem
Pas kushtet	Kërkesa është regjistruar me sukses dhe është e vendosur në listën e pritjes së kërkesave për kontrollim nga institucioni përkatës

	Në llogarinë e qytetarit, kërkesa e regjistruar shfaqet tek lista e kërkesave të dërguara, si dhe krijohet historiku i kërkesës që do të azhurnohet pas çdo veprimi të ndërmarrë gjatë procedimit të saj
Rrjedhja bazike	1. Qytetari hap faqen për regjistrim të një kërkesë të re; 2. Në faqen për regjistrim, qytetari zgjedh institucionin ku dëshiron ta drejtojë kërkesën; 3. Sistemi shfaq listën e kërkesave që mund t'i drejtohen institucionit të zgjedhur; 4. Qytetari zgjedh llojin e kërkesës nga kjo listë; 5. Sistemi shfaq formën elektronike të kërkesës me të dhënat e plotësuar për identitetin e kërkuarit (qytetarit); 6. Qytetari plotëson kërkesën me të dhëna specifike; 7. Nëse aplikohet: Qytetari zgjedh dokumentet që do ta shoqërojnë kërkesën, nga lista e dokumenteve të ngarkuara me herët në llogarinë e përdoruesit <i>[Alt 1: Dokumenti nuk ndodhet në listën e dokumenteve të ngarkuara]</i>; 8. Qytetari zgjedh për ta dërguar kërkesën; 9. Sistemi kontrollon për plotësimin e fushave mandatorë në kërkesë <i>[Alt 2: Fusha mandatore të paplotësuar]</i>;

	10. Sistemi shfaq dritaren dialoguese për të marrë konfirmim nga qytetari nëse është i sigurt se dëshiron ta përfundojë veprimin e dërgimit të kërkesës; 11. Qytetari zgjedh opsionin “PO” [Alt 3: Qytetari zgjedh opsionin “JO” ose “ANULO VEPRIMIN”]; 12. Sistemi shfaq kërkesën e regjistruar në listën e kërkesave të dërguara dhe krijon historinë e kërkesës.
Rrjedhja alternative	Alt 1: Dokumenti nuk ndodhet në listën e dokumenteve të ngarkuara 7.1 Qytetari skanon dhe ngarkon dokumentet që do ta shoqërojnë kërkesën (rrjedhja kthehet në hapin 6) Alt 2: Fusha mandatore të paplotësuara 9.1 Sistemi hijezon fushat e zbrazëta e që janë obligative për t’u plotësuar (rrjedhja kthehet në hapin 6) Alt 3: Qytetari zgjedh opsionin “JO” ose “ANULO VEPRIMIN”] 11.1a Qytetari zgjedh opsionin “JO” (rrjedhja kthehet në hapin 6) 11.1b Qytetari zgjedh opsionin “ANULO VEPRIMIN” (rrjedhja kthehet në hapin 1).
Zgjerimi i Use Case.	Use case “Regjistri kërkesë të re (nga Qytetari)” mund të zgjerohet me sjelljen e definuar në Use Cases “Ngarko

	dokumente” dhe “Anulo procesin”, me të cilët ka relacionet “extend”. Use case “Ngarko dokumente” mund të ekzekutohet edhe në mënyrë të pavarur nga përdoruesi për të ngarkuar dokumente të cilat mund t’i shoqërojnë kërkesat e reja.
--	---

Tabela 3.6. Përshkrimi i UseCase: Regjistro kërkesë të re(nga Qytetari)

Emri i Use Case	Regjistro kërkesë të re (nga zyrtari qeveritar)
Përshkrimi	Ky Use Case përshkruan skenarin e krijimit të një kërkesë të re nga ana e cilitdo zyrtari qeveritar dhe dërgimin e saj për shqyrtim në njësinë/zyrtarin përkatës
Aktori primar	Zyrtari qeveritar
Parakushtet	Zyrtari duhet të jetë i autentifikuar nga Active Directory dhe i autorizuar nga sistemi Forma e kërkesës duhet të jetë e digjitalizuar në sistem
Pas kushtet	Kërkesa është dërguar me sukses dhe në llogarinë e pranuesit është e vendosur në listën e kërkesave për shqyrtim Në llogarinë e zyrtarit kërkues, kërkesa e dërguar shfaqet tek lista e kërkesave të dërguara, si dhe krijohet historiku i kërkesës që do të azhurnohet pas çdo veprimi të ndërmarrë gjatë procedimit të saj

	Zyrtarët tek të cilët është dërguar kërkesa (të cilët janë vendosur në: Për, Përmes ose Cc) kanë pranuar e-mail njoftues në llogarinë elektronike zyrtare.
Rrjedhja bazike	1. Zyrtari hap faqen për regjistrim të një kërkesë të re; 2. Sistemi shfaq listën e kërkesave që mund t'i iniciojë zyrtari; 3. Zyrtari zgjedh llojin/kategorinë e kërkesës nga kjo listë (kategorizon kërkesën); 4. Sistemi shfaq formën elektronike të kërkesës me të dhënat e plotësuara për identitetin e zyrtarit; 5. Zyrtari plotëson kërkesën me të dhëna specifike; 6. <i>Nëse aplikohet:</i> Zyrtari ngarkon dokumentet që do ta shoqërojnë kërkesën; 7. Zyrtari zgjedh statusin e kërkesës; 8. Zyrtari përcakton rrugëtimin e kërkesës. (Pranuesin e kërkesës që është përgjegjës për shqyrtim e vendos në: Për dhe/ose përmes, ndërsa pranuesit e tjerë që do të jenë vetëm të informuar i vendos në Cc); 9. <i>Nëse aplikohet:</i> Zyrtari vendos koment; 10. Zyrtari zgjedh për ta dërguar/përfunduar kërkesën e re <i>[Alt 1: Zyrtari zgjedh opsionin: “RUAJ DRAFT” ose “ANULO VEPRIMIN”];</i>

	11. Sistemi kontrollon për plotësimin e fushave mandatore në kërkesë [Alt 2: Fusha mandatore të paplotësuara]; 12. Sistemi shfaq dritaren dialoguese për të marrë konfirmim nga zyrtari nëse është i sigurt se dëshiron ta përfundojë veprimin e dërgimit; 13. Zyrtari zgjedh opsionin “PO” [Alt 3: Zyrtari zgjedh opsionin “JO”]; 14. Sistemi shfaq kërkesën e regjistruar në listën e kërkesave të dërguara dhe krijon historinë e kërkesës.
Rrjedhja alternative	Alt 1: Zyrtari zgjedh opsionin: “RUAJ DRAFT” ose “ANULO VEPRIMIN” 10.1.a. Zyrtari zgjedh opsionin “RUAJ DRAFT” 10.2.a. Sistemi ruan kërkesën draft për përpunim të mëvonshëm dhe shfaqet në listën e kërkesave draft 10.1.b. Zyrtari zgjedh opsionin “ANULO VEPRIMIN” 10.2.b. Sistemi shfaq dritaren dialoguese për të marrë konfirmim nga zyrtari nëse është i sigurt se dëshiron ta anulojë veprimin e regjistrimit të kërkesës së re 10.3.b. Zyrtari zgjedh opsionin “PO” (rrjedhja kthehet në hapin 1), ose zyrtari zgjedh opsionin “JO” (rrjedhja kthehet në hapin 9) Alt 2: Fusha mandatore të paplotësuara]

	11.1 Sistemi hijezon fushat e zbrazëta e që janë obligative për t'u plotësuar (rrjedhja kthehet në hapin 5) Alt 3: Zyrtari zgjedh opsionin “JO” 11.1. Zyrtari zgjedh opsionin “JO” (rrjedhja kthehet në hapin 9)
Zgjerimi i Use Case.	Use Case “Regjistro kërkesë të re (nga zyrtari qeveritar)” përmban ose mund të zgjerohet me sjelljet e definuar në Use Case tjerë. Use Case me të cilët ka relacione “include” janë: “Kategorizo kërkesën”, “Përcakto statusin” dhe “Përcakto rrugëtimin” Kurse Use Case me të cilët ka relacione “extend” janë: “Bashkëngjit dokument”, “Anulo veprimin” dhe “Ruaj draft”

Tabela 3.7. Përshkrimi i UseCase: Regjistro kërkesë të re (nga Zyrtari qeveritar)

Emri i Use Case	Shqyrto kërkesë (nga zyrtari qeveritar)
Përshkrimi	Ky Use Case përshkruan skenarin e shqyrtimit të një kërkesë nga cilido zyrtar qeveritar që është përgjegjës për t'i dhënë status kërkesës dhe për ta proceduar më tej.
Aktori primar	Zyrtari qeveritar
Parakushtet	Zyrtari duhet të jetë i autentifikuar nga Active Directory dhe i autorizuar nga sistemi Zyrtari duhet të jetë i vendosur nga dërguesi i kërkesës në: Për (ang. To:) ose Përmes

	Kërkesa duhet të jetë e arritur në listën e kërkesave për shqyrtim, në llogarinë e shqyrtuesit
Pas kushtet	Kërkesës i është dhënë status me sukses dhe është dërguar në hapin pasues të ciklit të rrugëtimit. Në llogarinë e zyrtarit shqyrtues, kërkesa shfaqet tek lista e kërkesave të dërguara, ndërsa historiku i kërkesës është azhurnuar me të dhënat në lidhje me veprimet e ndërmarra nga shqyrtuesi. Të gjithë aktorët e përfshirë në komunikim (iniciuesi i kërkesës, personat që kanë qenë të vendosur/dhe ata që vendosen nga shqyrtuesi në: Për, Përmes ose Cc:) kanë pranuar e-mail njoftues në llogarinë elektronike.
Rrjedhja bazike	1. Zyrtari shqyrtues hap faqen e kërkesave për shqyrtim, (faqja ku shfaqen kërkesat e arritura-analogji me Inbox); 2. Sistemi shfaq listën e kërkesave të arritura në llogarinë e shqyrtuesit. <i>[Alt 1: Nuk ka asnjë kërkesë të pranuar];</i> 3. Zyrtari shqyrtues hap kërkesën e re. <i>[Alt 2: Shqyrtuesi hap vetëm historinë e kërkesës];</i> 4. Sistemi shfaq përmbajtjen e kërkesës me të gjitha të dhënat përshkruese të kërkesës, në modin e leximit dhe dokumentet që shoqërojnë kërkesën, e të cilat nuk mund të fshihen nga shqyrtuesi;

	5. Nëse aplikohet. Zyrtari shqyrtues plotëson kërkesën me të dhëna specifike; 6. Nëse aplikohet. Zyrtari shqyrtues bashkëngjitë dokumente që i shoqërohen përgjigjes ndaj kërkesës; 7. Zyrtari shqyrtues zgjedh statusin e kërkesës; 8. Zyrtari shqyrtues përcakton rrugëtimin, hapin e ardhshëm të kërkesës (vendos pranuesit në: Për ose Cc); 9. Nëse aplikohet. Zyrtari shqyrtues vendos koment; 10. Zyrtari shqyrtues zgjedh për ta përfunduar shqyrtimin e kërkesës [<i>Alt 3: Shqyrtuesi zgjedh opsionin: “ANULO VEPRIMIN”</i>]; 11. Sistemi kontrollon për plotësimin e fushave mandatore në kërkesë [<i>Alt 4: Fusha mandatore të paplotësuara</i>]; 12. Sistemi shfaq dritaren dialoguese për të marrë konfirmim nga zyrtari nëse është i sigurt se dëshiron ta përfundojë veprimin e shqyrtimit të kërkesës; 13. Zyrtari shqyrtues zgjedh opsionin “PO” [<i>Alt 5: Shqyrtuesi zgjedh opsionin “JO”</i>]; 14. Sistemi shfaq kërkesën e shqyrtuar në listën e kërkesave të dërguara dhe azhurnon historinë e kërkesës.
Rrjedhja alternative	Alt 1: Nuk ka asnjë kërkesë të pranuar

	2.1. Sistemi shfaq mesazhin “Ju nuk keni pranuar asnjë kërkesë” (Rrjedhja qëndron në hapin 2) Alt 2: Shqyrtuesi hap vetëm historinë e kërkesës 3.1. Zyrtari shqyrtues hap historikun e kërkesës 3.2. Sistemi shfaq të gjitha veprimet që janë ndërmarrë nëpër të gjitha hapat paraprakë të qarkullimit të kërkesës 3.3 Zyrtari shqyrtues mbyll historikun (rrjedhja kthehet në hapin 2) Alt 3: Shqyrtuesi zgjedh opsionin: “ANULO VEPRIMIN” 10.1.b. Zyrtari shqyrtues zgjedh opsionin “ANULO VEPRIMIN” 10.2.b. Sistemi shfaq dritaren dialoguese për të marrë konfirmim nga shqyrtuesi nëse është i sigurt se dëshiron ta anulojë veprimin e shqyrtimit të kërkesës 10.3.b. Zyrtari zgjedh opsionin “PO” (rrjedhja kthehet në hapin 1) ose zyrtari zgjedh opsionin “JO” (rrjedhja kthehet në hapin 9) Alt 4: Fusha mandatore të paplotësuara 11.1 Sistemi hijezon fushat e zbrazëta e që janë obligative për t’u plotësuar (rrjedhja kthehet në hapin 5) Alt 5: Shqyrtuesi zgjedh opsionin “JO”
--	---

	13.1. Zyrtari shqyrtues zgjedh opsionin “JO” (rrjedhja kthehet në hapin 9)
Zgjerimi i Use Case.	Use Case “Shqyrto kërkesë” përmban ose mund të zgjerohet me sjelljet e definuara në Use Case të tjerë Use Case me të cilët ka relacione “include” janë: “Përcakto statusin” dhe “Përcakto rrugëtimin” Kurse Use Cases me të cilët ka relacione “extend” janë: “Bashkëngjit dokument”, “Anulo veprimin” dhe “Shiko historikun”.

Tabela 3.8. Përshkrimi i UseCase: Shqyrto kërkesë(nga Zyrtari Qeveritar)

Emri i Use Case	Kontrollo kërkesën (nga zyrtari protokollues)
Përshkrimi	Ky Use Case përshkruan skenarin e kontrollimit të një kërkesë të arritur në listën e kërkesave për kontrollim nga zyra e pritjes e institucionit (zyrtari protokollues) dhe delegimi për shqyrtim të saj në njësinë/zyrtarin përkatës Kërkesa mund të jetë e iniciuar nga qytetari ose nëpunësi
Aktori primar	Zyrtari protokollues
Parakushtet	Zyrtari protokollues duhet të jetë i autentifikuar nga Active Directory dhe i autorizuar nga sistemi Kërkesa duhet të jetë e arritur në listën e kërkesave për kontrollim nga zyra e pritjes (zyra që bën pranimin/daljen e shkresave zyrtare brenda/jashtë institucionit)

Pas kushtet	Kërkesës i është dhënë status me sukses dhe është deleguar në njësinë/zyrtarin përkatës për shqyrtim Në llogarinë e zyrtarit protokollues, kërkesa e protokolluar dhe e vulosur shfaqet tek lista e kërkesave të dërguara, ndërsa historiku i kërkesës është azhurnuar me të dhënat në lidhje me veprimet e ndërmarra nga protokolluesi. Libri elektronik i protokollit është plotësuar me një regjistrim të ri Të gjithë aktorët e përfshirë në komunikim (iniciuesi i kërkesës, personat që kanë qenë të vendosur/dhe ata që vendosen nga protokolluesi në: Për ose Cc) kanë pranuar e-mail njoftues në llogarinë elektronike
Rrjedhja bazike	1. Zyrtari protokollues hap faqen e kërkesave për kontrollim (faqja ku shfaqen kërkesat e arritura online-analogji me Inbox); 2. Sistemi shfaq listën e kërkesave të arritura në llogarinë e zyrtarit protokollues <i>[Alt 1: Nuk ka asnjë kërkesë të pranuar];</i> 3. Zyrtari protokollues hap kërkesën e re <i>[Alt 2: protokolluesi hap vetëm historinë e kërkesës];</i> 4. Sistemi shfaq përmbajtjen e kërkesës me të gjitha të dhënat përshkruese të kërkesës, në modin e leximit dhe dokumentet që shoqërojnë kërkesën, e të cilat nuk mund të fshihen nga

	protokolluesi. Sistemi, gjithashtu, vendos opsionin për vulosje të dokumentit <i>[Alt 3: a) Kërkesa është drejtuar gabimisht, ose b) kërkesa është jovalide]</i>; 5. Zyrtari protokollues plotëson kërkesën me shënime shtesë <i>[Alt 4: Kërkesa/Lënda ka bartje, është aneks i një kërkesë të mëhershme]</i>; 6. Nëse ka, zyrtari protokollues transferon dokumentet që i shoqërohen kërkesës të cilat janë ngarkuar nga kërkuesi ose kërkesës i bashkëngjitë dokumente që mund të jenë sjellë fizikisht ose në mënyrë elektronike; 7. Zyrtari protokollues zgjedh statusin e kërkesës; 8. Zyrtari protokollues përcakton rrugëtimin, njësinë/zyrtarin ku do të delegohet kërkesa për shqyrtim; 9. Nëse aplikohet: Zyrtari protokollues vendos koment; 10. Zyrtari protokollues zgjedh për të dërguar/përfunduar kontrollimin e kërkesën <i>[Alt 5: protokolluesi zgjedh opsionin: “ANULO VEPRIMIN”]</i>; 11. Sistemi kontrollon për plotësimin e fushave mandatore në kërkesë <i>[Alt 6: Fusha mandatore të paplotësuara]</i>; 12. Sistemi shfaq dritaren dialoguese për të kërkuar konfirmim nga zyrtari protokollues nëse është i sigurt se
--	--

	dëshiron ta përfundojë procesin e kontrollimit & delegimit dhe ta vulosë kërkesën; 13. Zyrtari protokollues zgjedh opsionin “OK” [<i>Alt 7: protokolluesi zgjedh opsionin “JO”</i>]; 14. Sistemi gjeneron nr. e protokollit (numrin unik referues); 15. Sistemi shfaq kërkesën e protokolluar dhe të vulosur në listën e kërkesave të dërguara, azhurnon historinë e kërkesës dhe shton një regjistrim të ri në librin elektronik të protokollit.
Rrjedhja alternative	Alt 1: Nuk ka asnjë kërkesë të pranuar 2.1. Sistemi shfaq mesazhin “Ju nuk keni pranuar asnjë kërkesë” (rrjedhja qëndron në hapin 2) Alt 2: Protokolluesi hap vetëm historinë e kërkesës 3.1. Zyrtari protokollues hap historikun e kërkesës 3.2. Sistemi shfaq të gjitha veprimet që janë ndërmarre nëpër hapat e qarkullimit të kërkesës 3.3 Zyrtari protokollues mbyll historikun (rrjedhja kthehet në hapin 2) Alt 3: a) Kërkesa është drejtuar gabimisht ose b) Kërkesa është e pavlefshme

	a) Kërkesa është drejtuar gabimisht në institucionin që ka pranuar kërkesën 4.1.a. Zyrtari protokollues largon opsionin për vulosje të dokumentit 4.2.a. Zyrtari protokollues ridrejton kërkesën në institucionin përgjegjës për shqyrtim e saj” (Rrjedhja kthehet në hapin 2) b) Kërkesa është e pavlefshme 4.1.b Zyrtari protokollues zgjedh për ta fshirë kërkesën. 4.2.b Sistemi shfaq dritaren dialoguese për të kërkuar konfirmim nga përdoruesi nëse është i sigurt se dëshiron ta fshijë kërkesën 4.3.b Zyrtari protokollues zgjedh opsionin “PO”. Sistemi largon kërkesën nga lista dhe ruan historinë e fshirjes (rrjedhja kthehet në hapin 2) Zyrtari protokollues zgjedh opsionin “JO” (rrjedhja kthehet në hapin 2) Alt 4: Kërkesa/Lënda ka bartje, është aneks i një kërkesë të mëhershme 5.1. Zyrtari protokollues kërkon kërkesën/lëndën prindër (bazë) 5.2 Sistemi shfaq kërkesën prindër
--	---

	5.4. Zyrtari protokollues e vendos kërkesën e re si fëmijë (bartja) të kërkesës/lëndës prindër (rrjedhja kthehet në hapin 5) Alt 5: Protokolluesi zgjedh opsionin “ANULO VEPRIMIN” 10.1 Zyrtari protokollues zgjedh opsionin “ANULO VEPRIMIN” 10.2 Sistemi shfaq dritaren dialoguese për të marrë konfirmim nga protokolluesi nëse është i sigurt se dëshiron ta anulojë veprimin e kontrollimit të kërkesës 10.3 Protokolluesi zgjedh opsionin “PO” (rrjedhja kthehet në hapin 1) ose zgjedh opsionin “JO” (rrjedhja kthehet në hapin 9) Alt 6: Fusha mandatore të paplotësuara 11.1 Sistemi hijezon fushat e zbrazëta e që janë obligative për t’u plotësuar (rrjedhja kthehet në hapin 9) Alt 7: Protokolluesi zgjedh opsionin “JO” 15.1. Zyrtari protokollues zgjedh opsionin “JO” (rrjedhja kthehet në hapin 9)
Zgjerimi i Use Case.	Use Case “Kontrollo kërkesë” përmban ose mund të zgjerohet me sjelljet e definuara në Use Case të tjerë. Use Case me të cilët ka relacione “include” janë:

	“Përcakto statusin”, “Protokollo dhe vulose”, “Përcakto rrugëtimin” dhe “Transfero dokumentet”. Kurse Use Case me të cilët ka relacione “extend” janë: “Bashkëngjit dokument”, “Anulo veprimin” dhe “Shiko historikun”.
--	--

Tabela 3.9. Përshkrimi i UseCase: Kontrolllo kërkesë

Emri i Use Case	Arkivo kërkesë/lëndë (nga zyrtari i arkivit)
Përshkrimi	Ky Use Case përshkruan skenarin e arkivimit të një kërkesë të arritur në listën e kërkesave në pritje për t’u arkivuar nga zyrtari i arkivit.
Aktori primar	Zyrtari i arkivit
Parakushtet	Zyrtari i arkivit duhet të jetë i autentifikuar nga Active Directory dhe i autorizuar nga sistemi. Kërkesa duhet të jetë e arritur në listën e kërkesave/lëndëve në pritje për t’u arkivuar.
Pas kushtet	Kërkesa është arkivuar me sukses. Në llogarinë e zyrtarit të arkivit kërkesa shfaqet tek lista e kërkesave të arkivuara dhe statusi i kërkesës është i vendosur në pasiv.
Rrjedhja bazike	1. Zyrtari i arkivit hap faqen e kërkesave në pritje për t’u arkivuar (faqja ku shfaqen kërkesat të cilat kanë marrë shqyrtimin përfundimtar dhe janë dërguar për arkivim);

	2. Sistemi shfaq listën e kërkesave në pritje për t'u arkivuar <i>[Alt 1: Nuk ka asnjë kërkesë t'u arkivuar]</i> 3. Zyrtari i arkivit zgjedh për ta arkivuar kërkesën <i>[Alt 2: Arkivisti zgjedh për të mos e arkivuar kërkesën, për të përjashtuar nga arkivimi lëndën që nuk duhet arkivuar];</i> 4. Sistemi shfaq përmbajtjen e kërkesës me të gjitha të dhënat përshkruese të kërkesës, në modin e leximit dhe dokumentet që shoqërojnë kërkesën, e të cilat nuk mund të fshihen nga arkivisti; 5. Zyrtari i arkivit plotëson kërkesën/lëndën me shënime shtesë dhe vendos shkallën e sekretit, përcakton mbështjellësin si dhe afatizon ruajtjen e dokumentit; 6. <i>Nëse aplikohet.</i> Zyrtari i arkivit bashkëngjitë dokumente që i shoqërohen kërkesës që mund të jenë sjellë fizikisht; 7. <i>Nëse aplikohet:</i> Zyrtari i Arkivit vendos koment; 8. Zyrtari i arkivit zgjedh për ta përfunduar procesin e arkivimit <i>[Alt 3: Arkivisti zgjedh opsionin: “ANULO VEPRIMIN”];</i> 9. Sistemi kontrollon për plotësimin e fushave mandatore në kërkesë <i>[Alt 4: Fusha mandatore të paplotësuara];</i> 10. Sistemi shfaq dritaren dialoguese për të kërkuar konfirmim nga zyrtari i arkivit nëse është i sigurt se dëshiron ta përfundojë procesin e arkivimit të lëndës;
--	--

	11. Zyrtari i arkivit zgjedh opsionin “PO” [<i>Alt 5: Arkivisti zgjedh opsionin “JO”</i>]; 12. Sistemi vendos kërkesën në statusin “PASIV” dhe e shfaq atë në listën e kërkesave të arkivuara.
Rrjedhja alternative	Alt 1: Nuk ka asnjë kërkesë t’u arkivuar 2.1. Sistemi shfaq mesazhin “Nuk ka asnjë dokument për t’u arkivuar” (rrjedhja qëndron në hapin 2) Alt 2: Arkivisti zgjedh për të mos e arkivuar kërkesën/lëndën. 3.1. Zyrtari i arkivit zgjedh opsionin për të mos e arkivuar lëndën 3.2. Sistemi shfaq dritaren dialoguese për ta marrë konfirmimin nëse është i sigurt se nuk do ta arkivojë lëndën 3.3. Zyrtari i arkivit zgjedh opsionin “PO” - sistemi largon lëndën nga lista dhe ruan historinë e lëndës - (rrjedhja kthehet në hapin 2) Zyrtari i arkivit zgjedh opsionin “JO” - (rrjedhja kthehet në hapin 2) Alt 3: Arkivisti zgjedh opsionin “ANULO VEPRIMIN” 8.1.b. Zyrtari i arkivit zgjedh opsionin “ANULO VEPRIMIN”

	8.2.b. Sistemi shfaq dritaren dialoguese për të marrë konfirmim nga arkivisti nëse është i sigurt se dëshiron ta anulojë veprimin e arkivimit të kërkesës/lëndës 8.3.b. Arkivisti zgjedh opsionin “PO” (rrjedhja kthehet në hapin 1). Arkivisti zgjedh opsionin “JO” (rrjedhja kthehet në hapin 7) Alt 4: Fusha mandatore të paplotësuara 9.1 Sistemi hijezon fushat e zbrazëta e që janë obligative për t’u plotësuar (rrjedhja kthehet në hapin 7) Alt 5: Arkivisti zgjedh opsionin “JO” 11.1. Zyrtari i arkivit zgjedh opsionin “JO” (rrjedhja kthehet në hapin 7)
Zgjerimi i Use Case.	Use Case “Arkivo kërkesë/lëndë” përmban ose mund të zgjerohet me sjelljet e definuara në Use Case të tjerë Use Case me të cilët ka relacione “include” janë: “Afatizo ruajtjen”, “Vendos shkallën e sekretit” dhe “Përcakto mbështjellësin” Kurse Use Case me të cilët ka relacione “extend” janë: “Bashkëngjit dokument” dhe “Anulo veprimin” dhe “Përfshij nga arkivimi”

Tabela 3.10. Përshkrimi i UseCase: Arkivo Kërkesë/Lëndë(nga zyrtari i arkivit)

3.8.8 Diagramet e aktiviteve

Përmes diagrameve të aktiviteve është përshkruar logjika e rrjedhjes së aktiviteve të cilat ndodhin në Use Cases ose ndërmjet tyre gjatë rrjedhjes së një kërkesë nga iniciimi e deri në arkivim si dhe gjatë procesit të regjistrimit të përdoruesit në mSMAD.

Këtu janë prezantuar tri diagrame ku prezantohen sekuencat e aktiviteve të cilat përdoruesit i kryejnë përmes mSMAD, gjatë participimit në proces:

1. **Diagrami i aktiviteve: Regjistrimi i përdoruesit në mSMAD (për qytetarët):** Këtu paraqitet rrjedhja e aktiviteve gjatë procesit të regjistrimit në sistem për qytetarët rezidentë dhe jorezidentë të Republikës së Kosovës. Fig. 3.17.
2. **Diagrami i aktiviteve: Cikli jetësor i kërkesës së iniciuar nga qytetari:** Këtu paraqitet rrjedhja e aktiviteve që ndodhin gjatë ciklit jetësor të një kërkesë të iniciuar nga qytetari, prej momentit të krijimit, procedimit nëpër njësitë/zyrtarët qeveritarë të institucioneve përgjegjëse e deri në realizim dhe mbyllje të procesit - arkivimit. Fig. 3.18.
3. **Diagrami i aktiviteve: Cikli jetësor i kërkesës së iniciuar nga nëpunësi:** Këtu paraqitet rrjedhja e aktiviteve që ndodhin gjatë ciklit jetësor të një kërkesë të iniciuar nga nëpunësi i institucionit iniciues drejt institucionit shqyrtues. Kjo prej momentit të krijimit, procedimit nëpër njësitë/zyrtarët përkatës të institucionit iniciues, dërgimit dhe procedimit në institucionin pranues deri në realizim dhe mbyllje të procesit: arkivimit të saj. Fig. 3.19.

Për të paraqitur se kush është përgjegjës për aktivitetet në proces, kemi bërë ndarjen e diagramit në segmente paralele. Këto segmente përmbajnë emrin e rolit dhe aktivitetet për të cilat është përgjegjës roli përkatës. Rolet që participojnë në ciklin jetësor të një dokumenti

nga iniciimi e deri në arkivim janë: qytetari, zyrtari protokollues (zyra pritëse), zyrtari qeveritar dhe arkivisti.

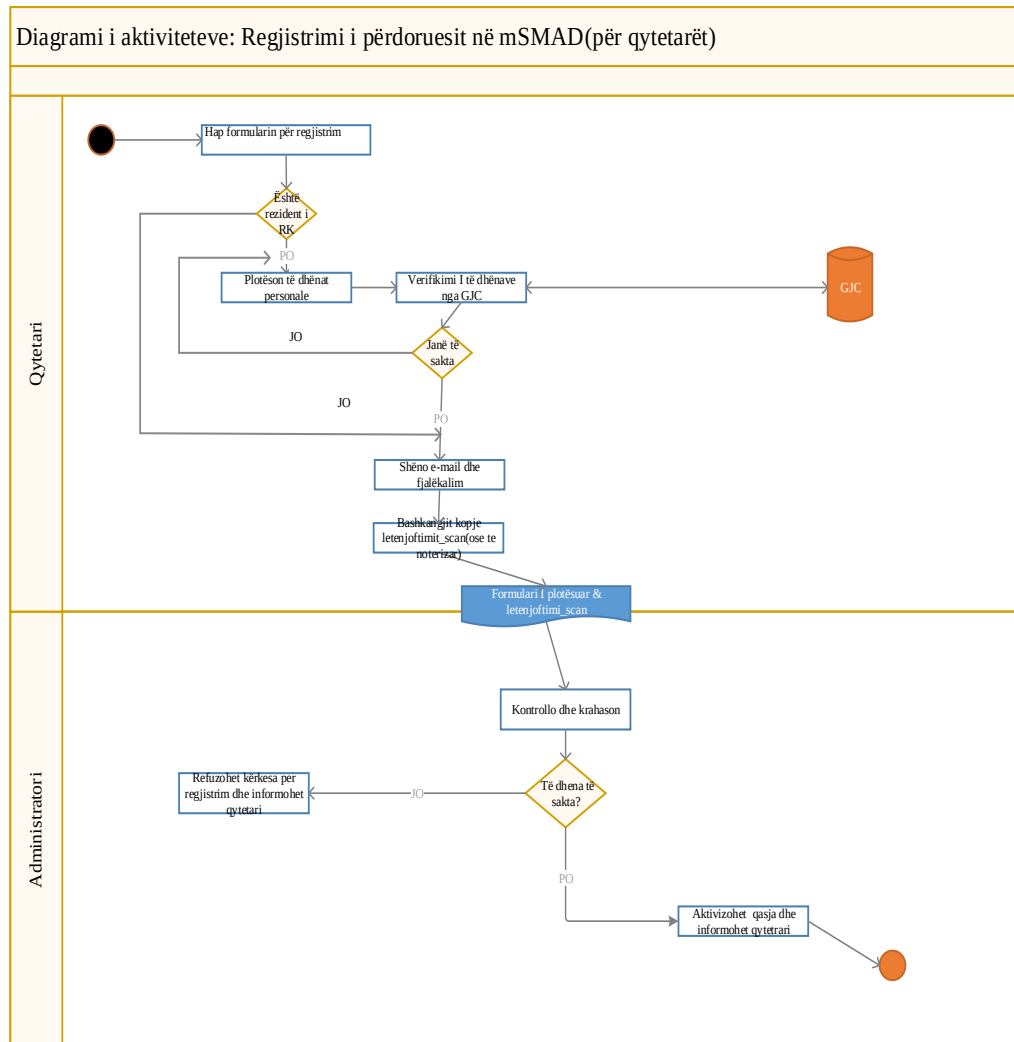


Fig. 3.17. Diagrami i aktiviteve: Regjistrimi i përdoruesit në mSMAD(për qytetarët)

1. Qytetari hap formën për regjistrim dhe zgjedh nëse është ose jorezident i Republikës së Kosovës (i regjistruar në gjendjen civile). Nëse qytetari nuk është i regjistruar në gjendjen civile, procesi i regjistrimit injoron hapin për verifikim nga gjendja civile, në këtë rast qytetari duhet të ngarkojë kopje të noterizuar të dokumentit të identifikimit;

2. Kur qytetari është rezident i Republikës së Kosovës, në formularin për regjistrim ai plotëson të dhënat personale (emri & mbiemri dhe numri personal);
3. Sistemi verifikon të dhënat në formularin për regjistrim me të dhënat në regjistrin e gjendjes civile. Nëse të dhënat përputhen, qytetarit i lejohet vazhdimi i procedurës për regjistrim, në të kundërtën sistemi e zhvendos atë në formën fillestare;
4. Qytetari plotëson të dhënat për e-mail dhe fjalëkalim;
5. Qytetari bashkëngjit kopjen e letërnjoftimit dhe dërgon për verifikim nga administratori i sistemit;
6. Administratori krahason të dhënat në formularin për regjistrim me ato në kopjen e dokumentit të bashkangjitur;
 6. a: Nëse të dhënat janë të sakta, administratori aktivizon qasjen në mSMAD;
 6. b. Nëse të dhënat nuk janë të sakta, administratori refuzon kërkesën për regjistrim të përdoruesit në sistem;
7. Sistemi i dërgon një e-mail njoftimi qytetarit në lidhje me aktivizimin/refuzimin e qasjes në sistem.

institucionin përgjegjës. Ndërsa nëse kërkesa nuk ka kuptim, zyrtari i zyrës pritëse e anulon atë. Çdo kërkesë e regjistruar përbën një dosje me një numër unik për referim. Në këtë dosje do të ruhen të gjitha bartjet (anekset), vendimet që lidhen me kërkesën e regjistruar. Në rastet kur qytetari paraqitet në zyrat e institucionit për të bërë një kërkesë, zyrtari i zyrës pritëse mund ta regjistrojë kërkesën për qytetarit përmes sistemit;

3. Njësia/Zyrtari që pranon kërkesën e drejtuar nga zyra pritëse e kontrollon atë dhe/ose plotëson me informatë, zgjedh statusin e kërkesës dhe përcakton hapin e ardhshëm ku do të qarkullojë kërkesa. Shqyrtuesi mund ta dërgojë kërkesën për procedim të mëtejshëm brenda institucionit ose ta dërgojë në zyrën e pritjes për ta informuar qytetarin, në rastet kur kërkohet: plotësim me informatë ose kur kërkesa refuzohet ose realizohet/përfundohet;
4. Zyra pritëse e informon qytetarin në lidhje me statusin e kërkesës. Në rastin kur kërkesa ka statusin realizuar/përfunduar ose refuzuar, ajo kalon në listën e kërkesave për arkivim. Kur kërkesa ka status “Plotëso me informatë” (kur ka mangësi në informatë ose dokumentacion), iniciuesi i kërkesës, rinis të njëjtën kërkesë të plotësuar me informacionin e kërkuar. Kërkesa e rinisur kalon nëpër hapat e njëjtë (të përshkruar më sipër);
5. Zyrtari i arkivit kontrollon kërkesën në pritje për t’u arkivuar, e plotëson me të dhëna shtesë dhe e arkivon atë. Nëse kërkesa nuk duhet të arkivohet, arkivisti e përjashton atë nga arkivimi duke anuluar arkivimin. Për lëndën në kopje fizike, arkivisti mund të arkivojë atë duke plotësuar fushat e nevojshëm për arkivimin e një lënde dhe duke skanuar e bashkangjitur lëndës të gjitha dokument shoqëruese.

1. Kërkesa e re regjistrohet nga zyrtari i institucionit iniciues duke plotësuar formularin përkatës elektronik në mSMAD. Nëse kërkesa duhet të shqyrtohet nga mbikëqyrësi i iniciuesit, iniciuesi kërkesën e dërgon tek zyrtari/njësia përkatëse për shqyrtim. Nesër nëpunësi inicion kërkesë jashtë institucionit, për të cilën nuk kërkohet aprovim brenda institucionit iniciues, kërkesa dorëzohet në zyrën e pritjes të institucionit iniciues për ta përcjellë atë tek institucioni marrës;
2. Shqyrtuesi brenda institucionit iniciues (zyrtari që pranon kërkesën e drejtuar nga iniciuesi), e kontrollon atë dhe/ose e plotëson me informatë, zgjedh statusin e kërkesës nga i cili përcaktohet veprimi i ardhshëm. Nëse shqyrtuesi i jep kërkesës statusin aprovuar ose deleguar, ai duhet ta përcaktojë hapin e ardhshëm të procedimit brenda institucionit. Nëse shqyrtuesi i jep kërkesës statusin refuzuar ose realizuar/përfunduar, informon iniciuesin, mbyllet procesi i shqyrtimit të kërkesës dhe lënda dërgohet në arkiv të institucionit iniciues. Nëse shqyrtuesi i jep kërkesës statusin “Plotëso me informatë” (kur ka mangësi në informatë ose dokumentacion), iniciuesi i kërkesës e rinis të njëjtën kërkesë të plotësuar me informacion të kërkuar. Kërkesa e rinisur kalon nëpër hapat e njëjtë (të përshkruar më sipër). Kërkesa mund të shqyrtohet në pa kufizim nivele brenda institucionit iniciues. Pas shqyrtimit përfundimtar, kërkesa dërgohet në zyrën pritëse të institucionit iniciues për ta bërë daljen e kërkesës drejt institucionit pranues;
3. Zyra pritëse e institucionit iniciues kontrollon kërkesën në dorëzim nëse është iniciuar korrekt. Zyrtari protokollues i institucionit iniciues plotëson kërkesën me informata shtesë, vulos dhe e drejton në institucionin përkatës për procedim. Nëse kërkesa është jovalide, zyra e protokollit anulon atë;

4. Zyra pritëse e institucionit pranues merr kërkesën në dorëzim, e kontrollon atë, e plotëson me informata shtesë, e vulos dhe e drejton në njësinë përkatëse për procedim brenda institucionit pranues. Zyra pritëse mund ta ridrejtojë në institucion përgjegjës nëse kërkesa është drejtuar në institucionin e gabuar;
5. Zyrtari shqyrtues i institucionit pranues, që ka pranuar kërkesën e drejtuar nga zyra pritëse, e kontrollon atë dhe/ose e plotëson me informatë, zgjedh statusin e kërkesës dhe: a) përcakton hapin e mëtejme të procedimit brenda institucionit (aprovuar ose deleguar); b) mbyll procesit e shqyrtimit (refuzuar ose realizuar/përfunduar), me ç'rast njoftohet iniciuesi nga zyra e pritjes dhe lënda dërgohet në arkiv të institucionit marrës; c) nëse shqyrtuesi kërkon plotësim me informatë/dokumentacion nga ana e iniciuesit të kërkesës, kërkesa për plotësim me informatë dërgohet tek zyrtari protokollues i institucionit pranues, i cili e përcjell atë tek iniciuesi. Iniciuesi rinis të njëjtën kërkesë të plotësuar me informacion, e cila kalon nëpër hapat e njëjtë të procedimit (të përshkruar mësipërm). Kërkesa mund të shqyrtohet në pakufizim nivele brenda institucionit pranues;
6. Zyrtari i arkivit (institucioni iniciues/institucioni pranues) kontrollon kërkesën në pritje për t'u arkivuar, e plotëson me informatë dhe e arkivon atë. Nëse kërkesa nuk duhet të arkivohet, arkivisti e përjashton atë nga arkivimi duke anuluar arkivimin.

3.8.9 Sekuencë diagramet

Për përshkrimin e sjelljes dinamike të mSMAD janë përdorur sekuence diagramet. Në këtë dokument janë prezantuar tre sekuence diagrame:

1. Sekuencë diagrami: Administratori dhe qytetari. Ky diagram paraqet sekuencën e veprimeve që mund të realizohen nga qytetari dhe administratori i sistemit, fig. 3.20;
2. Sekuencë diagrami: Zyrtari qeveritar dhe zyrtari protokollues: paraqet sekuencën e veprimeve që mund të realizohen nga çdo zyrtar qeveritar, përdorues i zakonshëm i sistemit dhe zyrtari protokollues, fig. 3.21;
3. Sekuencë diagrami: Arkivisti, i cili diagram paraqet sekuencën e veprimeve që mund të realizohen nga zyrtari i arkivit përmes mSMAD, fig. 3.22

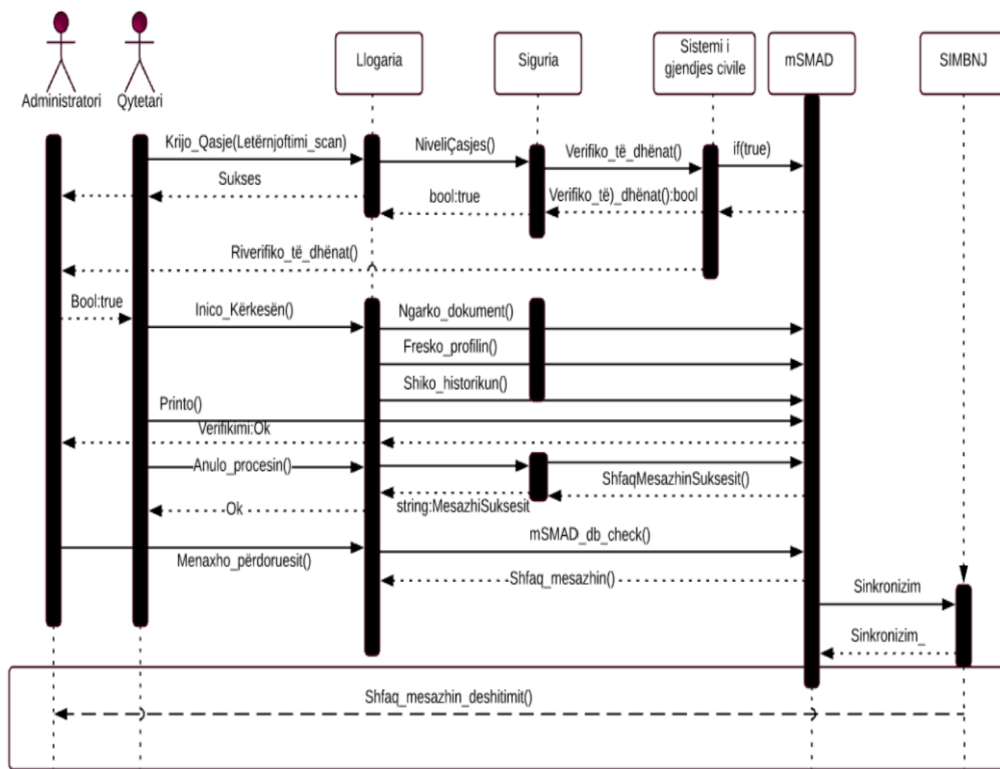


Fig.3.20. Sekuencë diagrami : Administratori dhe qytetari.

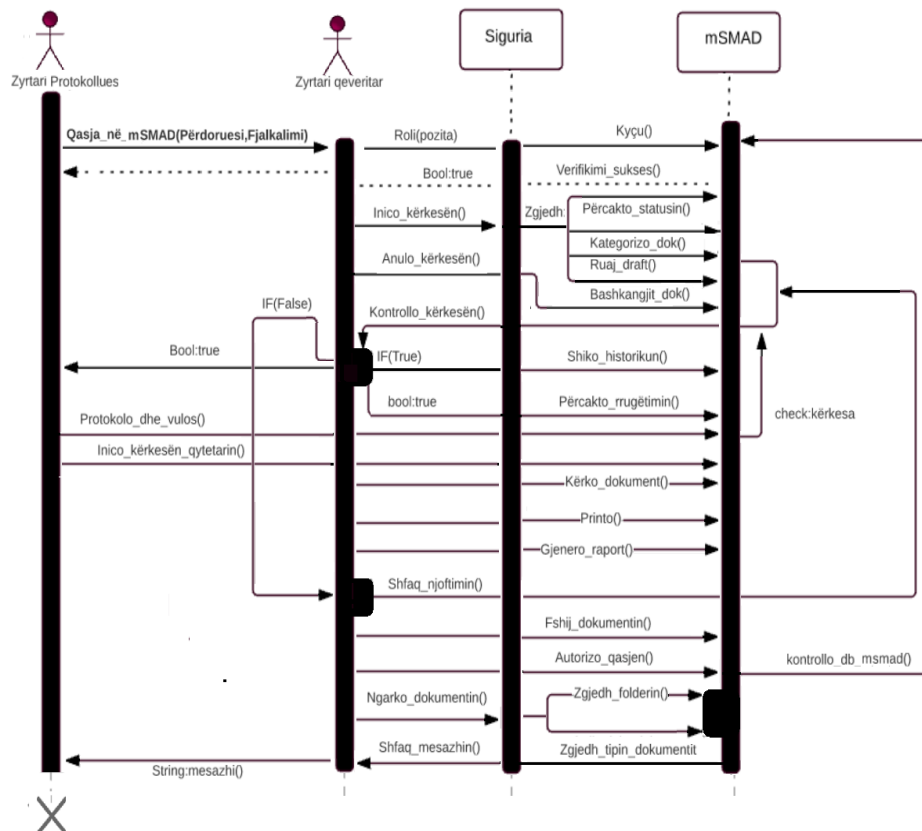


Fig. 3.21. Sekuencë diagrami: Zyrtari qeveritar dhe Zyrtari i protokollues

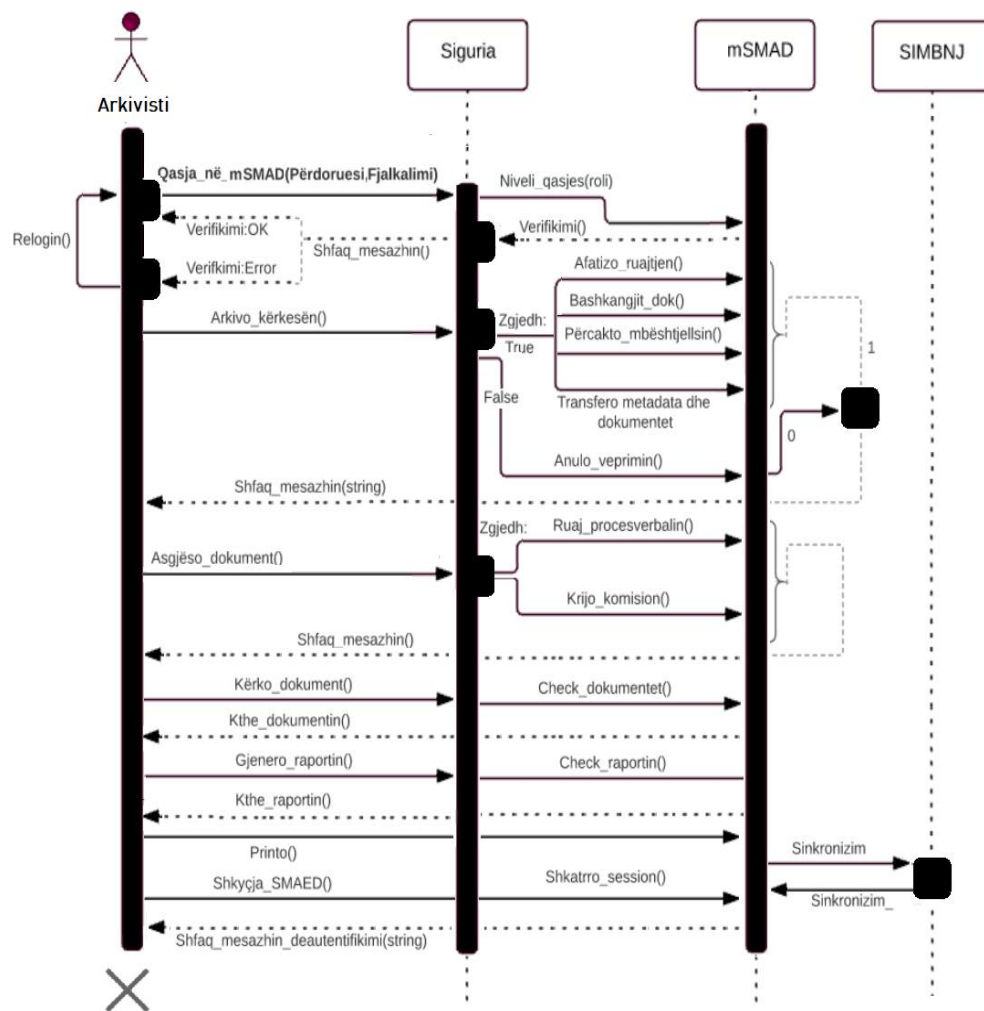


Fig. 3.22. Sekuencë diagrami: Arkivisti

3.8.10 E-D Diagrami

Në figurën e mëposhtme, fig. 3.23, është prezantuar dizajni konceptual i databazës, përmes diagramit të lidhjeve të entiteteve (Entity Relationship, ER).

E-R diagrami është paraqitur përmes entiteteve (drejtkëndëshat që prezantojnë objektet në DB për të cilat dëshirojmë të rezervojmë informacion) dhe lidhjeve të tyre. Për shkak të

kompleksitetit, në diagram nuk janë përfshirë atributet e entiteteve si dhe disa nga entitetet për të cilat është vlerësuar se nuk i shtojnë informacion diagramit.

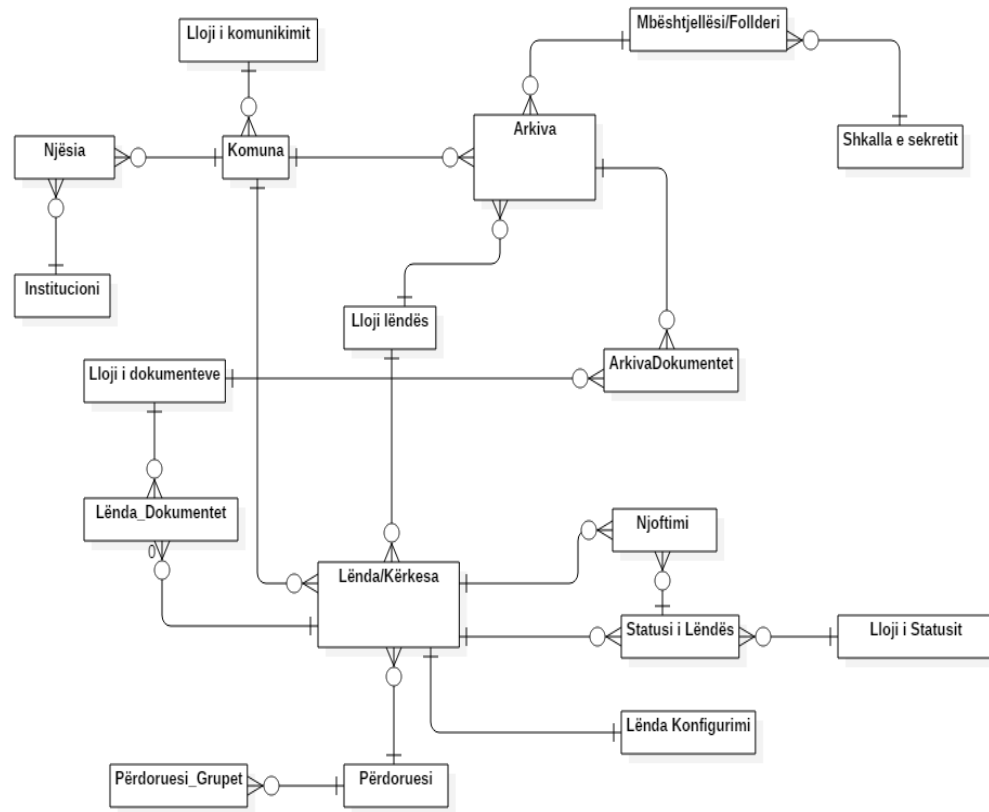


Fig. 3.23. E-R Diagrami i mSMAD.

3.8.11 Siguria e mSMAD

Ndjeshmëria e natyrës së të dhënave që ruhen në mSMAD, kërkon nivel të lartë të sigurisë për t'i mbrojtur ato nga qasja, përdorimi, dëmtimi, humbja, modifikimi dhe regjistrimi i paautorizuar. Në vijim të kësaj njësie është përshkruar siguria fizike dhe siguria elektronike e aplikuar në ndërtimin e sistemit dhe mjedisit ku operon mSMAD

Siguria fizike: Serverët në të cilën operon mSMAD dhe ruhen të dhënat si dhe pajisjet e tjera teknike janë të siguruar maksimalisht nga humbja tradicionale e të dhënave: dëmtimi për

shkaqe të ndryshme ose vjedhja fizike, kjo për faktin se i gjithë hardueri është i vendosur në Qendrën e të Dhënave Shtetërore, e ndërtuar sipas standardeve bashkëkohore e që ofron kushte optimale për ruajtjen e të dhënave si në aspektin teknologjik ashtu edhe fizik.

Çdo qasje në hapësirat e kësaj qendre është e kontrolluar dhe e monitoruar rreptësisht duke përjashtuar mundësinë e qasjes nga personat e paautorizuar, ndërkohë që sistemi i alarmit dhe mekanizmat e sofistikuar preventivë e mbrojtës sigurojnë këto pajisje nga çfarëdo incidenti që mund ta cenojë funksionimin normal të tyre.

Siguria elektronike: Tri parimet bazë të sigurisë të njohura si CIA: Confidentiality (Konfidencialiteti), Integrity (Integriteti) dhe Availability (Disponueshmëria) kanë qenë bazë në përpjekjen tonë drejt sigurisë elektronike të informacionit që ruhet në mSMAD.

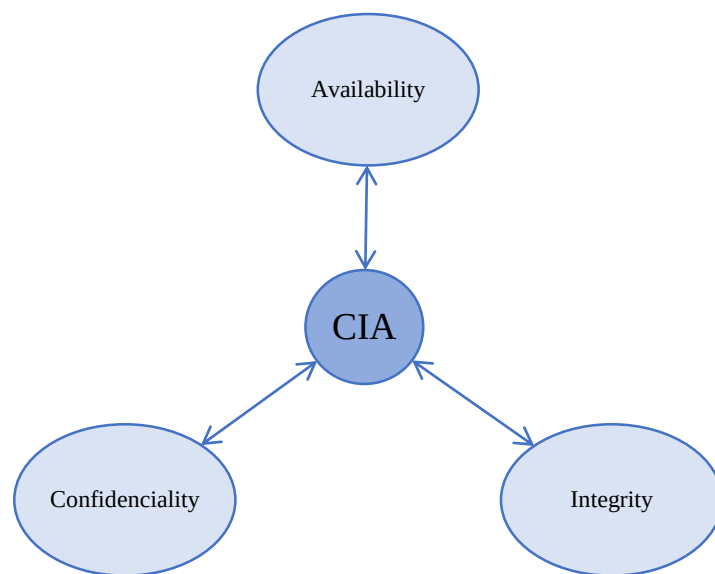


Fig.3.24. Modeli i sigurisë: CIA

Konfidencialiteti: Fshehtësia e informacionit përkundrejt personave të paautorizuar. (Chaeikar... et al., 2012:15)

Integriteti: Siguria e originalitetit të të dhënave, ruajtja e tërësisë dhe saktësisë së tyre.

(Chaeikar... et al., 2012:15)

Disponueshmëria: Është pjesa e kohës që sistemi/informacioni është i disponueshëm dhe i qasshëm nga përdoruesi që ka autorizim për qasje, në çdo kohë kur ky informacion është i nevojshëm (Chaeikar... et al., 2012:15)

Në përpjekje për ta mbrojtur kofidencialitetin, shkeljen e integritetit dhe për ta ruajtur disponueshmërinë e sistemit, kemi implementuar praktikatat e mëposhtme të sigurisë, por sigurisht se nuk mund të jemi komod dhe të sigurt se këto mund ta mbrojnë plotësisht sistemin.

- Teknika kriptografike: Për t'u transmetuar të dhënat në mënyrë të sigurt në rrjet (internet dhe intranet), bëhet enkriptimi/dekriptimi i tyre përmes teknikës SSL. Duke qenë se dokumentet e arkivuara ruhen në fajllat, ndarë nga baza e të dhënave, është krijuar strategjia për enkriptimin e tyre dhe çdo dokument ruhet i enkriptuar.
- Kontrollimi i qasjes dhe privilegjeve të shfrytëzuesve: Që nga regjistrimi fillestar i shfrytëzuesit të ri (qytetarit), qasja e tij në sistem, e deri në çregjistrim përfundimtar çdo gjë është e kontrolluar, kjo për t'u siguruar se vetëm personat e legjitimuar dhe që zotërojnë privilegjet e nevojshme mund të qasen në funksionet e caktuara të sistemit.

Siç është përshkruar në njësinë 3.8.7 procesi i regjistrimit të një përdoruesi të ri në mSMAD (për qytetarë) kalon nëpër dy hapa të verifikimit, kurse zyrtarët qeveritarë mund të qasen vetëm përmes llogarisë të AD.

Për çdo përdorues, të drejtat e qasjes janë mirë të caktuara në sistem (përmes roleve dhe privilegjeve) dhe ai mund t'i realizojë ato veprime që ka ndërmend t'i kryejë me sistemin vetëm pasi të autentifikohet dhe autorizohet nga sistemi.

Autentifikimi (identifikimi) është procesi i verifikimit të kredencialeve të përdoruesit për të mos lejuar qasjen e përdoruesit të paautorizuar në sistem, kurse autorizimi është proces që ndodh pas autentifikimit, ku bëhet verifikimi nëse përdoruesi është i lejuar ta kryejë veprimin e kërkuar.

- Menaxhimi i fjalëkalimeve: Të gjithë përdoruesit që qasen në sistem duhet të kenë përdorues dhe fjalëkalim. Përdoruesit obligohen të zgjedhin fjalëkalime të forta, me më shumë se tetë karaktere (kombinim i shkronja, numra dhe simboleve) dhe ta respektojnë skemën për ndryshimin e vazhdueshme të fjalëkalimeve. Fjalëkalimi ruhet i enkriptuar, kjo për ta shmangur marrjen e tij gjatë ruajtjes ose transmetimit në rrjet.
- Përdorimi i CAPTCHA: Për të vërtetuar se përdoruesi është i njeriut dhe jo një Bot është aplikuar CAPTCHA (Completely Automated Public Turing Test to Tell Computers and Humans Apart). Kjo është implementuar në atë mënyrë që pas tre përpjekjeve të njëpasnjëshme të identifikimit të pavlefshëm të përdoruesit, mSMAD shfaq CAPTCHA.
- Regjistrimi i gjurmëve: Për t'i gjurmuar rrënjët e ndonjë problemi ose ndërhyrje në sistem, mSMAD ruan logs për çdo aktivitet që ndodh në sistem. Këtu ruhen të dhëna të mjaftueshme për të vërtetuar se nga ku është bërë ndërhyrja dhe çfarë ndërhyrje kishte në rast të ndonjë sulmi si dhe veprimet paraprahe që kanë shkaktuar problemin.

- Backup dhe restore: Për ta mundësuar rikuperimin e të dhënave në rast të humbjes ose korrupsionit të tyre, në intervale të caktuara kohore bëhet backup i të dhënave sipas strategjisë për backup dhe restore të projektuar nga ASHI. Në mënyrë automatike dhe të kontrolluar nga administratori i SQL server, bëhet kopja e të dhënave në pajisje të ndara nga serveri ku është e vendur baza e të dhënave, kjo për të siguruar një backup valid edhe në rast të dështimit të serverit dhe për procedure të backup-it me performancë më të mirë.
- Firewall siguria: Për ta mbrojtur rrjetin qeveritar nga interneti, në Qendrën Shtetërore të të Dhënave janë të vendosura pajisje të sigurisë -firewall të konfiguruar sipas praktikave më të mira, të cilat kanë të integruar shumë karakteristika të sigurisë. Mbrojtja e rrjetit qeveritar bëhet përmes dy firewall kryesorë: ASA Firewall dhe TMG Firewall.

Në ASA (Adaptive Security Appliance) Firewall janë të integruar karakteristikat e sigurisë, si: application-aware firewall, SSL¹⁴ dhe IPsec VPN¹⁵, IPS me Global Correlation, antivirus, antispam, antiphishing dhe web filtering services, duke ofruar kështu siguri të rrjetit dhe nivelit të aplikacionit, qasje në bazë të shfrytëzuesve, ndalje të viruseve të malwarave, përmirëson produktivitetin e punonjësve, kontrollim të instant messaging dhe peer-to-peer dhe, po ashtu, qasje të sigurt nga remote lokacionet edhe sajtet.

¹⁴SSL -Secure Sockets Layer

¹⁵VPN -Virtual Private Network

Pika tjetër e sigurisë ofrohet përmes serverëve TMG (Threat Managment Gateway) Firewall, ku bëhet filtrimi i trafikut që vjen nga interneti në drejtim të rrjetit qeveritar dhe anasjelltas nga shtresa e parë e modelit OSI¹⁶ deri te shtresa e shtatë e këtij modeli (niveli i aplikacionit). TMG Firewall-et përdoren edhe si Proxy Server, Cash Server dhe VPN. Gjithashtu, këta shërbejnë edhe si Load Balance, duke e ndarë procesimin e trafikut në mënyrë të barabarte në mes të serverëve TMG Firewall. Në kuadër të TMG-ve është konfiguruar edhe DMZ¹⁷, në të cilën zonë janë të vendosur serverët që duhen qasur nga jashtë, si dhe WEB Listeneri për ta inspektuar trafikun HTTP¹⁸/HTTPS¹⁹ për ndonjë trafik të dyshimtë.

Nga jashtë rrjetit qeveritar, qasja në rrjetin e brendshëm është e kufizuar saktë në firewall e institucionit dhe lejohet vetëm përmes qasjes VPN.²⁰ Ky komunikim i sigurt rrugëtohet përmes pajisjes VPN Router, e vendosur në Qendrën Shtetërore të të Dhënave.

¹⁶OSI- Open Systems Interconnection

¹⁷DMZ -Demilitarized Zone

¹⁸HTTP - Hypertext Transfer Protocol

¹⁹HTTPS- Hyper Text Transfer Protocol Secure (HTTP Secure)

²⁰VPN -Virtual Private Network

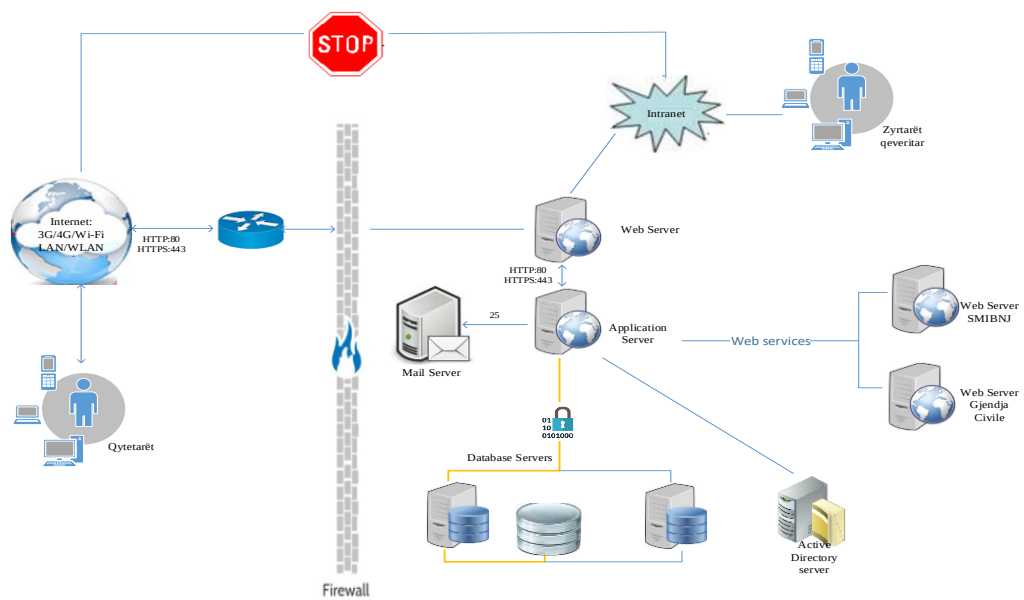


Fig.3.25. Arkitektura teknike e mSMAD.

KAPITULLI IV: METODOLOGJIA E KËRKIMIT

4.1 Qëllimi i kërkimit dhe rezultatet e pritshme

Qëllimi kryesor i këtij studimi është identifikimi i faktorëve që mund të ndikojnë në adoptimin e shërbimeve mobile qeveritare dhe testimi i ndikimit të tyre në gatishmërinë e përdoruesve të synuar për të përdorur shërbimet mobile qeveritare.

Kjo është arritur duke përzgjedhur faktorët më të rëndësishëm nga një listë faktorësh që mund të ndikojnë në adoptimin e m-Qeverisjes, të identifikuar nga studimet relevante të kësaj dukurie dhe duke testuar ndikimin e tyre në gatishmërinë e nëpunësve qeveritar për të përdorur Sistemin Mobil për Menaxhimin dhe Arkivimin e Dokumenteve

Identifikimi dhe vlerësimi i këtyre faktorëve është paraprirë nga dy hulumtime për të identifikuar shkallën e depërtimit/pranimit të teknologjive mobile në Kosove dhe integrimin e tyre në shërbimet qeveritare, të realizuar brenda këtij punimi. Në mënyrë specifike ky hulumtim ka për qëllim:

- Identifikimin e shkallës së pranimit të telefonisë dhe internetit mobil nga popullata Kosovare.
- Të kuptuarit se sa janë integruar Teknologjitë e Informacionit në funksionet e njësive qeveritare (identifikimi i shërbimeve të e/m-qeverisjes në sektorin publik dhe rrjeti pa tela).
- Identifikimin e faktorëve më të rëndësishëm që influencojnë vendimin e një përdoruesi për ta pranuar ose refuzuar përdorimin e një sistemi mobil qeveritar

- Ekzaminimin e ndikimit të këtyre faktorëve në gatishmërinë për ta përdorur mSMAD, ashtu siç perceptohet nga nëpunësit. Këta faktorë të perceptuar përfshijnë: dobinë e perceptuar, lehtësinë e perceptuar të përdorimit, pajtueshmërinë e perceptuar, provueshmërinë e perceptuar, dallueshmërinë e perceptuar, imazhin e perceptuar dhe besueshmërinë e perceptuar.
- Ekzaminimin e ndikimit të variablave demografike, përfshirë: moshën, gjininë dhe niveline edukimit të nëpunësve civilë në perceptimin e faktorëve të hulumtuar, si:
 - Ekzaminimin e marrëdhënieve ndërmjet perceptimeve të nëpunësve meshkuj dhe femra ndaj të gjitha variablave të matura, si: dobia e perceptuar, lehtësia e perceptuar e përdorimit, pajtueshmëria e perceptuar, provueshmëria e perceptuar, dallueshmëria e perceptuar, imazhi i perceptuar, besueshmëria e perceptuar dhe gatishmëria për ta përdorur mSMAD.
 - Ekzaminimin e marrëdhënieve ndërmjet perceptimeve të nëpunësve të moshave të ndryshme ndaj të gjitha variablave të matura, si: dobia e perceptuar, lehtësia e perceptuar e përdorimit, pajtueshmëria e perceptuar, provueshmëria e perceptuar, dallueshmëria e perceptuar, imazhi i perceptuar, besueshmëria e perceptuar dhe gatishmëria për ta përdorur mSMAD.
 - Ekzaminimin e marrëdhënieve ndërmjet perceptimeve të nëpunësve me edukim të lartë dhe edukim të ulët ndaj të gjitha variablave të matura, si: dobia e perceptuar, lehtësia e perceptuar e përdorimit, pajtueshmëria e perceptuar, provueshmëria e perceptuar, dallueshmëria e perceptuar, imazhi i perceptuar, besueshmëria e perceptuar dhe gatishmëria për ta përdorur mSMAD.

- Ekzaminimin e marrëdhënieve ndërmjet gatishmërisë së vetëdeklaruar për ta përdorur mSMAD të nëpunësve që kanë përdorur më herët shërbime elektronike qeveritare dhe atyre që nuk kanë përdorur më herët ndonjë shërbim elektronik të ofruar nga qeveria.

Në përmbushje të qëllimit të lartpërmendur, hulumtimi ka prodhuar rezultatet e mëposhtme:

- Argumentimin e shkallës së depërimit të teknologjive mobile në familjet Kosovare (shih tabelën 3.1)
- Evidentimin e shërbimeve të e/m-Qeverisjes në sektorin publik dhe internetit pa tela brenda njësive qeveritare (shih tabelat 3.4 dhe 3.4).
- Ekzaminimin e mbi 34 faktorëve (shih tabelën 2.3) që mund të ndikojnë në adoptimin e m-Qeverisjes dhe identifikimin e shtatë prej tyre si më të rëndësishëm që influencojnë vendimin e një përdoruesi për ta pranuar ose refuzuar përdorimin e një sistemi mobil qeveritar.
- Vlerat parashikuese që mund të kenë këta shtatë faktorë në gatishmërinë e nëpunësve për të përdorur mSMAD dhe shërbime të tjera mobile qeveritare.
- Argumentimi i krahasimit të marrëdhënieve ndërmjet perceptimeve të nëpunësve meshkujve dhe femrave për variablat e matura si: dobia e perceptuar, lehtësia e perceptuar e përdorimit, pajtueshmëria e perceptuar, provueshmëria e perceptuar, dallueshmëria e perceptuar, imazhi i perceptuar, besueshmëria e perceptuar dhe gatishmëria për të përdorur.
- Argumentimi i krahasimit të marrëdhënieve ndërmjet perceptimeve të nëpunësve të moshave të ndryshëm për variablat e matura si dobia e perceptuar, lehtësia e perceptuar e përdorimit, pajtueshmëria e perceptuar, provueshmëria e perceptuar, dallueshmëria e

perceptuar, imazhi i perceptuar, besueshmëria e perceptuar dhe gatishmëria për ta përdorur.

- Argumentimi i krahasimit të marrëdhënieve ndërmjet perceptimeve të nëpunësve me edukim të lartë dhe atyre me edukim të ulët për variablat e matura, si: dobia e perceptuar, lehtësia e perceptuar e përdorimit, pajtueshmëria e perceptuar, provueshmëria e perceptuar, dallueshmëria e perceptuar, imazhi i perceptuar, besueshmëria e perceptuar dhe gatishmëria për të përdorur.
- Argumentimi i krahasimit të marrëdhënieve ndërmjet gatishmërisë të vetëdeklaruar për të përdorur mSMAD të nëpunësve që kanë përdorur më herët shërbime elektronike qeveritare dhe atyre që nuk kanë përdorur ose nuk e dinë nëse kanë përdorur më herët ndonjë shërbim elektronik të ofruar nga qeveria.

4.2 Korniza e hulumtimit

Për t'iu përgjigjur pyetjeve hulumtuese dhe për ta testuar vërtetësinë e hipotezës(nën hipotezave), përpjekja jonë ishte të mbledhen të dhëna relevante dhe të mjaftueshme me të cilat do të punohej për këtë qëllim. Mbledhja e të dhënave adekuate, duke përdorur një kornizë të përshtatshme për hulumtim, ofron një kuptueshmëri më të gjerë dhe më të thelluar të problematikës në kërkim dhe siguron rezultate më të sakta. Varësisht nga qëllimi i hulumtimit bëhet edhe përzgjedhja e kornizes të hulumtimit. Në rastin konkret, qëllimi i këtij hulumtimi është mbledhja e të dhënave për variablat relevante përmes anketimit të nëpunësve civilë të Kosovës me anë të një pyetëso. Këto të dhëna janë mbledhur nga një diversitet i nëpunësve të zgjedhur rastësisht në një çast të caktuar kohor, e jo përgjatë një intervali kohor

siç është rasti i studimeve afatgjata. Prandaj në përputhje me këtë, modeli përfaqësimor(prerje tërthore) është konsideruar si kornizë më e përshtatshme hulumtimi. Studimet përfaqësimore lidhen shpesh me anketimenë shkallë të gjerë, të cilat përdorin pyetësin për t'i mbledhur të dhënat në një çast të caktuar kohor nga të anketuarit që mund të krahasohen me njëri-tjetrin, p.sh: burra dhe gra, njerëz të moshave ose kombësive të ndryshme ose njerëz nga qytete të ndryshme (Matthews & Ross, 2010:121) dhe pikërisht janë këto veçori që udhëzuan hartimin e hulumtimit sipas kësaj kornize.

4.3 Metoda e hulumtimit

Zgjedhja e metodës ose qasjes së hulumtimit varet nga aspektet e temës hulumtuese dhe natyra e të dhënave që do të mbledhen për t'iu përgjigjur pyetjeve të hulumtimit dhe për ta testuar vërtetësinë e hipotezave(Matthews & Ross, 2010:141). Varësisht nga natyra e kërkimit, hulumtuesi mund ta zgjedhë njëren prej tri metodave të hulumtimit:

- 1) Metodën sasiore, kur synon t'i ekzaminojë marrëdhëniet ndërmjet variablave që testohen (Creswell, 2009:4);
- 2) Metodën cilësore, kur ka për qëllim të hulumtojë dhe kuptojë përshkrimin e individëve ose grupeve që i bëjnë një problemi shoqëror ose njerëzor(Creswell, 2009:4); ose
- 3) Metodën e përzier, kur hulumtuesi synon të ketë një kuptim më të zgjeruar të problematikës në shqyrtim. Këtu inkorporon elemente të qasjes sasiore(kuantitative) dhe asaj cilësore(kualitative)(Creswell, 2009:204).

Në tabelën nr. 4.1 përshkruhen disa nga tiparet më kryesore dalluese të metodave cilësore dhe atyre sasiore të hulumtimit.

Nr	Metoda sasiore	Metodacilësore
1	Pyetjet e hulumtimit mund të parashtrohen si hipoteza që mund të testohen.	Pyetjet e hulumtimit mund të hartohen përmes nënpyetjeve.
2	Pyetja e hulumtimit mund të marrë përgjigje (ose hipoteza mund të testohet) përmes numërimit të ngjarjeve dhe përdorimit të analizave statistikore.	Pyetja e hulumtimit mund të marrë përgjigje përmes përshkrimit dhe shpjegimit të ngjarjeve dhe mbledhjes së kuptimeve, bindjeve dhe përvojave të pjesëmarrësve.
3	Hulumtuesi zakonisht e di se çfarë po kërkon.	Hulumtuesi mund të ketë vetëm një ide të përgjithshme se çfarë po kërkon.
4	Modeli/strategjia e hulumtimit zakonisht është e përcaktuar përpara sesa të mblidhen të dhënat.	Modeli/strategjia e hulumtimit mund të jetë e ndryshueshme dhe evolucionare.
5	Objektive (hulumtuesi nuk është pjesë e hulumtimit).	Subjektive (hulumtuesi përfshihet në të si qenie shoqërore).
6	Shpesh përdor instrumente (si sondazhe ose pyetësorë) për mbledhjen e të dhënave.	Zakonisht nuk përdor mjete: hulumtuesi mund të shihet si instrumenti kryesor për mbledhjen e të dhënave.
7	Të dhënat shpesh paraqiten me anë të kodeve numerike ose emërtuese.	Të dhënat mund të jenë në çfarëdo forme.

8	Mund të jetë e mundur të bëhen përgjithësime nga këto të dhëna.	Zakonisht nuk është e mundur të përgjithësohet nga të dhënat.
---	---	---

Tabela 4.1. Tiparet e metodave sasiore dhe cilësore(Matthews & Ross, 2010:142)

Duke pasur për bazë tiparet e lartcekura, në këtë hulumtim kemi zgjedhur për ta përdorur qasjen sasiore për mbledhjen e të dhënave. Në vijim është përshkruar përputhja e procesit të hulumtimit me këtë qasje. Në procesin e realizimit të këtij hulumtimi, fillimisht është parashtruar pyetja e hulumtimit dhe janë ndërtuar hipotezat për t'u përgjigjur në këtë pyetje(në përputhje me tiparin 1). Sfondi teorik i krijuar nga rishikimi i literaturës relevante ka kontribuar që të krijojmë ide të qartë se çfarë po kërkojmë të hulumtojmë(në përputhje me tiparin 3), për t'i rindërtuar hipotezat,për të kuptuar se cila do të jetë natyra e të dhënave që duhen mbledhur dhe çfarë modeli të hulumtimit të përdorim. Kështu që, modeli i kërkimit është përcaktuar përpara se ta fillojmë mbledhjen e të dhënave(në përputhje me tiparin 4). Si instrument për mbledhjen e të dhënave është përdorur pyetësi me pyetje të mbyllura të cilat ishin të njëjta për të gjithë të anketuarit(në përputhje me tiparin 6). Pyetësi është plotësuar nga vetë i anketuari(nëpunësit civilë) dhe në kohën e prodhimit të të dhënave nuk ishim të pranishëm fizikisht(në përputhje me tiparin 5).

Të dhënat e mbledhura përmes pyetësit ishin të strukturuar për analizimin e të cilave është përdorur qasja analitike duke u bazuar në numërimin e përgjigjeve të njëjta dhe duke bërë krahasim objektiv të përgjigjeve të grupeve të ndryshme (në përputhje me tiparet 2, 5 dhe 7). Të dhënat e mbledhura janë përfaqësues i popullatës së zgjedhur në hulumtim, $p_{value}=0.000$ (në përputhje me tiparin 8).

4.4 Popullata dhe kampioni

Ky studim mbledh të dhëna nga institucionet qeveritare të Republikës së Kosovës për ta ekzaminuar ndikimin e shtatë faktorëve në gatishmërinë e nëpunësve për t'i përdorur shërbimet mobile qeveritare. Përzgjedhja e Kosovës është bërë për dy arsye: e para, sepse si autore e këtij studimi jam banore e Kosovës dhe jam e përfshirë në programin e digjitalizimit të administratës publike që nga iniciativa e-Qeverisja(2008), e cila më ka mundësuar lehtësisht të qasem në informatat relevante. Arsyeja e dytë është nisma e ndërmarrë nga institucionet qeveritare për të shfrytëzuar kanale të reja për ofrimin e shërbimeve elektronike përmes teknologjive mobile. Duke qenë se m-Qeverisja është në fazën e hershme të zhvillimit, ky hulumtim do të jetë në kohë për Republikë e Kosovës. Ndër përpjekjet e para të Qeverisë së Kosovës në këtë drejtim është implementimi i Sistemit Mobil për Menaxhimin dhe Arkivimin e Dokumenteve(mSMAD), që kisha fatin të isha menaxhere e këtij projekti të madh. Ky sistem në kohën e realizmit të këtij studimi është vënë në dispozicion për shfrytëzim vetëm për Ministrinë e Administratës Publike dhe për nëpunësit civilë të kategorive të caktuara të institucioneve qendrore dhe lokale, më konkretisht për zyrtarët e IT-së të institucioneve të nivelit qendror dhe lokal, për arkivistët dhe për zyrtarët protokollues të nivelit qendror dhe lokal.

Përfshirja e këtyre kategorive është bërë për arsye se përpara se të lëshohet në punë për të gjithë nëpunësit civilë dhe për qytetarë, funksionimi i sistemit do të provohet për disa lloje të kërkesave zyrtare të cilat iniciohen nga zyrtarët e IT-së të institucioneve, bëhet protokollimi i tyre nga zyrtarët protokollues të institucioneve dhe shqyrtohen nga Agjencia e Shoqërisë së Informacionit në Ministrinë e Administratës Publike. Përfundimisht, kur kërkesa të kalojë në

gjendjen pasive, arkivohet nga zyrtari i arkivit(p.sh.,kërkesa për furnizim me softuerë të licencuar, kërkesa për ID kartelë, kërkesa për e-mail zyrtar etj.). Ndërsa zyrtarët e Ministrisë së Administratës Publike do ta provojnë sistemin për të gjitha llojet e kërkesave zyrtare. Prandaj, të përfshirë në këtë studim janë të gjithë shërbyesit civilë të Ministrisë së Administratës Publike, zyrtarët e IT-së, arkivistët dhe zyrtarët protokolues të nivelit qendror dhe lokal, gjithsej 603 nëpunës. Nga kjo popullatë është përzgjedhur kampioni i thjeshtë i rastësishëm me madhësi 150 subjekte (24.9% e popullatës). Për të pasur një probabilitet të barabartë për t'u zgjedhur për të gjithë shërbyesit civilë që përbënin popullatën, përzgjedhjen e tyre e kemi bërë në mënyrë të rastësishme, pasi që këtë sugjerojnë Matthews dhe Ross, të cilët thonë se në një kampion të rastësishëm secili anëtar i popullatës ka gjasa të barabarta për t'u zgjedhur dhe çdo anëtar i kampionit zgjedhet në mënyrë të rastësishme (Matthews & Ross, 2010:155). Për ta përzgjedhur kampionin, fillimisht është nxjerrë lista e të gjithë zyrtarëve shtetërorë të lartpërmendur, e cila është gjeneruar nga mSMAD,tabela numër 4.2.

	Institucioni	Kategoria e nëpunësve	Numrii nëpunësve
1	Ministria e Administratës Publike(MAP)	Të gjithë nëpunësit	241
2	Institucionet e nivelit qendror dhe komunal	Zyrtarët e IT-së	212
3	Institucionet e nivelit qendror dhe komunal	Arkivistët dhe zyrtarët protokollues	150
	Totali		603

Tabela 4.2. Popullata e përfshirë në studim

Në vazhdim, çdo anëtar i kësaj liste është etiketuar me një numër rendor(1-603) për të përzgjedhur një mostër të rastësishme të thjeshtë. Nga kjo listë është bërë gjenerimi elektronik i 150 numrave të rastësishëm dhe nëpunësit që ishin të etiketuar me ndonjërin nga këta numra zgjedheshin për t'u anketuar. Gjenerimi i numrave të rastësishëm është bërë përmes një gjeneruesi online të numrave të rastësishëm, në linkun <https://www.random.org/integers/>.

Për nëpunësit e përzgjedhur janë marrë kontaktet nga mSMAD dhe tek të gjithë këta është dërguar pyetësi përmes e-mailit zyrtar. Dërgimi është bërë menjëherë pas trajnimit për përdorim të sistemit.

Paraprakisht, gjatë trajnimit, pjesëmarrësit ishin të informuar në lidhje me këtë hulumtim dhe mundësinë që ata të jenë pjesë e këtij hulumtimi. Për shkak të rrethanave lehtësuese që më kishte krijuar të qenit menaxhere e këtij sistemi mobil që po studiohej dhe relacioneve të mira të krijuara gjatë realizimit të trajnimeve për përdorim të këtij sistemi, gjatë mbledhjes së të dhënave nuk jam ballafaquar me ndonjë vështirësi ose anshmëri të shkaktuar nga mosmundësia e qasjes tek anëtarët e kampionit, mungesa e kontaktit ose refuzimi për t'u përgjigjur në pyetje. Përkundër kësaj, është vërejtur një entuziazëm i nëpunësve për ta pasur mundësinë për të ndihmuar në gjetje të këtyre faktorëve që mund ta pengonin adoptimin e sistemit dhe gatishmërinë për të qenë në kontakt për çfarëdo çështje që do të kontribuonte në këtë drejtim.

4.5 Hartimi dhe struktura e pyetësorit

Për mbledhjen e të dhënave primare të cilat janë shfrytëzuar në këtë studim është përdorur një pyetësor që përmbante një listë me pyetje të mbyllura të cilave duhej t'u përgjigjeshin pjesëmarrësit në hulumtim dhe që ishin pyetje të njëjta për të gjithë.

Matthews dhe Ross e definojnë pyetësorin si një grup pyetjesh të cilave pjesëmarrësit në hulumtim mund t'u përgjigjen duke zgjedhur nga grup përgjigjesh të ofruar në pyetësor (përgjigje të strukturuar) ose duke u përgjigjur në pyetje sipas mënyrës së tyre (pyetjet e hapura)(Matthews & Ross, 2010:201). Duke qenë se të dhënat të cilat janë mbledhur përmes këtij pyetësi ishin lënda e parë me të cilat kemi punuar për t'iu përgjigjur pyetjeve hulumtuese dhe cilësia e këtyre të dhënave kishte shumë rëndësi ta realizojmë hulumtimin rigoroz dhe të shëndoshë, gjatë hartimit të pyetësorit është bërë kujdes i madh që të kemi një mjet që do të na siguronte të dhëna relevante për testim të secilës nën hipotezë.

Jo më pak rëndësi i është kushtuar edhe qartësisë së pyetjeve, renditjes së tyre, gjatësisë së pyetësorit si dhe udhëzimeve për t'u ndihmuar nëpunësve për ta plotësuar atë. Kjo është arritur duke ndjekur tri udhëzimet e profesor Ali Jakupit (2005) për hartimin e një pyetësi:

1. Pyetjet të jenë të formuluar mirë në mënyrë që përgjigjet e të anketuarit ta japin informacionin e pritur,
2. Pyetjet të jenë koncize dhe të qarta; si dhe
3. Pyetësi të jetë sa më i shkurtër(Jakupi, 2005:37).

Pyetësi i përdorur në këtë hulumtim ka dy seksione. Pjesa e parë grumbullon të dhënat faktike në lidhje me karakteristikat demografike të nëpunësve, të dhënat nëse më parë kanë përdorur shërbime elektronike qeveritare, si dhe preferencat e tyre në lidhje me kanalet e komunikimit përmes të cilëve do të informoheshin më bindshëm rreth një shërbimi të ri

mobil. Pjesa e dytë mbledh të dhëna për perceptimet/besimet e nëpunësve të anketuar në lidhje me përdorimin e mSMAD. Ndërsa si hyrje është bërë një përshkrim i objektivave të hulumtimit dhe është dhënë shpjegimi në lidhje me qëllimin e grumbullimit të këtyre të dhënave dhe se përse do të përdoren, informata në lidhje me konfidencialitetin si dhe është vendosur kontakti i hulumtuesit që të mund ta kontaktojnë të anketuarit nëse kanë nevojë për ndonjë sqarim apo informatë shtesë.

Në pjesën e parë nëpunësi nxitet të japë informacione rreth moshës, gjinisë, edukimit dhe nëse ka përdorur ndonjë shërbim elektronik qeveritar më herët, pastaj pason pyetja në lidhje me kanalin e komunikimit përmes të cilit ai do të donte të informohej për një shërbim të ri mobil, i cili do të ishte më bindës për ta adoptuar shërbimin.

Formati i pyetjeve në pjesën e parë është liste ose kategori me një hapësirë të zbrazët, ku i anketuari mund të shkruajë ndonjë përgjigje tjetër, e cila nuk është e përfshirë në listë të zgjedhjeve. Tabela e mëposhtme me numër 4.3 jep një shembull të këtij formatit të përdorur në pyetësor.

4	Niveli i edukimit	Diplomë nga shkolla fillore	☐
		Diplomë nga shkolla e mesme	☐
		Diplomëuniversitare	☐
		Diplomëpasuniversitare	☐
		Të tjera (ju lutem specifikojini)	

Tabela 4.3.Shembull: Formatu “nominale me shumë zgjidhje”

Pjesa e dytë i është dedikuar secilës prej tetë variablave të hulumtuara në studim. Kjo pjesë përmban pyetjet për t'i vlerësuar perceptimet e nëpunësve, të dhëna të cilat do të na shërbenin

për matjen e variablave. Gjithsej janë 35 pyetje të grupuara në tetë kategori, të renditura si në vijim:

- Dobia e perceptuar (ang. *Perceived Usefulness*): Për ta matur shkallën në të cilën mSMAD përmirëson performancën në punë;
- Lehtësia e perceptuar e përdorimit (ang. *Perceived Ease of Use*): Për ta matur shkallën në të cilën mSMAD është i lehtë për t'u mësuar dhe për t'u përdorur;
- Pajtueshmëria e perceptuar (ang. *Perceived Compatibility*): Për ta matur shkallën në të cilën mSMAD përshtatet me stilin e jetës së nëpunësve;
- Provueshmëria e perceptuar (ang. *Perceived Trialability*): Për ta matur shkallën në të cilën do të ishte më mirë të eksperimentohet me mSMAD përpara se ai të adoptohet;
- Dallueshmëria e perceptuar (ang. *Perceived Observability*): Për ta matur shkallën në të cilën nëpunësi mund ta diskutojë dhe ta prezantojë mSMAD tek kolegët, shokët ose anëtarët e familjes;
- Imazhi i perceptuar (ang. *Perceived Image*): Për ta matur shkallën në të cilën mSMAD do ta përmirësojë imazhin ose statusin e nëpunësit;
- Besueshmëria e perceptuar (ang. *Perceived Trustworthiness*): Për ta matur shkallën e besimit që nëpunësi ka në pajisjet mobile dhe në qeverinë, gjatë përdorimit të mSMAD;
- Gatishmëria për ta përdorur (ang. *Intention to Use*): Për ta matur gatishmërinë e nëpunësve për të përdorur mSMAD dhe sistemet e tjera të reja mobile qeveritare.

Pra, në këtë studim hulumtohen shtatë variabla të pavarura (dobia e perceptuar, lehtësia e perceptuar e përdorimit, pajtueshmëria e perceptuar, provueshmëria e perceptuar, dallueshmëria e perceptuar, imazhi i perceptuar dhe besueshmëria e perceptuar) dhe një

variabël e varur: gatishmëria për ta përdorur shërbimin mobil. Këto variabla janë integruar nga Technology Acceptance Model (TAM), Diffusion of Innovations (DOI) si dhe nga literatura ekzistuese. Për matjen e pyetjeve është përdorur shkalla e Likertit prej pesë pikëve, duke filluar prej 1 “Nuk pajtohem aspak” deri te 5 “Pajtohem plotësisht”. Vlerat 1 dhe 2 tregojnë perceptime të ulëta, vlera 3 tregon perceptim mesatar, kurse vlerat 4 dhe 5 tregojnë perceptime të larta.

Në tabelën nr. 4.4 është dhënë një shembull i përdorimit të shkallës së Likert në pyetësin për hulumtim.

1	Unë besoj se ndërveprimi me SMAD është i <u>qartë</u> dhe i <u>kuptueshëm</u>	Nuk pajtohem aspak	1	2	3	4	5	Pajtohem plotësisht
---	---	--------------------	---	---	---	---	---	---------------------

Tabela 4.4. Shembull i përdorimit të shkallës së Likert pesëpikësh.

Një nga avantazhet e përdorimit të TAM dhe DOI në këtë hulumtim është edhe fakti se këto modele kanë matës të vërtetuar për të gjitha variablat e përfshira në modele, prandaj kjo ishte një mundësi e mirë për ta adaptuar këta matës në pyetësin tonë. Bindja jonë se këta ishin matës të duhur për t’u shfrytëzuar ishte forcuar veçanërisht nga rishikimi i literaturës relevante, e cila ofronte prova se shumica e hulumtuesve të kësaj dukurie në instrumentin e tyre të hulumtimit kishin adaptuar këta matës dhe kishin arritur rezultate të mira. Por përpara se ta merrnim vendimin përfundimtar, kemi vlerësuar nëse janë të përshtatshëm për kontekstin dhe objektivat e hulumtimit tonë dhe për variablat që po hulumtonim, me ç’rast kemi arritur në përfundim se këta matës janë të përshtatshëm për secilën variabël. Pastaj kemi bërë modifikimin e formulimit të pyetjeve origjinale për t’i përshtatur ato për rastin

tonë, por gjithmonë me kujdes të shtuar që të mos afektojmë në matës. Kështu pra, në ndërtimin e pyetësorit janë shfrytëzuar matësit ekzistues të këtyre dy teorive. Dy matësit për TAM: Dobia e perceptuar dhe lehtësia e perceptuar e përdorimit janë importuar nga Davis(Davis, 1989:340), matësit për DOI (pajtueshmëria e perceptuar, provueshmëria e perceptuar, dallueshmëria e perceptuar) dhe imazhi i perceptuar janë adaptuar prej Moore & Benbasat(Moore & Benbasat, 1991:216-217). Ndërsa matësi për besueshmërinë e perceptuar është adaptuar nga Bélanger & Carter (Bélanger & Carter, 2008:174).

Matësit e adaptuar nga Davis dhe Moore & Benbasat janë të validuar dhe janë të menduar për studimin e adoptimit fillestar të inovacionit në IT nga individ brenda organizatës, rast që i përgjigjet shumë mirë hulumtimit tonë. Edhe për matjen e gatishmërisë për të përdorur mSMAD është përdorur shkalla matëse e adaptuar prej Davis (Davis, 1989:340) dhe Venkatesh & të tjerë (Venkatesh et al., 2003:460).

Tabela nr. 4.5. përmban listën e pyetjeve për matjen e secilit konstrukt të hulumtuar në këtë studim dhe burimet e tyre.

Konstrukti	Pyetjet	Burimi
Dobia e perceptuar	Unë besoj se duke përdorur mSMAD në punë do të mund të realizoj një kërkesë zyrtare më shpejt.	Davis, 1989:340; Moore & Benbasat, 1991:216-217
	Unë besoj se përdorimi i mSMAD e bën më të lehtë realizimin e një kërkesë zyrtare(inicimin, marrjen e përgjigjes	Davis, 1989:340; Moore & Benbasat, 1991:216-217

		ose kthimine përgjigjes në kërkesa të caktuar).	
		Unë besoj se përdorimi i mSMAD do ta përmirësojë efikasitetin tim në punë.	Davis, 1989:340; Moore & Benbasat, 1991:216-217
		Unë besoj se përdorimi i mSMAD do ta rrisë performancën time në punë.	Davis, 1989:340; Moore & Benbasat, 1991:216-217
		Unë besoj se përdorimi i mSMAD në punë do ta rrisë produktivitetin tim.	Davis, 1989:340; Moore & Benbasat, 1991: 216-217
		Në përgjithësi, besoj se përdorimi i mSMAD është i dobishëm për punën time.	Davis, 1989:340; Moore & Benbasat, 1991:216-217
Lehtësia e perceptuar e përdorimit	e	Unë besoj se të mësuarit se si të përdoret mSMAD është i lehtë për mua.	Davis, 1989:340; Moore & Benbasat, 1991:216-217
	e	Unë besoj se ndërveprimi me mSMAD është i qartë dhe i kuptueshëm.	Davis, 1989:340; Moore & Benbasat, 1991:216-217
		Unë besoj se në përgjithësi përdorimi i mSMAD është i lehtë.	Davis, 1989:340; Moore & Benbasat, 1991:216-217
		Unë besoj se nuk kërkon shumë përpjekje për t'u aftësuar për të përdorur mSMAD.	Davis, 1989:340;
		Unë besoj se mSMAD është shumë fleksibil për ndërveprim.	Davis, 1989:340;

	Unë besoj se është e lehtë të bëj atë që dua përmes mSMAD.	Davis, 1989:340; Moore & Benbasat, 1991:216-217
Pajtueshmëria e perceptuar	Unë besoj se përdorimi i mSMAD është në përputhje të plotë me stilin e jetës sime (mënyrën se si punoj, si marrë shërbime të tjera qeveritare ose komerciale etj.)	Moore & Benbasat, 1991:192-222
	Unë besoj se mSMAD përshtatet me stilin tim të punës.	Moore & Benbasat, 1991:216-217
	Unë besoj se përdorimi i mSMAD është komplet në përputhje me mënyrën se si unë do të dojat'i realizoja gjërat(të punoj).	Moore & Benbasat, 1991:216-217
	Unë besoj se përdorimi i mSMAD do të përshtatet mirë me mënyrën se si unë do të doja të realizoja një kërkesë (të inicioja, të marr përgjigje ose të përgjigjem në kërkesa të caktuara).	Moore & Benbasat, 1991:216-217
Provueshmëria e perceptuar	Unë besoj se përpara se të vendos nëse do ta përdor mSMAD, do të ishte mirë të kem mundësi ta provoj atë (në versionin trial).	Moore & Benbasat, 1991:216-217

	Unë besoj se është mirë të kem mundësi që ta përdor versionin trial të mSMAD për një kohë të mjaftueshme për të parë se çfarë mund të bëj sistemi.	Moore & Benbasat, 1991:216-217
	Unë besoj se do të ishte mirë që lehtësisht (pa shumë përpjekje) të mund ta provoj versionin trial të mSMAD.	Moore & Benbasat, 1991:216-217
	Unë besoj se është mirë ta kem sistemin në dispozicion për t'i provuar në mënyrë adekuate funksionet e ndryshme të sistemit.	Moore & Benbasat, 1991:216-217
Dallueshmëria e perceptuar	Unë besoj se nuk do ta kem vështirë ta përshkruaj tek të tjerët efektin/rezultatit e përdorimit të mSMAD.	Moore & Benbasat, 1991:216-217
	Unë besoj se mund ta transmetoj tek të tjerët rëndësinë e përdorimit të mSMAD.	Moore & Benbasat, 1991:216-217
	Unë besoj se rezultatet e përdorimit të mSMAD janë të dukshme për mua.	Moore & Benbasat, 1991:216-217
	Është e lehtë për mua që t'i vërej të tjerët duke e përdorur mSMAD në punë.	Moore & Benbasat, 1991:216-217

Imazhi i perceptuar	Unë besoj se përdorimi i mSMAD do të bëjë që të kem prestigj më të lartë sesa ata që nuk e përdorin.	Moore & Benbasat, 1991:216-217
	Unë besoj se përdorimi i mSMAD do ta përmirësojë imazhin tim brenda organizatës.	Moore & Benbasat, 1991:216-217
	Unë besoj se ata të cilët e përdorin mSMAD kanë profil të lartë.	Moore & Benbasat, 1991:216-217
	Unë besoj se përdorimi i mSMAD është simbol i statusit tim në shoqëri dhe punë.	Moore & Benbasat, 1991:216-217
Besueshmëria e perceptuar	Unë kam besim tek mundësitë/cilësitë e pajisjeve mobile për ta mbrojtur privatësinë time kur i përdori ato për të ndërvepruar me mSMAD.	Bélanger & Carter,2008:174
	Unë kam besim se ligjet e Republikës së Kosovës do të më mbrojnë në mënyrë adekuate nga problemet që mund të më shkaktohen gjatë përdorimit të mSMAD	Bélanger & Carter,2008:174
	Në përgjithësi, unë kam besim tek mSMAD dhe ai mund jetë një nga alternativat më të mira për të	Bélanger & Carter, 2008:174

	ndërvepruar me institucionet qeveritare për realizimin e kërkesave të ndryshme.	
Gatishmëria për ta përdorur	Unë kam ndërmend ta përdor mSMAD në të ardhmen.	Davis, 1989:331; Venkatesh et al., 2003:460
	Unë parashikoj ta përdor mSMAD në të ardhmen.	Davis, 1989:331; Venkatesh et al., 2003:460
	Unë kam planifikuar të përdor mSMAD në të ardhmen.	Davis, 1989:331; Venkatesh et al., 2003:460
	Unë do të doja t'i përdor shërbimet e reja mobile qeveritare në të ardhmen.	Davis, 1989:331; Venkatesh et al., 2003:460

Tabela 4.5. Matësit e përdorur në studim

4.6 Pilot-testi

Përpara se të dërgohet tek nëpunësit e përzgjedhur që të jenë pjesë e sondazhit, pyetësi i është nënshtruar një testimi paraprak përmes një sondazhi pilot, ku të anketuar ishin 37 nëpunës (15 zyrtarë të IT-së, pesë zyrtarë protokolues, gjashtë arkivist, shtatë zyrtarë udhëheqës dhe katër asistentë administrativë). Përzgjedhja e tyre është bërë me dashje, për

të pasur laramani të nëpunësve, kurse numri i tyre është përcaktuar duke iu referuar Schindlerit & Cooperit (1998), të cilët madhësinë e pilot-studimit e radhisin ndër 25-100 subjekte (Al-Busaidi, 2012:90).

Këta 37 nëpunës ishin ftuar në një prezantim tre orësh të mSMAD dhe në fund të prezantimit nga ata u kërkua ta plotësonin pyetësonin bazuar në përvojën e shkurtër me sistemin nën vlerësim. Në të njëjtën kohë, pjesëmarrësit në këtë anketim ishin të nxitur të ofronin komente me gojë dhe me shkrim në lidhje me paqartësinë e pyetjeve, gjatësinë e pyetësorit, udhëzimet, kohën e nevojshme për ta plotësuar atë dhe çfarëdo paragjykimi që mund të kishin në lidhje me këtë hulumtim.

Pyetësorët janë shpërndarë në kopje fizike dhe plotësimi i tyre është bërë në prani të hulumtuesit, me qëllim që pjesëmarrësit ta kishin mundësinë të kërkonin ndonjë shpjegim përderisa plotësonin pyetësorët.

Pjesëmarrësit komentuan rreth formulimit të fjalive, gjatësisë së pyetësorit dhe udhëzimeve të dhëna në pyetësor. Ata sugjeruan që gjatësia e formulimit të disa pyetjeve të jetë më e shkurtër (pyetjet 1, 2, 13, 16 dhe 31), sepse pyetjet jo vetëm se ishin të gjata, por edhe se i anketuari ndihej i lodhur që në shikimin e parë nga sasia e madhe e tekstit. Gjithashtu, u sugjerua që disa pyetje që i përkisnin konstruktit “Pajtueshmëria” (pyetjet 13, 15 dhe 16) të riformuloheshin në mënyrë që të kuptohen më qartë nga i anketuari ose të jepen shpjegime shtesë në këto pyetje.

Sa i përket numrit të pyetjeve, pjesëmarrësit në pilot-test vlerësuan se pyetësori nuk është shumë i gjatë dhe mund të plotësohet brenda 20-30 minutash. Pasi që janë bërë ndryshimet, bazuar në komentet e zyrtarëve të anketuar, që kryesisht kishin të bëjnë rreth formulimit të pyetjeve, pyetësori i është nënshtruar edhe një vlerësimi nga njohës të fushës.

Për t'u siguruar mbi vlefshmërinë e përmbajtjes të pyetësorit janë konsultuar edhe katër ekspertë(dy doktorë shkence të fushës së IT-së, një doktor shkence i fushës së statistikës dhe një doktor shkence i fushës së ekonomisë). Shumë pak ndryshime janë bërë pas diskutimit me këta ekspertë, dhe kryesisht në renditje të konstrukteve dhe sërish në ndryshime të lehta në formulim të pyetjeve. Pyetësi është finalizuar pasi janë bërë ndryshimet e sugjeruara nga pilot-testi dhe nga katër ekspertët.

Qëllimi i këtij pilot-testi ishte të testohet pyetësi në lidhje me formulimin e pyetjeve, renditjen e konstrukteve dhe faqosjen e pyetësorit si dhe të bëhet një analizë paraprake e rezultateve kundrejt objektivave të studimit. Ky pilot-test ka mundësuar ta llogarisim paraprakisht besueshmërinë e pyetësorit dhe të sigurohemi që ai ishte mjet i besueshëm për matjen e faktorëve të hulumtuar. Më shumë rreth besueshmërisë së hulumtimit është dhënë në pikën 5.6.

4.7 Literatura

Në fillim të hulumtimit është bërë një shqyrtim kritik i literaturës për ta analizuar gjendjen e deritanishme në fushën e m-Qeverisjes në përgjithësi dhe adoptimin e shërbimeve mobile qeveritare në veçanti dhe për t'i mësuar qasjet teorike dhe metodologjike të përdorura në këtë kontekst.

Literatura e përdorur përmban libra të autorëve të ndryshëm, artikuj, revista shkencore ndërkombëtare, disertacione, dokumente zyrtare si dhe materiale nga interneti. Brenda një kornize kohore jo të kufizuar, që fillon nga viti 2012-2017, për ta arritur literaturën e përdorur në këtë hulumtim janë ndjekur disa procedura. Fillimisht janë identifikuar fjalët kyçe si: “m-government”, “e-government”, “mobile technology”, “User Acceptance”, “Intention to

use”, “adoption of m-Government” etj. Duke përdorur këto fjalë kyçe është bërë kërkimi në disa data baza akademike, si: Google Scholar, IEEEExplore, ACM digitallibrary, ProQuest, sciencedirect etj. Pastaj kërkime të artikujve të ngjashëm janë bërë në volume të ndryshme të revistave relevante dhe *book of proceedings* në MIS dhe në fund është bërë kërkimi i artikujve relevantë të cituar në literaturën e grumbulluar.

KAPITULLI V: GJETJET DHE REZULTATET

5.1 Mbledhja e të dhënave

Pyetësi është shpërndarë në 150 shërbyes civilë përmes postës elektronike zyrtare. Këta ishin zyrtarë shtetërorë të punësuar në Ministrinë e Administratës Publike, përfshirë këtu edhe dy njësitë e kësaj ministrie: Agjencinë e Shoqërisë së Informacionit (AShI) dhe Institutin e Kosovës për Administratë Publike (IKAP). Gjithashtu, të anketuar ishin edhe zyrtarët e IT-së, arkivistët dhe zyrtarët protokollues të të gjitha institucioneve të Republikës së Kosovës të nivelit qendror dhe lokal. Mostra e kërkimit është rreth 25% e popullatës së përfshirë në këtë studim që është 603 subjekte. Janë pranuar gjithsej 150 pyetësorë, dmth. nuk kishim asnjë refuzim nga të anketuarit për të qenë pjesë e këtij hulumtimi. Nga të gjithë pyetësorët e pranuar, pesë nga ta janë eliminuar si jo të vlefshëm për shkak se ishin të plotësuar pjesërisht, kurse të dhënat nga 145 pyetësorë të tjerë u analizuan.

5.2 Analiza e të dhënave

Metoda/teknika statistikore është përdorur për analizën e të dhënave të strukturuar të mbledhura përmes pyetësorit. Fillimisht janë grumbulluar të gjithë pyetësorët dhe çdonjëri nga ta është lexuar për të parë nëse të anketuarit ishin përgjigjur në të gjitha pyetjet dhe nëse kishin shkruar ndonjë shënim tek hapësira “Të tjera (ju lutem specifikojini)” në pyetjet 3 dhe 5 të pjesës A të pyetësorit. Pyetësorët që ishin plotësuar pjesërisht janë larguar (pesë pyetësorë jo të vlefshëm) për t’u mos u përfshirë në analizë, ndërsa 145 pyetësorëve të tjerë të mbetur u është vënë nga një shifër unike për identifikim në mënyrë që të mund t’u referohemi atyre më lehtë kur të jetë nevoja.

Pas kësaj kemi filluar identifikimin e pyetjeve të pyetësorit, ku secilës pyetje i është vënë emri(variabila), kurse secilës përgjigje të pyetjeve përkatëse i është vënë një kod për t'i identifikuar. Të dhënat për çdo variabël janë regjistruar në SPSS(Statistical Package for the Social Sciences) prej nga janë nxjerrë statistikatat përshkruese dhe janë testuar marrëdhëniet ndërmjet shtatë variablave të pavarura(dobia e perceptuar, lehtësia e perceptuar e përdorimit, pajtueshmëria e perceptuar, provueshmëria e perceptuar, dallueshmëria e perceptuar, imazhi i perceptuar dhe besueshmëria e perceptuar) dhe variablës së varur “gatishmëria për të përdorur mSMAD”.

Gjithashtu, janë testuar edhe marrëdhëniet ndërmjet variablave demografike dhe tetë variablave të lartpërmendura.

5.3 Përshkrimi i kampionit

5.3.1 Gjinia

Kërkesës për pjesëmarrje në hulumtim iu përgjigjën të gjithë anëtarët e kampionit pa përjashtim, gjithsej 150 anëtarë plotësuan formularin. Pesë formularë nuk janë përfshirë në analizë për shkak se ishin plotësuar vetëm pjesërisht. Nga 145 pyetësorë të vlefshëm, 92 prej tyre(63%) janë plotësuar nga gjinia mashkullore, kurse pyetësorët e tjerë (37%) janë plotësuar nga gjinia femërore, grafikisht e paraqitur në fig. 5.1.

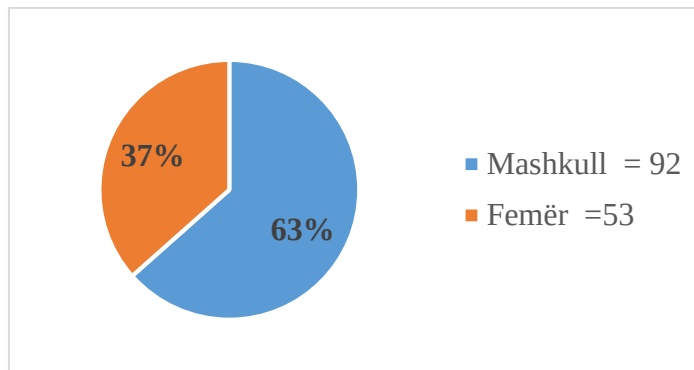


Fig.5.1 Shpërndarja e mostrës sipas gjinisë

Siç shihet nga figura 5.1, përqindja më e lartë është për gjininë mashkullore. Një nga kategoritë e nëpunësve të anketuar janë zyrtarët e IT-së të nivelit qendror dhe lokal. Duke qenë se shumica e nëpunësve të kësaj kategorie janë të gjinisë mashkullore, kjo ka mundur të reflektojë në këtë përqindje, pasi gjatë përzgjedhjes së kampionit ne nuk kemi vënë kontroll ndaj gjinisë.

Për të analizuar nëse ekziston marrëdhënie e rëndësishme midis gjinisë dhe perceptimeve të të anketuarve në lidhje me Sistemin për Menaxhimin dhe Arkivimin e Dokumenteve(mSMAD) është përdorur testi i Hi-së në katror (χ^2). Më konkretisht, për të vlerësuar se si mund të ndikojë gjinia e të anketuarit në konstruktet: dobia e perceptuar, lehtësia e perceptuar e përdorimit, pajtueshmëria e perceptuar, provueshmëria e perceptuar, dallueshmëria e perceptuar, imazhi i perceptuar, besueshmëria e perceptuar dhe gatishmëria për të përdorur mSMAD. Si fillim, të dhënat e të gjithë faktorëve të hulumtuar janë grupuar në tri kategori: Pajtohem (1-2), Neutral(3) dhe Nuk pajtohem(4 -5), për arsye se shkallët 1,2 dhe 3 kishin vlera shumë të vogla, kjo duke iu referuar këshillës së Matthews dhe Rossit, të cilët sugjerojnë që nëse vlerat e vëzhguara janë shifra të vogla, të bëhet grupimi i tyre. Sipas tyre, χ^2 nuk këshillohet të përdoret kur vlerat e vëzhguara janë më të vogla se 5 (Matthews &

Ross, 2010:363). Pastaj kemi krijuar tabelat e kombinuara të këtyre tetë variablave sipas gjinisë, të cilat janë përmbledhur në tabelën e mëposhtme nr.5.1.

Konstrukti	Kategoritë	Gjinia		Totali
		Mashkull	Femër	
Dobia e perceptuar	Nuk pajtohem	1 (1.1 %)	2 (3.8 %)	3 (2.1 %)
	Neutral	13 (14.1 %)	16 (30.2 %)	29 (20 %)
	Pajtohem	78 (84.8 %)	35 (66 %)	113 (77.9 %)
Lehtësia e perceptuar e përdorimit	Nuk pajtohem	3 (3.3 %)	2 (3.8 %)	5 (3.4 %)
	Neutral	14 (15.2 %)	18 (34 %)	32 (22.1 %)
	Pajtohem	75 (81.5 %)	33 (62.3 %)	108 (74.5 %)
Pajtueshmëria e perceptuar	Nuk pajtohem	4 (4.3 %)	6 (11.3 %)	10 (6.9 %)
	Neutral	23 (25 %)	15 (28.3 %)	38 (26.2 %)
	Pajtohem	65 (70.7 %)	32 (60.4 %)	97 (66.9 %)
Provueshmëria e perceptuar	Nuk pajtohem	2 (2.2 %)	3 (5.7 %)	5 (3.4 %)
	Neutral	11 (12 %)	11 (20.8 %)	22 (15.2 %)
	Pajtohem	79 (85.9 %)	39 (73.6 %)	118 (81.4 %)
Dallueshmëria e perceptuar	Nuk pajtohem	4 (4.3 %)	5 (9.4 %)	9 (6.2 %)
	Neutral	24 (26.1 %)	14 (26.4 %)	38 (26.2 %)
	Pajtohem	64 (69.6 %)	34 (64.2 %)	98 (67.6 %)
Imazhi i perceptuar	Nuk pajtohem	14 (15.2 %)	9 (17 %)	23 (15.9 %)
	Neutral	26 (28.3 %)	13 (24.5 %)	39 (26.9 %)

	Pajtohem	52 (56.5 %)	31 (58.5 %)	83 (57.2 %)
Besueshmëria e perceptuar	Nuk pajtohem	8 (8.7 %)	7 (13.2 %)	15 (10.3 %)
	Neutral	21 (22.8 %)	21 (39.6 %)	42 (29 %)
	Pajtohem	63 (68.5 %)	25 (47.2 %)	88 (60.7 %)
Gatishmëria për të përdorur	Nuk pajtohem	3 (3.3 %)	1 (1.9 %)	4 (2.8 %)
	Neutral	8 (8.7 %)	8 (15.1 %)	16 (11 %)
	Pajtohem	81 (88 %)	44 (83 %)	125 (86.2 %)

Tabela 5.1. Përmbledhje e tabelave të kombinuara të faktorëve të hulumtuar sipas gjinisë

Tabela e mësipërme(nr.5.1) tregon disa dallime interesante ndërmjet meshkujve dhe femrave në konstruktet: Dobia e perceptuar, Lehtësia e perceptuar e përdorimit dhe Besueshmëria e perceptuar. P.sh., 30.2% e femrave në kampionin tonë mendojnë mesatarisht (neutral) se sistemi është i dobishëm për punën e tyre krahasuar me vetëm 14.1% të meshkujve, ose 81.5% e meshkujve e perceptojnë sistemin të lehtë për t'u përdorur në krahasim me 62.3% të femrave. Për të vlerësuar nëse ishin domethënëse këto dallime, është llogaritur χ^2 , vlerat e të cilave për shkallet e lirisë $df=(3-1)(2-1)=2$ janë përmbledhur në tabelën e mëposhtme, nr. 5.2.

Tabela 5.2 tregon se ka pasur dallime të rëndësishme mes meshkujve dhe femrave në perceptimet e tyre rreth dobisë që ofron sistemi, lehtësisë së përdorimit si dhe besimit që kanë në vetë mSMAD, organin që ofron këtë shërbim dhe mekanizmat përmes të cilëve shfrytëzohet sistemi.

	Faktori	Meshkuj	Femra	Pearson Chi-Square (χ^2)	Shkallët e lirisë (df)	Asymp. Sig. (2-sided)
1	Dobia e perceptuar	63.4 %	36.6 %	7.025	2	0.030<0.05
2	Lehtësia e perceptuar e përdorimit	63.4 %	36.6 %	7.054	2	0.029<0.05
3	Pajtueshmëria e perceptuar	63.4 %	36.6 %	3.041	2	0.219>0.05
4	Provueshmëria e perceptuar	63.4 %	36.6 %	3.525	2	0.172>0.05
5	Dallueshmëria e perceptuar	63.4 %	36.6 %	1.549	2	0.461>0.05
6	Imazhi i perceptuar	63.4 %	36.6 %	.263	2	0.877>0.05
7	Besueshmëria e perceptuar	63.4 %	36.6 %	6.453	2	0.040<0.05
8	Gatishmëria për të përdorur	63.4 %	36.6 %	1.576	2	0.455>0.05

Tabela 5.2. Testi i Hi-së në katror për faktorët e hulumtuar dhe gjininë

5.3.2 Mosha

Mosha e subjekteve të anketuara është e shpërndarë përgjatë pesë grupmoshave, me frekuencë dhe përqindje të dhënë në tabelën 5.3.

Nr.	Grup mosha	Frekuenca	%
1	18-28	13	9.0
2	29-39	63	43.4
3	40-50	43	29.7
4	51-61	21	14.5
5	62-65	5	3.4

Tabela 5.3. Shpërndarja e mostrës sipas grupmoshave

Paraqitja grafike e kësaj shpërndarje tregon se shumica e zyrtarëve qeveritarë të anketuar u përkasin grupmoshave 29-39 dhe 40-50.

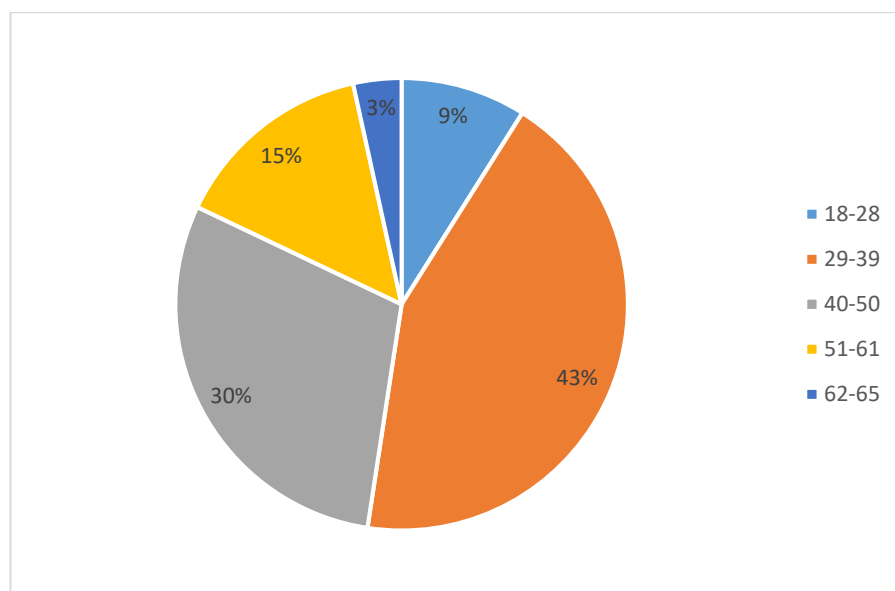


Fig. 5.2 Shpërndarja e mostrës sipas moshës

Për qëllim lehtësimi, në analizë kemi grupuar moshat në dy grupe: mosha e re(1-39) dhe mosha më e vjetër(40-65). Përmbledhja e tabelave të kombinuara e tetë variablave të hulumtuara sipas këtyre dy grupmoshave është paraqitur në tabelën nr. 5.4. Ndërsa në tabelën 5.5 janë paraqitur vlerat e llogaritura të χ^2 për tetë faktorët e hulumtuar.

Konstrukti	Kategoritë	Mosha		Totali
		Mosha e re	Mosha e vjetër	
Dobia e perceptuar	Nuk pajtohem	1(1.3%)	2(2.9%)	3(2.1%)
	Neutral	14(18.4%)	15(21.7%)	29(20%)
	Pajtohem	61(80.3%)	52(75.4%)	113(77.9%)
Lehtësia e perceptuar e përdorimit	Nuk pajtohem	3(3.9%)	2(2.9%)	5(3.4%)
	Neutral	17(22.4%)	15(21.7%)	32(22.1%)
	Pajtohem	56(73.7%)	52(75.4%)	108(74.5%)
Pajtueshmëria e perceptuar	Nuk pajtohem	5(6.6%)	5(7.2%)	10(6.9%)
	Neutral	20(26.3%)	18(26.1%)	38(26.2%)
	Pajtohem	51(67.1%)	46(66.7%)	97(66.9%)
Provueshmëria e perceptuar	Nuk pajtohem	3(3.9%)	2(2.9%)	5(3.4%)
	Neutral	9(11.8%)	13(18.8%)	22(15.2%)
	Pajtohem	64(84.2%)	54(78.3%)	118(81.4%)
Dallueshmëria e perceptuar	Nuk pajtohem	6(7.9%)	3(4.3%)	9(6.2%)
	Neutral	22(28.9%)	16(23.2%)	38(26.2%)
	Pajtohem	48(63.2%)	50(72.5%)	98(67.6%)
Imazhi i perceptuar	Nuk pajtohem	16(21.1%)	7(10.1%)	23(15.9%)
	Neutral	18(23.7%)	21(30.4%)	39(26.9%)
	Pajtohem	42(55.3%)	41(59.4%)	83(57.2%)
Besueshmëria	Nuk pajtohem	8(10.5%)	7(10.1%)	15(10.3%)

e perceptuar	Neutral	23(30.3%)	19(27.5%)	42(29%)
	Pajtohem	45(59.2%)	43(62.3%)	88(60.7%)
Gatishmëria për të përdorur	Nuk pajtohem	3(3.9%)	1(1.4%)	4(2.8%)
	Neutral	12(15.8%)	4(5.8%)	16(11%)
	Pajtohem	61(80.3%)	64(92.8%)	125(86.2%)

Tabela 5.4. Përmbledhje e tabelave të kombinuara të faktorëve të hulumtuar sipas grupmoshave

Tabela e mësipërme(nr.5.4) nuk tregon ndonjë dallim interesant ndërmjet nëpunësve të moshës së re(18-40 vjeç) dhe atyre të moshës më të vjetër(40-65 vjeç) në perceptimet e tyre rreth sistemit. Për t'u siguruar se nuk kishte dallime të rëndësishme, është llogaritur χ^2 , vlerat e të cilave për shkallët e lirisë $df=(3-1)(2-1)=2$ janë përmbledhur në tabelën nr. 5.5.

	Faktori	Mosha e re	Mosha e vjetër	Pearson Chi-Square (χ^2)	Shkallët e lirisë (df)	Asymp. Sig. (2-sided)
1	Dobia e perceptuar	52.4 %	47.6 %	.748	2	0.688>0.05
2	Lehtësia e perceptuar e përdorimit	52.4 %	47.6 %	.136	2	0.934>0.05
3	Pajtueshmëria e perceptuar	52.4 %	47.6 %	.025	2	0.988>0.05
4	Provueshmëria e perceptuar	52.4 %	47.6 %	1.440	2	0.487>0.05

5	Dallueshmëria e perceptuar	52.4 %	47.6 %	1.654	2	0.437>0.05
6	Imazhi i perceptuar	52.4 %	47.6 %	3.435	2	0.180>0.05
7	Besueshmëria e perceptuar	52.4 %	47.6 %	.156	2	0.925>0.05
8	Gatishmëria për të përdorur	52.4 %	47.6 %	4.745	2	0.093>0.05

Tabela 5.5. Testi i Hi-së në katror për faktorët e hulumtuar dhe grupmoshat

Tabela 5.5 tregon se nuk ka pasur dallime të rëndësishme mes nëpunësve të moshës së re dhe atyre të moshës më të vjetër në perceptimet e tyre rreth sistemit.

5.3.3 Niveli i edukimit

Ndonëse në pyetësor ne kemi vendosur si alternativë pesë nivele të edukimit, si: diplomë nga shkolla fillore, diplomë nga shkolla e mesme, diplomë universitare, diplomë pasuniversitare dhe të tjera (ju lutem specifikojini), të anketuarit u takonin vetëm tri niveleve të edukimit: shkolla e mesme, universiteti dhe studime pasuniversitare. Shpërndarja e mostrës sipas nivelit të edukimit është paraqitur në tabelën 5.6.

Niveli i edukimit i përfunduar:	Frekuenca	%
Diplomë nga shkolla e mesme	18	12.4
Diplomë universitare	95	65.5
Diplomë pasuniversitare	32	22.1

Tabela 5.6. Shpërndarja e mostrës sipas nivelit të edukimit

Siç shihet nga paraqitja grafike e shpërndarjes së mostrës sipas nivelit të edukimit, figura 5.3, shumica e të anketuarve kishin shkollim të lartë(diplomë universitare ose pasuniversitare) dhe vetëm 12% e të anketuarve ishin me shkollim të mesëm. Prandaj, mostra në këtë studim konsiderohet në përgjithësi me nivel të lartë të edukimit. Ky nivel shkollimi i subjekteve të anketuar nuk është befasues pasi kampioni ishte i përbërë nga nëpunës të administratës publike, ku kriter bazë për t'u punësuar në pjesën dërmuese të pozitave të punës është diploma universitare.

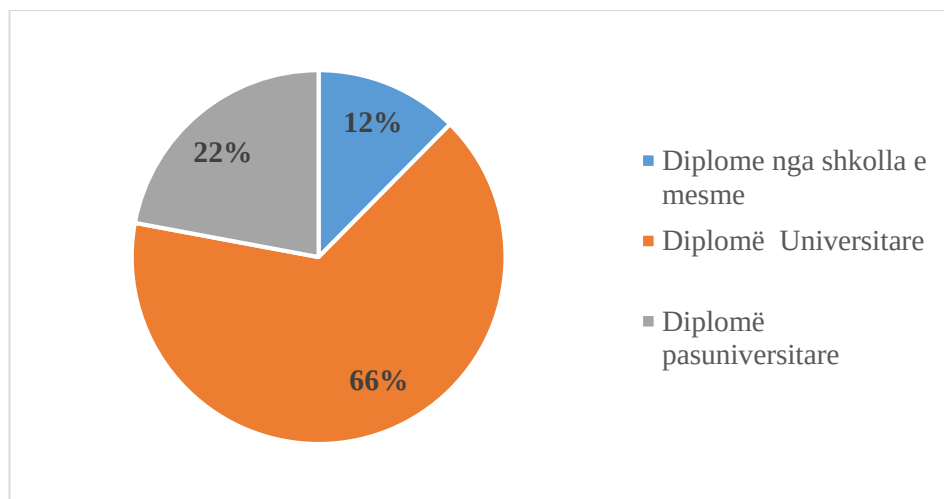


Fig. 5.3 Shpërndarja e mostrës sipas nivelit të edukimit

Edhe tek edukimi, për qëllim lehtësimi, në analizë ne kemi grupuar të dhënat në dy grupe: edukimi i ulët(diplomë nga shkolla e mesme) dhe edukimi i lartë (diplomë universitare dhe pasuniversitare). Përmbledhja e tabelave të kombinuara të tetë variablave të hulumtuara sipas nivelit të edukimit është paraqitur në tabelën nr.5.7, ndërsa në tabelën 5.8 janë paraqitur vlerat e llogaritura të χ^2 për tetë faktorët e hulumtuar.

Konstrukti	Kategoritë	Niveli i edukimit		Totali
		Shkollim i ulët	Shkollim i lartë	
Dobia e perceptuar	Nuk pajtohem	0(0.0%)	3(2.4%)	3(2.1%)
	Neutral	2(11.1%)	27(21.3%)	29(20%)
	Pajtohem	16(88.9%)	97(76.4%)	113(77.9%)
Lehtësia e perceptuar përdorimit	nuk pajtohem	1(5.6%)	4(3.1%)	5(3.4%)
	Neutral	2(11.1%)	30(23.6%)	32(22.1%)
	Pajtohem	15(83.3%)	93(73.2%)	108(74.5%)
Pajtueshmëria e perceptuar	Nuk pajtohem	1(5.6%)	9(7.1%)	10(6.9%)
	Neutral	5(27.8%)	33(26%)	38(26.2%)
	Pajtohem	12(66.7%)	85(66.9%)	97(66.9%)
Provueshmëria e perceptuar	Nuk pajtohem	0(0.0%)	5(3.9%)	5(3.4%)
	Neutral	3(16.7%)	19(15%)	22(15.2%)
	Pajtohem	15(83.3%)	103(81.1%)	118(81.4%)
Dallueshmëria e perceptuar	Nuk pajtohem	1(5.6%)	8(6.3%)	9(6.2%)
	Neutral	4(22.2%)	34(26.8%)	38(26.2%)
	Pajtohem	13(72.2%)	85(66.9%)	98(67.6%)
Imazhi i perceptuar	Nuk pajtohem	0(0.0%)	23(18.1%)	23(15.9%)
	Neutral	6(33.3%)	33(26%)	39(26.9%)
	Pajtohem	12(66.7%)	71(55.9%)	83(57.2%)
Besueshmëria	Nuk pajtohem	1(5.6%)	14(11.0%)	15(10.3%)

e perceptuar	Neutral	7(38.9%)	35(27.6%)	42(29%)
	Pajtohem	10(55.6%)	78(61.4%)	88(60.7%)
Gatishmëria për ta përdorur	Nuk pajtohem	0(0.0%)	4(3.1%)	4(2.8%)
	Neutral	3(16.7%)	13(10.2%)	16(11%)
	Pajtohem	15(83.3%)	110(86.6%)	125(86.2%)

Tabela 5.7. Përmbledhje e tabelave të kombinuara të faktorëve të hulumtuar sipas nivelit të edukimit

Tabela mësipërme(nr.5.7) nuk tregon ndonjë dallim interesant ndërmjet nëpunësve me shkollim të ulët dhe atyre me shkollim të lartë në perceptimet e tyre rreth sistemit. Për t'u siguruar se nuk kishte dallime të rëndësishme, është llogaritur χ^2 , vlerat e të cilave për shkallët e lirisë $df=(3-1)(2-1)=2$, janë përmbledhur në tabelën e mëposhtme, nr. 5.8.

	Faktori	Shkollim i ulët	Shkollim i lartë	Pearson Chi- Square (χ^2)	Shkallët e lirisë (df)	Asymp. Sig. (2-sided)
1	Dobia e perceptuar	12.4%	87.6%	1.554	2	0.460>0.05
2	Lehtësia e perceptuar e përdorimit	12.4%	87.6%	1.599	2	0.450>0.05
3	Pajtueshmëria e perceptuar	12.4%	87.6%	.073	2	0.964>0.05
4	Provueshmëria e perceptuar	12.4%	87.6%	.749	2	0.688>0.05

5	Dallueshmëria e perceptuar	12.4%	87.6%	.204	2	0.903>0.05
6	Imazhi i perceptuar	12.4%	87.6%	3.895	2	0.143>0.05
7	Besueshmëria e perceptuar	12.4%	87.6%	1.244	2	0.537>0.05
8	Gatishmëria për të përdorur	12.4%	87.6%	1.177	2	0.555>0.05

Tabela 5.8. Testi i Hi-së në katror për faktorët e hulumtuar dhe nivelin e edukimit

Tabela 5.8 tregon se nuk ka pasur dallime të rëndësishme mes nëpunësve me shkollim të ulët dhe atyre me shkollim të lartë në perceptimet e tyre rreth sistemit.

5.4 Përdorimi i shërbimeve të e-Qeverisjes

Ne kemi futur në hulumtim këtë variabël të pavarur për dy arsye. E para, për ta vlerësuar nëse mund të ndikojë përvoja paraprake e nëpunësit me shërbimet elektronike në gatishmërinë e tyre për t'i përdorur sistemet e reja mobile qeveritare. Arsyeja e dytë, ndonëse është jashtë objektivave të këtij hulumtimi, është për të vlerësuar nëse shërbyesit civil i përdorin sistemet elektronike të zhvilluara në kuadër të e-qeverisjes dhe sa janë të ndërgjegjësuar mbi ekzistencën e tyre (a ka të atillë që nuk e dinë nëse janë ose nuk janë duke shfrytëzuar shërbimet e qeverisjes elektronike). Rezultatet tregojnë se 16.6% e të anketuarve kanë deklaruar se nuk kanë përdorur ndonjë shërbim të e-Qeverisjes dhe 1.4 % deklarojnë se nuk dinë nëse kanë përdorur. Ndërsa 82 % e të anketuarve deklarojnë se kanë përdorur më parë shërbime të qeverisjes elektronike, tabela 5.9.

A keni përdorur ndonjë shërbim elektronik qeveritar me herët?(Përdorimi e-Government)	Frekuenca	%
PO	119	82.1
JO	24	16.6
Nuk e di	2	1.4

Tabela 5.9. Shpërndarja e mostrës sipas përdorimit të e-Qeverisjes

Tani do të analizojmë se a janë më të gatshëm të përdorin shërbime mobile qeveritare të reja ata nëpunës të cilët kanë përdorur më herët shërbimet e-Qeverisjes në krahasim me ata të cilët nuk kanë përdorur asnjë shërbim elektronik më parë ose nuk e dinë nëse kanë përdorur. Për lehtësim të kësaj analize, nëse ekziston marrëdhënie e rëndësishme midis përdorimit paraprak të e-Qeverisjes dhe perceptimeve të të anketuarve në lidhje me gatishmërinë për të përdorur mSMAD, kemi grupuar të dhënat e kësaj variable në dy kategori: “Kam përdorur shërbime të e-Qeverisjes” (PO) dhe “Nuk kam përdorur shërbime të e-Qeverisjes”(Jo dhe Nuk e di).

Tabela e kombinuar e variablës: Gatishmëria për ta përdorur mSMAD sipas përdorimit të shërbimeve e-Gov është paraqitur në tabelën 5.10, ndërsa në tabelën 5.11 janë paraqitur vlera e llogaritura të χ^2 për këto variabla.

Tabela e mëposhtme (nr. 5.10) nuk tregon ndonjë dallim interesant ndërmjet nëpunësve që kanë përdorur më herët shërbime elektronike dhe atyre të cilët nuk kanë përdorur ose nuk e dinë nëse kanë përdorur.

Konstrukti	Kategoritë	Kam përdorur shërbime të e-Qeverisjes		Totali
		PO	JO	
Gatishmëria për të përdorur	Nuk pajtohem	3(2.5%)	1(3.8%)	4(2.8%)
	Neutral	13(10.9%)	3(11.5%)	16(11%)
	Pajtohem	103(86.6%)	22(84.6%)	125(86.2%)

Tabela 5.10 Tabela e kombinuar e variablës: Gatishmëria për të përdorur mSMAD sipas përdorimit të shërbimeve të e-Qeverisjes

Për t'u siguruar se nuk kishte dallime të rëndësishme, është llogaritur χ^2 , vlerat e të cilave për shkallët e lirisë $df=(3-1)(2-1)=2$ janë përmbledhur në tabelën e mëposhtme nr. 5.11.

	Faktori	PO	JO	Pearson Chi-Square(χ^2)	Shkallët e lirisë(df)	Asymp. Sig. (2-sided)
1	Gatishmëria për të përdorur	82.1	17.9	.152	2	0.927>0.05

Tabela 5.11. Testi i Hi-së në katror për gatishmërinë për të përdorur mSMAD dhe përdorimi i e-Qeverisjes

Tabela 5.11 tregon se nuk ka pasur dallime të rëndësishme ndërmjet nëpunësve që kanë përdorur më herët shërbime elektronike dhe atyre të cilët nuk kanë përdorur ose nuk e dinë nëse kanë përdorur këto shërbime në perceptimet e tyre rreth gatishmërisë për ta përdorur mSMAD.

5.5. Burimi i informimit

Zyrtarët e anketuar në pyetjen e pestë ishin të nxitur t'i zgjidhnin burimet e informimit që për ta ishin më bindëse për të përdorur një shërbim të ri mobil qeveritar. Në këtë pyetje ishin gjashtë burime të dhëna si alternativa nga të cilat të anketuarit mund të zgjidhnin më shumë se një burim, si: televizioni, revista, radioja, familja, shoqëria dhe njoftimi zyrtar.

Gjithashtu, kishin edhe rubrikën e shtatë “të tjera”, ku mund të shënonin ndonjë burim që nuk ishte përfshirë në listë. Nga tetë të anketuar si burim informimi shtesë është shënuar “Interneti”.

Analiza e përgjigjeve tregon se burimi që konsiderohet më bindës për nëpunësit është “njoftimin zyrtar”, pasuar nga televizioni, shoqëria, interneti, revista, radioja dhe familja.

Tabela 5.12 rendit burimet e informimit sipas frekuencës së përzgjedhjes së tyre.

Nr.	Mediumi informues	Frekuenca
1	Njoftimi zyrtar	124
2	Televizioni	61
3	Shoqëria	22
4	Interneti	8
5	Revista	6
6	Radioja	3
7	Familja	1

Tabela 5.12. Renditja e medimeve informuese sipas frekuencës së përzgjedhjes

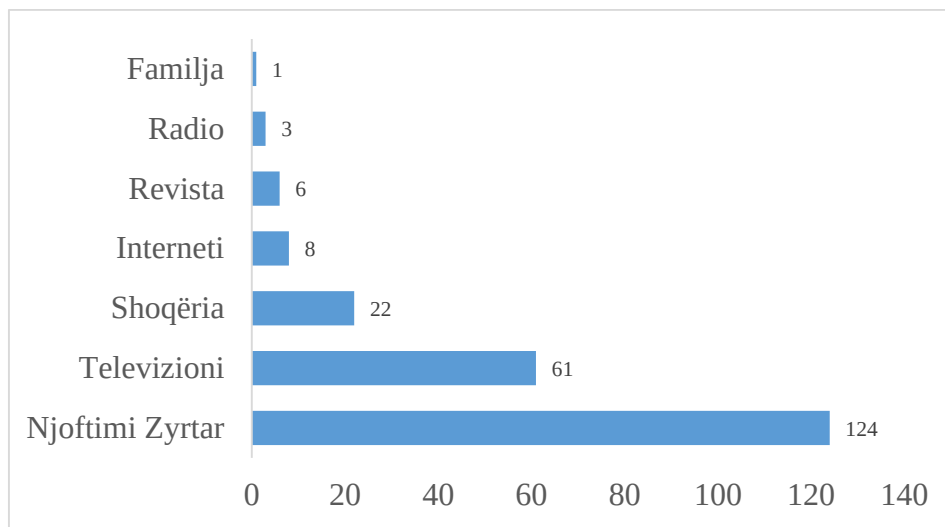


Fig. 5.4 Shpërndarja e mostrës sipas mediumit informues më bindës

Shumica e të anketuarve kanë zgjedhur më shumë se një medium informimi si më bindës për t'i përdorur sistemet mobile qeveritare. Në tabelën e mëposhtme janë paraqitur kombinimet e medimeve më bindëse nga të anketuarit.

Mediumet informuese	Frekuenca	%
Njoftimi zyrtar	69	47.6
TV&Njoftimi zyrtar	30	20.7
TV	10	6.9
Shoqëria	6	4.1
Shoqëria & Njoftimi zyrtar	6	4.1
TV & Revista & Njoftimizyrtar	5	3.4
TV & Shoqëria & Njoftimi zyrtar	4	2.8
TV & Njoftimi zyrtar & Interneti	4	2.8
TV & Shoqëria	3	2.1

Njoftimizyrtar & Interneti	2	1.4
Interneti	1	.7
TV & Radioja& Shoqëria & Njoftimi zyrtar	1	.7
TV & Familja & Shoqëria	1	.7
TV & Radioja& Njoftimi zyrtar	1	.7
TV & Radioja& Njoftimi zyrtar & Interneti	1	.7
TV & Revista &Shoqëria & Njoftimizyrtar	1	.7

Tabela 5.13. Shpërndarja e mostrës sipas preferencës ndaj medimeve informuese

5.6 Besueshmëria e hulumtimit

Gjatë hartimit të pyetësorit kemi pasur parasysh besueshmërinë e faktorëve. Besueshmëria e mjetit matës për hulumtimet në fazën e hershme konsiderohet e pranueshme dhe brenda standardit të dëshiruar nëse Cronbach's Alpha është brenda rangut 0.50-0.60, ndërsa për kërkimet bazike rritja e nivelit të besueshmërisë mbi 0.8 është e panevojshme(Nunnally,1967: 226).

Tabela 5.9 tregon se besueshmëria e matësit të përdorur në këtë hulumtim ishte e mirë dhe e pranueshme. Koeficienti i besueshmërisë Cronbach's Alpha është i lartë (0.793-0.837), çfarë tregon se besueshmëria është brenda rangut të rekomanduar dhe pyetësori ishte mjet i besueshëm për matjen e faktorëve.

Faktori	Numri i pyetjeve	Cronbach's Alpha
Dobia e perceptuar	6	.803
Lehtësia e perceptuar e përdorimit	6	.801
Pajtueshmëria e perceptuar	4	.793
Provueshmëria e perceptuar	4	.837
Dallueshmëria e perceptuar	4	.792
Imazhi i perceptuar	4	.810
Besueshmëria e perceptuar	3	.807
Gatishmëria për të përdorur	4	.807
Numri total i pyetjeve	35	.827

Tabela5.14 Koeficienti i besueshmërisë Cronbach's Alpha

5.7. Shpërndarja e variablave të hulumtuara

Këtu është prezantuar shpërndarja e tetë faktorëve të hulumtuar në këtë studim, si: dobia e perceptuar, lehtësia e perceptuar e përdorimit, pajtueshmëria e perceptuar, provueshmëria e perceptuar, dallueshmëria e perceptuar, imazhi i perceptuar, besueshmëria e perceptuar dhe gatishmëria për ta përdorur sistemin. Kjo është bërë për të pasur një pasqyrë të përgjithshme rreth vlerësimit nga ana e të anketuarve për secilin nga këta faktorë dhe vlerësimet për pyetjet e përdorura për matjen e tyre. Tabela 5.15 përshkruan statistikën përmbledhëse për 35 pyetjet: minimumin, maksimumin, mesataren dhe devijimin standard, ndërsa tabela nr.5.16 përshkruan vlerat mesatare dhe devijimin standard për tetë faktorët.

	Pyetja:	N	Minimum	Maksimum	Mesatarja	Devijimi standard
Dobia e perceptuar	Q1	145	1	5	4.44	0.80
	Q2	145	2	5	4.46	0.77
	Q3	145	2	5	4.34	0.75
	Q4	145	2	5	4.41	0.74
	Q5	145	2	5	4.37	0.77
	Q6	145	2	5	4.46	0.72
Lehtësia e perceptuar përdorimit	Q7	145	2	5	4.48	0.71
	Q8	145	2	5	4.40	0.77
	Q9	145	1	5	4.34	0.83
	Q10	145	2	5	4.32	0.82
	Q11	145	2	5	4.21	0.85
	Q12	145	2	5	4.37	0.80
Pajtueshmëria e perceptuar	Q13	145	1	5	4.03	0.92
	Q14	145	2	5	4.08	0.90
	Q15	145	2	5	4.19	0.89
	Q16	145	2	5	4.21	0.85
Provueshmëria e perceptuar	Q17	145	1	5	4.39	0.88
	Q18	145	1	5	4.35	0.84
	Q19	145	1	5	4.34	0.87

	Q20	145	1	5	4.41	0.80
Dallueshmëria e perceptuar	Q21	145	1	5	4.17	0.91
	Q22	145	2	5	4.21	0.82
	Q23	145	2	5	4.14	0.86
	Q24	145	1	5	4.17	0.89
Imazhi i perceptuar	Q25	145	1	5	4.12	0.93
	Q26	145	1	5	3.99	1.02
	Q27	145	1	5	3.77	1.18
	Q28	145	1	5	3.70	1.20
Besueshmëria e perceptua	Q29	145	1	5	3.97	0.90
	Q30	145	1	5	3.82	1.18
	Q31	145	1	5	4.20	0.86
Gatishmëria për të përdorur	Q32	145	1	5	4.46	0.80
	Q33	145	1	5	4.52	0.70
	Q34	145	1	5	4.39	0.78
	Q35	145	1	5	4.51	0.75

Tabela 5.15. Minimumi, maksimumi, mesatarja dhe devijimi standard (N=145)

Tabela 5.15 prezanton minimumin =1 dhe maksimumin =5. Kjo është bazuar tek shkalla e Likertit pesëpikësh e përdorur për matjen e pyetjeve, duke filluar prej 1 “Nuk pajtohem aspak” deri te 5 “Pajtohem plotësisht”. Vlerat 1 dhe 2 tregojnë perceptime të ulëta, vlera 3 tregon perceptimin mesatar, kurse vlerat 4 dhe 5 tregojnë perceptime të larta. Siç shihet nga tabela 5.15, mesataret aritmetike për të gjitha pyetjet ishin të larta dhe të mesme.

Kjo tregon se të gjithë indikatorët ishin të rëndësishëm për të anketuarit. Pyetjet që u vlerësuan më lart ishin Q1, Q2, Q6(Faktori: Dobia e perceptuar) dhe Q7(Faktori: Lehtësia e perceptuar e përdorimit). Kjo tregon se për nëpunësit civil përdorimi i Sistemit Mobil për Menaxhimin dhe Arkivimin e Dokumenteve(mSMAD) është i lehtë dhe i dobishëm, mundëson kryerje më të lehtë dhe më të shpejtë të detyrave në krahasim me metodat paraprake.

Nga ana tjetër, pyetjet që u perceptuan më ulët me vlerë nën 4 ishin:Q26, Q27, Q28(Faktori: Imazhi i perceptuar) dhe Q29, Q30(Faktori: Besueshmëria e perceptuar).Kjo tregon një rëndësi më të vogël të imazhit dhe besimit në pajisjet mobile dhe ligjet e Kosovës për përdoruesit e sistemit.

Siç u tha më lart, tabela 5.15, përveç mesatareve, paraqet edhe devijimet standarde për të dhënat e secilës pyetje. Devijimi standard është tregues i përhapjes së vlerave individuale rreth mesatares aritmetike (Matthews & Ross, 2010:354). Kur vlerat e variablave janë të koncentruara rreth vlerës mesatare, devijimi standard ka vlerë të vogël. Vlerat e devijimit standard në rastin tonë shtrihen në rangun 0.7-1.2 (shih tabelën 5.15), që tregon se kishte konsistencë në gjykimin e nëpunësve civilë për shumicën e pyetjeve.

Kur analizojmë mesataret aritmetike dhe devijimet standarde për tërë faktorët e dhënë në tabelën e mëposhtme (tabela 5.16), shohim se shumica e tyre shpërndahen rreth vlerës 4, që mund të konsiderojmë se ato janë vlerësuar lart nga nëpunësit civilë, me devijime të vogla.

Faktori i perceptuar më lart është dobia e perceptuar, pasuar nga provueshmëria e perceptuar, lehtësia e perceptuar e përdorimit, dallueshmëria e perceptuar, pajtueshmëria e perceptuar dhe besueshmëria e perceptuar. Ndërsa faktori i vlerësuar më ulët është imazhi i perceptuar.

Faktori	Mesatarja	Devijimi standard
Dobia e perceptuar	4.41	0.63
Lehtësia e perceptuar e përdorimit	4.35	0.70
Pajtueshmëria e perceptuar	4.13	0.80
Provueshmëria e perceptuar	4.37	0.77
Dallueshmëria e perceptuar	4.17	0.75
Imazhi i perceptuar	3.89	1.00
Besueshmëria e perceptuar	4.00	0.83
Gatishmëria për të përdorur	4.47	0.68

Tabela 5.16. Mesatarja dhe devijimi standard për faktorët e hulumtuar (N=145)

Nëse u referohemi pyetjeve që janë përdorur për t'i matur këta faktorë, atëherë vlera mesatare e lartë për faktorin dobia e perceptuar tregon se nëpunësit civilë konstatojnë se duke përdorur Sistemin Mobil për Menaxhimin dhe Arkivimin e Dokumenteve do të mund të realizojnë detyrat e punës më shpejt, më lehtë dhe në mënyrë më efikase. Gjithashtu, do të kenë një performancë më të mirë në punë dhe do të jenë më produktivë.

Perceptimi i lartë i faktorit provueshmëria e perceptuar vë në pah rëndësinë e eksperimentimit paraprak me sistemin përpara se ai të adoptohet. Nëpunësit civilë e konsiderojnë shumë me vlerë mundësinë për të provuar një sistem mobil qeveritar për një kohë të mjaftueshme, për t'u njohur paraprakisht me funksionet dhe mundësitë e sistemit. Përveç kësaj, mesatarja aritmetike e lartë e faktorit lehtësia e perceptuar e përdorimit thekson se përdorimi i mSMAD është i lehtë për t'u mësuar dhe operuar dhe se nëpunësit civil nuk i duhet të bëjë shumë përpjekje për të realizuar një veprim të caktuar.

Nga ana tjetër, mesatarja mbi 4 e faktorit dallueshmëria e perceptuar tregon se nëpunësit civilë kuptojnë se nuk e kanë të vështirë për ta përshkruar dhe transmetuar tek të tjerët rëndësinë e përdorimit të mSMAD.

Të anketuarit në përgjithësi mendojnë se mSMAD është në përputhje me stilin e jetës dhe nevojave të nëpunësve civilë (pajtueshmëria e perceptuar, mesatarja >4) dhe, besojnë se pajisjet mobile do ta mbrojnë privatësinë e tyre kur i përdorin ato për të ndërvepruar me mSMAD (Besueshmëria e perceptuar, mesatarja=4). Gjithashtu, kanë besim se ligjet e Republikës së Kosovës do t'i mbrojnë në mënyrë adekuate nga problemet që mund të shkaktohen gjatë përdorimit të mSMAD.

Ndërsa faktori imazhi i perceptuar vlerësohet mesatarisht, që domethënë se nëpunësit civilë besojnë mesatarisht se përdorimi i mSMAD do të ndikojë në rritje të imazhit brenda organizatës dhe më gjerë dhe që ata të kenë prestigj më të lartë në shoqëri. Përfundimisht, të anketuarit kanë një qëndrim pozitiv ndaj gatishmërisë për të përdorur mSMAD në të ardhmen. Mesatarja aritmetike =4.47 përfaktorin gatishmëria për të përdorur mSMAD dhe sistemet e tjera mobile qeveritare tregon se nëpunësit civilë kanë tendencë për t'i adoptuar shërbimet mobile të ofruara nga qeveria në përgjithësi dhe mSMAD në veçanti.

5.8 Konfirmimi i hipotezave

Për të analizuar se nga cilët faktorë mund të parashikohet dhe shpjegohet gatishmëria e nëpunësit civilë për të përdorur një shërbim mobil qeveritar, fillimisht kemi përdorur korrelacionin e Piwersonit(r) për të gjetur nëse ekzistojnë marrëdhënie ndërmjet secilës variabël të pavarur dhe variablës së varur, forcën dhe drejtimin e këtyre marrëdhënieve. Ndërsa për ta ekzaminuar forcën e relacionit të kombinuar ndërmjet të gjitha variablave të

pavarura në variablën e varur është përdorur regresioni i shumëfishtë. Tabletat e mëposhtme janë nxjerrë nga programi SPSS(Statistical Package for the Social Sciences), version 20.

Tabela 5.17 paraqet korrelacionet ndërmjet të gjitha faktorëve të hulumtuar. Sipas Matthews dhe Ross, vlera e koeficientit të korrelacionit mund të jetë midis -1 dhe +1.

Vlera -1(minus 1) tregon se ekziston marrëdhënie e përkryer negative midis dy variablave, kur njeri prej variablave rritet e tjetri zvogëlohet.

Vlera +1(plus 1) tregon se ekziston marrëdhënie e përkryer pozitive midis dy variablave, me rritjen e njërit variabël rritet edhe variabla tjetër.

Vlera 0 (zero) tregon se nuk ka asnjë lidhje statistikore ndërmjet variablave (Matthews & Ross, 2010:367).

Tani ta analizojmë vlerën e koeficientit të korrelacionit ndërmjet shtatë variablave të pavarura: (1) Dobia e perceptuar, (2) Lehtësia e perceptuar e përdorimit, (3) Pajtueshmëria e perceptuar, (4) Dallueshmëria e perceptuar, (5) Provueshmëria e perceptuar, (6) Imazhi i perceptuar dhe (7) Besueshmëria e perceptuar dhe variablës të varur: Gatishmërinë për tapërdorur mSMAD.

Matrica e korrelacionit na tregon se ndërmjet variablave të pavarura dhe variablës së varur ekziston një marrëdhënie pozitive jo shumë e fuqishme, në përgjithësi afër vlerës pozitive mesatare (0.5), në $p < 0.01$ (shih tabelën e mëposhtme nr. 5.17)

		PU	PEOU	COM	TRI	OBV	IMAGE	TRUST	ITU
PU	r	1							
	Sig. (2-tailed)								
PEOU	r	.416**	1						
	Sig. (2-tailed)	.000							
COM	r	.464**	.723**	1					
	Sig. (2-tailed)	.000	.000						
TRI	r	.396**	.216**	.252**	1				
	Sig. (2-tailed)	.000	.009	.002					
OBV	r	.361**	.554**	.511**	.184*	1			
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.027				
IMAGE	r	.318**	.291**	.400**	.192*	.568**	1		
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.021	.000			
TRUST	r	.450**	.366**	.359**	.190*	.409**	.460**	1	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.022	.000	.000		
ITU		.463**	.327**	.399**	.192*	.482**	.422**	.386**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.021	.000	.000	.000	
r = Pearson Correlation									
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).									
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).									

Tabela 5.17. Matrica e korrelacionit

Marrëdhënie më e fuqishme ekziston ndërmjet faktorit Dallueshmëria e perceptuar → Gatishmëria për ta përdorur ($r=0.482$, $p<0.01$) dhe Dobia e perceptuar → Gatishmëria për ta përdorur ($r=0.463$, $p<0.01$), pasuar nga marrëdhënia Imazhi i

perceptuar→Gatishmëria për ta përdorur ($r=0.422$, $p<0.01$), Pajtueshmëria e perceptuar→Gatishmëria për të përdorur ($r=0.399$, $p<0.01$), Besueshmëria e perceptuar→Gatishmëria për ta përdorur ($r=0.386$, $p<0.01$), Lehtësia e perceptuar e përdorimit→Gatishmëria për të përdorur ($r=0.327$, $p<0.01$) dhe Provueshmëria e perceptuar →Gatishmëria për ta përdorur($r=0.192$, $p=0.021<0.05$). Kjo nënkupton që me rritjen e këtyre variablave rritet edhe gatishmëria për ta përdorur sistemin, por këta faktorë nuk janë parashikues shumë të fortë të gatishmëria për të përdorur mSMAD. Kjo ishte analiza e marrëdhënieve ndërmjet variablës së varur me çdonjërin nga variablat e pavarura veç e veç. Tani përmes regresionit të shumëfishtë do ta analizojmë korrelacionin e kombinuar të të gjitha variablave të pavarura me variablën e varur. Analiza e regresionit të shumëfishtë, e dhënë në tabelën 5.18, tregon rezultate të rëndësishme vetëm për variablat: Dobia e perceptuar dhe Dallueshmëria e perceptuar. Ndërsa për variablat e tjera këto marrëdhënie rezultojnë të parëndësishme.

		Unstandardized Coefficients				
Faktorët	Hipotezat	β	Std. Error	t	Sig.	Vërtetohet hipoteza?
(Constant)		1.535	.408	3.760	.000	
Dobia e perceptuar	<i>H3.1: Dobia e perceptuar e shërbimit mobil ka efekt pozitiv në gatishmërinë e zyrtarëve qeveritarë për ta përdorur atë;</i>	.298	.094	3.162	.002	PO

Lehtësia e perceptuar e përdorimit	H3.2: Lehtësia e perceptuar e përdorimit të shërbimit mobil ka efekt pozitiv në gatishmërinë e zyrtarëve qeveritarë për ta përdorur atë;	-.086	.105	-.815	.416	JO
Pajtueshmëria	H3.3: Pajtueshmëria e perceptuar ndaj shërbimit mobil ka efekt pozitiv në gatishmërinë e zyrtarëve qeveritarë për ta përdorur atë;	.104	.091	1.148	.253	JO
Provueshmëria	H3.4: Provueshmëria e perceptuar e shërbimit mobil ka efekt pozitiv në gatishmërinë e zyrtarëve qeveritarë për ta përdorur atë;.	-.016	.066	-.235	.815	JO
Dallueshmëria	H3.5: Dallueshmëria e perceptuar e shërbimit mobil ka efekt pozitiv në gatishmërinë e zyrtarëve qeveritarë për ta përdorur atë;	.243	.088	2.771	.006	PO
Imazhi (ang. Image)	H3.6: Imazhi i perceptuar ka efekt pozitiv në gatishmërinë e zyrtarëve qeveritarë për ta përdorur shërbimin mobil;	.084	.061	1.365	.174	JO
Besueshmëria	H3.7: Besueshmëria e perceptuar ka efekt pozitiv në gatishmërinë e zyrtarëve qeveritarë për ta përdorur shërbimin mobil.	.073	.069	1.063	.290	JO

Tabela 5.18. Tabela e koeficienteve të analizës të regresionit linear të shumëfishtë

Nga tabela e mësipërme nr.5.18 ne mund ta konfirmojmë vërtetësinë e nën hipotezave duke

analizuar forcën (β) dhe rëndësinë (sig.) e marrëdhënies ndërmjet variablës së pavarur dhe variablës së varur. Në studimin tonë ne kemi për t'i testuar shtatë nën hipoteza, të prezantuara në kolonën e dytë të kësaj table. Nga rezultati i analizës së regresionit të shumëfishtë tregohet se konfirmohet vërtetësia vetëm e dy nënhipotezave. Këto hipoteza të konfirmuara janë: dobia e perceptuar dhe dallueshmëria e perceptuar. Dobia perceptuar ka ndikim më të rëndësishëm ndër të gjitha variablat e pavarura në variablën e varur - gatishmëria për të përdorur mSMAD (H3.1, $\beta = 0.298$, $p = 0.002 < 0.05$). Kjo do të thotë se nëpunësit civilë sa më të dobishëm ta perceptojnë sistemin aq më të gatshëm do të jenë që ta adoptojnë atë.

Përveç kësaj, edhe Dallueshmëria ka ndikim pozitiv dhe të rëndësishëm në gatishmërinë për të përdorur mSMAD (H3.5, $\beta = 0.243$, $p = 0.006 < 0.05$). Pra, fakti që nëpunësit civilë nuk do të kenë vështirësi për ta përshkruar dhe prezantuar sistemin tek shokët dhe familjarët tregon se ata do të kenë më shumë mundësi të marrin vendim për ta përdorur sistemin në të ardhmen. Rezultati i analizës së regresionit të shumëfishtë tregon edhe disa marrëdhënie jo të rëndësishme. Këto marrëdhënie jo të rëndësishme ose hipoteza të pakonfirmuara përfshijnë marrëdhënien ndërmjet variablës së varur dhe pesë variabla të pavarura: Lehtësia e perceptuar e përdorimit, pajtueshmëria, provueshmëria, imazhi dhe besueshmëria. Prandaj, nën hipotezat e pakonfirmuara janë: H3.2, H3.3, H3.4, H3.6 dhe H3.7. Kjo do të thotë se, pavarësisht se adoptuesit potencialë e perceptojnë të lehtë përdorimin e sistemit, kompatibil me stilin e jetës dhe nevojat e tyre, të rëndësishëm eksperimentimin me sistemin përpara se të adoptohet, se kanë besim tek mekanizmat dhe organi që ofron shërbimin dhe, pavarësisht prej shkallës në të cilën ata perceptojnë se përdorimi i sistemit do ta përmirësojë imazhin e tyre në shoqëri, kjo nuk ndikon në mënyrë të rëndësishme në vendimin e tyre për të pranuar ose refuzuar sistemin.

Për të analizuar se sa është forca e marrëdhënies së kombinuar në variablën e varur e dy variabla të pavarura për të cilat mbështeten nën hipotezat (dobia e perceptuar dhe dallueshmëria e perceptuar), ne i referohemi koeficientit të korrelacionit të kombinuar (R) dhe koeficientit të rregulluar të determinacionit (R^2) të dhënë në tabelën 5.19.

Tabela 5.19 tregon $R=0.573$, që do të thotë se forca e korrelacionit të kombinuar ndërmjet dy variabla të pavarura (dobia e perceptuar dhe dallueshmëria e perceptuar) dhe variabla të varur është mbi mesatare, pasi vlera e R -s ndodhet në intervalin 0.5-1. Kur këto dy variabla të pavarura merren së bashku, kanë një marrëdhënie të mirë pozitive me variablën e varur. Pra, duke ditur se sa i dobishëm është perceptuar një sistem mobil dhe sa i dallueshëm është perceptuar, dhe duke mos ditur asgjë më shumë për përdoruesin ose perceptimet e tjera, ne mund të parashikojmë mjaft mirë se sa do të jetë gatishmëria e përdoruesve për ta adoptuar sistemin. Nga ana tjetër, R^2 i rregulluar është 0.319, që do të thotë se gatishmëria për të përdorur mSMAD shpjegohet 31.9% nga dy variablat e pavarura: Dobia e perceptuar dhe dallueshmëria e perceptuar.

Tabela. 5.19. Koeficienti i rregulluar i determinacionit (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.573 ^a	.328	.319	.56435	.328	34.676	2	142	.000

a. Predictors: (Constant), dallueshmëria e perceptuar, dobia e perceptuar

b. Dependent Variable: Gatishmëria për të përdorur

Tabela e mëposhtme Anova(Tabela 5.20) tregon se vlera për dy konstruktet është $p_{value}=0.000$ dhe është e pranueshmebrenda intervalit 99% të besueshmërisë. Pra, ka një probabilitet më të vogël se 1 në 100 që rezultatet të jenë të rastësishme.

Tabela 5.20ANOVA^a

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	22.088	2	11.044	34.676	.000 ^b
Residual	45.225	142	.318		
Total	67.313	144			

a. Dependent Variable: Gatishmëria për të përdorur

b. Predictors: (Constant), dallueshmëria e perceptuar, dobia e perceptuar

5.9. Multikolineariteti

Për të kuptuar se sa ishin të besueshme rezultatet e regresionittë shumëfishtë, ne analizuam Variance Inflation Factor (VIF), dhënë ne tabelën 5.21

Tabela 5.21. Statistikat e kolinearitetit **Coefficients^a**

	Tolerance	VIF
Dobia e perceptuar	.870	1.150
Dallueshmëria e perceptuar	.870	1.150

a. Dependent Variable: Gatishmëria për ta përdorur

Një tolerancë prej më pak se 0,20 ose 0,10 dhe /ose një VIF prej 5 ose 10 dhe më lart tregon një problem multikolineriteti (Higgins, 2005:11). Llogaritja e VIF me vlerë 1.150 dhe

toleranca me vlerë 0.870 tregon se multikolineariteti nuk është problem në këtë grup të të dhënave.

5.10 Normaliteti

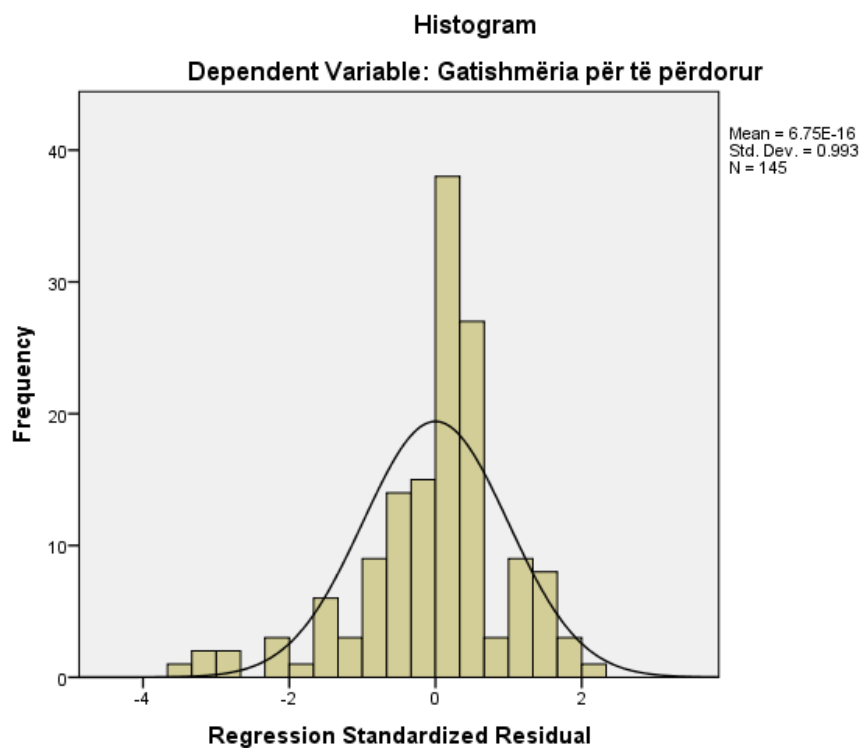


Fig. 5.5 Histogrami i mbetjeve

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Gatishmëria për të përdorur

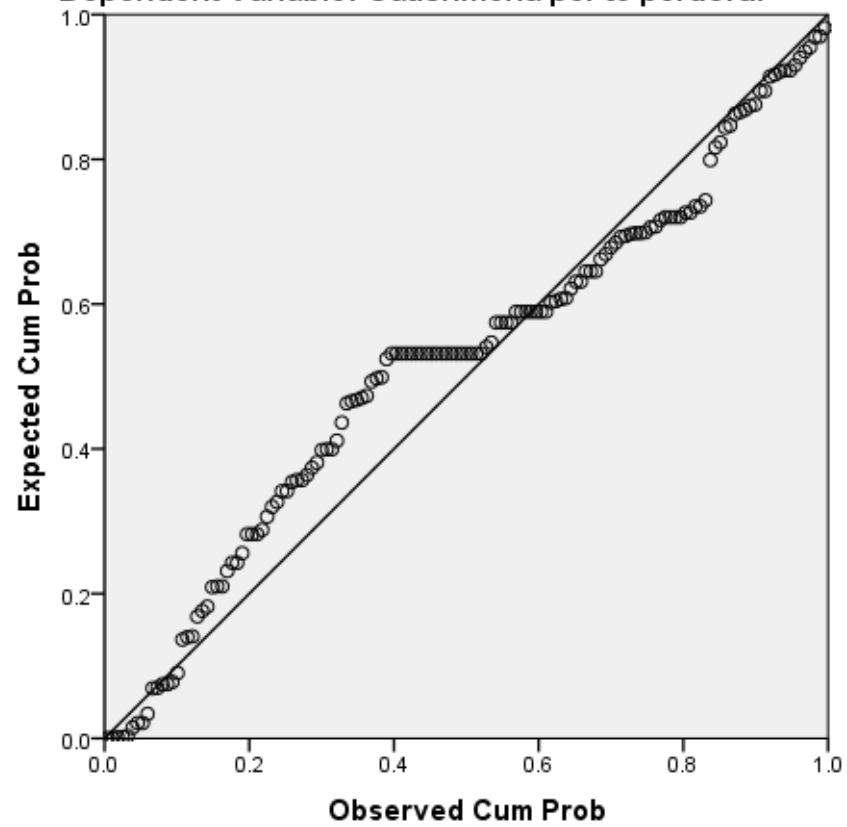


Fig. 5.6. Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

KAPITULLI VI: DISKUTIMET E GJETJEVE, KONKLuzion DHE REKOMANDIME

6.1 Gjetjet kryesore

Siç u tregua në kapitullin 5, rezultatet e analizës së regresionit vërtetojnë vetëm dy prej shtatë nënhipotezave të ngritura për t'u testuar. Këto nën hipoteza të konfirmuara janë: H3.1 dhe H3.5. Ndërsa nën hipotezat që nuk konfirmohen janë: : H3.2, H3.3, H3.4, H3.6 dhe H3.7

Nr.	Variablat e pavarura	Variabla e varur	β	t	Sig.	Vërtetohet hipoteza?
1	Dobia e perceptuar	Gatishmëria për të përdorur mSMAD	.298	3.162	.002	PO
2	Dallueshmëria e perceptuar	Gatishmëria për të përdorur mSMAD	.243	2.771	.006	PO
3	Pajtueshmëria e perceptuar	Gatishmëria për të përdorur mSMAD	.104	1.148	.253	JO
4	Imazhi i perceptuar	Gatishmëria për të përdorur mSMAD	.084	1.365	.174	JO
5	Besueshmëria e perceptuar	Gatishmëria për të përdorur mSMAD	.073	1.063	.290	JO
6	Provueshmëria e perceptuar	Gatishmëria për të përdorur mSMAD	-.016	-.235	.815	JO

7	Lehtësia e perceptuar e përdorimit	Gatishmëria për të përdorur mSMAD	-.086	-.815	.416	JO
---	------------------------------------	-----------------------------------	-------	-------	------	----

Tabela 6.1.Renditja e variablave të pavarura sipas madhësisë së forcës parashikuese ndaj variabiles së varur.

Në vazhdim të këtij kapitulli do të diskutohen më gjerësisht gjetjet rreth ndikimit të secilës prej shtatë variablave të pavarura në parashikimin e variablës së varur. Diskutimi për secilën variabël do të fillojë me një përshkrim të shkurtër të variablës përkatëse, pastaj do vazhdohet me gjetjet të cilat kanë dalë nga analiza e të dhënave kuantitative të grumbulluara përmes pyetësorit. Përveç kësaj, për secilën variabël është bërë një krahasim i gjetjeve në këtë studim me gjetjet e autorëve të tjerë.

6.2 Ndikimi i Dobisë së perceptuar në Gatishmërinë për të përdorur mSMAD

Në Technology Acceptance Model, Fred Davis dobinë e perceptuar e definon si “Shkalla në të cilën një person beson se përdorimi i një sistemi të caktuar do ta përmirësojë performancën e tij/saj në punë”(Davis, 1989:320). Në kontekstin e shërbimeve mobile qeveritare dhe mSMAD, kjo paraqet avantazhet të cilat i ofron Sistemi Mobil për Menaxhimin dhe Arkivimin e Dokumenteve (mSMAD) krahasuar me format e tjera alternative të realizimit të detyrave të punës. Këto avantazhe janë: realizimi më i shpejtë dhe më i lehtë i një kërkesë zyrtare, mundësia që nëpunësi të iniciojë/shqyrtojë dhe përcjellë qarkullimin e një kërkesë të caktuar edhe kur është jashtë zyrës dhe në lëvizje, duke reflektuar kështu në efikasitet dhe rezultate më të mira të punës.

Në lidhje me dobinë e perceptuar nga nëpunësit civilë, ne kemi testuar hipotezën e mëposhtme:

H3.1:Dobia e perceptuar e shërbimit mobil ka efekt pozitiv në gatishmërinë e zyrtarëve qeveritarë për ta përdorur atë.

Rezultatet e analizës së regresionit tregojnë se faktori dobia e perceptuar ka ndikimin pozitiv në gatishmërinë për të përdorur mSMAD dhe mbështetet nën hipoteza H3.1, sepse relacioni i tyre ishte i rëndësishëm (H3.1, $\beta = 0.298$, $p = 0.002 < 0.05$) dhe tregon se nëpunësit civilë sa më të dobishëm ta perceptojnë sistemin aq më të gatshëm do të jenë për ta adoptuar atë.

Ky rezultat është në përputhje me gjetjet e shumë autorëve të cilët dobinë e perceptuar e konsiderojnë si sinjalin më të fuqishëm për adoptimin e një teknologjie (Almuraqab et al., 2017:14). Për më tepër, literatura relevante provon një ndikim të rëndësishëm të dobisë së perceptuar në adoptimin e m-Qeverisjes.

Autorët Abdelghaffar & Magdy dhe Almarashdeh & K. Alsmadi, të cilët në hulumtimet e tyre kanë hulumtuar ndikimin e faktorëve të TAM në pranimin e shërbimeve mobile qeveritare nga të rinjtë egjiptianë, respektivisht nga qytetarët Dammam të Arabisë Saudite, gjetën një ndikim të rëndësishëm të dobisë së perceptuar për përdorimin e këtyre shërbimeve për të dy këto vende (Abdelghaffar & Magdy, 2012:338; Almarashdeh & Alsmadi, 2017:197).

Edhe autorët Alotaibi & Roussinov vërtetuan se qëllimi drejt përdorimit të shërbimeve mobile qeveritare rritet në qoftë se popullata e Arabisë Saudite i percepton këto shërbime si të dobishme dhe të lehta për t'u përdorur (Alotaibi & Roussinov, 2016:756).

Rezultate të njëjta janë gjetur edhe në dy hulumtime të realizuara në kontekstin e Jordanisë, për hulumtimin e faktorëve të cilët ndikojnë që popullata jordanëze t'i adoptojë shërbimet

mobile të ofruara nga qeveria. Në hulumtimet e tyre autorët kanë provuar se konstrukti dobia e perceptuar ka ndikim të fortë në gatishmërinë për ta përdorur qeverisjen mobile. Kjo do të thotë se kur m-Qeverisja tregohet e dobishme, jordanezët do të kenë gatishmëri më të madhe që t'i adoptojnë dhe t'i përdorin këto shërbime(Althunibat et al., 2014:737; Abu-Shanab&Haider, 2015:237).

Mbështetje mbi ndikimin pozitiv të faktorit dobia e perceptuar jep edhe hulumtimi i kryer në Malajzi nga autorët Althunibat, Zain & Sahari@Ashaari, për t'i identifikuar përcaktuesit e pranimi të shërbimeve mobile qeveritare nga qytetarët malajzianë. Ky hulumtim vërtetoi se për komunitetin malajzian dobia e perceptuar bën pjesë në mesin e faktorëve përcaktues të pranimi të m-Qeverisjes(Althunibat et al., 2011:13036).

Lidhje të rëndësishme pozitive ndërmjet konstruktit dobia e perceptuar dhe gatishmërisë për ta përdorur m-Qeverisjen u argumentua edhe nga autorët:Osman(2013), Alloghani, Hussain, Al-Jumeily & Abuelma'atti(2015) dhe Hung, Chang & Kuo (2013).

Nga ana tjetër, rezultatet e hulumtimit tregojnë se të anketuarit kanë prirje për ta perceptuar mSMAD të dobishëm për punën e tyre. Nëse i referohemi mesatares së përgjithshme të këtij faktori(mesatarja=4.41), atëherë vlera mesatare e lartë për faktorin dobia e perceptuar tregon se nëpunësit civilë konstatojnë se përmes mSMAD do të mund t'i realizojnë detyrat e punës më shpejt, më lehtë dhe në mënyrë më efikase. Gjithashtu, ata besojnë se kjo do të ndikojë të kenë një performancë më të mirë në punë dhe do të jenë më produktivë.

Si përfundim, nëpunësit civilë shohin se përdorimi i mSMAD sjell dobi në punën e tyre dhe rezultatet tregojnë se është një ndër faktorët që më së shumti do të ndikojë që ata të prirën për të marrë vendim pozitiv në lidhje me adoptimin e shërbimit. Me pak fjalë, gjetjet e

mësipërme mbështesin H3.1 të këtij studimi që supozon se dobia e perceptuar e shërbimit mobil ka efekt pozitiv në gatishmërinë e zyrtarëve qeveritarë për të përdorur atë.

6.3 Ndikimi i Lehtësisë së perceptuar të përdorimit në Gatishmërinë për të përdorur mSMAD

Technology Acceptance Model teorizon se dobia e perceptuar dhe lehtësia e perceptuar e përdorimit janë dy besimet e veçanta të një individi që parashikojnë dhe shpjegojnë gatishmërinë e tyre për të përdorur një teknologji të re. Nga Davis, lehtësia e perceptuar e përdorimit (PEOU) definohet si shkalla në të cilën një person beson se përdorimi i një sistemi të caktuar nuk kërkon shumë përpjekje/mundim (Davis, 1989:320). Në kontekstin e m-Qeverisjes dhe Sistemit Mobil për Menaxhimin dhe Arkivimin e Dokumenteve (mSMAD) kjo nënkupton se përdorimi i sistemit kuptohet dhe mësohet lehtë. Përveç kësaj, sistemi është fleksibil për ndërveprim dhe i lehtë për t'u përdorur, kështu që pa shumë përpjekje dhe udhëzime mund të realizohen veprimet e dëshiruara. Hipoteza e testuar në lidhje me lehtësinë e perceptuar të përdorimit është:

H3.2: Lehtësia e perceptuar e përdorimit të shërbimit mobil ka efekt pozitiv në gatishmërinë e zyrtarëve qeveritarë për të përdorur atë.

Rezultatet e analizës së regresionit tregojnë se faktori lehtësia e perceptuar e përdorimit nuk ka ndikim në gatishmërinë për të përdorur mSMAD dhe nën hipoteza H3.2 nuk mbështetet. Sepse relacioni i tyre ishte i parëndësishëm ($H3.2, \beta = -0.086, p = 0.416 > 0.05$) dhe tregon se nëse një sistem i qeverisjes mobile nga adoptuesit potencialë perceptohet jokompleks dhe i lehtë për t'u kuptuar e përdorur, kjo nuk do të ndikojë në vendimin e tyre për ta adoptuar atë

dhe anasjelltas. Ky rezultat i pazakontë dhe që kundërshton supozimin e Fred Davisit është gjetur edhe nga disa hulumtues të kësaj dukurie.

Autori Al-Busaidi në analizën kualitative të të dhënave të mbledhura prej qytetarëve të Omanit provon një ndikim të parëndësishëm të konstruktit lehtësia e perceptuar e përdorimit në gatishmërinë tyre për ta përdorur sistemin mobil për parkingje. Ndërsa rezultati i hulumtimit kualitativ pasues të cilën autori e realizon përmes një interviste gjysmë të strukturuar me vendimmarrësit me qëllim që të marrë shpjegime shtesë mbi hipotezat e pakonfirmuara argumenton të kundërtën. Nga analiza kualitative Al-Busaidi gjen një ndikim të madh dhe të rëndësishëm të këtij faktori në gatishmërinë për ta përdorur shërbimin për rezervimin e parkingut përmes telefonit mobil(Al-Busaidi,2012).

Edhe autorët Abdelghaffar dhe Magdy vërtetuan të njëjtat gjetje. Rezultatet e studimit empirik që autorët kryen për t'i identifikuar faktorët që ndikojnë në adoptimin e shërbimeve mobile qeveritare nga të rinjtë e katër universiteteve të Egjiptit, treguan se lehtësia e perceptuar e përdorimit kontribuon në mënyrë të parëndësishmenë parashikimin e gatishmërisë për t'i përdorur shërbimet mobile qeveritare (Abdelghaffar & Magdy, 2012:338). Ndërsa rezultate të kundërta me gjetjet në këtë studim e që argumentojnë se lehtësia e perceptuar e përdorimit ka ndikim të rëndësishëm në adoptim të sistemeve të m- Qeverisjes kanë gjetur shumë hulumtues, si: Almarashdeh & Alsmadi (2017), Abu-Shanab&Haider (2015),Alotaibi&Roussinov (2016), Almuraqab & Jasimuddin (2017), Liu et al., (2014), Shareef et al., (2015), Althunibat et al.,(2014), Althunibat et al., (2011), Osman (2013), Alloghani et al., (2015), Hung et al., (2013). Për me shumë shih tabelën nr.2.2.

Megjithëse lehtësia e perceptuar e përdorimit tregohet e parëndësishme në parashikimin e gatishmërisë për të përdorur mSMAD, ky faktor vlerësohet lart nga të anketuarit

(mesatarja=4.35). Mesatarja aritmetike e lartë tregon se nëpunësit civilë e vlerësojnë sistemin plotësisht të kuptueshëm dhe të lehtë për t'u përdorur. Ata besojnë se fleksibiliteti i sistemit mundëson ndërveprim të lehtë dhe jokompleks. Por, pavarësisht prej kësaj, është e qartë se gjetjet e hulumtimit nuk e mbështesin H3.2, që supozon se lehtësia e perceptuar e përdorimit të shërbimit mobil ka efekt pozitiv në gatishmërinë e zyrtarëve qeveritarë për ta përdorur atë.

6.4 Ndikimi i Pajtueshmërisë së perceptuar në Gatishmërinë për ta përdorur mSMAD

Në Diffusion of Innovations Theory, pajtueshmëria është një ndër pesë karakteristikat e inovacionit që ndikon në shkallën e adoptimit dhe definohet si shkalla në të cilën një inovacion është perceptuar se është në përputhje me normat dhe vlerat e sistemit shoqëror, përvojat e kaluara dhe nevojat e adoptuesve potencialë (Rogers, 1995:15-16). Në kontekstin e shërbimeve mobile qeveritare dhe mSMAD, pajtueshmëria është karakteristikë e Sistemit Mobil për Menaxhimin dhe Arkivimin e Dokumenteve dhe nënkupton që sistemi perceptohet se është në përputhje me praktikën zbatuese të punës dhe nuk përfaqëson ndryshime të proceseve administrative. Përshtatet me përvojën dhe mënyrën në të cilën zyrtarët qeveritarë dëshirojnë ta iniciojnë, shqyrtojnë dhe qarkullojnë një kërkesë zyrtare përgjatë ciklit dhe është në përputhje me rutinën ditore të përdoruesve. Hipoteza e testuar në lidhje me pajtueshmërinë e perceptuar është:

H3.3: Pajtueshmëria e perceptuar ndaj shërbimit mobil ka efekt pozitiv në gatishmërinë e zyrtarëve qeveritarë për ta përdorur atë.

Rezultatet e analizës së regresionit tregojnë se faktori “pajtueshmëria e perceptuar” nuk ka ndikim të rëndësishëm në gatishmërinë për të përdorur mSMAD dhe nën hipotezën H3.3 nuk mbështetet. Sepse relacioni i tyre ishte i parëndësishëm ($H3.3, \beta=0.104, p=0.253>0.05$) dhe

tregon se nëse sistemi perceptohet se është kompatibel, kjo nuk do të ndikojë që ai të adoptohet më shpejt nga përdoruesit. Prandaj përdoruesi nuk do të jetë më shumë i bindur dhe më i gatshëm për ta përdorur sistemin edhe nëse atë e konsideron plotësisht në përputhje me stilin e jetës, rutinën ditore dhe me mënyrën në të cilën ai do të dëshirojë të marrë shërbime ose t'i realizojë detyrat e punës.

Këto gjetje janë në kundërshtim me argumentimet e shumë hulumtuesve të cilët pajtueshmërinë e deklarojnë si variabël të rëndësishme që ndikon në rritjen e shkallës së adoptimit të një inovacioni, përfshirë këtu edhe shërbimet e reja mobile. Dhe është në kundërshtim me argumentimin e Rogersit, që thotë se një inovacion i cili perceptohet se është kompatibel do të adoptohet shumë më shpejt sesa një inovacion i cili nuk perceptohet si i tillë (Rogers, 1995:15-16).

Disa nga autorët të cilët faktorin pajtueshmëria e perceptuar e identifikuan si përcaktues të rëndësishëm të adoptimit të m-Qeverisjes dhe kontribuues të fuqishëm në shpjegimin e gatishmërisë për t'i përdorur shërbimet mobile qeveritare janë: Abdelghaffar dhe Magdy (2012), Al-Busaidi (2012), Abu-Shanab&Haider (2015) dhe Althunibat et al., (2011). Për mëshumë, shih tabelën nr.2.2. Megjithëse në numër të vogël, ka edhe hulumtime të cilat provojnë gjetje të njëjta me rezultatet e këtij hulumtimi. Një studim i kryer në Tajvan, për t'i identifikuar faktorët kritikë që ndikojnë në përmirësimin e përdorimit të shërbimeve mobile qeveritare, i realizuar nga autorët Hung et al.,(2013), gjeti që pajtueshmëria është faktor i parëndësishëm për pranimin e këtyre shërbimeve (Hung et al., 2013:38). Të njëjtën gjë e konsiderojnë edhe autorët Shareef, Archer dhe Dwivedi(2015), të cilët, përmes një studimi empirik, argumentuan se për popullatën e Indisë, pajtueshmëria është faktor i parëndësishëm për parashikimin e adoptimit të m-Qeverisjes (Shareef et al., 2015:42). Nga ana tjetër, sa iu

përket perceptimeve të nëpunësve civilë në lidhje me pajtueshmërinë e mSMAD, të anketuarit në përgjithësi mendojnë se sistemi është në përputhje me stilin e jetës dhe nevojat e tyre(mesatarja=4.13). Ata besojnë se duke përdorur këtë sistem do të mund t'i realizojnë punët plotësisht në përputhje me mënyrën se si dëshirojnë dhe në përputhje me stilin në të cilin ata marrin shërbime të tjera qeveritare dhe komerciale.

Kjo mesatare e lartë është një indikator i mirë se në përgjithësi nëpunësit civilë janë të familjarizuar me shërbimet elektronike dhe pajisjet mobile. Nga ana tjetër, kjo tregon se mSMAD konsiderohet të jetë në përputhje me përvojën e mëparshme të përdoruesve për marrje të shërbimeve qeveritare dhe nuk përfaqëson ndryshim të proceseve administrative. Për ta përdorur sistemin, nga përdoruesi kërkohet vetëm t'i kuptojë procedurat e operimit dhe zonat e aplikimit. Prandaj përdorimi i mSMAD shihet si një përvojë pozitive e përdorimit të shërbimeve mobile qeveritare.

Nisur nga fakti se një përvojë negative me një inovacion mund ta dëmtojë adoptimin e shërbimeve të tjera(Rogers, 1995:225) dhe duke qenë se mSMAD është ndër përvojat e para të përdoruesve të anketuar me një sistem mobil qeveritar, atëherë kjo mund të jetë inkurajuese për të përdorur edhe shërbime të tjera mobile në të ardhmen. Si menaxhere e mSMAD këtë rezultat e vlerësoj si shpërblim për përpjekjet e bëra gjatë projektimit të këtij sistemi, që ai të jetë sa më kompatibil, në mënyrë që përdoruesit të kenë një përvojë të mirë për, t'i hapur rrugët për sistemet tjera të reja që mund të jenë më pak kompatibile.

Si përfundim, faktori pajtueshmëria e perceptuar u vlerësua lart nga nëpunësit e anketuar, por nuk u provua të jetë ndikues i rëndësishëm në gatishmërinë e tyre për të përdorur mSMAD. Gjetjet e këtij hulumtimi për pajtueshmërinë nuk e mbështesin H3.3, që supozon se

pajtueshmëria e perceptuar ndaj shërbimit mobil ka efekt pozitiv në gatishmërinë e zyrtarëve qeveritarë për ta përdorur atë.

6.5 Ndikimi i Provueshmërisë së perceptuar në Gatishmërinë për ta përdorur mSMAD

Provueshmëria (ang.*Trialability*) nga Rogers definohet si shkalla në të cilën një inovacion mund të provohet në baza të limituara përpara se të zbatohet (Rogers, 1995:15).

Në kontekstin e këtij studimi, kjo përshkruan rëndësinë që do të ketë për përdoruesit e synuar eksperimentimi me Sistemin Mobil për Menaxhimin dhe Arkivimin e Dokumenteve (mSMAD) për një kohë të kufizuar përpara se të vendosin për ta përdorur sistemin. Vënia në dispozicion e mSMAD për t'u provuar nga nëpunësit përpara se të lëshohet në përdorim do t'u mundësojë atyre t'i provojnë mundësitë e sistemit dhe të jenë më të sigurt në lidhje me dobitë dhe pasojat e përdorimit. Si rrjedhojë, do të zvogëlohen mundësitë që sistemi të refuzohet që në fillim pa u njohur përdoruesi mirë me operimin dhe zonat e aplikimit të sistemit. Hipoteza e testuar në lidhje me provueshmërinë është:

H3.4: Provueshmëria e perceptuar e shërbimit mobil ka efekt pozitiv në gatishmërinë e zyrtarëve qeveritarë për ta përdorur atë.

Rezultatet e analizës së regresionit tregojnë se faktori provueshmëria e perceptuar nuk ka ndikim në gatishmërinë për ta përdorur mSMAD dhe nën hipoteza H3.4 nuk mbështetet. Sepse relacioni i tyre ishte i parëndësishëm (H_4 , $\beta = -0.016$, $p = 0.815 > 0.05$) dhe tregon se sado që eksperimentimi me një sistem mobil qeveritar konsiderohet i nevojshëm që të mos refuzohet që në fillim pa u njohur me sistemin, kjo nuk ndikon që përdoruesit potencialë të kenë gatishmëri më të lartë për ta përdorur sistemin pasi të eksperimentojnë me të.

Gjetjet në këtë studim janë në kundërshtim me argumentimin e Rogersit, i cili thotë se një ide e re, e cila mund të provohet, do të adoptohet shumë më shpejt se ideja me të cilën nuk mund të eksperimentohet me të përpara se të adoptohet (Rogers, 1995:16).

Marrëdhënie të parëndësishme ndërmjet provueshmërisë dhe gatishmërisë për të përdorur një sistem mobil ka gjetur edhe autori Al-Busaidi (2012), nga analiza e të dhënave të mbledhura nga përdoruesit potencialë të sistemit mobil për parkingjet, në kontekstin e Omanit. Rezultatet e analizës kuantitative dhe kualitative të këtyre të dhënave kanë argumentuar se provueshmëria nuk është faktor përcaktues i gatishmërisë për ta përdorur këtë shërbim mobil. Përveç kësaj, perceptimet e provueshmërisë nga qytetarët omanë ndryshojnë për individë të ndryshëm si dhe varen nga përvoja dhe karakteristikat demografike të përdoruesve, si: mosha, gjinia dhe edukimi.

Ndonëse nuk mbështetet hipoteza e ngritur, rezultatet e këtij hulumtimi tregojnë se nëpunësit civilë dëshirojnë ta kenë mundësinë për ta përdorur versionin provë të sistemit për kohë të mjaftueshme për të parë se çfarë mund të bëjë sistemi (mesatarja=4.37). Ata tregojnë preferencë që përdorimi i versionit provë të jetë i lehtë në mënyrë që të mund t'i testojnë pa shumë përpjekje dhe në mënyrë adekuate funksionet e ndryshme të sistemit.

Si përfundim, vënia në dispozicion e mSMAD për t'u provuar paraprakisht nga përdoruesit e synuar jo domosdoshmërisht do ta rrisë gatishmërinë e tyre për të përdorur atë, pasi gjetjet e këtij studimi nuk e mbështesin H3.4, që supozon se provueshmëria e perceptuar e shërbimit mobil ka efekt pozitiv në gatishmërinë e zyrtarëve qeveritarë për ta përdorur atë.

6.6 Ndikimi i Dallueshmërisë së perceptuar në Gatishmërinë për ta përdorur mSMAD

Sipas Rogersit, dallueshmëria është shkalla në të cilën rezultatet e inovacionit mund të dallohen lehtë nga të tjerët dhe se individit lehtësisht mund të diskutojë dhe ta prezantojë idenë e re tek kolegët, shokët ose anëtarët e familjes(Rogers, 1995:16). Në kontekstin e shërbimeve mobile qeveritare dhe Sistemin Mobil për Menaxhimin dhe Arkivimin e Dokumenteve(mSMAD), dallueshmëria nënkupton se përdoruesit potencialë lehtësisht mund ta përshkruajnë tek të tjerët efektin/rezultatit e përdorimit të mSMAD, ta transmetojnë tek ata rëndësinë e përdorimit dhe do të mund të informohen lehtësisht mbi ekzistencën e mSMAD-it. Hipoteza e testuar në lidhje me dallueshmërinë është:

H3.5: Dallueshmëria e perceptuar e shërbimit mobil ka efekt pozitiv në gatishmërinë e zyrtarëve qeveritarë për ta përdorur atë.

Rezultatet e analizës së regresionit tregojnë se faktori dallueshmëria e perceptuar ka ndikim pozitiv në gatishmërinë për ta përdorur mSMAD dhe mbështetet nën hipoteza H3.5. Sepse relacioni i tyre ishte i rëndësishëm ($H3.5, \beta = 0.243, p = 0.006 < 0.05$) dhe tregon se nëse përdoruesit e synuar perceptojnë se nuk e kanë të vështirë t'i komunikojnë rezultate dhe dobite e përdorimit të sistemit mobil me kolegë dhe familjarë, ata do të jenë më të gatshëm ta përdorin atë. Ky rezultat mbështet argumentimin e Rogersit, se sa më e lehtë të jetë për individin t'i shohë rezultatet e një inovacioni aq më shumë ka mundësi që ai ta vendosë ta adoptojë atë(Rogers, 1995:15-16).

Gjetje të njëjta të cilat tregojnë ndikim të rëndësishëm të këtij faktori në shkallën e adoptimit të shërbimeve mobile qeveritare janë treguar edhe në hulumtimin e realizuar nga Al-Busaidi(2012). Autori në fjalë gjen se për qytetarët e Omanit lehtësia e dallimit dhe

shpjegimit të rezultateve të përdorimit të sistemit mobil për parkingje ndikon në rritjen e gatishmërisë për ta përdorur këtë sistem. Dhe me shumë gjasë ata do ta adoptojnë sistemin më lehtë dhe më shpejt nëse instruksionet se si përdoret sistemi janë të dallueshme (Al-Busaidi, 2012:134).

Nga ana tjetër, mesatarja aritmetike për këtë faktor(mesatarja=4.17) tregon se nëpunësit civilë të anketuar konsiderojnë se rezultatet e përdorimit të mSMAD janë të dukshme dhe ata nuk e kanë të vështirë për t'i përshkruar dhe transmetuar tek të tjerët këto rezultate dhe rëndësinë e përdorimit të mSMAD. Si përfundim, rezultatet e analizës kuantitative argumentojnë rëndësinë e faktorit dukshmëria dhe ndikimi i tij i rëndësishëm dhe pozitiv në gatishmërinë e nëpunësve civilë për t'i përdorur shërbimet mobile qeveritare.

Prandaj, gjetjet në këtë studim mbështetshin H3.5 që supozon se dallueshmëria e perceptuar e shërbimit mobil ka efekt pozitiv në gatishmërinë e zyrtarëve qeveritarë për ta përdorur atë.

6.7 Ndikimi i imazhit të perceptuar në gatishmërinë për të përdorur mSMAD

Moore dhe Benbasat imazhin e definojnë si shkallë në të cilën përdorimi i një inovacioni perceptohet se do ta përmirësojë imazhin ose statusin në një sistem shoqëror(Moore & Benbasat 1991:195). Në kontekstin e qeverisjes mobile dhe Sistemin Mobil për Menaxhimin dhe Arkivimin e Dokumenteve(mSMAD), kjo do të thotë se individët të cilët e përdorin këtë sistem dhe sistemet e tjera mobile të ofruara nga qeveria, do të kenë prestigj më të lartë në shoqëri. Duke qenë se sistemet mobile do t'u mundësojnë qasje në kohë reale në informacione dhe shërbime, kudo që ndodhen, edhe kur janë në lëvizje, adoptuesit do ta kenë rastin ta marrin informacionin e fundit të ofruar nga qeveria. Kjo i bënë ata burim të rëndësishëm informacioni për kolegët dhe familjarët, gjë që mund të ndikojnë në

përmirësimin e imazhit të tyre. Nga ana tjetër, përmirësimi i imazhit si rezultat i adoptimit të një inovacioni mund të ndikojë si një lloj i presionit shoqëror mbi të tjerët, duke i shtyrë ata ta adoptojnë inovacionin(Liu et al., 2014:434). Hipoteza e testuar në lidhje me ndikimin e imazhit është:

H3.6: Imazhi i perceptuar ka efekt pozitiv në gatishmërinë e zyrtarëve qeveritarë për ta përdorur shërbimin mobil.

Rezultatet e analizës së regresionit tregojnë se faktori “imazhi” nuk ka ndikim të rëndësishëm në gatishmërinë për ta përdorur mSMAD dhe nën hipoteza H3.6 nuk mbështetet. Sepse relacioni i tyre ishte i parëndësishëm ($H3.5, \beta = 0.084, p = 0.174 > 0.05$) dhe tregon se rritja e imazhit të përdoruesit nuk do të ndikojë në gatishmërinë e tyre për të përdorur mSMAD.

Ndonëse nga Moore dhe Benbasat imazhi është konsideruar faktor i veçantë dhe i rëndësishëm në vendimin e individit për ta adoptuar një inovacion (Moore & Benbasat 1991:195), gjetjet në këtë studim nuk e provojnë këtë. Gjetjet tregojnë se nëpunësit të cilët konsiderojnë se përdorimi i mSMAD do të bëjë të kenë status më të lartë në shoqëri nuk do të kenë gatishmëri më të madhe që ta përdorin sistemin ndaj atyre që nuk besojnë se përdorimi i mSMAD do ta përmirësojë imazhin e tyre.

Ndikimin e imazhit në shkallën e adoptimit të shërbimeve mobile qeveritare e kanë eksploruar edhe hulumtues të tjerë. Në mesin e tyre janë edhe Liu, Li, Kostakos, Goncalves, Hosioa dheHuc(2014), të cilët realizuan një studim në zonat rurale të Kinës për të bërë një vlerësim empirik të faktorëve që ndikojnë në adoptimin e shërbimeve mobile. Në mesin e faktorëve të hulumtuar ishte edhe imazhi. Rezultatet e këtij hulumtimi gjejnë se imazhi nuk ka ndikim të drejtpërdrejtë në adoptimin e m-Qeverisjes. Kjo variabël mund të ndikojë vetëm

në mënyrë indirekte në vendimin e popullatës rurale për t'i adoptuar shërbimet mobile të ofruara nga qeveria (Liu et al., 2014:432-442).

Sa i përket mesatares aritmetike të këtij faktori, imazhi vlerësohet mesatarisht dhe më ulët ndër të gjithë faktorët e tjerë të hulumtuar në këtë studim(mesatarja=3.89). Kjo do të thotë se nëpunësit civilë nuk besojnë shumë se përdorimi i mSMAD do të ndikojë në rritje të imazhit brenda organizatës dhe më gjerë dhe që do të kenë prestigj më të lartë në shoqëri. Si përfundim, nëpunësit qeveritarë besojnë se faktori imazhi në vetvete është mesatarisht i rëndësishëm dhe nuk ndikon që përdoruesit të jenë më të gatshëm për ta përdorur sistemin. Prandaj, gjetjet në këtë studim nuk mbështesin H3.6, që supozon se imazhi i perceptuar ka efekt pozitiv në gatishmërinë e zyrtarëve qeveritarë për ta përdorur shërbimin mobil.

6.8 Ndikimi i besueshmërisë së perceptuar në gatishmërinë për ta përdorur mSMAD

Sipas Bélanger, Janine dhe Wanda (2002), besueshmëria definohe si perceptimi i besimit në integritetin dhe besueshmërinë e tregtarëve elektronikë(Belanger et al., 2002:252). Në kontekstin e këtij studimi, kjo paraqet besimin të cilin e kanë përdoruesit tek integriteti dhe kompetenca e organit që ofron shërbimin, në rastin konkret tek Qeveria e Kosovës; besimin tek mekanizmat përmes të cilëve ofrohet shërbimi (interneti dhe pajisjet mobile) si dhe besimin në Sistemin Mobil për Menaxhimin dhe Arkivimin e Dokumenteve(mSMAD). Kështu që, kur përdorin Sistemin Mobil për Menaxhimin dhe Arkivimin e Dokumenteve adoptuesit besojnë se nuk do të cenohet privatësia e tyre dhe se ligjet e Republikës së Kosovës do t'i mbrojnë ata nga problemet që mund t'u shkaktohen gjatë përdorimit të mSMAD. Për më tepër, mSMAD besohet të jetë një nga alternativat më të mira për të ndërvepruar me

institucionet qeveritare për realizimin e kërkesave të ndryshme dhe adoptuesit do të ndihen mirë kur e përdorin atë. Hipoteza e testuar në lidhje me besueshmërinë është:

H3.7: Besueshmëria e perceptuar ka efekt pozitiv në gatishmërinë e zyrtarëve qeveritarë për ta përdorur shërbimin mobil.

Rezultatet e analizës së regresionit tregojnë se faktori besueshmëria nuk ka ndikim të rëndësishëm në gatishmërinë për të përdorur mSMAD dhe nën hipoteza H3.7 nuk mbështetet. Sepse relacioni i tyre ishte i parëndësishëm ($H3.7, \beta = 0.073, p = 0.290 > 0.05$) dhe tregon se besimi ndaj mSMAD nuk është faktor që inkurajon zyrtarët qeveritarë për të qenë të gatshëm ta pranojnë dhe adoptojnë sistemin. Pra, jodomosdoshmërisht, për të përdorur mSMAD në aktivitetet e punës, zyrtarët qeveritarë duhet të besojnë tek organet qeveritare dhe të jenë të sigurt se privatësia e tyre do të ruhet kur të përdoret sistemi. Gjetjet tona janë në përputhje me rezultatet e hulumtimit të autorëve Abdelghaffar.H dhe Magdy.Y, të cilët kryen një studim empirik në lidhje me adoptimin e shërbimeve mobile qeveritare nga të rinjtë e katër universiteteve të Egjiptit. Autorët argumentojnë se për popullatën egjiptiane besimi nuk është përcaktues i rëndësishëm në adoptimin e m-Qeverisjes. Ata do t'i pranojnë shërbimet e ofruara nga qeveria pavarësisht prej shkallës së besimit që kanë në shërbimin përkatës se nuk do t'i cenojnë sigurinë dhe privatësinë. Autorët vlerësojnë se qeveria nuk duhet të fokusohet shumë për ta rritur besimin e adoptuesve, por të fokusohen më shumë tek faktorët e tjerë që ndikojnë në shkallën e adoptimit. Sepse më vonë adoptuesit do të besojnë tek shërbimi (Abdelghaffar & Magdy, 2012:338).

Nga ana tjetër, rezultatet e studimit tonë nuk janë në përputhje me gjetjet e shumë autorëve të cilët besimin në qeveri dhe teknologji e kanë identifikuar si faktor social kyçës në adoptimin e një sistemi mobil qeveritar. Autorët Al-Busaidi(2012); Almarashdeh & Alsmadi

(2017); Alotaibi & Roussinov (2016); Almuraqab&Jasimuddin (2016); Al-Hujran & Migdadi (2013); Liu et al., (2014); Shareef et al., (2015); Althunibat et al., (2011); Osman(2013); Alloghani et al., (2015) dheHung et al., (2013), kanë hulumtuar ndikimin e faktorit besueshmëria në shkallën e adoptimit të shërbimeve mobile qeveritare në kontekste të ndryshme dhe kanë provuar se ky faktor ndikon pozitivisht dhe në mënyrë të rëndësishme në pranimin e qeverisjes së mençur nga përdoruesit potencialë. Për më tepër shih tabelën nr.2.2.

Gjithashtu, gjetjet në këtë hulumtim nuk mbështesin edhe supozimin e disa autorëve se në vendet në zhvillim me nivel të lartë të korrupsionit dhe në ato vende ku m-Qeverisja është akoma në fazën e hershme, të ketë mundësi që, pavarësisht prej përfitimeve që mund të sjellë një shërbim mobil, ai të mos pranohet nga përdoruesit e synuar për shkak të mungesës së besimit ndaj organizatës që ofron shërbimin (Sultana et al.,2016:56;Rehman et al., 2012:258). Ndonëse këto rrethana i përgjigjen Kosovës, rezultatet e hulumtimit konfirmojnë të kundërtën. Pavarësisht prej besimit të zbehur tek institucionet qeveritare dhe ndërgjegjësimin të ulët ndaj teknologjive mobile që mund të kenë adoptuesit, ky nuk është indikator se këto shërbime që ofrojnë institucionet do të refuzohen nga përdoruesit fundorë, edhe nëse perceptohen të dobishme dhe në përputhje me nevojat e tyre.

Sa i përket perceptimit në lidhje me atë se sa besojnë nëpunësit civilë në teknologjitë mobile dhe institucionet e Kosovës, rezultatet tregojnë një reagim pozitiv të nëpunësve qeveritarë. Në përgjithësi, të anketuarit e vlerësojnë lart faktorin besueshmëria (mesatarja=4.00). Kjo dëshmon se nëpunësit së pari besojnë në internetin dhe pajisjet mobile për mbrojtje të privatësisë kur i përdorin ato për të ndërvepruar me mSMAD. Kjo mund të jetë për shkak të mundësisë që ata të jenë mjaft mirë të informuar në lidhje me sigurinë dhe besueshmërinë e

mekanizmave për ofrimin e këtyre shërbimeve. Kjo mund të shpjegohet me faktin se shumica e të anketuarve(88%) kishin shkollim të lartë (diplomë universitare ose pasuniversitare). Familjarizimin e nëpunësve civilë me shërbimet elektronike dhe pajisjet mobile e dëshmon edhe mesatarja aritmetike e lartë e faktorit pajtueshmëria (mesatarja=4.13).

Mesatarja aritmetike e lartë e besueshmërisë gjithashtu tregon se të anketuarit besojnë se, nëse sistemi nuk sillet siç pretendohet dhe përdorimi i tij do të mund të shkaktojë pasoja në privatësi dhe siguri, atëherë ligjet e Republikës së Kosovës do t'i mbrojnë ata në mënyrë adekuate nga çdo dëmtim. Përveç kësaj, ata besojnë në mSMAD dhe se ky sistem mund jetë një nga alternativat më të mira për të ndërvepruar me qytetarë dhe institucione qeveritare.

Nga e gjithë kjo që u tha deri më tash, nëpunësit e anketuar besojnë se faktori besueshmëria në vetvete është i rëndësishëm, por nuk ndikon që përdoruesit të jenë më të gatshëm për ta përdorur sistemin. Kështu që, gjetjet në këtë studim nuk mbështesin H3.7 që supozon se besueshmëria e perceptuar ka efekt pozitiv në gatishmërinë e zyrtarëve qeveritarë për ta përdorur shërbimin mobil.

6.9 Konkluzione

6.9.1 Përgjithësime rreth punimit doktorial

Përdorimi i teknologjive mobile në shërbimet e sektorit publik është një mundësi e mirë për ta rritur nivelin e kualitetit dhe të shpërndarjes së shërbimeve publike dhe për t'i bërë këto shërbime të qasshme edhe për popullatën banuese të zonave rurale, të cilat, për shkak të mungesës së internetit, ishin të përjashtuara nga çdo përfitim në investimet e qeverisë drejt digjitalizimit të shërbimeve.

Mirëpo, pavarësisht prej mundësive që ofrojnë teknologjitë mobile, hulumtimet tregojnë se m-qeverisja, njëjtë sikur inovacionet e tjera teknologjike, nuk ka arritur t'i shmanget në nivel jo të kënaqshëm të adoptimit nga përdoruesit e synuar. Mungesa e gatishmërisë për t'i përdorur shërbimet mobile qeveritare është një nga pengesat më të rëndësishme në suksesin e këtyre sistemeve dhe mbetet sfida e hapur për qeveritë dhe shqetësim për shumë hulumtues të kësaj dukurie.

Studimi i kësaj problematike në kontekstin e Republikës së Kosovës është interes kryesor i këtij hulumtimi. Përmes këtij studimi doktorial është bërë identifikimi i faktorëve që mund të kontribuojnë në pranimin e një shërbimi mobil qeveritar në përgjithësi si dhe është bërë testimi empirik i ndikimit të shtatë faktorëve të identifikuar si më të rëndësishëm në gatishmërinë e nëpunësve qeveritarë për të përdorur Sistemi Mobil për Menaxhimin dhe Arkivimin e Dokumenteve(mSMAD).

Duke qenë se Kosova ishte kontekst i këtij hulumtimi, atëherë e kemi vlerësuar si të denjë që paraprakisht të bëhet një hulumtim rreth përdorimit të teknologjive mobile nga popullata e Kosovës dhe sa janë integruar zhvillimet në TIK, në përmirësimin e funksioneve të

brendshme të sektorit publik dhe shpërndarjen e shërbimeve publike ndërmjet viteve 2008-2017. Meq'rast, në kuadër të këtij studimi, është hulumtuar dhe prezantuar depërtimi i telefonisë dhe internetit mobil në familjet e Kosovës, zhvillimi dhe adoptimi i e-qeverisjes në Kosovë si dhe është hulumtuar se sa është angazhuar Qeveria e Kosovës për shtrirjen e rrjetit pa tela brenda institucioneve qeveritare dhe për ofrimin e shërbimeve elektronike të qasshme nga pajisjet mobile në sektorin publik.

Për realizimin e studimit kryesor, i cili drejtpërdrejt hulumton faktorët që ndikojnë adoptimin e m-qeverisjes, fillimisht jemi njohur me zanafillën e problematikes-rritja e dështimit të adoptimit të sistemeve të informacionit (vitet e '70), përpjekjet e studiuesve që janë bërë për identifikimin e shkaqeve që ndikuan në shkallën e adoptimit të teknologjive të informacionit në kontekste të ndryshme dhe mbi modelet e teoritë e ndërtuara në studimin e kësaj dukurie. Përtej kësaj, kemi vazhduar me hulumtimin e punës shkencore të autorëve që trajtuan në mënyrë specifike çështjen e identifikimit të faktorëve që ndikojnë në adoptimin e m-Qeverisjes në vendet e zhvilluara dhe ato në zhvillim. Nga analiza e 19 hulumtimeve shkencore të bëra nga autorë të ndryshëm për këtë çështje (të cilët veç e veç janë prezantuar në punime), kemi identifikuar 34 faktorë që mund të ndikojnë në individin për ta përdorur ose refuzuar një shërbim mobil qeveritar.

Nga ky grup faktorësh u përzgjedhën shtatë faktorët më të rëndësishëm dhe u ekzaminua ndikimi i tyre në Gatishmërinë e nëpunësve për të përdorur mSMAD.

Në hulumtim u shfrytëzuan të dhënat e mbledhura nga zyrtarët qeveritarë të Republikës së Kosovës, përmes një pyetësoi me pyetje të mbyllura dhe u bë analiza e tyre duke përdorur SPSS.

Sistemit(mSMAD) që u përdor për t'i ekzaminuar marrëdhëniet ndërmjet faktorëve të hulumtuar i është kushtuar një hapësirë e mjaftueshme brenda këtij punimi. Funkcionet dhe mundësitë e këtij sistemi janë prezantuar me anë të modelimit të strukturës dhe sjelljeve të sistemit përmes diagrameve(UseCase diagramet, diagramet e aktiviteteve, sekuence diagramet, E-R diagrameve dhe arkitektura teknike e mSMAD) dhe përshkrimit të plotë të Use Cases më kryesoret dhe më kompleks. Ndërfaqja e aplikacionit është prezantuar në shtojcën 2 të punimit.

Punimi mbyllet me disa përfundimeve të përgjithshme dhe prononcim të rekomandimeve për praktikuesit dhe vendimmarrësit për përmirësimin e shërbimeve qeveritare dhe rritje të shkallës së adoptimit.

6.9.2 Përgjigjeje të pyetjeve kërkimore dhe verifikimi i hipotezave

Për ta testuar vërtetësinë e hipotezave ne jemi mbështetur në rezultatet e hulumtimeve të realizuara në kuadër të këtij studimi në përgjigje të pyetjeve kërkimore të parashtruara.

Pyetja 1. Cila është shkalla e pranimi të telefonisë dhe internetit mobil nga popullata Kosovare?

Synimi këtu ishte të kuptohet se si kanë depërtuar teknologjitë mobile në Kosovë dhe si u pritën ato nga popullata e Kosovës.

Nga analiza e të gjitha pasqyrave të tregut të komunikimeve elektronike përgjatë viteve 2007-2016, të publikuar nga ARKEP, konkludojmë se telefonia dhe interneti mobil kanë depërtuar me një ritëm shumë të shpejtë dhe janë pranuar masivisht nga popullata e Kosovës. Në fund të vitit 2016 penetrimi i telefonisë mobile (penetrim 103.3 %) dhe internetit mobil (penetrim 61.84 %) në Kosovë shihet të jetë i krahasueshëm me vendet e zhvilluara duke mundësuar kështu qasje në internet edhe për popullatën e zonave më të thella, të kufizuara nga infrastruktura komunikuese e varfër dhe jo ekzistuese. Këto gjetje ofrojnë përgjigje në pyetjen 1.

Nga ana tjetër, pranimi i këtyre teknologjive ka krijuar mundësi unike për Qeverinë që ta arrijë këtë pjesë të popullatës duke shfrytëzuar kanalet shpërndarëse të avancuara mobile.

Qeverisja mobile bën që, nga investimet për digjitalizim të shërbimeve publike, të përfitojë e gjithë popullata pa përjashtim. Duke eliminuar kufizimet në qasje, shërbimet mobile do ta rrisin efikasitetin e proceseve të brendshme brenda organizatës dhe procesit të mbështetjes së qytetareve.

Zbatimi i mSMAD(një ndër shërbimet e para mobile qeveritare) eliminon procedurat burokratike për marrje të informacionit dhe shërbimeve publike nga ana e qytetarëve, pasi ata nuk do të kenë nevojë të paraqiten në zyrat e institucioneve dhe të presin në radhë për marrje të shërbimit, por shërbimet që ofron ky sistem mund t'i marrin në çdo kohë, nga çdo vend, edhe përderisa janë në lëvizje.

Avantazhet të cilat i ofron Sistemi Mobil për Menaxhimin dhe Arkivimin e Dokumenteve (mSMAD) krahasuar me format e tjera alternative të realizimit të një shërbimi janë argumentuar edhe nga rezultati i anketimit të zyrtarëve qeveritarë, të cilët sistemin e vlerësojnë të dobishëm dhe reflektues në efikasitetin e marrjes/dhënies së shërbimeve qeveritare.

Pyetja 2. Sa janë angazhuar institucionet publike të Kosovës për të integruar teknologjitë e informacionit në funksionet e njësisë qeveritare.

Tri hulumtimet të cilat janë realizuar në kuadër të këtij studimi për: 1) ta analizuar zhvillimin e programit të e-Qeverisjes në Kosovë; 2) evidentuar nismat drejt ofrimit të shërbimeve mobile qeveritare; dhe 3) evidentimi i investimeve të Qeverisë në drejtim të shtrirjes të rrjetit pa tela brenda objekteve qeveritare, shpjegojnë se Qeveria i ka vënë prioritet integritet të TIK në funksionet e qeverisë dhe se përpjekja në këtë drejtim ka filluar pothuajse një dekadë më parë.

Pikërisht në vitin 2008 Qeveria e Kosovës ndërmori iniciativën “e-Qeverisja” dhe që nga atëherë janë implementuar një varg shërbimesh elektronike, të cilat përgjithësisht janë uebaplikacione që shfrytëzohen në dikastere të ndryshme të Qeverisë për operim të

brendshëm dhe për ndërveprim me qytetarë dhe biznese(mbi 17 shërbime), duke bërë kështu investime të konsiderueshme në fushën e shoqërisë së informacionit.

Vitet e fundit është vërejtur një tendencë në rritje e integritit të teknologjive mobile në procesin e ofrimit të shërbimeve qeveritare. Hulumtimi i cili është realizuar në të gjitha institucionet e Republikës së Kosovës për ta evidentuar gjendjen e shërbimeve elektronike të qasshme nga pajisjet mobile në sektorin publik tregon se Qeveria e Kosovës, ndonëse në fazë fillestare, ka nisur rrugëtimin drejt epokës së re “m-qeverisjea”. Deri më tani janë ndërmarrë tri iniciativa në këtë drejtim, në mesin e tyre është mSMAD, si një ndër iniciativat e para për të ofruar shërbime elektronike të qasshme edhe nga pajisjet mobile.

Nga ana tjetër, gjetjet e hulumtimit 3 tregojnë se brenda çdo institucioni qeveritar të nivelit qendror dhe atij komunal është funksionalizuar rrjeti pa tela (wireless), i cili u mundëson zyrtarëve qeveritarë dhe të gjithë vizitorëve brenda ndërtesave qeveritare të mund ta shfrytëzojnë internetin përmes pajisjeve të tyre mobile (loptop, ipad, telefona mobilë etj.). Aktualisht janë vendosur mbi 300 WAP dhe numri i tyre është në rritje e sipër sipas kërkesave të institucioneve për ta funksionalizuar/zgjeruar rrjetin pa tela brenda objektit ku operon institucioni.

Gjetjet e këtyre tre hulumtimeve ofrojnë përgjigje në pyetjen 2, *se Institucionet publike kanë treguar angazhim të lartë në integrim të TIK-ut ne funksionet e njësive qeveritare dhe ky angazhim vazhdon edhe më tutje.*

Nga më lartë, mund të përfundojmë se kemi një shkallë shumë të lartë të pranimi të teknologjive mobile nga kosovarët, se integrimi i TIK-ut në shërbimet qeveritare ka bërë që e-Qeverisja të zhvillohet edhe në Kosovë krahasueshëm me vendet e tjera dhe mSMAD krijon lehtësira dhe tejkalim të procedurave burokratike për marrje të shërbimeve të ofruara

nga qeverisa, argument i cili fuqimisht vërteton hipotezën **H1: “Përdorimi i teknologjive të informacionit dhe e-Qeverisja po zhvillohen shumë edhe në Kosovë. Sistemi mSMAD paraqet avantazhe në eficiencën e kryerjes së procedurave burokratike në jetën e përditshme të individëve”.**

Ndërkaq, zhvillimi i e-Qeverisjes, ndonëseka argumentuar potencial për të ofruar shërbime më kualitative, më të shpejta dhe me kosto më të ulët, shumë qytetarë të Kosovës kanë mbetur të paprekur nga ky përfitim për shkak të pamundësisë për t’u qasur në këto shërbime për mungesë të internetit, gjë që ka shkaktuar ndarje digjitale për shkak të qasjes në internet, të kësaj pjese të popullatës.

Po sipas pasqyrave të tregut të komunikimeve elektronike, publikuar nga ARKEP, në vitin 2016 në Kosovë kishte vetëm 237198 përdorues të internetit - qasja fiks. Ky shërbim mbulon kryesisht zonat urbane, qytetet dhe ka shtrirje shumë të ulët për shkak të nevojës për investime të mëdha dhe punë të ndërlikuar që kërkonte implementimi i këtij shërbimi. Bazuar në këtë dhe faktin që 61 % e popullsisë së Kosovës jeton në zonat rurale, kjo lë të kuptohet se qeverisja elektronike seriozisht përballet me problemin e mungesës së qasjes në internet të përdoruesve të synuar. Nga ana tjetër, shkalla e depërtimit të internetit mobil ka krijuar një terren të ri për Qeverinë, për t’i bërë të qasshme shërbimet edhe për popullatën e këtyre zonave, që ka adoptuar internetin mobil dhe me të drejtë shihet si potencial për ta tejkaluar këtë ndarje digjitale dhe si mjet për ofrimin e shërbimeve për grupet e pafavorizuara.

Prandaj, nisur nga kjo, mund të konkludojmë se vërtetohet **H2 që pohon se: “Zhvillimi dhe adoptimi i e-Qeverisjes në Kosovë po ndeshet me sfidën e ndarjes digjitale për shkak të qasjes në internet. Qeverisja mobile është mundësi unike për tejkalim të kësaj ndarje”.**

Pyetja 3. Si mund të parashikohet dhe përmirësohet adoptimi i shërbimeve mobile qeveritare nga popullata e Kosovës?

Përgjigjen në pyetjen 3 do tamarrim nga përgjigjet në katër pyetjet specifike, të kësaj pyetje.

Pyetja specifike 3.1. Cilët janë faktorët potencialë të mundshëm që mund të ndikojnë në adoptimin e shërbimeve mobile?

Për të marrë përgjigje në këtë pyetje, kemi analizuar 19 hulumtime shkencore të bëra nga autorë të ndryshëm në këtë fushë në vendet e zhvilluara dhe ato në zhvillim, nga të cilat hulumtime kemi identifikuar 34 faktorë që mund të ndikojnë në individin për ta përdorur ose refuzuar një shërbim mobil qeveritar, siç janë: Perceived usefulness, Perceived Ease of Use, Performance Expectancy, Effort Expectancy Compatibility, Social Influence, Perceived Trust, Facilitation Condition etj. Kjo gjetje ofron përgjigje në pyetjet 3.1., se ekzistojnë mbi 34 faktorë të mundshëm që mund të ndikojnë në adoptimin e m-qeverisjes

Pyetja specifike 3.2. Cilët janë faktorët që mund të ndikojnë në adoptimin e shërbimeve mobile qeveritare në Republikën e Kosovës?

Pasi që kemi identifikuar gjithsej 34 faktorë si potencialisht të mundshëm për të ndikuar në adoptimin e m-Qeverisjes, kemi përzgjedhur shtatë prej tyre dhe kemi hulumtuar në mënyrë empirike ndikimin që kanë në gatishmërinë e nëpunësve për ta përdorur mSMAD. Këta faktorë të testuar janë: (1) Dobia e perceptuar, (2) Lehtësia e perceptuar e përdorimit, (3) Pajtueshmëria (4) Dallueshmëria, (5) Provueshmëria, (6) Imazhi dhe (7) Besueshmëria.

Rezultatet e analizës tregojnë se vetëm dy nga variablat e hulumtuara mund të ndikojnë në gatishmërinë e popullatës së Kosovës për ta përdorur mSMAD, e ato janë: Dobia a perceptuar dhe Dallueshmëria e perceptuar. Kjo gjetje, përveçse ofron përgjigje në pyetjen specifike 3.2, gjithashtu vërteton dy nënhipotezat H3.1 dhe H3.5.

H3.1: Dobia e perceptuar e shërbimit mobil ka efekt pozitiv në gatishmërinë e zyrtarëve qeveritarë për ta përdorur atë, (H3.1, $\beta = 0.298$, $p = 0.002 < 0.05$) dhe

H3.5: Dallueshmëria e perceptuar e shërbimit mobil ka efekt pozitiv në gatishmërinë e zyrtarëve qeveritarë për ta përdorur atë, (H3.5, $\beta = 0.243$, $p = 0.006 < 0.05$).

Nga ana tjetër, rezultatet e analizës gjithashtu regojnë marrëdhënie jo të rëndësishme ndërmjet variabiles së varur dhe pesë variablave të pavarura, si: Lehtësia e perceptuar e përdorimit, Pajtueshmëria, Provueshmëria, Imazhi dhe Besueshmëria. Si rezultat nuk provohet vërtetësia e nënhipotezave H3.2, H3.3, H3.4, H3.6 dhe H3.7.

H3.2: Lehtësia e perceptuar e përdorimit të shërbimit mobil ka efekt pozitiv në gatishmërinë e zyrtarëve qeveritarë për ta përdorur atë, (H3.2, $\beta = -0.086$, $p = 0.416 > 0.05$);

H3.3: Pajtueshmëria e perceptuar ndaj shërbimit mobil ka efekt pozitiv në gatishmërinë e zyrtarëve qeveritarë për ta përdorur atë, (H3.3, $\beta = 0.104$, $p = 0.253 > 0.05$);

H3.4: Provueshmëria e perceptuar e shërbimit mobil ka efekt pozitiv në gatishmërinë e zyrtarëve qeveritarë për ta përdorur atë, (H4, $\beta = -0.016$, $p = 0.815 > 0.05$);

H3.6: Imazhi i perceptuar ka efekt pozitiv në gatishmërinë e zyrtarëve qeveritarë për ta përdorur shërbimin mobil, (H3.6, $\beta = 0.084$, $p = 0.174 > 0.05$) dhe

H3.7: Besueshmëria e perceptuar ka efekt pozitiv në gatishmërinë e zyrtarëve qeveritarë për ta përdorur shërbimin mobil, (H3.7, $\beta = 0.073$, $p = 0.290 > 0.05$).

Nga rezultatet e testimit të vërtetësisë së hipotezave ndihmëse, që u përdoren për ta testuar hipotezën H3, mund të konkludojmë se **H3**, që pohon se *“Adoptimi i shërbimeve mobile qeveritare(në rastin tonë mSMAD) parashikohet dhe shpjegohet nga perceptimi i përdoruesve të synuar në lidhje me dobinë, lehtësinë e përdorimit, pajtueshmërinë, provueshmërinë, dallueshmërinë, imazhin dhe besueshmërinë ndaj shërbimit mobil”*, vërtetohet vetëm pjesërisht. Pra, jo të gjithë faktorët e hulumtuar ndikojnë në pranimin ose refuzimin e një sistemi mobilqeveritar.

Pyetja specifike 3.3 *Si mund të ndikojnë këta faktorë në gatishmërinë e popullatës së Kosovës për t'i përdorur shërbimet mobile qeveritare (në rastin tonë mSMAD)?*

Rezultati i analizës tregon se që të dy faktorët (Dobia dhe Dallueshmëria) kanë një marrëdhënie të mirë pozitive me gatishmërinë për ta përdorur mSMAD. Nëpunësit civilë sa më të dobishëm ta perceptojnë sistemin aq më të gatshëm do të jenë që ta adoptojnë atë dhe fakti se nëpunësit civilë nuk do të kenë vështirësi për ta përshkruar dhe prezantuar sistemin tek shokët dhe familjarët do të bëjë që ata të kenë më shumë mundësi të marrin vendim për ta përdorur sistemin në të ardhmen.

Kështu që, duke mos ditur asgjë më shumë për përdoruesin ose perceptimet e tjera, ne mund të **parashikojmë** mjaft mirë se sa do të jetë gatishmëria e tij për ta adoptuar sistemin. Më konkretisht, gatishmëria për ta përdorur mSMAD shpjegohet 31.9 % nga dy variablat e pavarura(Dobia e perceptuar dhe Dallueshmëria e perceptuar). Faktorët e tjerë të hulumtuar nuk kanë ndonjë ndikim të rëndësishme në gatishmërinë e zyrtarëve qeveritarë për të përdorur mSMAD. Kjo dhe është përgjigjja në pyetjen specifike 3.3.

Pyetja specifike 3.4. *Si mund të bëhen përmirësimet e mundshme të shkallës së adoptimit të shërbimeve mobile qeveritare(në rastin tonë mSMAD)?*

Nisur nga rezultati i mësipërm, vendimmarrësit të cilët janë të përfshirë në programin e m-Qeverisjes dhe projektuesit e sistemeve mobile qeveritare duhet të kenë në konsideratë kryesisht dy faktorët që rezultuan të rëndësishëm në këtë hulumtim. Për të siguruar një shkallë më të lartë të adoptimit të shërbimit dhe për ta **përmirësuar** atë, duhet të përqendrohen për ofrimin e shërbimeve të dobishme që lehtësojnë punën dhe jetën e përdoruesve dhe që kanë rezultate të dukshme të përdorimit. Nga ana tjetër, ata duhet t'ua prezantojnë përdoruesve qartë dobitë që sjell përdorimi i sistemit, në të kundërtën, nëse dështojnë t'i demonstrojnë avantazhet që ka sistemi në raport me metodat paraprake të operimit, kjo do të rezultojë me shkallë më të ulët të adoptimit të sistemit. Për ta bërë prezantimin e dobive në mënyrë efektive, atyre u rekomandohet t'i shfrytëzojnë kanalet e informimit më bindëse për përdoruesit.

Analiza e përgjigjeve të të anketuarve në lidhje me pyetjen se *Cili nga burimet e informacionit është më efektiv për t'ju bindur që ju ta adoptoni një sistem mobil qeveritar?* tregon se burimi që konsiderohet më bindës për nëpunësit është “Njoftimi zyrtar” dhe “Televizioni”. Prandaj, për të qenë më bindës informimi, njësitë qeveritare duhet t'i shfrytëzojnë këto kanale për ta përçar informatën se përdorimi i sistemit shpejton dhe lehtëson kryerjen e punëve, rritë produktivitetin dhe performancën në punë dhe është i dobishëm për përdoruesin. Pra, ata duhet t'u japin prioritet nevojave të përdoruesve dhe t'i bëjnë më të dukshme shërbimet që ofrojnë se sa të orientohen në dizajnimin e ndërfaqes më të lehtë për përdorim, në rritje të besimit ndaj organeve qeveritare dhe për ofrimin e sistemeve

më kompatible. Me pak fjalë, duhet të fokusohen në ata faktorë që mund ta rrisin pranimin e shërbimeve.

Dhe krejt në fund, zbatuesve dhe vendimmarrësve u sugjerohet që kur të prezantojnë sistemet e reja, t'i targetojnë përdoruesit e gjinisë mashkullore, pasi gjetjet tregojnë se ata janë më të prirë për t'i dalluar dobitë e sistemit dhe lehtësinë e përdorimit si dhe kanë besim më të lartë në shërbimet qeveritare krahasuar me përdoruesit e gjinisë femërore.

6.10 Rekomandime

Rekomandimi 1: Lëvizja drejt m-Qeverisjes. Është emergjente për Qeverinë e Kosovës që të përfitojë nga mundësitë enorme që ofrojnë telefonia dhe interneti mobil në Kosovë, për ta përmirësuar qasjen dhe shpërndarjen shërbimeve të sektorit publik dhe për ta përmirësuar operimin e brendshëm.

Rekomandimi 2:Zgjerimi i rrjetit pa tela dhe mobil.Qeveria të sigurojë rrjet pa tela(wireless) brenda çdo ndërtese qeveritare dhe/ose të sigurohet interneti mobil për zyrtarët qeveritarë.

Rekomandimi 3: Matja e faktorëve që ndikojnë në m-Qeverisje. Përpara se të bëjë investime të mëdha në zhvillimin e një shërbimit elektronik/mobile, të hulumtojë në lidhje me perceptimin e përdoruesve të synuar rreth Dobisë që ofron sistemi dhe Dallueshmërisë, dhe t'i trajtojë me kujdes gjetjet e hulumtimit.

Rekomandimi 4: Promovimi i shërbimeve përmes kanaleve të komunikimit.Qeveria t'i përdorë kanalet masmedia(televizioni, radio, gazeta etj.), për të informuar audiencën e adoptuesve të mundshëm rreth ekzistencës dhe përparësitë të një shërbimi elektronik qeveritar, në veçanti televizionin.

Rekomandimi 5: Promovimi i shërbimeve përmes personave të respektuar. Qeveria të angazhojë persona të respektuar/njohur nga publiku për promovim të shërbimeve qeveritare. Duke qenë të respektuar nga të tjerët, ata mund të shërbejnë si model për shumë përdorues të tjerë të synuar.

Rekomandimi 6:Ruajtja e përdoruesit. Edhe pasi ta adoptojë shërbimin, Qeveria të bëjë gjithë çfarë mundet që përdoruesi të mos ndërrojë zgjedhjen(ta ndërpresë përdorimin e

sistemit). Ta vazhdojë përpjekjen kundër ndërprerjes së adoptimit duke dërguar mesazhe mbështetëse tek individët që tashmë e kanë adoptuar shërbimin, përmes kanaleve të sipërpërmendura dhe duke ofruar mbështetje në përdorim të shërbimit..

Rekomandimi 7: Eksperimentimi me shërbimin. Qeveria ta vendosë shërbimin e ri për eksperimentim në dispozicion të përdoruesve të synuar, përpara se ata të vendosin për të adoptuar ose jo atë.

Rekomandimi 8: Ndërtimi i sistemeve kompatible. Të zhvillojë sisteme në përputhje me nevojat e përdoruesve të synuar dhe përvojat e tyre, duke mos prezantuar ndryshime të theksuara në procese administrative.

Rekomandimi 9: Punonjësit në qendër të procesit. Qeveria të përfshijë në proces të digjitalizimit të administratës nëpunësit përmes pjesëmarrjes, edukimit ose komunikimit të tyre në mënyrë që ata të përfshihen me dëshirë në dyshim dhe jo detyrimisht të pajtohen me digjitalizim të procesit të punës.

Rekomandimi 10: Qytetari në qendër. Të fokusohet më shumë në shërbime dhe aplikacione mobile për qytetarë mG2C dhe biznese mG2B.

Rekomandimi11: Bashkëpunimi rajonal dhe ndërkombëtar. Për të ndarë dhe përfituar nga praktikat e mira të vendeve të tjera dhe për të identifikuar shërbime ndërkombëtare, Qeveria e Kosovës duhet të gjejë mundësi për bashkëpunim me qeveritë e vendeve të rajonit dhe ato ndërkombëtare dhe me sektorin privat.

Rekomandimi 12: Sisteme mobile efikente. Të dizajnojnë sisteme mobile efikente në konsumimin e bandwidth dhe energjisë së pajisjes.

Rekomandimi 13: Privatësia dhe siguria. Të angazhohet në rregullimin dhe zhvillimin e çështjeve ligjore dhe teknike për shërbimet mobile qeveritare, përdorimin e tyre dhe të dhënat.

Rekomandimi 14: Single sing on. Identifikimi i përdoruesve me metodën single sing on(një fjalëkalim për të gjitha shërbimet qeveritare).

Rekomandimi 15: Certifikata digjitale. Përdorimi i certifikatës digjitale për vërtetim të përdoruesit, bazuar në standarde dhe direktivat ndërkombëtare

Rekomandimi 16: Edukimi dhe trajnimet. Qeveria ta rishikojë sistemin arsimor në mënyrë që të jetë koherent me trendët aktualë. Ta përfshijë edukimin e nxënësve në fushëne e/m-Qeverisjes. Ndryshime të tilla të bëhen edhe në programin e trajnimeve të realizuara nga Instituti i Kosovës për Administratë Publike(IKAP).

LITERATURA

LIBRA:

Creswell, J. (2009), "Research Design", Third Edition, USA SAGE Publications

DeLone, W. & McLean, E. (2016), "Information Systems Success Measurement" Foundations and Trends in Information Systems. vol. 2, no. 1, f.1–116.

Dwivedi ,Y. et al., (2012), "Information Systems Theory". Explaining and Predicting Our Digital Society, Vol. 1. DOI 10.1007/978-1-4419-6108-2_2, © Springer Science+Business Media, LLC 2012.

Fishbein, M. & Ajzen, I. (1975), "Belief, Attitude, Intention, and Behavior: An Introduction to Theory and Research", Reading, MA: Addison-Wesley. [Online] Available: <http://people.umass.edu/ajzen/f&a1975.html>, (Parë më: 03 tetor 2016).

Hofstede, G. (1991), "Cultures and Organizations Software of the mind" Published by McGRAW-HILL Book Company Europe, Shoppenhangers Road, Maidenhead, Berkshire, SL6 2QL, England, 2009.

Jakupi, A. (2005), "Metodologjia e punës Shkencore Kërkimore", [Online] Available: <https://www.slideshare.net/Menaxherat/metodologjia-kerkimore-shkencore-prof-dr-ali-jakupi> (Parë më: 17 maj 2016).

Kushchu, I. (2007), " Mobile Government: An Emerging Direction in e.Government", IGI Publishing, Hershey, PA, USA. [Online] Available: <https://www.igi-global.com/book/mobile-government-emerging-direction-government/760>.

Matthews, B. & Ross, L. (2010), "Metodat e Hulumtimit, Udhëzues praktik për shkencat sociale dhe humane", CDE, Tiranë 2010.

Nunnally, J. (1967), "Psychometric Theory", McGraw Hill, New York, 1967.

Rogers, E. (1983), "Diffusion of Innovations", Third Edition, The Free Press, A Division of Macmillan Publishing Co., Inc. New York, 1983.

Rogers, E. (1995), "Diffusion of Innovations", Fourth Edition, The Free Press, A Division of Simon & Schuster Inc. New York, 1995.

PUBLIKIME:

Abdelghaffar, H. & Magdy, Y. (2012), "The Adoption of Mobile Government Services in Developing Countries The Case of Egypt", International Journal of Information and Communication Technology Research, Volume 2 No. 4.

Abu-Shanab, E. & Haider, Sh. (2015), "Major factors influencing the adoption of m-government in Jordan", Electronic Government, an International Journal, Volume 11, Issue 4, f. 223-240.

Ajzen, I. & Madden, Th. (1986), "Prediction of Goal-directed Behavior: Attitudes, Intention and Perceived Behavioral Control", Journal of Experimental Social Psychology f.453-473.

Al-Busaidi, H. (2012), "A Model of Intention to Use Mobile Government Services", [Online] Available:

https://books.google.com/books/about/A_Model_of_Intention_to_Use_Mobile_Gover.html?id=fIGIAQAACAAJ, (Parë më: 03 qershor 2016).

Al-Hadidi, A. & Rezgui, Y. (2010), "Adoption and Diffusion of m-Government: Challenges and Future Directions for Research", Collaborative Networks for a Sustainable World, 336, Springer, IFIP Advances in Information and Communication Technology, f.88-94.

- Al-Hadidi, A. (2010). "An exploratory study on adoption and diffusion of m-government services in the Sultanate of Oman", Unpublished doctoral dissertation, Cardiff University, England.
- Al-Hujran, O & Migdadi, M. (2013),"Public Acceptance of M-Government Services in Developing Countries: The Case of Jordan", E-Government Implementation and Practice in Developing Countries , Copyright © 2013, IGI Global., f.242-463.
- Almarashdeh, I. & Alsmadi, M. (2017)," How to make them use it? Citizens acceptance of M-government", Applied Computing and Informatics, Volume 13, Issue 2, July 2017, f.194-199.
- Almuraqab, N. & Jasimuddin, S. (2016), "A literature survey of m-government services adoption: Lessons for a smart city Success", GCC Smart government & Smart cities conference, At Dubai, UAE, Volume: 22, f.1-12.
- Almuraqab, N. & Mansoor, W. (2017) "Does gender matter on Mobile Government (m-Government) Services Acceptance? An Exploratory Study", International Journal of Engineering Technology, Management and Applied Sciences, Volume 5 Issue 4, f.120-126.
- Almuraqab, N. et al., (2017), "Mobile government (mGovernment) Adoption factors in the UAE: A conceptual Framework based on UTAUT", International Journal of Engineering Technology, Management and Applied Sciences, Volume 5 Issue 3, ISSN 2349-4476, f.14-19.
- Alotaibi, S. & Roussinov, D. (2016), "Developing and Validating an Instrument for Measuring Mobile Government Adoption in Saudi Arabia", International Journal of Social, Behavioral, Educational, Economic, Business and Industrial Engineering Vol:10 No: 3. f.746-752.

Al-Suqr, N. & Al-Kharusi, M. (2015) ,”Ajzen and Fishbein’s Theory of Reasoned Action (TRA) (1980):, Information Seeking Behavior and Technology Adoption: Theories and Trends “ Copyright © 2015 by IGI Global.

Althunibat, A. et al., (2014), “The Acceptance of Using M-Government Services in Jordan”, Journal of Theoretical and Applied Information Technology, Vol.63, No.3, f.733-740.

Althunibat, A. et al., (2011), “Modelling the factors that influence mobile government service acceptance” African Journal of Business Management Vol. 5(34), f.13030-13043.

Alloghani, M. et al., (2015), ” Technology Acceptance Model for the Use of M-Health Services among health related users in UAE”, International Conference on Developments of E-Systems Engineering (DeSE)/58, f.1-6.

Anus, S. et al., (2011),” Trust and initial acceptance of Mobile Banking in Pakistan”, International Journal of Scientific & Engineering Research Volume , Vol. 2, Issue :8, f.1-14, [Online]

Available:<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.301.3476&rep=rep1&type=pdf>, (Parë më: 15 korrik 2017).

ARKEP, (2010),”Pasqyrë e Tregut të Telekomunikacionit”.[Online] Available: <http://www.arkep-rks.org/?cid=1,23>, (Parë më: 10 nëntor 2016).

ARKEP, (2012), ”Pasqyrë e Tregut të Telekomunikacionit”.[Online] Available: <http://www.arkep-rks.org/?cid=1,23> (Parë më: 10 nëntor 2016).

ARKEP, (2013),”Pasqyrë e Tregut të Komunikimeve Elektronike për TM3 2013”. [Online] Available: <http://www.arkep-rks.org/?cid=1,23>(Parë më: 10 nëntor 2016).

ARKEP, (2014), ”Pasqyrë e Tregut të Komunikimeve Elektronike për TM4 2014”. [Online] Available: <http://www.arkep-rks.org/?cid=1,23> (Parë më: 10 nëntor 2016).

ARKEP, (2015), “Pasqyrë e Tregut të Komunikimeve Elektronik për TM4 2015”. [Online] Available: <http://www.arkep-rks.org/?cid=1,23>(Parë më: 10 nëntor 2016).

ARKEP, (2015), “Pasqyrë e Tregut të Komunikimeve Elektronik për TM4 2015”. [Online] Available: <http://www.arkep-rks.org/?cid=1,23>, (Parë më: 10 nëntor 2016)(Parë më: 10 nëntor 2016).

ARKEP, (2016), “Pasqyrë e Tregut të Komunikimeve Elektronik për TM3 2016”. [Online] Available: <http://www.arkep-rks.org/?cid=1,23>(Parë më: 10 nëntor 2016).

ASK, (2015), “ Vjetari Statistikor i Republikës së Kosovës 2015”, [Online] Available: <https://ask.rks-gov.net/media/1301/vjetari-statistikor-i-republikes-se-kosoves-2015.pdf>(Parë më: 10 nëntor 2016).

Avgerou, Ch. & Walsham, G. (2001), “Information technology in context: Studies from the perspective of developing countries.” Ashgate Publishing Company Brookfield, USA. [Online] Available: <http://dl.acm.org/citation.cfm?id=558305>, (Parë më: 20 nëntor 2016).

Babullah, A. et al., (2015), “Saudi Citizens’ Perceptions on Mobile Government (mGov) Adoption Factors”, UK Academy for Information Systems Conference Proceedings 2015. 8, [Online] Available: <http://aisel.aisnet.org/ukais2015/8>, (Parë më: 07 mars 2017).

Be’langer, F. & Carter, L. (2008), “Trust and risk in e-government adoption”, Journal of Strategic Information Systems 17, f. 165–176.

Bélanger, F & Crossler, R. (2011), “Privacy in the Digital Age: A Review of Information Privacy Research in Information Systems”, MIS Quarterly, Volume 35, No. 4, f.1017-1041.

Belanger, F. et al., (2002), “Trustworthiness in electronic commerce: the role of privacy, security, and site attributes, The Journal of Strategic Information Systems, Vol. 11, Issues 3–

4, f.245–270, [Online] Available:[https://doi.org/10.1016/S0963-8687\(02\)00018-5](https://doi.org/10.1016/S0963-8687(02)00018-5), (Parë më: 15 gusht 2017).

Chau, P. & Hu, P. (2002), “ Examining a model of information technology acceptance by individual professionals: An exploratory study”, Journal of management information systems, Vol. 18, No. 4, f. 191-229.

Chen, J. & Adams, C. (2005), “User Acceptance of Mobile Payments: A Theoretical Model for Mobile Payments”, Proceedings of the Fifth International Conference on Electronic Business, Hong Kong, December 5-9, 2005, f.619 - 624.

Chuttur, M. (2009), "Overview of the Technology Acceptance Model: Origins, Developments and Future Directions “, Indiana University, USA. *Sprouts: Working Papers on Information Systems*, f.9-37.

Davis, F. et al., (1989),” User acceptance of computer technology: A comparison of two theoretical models”, Management Science, Vol.35. No. 8, f. 982–1003. Printed in USA.

Davis, F. (1989) “Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology,” MIS quarterly, 13, 3, f.319-340.

Davis, F. (1993),”User acceptance of Information Technology:system characteristics,user perceptions and behavioral impact”, International Journal of Man-Machine Studies, Volume 38, Issue 3, f.475-487, [Online] Available:<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0020737383710229>, (Parë më: 21 korrik 2017).

Dillon, A & Morris, M. (1996), “ User acceptance of new information technology: theories and models”. In M. Williams (ed.) Annual Review of Information Science and Technology, Vol. 31, Medford NJ: Information Today, f. 3-32.

Erdenebold, T. (2017),” A Smart Government Framework for Mobile Application Services in Mongolia”, Published by IGI Global, USA, f.90-103, [Online] Available: <https://www.igi-global.com/chapter/a-smart-government-framework-for-mobile-application-services-in-mongolia/178661> (Parë më: 22 qershor 2017).

Eveland, J. (1979), “Issues in using the concept of adoption of innovations”, Journal of Technology Transfer, volume 4, Issue 1,pp 1-13, [Online] Available:<https://link.springer.com/article/10.1007/BF02177710> , (Parë më: 28 gusht 2017).

Fang, Zh. (2002), “E-Government in Digital Era: Concept, Practice, and Development”, International Journal of The Computer, The Internet and Management, Vol. 10, No.2, f.1-22, <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/apcity/unpan016377.pdf> , (Parë më:20 qershor 2017).

Ghyasi, F. & Kushchu, I. (2004),” m-Government: Cases of Developing Countries”, Mobile Government Lab (mGovLab), f.1-11, [Online] Available: <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/apcity/unpan040050.pdf> (Parë më: 23 qershor 2017).

Grönlund, Å. & Horan, Th. (2005), "Introducing e-Gov: History, Definitions, and Issues,"Communications of the Association for Information Systems: Vol. 15, Article 39, f.712-730, , [Online] Available:<http://aisel.aisnet.org/cais/vol15/iss1/39> , (Parë më:20 gusht 2017).

Heeks, R. (2002), “Failure, Success and Improvisation of Information Systems Projects in Developing Countries”, Development Informatics Working Paper Series, [Online] Available:

<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/NISPAcee/UNPAN015601.pdf>.

(Parë më: 20 tetor 2016).

Heeks, R. (2003), “*Most eGovernment-for-Development Projects Fail: How Can Risks be Reduced?*” (iGovernment working paper series; No. 14). University of Manchester. ,
[Online] Available:

<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/NISPAcee/UNPAN015488.pdf>

(Parë më: 20 tetor 2016).

Higgins, J. (2005), Excerpted from The Radical Statistician, Chapter 4 Introduction to
Multiple Regression, [Online] Available:

http://www.biddle.com/documents/bcg_comp_chapter4.pdf, (Parë më: 20 shtator 2017)

Hung, Sh-Y. et al., (2013), ” User acceptance of mobile e-government services: an empirical
study”, Government Information Quarterly, 30(1), f.33–44.

infoDev/World Bank, (2009),” e-Government Primer”, Washington, DC; infoDev/World
Bank, f.1-78, [Online] Available:

[http://www.itu.int/ITU-D/cyb/app/docs/eGovernment_Primer\[1\].pdf](http://www.itu.int/ITU-D/cyb/app/docs/eGovernment_Primer[1].pdf), (Parë më: 23 gusht
2017).

Jackson, C. et al., (1997),” Toward an Understanding of the Behavioral Intention to Use an
Information System” Decision sciences, vol. 28, no. 2, f.357-389.

Karçanaj, M. (2012),”Integrimi i sistemeve të menaxhimit të dokumenteve me e-shërbimet
në institucionet publike”, Universiteti i Tiranës, Fakulteti i Shkencave Natyrore –
Departamenti i informatikës.

Kasaj, A. (2016),” User Adoption of Mandatory e-Government Systems: Notarial System in Albania, an Empirical Analyse, CBU International Conference on Innovations in Science and Education, f. 531-543.

Kushchu, I. & Borucki, Ch. (2004),” Impact of Mobile Technologies on Government”, Mobile Government Lab (mGovLab) . f.1-10. , [Online] Available: https://www.researchgate.net/publication/265743248_Impact_of_Mobile_Technologies_on_Government (Parë më:20 gusht 2017).

Kushchu, I. & Kusu, H. (2004), “From E-government to M-government: Facing the Inevitable” <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/apcity/unpan045367.pdf>(Parë më:19 shtator 2016).

Kuvendi i Republikës së Kosovës, (2013),”Ligj për Organet Qeveritare për Shoqërinë e Informacionit” <https://map.rks-gov.net/institucion/Legislation/Ligjet.aspx>(Parë më: 01 maj 2017).

Liu, Y. et al., (2014)” An empirical investigation of mobile government adoption in rural China: A case study in Zhejiang province”, Government Information Quarterly, f.432-442.

Madden, Th. et al., (1992), “A Comparison of the Theory of Planned Behavior and the Theory of Reasoned Action”, Personality and Social Psychology Bulletin. Published by: SAGE Publication.

MAP, (2015),”Strategjia për Modernizimin e Administratës Publike 2015 – 2020”,Prishtine, [Online] Available: <https://map.rks-gov.net/institucion/Plan-and-Strategies/Strategjia-e-RAP.aspx>. (Parë më: 23 gusht 2017).

MAP,(2008),” Strategjia e qeverisjes elektronik 2009-2015”, Prishtinë, [Online] Available: <https://map.rks->

[gov.net/Dokumentet/STRATEGJIA_E_QEVERISJES_ELEKTRONIKE_2009_2015.aspx](https://map.rks.gov.net/Dokumentet/STRATEGJIA_E_QEVERISJES_ELEKTRONIKE_2009_2015.aspx)

(Parë më: 25 dhjetor 2012).

Moore, G. & Benbasat, I. (1991), “Development of an Instrument to Measure the Perceptions of Adopting an Information Technology Innovation”, The Institute of Management Sciences, f.192-222.

OECD/ITU, (2011), “M-Government: Mobile Technologies for Responsive Governments and Connected Societies”, OECD Publishing.[Online] Available: <http://dx.doi.org/10.1787/9789264118706-en>, (Parë më: 09 shkurt 2013).

Osman, N. (2013),” Extending the Technology Acceptance Model for Mobile Government Systems”, The International Arab Conference on Information Technology (ACIT’2013), [Online] Available: <http://acit2k.org/ACIT/2013Proceedings/191.pdf>, (Parë më: 12 qershor 2016).

Park, S. (2009),” An Analysis of the Technology Acceptance Model in Understanding University Students’ Behavioral Intention to Use e-Learning”, Educational Technology & Society, 12 (3), f.150–162.

Rehman, M. et al., (2012), “Factors influencing e-government adoption in Pakistan”, Transforming Government: People, Process and Policy, Vol.6, Issue:3, f. 258–282,[Online] Available:<https://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/17506161211251263> (Parë më: 18 gusht 2017).

Rogers, E. & Shoemaker, F (1971), “Communication of Innovations: A Cross-Cultural Approach”, New York, Free Press. C(E).

Sahin, I. (2006), "Detailed review of Rogers' Diffusion of Innovations Theory and educational technology-related studies based on rogers' theory", The Turkish Online Journal of Educational Technology – TOJET , volume 5 Issue 2 Article 3, f.14-23.

Saman et al., (2012), "Definitions and Criteria of CIA Security Triangle in Electronic Voting System", International Journal of Advanced Computer Science and Information Technology (IJACSIT) Vol. 1, No.1, October 2012, Page: 14-24, ISSN: 2296-1739 © Helvetic Editions LTD, Switzerland,

<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.428.9741&rep=rep1&type=pdf>(P arë më: 01 gusht 2017).

Sawalha, D. & Abu-Shanab, E. (2015), "Financial Information Systems in Governments: Is it accepted by Public Employees?", International Arab Journal of e-Technology, Vol. 4, No. 2, f.57-66.

STIKK, (2013), "Depërtimi dhe përdorimi i internetit në Kosovë", [Online] Available: http://www.mfa-ks.net/repository/docs/STIKK_raport_alb_2013_short_web.pdf, (Parë më: 10 nëntor 2016).

Sultana, R. & Ahlan, A. (2014), "Understanding Citizen's Intention to Use Mobile Government Services in Bangladesh: Role of Perceived Good Governance and Less Corruption" , Conference paper: International Conference on Governance and Innovation (GAIN2014), f.1-19.

Sultana, R. et al., (2016), "A Comprehensive Adoption Model of mGovernment Services Among Citizens In Developing Countries", Journal of Theoretical and Applied Information Rechnology, 15th, Vol.90,No.1, f.49-60.

Shareef, M. et al., (2015), "Examining Adoption Behavior of Mobile Government", Journal of Computer Information Systems, Volume 53, Issue 2, f.39-49.

Taylor, Sh. & Todd, P. (1995), "Understanding Information Technology Usage: A Test of Competing Models", Institute for Operations Research and the Management Sciences f.144-176.

Turan, A. et al., (2015), "A Theoretical Model Proposal: Personal Innovativeness and User Involvement as Antecedents of Unified Theory of Acceptance and Use of Technology", Published by Elsevier Ltd. 4th International Conference on Leadership, Technology, Innovation and Business Management, f.43-52.

Thompson, R. et al., (1991), "Personal Computing: Toward a Conceptual Model of Utilization," MIS Quarterly, (Volume 15: issue 1), 1991, f.125-143.

Venkatesh, V. & Bala, H. (2008), "Technology Acceptance Model 3 and a Research Agenda on Interventions", Volume 39 Number 2, Journal compilation © 2008, Decision Sciences Institute, f.273-315, [Online] Available: <https://ai2-s2-pdfs.s3.amazonaws.com/d112/d71f9dcd74cf1a44df50dee44bc48c6a9217.pdf> (Parë më: 28 gusht 2017).

Venkatesh, V. & Davis, F. (2000) "A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies". Management Science 46(2):f. 186-204, [Online] Available: <http://dx.doi.org/10.1287/mnsc.46.2.186.11926>.

Venkatesh, V. Et al., (2003), "User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View", MIS Quarterly, Vol. 27, No. 3, f.425-478, [Online] Available: <http://www.jstor.org/stable/30036540> (Parë më: 13 prill 2013).

WEB FAQE:

The United Nations Public Administration Network Website [Online],
<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/UN-DPADM/UNPAN042830.pdf>,
(Parë më:12 mars 2015).

SHTOJCA

SHTOJCA 1:PYETËSORI

SISTEMI MOBIL PËR MENAXHIMIN DHE ARKIVIMIN E DOKUMENTEVE

I/e nderuar,

Sistemi Mobil për Menaxhimin dhe Arkivimin e Dokumenteve (mSMAD) është ndër iniciativat e para të Qeverisë së Kosovës për t'i shfrytëzuar kanalet mobile për ofrimin e shërbimeve elektronike qeveritare.

mSMAD përdoret për krijimin, qarkullimin e dokumenteve, menaxhimin dhe arkivimin e tyre si dhe kthimin e përgjigjeve në një kërkesë zyrtare, e gjitha përmes pajisjeve mobile. Përmes këtij sistemi përdoruesit kanë mundësi të bëjnë kërkesa të ndryshme në të gjitha institucionet e Republikës së Kosovës dhe ta kontrollojnë ecurinë e tyre përderisa janë në lëvizje, duke shfrytëzuar telefonat mobilë. Duke qenë se jo gjithmonë përdoruesit janë të gatshëm t'i përdorin sistemet e reja të informacionit, kjo mungesë e gatishmërisë është një nga pengesat më të rëndësishme në suksesin e këtyre sistemeve.

Ne jemi duke realizuar këtë hulumtim, me qëllim të identifikimit të faktorëve që mund të ndikojnë në gatishmërinë e përdoruesve për ta përdorur këtë sistem dhe shërbimet e tjera mobile. Kështu që, pjesëmarrja juaj në këtë hulumtim është shumë me vlerë për ne dhe do të kontribuojë për sigurimin e informacionit të vlefshëm për t'i kuptuar faktorët specifikë që

mund të ndikojnë në gatishmërinë e përdoruesve fundorë për t'i përdorur shërbimet mobile të ofruara nga qeveria.

Ne ju sigurojmë se të gjitha përgjigjet do të jenë konfidenciale dhe të dhënat e grumbulluara do të përdoren vetëm për qëllim të hulumtimit.

Vlerësojmë shumë gatishmërinë tuaj për të qenë pjesë e sondazhit.

Për çdo paqartësi që keni dhe informacion shtesë që dëshironi të merrni mund të na shkruani në e-mail adresën: fakije.zejnullahu@rks-gov.net, ose të telefononi në këtë numër të telefonit 038 200 30 850.

Vërejtje: Ju lutemi mos shënoni ndonjë shenjë që ju identifikon, pasi pjesëmarrja është menduar të jetë anonime.

PJESA -A-

Ju lutemi shënoni përgjigjet në pyetjet 1 deri 4, duke zgjedhur vetëm një përgjigje në secilën

pyetje: ☒

1	Gjinia juaj:	Mashkull	☐
		Femër	☐

2	Grupmosha juaj:	18-28	☐
		29-39	☐
		40-50	☐
		51-61	☐
		62-65	☐

3	Niveli i edukimit i përfunduar:	Diplomë nga shkolla fillore	☐
		Diplomë nga shkolla e mesme	☐
		Diplomë universitare	☐

		Diplomë pasuniversitare	☐
		Të tjera (ju lutemi, specifikojini)	

4	A keni përdorur ndonjë shërbim të e-Qeverisjes më herët	PO	☐
		JO	☐
		Nuk e di	☐

Ju lutemi shënoni më shumë se një përgjigje nëse kërkohet për pyetjen 5 të dhënë më poshtë:



5	Cili nga burimet e mëposhtme të informacionit është më efektiv t'ju bindë që ta adoptoni një sistem mobil qeveritar?	TV	☐
		Revista	☐
		Radio	☐
		Familja	☐
		Shoqëria	☐

		Njoftim zyrtar	☐
		Të tjera (ju lutem specifikojini)	

PJESA- B-

Ju lutem përgjigjuni në pyetjet 1-35 duke rrumbullakuar vetëm një numër nga 1 deri në 5.									
Ju lutemi vlerësoni nivelin që ju mendoni se përdorimi i mSMAD është i <u>dobishëm</u> për ju.									
1	Unë besoj se duke përdorur mSMAD në punë unë do të mund ta realizoj një kërkesë zyrtare më shpejt.	Nuk pajtohem aspak	1	2	3	4	5	Pajtohem plotësisht	
2	Unë besoj se përdorimi i mSMAD e bën më të lehtë realizimin e një kërkesë zyrtare. (Inicimi, marrë përgjigje ose përgjigjem në kërkesa të caktuara).		1	2	3	4	5		
3	Unë besoj se përdorimi i mSMAD do ta përmirësojë efikasitetin tim në punë.		1	2	3	4	5		
4	Unë besoj se përdorimi i mSMAD do ta rrisë performancën time në punë.		1	2	3	4	5		
5	Unë besoj se përdorimi i mSMAD do ta rrisë produktivitetin tim në punë.		1	2	3	4	5		
6	Unë besoj se përdorimi i mSMAD është i dobishëm për punën time.		1	2	3	4	5		
Ju lutemi vlerësoni se sa i <u>lehtë</u> mendoni se është të kuptuarit dhe përdorimi i mSMAD									
7	Unë besoj se të mësuarit se si të përdoret mSMAD është i lehtë për mua.	Nuk	1	2	3	4	5	Pajto	

8	Unë besoj se ndërveprimi me mSMAD është i qartë dhe i kuptueshëm.		1	2	3	4	5	
9	Unë besoj se në përgjithësi përdorimi i mSMAD është i lehtë.		1	2	3	4	5	
10	Unë besoj se nuk kërkon shumë përpjekje për t'u aftësuar për të përdorur mSMAD.		1	2	3	4	5	
11	Unë besoj se mSMAD është shumë fleksibil për ndërveprim..		1	2	3	4	5	
12	Unë besoj se është e lehtë të bëj atë që dua përmes mSMAED.		1	2	3	4	5	
Ju lutemi vlerësoni nivelin që ju mendoni se përdorimi i mSMAD <u>përshtatet</u> mirë me mënyrën se si ju dëshironi t'i bëni gjërat në jetën tuaj të përditshme								
13	Unë besoj se përdorimi i mSMAD është në përputhje të plotë me stilin e jetës sime (mënyrën se si punoj, si marrë shërbime të tjera qeveritare ose komerciale etj.)	Nuk pajtohem aspak	1	2	3	4	5	Pajtohem plotësisht
14	Unë besoj se mSMAD përshtatet me stilin tim të punës.		1	2	3	4	5	
15	Unë besoj se përdorimi i mSMAD është komplet në përputhje me mënyrën se si		1	2	3	4	5	

	unë do të doja t'i realizoj gjërat (të punoj).						
16	Unë besoj se përdorimi i mSMAD do të përshtatet mirë me mënyrën se si unë do të doja ta realizoja një kërkesë (ta inicioj, marrë përgjigje ose të përgjigjem në kërkesa të caktuar)		1	2	3	4	5
Ju lutemi vlerësojeni shkallën e rëndësisë të <u>provueshmërisë (eksperimentimit)</u> me mSMAD përpara se ta adoptoni atë							
17	Unë besoj se përpara se të vendos nëse do ta përdor mSMAD, do të ishte mirë të kem mundësi ta provoj atë (në versionin trial).	Nuk pajtohem aspak	1	2	3	4	5
18	Unë besoj se është mirë të kem mundësi ta përdor versionin trial të m-SMAD për një kohë të mjaftueshme për të parë se çfarë mund të bëj sistemi.		1	2	3	4	5
19	Unë besoj se do të ishte mirë që lehtësisht (pa shumë përpjekje) të mund ta provoj versionin trial të mSMAD.		1	2	3	4	5
20	Unë besoj se është mirë ta kem sistemin në dispozicion për t'i provuar në		1	2	3	4	5
			Pajtohem plotësisht				

	unë do të doja t'i realizoj gjërat (të punoj).						
16	Unë besoj se përdorimi i mSMAD do të përshtatet mirë me mënyrën se si unë do të doja ta realizoja një kërkesë (ta inicioj, marrë përgjigje ose të përgjigjem në kërkesa të caktuar)		1	2	3	4	5
Ju lutemi vlerësojeni shkallën e rëndësisë të <u>provueshmërisë (eksperimentimit)</u> me mSMAD përpara se ta adoptoni atë							
17	Unë besoj se përpara se të vendos nëse do ta përdor mSMAD, do të ishte mirë të kem mundësi ta provoj atë (në versionin trial).	Nuk pajtohem aspak	1	2	3	4	5
18	Unë besoj se është mirë të kem mundësi ta përdor versionin trial të m-SMAD për një kohë të mjaftueshme për të parë se çfarë mund të bëj sistemi.		1	2	3	4	5
19	Unë besoj se do të ishte mirë që lehtësisht (pa shumë përpjekje) të mund ta provoj versionin trial të mSMAD.		1	2	3	4	5
20	Unë besoj se është mirë ta kem sistemin në dispozicion për t'i provuar në		1	2	3	4	5
			Pajtohem plotësisht				

	mënyrë adekuatë funksionet e ndryshme të sistemit.							
Ju lutemi vlerësojeni nivelin e mundësisë për t'i <u>dalluar dhe prezantuar</u> rezultatet e përdorimit të mSMAD tek të tjerët.								
21	Unë besoj se nuk do ta kem vështirë ta përshkruaj tek të tjerët efektin/rezultatit e përdorimit të mSMAD .	Nuk pajtohem aspak	1	2	3	4	5	Pajtohem plotësisht
22	Unë besoj se mund ta transmetoj tek të tjerët rëndësinë e përdorimit të mSMAD.		1	2	3	4	5	
23	Unë besoj se rezultatet e përdorimit të mSMAD janë të dukshme për mua.		1	2	3	4	5	
24	Është e lehtë për mua t'i vërej të tjerët duke e përdorur mSMAD në punë.		1	2	3	4	5	
Ju lutemi vlerësojeni shkallën e ndikimit që mund të ketë përdorimi i mSMAD në <u>imazhin</u> tuaj								
25	Unë besoj se përdorimi i mSMAD do të bëjë që të kem prestigj më të lartë sesa ata që nuk e përdorin.	Nuk pajtohem aspak	1	2	3	4	5	Pajtohem plotësisht
26	Unë besoj se përdorimi i mSAED do ta përmirësoj imazhin tim brenda organizatës.		1	2	3	4	5	

27	Unë besoj se ata të cilët e përdorin mSMAD kanë profil të lartë.		1	2	3	4	5	
28	Unë besoj se përdorimi i mSMAD është simbol i statusit tim në shoqëri dhe punë.		1	2	3	4	5	
Ju lutemi vlerësojeni nivelin e <u>besimit</u> në përdorimin e mSMAD								
29	Unë kam besim tek mundësitë/cilësitë e pajisjeve mobile për ta mbrojtur privatësinë time kur i përdori ato për të ndërvepruar me mSMAD.		1	2	3	4	5	
30	Unë kam besim se ligjet e Republikës së Kosovës do të më mbrojnë në mënyrë adekuate nga problemet që mund të më shkaktohen gjatë përdorimit të mSMAD.		1	2	3	4	5	
31	Në përgjithësi, unë kam besim tek mSMAD dhe ai mund të jetë një nga alternativat më të mira për të ndërvepruar me institucionet qeveritare për realizimin e kërkesave të ndryshme.	Nuk pajtohem aspak	1	2	3	4	5	Pajtohem plotësisht
Ju lutemi vlerësojeni nivelin e mundësisë për të përdorur mSMAD dhe sistemet e tjera mobile qeveritare në të ardhmen								

32	Unë kam ndërmend ta përdor mSMAD në të ardhmen.	Nuk pajtohem aspak	1	2	3	4	5	Pajtohem plotësisht
33	Unë parashikoj ta përdor mSMAD në të ardhmen.		1	2	3	4	5	
34	Unë kam planifikuar ta përdor mSMAD në të ardhmen.		1	2	3	4	5	
35	Unë do të doja t'i përdorë shërbimet e reja mobile qeveritare në të ardhmen.		1	2	3	4	5	

Ju faleminderit shumë për kohën dhe ndihmën tuaj për plotësimin e këtij pyetësori!

Me respekt, Fakije Zejnullahu.

SHTOJCA 2: NDËRFAQJA E mSMAD

mSMAD ofron një ndërfaqe të thjeshtë dhe të përdorshme lehtësisht nga përdorues me nivel variabil të ekspertizës me shërbime elektronike dhe ato mobile. Ndërfaqja e sistemit, përveçse është e konfigurueshme varësisht nga roli dhe të drejtat e përdoruesit, ajo edhe mund të personalizohet sipas preferencave të përdoruesit.

Ndërtimi i ndërfaqes është bërë duke pasur parasysh që shërbimet të mund të merren me numër minimal të hapave dhe realizmi i veprimeve të jetë në analogji me sistemet me të cilat përdoruesit mund të jenë të familjarizuar (si, p. sh., sistemi i e-mail).

mSMAD, ndonëse ofron shumë mundësi, ne këtu do të prezantojmë dhe shpjegojmë disa nga panelet më të zakonshme të cilat përdoren për marrje të shërbimeve nga grupe të ndryshme të përdoruesve, si:

- Faqja fillestare
- Paneli për regjistrimin e një kërkesë të re nga nëpunësi
- Paneli për shqyrtimin e një kërkesë nga zyrtari
- Paneli për kontrollimin e një kërkesë nga zyra e pritjes.
- Paneli për arkivimin e dokumenteve
- Paneli për administrim dhe
- Pjesa e aplikacionit për qytetarë

Do të fillojmë me pjesën e sistemit të dedikuar për nëpunësit e institucioneve qeveritare, i qasshëm vetëm brenda intranetit qeveritar. Qasja në sistem përmes intranetit mund të bëhet duke plotësuar të dhënat për përdorues dhe fjalëkalim në formën log-in, fig. 1.1a dhe duke

zgjedhur domenin, më pas duke klikuar në butonin “identifikohu”, nga e cila faqe përdoruesi mund ta zgjedhë edhe gjuhën e ndërfaqes. Pas identifikimit të suksesshëm, përdoruesi do të zhvendoset në faqen fillestare të aplikacionit.

Shqip English Gjuha 12:29

SMAD

Përdoruesi:
fakje.zejnulah

Fjalëkalimi:

Qasja përmes domenit
irk.rks

Identifikohu

Sistemi për Menaxhimin dhe Arkivimin e Dokumenteve

Edhe zhvilluar për shërbim të institucioneve të Kosovës, Sistemi është implementuar nëpër Komuna, Ministri, Agjenci si dhe institucione të tjera të Republikës së Kosovës. Përmasë këtij sistemi është krijuar menaxhimi dhe arkivimi i dokumenteve të centralizuara në institucionet tona.

Copyright © 2016. All rights reserved.

Fig. 1.1 a Faqja Login

Në rast të identifikimit të dështuar, sistemi shfaq mesazhin informues rreth dështimit të identifikimit.

1.1a Faqja fillestare

Faqja fillestare është ndërfaqja e parë që atakon përdoruesi kur ai qaset në sistem. Kjo faqe përmban meny të përmes të cilave përdoruesi mund të zhvendoset nëpër faqet e tjera të aplikacionit. Për qasje më të shpejtë, në hapësirën e mesme të faqes janë të vendosur butonat, klikimi i të cilëve të zhvendos në faqet më të shpeshta që viziton përdoruesi. Mundësitë e faqes fillestare konfigurohen sipas të drejtave të përdoruesit.

Në fig. 1. 2a paraqitet faqja fillestare që i shfaqet grupit të përdoruesve “Zyrtari qeveritar”.

Nga faqja fillestare përdoruesi mund ta nisë regjistrimin e një kërkesë të re, të lexojë dhe shqyrtoj kërkesa të arritura në llogarinë e përdoruesit, të bëjë kërkitime dhe të gjenerojë raporte si dhe të ngarkojë dokumente individuale, të organizojë ato dhe autorizojë qasjen në këto dokumente për cilindo përdorues tjetër të sistemit. Zyra e protokollit dhe arkivisti mund të kryejnë funksione shtesë nga kjo faqe, si: kontrollimin e një kërkesë (protokollimi, vulosja dhe delegimi), arkivimi dhe asgjësimi i dokumenteve të arkivuara.

Varësisht nga roli i përdoruesit, variojnë edhe funksionalitetet e disponueshme në faqen fillestare.

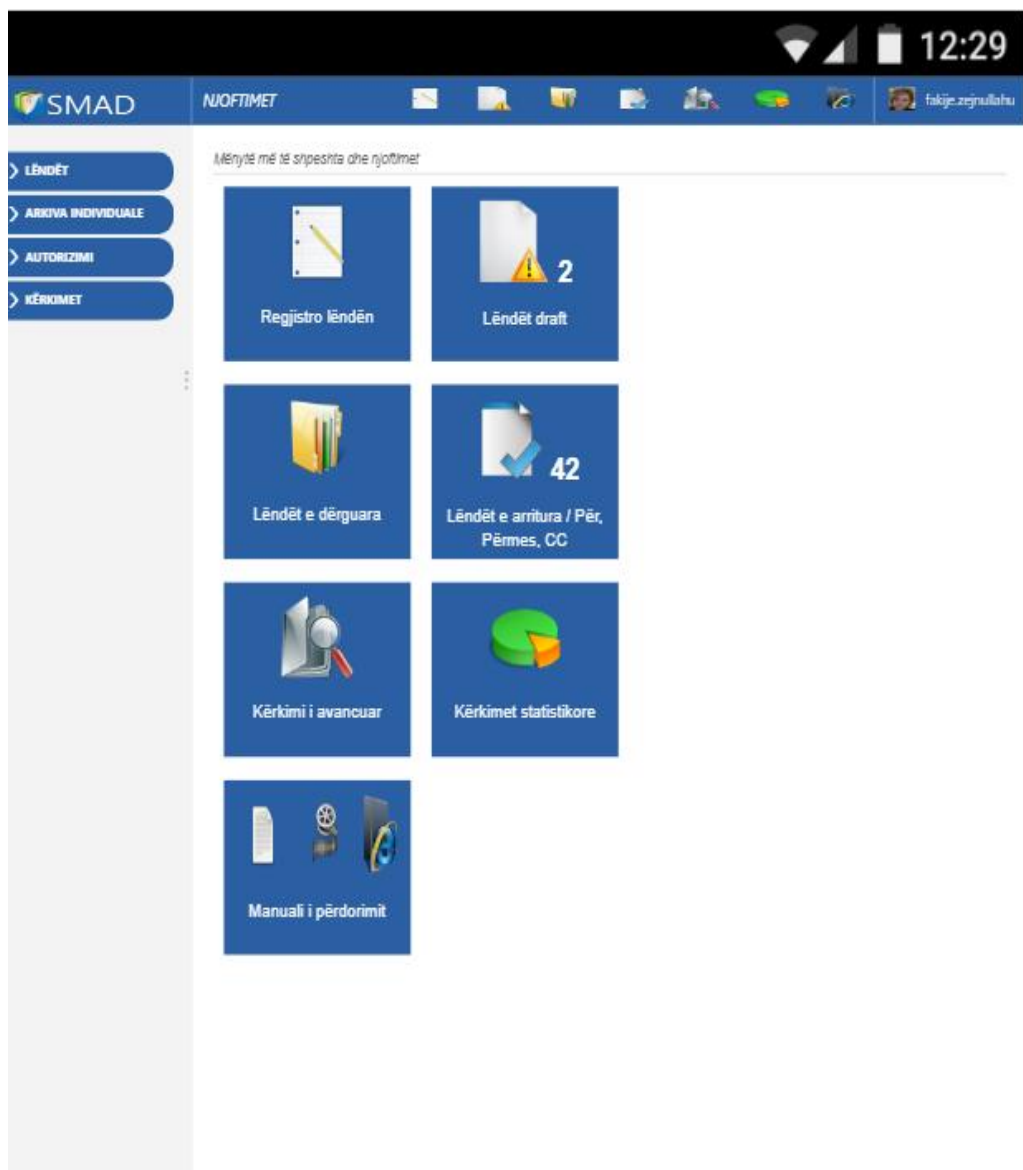


Fig. 1.2a. Faqja fillestare e mSMAD e përdoruesit “Zyrtari qeveritar”

Menyja “LËNDËT” Përmban katër nënmeny:

1. Nënmenyja “Regjistro lëndën” të zhvendosë në faqen për regjistrim të një lënde/kërkese të re.
2. Nënmenyja “Lëndët draft” të zhvendosë në faqen ku ruhen lëndët/kërkesat krijimi/shqyrtimi i të cilave është lënë në gjysmë për t’u përfunduar më vonë.

3. Nënmenyja “Lëndët e dërguara” të zhvendosë në faqen ku ruhen të gjitha lëndët/kërkesat të cilave përdoruesi u ka dhënë një status dhe i ka dërguar më tej.
4. Nënmenyja “Lëndët e arritura” të zhvendosë në faqen ku paraqiten të gjitha lëndët/kërkesat e arritura, në të cilat përdoruesi është i përfshirë në rolin e: shqyrtuesit të kërkesës (kur është i vendosur Për ose Përmes), ose vetëm është i informuar (kur është i vendosur në Cc...)

Në të njëjtat faqe zhvendosja mund të bëhet edhe përmes butonave korrespondues “Regjistro lëndën”, “Lëndët draft”, “Lëndët e dërguara” dhe “Lëndët e arritura/Për, Përmes, CC”.

Numrat e vendosur në butona “Lëndët draft” dhe “Lëndët e arritura” tregojnë numrin e lëndëve në draft dhe numrin e lëndëve të reja të arritura.

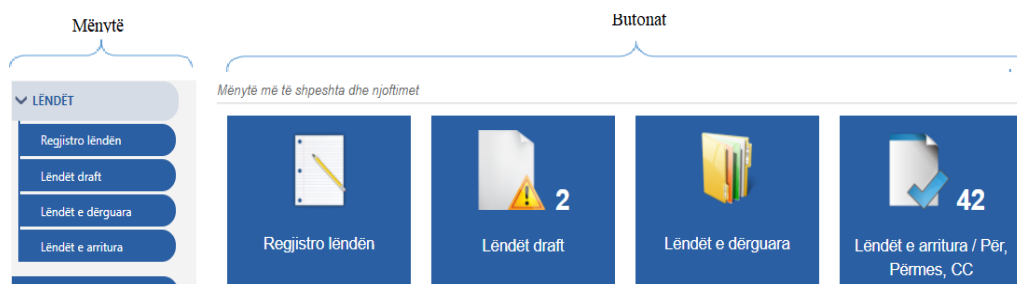


Fig. 1.3a. Menyja “LËNDËT”

Menyja “ARKIVA INDIVIDUALE” përmban dy nënmeny:

1. Nënmenyja “Ngarko dokumentit” të zhvendosë në faqen nga ku përdoruesi mund të ngarkojë dokumente individuale dhe t’i organizojë ato në dosje.
2. Nënmenyja “Dokumentet e arkivuara” të zhvendosë në faqen ku paraqiten dokumentet që ka arkivuar përdoruesi, për të cilat mund të bëjë kërkim dhe të autorizojë përdorues të tjerë të mSMAD që të kenë qasje në dokumente të caktuara, për kohë të caktuar.

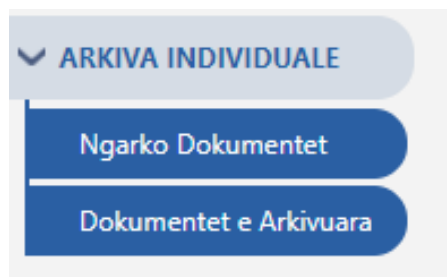


Fig. 1.4a. Menyja "ARKIVA INDIVIDUALE"

Menyja "AUTORIZIMI" përmban dy nënmeny:

1. Nënmenyja "Lista e autorizimeve" të zhvendosë në faqen nga ku përdoruesi mund t'i shikojë dokumentet në të cilat ka autorizuar qasjen, të bëjë ndryshime ose ta largojë autorizimin.
2. Nënmenyja "Dokumentet e autorizuara" të zhvendosë në faqen nga ku përdoruesi mund t'i shikojë dokumentet në të cilat ai është i autorizuar nga ndonjë përdorues tjetër për t'i parë dhe shkarkuar ato.

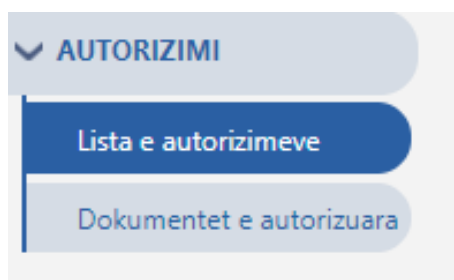


Fig. 1.5a. Menyja "AUTORIZIMI"

Menyja "KËRKIMET" përmban dy nënmeny:

1. Nënmenyja "Kërkimet statistikore" të zhvendosë në faqen nga ku përdoruesi mund të gjenerojë raporte statistikore

2. Nënmenyja “Kërkimi i avancuar” të zhvendosë në faqen nga ku përdoruesi mund të bëjë kërkime të avancuara dhe të gjenerojë raporte me përmbajtjesore.

Në të njëjtat faqe zhvendosja mund të bëhet edhe përmes butonave korrespondues “Kërkimet statistikore” dhe “Kërkimi i avancuar”. Ndërsa butoni “Manuali i përdorimit” të zhvendosë në faqen ku përdoruesi mund t’i përdorë udhëzuesit për përdorimin e sistemit në tre formate: web, pdf dhe video.

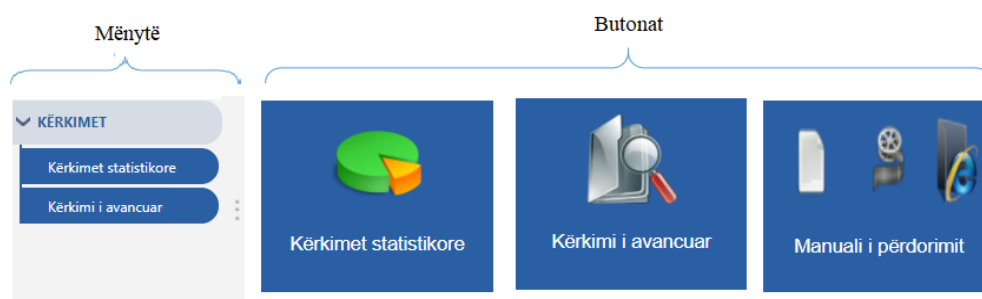


Fig. 1.6a Menyja ”KËRKIMET

Dalja nga sistemi, zgjedhja e gjuhës dhe ndryshimin e të dhënave të profilit, përdoruesi mund t’i bëjë duke klikuar mbi *përdoruesin* e sistemit, në këndin e djathtë-lartë të dritares së aplikacionit.

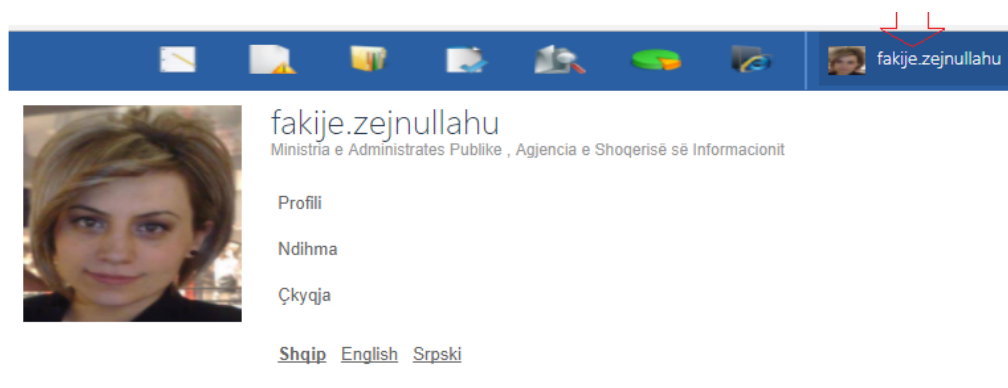


Fig. 1.7a Menyja “PËRDORUESI”

1.2a Paneli për regjistrimin e një kërkesë të re nga nëpunësi

Duke zgjedhur nënmenynë “Regjistro lëndë” ose duke klikuar në butonin “Regjistro lëndë”, përdoruesi do të kalojë në faqen “Regjistro lëndën”, nga ku bëhet regjistrimi i një kërkesë/lënde të re.

The screenshot shows the 'REGJISTRO LËNDËN' (Register Case) interface in the SMAD system. On the left is a sidebar menu with options: 'LËNDËT' (Cases), 'Regjistro lëndën' (Register case), 'Lëndët draft' (Draft cases), 'Lëndët e dërguara' (Submitted cases), 'Lëndët e arritura' (Arrived cases), 'ARKIVA INDIVIDUALE' (Individual Archives), 'AUTORIZIMI' (Authorization), and 'KËRKIMET' (Searches). The main area has a top header with 'SMAD' and 'REGJISTRO LËNDËN'. Below this are input fields for 'Numri themelor' (Base number) with a checkbox for 'Nga lënda bazë' (From base case) and 'Numri i shkresës / numri nga sistemet e tjera' (Letter number / number from other systems). The interface is divided into three tabs: '1. Lënda' (Case), '2. Dokumentet' (Documents), and '3. Dërgo: Për/Përmes/CC' (Send: For/By/CC). The '1. Lënda' tab is active, showing a 'Klasifikimi / Lloji i lëndës' (Classification / Case type) dropdown menu, a date field for 'Afati i zgjidhjes' (Resolution date) set to '18/2/2018', and a large text area for 'Përmbajtja e lëndës' (Case content). At the bottom are four buttons: 'Përfundo' (Finish), 'Rruaje lëndën në draft' (Move case to draft), 'Raporti lëndës' (Case report), and 'Anulo' (Cancel).

Fig. 1.8a Paneli për regjistrimin e një kërkesë të re nga nëpunësi

Kjo faqe është e organizuar në tri tab-e: “1. Lënda”, “2. Dokumentet” dhe “3. Dërgo: Për/Përmes/Cc”.

Tab 1. Lënda: Në këtë faqe përdoruesi nga lista rënëse “Klasifikimi/Lloji i kërkesës”, zgjedh llojin e kërkesës/lëndës, fig. 1.9a.

Kur përdoruesi zgjedh Llojin e kërkesës, tek pjesa “Përmbajtja e lëndës” shfaqet formulari elektronik i kërkesës përkatëse, p. sh., nëse zgjidhet: “Kërkesa për telefoni”, formulari do të shfaqet si në figurën e mëposhtme, fig. 1.10a.

Afati i zgjedhjes dhe numri i themelor(numri i lëndës) përcaktohet automatikisht nga sistemi.

Klasifikimi / Lloji i lëndës

Nr. Klasifikimit	Përshkrimi	Koha e zgjidhjes (Ditë)
005	Kërkesë për hapjen e llogarisë elektronike zyrtare	7
006	Listë distribuimi për përdorim të brendshëm	7
008	Kërkesë për Lëshimin e kartelës Identifikuese grupore	7
009	Kërkesë për telefoni	7
010	Kërkesë për Shqyrtim të Vendimeve Komunale	0
011	Kërkesë për lejimin e qasjes nga distanca përmes VPN-it	7
012	Kërkesë për krijimin e serverit virtual në qendrën shtetërore të të dhënave	7
013	Kërkesë për vendosjen e pajisjes fizike të IT-se në qendren shtetërore të të dhënave	7
026	Formulari për licencat softwerike	7
031	Kërkesë për qasje në dokumente zyrtare	7

Fig.1.9a. Lista rënëse e kërkesave që mund të inicioje nëpunësi.

REGISTRO LËNDËN

Numri themelor: ☐ Nga lënda bazë Numri i shkresës / numri nga sistemet e tjera:

1. Lënda 2. Dokumentet 3. Dërgo: Për/Përmes/CC

Klasifikimi / Lloji i lëndës: Kërkesë për telefoni Afati i zgjidhjes: 23/2/2018

Përmbajtja e lëndës:


 Republika Kosova - Republic of Kosovo
 Qeveria-Vlada-Government
 Ministria e Administratës Publike
 Ministarstvo Javne Uprave - Ministry of Public Administration
 Agjencia e Shoqëris së Informacionit
 Agjencia za Informaciono Društvo /Agency of Information Society
 Formulari për shërbimin telefonik

Plotësohet nga kërkuesi					
Emri dhe Mbiemri	Fakije Zejnullahu	Pozita	oftuerike		
Numri i Kartelës		Numri telefonik i personit kontaktues			
Institucioni	Ministria e Administratës Publike	Njësia	Softwerike		
Lokacioni		Zyra nr.			
Numri Ekzistues i Telefonit fiks		Lokacioni i ri	Zyra re nr.		
Zgjedh Shërbimin		Zgjedh sistemin telefonik		Zgjedh nivelin e qasjes	
☐ Instalim i ri ☐ Rilokim ☐ Ndërrim pronësie ☒ Tjera		☐ Analog ☒ VoIP ☐ Fax ☐ ISDN		☒ Centrex ☐ Fiks ☐ Mobil ☐ Ndërkombëtare	
Arsyetimi					

Fig. 1.10a. Formulari elektronik për regjistrim të kërkesës për shërbime telefonike

Të dhënat e kërkesit/iniciuesit do të thirren nga sistemi, kurse të dhënat specifike për kërkesën plotësohen nga iniciuesi i kërkesës. Sistemi bën kontrollin e fushave mandatore dhe sinjalizon përdoruesin mbi domosdoshmërinë e plotësimit të tyre.

Nëse kërkesa shoqërohet me dokumente përcjellëse, bashkëngjitja e dokumenteve mund të behet në tab. 2. “Dokumentet”, të dhënë në fig. 1.11a

Fig. 1.11a. Paneli për bashkëngjitje të dokumenteve që shoqërojnë kërkesën

Dokumentet e bashkangjitura do të qarkullojnë bashkë me lëndën dha ato nuk mund të fshihen nga përdoruesit e tjerë të cilët nuk janë prodhues të këtyre dokumenteve.

Ndërsa në Tab 3. “Dërgo: Për/Përmes/Cc” përdoruesi cakton rrugëtimin, hapin e mëtejme të qarkullimit të kërkesës, fig. 1.12a.

Këtë e bën duke i dhënë status të caktuar lëndës, duke zgjedhur përdoruesin tek i cili do të drejtohet kërkesa për shqyrtim dhe përdoruesit e tjerë që do të vendosen në Cc, vetëm për informim.

Në fushën “Përshkrimi i statusit” iniciuesi mund të shkruajë ndonjë mesazh/koment në lidhje me kërkesën ose dokumentet e bashkangjitura.

Fig. 1.12a. Paneli për përcaktimin e rrugëtimit të kërkesës dhe dhënie statusi.

Statusi zgjidhet në fushën Statusi. Me rastin e inicimit të një kërkesë përdoruesi mund ta zgjedhë njërin nga statuset: inicio, ose Inicio Draft, fig.1.13a.

Fig. 1.13a. Zgjedhja e statusit

Nga listat e përdoruesve që shfaqen në fushat Për, Përmes dhe Cc, zgjidhet përdoruesi të cilit i drejtohet lënda për shqyrtim ose edhe ata përdorues të cilët do të jenë të informuar. Kërkimi i përdoruesit në këto fusha mund të bëhet sipas emrit dhe mbiemrit ose sipas pozitës së punës.

Në listat rënese paraqiten të gjithë përdoruesit e regjistruar në sistem nga institucioni të cilit i përket iniciuesi i kërkesës, fig. 1.14a.

Statusi: Inicio draft
 Për:
 CC:
 Përshkrimi:

- Ilahu@rks-gov.net**
Ministria e Administratës Publike , Divizioni për Menaxhimin e Ndërtesave
- hi@rks-gov.net**
Ministria e Administratës Publike , Divizioni i Menaxhimit të Burimeve Njerëzore dhe Zhvillimin e Kapaciteteve
- urteshi@rks-gov.net**
Ministria e Administratës Publike , Divizioni për Politika të Patundshmërisë dhe Standardeve
- i@rks-gov.net**
Ministria e Administratës Publike , Sektori i Politikave, Monitorimit dhe Analizës;
- umi@rks-gov.net**
Ministria e Administratës Publike , Divizioni për Menaxhimin e Ndërtesave
- i@rks-gov.net**
Ministria e Administratës Publike , Divizioni i TI dhe Shërbimeve të Logjistikës
- zi@rks-gov.net**
Ministria e Administratës Publike , Sektori i Administrimit të Rrejtës Shtetëror
- oci@rks-gov.net**
Ministria e Administratës Publike , Divizioni për Menaxhimin e Ndërtesave

Fig. 1.14a. Zgjedhja e pranuesit të kërkesës.

Në fund, për të përfunduar krijimin e kërkesës, iniciuesi klikon butonin “Përfundo” që ndodhet në këndin e poshtëm-djathtas dritares për regjistrim të lëndës. Iniciuesi i kërkesës lëndën mund ta ruajë në draft për përpunim të mëvonshëm, ta anulojë procesin e krijimit të një kërkesë si dhe ta shikojë raportin e lëndës. Pas secilit veprim të ndërmarrë, shfaqet mesazhi për konfirmim nëse përdoruesi dëshiron ta kryejë veprimin e zgjedhur. Dhe nëse jemi të sigurt se dëshirojmë ta përfundojmë veprimin, klikojmë OK, fig. 1.15a.

REGISTRO LENDËN

Numri themelor: Nga lënda bazë

Numri i shkrësës / numri nga sistemi e tjera:

1. Lënda 2. Dokumentet 3. Dërgo: Për/Përmes/CC

A JENI I SIGURT QË DËSHIRONI TË PËRFUNDONI LENDEN?

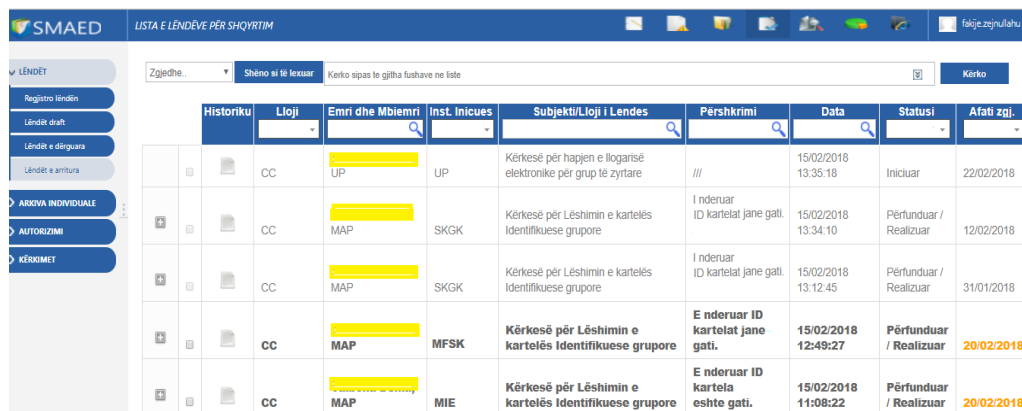
PO JO

Fig. 1.15a. Dritarja dialoguese për konfirmim.

1.3a Paneli për shqyrtimin e një kërkesë nga zyrtari

Në momentin kur në llogarinë e pranuesit të kërkesës arrin një Lëndë/kërkesë në të cilën ai është i vendosur në cilindo opsion: Për, Përmes ose Cc., lënda e arritur listohet në listën e lëndëve për shqyrtim, në të njëjtën kohë në llogarinë elektronike të përdoruesit vjen njoftimi se ne mSMAD ai ka pranuar një kërkesë. Lënda e arritur mund të jetë kërkesë e re ose kërkesë e shqyrtuar në hapat e mëhershëm.

Për të kaluar në faqen “Lista e lëndëve për shqyrtim”, fig. 1.16a, përdoruesi duhet ta zgjedhë nënmenynë “Lëndët e arritura” të menysë “Lëndët” ose duhet të klikojë në butonin “Lëndët e arritura/Për, Përmes, Cc”.



Historiku	Lloji	Emri dhe Mbiemri	Inst. Inicues	Subjekti/Lloji i Lendes	Përshkrimi	Data	Statusi	Afati zgj.
	CC	UP	UP	Kërkesë për hapjen e llogarisë elektronike për grup të zyrtarë	///	15/02/2018 13:35:18	Iniciuar	22/02/2018
	CC	MAP	SKGK	Kërkesë për Lëshimin e kartelës Identifikuese grupore	I nderuar ID kartelat janë gati.	15/02/2018 13:34:10	Përfunduar / Realizuar	12/02/2018
	CC	MAP	SKGK	Kërkesë për Lëshimin e kartelës Identifikuese grupore	I nderuar ID kartelat janë gati.	15/02/2018 13:12:45	Përfunduar / Realizuar	31/01/2018
	CC	MAP	MFSK	Kërkesë për Lëshimin e kartelës Identifikuese grupore	E nderuar ID kartelat janë gati.	15/02/2018 12:49:27	Përfunduar / Realizuar	20/02/2018
	CC	MAP	MIE	Kërkesë për Lëshimin e kartelës Identifikuese grupore	E nderuar ID kartela është gati.	15/02/2018 11:08:22	Përfunduar / Realizuar	20/02/2018

Fig. 1.16a. Lista e lëndëve për shqyrtim

Në këtë panel mund të bëhet kërkimi/filtrimi i listës së kërkesave sipas të gjithatributeve me të cilat është regjistruar kërkesa dhe sipas përmbajtjes së kërkesës.

Disa nga mundësitë filtruese janë të dhëna në fillim të kolonave përkatëse, ndërsa fushat filtruese shtesë shfaqen kur klikohet në dy shigjetat që janë të vendosura afër butonit “Kërko”, Shih fig. 1.17a.

Historiku	Lloji	Emri dhe Mbiemri	Inst. inicues	Subjekti/Lloji i Lëndës	Përshkrimi	Data	Statusi	Afati zgj.
	CC	UP	UP	Kërkesë për hapjen e llogarisë elektronike për grup të zyrtarë	///	15/02/2018 13:35:18	Inicuar	22/02/2018
	CC	MAP	SKGK	Kërkesë për Lëshimin e kartelës Identifikuese grupore	I nderuar ID kartelat janë gati.	15/02/2018 13:34:10	Përfunduar / Realizuar	12/02/2018
	CC	MAP	SKGK	Kërkesë për Lëshimin e kartelës Identifikuese grupore	I nderuar ID kartelat janë gati.	15/02/2018 13:12:45	Përfunduar / Realizuar	31/01/2018

Fig.1.17a. Fushat për filtrim

Nga ky panel përdoruesi mund vetëm ta lexojë kërkesën dhe të mos ndërmarrë asnjë veprim ose ta shqyrtojë kërkesën, të ngarkojë dokument dhe ta përcjellë në hapin tjetër.

Lëndët e pashqyrtuara/lexuara kanë formatin e tekstit me bold dhe për të hapur atë duhet klikuar mbi emrin e lëndës, me ç'rast hapet forma e mëposhtme, fig. 1.18a, nga ku shqyrtuesi mund ta plotësojë kërkesën me informatë, të bashkëngjisë dokumente, ta zgjedhë statusin dhe përcaktoj se tek cilët përdorues do të përcillet lënda.

Nr.r	EMRI IME	MBIEMRI PREZIME	Nr. PERSONAL BROJ LICNI	POZITA POZICIA	INSTITUCIONI INSTITUCIJA	DATA SKADIMIT TE KONTRATES	ID E RE	VAZHDIM I ID
1				Savetnik Sef Protokola	MKGK	Me mandat		x

Fig. 1.18a. Paneli për kontrollimin dhe shqyrtimin e një kërkesë

Shqyrtuesi i kërkesë mund ta zgjedhë njërin nga statuset: aprovuar, refuzuar, realizuar/përfunduar, plotëso me informatë, përgjigje e pjesshme etj, statuset që janë paraqitur në figurën e mëposhtme Fig. 1.19a.

Fig. 1.19a. Statuset që mund të zgjedhe shqyrtuesi i kërkesës.

1.4a Paneli për kontrollimin e një kërkesë nga zyra e pritjes

Kur kërkesa inicohet nga qytetari, ose është kërkesë e jashtme e iniciuar nga një nëpunës i ndonjë institucioni tjetër, zyrtari i zyrës pranuese i institucionit tek i cili drejtohet kërkesa pranon njoftim në e-mail se ka pranuar një kërkesë të re, ndërkohë që kërkesa e arritur vendoset në listën kërkesa për kontrollim nga zyra pritëse.

Për ta hapur listën e kërkesave për kontrollim, zyrtari protokollues zhvendoset në faqen e kërkesave për kontroll duke zgjedhur nënmenynë “Lëndët e arritura online”, ose duke klikuar mbi butonin “Kërkesat online”, fig. 1.20a.

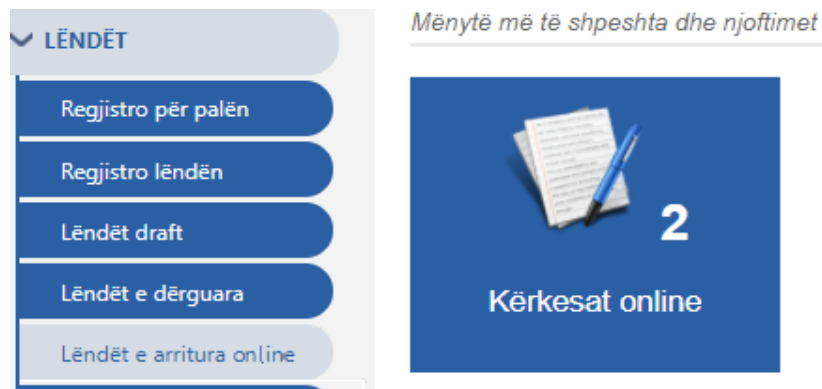


Fig.1.20a. Hapja e panelit “Lista e kërkesave për kontrollim”

Në këtë rast, sistemi shfaq listën të gjitha kërkesat që presin për t’u kontrolluar, protokolluar, vulosur dhe dërguar në hapin e ardhshëm për shqyrtim të tyre, fig. 1.21a.

LISTA E KËRKESAVE PËR KONTROLLIM

Nr	Lloji i Kërkeses	Numri Personal	Emri dhe Mbiemri	Data e Kërkesës
3/2018	Kërkesë		Fakije Zejnullahu	23/02/2018
2/2018	Komisionin për lejinin e dhënies së Provimit të Jurisprudencës		Fakije Zejnullahu	23/02/2018
Rreshta: 30				Rreshtat 1 - 2 nga 2 - Fajet:

Departamenti	Numri themelor	Pershkrimi i lendes
There are no records available.		

Records per page: 20

Show Filter

Records: 0 - 0 of 0 - Pages:

Fig. 1.21a Lista e kërkesave për kontrollim nga zyra pritëse

Zyrtari hap kërkesë dhe kontrollon atë, fig. 1.22a. Nëse kërkesa e re është aneks (ose bartje) e një kërkesë ekzistuese, përdoruesi zgjedh lëndën bazë (lëndën prindër) së cilës do t’i aneksohet kërkesa nën kontrollim. Shih fig. e mëposhtme.

Numri themelor: ☒ Vulosë ☒ Nga lënda bazë Numri i shkresës / numri nga sistemet e tjera: Lënda bazë:

1. Lënda 2. Dokumentet 3. Dërgo: Për/Përmes/CC

Numri Personit / Biznesit / Institucionit: Adresa: Klasifikimi / Lloji i lëndës: Personi / Biznesi / Institucioni: Email-i: Komuna: Nr. tel: Vendbanimi: Tipi i kërkesës: Afati i zgjidhjes:

Komisionin për lejimin e dhënies së Provimit të Jurisprudencës 5/3/2018

Republika e Kosovës
Republika Kosova - Republic of Kosovo
Qeveria-Vlada-Government
Ministria e Drejtësisë
Ministarstvo Pravde - Ministry of Justice

Për: Komisionin për lejimin e dhënies së Provimit të Jurisprudencës

Nga: Fajko Zejnullahu i/e lindur me (emri, emri i prindit dhe mbiemri)

Vendi i lindjes: Prishtinë Adresa e saktë e Vendbanimit: Lagjja Kalabria

E-maili: Tel. Lënda: Kërkesë për dhënien e Provimit të Jurisprudencës Datë: 23/02/2018

Kërkoj nga Komisioni për lejimin e dhënies së Provimit të Jurisprudencës që të më lejoj dhënien e Provimit të Jurisprudencës. Kërkesës i'a bashkëngjës dokumentacionin përkatës si në vijim:

Kopjen e vërtetuar të diplomës së Fakultetit Juridik të Nr. datë

Certifikatën e shtetësisë së Republikës së Kosovës Vërtetimin mbi përvojën e pubes pas diplomimit të lëshuar nga Nr. datë dhe

Kopjen e vërtetuar të certifikatës mbi provimin e dhënë profesional përkatësisht provimit për Gjyqtar të Kundërvajtje

Fig. 1.22a. Kontrollimi i kërkesës nga zyra pritëse.

Në tab “2: Dokumentet”, kontrolluesi i kërkesës transferon dokumentet që i shoqërohen kërkesës, të cilat janë ngarkuar nga aplikuesi on-line, ose bashkëngjit dokumente shtesë në rastet kur kontrolluesi i kërkesës ka pranuar dokumente fizike ose elektronike në lidhje me shkresën, fig. 1.23a

1. Lënda 2. Dokumentet 3. Dërgo: Për/Përmes/CC

Të Gjitha Foto Dokumente Video Audio

Hape Fshije Choose Files No file chosen Bashkangjit dokumentet Transfero dokumentet nga aplikimi online (1)

Fig. 1.23a Paneli për transferim/bashkëngjitje të dokumenteve që shoqërojnë kërkesën

Kurse përcaktimin e rrugëtimit të kërkesës dhe zgjedhjen e statusit e bën në Tab “3: Dërgo: Për/Përmes/Cc”. Sipas rastit, mund të vendosë koment/mesazh dhe fushën “Përshkrimi...”, ndërsa për ta përfunduar lëndën klikon butonin “Përfundo”. Shi fig. 1.24a.

Fig.1.24a. Përcaktimi i statusit dhe rrugëtimit të kërkesës nga zyra pritëse.

Sistemi gjeneron në mënyrë automatike numrin e protokollit. Përpara se ta gjenerojë numrin e protokollit (numrin unik referues) dhe ta vulosë kërkesën, sistemi shfaq dritaren dialoguese ku nga zyrtari protokollues kërkon të konfirmojë nëse është i sigurt se dëshiron ta përfundojë procesin e kontrollimit dhe vulosjes së lëndës. Shih fig. 1.25a.

REPUBLIKA E KOSOVËS - REPUBLIKA KOSOVA - REPUBLIC OF KOSO	
VO	
QEVERIA - VLADA - GOVERNMENT	
MINISTRIA E DREJTËSISË	
MINISTRY OF JUSTICE	
MINISTARSTVO PRAYDE	
Nr/Br.No.	@Referenca
Nri faq/Br.st/No.p	12
g-	@DataAktuale
Data/Datum/Date:	@DataAktuale
PRISHTINË - PRISTINA - PRISTINA	

Fig. 1.25a. Dritarja dialoguese për të konfirmuar vulosjen dhe përfundimin e procesit të kontrollimit të kërkesës nga zyra pritëse.

Kërkesa/Lënda e vulosur dhe e protokolluar procedohet për shqyrtim tek personi që është vendosur “Për”, ndërsa dërgohet për njoftim tek personat të cilët janë vendosur në Cc. Nëse kërkesa është drejtuar gabimisht, kontrolluesi e drejton atë në institucionin përgjegjës për shqyrtim të saj. Në këtë rast, përpara se t’i thotë “Përfundo”, ai largon opsionin “Vulos”.

Numri themelor: ☒ Vulosë Numri i shkresës / numri nga sistemet e tjera:

1. Lënda 2. Dokumentet 3. Dërgo: Për/Përmes/CC

Klasifikimi / Lloji i lëndës: Komisionin për lejimin e dhënies së Provimit të Jurisprudencës Afati i zgjidhjes: 05/03/2018

Përmbajtja e lëndës:



REPUBLIKA E KOSOVES-REPUBLIKA KOSOVA-REPUBLIC OF KOSOVO
 QEVERIA - VLADA - GOVERNMENT
 MINISTRIA E DREJTËSISË
 MINISTRY OF JUSTICE
 MINISTARSTVO PRAVDE
 Nr/Br.No. [redacted]
 Nri faq/Br.st/No.pg. 12
 Data/Datum/Date: 26/02/2018
 PRISHTINË - PRIŠTINA - PRISTINA

Republika e Kosovës
 Republika Kosova - Republic of Kosovo
 Qeveria-Vlada-Government
 Ministria e Drejtësisë
 Ministarstvo Pravde - Ministry of Justice

Për: Komisionin për lejimin e dhënies së Provimit të Jurisprudencës			
Nga:	Fakje Zejnullahu	Ue lindur me	[redacted]
(emri, emri i prindit dhe mbiemri)			
Vendi i lindjes	Prishtinë	Adresa e saktë e Vëndbanimit:	Lagja Kalabria
E-mail:	[redacted]	Tel.	[redacted]
Lënda: Kërkesë për dhënien e Provimit të Jurisprudencës		Date :	23/02/2018
Kërkoj nga Komisioni për lejimin e dhënies së Provimit të Jurisprudencës që të më lejoj dhënien e Provimit të Jurisprudencës. Kërkesës t'a bashkëngjies dokumentacionin përkatës si në vijim:			
Kopjen e vërtetuar të diplomës së Fakultetit Juridik të		[redacted]	
Nr.	[redacted]	datë	[redacted]
Certifikatën e shtetësisë së Republikës së Kosovës			
Vërtetimin mbi përvojën e pubës pas diplomimit të lëshuar nga		[redacted]	
Shënime shtesë: [redacted]			

Fig.1.26a. Kërkesa e protokolluar dhe e vulosur.

1.5a Paneli për arkivimin e dokumenteve

Pasi që kërkesa merr shqyrtimin përfundimtar, sistemi automatikisht e dërgon atë në listën e lëndëve në pritje për t'u arkivuar. Zyrtari i arkivit, për ta hapur këtë listë, duhet të zhvendoset në faqen ku shfaqen “Lista e lëndëve” për t'u arkivuar, duke zgjedhur nënmenynë “Lëndët për arkiv”, ose duke klikuar butonin me të njëjtin emër. Shih fig. 1.27a.

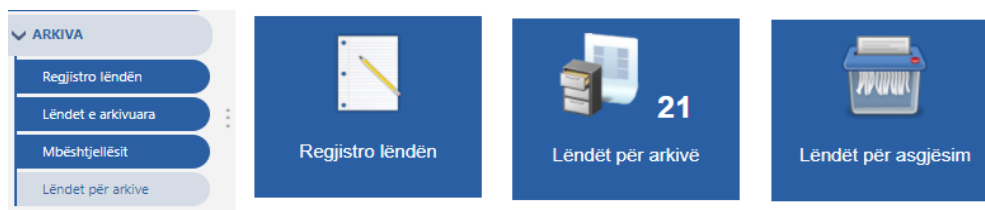


Fig.1.27a. Zhvendosja në faqen “Lista e lëndëve për t'u arkivuar”

Në këtë rast sistemi do të paraqesë listën e lëndëve që presin për t'u arkivuar, me përjashtim të rastit kur nuk ka asnjë kërkesë, me çast do të paraqitet mesazhi “Nuk ka asnjë dokument për t'u arkivuar”.

Nga kjo listë, zyrtari i arkivit mund të zgjedh për ta arkivuar lëndën ose për ta anuluar arkivimin e saj (në rastet kur lënda/kërkesa nuk duhet të arkivohet). Shih fig. 1.28a.

Kërko me njërin nga këto fusha: Numri themelor / Numri identifikues / Personi / Biznesi / Lënda

	Departamenti	Numri themelor	Pershkrimi i lendes
Arkivo...	Anulo...		
Arkivo...	Anulo...		
Arkivo...	Anulo...		
Arkivo...	Anulo...		
Arkivo...	Anulo...		
Arkivo...	Anulo...		
Arkivo...	Anulo...		

Fig. 1.28a. Lista e lëndëve për arkivim.

Për ta arkivuar një lëndë, arkivisti duhet ta hapë lëndën dhe ta plotësojë me shënime shtesë.

Fig. 1.29a.

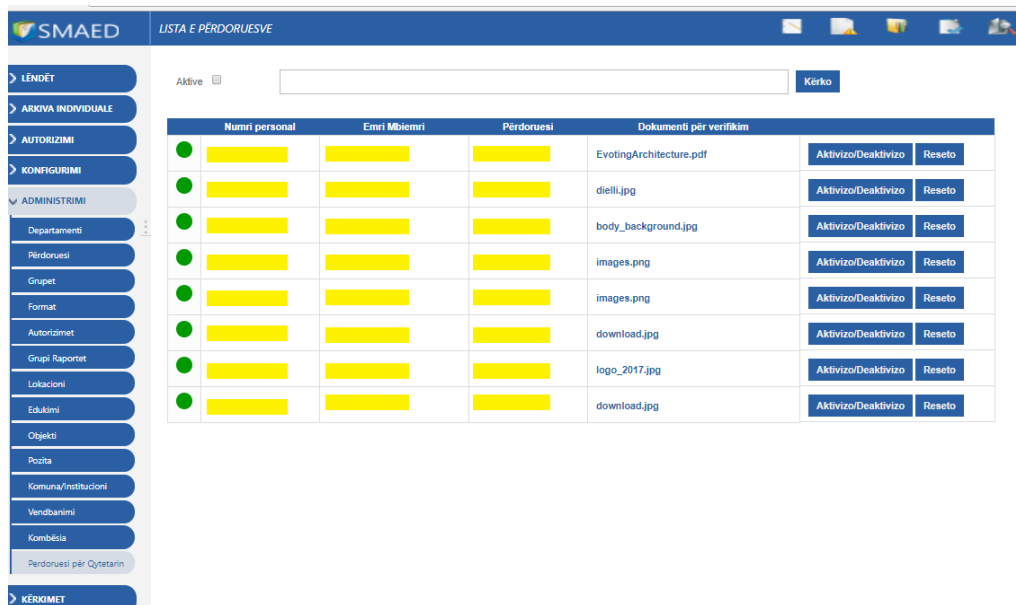
Në këtë faqe, përveç të tjerash, ai vendos edhe të dhënat për mbështjellësin (follderin) ku do të ruhet lënda fizikisht për qasje më të lehtë, vendos të dhënat mbi afatin e ruajtjes dhe shkallën e sekretit.

Fig. 1.29a .Paneli për arkivin e lëndës

Lënda e arkivuar ka statusin pasiv dhe mund të qaset vetëm nga personat kompetentë ose mund të autorizohet qasja përmes sistemit, nga zyrtari i arkivit. Arkivisti mund të arkivojë edhe lëndë nga kopja fizike, duke bërë regjistrimin e lëndës që do të arkivohet. Përveç kësaj, zyrtari i arkivit mund edhe të asgjësojë lëndë duke ndjekur procesin e asgjësimit (zgjedhja e lëndëve për asgjësim, regjistrimi i komisionit për asgjësim, krijimit dhe ruajtja e procesverbalit të asgjësimit të lëndëve).

1.6a Paneli për administrim

Në figurën e mëposhtëm është dhënë paneli për administrimin e përdoruesve dhe sistemit. Administratori, ndër të tjera, duhet edhe ta Aktivizojë/Deaktivizojë qasjen në mSMAD për qytetarët e Republikës së Kosovës. Faqja nga ku mund të bëjë një gjë të tillë është dhënë në figurën 1.30a.



The screenshot displays the 'LISTA E PËRDORUESVE' (List of Users) interface. On the left is a sidebar menu with options like 'LËNDËT', 'ARKIVA INDIVIDUALE', 'AUTORIZIMI', 'KONFIGURIMI', 'ADMINISTRIMI', and 'KËRKIMET'. The 'ADMINISTRIMI' section is expanded, showing sub-options such as 'Departamenti', 'Përdoruesi', 'Grupet', 'Format', 'Autorizimet', 'Grupi Raportet', 'Lokacioni', 'Edukimi', 'Objekti', 'Posta', 'Komuna/Institucioni', 'Vendbanimi', 'Kombësia', and 'Përdoruesi për Qytetarin'. The main area shows a table of users with columns for 'Numri personal', 'Emri Mbledhëri', 'Përdoruesi', and 'Dokumentë për verifikim'. Each row includes a status indicator (green dot for active), a search filter 'Aktive' with a 'Kërko' button, and a table of documents with 'Aktivizo/Deaktivizo' and 'Reseto' buttons.

	Numri personal	Emri Mbledhëri	Përdoruesi	Dokumentë për verifikim	
●				EvotingArchitecture.pdf	Aktivizo/Deaktivizo Reseto
●				dielli.jpg	Aktivizo/Deaktivizo Reseto
●				body_background.jpg	Aktivizo/Deaktivizo Reseto
●				images.png	Aktivizo/Deaktivizo Reseto
●				images.png	Aktivizo/Deaktivizo Reseto
●				download.jpg	Aktivizo/Deaktivizo Reseto
●				logo_2017.jpg	Aktivizo/Deaktivizo Reseto
●				download.jpg	Aktivizo/Deaktivizo Reseto

Fig. 1.30a Paneli për administrimin e përdoruesve dhe sistemit.

1.7a Paneli për qytetarë

Pjesa e aplikacionit për qytetarë është e qasshme përmes internetit. Për të regjistruar një kërkesë përmes mSMAD, qytetari fillimisht duhet të logohet në sistem përmes formës së dhënë në fig. 1.31a., pastaj ta zgjedhë institucionin nga ku do të marrë shërbimin dhe llojin e kërkesës për marrje të shërbimit, fig. 1.32a.

Sistemi do të shfaqë formën elektronike të kërkesës, qe është në përputhje të plotë me formën fizike të parashtrimit të kërkesës dhe që përmban të gjithë informacionin e nevojshëm për të

parashtruar një kërkesë. Të dhënat e kërkuarit merren nga sistemi, kurse pjesa tjetër e kërkesës plotësohet nga iniciuesi i kërkesës (qytetari).

Kërkuari pasi që përfundon plotësimin e formës, bën dërgimin e kërkesës. Kërkesa do të marrë një numër identifikues, do të vendoset në listën e pritjes së kërkesave për kontroll nga zyra e protokollit, ndërsa një e-mail informues i automatizuar do të dërgohet në adresën elektronike të kërkuarit, që përmban informacionin se lënda është në pritje për kontroll.

Nga ky moment, lënda do t'i ndjekë hapat e përshkruar më sipër, brenda sistemit që funksionon në intranet. Në momentin kur kërkesa përfundon procesin e kontrollit nga zyra pritëse dhe delegohet për shqyrtim në njësinë/zyrtarin përkatës, sistemi do të gjenerojë numër unik të protokollit për lëndën, ndërsa kërkuari do të marrë informim për çdo veprim të ndodhur në lëndë. Këto informacione qytetari do të mund t'i shohë nga historia e lëndës fig. 1.33a ose përmes e-mail informues.

Gjatë gjithë kohës qytetari mund ta kontrollojë statusin e kërkesës dhe marrë njoftim për çdo status të vënë në kërkesë.



Sistemi për Menaxhimin dhe Arkivimin e Dokumenteve



Sistemi për Menaxhimin dhe Arkivimin e Dokumenteve



Sistemi për Menaxhimin dhe Arkivimin e Dokumenteve

Kyçja

Regjistro kërkesën

Lista e kërkesave

Çkyçu

Regjistro kërkesën

Lista e kërkesave

Çkyçu

Kyçja

Përdoruesi

1231364699

Fjalekalimi

...

Kyçu

[Regjistrohu](#)
[Reseto Fjalekalimin](#)

Kërkesa

Institucioni

Zgjedh...

Lloji kërkesës

Profili kërkesit

Zgjedh...

Përshkrimi kërkesës

Lista e kërkesave

Nr	Institucioni	Lloji i Kërkeses	Data e Kërkeses
4/2017	Ministria Administrative Publike	Kërkesë	23/08/2017
3/2017	Ministria Administrative Publike	Kërkesë	15/08/2017
2/2017	Ministria Administrative	Kërkesë për qasje	04/07/2017

Fig.1.31a Forma për kyçje në mSMAD nga qytetarët.

Fig. 1.32a Forma: Regjistro kërkesën nga qytetari

Fig 1.33a Historia e kërkesës/ lëndës

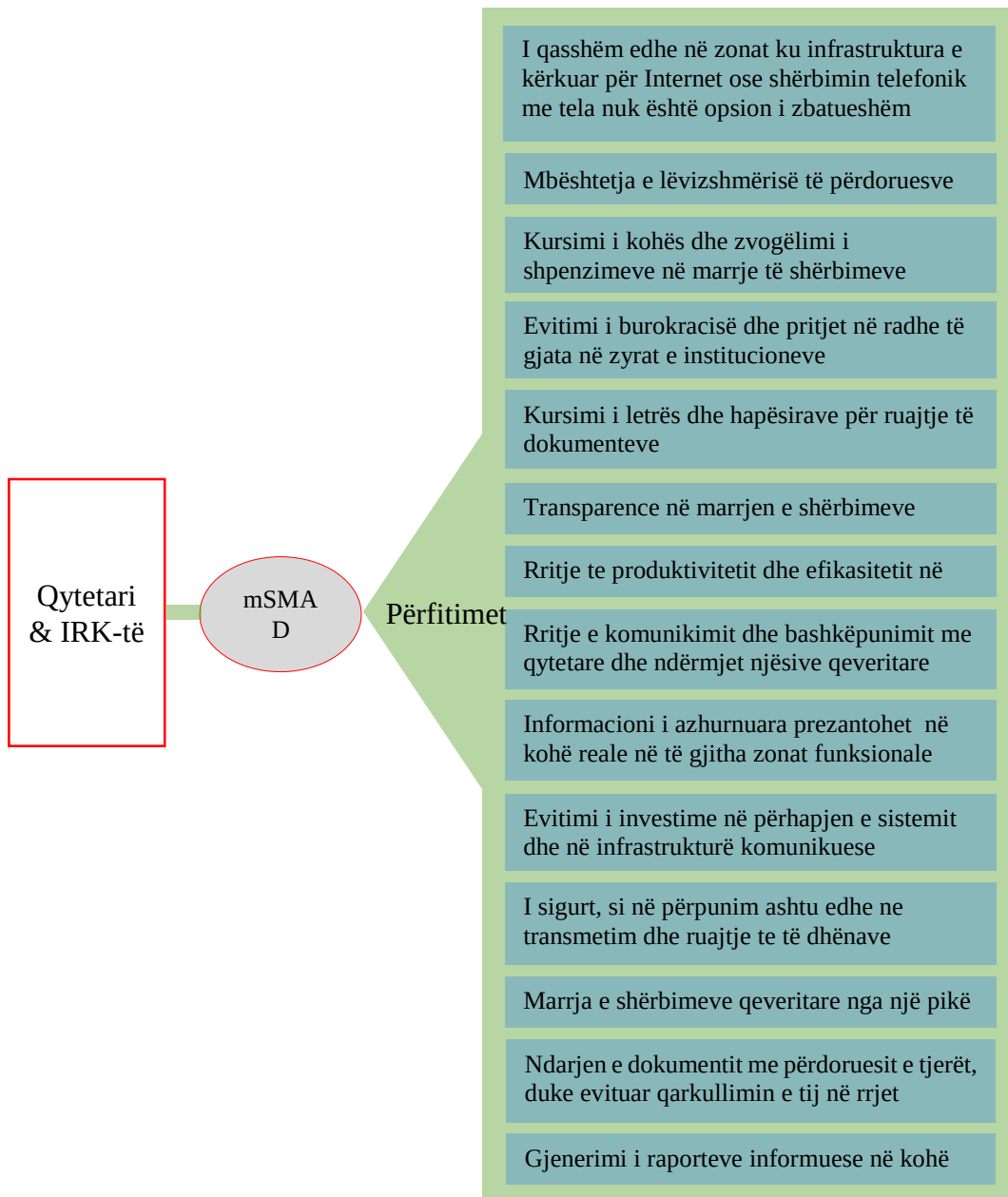


Fig. 1.34a Përfitimet nga mSMAD