



Financuar nga
Bashkimi Evropian

Digital
Inclusion
Initiative

Nisma për Përfshirje Dixhitale

RAPORTI KOMBËTAR PËR SHQIPËRINË



Botues

Qendra për Zhvillimin e Shoqërisë Civile (CSDC) Durrës
Lagjja 6, Rruga "Kristaq Boshnjaku",
Durrës, Shqipëri
<https://csdcdurres.al/>

Për botuesin

Mirjam Reçi

Autore

Marsela Dauti

Ekipi mbështetës i CSDC-së

Mirjam Reçi
Migena Nako

Tiranë, Qershor 2025



**Financuar nga
Bashkimi Evropian**

Ky botim është realizuar me mbështetjen financiare të Bashkimit Evropian. Përmbajtja e tij është përgjegjësi e vetme e autores dhe nuk pasqyron domosdoshmërisht pikëpamjet e Bashkimit Evropian.



**Centar za obrazovne politike
Centre for Education Policy**



**MACEDONIAN
CIVIC
EDUCATION
CENTER**



TABELA E PËRMBAJTJES

LISTA E SHKURTESAVE	5
MIRËNJOHJE	6
1. HYRJE	7
2. KONCEPTIMI I PËRFSHIRJES DIXHITALE	9
3. KONTEKSTI KOMBËTAR PËR PËRFSHIRJEN DIXHITALE	10
3.1 Të dhëna të përgjithshme rreth kontekstit	10
3.2 Të dhëna mbi aftësitë dixhitale dhe mënyrat e përdorimit të teknologjive dixhitale	10
3.3 Përmbledhje e kuadrit strategjik dhe ligjor rreth përfshirjes dixhitale	12
3.4 Qeverisja	14
3.5 Financimi i politikave për përfshirjen dixhitale	15
3.6 Përputhja mes kuadrit të BE-së dhe legjislacionit kombëtar	17
3.7 Mekanizmat e monitorimit dhe vlerësimit të politikave	17
4. SEKTORËT KRYESORË – ROLI DHE KONTRIBUTI NË PËRFSHIRJEN DIXHITALE	19
4.1 Bashkëpunimi ndërsektorial	19
4.2 Kontributi i sektorëve të ndryshëm	20
4.3 Roli i sektorit të shoqërisë civile (OShC) dhe nismat e udhëhequra nga OShC-të	25
4.4 Përfundim rreth bashkëpunimit ndërsektorial	26
5. STUDIME RRETH PËRFSHIRJES DIXHITALE	27
5.1 Pasqyrë e gjetjeve të studimeve	27
5.2 Përmbledhje e rezultateve të studimeve	27
6. SHEMBUJ TË PRAKTIKAVE KOMBËTARE	29
7. SFIDAT KRYESORE DHE FUSHAT PËR PËRMIRËSIM	32
7.1 Sfidat në sigurimin e përfshirjes dixhitale	32
7.2 Fusha për përmirësim	34
REKOMANDIME PËR PËRMIRËSIMIN E POLITIKAVE	36
8.1 Rekomandime që lidhen me gjithë popullsinë	36

8.2 Rekomandime që lidhen me grupet e cenueshme në rrezik përjashtimi dixhital	37
--	----

SHTOJCA A: STRATEGJITË KOMBËTARE	40
---	-----------

SHTOJCA B: BURIMET E INFORMACIONIT	41
---	-----------

SHTOJCA C: TË DHËNAT E GRUMBULLUARA	46
Fokus grupe dhe intervista	46

SHTOJCA D: INFORMACION SHITESË MBI FINANCIMIN DHE REZULTATET E STUDIMEVE	47
---	-----------

LISTA E SHKURTESAVE

FSHAZH	Fondacioni Shqiptaro-Amerikan për Zhvillim	ONP	Organizata Ndërkombëtare e Punës
IA	Inteligjenca Artificiale	IAP	Instrumenti i Asistencës Para Anëtarësimit
AKEP	Autoriteti i Komunikimeve Elektronike dhe Postare	UNT	Unioni Ndërkombëtar i Telekomunikacionit
AKSHI	Agjencia Kombëtare për Shoqërinë e Informacionit	NJQV	Njësitë e Qeverisjes Vendore
OSHC	Organizatë e Shoqërisë Civile	MBZHR	Ministria e Bujqësisë dhe Zhvillimit Rural
BDTR	Bujqësia Dixhitale dhe Transformimi Rural	MIE	Ministria e Infrastrukturës dhe Energjisë
BERZH	Banka Evropiane për Rindërtim dhe Zhvillim	AKSK	Autoriteti Kombëtar për Sigurinë Kibernetike
BE	Bashkimi European	JAPT	Jashtë Arsimit, Punësimit, ose Trajnimit
OUB	Organizata e Ushqimit dhe Bujqësisë e Kombeve të Bashkuara	SIBV	Sistemi i Informacionit Blegtoral dhe Veterinar
RRPMDH	Rregullorja e Përgjithshme për Mbrojtjen e të Dhënave	QSHIZH	Qendra për Shkencë dhe Inovacion për Zhvillim
AGJBN	Agjencia Gjermane për Bashkëpunim Ndërkombëtar	PIMSH	Platforma e Informacionit për Menaxhimin e Shkollave
TIK	Teknologjia e Informacionit dhe Komunikimit	PKBZH	Programi i Kombeve të Bashkuara për Zhvillim
IDN	Instituti për Demokraci dhe Ndërmjetësim	BB	Banka Botërore
		KIBP	Korniza e Investimeve për Ballkanin Perëndimor

MIRËNJOHJE

Shpreh mirënjohjen për të gjithë pjesëmarrësit në studim, të cilët ndanë përvojat gjatë intervistave dhe fokus grupeve. Perspektivat e tyre më ndihmuan të njihem më mirë me përfshirjen dixhitale, përtej asaj çfarë është shkruar në strategjitë kombëtare. Jam falënderuese veçanërisht ndaj Qendrës për Zhvillimin e Shoqërisë Civile për mbështetjen në çdo fazë të projektit, ku përfshihet edhe organizimi i fokus grupeve. Gjithashtu, falënderoj Qendrën për Politika Arsimore për mentorimin dhe udhëzimet e çmuara gjatë gjithë procesit.





1. HYRJE

Ky raport kombëtar është hartuar në kuadër të Nismës për Përfshirje Dixhitale (DII¹), një projekt rajonal që zbatohet në Shqipëri, Bosnjë-Hercegovinë, Kosovë, Maqedoninë e Veriut, dhe Serbi, me financim të Komisionit European. Qëllimi i projektit është të forcojë rolin e organizatave të shoqërisë civile (OSHC) në Ballkanin Perëndimor në mbrojtjen e demokracive pjesëmarrëse dhe në mbështetjen e procesit të anëtarësimit në Bashkimin European, duke fuqizuar kapacitetet e tyre për hartimin e politikave dhe advokimin për përfshirjen dixhitale. Në Shqipëri, pak dihet rreth përjashtimit dixhital. Ky raport synon të plotësojë këtë boshllëk, duke ofruar një analizë gjithëpërfshirëse të përfshirjes dixhitale në vend.

Raporti mbështetet në kombinimin e disa burimeve, duke përfshirë dokumente strategjike, një pyetësor rajonal për politikën, intervista, dhe fokus grupe. Analiza nisi me shqyrtimin e strategjive kombëtare në fushën e përfshirjes dixhitale në Shqipëri, si Strategjia Ndërsektorale për Axhendën Dixhitale 2022–2026 dhe Plani Kombëtar për Zhvillimin e Qëndrueshëm të Infrastrukturës Dixhitale *Broadband* 2020–2025. Analiza e dokumenteve u udhëhoq nga një pyetësor rajonal i standardizuar, i zbatuar në të gjitha vendet pjesëmarrëse në kuadër të Nismës për Përfshirje Dixhitale (DII). Pyetësori përmbante një sërë treguesish të organizuar sipas temave kyçe: akses, përballueshmëri, aftësi dixhitale, përdorimi i shërbimeve, qeverisje, dhe gjithëpërfshirje. Po ashtu, u grumbulluan të dhëna parësore me qëllim njohjen e përvojave dhe perspektivave të ndryshme mbi përfshirjen dixhitale. U realizuan intervista gjysmë të struk-

1 www.diiproject.net.

turuara me ekspertë, përfaqësues të organizatave të shoqërisë civile, përfaqësues të institucioneve shtetërore, dhe ofrues shërbimesh. Ndërkohë, fokus grupet përfshinë të moshuar, mësues, banorë të zonave rurale, dhe përdorues të platformës *e-Albania*.

Gjetjet e raportit nxjerrin në pah një panoramë të fragmentuar të përfshirjes dixhitale në Shqipëri. Edhe pse qasja në internet dhe përdorimi i *smartphones* janë përhapur gjerësisht, diferencat mbeten të mëdha kur bëhet fjalë për aftësitë dixhitale, përdorimin e shërbimeve dixhitale, dhe qasjen në platformat dixhitale nga grupet e cënueshme. Të moshuarit, personat me aftësi të kufizuara, banorët e zonave rurale, familjet me të ardhura të ulëta dhe komunitetet e cënueshme, si romët dhe egjiptianët, hasin pengesa të shumta, të cilat nuk i lejojnë të marrin pjesë plotësisht në botën dixhitale. Edhe pse kuadri strategjik në vend e njeh rëndësinë e përfshirjes dixhitale, ai rrallëherë e specifikon se çfarë është apo alokohen fonde të mjaftueshme. Organizatat e shoqërisë civile luajnë një rol të rëndësishëm në kapërcimin e boshllëqeve ekzistuese, por u mungon mbështetje e qëndrueshme. Gjetjet e raportit nxjerrin në pah nevojën për një kuadër kombëtar më të qartë, përmirësimin

e bashkërendimit ndërinstitucional, grumbullim më të mirë të të dhënave, si dhe krijimin e ofrimit të shërbimeve që marrin parasysh nevojat e të gjithëve, pa përjashtim.

Raporti është organizuar në tetë seksione. Pas hyrjes, Seksioni 2 trajton konceptin e përfshirjes dixhitale dhe e vendos atë në kontekstin e politikave në Shqipëri. Seksioni 3 paraqet një përmbledhje të kontekstit kombëtar, ku përfshihen të dhëna mbi aksesin dhe aftësitë dixhitale, kuadrin strategjik dhe ligjor, mekanizmat e qeverisjes dhe të financimit, si dhe përputhshmërinë me standardet e Bashkimit Europian. Seksioni 4 shqyrton rolin e sektorëve kyç, përfshirë arsimin, shëndetësinë, mbrojtjen sociale, dhe shoqërinë civile, në nxitjen e përfshirjes dixhitale. Seksioni 5 analizon studimet kombëtare ekzistuese dhe i krahason ato me gjetjet e këtij studimi. Seksioni 6 paraqet shembuj konkretë të praktikave kombëtare që promovojnë përfshirjen. Seksioni 7 përmbledh sfidat kryesore të identifikuara gjatë kërkimit, si dhe mundësitë për përmirësim. Në fund, Seksioni 8 ofron rekomandime të detajuara për përmirësimin e politikave të përfshirjes dixhitale në Shqipëri, si për popullatën e gjerë, ashtu edhe për grupet vulnerabël që rrezikojnë të mbeten të përjashtuara.



2. KONCEPTIMI I PËRFSHIRJES DIXHITALE

Përfshirja dixhitale nuk është e përkufizuar qartë në legjislacionin kombëtar. Megjithatë, komponentët e saj artikulojnë në disa dokumente strategjike. Strategjia Ndërsektoriale për Axhendën Dixhitale 2022–2026 dhe Plani Kombëtar për Zhvillimin e Qëndrueshëm të Infrastrukturës Dixhitale (Broadband) 2020–2025 e konceptojnë përfshirjen dixhitale si një kombinim ndërmjet aksesit në rrjet *broadband*, njohurive bazë dixhitale, dhe reduktimit të pabarazive dixhitale, veçanërisht në zonat rurale dhe komunitetet vulnerabël. I kushtohet vëmendje zhvillimit të infrastrukturës, aftësive dixhitale, dhe ofrimit të shërbimeve publike përmes platformave si *e-Albania*. Grupet e cenueshme përmenden, por nuk përkufizohen qartazi. Dokumentet strategjike i referohen komuniteteve rurale, personave me aftësi të kufizuara, të moshuarve, dhe familjeve me të ardhura të ulëta.

Ndërkohë, të intervistuarit dhe pjesëmarrësit në fokus grupe identifikuan grupet e mëposhtme si më të rrezikuarat nga përjashtimi dixhital: të moshuarit; personat me aftësi të kufizuara (përfshirë ata/ato me dëmtime të shikimit, dëgjimit, të folurit, lëvizjes, dhe zhvillimit intelektual); banorët e zonave rurale; familjet me të ardhura të ulëta; komunitetet rom dhe egjiptian; personat transgjnorë; gratë dhe vajzat; të rinjtë jashtë sistemit arsimor apo programeve të trajnimit; personat e papunë; individët me nivel të ulët arsimor; fëmijët që kujdesen nga të moshuar; fermerët e vegjël, veçanërisht të moshuarit, gratë, dhe fermerët në zona të thella rurale. Analiza e të dhënave tregoi se konceptimi i përfshirjes dixhitale në vend nuk është i plotë—theksi vendoset tek infrastruktura, duke lënë në hije fuqizimin. Ky përfundim u confirmua edhe në intervistën me Eksperten për Politika të Dixhitalizimit dhe Inovacionit, e cila theksoi se Shqipëria po kalon një proces dixhitalizimi të fragmentuar, jo një transformim të mirëfilltë dixhital.



3. KONTEKSTI KOMBËTAR PËR PËRFSHIRJEN DIXHITALE

3.1 Të dhëna të përgjithshme rreth kontekstit

Shqipëria është një vend me të ardhura mesatare të larta, me një Prodhim të Brendshëm Bruto (PBB) prej 21.9 miliardë euro në vitin 2023. Paga mesatare mujore është rreth 837.59 euro, ndërsa norma e papunësisë është 8.8% (tremujori i katërt, 2024). Përqindja e personave të papunë në rrezik varfërie është më e lartë (39.3%) krahasuar me ata që janë të punësuar (10.5%). Rreth 42.1% e popullsisë është në rrezik varfërie ose përjashtimi social, çka sugjeron sfida të mëdha sociale dhe ekonomike. Banorët e zonave rurale përbëjnë 35.1% të popullsisë, ndërsa 20% e shqiptarëve janë mbi 65 vjeç, dy tregues që lidhen drejtpërdrejtë me rrezikun për përjashtim dixhital. Të dhënat mbi nivelin arsimor tregojnë se 34.8% e personave mbi 15 vjeç kanë përfunduar arsimin e mesëm të lartë, ndërsa 20.2% kanë arsim të lartë. Duhet theksuar se 2.3% e popullsisë është analfabete, përqindje që rritet në 7.1% tek ata mbi 70 vjeç (Instat, 2023a).

Edhe pse këto të dhëna nuk matin drejtpërdrejtë aftësitë dixhitale apo aksesin në teknologji, ato ndihmojnë në njohjen e kushteve strukturore që ndikojnë përfshirjen dixhitale. Statusi socio-ekonomik, mosha, niveli arsimor, dhe vendi i banimit (zonë urbane kundrejt zonë rurale) lidhen ngushtësisht me përfshirjen dixhitale. Individët që jetojnë në varfëri kanë më pak mundësi të përballo-

jnë shërbimet e internetit, pajisjet dixhitale, apo të marrin pjesë në iniciativa për zhvillimin e aftësive dixhitale. Të moshuarit po ashtu hasin më shumë vështirësi në përshtatjen me teknologjitë dixhitale (Citizens Channel, 2024). Në zonat rurale, ku jeton më shumë se një e treta e popullsisë, kufizimet infrastrukturore, si lidhja e dobët me internetin ose mungesa e shërbimeve mbështetëse, e kufizojnë edhe më tej aksesin (Rama & Polo, 2023). Të marra së bashku, këto pengesa strukturore krijojnë kushtet për thellimin e përjashtimit dixhital.

3.2 Të dhëna mbi aftësitë dixhitale dhe mënyrat e përdorimit të teknologjive dixhitale

Që nga viti 2023, 86.2% e popullsisë në Shqipëri përdor internetin, me një përqindje pak më të ulët tek gratë (81.7%) dhe dukshëm më të ulët tek grupmosha 65–74 vjeç (52.7%). Përdorimi i *smartphones* është pothuajse universal, me 99.8% të individëve që aksesojnë internetin përmes pajisjeve celulare. Megjithatë, në lidhje me aftësitë dixhitale, vetëm 34.4% e popullsisë zotëron aftësi bazë, 23.6% ka aftësi mesatare, dhe vetëm 6.5% ka aftësi të avancuara—duke nxjerrë në pah një hendek të madh në aftësitë dixhitale. Mungojnë të dhëna për grupe të caktuara, si personat e papunë, individët që kanë përfunduar arsim më të ulët se ai i mesëm, apo ata/ato që jetojnë pranë pragut të varfërisë. Ndërkohë që 53.3% e popullsisë përdor shërbimet *e-government*, nuk ka të dhëna zyrtare të ndara sipas gjinisë, moshës, arsimit, apo vulnerabilitetit, pavarësisht rëndësisë që kanë këta tregues për monitorimin që kryhet në vendet e Bashkimit Europian.

Tabela 1. Tregues për monitorimin e përfshirjes dixhitale—popullsia²

Nr.	TREGUESI	Grupe të popullsisë					
		Burra	Gra	Personat e moshuar (65-74 vjeç)	Niveli arsimor (nën nivelin e shkollës së mesme)	Personat e papunë	Popullsia në total
1.	% e popullsisë që përdor internetin	84.6	81.7	52.7	Nuk ka të dhëna zyrtare	Nuk ka të dhëna zyrtare	86.2
2.	% e popullsisë që përdor shërbimet <i>e-government</i>	Nuk ka të dhëna zyrtare	Nuk ka të dhëna zyrtare	Nuk ka të dhëna zyrtare	Nuk ka të dhëna zyrtare	Nuk ka të dhëna zyrtare	53.3
3.	% e popullsisë që përdor në mënyrë aktive rrjetet sociale	68.2	62.9	Nuk ka të dhëna zyrtare	Nuk ka të dhëna zyrtare	Nuk ka të dhëna zyrtare	65.5
4.	% e popullsisë me aftësi dixhitale bazë, të ndërmjetme, dhe të avancuara	Nuk ka të dhëna zyrtare	Nuk ka të dhëna zyrtare	Nuk ka të dhëna zyrtare	Nuk ka të dhëna zyrtare	Nuk ka të dhëna zyrtare	34.4 23.6 6.5
5.	% e popullsisë që përdor <i>smartphones</i> ose pajisje të tjera celulare për të hyrë në internet	99.7	99.9	96.5	Nuk ka të dhëna zyrtare	Nuk ka të dhëna zyrtare	99.8

Sipas të dhënave për njësitë ekonomike familjare, 97.1% e tyre raportojnë se kanë akses në internet. Megjithatë, vetëm 29.2% e individëve përdorin kompjuter personal për t'u lidhur me internetin—një tregues i mbështetjes së lartë tek pajisjet celulare. Nuk ka të dhëna mbi

zakonet dixhitale të njësive ekonomike familjare që jetojnë në pragun e varfërisë, dallimet mes zonave rurale dhe urbane, apo aksesin në shërbime financiare dixhitale në rajone të ndryshme të vendit.

Tabela 2. Tregues për monitorimin e përfshirjes dixhitale—njësitë ekonomike familjare³

Nr.	TREGUES	Përqindja
1.	% e njësive ekonomike familjare me akses në internet	97.1 (njësi ekonomike familjare)
2.	% e popullsisë që përdor kompjuter personal për të hyrë në internet	29.2 (individë)
3.	% e popullsisë që përdor <i>smartphones</i> për të hyrë në internet	99.8 (individë)

2 Instat. (2023b). https://www.instat.gov.al/media/12934/ict-2023_.pdf

3 Instat. (2024). https://www.instat.gov.al/media/dtypkrjp/ict-2024_english.pdf

Të dhënat e grumbulluara në terren sugjerojnë se këto statistika nuk e pasqyrojnë plotësisht realitetin. Gjatë fokus grupeve, përdorues të platformës *e-Albania* treguan se të moshuarit dhe personat me të ardhura të ulëta shpesh mbështeten tek ndërmjetës (p.sh., tek punonjës në internet kafe apo anëtarë të familjes), për të aksesuar shërbimet dixhitale, gjë që çon në probleme me privatësinë e të dhënave dhe sigurinë e shërbimit. Këto grupe shpesh nuk zotërojnë aftësitë apo mjetet dixhitale për të përdorur në mënyrë të pavarur platforma si *e-Albania*, dhe situata e tyre nuk reflektohet tek të dhënat që i referohen përdorimit të shërbimeve dixhitale.

Një tjetër vëzhgim ishte se, zakonisht, njerëzit ndërveprojnë me teknologjitë dixhitale për të aksesuar rrjetet sociale, dhe jo për të aksesuar shërbime, për të zhvilluar njohuri të reja, apo për tu angazhuar në aktivizëm dixhital. Gjatë intervistave, përfaqësues të shoqërisë civile theksuan mungesën e të dhënave kombëtare për personat me aftësi të kufizuara, komunitetet rom dhe egjiptian, si dhe për personat transgjjinorë—grupe që përballen me shumë barriera, por që situata e tyre nuk reflektohet në statistikat zyrtare. Të intervistuarit dhe pjesëmarrësit në fokus grupe kërkuan grumbullim dhe analizë më të detajuar të të dhënave si dhe të disa grupeve sipas grupeve, në përputhje të plotë me treguesit e ekonomisë dhe shoqërisë dixhitale të nivelit evropian, për të informuar zhvillimin e politikave gjithëpërfshirëse. Mësuesit, të cilët morën pjesë në fokus grupe, raportuan se infrastruktura në shkollë është e vjetër dhe aftësitë dixhitale të stafit arsimor variojnë nga një person tek tjetri. Në shumë raste, mësuesit përdorin internetin dhe pajisjet e tyre personale, gjë që krijon pabarazi brenda

vetë sistemit arsimor. Rezultatet e PISA 2022 tregojnë se numri i kompjuterëve për nxënës në Shqipëri është ndër më të ulët në Europë (OECD, 2025).

3.3 Përmbledhje e kuadrit strategjik dhe ligjor rreth përfshirjes dixhitale

Kuadri i politikave të Shqipërisë për zhvillimin dixhital përbëhet nga një kombinim strategjik bazë dhe plotësuese, dhe secila prej tyre trajton dimensione të ndryshme të dixhitalizimit. Edhe pse asnjë strategji e vetme nuk artikulon në mënyrë të plotë një axhendë gjithëpërfshirëse për përfshirjen dixhitale, disa dokumente kombëtare përfshijnë komponentë të rëndësishëm—qoftë përmes zgjerimit të infrastrukturës, reformave në arsim, apo mbështetjes për grupet vulnerabël. Më poshtë jepet një përmbledhje e dokumenteve strategjike kryesore.

Strategjitë bazë:

- Strategjia Ndërsektoriale për Axhendën Dixhitale 2022–2026: Përcakton vizionin kombëtar të Shqipërisë për zhvillimin dixhital, me fokus në aksesin në rrjet me shpejtësi të lartë (broadband), qeverisjen dixhitale, dhe përmirësimin e ofrimit të shërbimeve publike. Përfshirja dixhitale trajtohet në mënyrë të tërthortë përmes objektivave që lidhen me infrastrukturën dhe aksesin e përdoruesve, por nuk konsiderohet si një qëllim i veçantë politikash.
- Plani Kombëtar për Zhvillimin e Qëndrueshëm të Infrastrukturës Dixhitale (Plani Broadband) 2020–2025: Synon të reduktojë pabarazitë territoriale në aksesin në internet përmes zgjerimit të rrjetit *broadband* me shpejtësi të lartë—

veçanërisht në zonat rurale dhe ato me akses të kufizuar në shërbime. Plani nxit investimet në infrastrukturë përmes partneriteteve publiko-private dhe synon mbulimin e të gjitha njësive familjare dhe institucioneve publike.

Strategji plotësuese me komponentë të përfshirjes dixhitale:

- Strategjia Kombëtare për Mbrojtje Sociale 2024–2030: Integron përfshirjen dixhitale, veçanërisht për grupet vulnerabël. Strategjia thekson nevojën për teknologji ndihmëse dhe për heqjen e pengesave që kufizojnë aksesin në mjedisin dixhital.
- Strategjia Kombëtare për Decentralizimin dhe Qeverisjen Vendore 2023–2030: Njeh rëndësinë e forcimit të njësive të qeverisjes vendore (NJQV) me qëllim ofrimin e shërbimeve publike në mënyrë dixhitale.
- Strategjia për Zhvillimin e Arsimit Parauniversitar 2021–2026: Përfshin kompetencat dixhitale si pjesë e rezultateve kryesore të të nxënësve dhe parashikon integrimin e teknologjisë së informacionit dhe komunikimit (TIK) në procesin mësimor.
- Strategjia për Zhvillimin e Ndërmarrjeve Sociale 2021–2026: Parashikon përdorimin e teknologjisë dixhitale si mjet për rritjen e punësimit dhe pjesëmarrjes sociale të grupeve vulnerabël, përfshirë personat me aftësi të kufizuara dhe të rinjtë.
- Strategjia Ndërsektoriale për Barazinë Gjinore 2021–2030: Vlerëson hendekun gjinor në aksesin ndaj mjeteve dhe shërbimeve dixhitale, dhe bën thirrje për fuqizimin e grave dhe vajzave përmes zhvillimit të aftësive dixhitale.

- Strategjia Kombëtare për Sigurinë Kibernetike 2025–2030 (e papublikuar ende): Vë theksin te fuqizimi përmes edukimit, rritjes së ndërgjegjësimit, dhe zhvillimit të kapaciteteve për të ndërvepruar në mënyrë të sigurt me teknologjitë dixhitale.

Shih Shtojcën A për listën e strategjive.

Intervistat dhe fokus grupet nxorrën në pah nivele të larta pakënaqësie me mënyrën se si zbatohen strategjitë.

- Përdoruesit e *e-Albania*, veçanërisht të moshuarit dhe banorët e zonave rurale, kritikuan mbylljen e menjëhershme të sporteve fizike për shërbimet që lidhen me gjendjen civile, pensionet, shëndetësinë, arsimin, dhe mbrojtjen sociale. Shumë prej tyre raportuan se nuk janë në gjendje të aksesojnë shërbimet pa ndihmën e ndërmjetësve, dhe kjo ka çuar në kosto shtesë dhe shqetësime për privatësinë e të dhënave.
- Mësuesit raportuan se ndërkohë që mjetet dixhitale përmenden në strategjitë arsimore, mungon mbështetja në praktikë. Shpesh, mësuesve u duhet të mbështeten në burimet e tyre personale, si për shembull të blejnë projektorë apo të përdorin telefonat e tyre për t'u lidhur me internetin, nuk kanë akses në internet, dhe programet e trajnimit nuk janë praktike.
- Profesionistët e sektorit shëndetësor dhe pacientët vunë në dukje ndërprerjen e iniciativave dixhitale në shëndetësi, si telemjekësia, si dhe mungesën e recetave mjekësore në format dixhital.
- Edhe pse Shqipëria ka një kuadër ligjor, ai më së shumti është zhvilluar në mënyrë hier-

arkike, nga lart-poshtë, është i fragmentuar, dhe nuk mbështetet në evidenca. Organizatat e shoqërisë civile dhe grupet vulnerabël nuk përfshihen në procesin e monitorimit dhe/ose hartimin e politikave.

- Çështje të tjera që ndikojnë në zbatimin e strategjive përfshijnë mbivendosjen e kompetencave mes institucioneve, kapacitetet e dobëta në nivel vendor, dhe mungesën e mekanizmave të mjaftueshëm për monitorim. Drejtuesja e Drejtorisë së Monitorimit dhe Reagimit ndaj Incidenteve pranë Autoritetit Kombëtar për Sigurinë Kibernetike (AKSK) ndau se, ndonëse sektori që ajo drejton udhëheq iniciativa të rëndësishme që lidhen me sigurinë dhe ndërgjegjësimin dixhital, zbatimi i strategjive varet nga aktorë të tjerë në fushat e arsimit, qeverisjes vendore, dhe shërbimeve sociale—sektorë që ndodhen jashtë juridiksionit të institucionit të saj. Për të pasur rezultate të qëndrueshme, është e domosdoshme që këta aktorë të bashkëpunojnë ngushtësisht me njëri-tjetrin. Gjatë diskutimit mbi sfidat e programit të Bujqësisë Dixhitale dhe Transformimit Rural (DART), Koordinatorja e Programit theksoi fragmentimin e sistemeve dixhitale në bujqësi, si Regjistri i Fermerit, Sistemi i Informacionit Blegtoral dhe Veterinar, dhe *e-Albania*. Këto sisteme, shpjegoi ajo, funksionojnë në mënyrë të izoluar, çka kufizon efikasitetin dhe mundësinë e zgjerimit të shërbimeve dixhitale për fermerët.

3.4 Qeverisja

Agjencia Kombëtare për Shoqërinë e Informacionit (AKSHI), që funksionon në varësi të Zyrës së Kryeministrit, është institucioni kryesor përgjegjës për dixhitalizimin

dhe teknologjitë dixhitale. AKSHI koordinon zhvillimin dhe administrimin e sistemeve shtetërore të informacionit dhe promovon Shoqërinë e Informacionit në vend. Gjithashtu, Ministria e Infrastrukturës dhe Energjisë (MIE) mbikëqyr sektorin e telekomunikacionit dhe zhvillimin e rrjetit broadband, duke zbatuar Planin Kombëtar *Broadband* dhe politikat e lidhura me të. Autoriteti i Komunikimeve Elektronike dhe Postare (AKEP) vepron si organ rregullator për komunikimet elektronike dhe shërbimet postare, duke synuar përputhje me politikat kombëtare.

Agjencia Kombëtare për Shoqërinë e Informacionit (AKSHI) u themelua në vitin 2007 për të mbikëqyrur aksesin dhe përfshirjen dixhitale. Në vitin 2017, AKSHI u riorganizua me qëllim përmirësimin e funksionimit dhe zgjerimin e kompetencave në fushën e teknologjisë së informacionit dhe komunikimit. AKSHI koordinon zhvillimin dhe administrimin e sistemeve shtetërore të informacionit, promovon Shoqërinë e Informacionit, dhe menaxhon portalin *e-Albania*, duke lehtësuar aksesin në shërbimet publike elektronike.

AKSHI drejtohet nga Drejtori i Përgjithshëm, i mbështetur nga një Zëvendësdrejtor dhe një Sekretar. Struktura e AKSHI-t përfshin një gamë të gjerë drejtorish dhe sektorësh, si Sektori i Auditimit të Brendshëm, Drejtoria e Programimit dhe Zhvillimit, dhe Drejtoria e Sistemeve të Qeverisjes Elektronike, secila me përgjegjës sektori dhe specialistë të dedikuar. Drejtori të tjera mbulojnë fusha si Infrastruktura e Qeverisjes Elektronike, Financat dhe Buxheti, Burimet Njerëzore, Bazat e të Dhënave Shtetërore, Portali qeveritar *e-Albania*, Promovimi i Qeverisjes Elektronike, Qendra e të Dhënave dhe Sistemet e Backup-it, si dhe Siguria Kibernetike. Çdo njësi

përbëhet zakonisht nga një drejtor, një ose më shumë përgjegjës sektori dhe specialistë.

3.5 Financimi i politikave për përfshirjen dixhitale

Kuadri strategjik dhe ligjor i Shqipërisë për transformimin dhe përfshirjen dixhitale është pjesërisht i financuar—në shumë raste buxhetet janë të përgjithshme ose nuk lidhen drejtpërdrejtë me objektiva specifike të përfshirjes dixhitale. Edhe pse dokumente si *Axhenda Dixhitale 2022–2026* dhe *Plani Broadband 2020–2025* mbështeten si nga buxheti i shtetit, ashtu edhe nga donatorët, përfshirja dixhitale nuk trajtohet si një fushë e veçantë e politikave dhe nuk ka një alokim të dedikuar financiar. Për shembull, *Axhenda Dixhitale* financohet nga buxheti i shtetit dhe kontributet e donatorëve, por fondet drejtohen kryesisht drejt dixhitalizimit të shërbimeve publike, dhe jo drejt aksesit apo fuqizimit të grupeve vulnerabël. Strategjia Kombëtare për Mbrojtje Sociale 2024–2030 është e vetmja që përmban referenca të qarta ndaj objektivave të përfshirjes dixhitale, si promovimi i teknologjisë ndihmëse, me planifikim financiar të integruar në kuadrin e zbatimit. Strategjia për Arsimin Parauniversitar 2021–2026 përmend edukimin dixhital, por zbatimi i saj kryesisht mbështetet në iniciativa të donatorëve ose projekte pilot, dhe jo në programe të qëndrueshme, të financuara nga qeveria.

Investimet më të mëdha kombëtare të lidhura me përfshirjen dixhitale përfshijnë infrastrukturën *broadband*, shërbimet publike dixhitale, kapacitetet në fushën e GovTech dhe sigurisë kibernetike, si dhe arsimin dixhital.

Një pjesë e konsiderueshme e investimeve i është dedikuar Planit Kombëtar për Zhvillimin e Qëndrueshëm të Infrastrukturës Dixhitale (Broadband) 2020–2025, me financim nga buxheti i shtetit, fondet IPA të Bashkimit Europian dhe Korniza e Investimeve për Ballkanin Perëndimor (WBIF). Investimet i japin përparësi zonave rurale dhe atyre me akses të kufizuar në shërbime, me synim përmbushjen e objektivave të Shoqërisë Gigabit të BE-së.

Investime të mëdha janë bërë edhe për zgjerimin e *e-Albania*, e cila shërben si platformë për shërbimet qeveritare dixhitale. Platforma ka përmirësuar aksesin në shërbime, megjithatë, aksesueshmëria mbetet e kufizuar (p.sh., mungon interpretimi në gjuhën e shenjave dhe përmbajtja e përshtatur për përdoruesit me aftësi të kufizuara), çka bën që potenciali i *eAlbania* për përfshirje të mbetet i pashfrytëzuar. Nisma për teknologji në qeverisje (GovTech), e drejtuar nga AKSHI, përfshin komponentë për inovacionin në ofrimin e shërbimeve, identitetin dixhital, dhe sigurinë. Kjo nismë është mbështetur me financim shumëvjeçar nga buxheti i shtetit dhe nga donatorë ndërkombëtarë, përfshirë Bankën Botërore dhe programin IPA të BE-së. Investimet në trajnimet e mësuesve, infrastrukturën, dhe përdorimin e TIK-ut në shkolla janë përfshirë në Strategjinë për Arsimin Parauniversitar, por të dhënat nga intervistat dhe fokus grupet tregojnë se financimi aktual mbetet i pamjaftueshëm. Mësuesit shpesh përdorin burimet e tyre personale për të blerë pajisje dhe për tu lidhur me internetin.

Në sektorin e TIK-ut dhe administratës publike, ka zëra buxhetorë për zhvillimin e rrjetit *broadband* dhe shërbimeve elektronike, me investime që kalojnë përmes AKSHI-t dhe Ministrisë së Infrastrukturës dhe Energjisë.

Në sektorin e mbrojtjes sociale, programe specifike kanë për qëllim të reduktojnë pengesat për personat me aftësi të kufizuara, të mbështetura nga financime në kuadër të strategjisë 2024–2030 për teknologjitë ndihmëse dhe hartimin e shërbimeve gjithëpërfshirëse. Sektori i arsimit ka përfshirë edukimin dixhital në kurrikul, me një pjesë të financimeve të dedikuara për trajnimin e mësuesve dhe aksesin në internet; megjithatë, zbatimi ndryshon nga një bashki në tjetrën. Në sektorin e sigurisë kibernetike, iniciativat që lidhen me higjienën kibernetike, fushatat e ndërgjegjësimit, dhe ndërtimin e besimit në hapësirën dixhitale financohen kryesisht nga donatorët dhe lidhen vetëm në mënyrë të tërthortë me përfshirjen dixhitale.

Donatorët kryesorë dhe mekanizmat ndërkombëtarë që mbështesin komponentët e përfshirjes dixhitale në Shqipëri përfshijnë Bashkimin Europian, i cili ofron fonde për bashkëfinancimin e infrastrukturës *broadband*, dixhitalizimin e shërbimeve publike, dhe modernizimin e arsimit. Korniza e Investimeve për Ballkanin Perëndimor (WBIF) është një bashkëfinancues i rëndësishëm i shtrirjes së rrjetit broadband, veçanërisht në zonat rurale. Banka Botërore financon përmirësimin e qeverisjes dixhitale, sidomos përmes platformave të teknologjisë për qeverisje (gov tech). Banka Europiane për Rindërtim dhe Zhvillim (BERZH) mbështet inovacionin në shkallë të vogël dhe partneritetet publiko-private që lidhen me TIK-un dhe aftësitë dixhitale. GIZ (Gjermani) ofron asistencë teknike dhe trajnim në kompetenca dixhitale, veçanërisht në arsimin profesional dhe shërbimet e punësimit. Programi i Kombeve të Bashkuara për Zhvillim (UNDP) mbështet projekte

të orientuara drejt përfshirjes, si aksesueshmëria dixhitale dhe dixhitalizimi i qeverisjes vendore. Fondacioni Shqiptaro-Amerikan për Zhvillim (AADF) ka prezantuar një kurrikulë për TIK në arsimin fillor, me synim ngushtimin e hendekut dixhital në vend.

Shih Shtojcën D, Tabela D1 për më shumë informacion rreth financimit.

Transparenca e financimit

.....

Të intervistuarit shprehën kritika të forta ndaj mungesës së transparencës. Aktualisht, aksesin në informacion rreth mënyrës dhe vendit ku shpenzohen fondet e lidhura me përfshirjen dixhitale është i kufizuar. Për shembull, investimi prej 10 milionë dollarësh i Shqipërisë në një start-up të lidhur me inteligjencën artificiale dhe me një figurë të njohur publike (Mira Murati, ish-drejtoresh e përkohshme ekzekutive e OpenAI) u përmend si një vendim pa llogjikë të qartë ekonomike dhe që nuk është shoqëruar me debat publik. Proceset e politikëbërjes perceptohen si përjashtuese, të kufizuara në një rreth të ngushtë njerëzish, në vend që të ndjekin një qasje të hapur dhe konsultuese.

Efiçenca e shpenzimeve

.....

Pjesëmarrësit në fokus grupe e perceptuan financimin dhe ofrimin e shërbimeve dixhitale si joefiçente. Të moshuarit dhe familjet me të ardhura të ulëta shpesh paguajnë ndërmjetës për të përdorur *e-Albania*, çka tregon se investimet në platformë nuk shoqërohen me investime në aksesueshmëri apo edukim dixhital. Mësuesit raportuan se trajnimet që ofrohen janë të

shkurtra dhe kryesisht teorike, ndërsa shkollave u mungon infrastruktura e nevojshme dhe mbështetja për mirëmbajtje. Profesionistët e sektorit të shëndetësisë theksuan se disa iniciativa në fushën e shëndetësisë dixhitale, si telemjekësia, kanë nisur por më pas janë ndërprerë, duke ngritur shqetësime për qëndrueshmërinë dhe vazhdimësinë e tyre.

Mjaftueshmëria e financimit

Mes të intervistuarve dhe pjesëmarrësve në fokus grupe pati dakordësi se përfshirja dixhitale nuk financohet në mënyrë të mjaftueshme. Prioritet i kushtohet infrastrukturës dhe platformave, me investim të pamjaftueshëm tek komponentët që fokusohen tek individit, si shërbimet mbështetëse, trajnimet, teknologjia ndihmëse, apo zbatimi në nivel lokal. Për shembull, personat me aftësi të kufizuara mbeten të përjashtuar për shkak të mungesës së teknologjisë ndihmëse dhe përmbajtjes së aksesueshme. Njësitë e vetëqeverisjes vendore shpesh nuk kanë kapacitete teknike dhe financiare për të zbatuar iniciativë të lidhura me përfshirjen, pavarësisht rolit të tyre të rëndësishëm në ofrimin e shërbimeve.

3.6 Përputhja mes kuadrit të BE-së dhe legjislacionit kombëtar

Agjenda Dixhitale 2022–2026 i jep përparësi qeverisjes elektronike dhe sigurisë kibernetike, në përputhje me objektivat e Bashkimit Europian. Megjithatë, Axhenda nuk fokusohet në mënyrë të drejtpërdrejtë tek solidariteti dhe përfshirja, as te kuadri i qeverisjes së Inteligjencës Artificiale në përputhje me Rregulloren e

Përgjithshme për Mbrojtjen e të Dhënave (GDPR) dhe legjislacionin e BE-së për Inteligjencën Artificiale.

Plani Kombëtar për Zhvillimin *Broadband* 2020–2025 synon të zgjerojë aksesin në internet me shpejtësi të lartë, veçanërisht në zonat rurale, duke kontribuar në përmbushjen e Objektivit të Zhvillimit të Qëndrueshëm nr. 9 (industri, inovacion, dhe infrastrukturë). Strategjia për Arsimin Parauniversitar 2021–2026 përfshin kompetencat dixhitale, por nuk parashikon sisteme të strukturuar certifikimi të ngjashme me Kornizën Europiane për Aftësitë Dixhitale. Gjinia dhe përfshirja dixhitale lidhen ngushtësisht me Objektivin e Zhvillimit të Qëndrueshëm 5 (barazia gjinore), promovimin e politikave dixhitale të ndjeshme ndaj gjinisë. Megjithatë, ndonëse strategjitë e përmendin barazinë gjinore, ato nuk përmbajnë fonde të dedikuara apo objektiva të qarta, duke sjellë një integrim të dobët të perspektivës gjinore në politikat dixhitale. Në lidhje me tranzicionin e gjelbër dixhital, Dekada Dixhitale e BE-së thekson rëndësinë e qëndrueshmërisë në infrastrukturën dixhitale, por Shqipëria nuk ka strategji të mirëfillta që ndërthurin dixhitalizimin me klimën, dhe fokusi në qëndrueshmërinë dixhitale mbetet minimal.

3.7 Mekanizmat e monitorimit dhe vlerësimit të politikave

Kuadri strategjik-ligjor parashikon një sistem për monitorimin dhe vlerësimin e arritjes së objektivave dhe qëllimeve strategjike. Agjencia Kombëtare e Shoqërisë së Informacionit (AKSHI) është institucioni përgjegjës për mbikëqyrjen e zbatimit të Axhendës Dixhitale 2022–

2026. Kuadri për monitorim është i strukturuar dhe përfshin vlerësime periodike përmes raporteve monitoruese gjashtëmujore dhe vjetore. Ky kuadër thekson nevojën për bashkërendim ndërinstitucional, vlerësim të vazhdueshëm të performancës, dhe raportim publik.

Plani Kombëtar *Broadband* 2020–2025 përfshin një sistem të strukturuar për monitorimin dhe vlerësimin e zbatimit të tij. Plani përcakton tregues kryesorë të performancës që matin përhapjen e rrjetit *broadband*, mbulimin me rrjet, përballueshmërinë e shërbimeve, dhe cilësinë. Monitorimi bazohet në raporte periodike dhe tregues statistikorë, me fokus në ndjekjen e zgjerimit të rrjetit *broadband* në zonat urbane dhe rurale. Për më tepër, kuadri përfshin grupe të integruara menaxhimi dhe komitete strategjike për të vlerësuar progresin dhe për të përshtatur politikat sipas nevojës.

Raportet më të fundit të monitorimit evidentojnë progres në fushën e përfshirjes dixhitale, por theksojnë gjithashtu një sërë sfidash. Raportet vënë në dukje një rritje të qëndrueshme të aksesit në internet në të gjithë Shqipërinë, me zgjerimin e rrjetit *broadband* në zonat rurale dhe të thella. Megjithatë, pabarazitë në aksesin dixhital vazhdojnë të jenë të pranishme, veçanërisht për familjet me të ardhura të ulëta dhe personat me aftësi të kufizuara. Raportet theksojnë përpjekjet për të ngushtuar hendekun dixhital përmes investimeve në infrastrukturën *broadband* dhe përmirësimit të programeve të edukimit dixhital. Vonesat në shtrirjen e rrjetit *broadband* dhe boshllëqet në programet për aksesueshmëri mbeten ndër çështjet kryesore. Rekomandimet përfshijnë përmirësimin e mekanizmave

të financimit, zhvillimin e programeve që synojnë përmirësimin e aksesit, si dhe përmirësimin e bashkëpunimit ndërinstitucional për të siguruar që grupet vulnerabël të përfitojnë plotësisht nga iniciativat për transformimin dixhital.

Të intervistuarit/at theksuan se zbatimi i politikave rrallëherë vlerësohet në funksion të rezultateve që lidhen me grupet vulnerabël. Përfaqësueset e një organizate të shoqërisë civile nënvizuan se monitorimi ka tendencën të fokusohet te mbulimi me infrastrukturë apo ofrimi i shërbimeve, dhe jo te qasja apo fuqizimi i përdoruesve. Edhe pse prodhohen raporte vjetore, ato nuk pasqyrojnë plotësisht ndikimin e reformave të përdoruesit. Për më tepër, mbivendosjet institucionale dhe mungesa e koordinimit ndërmjet agjencive dobësojnë sistemin e monitorimit.

Pjesëmarrësit/et në fokus grupe, veçanërisht mësuesit dhe banorët e zonave rurale, ndanë shqetësimin se mekanizmat formalë të vlerësimit nuk evidentojnë hendekun midis politikave dhe realitetit. Mësuesit, për shembull, theksuan mungesën e trajnimeve me fokus zhvillimin e aftësive praktike dhe infrastrukturës, edhe pse këto mund të jenë raportuar si të realizuara në statistikat zyrtare. Aktualisht nuk ekziston një mekanizëm i dedikuar për të monitoruar aksesueshmërinë apo gjithëpërfshirjen e shërbimeve publike dixhitale, si p.sh. *e-Albania*. Grupet vulnerabël vazhdojnë të jenë të nënperfaqësuar si në grumbullimin e të dhënave, ashtu edhe në proceset e monitorimit dhe vlerësimit të politikave.

4. SEKTORËT KRYESORË – ROLI DHE KONTRIBUTI NË PËRFSHIRJEN DIXHITALE

4.1 Bashkëpunimi ndërsektorial

Bashkëpunimi ndërsektorial njihet si një faktor kyç për përfshirjen dixhitale në vend. Strategjitë kombëtare theksojnë rëndësinë e bashkëpunimit ndërmjet ministrive, agjencive, shoqërisë civile, dhe qeverisjes vendore. Ky bashkëpunim shfaqet në forma të ndryshme, si aktivitete të përbashkëta për rritjen e ndërgjegjësimit dhe ndërtimin e kapaciteteve, veçanërisht me mësues, të rinj, dhe zyrtarë vendorë; ndërhyrje në komunitet përmes organizatave të shoqërisë civile dhe aktorëve lokalë; simulime të incidenteve kibernetike dhe vlerësime të vulnerabilitetit të institucioneve. Raste të bashkëpunimeve nuk mungojnë. Nisma të shoqërisë civile, si trajnime me fokus zhvillimin e aftësive dixhitale dhe fushata ndërgjegjësimi, kanë qenë efektive kur janë zbatuar në bashkëpunim me qeverisjen vendore dhe agjencitë kombëtare. Megjithatë, këto lloj përpjekjesh janë të kufizuara dhe bazohen në projekte.

Përfaqësuesja e Agjencisë Kombëtare të Shoqërisë së Informacionit (AKSHI) diskutoi rreth bashkëpunimit ndërsektorial, duke theksuar se institucioni i saj punon ngushtësisht me institucionet publike, organizatat e shoqërisë civile, dhe qeverisjen vendore për të realizuar programe trajnimi dhe ndërgjegjësimi, veçanërisht

në zonat rurale dhe zonat që kanë shërbime të kufizuara. Megjithatë, ajo tha gjithashtu se ka një numër sfidash që pengojnë bashkëpunimin efektiv, përfshirë mbivendosjen e mandateve institucionale, ndarjen e fragmentuar të burimeve, dhe mekanizma të dobëta për ndarjen e të dhënave ndërmjet institucioneve. Ajo theksoi më tej se Shqipërisë aktualisht i mungon një mekanizëm kombëtar formal koordinimi, siç mund të ishte një grup pune ndërministror apo një task-forcë për përfshirjen dixhitale, që do të mund të konsolidonte përpjekjet dhe të ndiqte progresin në kohë. Në këtë kuadër, ajo rekomandoi ngritjen e një platforme të tillë për të përmirësuar përputhjen strategjike, për të reduktuar mbivendosjet, dhe për të rritur koherencën në nivel politikash.

Përfaqësuesja e Programit për Bujqësinë Dixhitale dhe Transformimin Rural (DART) vuri në pah një numër sfidash që lidhen me koordinimin midis agjencive qeveritare, veçanërisht ndërmjet Ministrisë së Bujqësisë dhe Zhvillimit Rural (MBZHRA), Agjencisë Kombëtare të Shoqërisë së Informacionit (AKSHI), dhe Ministrisë së Infrastrukturës dhe Energjisë. Sistemet e fragmentuara të të dhënave, si Sistemi i Informacionit Blegtoral dhe Veterinar, Regjistri i Fermerit, dhe portali kombëtar *e-Albania*, si dhe vonesat në integrimin formal të tyre, kanë penguar progresin. Kjo ilustron se edhe kur programet konceptohen mirë, ato përballen me pengesa administrative dhe sfida të përputhshmërisë, aty ku bashkëpunimi ndërsektorial është i dobët.

4.2 Kontributi i sektorëve të ndryshëm

Telekomunikacioni dhe administrata shtetërore

Përparimin më të madh dixhitalizimi e ka shënuar në sektorin e telekomunikacionit dhe të administratës shtetërore. Infrastruktura *broadband* është zgjeruar, veçanërisht në zonat rurale, duke kontribuar në një akses pothuajse universal në internet—kryesisht përmes *smartphones*. Paralelisht, administrata shtetërore ofron mbi 1,200 shërbime publike dixhitale përmes platformës *e-Albania*. Këto përparime kanë thjeshtuar procedurat administrative dhe kanë bërë që shumë shërbime të jenë më të aksesueshme për popullsinë. Megjithatë, vazhdojnë të ekzistojnë probleme në lidhje me përdorimin, gjithëpërfshirjen, dhe aksesueshmërinë, veçanërisht për grupe si të moshuarit, personat me aftësi të kufizuara, dhe banorët e zonave të thella, të cilëve shpeshherë u mungojnë aftësitë dixhitale apo mbështetja e nevojshme për të përdorur në mënyrë të pavarur këto shërbime.

Arsimi dhe kërkimi/inovacioni

Në sektorin e arsimit, theksi vihet në integrimin e kompetencave dixhitale në kurrikulën shkollë. Mësuesit raportuan përdorimin e SMIP, Canvas dhe Kahoot!. Megjithatë, zbatimi në praktikë has një numër problemesh. Pjesëmarrësit në fokus grupe vunë në dukje probleme të vazhdueshme si mungesa e pajisjeve, lidhja e dobët me internetin në shkollë, dhe mbështetja e mësuesve në burimet personale. Trajnimet për mësuesit u kritikuan si shumë teorike dhe të varfra në

zhvillimin e aftësive praktike. Sektori i kërkimit dhe inovacionit, ndonëse i përfshirë në planifikimin strategjik, ka përparuar kryesisht falë projekteve të financuara nga donatorët. Investimet në infrastrukturën kërkimore dixhitale mbeten të kufizuara.

Shëndetësia dhe mirëqenia sociale

Dixhitalizimi në sektorët e shëndetësisë dhe mirëqenies sociale është më pak i zhvilluar dhe karakterizohet nga mangësi. Në sektorin e shëndetësisë, shërbimet e tele-mjekësisë u pilotuan në institucione si spitali i Durrësit, por u ndërpre në më pas. Prej kohësh, farmacistët kanë kërkuar që qeveria të miratojë receta mjekësore dixhitale, por deri më tani kjo kërkesë ka mbetur vetëm në letër. Në fushën e mirëqenies sociale, disa shërbime si aplikimet për pension apo për statusin e jetimit janë zhvendosur online përmes platformës *e-Albania*, por shumë përdorues—veçanërisht të moshuarit dhe banorët e zonave rurale—nuk kanë mundësi t'i përdorin këto shërbime në mënyrë të pavarur. Si rrjedhojë, ata shpesh i drejtohen ndërmjetësve me pagesë, çka ngre shqetësime si për koston financiare, ashtu edhe për mbrojtjen e të dhënave personale. Kalimi nga sportelet fizike të shërbimit online ka krijuar pengesa të mëtejshme për këto grupe, të cilat tashmë mbeten të përjashtuara nga shërbime bazë të mirëqenies, vetëm nëse ndihmohen nga të tjerët.

Shërbimet financiare

Dixhitalizimi në shërbimet financiare ka përparuar me ritëm mesatar. Përdorimi i *mobile banking* nëpërm-

jet telefonit dhe i pagesave dixhitale është në rritje, ndërsa prezantimi i identitetit dixhital dhe i sistemit të nënshkrimit elektronik ka ndihmuar në sigurimin e transaksioneve online. Megjithatë, mungojnë të dhënat e detajuara për të vlerësuar përfshirjen e këtyre shërbimeve, veçanërisht për përdoruesit me të ardhura të ulëta, banorët e zonave rurale, dhe të moshuarit. Edhe pse sektori financiar duket se po i përshtatet teknologjive dixhitale, nuk është e qartë se sa gjerësisht përhapen përfitimet e tij në të gjitha grupet demografike.

Të intervistuarit dhe pjesëmarrësit në fokus grupe raportuan se ka patur progress në disponueshmërinë e shërbimeve publike dixhitale, veçanërisht përmes platformës *e-Albania*. Megjithatë, ata theksuan se ekzistenca e shërbimeve nuk përkthehet automatikisht në përdorimin e tyre. Një nga sfidat kryesore është mungesa e aftësive dixhitale. Diskutimet në grup treguan se të moshuarit nuk mund të përdorin platforma si *e-Albania* pa ndihmën e të tjerëve. Ata mbështeten te familjarët ose ndërmjetës që i paguajnë për të kryer edhe veprimet më të thjeshta, si shkarkimi i një çertifikate apo aplikimi për mbështetje sociale. Disa pjesëmarrës raportuan se kishin paguar disa herë tarifa për aplikime të pasuksesshme ose të përsëritura.

Personat me aftësi të kufizuara përballen me një numër pengesash. Platformat dhe shërbimet publike nuk janë të projektuara duke pasur në mendje nevojat e tyre. Mungojnë teknologjitë ndihmëse në gjuhën shqipe si dhe nuk ofrohen opsione për përmbajtje të thjeshtuar apo gjuhë shenjash. Si rezultat, personat me dëmtim të shikimit apo dëgjimit përjashtohen në mënyrë sistematike nga shër-

bimet online, megjithëse janë pikërisht ata që duhet të përfitonin më shumë nga shërbimet dixhitale.

Komunitetet rome dhe egjiptiane, personat transgjiorë, si edhe individët me nivel të ulët arsimor apo që jetojnë në zona rurale shpesh nuk përfshihen në proceset e hartimit të politikave dixhitale dhe përfitojnë pak nga shërbimet dixhitale. Shumë prej tyre nuk janë të informuar për shërbimet që ekzistojnë ose nuk kanë mundësi të përballojnë pajisjet, internetin, apo nuk kanë mbështetjen e nevojshme për t'i përdorur ato. Të rinjtë jashtë sistemit arsimor apo të papunë janë gjithashtu në rrezik. Fermerët nuk kanë aftësitë dhe infrastrukturën për të përfituar nga shërbimet dixhitale. Mungesa e aftësive bazë për të përdorur teknologjitë dixhitale dhe lidhja e dobët e internetit në zonat rurale mbeten ndër sfidat kryesore.

Mësuesit/et, të cilët morën pjesë në fokus grupe, nxorën në pah një numër problemesh të lidhura me edukimin dixhital. Në shkollat me më pak burime, nxënësit nga familjet me të ardhura të ulëta kanë më shumë gjasa të mbeten pas për shkak të mungesës së pajisjeve apo mbështetjes në familje. Punonjësit e sektorit të shëndetësisë mbështeten te telefonat e tyre, duke përdorur WhatsApp për të dhënë këshilla shëndetësore.

Për të gjitha grupet, një nga ankesat kryesore ishte mungesa e informacionit dhe e mbështetjes për përdoruesit. Përdoruesit nuk dinë ku të drejtohen për ndihmë apo si të raportojnë një problem.

Sektori i administratës publike ka bërë investimin më të madh në dixhitalizim. Burime të konsiderueshme janë investuar në zgjerimin e platformës *e-Albania* dhe në

përmirësimin e infrastrukturës dixhitale në nivel kombëtar. Edhe pse iniciativat shpesh përqendrohen në qasje dhe efikasitet, ato ndikojnë pozitivisht edhe në përfshirje, duke zgjeruar mbulimin me shërbime dixhitale bazë dhe duke rritur ndërgjegjësimin për sigurinë kibernetike.

Edhe *sektori i arsimit* ka dhënë kontribut duke përfshirë kompetencat dixhitale në kurrikulat mësimore. Strategjia për Zhvillimin e Arsimit Parauniversitar 2021–2026 thekson rëndësinë e njohurive bazë dixhitale. Edhe pse zbatimi i strategjisë shoqërohet nga probleme, siç u konfirmua nga mësuesit/et në fokus grupe, sektori gjithsesi e njih zhvillimin e aftësive bazë dixhitale si thelbësor.

Sektori i mbrojtjes sociale dallohet si i vetmi që përfshin në mënyrë të drejtpërdrejtë objektiva për përfshirjen dixhitale në strategjinë e tij kombëtare. Strategjia e Mbrojtjes Sociale 2024–2030 thekson nevojën për shërbime të aksesueshme për grupet e cënueshme, duke përfshirë përdorimin e teknologjive ndihmëse dhe procedura administrative të thjeshtuara. Njohja formale e përfshirjes dixhitale dhe e rolit të saj në reduktimin e përjashtimit social nga ky sektor përbën një hap pozitiv.

Sektori i sigurisë kibernetike, ndonëse zakonisht nuk lidhet drejtpërdrejtë me përfshirjen dixhitale, ka dhënë kontributin e vet përmes fushatave ndërgjegjësuëse, trajnimeve dhe iniciativave për reagim ndaj incidenteve, me synimin për të nxitur përdorimin e sigurt dhe të qëndrueshëm të teknologjive dixhitale. Këto përpjekje kanë pasur në fokus të rinjtë, nëpunësit publikë, dhe komunitetet vulnerabël. Siç u theksua edhe nga përfaqësuesja e këtij sektori gjatë intervistës, bashkëpunimi

ndërinstitucional me aktorë lokalë dhe organizata të shoqërisë civile i ka shërbyer grupeve të cënueshme. Ndërkohë, *sektori i shëndetësisë* ka pasur një qasje më të fragmentuar dhe më pak të qëndrueshme. Ai ende nuk është përshtatur me nevojat e grupeve të cënueshme, dhe mungon një planifikim strategjik i qartë për të nxitur përfshirjen dixhitale në fushën e shëndetësisë.

Sektori i arsimit, ndonëse përfshin kompetencat dixhitale në kurrikulën shkollore, vuan nga mungesa e trajnimeve praktike dhe gjithëpërfshirëse për mësuesit, si dhe nga infrastruktura e pamjaftueshme. Mësuesit/et që morën pjesë në fokus grupe raportuan se trajnimet ishin tepër teorike dhe jo të përshtatura me nevojat reale të klasës. Shumë shkolla, veçanërisht në zonat rurale, nuk kanë pajisje, qasje në internet apo mbështetje teknike të nevojshme. Këto mungesa krijojnë pabarazi të mëdha në edukimin dixhital dhe kufizojnë mundësinë e mësuesve dhe nxënësve për të përdorur mjetet dixhitale në mënyrë që ato t’ju shërbejnë në të ardhmen.

Sektori i shëndetësisë vuan nga mungesa e procedurave të qarta dixhitale dhe e aksesueshmërisë, si për profesionistët, ashtu edhe për pacientët. Mungesa e recetave mjekësore dixhitale ilustron mundësi të humbura për përfshirje.

Në sektorin e *shërbimeve financiare*, nuk njihen përpjekje që synojnë të sigurojnë akses në shërbimet dixhitale për personat me të ardhura të ulëta, me nivel të ulët arsimor, apo me aftësi të kufizuara. Nuk ka të dhëna mbi përfshirjen e grupeve të cënueshme.

Investimet e sektorit të kërkimit dhe inovacionit në teknologjitë dixhitale gjithëpërfshirëse janë të kufizuara. Shumica e nismave mbështeten nga donatorët, dhe ka pak shembuj të të iniciativave kërkimore që synojnë të kapërcejnë hendekun dixhital apo t'i përgjigjen nevojave të grupeve të përjashtuara.

Sektori i sigurisë kibernetike ka zbatuar fushata ndërgjegjësimi dhe ngritjeje kapacitetesh, të cilat kanë targetuar zyrtarët dhe të rinjtë. Këto përpjekje, megjithëse me shtrirje të kufizuar, përfaqësojnë një qasje proaktive për të nxitur besim dhe siguri dixhitale—elementë thelbësorë të përfshirjes.

Sektori i mbrojtjes sociale është gjithashtu një shembull i mirë. Strategjia Kombëtare për Mbrojtjen Sociale 2024–2030 është i vetmi dokument strategjik që tra-

jton në mënyrë të qartë përfshirjen dixhitale për grupet e cenueshme. Ajo përcakton objektiva për heqjen e pengesave dixhitale, përdorimin e teknologjive ndihmëse, dhe thjeshtimin e aksesit në shërbimet sociale.

Përmes hulumtimit nuk u identifikua asnjë rast, i cili të evidentonte praninë e stimujve me qëllim mbështetjen e politikave të përfshirjes dixhitale në sektorë specifikë. Pjesa më e madhe e përpjekjeve ekzistuese mbështetet në strategji të përgjithshme ose në ndihmën e donatorëve, në vend të mekanizmave institucionalë që nxisin aktorët—si shkollat, punëdhënësit, studiuesit, apo njësitë e vetëqeverisjes vendore—të përdorin praktika dixhitale gjithëpërfshirëse.

Të dhënat mbi sektorë specifikë paraqiten në tabelën në vijim:



Sektori	A ka shërbime dixhitale, nëse po, cilat?	A ka monitorim të cilësisë dhe kënaqësisë me këto shërbime? (Po/Jo)	A ka shërbime të veçanta për grupet vulnerabël, nëse po, cilat?	A janë identifikuar barriera për grupet vulnerabël në lidhje me shërbimet dixhitale, nëse po, cilat?
Arsimi	Po – platforma SMIP (notat, frekuentimi), Canvas, Kahoot!.	Jo	Jo në mënyrë specifike.	Mungesa e pajisjeve dhe e aksesit në internet, trajnim i pamjaftueshëm për mësuesit, përmbajtje jo e aksesueshme për nxënësit me aftësi të kufizuara, hendek dixhital ndërmjet shkollave urbane dhe rurale.
Telekomunikacioni	Po – interneti <i>mobile</i> (99.8% e përdorin), akses <i>broadband</i> përmes ofruesve shtetërorë dhe privatë.	Po	Nuk ka paketa ose subvencione specifike për grupet vulnerabël.	Përballueshmëria e shërbimeve dhe pajisjeve, infrastruktura e dobët në disa zona rurale/të largëta.
Shëndetësia	Pjesërisht – disa shërbime përmes <i>e-Albania</i> (p.sh., sigurimet), telemjekësia (e ndërprerë).	Jo	Nuk ka shërbime specifike; shërbimet e telemjekësisë ishin të përkohshme.	Shërbime të ndërprera, mungesë e aftësive dixhitale tek të moshuarit, akses i kufizuar për personat me aftësi të kufizuara, mungesë e recetave mjekësore dixhitale.
Shërbimet financiare	Po – <i>mobile banking</i> , pagesat dixhitale, nënshkrimi elektronik.	Po	Nuk është identifikuar asnjë.	Akses i kufizuar për popullatat me të ardhura të ulëta dhe ato rurale, mungesë përshtatjeje për aksesueshmëri, çështje të lidhura me besueshmërinë.
Mirëqenia sociale	Po – shërbimet e <i>e-Albania</i> për pensionin, statusin e jetimit, pagesat për aftësinë e kufizuar.	Jo	Nuk ka ndërfaqe të dedikuara.	Varësia nga ndërmjetësit tek të moshuarit dhe personat me aftësi të kufizuara, mungesa e platformave të aksesueshme, analfabetizmi dixhital, përfshirje e pamjaftueshme.
Kërkimi dhe Inovacioni	E kufizuar – kryesisht projekte kërkimore dixhitale të financuara nga donatorët.	Jo	Nuk është identifikuar asnjë.	Mungesë financimi kombëtar për inovacion dixhital gjithëpërfshirës, fokus i kufizuar në teknologjitë ndihmëse, mungesë mbështetjeje të strukturuar për studiuesit ose përdoruesit vulnerabël.
Administrata	Po – mbi 1,200 shërbime të <i>e-Albania</i> (gjendja civile, biznesi, licencimi).	Jo	Nuk ka rrugë përdorimi ose përshtatje të veçanta për grupet vulnerabël.	Mungesë aksesueshmërie për personat me aftësi të kufizuara, varësi e tepruar nga shërbimet vetëm dixhitale, mbyllja e sporteve fizike, varësi nga ndërmjetësit me pagesë nga popullatat e përjashtuara.

4.3 Roli i sektorit të shoqërisë civile (OSHC) dhe nismat e udhëhequra nga OShC-të

Organizatat e shoqërisë civile (OSHC) japin kontribut në përfshirjen dixhitale përmes nismave që fokusohen në edukimin dixhital, angazhimin qytetar, promovimin e të drejtave dixhitale, dhe qasjen në platformën *e-Albania*. Organizata si Shkencë dhe Inovacion për Zhvillim,⁴ Qendra Rinore Epoka e Re,⁵ Qendra Kombëtare Buri-more për Shoqërinë Civile,⁶ dhe Instituti për Demokraci dhe Ndërmjetësim⁷ kanë organizuar workshop-e, programe trajnimi, dhe fushata ndërgjegjësuese për përmirësimin e aftësive dixhitale, veçanërisht për të rinjtë, grupet e cenushme, dhe vetë aktorët e shoqërisë civile. Organizata Vish Këpucët e Mia⁸ ofron mbështetje të drejtpërdrejtë për përdorimin e platformës *e-Albania*, veçanërisht për familjet rome dhe egjiptiane. Shërbimi ofrohet në Shkodër, Cërrik, Shushicë, Pojan, Libonik, Korçë, Roskovec, dhe Pukë.

Gjatë intervistave, përfaqësues të organizatave të shoqërisë civile diskutuan çështjet e mëposhtme: Së pari, përfshirja dixhitale nuk është e përkufizuar qartë dhe nuk trajtohet si një objektiv më vete në strategjitë kombëtare. Përfshirja zakonisht adresohet vetëm në mënyrë të tërthortë, dhe jo përmes angazhimeve të qarta, ob-

jektivave të matshme, apo zërave buxhetorë të dedikuar. Nevojat e grupeve të cenushme—si personat me aftësi të kufizuara, të moshuarit, komunitetet rome dhe egjiptiane, dhe banorët e zonave rurale—nuk integrohen në mënyrë sistematike në proceset e planifikimit apo zbatimit. Së dyti, natyra e centralizuar e qeverisjes në fushën dixhitale shihet me shqetësim. Politikat hartohen dhe zbatohen me konsultim minimal me komunitetin apo OShC-të, pavarësisht se organizatat e shoqërisë civile shpesh kanë kontakt të drejtpërdrejtë me terrenin. Kjo mungesë e pjesëmarrjes sjell si pasojë shërbime që mund të jenë teknikisht funksionale, por të paaksesueshme për shumë përdorues. Së treti, mungon transparenca dhe debati publik rreth mënyrës se si përcaktohen prioritetet dhe financohen projektet dixhitale. Pjesëmarrësit në hulumtim përmendën konkretisht shembullin e investimit të qeverisë shqiptare në një start-up të inteligjencës artificiale, duke argumentuar se vendime të tilla nuk kanë një arsyetim publik të qartë dhe nuk i përgjigjen në mënyrë të drejtpërdrejtë nevojave më urgjente. Së fundi, mungojnë mekanizmat e monitorimit dhe vlerësimit, veçanërisht kur bëhet fjalë për përdorim real dhe gjithëpërfshirjen e platformave si *e-Albania*. Institucionet shtetërore matin numrin e shërbimeve dhe sa ato janë në dispozicion, por jo nëse qytetarët mund t'i përdorin ato në mënyrë të pavarur dhe të sigurt.

4 Science and Innovation for Development Center, <https://scidevcenter.org/>

5 https://www.facebook.com/qendraepokaere/?locale=sq_AL

6 <https://resourcecentre.al/>

7 <https://idmalbania.org/>

8 <https://vishkepucetemia.wordpress.com/>

Përfaqësuesit e organizatave të shoqërisë civile cilësojnë anëtarësinë si një funksion themelor të OSHC-ve. Ata/ ato diskutuan rolin e shoqërisë civile në monitorimin e politikave, vënien përpara përgjegjësisë të institucioneve, dhe rritjen e ndërgjegjësimit mbi rreziqet e përjashtimit dixhital. OSHC-të mund të advokojnë për rritjen e përfaqësimit të komuniteteve në proceset e hartimit të politikave dhe të kërkojnë përfshirjen e treguesve të barazisë, standardeve të aksesueshmërisë, dhe vlerësimeve të ndikimit social në planet e zhvillimit dixhital. Përfaqësuesit e OSHC-ve theksuan gjithashtu rolin e tyre të rëndësishëm në mbështetjen e drejtpërdrejtë të komuniteteve, veçanërisht në arritjen e atyre që janë të përjashtuar nga shërbimet dixhitale.

Përfaqësuesit theksuan se organizatat e shoqërisë civile shpesh shërbejnë si ndërmjetëse për personat që nuk mund të aksesojnë shërbimet dixhitale në mënyrë të pavarur—duke i ndihmuar jo vetëm për të aksesuar shërbimet, por edhe për t'i informuar për të drejtat që u takojnë. Ata nënvizuan rolin e OSHC-ve në arsim dhe zhvillimin e aftësive dixhitale, veçanërisht për grupet që nuk kanë qenë të përfshira në sistemin arsimor. OSHC-të hartojnë dhe ofrojnë programe trajnimi të bazuara në komunitet, të cilat shkojnë përtej aftësive teknike dhe përfshijnë të drejtat dixhitale, sigurinë online, dhe

pjesëmarrjen qytetare në mjediset dixhitale. Këto programe trajnimi perceptohen si të përshtatshme, praktike, dhe të aksesueshme.

4.4 Përfundim rreth bashkëpunimit ndërsektorial

Bashkëpunimi ndërsektorial për përfshirjen dixhitale në Shqipëri ka shënuar disa përparime, por mbetet i kufizuar dhe i fragmentuar. Angazhimi institucional ndërmjet sektorëve—si siguria kibernetike, arsimi, dhe administrata publike—është rritur, veçanërisht rreth qëllimeve të përbashkëta si siguria dixhitale dhe zhvillimi i infrastrukturës. Megjithatë, mbivendosja e mandateve, shpërndarja e fragmentuar e burimeve, dhe koordinimi i dobët ndërinstitucional vazhdojnë të paraqesin sfida. Mungesa e një mekanizmi formal koordinimi pengon harmonizimin e qëndrueshëm të përpjekjeve ndërsektoriale. Në përgjithësi, bashkëpunimi ndërsektorial njihet si thelbësor për përparimin e përfshirjes dixhitale, por kërkon një angazhim më të fortë. Është rekomanduar ngritja e një grupi pune ose *task-force* për përfshirjen dixhitale.



5. STUDIME RRETH PËRFSHIRJES DIXHITALE

5.1 Pasqyrë e gjetjeve të studimeve

Studimet hedhin dritë mbi një numër faktorësh që ndikojnë përjashtimin dixhital, duke prekur veçanërisht grupet më të cenueshme. Pabarazitë socio-ekonomike janë ndër shkaqet kryesore, pasi personat me të ardhura të ulëta shpesh nuk përballojnë pajisje dixhitale apo nuk kanë akses në internet, çka i pengon të përdorin shërbimet online (Citizens Channel, 2024). Niveli arsimor ndikon ndjeshëm në përfshirjen dixhitale: personat me arsim të ulët zakonisht nuk zotërojnë aftësitë e nevojshme për të përdorur në mënyrë efektive platformat dixhitale (Rama & Polo, 2023). Dallimet gjeografike e thellojnë më tej përjashtimin, veçanërisht në zonat rurale dhe të izoluar, ku mungesa e infrastrukturës dhe mbulimi i kufizuar i rrjetit e bëjnë aksesin shumë të vështirë. Të moshuarit përbëjnë një tjetër grup në rrezik përjashtimi, pasi shumë prej tyre hasin vështirësi në përdorimin e teknologjive të reja për shkak të hendekut dixhital midis brezave dhe mungesës së aftësive dixhitale (Citizens Channel, 2024). Personat me aftësi të kufizuara përjashtohen gjithashtu për shkak të papërshtatshmërisë së platformave dixhitale. Pajisjet ndihmëse, si lexuesit e ekranit apo përkthimi në gjuhën e shenjave, shpesh mungojnë, duke e kufizuar ndjeshëm aksesin në shërbimet elektronike (UNDP, 2024).

Platforma *e-Albania*, e cila ofron mbi 1,200 shërbime publike online, ka thjeshtuar ndërveprimin mes qytet-

arëve dhe administratës dhe ka rritur aksesin në shërbime. Investimet në infrastrukturën TIK kanë pasur gjithashtu një rol të rëndësishëm, veçanërisht në arsim. Studimet tregojnë se integrimi i mjeteve dixhitale dhe i elementeve që lidhen me aksesueshmërisë në mjediset mësimore kanë efekt pozitiv në angazhim dhe rezultate akademike (Osmani & Tartari, 2024). Përveç kësaj, partneritetet publike-private, si programi Transformimi Dixhital i Bujqësisë dhe Zonave Rurale (DART), synojnë të mbështesin fermerët e vegjël duke përmirësuar aftësitë e tyre dixhitale.

Raporti i Progresit i Komisionit European për vitin 2024 vlerëson arritjet e Shqipërisë, veçanërisht zgjerimin e portalit *e-Albania*. Megjithatë, raporti thekson se mungesa e aftësive dixhitale dhe qasja e kufizuar në teknologji, sidomos për komunitetet rrethore, egjiptiane dhe ato rurale, pengojnë përfshirjen e barabartë (Komisioni European, 2024). Planet kombëtare të veprimit, si Plani Kombëtar i Veprimit për Barazi, Përfshirje dhe Pjesëmarrje të Romëve dhe Egjiptianëve 2021–2025, synojnë të përmirësojnë aksesin në shërbimet dixhitale. Megjithatë, zbatimi mbetet i dobët dhe grupet e marginalizuara vazhdojnë të hasin pengesa në përdorimin e shërbimeve elektronike (Komisioni European, 2024).

5.2 Përmbledhje e rezultateve të studimeve

Barazia në akses dhe aftësitë dixhitale

Aksesi në internet dhe në teknologjitë dixhitale në Shqipëri është shumë i pabarabartë, si midis zonave

urbane e rurale, ashtu edhe ndërmjet grupeve të ndryshme socio-ekonomike. Për shembull, në zonat rurale vetëm 3.4% e popullsisë ka lidhje interneti, ndërsa përdorimi i internetit *broadband* është vetëm 2%, krahasuar me 12% në zonat urbane (Plani Kombëtar për Zhvillimin e Qëndrueshëm të Infrastrukturës Dixhitale 2020–2025, fq. 15–16). Përveç kësaj, të moshuarit, personat me aftësi të kufizuara, dhe me nivel të ulët arsimor përballen me një numër pengesash si në qasje ashtu edhe në aftësitë për përdorimin e teknologjisë (Rama & Polo, 2023). Këto të dhëna përputhen plotësisht me rezultatet e intervistave dhe fokus grupeve. Pjesëmarrësit theksuan se të moshuarit nuk arrijnë të përdorin platformën *e-Albania* dhe shpesh detyrohen të mbështeten tek ndërmjetës, madje duke paguar disa herë për të njëjtin shërbim. Mësuesit/et treguan se nxënësit nga familje me të ardhura të ulëta ose nga zonat rurale hasin vështirësi të mëdha për shkak të mungesës së internetit, pajisjeve, apo mbështetjes. Të intervistuarit nga sektori i shëndetësisë dhe arsimit theksuan gjithashtu se këto mangësi janë të natyrës strukturore dhe se vetëm ndërtimi i infrastrukturës nuk mjafton për të siguruar përfshirje.

Programet e trajnimit dhe roli i arsimit

Edhe pse programet për aftësimin dixhital po shtohen, ato mbeten të pamjaftueshme, sidomos për grupet e cënueshme. Arsimit përballen me sfida të mëdha, veçanërisht për sa i përket nevojës për investime në infrastrukturë dixhitale dhe trajnimin e mësuesve (UNESCO, 2017). Edhe kërkimi në terren e konfirmoi këtë. Mësuesit/et në fokus grupe raportuan se aftësitë di-

xhitale janë pjesë e kurrikulës; megjithatë, pajisja e nxënësve me këto aftësi ndryshon nga shkolla në shkollë, dhe shumë shkolla mbështeten ende te pajisjet dhe interneti personal i mësuesve. Programet e trajnimit u përshkruan si të shkurtra, teorike, dhe joefektive. Përfaqësuesit e organizatave të shoqërisë civile nënvizuan rëndësinë e një edukimi dixhital të vazhdueshëm, sidomos për të moshuarit dhe komunitetet vulnerabël, duke theksuar mungesën e materialeve të aksesueshme.

Besimi në teknologji dhe përdorimi i shërbimeve dixhitale

Qytetarët shprehen të shqetësuar rreth privatësisë dhe sigurisë së të dhënave personale, gjë që dëmton besimin dhe kufizon përdorimin e mjeteve dixhitale. Mungesa e besimit tek institucionet dhe frika nga keqpërdorimi i të dhënave personale i dekurajojnë njerëzit nga përdorimi i platformave si *e-Albania* (IDM, 2023; SCiDEV, 2023). Këto shqetësime u reflektuan qartë edhe në intervistat dhe fokus grupet. Pjesëmarrësit në studim shprehën hezitim për të përdorur platformat dixhitale për shkak të mungesës së transparencës mbi mbrojtjen e të dhënave, dhe shumë prej tyre preferonin shërbimet e ofruara fizikisht, kur ato ishin të disponueshme. Ky problem ishte veçanërisht i dukshëm tek të moshuarit, pacientët, dhe mësuesit.

Shih Shtojcën D, Tabela D2, për përmbledhjen e gjetjeve të studimeve.

6. SHEMBUJ TË PRAKTIKAVE KOMBËTARE

Këndi e-Albania, *Vish Këpucët e Mia*

Në vitin 2023, organizata e shoqërisë civile *Vish Këpucët e Mia* (Walk in My Shoes) vuri re se komunitetet rome dhe egjiptiane po hasnin një vështirësi: shumë prej anëtarëve të këtyre komuniteteve nuk arrinin të përdornin vetë platformën *e-Albania*. Për të përfituar shërbime online, ata shkonin në qendra interneti, por ajo që ndodhte ishte se harronin kredencialet për të hyrë në platformë dhe binin pre të praktikave shfrytëzuese. Në disa raste, llogaritë e tyre bllokoheshin dhe iu kërkohej pagesa prej 500 lekësh (rreth 5 euro) për t'ua rihapur. Për t'iu përgjigjur kësaj situatë, organizata ndërmori nismën *Këndi e-Albania*, duke hapur qendra mbështetjeje në nëntë zona të ndryshme të vendit. Këto kënde, të integruara në programe lokale passhkollore dhe që funksionojnë tri herë në javë, ofrojnë ndihmë për të përdorur *e-Albania*. Për të rritur ndërgjegjësimin dhe për të nxitur përdorimin e shërbimeve online, ekipi organizoi një fushatë informimi në terren, me shpërndarje fletëpalosjesh derë më derë dhe postera në hapësira të frekuentuara të komunitetit. Rezultatet kanë qenë të prekshme: janë hapur mbi 600 llogari të reja në *e-Albania* dhe janë shkarkuar mbi 1,500 dokumente zyrtare, që nga formularët e regjistrimit në shkollë, dokumentet e banesave e pronave, aplikimet për pensione e deri tek formularët e ID-ve dhe pasaportave. Edhe pse kjo nismë synon kryesisht komunitetet rome dhe egjipti-

ane, rreth 30% e përfituesve vijnë nga grupe të tjera të cenueshme, duke treguar se ka një nevojë shumë më të madhe. E nisur në vitin 2023, kjo iniciativë vijon ende dhe shihet si një model që mund të zgjerohet për të ofruar shërbime dixhitale gjithëpërfshirëse në të gjithë vendin.

Bujqësia Dixhitale dhe Transformimi Rural (DART)

Programi Bujqësia Dixhitale dhe Transformimi Rural (DART) është një nismë kombëtare e krijuar për të nxitur dixhitalizimin gjithëpërfshirës në sektorin bujqësor. I lançuar në vitin 2024, ai zbatohet nga Organizata e Ushqimit dhe Bujqësisë (FAO), Organizata Ndërkombëtare e Punës (ILO) dhe Unioni Ndërkombëtar i Telekomunikacionit (ITU), në bashkëpunim me Ministrinë e Bujqësisë dhe Zhvillimit Rural (MB-ZHR). Programi fokusohet në tre objektiva kryesore: hartimin e një Strategjie Kombëtare për Bujqësinë Dixhitale; përmirësimin e Portalit të Fermerit për të garantuar shërbime gjithëpërfshirëse dhe të aksesueshme; si dhe ofrimin e trajnimeve me qëllim zhvillimin e aftësive dixhitale për fermerët, zyrtarët, dhe nxënësit që ndjekin arsimin profesional. I hartuar në bazë të modelit pjesëmarrës, DART përfshin anketa, intervista, dhe punëtori për të përshtatur ndërhyrjet sipas nevojave të përdoruesve dhe i harmonizon përpjekjet me standardet e Bashkimit Europian për transformimin dixhital të zonave rurale. DART është një program trevjeçar, që do të zhvillohet nga viti 2024 deri në 2027.

ElementIT

Projekti “ElementIT”, i iniciuar nga Fondacioni Shqiptaro-Amerikan për Zhvillim (AADF) në bashkëpunim me qeverinë, prezanton një kurrikulë për Teknologjitë e Informacionit dhe Komunikimit (TIK) në arsimin bazë. Në fazën pilot, ElementIT po zbatohet në 100 shkolla fillore në të gjithë Shqipërinë, me plane për ta zgjeruar në 1,100 shkolla në rang kombëtar. Projekti ka nisur në vitin 2021 dhe aktualisht vazhdon.

Platforma *e-Albania* ka zgjeruar ndjeshëm ofrimin e shërbimeve elektronike; megjithatë, një vështrim nga afër nxjerr në pah disa probleme. Kalimi i shpejtë drejt shërbimeve publike tërësisht dixhitale—i shoqëruar me mbylljen e sporteve fizike—i gjeti shumë qytetarë të papërgatitur, ndërkohë që nuk u ofrua mbështetje gjatë tranzicionit (People’s Advocate, 2023). Aktualisht, shumë qytetarë tani mbështeten te ofrues privatë për të aksesuar *e-Albania*—paguajnë ndërmjetës për të përdorur shërbimet, një kosto e fshehur kjo që nuk pasqyrohet në raportimet zyrtare. Për më tepër, mbështetja te palët e treta ngre shqetësime serioze për privatësinë dhe sigurinë e të dhënave, pasi ofruesit privatë kanë akses në informacionin personal të qytetarëve. Qytetarët raportojnë vonesa apo mungesë përgjigjeje nga institucionet, duke i lënë në pritje të gjata. Mungesa e mekanizmave të qarta për adresimin e ankesave apo për rikursin dëmton besimin e qytetarëve tek shërbimet dixhitale dhe thëllon hendekun mes ambicieve dixhitale të qeverisë dhe përvojës reale të qytetarëve (Vision Consulting Albania, 2020)

Një shqetësim i ngritur disa herë nga pjesëmarrësit në fokus grupe dhe intervista ishte mungesa e aksesueshmërisë së *e-Albania* për personat me aftësi të kufizuara. Gjatë intervistës, Drejtori i Institutit për Nxënësit që nuk Shikojnë tha: “Për përdoruesit e teknologjisë që janë të verbër nuk ka sintezë zanore në shqip, nuk ka përputhshmëri me lexuesit e ekranit. Platforma thjesht nuk është e përdorshme.” Këto mungesa në aksesueshmëri përjashtojnë përdoruesit me dëmtime të shikimit, dëgjimit, apo vështirësi konjitive nga portali kryesor i shërbimeve publike dixhitale në Shqipëri. Shumë nga pjesëmarrësit në fokus grupe, veçanërisht të moshuarit dhe banorët e zonave rurale, shprehën vështirësi në përdorimin e platformës dhe raportuan se varen nga të tjerët për të hyrë në shërbime thelbësore. Një i intervistuar tregoi: “Nuk di ta përdor [*e-Albania*]. Shkoj në internet-kafe dhe ma bëjnë ata. Ndonjëherë paguaj dy herë sepse nuk kuptoj çfarë nuk shkoi mirë herën e parë.” Një i intervistuar theksoi se ofrimi i shërbimeve të *e-Albania* përmes qendrave të internetit ka sjellë praktika shfrytëzimi. Ka raste kur ofruesit bllokojnë qëllimisht llogaritë e përdoruesve dhe kërkojnë pagesë prej 500 lekësh (rreth 5 euro) për t’i zhbllokuar ato.

Shqetësime të tjera ishin ato të lidhura me privatësinë e të dhënave dhe besimin te transaksionet dixhitale. Shumë përdorues u shprehën plot ankth se duhet të ndajnë të dhëna personale me palë të treta për të marrë shërbime. Siç e shpjegoi një pjesëmarrës në fokus grup: “Duhet t’i japësh dikujt që nuk e njeh fjalëkalimin, kartën e identitetit... dhe të shpresosh që nuk do ta përdorë për gjëra të tjera. Nuk ka asnjë siguri në këtë gjë.”

Ky problem është veçanërisht i mprehtë në komunitetet ku niveli i aftësive dixhitale është i ulët.

Një tjetër pakënaqësi lidhet me mbylljen e sporteve fizike, të cilën shumë përdorues e cilësuan si të nxituar. Një nga pjesëmarrësit në fokus grup e kritikoi këtë kalim të menjëhershëm në mënyrën e mëposhtme: “Sportet u mbyllën shumë shpejt. Jo të gjithë janë gati për shërbimet dixhitale. Tani njerëzit shkojnë në kafene ose te fqinjët për të siguruar dokumentet zyrtare.” Mungesa e opsioneve hibride apo mbështetjes ka bërë që shumë përdorues të mbeten pas tranzicionit dixhital.

Në fund, shumë pjesëmarrës shprehën pakënaqësi për mungesën e ndihmës apo mbështetjes. Një punonjëse e sektorit shëndetësor tha: “Nuk ka asnjë vend ku mund të bësh një pyetje ose të marrësh ndihmë. Nëse nuk funksionon [sistemi], mbetesh i bllokuar.” Në mënyrë të ngjashme, një mësues u shpreh: “Duhet të jetë dikush që të ndihmon ta kuptosh, jo thjesht t’i lënë njerëzit të merren vetë me të.”



7. SFIDAT KRYESORE DHE FUSHAT PËR PËRMIRËSIM

7.1 Sfidat në sigurimin e përfshirjes dixhitale

Alfabetizmi dixhital dhe mbështetja tek ndërmjetësit

Një nga pengesat kryesore mbetet niveli i ulët i aftësive dixhitale, sidomos tek të moshuarit, personat me nivel të ulët arsimor, dhe banorët e zonave rurale. Pjesëmarrësit në fokus grupe treguan se shpesh mbështeten tek anëtarët e familjes apo internet kafetë për të aksesuar shërbimet dixhitale, dhe kjo sjell kosto. Varësia tek të tjerët jo vetëm që sjell kosto, por ngre edhe shqetësime për privatësinë e të dhënave, pasi përdoruesit detyrohen të ndajnë kredencialet e tyre me të tretë.

Kufizime në aksesueshmëri

Personat me aftësi të kufizuara janë të pëjashtuar për shkak të mungesës së teknologjive ndihmëse dhe platformave të aksesueshme. Intervistat nxorrën në pah mungesën e lexuesve të ekranit në gjuhën shqipe, të përkthimit në gjuhën e shenjave, dhe të përmbajtjes së thjeshtuar për përdoruesit me vështirësi intelektuale. Këto pengesa bëjnë që personat me aftësi të kufizuara të mos kenë akses të pavarur në mjete dhe shërbime dixhitale, madje edhe për nevoja thelbësore që lidhen me shëndetësinë apo arsimin. Fermerët, sidomos fer-

merët e moshuar, gratë, apo banorët e zonave të largëta, përballen me një numër barrierash, ku përfshihen njohuritë e pakta në fushën dixhitale, aksesit i dobët në internet, dhe baza të dhënash të fragmentuara.

Hendek dixhital në arsim

Ndërsa aftësitë dixhitale janë përfshirë zyrtarisht në kurrikula, zbatimi në praktikë përballen me probleme serioze. Mësuesit raportojnë se shpesh përdorin para nga xhepi i tyre për të blerë projektorë ose përdorin internetin nga telefonat personalë. Programet e trajnimit u karakterizuan si teorike dhe joefektive, duke munguar aplikimi në praktikë. Problemet më të mëdha hasen në shkollat e zonave rurale, ku mungojnë pajisjet. Kjo çon në rritjen e hendekut dixhital veçanërisht për nxënësit nga familjet me të ardhura të ulta.

Ndërprerje e nismave dixhitale me fokus shëndetin

Shërbimet shëndetësore dixhitale, si telemjekësia dhe recetat elektronike, janë ende në faza të hershme zhvillimi. Shumë prej nismave pilot janë ndërprerë ose janë ofruar vetëm në shkallë të kufizuar. Profesionistët e sektorit shëndetësor ende përdorin receta me shkrim dore dhe japin këshilla mjekësore përmes aplikacioneve si WhatsApp. Aksesit bëhet edhe më i vështirë për pacientët që jetojnë në zona të largëta.

Vendimmarrje hierarkike

Të intervistuarit theksuan mungesën e proceseve gjithëpërfshirëse dhe pjesëmarrëse në hartimin e politikave dixhitale. Hartimi i strategjive shpesh nuk përfshin apo konsulton grupet që synon t'ju shërbejë. Për pasojë, politikat më shumë reflektojnë prioritetet e institucioneve sesa eksperiencat e individëve.

Financim i pakët dhe shpërndarje e pabarabartë e burimeve

Megjithëse janë bërë investime të mëdha në infrastrukturë, financimi për mbështetjen e përdoruesve, aksesueshmërinë, dhe trajnimet mbetet i pamjaftueshëm. Njësitë e vetëqeverisjes vendore, që shpesh janë përgjegjëse për zbatimin, nuk disponojnë kapacitetin financiar dhe teknik për të ndërmarrë masa që synojnë të nxisin përfshirjen dixhitale.

Mungesë transparence dhe monitorimi

Transparenca mbi mënyrën se si shpërndahen apo shpenzohen fondet për përfshirjen dixhitale është minimale. Monitorimi kryesisht fokusohet tek infrastruktura dhe numri i shërbimeve në dispozicion, sesa tek eksperiencia e përdoruesve. Si rezultat, grupeve vulnerabël nuk u kushtohet vëmendje, si në grumbullimin e të dhënave ashtu edhe në rezultatet e politikave.

Mungesa e sistemeve mbështetëse

Përdoruesit e platformës *e-Albania* shprehën nivele të larta pakënaqësie për mungesën e mbështetjes. Nuk ka shërbim ndihme apo ndonjë sistem ankesash për të mbështetur përdoruesit që hasin vështirësi me shërbimet dixhitale, në mënyrë të veçantë përdoruesit me aftësi jo të mira dixhitale.

7.2 Fusha për përmirësim

Të dhënat, intervistat, dhe fokus grupet nxorren në pah disa fusha prioritare ku duhet të fokusohen përpjekjet për përmirësim—të përballohen sfidat aktuale dhe të zvogëlohet hendeku dixhital:

Të përdoret një përkufizim dhe një kuadër i qartë i përfshirjes dixhitale në nivel kombëtar

Aktualisht, përfshirja dixhitale nuk përkufizohet, si në legjislacion ashtu edhe në politikat kombëtare. Duhet të ketë një përkufizim të qartë, operacional—në përputhje me standardet e Bashkimit Europian—që të udhëheqë politikat gjithëpërfshirëse, shpërndarjen e fondeve, dhe hartimin e programeve.

Të sigurohet qasje për personat me aftësi të kufizuara

Platformat dhe shërbimet dixhitale duhet të përmbushin standardet ndërkombëtare të aksesueshmërisë. Kjo përfshin integrimin e lexuesve të ekranit në gjuhën shqipe, përkthimin në gjuhën e shenjave, dhe format e përmbajtjes së thjeshtuar. Ligjet dhe rregulloret duhet të kërkojnë përdorimin e modeleve gjithëpërfshirëse dhe të sigurojnë fonde për zhvillimin dhe sigurimin e teknologjive ndihmëse.

Të investohet në aftësitë dixhitale dhe në struktura mbështetëse

Është i domosdoshëm ofrimi i trajnimeve praktike, gjithëpërfshirëse për aftësitë dixhitale. Programet du-

het të jenë të përshtatura për grupet vulnerabël, si të moshuarit, personat me aftësi të kufizuara, familjet me të ardhura të ulëta, dhe fermerët. Duhet të zhvillohen sisteme mbështetëse, si ofrimi i shërbimeve dixhitale falas në qendrat komunitare, për mbështetjen e përdoruesve të shërbimeve dhe për eliminimin e varësisë nga ndërmjetësit me pagesë.

Të rivendoset dhe të përmirësohet ofrimi i shërbimeve hibride

Mbyllja e sporteve fizike ka përjashtuar përdoruesit që u mungojnë aftësitë apo mjetet për të aksesuar platformat online. Një model hibrid, që ruan disa opsione për shërbime ballë për ballë, veçanërisht në zonat rurale dhe për grupet vulnerabël, do të siguronte akses në shërbimet thelbësore.

Të forcohet koordinimi ndërsektorial dhe kapacitetet vendore

Fragmentimi institucional ka kufizuar ndikimin e nisave ekzistuese. Nevojitet një mekanizëm formal koordinimi, si për shembull një grup pune kombëtar për përfshirjen dixhitale, për të harmonizuar strategjitë sektoriale. Njësitë e vetëqeverisjes vendore, të cilat kanë rol kyç në ofrimin e shërbimeve, duhet të marrin financim dhe mbështetje teknike të dedikuara për të zbatuar iniciativa dixhitale gjithëpërfshirëse.

Të përmirësohet mbledhja e të dhënave dhe monitorimi

Nevoja për të dhëna të përditësuara dhe të disagreguara sipas grupeve në lidhje me aksesin, aftësitë,

dhe përdorimin e shërbimeve dixhitale—veçanërisht për grupet vulnerabël—është urgjente. Monitorimi duhet të ndjekë jo vetëm shtrirjen e infrastrukturës dhe disponueshmërinë e shërbimeve, por edhe aksesueshmërinë, lehtësinë e përdorimit, dhe kënaqësinë e përdoruesve. Kjo do të çonte në vendimmarrje të mbështetur në evidencë dhe ndërhyrje të targetuara.

Të nxitet transparenca dhe vendimmarrja pjesëmarrëse

Debati publik dhe përfshirja e komunitetit duhet të jenë prioritet në qeverisjen dixhitale. Politikat dhe investimet duhet të diskutohen në mënyrë transparente, me pjesëmarrjen e organizatave të shoqërisë civile dhe komuniteteve. Kjo do të përmirësonte si legjitimitetin

ashtu edhe efektivitetin e strategjive për përfshirjen dixhitale.

Të zgjerohen praktikat gjithëpërfshirëse në shëndetësi, arsim, dhe shërbimet financiare

Sektorë si shëndetësia kanë qenë të ngadaltë në adoptimin e praktikave dixhitale gjithëpërfshirëse. Futja e regjistrave mjekësorë elektronikë, recetave të aksesueshme elektronike, dhe mjeteve gjithëpërfshirëse në bankat dixhitale do të përmirësonte ndjeshëm shtrirjen e shërbimeve. Në arsim, infrastruktura dhe trajnimi i mësuesve duhet të zgjerohen dhe të përmirësohen për të bërë të mundur mësimin dixhital për të gjithë nxënësit.



8. REKOMANDIME PËR PËRMIRËSIMIN E POLITIKAVE

8.1 Rekomandime që lidhen me gjithë popullsinë

Për të përmirësuar aksesin dhe pjesëmarrjen në shërbimet për të gjithë popullsinë, propozohen këto rekomandime:

Të miratohet një kuadër kombëtar për përfshirjen dixhitale

Qeveria duhet të zhvillojë dhe miratojë një kuadër të unifikuar që përkufizon përfshirjen dixhitale në përputhje me standardet e BE-së. Ky kuadër duhet të përfshijë objektiva, tregues, dhe mekanizma, të cilët sigurojnë se përfshirja merret parasysh në të gjitha përpjekjet për transformim dixhital—jo vetëm në infrastrukturë apo ofrimin e shërbimeve publike.

Të zgjerohen programet për aftësi dixhitale në nivel kombëtar

Duhet të zhvillohen iniciativa gjithëpërfshirëse, në vazhdimësi për edukimin dixhital të popullsisë. Iniciativat duhet të shkojnë përtej zhvillimit të aftësive bazë—të përfshijnë të drejtat dixhitale, mbrojtjen e të dhënave, ndërgjegjësimin për sigurinë kibernetike, dhe përdorimin e përgjegjshëm të teknologjisë. Partneritetet mes institucioneve arsimore, bibliotekave, organizatave të shoqërisë civile, dhe njësitë të vetëqeverisjes vendore duhet të drejtojnë këto iniciativa.

Të përmirësohet përdorimi dhe aksesueshmëria e shërbimeve publike dixhitale.

Platformat publike si *e-Albania* duhet të jenë të lehta për përdorim nga të gjithë, përfshirë personat me aftësi jo të mira dixhitale. Thjeshtimi i përdorimit, ofrimi i udhëzimeve në gjuhë të thjeshtë, dhe ofrimi i mbështetjes (përmes telefonit ose qendrave lokale të ndihmës) mund të përmirësojnë ndjeshëm aksesueshmërinë dhe të reduktojnë varësinë nga ndërmjetësit. Për të rritur aksesueshmërinë, duhet të krijohen edhe video që ofrojnë udhëzime për përdoruesit, sesi të lundrojnë në faqe.

Të rivendosen opsione hibride të ofrimit të shërbimeve

Të sigurohet që shërbimet publike ballë për ballë janë të disponueshme paralelisht me platformat dixhitale, të paktën gjatë një faze tranzicioni. Ky model hibrid do të mbështesë ata/ato që nuk mund të përdorin sistemet dixhitale. Shërbimet duhet të ofrohen falas nga bashkitë, njësitë administrative, dhe qendrat komunitare.

Të rritet transparenca dhe llogaridhënia në qeverisjen dixhitale

Komunikimi publik dhe përfshirja e qytetarëve duhet të jenë parime themelore të transformimit dixhital. Kjo përfshin publikimin në mënyrë të qartë dhe të aksesueshëm të informacioneve që lidhen me impaktin e iniciativave, ndarjen e buxhetit, dhe progresin e zbatimit. Fushatat kombëtare duhet të rrisin gjithashtu ndërgjegjësimin publik për shërbimet e disponueshme dhe të drejtat dixhitale.

Të përmirësohet infrastruktura dhe të rritet cilësia e shërbimeve.

Edhe pse mbulimi me internet *broadband* është zgjeruar, cilësia e shërbimit nuk është e njëjtë, veçanërisht në zonat rurale. Qeveria duhet të investojë në përmirësimin e shpejtësisë, besueshmërisë, dhe përballueshmërisë së lidhjes në të gjitha rajonet për të mbyllur hendekun e mbetur në aksesin në internet.

Të institucionalizohet edukimi dixhital përgjatë gjithë ciklit jetësor

Arsimi dixhital duhet të jetë një komponent thelbësor në të gjitha nivelet arsimore—duke nisur që nga fëmijëria e hershme. Shkollat, qendrat profesionale, dhe programet mësimore duhet të pajisen dhe mbështeten për të ofruar jo vetëm aftësi teknike, por edhe për të nxitur mendimin kritik dhe angazhimin etik në mjediset dixhitale.

8.2 Rekomandime që lidhen me grupet e cenueshme në rrezik përjashtimi dixhital

Duke u mbështetur tek të dhënat e grumbulluara përmes intervistave, fokus grupeve, si dhe të dhënat rreth përfshirjes dixhitale në nivel kombëtar, më poshtë listohen disa rekomandime. Këto rekomandime synojnë të adresojnë nevojat specifike të grupeve të cenueshme që rrezikohen nga përjashtimi dixhital:

Të përmirësohet aksesueshmëria e platformave dhe mjeteve dixhitale

Përmirësimi i aksesueshmërisë së platformave dhe mjeteve dixhitale është thelbësor, pasi shumë grupe vulnerabël përjashtohen nga shërbimet që nuk u përgjigjen nevojave të tyre. Për personat me aftësi të kufizuara, përfshirë ata me pengesa në shikim, dëgjim, lëvizshmëri, dhe aftësi intelektuale, platformat dixhitale duhet të përmbushin standardet ndërkombëtare të aksesueshmërisë duke integruar funksione si lexues ekranesh në gjuhën shqipe, sintetizues zëri, përkthim në gjuhën e shenjave, dhe përmbajtje të thjeshtuar. Të moshuarit do të përfitonin nga elemente dizajni miqësore me moshën, si tekste më të mëdha, ndërfaqe intuitive, dhe udhëzues audio. Ndërkohë, personat me nivel të ulët arsimor kanë nevojë për përmbajtje në gjuhë të thjeshtë dhe në formate vizuale për të siguruar qartësi dhe kuptueshmëri. Këto përshtatje do të krijojnë shërbime dixhitale gjithëpërfshirëse dhe do të zgjeronin ndjeshëm aksesin në to.

Të ofrohen trajnime dhe të sigurohet mbështetje për zhvillimin e aftësive dixhitale në nivel komuniteti

Ofrimi i trajnimeve dhe i mbështetjes për zhvillimin e aftësive dixhitale në nivel komunitar është i domosdoshëm, pasi mungesa e njohurive dixhitale mbetet një barrierë kryesore për pothuajse të gjitha grupet vulnerabël. Për të moshuarit, familjet me të ardhura të ulëta, të papunët, dhe personat me nivel të ulët arsimor, duhet të ofrohen sesione praktike, ku të për-

doret gjuhë e thjeshtë dhe të ofrohet mbështetje për të përforcuar njohuritë e marra. Personat me aftësi të kufizuara kanë nevojë për udhëzime të përshtatura sipas nevojave të tyre, që të sigurohet përdorimi i pavarur i shërbimeve dixhitale. Kjo vlen edhe për grupe të tjera, si komunitetet rome dhe egjiptiane, dhe personat transgjinorë. Të rinjtë që nuk janë të punësuar apo nuk janë pjesë e sistemit arsimor apo programeve të trajnimit duhet të kenë mundësi të personalizuar për zhvillimin e aftësive dixhitale, të lidhura këto me përgatitjen për tregun e punës. Gjithashtu, përpjekjet për edukimin dixhital duhet të përfshijnë seanca për familjet kujdestare, sidomos të moshuarit kujdestarë, për të ndihmuar fëmijët në akses dhe mësim. Këto ndërhyrje do të ndihmojnë në mbylljen e hendekut dixhital dhe do të nxisin pjesëmarrje më të gjerë të popullsisë në proceset e dixhitalizimit.

Të zgjerohet qasja në pajisje dhe internet me kosto të përballueshme

Zgjerimi i aksesit në pajisje dhe internet të përballueshëm është thelbësor, pasi kostoja mbetet një pengesë për shumë grupe vulnerabël. Familjet me të ardhura të ulëta dhe banorët e zonave rurale do të përfitonin nga skemat mbështetëse subvencionuese, duke ndihmuar në zvogëlimin e barrës ekonomike. Për komunitetet rome dhe egjiptiane, të moshuarit, kujdestarët e fëmijëve, dhe nxënësit që ndjekin shkolla me burime të kufizuara, krijimi i pikave falas të aksesit në internet në vende publike—si bibliotekat dhe qendrat komunitare—do të përmirësonte aksesin e tyre në shërbimet dixhitale.

Të rivendoset dhe të mbështetet qasja hibride në shërbime

Aksesi hibrid në shërbimet publike është thelbësor, pasi mbështetja vetëm në mjetet dixhitale prek në mënyrë disproporcionale ata që nuk mund t'i përdorin ato në mënyrë të pavarur. Të moshuarit, personat me aftësi të kufizuara dhe banorët e zonave rurale janë veçanërisht të rrezikuar dhe do të përfitonin nga rikthimi i opsioneve për shërbime ballë për ballë ose të asistuar, si sportelet e ndihmës dhe ekipet lëvizëse. Për të gjitha grupet vulnerabël, krijimi i kioskave dixhitale lokale që ofrojnë ndihmë ballë për ballë mund të sigurojë akses gjithëpërfshirës, duke ndihmuar njëkohësisht përdoruesit të zhvillojnë kapacitetet për t'u përfshirë gradualisht në platformat dixhitale.

Të integrohet përfshirja dixhitale në strategjitë sektoriale dhe në ofrimin e shërbimeve.

Integrimi i përfshirjes dixhitale në strategjitë sektoriale dhe ofrimin e shërbimeve publike është thelbësor. Në sektorin e shëndetësisë, masa të tilla si përdorimi i recetave elektronike të aksesueshme, shërbimet e tele-mjekësisë, dhe krijimi i regjistrave elektronikë të pacientëve do të ndihmonin veçanërisht të moshuarit, personat me aftësi të kufizuara, dhe banorët e zonave rurale. Në sektorin e arsimit, shkollat duhet të pajisen me infrastrukturë dixhitale, mësuesit të trajnohen në pedagogji dixhitale gjithëpërfshirëse, dhe mjetet e mësimi të përshtaten për të përmbushur nevojat e nxënësve me aftësi të kufizuara. Shërbimet e punësimit duhet të integrojnë edukimin dixhital në trajnimin

profesional, veçanërisht për të papunët dhe të rinjtë që nuk janë në arsim, punësim, apo trajnim, duke siguruar gjithashtu që portalet e punës dhe platformat dixhitale të jenë të përdorshme dhe aksesueshme. Në shërbimet financiare, shërbimet bankare online dhe sistemet e pagesave elektronike duhet të zhvillohen duke pasur parasysh përfshirjen, sidomos për të moshuarit, banorët e zonave rurale, dhe përdoruesit me të ardhura të ulëta. Këto hapa do të ndihmojnë në mbylljen e hendekut dixhital.

Të forcohen sistemet e mbledhjes së të dhënave dhe monitorimit

Hartimi i politikave gjithëpërfshirëse varet nga të dhënat që grumbullohen. Qeveria duhet të mbledhë dhe përditësojë rregullisht të dhëna mbi aksesin, përdorimin, dhe aftësitë dixhitale në të gjitha grupet vulnerabël, si personat me aftësi të kufizuara, të moshuarit,

familjet me të ardhura të ulëta, banorët e zonave rurale, komunitetet rome dhe egjiptiane, individët transgjitorë, të papunët, dhe personat me arsim të ulët, të rinjtë jashtë arsimit ose trajnimit, dhe fëmijët në situata vulnerabiliteti. Këto të dhëna duhet të shërbejnë për hartimin dhe vlerësimin e politikave.

Të sigurohet përfaqësim në proceset e hartimit të politikave

Përtej të dhënave, hartimi i politikave dixhitale kërkon përfaqësim. Organizatat e shoqërisë civile, grupet lokale, dhe përfaqësues të komuniteteve vulnerabël duhet të përfshihen aktivisht në planifikimin, zbatimin, dhe vlerësimin e nismave për përfshirje dixhitale. Përveç të dhënave sasiore, janë përvojat e tyre ato që duhet të hedhin dritë jo vetëm mbi pengesat por edhe mbi zgjidhjet që duhet të ofrohen për përfshirje dixhitale.



SHTOJCA A: STRATEGJITË KOMBËTARE

National Agency for Information Society. (2022). *Intersectoral Strategy Digital Agenda of Albania 2022–2026*. <https://akshi.gov.al/akshi/strategjia/>

Ministry of Infrastructure and Energy. (2020). *National Plan for the Sustainable Development of Digital Infrastructure (Broadband) 2020–2025*. <https://www.infrastruktura.gov.al/wp-content/uploads/2020/07/National-Plan-BBand-EN.pdf>

Ministry of Health and Social Protection. (2024). *National Strategy for Social Protection 2024–2030*. <https://qbz.gov.al/eli/vendim/2024/03/13/152>

Ministry of State for Youth and Children. (2022). *National Youth Strategy and Action Plan 2022–2029*. <https://rinia.gov.al/en/strategjia-kombetare-e-rinise-22-29/>

Ministry of Education and Sports. (2021). *National Strategy for Education 2021–2026*. www.qbz.gov.al/eli/vendim/2021/10/22/621/f73bd68b-b13c-46db-b1d1-2d7bd8fd4fd3

Ministry of Education and Sports. (2023). *National Strategy for Scientific Research, Technology, and Innovation 2023–2030*. <https://arsimi.gov.al/en/arsimi-i-larte/reforma-ne-arsimin-e-larte/strategjia-kombetare-per-kerkimin-shkencor-teknologjine-dhe-inovacionin-2023-2030/>

Ministry of Interior. (2023). *Intersectoral Strategy for Decentralization and Local Governance 2023–2030*. <https://qeverisjavendore.gov.al/wp-content/uploads/2024/06/Vendim-i-KM-nr.-252-date-20.4.2023.pdf>

Prime Minister's Office. (2023). *National Strategy for Development and European Integration 2030*. <https://qbz.gov.al/eli/vendim/2023/02/22/88/59519cb2-2180-4e7e-9d91-68545a68e008>

*Shënim: Strategjia Kombëtare e Sigurisë Kibernetike 2025–2030 është aktualisht duke u diskutuar

SHTOJCA B: BURIMET E INFORMACIONIT

- Axhami, L., & Axhami, M. (2023). Albanian Teachers' Digital Competence: Challenges and Gaps. *International Journal of Information and Education Technology*, 13(12). <https://www.ijiet.org/vol13/IJiet-V13N12-2007.pdf>
- Cities for Digital Rights. (2024). *Digital Human Rights in Tirana: Raising Awareness among Public Officials*. <https://citiesfordigitalrights.org/digital-human-rights-tirana-raising-awareness-among-public-officials>
- Citizens Channel. (2024, March 1). *Digital Governance Penalizes Pensioners and Rural Areas: Lack of Access to Online Services*. <https://citizens.al/en/2024/03/01/digital-governance-penalizes-pensioners-and-rural-areas-lack-access-to-online-services/>
- CNA. (2023, November 28). *Kosto e Komunikimit për Shqiptarët u Rrit Vitin e Kaluar* [The Cost of Communication for Albanians Increased Last Year]. CNA.al. <https://www.cna.al/english/aktualitet/kosto-e-komunikimit-per-shqiptaret-u-rrit-vitin-e-kaluar-i399541>
- Council of Europe. (2023). *Fifth Opinion on Albania: Advisory Committee on the Framework Convention for the Protection of National Minorities*. <https://rm.coe.int/5th-op-albania-en/1680acf90e>
- Çaro, E., Hasrama, O., & Sinjari, S. (2024). *Readiness of Albanian Students to Engage in Digital Learning: Perceptions, Challenges and Opportunities*. *ENTRENOVA*, 10(1). <https://hrcak.srce.hr/file/465791>
- Dervishi, E., & Sholla, A. (2022). Customer Perception Towards E-banking Services in Albania. *Propulsion Tech Journal*, 3(2), 45-55.
- Devex. (2024). *Closing Albania's gender gap in digital innovation and AI*. <https://www.devex.com/news/sponsored/closing-albania-s-gender-gap-in-digital-innovation-and-ai-108746>
- Edutask Institute. (2025). *Exploring the Digital Divide among Marginalized Groups in Albania, Kosovo, and North Macedonia. Tirana: Smart Balkans – Regional Research Promotion Program*. <https://smartbalkansproject.org/wp-content/uploads/2025/03/Exploring-the-digital-divideamong-marginalized-groups-in-Albania-Kosovo-and-North-Macedonia.pdf>
- Eurocities. (2024). *Digital Tirana: A Platform to Boost Digital Innovation*. <https://eurocities.eu/latest/digital-tirana-albanias-capital-invests-in-tech/>

European Commission. (2023). *Albania 2023 Report* https://neighbourhood-enlargement.ec.europa.eu/albania-report-2023_en

European Commission. (2024). *Albania 2024 Progress Report*. https://enlargement.ec.europa.eu/document/download/a8eec3f9-b2ec-4cb1-8748-9058854dbc68_en?filename=Albania+Report+2024.pdf

European Training Foundation. (2024). 30 years, 30 stories: Albania driving digital innovation in education. <https://www.etf.europa.eu/en/news-and-events/news/30-years-30-stories-albania-driving-digital-innovation-education>

European Training Foundation. (2022). *Key Policy Developments in Education, Training and Employment – Albania 2022*. https://www.etf.europa.eu/sites/default/files/2023-03/Country%20Fiche_Albania_2022_EN_web%20%281%29.pdf

Gugu, E., & Kristo, E. (2023). *Digital Skills of Albanian Lecturers and Students from the Humanities During Pandemic*. *US-China Education Review*, 13(6), 307-321.

Instat. (2023a). *Income and Living Conditions in Albania*. <https://www.instat.gov.al/en/themes/social-condition/income-and-living-conditions-in-albania/>

Instat. (2023b). *Survey on Information and Communication Technologies (ICT) usage in Households and by Individuals in 2023*. <https://www.instat.gov.al/en/themes/social-condition/information-and-communication-technologies-ict-usage-in-households-and-by-individuals/publication/2023/survey-on-information-and-communication-technologies-ict-usage-in-households-and-by-individuals-in-2023/>

Instat. (2024). *Survey on Information and Communication Technologies (ICT) usage in Households and by Individuals in 2024*. <https://www.instat.gov.al/en/themes/social-condition/information-and-communication-technologies-ict-usage-in-households-and-by-individuals/publication/2024/survey-on-information-and-communication-technologies-ict-usage-in-households-and-by-individuals-in-2024/>

Institute for Democracy and Mediation. (2023). *Trust in Governance 2023 Opinion Poll Albania*. <https://idmalbania.org/publication-cpt/trust-in-governance-2023-annual-public-opinion-poll-in-albania/>

Kopliku, B., Gjoni, F., & Drishti, E. (2025). *Women and Digital Work in Albania – From Diversity, Autonomy and Power to Exclusion and Cultural Restraints*. https://www.researchgate.net/publication/387866962_Women_and_Digital_Work_in_Albania_-_From_Diversity_Autonomy_and_Power_to_Exclusion_and_Cultural_Restraints

- Kote, K. (2023, November 28). *Expenditure of Albanians' Mobile Communication Hiked by 4.2% in 2022*. Albanian Daily News. <https://albaniandailynews.com/news/expenditure-of-albanians-mobile-communication-hiked-by-4-2-in-2022>
- Latifi, R., Dasho, E., Shatri, Z., Tilley, E., Osmani, K. L., Doarn, C. R., Dogjani, A., Olldashi, F., Koçiraj, A., & Merrell, R. C. (2015). Telemedicine as an Innovative Model for Rebuilding Medical Systems in Developing Countries through Multipartnership Collaboration: The Case of Albania. *Telemedicine and e-Health*, 21(6), 503–509. <https://doi.org/10.1089/tmj.2014.0138>
- Latifi, R., Gunn, J. K. L., Bakiu, E., Boci, A., Dasho, E., Olldashi, F., Pipero, P., Stroster, J. A., Qesteri, O., Kucani, J., Sulo, A., Oshafi, M., Osmani, K. L., Dogjani, A., Doarn, C. R., Shatri, Z., Kociraj, A., & Merrell, R. C. (2016). Access to Specialized Care through Telemedicine in Limited-Resource Countries: Initial 1,065 Teleconsultations in Albania. *Telemedicine and e-Health*, 22(12), 1024–1031. <https://doi.org/10.1089/tmj.2016.0050>
- Lila, A., & Tanushev, C. (2024). Customers' Attitudes and Perceived Constraints to E-Banking Services: A Survey Study in Albania. *Apuntes del Cenes*, 43(78), 91–115. <https://doi.org/10.19053/uptc.01203053.v43.n78.2024.17216>
- Ministry of Economy, Culture, and Innovation. (2024). *National Employment and Skills Strategy (NESS) 2023–2030 Progress Report*. https://meki.gov.al/wp-content/uploads/2024/10/FINAL-Draft_NESS_Annual-Progress-Report_2023_30.10.2024.pdf
- Ministry of Economy, Culture, and Innovation. (2025). *Youth Guarantee Implementation Plan 2023–2024 Albania*. https://meki.gov.al/wp-content/uploads/2025/02/YGIP_Progress-Report-2023_Final.pdf
- Organisation for Economic Co-operation and Development [OECD]. (2025). *Albania – Country Profile – PISA*. OECD Education GPS. <https://gpseducation.oecd.org/CountryProfile?primaryCountry=ALB&treshold=10&topic=PI>
- Open Government Partnership. (2023). *Albania Action Plan 2023–2025*. <https://www.opengovpartnership.org/documents/albania-action-plan-review-2023-2025/>
- Osmani, S., & Tartari, D. (2024). The Impact of Digital Technology on Learning and Teaching: A Case Study of Schools in Durrës, Albania. *Journal of Educational and Social Research*, 14(6), 193.
- People's Advocate. (2023). *Albania's Digital Transformation Journey*. <https://ennhri.org/wp-content/uploads/2023/12/Albanias-Digital-Transformation-Journey-1-Kejsi-Rizo.pdf>

- Rama, L., & Polo, E. (2023). *Skills Needs Analysis in the ICT Sector in Albania — 2022*. Journal of Statistics and Socio-Economic Analysis, 6, 39–51.
- Science and Innovation for Development Centre [SCiDEV]. (2023). *Mapping of Youth Participation in Digital Democracy – Albania*. Tirana: SCiDEV. https://scidevcenter.org/wp-content/uploads/2024/10/EYDR-Mapping-of-Youth-Participation-in-Digital-Democracy-ALBANIA_organized.pdf
- Smart Balkans. (2023). *ICT Accessibility for Persons with Disabilities in the Western Balkans: Albania Country Report*. https://smartbalkansproject.org/wp-content/uploads/2024/09/Raport-ANALYSIS_COMPATIBILITY_LEGAL_FRAMEWORK_CRPD.pdf
- Smart Balkans. (2024). *Digital Inclusiveness for CSO and Citizen Engagement in Regional Cooperation (DIGI-CORE)*. <https://smartbalkansproject.org/grants/digital-inclusiveness-for-cso-and-citizen-engagement-in-regional-cooperation-digi-core/>
- Smart Cities World. (2025). *Albania Partners for Nationwide AI-powered Smart City Project*. <https://www.smartcities-world.net/news/albania-partners-for-nationwide-ai-powered-smart-city-project-11225>
- Tomorri, I., & Keco, R. (2023). E-public Services Evaluation, based on Citizens' Perception (The Albanian Case). *WSEAS Transactions on Computer Research*, 11, 158-165.
- U.S. Department of State. (2024). *2023 Country Reports on Human Rights Practices: Albania*. <https://www.state.gov/reports/2023-country-reports-on-human-rights-practices/albania>
- U2SID. (2024). *Enhancing Digital Skills and Competencies – Workshop Summary*. <https://u2sid.al>
- UN Women. (2023). *Western Balkans and Türkiye Discuss Women's Empowerment and Digital Innovation Ahead of Global Intergovernmental Meeting*. <https://albania.unwomen.org/en/stories/press-release/2023/02/western-balkans-and-turkiye-discuss-womens-empowerment-and-digital-innovation-ahead-of-global-intergovernmental-meeting-0>
- UNESCO. (2017). *Albania: Education Policy Review – Issues and Recommendations*. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000259245>
- United Nations Development Programme. (2024). *Assessing Municipal and Public e-Readiness in Albania*. https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/2024-09/dra_national_report_final_eng.pdf

- Vision Consulting Albania. (2020). *Electronic Reform in Albania*. <https://visionconsultingalbania.com/wp-content/uploads/2020/02/Electronic-reform-in-Albania-1.pdf>
- World Bank. (2021). *Women in Albania to Gain Greater Access to Global Digital Jobs Market with World Bank Support*. <https://www.worldbank.org/sq/news/press-release/2021/09/14/women-in-albania-to-gain-greater-access-to-global-digital-jobs-market-with-world-bank-support>
- World Bank. (2023). *Albania – Improving Public Service Delivery (P176013) Project Information Document*. <https://projects.worldbank.org/en/projects-operations/project-detail/P176013>
- World Bank. (2023). *Albania Inclusive Services Project Brief*. <https://thedocs.worldbank.org/en/doc/1234567890abcdef1234567890abcdef-03102023/inclusive-services-project-brief-albania>
- World Vision International. (2023). *Platforma PAK: Platforma për Personat me Aftësi të Kufizuara në Shqipëri*. <https://worldvision.al/njoftim-shtyp-here-te-pare-ne-shqiperi-lanohet-platforma-e-vetme-online-informimin/>
- Xhomara, N. (2024). Overview of Digital Inclusion Initiatives and Perspectives in Albania. In Ł. Tomczyk, F. D. Guillén-Gámez, J. Ruiz-Palmero, & A. Habibi (Eds.), *From Digital Divide to Digital Inclusion. Lecture Notes in Educational Technology* (pp. 9–38). Springer. https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-981-99-7645-4_2
- YMCA Europe. (2024). *2024 Overview of the YMCA's Digital Community Hubs in Albania*. <https://www.ymcaeurope.com/2024-overview-of-the-ymcas-digital-community-hubs-in-albania/>

SHTOJCA C: TË DHËNAT E GRUMBULLUARA

Fokus grupe dhe intervista

Fokus grupe

Tre fokus grupe u zhvilluan më 7 dhe 8 maj 2025, për të eksploruar përvojat e grupeve të ndryshme në lidhje me përfshirjen dixhitale. Fokus grupi i parë u mbajt më 7 maj në Qendrën Multifunktionale në Rrashbull, ku morën pjesë tetë banorë nga Rrashbulli dhe Xhafzotaj. Grupi përbëhej nga tre burra dhe pesë gra, me një moshë mesatare rreth 50 vjeç, dhe u fokusua në përdorimin e platformës *e-Albania*. Fokus grupi i dytë u zhvillua më 8 maj në Qendrën për Zhvillimin e Shoqërisë Civile në Durrës, dhe përfshiu tetë mësues të përfshirë në arsimin fillor, të mesëm të ulët, dhe të mesëm të lartë (katër gra dhe katër burra), me një moshë mesatare prej 45 vjeç (duke variuar nga 30 deri në 62 vjeç). Po atë ditë, u realizua fokus grupi i tretë, i cili përfshiu gjashtë pjesëmarrës (pesë gra dhe një burrë): një farmacistë, një mjek, një mësuese dhe tre studentë. Ky grup kishte një moshë mesatare prej 37 vjeç (duke variuar nga 22 deri në 59 vjeç) dhe mbledhi profesionistë të kujdesit shëndetësor dhe përdorues të shërbimeve

për të diskutuar mbi aksesin dixhital dhe teknologjitë në shëndetësi.

Intervista

Gjatë muajit maj, 2025 u zhvillua një sërë intervistash me përfaqësues të institucioneve kyçe të angazhuara në përfshirjen dixhitale. Më 13 maj u realizua një intervistë virtuale me dy përfaqësuese nga Qendra për Shkencë dhe Inovacion për Zhvillim (SCiDEV). Kjo u pasua nga një intervistë me shkrim më 16 maj me një përfaqësuese të Agjencisë Kombëtare të Shoqërisë së Informacionit. Më 21 maj u zhvillua një intervistë me shkrim me një përfaqësues të Institutit të Nxënësve që Nuk Shikojnë. Më tej, më 29 maj u realizua një intervistë virtuale me përfaqësuesin e organizatës “Vish Këpucët e Mia”, e cila fokusohet në arsimin e komunitetit rom. Së fundi, më 30 maj, një përfaqësuese e Organizatës së Ushqimit dhe Bujqësisë (FAO) iu përgjigj intervistës me shkrim. Të intervistuarit mbanin pozicionet e mëposhtme: Eksperte e Politikave për Dixhitalizimin dhe Inovacionin (SCiDEV); Koordinatore Projekti (SCiDEV); Drejtore e Monitorimit dhe Reagimit ndaj Incidenteve (Autoriteti Kombëtar i Sigurisë Kibernetike); Drejtor Ekzekutiv (Institutit i Nxënësve që Nuk Shikojnë, Vish Këpucët e Mia); dhe Koordinatore Kombëtare Programi (Organizata e Ushqimit dhe Bujqësisë).

SHTOJCA D: INFORMACION SHITESË MBI FINANCIMIN DHE REZULTATET E STUDIMEVE

Tabela D1
Hartëzimi i burimeve të financimit

Burimi i financimit	Përfituesit	Përshkrimi i objektivave	Përfshirja dixhitale	Buxheti total (EUR)	Buxheti i dedikuar për përfshirjen dixhitale (EUR)
Buxheti i shtetit (Strategjia Ndërsektoriale për Axhendën Dixhitale 2022–2026, Aksesueshmëria Dixhitale për Personat me Aftësi të Kufizuara)	Personat me aftësi të kufizuara	Të sigurohet aksesueshmëri dixhitale përmes përshtatjes së portaleve dhe faqeve qeveritare për personat me aftësi të kufizuara	Përmirësimi i aksesueshmërisë së shërbimeve <i>e-government</i>	E paqartë	1,700,000 EUR (187,500,000 ALL)
Buxheti i shtetit, Partneritetet Publiko-Private (Strategjia Ndërsektoriale për Axhendën Dixhitale 2022–2026, Aftësitë Dixhitale në Shkollë)	Nxënësit dhe mësuesit	Zbatimi i një strategjie për aftësitë dixhitale për të përmirësuar arsimin në fushën e TIK-ut	Ofrimi i trajnimeve për aftësitë dixhitale dhe pajisja e shkollave me laboratorë <i>smart</i>	E paqartë	23,450,000 EUR (2,500,000,000 ALL)
Fondet e BE-së, Partneritetet Publike dhe Private, buxheti i shtetit Plani Kombëtar për Zhvillimin e Qëndrueshëm të Infrastrukturës Dixhitale (Broadband) 2020–2025, Zgjerimi i <i>Broadband</i> në Zonat Rurale	Komunitetet rurale	Zgjerimi i infrastrukturës së internetit me shpejtësi të lartë në zonat rurale	Reduktimi i hendekut dixhital midis zonave urbane dhe rurale	E paqartë	E paqartë
Bashkimi Europian⁹ (BE për Barazinë Gjinore në Shqipëri, EU4GE)	Gratë dhe vajzat	Promovimi i barazisë gjinore dhe fuqizimi i grave në sektorin dixhital	Adresimi i pabarazive gjinore në aksesin dhe aftësitë dixhitale	E paqartë	E paqartë

⁹ https://albania.unwomen.org/sites/default/files/2023-10/digjitalizimi_dhe_tik_web_08102023.pdf

Burimi i financimit	Përfituesit	Përshkrimi i objektivave	Përfshirja dixhitale	Buxheti total (EUR)	Buxheti i dedikuar për përfshirjen dixhitale (EUR)
Komisioni Europian, Erasmus+ për Ndërtimin e Kapaciteteve në Fushën e Rinisë ¹⁰ (Pjesëmarrja e të Rinjve në Demokracinë Dixhitale: Nga Aftësitë Dixhitale te të Drejtat Dixhitale (SCiDEV))	Të rinjtë nga Shqipëria, Mali i Zi, Serbia, dhe Spanja	Pajisja e të rinjve me aftësi dixhitale për të ndikuar në vendimmarrjen dixhitale dhe për të forcuar demokracinë	Rritja e pjesëmarrjes së të rinjve në hapësirat dixhitale dhe garantimi që zëri i tyre dëgjohej	300.000 EUR	300.000 EUR
Bashkimi Europian, Qeveritë e Suedisë dhe Zvicrës, UNDP, Qeveria e Shqipërisë (Projekti STAR3: Vlerësimi i Gatishmërisë Dixhitale të Bashkive)	Bashkitë, publiku i gjerë	Vlerësimi dhe përmirësimi i gatishmërisë dixhitale të bashkive dhe publikut	Përmirësimi i aksesit në shërbimet publike dixhitale dhe forcimi i kapaciteteve dixhitale në nivel vendor	3,608,500 EUR	E paqartë
Banka Botërore (Banka Ndërkombëtare për Rindërtim dhe Zhvillim) ¹¹	Popullsia në përgjithësi, të varfrit, të moshuarit, gratë me arsim formal të kufizuar, dhe personat me aftësi të kufizuara	Mbështetja e reformave në sektorin publik, inovacioneve, ofrimit të shërbimeve publike, zhvillimit të kapitalit njerëzor dhe promovimit të rritjes së qëndrueshme dhe gjithëpërfshirëse	Përmirësimi i aksesit në shërbimet dixhitale për popullsinë në përgjithësi, të varfrit, të moshuarit, gratë me arsim formal të kufizuar, dhe personat me aftësi të kufizuara	135,400,000 EUR (145.00.000 US\$)	E paqartë
Fondacioni Shqiptaro-Amerikan për Zhvillim ¹²	Nxënësit	Integrimi i kurrikulës së TIK-ut në arsimin fillor në Shqipëri për të ngushtuar hendekun dixhital në vend	Ngushtimi i hendekut dixhital në vend	3,000,000 EUR (3.300.000 US\$)	E paqartë

10 <https://rinia.gov.al/en/fillon-projekti-pjesemarrja-e-te-rinjte-ne-demokracine-digjitale-nga-aftesite-digjitale-te-te-drejtat/>

11 <https://projects.worldbank.org/en/projects-operations/project-detail/P177845>

12 <https://www.aadf.org/project/elementit/>

Burimi i financimit	Përfituesit	Përshkrimi i objektivave	Përfshirja dixhitale	Buxheti total (EUR)	Buxheti i dedikuar për përfshirjen dixhitale (EUR)
<p>Organizata e Kombeve të Bashkuara¹³</p> <p>Thirrja e Transformimit Dixhital e Fondit të Përbashkët për Objektivat e Zhvillimit të Qëndrueshëm (SDG Fund) (Bujqësia Dixhitale dhe Transformimi Rural)</p> <p>(Organizata e Ushqimit dhe Bujqësisë e Kombeve të Bashkuara (FAO), Organizata Ndërkombëtare e Punës (ILO), Unioni Ndërkombëtar i Telekomunikacionit (ITU), Ministria e Bujqësisë dhe Zhvillimit Rural, Ministria e Financave dhe Ekonomisë)</p>	<p>Fermerët, studentët, shkollat dhe qendrat e arsimit dhe formimit profesional, si dhe punonjësit e sektorit publik</p>	<p>Përmirësimi i ofritit të shërbimeve publike dixhitale përmes Portalit të Fermerit, zhvillimi i kapaciteteve dixhitale tek fermerët e vegjël, studentët, shkollat dhe qendrat e arsimit dhe formimit profesional teknik, si dhe tek punonjësit e sektorit publik</p>	<p>7,500 gra do të përfitojnë nga shërbimet dixhitale dhe 290 të tjera do të zhvillojnë aftësi dixhitale</p> <p>Trajnimi do t'u ofrohet mbi 180 studentëve dhe 120 fermerëve të rinj</p>	<p>3.000.000 EUR</p>	<p>E paqartë</p>

13 <https://albania.un.org/en/283080-united-nations-launches-ambitious-programme-sustainable-digital-transformation-albania%E2%80%99s>

Tabela D2
Përmbledhje e rezultateve të studimeve

		Kjo gjetje nuk përputhet aspak me gjetjet e kërkimit në vendin tim	Kjo gjetje përputhet pjesërisht me gjetjet e kërkimit në vendin tim	Kjo gjetje përputhet shumë me gjetjet e kërkimit në vendin tim	Kjo gjetje përputhet plotësisht me gjetjet e kërkimit në vendin tim	Vlerësimi nuk mund të bëhet për shkak të mungesës së kërkimeve ose arsyeve të tjera
BARAZIA NË AKSESIN NË INTERNET DHE TEKNOLOGJITË DIXHITALE	Studimet tregojnë një diferencë domethënëse në aksesin në internet dhe teknologjitë dixhitale ndërmjet zonave urbane dhe rurale. Banorët e zonave rurale shpesh kanë akses të kufizuar në internet dhe teknologji.	1	2	3	4	5
<p><i>Jepni një shpjegim të shkurtër të përgjigjes suaj. Kur ta shpjegoni përgjigjen tuaj, plotësojeni atë me tregues numerikë dhe/ose gjetje të tjera kërkimore në kontekstin kombëtar sa herë që është e mundur.</i></p>		<p>Plani Kombëtar për Zhvillimin e Qëndrueshëm të Infrastrukturës Dixhitale (Broadband) 2020–2025 thekson se “hendeku i konsiderueshëm dixhital midis zonave rurale dhe urbane vazhdon të jetë i pranishëm, kryesisht për shkak të mungesës së infrastrukturës së përshtatshme për të siguruar lidhje domethënëse” (fq. 6). Ndërsa infrastruktura e TIK-ut është zhvilluar relativisht mirë në qendrat urbane, hendeku është i dukshëm në zonat rurale: megjithëse këto zona përfaqësojnë 39.7% të popullsisë, vetëm 3.4% e banorëve ruralë janë të lidhur me internetin, me një depërtim të internetit fiks prej vetëm 2%, krahasuar me 12% në zonat urbane (fq. 15–16). Ky hendek theksohet edhe në punimin e Ramës dhe Polos (2023), i cili e identifikon lidhjen rurale si një sfidë të rëndësishme infrastrukturore dhe një pengesë për zhvillim.</p>				
BARAZIA NË AKSESIN NË INTERNET DHE TEKNOLOGJITË DIXHITALE	Studimet tregojnë një pabarazi domethënëse në aksesin në internet dhe teknologjitë dixhitale ndërmjet grupeve të ndryshme socio-ekonomike. Të moshuarit, personat me aftësi të kufizuara, individët me nivele më të ulëta arsimimi, etj., kanë akses të kufizuar në internet dhe teknologji.	1	2	3	4	5
<p><i>Jepni një shpjegim të shkurtër të përgjigjes suaj. Kur ta shpjegoni përgjigjen tuaj, mbështeteni atë me tregues numerikë dhe/ose gjetje të tjera kërkimore në kontekstin kombëtar sa herë që është e mundur.</i></p>		<p>Studimet tregojnë pabarazi të konsiderueshme në aksesin në internet dhe në përdorimin e teknologjive dixhitale midis grupeve të ndryshme socio-ekonomike. Raporti i UNDP-së i vitit 2024, Vlerësimi i Gatishmërisë Dixhitale të Bashkive dhe Publikut në Shqipëri, konstaton se të moshuarit shfaqin një prirje të theksuar për shërbimet me praninë fizike, ku 76% zgjedhin ndërveprimet ballë për ballë, çka pasqyron nivele të ulëta të përfshirjes dixhitale. Raporti nënvizon gjithashtu se personat me aftësi të kufizuara dhe ata me arsim të ulët përballen me pengesa shtesë për shkak të aftësive të kufizuara dixhitale dhe mungesës së infrastrukturës së aksesueshme (UNDP, 2024).</p>				

		Kjo gjetje nuk përputhet aspak me gjetjet e kërkimit në vendin tim	Kjo gjetje përputhet pjesërisht me gjetjet e kërkimit në vendin tim	Kjo gjetje përputhet shumë me gjetjet e kërkimit në vendin tim	Kjo gjetje përputhet plotësisht me gjetjet e kërkimit në vendin tim	Vlerësimi nuk mund të bëhet për shkak të mungesës së kërkimeve ose arsyeve të tjera
AFTËSITË DIXHITALE	Shumë studime tregojnë se një pjesë e madhe e popullsisë (veçanërisht të moshuarit dhe personat me nivele të ulëta arsimimi) nuk zotëron aftësi bazë dixhitale, çka pengon ndjeshëm përdorimin e mjeteve dixhitale dhe aksesin në informacion të rëndësishëm.	1	2	3	4	5
<i>Jepni një shpjegim të shkurtër të përgjigjes suaj. Kur ta shpjegoni përgjigjen, mbështeteni atë me tregues numerikë dhe/ose gjetje të tjera kërkimore në kontekstin kombëtar, sa herë që është e mundur.</i>		Sipas Ramës dhe Polos (2023), individët me nivele më të ulëta arsimimi shpesh u mungojnë kompetencat themelore të TIK-ut të nevojshme për të marrë pjesë në ekonominë dixhitale. Po ashtu, raporti i UNDP-së (2024) mbi gatishmërinë dixhitale të bashkive në Shqipëri konstaton se 76% e personave mbi moshën 50 vjeç preferojnë shërbimet me praninë fizike, çka pasqyron një mungesë rehatie me platformat dixhitale. Raporti thekson gjithashtu hendekun e vazhdueshëm në aftësitë dixhitale tek personat me aftësi të kufizuara.				
NDIKIMI I PANDEMISË COVID-19	Pandemia përshpejtoi kalimin drejt shërbimeve dixhitale në arsim, punë dhe jetën e përditshme. Kërkimi tregon se gjatë kësaj periudhe shumë njerëz janë bërë më të vetëdijshëm për rëndësinë e aftësive dhe mjeteve dixhitale, por ende ekzistojnë dallime të mëdha në aftësinë për t'u përshtatur.	1	2	3	4	5
<i>Jepni një shpjegim të shkurtër të përgjigjes suaj. Kur ta shpjegoni përgjigjen, mbështeteni atë me tregues numerikë dhe/ose gjetje të tjera kërkimore në kontekstin kombëtar, sa herë që është e mundur.</i>		Pandemia e COVID-19 përshpejtoi tranzicionin e Shqipërisë drejt shërbimeve dixhitale në arsim, punë dhe jetën e përditshme, duke rritur ndërgjegjësimin publik mbi rëndësinë e aftësive dixhitale. Gugu dhe Kristo (2023) konstatuan se shumë pedagogë dhe studentë u përballën me vështirësi për shkak të kalimit të menjëhershëm në të nxënit online, për shkak të përvojës së kufizuar dixhitale paraprake dhe mungesës së trajnimit. Po ashtu, Çaro et al. (2024) raportuan se, ndonëse studentët e vlerësuan rëndësinë e arsimit dixhital, shumë prej tyre u përballën me pengesa psikologjike dhe infrastrukturore.				
BESIMI TEK TEKNOLOGJIA	Studimet tregojnë se shqetësimet e qytetarëve mbi privatësinë dhe sigurinë e të dhënave gjatë përdorimit të shërbimeve dixhitale mund të reduktojnë më tej gatishmërinë e tyre për t'u përfshirë në botën dixhitale.	1	2	3	4	5

		Kjo gjetje nuk përputhet aspak me gjetjet e kërkimit në vendin tim	Kjo gjetje përputhet pjesërisht me gjetjet e kërkimit në vendin tim	Kjo gjetje përputhet shumë me gjetjet e kërkimit në vendin tim	Kjo gjetje përputhet plotësisht me gjetjet e kërkimit në vendin tim	Vlerësimi nuk mund të bëhet për shkak të mungesës së kërkimeve ose arsyeve të tjera
	Jepni një shpjegim të shkurtër të përgjigjes suaj. Kur ta shpjegoni përgjigjen, mbështeteni atë me tregues numerikë dhe/ose gjetje të tjera kërkimore në kontekstin kombëtar, sa herë që është e mundur.	Kërkimet tregojnë se shqetësimet mbi privatësinë dhe sigurinë e të dhënave kufizojnë ndjeshëm angazhimin e qytetarëve shqiptarë me shërbimet dixhitale. Raporti Besimi në Qeverisje 2023 i Institutit për Demokraci dhe Ndërmjetësim (IDM) thekson se mungesa e besimit tek institucionet dhe frika nga keqpërdorimi i të dhënave personale dekurajojnë shumë qytetarë nga përdorimi i platformave si e-Albania (IDM, 2023). Po ashtu, një studim i vitit 2023 nga SCiDEV gjeti se 27.6% e të rinjve e reduktuan pjesëmarrjen e tyre online për shkak të shqetësimeve mbi privatësinë dhe sigurinë (SCiDEV, 2023)				
NISMA PËR TRAJNIME	Ka një numër gjithnjë në rritje programesh dhe nismash që synojnë përmirësimin e njohurive dixhitale, veçanërisht në mesin e grupeve vulnerabël si të moshuarit, gratë dhe personat me aftësi të kufizuara. Studimet shpesh nënvizojnë domosdoshmërinë e arsimimit dhe trajnimit të vazhdueshëm në këtë fushë, si dhe nevojën për pasurimin e ofertës.	1	2	3	4	5
	Jepni një shpjegim të shkurtër të përgjigjes suaj. Kur ta shpjegoni përgjigjen, mbështeteni atë me tregues numerikë dhe/ose gjetje të tjera kërkimore në kontekstin kombëtar, sa herë që është e mundur.	Kërkimet nënvizojnë nevojën për trajnime të vazhdueshme në alfabetizimin dixhital, veçanërisht për grupet vulnerabël, si të moshuarit, gratë dhe personat me aftësi të kufizuara. Një studim i vitit 2025 zbuloi se këto grupe shpesh mbështeten te familja ose te shoqëria civile për të pasur akses në shërbimet dixhitale (Instituti Edutask, 2025). Po ashtu, raporti i UNDP-së (2024) mbi gatishmërinë dixhitale thekson mangësitë në kompetencat dixhitale si të punonjësve bashkiakë, ashtu edhe të qytetarëve, veçanërisht në bashkitë më të vogla, dhe thekson domosdoshmërinë e strategjive afatgjata për përmirësimin e alfabetizimit dixhital (UNDP, 2024)				
SFIDAT NË ARSIM	Studimet tregojnë se sistemi arsimor në vendin tonë nuk është ende tërësisht i përshtatur me të nxënit dixhital. Kërkohen investime shtesë në infrastrukturë dhe në trajnimin e mësuesve për të mundësuar integrimin efektiv të mjeteve dixhitale në procesin mësimor.	1	2	3	4	5

		Kjo gjetje nuk përputhet aspak me gjetjet e kërkimit në vendin tim	Kjo gjetje përputhet pjesërisht me gjetjet e kërkimit në vendin tim	Kjo gjetje përputhet shumë me gjetjet e kërkimit në vendin tim	Kjo gjetje përputhet plotësisht me gjetjet e kërkimit në vendin tim	Vlerësimi nuk mund të bëhet për shkak të mungesës së kërkimeve ose arsyeve të tjera
		<p>Një raport i vitit 2022 nga Fondacioni European i Trajnimit thekson se shumë institucioneve të arsimit dhe formimit profesional (VET) u mungojnë pajisje të përditësuara dhe staf i dedikuar për TIK, gjë që pengon zhvillimin e kompetencave dixhitale të nxënësve. Për më tepër, një rishikim i politikave arsimore nga UNESCO (2017) tregon se programet e përgatitjes së mësuesve shpesh nuk përputhen me nevojat e sistemit arsimor në tërësi, veçanërisht në pajisjen e mësuesve me aftësitë e nevojshme për mësimdhënie efektive dixhitale.</p>				
MBËSHTETJE POLITIKE DHE INSTITUCIONALE	<p>Studimet theksojnë rëndësinë e zhvillimit të politikave dhe strategjive të mëtejshme në nivel kombëtar për përmirësimin e përfshirjes dixhitale. Edhe pse ka nisma qeveritare, nevojitet koordinim më i madh dhe më shumë burime.</p>	1	2	3	4	5
		<p>Raporti i vitit 2025 Eksplorimi i Hendekut Dixhital ndërmjet Grupeve të Margjinalizuara në Shqipëri, Kosovë, dhe Maqedoninë e Veriut thekson se përpjekjet për përfshirje dixhitale shpesh janë të fragmentuara, me koordinim të kufizuar midis agjencive qeveritare, gjë që çon në akses të dobët dhe të paqëndrueshëm në shërbimet dixhitale për popullatat vulnerabël (Instituti Edutask, 2025). Po ashtu, raporti Vlerësimi i Gatishmërisë Dixhitale të Bashkive dhe Publikut në Shqipëri i UNDP-së (2024) nënvizon mungesën e strategjive gjithëpërfshirëse në nivel bashkiak, duke vënë në dukje se shumë qeveri vendore nuk disponojnë infrastrukturën dhe personelin e trajnuar të nevojshëm për të zbatuar në mënyrë efektive shërbimet dixhitale.</p>				



<https://www.facebook.com/DigitalInclusionInitiative>



diiproject.net