

## საზოგადოებრივი სერვისების ციფრულიზაცია

ალუდა სილაგამე<sup>1</sup>

DOI: <https://doi.org/10.61446/pa.2.2024.8429>

### აბსტრაქტი

ციფრული სერვისების განვითარება თანამედროვე სახელმწიფო მმართველობის ერთ-ერთი უმნიშვნელოვანესი მიმართულებაა, რომელიც მიზნად ისახავს მოქალაქეებისთვის უფრო სწრაფი, გამჭვირვალე და ეფექტიანი მომსახურების გაწევას. აღნიშნული კვლევის მიზანია ციფრული სერვისების დანერგვის მნიშვნელობის, არსებული გამოწვევებისა და მათი გადაჭრის გზების შეფასება, ასევე წარმატებული ქვეყნების გამოცდილების მიმოხილვა. კვლევა აერთიანებს თეორიულ ანალიზსა და პრაქტიკულ მაგალითებს, რაც ციფრული ტრანსფორმაციის პოტენციალის სრულ სურათს გვაჩვენებს.

ციფრული სერვისების წარმატებულად დანერგვა დამოკიდებულია რამდენიმე კრიტიკულ ფაქტორზე, რომელთა შორისაა ტექნოლოგიური ინფრასტრუქტურის განვითარება, კიბერუსაფრთხოების მექანიზმების გაძლიერება, ციფრული განათლების ხელშეწყობა და მოქალაქეებზე ორიენტირებული სერვისების დიზაინი. კვლევაში განხილულია ესტონეთის, სინგაპურისა და სკანდინავიური ქვეყნების წარმატებული მაგალითები, რომლებიც ციფრული მმართველობის გლობალურ ლიდერებად ითვლებიან. ამ ქვეყნების გამოცდილება აჩვენებს, რომ ციფრული სერვისების ინტეგრირება არა მხოლოდ ამართლებს ადმინისტრაციულ პროცესებს, არამედ ზრდის მოქალაქეთა ჩართულობას და ნდობას სახელმწიფოს მიმართ.

მიუხედავად ამ წარმატებებისა, ციფრული სერვისების დანერგვას თან ახლავს მნიშვნელოვანი გამოწვევები. ერთ-ერთი მთავარი პრობლემაა ტექნოლოგიური ინფრასტრუქტურის ნაკლებობა, რაც განსაკუთრებით მწვავედ იგრძნობა რეგიონებში. გარდა ამისა, ციფრული უნარ-ჩვევების დეფიციტი ართულებს მოქალაქეებისა და საჯარო სექტორის თანამშრომლების მიერ ციფრული სერვისების გამოყენებას. ასევე კრიტიკული მნიშვნელობის გამოწვევაა კიბერუსაფრთხოება, ვინაიდან პერსონალური მონაცემების დაცვის საკითხი ციფრული ტრანსფორმაციის ერთ-ერთ მთავარ სუსტ წერტილად რჩება.

პრობლემების დასაძლევად საჭიროა ინფრასტრუქტურული ინვესტიციების გაზრდა, ინტერნეტიზაციის პროცესის დაჩქარება და ინოვაციური ტექნოლოგიების დანერგვა. ციფრული განათლების პროგრამები უნდა განხორციელდეს ყველა დონეზე სკოლებიდან დაწყებული დასრულებული საჯარო მოხელეების ტრენინგებამდე, რაც უზრუნველყოფს მოსახლეობის ციფრული უნარების გაუმჯობესებას. ასევე მნიშვნელოვანია კიბერუსაფრთხოების მექანიზმების გაძლიერება და მონაცემთა დაცვის თანამედროვე სტანდარტების დანერგვა.

რეკომენდაციები მოიცავს:

ტექნოლოგიური ინფრასტრუქტურის გაძლიერებას – მაღალსიჩქარიანი ინტერნეტის უზრუნველყოფა ყველა რეგიონში.

ციფრული ლიტერატურის ამაღლებას – საგანმანათლებლო კამპანიებისა და ტრენინგების საშუალებით.

საჯარო-კერძო პარტნიორობის ხელშეწყობას – ინოვაციური ტექნოლოგიების განვითარების დაჩქარებისთვის.

მოქალაქეებზე ორიენტირებული სერვისების შექმნას – მარტივი და ინტუიციური პლატფორმების საშუალებით.

<sup>1</sup>სსიპ-დავით აღმაშენებლის სახელობის საქართველოს, ეროვნული თავდაცვის აკადემიის მაგისტრატურის საგანმანათლებლო პროგრამის, სახელმწიფო რესურსების მართვის მსმენელი

კიბერუსაფრთხოების სტანდარტების გაძლიერებას – ინფორმაციული უსაფრთხოების მაღალი დონის უზრუნველსაყოფად.

ციფრული სერვისების განვითარება არამხოლოდ ტექნოლოგიური ინოვაციაა, არამედ მნიშვნელოვანი ინსტრუმენტი, რომელიც აძლიერებს სახელმწიფოსა და საზოგადოების ურთიერთობას. მის წარმატებას განსაზღვრავს ინკლუზიური მიდგომა, სისტემური ინვესტიციები და მოქალაქეების საჭიროებებზე ორიენტირებული სერვისების განვითარება. კვლევის შედეგები ცხადყოფს, რომ ციფრული ტრანსფორმაცია მნიშვნელოვან როლს შეასრულებს მმართველობის ეფექტიანობის, გამჭვირვალობისა და მოქალაქეთა ჩართულობის გაძლიერებაში.

**საკვანძო სიტყვები** - ციფრულიზაცია, ელექტრონული მმართველობა, კიბერუსაფრთხოება, ციფრული ტრანსფორმაცია.

## Digitalization of public services

Aluda Silagadze<sup>2</sup>

DOI: <https://doi.org/10.61446/pa.2.2024.8429>

### Abstract

The development of digital services is one of the most critical aspects of modern public administration, aiming to provide citizens with faster, more transparent, and efficient services. This study evaluates the importance of implementing digital services, identifies existing challenges, and proposes effective solutions, while also analyzing successful international case studies. By combining theoretical analysis and practical examples, the research offers a comprehensive perspective on the potential of digital transformation.

The successful implementation of digital services depends on several critical factors, including developing technological infrastructure, enhancing cybersecurity mechanisms, promoting digital literacy, and designing citizen-centric services. The study examines successful cases from Estonia, Singapore, and Scandinavian countries, which are widely recognized as global leaders in digital governance. These countries demonstrate that the integration of digital services not only simplifies administrative processes but also increases citizen engagement and trust in government institutions.

However, significant challenges accompany the implementation of digital services. A primary issue is the lack of technological infrastructure, particularly in rural areas, where internet access remains limited. Additionally, insufficient digital skills hinder citizens and public sector employees from effectively utilizing digital platforms. Cybersecurity also remains a critical challenge, as the protection of personal data continues to be one of the major vulnerabilities of digital transformation.

To overcome these challenges, increased investment in infrastructure is necessary, including the acceleration of nationwide internet coverage and the integration of innovative technologies. Furthermore, digital literacy programs should be introduced at all levels, from schools to public sector training, ensuring improved digital skills among the population. Strengthening cybersecurity mechanisms and adopting modern data protection standards are equally vital for the successful implementation of digital services.

The recommendations proposed in this research include:

Enhancing technological infrastructure – ensuring high-speed internet access in all regions.

Promoting digital literacy – through educational campaigns and training programs.

Encouraging public-private partnerships – to accelerate technological innovation.

Developing citizen-centric services – by creating simple, user-friendly platforms.

Strengthen cybersecurity standards to ensure high levels of information security.

The development of digital services is not merely a technological innovation but a critical tool for strengthening the relationship between the state and society. Its success relies on inclusive approaches, systematic investments, and the creation of services tailored to citizens' needs. This study's findings highlight that digital transformation will play a pivotal role in improving governance efficiency, transparency, and citizen engagement in the modern era.

**Keywords** – Digitization, E-Government, Cybersecurity, Digital Transformation.

---

<sup>2</sup> Student of Master's Program in State Recourse Management of, LEPL-David Aghmashenebeli National Defence Academy of Georgia

## შესავალი

21-ე საუკუნეში ციფრული ტექნოლოგიები სახელმწიფოს მართვისა და მოქალაქეთა ცხოვრების თითქმის ყველა ასპექტში მნიშვნელოვან როლს ასრულებს. ტექნოლოგიური პროგრესი და ინტერნეტის ფართოდ გავრცელება საშუალებას იძლევა, სახელმწიფო სერვისები გაცილებით ეფექტიანად და მოქნილად ვისარგებლოთ. ციფრული სერვისების დანერგვა არა მხოლოდ ამარტივებს მოქალაქეთა და ბიზნესის ურთიერთობას სახელმწიფოსთან, არამედ ხელს უწყობს ადმინისტრაციული პროცესების გამჭვირვალობას, ბიუროკრატის შემცირებას და სახელმწიფო რესურსების ოპტიმიზაციას.

ციფრულიზაციის პროცესმა განსაკუთრებული აქტუალობა შეიძინა კოვიდ-19-ის პანდემიის ფონზე, როდესაც ფიზიკური შეზღუდვების გამო, მსოფლიოს მრავალ ქვეყანაში ელექტრონული სერვისები გახდა ერთ-ერთი მთავარი გამოსავალი სახელმწიფო სერვისების მიწოდებისთვის. ამ ფონზე, ისეთმა ქვეყნებმა, როგორცაა ესტონეთი, სინგაპური და სამხრეთ კორეა, შეძლეს ციფრული მმართველობის მოდელების წარმატებით დანერგვა და საერთაშორისო დონეზე „e-Governance“-ის ლიდერებად ჩამოყალიბება.<sup>3</sup> მათი გამოცდილება აჩვენებს, რომ ციფრული სერვისები არა მხოლოდ გამარტივებს პროცესებს, არამედ უზრუნველყოფს მოქალაქეთა ჩართულობას გადაწყვეტილებების მიღებაში და ქმნის უფრო პასუხისმგებლიან და სამართლიან სახელმწიფოს.

**კვლევის მიზანი და მნიშვნელობა** - ციფრული სერვისების დანერგვა უმნიშვნელოვანესი ნაბიჯია სახელმწიფოს ეფექტიანობის, მოქნილობისა და მოქალაქეებზე ორიენტირებულობისკენ. ამ კვლევის მთავარი მიზანია გაანალიზოს საზოგადოებრივი სერვისების ციფრულიზაციის მნიშვნელობა, მისი სარგებელი და ის ძირითადი გამოწვევები, რომლებიც სახელმწიფოებს ამ პროცესში ხვდებათ. გარდა ამისა, სტატია ყურადღებას გაამახვილებს სხვადასხვა ქვეყნის წარმატებულ გამოცდილებებზე და მათი მაგალითების გამოყენების შესაძლებლობებზე საქართველოს კონტექსტში.

## ძირითადი ნაწილი

### 1. თეორიული ჩარჩო და ციფრულიზაციის მნიშვნელობა

#### 1.1 ციფრულიზაციის კონცეფცია და მისი არსი

ციფრულიზაცია არის პროცესების, სერვისებისა და მონაცემების ელექტრონულ სივრცეში გადატანა და მათი ტექნოლოგიური გადაწყვეტილებებით ოპტიმიზაცია. საზოგადოებრივი სერვისების ციფრულიზაციის კონტექსტში ეს გულისხმობს სახელმწიფო სერვისების მიწოდების ტრანსფორმაციას, სადაც ტრადიციული, ქალაქში დაფუძნებული პროცედურები იცვლება თანამედროვე ინფორმაციულ-საკომუნიკაციო

<sup>3</sup> OECD. Digital Government Index 2020: Measuring Governments' Digital Transformation. Paris: OECD Publishing, 2021.

ტექნოლოგიებით (ICT).<sup>4</sup> ციფრულიზაციის მიზანია სახელმწიფო მმართველობის გამარტივება, მოქნილობა და გამჭვირვალობა, რაც ხელს უწყობს ადმინისტრაციული ხარჯების შემცირებას და მოქალაქეებზე ორიენტირებული სერვისების განვითარებას. ევროპული კავშირის ციფრული პოლიტიკის მაგალითზე, ციფრული მმართველობა მოიცავს შემდეგ პრინციპებს:

**სერვისებზე მარტივი წვდომა** – მოქალაქეებს შეუძლიათ სერვისების მიღება დისტანციურად.

**ღია მონაცემები და გამჭვირვალობა** – სახელმწიფო ინფორმაციის საჯაროდ ხელმისაწვდომობა.

**სერვისების ინტეგრაცია** – სხვადასხვა უწყებების ერთიანი პლატფორმების შექმნა.

### 1.2 საზოგადოებრივი სერვისების ციფრულიზაციის სარგებელი

ციფრული სერვისები თანამედროვე სახელმწიფოების განვითარების ერთ-ერთი მთავარი ინსტრუმენტია. მათი დანერგვა იძლევა მრავალმხრივ სარგებელს:

ადმინისტრაციული პროცესების ეფექტიანობა - ციფრულიზაცია ამცირებს ბიუროკრატიულ პროცედურებს და აჩქარებს გადაწყვეტილებების მიღების პროცესს. მაგალითად, მოქალაქეს აღარ სჭირდება ფიზიკურად გამოცხადება სხვადასხვა სახელმწიფო უწყებაში, რადგან ელექტრონული პლატფორმების მეშვეობით სერვისებზე წვდომა შესაძლებელი ხდება ონლაინ რეჟიმში.

გამჭვირვალობა და ანტიკორუფციული მექანიზმები - ელექტრონული სერვისები ამცირებს ადამიანის ჩარევას გადაწყვეტილების მიღებაში, რაც ხელს უწყობს კორუფციის რისკების შემცირებას. მაგალითად, ესტონეთის e-Government მოდელი უზრუნველყოფს ყველა ტრანზაქციის და პროცესის მონიტორინგს.

დროისა და რესურსების დაზოგვა - ციფრული სერვისები მოქალაქეებსა და ბიზნესს საშუალებას აძლევს, საჭირო დოკუმენტაცია და მომსახურება სწრაფად და ეფექტურად მიიღონ სახლიდან გაუსვლელად. ეს განსაკუთრებით მნიშვნელოვანია მცირე და საშუალო ბიზნესისთვის, რომელსაც სჭირდება დროული და მოქნილი სერვისები. მოქალაქეთა ჩართულობის ზრდა - ციფრული ტექნოლოგიები, მაგალითად, e-Participation<sup>5</sup> და e-Voting,<sup>6</sup> ზრდის მოქალაქეთა ჩართულობას მმართველობის პროცესში და ქმნის უფრო ინკლუზიურ საზოგადოებას.

### 1.3 საერთაშორისო გამოცდილება და ტენდენციები

საზოგადოებრივი სერვისების ციფრულიზაცია მსოფლიოს მრავალ ქვეყანაში განსხვავებული სისწრაფით და მასშტაბით მიმდინარეობს. არსებობს რამდენიმე ქვეყანა,

<sup>4</sup> Information and Communication Technology

<sup>5</sup> ელექტრონული მონაწილეობა

<sup>6</sup> ელექტრონული ხმის მიცემა

რომლებიც ამ მიმართულებით ლიდერობენ და მათი გამოცდილება საყურადღებოა: ესტონეთი: ციფრული მმართველობის პიონერი, რომელმაც პირველმა დანერგა e-Governance სისტემები.<sup>7</sup> მისი ელექტრონული ID-ბარათები, e-Residency<sup>8</sup> პროგრამა და ონლაინ სერვისები მსოფლიოსთვის ინოვაციური მაგალითია. მოქალაქეები 99%-ით იღებენ სერვისებს ონლაინ, რაც მინიმუმამდე ამცირებს ბიუროკრატიულ პროცედურებს. სინგაპური: ქვეყნის მთავრობის მიერ განხორციელებული Smart Nation<sup>9</sup> ინიციატივა ქმნის მაღალტექნოლოგიურ საზოგადოებას, სადაც ყველა სახელმწიფო სერვისი ინტეგრირებულია ერთიან ციფრულ სივრცეში. დანია და შვედეთი: სკანდინავიური ქვეყნები გამოირჩევიან ინკლუზიური ციფრული სერვისებით და დიდი ყურადღება ექცევა მონაცემთა დაცვისა და მოქალაქეთა პირადი ინფორმაციის უსაფრთხოებას.

#### 1.4 ციფრულიზაცია და მდგრადი განვითარება

საზოგადოებრივი სერვისების ციფრულიზაცია პირდაპირ კავშირშია მდგრადი განვითარების მიზნებთან (SDG) მაგალითად:<sup>10</sup>

SDG 9 – ინოვაცია და ინფრასტრუქტურის განვითარება, სადაც ციფრული სერვისები ქმნის თანამედროვე სახელმწიფო ინფრასტრუქტურას.

SDG 16 – მშვიდობა, სამართლიანობა და ძლიერი ინსტიტუტები, რომელთა გამჭვირვალობა და ეფექტიანობა იზრდება ციფრული ტექნოლოგიების დახმარებით.<sup>11</sup>

### 2. ციფრულიზაციის მნიშვნელობა საქართველოს კონტექსტში

საქართველოში ციფრული სერვისების დანერგვა ბოლო წლებში აქტიურად მიმდინარეობს. „My.gov.ge“ და სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტოს პლატფორმები მოქალაქეებს სთავაზობენ მრავალფეროვან სერვისებს ონლაინ რეჟიმში. თუმცა, გამოწვევები, როგორცაა ინფრასტრუქტურის ნაკლებობა, რეგიონებში ინტერნეტიზაციის დაბალი დონე და ციფრული უნარების დეფიციტი, კვლავ აქტუალურია.

ციფრული სერვისების სრულყოფილი განვითარება საქართველოში ხელს შეუწყობს: სახელმწიფო სერვისების უფრო ხელმისაწვდომ და მოქნილ მიწოდებას. ადმინისტრაციული პროცესების გამარტივებას, მოქალაქეთა ნდობისა და ჩართულობის ზრდას.

<sup>7</sup> ელექტრონული მთავრობა

<sup>8</sup> ელექტრონული რეზიდენტობა

<sup>9</sup> ჰკვიანი ერი

<sup>10</sup> Sustainable Development Goals

<sup>11</sup> United Nations. E-Government Survey 2022: The Future of Digital Government. New York: United Nations, 2022.

### 3. ციფრული სერვისების წარმატებული მაგალითები

ციფრული სერვისების განვითარება თანამედროვე სახელმწიფოების ერთ-ერთი მნიშვნელოვანი პრიორიტეტია. სხვადასხვა ქვეყნების წარმატებული მაგალითები გვიჩვენებს, რომ ციფრული ტექნოლოგიების ინტეგრირება სახელმწიფო მმართველობასა და საზოგადოებრივ სერვისებში მნიშვნელოვნად აუმჯობესებს პროცესების ეფექტიანობას, გამჭვირვალობას და მოქნილობას. ამ ნაწილში განვიხილავთ რამდენიმე ქვეყნის გამოცდილებას, რომლებიც ციფრული მმართველობის ლიდერებად ითვლებიან.

#### 3.1 ელექტრონული მმართველობა და ციფრული სერვისები – ესტონეთი

ესტონეთი ერთ-ერთი ყველაზე წარმატებული მაგალითია ციფრული მმართველობის მიმართულებით. მცირე ზომის ქვეყანა, რომლის მოსახლეობაც დაახლოებით 1.3 მილიონს შეადგენს, e-Governance-ის მოდელის პიონერია.

e-ID და e-Residency: 2002 წელს დანერგილი ელექტრონული პირადობის მოწმობა (e-ID) ესტონეთის მოქალაქეებს აძლევს შესაძლებლობას, მიიღონ თითქმის ყველა სახელმწიფო სერვისი ონლაინ რეჟიმში. e-ID-ის მეშვეობით მოქალაქეებს შეუძლიათ გადასახადების დეკლარირება, დოკუმენტების ელექტრონული ხელმოწერა, ჯანდაცვის სერვისებზე წვდომა და სხვა მრავალი სერვისის გამოყენება.

e-Residency პროგრამა: ესტონეთმა უცხოელებისთვის შექმნა ინოვაციური პროგრამა, რომელიც მათ საშუალებას აძლევს გახსნან ბიზნესი და ისარგებლონ ციფრული სერვისებით ესტონეთის იურისდიქციაში, მიუხედავად იმისა, ცხოვრობენ თუ არა ქვეყანაში.

სამართლებრივი და გამჭვირვალე სერვისები: ესტონეთში ხმის მიცემაც კი შესაძლებელია ონლაინ რეჟიმში (e-Voting). გარდა ამისა, მოქალაქეებს შეუძლიათ აკონტროლონ, ვინ და როდის ნახა მათი პერსონალური მონაცემები, რაც ზრდის ნდობას სისტემის მიმართ. ესტონეთის ციფრული სერვისები ამცირებს ბიუროკრატიულ პროცესებსა და ხარჯებს. მაგალითად, 99%-ზე მეტი სერვისი ქვეყანაში ხელმისაწვდომია ონლაინ, რაც მოქალაქეებს დროს და რესურსებს უზოგავს.<sup>12</sup>

#### 3.2 სინგაპური – Smart Nation ინიციატივა

სინგაპური მსოფლიოს ერთ-ერთი წამყვანი ქვეყანაა ციფრული ტრანსფორმაციის კუთხით. ქვეყნის მთავრობა „Smart Nation“ ინიციატივის ფარგლებში მიზნად ისახავს ტექნოლოგიური ინფრასტრუქტურის გაძლიერებას და ციფრული სერვისების სრულყოფას.

<sup>12</sup> E-Estonia. “E-Estonia: The Digital Society.” Accessed June 2024. <https://e-estonia.com/>

ინტეგრირებული პლატფორმები: სინგაპურში ყველა სახელმწიფო სერვისი ხელმისაწვდომია ერთიან პლატფორმაზე, რაც მოქალაქეებს საშუალებას აძლევს საჭირო დოკუმენტები და სერვისები მიიღონ მარტივად და სწრაფად.

Smart Health და Smart Transport: ჯანდაცვის სერვისების ციფრულიზაცია უზრუნველყოფს ელექტრონული სამედიცინო ჩანაწერების მართვასა და ტესტირების სწრაფ პროცესს. ტრანსპორტის მართვის სმარტ სისტემები კი ამცირებს საცობებსა და უზრუნველყოფს ეფექტიან ტრანსპორტირების მოდელს.

AI<sup>13</sup> და მონაცემთა ანალიზი: სინგაპური აქტიურად იყენებს ხელოვნურ ინტელექტსა და დიდი მონაცემების ანალიზს გადაწყვეტილებების მისაღებად, რაც ხელს უწყობს მმართველობის უფრო ეფექტიანობას. სინგაპურმა შეძლო მოქნილი და ინკლუზიური ციფრული ეკოსისტემის შექმნა, სადაც სახელმწიფო და მოქალაქეები ერთიან ციფრულ სივრცეში ფუნქციონირებენ.

### 3.3 საქართველო – ციფრული სერვისების განვითარება

საქართველო ბოლო ათწლეულში მნიშვნელოვან პროგრესს მიაღწია ციფრული სერვისების განვითარების მიმართულებით.

My.gov.ge: საქართველოს მთავრობის მიერ შექმნილი „My.gov.ge“ ერთიანი პორტალი მოქალაქეებს საშუალებას აძლევს ონლაინ მიიღონ სხვადასხვა სახელმწიფო სერვისი – მათ შორის საბუთების გაცემა, საჯარო რეესტრის მონაცემებზე წვდომა, ჯანდაცვის სერვისები და სხვა.

მოქალაქეებზე ორიენტირებული მომსახურება: იუსტიციის სახლები და საზოგადოებრივი ცენტრები აერთიანებს სერვისების მიწოდებას ერთ სივრცეში, რაც მოქალაქეებს უმამარტივეს პროცედურებს. ამ სერვისების ნაწილი ციფრულადაც ხელმისაწვდომია.<sup>14</sup>

სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტო: სააგენტო აქტიურად მუშაობს სერვისების დიגיტიზაციაზე და მოქალაქეებისთვის მათი ხელმისაწვდომობის გაუმჯობესებაზე. საქართველოს ციფრული სერვისების განვითარება ზრდის სერვისებზე წვდომას და ამცირებს ბიუროკრატიულ ბარიერებს. თუმცა, მნიშვნელოვანია ინფრასტრუქტურის გაძლიერება და რეგიონებში ინტერნეტიზაციის პრობლემების გადაჭრა.<sup>15</sup>

### 3.4 სკანდინავიური ქვეყნები – დანია და შვედეთი

სკანდინავიის ქვეყნებში ციფრული სერვისები ეფუძნება სამ მთავარ პრინციპს: ინკლუზიურობა, უსაფრთხოება და მოქნილობა.

<sup>13</sup> ხელოვნური ინტელექტი

<sup>14</sup> საქართველოს იუსტიციის სამინისტრო. ელექტრონული მმართველობის სტრატეგია 2020-2025. თბილისი: იუსტიციის სამინისტრო, 2020

<sup>15</sup> საჯარო სერვისების განვითარების სააგენტო. ციფრული სერვისების განვითარების ანგარიში. თბილისი: PSDA, 2021.



საჯარო სერვისების ინტეგრაცია: დანიასა და შვედეთში ყველა სახელმწიფო სერვისის ხელმისაწვდომია ერთიანი ელექტრონული პლატფორმებით.

კიბერუსაფრთხოება და მონაცემთა დაცვა: განსაკუთრებული ყურადღება ექცევა მოქალაქეთა პერსონალური მონაცემების დაცვასა და უსაფრთხო სერვისების მიწოდებას.<sup>16</sup>

#### 4. ციფრული სერვისების დანერგვის გამოწვევები

ციფრული სერვისების დანერგვა სახელმწიფო მმართველობაში მნიშვნელოვან შესაძლებლობებს ქმნის, თუმცა ამ პროცესს თან ახლავს არაერთი გამოწვევა. გამოწვევები შეიძლება დაკავშირებული იყოს როგორც ტექნოლოგიურ ინფრასტრუქტურასთან, ისე ადამიანურ რესურსებსა და კულტურულ ფაქტორებთან.

##### 4.1 ტექნოლოგიური ინფრასტრუქტურის ნაკლებობა

ციფრული სერვისების ეფექტიანი მუშაობისთვის აუცილებელია მყარი ტექნოლოგიური ინფრასტრუქტურა. ბევრ ქვეყანაში, განსაკუთრებით განვითარებად ეკონომიკებში, არსებობს პრობლემები, როგორცაა:

ინტერნეტიზაციის დაბალი დონე რეგიონებში;

ინფორმაციული ტექნოლოგიების არათანაბარი ხელმისაწვდომობა;

მომხმარებელი და არასაკმარისი სერვერული და ქსელური ინფრასტრუქტურა.

საქართველოში, მიუხედავად პროგრესისა, რეგიონებში ინტერნეტიზაციის საკითხი კვლავ გამოწვევად რჩება, რაც ხელს უშლის სერვისებზე თანაბარ წვდომას.

##### 4.2 ციფრული უნარ-ჩვევების დეფიციტი

ციფრული სერვისების სრულყოფილად გამოყენებისთვის საჭიროა მოქალაქეებისა და საჯარო სექტორის თანამშრომლების შესაბამისი ციფრული უნარ-ჩვევები. ეს პრობლემა განსაკუთრებით აქტუალურია ხანდაზმულ მოსახლეობასა და სოფლის რეგიონებში მცხოვრებ ადამიანებში. ციფრული განათლების ნაკლებობა ართულებს სერვისების ხელმისაწვდომობას და ქმნის ციფრულ უთანასწორობას.<sup>17</sup>

##### 4.3 კიბერუსაფრთხოება და მონაცემთა დაცვა

ციფრული სერვისების განვითარებასთან ერთად იზრდება კიბერუსაფრთხოების და მონაცემთა დაცვის რისკები. ეს მოიცავს:

კიბერ შეტევების რისკებს, რომლებიც მიზნად ისახავს სისტემების პარალიზებას ან პირადი მონაცემების მოპარვას;

<sup>16</sup> Danish Agency for Digitisation. Denmark's Digital Strategy 2022-2025: A Digitised Public Sector. Copenhagen: Danish Agency for Digitisation, 2022. <https://en.digst.dk>

<sup>17</sup> Mergel, Ines, Noella Edelmann, and Nathalie Haug. "Defining Digital Transformation: Results from Expert Interviews." Government Information Quarterly 36, no. 4 (2019): 123-130. <https://shorturl.at/BxOen>

მონაცემთა არასათანადო დაცვას, რაც ხელს უწყობს პერსონალური ინფორმაციის გაჟონვის საფრთხეს.

უსაფრთხოების სისტემების გაძლიერება აუცილებელია, რათა მოქალაქეებს ჰქონდეთ ნდობა ციფრული სერვისების მიმართ.<sup>18</sup>

#### 4.4 ბიუროკრატიული და სამართლებრივი ბარიერები

ზოგიერთ ქვეყანაში სახელმწიფო აპარატში კვლავ არსებობს ბიუროკრატიული წინააღმდეგობა ცვლილებების მიმართ. ასევე, სამართლებრივი ჩარჩოს არარსებობა ან არასრულყოფილება ხელს უშლის ციფრული ინიციატივების ეფექტიან დანერგვას.

#### 4.5 ფინანსური და რესურსების შეზღუდვა

ციფრული სერვისების შექმნა და შენარჩუნება საჭიროებს მნიშვნელოვან ფინანსურ და ადამიანურ რესურსებს. განვითარებად ქვეყნებში ეს ხშირად ერთ-ერთი მთავარი დაბრკოლებაა. ინვესტიციები ტექნოლოგიებში, კადრების გადამზადებასა და სისტემების უსაფრთხოებაში სერიოზულ ფინანსურ ხარჯებთან არის დაკავშირებული.

### 5. ციფრული სერვისების გაუმჯობესების რეკომენდაციები

ციფრული სერვისების განვითარება თანამედროვე სახელმწიფოს მმართველობის ერთ-ერთი მთავარი პრიორიტეტია, რომელიც ეფექტიანობას, გამჭვირვალობასა და მოქნილობას ემსახურება. თუმცა, არსებული გამოწვევების დასაძლევად აუცილებელია კონკრეტული რეკომენდაციების განხორციელება, რაც უზრუნველყოფს ციფრული სერვისების უფრო ეფექტურ და ინკლუზიურ ფუნქციონირებას.

#### 5.1. ტექნოლოგიური ინფრასტრუქტურის გაძლიერება

ინტერნეტიზაციის ხელშეწყობა: განსაკუთრებით მნიშვნელოვანია რეგიონებისა და სოფლის ტერიტორიების სრულად ინტერნეტიზაცია, რათა მოსახლეობას თანაბარი წვდომა ჰქონდეს ციფრულ სერვისებზე.

ინოვაციური ტექნოლოგიების დანერგვა: აუცილებელია სერვერებისა და ქსელური ინფრასტრუქტურის გაუმჯობესება, რაც უზრუნველყოფს სერვისების სტაბილურობასა და სწრაფ მუშაობას.

მობილური სერვისების განვითარება: მობილური აპლიკაციები გაადვილებს სერვისებზე წვდომას იმ მოქალაქეებისთვის, ვისაც კომპიუტერზე წვდომა შეზღუდული აქვს.

<sup>18</sup> World Bank. Digital Government: Foundations, Policies, and Strategies. Washington, D.C.: World Bank Group, 2020.

## 5.2. ციფრული განათლების და უნარების განვითარება

ციფრული განათლების პროგრამები: მნიშვნელოვანია ციფრული უნარ-ჩვევების ამაღლებისთვის საგანმანათლებლო და ტრენინგ პროგრამების დანერგვა, რომლებიც მოიცავს როგორც საჯარო მოხელეებს, ისე მოსახლეობის მოწყვლად ჯგუფებს.<sup>19</sup>

ციფრული ლიტერატურის კამპანიები: საზოგადოების ინფორმირება ციფრული სერვისების გამოყენების სარგებელსა და მეთოდებზე ხელს შეუწყობს ამ სერვისების პოპულარიზაციას.

## 5.3. კიბერუსაფრთხოების გაძლიერება

უსაფრთხოების სტანდარტების გაუმჯობესება: აუცილებელია ციფრული სერვისების დაცულობის მუდმივი მონიტორინგი და კიბერუსაფრთხოების სისტემების გაძლიერება.

პერსონალური მონაცემების დაცვა: უნდა შემუშავდეს მკაფიო რეგულაციები და პროტოკოლები, რომლებიც უზრუნველყოფს მოქალაქეთა პერსონალური მონაცემების საიმედო დაცვას.<sup>20</sup>

## 5.4. მომხმარებელზე ორიენტირებული მიდგომა

ციფრული სერვისების დახვეწა: სერვისების დიზაინი უნდა იყოს მარტივი, ინტუიციური და ხელმისაწვდომი ყველა ასაკისა და ჯგუფის მოქალაქისთვის. უკუკავშირის მექანიზმები: მნიშვნელოვანია მოქალაქეებისგან უკუკავშირის მიღება, რათა სერვისები მუდმივად დაიხვეწოს მათი საჭიროებების მიხედვით.

## 5.5. სამართლებრივი და ინსტიტუციური ჩარჩოს გაუმჯობესება

ციფრული მმართველობის პოლიტიკა: საჭიროა სამართლებრივი ჩარჩოს ჩამოყალიბება, რომელიც მხარს დაუჭერს ციფრული სერვისების განვითარებას.

საჯარო-კერძო პარტნიორობა: ტექნოლოგიური სექტორისა და კერძო კომპანიებთან თანამშრომლობა ხელს შეუწყობს ინოვაციების უფრო სწრაფად დანერგვას.

### დასკვნა

ციფრული სერვისების განვითარება წარმოადგენს თანამედროვე სახელმწიფო მმართველობის ერთ-ერთ უმნიშვნელოვანეს მიმართულებას, რომელიც უზრუნველყოფს გამჭვირვალე, ეფექტურ და მოქნილ მომსახურებას. მიუხედავად მიღწეული პროგრესისა, არსებობს რიგი გამოწვევები, როგორცაა ინფრასტრუქტურის სუსტი განვითარება, ციფრული უნარების დეფიციტი და კიბერუსაფრთხოების საკითხები. ამ პრობლემების დასაძლევად აუცილებელია ტექნოლოგიური ინფრასტრუქტურის გაძლიერება, ციფრული განათლების ხელშეწყობა და უსაფრთხოების მექანიზმების გაუმ-

<sup>19</sup> Misuraca, Gianluca, and Gianluigi Viscusi. "Digital Public Services: Key Challenges and Trends in EU Countries." Government Information Quarterly 37, no. 4 (2020): 101-108. <https://shorturl.at/IRhW2>

<sup>20</sup> World Bank. Digital Government: Foundations, Policies, and Strategies. Washington, D.C.: World Bank Group, 2020.

ჯობესება. აღნიშნული ნაბიჯების განხორციელება მნიშვნელოვნად გაზრდის სერვისებზე ხელმისაწვდომობას, ხელს შეუწყობს მოქალაქეთა ჩართულობას და გააუმჯობესებს სახელმწიფო მმართველობის ხარისხს ციფრული ეპოქის პირობებში.

### ბიბლიოგრაფია

- საქართველოს იუსტიციის სამინისტრო. ელექტრონული მმართველობის სტრატეგია 2020-2025. თბილისი: იუსტიციის სამინისტრო, 2020
- საჯარო სერვისების განვითარების სააგენტო. ციფრული სერვისების განვითარების ანგარიში. თბილისი: PSDA, 2021.
- Danish Agency for Digitisation. Denmark's Digital Strategy 2022-2025: A Digitised Public Sector. Copenhagen: Danish Agency for Digitisation, 2022. <https://en.digst.dk>
- E-Estonia. "E-Estonia: The Digital Society." Accessed June 2024. <https://e-estonia.com/>
- Mergel, Ines, Noella Edelmann, and Nathalie Haug. "Defining Digital Transformation: Results from Expert Interviews." Government Information Quarterly 36, no. 4 (2019): 123-130. <https://shorturl.at/BxOen>
- Misuraca, Gianluca, and Gianluigi Viscusi. "Digital Public Services: Key Challenges and Trends in EU Countries." Government Information Quarterly 37, no. 4 (2020): 101-108. <https://shorturl.at/IRhW2>
- OECD. Digital Government Index 2020: Measuring Governments' Digital Transformation. Paris: OECD Publishing, 2021.
- United Nations. E-Government Survey 2022: The Future of Digital Government. New York: United Nations, 2022.
- World Bank. Digital Government: Foundations, Policies, and Strategies. Washington, D.C.: World Bank Group, 2020.