

რეზიუმე

ნაშრომში ნაჩვენებია საქართველოს ელექტრონული მთავრობის მარკეტინგული კვლევის საკითხები, რომელიც პროგრესის, მდგრადობის ხელშეწყობის, პოლიტიკის, სოციალურ-ეკონომიკური განვითარების ძირითად პლატფორმას წარმოადგენს.

სტატიაში ხაზგასმულია ელექტრონული მთავრობის სისტემისადმი ქართველი ინტერნეტ-მომხმარებლების დამოკიდებულება და ნდობა. შეფასებულია ელექტრონული მთავრობის ფასეულობა და მომსახურების მიღების მოტივები.

დადგენილია ელექტრონული მთავრობის დანერგვისადმი ინტერნეტ-მომხმარებელთა მოლოდინი, როგორცაა: სახელმწიფო მართვაში მოქალაქეთა ჩართულობა, რესპონდენტთა დემოკრატიული პროცესების დამკვიდრება და გაღრმავება, გამჭვირვალობის ზრდა, ანგარიშვალდებულების ზრდა, ქვეყნის გლობალური იმიჯის ზრდა, სოციალ-ეკონომიკური სარგებელი და სხვა.

მომხმარებელთა შეფასების საფუძველზე განხილულია საქართველოს ელექტრონული მთავრობის პროცესის განვითარების შემაფერხებელი ფაქტორები: ინტერნეტ-ხელმისაწვდომობა, ინტერნეტ-ნიგნიერება, ინტერნეტის სიჩქარე, ინფორმაციულობა, ელექტრონული მთავრობის ეროვნული სტრატეგიის უქონლობას, სამართლებრივი გარემო, ელექტრონული მთავრობის მომსახურების სპექტრი, ნდობის უქონლობა, არაეფექტური პროდუქტები-ინტელექტუალური საკუთრებისა და კოპირაიტის დაცვა.

ჩატარებული კვლევის შედეგების საფუძველზე გაანალიზებულია რეგიონთაშორისი ციფრული უთანასწორობის საკითხები და წარმოდგენილია ელექტრონული მთავრობის განვითარების ხელშეწყობის პროცესები.

დასკვნის სახით ჩამოყალიბებულია ელექტრონული მთავრობის განვითარების საჭირო მიდგომები და რეკომენდაციები.

Summary

Marketing Research of e-government of Georgia

In the work, there are shown the issues of marketing research of e-government of Georgia, which is a main platform for progress, support of stability, social and economic development.

In the Article there is emphasized the attitude and trust of the Georgian internet users towards the system of e-government. There is estimated the value of e-government and motives of accepting the service.

There is set the expectation of internet users towards the implementation of e-government, such as: involvement of

citizens in state administration, in calculation and deepening of democratic processes of respondents, increasing of transparency, heightening of liability for payment, increasing of global image of the country, social and economic benefit and the others. On the basis of users assessment, there are reviewed the factors delaying the development of the process of e-government of Georgia: internet availability, internet-literacy, internet speed, in formativeness, failure in having the national strategy of e-government, legal environment, service spectrum of e-government, failure in having the trust, protection of intellectual property and copyrights of ineffective products.

On the basis of made researches, there are analyzed the issues of inter region digital inequality and process for the support of development of e-government.

In the face of findings, there is formatted the attitudes and recommendations required for the development of e-government.

* * * * *

ციფრული მსოფლიოს განვითარების კვალდაკვალ ვითარდება საქართველოს ციფრული გარემო, ფორმირდება ელექტრონული მთავრობის სისტემა, მარტივდება ადმინისტრაციული საფეხურები, იზრდება სახელმწიფოს გამჭვირვალობა და ანგარიშვალდებულება.

ციფრული გარემოს პროცესები განსაზღვრავს და გავლენას ახდენს ე-მთავრობის განვითარებაზე (ამ პროცესებიდან შეიძლება აღვნიშნოთ: ციფრული ნიგნიერება, ადმინისტრაციული რეფორმირება, ბიუროკრატიული საფეხურების გამარტივება, პროცედურების დემატერიალიზაცია, ციფრული პრობლემების კვლევა-ძიება და სხვა) [1].

ელექტრონული მთავრობა, მთავრობის web-საიტები წარმოადგენს გამჭვირვალობისა და დემოკრატიის ეფექტურ ინსტრუმენტს [2], რომელიც მოქალაქეების მომსახურება მთავრობის მომსახურების ტრადიციულ მეთოდებთან შედარებით უფრო ეფექტური, ხელსაყრელი და სწრაფია [3]. თავის მხრივ, ელექტრონული მთავრობის პროგრამა ქვეყნის ინოვაციური განვითარების მამოძრავებელია, რომელიც ინვესტ, როგორც მართვის ინსტიტუტების, ისე განათლების, ჯანდაცვის, კულტურის, პოლიტიკის სფეროს ხარისხობრივ ცვლილებას [4].

ე-მთავრობა აღქმულია, როგორც „სამთავრობო ინფორმაციისა და მომსახურების მიწოდების საშუალება“ (Moon M., Norris D., 2005) [5], რომელიც მიმართულია ინფორმაციული და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების გამოყენებით სამთავრობო პროცესების ორგანიზაციის, სტრუქტურის ტრანსფორმაციის

(Lenk K., Traunmüller R., 2000) [6], სახელმწიფო მართვის სფეროს ინოვაციის, მოდერნიზაციის, მომსახურებისა და მართვის ოპტიმიზაციის [7], ეფექტიანი, ანგარიშვალდებული და გამჭვირვალე მთავრობის ჩამოყალიბებისკენ.

დღეს, გაეროს ყველა წევრი ქვეყანა წარმოდგენილია ელექტრონული სამთავრობო web-საიტით. გაეროს კვლევა აჩვენებს, რომ ელექტრონული მთავრობის განვითარების ძალიან მაღალი ინდექსით წარმოდგენილია ქვეყნების 13%, მაღალი შეფასებისაა ქვეყნების 32%, საშუალო შეფასებისაა ქვეყნების 38%, ხოლო დაბალი შეფასებისაა ქვეყნების 17% [8].

საქართველოს ელექტრონული მთავრობის განვითარების ტენდენცია მზარდია. მსოფლიო ქვეყნების რეიტინგში საქართველო 2001 წელს 99-ე ადგილზე იყო, ხოლო 2014 წელს 56-ე ადგილზე და წარმოდგენილია მაღალი შეფასების ინდექსით. ასევე, ელექტრონული ჩართულობის კუთხით, გაეროს რეიტინგში ქვეყანას ukavia 49-ე ადგილი.

საქართველოში, ელექტრონული მთავრობის მომსახურების ფორმების წარმოქმნამდე, სახელმწიფოს მართვის სისტემა მკაცრი, ხისტი, მოუქნელი, გაუმჭვირვალე, დაბალპროდუქტიული და არაეფექტური იყო. ადგილი არ ჰქონდა ადმინისტრაციული რესურსების ეფექტიან გამოყენებას, სახელმწიფოს ეფექტურ მომსახურებას, მოქალაქეებზე ორიენტირებულ მართვას. ყოველივე ხელს უწყობდა მართვის მეთოდების აბსოლუტიზაციას.

თანამედროვე საზოგადოება საქართველოს ელექტრონულ მთავრობას განიხილავს, როგორც კრიზისის, პოლიტიკური რყევების, სოციალურ-ეკონომიკური გამოწვევების მართვის ეფექტურ ფორმას, რომელიც ქვეყნის პროგრესის, მდგრადობის ხელშეწყობის, პოლიტიკის, სოციალურ-ეკონომიკური განვითარების ძირითად პლატფორმას წარმოადგენს.

მიმდინარე წლის დასაწყისში, საქართველოს ელექტრონული მთავრობის პროცესების შესწავლის მიზნით, ჩატარდა მარკეტინგული კვლევა. საქართველოს ყველა რეგიონში გამოიკითხა 1600 რესპონდენტი, მოქალაქეთა საკვლევი კონტინგენტის შესაბამისი სოციალურდემოგრაფიული სტრუქტურის გათვალისწინებით. კვლევის შედეგად შესაძლებელი გახდა საქართველოს ელექტრონული მთავრობის სისტემის განვითარების ტენდენციებისა და გამოწვევების დადგენა.

საქართველოს ელექტრონული მთავრობის web-საიტების შესწავლამ აჩვენა, რომ სახელმწიფო უწყებები საქართველოს მოქალაქეების ოფიციალური ინფორმირებისათვის იყენებს კომუნიკაციის თანამედროვე ტექნოლოგიებს: Facebook, ელექტრონული ფოსტა, web-საიტი, მობილური კავშირი და მობილური ტელეფონით sms-ის გაზიარება.

კვლევისას გამოვლინდა, რომ ქვეყანაში ნდო-

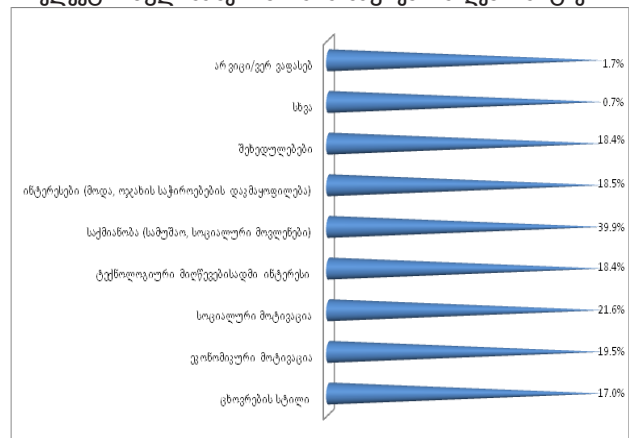
ბითა და პოპულარობით სარგებლობს საქართველოს პრეზიდენტის web-საიტი, აღმასრულებელი და საკანონმდებლო ორგანოს web-საიტები, ხოლო ნაკლებ პოპულარობით ავტონომიური რესპუბლიკების ხელისუფლების ორგანოებისა და ადგილობრივი მმართველობისა და თვითმმართველობის ორგანოების web-საიტები.

საქართველოს ე-მთავრობის მომსახურების ფასეულობის კვლევისას დადგინდა შემდეგი: ე-მთავრობის მომსახურების მიღების/მოთხოვნის ღირებულებას საშუალო და მაღალ შეფასებას აძლევს რესპონდენტთა 49,3%. ე-მთავრობის მომსახურების მიღების სისწრაფეს - რესპონდენტთა 52%, მთავრობასთან ინტერაქტიულ ურთიერთქმედებას - გამოკითხულთა 42,4%, ინფორმაციის/მომსახურების მიღების ხელსაყრელობას - რესპონდენტთა 50,4%, მომსახურების მიღების პროცესის მართვის მოქნილობას - გამოკითხულთა 45,9%, ელექტრონული დოკუმენტბრუნვის ეფექტიანობას - რესპონდენტთა 46,4%, ელექტრონული მთავრობის მომსახურების სისტემის ინფორმაციულობას - გამოკითხულთა 47,5%, ე-მთავრობის მომსახურებასთან ნდომას - კვლევაში მონაილე პირთა 47,6% .

საქართველოში, ელექტრონული მთავრობის მომსახურების მიღების მოტივების კვლევამ აჩვენა, რომ რესპონდენტთა 39,9% ელექტრონული მთავრობის მომსახურებას იყენებს საქმიანი მიზნებით, რესპონდენტთა 21,6% - სოციალური მოტივებით, ინტერნეტ-მომხმარებელთა 19,5% - ეკონომიკური მოტივებით, მომხმარებელთა 18,5% - ინტერესების მოდისა და ოჯახის საჭიროებების დაკმაყოფილებისათვის, გამოკითხულთა 18,4% - ტექნოლოგიური მიღწევებისადმი ინტერესისა და ცნობისმოყვარეობისათვის. ასევე, რესპონდენტთა 18,4%-ისათვის ელექტრონული მთავრობის მომსახურების მოხმარების მოტივს წარმოადგენს შეხედულებები და რესპონდენტთა 17%-ისათვის ცხოვრების სტილი (იხ. ჰისტოგრამა 1) .

ჰისტოგრამა 1

ელექტრონული მთავრობის მომსახურების მიღების მოტივი



კვლევის შედეგებმა აჩვენა, რომ ელექტრონული მთავრობის დანერგვით ქართველ რესპონდენტთა 35,4%-ს მოლოდინს წარმოადგენს სახელმწიფო მარ-

თვაში მოქალაქეთა ჩართულობის მიღწევა, რესპონდენტთა 25,4% ელის დემოკრატიული პროცესების დამკვიდრებასა და გაღრმავებას, გამოკითხულთა 25,4%-ს მიაჩნია, რომ გაიზრდება სახელმწიფოს გამჭვირვალობა, კვლევაში მონაწილე პირთა 14,5% თვლის, რომ ელექტრონული მთავრობის დანერგვა გამოიწვევს სახელმწიფოს ანგარიშვალდებულების ზრდას, 13,2%-ს შეფასებით მოხდება მოქალაქეების თავისუფლების ამაღლება და დაცვა, რესპონდენტთა 12% ფიქრობს, რომ ელექტრონული მთავრობის დანერგვა გამოიწვევს ქვეყნის გლობალური იმიჯის ზრდას, გამოკითხულთა 9,1%-მა აღნიშნა ეკონომიკური სარგებელი, ხოლო რესპონდენტთა 8%-მა - სოციალური სარგებელი. აღსანიშნავია მომხმარებელთა პასიური სეგმენტი (9,2%), რომელიც არაფერს არ ელის.

საქართველოში ელექტრონული მთავრობის პროცესის განვითარების შემაფერხებელი ფაქტორების შეფასებისას მომხმარებელთა 26,3% ასახელებს ინტერნეტის ხელმისაწვდომობის პრობლემას (ფასი, გავრცელების არეალი და სხვა), გამოკითხულთა 24,8% თვლის კომპიუტერიზაციის დაბალ დონეს (კომპიუტერის ფასი, ყიდვის შესაძლებლობა, მისაწვდომობა), რესპონდენტთა 22,7% ასახელებს ICT-ის სფეროში წიგნიერების დაბალ დონეს, კვლევაში მონაწილე პირთა 22,2% აღნიშნავს ინტერნეტის დაბალ სიჩქარეს, რესპონდენტთა 22,1% ხაზს უსვავს დაბალ ინფორმაციულობას (ელექტრონულ მთავრობაზე), გამოკითხულთა 18,1% კი, ელექტრონული მთავრობის ეროვნული სტრატეგიის უქონლობას. ასევე, ინტერნეტ-მომხმარებელი ფიქრობს, რომ ელექტრონული მთავრობის პროცესის განვითარების შემაფერხებელი ფაქტორებია: არასათანადო სამართლებრივი გარემო, ელექტრონული მთავრობის მომსახურების სპექტრი, ნდობის უქონლობა, არაეფექტური პროდუქტები, ციფრული ხელმოწერის მფლობელთა მცირე რაოდენობა, მონაცემთა კონფიდენციალობის დაცვა, ინტელექტუალური საკუთრებისა და კოპირაითის დაცვა.

აღსანიშნავია, რომ საქართველო ერთ-ერთი უთანასწორო სახელმწიფოა. უთანასწორობა, რომელიც არსებობს ციფრულ გარემოში გავლენას ახდენს ქვეყნის ეკონომიკურ, პოლიტიკურ, სოციალურ და ტექნოლოგიურ განვითარებაზე. გაეროს კვლევის (E-GOVERNMENT SURVEY 2014) ანგარიშით საქართველოს ციფრული უთანასწორობა განპირობებულია მოსახლეობის ნახევარზე ნაკლების მიერ ინტერნეტ მოხმარებითა და შემოსავლების დაბალი დონით.

ციფრული უთანასწორობა წარმოადგენს სოციალურ პრობლემას, რომელიც ინტერნეტ-ქსელთან, ინფორმაციულ და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიებთან, მედიასთან წვდომის მქონე პირებსა და წვდომის არ მქონე პირებს შორის სხვაობას გულისხმობს [9].

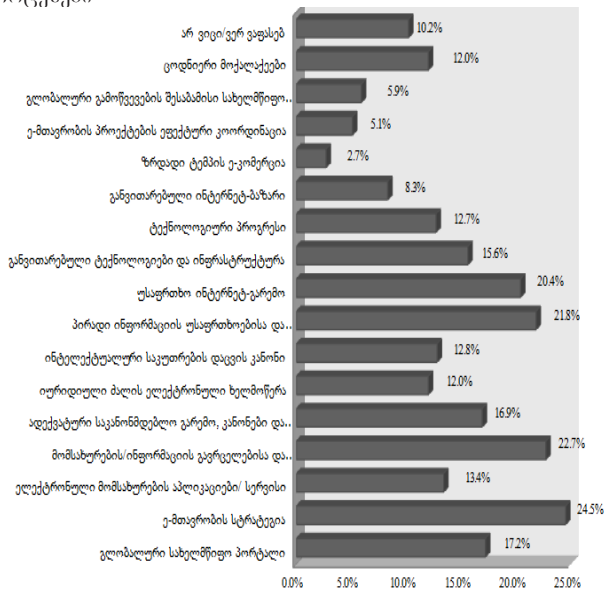
კვლევისას დადგინდა, რომ რეგიონებში

უფრო მაღალი უთანასწორობაა ვიდრე თბილისში. საქართველოს, რეგიონებს შორის ციფრული უთანასწორობის შეფასებასთან დაკავშირებით, რესპონდენტთა 29,7% უთანასწორობის გამომწვევ ფაქტორად ასახელებს რეგიონებში არსებულ დაბალი ხარისხის ინტერნეტს (თბილისთან შედარებით), რესპონდენტთა 29,6% თვლის ICT-ში განათლებისა და ცოდნის დონეს, გამოკითხულთა 26% მიიჩნევს სოციალურ-ეკონომიკურ ფონს, კვლევაში მონაწილე პირთა 18,6% აღნიშნავს რეგიონებში პროფესიონალური კადრების დეფიციტს, გამოკითხულთა 18,4% ასახელებს დაბალ ინტერნეტ-კულტურასა და უნარ-ჩვევებს, რესპონდენტთა 15% ასახელებს რეგიონის მოსახლეობის დაბალ აქტივობას. ინტერნეტ-მომხმარებელთა 13,8% ფიქრობს, რომ უთანასწორობის ერთ-ერთ საფუძველს წარმოადგენს ინფორმაციული ვაკუუმი. გარდა ამისა, კვლევამ აჩვენა, რომ რეგიონებში დაბალი სოციალურ-ეკონომიკური ფონის გამო ინტერნეტ-კომპანიების ინტერესის მხოლოდ დიდ ქალაქებზეა ფოკუსირებული (მიიჩნევს რესპონდენტთა 7,8), ასევე, გამოკითხულთა 7,2% აღნიშნავს, რომ სახელმწიფოს მზაობა, მხოლოდ თბილისის ელექტრონულ განვითარებაზეა ორიენტირებული, ვიდრე რეგიონებზე. კვლევისას 5,8% უარი განაცხადა პასუხზე.

ქართული ელექტრონული მთავრობის გარემო ფორმირებისა და ფრანგმენტირებული პროცესების ინტეგრირების პროცესშია. ქვეყანას არ აქვს ერთიანი გლობალური ელექტრონული გარემო. კვლევისას გამოვლინდა ე-მთავრობის პროგრამების ეფექტურად დანერგვის ხელშემწყობი ინიციატივები. გამოკითხვის შედეგებით, ინტერნეტ-მომხმარებელთა 24,5% ე-მთავრობის პროგრამების ეფექტურად დანერგვისათვის უპირატესობას ანიჭებს ე-მთავრობის სტრატეგიის შექმნას, რესპონდენტთა 22,7% უპირატესობას ანიჭებს სამართლებრივი მექანიზმებისა და საკანონმდებლო ბაზის განვითარებას, გამოკითხულთა 21,8% მიიჩნევს, რომ ე-მთავრობის პროგრამების დანერგვის ხელშემწყობისათვის ქვეყანა საჭიროებს პირადი ინფორმაციის უსაფრთხოებისა და კონფიდენციალურობის პოლიტიკის დახვეწას, რესპონდენტთა 20,4% მიიჩნევს - უსაფრთხო ინტერნეტ-გარემოს ფორმირებას, ინტერნეტ-მომხმარებელთა 17,2% აღნიშნავს - გლობალურ სახელმწიფო პორტალს, მომხმარებელთა 15,6% მიიჩნევს - განვითარებულ ტექნოლოგიებსა და ინფრასტრუქტურას, რესპონდენტთა 13,4% მიიჩნევს - ელექტრონული მომსახურების აპლიკაციებსა და მრავალფეროვან სერვისებს (იხ. ჰისტოგრამა 2).

პისტოგრამა 2

ელექტრონული მთავრობის განვითარების ხელშეწყობის პროცესები



მარკეტინგული კვლევის ფარგლებში მონაწილე რესპონდენტთა 59% არის ქალი, ხოლო 41% მამაკაცი, რომელთა ასაკობრივი კატეგორია 18-დან 80 წლამდეა. გამოკითხულთა ნახევარი (49,6%) არის უმაღლესი განათლების მქონე, კვლევაში მონაწილე პირთა 27,1% სტუდენტ-ახალგაზრდობა, 9,4% პროფესიული ტექნიკური სასწავლებლის კურსდამთავრებული, 8,6% -ს აქვს საშუალო სკოლის განათლება, ხოლო 5,3% არის დაუმთავრებელი პროფესიულ-ტექნიკური განათლების სტუდენტი.

სოციალური კატეგორიის მიხედვით ინტერნეტ-მომხმარებელთა 61,2% დასაქმებულია, ხოლო 38,8% დაუსაქმებელი/დროებით უმუშევარი. შესაბამისად, კვლევაში მონაწილე პირთა ოჯახის საშუალოთვითური შემოსავალი ძირითადად 100-დან 1000 ლარამდეა. კვლევისას შემოსავალის დასახელებისაგან თავი შეიკავა 30,2%-მა.

ჩატარებული კვლევის შედეგების საფუძველზე შეიძლება აღვნიშნოთ, რომ საქართველოს განვითარების ძირითადი პრიორიტეტი იყოს სახელმწიფოს ფოკუსირება არსებულ რესურსებზე, ინოვაციებსა და ელექტრონული მთავრობის განვითარებაზე.

ელექტრონული მთავრობის სისტემა მორგებული უნდა იყოს პოლიტიკურ და ეკონომიკურ კლიმატს, ინფორმაციული საზოგადოების კულტურულ და სოციალურ თავისებურებებს. შესაბამისად, საქართველოსათვის არაეფექტური იქნება სხვა ქვეყნის ელექტრონული მთავრობის სისტემისა და web-საიტების ფუნქციონალურობის კოპირება.

დაბოლოს, საქართველოს ელექტრონული მთავრობის კვლევის საფუძველზე შეიძლება წარმოვადგინოთ შემდეგი რეკომენდაციები:

- საქართველოს ელექტრონული მთავრობა წარმოდგენილია მრავალფეროვანი ელექტრონული მომსახურებითა და თანამედროვე web-ტექნოლოგიებით, თუმცა სახელისუფლებო უწყებები ერთმანეთისაგან განსხვავდება web-ტექნოლოგიების სპექტრითა და გამოყენებით (განსხვავებულია ინფორმაციულობის ხარისხი, სიახლეების წარდგენა, ელექტრონული მომსახურების სპექტრი, მომსახურების მისაწვდომობა, მობილური და web-ტექნოლოგიების გამოყენება, ონლაინ კონსულტაცია, ინტერაქტიულობა და სხვა). მთავრობასთან ინტერაქტიულობისათვის თითოეულ მოქალაქეს/ორგანიზაციას უნდა ჰქონდეს მისთვის ხელსაყრელი საკომუნიკაციო არხის არჩევისა და გამოყენების შესაძლებლობა;

- ქვეყანაში, ელექტრონული მთავრობის ვალდებულებას უნდა წარმოადგენდეს საზოგადოებისათვის ინტენსიურად განახლებული ინფორმაციის მიწოდება, კონსულტაცია, ინტერაქტიული ურთიერთქმედება, მომსახურება და ანგარიშვალდებულება. სამთავრობო web-საიტი უნდა იყოს ინფორმაციის ონლაინ საცავი;

- მარკეტინგულმა კვლევამ ცხადყო, რომ მოქალაქეების დიდი ნაწილისათვის ე-მთავრობის მომსახურების ბევრი კომპონენტი სიახლიდან გამომდინარე ათვისებული არ არის. შესაბამისად, საზოგადოებას მისი ფასეულობის გაცნობიერება უჭირს და არც ცხოვრების ყოველდღიურ ნაწილად თვლის. ამიტომ, მიზანშეწონილია ინოვაციის ინფორმირების ამოცანების დონისძიებების გატარება და საზოგადოების ფართო ფენისათვის ტექნოლოგიების მისაწვდომობის მარკეტინგული პროგრამების შემუშავება;

- შეიძლება აღვნიშნოთ, რომ ქართველი ინტერნეტ-მომხმარებლის თვალთ დანახული ელექტრონული მთავრობა განვითარებადი, პროგრესირებადი, მდიდარი ფასეულობისა და დიდი პოტენციალის მქონეა, რომელიც საჭიროებს ეფექტურ ადმინისტრირებასა და მარკეტინგულ სტრატეგიას;

- ელექტრონული მთავრობის მომსახურების წარმატებული ათვისება საჭიროებს სტრატეგიულ გეგმას. სახელმწიფოს სტრატეგიული გეგმა შეიძლება მოიცავდეს განვითარების პროცესებს, პოლიტიკას, პროგრამული უზრუნველყოფის შექმნა/შეძენას, ოპერაციული და სერვისული გარემოს განვითარებას, მენეჯმენტს, აუტსორსინგს, თანამშრომლების მომზადებას, მოქალაქეების ინფორმირების კომუნიკაციურ პოლიტიკას^[10];

- საქართველოს მთავრობის ელექტრონული მომსახურების პოტენციალი, გავრცელების არეალი და მოხმარების მასშტაბი მცირეა. განსხვავებულია მოქალაქეების, კერძო და სახელმწიფო სექტორის მოლოდინი ელექტრონული მთავრობის ფასეულობისადმი. შედეგად, ელექტრონული მთავრობის ინიციატივები შედეგს ვერ აღწევს;

- მოსახლეობის ფართო ფენებისათვის

ქართული ელექტრონული მთავრობის მომსახურების სისტემის მისაწვდომობას საკმაოდ დრო დასჭირდება, რადგან ქვეყანაში სუსტია ინტერნეტ-ბაზრის განვითარება, დაბალია მოსახლეობის კომპიუტერიზაციისა და ინტერნეტიზაციის ტემპები, დაბალია ახალგაზრდა ოჯახებისთვის კეთილდღეობის უზრუნველყოფის პირობები, ქვეყანას არ აქვს ელექტრონული განვითარების სტრატეგია და გეგმა;

- საქართველოს ელექტრონული მთავრობის მომსახურების გარემო საჭიროებს თამამ რეფორმებს, დინამიურ პროგრესს. სტრატეგიულ დაგეგმვას. მხოლოდ ონლაინ აპლიკაციებით ელექტრონული მთავრობის მომსახურების სისტემის საყოველთაო დანერგვა და პრაქტიკული მოხმარება ვერ მიიღწევა;

- საქართველოში ინტერნეტ-მომხმარებელთა მცირე სეგმენტმა იცის ელექტრონული მთავრობის მომსახურების სრული სპექტრი. შესაბამისად, ელექტრონული მთავრობის სისტემა საჭიროებს ინფორმაციულ პროპაგანდას, სასწავლო პროგრამებს, ფინანსურ მხარდაჭერას (საბიუჯეტო დაფინანსების ზრდას), რეგიონის მატერიალურ-ტექნიკურ მხარდაჭერას, მოსახლეობის ფართო ფენებისათვის კომპიუტერისა და ინტერნეტის ხელმისაწვდომობას, ინფრასტრუქტურის მოდერნიზებას (რეგიონებში), ინტერნეტ-წიგნიერების ამაღლების ღონისძიებებს, ონლაინ მომსახურების ფართო სპექტრსა და აპლიკაციებს;

- დასასრულ, ქვეყნის სტრატეგიული მიმართულებების განსაზღვრისა და სტრატეგიული გეგმების შემუშავებაში ლოკომოტივის როლი ქართულმა სამეცნიერო საზოგადოებამ უნდა იტვირთოს (მათ შორის საქართველოს ციფრული განვითარების სტრატეგიის შემუშავებაში).

გამოყენებული ლიტერატურა:

- 1 CapGemini. Online Availability of Public Services: How is Europe Progressing?. European Commission: Brussels, Web Based Survey on Electronic Public Services Report of the 6th Measurement. June 2006. http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/docs/bench_marking/online_availability_2006.pdf
- 2 Asiimwe E.N., Lim, N. "Usability of Government Websites in Uganda" Electronic Journal of e- Government Volume 8 Issue 1 2010, (pp1 - 12), available online at www.ejeg.com
- 3 Wangpipatwong S., Chutimaskul W, Papasratorn B. Factors Influencing the Adoption of Thai eGovernment Websites: Information Quality and System Quality Approach . Special Issue of the International Journal of the Computer, the Internet and Management, Vol. 13 No.SP3, November, 2005. <http://www.ijcim.th.org/>
- 4 Санкт-Петербургский национальный исследовательский университет информационных технологий, механики и оптики . Научно-образовательный модуль: Автоматизированные методы оценки качества государственных услуг на основе анализа данных социальных сетей. Исследование выполнено при поддержке Министерства образования и науки РФ, Соглашение № 14.B37.21.0553 www.mkf.ifmo.ru
- 5 Moon M.J. Norris D. Does managerial orientation matter? The adoption of reinventing government and e-government at the municipal level. Information Systems Journal, 15, 43-60. 2005.
- 6 Lenk K., Traunmüller R. "A Framework for Electronic Government", in Proceedings of DEXA 2000, London/Greenwich, UK, September 4-8, 2000.
- 7 Wimmer M.A., Tamborius E. Online One-Stop Government: A working framework and requirements. In proceedings of the IFIP World Computer Congress, Montreal. August 26-39, 2002.
- 8 UNITED NATIONS E-GOVERNMENT SURVEY 2014. E-Government for the Future We Want. United Nations . New York, 2014.
- 9 <http://www.internetworldstats.com/links10.htm>
- 10 Alshehri M., Drew S. Challenges of e-Government Services Adoption in Saudi Arabia from an e-Ready Citizen Perspective. International Scholarly and Scientific Research & Innovation .World Academy of Science, Engineering and Technology. Vol:4 2010-06-28. International Science Index Vol:4, No:6, 2010 waset.org/Publication/5629