



სტუდენტთა ჟურნალი სოციალურ მეცნიერებებში

№1, აპრილი, 2017

Student
Journal of
Social Sciences

მოქალაქეთა თანამონაწილეობის გამოწვევები ელექტრონულ მმართველობაში
(საქართველოს მაგალითზე)

თეიმურაზ ბეჟანიძე

პოლიტიკის მეცნიერების საბაკალავრო პროგრამა
სოციალურ და პოლიტიკურ მეცნიერებათა ფაკულტეტი
ივანე ჯავახიშვილის სახელობის თბილისის სახელმწიფო უნივერსიტეტი
E-mail: bezhanidzetemo@gmail.com

თორნიკე შევარდნაძე

პოლიტიკის მეცნიერების საბაკალავრო პროგრამა
სოციალურ და პოლიტიკურ მეცნიერებათა ფაკულტეტი
ივანე ჯავახიშვილის სახელობის თბილისის სახელმწიფო უნივერსიტეტი
E-mail: tornike.shevardnadze@gmail.com

რეზიუმე

ინტერნეტიზაციის სწრაფმა განვითარებამ და საზოგადოების მხრიდან ხელისუფლების მეტი გამჭვირვალობის მოთხოვნის ზრდამ განავითარა იდეა ელექტრონული მმართველობის შესახებ. ელექტრონული მმართველობის განვითარება დღეს უკვე გლობალური ტენდენციაა. განვითარებასთან ერთად შეიცვალა ხელისუფლების მიდგომები ელექტრონული მმართველობის მიმართ - თუ წარსულში მისი მთავარი ფუნქცია სახელისუფლებო რეფორმების შესახებ მოქალაქეების ინფორმირება იყო, დღეს მისი მთავარი გამოწვევა საჯარო პოლიტიკის პროცესებში მოქალაქეთა თანამონაწილეობის ზრდაა.

აღნიშნული ნაშრომის მიზანია, საქართველოს მაგალითზე, შევისწავლოთ ელექტრონულ მმართველობაში არსებული ვითარება და გამოწვევები, განსაკუთრებით მოქალაქეთა თანამონაწილეობის კუთხით. საკვლევი კითხვები კი შემდეგია: შეუძლიათ თუ არა მოქალაქეებს ჩაერთონ ელექტრონულად საჯარო პოლიტიკის პროცესებში, ჰქონდეთ კომუნიკაცია ხელისუფლებასთან და რამდენად შეუძლიათ მათ საკუთარი ინიციატივები მიაწოდონ ადგილობრივ თვითმმართველობას თუ ხელისუფლებას. პრობლემა გაანალიზებულია როგორც ცენტრალური, ისე ადგილობრივი თვითმმართველობების დონეზე. კვლევის პროცესში შევისწავლეთ როგორც ყველა თვითმმართველი ორგანოს (12 თვითმმართველი ქალაქის, 59 გამგეობის, 71 საკრებულოს) ვებ-გვერდი, ასევე, გამოვკითხეთ მონაცემთა გაცვლის ეროვნული სააგენტოს მიერ შექმნილი ელექტრონული მმართველობის პორტალის - My.gov.ge-ის მომხმარებლები (N=74).

პარადოქსულია, მაგრამ მოქალაქეთა თანამონაწილეობის გაზრდა ხელისუფლების დღის წესრიგის ერთ-ერთი შემადგენელი ნაწილია, თუმცა, კვლევის შედეგები მოწმობს, რომ ელექტრონული მმართველობის შემთხვევაში, ხელისუფლება არ იყენებს მის უნიკალურ შესაძლებლობებს, გაზარდოს მოქალაქეთა ელექტრონული თანამონაწილეობა, შესაბამისად, ელექტრონული სერვისები მოქალაქეთა თანამონაწილეობას მინიმალურ დონეზეც კი ვერ უზრუნველყოფენ.

საკვანძო სიტყვები: ელექტრონული მმართველობა; ინფორმირებულობა; ელექტრონული თანამონაწილეობა; მომსახურება;

შესავალი

ელექტრონული მთავრობის კონცეფცია XX საუკუნის ბოლო ათწლეულებში წარმოიშვა, მას შემდეგ, რაც მსოფლიოს განვითარებული ქვეყნები წააწყდნენ სახელმწიფო მმართველობის ორგანოების მუშაობის ეფექტურობის პრობლემას, რაც გამოიხატებოდა სახელმწიფო აპარატის დიდ დანახარჯებში, არასწორ მართვაში და გადაწყვეტილების მიღების პროცესის გაჭიანურებაში. ხელისუფლების ანგარიშვალდებულების გასაზრდელად აუცილებელია უზრუნველყოფილი იყოს მისი საქმიანობის შესახებ დეტალური ინფორმაციის ხელმისაწვდომობა, რისი მიღწევის ერთ-ერთ გზას ინტერნეტ რესურსების სწორად გამოყენება წარმოადგენს.

ინტერნეტის განვითარების პარალელურად ვითარდებოდა იდეა ელექტრონული მმართველობის შესახებ. დასაწყისში მისი ძირითადი ფუნქცია იყო ინფორმაციის გაცვლა. მოგვიანებით კი კომპიუტერიზაციის და ინტერნეტიზაციის მზარდმა პროცესმა დააჩქარა ზოგიერთი დასავლური დემოკრატიის გადასვლა ელექტრონულ მმართველობაზე. განვითარებულ სახელმწიფოებში, სადაც მოსახლეობის

კომპიუტერიზაციის დონე მაღალია და ქვეყანა დემოკრატიულ ღირებულებებს ეფუძნება, ხელისუფლება ცდილობს უფრო და უფრო განავითაროს ელექტრონული სერვისები, რადგან, საზოგადოდ, ის ასოცირდება მოსახლეობის პროგრესთან და მათი სოცო-ეკონომიკური პირობების გაუმჯობესებასთან, ამავდროულად მცირდება ბიუროკრატიული ელემენტები. თუმცა, უკანასკნელ პერიოდში ისეთ სახელმწიფოებშიც კი, სადაც კომპიუტერიზაციის დონე არც ისე მაღალია, მაგრამ ქვეყანა ისწრაფვის დემოკრატიის განვითარებისაკენ, ხელისუფლება ცდილობს შემოიღოს ელექტრონული მმართველობის სისტემა, რადგან მიჩნეულია, რომ ის უფრო მეტად აჩქარებს დემოკრატიზაციის პროცესს.

ელექტრონული მმართველობის განვითარებას ხელი შეუწყო ინტერნეტის პრივატიზაციამ. ელექტრონული გზით პროდუქციის გაყიდვის წარმატებულმა მცდელობამ (მაგ. „Amazon“, „Ebay“ და ა.შ) ბიძგი მისცა სახელმწიფოებსაც, რომ შეეთავაზებინათ საკუთარი „პროდუქტი“ მოსახლეობისთვის; იქნებოდა ეს სხვადასხვა სახის ცნობის, დოკუმენტების, ლიცენზიის აღება, თუ სახელმწიფო ტენდერში მონაწილეობა (ნაფეტვარიძე, 2014).

იმის დასამტკიცებლად, თუ როგორ შეამცირა საბიუჯეტო ხარჯები ელექტრონული მმართველობის დანერგვამ, ესტონეთის შემთხვევა შეიძლება განვიხილოთ. ესტონეთი პოსტსაბჭოთა სივრცის ქვეყანაა, რომელმაც ბოლო ათწლეულების განმავლობაში არაერთი რეფორმა გაატარა ელექტრონული მმართველობის კუთხით, უმთავრესი რეფორმა კი მოსახლეობის ინტერნეტიზაციას ეხებოდა, 2012 წლისთვის ესტონეთმა შეძლო ის, რომ სოფლის მოსახლეობის ნახევარზე მეტი (70%) უზრუნველყოფილი იყო ინტერნეტით. ელექტრონულ მმართველობაზე გადასვლა აქტიურად 2000 წლიდან დაიწყო; თავდაპირველად ეს იყო ნაბეჭდი დოკუმენტაციიდან გადასვლა ელექტრონულ დოკუმენტაციაზე, რითაც ესტონეთმა შეძლო წელიწადში ასი ათასობით ევროს დაზოგვა მოქმედებებმა (European Commission, 2016).

საქართველო 2011 წლიდან შეუერთდა „ღია მმართველობის პარტნიორობის“ პროგრამას. პროგრამა ნებაყოფლობითი საერთაშორისო ინიციატივაა ტექნოლოგიების გამოყენებით ხელისუფლების ეფექტურობის გასაზრდელად. საქართველომ ამ პროგრამაში ჩართვით საერთაშორისო საზოგადოების წინაშე აიღო რამდენიმე ვალდებულება, რომელთა შესრულება უზრუნველყოფს ღია და ეფექტური მმართველობის განხორციელებას. საქართველოს მიზანია ქვეყანაში ელექტრონული კომუნიკაციების დანერგვა/განვითარება, ციფრული მაუწყებლობის ჩამოყალიბება, შესაბამისი ვებ-გვერდების ფუნქციონირება, რომლებიც დააკმაყოფილებს ელექტრონული მმართველობის არსებობისთვის შესაბამის სტანდარტებს. მიუხედავად ამ პროექტის ფარგლებში გატარებული არაერთი რეფორმისა, ელექტრონული სერვისების მიმართ მოსახლეობის ინფორმირებულობის დონე დაბალია, ამას ადასტურებს ერთ-ერთი კვლევა, რომელიც ეხებოდა ელექტრონული მმართველობის პირობებში ბიუროკრატიული აპარატის ფუნქციონირების ეფექტურობას. კვლევის თანახმად, „ელ-სერვისების შემოღება მოსახლეობისათვის სასურველი და გამარტივებასთან ასოცირებულია, ელ-მმართველობამ დროის დაზოგვის კუთხით შედეგი უკვე მოიტანა, მაგრამ მოქალაქეთა ინფორმირების დონე დაბალია, შესაბამისად, ელ-სერვისების მოხმარების დონეც მცირეა. მონაცემთა გაცვლის სააგენტო კი ელ- მმართველობის თანმდევი სირთულეებსა და მეტი ბიუროკრატიის საჭიროებაზე ამახვილებს ყურადღებას“ (ჭრიკიშვილი, 2016).

2015 წლის გაეროს მონაცემების თანახმად, საქართველოს მოსახლეობის 45,2%-თვის ინტერნეტი ხელმისაწვდომია (Central Intelligence Agency). შესაბამისად, საჯარო სამსახურების ვებ-გვერდების არსებობა უკვე საკმაოდ მნიშვნელოვან დატვირთვას იძენს.

მოქალაქეთა თანამონაწილეობის ზრდა და აქტიური მოქალაქეობრივი კულტურის ჩამოყალიბება ნებისმიერი დემოკრატიული სახელმწიფოს პრერეკვიზიტია. ელექტრონულ მმართველობას, გარდა მოსახლეობის ინფორმირების გაზრდისა, ის უპირატესობაც გააჩნია, რომ ქმნის პლატფორმას, სადაც შესაძლებელი იქნება საჯარო პროცესებში მოქალაქეთა თანამონაწილეობის ზრდა.

მნიშვნელოვანია იმის შესწავლა, თუ რამდენად შეუძლიათ მოქალაქეებს ელექტრონულად მიიღონ მონაწილეობა საჯარო პოლიტიკის პროცესებში და შეძლონ საკუთარი მოსაზრებებისა თუ ინიციატივების ხელისუფლებამდე მიტანა, აღნიშნული ნაშრომი სწორედ ამ საკითხის შესწავლას ისახავს მიზნად.

კვლევის მთავარი ამოცანაა ელექტრონული პორტალის, my.gov.ge-ისა და ადგილობრივი თვითმმართველი ორგანოების ვებ-გვერდების მაგალითზე გაანალიზდეს, რას სთავაზობს ხელისუფლება ელექტრონული მმართველობის სახით მოსახლეობას და როგორია ამ სერვისებისადმი მოქალაქეების ნდობა, გამოყენებადობა და დამოკიდებულება. კვლევაში ძირითადი აქცენტი მოქალაქეთა ელექტრონული თანამონაწილეობის საკითხს ეხება.

ლიტერატურის მიმოხილვა

ადგილობრივ დემოკრატიაზე და სოციალურ კაპიტალს შორის ურთიერთკავშირი პირველად რობერტ პატენმა შენიშნა (პატენი, 1993). ეს იყო ერთგვარი გადამოწმება იმისა, რომ დემოკრატიზაციის პროცესი შესაძლოა განსხვავებულად მიმდინარეობდეს რეგიონების მიხედვით, ამ განსხვავების ერთ-ერთი ფაქტორი კი არის სამოქალაქო საზოგადოების განსხვავებული ფორმების ჩამოყალიბება. სხვა ავტორები, როგორებიც არიან ლოუნდესი და უილსონი, ამბობენ, რომ ინსტიტუციურ მექანიზმებს აქვთ განსაკუთრებული ზეგავლენა სოციალურ კაპიტალზე და სოციალური კაპიტალი შეიძლება გაიზარდოს კარგად მოწყობილი ინსტიტუციების პირობებში. მათი აზრით სოციალური კაპიტალის „სპონტანური, ბუნებრივი და ავტონომიური“ განვითარება არ არის მოსალოდნელი. მოსალოდნელია, რომ სოციალური კაპიტალი განავითაროს მოქალაქეთა თანამონაწილეობის ზრდამ, რაც შესაძლებელია მოხდეს მათი ინსტიტუციებში ინტერვენციის ხარჯზე. (Lowndes, Y; Wilson, D., 2000). არიან ავტორები, რომლებიც მოქალაქეთა თანამონაწილეობის ზრდას ლეგიტიმაციის ხარისხს უკავშირებენ (Webler, T; Tuler, S., 2000).

ადგილობრივი მმართველობის პოლიტიკური და ადმინისტრაციული სისტემა მჭიდროდ არის დაკავშირებული სამოქალაქო მონაწილეობასთან, რომელიც ინდივიდუალური და კოლექტიური აქტორების მოქმედების ხარისხს უკავშირდება. ხელისუფლებას, რომელსაც ნამდვილად სურს დემოკრატიული სახელმწიფოს შექმნა, მოეთხოვება განსაზღვროს დინამიკა მოქალაქეებსა და პოლიტიკურ სისტემას შორის. მაქსიმალურად ჩართოს მოქალაქეები ამ პროცესებში, ჩამოაყალიბოს ინფორმაციული საზოგადოება. თუმცა, მოქალაქეთა თანამონაწილეობის გაზრდის ერთგვარი საფუძვლებია ის, რომ საჯარო მართვის პროცესები იყოს გამჭვირვალე, არაიერარქიული და მაქსიმალურად იყოს გაზრდილი კომუნიკაცია მოსახლეობასა და ხელისუფლებას შორის.

1. მოქალაქეთა თანამონაწილეობა

მოქალაქეთა მონაწილეობა სამოქალაქო ცხოვრებაში ყოველთვის იყო აქტიური დისკუსიის საგანი. ხშირად მას განმარტავენ, როგორც მოქალაქეთა ქმედებას, რომელიც გავლენას ახდენს პოლიტიკური გადაწყვეტილების მიღებაზე (Nagel, 1983), ან როგორც ქმედებას, რომელიც აერთიანებს მოქალაქეების მოთხოვნებსა და ღირებულებებს და აკავშირებს მათ საჯარო ხელისუფლების დღის წესრიგთან (Zimmerman, 1986).

მოქალაქეთა მონაწილეობა პირობითად ორ კატეგორიად შეიძლება დაიყოს: პოლიტიკური მონაწილეობა, რაც გამოიხატება არჩევნებში ხმის მიცემით და მოქალაქეთა მონაწილეობა საჯარო პოლიტიკისა და ადმინისტრაციულ პროცესებში. მოქალაქის ნების, ზეგავლენა მოახდინოს პოლიტიკურ გადაწყვეტილებებზე, შესაბამისად საჯარო-პოლიტიკურ პროცესებში მოქალაქეთა თანამონაწილეობა შეიძლება ორ კატეგორიად დავყოთ:

ა. პასიური მონაწილეობა, რომელიც მხოლოდ ინფორმაციულ დონეს მოიცავს და გულისხმობს მოქალაქის მიერ სახელმწიფო გადაწყვეტილებებსა და რეფორმებზე ინფორმაციის მიღებას და გააზრებას;

ბ. აქტიური მონაწილეობა, რომელიც შემოიფარგლება კონსესუსის ძიებით კონკრეტულ სოციო-პოლიტიკურ საკითხებზე. ამავდროულად ყურადღებას აქცევს მთავრობის მოქმედებებს.

რიჩარდსონმა შემოგვთავაზა სამოქალაქო მონაწილეობის განსაზღვრელი კრიტერიუმები, რომლებიც ღირებულებისა და სარგებლის პრინციპს ემყარება (Richardson, 1983). ხელისუფლების მხრიდან მონაწილეობის გაზრდის ერთ-ერთი გზაა მოქალაქეებისთვის ღირებული ინფორმაციის მიწოდება იმის შესახებ, თუ როგორ და რა ფორმით უნდა მიიღონ მონაწილეობა მოქალაქეებმა პოლიტიკურ პროცესებში. ხოლო ინდივიდებმა უნდა გააცნობიერონ ის, თუ რა შედეგების მომტანი შეიძლება გახდეს მათი მონაწილეობა სამოქალაქო პროცესებში. სხვა სიტყვებით რომ ვთქვათ, მონაწილეობა უნდა დაეფუძნოს როგორც ღირებულებას, ასევე სარგებელს.

2. ელექტრონული მმართველობის განვითარების მოდელები

ელექტრონული მმართველობის შესახებ არაერთი თეორია შეიქმნა. პირველ რიგში, აუცილებელია ტერმინის „ელექტრონული მმართველობა“ კონცეპტუალიზაცია მოვახდინოთ. აღნიშნული ტერმინი შეიძლება განისაზღვროს, როგორც ორი მთავარი ცნების ნაზავი - მმართველობა და ინფორმაციული რევოლუცია. რამდენიმე ათწლეულია გრძელდება კამათი ცნება „მმართველობის“ კონცეპტუალიზაციისას. ოქსფორდის ლექსიკონის (მე-9 გამოცემა) განმარტებას თუ დავეყრდნობით, ტერმინი განვითარდა ბერძნული სიტყვიდან „კუბერნა (κυβερνα)“, რაც მმართველს ნიშნავს (Gorsky, 1997). ელექტრონული მმართველობის რამდენიმე ავტორიტეტული განმარტება არსებობს:

„ელექტრონული მმართველობა ეხება პოლიტიკური, ეკონომიკური და ადმინისტრაციული ორგანოების მხრიდან გახმოვანებულ სახელისუფლებო გადაწყვეტილებებს ინფორმაციული და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების გამოყენებით, რომელთა საშუალებითაც ხელისუფლება ახმოვანებს საკუთარ ინტერესებს, გადაწყვეტილებებს და აცნობს მათ დაინტერესებულ პირებს (UNESCO, 2017). ელექტრონული მმართველობა შეიძლება გავიგოთ, როგორც სახელისუფლებლო პროცესი, რომელიც ზრდის მის ეფექტიანობას, გამჭვირვალობასა და მოქალაქეთა ინფორმირებულობას (Council of Europe, 2017).

ელექტრონული მმართველობა საჯარო სივრცეში მიმდინარე პროცესია, რომელიც სამ მოქმედებას გულისხმობს:

- ურთიერთობა ხელისუფლებასა და სამოქალაქო საზოგადოებას შორის;
- სახელისუფლებო ურთიერთობების ელექტრონული წარმოება (ელექტრონული დემოკრატია);
- საჯარო მომსახურების მიწოდება, საჯარო სერვისები (UNESCO, 2017).

ელექტრონული მმართველობის განვითარების სტადიები რამდენიმე ავტორს აქვს მიმოხილული, თუმცა თეორიათა უმრავლესობაში ელექტრონული მმართველობა იწყება ხელისუფლების ნებიდან, დანერგოს და განავითაროს ინფორმაციულ-საკომუნიკაციო ტექნოლოგიები (ისტ) და შემდეგ გაზარდოს მოქალაქეთა ინფორმირებულობა, მონაწილეობა და ა.შ. საბოლოოდ კი შეამციროს ბიუროკრატია და სრულყოფილად გადავიდეს ელექტრონულ საქმისწარმოებაზე.

განვითარების სტადიები არაერთ მკვლევარს აქვს მიმოხილული, მათ შორის აღსანიშნავია კაუვერი (Kauver, 1998), რომელიც ელ. მმართველობის დანერგვის პროცესს შემდეგნაირად აღიქვამს: თავდაპირველად პროცესი იწყება ინფორმაციულ-საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების დანერგვით, რასაც მოსდევს ხელისუფლების სურვილი გადავიდეს ელ. მმართველობაზე და საბოლოოდ ინდუსტრიული საზოგადოებიდან ხდება გადასვლა ინფორმაციულ საზოგადოებაზე. თუმცა კაუვერის ეს თეორია არ გვიჩვენებს ელექტრონული მმართველობის აქცენტებს - ინფორმაციულია თუ მონაწილეობითი. გარტნერის კვლევითი ცენტრი გვთავაზობს უფრო დეტალურ განმარტებას, რომლის თანახმადაც ელექტრონული მმართველობის დანერგვა თავდაპირველად იწყება სახელმწიფო ბიუროკრატის აპარატის შემცირების მიზნით. საქმის წარმოება გადადის ელექტრონულ ფორმატზე, რაც ხელისუფლებას დანახარჯებისა და რესურსების დაზოგვის შემცირების საშუალებას აძლევს. ამას მოსდევს მოსახლეობის ინფორმირება, ინტერნეტიზაციის და კომპიუტერიზაციის დონის ზრდა და შედეგად ყალიბდება ნაკლებად ბიუროკრატული, კომპეტენტური მთავრობა (Gartner Group, 2001).

ვატსონი და მუნდი ელექტრონული მმართველობის განვითარების სამ ფაზას გამოყოფენ. პირველი - ინიციატივა, რომელიც საფუძველია ელექტრონული მმართველობისა. იქმნება პორტალი, რომელიც სახელმწიფოს მიერ მოწოდებულ სერვისებსა და ინფორმაციაზე წვდომას უზრუნველყოფენ. მეორე ეტაპია დანერგვა, როცა მოქალაქეებს გარკვეული მომსახურების მიღება შეუძლიათ ელექტრონულად და მესამე - დაკავშირება, რაც გულისხმობს ორმხრივ კავშირს სახელმწიფოსა და მოქალაქეებს შორის (ნაფეტვარიძე, 2014).

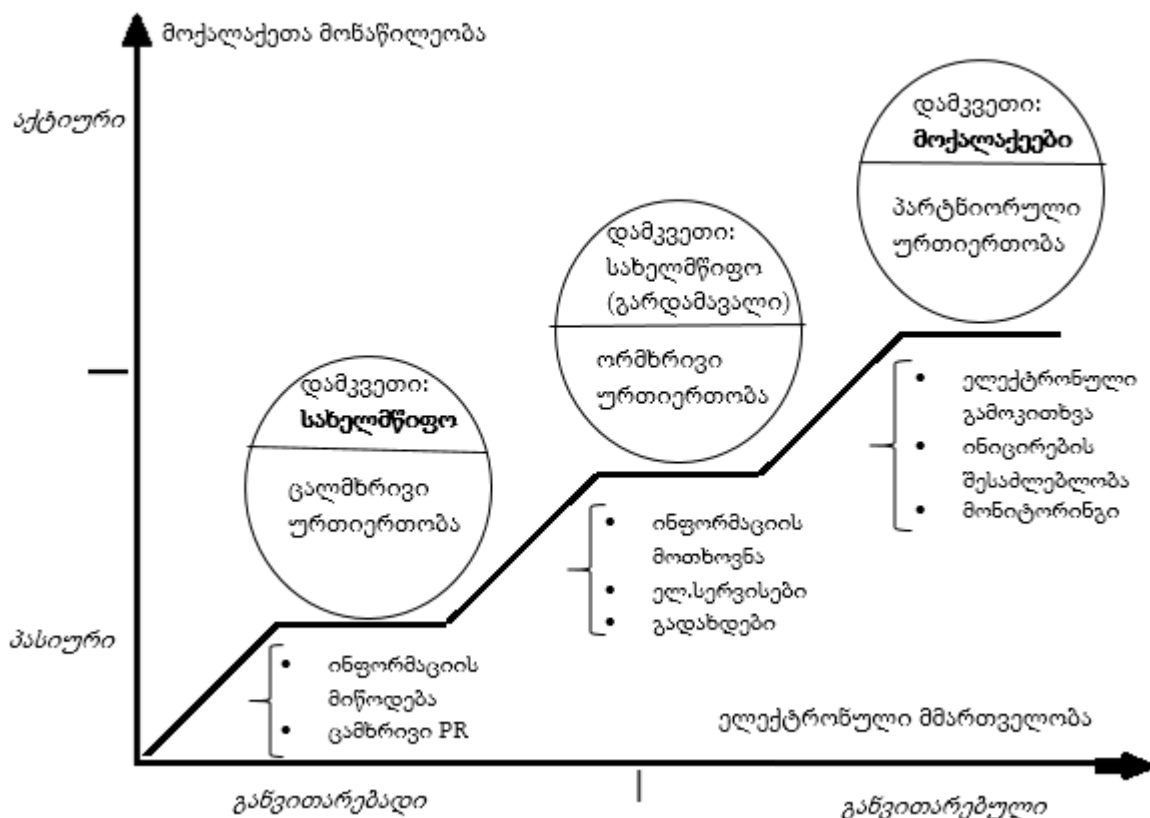
ტექნოლოგიების მუდმივ განვითარებასთან ერთად, ასევე დინამიურია ელექტრონული მმართველობის განვითარების დონეები. საყურადღებოა ის, რომ ელექტრონული მმართველობის განვითარება ყველა ქვეყანაში ინდივიდუალურად განხორციელდა, თუმცა რამდენიმე ავტორი გვთავაზობს კლასიფიკაციას გარკვეულ კრიტერიუმებზე დაყრდნობით. ქვემოთ მოცემული ცხრილი ასახავს ელექტრონული მმართველობის განვითარების სტადიებს, რომელიც წამყვანი მკვლევარებისა და ინსტიტუტის მიერ არის შემუშავებული.

წარმოდგენილი ნაშრომი ერთგვარად ეყრდნობა იმ თეორიას, რომ ელექტრონული მმართველობა იწყება მთავრობის მიერ კომპიუტერიზაციისა და ინტერნეტიზაციის დანერგვით და საწყის ეტაპზე ის მოიცავს

მოქალაქეებისთვის სამოქალაქო სერვისების შესახებ ინფორმაციის მიწოდებას. შემდეგ ეტაპზე მოქალაქეებს ერთგვარად უმარტივდებათ ცხოვრება, რადგან მათ საშუალება აქვთ არა მხოლოდ ინფორმაცია მიიღონ სახელისუფლებო ორგანიზაციებისგან, არამედ ელექტრონულად მოახდინონ საქმისწარმოება და მიიღონ გარკვეული სახელმწიფო სერვისები კომპიუტერის საშუალებით. და ბოლოს, ვითარდება მონაწილეობითი მთავრობა, სადაც ხალხს შეუძლია გარკვეული როლი ითამაშოს საჯარო ადმინისტრირების პროცესებში.

3. მოქალაქეთა თანამონაწილეობის და ელექტრონული მმართველობის კავშირი

როგორც უკვე აღვნიშნეთ წინა პარაგრაფში, ელექტრონული მმართველობის დანერგვის ადრეული ეტაპი პასიური ინფორმაციის ხელმისაწვდომობას და გავრცელებას ისახავს მიზნად (Zimmerman, 1986). პასიური ინფორმაციის გადაცემა ელექტრონული მთავრობის მოდელზე გადასვლის ერთგვარი საფუძველია. ეს არის პროცესი, როდესაც იცვლება ურთიერთობის ფორმა ხელისუფლებასა და ხალხს შორის. ურთიერთობის ტრანსფორმაციის პროცესში სახელმწიფო მოქალაქეებში ავრცელებს ინფორმაციას საკუთარი ინიციატივების შესახებ, ამის შემდეგ კი ურთიერთობები ორმხრივი ხდება, მოქალაქეებს აქვთ შესაძლებლობა დაუბრუნონ პასუხი ხელისუფლებას (ე.წ. feedback).



დიაგრამა 1. (მოქალაქეთა მონაწილეობის და ელექტრონული მმართველობის ურთიერთკავშირი)

წყარო: (Zimmerman, 1986)

სინამდვილეში, ელექტრონული მმართველობის განვითარება მხოლოდ მოქალაქეთა ჩართულობისთვის არ არის გამოიზნული. ელექტრონული მმართველობა ასევე დაკავშირებულია დიდი ხარჯებისა და

ბიუროკრატის შემცირებასთან. ამის კარგი მაგალითია: ავსტრალია, სინგაპური, საფრანგეთი და სხვ (United Nations, 2014).

4. ელექტრონული მმართველობის საკვანძო საკითხები

შეჯამების სახით, შეიძლება ითქვას, რომ თუ ხელისუფლებას სურს შექმნას რეალური, ეფექტური ელექტრონული მმართველობა, აუცილებელია ელექტრონული მმართველობის სერვისებზე ხარისხის ამაღლება, ამავდროულად, მნიშვნელოვანია ამ კუთხით განხორციელებული მთავრობის შიდა სამუშაო პროცესები (ე.წ. „ბექ-ოფისი“) და ურთიერთობა ხელისუფლებასა და ხალხს შორის (ე.წ. „ფრონტ-ოფისი“). ელექტრონული მმართველობის წარმატება განპირობებულია შემდეგი ფაქტორებით: ხელმისაწვდომობა, გამოყენებადობა, ანგარიშვალდებულება და ნდობა. ამ ფაქტორების წარმატებით განხორციელება, თავის მხრივ, უკვე ნიშნავს ელექტრონული მმართველობის წარმატებულ დანერგვას.

- *ხელმისაწვდომობა* - ელექტრონულ მმართველობაში არ ნიშნავს მხოლოდ ფიზიკურ წვდომას მომსახურებაზე, ის ასევე მოიცავს მრავალ სხვადასხვა ასპექტს, დაწყებული მარტივი ინტერფეისიდან, დამთავრებული კონკრეტულ ადამიანებთან ადაპტირებული ელექტრონული სერვისების ინტეგრირებით. საჭიროა ელექტრონული სერვისები ხელმისაწვდომი იყოს ქვეყნის ნებისმიერი მოქალაქისთვის, რადგან თანასწორობა ამ სისტემაში ერთ-ერთი მთავარი გარანტია ნდობის მოსაპოვებლად.
- *გამოყენებადობა* - მეორე მთავარი ელემენტი არის ის, რომ ელექტრონული მმართველობის ფარგლებში შექმნილი სერვისები გამომდინარეობდეს ინდივიდების საჭიროებიდან და ეს არ იყოს მხოლოდ ფორმალური რამ. სერვისმა მაქსიმალურად უნდა მოახერხოს მომხმარებლების კმაყოფილება.
- *ანგარიშვალდებულება* - ნიშნავს იმას, რომ ელექტრონული მმართველობის დროს მთავრობა მუდმივად უნდა ითვალისწინებდეს მოხმარებლების რეკომენდაციას და იღებდეს რაციონალურ გადაწყვეტილებებს ცვლილებებთან მიმართებაში. ჩქარი და შესაფერისი ღონისძიებების გატარებით ღრმავდება ნდობა.
- *ნდობა* - წინა სამი ფაქტორი ერთგვარად გავლენას ახდენს „ნდობის“ ფაქტორზე. თუმცა, ნდობის მოპოვების კიდევ ერთი, მთავარი და აუცილებლად გასათვალისწინებელი დასაცავი ღირებულებაა - მოქალაქეების პირადი მონაცემების შენახვა, რადგან ერთი მცირე ინფორმაციის გამჟღავნებაც კი პირადი მონაცემების შესახებ, იქნება მძიმე დარტყმა მთლიანი პროცესისათვის. ძირითადი მიდგომა, გაიზარდოს სანდოობა, ორ ასპექტს მოიცავს: ტექნოლოგიას და მომსახურებას.

მეთოდოლოგია

საკითხის სიღრმისეული შესწავლისთვის კვლევის ინტერაქციონისტული მიდგომა გამოვიყენეთ, მივმართეთ, ერთი მხრივ, დოკუმენტაციის რაოდენობრივ ანალიზს და შევისწავლეთ საქართველოში არსებული ყველა თვითმმართველი ორგანოს ვებ-გვერდები (12 თვითმმართველი ქალაქი, 59 გამგეობა, 71 საკრებულო). მეორე მხრივ, სტრუქტურირებული ინტერვიუს გამოყენებით (N=74) შევისწავლეთ ელექტრონული მმართველობის სახელმწიფო პორტალის - my.gov.ge-ის მოხმარებლების

დამოკიდებულებები (მოქალაქის პორტალი MY.GOV.GE წარმოადგენს ონლაინ რესურსს, რომელშიც თავმოყრილია სახელმწიფო და კერძო სტრუქტურების ელექტრონული სერვისები).

რაც შეეხება შერჩევას, პორტალზე 14 000-მდე მომხმარებელია რეგისტრირებული (მომიებულია: 15.02.2017 წელს), კვლევისთვის, ელექტრონული ანკეტირების საშუალებით, მომხმარებელთა 0,5% გამოვკითხეთ, მონაცემთა ანალიზისთვის შეირჩა 74 რესპონდენტის მიერ დაბრუნებული ანკეტა. თავდაპირველად ანკეტა 102 მომხმარებელთან გავაგზავნეთ, აქედან 22 ანკეტა არ დაგვიბრუნდა, ხოლო 6 ანკეტა ნაკლული მონაცემების გამო არ გავითვალისწინეთ მონაცემთა ანალიზის დროს.

ვებ-გვერდების შემთხვევაში, შევისწავლეთ ადგილობრივი თვითმმართველობის როგორც აღმასრულებელი (გამგეობა/მერია), ისე წარმომადგენლობითი (საკრებულო) ორგანოების ვებ-გვერდები, კვლევა განვახორციელეთ 2016 წლის 1 ნოემბრიდან 2017 წლის 1 თებერვლამდე ინტერვალში, ვებ-გვერდები ფასდებოდა წინასწარ განსაზღვრული მეთოდოლოგიის მიხედვით.

ვებ-გვერდები შეფასდა 3 კრიტერიუმით:

I. ინფორმაციულობა - გულისხმობს შესაბამისი სამთავრობო უწყებების მხრიდან, ვებ-გვერდების მეშვეობით, მოსახლეობისთვის ობიექტური, დროული, გამჭვირვალე ინფორმაციის მიწოდებას, რაც საზოგადოების ინფორმირებულობას, მათ დაინტერესებას, ხელისუფლების მხრიდან კი ღია და დემოკრატიული მმართველობის დამყარებას უწყობს ხელს.

ოპერაციონალიზაცია: 1. სამთავრობო ვებ-გვერდის არსებობა და ფუნქციონირება; 2. ინფორმაცია მუნიციპალიტეტის სტრუქტურის შესახებ; 3. ინფორმაცია სხდომების ჩატარების, მიღებული განკარგულებებისა და დადგენილებების შესახებ; 4. ინფორმაცია მიმდინარე და მომავალი წლის ბიუჯეტის შესახებ; 5. ინფორმაციის უცხო ენებზე ხელმისაწვდომობა. ყურადღება განსაკუთრებით გავამახვილეთ ეთნიკური უმცირესობებით დასახლებულ მუნიციპალიტეტებზე და მათ სამეტყველო ენაზე; 6. სიახლეების განთავსების სიხშირე 7. ინფორმაცია ადამიანური რესურსების შესახებ.

II. ელექტრონული სერვისების ხელმისაწვდომობა - გულისხმობს სახელმწიფო სერვისების (მაგ: პირადობის მოწმობის აღება, კომუნალური მომსახურებების გადახდა, ბიზნესის რეგისტრაცია და ა.შ.) ხელმისაწვდომობას.

III. ელექტრონული ჩართულობა - ამ დონეზე მოქალაქე თავად ხდება პროცესების მონაწილე და ერთვება გადაწყვეტილების მიღების პროცესში. ჩართულობით დონეზე, მნიშვნელოვანია თითოეული მოქალაქის აზრი, ვინაიდან, სამთავრობო სტრუქტურები მათ საშუალებას აძლევენ, დააფიქსირონ აზრი ამა თუ იმ საკითხზე. ასევე, აძლევენ საშუალებას, რომ გააკეთონ რაიმე პროექტის ინიცირება.

რაც შეეხება სტრუქტურირებული ინტერვიუს კითხვარს, კვლევის ინსტრუმენტი თარგმნილია ინგლისური ენიდან, შესრულებულია მისი უკუთარგმანიც, ვინაიდან, ამერიკული მოდელის ელექტრონული მმართველობის ეფექტურობის შეფასების კრიტერიუმები განსხვავდება ქართული რეალობისგან, გადაწყვეტით, მოგვეხდინა ინსტრუმენტის ადაპტირება ქართულ ვერსიასთან. ამისათვის გამოვიყენეთ ექსპერტული შეფასების მეთოდი. 3 ექსპერტს (პოლიტიკის მეცნიერი, კომუნიკაციების ექსპერტი, სოციოლოგი) ვთხოვეთ, შეეფასებინათ თითოეული დებულება იმის მიხედვით, თუ რამდენად მნიშვნელოვანი იყო ამ დებულების გამოყენება საქართველოში ელექტრონული მმართველობის

ეფექტიანობის შესაფასებლად. ექსპერტები დებულებათა მნიშვნელოვნებას აფასებდნენ 4 ბალიან სკალაზე (0 – არაა მნიშვნელოვანი; 1 – ნაკლებ მნიშვნელოვანია; 2 – მნიშვნელოვანია; 3 – ძალზე მნიშვნელოვანია). კითხვარის დებულებების ბოლოს იყო გრაფა, სადაც ექსპერტებს ვთხოვეთ, დაემატებინათ 1 ან 2 დებულება, რომელიც, მათი აზრით, მნიშვნელოვანი და აუცილებელია ელექტრონული მმართველობის შეფასებისთვის.

ექსპერტთა შეფასების ცენტრალური ტენდენციის საზომად თითოეული დებულებისათვის განვიხილეთ როგორც საშუალო მაჩვენებელი, ისე – მოდა. კითხვარში ამა თუ იმ დებულების დატოვების გადაწყვეტილების მიღებისას, ვხელმძღვანელობდით საშუალო არითმეტიკულით. ის დებულებები, რომელთაც ჰქონდათ ყველაზე ნაკლები საშუალო მაჩვენებლები – 0 და 1, აღარ გავითვალისწინეთ საბოლოო კვლევის ინსტრუმენტში, ხოლო დებულებები საშუალო მაჩვენებლებით 2 და 3 – დავტოვეთ.

წინასწარი ვარაუდით, ელექტრონული მმართველობის სერვისები, როგორც ცენტრალურ, ისე ადგილობრივი თვითმმართველობის დონეზე არ არის განვითარებული, მოსახლეობა არ არის ინფორმირებული ამ სერვისის შესახებ, ელექტრონული მმართველობა კი, მხოლოდ პასიური ინფორმაციის გადაცემით არის შემოფარგლული და ვერ უზრუნველყოფს მონაწილეობისთვის შესაბამისი პლატფორმის შექმნას.

კვლევის შეზღუდვა: კვლევაში მონაცემთა გაცვლის სააგენტოს დამოკიდებულება ელექტრონული მმართველობის მიმართ უშუალოდ ჩვენ მიერ არ არის შესწავლილი და ამ კუთხით, მეორადი მონაცემების ანალიზის გამოყენებით, დავეყრდენით თსუ-ის მაგისტრანტის, თამთა ჭრიკიშვილის სტატიას „საქართველოში ბიუროკრატიული აპარატის ფუნქციონირების ეფექტურობა ელექტრონული მმართველობის პირობებში“, რომელიც დაიბეჭდა „ახალგაზრდა მკვლევართა ჟურნალში“ (N4; დეკემბერი, 2016).

შედეგები

I ნაწილი - ადგილობრივი თვითმმართველი ორგანოების ვებ-გვერდების ანალიზი

თავდაპირველად ადგილობრივი თვითმმართველობის ორგანოების მონაცემებს წარმოვადგენთ. როგორც უკვე აღინიშნა, კვლევა 3 თვის განმავლობაში ტარდებოდა წინასწარ განსაზღვრული კრიტერიუმების საფუძველზე. თვითმმართველო ორგანოების ვებ-გვერდები 3 კრიტერიუმით მოწმდებოდა: ინფორმაციულობა; სერვისებზე ხელმისაწვდომობა; ჩართულობა, ინიცირების შესაძლებლობა.

პოზიტიური ტენდენცია შეინიშნება ინფორმაციულობის კუთხით. რაც შეეხება ვებ-გვერდების არსებობას, 12 თვითმმართველი ქალაქიდან ყველას აქვს თავისი ვებ-გვერდი, გამგებობის 15%-ს და საკრებულოების 9%-ს არ აქვს საკუთარ ვებ-გვერდი, თუმცა, ეს, ძირითადად, იმ დასახლებული პუნქტების მოხმარებლებია, სადაც მოსახლეობის რაოდენობა არ აღემატება 100 ოჯახს და ამავდროულად ცხოვრობენ სეზონურად. არსებული ვებ-გვერდებიდან თითოეულ მათგანში შეგვხვდა ინფორმაცია მუნიციპალიტეტის სტრუქტურისა და დასაქმებული ადამიანების შესახებ (თვითმმართველი ქალაქის, საკრებულოს ან გამგებობის წევრები). თუმცა, უნდა აღინიშნოს ისიც, რომ დაახლოებით 12%-ის შემთხვევაში მონაცემები საჭიროებს განახლებას. ადგილობრივი ხელისუფლების მიერ განხორციელებული რეფორმები, დადგენილებები და განკარგულებები იმ ტიპის ინფორმაციებია, რომელთა შესახებაც აუცილებლად უნდა

იყოს მოსახლეობა საქმის კურსში, ამ მხრივ კი ნეგატიურ ტენდენციებს წავაწყდით. ისეთი თვითმმართველი ორგანოები, რომლებიც მსგავსი ტიპის ინფორმაციას სრულად ათავსებენ, არ აღემატება საერთო რაოდენობის 4%-ს, ხოლო ნაწილობრივ გაზიარების შემთხვევაში - 11%-ს, რაც ვერ ჩაითვლება დადებითად, განსაკუთრებით ნაკლებ ინფორმაციას კი შევხვდით სამეგრელო - ზემო-სვანეთის, იმერეთის, რაჭა-ლეჩხუმისა და ქვემო სვანეთის მხარეში არსებული მუნიციპალიტეტების შემთხვევაში.

„ადგილობრივი თვითმმართველობის კოდექსის“ თანახმად, მუნიციპალიტეტის საკრებულო აუცილებლად საჯაროდ განიხილავს ბიუჯეტის პროექტს, ასევე, კოდექსის მიხედვით, წლიური ბიუჯეტი უნდა გამოქვეყნდეს და ხელმისაწვდომი იყოს საზოგადოებისთვის. ინფორმაციულობის ხარისხის შემოწმების ერთ-ერთ კრიტერიუმს სწორედ მიმდინარე და მომავალი წლის ბიუჯეტის პროექტის განთავსება წარმოადგენს ვებ-გვერდზე. ამ მხრივ გამოიკვეთა, რომ მუნიციპალიტეტების უმრავლესობას (86%) აქვს გამოქვეყნებული მიმდინარე წლის ბიუჯეტი, თუმცა იმ მუნიციპალიტეტების რაოდენობა, რომელსაც განთავსებული აქვს მომავალი წლის ბიუჯეტი, არ აღემატება 12%-ს.

როგორც ლიტერატურის მიმოხილვაში აღვნიშნეთ, ელექტრონული მმართველობის განვითარებაში ერთ-ერთი საკვანძო კრიტერიუმი გამოყენებადობაა. ამ მხრივ კი ხელისუფლებამ უნდა უზრუნველყოს ეთნიკური უმცირესობებით დასაქმებულ მუნიციპალიტეტებში მათ ენაზე ადაპტირებული ვებ-გვერდის შექმნა. გამომდინარე იქიდან, რომ შესაძლებელია საზოგადოების ნაწილი წარმოადგენდეს განსხვავებულ ეთნიკურ ჯგუფს და არ ფლობდეს სახელმწიფო ენას გამართულად, მნიშვნელოვანია, არის თუ არა გვერდი და მასზე განთავსებული ყველა სიახლე სხვადასხვა ენაზე თარგმნილი (ნაფეტვარიძე, 2014).

მონიტორინგის ფარგლებში შევამოწმეთ ყველა ადგილობრივი თვითმმართველი ორგანოს ვებ-გვერდზე მოცემული ინფორმაციის უცხო ენებზე ხელმისაწვდომობა. ეთნიკური უმცირესობებით დასახლებული მუნიციპალიტეტების ვებ-გვერდები არ არის ადაპტირებული მათ ენაზე. მხოლოდ ცალკეულ შემთხვევაში (5%) არსებობდა უცხო ენაზე გადამყვანი, თუმცა მასზე გადასვლის შემდეგ აღმოჩნდა, რომ უმრავლესობას ინფორმაცია არ აქვს განთავსებული ალტერნატიულ ენაზე, შესაბამისად, არ ფუნქციონირებს და ატარებს სიმბოლურ ხასიათს.

ინფორმაციულობის თვალსაზრისით, მიუხედავად ცალკეული ნეგატიური შემთხვევებისა, ერთიანობაში თვითმმართველი ორგანოები აკმაყოფილებენ ინფორმაციულ სტადიას. თუმცა, აუცილებელიცაა და საჭიროც, მოხდეს აღნიშნული ინფორმაციის უფრო მეტად ადაპტირება, რათა ის იყოს თავსებადი კონკრეტული მუნიციპალიტეტის მოსახლეობასთან.

რაც შეეხება ვებ-გვერდების ანალიზს ელექტრონული სერვისების ხელმისაწვდომობის კუთხით, ადგილობრივი თვითმმართველი ორგანოები, კვლევის შედეგებით, ვერ უზრუნველყოფენ მოქალაქეთა ინტერესების დაკმაყოფილებას. მაგალითად, ვებ-გვერდზე არ არის იმის შესაძლებლობა, რომ მომხმარებელმა კომუნიკაცია აწარმოოს ადგილობრივ ხელისუფლებასთან. ვებ-გვერდზე საკონტაქტო ინფორმაცია განთავსებული აქვს მუნიციპალიტეტების დიდ ნაწილს (77%). კვლევის პროცესში, იმ თვითმმართველ ორგანოებს, რომლებსაც მითითებული ჰქონდათ ვებ-გვერდზე ელექტრონული ფოსტის მისამართი დავუზღავნეთ სატესტო წერილები (ასეთი სულ იყო 74). აქედან პასუხი მივიღეთ მხოლოდ 21 მუნიციპალიტეტისგან, რაც საშუალო მაჩვენებელზე დაბალს წარმოადგენს.

თვითმმართველი ორგანოების ნაწილი ინტეგრირებულია სოციალურ ქსელთან. აღსანიშნავია, რომ მიუხედავად ზოგიერთ შემთხვევაში მუნიციპალური ვებ-გვერდების არქონისა, ყველა თვითმმართველ ქალაქს აქვს საკუთარი ვებ-გვერდი, რომლითაც ნაწილობრივ (სიახლეების გამოქვეყნების თვალსაზრისით) ახერხებს კომუნიკაცია შეინარჩუნოს მოსახლეობასთან. თუმცა, გასათვალისწინებელია, რომ ვებ-გვერდი ვერ იქნება ვებ-გვერდის სრულფასოვანი ალტერნატივა.

რაც შეეხება ელექტრონულ მონაწილეობას, ადგილობრივი თვითმმართველი ორგანოების შემთხვევაში გამოიკვეთა ის, რომ მხოლოდ ქედის მუნიციპალიტეტის მოსახლეობას აქვს საშუალება, საკუთარი წინადადება თუ ინიციატივა შესთავაზოს მუნიციპალიტეტის დეპუტატს დაკავშირების უშუალო გზით - კერძოდ: ელ.ფოსტის დახმარებით, თუმცა რამდენად ხდება მოსახლეობის ინიციატივის გათვალისწინება, ან საერთოდ აგზავნიან თუ არა წერილს, ამის გადამოწმება ვერ მოხერხდა.

ადგილობრივი თვითმმართველი ორგანოების ვებ-გვერდების შესწავლით დადგინდა, რომ მათი დიდი ნაწილი აკმაყოფილებს ელექტრონული მმართველობის ფუნქციონირებისთვის საჭირო ძირითად მოთხოვნას: ინფორმაციულობას, თუმცა ორმხრივი კომუნიკაციის შესაძლებლობა ვებ-გვერდის საშუალებით მხოლოდ ერთეულ შემთხვევებშია შესაძლებელი. ამავდროულად, თვითმმართველი ორგანოები ვერ უზრუნველყოფენ მოქალაქეებს, არსებული ინიციატივები და წინადადებები გაუზიარონ ხელისუფლებას.

II ნაწილი - ელექტრონული მმართველობის სერვისის მომხმარებლები (პორტალი - my.gov.ge)

ელექტრონული მმართველობის პორტალი www.my.gov.ge შექმნილია იუსტიციის სამინისტროს სსიპ მონაცემთა გაცვლის სააგენტოს მიერ. „როგორც მონაცემთა გაცვლის სააგენტოში განმარტავენ, მოქალაქის პორტალი მსოფლიო პრაქტიკის გათვალისწინებით შეიქმნა. რაც შეეხება კოოპერაციას, შექმნის პროცესში სხვადასხვა საჯარო უწყებებთან მიმდინარეობდა თანამშრომლობა“ (ჭრიკიშვილი, 2016).

მოქალაქის პორტალი MY.GOV.GE სახელმწიფო სტრუქტურებში არსებული ელექტრონული სერვისების კრებულს წარმოადგენს. მოქალაქის პორტალი MY.GOV.GE სარგებლობისთვის მომხმარებელს შეუძლია გამოიყენოს როგორც ახალი პირადობის მოწმობა, ისე მომხმარებლის სახელი და პაროლი, რომლის დარეგისტრირებაც ერთჯერადი პროცედურის გავლით იუსტიციის სახლებშია შესაძლებელი (მომსახურების გაცვლის სააგენტო, 2017).

ვებ-გვერდზე სულ 14 000-მდე მომხმარებელია რეგისტრირებული. რეგისტრირებული მომხმარებლების საერთო სიით, სადაც მოხმარებელთა გენდერული შემადგენლობა და ელექტრონული ფოსტის მისამართი იყო მითითებული, სისტემური შერჩევის მეთოდით განისაზღვრა ბიჯის ზომა ($N \approx 14000$, $n=120$; $i \approx 116$). შერჩევის პირველ ელემენტად სიაში შემთხვევითობის პრინციპით რიგით 58-ე რესპონდენტი განისაზღვრა. მონაცემები დამუშავდა SPSS-ში.

სტრუქტურირებული ინტერვიუს კითხვარი 4 ბლოკისგან და 32 კითხვისგან შედგებოდა. კითხვების პირველი ნაწილი დემოგრაფიული ხასიათის იყო. მეორე ნაწილი პორტალზე დარეგისტრირებასთან დაკავშირებულ საკითხებს შეეხებოდა. მესამე ნაწილში იმ სერვისების გამოყენებაზე იყო კითხვები, რასაც პორტალი მომხმარებლებს სთავაზობს, ხოლო მეოთხე ნაწილი ელექტრონულ მონაწილეობას ეხებოდა.

კითხვარს ბოლოს დამატებული ჰქონდა შეკითხვა „3 დადებითი და 3 უარყოფითი მხარე“ აღნიშნული პორტალის შესახებ, რამაც საინტერესო შედეგები მიგვაღებინა.

რაც შეეხება დემოგრაფიულ მონაცემებს - გენდერული ბალანსი: მდედრობითი - 44%; მამრობითი - 56%); ასაკობრივი შემადგენლობა: 18-35 – 76%; 36-55 – 21%; 56+ - 3%; აღსანიშნავია ისიც, რომ რესპონდენტების 44% (n=33) საჯარო სამსახურში მუშაობს.

მეორე ბლოკში კითხვაზე, თუ საიდან გაიგეს რესპონდენტებმა ინფორმაცია პორტალ „my.gov.ge“-ის შესახებ, საინტერესო ტენდენცია გამოიკვეთა: ის ვინც პორტალის შესახებ ინფორმაცია საკუთარი სამსახურიდან გაიგეს, მაღალ კორელაციაში ($\alpha=0.753$) საჯარო სამსახურში დასაქმებულ ადამიანებთან, ხოლო კერძო სამსახურში მომუშავე რესპონდენტებმა ინფორმაცია ძირითადად მეგობრებისგან ($\alpha=0.46$) ან სოციალური ქსელიდან გაიგეს ($\alpha=0.52$). რაც, სავარაუდოდ, ხაზს უსვამს იმ ფაქტს, რომ პორტალის სარეკლამო კამპანიამ, ძირითადად, საჯარო სამსახურებამდე მიაღწია, რადგან რესპონდენტების დიდი ნაწილი (85%) მიუთითებს იმას, რომ საჭიროა უფრო აქტიური სარეკლამო და პიარ კამპანიის დაგეგმვა, რადგან არ ახსოვთ კონკრეტული რეკლამა ან პიარ-კამპანია, რომელიც ამ პორტალთან იყო დაკავშირებული.

კიდევ ერთი ტენდენცია, რაც გამოიკვეთა არის ის, რომ თბილისის გარეთ მცხოვრები რესპონდენტების დიდ ნაწილს, 71,8%-ს (n=22) მიაჩნია, რომ საკმაოდ დიდ ბიუროკრატიასთან არის დაკავშირებული პორტალზე რეგისტრაცია. პირველადი ავტორიზაციისთვის (რეგისტრაციისთვის) საჭიროა იუსტიციის სახლში მისვლა და რეგისტრაციის გავლა. თუმცა, ისიც უნდა აღინიშნოს, რომ მსგავსი ტიპის სარეგისტრაციო წინაპირობა ხელს უწყობს პიროვნების იდენტიფიკაციის მაქსიმალურ დაცვას.

როგორც უკვე აღვნიშნეთ, ელექტრონული მმართველობის მეორე სტადიას საჯარო სერვისებისა და მომსახურების ელექტრონულად მიღება წარმოადგენს, აქ რესპონდენტების (93%, n=74) უმრავლესობა ამბობს, რომ ისეთი სერვისების მიღება, როგორებიცაა ბიზნესის რეგისტრაცია, მისამართის ცვლილება, პასპორტის შეკვეთა და ა.შ. მოითხოვს ბარათის წამკითხველი აპარატის არსებობას, ამის გამო აღნიშნული სერვისებით სარგებლობა რესპონდენტებს ეზღუდებათ.

რაც შეეხება საჯარო ინფორმაციის მოთხოვნას და მიწოდებას, რესპონდენტების 77%-ს ერთხელ მაინც გამოუთხოვია საჯარო ინფორმაცია, საიდანაც დადებითი უკუკავშირი მიიღო 54%-მა, უარყოფითი 31%-მა, ხოლო პასუხის გარეშე დარჩა 15%. თუმცა, აღნიშნული საკითხი ვერ მოგვეცემს განზოგადების საშუალებას, რადგან საჯარო ინფორმაციის მოთხოვნა არ არის მხოლოდ ტექნიკური ხასიათის საკითხი, ნეგატიური პასუხი შესაძლებელია თავად განცხადების შინაარსიდან იყოს გამოწვეული. აღსანიშნავია, რომ საჯარო ინფორმაციის ელექტრონული მოთხოვნის შესაძლებლობით მოქალაქე ზოგავს თავის დროს, ხოლო საჯარო სამსახური ამცირებს მატერიალური დოკუმენტაციის შექმნასა და მიწოდებაზე გამოყოფილ ფინანსურ რესურსებს.

რესპონდენტთა გარკვეული ნაწილი (57%) აცხადებს, რომ საჭიროა პორტალზე არსებობდეს უფრო გამჭვირვალე ინსტრუქციები, რადგან ხშირად გაუგებარია ვებ-გვერდის ენა, ინტერფეისი.

რაც შეეხება პორტალის გამოყენების სიხშირეს, რესპონდენტები აღნიშნავენ, რომ ძალიან იშვიათად იყენებენ პორტალს (თვეში მაქს. 2-ჯერ ავტორიზაცია - 27%), ხოლო 56,3%-მა აღნიშნა, რომ, ძირითადად,

კონკრეტული მიზნისთვის დარეგისტრირდნენ, მას შემდეგ კი აღარ უსარგებლიათ აღნიშნული პორტალით.

კითხვაზე, თუ რას მიიჩნევენ ელექტრონული მმართველობის პორტალის my.gov.ge მთავარ დადებით მახასიათებლად, რესპონდენტთა 89% (n=74) მიიჩნევს, რომ ეს არის საჯარო ინფორმაციის გაცემის ელექტრონული საქმისწარმოება, რაც, თავის მხრივ, მიუთითებს იმ ფაქტზე, რომ ქართულ საზოგადოებაში, ელექტრონული მმართველობა, ძირითადად, ინფორმირებასთან იგივედება. ამავდროულად, მონაცემთა გაცვლის სააგენტოს წარმომადგენლებიც იმავე საკითხებზე ამახვილებენ ყურადღებას: „ელექტრონულ სერვისებზე საუბრისას, მონაცემთა გაცვლის სააგენტოს თანამშრომელი ყოველთვის ისეთ სერვისებზე აკეთებს აქცენტს, რომლებიც ინფორმირებაზე და არა მოსახლეობის ჩართულობაზეა ორიენტირებული. მაგალითად, MY.GOV.GE-ის ერთ-ერთ მთავარ სასარგებლო შემოთავაზებად საჯარო ინფორმაციის მოთხოვნის მექანიზმს მიიჩნევს“ (ჭრიკიშვილი, 2016).

ნეგატიური ტენდენცია შეინიშნება ნდობის საკითხთან დაკავშირებით. რესპონდენტების დაახლოებით ნახევარმა (46,7%) განაცხადა, რომ თავს არ გრძნობს დაცულად და თვლის, რომ აუცილებელია უფრო მეტი ყურადღება დაეთმოს ამ საკითხს.

კითხვაზე, მიიღებდნენ თუ არა მონაწილეობას ელექტრონულად არჩევნებში 89,2%-მა დადებითი პასუხი გაგვცა. რესპონდენტების 62%-ს კი მონაწილეობა არასდროს მიუღია ონლაინ პეტიციებში და/ან გამოკითხვებში. კითხვაზე - რა არის ელექტრონული მმართველობის მთავარი დანიშნულება, რესპონდენტების 23,6%-ს პასუხი არ აქვთ, ხოლო 70,5% - ინფორმაციულ ფუნქციას ასახელებს.

დასკვნა

როგორც ადგილობრივი თვითმმართველი ორგანოების მუშაობის შესწავლამ და, ამავდროულად, მთავრობის ელექტრონულ პორტალ my.gov.ge-ის რესპონდენტების პასუხებმა აჩვენა, ელექტრონული მმართველობა საქართველოში მთლიანად ინტეგრირებულია პირველ დონეზე - ინფორმირებულობასთან. ადგილობრივი თვითმმართველობის დონეზე, ინფორმირებულობას საშუალო დონეზე აკმაყოფილებს თვითმმართველი ორგანოების ვებ-გვერდები, ხოლო ელექტრონული მართვის მთავარი პორტალის - my.gov.ge-ის შემთხვევაში, როგორც რესპონდენტები, ასევე პორტალის წარმომადგენლების ოფიციალური პოზიცია ემთხვევა ერთმანეთს და ისინი მხოლოდ ინფორმირებაზე აკეთებენ აქცენტს და ახლო მომავლის გეგმებიც სწორედ ინფორმაციული პროცესისკენ მიემართება. როგორც ციმერმანი აღნიშნავს, ელექტრონული მმართველობის დანერგვის დროს, თავდაპირველად ვითარდება ადრეული ეტაპი, რაც პასიური ინფორმაციის ხელმისაწვდომობას და გავრცელებას ისახავს მიზნად (Zimmerman, 1986), აღნიშნული კვლევა კი მეტწილად ადასტურებს ამ მოსაზრებას. დამკვეთი სახელმწიფოა, ხოლო კომუნიკაცია - ცალმხრივი, ზემოდან ქვემოთ. ეს კი ერთგვარად ადასტურებს ჩვენს ჰიპოთეზას, რომ ელექტრონული მმართველობის სერვისები როგორც ცენტრალურ, ისე ადგილობრივი თვითმმართველობის დონეზე არ არის განვითარებული, მოსახლეობა არ არის ინფორმირებული ამ სერვისის შესახებ, ელექტრონული მმართველობა კი მხოლოდ პასიური ინფორმაციის გადაცემით არის შემოფარგლული და ვერ უზრუნველყოფს მონაწილეობისთვის შესაბამისი პლატფორმის შექმნას.

ამდენად, დასკვნის სახით, შეგვიძლია ვთქვათ, რომ იმისთვის, რომ გნვითარდეს ელექტორული მმართველობა საქართველოში, მნიშვნელოვანია დაიგეგმოს უფრო ფართომასშტაბიანი პიარ კამპანია ელექტორული მმართველობის შესახებ. ამ თვალსაზრისით განვითარებული დემოკრატიის ქვეყნების გამოცდილება მნიშვნელოვანი გზამკვლევაა. კვლევის შედეგებმა გვაჩვენა, რომ არ ხდებოდა სისტემატურად სიახლეების განთავსება, რაც უნდა გამოსწორდეს. მნიშვნელოვანია შესწავლილ იქნეს მოსახლეობის განწყობა და შეიქმნას კონკრეტული თვითმმართველი ორგანოს მაცხოვრებლებისთვის ადაპტირებული ვებ-გვერდი (მაგ: ეთნიკური უმცირესობების რეგიონებში ვთვლით, რომ აუცილებელია ინფორმაციის მიწოდება მათთვის შესაბამის ენებზე).

ხელმძღვანელი: მალხაზ მაცაბერიძე, პროფესორი, პოლიტიკის მეცნიერების დეპარტამენტი

ბიბლიოგრაფია:

Central Intelligence Agency. (თ. გ.). მოპოვებული <https://www.cia.gov/library/publications/the-world-factbook/geos/gg.html>-დან

Council of Europe. (2017 წლის 10 February). *E-governance*. მოპოვებული Democratic Institutions: https://www.coe.int/t/dgap/democracy/Activities/GGIS/E-governance/Default_en.asp-დან

European Commission. (2016 წლის February). *eGovernment in Estonia*. მოპოვებული https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/ckeditor_files/files/eGovernment%20in%20Estonia%20-%20February%202016%20-%202018_00_v4_00.pdf-დან

Gartner Group. (2001). *Gartner*. მოპოვებული Gartner's Four Phases of E-Government Model: <https://www.gartner.com/doc/317292/gartners-phases-egovernment-model>-დან

Gorsky, A. (1997). *Corporate Governance*. Johnson & Johnson.

Kauver. (1998). *Analysis of a New Information Society Paradigm and e-Government*.

Lowndes, Y; Wilson, D;. (2000). Social Capital and Local governance: Exploring the institutional design variable. *Journal Political Studies*, 14-19.

Nagel, J. (1983). *Making Multicandidate Elections More Democratic*.

Richardson. (1983). *Participation, Citizenship and Local Governance*.

UNESCO. (2017 წლის 10 February). *Defining E-Governance*. მოპოვებული E Governance Capacity Building: http://portal.unesco.org/ci/en/ev.php-URL_ID=4404&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html-დან

United Nations. (2014). *UNITED NATIONS E-GOVERNMENT SURVEY*. https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2014-Survey/E-gov_Complete_Survey-2014.pdf.

US Governance. (2002). *E-Government Act*. მოპოვებული http://frwebgate.access.gpo.gov/cgi-bin/getdoc.cgi?dbname=107_cong_public_laws&docid=f:publ347.107.pdf-დან

Webler, T; Tuler, S;. (2000). Fairness and Competence in Citizen Participation. *Administration & Society* N32, 566-595.

Zimmerman. (1986). *Positive Accounting Theory: A Ten Year Perspective*.

მომსახურების გაცვლის სააგენტო. (2017). მოპოვებული [my.gov.ge](https://www.my.gov.ge/public/home/index?id=22&type=Main&index=0&p1=22) - მოქალაქის პორტალი:
<https://www.my.gov.ge/public/home/index?id=22&type=Main&index=0&p1=22>-დან

ნაფეტვარიძე, ვ. (2014). *ელექტრონული მმართველობის დამკვიდრების საკითხები საქართველოში*.
თბილისი: უნივერსალი.

პატნემი, რ. (1993). *როგორ ვამუშაოთ დემოკრატია?*

ჭრიკიშვილი, თ. (2016 წლის დეკემბერი). საქართველოში ბიუროკრატიული აპარატის ფუნქციონირების
ეფექტურობა. *ახალგაზრდა მკვლევართა ჟურნალი*, გვ. 94-110.