

ANALIZA E KËNAQËSISË, IMPAKTIT INDIVIDUAL DHE ORGANIZACIONAL NË ADOPTIMIN E SISTEMEVE TË DETYRUESHME E-GOVERNMENT: RASTI I NOTERISË DIXHITALE NË SHQIPËRI

Agim Kasaj

Dorëzuar
Universitetit European të Tiranës
Shkollës Doktorale

Në përmbushje të detyrimeve të programit të Doktoratës në
Shkenca Ekonomike, me profil Menaxhimi i sistemeve të informacionit, për
marrjen e gradës shkencore “Doktor”

Udhëheqës shkencor: Prof. Dr. Ermira Qosja, UET
PhD. Tiago Oliveira, Nova De Lisboa

Numri i fjalëve: 56590

Tiranë, Shtator 2018

DEKLARATA E AUTORËSISË

Deklaroj se studimi është punë origjinale e imja, përveç pjesëve të cituara. Ky material nuk është paraqitur më parë në këtë institucion dhe as në ndonjë tjetër të ngjashëm me të.

Mënyra e mbledhjes, përpunimit dhe analizimit të të dhënave të këtij punimi është krejtësisht origjinale.

Autori

ABSTRAKTI

Adoptimi i teknologjisë nga përdoruesit vazhdon të jetë edhe sot një temë studimi mjaft e rrahur në fushën e kërkimit të sistemeve të informacionit. Kjo çështje merr një rëndësi akoma më të madhe kur bëhet fjalë për adoptimin e sistemeve elektronike qeveritare e-government. Këto të fundit kanë ndryshuar mënyrën se si njerëzit ndërveprojnë dhe marrin shërbimet publike. Tendencat e zhvillimit të saj në nivel botëror janë në mënyrë të qëndrueshme në një trend rritës. Shfrytëzimi i qeverisjes elektronike ka një potencial mjaft të gjerë për të gjitha vendet, jo vetëm për përmirësimin e proceseve të punës për një efikasitet dhe efektivitet më të madh të ofrimit të shërbimeve publike, por gjithashtu për të siguruar përfshirjen, pjesëmarrjen dhe llogaridhënien.

Problemi kryesor me shumicën e investimeve qeveritare në platformat e-government është se ato fokusohen shumë tek implementimi i teknologjisë, duke lënë pas dore elementë të tjerë po kaq të rëndësishëm për suksesin e tyre. Në fund rezulton se megjithëse teknologjia është funksionale dhe e instaluar, ajo nuk përdoret nga përdoruesit! Megjithëse qeveritë kudo në botë po investojnë shumë para dhe energji në iniciativa e-government, faktorët që ndikojnë në adoptimin e këtyre sistemeve nga përdoruesit duket se nuk janë studiuar sa duhet nga kërkuesit shkencor. Pa një adoptim të mjaftueshëm nga përdoruesit, gjithë përpjekjet dhe investimi nga fondet publike mbi këto sisteme rrezikon të shkojë dëm. Duke studiuar Regjistrin Dixhital Nateral në Shqipëri, ky studim ndërton një model të ri shkencor për të shpjeguar ndikimin individual, ndikimin organizacional dhe kënaqësinë e përdoruesve në adoptimin e sistemeve e-government.

Modelet teorike që shpjegojnë adoptimin e teknologjisë nga përdoruesit dhe studimet shkencore bazuar mbi ato modele janë të shumta. Duke qenë se konteksti kryesor i këtyre

studimeve ka qenë përdorimi jo me detyrim i sistemeve, pra përdorimi vullnetar, ato kanë qenë të fokusuara në parashikimin e përdorimit të sistemit nga përdoruesi dhe të sjelljes së synuar si një parashikues i drejtpërdrejtë i këtij përdorimi. Por, meqenëse Regjistri Dixhital Noterial nuk është me përdorim vullnetar, por është me detyrim, atëherë sjellja e synuar e përdoruesit nuk është variabli i përshtatshëm për të matur suksesin e adoptimit të teknologjisë. Në vend të saj janë pikërisht kënaqësia e përdoruesit, ndikimi individual dhe ndikimi organizacional indikatorët më të përshtatshëm në kontekstin e përdorimit me detyrim të sistemit. Duke u bazuar në punën kërkimore të studiuesve të tjerë në këtë fushë, ky studim do të identifikojë variablat përcaktues dhe ndërlidhjet mes tyre në adoptimin e Regjistrisë Dixhital Noterial në Shqipëri. Kërkimi shkencor në këtë fushë do të avancohet më tej duke konceptuar teorikisht dhe duke testuar në mënyrë empirike një model të ri gjithëpërfshirës për shpjegimin e suksesit dhe adoptimit të teknologjisë e-government nga përdoruesit profesionistë privatë.

Modeli i suksesit dhe adoptimit të teknologjisë, i realizuar në këtë studim, shpjegon 63.1% të kënaqësisë së përdoruesit, 65.6% të impaktit individual dhe 66.5% të impaktit organizacional. Ky studim konfirmon se faktorët më të rëndësishëm që ndikojnë mbi kënaqësinë e përdoruesit janë: Përputhshmëria e teknologjisë me detyrën, pritshmëria mbi performancën, besimi tek qeveria dhe kushtet lehtësuese. Faktorët që ndikojnë fort pozitivisht në produktivitetin e përdoruesit janë kënaqësia e përdoruesit dhe zakoni. Gjithashtu besimi tek qeveria ka ndikim pozitiv. Faktorët që ndikojnë në produktivitetin e gjithë organizatës janë: impakti individual me një ndikim të fortë dhe gjithashtu, ndikim pozitiv ka edhe besimi në qeveri dhe përputhshmëria e teknologjisë.

ABSTRACT

Technology adoption is one of the most mature area in Information Systems (IS) research.

Technology adoption from users continues to be one of the most studied topic in the field of information systems today. This issue gets even greater importance when it comes to the adoption of government electronic systems e-government. These systems have changed the way people interact and get public services. A persistent positive global trend is noticed towards higher levels of e-government development. Increasing digital government has great potential for countries, not just in improving institutional workflows for greater efficacy and effectiveness of public service delivery, but also in ensuring inclusion, participation and accountability.

The major problem with most e-government investments is that they focus to much on technology implementation, neglecting other equally important elements for their success. In the end, it results that even though the technology is functional and in place, it is not utilized by its users. Though governments around the world are investing a lot of money and energy into e-government initiatives, the factors that influence the adoption of these systems by users seem to have not been well studied by researchers. Without the adoption by its users, all efforts and investment from public funds on these systems risks getting harmed. By studying the Digital Notary Register in Albania, this study builds on a new model to explain individual impact, organizational impact, and user satisfaction in adopting e-government systems.

Theoretical models that explain the adoption of technology by users and scientific studies based on those models are numerous. Since the main context of these studies was voluntary use of systems, they have been focused on predicting the user's Use of the system and Behavior Intention as a direct predictor of this use. But, since the use of Digital Notary Registry is not voluntary but is mandatory, then the user Behavior Intention is not the appropriate variable

to measure the success of technology adoption. Instead, they are the user's satisfaction, individual impact and organizational impact, the most appropriate indicators in the context of mandatory use of the system. Based on the research work of other researchers in this field, this study will identify the variables and their interrelations in the adoption of the Digital Notary Register in Albania. Scientific research in this area will be further advanced by conceptualizing and empirically testing a new comprehensive model for explaining the success and adoption of e-government technology by private professional users.

The technology success and adoption model, outlined in this study, explains 63.1% of user satisfaction, 65.6% of individual impact, and 66.5% of organizational impact. This study confirms that the most important factors affecting user satisfaction are: Task Technology fit, performance expectations, trust in government, and facilitating conditions. Factors that positively affect the productivity of the user are the user's satisfaction and the Habit. Trust in the government also has a positive impact. Factors affecting the productivity of the entire organization are: individual impact with a strong impact and also a positive impact has the trust in government and the technology fit.

FALENDERIME

Falënderim dhe mirënjohje për pedagogun udhëheqës të këtij punimi, Prof. Dr. Ermira Qosja, e cila me durim të veçantë më ka dhënë këshilla dhe orientuar vazhdimisht në realizimin e studimit. Gjithmonë shumë e kujdesshme për të më motivuar të punoja akoma më shumë, sa herë shihte se diçka po lihej pas dore.

Një falënderim të thellë gjithashtu edhe për udhëheqësin metodologjik PhD. Tiago Oliveira. Profesor Oliveira ishte ai që mundësoi ngritjen në baza të forta shkencore të metodologjisë dhe konsolidimin e idesë së punimit.

Falënderim dhe mirënjohje edhe për z. Henri Çili, për ofrimin e bursës së studimeve doktorale pranë UET për realizimin e këtij studimi. Z. Çili ka meritën e veçantë të ishte gjithashtu edhe promovuesi i parë i idesë që unë të filloja studimet doktorale.

Falënderoj gjithashtu kolegët e mi për mbështetjen e pakursyer, për diskutimet dhe këshillat mbi punimin tim sa herë kam patur nevojë.

Në fund, por jo për nga rëndësia, falënderoj familjen time që më ka mbështetur dhe mirëkuptuar përgjatë gjithë këtij studimi. Të shumta kanë qenë sakrificat që u është dashur të bëjnë që unë të përfundoja këtë studim.

Pa mbështetjen tuaj ky punim nuk do të mund të ishte realizuar.

KËRKIMI DHE BASHKËUDHËHEQJA SHKENCORE NDËRKOMBËTARE

Një pjesë rëndësishme e kërkimit shkencor për këtë punim u zhvillua gjatë qëndrimit tim për një kërkim shkencor doktorat 6-mujor në Universitetin Nova De Lisboa në Portugali përgjatë periudhës Dhjetor 2015 - Qershor 2016. Udhëheqësi metodologjik ishte PhD. Tiago Oliveira, një ekspert i fushës së studimit në adoptimin e sistemeve të informacionit, i cili ishte edhe profesor në fakultetin NOVA IMS, në po këtë universitet. Gjatë kësaj periudhe u ndërtuan bazat e metodologjisë së këtij punimi, si edhe u konceptua, ndërtua dhe u dërgua pyetëtori tek noterët për mbledhjen e të dhënave. Ky kërkim shkencor u mundësua nëpërmjet projektit SIGMA Agile, Programi ERASMUS MUNDUS ACTION 2, i financuar nga Bashkimi European.

PËRMBAJTJA E LËNDËS

ABSTRAKTI	iii
ABSTRACT	v
PËRMBAJTJA E LËNDËS	ix
LISTA E TABELAVE	1
LISTA E DIAGRAMEVE	2
LISTA E SHKURTIMEVE DHE E FJALORIT	3
Kapitulli I: HYRJE	4
1.1 Parathënie	4
1.2 Qëllimi i punimit	7
1.3 Objektivat e studimit	8
1.4 Pyetja Kërkimore:.....	9
1.5 Risia e Punimit:	9
1.6 Variablat e varur kryesore te modelit	10
Kënaqësia e përdoruesit (User Satisfaction - SAT)	10
Impakti individual (Individual Impact - II).....	11
Impakti organizacional (Organizacional Impact - OI)	11
1.7 Hipotezat	11
1.8 Modeli Konceptual Teorik	16
1.9 Metodologjia e përdorur	17
1.10 Rëndësia e studimit.....	18
1.11 Çfarë do të trajtohet në vijim.....	19
1.12 Çfarë do të trajtohet në kreun në vijim	21
Kapitulli II: RISHIKIMI I LITERATURËS	22
2.1 Rëndësia e e-government	22
2.2 E-government: Përkufizime dhe terminologji	23
2.3 E-government në shkencë dhe praktikë.....	26
2.4 Organizma ndërkombëtarë që kanë mbështetur zhvillimin e e-government	28
Kombet e Bashkuara.....	29
Organizata për Zhvillim dhe Bashkëpunim Ekonomik (OECD)	30
Bashkimi European	31
2.5 Një krahasim mbi strategjitë e e-government në vendet e rajonit	33

Indeksi i zhvillimit te e-government (EDGI).....	33
E-government në Malin e Zi	37
E-government në Maqedoni.....	39
E-government në Kosovë.....	39
E-government në Bosnje-Hercegovinë.....	40
E-government në Serbi.....	41
2.6 E-government në Shqipëri.....	42
2.7 Përmbledhje e kapitullit.....	53
2.8 Çfarë do të trajtohet në kreun që vijon	54
Kapitulli III: ADOPTIMI I TEKNOLOGJISË	55
3.1 Modelet e adoptimit të teknologjisë	56
3.2 TRA dhe TPB.....	61
3.3 Modeli i pranimi të teknologjisë (Technology Acceptance Model TAM).....	66
3.4 Zhvillimet e TAM.....	69
3.5 TAM 2	70
3.6 TAM 3	73
3.7 Modeli i përputhshmërisë me detyrën (Task Technology fit – TTF)	74
3.8 Teoria e Unifikuar e Adoptimit dhe Përdorimit të Teknologjisë UTAUT	75
3.9 Teoria e Unifikuar e Adoptimit dhe Përdorimit të Teknologjisë UTAUT 2	76
3.10 Modeli i suksesit te sistemit te informacionit DeLone & McLean.....	77
3.11 PËRDORIMI I DETYRUESHËM I TEKNOLOGJISË.....	85
3.12 Kënaqësia e përdoruesit (US).....	92
3.13 Përmbledhje e kapitullit.....	95
3.14 Çfarë do të trajtohet në kreun që vijon	96
Kapitulli IV: METODOLOGJIA	97
4.1 Modeli i propozuar	97
4.2 Variablat e modelit	97
4.3 Hipotezat	104
4.4 Metoda.....	111
Pjesëmarrësit dhe procedurat.....	111
Matjet	113
4.5 Metodatat statistikore SEM.....	113
4.6 Analiza e modelit.....	116

4.7	Përmbledhje e kapitullit.....	121
4.8	Çfarë do të trajtohet në kreun që vijon	122
Kapitulli V: ANALIZA E SHËRBIMIT NOTERIAL NË SHQIPËRI		123
5.1	Historiku i Shërbimit Noterial në Shqipëri.....	124
5.2	Funksionimi i Shërbimit Noterial	126
	Organizimi dhe përgjegjësitë e noterëve	131
	Roli i noterëve ndaj qytetarëve dhe shtetit	137
5.3	Regjistri Dixhital i Noterisë.....	138
	Konteksti i ndërtimit të Regjistrit Dixhital Noterial	141
	Eksperienca Austriake e noterisë	147
	Eksperienca italiane e noterisë.....	148
	Kërkesat teknike dhe skemat e funksionimit të Noterisë Dixhitale	150
	Noteria Dixhitale në shifra dhe figura	156
	Siguria Biometrike në Shërbimet Noteriale.....	161
	Përmbledhje e Dixhitalizimit	163
5.4	Përmbledhje e kapitullit.....	165
5.5	Çfarë do të trajtohet në kreun që vijon	166
Kapitulli VI: ANALIZA E TË DHËNAVE DHE REZULATET.....		167
6.1	Analiza e modelit kryesor të zbërthyer në disa nën-modele.....	167
	Modeli 1: UTAUT+SAT+II+OI.....	168
6.2	Analiza strukturore e modelit 1	176
	Modeli 2: UTAUT +SAT+II+OI+TTF	180
6.3	Analiza strukturore e modelit 2	188
	Modeli 3: UTAUT+SAT+II+OI+TTF+HT+TGV.....	190
6.4	Analiza strukturore e modelit final	196
6.5	Përmbledhje e kapitullit.....	200
Kapitulli VII: DISKUTIME DHE KONKLUSIONE		202
Kapitulli VIII: LISTA E REFERENCAVE / BIBLIOGRAFIA		207
Kapitulli IX: ANEKS 1.....		220
Kapitulli X: ANEKS 2.....		223

LISTA E TABELAVE

Tabela 1: "E-Government Development Index" (EDGI) për periudhën 2008-2018	36
Tabela 2: Hapat strategjikë për zhvillimin e e-government deri në vitin 2011, Mali i Zi	37
Tabela 3: Teoritë e adoptimit ne nivel individual.....	58
Tabela 4: Faktorët e Dobisë së Perceptuar	72
Tabela 5: Modeli i pranimit të teknologjisë 3 (Technology Acceptance 3 - TAM3)	73
Tabela 6: Studime të mëparshme mbi adoptimin e teknologjisë që përfshijnë përdorimin të detyrueshëm të teknologjisë.....	89
Tabela 7: Metoda statistikore me shumë variabla.....	114
Tabela 8: Kontrolli i besueshmërisë dhe vlefshmërisë me metodën PLS-SEM	120
Tabela 9: Statistika nga RNSH në 6 mujorin e parë, 15 Mars – 1 Nëntor 2013.....	157
Tabela 10: Modeli 1: UTAUT+SAT+II+OI, Korrelacioni i pyetjeve me variablin përkatës	171
Tabela 11: Modeli 1 - Composite reliability dhe AVE	173
Tabela 12: Modeli 1: UTAUT+SAT+II+OI, Fornell-Larcker Criterion.....	175
Tabela 13: Modeli 1: UTAUT+SAT+II+OI, - Rezultati i testimit të hipotezave	177
Tabela 14: Modeli 1 -Përmbledhje për 3 variablat e varur bazë.....	178
Tabela 15: Modeli 1: UTAUT+SAT+II+OI, R Square.....	179
Tabela 16: Modeli 2: UTAUT +SAT+II+OI+TTF, , Korrelacioni i pyetjeve me variablin përkatës.....	182
Tabela 17: Modeli 2: UTAUT +SAT+II+OI+TTF, Korrelacioni i pyetjeve me variablin përkatës, pas largimit të një indikatori	184
Tabela 18: Modeli 2 - “Composite reliability” dhe “AVE”	185
Tabela 19: Modeli 2: UTAUT+SAT+II+OI+TTF, Fornell-Larcker Criterion.....	187
Tabela 20: Modeli 2: UTAUT+SAT+II+OI+TTF, - Rezultati i testimit të hipotezave.....	188
Tabela 21: Modeli 2: UTAUT+SAT+II+OI+TTF, R Square	189
Tabela 22: Modeli 3: UTAUT+SAT+II+OI+TTF+HT+TGV, Korrelacioni i pyetjeve me variablin përkatës	192
Tabela 23: Modeli final - Composite reliability dhe AVE	193
Tabela 24: Modeli 3: UTAUT+SAT+II+OI+TTF+HT+TGV, Fornell-Larcker Criterion.....	195
Tabela 25: Rezultatet e testimit të hipotezave, Modeli final	197
Tabela 26: Përmbledhëse për tre modelet final, R^2 dhe R^2 adjusted	198
Tabela 27: Përmbledhje për 3 variablat e varur bazë për të tre modelet.....	198

LISTA E DIAGrameve

Figura 1: Modeli kërkimor i propozuar.....	16
Figura 2: Indeksi EDGI për Shqipërinë, 2008-2018.....	35
Figura 3: Teoria e Veprimit të Arsjetuar (Theory of Reasoned Action) (TRA)	62
Figura 4: Teoria e sjelljes së planifikuar (TPB)	63
Figura 5: Teoria e sjelljes së planifikuar (TPB)	65
Figura 6:Modeli i Pranimit të Teknologjisë (Technology Acceptance Model (TAM)).....	67
Figura 7:Modeli i Pranimit të Teknologjisë 2 (Technology Acceptance Model 2 - TAM 2)	71
Figura 8: Modeli i përputhshmërisë me detyrën (Task Technology fit – TTF):	74
Figura 9:Teoria e Unifikuar e Adoptimit dhe Përdorimit të Teknologjisë (“Unified Theory of Acceptance and Use of Technology” - UTAUT)	75
Figura 10: Teoria e Unifikuar e Adoptimit dhe Përdorimit të Teknologjisë (“Unified Theory of Acceptance and Use of Technology II” - UTAUT2)	77
Figura 11: Modeli i suksesit të sistemit të informacionit DeLone dhe McClean (DeLone and McLean IS Success Model (1992)).....	83
Figura 12: Modeli i suksesit të sistemit të informacionit DeLone dhe McClean 2003 (DeLone and McLean IS Success Model (2003)	85
Figura 13: Modeli kërkimor i propozuar.....	97
Figura 14: Skema e Sistemit Noterial të Republikës së Shqipërisë	132
Figura 15: Lidhja skematike me regjistrin civil të shtetasve.....	142
Figura 16: Sistemi i Zyrës së regjistrimit të pasurive të paluajtshme.....	146
Figura 17: Aktorët e sistemit të pasurive të paluajtshme në Austri dhe rrjedha e informacionit	148
Figura 18: Arkitektura 4+1 e RNSH	150
Figura 19: RNSH Admin, UML Use Case Model (Desktop version).....	152
Figura 20: RNSH WEB, UML Use Case Model (WEB version)	153
Figura 21: Ekzekutimi i Use Case	154
Figura 22:Numri mesatar ditor i akteve noteriale sipas viteve dhe muajve të regjistruara në sistemin e Noterisë Dixhitale	159
Figura 23: regjistrimi i akteve sipas orarit zyrtar për vitin 2017.....	160
Figura 24: Skema e Proceseve të Sistemit të Noterisë.....	164
Figura 25: Modeli 1: UTAUT+SAT+II+OI (skema).....	168
Figura 26:Krahasimi mes besueshmërisë dhe vlefshmërisë	170
Figura 27: Fornell-Larcker Criterioion Anaysis	175
Figura 28: Modeli 2: UTAUT +SAT+II+OI+TTF (Skema)	180
Figura 29: Modeli 3: UTAUT+SAT+II+OI+TTF+HT+TGV - Skema	190

LISTA E SHKURTIMEVE DHE E FJALORIT

TAM - Technology Adoption Model

UTAUT - The unified theory of acceptance and use of technology

TRA - The theory of reasoned action

TPB - The theory of planned behavior

TPB/DTPB - The Theory of Planned Behaviour and the Decomposed Theory of
Planned Behaviour

DOI - The Diffusion of Innovations Theory

MPCU - Model of PC Utilization

IS - Information systems

PE - Performance Expectancy

EE - Effort Expectancy

FC - Facilitating Conditions

SI - Social Influence

SAT - User Satisfaction

II - Individual Impact

OI - Organizational Impact

E-government - Electronic Government - E-qeverisje

OECD - Organization for Economic Co-Operation and Development

Noteria Dixhitale - Regjistri Dixhital Noterials

EDGI - Indeksi i Zhvillimit te E-Government

Kapitulli I: HYRJE

1.1 Parathënie

Qeveritë në mbarë botën po investojnë shumë përpjekje dhe para në iniciativat e qeverisjes elektronike. Megjithatë, faktorët që nxitin adoptimin (pranimin) e sistemeve të tilla nga përdoruesit nuk duket se janë studiuar mjaftueshëm nga kërkuesit shkencorë. Një problem thelbësor me shumicën e investimeve qeveritare në platformat e-government (e-qeverisje) është se ato fokusohen shumë tek implementimi i teknologjisë, duke lënë pas dore elementë të tjerë po kaq të rëndësishëm për suksesin e tyre. Në fund rezulton se megjithëse teknologjia është funksionale dhe e instaluar, ajo nuk përdoret nga përdoruesit! Pa një adoptim të përshtatshëm nga përdoruesit, investimi në sistemet e qeverisjes elektronike (e-government) është i rrezikuar. Përmes studimit të sistemit të Noterisë Dixhitale në Shqipëri, do të ndërtohet një model i ri për të shpjeguar suksesin dhe adoptimin e sistemeve të qeverisjes elektronike (e-government). Adoptimi i teknologjisë është një nga fushat më të maturuara në Sistemet e Informacionit (IS). Duke qenë se konteksti kryesor i këtyre hulumtimeve ka qenë përdorimi vullnetar i sistemeve, ato fokusohen në parashikimin e përdorimit të sistemit dhe sjelljes së synuar si parashikues i drejtpërdrejtë i përdorimit. Për shkak se përdorimi i Noterisë Dixhitale, sikurse edhe në shumë sisteme të tjera e-government, nuk është vullnetar, por është i detyrueshëm, nëpërmjet këtij studimi argumentohet se sjellja e synuar dhe përdorimi i sistemit nuk janë variablat e duhura që duhen matur si suksesi i adoptimit. Në vend të kësaj, Kënaqësia e Përdoruesit është një tregues i përshtatshëm i adoptimit të teknologjisë në kontekstin e përdorimit të detyrueshëm, i përdorur gjerësisht për këtë qëllim nga kërkuesit shkencor. Kënaqësia e përdoruesit është njëkohësisht edhe indikator kryesor i suksesit të sistemeve të informacionit. Duke u bazuar në punën kërkimore të studiuesve të tjerë në këtë fushë, ky

studim do të identifikojë variablat përcaktues dhe ndërlidhjet mes tyre në adoptimin e Regjistratit Dixhital Noterial në Shqipëri.

Qeverisja elektronike (e-government) është përdorimi i TIK-ut dhe zbatimi i tij nga qeveria për ofrimin e informacionit dhe shërbimeve publike për njerëzit (*United Nations, 2014*). E-government përshkruhet si përdorimi i teknologjisë për të rritur qasjen dhe shpërndarjen e shërbimeve qeveritare për të përfituar qytetarët, partnerët e biznesit dhe punonjësit në nivel lokal, komunal, shtetëror dhe kombëtar (*Grant & Chau, 2005*). Qeverisja elektronike përfshin ndërveprime elektronike të tre llojeve: Qeveria për qeverinë (G2G); Nga qeveria në biznes (G2B); Dhe qeveria për konsumator (G2C).

Shërbimi i Noterisë Dixhitale është një shërbim qeveritar, pavarësisht faktit se ofrohet nga profesionistë privatë, ndaj ky studim do të fokusohet në perspektivën e qeverisjes elektronike (e-government). Ne do të studiojmë faktorët që shpjegojnë adoptimin e sistemit të Noterisë Dixhitale nga përdoruesit përfundimtarë, të cilët janë noterë, profesionistë privatë të trajnuar dhe licencuar nga qeveria.

Implementimi i qeverisjes elektronike mund të rrisë ndjeshëm përfitimet si përmirësimin e efikasitetit, qasjen më të madhe në shërbime, llogaridhënie më të madhe, transparencën dhe fuqizimin e qytetarëve, uljen e shpenzimeve dhe kohës për shërbime, ndërveprime të përmirësuara me qytetarët, organizata të tjera qeveritare, biznese dhe industri, si edhe me sektorin privat (*Gupta, Dasgupta, & Gupta, 2008*). Rritja e përdorimit të qeverisjes elektronike nga ana e qytetarëve gjithashtu çon në rritjen e besimit në qeverinë lokale e qendrore si dhe në qëndrimet pozitive ndaj proceseve të E-government. Në dallim nga proceset tradicionale qeveritare, qeverisja elektronike karakterizohet nga (a) përdorimi i gjerë i teknologjisë së komunikimit, (b) natyra jo personale e mjedisit në internet, (c) lehtësia me anë të së cilës mund

të mbliidhen, përpunohen, dhe të përdoren nga palë të shumëfishta, dhe (d) risia e mediumit të komunikimit (*Warkentin, Gefen, Pavlou, & Rose, 2002*).

Një dallim i madh midis qeverisë elektronike dhe teknologjive të tjera në internet, si tregtia elektronike, është se përdorimi i teknologjive të caktuara të qeverisjes elektronike është i detyrueshëm dhe jo vullnetar (*Warkentin, Gefen, Pavlou, & Rose, 2002*). Noteria Dixhitale është një shembull shumë i mirë i një teknologjie të detyrueshme të qeverisjes elektronike në të cilën noterët janë të detyruar me ligj që të përdorin sistemin dhe të arkivojnë elektronikisht dokumentet ligjore që prodhojnë, si dhe transaksionet e tyre. Ndërsa kërkimet e deritanishme janë përqendruar kryesisht në përdorimin vullnetar të sistemeve nga konsumatorët, ky punim fokusohet veçanërisht në kontekstin e përdorimit të detyrueshëm të shërbimeve të qeverisjes elektronike.

Si të gjitha bizneset e tjera të shërbimeve, shërbimi noterial duhet të përshtatet me epokën dixhitale dhe sfidat e saj. Në Shqipëri, shërbimi noterial ka qenë dhe është pjesë e strategjive dhe objektivave kombëtare për dixhitalizimin e shërbimeve që u ofrojnë qytetarëve, bizneseve, institucioneve qeveritare dhe palëve të treta.

Duke pasur parasysh axhendën e integrimit europian të Shqipërisë, një theks i madh vihet tek automatizimi dhe TIK si një mjet për të ofruar shërbime më efektive për popullatën, si dhe për të luftuar korrupsionin. Sidoqoftë, adoptimi, efektiviteti dhe efikasiteti i shërbimeve të qeverisjes elektronike në Shqipëri janë ende një çështje kritike, mbi të cilën as qeveria, as aktorët privatë nuk kanë investuar kohë ose përpjekje të mjaftueshme për të monitoruar dhe matur. Prandaj, është e domosdoshme që të gjitha shërbimet e qeverisjes elektronike të diskutohen në mënyrë kritike, të maten sistematikisht dhe të monitorohen nëpërmjet një metodologjie të shkencore. Si një përgjigje ndaj kësaj sfide, studimi do të identifikojë faktorët

e adoptimit dhe përdorimit të Shërbimit Noterial Dixhital në Shqipëri dhe të propozojë një model të ri të adoptimit dhe suksesit të tij nga profesionistët privatë sistemeve të qeverisjes elektronike të detyrueshme.

1.2 Qëllimi i punimit

Studimi synon të krijojë një model teorik të plotë dhe të qartë të *adoptimit dhe suksesit të sistemeve e-government* në kontekstin e përdorimit të detyrueshëm të tyre, si edhe ta testojë empirikisht atë. Një analizë e detajuar e tyre dhe modeli teorik që synohet të ndërtohet mbi adoptimin dhe suksesin e sistemeve të detyrueshme e-government do ti japë mundësinë kryesisht institucioneve shtetërore të kuptojnë dhe të realizojnë ndërhyrjet e duhura për rritjen e kënaqësisë së përdoruesve, performancës individuale dhe organizacionale. Sistemet e-government tashmë kanë një rëndësi thelbësore në mirëfunksionimin e shtetit dhe shoqërisë, pasi shumë prej shërbimeve publike tashmë ofrohen në formë elektronike nëpërmjet këtyre sistemeve dhe numri i tyre rritet me ritme shumë të shpejta. Qeveritë, në mbarë botën e kanë kuptuar rëndësinë e implementimit të sistemeve e-government si mënyra më e mirë për përmirësimin e efikasitetit dhe cilësisë së shërbimeve publike, prandaj gjithnjë e më shumë po investojnë në implementimin e tyre (*United Nations, 2018*). Për të ndërtuar modelin e synuar në këtë studim, do të marrim në shqyrtim si shembull një sistem e-government që i plotëson kushtet e kontekstit të studimit. Sistemi i përzgjedhur për tu studiuar është sistemi i Regjistrimit Dixhital Noterial Shqiptar, i cili tani e në vazhdim do të quhet shkurt Noteria Dixhitale. Noteria Dixhitale është një sistem elektronik qeveritar e-government, pasi është ndërtuar dhe menaxhohet nga Ministria e Drejtësisë. Ky sistem përdoret nga të gjithë noterët në të gjithë vendin dhe përdorimi i tij nga noterët është i përcaktuar në ligj. Kjo bën që konteksti i përdorimit të sistemit nga përdoruesit të jetë përdorim i detyrueshëm. Ndërtim i modelit final të

studimit nuk mund të bëhet pa identifikuar dhe analizuar faktorët që ndikojnë tek noterët në përdorimin e sistemit. Prandaj një qëllim i rëndësishëm i studimit është identifikimi i këtyre faktorëve. Për identifikimin e tyre do na vijë në ndihmë literatura e bollshme e studimeve në këtë fushë. Studimet shkencore dhe modelet e ndërtuara me qëllim për të shpjeguar dhe për të kuptuar adoptimin e sistemeve të informacionit janë të shumta. Ne do të analizojmë modelet kryesore që janë afër kontekstit të studimit tonë dhe duke punuar mbi këto hulumtime, do të nxjerrim një model të ri dhe të përmirësuar.

1.3 Objektivat e studimit

Bazuar në qëllimin e këtij punimi doktoral të shprehur më sipër, janë ndritur këto objektiva:

1. Të analizohet kuadri i përgjithshëm i historikut dhe zhvillimit të sistemeve e-government në gjithë botën. Kjo analizë do të bëhet duke analizuar punimet e mëparshme në këtë fushë si edhe duke analizuar raportet e organizmave botërore më në zë që trajtojnë gjerësisht këto sisteme si psh. Kombet e Bashkuara, OECD, etj., mbi zhvillimet, matjet dhe tendencat e government në kontekste të ndryshme.
2. Të ndërtohet një model i plotë dhe gjithëpërfshirës i adoptimit dhe njëkohësisht i suksesit të teknologjisë e-government në kontekstin e detyruar të tyre.
3. Të analizohet dhe kuptohet plotësisht sistemi e Noterisë Dixhitale që të mund të orientohen politikat e qeverisë në ndërhyrje të bazuara shkencërisht për përmirësimin e këtij shërbimi.

1.4 Pyetja Kërkimore:

Cilët janë faktorët që ndikojnë përdoruesit në adoptimin e sistemeve të detyrueshme e-government dhe si ndikon ky adoptim në kënaqësinë e përdoruesit, impaktit individual dhe organizacional?

1.5 Risia e Punimit:

Ky studim konceptualizon një model të ri të adoptimit të sistemeve e-government në kontekstin e përdorimit të detyrueshëm të tyre. Në dijeninë e autorit, ky është studimi i parë që analizon në mënyrë shkencore adoptimin dhe ndikimin në performancën e përdoruesve të një sistemi të detyrueshëm qeveritar në Shqipëri.

Bazuar në analizën se si u ndërtua ky model, pritet që ai të jetë i aplikueshëm për çdo sistem e-government në kontekst të ngjashëm me Noterinë Dixhitale, në Shqipëri dhe më gjerë.

Për ndërtimin e këtij modeli u përdorën tre modele ekzistuese mjaft të njohura në fushën e adoptimit të teknologjisë të cilat janë UTAUT, TTF dhe Modeli i Suksesit DeLone & McLean.

Ky studim i shërben këtij qëllimi për të plotësuar hapësirat e identifikuara si të patrajtuara ende sa dhe si duhet. Një hapësirë studimi e patrajtuar ende sa duhet, e identifikuar në literaturë dhe madje në publikimin e vetë modelit UTAUT është përfshirja e modelit TTF, në rolin e faktorëve shtesë që ndoshta mund të rritnin aftësinë shpjeguese të UTAUT. Gjithashtu, një kontekst i pastudiuar sa duhet është edhe konteksti i përdorimit të detyruar të sistemeve. Ky studim i vjen në ndihmë duke pasuruar literaturën e adoptimit dhe suksesit të teknologjisë në këtë kontekst. Një tjetër risi në këtë punim është edhe integrimi i disa lloj modeleve që

përgjithësisht trajtohen veç: Integrimi i modeleve të adoptimit të teknologjisë (UTAUT), përdorimit (TTF) me modelet e suksesit teknologjisë (Modeli i Suksesit DeLone & McLean).

Këto tre modele u pasuruan me disa variabla të tjerë nga disa modele ekzistuese në fushën e adoptimit të sistemeve të informacionit (IS), që janë të rëndësishme në kontekstin e këtij studimi, për ta bërë modelin tonë sa më të plotë. Variablat shtesë ishin *zakoni* dhe *besimi në qeveri*. Variablat kryesorë të varur në fokusin e këtij studimi ishin: kënaqësia e përdoruesit (SAT), impakti individual (II) dhe impakti organizacional (OI) në shërbimin noterial në Shqipëri.

Nga analiza e të dhënave rezulton se ky model i ri shpjegon 63.1 % të kënaqësisë së përdoruesit, 65.6% të impaktit individual dhe 66.5% te impaktit organizacional.

1.6 Variablat e varur kryesore te modelit

Në modelin e punimit janë konceptuar dhe modeluar shumë variabla, por tre prej tyre kane një fokus të veçantë në këtë studim dhe ata janë: 1) Kënaqësia e përdoruesit (User Satisfaction), 2) Impakti individual (Individual Impact) dhe 3) Impakti organizacional (Organizacional Impact)

Kënaqësia e përdoruesit (User Satisfaction - SAT)

Kënaqësia kumulative e përdoruesit të IS me përvojën e përdorimit të IS gjatë kohës, gjë që nënkupton që kënaqësia konsiderohet më shumë si një faktor afatgjatë (Delone & McLean, 2003; DeLone & McLean, 1992; Urbach, Smolnik, & Riempp, 2010). Është një vlerësim subjektiv i përdoruesit i pasojave të ndryshme të vlerësuara në mënyrë të vazhdueshme në të këndshme dhe të pakëndshme.

Impakti individual (Individual Impact - II)

Impakti individual nënkupton masën e perceptuar të përfitimeve të individuale që punonjësit fitojnë nëpërmjet përdorimit të teknologjisë. Këto përfitime mbulojnë aspekte si performanca e detyrës, efikasiteti i punës dhe dobia e përgjithshme (F. D. Davis, 1989; Urbach, Smolnik, & Riempp, 2010). Impakti individual lidhet kryesisht me performancën. Pra rritja e saj rrit impaktin. Por impakti individual lidhet dhe me vendimmarrjen dhe perceptimin se kjo vendimmarrje ka qenë e drejtë.

Impakti organizacional (Organizational Impact - OI)

Impakti organizacional përfshin masa të tilla si përmirësimi i cilësisë, ulja e kostos dhe avantazhi konkurrues në këtë dimension suksesi (Sabherwal, 1999; Urbach, Smolnik, & Riempp, 2010). Përdorimi i teknologjisë ka një impakt shitesë mbi organizatën, veç atij individual.

1.7 Hipotezat

Tre variablat tanë kryesorë në modelin e punimit, të cilët u veçuan më lart (SAT, II dhe OI) dhe që pasqyrojnë adoptimin dhe suksesin e një sistemi e-government, ndikohen nga një sërë faktorësh të tjerë, të cilët mund ti ndajmë në disa grupe. Grupimi i këtyre variablave, për efekt studimi, mund të bëhet sipas modeleve nga të cilat ata janë marrë. Grupi i parë janë variablat e marra nga modeli i adoptimit të teknologjisë (UTAUT) dhe kanë një rëndësi thelbësore në konceptimin e vetë modelit teorik, si edhe në peshën që ato kanë në shpjegimin e variablave kryesorë. Grupi tjetër i variablave janë ata të marrë nga modeli i përdorimit të sistemeve TTF, të cilët luajnë gjithashtu një rol mjaft të rëndësishëm në shpjegimin e modelit. Në grupin e

tretë janë disa variabla të shkëputur nga modele të ndryshme, por që u konsideruan si të rëndësishëm për shpjegimin e modelit teorik të këtij punimi.

Hipotezat e ndërtuara në modelin UTAUT qëndrojnë pothuaj të pandryshuara edhe në kontekstin e studimit tonë. Katër konstruktet kryesore të këtij modeli: Pritshmëria e Performancës (PE), Pritshmëria mbi përpjekjet (EE), Ndikimi Social (SI), Kushtet lehtësuese (FC) ndikojnë mbi sjelljen e synuar të përdoruesit për të përdorur sistemin. Duke qenë se Noteria Dixhitale është një sistem më përdorim të detyruar për noterët, atëherë treguesi i përshtatshëm për të matur adoptimin e teknologjisë është kënaqësia e përdoruesit (Brown, Massey, Montoya-Weiss, & Burkman, 2002). Në studime të mëparshme të adoptimit të sistemeve e-government në kushtet e një përdorimi të detyruar të sistemit (Chan et al., 2010), ka rezultuar se ndikimi social (SI) nuk është statistikisht i rëndësishëm. Në një linjë me këtë studim edhe ne presim që në sistemin e Noterisë Dixhitale, ndikimi social të mos ndikojë në kënaqësinë e përdoruesit. Gjithashtu, tre variablat e tjerë do të kenë një ndikim pozitiv mbi kënaqësinë e përdoruesit. Nga sa më sipër, hipotezat e lidhur me rolin e këtyre variablave, janë si më poshtë.

H1a. Pritshmëria e Performancës (PE) në përdorimin e Noterisë Dixhitale ndikon pozitivisht në kënaqësinë e noterëve (SAT) në përdorimin e sistemit.

H1b. Pritshmëria mbi përpjekjet (EE) në përdorimin e Noterisë Dixhitale ndikon negativisht në kënaqësinë e noterëve (SAT) në përdorimin e sistemit.

H1c. Ndikimi Social (SI) në përdorimin e Noterisë Dixhitale nuk ndikon në kënaqësinë e noterëve (SAT) në përdorimin e sistemit.

H1d. Kushtet lehtësuese (FC) në përdorimin e Noterisë Dixhitale ndikojnë pozitivisht në kënaqësinë e noterëve (SAT) në përdorimin e sistemit.

Grupi i dytë i variablave janë variablat e marra nga TTF. Modeli TTF thekson se një përdorues do të adoptojë një teknologji informacioni vetëm kur i përshtatet detyrave të tij / saj dhe përmirëson performancën e tij / saj (*Goodhue & Thompson, 1995*). Sistemi kompjuterik nuk është qëllim në vetvete, por është thjesht një mjet që duhet ti mundësoje përdoruesit të tij që të kryejë sa më mirë detyrat që i ngarkohen atij. Që një teknologji informacioni të ketë një ndikim pozitiv në performancën individuale, teknologjia: (1) duhet të përdoret dhe (2) duhet të jetë një përshtatje e mirë me detyrat që mbështet. Një përshtatje e lartë me detyrat është një faktor i rëndësishëm pozitiv në rritjen e performancës individuale dhe të gjithë organizatës nga teknologjia e informacionit. Bazuar mbi sa thamë më lartë dhe mbi konceptimin e modelit TTF, në vazhdim shtrohen këto hipoteza:

H2a. Karakteristikat e teknologjisë (TEC) së Noterisë Dixhitale ndikojnë pozitivisht në pritshmërinë mbi përpjekjet (EE) në përdorimin e sistemit.

H2b. Karakteristikat e teknologjisë (TEC) së Noterisë Dixhitale ndikojnë pozitivisht në përputhshmërinë e detyrës me teknologjinë (TTF) në përdorimin e sistemit.

H2c. Karakteristikat e detyrës (TAC) së noterit ndikojnë pozitivisht në përputhshmërinë e detyrës me teknologjinë (TTF) në përdorimin e sistemit të Noterisë Dixhitale.

H2d. Përputhshmërinë e detyrës me teknologjinë (TTF) në Noterinë Dixhitale ndikon pozitivisht në pritshmërinë mbi performancës (PE) në përdorimin e sistemit të Noterisë Dixhitale.

H2e. Përputhshmërinë e detyrës me teknologjinë (TTF) në Noterinë Dixhitale ndikon pozitivisht në kënaqësinë e noterëve (SAT) në përdorimin e sistemit.

H2f. Përputhshmërinë e detyrës me teknologjinë (TTF) në Noterinë Dixhitale ndikon pozitivisht në impaktin individual (II) në përdorimin e sistemit.

H2g. Përputhshmërinë e detyrës me teknologjinë (TTF) në Noterinë Dixhitale ndikon pozitivisht në impaktin organizacional (OI) në përdorimin e sistemit.

Dy variablat e fundit që janë përfshirë në ndërtimin e modelit janë *besimi në qeveri* (TrustG) dhe *zakoni* (HT). Këto dy variabla janë marrë gjithashtu nga literatura ekzistuese. *Besimi* ka të bëjë me rrezikun që percepton përdoruesi i sistemit. Sa më shumë rritet ndërveprimi, aq më shumë rritet besimi. *Besimi* duhet të ulë frikën e dikujt për të marrë pjesë në një shkëmbim (TEO, SRIVASTAVA, & JIANG, 2008). Qytetarët duhet të kenë besim njëkohësisht tek qeveria dhe teknologjia që u mundëson komunikimin/shkëmbimin. Qeveria ka potencialin të përmirësojë mënyrën si punon, por gjithsesi qytetarët janë të shqetësuar sa herë u duhet të ndajnë të dhënat e tyre me qeverinë nëpërmjet internetit. Ata shqetësohen se mos të dhënat e tyre do të keqpërdoren nga qeveria. Në rastin e noterisë dixhitale, noterët janë të shqetësuar lidhur me përdorimin që qeveria mund të bëjë të dhënave që merr nga sistemi. P.sh. qeveria mund të shohë nga sistemi i noterisë dixhitale, duke qenë se e monitoron direkt sistemin online, një trend rritës të të ardhurave që noterët po realizojnë nga aktiviteti i tyre noterial dhe mund të vendosë të rritë taksat mbi të ardhurat e noterëve, ose të ulë tarifat e shërbimit noterial.

Zakoni mund të përcaktohet si “sekuenca veprimesh të mësuara, të cilat janë shndërruar në përgjigje automatike ndaj një sinjali/nxitësi të caktuar dhe janë në funksion të realizimit të një qëllimi” (Verplanken & Aarts, 1999). Në këtë kuptim, si element të parë të zakonit vëmë re se ai ka një histori përsëritjeje. Sa më shpesh që të kryejmë një veprim, aq më shumë ka gjasa që ai veprim të na kthehet në një zakon. Një zakon krijohet sa më shpesh ne perceptojmë pozitivisht një lidhje mes kryerjes së një veprimi si një përgjigje e një sinjali (Venkatesh, Thong, & Xu, 2012). Ky proces rezulton në një perceptim mendor të një lidhje midis një qëllimi dhe një veprimi. Noteri duhet të përdori sistemin sa herë i duhet të kryejë disa veprime të caktuara, si p.sh të kryejë një aplikim në ZQRPP, etj.. Pasi i ka kryer këto veprime për një kohë të gjatë,

noteri nuk shpenzon më kohë të mendohet se çfarë veprimi do duhet të bëjë, sa herë që i shfaqet sinjali (p.sh, vjen klienti, merr dokumentin e identifikimit të klientit, sapo ka firmosur një akt noterial, etj.) dhe qëllimi (verifikim dhe regjistrim i të gjeneraliteteve të palëve në regjistrin elektronik, arkivimin e aktit noterial, etj.).

Bazuar në konceptimin më sipër të *besimit në qeveri* dhe *zakonit*, ngrihen hipotezat si më poshtë:

H3a. Besimi në qeveri (TrustG) ndikon pozitivisht në kënaqësinë e noterëve (SAT) në përdorimin e sistemit të Noterisë Dixhitale.

H3b. Besimi në qeveri (TrustG) ndikon pozitivisht në impaktin individual (II) në përdorimin e sistemit të Noterisë Dixhitale.

H3c. Besimi në qeveri (TrustG) ndikon pozitivisht në impaktin organizacional (OI) në përdorimin e sistemit të Noterisë Dixhitale.

H4a. Zakoni (HT) ndikon pozitivisht në kënaqësinë e noterëve (SAT) në përdorimin e sistemit të Noterisë Dixhitale.

H4b. Zakoni (HT) ndikon pozitivisht në impaktin individual (II) në përdorimin e sistemit të Noterisë Dixhitale.

H4c. Zakoni (HT) ndikon pozitivisht në impaktin organizacional (OI) në përdorimin e sistemit të Noterisë Dixhitale.

H4d. Zakoni (HT) moderon ndikimin e kënaqësinë e noterëve (SAT) në impaktin individual (II) në sistemin e Noterisë Dixhitale.

H4c. Zakoni (HT) moderon ndikimin e impaktin individual (II) në impaktin organizacional (OI) në sistemin e Noterisë Dixhitale.

Sikurse rezulton edhe nga analiza bërë nga DeLone dhe McLean (2003; 1992), kënaqësia e përdoruesit është variabli i përdorur më gjerësisht për matjen e suksesit të një sistemi kompjuterik. Ai shërben njëkohësisht edhe si konstrukt i adoptimit të teknologjisë, por edhe

si matës i suksesit të tij. Dy variablat e tjerë, *impakti individual* dhe *impakti organizacional*, janë jo vetëm tregues të suksesit të një sistemi por njëkohësisht ata kanë edhe lidhje shkak-pasojë mes tyre. Hipotezat e lidhjes shkak-pasojë mes këtyre variablave janë si më poshtë:

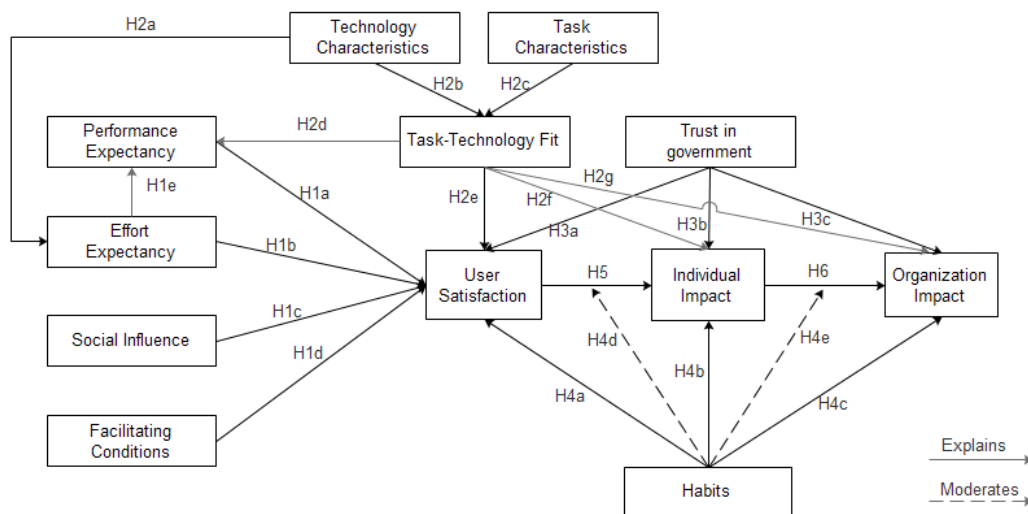
H5. Kënaqësia e noterëve (SAT) në përdorimin e sistemit të Noterisë Dixhitale ndikon pozitivisht në impaktin individual (II).

H6. Impakti individual (II) në përdorimin e sistemit të Noterisë Dixhitale ndikon pozitivisht në impaktin organizacional (OI).

1.8 Modeli Konceptual Teorik

Në figurën 1 më poshtë paraqitet në formë skematike modeli i propozuar në këtë kërkim.

Figura 1: Modeli kërkimor i propozuar



Burimi : Autori

Modeli i propozuar në këtë kërkim u ndërtua si paraqitje vizuale e gjithë arsyetimin dhe hipotezat që u ngritën më lartë.

1.9 Metodologjia e përdorur

Pyetësoni është mjeti kryesor i përdorur për mbledhjen e të dhënave të punimit. Numri i noterëve aktiv gjatë periudhës së mbledhjes së të dhënave (Maj-Qershor 2016) ishte 422 noterë. Në këtë studim është targetuar e gjithë popullata e noterëve, sepse pyetësoni online, i ndërtuar për këtë qëllim në platformën www.surveymonkey.com, mund të dërgohej pa vështirësi tek të gjithë noterët.

Pjesëmarrësit dhe procedurat.

Në studim u përgjigjën, duke plotësuar pyetësonin, 230 noterë. Prej tyre, 21 pyetësorë ishin plotësuar pjesërisht, kështu që nuk u përdorën në këtë studim, ndërsa 209 pyetësorë u plotësuan në mënyrë korrekte. Në listën më poshtë jepet një përmbledhje e të dhënave mbi pyetësorët:

- (1) 422 noterë gjithë popullata në studim
- (2) 230 noterë u përgjigjën
 - (i) 209 pyetësorë u plotësuan të saktë
 - (ii) 21 pyetësorë u plotësuan pjesërisht
- (3) 66% Femra, 34% meshkuj
- (4) Të dhënat u mblodhën për 55 ditë

Përveç mbledhjes me pyetësor të të dhënave, forma tjetër e përdorur ishte edhe Intervista gjysmë të strukturuar me drejtuesit e shërbimit noterial në Shqipëri.

b) Matjet

Të gjithë variablat e përdorur në model janë marrë nga literatura në këtë fushë, duke përshtatur formulimin e tyre në kontekstin e Noterisë Dixhitale. Të gjitha pyetjet janë shkallëzuar në

shkallët me shtatë pikë, sikurse ishin në literaturën prej ku janë marrë. Ky studim mat gjithashtu edhe karakteristikat demografike, të tilla si gjinia, mosha, numri i viteve që punojnë si noter dhe anëtarësimi në dhomën e noterisë. Pyetësi u përkthye nga anglishtja në gjuhën shqipe nga një specialist i fushës së IT dhe terminologjia u konsultua me menaxhimin e lartë të Dhomës Kombëtare të Noterëve.

1.10 Rëndësia e studimit

1. Mungesa e studimeve të tilla shkencore për praktikën e reja e-government në Shqipëri. Në Shqipëri këto sisteme janë relativisht të reja dhe implementimi i tyre realizohet pa përdorur modele shkencore që matin apo parashikojnë përdorimin e tyre. Në dijeninë e autorit nuk ka asnjë studim të ngjashëm për sistemet e-government në vendin tonë.

2. Mungesa e një modeli teorik që shpjegon në mënyrë të kënaqshme adoptimin e sistemeve e-government, në kontekstin e përdorimit të detyruar të tyre. Nga studimi i modeleve ekzistuese të adoptimit të sistemeve e-government, vihet re se këto modele nuk janë shumë të përshtatshme, pasi nuk marrin si duhet në konsideratë kontekstin e përdorimit të detyruar të sistemit dhe të pasojat që sjell ky fakt.

3. Eksperienca e mëparshme e autorit në konceptimin, zhvillimin dhe implementimin e sistemit të Noterisë Dixhitale dhe sistemeve të ngjashme në nivel kombëtar. Autori ka drejtuar grupet e punës për ndërtimin dhe implementimin e sistemit të Noterisë Dixhitale në Ministrinë e Drejtësisë. Ka kryer këtë rol edhe për disa sisteme të ngjashme kombëtare me impakt të ngjashëm. Gjatë kësaj kohe ka vënë re mungesën e analizave apo studimeve shkencore të faktorëve që do të ndikonin përdoruesit e këtyre sistemeve që ti përdornin ato dhe kështu të sigurohej efikasiteti dhe efektiviteti i investimit.

4. Bashkëpunimi me një studiues të njohur të fushës së adoptimit të teknologjisë në universitetin Nova De Lisboa, Portugali. Në kuadër të një bursë për kërkim shkencor të ofruar nga bashkimi European, për një periudhë 6-mujorë pranë universitetit Nova De Lisboa, autori kontaktoi profesor Tiago Oliveira. Profesor Oliveira ishte ekspert në fushën e studimeve të sistemeve të adoptimit të sistemeve të informacionit. Eksperienca praktike e autorit me sistemet e-government dhe njohuritë shkencore të z. Oliveira, i cili ishte dhe drejtues i kërkimit shkencor doktoral gjatë qëndrimit të autorit atje, ishin një mundësi e mirë që të realizohej një studim i tillë.

1.11 Çfarë do të trajtohet në vijim

Punimi është strukturuar në vazhdim në shtatë kapituj. Në kapitullin e parë është paraqitur shkurtimisht një përmbledhje e punimit në vija të përgjithshme. Aty janë listuar qëllimi dhe objektivat e punimit. Aty është shtjelluar gjithashtu pyetja kërkimore dhe janë listuar disa risi që sjell ky punim. Janë përkufizuar variablat kryesore të modelit dhe është bërë një paraqitje grafike e modelit teorik. Më pas është vazhduar me ndërtimin e hipotezave, mbi të cilat është ndërtuar modeli. Metodologjia e përdorur në punim është shpjeguar në formë të përmbledhur, si dhe është argumentuar rëndësia e punimit.

Kapitulli i dytë përmbledh një rishikim të literaturës lidhur me e-government në botë, përkufizimet e ndryshme të saj, aplikimet në praktikë dhe rëndësinë e saj. Është trajtuar ndikimi i organizmave ndërkombëtare që mbështetin zhvillimin e e-government. Vazhdohet më tej me zhvillimet e e-government në vendet e rajonit dhe shtjellohet një krahasim mes tyre dhe Shqipërisë. Shtjellohet pak më e detajuar analiza e zhvillimit të e-government në Shqipëri.

Kapitulli i tretë trajton modelet kryesore të adoptimit të teknologjisë në nivelin e përdoruesit individual dhe variablat përbërës të modeleve, si edhe bën dallimin me adoptimin në nivel firme (kompanie). Aty trajtohen gjithashtu edhe modeli i suksesit të DeLone&McLean, si edhe modeli i përputhjes së detyrës me teknologjinë (TTF), duke qenë se këto modele do të jenë pjesë integrale e modelit teorik të punimi. Trajtohet me hollësi koncepti i përdorimit të detyruar të teknologjisë si edhe koncepti i kënaqësisë së përdoruesit të sistemit të informacionit.

Kapitulli i katërt shpjegon në mënyrë të detajuar metodologjinë e përdorur në këtë punim. Aty shtjellohen mjetet dhe metodat e përdorura për realizimin e studimit, ku pyetësi wshtw mjeti kryesor i mbledhjes së të dhënave parësore, por është përdorur gjithashtu edhe intervista e strukturuar. Përshkruhet popullata e studiuar dhe kampioni i marrë në studim. Trajtohen hipotezat dhe ngritja e modelit teorik. Shpjegohen metodat statistikore SEM që përdoren në studim.

Kapitulli i pestë shtjellon konceptin e shërbimit noterial dhe dy sistemet noteriale kryesore. Pasqyrohet organizimi, funksionimi, përgjegjësitë dhe roli i shërbimit noterial në vendin tonë. Në vazhdim bëhet një analizë të hollësishme e historikut dhe zhvillimit të sistemit noterial dixhital në Shqipëri dhe eksperiencat e marra nga disa vendet të Bashkimit Europian.

Kapitulli i gjashtë pasqyron një analizë të detajuar statistikore të të dhënave dhe të modelit teorik të konceptuar më herët, ku të dhënat u përpunuan me software SmartPLS3.0. Analiza përfshin ndarjen e modelit kryesor në disa nën modele dhe përdorimin e metodave PLS-SEM në analizën e plotë të secilit prej tyre. Aty kryhet një analizë e detajuar e vlefshmërisë dhe besueshmërisë së secilit model, deri tek modeli final. Testohen gjithë hipotezat dhe analizohen rezultatet.

Kapitulli i shtatë dhe i fundit fokusohet tek diskutimi i rezultateve të nxjerra nga analiza e të dhënave dhe konkluzionet e punimit.

1.12 Çfarë do të trajtohet në kreun në vijim

Në kapitullin pasardhës do të trajtohet gjerësisht koncepti e-government dhe zhvillimet historike të tij. Përse është e rëndësishme e-government? Cilat janë përkufizimet e shumta dhe më të përdorura për e-government në literaturën botërore? Duke qenë se sistemet e-government kanë një shtrirje mjaft të gjerë dhe janë përdorur nga qeveritë e ndryshme në kontekste shumë diverse dhe për një mori qëllimesh, atëherë edhe përkufizimet që janë dhënë për të janë nga më të ndryshmet, por të gjitha me disa pika të përbashkëta. Do të ecim më tej me trajtimin shkencor të e-government. Do të trajtojmë se si mbështetet zhvillimi i e-government nga institucione ndërkombëtare si OECD, Bashkimi Europian apo Kombet e Bashkuara. Cila është situata e vendeve të rajonit në këtë drejtim? Sa të suksesshme kanë qenë këto vende në zhvillimin e dhe implementimin si duhet të strategjive të tyre e-government? Po Shqipëria? Cila ka qenë strategjia e-government e qeverisë shqiptare kryesisht gjatë kësaj dekade? Si është zhvilluar kuadri ligjor për qeverisjen elektronike gjatë kësaj periudhe? Cilat prioritetet strategjike janë implementuar dhe si kanë ecur shërbimet kryesore e-government në vendin tonë? Cilat kanë qenë objektivat kryesore të këtyre prioritetëve?

Kapitulli II: RISHIKIMI I LITERATURËS

2.1 Rëndësia e e-government

Gjatë dy dekadave të fundit e-government ka luajtur një rol të rëndësishëm për të forcuar lidhjen midis qeverisë (qeverisjes) dhe qytetarëve. Përdorimi i saj ka ndryshuar në mënyrë rrënjësore administratën publike dhe mënyrën e sjelljes së qeverisë kundrejt qytetarëve. Sipas “United Nations e-government survey” (UN, 2010) vendet që ndjekin parimet e e-government reduktojnë kostot, përmirësojnë efikasitetin, transparencën dhe përgjegjshmërinë në shërbimet on-line. Për më tepër këto vende kanë edhe përgjegjësinë të monitorojnë zbatimin e sistemeve duke analizuar faktorët që nxisin produktivitetin në fushat e qeverisjes. Në këto kushte qytetarët shërbejnë si mekanizma monitorimi për efikasitetin e sistemit dhe agjentë që japin feedback për efikasitetin e tij. Sistemet e-government kanë ndryshuar mënyrën si qytetarët bashkëveprojnë me qeveritë duke avancuar konceptin e-Democracy që synon përdorimin e teknologjive të informacionit dhe komunikimit, si një mjet për të arritur qeverisje më të mirë (OECD, 2003a).

Ndër të tjerave, përdorimi i e-government është një e mirë e përbashkët për qeveritë në nivel global, pasi metodologjikisht ajo lejon që qeveritë të konkurrojnë globalisht për sa i takon shërbimeve të ofruara përmes këtyre sistemeve, duke marrë në konsideratë faktin që shumë sisteme janë të unifikuara metodologjikisht.

Përdorimi i sistemeve elektronike nuk është vetëm një mënyrë për të kursyer para dhe ulur koston e operacioneve, por edhe një mënyrë shumë e mirë për të ofruar shërbime të sigurt dhe të integruara. Nga ana tjetër, studimet e Deloitte Research (Research, 2000) tregojnë se sofistikimi i këtyre sistemeve synon të vendosë në qendër qytetarin, duke ju përgjigjur kërkesave dhe nevojave përmes përdorimit të internetit.

Sipas Raportit të Kombeve të Bashkuara për e-government (*United Nations, 2014*) këto sisteme përfshijnë ndërveprimin e tre kategorive: qeveri- qeveri (G2G); qeveri - biznes (G2B); qeveri-konsumator (G2C), ku një qasje ndërdisiplinore dhe gjithëpërfshirëse po merr trajtë në aplikimin e përditshëm.

2.2 E-government: Përkufizime dhe terminologji

Përkufizimet e e-government janë të shumta, dhe studiuesit nuk kanë dalë me një version të mirë-pranuar nga komuniteti shkencor, i cili të përfaqësojë shpjegimin e termit dhe procesit. Megjithatë, përtej këtij konsensusi, disa studiues kanë tentuar të kategorizojnë përkufizimet e ofruara të e-government, duke u nisur nga qasje dhe analiza të ndryshme:

Ebrahim (*2005*) i ka kategorizuar përkufizimet e-government sipas fushës së tyre të përfaqësimit: (1) administrata publike; (2) teknologjike; (3) të biznesit; (4) politik; dhe (5) drejtuese.

OECD (*OECD, 2003b*) i ndan përkufizimet e e-government në disa lloje: (1) Shërbime përmes Internetit (online) dhe aktivitete me bazë internetin (si konsultimet virtuale); (2) barazvlefshmëria e e-government me përdorimin e IT; (3) e-government është aftësia e transformimit të administratës publike përmes përdorimit të IT. Në fakt, përkufizimet e ndryshme të e-government nuk janë të ndryshme thjesht për shkak të fjalëve që janë përdorur, por në vetvete ato pasqyrojnë prioritet të ndryshme që qeveritë kanë vendosur në strategjitë qeveritare.

Sipas Basu (*2004*) zbatimi i sistemeve të e-government në sektorin publik është i ndarë në dy objektiva. E para ka të bëjë me procesin e operacioneve të brendshme dhe është emërtuar në bazë të proceseve të *back-office* me qëllim lehtësimin e një procesi të shpejtë, transparent,

llogaridhënës, efikas dhe efektiv për kryerjen e aktiviteteve me të mira menaxheriale brenda qeverisë. Objektivi i dytë ka të bëjë me shërbime të fokusuara se jashtëmi dhe është emërtuar *front-office*. Ky plotëson nevojën e publikut për kënaqësi duke thjeshtuar ndërveprimin me shërbimet e ndryshme të e-government (2004).

Siç vërehet më lart, *interneti* është përcaktuar si një kërkesë dhe mjet i domosdoshëm për e-government, duke justifikuar rëndësinë e TIK-ut në këtë mjedis. Studiuesit bien dakord që përdorimi i IT në sistemet e-government është komponenti qendror i cili shpjegon qasjen e re dhe të vjetër dhe tenton të dominojë përkufizimin e këtij termi. Pavarësisht faktit që e-government është një proces kompleks e ndërdisiplinor, shpesh herë ky koncept tenton të shihet si e-pjesëmarrje, pra perceptimi i sistemeve thjeshtohet në përdorimin e IT në mbështetjen e proceseve që lidhen me qeverinë dhe qeverisjen (Arduini et al., 2010). Një përkufizim të ngjashëm të thjeshtuar për lidhjen IT-e-government jep edhe OECD (OECD, 2003b, p. 23), kur thotë se “e-government është përdorimi i teknologjive të informacionit dhe komunikimit, veçanërisht i internetit, si një mjet për të arritur qeverisje më të mirë”. Gjithashtu, e-government ka të bëjë me transformimin e punëve në mes të qeverisë dhe qytetarëve të saj përmes internetit ose mjeteve të tjera dixhitale (West, 2004). Qeverisja elektronike është përdorimi i TIK-ut dhe zbatimi i tij nga qeveria për ofrimin e informacionit dhe shërbimeve publike për njerëzit (United Nations, 2014). Në mënyrë të ngjashme, Kombet e Bashkuara (KB) dhe Shoqëria Amerikane për Administratë Publike (ASPA) e përcakton e-government si përdorim të internetit dhe World-Wide-Web për dhënien e informacionit dhe shërbimeve të qeverisë për qytetarët. (2002). Gronlund (2005) e sheh IT në sferën e-government si një element integral i tre sferave: politikes, administratës dhe shoqërisë civile. Megjithatë, komponenti i *qytetarit* është tejet i rëndësishëm në funksionimin dhe vlerësimin e këtij produkti, pasi dobishmëria që shërbimet e-government kanë për qytetarin janë motori i

funksionimit të këtyre sistemeve. Studiues të tjerë, vendosin theksin më shumë tek efektet e e-governance, se sa tek mjetet përmes së cilave ajo realizohet. P.sh, Parent, Vandebeek dhe Gemino (2005), e studiojnë e-government si një mjet të fuqishëm për përmirësimin e cilësisë së ofrimit të shërbimeve nëpërmjet internetit, përmirësimin e efikasitetit të brendshëm të qeverisë, si dhe rritjen e pjesëmarrjes së publikut. Organizata të rëndësishme ndërkombëtare, SHBA, BE, etj, përkrahin këtë qasje kur përkufizojnë çfarë kuptojnë dhe çfarë tentojnë të arrijnë përmes e-government. Sipas Deloitte Research, “e-government është përdorimi i teknologjisë për të nxitur aksesin e shërbimeve qeveritare dhe shpërndarjen e tyre tek qytetarët, partnerët e biznesit dhe të punësuarit” (*Research, 2000*). E-government Congress Act në SH.B.A përcakton e-government si përdorimin nga qeveria të aplikacioneve të bazuara në website dhe teknologjitë e tjera të informacionit, të kombinuara me proceset që zbatojnë këto teknologji, për të (a) nxitur shpërndarjen dhe aksesin e shërbimeve qeveritare për publikun, agjencitë (jo)qeveritare, (b) përmirësojnë shërbimet qeveritare duke përfshirë efikasitet, efektivitet, cilësi të shërbimit, etj. (U.S. Congress, E-government Act 2002). Bashkimi Europian shprehet në mënyrë eksplicite për efektin e e-government mbi proceset demokratike. Bashkimi Europian i referohet e-government si përdorimi i IT në administratën publike e kombinuar me ndryshime organizative dhe aftësi të reja për të përmirësuar shërbimet publike dhe proceset demokratike (BE, 2004). Studiues të tjerë e shohin e-government si përdorimi i teknologjisë për të rritur qasjen dhe shpërndarjen e shërbimeve qeveritare për të përfituar qytetarët, partnerët e biznesit dhe punonjësit në nivel lokal, komunal, shtetëror dhe kombëtar (*Grant & Chau, 2005*). Sipas Organizatës Ndërkombëtare të Institucioneve të Auditit të lartë, përcaktimi i e-government është shkëmbimi on-line i informacionit të qeverisë dhe ofrimi i shërbimeve, me dhe për qytetarët, bizneset dhe agjencitë e tjera qeveritare (2003). Për më tepër, Fang e percepton e-government në kuptimin e ngushtë si aftësia për të marrë shërbimet

e qeverisë me mjete jo-tradicionale elektronike, duke mundësuar akses në informacionin e qeverisë dhe për të përfunduar transaksionet qeveritare kudo e në çdo kohe në përputhje me kërkesat për akses të barabartë, ofron potencial për të riformuar sektorin publik dhe për të ndërtuar marrëdhëniet ndërmjet qytetarëve dhe qeverisë (*Fang, 2002, p. 3*).

Grönlund [2002] do i përmbledhë përkufizimet e diskutuara të e-government duke argumentuar se e-government tenton të përmbushë tre qëllime: qeveri më eficiente, shërbime më të mira për qytetarët dhe përmirësimi i proceseve demokratike.

Sa i takon terminologjisë që përdoret për e-government, ajo shpesh targetohet me emërtime si qeveria dixhitale, qeverisja me një ndalesë, ose qeverisja online. Gjithashtu, vende të ndryshme tentojnë t'i referohen ndryshe. P.sh, ndërsa në SHBA-të i referohen si qeveria dixhitale, nëpër vende të tjera është me i zakonshëm termi qeveri elektronike.

2.3 E-government në shkencë dhe praktikë

Studimet për e-government datojnë rreth viteve 1970 (*Chen, Brandt, & Gregg, 2008, p. 66*) . Literatura por edhe praktikat e asaj kohe përqendrohen në përdorimin e IT në proceset e brendshme të qeverisë, ndërkohë që e-governance në mënyrën që e njohim sot zhvillohet rreth viteve '90 dhe trajton përdorimin e “jashtëm” të e-government, pra asaj pjese që e lidh qeverisjen me qytetarin (*Ho, 2002*). Me fjalë të tjera, nëse përpara viteve '90, e-government konceptohej si përdorimi i IT në zhvillimin e proceseve brenda strukturave të qeverisë, pas viteve '90 e-government lidhet me proceset e qeverisjes. Binomi qeveri-qeverisje dhe ndryshimi midis këtyre koncepteve është i rëndësishëm për të kuptuar funksionimin dhe aplikimin e këtyre sistemeve. Këto kontekste dhe zhvillime të hovshme i kanë dhënë jetë organizimit të disa konferencave shkencore të cilat nuk trajtojnë vetëm pikëpamjen aplikative të fenomenit, por edhe qasjen shkencore që e avancon atë.

Krijimi i sistemeve moderne që u bënë të njohura si e-government në fund të viteve 1990 (Mofleh & Wanous, 2008), çoi përpara përhapjen e www në ruajtjen dhe shpërndarjen e informacionit. Nga pikëpamja aplikative, përdorimi i e-government u promovua fuqishëm nga politikanët amerikanë si një mënyrë e re qeverisjeje. Kështu, Bill Clinton promovoi qeverisjen e mirë përmes sistemeve e-government. Bush theksoi përfitimin e e-government në uljen e kostove në qeverisje dhe rritjen e efikasitetit dhe fitimeve. Edhe zv. presidenti i Sh.B.A Al Gore (1993-2001) që udhëhiqte “National Performance Review”, theksoi rolin e e-government në shërbimet federale. Në këtë kuadër ai shprehej se: “duhet të punojmë së bashku për të realizuar potencialin e "Revolucionit Dixhital" për të gjithë qytetarët. Së bashku, ne kemi mundësinë për të krijuar mundësitë dixhitale në mbarë botën: për të përmirësuar aksesin në teknologjinë e informacionit dhe komunikimit në rajonet dhe komunitetet” (Zv.Presidenti Al Gore, 2000). Më pas, Barack Obama, ishte presidenti amerikan që rezultoi mjaft i suksesshëm në përfshirjen e mediave në fushatë dhe shërbimeve të IT.

Disa studime përkrahën avancimin e zhvillimeve teknologjike për qëllime qeverisjeje, duke prodhuar të dhëna shkencore dhe krahasuar fakte empirike që tregojnë adoptimin e teknologjive në sektorin publik, që matin performancën dhe efikasitetin e përdorimit të sistemeve dhe monitorojnë ecurinë e vendeve kah e-government. Në këtë kuadër, studimi i Ebrahim (2005) ofron një panoramë të arkitekturës së adoptimit të e-government duke analizuar kërkesat nga pikëpamja teknologjike dhe organizacionale të adoptimit të e-government në sektorin publik. Studimi ndihmon vendim-marrësit të vendosin objektiva për zhvillimin e shërbimeve dhe parashikon pengesat e mundshme në zbatimin e proceseve e-government.

Një nga dokumentet më të rëndësishëm që tenton të vlerësojë dhe përmirësojë rezultatet e sistemeve e-government është ‘Studimi i Kombeve të Bashkuara për e-government’ dokument

i cili hartohet çdo dy vjet nga Departamenti i Çështjeve Sociale dhe Ekonomike, në Kombet e Bashkuara dhe përmbledh 193 vende pjesëmarrëse në këtë organizatë. Dokumenti synon të ndihmojë qeveritë që përmes metodologjive të unifikuara dhe gjithëpërfshirëse, të matin përdorimin dhe efikasitetin e sistemeve e-government dhe nga ana tjetër të adresojnë sfidat që hasen gjatë procesit (*United Nations, 2014*).

Organizata e Kombeve të Bashkuara përmbledh vende me zhvillim ekonomik, sociale politik të ndryshëm. Sigurisht që në këto kushte, përvetësimi i sistemeve e-government tenton të ketë nivele të ndryshme zhvillimi dhe nëse i referohemi raportit të Kombeve të Bashkuara për e-government (2014), ekonomia është faktori që më së shumti impakton nivelin e përdorimit dhe efektivitetit të sistemeve e-government (p.4). Megjithatë po kaq i vërtetë është dhe fakti që jo domosdoshmërisht zhvillimi ekonomik është faktori që siguron mirë-përdorimin e këtyre sistemeve. Faktorë të tjerë si edukimi apo qasja e politikave të një vendi, janë po ashtu faktorë të rëndësishëm në procesin e adoptimit të sistemeve e-government. Gjatë 10-vjecarit të fundit disa studime janë kryer në përpjekje për të renditur vendet që janë të suksesshme në përdorimin e sistemeve e-government. E-government Development Index (EGDI) dhe Raporti i Kombeve të Bashkuara për e-government rendisin në vendet kryesore: Koreja e Jugut, Australia, Singapori, Franca, Holanda, Japonia, Amerika dhe UK.

2.4 Organizma ndërkombëtarë që kanë mbështetur zhvillimin e e-government

Sipas Kombeve të Bashkuara¹ administrata publike duhet të përfshijë 8 (tetë) elementë të rëndësishëm si pjesë e punës së saj, siç janë efiçenca, efektiviteti, transparenca,

¹ Kombet e Bashkuara (2013) "Qeverisja, Administrata Publike dhe Teknologjia e Informacionit për Zhvillimin Pas 2015", Departamenti i Çështjeve Ekonomike dhe Sociale, Divizioni për Administratë Publike dhe

përgjegjshmëria, barazia, llogaridhënia, pjesëmarrja dhe përfshirja. Në zbatimin e këtyre parimeve dhe sigurimin e qeverisjes së mirë, e-government luan një rol të rëndësishëm. Reformat e viteve të fundit në administratën publike kanë reflektuar përfshirjen e mjeteve të teknologjisë së informacionit në qeverisje, për të mundësuar shërbime më efektive për qytetarët dhe bizneset dhe sisteme të qëndrueshme dhe efikente.

Disa nga organizatat ndërkombëtare që kanë mbështetur më së shumti përhapjen e e-Government, përmes studimeve, raporteve, strategjive dhe iniciativave ligjore, janë Kombet e Bashkuara, Organizata për Zhvillim dhe Bashkëpunim Ekonomik (OECD) dhe Bashkimi Europian (BE).

Kombet e Bashkuara

Në vitin 2015, Kombet e Bashkuara adaptuan axhendën për zhvillimin e qëndrueshëm, deri në vitin 2030, ku adaptohen 17 (shtatëmbëdhjetë) parime të zhvillimit të qëndrueshëm (SDG). Ndër prioritetet e saj, Axhenda theksoi rëndësinë e përfshirjes së teknologjisë së informacionit si mjet për të arritur të ndërtohen institucione të forta dhe të qëndrueshme, duke shtuar mjetet e kontrollit dhe vlerësimit.

Mjeti më i suksesshëm në matjen e efektivitetit dhe efikasitetit të e-government është indeksi i zhvillimit të e-government (*E-Government Development Index -EDGI*). Fokusi kryesor është tek zbatimi i parimeve të zhvillimit të qëndrueshëm (SDG)

Organizata për Zhvillim dhe Bashkëpunim Ekonomik (OECD)

Një nga organizatat ndërkombëtare që zhvillon politikat për vendet e zhvilluara, është edhe Organizata për Zhvillim dhe Bashkëpunim Ekonomik (OECD), e themeluar në vitin 1960, me 24 anëtarë. Si një organizatë që bazon punën e saj në politikat e bazuara tek evidencat, OECD ka ndërmarrë tashmë një seri nismash që promovojnë integrimin e teknologjisë në qeverisje. Në praktikën e saj të zhvillimit të parimeve dhe indikatorëve, OECD zhvilloi disa parime të qeverisjes të mbështetur prej teknologjisë së informacionit, siç janë transparenca, integriteti, llogaridhënia, kosto-efiçenca dhe efektiviteti.

Në kuadër të OECD parimet e nxjerra nga SIGMA (Support for improvement in Governance and Management) në 2014, për një administratë publike efiçente, përfshijnë edhe teknologjinë e informacionit dhe dixhitalizimin si mjet të rëndësishëm për lidhjen mes qytetarëve dhe qeverisë. Parimet e SIGMA që lidhen sidomos me Llogaridhënien, Dhënien e Shërbimit, Koordinimin dhe Zhvillimin e politikave dhe Menaxhimin e të dhënave publike, lidhen drejtpërsëdrejti me përdorimin e teknologjisë në vendim-marrje për të rritur efiçencën dhe efikasitetin.

OECD ka luajtur një rol të madh në dixhitalizimin e shërbimeve dhe sistemeve publike, sidomos kur bëhet fjalë për sisteme madhore të cilat reformojnë mënyrën e të punuarit dhe të menduarit, nga përdorimi i së cilit marrim përfitime monetare ose jo.

Një shembull shumë i mirë në këtë rast janë prokurimet publike të cilat kryhen në formë elektronike. Duke konsideruar këtë, OECD trajton në mënyrë të veçantë çështjet që lidhen me besimin e qytetarëve në qeverisje, duke elaboruar mënyrat se si sigurohet kjo. Duke e vendosur qytetarin apo përdoruesin përfundimtar në qendër, përdorimi i sistemeve elektronike rrit besueshmërinë së përfitimit prej shërbimit apo sistemit është maksimal.

Një tjetër fokus me rëndësi i raporteve të OECD është inovacioni në sektorin publik, i cili duke konsideruar burokracinë dhe tradicionalizmin që përmban ky sektor, nuk mund të rregullohet ndryshe përveçse përmes teknologjisë.

Komiteti i Qeverisjes Publike prezantoi Dokumentin me rekomandime i titulluar “Strategjitë e Qeverisë Dixhitale”². Ky dokument tentonte të prezantonte hapjen e qeverisë tradicionale përmes teknologjisë së inovacionit (cloud computing, media sociale, etc.) drejt një qeverisjeje dixhitale. Qëllimi nuk është të prezantohet thjesht dhe vetëm teknologjia e informacionit në administratën publike, por është të integrohet përdorimi i saj si pjesë e reformave në administratën publike.

Bashkimi European

Vendet e Bashkimit European kanë pothuajse të gjitha strategjitë dhe planet e punës të cilat tregojnë integrimin e e-government si pjesë e qeverisjes së mire. Në këtë kuadër, nga të gjitha rajonet në botë³, Europa mban vendin e parë në përfshirjen e e-government. Ndërkohë, Bashkimi European ka hartuar “Planin e Veprimit për e-government european 2011-2015”. Çështjet kryesore të këtij plani lidhen me “fuqizimin e rolit të qytetarëve përmes e-government, transparencës, dhe përfshirjes së tyre në qeverisje; e-government mbështet gjithashtu zhvillimin e tregut të përbashkët european; e-government garanton efikasitet dhe efikasitet, etj.”. Një dokumente tjetër i rëndësishëm i hartuar në këtë kuadër është edhe “Strategjia 2020 e Bashkimit European dhe Axxhenda për Europën Dixhitale”, e cila përmend përfitimet e qytetarëve përmes përdorimit të teknologjisë së inovacionit në qeverisje.

² <http://www.oecd.org/gov/digital-government/Recommendation-digital-government-strategies.pdf>

³ Kombet e Bashkuara (2014) "Anketa e qeverisjes elektronike 2014: e-qeverisja për të ardhmen që duam", Departamenti i Çështjeve Ekonomike dhe Sociale, Kombet e Bashkuara, New York: http://unpan3.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2014-Survey/E-Gov_Complete_Survey-2014.pdf

Në fund të vitit 2015 u botua “Raporti i standardeve të e-government”, i cili u tregoi se shërbimet dixhitale, janë në përgjithësi të mira por mund të jenë edhe më të mira⁴. Ky raport konkludon se shërbimet qeveritare duhet të adresojnë tre sfida, që të arrijnë të përmbushin pritshmëritë e qytetarëve dhe bizneseve. Së pari duhet të jenë të hapura dhe transparente; së dyti duhet të ndërtohen për të qenë të thjeshta në përdorim dhe të përshtatura për pajisjet mobile (celularë, tabletë, etj) dhe së treti duhet të jenë të personalizuar dhe të thjeshtëzuara.

Prej vitit 2015 nisi puna për hartimin e Strategjisë së re për E-Government dhe Planin e Veprimit 2016-2020. Kjo strategji synon të lidhë qytetarët me administratën publike përmes platformave të standardizuara dhe të përshtatura në kontekste të ndryshme, me të dhëna të hapura dhe shërbime në kohë reale. Ky plan veprimi është edhe pjesë integrale e Strategjisë për tregun Dixhital të Bashkimit European.

“Horizon 2020”, Programi Kuadër i Bashkimit European për Kërkim dhe Zhvillim

Aktivitetet e kërkimit shkencor të orientuar nga ekselenca, siç është ai që mbështet programi “Horizon 2020”, në një nga shtyllat e rëndësishme të Programit të Punës 2016-2017, trajton e-government dhe ICT si dhe lidhjen me inovacionin e tyre në shërbimet publike. Një nga thirrjet për aplikime që targeton objektivat në nivel makro/të përgjithshëm, është Sfida Sociale 6: "Evropa në një botë në ndryshim - Shoqëritë gjithëpërfshirëse, inovative dhe reflektuese", që synon;

- Zhvillimi i politikave në kohën e të dhënave të mëdha (big data): hartimi i politikave të të dhënave, modelimi i politikave dhe zbatimi i politikave
- Të kuptuarit e transformimit të administratave publike evropiane

⁴ <http://ec.europa.eu/digital-agenda/en/news/eu-e-government-report-2015-shows-online-public-services-europe-are-smart-could-be-smarter>.

- Modele të reja të biznesit për shoqëritë gjithëpërfshirëse, inovative dhe reflektuese.

2.5 Një krahasim mbi strategjitë e e-government në vendet e rajonit

Shumë vende kanë përcaktuar tashmë strategji dhe objektiva të qarta për shërbimet e dixhitalizuara që ju ofrojnë qytetarëve, bizneseve, institucioneve qeveritare dhe palëve të treta. Nga ky trend i përgjithshme nuk bën përjashtim as Shqipëria dhe as vendet e rajonit të Ballkanit. Gjithsesi, mjetet për adoptimin dhe shpërndarjen e këtyre shërbimeve janë përgjithësisht subjekt i monitorimit për efikasitet dhe efektivitet, në kuadër të kostos që reduktojnë dhe impaktit pozitiv që sjellin në zhvillimin e politikave të vendit.

Shkolla Rajonale e Administratës Publike (RESPA), e vendosur në Malin e Zi, ka analizuar vazhdimisht ndër vite, në mënyrë specifike, vendet e rajonit të Ballkanit për të parë situatën e implementimit dhe përdorimit të sistemeve e-government. Sesioni i mëposhtëm risjell në vëmendje arritjet dhe sfidat e secilit shtet kryesisht për periudhën 2011-2016 sa i takon përdorimit të sistemeve e-government, gjë që ndihmon në të kuptuarin e ecurisë së sistemeve të krijuara, përmirësimin e e-shërbimit dhe përditësimin e mundshëm të sistemit.

Indeksi i zhvillimit të e-government (EDGI)

Siç është përmendur më lart, indeksi më i rëndësishëm në matjen e zhvillimit të e-government është “E-Government Development Index” (EDGI). Duke qenë një indikator i përbërë nga disa tregues të tjerë, ai mund të përdoret për të matur gatishmërinë dhe kapacitetin e institucioneve shtetërore për të përdorur TIK në ofrimin e shërbimeve publike. Ky indikator është i rëndësishëm për zyrtarët e qeverisë, politike bërësit, kërkuesit shkencorë dhe përfaqësuesit e shoqërisë civile dhe sektorit privat për të kuptuar më në thellësi pozicionin

relativ të një shteti në përdorimin e e-government për të ofruar shërbimet publike (*United Nations, 2018*).

Ky indeks është zhvilluar dhe matet nga Departamenti i Çështjeve Ekonomike dhe Sociale i Organizatës së Kombeve të Bashkuara, nëpërmjet një pyetësoi (*survey*) i cili realizohet në gjithë vendet anëtare të Kombeve të Bashkuara. Nëpërmjet këtij pyetësoi matet se sa qeveritë e vendeve të ndryshme janë prezente online me shërbimet qeveritare, si zbatohen strategjitë e e-government, etj. Është e rëndësishme të theksohet se matja e këtij indikatori nuk bëhet me vlerë absolute, por ai mat ecurinë e e-government të një vendi krahasuar me ecurinë në vendet e tjera. Nga ana matematikore ky indikator është një kombinim i tre indekseve të ndryshme dhe nuk matet vetëm mbi treguesin e prezencës online të qeverisë. Indekset përbërëse të EDGI janë: 1) Indeksi i shërbimeve online (Online Service Index - OSI), 2) Indeksi i Infrastrukturës së Telekomunikacionit (Telecommunication Infrastructure Index - TII), dhe 3) Indeksi i Kapitalit Njerëzor (Human Capital Index - HCI). Ponderimi i barabartë i tyre me 1/3 na jep indeksin EDGI, si më poshtë:

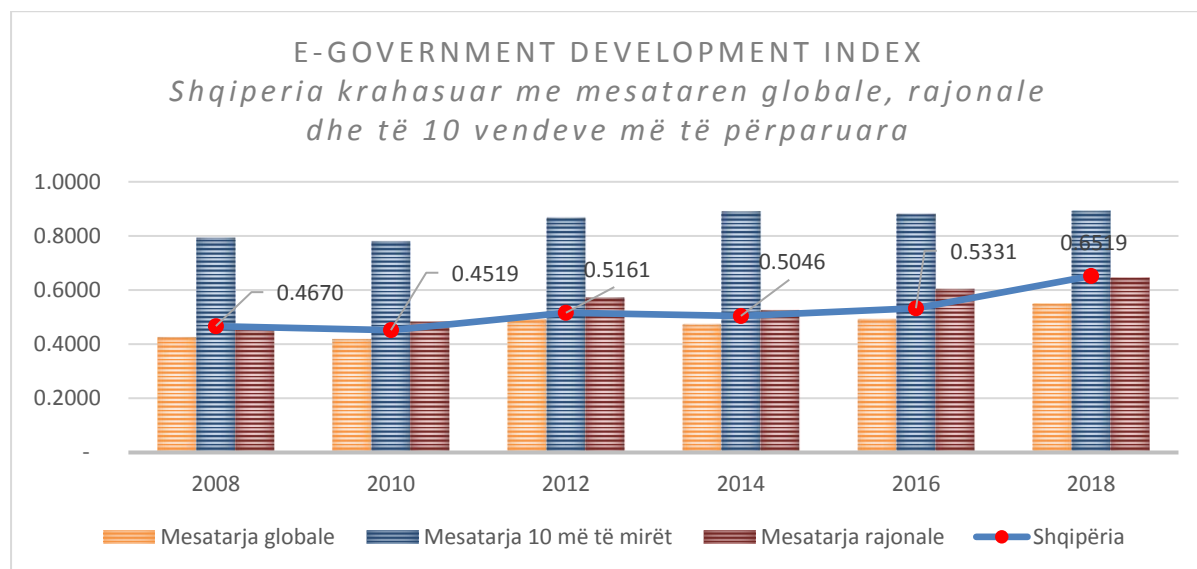
$$EDGI = \frac{1}{3} (OSI_{normalizuar} + TII_{normalizuar} + HCI_{normalizuar})$$

Nga formula më sipër vëmë re se për matjen e indeksit e e-government janë njëloj të rëndësishëm me indeksin e prezencës online të shërbimeve qeveritare edhe indeksi i zhvillimit të telekomunikacionit me indeksin e burimeve njerëzore. Kjo nënkupton se pa këto dy indikatorë të tjerë, sistemet e-government do të kishin një vlerë më të kufizuar.

EDGI është një standard numerik për krahasimin e zhvillimit të e-government midis vendeve anëtare të Kombeve të Bashkuara, ku vlera e tij shkon nga 0 (minimumi) deri në 1 (maksimumi). Në tabelën më poshtë (tabela nr. 1) është treguar indeksi i zhvillimit të e-government (EDGI), për vendet e rajonit të Ballkanit. Indeksi i secilit shtet është krahasuar me shtetet e tjera, me mesataren globale, mesataren e 10 vendeve me indeksin më të lartë dhe

me mesataren e vendeve të rajonit. Nga grafiku më poshtë (Figura 2) vëmë re se Shqipëria e ka patur indeksin në vitin 2008 më të lartë se mesatarja e vendeve të rajonit, ndërsa në vitet në vazhdim 2010-2014 bie nën mesataren e rajonit. Vëmë re se në dy matjet e fundit 2016-2018, Shqipëria kalon përsëri mbi mesataren e rajonit. Ndërkohë krahasuar me mesataren e indeksit mesatar global, Shqipëria ka qëndruar gjithmonë në një nivel më lart. Pra, vendi ynë ka nivel konstant të zhvillimit të e-government mbi mesataren globale, ndërsa krahasuar me vendet e rajonit, ky zhvillim ka patur luhatje, por me tendencë pozitive në dy matjet e fundit. vendet e rajonit kanë ecur mesatarisht më lart se Shqipëria pas vitit 2008.

Figura 2: Indeksi EDGI për Shqipërinë, 2008-2018



Burimi: Autori

Në tabelën nr. 1 vëmë re se për vitin 2008 Shqipëria renditej sipër dy vendeve të rajonit: Mali i Zi, dhe Bosnje dhe Hercegovinës. Në vitet 2010-2012 Shqipëria është jo vetëm poshtë mesatares së indeksit të vendeve të rajonit, por madje është poshtë të gjithë vendeve të rajonit krahasuar individualisht me secilin prej tyre. Ndërsa në vitin 2014, Shqipëria kalon në renditje Maqedoninë dhe Bosnje dhe Hercegovinën. Në vitet 2016-2018 Shqipëria arrin të kalojë tre nga katër vendet e tjera të rajonit të marra në krahasim. Pra, sikurse shihet, vendi ynë ka ecur

përgjithësisht me hapa më të ngadaltë se vendet e rajonit gjatë viteve 2008-2012 në drejtim të zhvillimit të e-government, por me një përmirësim të dukshëm në vitet pasardhëse.

Tabela 1: "E-Government Development Index" (EDGI) për periudhën 2008-2018

Shteti	2008	2010	2012	2014	2016	2018
Shqipëria	0.4670	0.4519	0.5161	0.5046	0.6733	0.6966
Maqedonia	0.4866	0.5261	0.5587	0.4720	0.7131	0.7155
Mali i Zi	0.4282	0.5101	0.6218	0.6346	0.5331	0.6519
Serbia	0.4828	0.4585	0.6312	0.5472	0.5886	0.6312
Bosnia dhe Hercegovina	0.4509	0.4698	0.5328	0.4707	0.5118	0.5303
Mesatarja globale	0.4268	0.4189	0.4908	0.4736	0.4922	0.5491
Mesatarja e 10 vendeve me indeks më të lartë	0.7920	0.7782	0.8646	0.8889	0.8788	0.8910
Mesatarja e vendeve të rajonit	0.4631	0.4833	0.5721	0.5258	0.6040	0.6451

Burimi: Kombet e Bashkuara, përpunuar nga autori

Tendencat e zhvillimit të e-government janë dukshëm pozitive në matjet e realizuara në raportin e vitit 2018 të Kombeve të Bashkuara. Kështu, 40 shtete u vlerësuan “shumë lartë” me vlerë EDGI 0.75 në 1.00, krahasuar me vetëm 10 vende në vitin 2003, apo 29 vende në 2016. Gjithashtu mesatarja globale e këtij indeksi u rrit nga 0.47 në vitin 2014 në 0.55 në vitin 2018, kjo në sajë të rritjes së vlerës së indekseve përbërëse të EDGI (*United Nations, 2018*). Zhvillimi i indeksit e-government është rritur ndjeshëm kryesisht nga indeksi i shërbimeve online (OSI). Megjithë rritjen e zhvillimit të e-government, duhet theksuar se kjo rritje nuk është uniforme për çdo vend. Kryesisht janë zhvilluar më tepër vendet e fuqishme ekonomikisht dhe kanë mbetur pas vendet e varfëra. Hendeku dixhital është prezent në zhvillimin dixhital të qeverisjes dhe përfitimin prej tyre të qytetarëve.

Në seksionin më poshtë do të paraqesim një pamje të përgjithshme të e-government dhe strategjive për to në rajonin e Ballkanit dhe në vijim do të ndalemi më gjatë për e-government në Shqipëri.

E-government në Malin e Zi

Si pjesëmarrës në një takim rajonal të vendeve të Ballkanit, i zhvilluar në Nëntor 2011, si përfaqësues i Ministrisë së Drejtësisë së Shqipërisë, autori është njohur nga afër me sfidat dhe strategjitë që kanë implementuar vendet e rajonit për sistemet e-government. Në këtë takim të organizuar nga RESPA, përfaqësues nga 6 vende të Ballkanit: Mali i Zi, Maqedoni, Kosove, Serbi, Bosnje-Hercegovinë, Kroaci, Kosovë dhe Shqipëri kanë prezantuar në mënyrë të detajuar kuadrin legjislativ, strategjitë, objektivat, planet dhe masat e ndërmarra nga këto vende për të zhvilluar dhe implementuar platformat e-government.

Tabela 2 më poshtë pasqyron hapat strategjike të ndërmarra nga qeveria e Malit të Zi për platformat e-government deri në vitin 2011.

Tabela 2: Hapat strategjike për zhvillimin e e-government deri në vitin 2011, Mali i Zi

Viti	Hapi konkret	Detaje
Më herët	Projekti “Vision” (Ndërtimi i një sistemi të vetëm të TIK në Administratën Publike)	Zbatuar projekte specifike të rëndësishme
2004	Strategjia për Zhvillimin e Shoqërisë së Informacionit (Udhëtimi drejt Shoqërisë së bazuar në dije)	Plani i Veprimit (Përditësim vjetor)
2007	Miraturar Axfenda eSEE + 2012 (zhvillimi i Shoqërisë së Informacionit në EJK)	
2009	Strategjia për Zhvillimin e Shoqërisë së Informacionit (Udhëtimi drejt Sektorit të Sektorit Publik)	Planet e Veprimit (Përditësim vjetor)

2010	Politika e Sigurisë së Informacionit	
2011	▪ Korniza Kombëtare e Interoperabilitetit (në zhvillim: krijimi i kornizës për politikat dhe programet për të lehtësuar dhe përmirësuar bashkëpunimin ndër-trupor / agjenci) ▪ Strategjia e re (në zhvillim)	

Burimi : RESPA Workshop, 2011

Në ndryshim nga shumica e vendeve të Ballkanit Perëndimor, situata e sistemeve të e-government në Malin e Zi është më e përparuar. Edhe pse disa vite më parë (viti 2008) situata është dominuar nga vende si Serbia dhe Maqedonia, në vitin 2014 Mali i Zi është lider për aplikimin e sistemeve e-government krahasuar me vendet e tjera të rajonit të Ballkanit. Qeveria ka përmbushur të gjitha parakushtet teknike dhe legjisacionin që lehtëson implementimin e sistemeve e-government. Mali i Zi ka prezantuar e-shërbimet (*e-services*) për qytetarët dhe bizneset si dhe sistemet e dixhitalizuara të duhura për administratën publike dhe njësitë e tjera të qeverisjes, për rritjen e pjesëmarrjes së qytetarëve në qeverisje, informimin në kohë, sinergjinë mes shërbimeve, etj. Të dhënat e publikuara për qytetarët dhe bizneset janë të aksesueshme, edhe në formate të lexueshme. Me gjithë përparimet e bëra, zbatimi i sistemeve të dixhitalizuara në Malin e Zi ka hasur në vështirësi sa i takon numrit të përdoruesve që e përdorin sistemin. Nxitja e përdorimit është ende një sfidë për qeverisjen. Për këtë qëllim është e nevojshme që qeveria të ndërmarrë fushata të shpërndarjes së pyetësorëve që matin kënaqësinë ndaj sistemeve, tregojnë dhe shpjegojnë arsyet e (mos) përdorimit, dhe tentojnë të japin sugjerime për përmirësimin e dobishmërisë të sistemeve ekzistuese të e-shërbimeve, nga pikëpamja e përdoruesve. Një sfidë tjetër e cila do të rriste cilësisht dobishmërinë e sistemeve është, përveç monitorimit të qeverisjes nga qytetarët, edhe raportimi i tyre përmes peticioneve elektronike.

Mali i Zi operon mbi një kuadër legjislativ të përafruar me parimet e e-Government dhe Qeverisë së Hapur, por shpejtësia e implementimit të mekanizmave ligjorë lë ende për të dëshiruar. Ndërmarrja e hapave të mëtejshëm në rrugën e nisur, do e çonte Malin e Zi drejt një Qeverisje të Hapur.

E-government në Maqedoni

Praktikat e implementimit të sistemeve e-government në Maqedoni janë të kondoliduara. Një sërë rregullash dhe lidhjesh janë krijuar ose përditësuar për të nxitur dhe rregulluar përdorimin e sistemeve e-government dhe prioritetet e *open government*. Sa i takon sistemeve të e-government, një numër i konsiderueshëm i e-shërbimeve janë tashmë të disponueshme online. Databaza të rëndësishme, publikimi i të cilave rrit transparencën, janë tashmë të aksesueshme nga publiku. Megjithatë, disa sfida qëndrojnë ende për tu adresuar sa i takon zgjerimit të përdorimit të e-government. Pas një kohe të përdorimit të sistemeve, qeveria duhet të marrë masa për të zhvilluar fushata pyetësorësh, të cilat synojnë mbledhjen e opinioneve të qytetarëve dhe bizneseve, për përmirësimin e shërbimit apo sistemit. Kjo metodë, ndër të tjerave rrit edhe besimin tek qytetarët dhe bizneset, për praktikën e mira të punës.

Një tjetër sfidë lidhet me fokusimin tek teknologjia si koncept në vetvete, dhe jo si mjet për të arritur qëllimin e të qeverisurit përmes teknologjisë. Ndërtimi i një metodologjie të përbashkët për vlerësimin e praktikave të sistemeve e-government, është gjithashtu i domosdoshëm.

E-government në Kosovë

Shtetëformimi në Kosovë paraqitet në një situatë unike, e cila si për nga koha edhe për nga forma e krijimit kërkon një trajtim të veçantë. Vendi është ende duke zbatuar mekanizma të Reformës në Administratën Publike, çka do të thotë se nga njëra anë qeverisja përmes

e-government është në fazë të hershme, por nga ana tjetër thekson nevojën e kontributit të e-government brenda kësaj reforme, në fazat më të hershme të saj. Në këtë kuadër, shpjegimi i situatës në Kosovë vjen më shumë në formën e rekomandimeve për sistemet e e-government dhe sinergjinë e tyre me zhvillimin e Reformës për Administratën Publike.

Rekomandimet për zhvillimin e sistemeve të e-government nxjerrin si nevojë të rëndësishme bashkëpunimin me shoqërinë civile, e cila do të ndihmojë jo vetëm në ndërtimin e databazës së të dhënave por edhe si palë në monitorimin e zbatimit të politikave. Ashtu si në rastin e Bosnjës, rekomandohet që me ndihëm e shoqërisë civile të ndërtohet një portal për open data, i cili do të ndihmojë zhvillimin transparent të politikave, do të lehtësojë burokracitë, do të nxisë koordinimin e shërbimeve dhe kapitalit njerëzor që punon për to, nëpër institucione të ndryshme dhe do të zhvillojë në tërësi procesin e institucionalizimit të shtetit.

Me po kaq rëndësi për Kosovën është edhe rregullimi i kuadrit ligjor në drejtim të informacionit të lirë dhe publik. Ky informacion duhet të bëhet i aksesueshëm dhe i vlefshëm në version të lexueshëm. Këto përmirësime do të duhet të monitorohen nga një sistem elektronik, i cili do të mbledhë dhe filtrojë raportimet e institucioneve. Reformat e përmendura janë një hap i domosdoshëm për programin e qeverisë, sa i takon dhe përafrimit me planet strategjike për integrimin në Bashkimin Europian.

E-government në Bosnje-Hercegovinë

Nga pikëpamja krahasimore Bosnia dhe Hercegovina nuk ka ecur me të njëjtat ritme të zhvillimit të sistemeve të e-government. Megjithatë, pavarësisht hapave relativisht të limituara, Bosnia dhe Hercegovina ka shënuar progres në nxitjen e transparencës në qeverisje përmes e-government, duke rritur në këtë mënyrë llogaridhënien ndaj qytetarit për veprimtarinë e qeverisë dhe integritetin e të qeverisurit në përgjithësi.

Dy nga indikatorët që tregojnë këtë qasje pozitive janë përpilimi i disa ligjeve që rregullojnë aksesin e lirë për marrjen e informacionit, si dhe pjesëmarrja e Ministrisë së Drejtësisë si partner në iniciativën Open Government Partnership (Partneriteti për Qeverinë e Hapur). Përpjekjet për të ndërtuar sisteme që krijojnë sinergji në e-qeverisje, janë në zhvillim e sipër.

E-government në Serbi

Serbia konsiderohet një nga shtetet që ka përfshirë më së shumti sistemet e e-government në qeverisje. Në matjet e “E-Government Development Index”, në vitin 2014, Serbia renditet e dyta për përdorimin e sistemeve e-government, pas Malit të Zi, duke u ndjekur nga Shqipëria. Ajo që rekomandohet për Serbinë dhe përmirësimin e këtyre sistemeve, është nevoja për krijimin e një organizate të vetme e-government me juridiksion horizontal për institucionet qeveritare. Monitorimi online i politikave dhe unifikimi i indikatorëve matës të tyre, vendosja e këtyre indikatorëve online, janë ende sfida për qeverisjen e-government. Përpilimi dhe unifikimi i një dokumenti për menaxhimin e sistemeve online dhe rasteve të veçanta, duhet të jetë e vlefshme për çdo organizatë qeveritare që ka funksione mbi menaxhimin e njohurive.

Portali online i e-government duhet përditësuar dhe trajtuar në mënyrë që të jetë sa më i kuptueshëm “user-friendly”, me në qendër qytetarin. Pagesat elektronike dhe regjistrat elektronike janë ende një sfidë. Buxheti i institucioneve publike duhet të orientohet drejt hapjes elektronike, që siguron transparencë, e më vonë llogaridhënie për shpenzimet qeveritare. Kanalet e komunikimit me qytetarët duhet të zhvillohen për nga forma e ofruar. Video-t, chat, formularët online që mundësojnë qytetarët dhe bizneset të komunikojnë me qeverinë, duhet të shtohen platformave online të qeverisjes.

2.6 E-government në Shqipëri

Themelimi dhe zhvillimi i Shqipërisë Dixhitale ka qenë një çështje e rëndësishme për politikë bërësit, si dhe një pjesë integrale në sistemin ligjor dhe rregullator sa i takon edhe integritet në Bashkimin Europian. Në këtë kuadër, një seri iniciativash për ICT janë përfshirë në mënyrë sistematike në kuadrin e politikave të Shqipërisë. Tre strategji kombëtare për ICT-në, gjatë viteve 2003, 2008 dhe 2015, iniciativa e e-Shkollës (*e-school*), themelimin e Agjencisë Kombëtare për Shoqërinë e Informacionit (AKSHI), Govnet, IPSAS, X-Road, si dhe zhvillimi i një sërë politikash përmes studimeve si Studimi për Politikën e Sigurisë dhe Internetit, etj.

Qeveria shqiptare, në programin 2017-2021 e ka trajtuar me një fokus të veçantë objektivin e saj për dixhitalizimin e shërbimeve të administratës publike, si një mjet i domosdoshëm për të rritur performancën e saj (*Qeveria shqiptare, 2017*). Mjeti i identifikuar në këtë program për të arritur këtë synim është pikërisht krijimi i regjistrave dixhital të konsoliduar dhe transparentë, me një akses të gjerë dhe të pakufizuar në kohë si dhe përdorimi i dokumenteve dixhitale në komunikim. Prodhimi dhe rritja e përdorimit të këtyre dokumenteve elektronikë mundësohet nëse rritet ndërlidhja dhe integrimi i sistemeve TIK me njëri-tjetrin. Unifikimi i regjistrave të pronës në një sistem të vetëm shumë funksional për rritjen e efikasitetit dhe shmangien e mbivendosjeve të saj, është një objektivi që përmirëson drejtpërdrejt shërbimin noterial. Synohet zëvendësimi i sporteve fizikë me shërbime online dhe shmangia e nevojës së dorëzimit të dokumenteve fizikë për informacione që prodhohen nga institucione shtetërore.

Qeveria shqiptare ka shtuar mbështetjen për ICT, nën dritën e Axtendës për Integrimin Europian, e cila vendos theksin mbi automatizimin dhe IT si mjete që prodhojnë shërbime efektive për qytetarët dhe luftojnë korrupsionin. Por, pavarësisht kësaj, efikasiteti dhe efektiviteti i e-government në Shqipëri lë ende për të dëshiruar. Thënë këtë, vihet re se si

qeveria ashtu edhe sektori privat nuk kanë investuar mjaftueshëm burime dhe mjete për të monitoruar dhe matur realizimin e këtyre shërbimeve. Kjo tregon një domosdoshmëri që shërbimet e e-government të diskutohen në mënyrë kritike, të monitorohen sistematikisht dhe të maten përmes një metodologjie të kritike dhe shkencore. Si një përgjigje ndaj kësaj sfide, ky studim do të masë impaktin e Regjistrit Dixhital Noterial tashmë funksional në sistemin noterial në Shqipëri.

Pas një periudhe pilot 6-mujore, në 2013 qeveria e Shqipërisë filloi procesin e dixhitalizimit të sistemit të noterisë për të gjithë vendin, si një përgjigje e kërkesave në rritje nga noterët, qytetarët, instancat qeveritare për më shumë efikasitet, transparencë, llogaridhënie, siguri dhe gatishmëri të shërbimeve noteriale. Duke e konsideruar teknologjinë e informacionit si një rrugë të sigurt drejt kosto-efikasitetit, sistemi u zhvillua si një pjesë integrale edhe brenda kuadrit ligjor ekzistues. Gjithsesi, duke konsideruar kontekstin dhe dinamikën që kalon politikë-bërja në Shqipëri, implementimi i këtij sistemi në kuadrin e adoptimit nga përdoruesit, ka sfidat e tij. Për t'ju përgjigjur pyetjeve dhe për të studiuar të panjohurat që solli implementimi i këtij sistemi, studimi hedh dritë mbi përpjekjen e qeverisë për të zbatuar veprimtari, plane dhe strategji që synojnë antikorrupsionin, transparencën dhe kosto-efikasitetin,

Kuadri Ligjor

Kuadri ligjor për qeverisjen elektronike dhe qeverinë e hapur në Shqipëri është i përditësuar, për qytetarët dhe bizneset. Disa nga ligjet më të rëndësishme, ratifikimi i të cilave çeli një epokë të re të qeverisjes së orientuar drejt teknologjisë, janë si më poshtë:

- Ligji Nr. 9918 “Për Komunikimet Elektronike në Republikën e Shqipërisë”, aprovuar më 2008
- Ligji Nr. 9643 “Për Prokurimin Publik” aprovuar në vitin 2006

- Ligji Nr. 9880 “Për Nënshkrimin elektronik” hyri në fuqi në vitin 2009
- Ligji Nr. 9887, “Mbrojtja ligjore e të dhënave personale”, hyri në fuqi në vitin 2008
- Një regjistër unik elektronik për regjistrimin e të gjitha bizneseve, është themeluar përmes Ligjit 9723 mbi "regjistrat e bizneseve" dhe "Për Qendrën Kombëtare të Regjistrimit"
- Ligji Nr. 10 123 datë 11.05.2009 “Për tregtinë elektronike”
- Ligji Nr. 9154 “Mbi Arkivat”, përfshin dispozitat e aplikuara për dokumentet elektronike,
- Ligji Nr. 9918 datë 19.05.2008 “Për komunikimet elektronike në Republikën e Shqipërisë”, amenduar me ligjin 102/2012
- Ligji Nr. 16 “Për ratifikimin e instrumenteve që ndryshojnë Kushtetutën dhe Konventën ndërkombëtare të telekomunikacioneve”, ka hyrë në fuqi në vitin 2014
- Ligji Nr. 146 “Për njoftimin dhe konsulimin publik”, ka hyrë në fuqi në vitin 2014
- Ligji Nr. 152 “Për Nëpunësin civil”, ka hyrë në fuqi në 2013, amenduar me ligjin 178 në vitin 2014.

Strategjia Ndërsektoriale “Akhenda Dixhitale e Shqipërisë 2015-2020”

Strategjia ndërsektoriale “Akhenda Dixhitale e Shqipërisë 2015-2020” është dokumenti strategjik më i rëndësishëm sa i përket zhvillimit të shoqërisë së informacionit në Shqipëri, shoqërisë së bazuar në dije, rritjes së shërbimeve publike dixhitale dhe transparencës në qeverisje. Kjo Strategji është ndërtuar bazuar në modelin “eEurope”, “i2010”, etj. Akhenda Dixhitale për Europën synon të nxisë zhvillimet e përbashkëta në tregun dixhital, brenda shtyllave kryesore të tregut të vetëm dixhital, besimit dhe sigurisë, standardeve dhe ndërveprimit, qasjes së internetit të shpejtë dhe ultra të shpejtë, kërkimit shkencor dhe inovacionit, përmirësimit të dijës si dhe përfitimeve nga TIK për gjithë shoqërinë.

Strategjia Ndërsektorale për Shoqërinë e Informacionit synon koordinimin e përpjekjeve të qeverisë në tre drejtime kryesore: 1) shtimi dhe promovimi i shërbimeve elektronike për qytetarët, bizneset dhe institucionet shtetërore duke ruajtur dhe përmirësuar transparencën e këtyre shërbimeve; 2) shfrytëzimin e TIK për të minimizuar hendekun dixhital që shkaktohet në zhvillimin e teknologjisë në kontekste të ndryshme. Edukimi kryesisht i të rinjve ka efektin më të madh në këtë drejtim; 3) Konsolidimi i infrastrukturës dixhitale në gjithë vendin

Në vitin 2013 vendet e Evropës Juglindore miratuan Strategjinë Rajonale për Evropën Juglindore, SEE-2020⁵. Qëllimi strategjik i kësaj Axhende ishte dimensionin e Shoqërisë Dixhitale “Për një rritje inteligjente”, (Smart Growth).

Në linjë me këto dokumente strategjike në nivel Europian dhe rajonal, ndërtohet edhe Axhenda Dixhitale e Shqipërisë për 2015-2020.

Sa i takon e-government, procesi pati rezultate të dukshme (*Qeveria e shqiperise, 2015*) sidomos në bashkëpunimin e sektorëve qeveri dhe biznes, për ofrimin e shërbimeve publike. Ndër arritjet e periudhës 2008-2013 mund të përmendim ngritjen e Qendrës Kombëtare të Liçencimit; Qendrës Kombëtare të Regjistrimit; zgjerimi i infrastrukturës GovNET (G2G), krijimi i infrastrukturës për ndërveprimin; shërbimet e-Taksa; e-Prokurimet; e-Doganat; e- Patentat, e-gjobat, regjistri kombëtar i gjendjes civile, lëshimi i dokumentit biometrik, Regjistri Nateral Dixhital, etj. Themelimi i AKSHI për e-qeverisjen dhe ICT, zgjerimi dhe rritja e institucioneve të lidhura me GovNET, krijimin e portalit e-Albania.al, krijimin e

⁵ ‘South East Europe: JOBS AND PROSPERITY IN A EUROPEAN PERSPECTIVE’
“<http://www.rcc.int/files/user/docs/SEE%202020%20Strategy%20Document%20-%20Draft%201.pdf>”

infrastrukturës për ndërveprimin e sistemeve (ESB), zhvillimi i infrastrukturës “Cloud computing” janë disa nga arritjet e tjera të e-government.

Përmes qendrës së të dhënave qeveritare AKSHI, ofrohen shërbime publike të automatizuara dhe të qendëruara nga institucionet qendrore përkatëse. Siç citohet edhe në Strategjinë Ndërsektoriale “Afhenda Dixhitale e Shqipërisë 2015-2020”, sistemi i drejtësisë ka pësuar gjithashtu një numër të madh transformimesh sa i takon automatizimit dhe dixhitalizimit të proceseve Në këtë strategji veçojmë:

“Në fushën e drejtësisë janë zhvilluar disa projekte të rëndësishme si: është ngritur Regjistri Notalial Shqiptar, Sistemi i Menaxhimit Elektronik të Çështjeve të Përmbarimit Gjyqësor – ALBIS, Sistemi Elektronik i Regjistrimit të Çështjeve Gjyqësore – ICMIS, Sistemi i Çertifikatës On-line të Gjendjes Gjyqësore. Gjithashtu, në ZRPP është ngritur sistemi i kompjuterizimit të regjistrimit të pasurive të paluajtshme”⁶.

Një nga prioritetet më të rëndësishme të kësaj strategjie lidhet me politikat për zhvillimin e qeverisjes elektronike dhe ofrimi i shërbimeve publike inter-aktive për qytetarët dhe bizneset **(prioriteti strategjik 1⁷)**.

Objektivi 1: Shtimi dhe promovimi i shërbimeve elektronike, e-shërbimeve, për qytetarët dhe biznesin me 350 shërbime online. Prioritet do të jetë rritja e transparencës dhe përmirësimi i shërbimeve në administratën publike sipas parimeve të iniciativës “Open Government Partnership”. Ky objektivi do të realizohet përmes efijencës më të lartë në kontrollin mbi të ardhurat dhe shpenzimet, sektorit prodhues, rritja e kapaciteteve të

⁶ Strategjia Ndërsektoriale Afhenda Dixhitale e Shqipërisë 2015-2020, fq.13

⁷ Strategjia Ndërsektoriale ‘Afhenda Dixhitale e Shqipërisë 2015-2020, fq.25

burimeve njerëzore, përmirësimi i punës së pushtetit lokal, komunikimi me qytetarët për tu bashkuar kundër korrupsionit, etj.

Objektivi 2: Inovacioni kundër korrupsionit - Qendra me Një Ndalesë (one-stop shop) që konsiston në qendërzimin e shërbimit, modernizimin e shërbimeve publike, duke thjeshtëzuar, unifikuar dhe integruar shërbimet për qytetarët si dhe ato ndërsektoriale në një qendër unike (Qendër e Shërbimit Publik). Kjo kërkon përfshirjen e kuadrit rregullator, monitorimin e brendshëm dhe të jashtëm, përmirësimin e infrastrukturës së ICT në tërësi, etj.

*Objektivi 3: Plotësimi dhe përmirësimi i kuadrit ligjor për e-qeverisjen dhe shoqërinë e informacionit. Kjo nënkupton krijimin e kushteve ligjore të përshtatshme për shërbimet e integruara të qeverisjes elektronike, aktet nën-ligjore, Vendimet e KM, rregulloret nëpër institucionet përkatëse, etj. Një nga ligjet më kryesore në këtë kontekst është ligji “Për njoftimin dhe konsultimin publik”. Të gjitha këto sisteme organizohen sipas modeleve të suksesshme të vendeve perëndimore dhe ndërtohen në linjë me *Acquis Communautaire* të Bashkimit European.*

Objektivi 3: Zhvillimi i Qeverisjes Elektronike (e-Qeverisja) në pushtetin qendror dhe vendor, me qëllim rritjen me 10 vende të indeksit të e-qeverisjes. Sipas Strategjisë Ndërsektoriale “Axxhenda Dixhitale e Shqipërisë 2015-2020”, zhvillimet për e-government udhëhiqen nga parimet për një qeverisje të mirë, transparente, duke nxitur një kulturë bashkëpunimi dhe duke synuar një administratë të hapur, fleksibël dhe bashkëpunuese me qytetarët dhe biznesin. Shqipëria si vend kandidat do të ndjekë praktikën e BE-së për e-government dhe do synojë implementimin e deklaratës së ministrave të BE-së për e-government.

Zhvillimi i infrastrukturës shtetërore

Përveç kuadrit ligjor që u pasurua në pothuajse të gjitha fushat më të rëndësishme të politikë-bërjes, dhe çështjeve të tjera që lidheshin me shërbimet ndaj qytetarëve, edhe infrastruktura qeverisëse u zgjerua. Disa institucione të rëndësishme të cilat nxisin politikën dhe orientojnë praktikën qeverisëse drejt teknologjisë, u themeluan gjatë këtij dhjetë vjeçari. Këto institucione përfshinin aktorë që implementonin ligjet mbi e-government, si pjesë e strategjive të hartuara për këtë qëllim. Disa nga institucionet më të rëndësishme, platformat apo iniciativat e ndërmarra janë:

- Agjencia Kombëtare e Shoqërisë së Informacionit
- Agjencia e Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara – ADISA
- Agjencia Kombëtare për Sigurinë Kompjuterike - ALCIRT
- Autoriteti Kombëtar për Çertifikimin Elektronik
- Autoriteti i Komunikimeve Elektronike dhe Postare
- Portali / Platforma elektronike e-Albania lançuar në mesin e vitit 2015
- www.opendata.gov.al
- ofrimin e shërbimeve të sofistikuara transaksioneve të lidhura përmes një portali qendror dhe të cilat ofrojnë shërbime qeveritare nëpërmjet modeleve "one-stop-shop"
- e-Pagesat (e-banking; platforma dhe sistemi e-tax)
- e-Procurement (Agjencia e Prokurimit Publik)
- Platforma e-trust (Mobile ID)

Zhvillimi i brendshëm institucional dhe sinergjia mes institucioneve përmes teknologjisë

Hapat që Shqipëria ka bërë në kuadrin e e-government janë shumë të rëndësishëm sidomos nga pikëpamja e transparencës që ka sjellë në shërbimet për qytetarët dhe bizneset. Një nga projektet e mëdha që mbështet Axiendën Dixhitale 2015-2020 është Projekti ERDMS (Sistemi i Regjistrimit dhe Arkivimit të Dokumenteve), i parashikuar të përfundonte në fund të vitit 2017 dhe do të mundësonte që një platformë e integruar e unifikuar për institucionet, të përmbajë dokumentet elektronike, sigurimin e arkivave, databazën e e-maileve zyrtare, etj. Ky projekt synon të ofrojë shërbime efektive dhe transparente të qytetarët lidhur me llogaridhënien publike. Ky projekt parashikohet të implementohet nga të gjitha ministratë e linjës, duke përmirësuar koordinimin e politikave mes tyre dhe institucioneve në varësi.

Mbështetja financiare për e-government

Plani veprimit që shoqëron Axiendën Dixhitale 2015-2020, parashikon rritjen e shpenzimeve dhe përmirësime të ndjeshme në infrastrukturë, lidhur kjo me zgjerimin e sistemit financiar të qeverisë.

Disa nga organizatat ndërkombëtare që kanë investuar dhe mbështetur më së shumti zhvillimin e politikave të e-government në Shqipëri janë: Komisioni Europian (sidomos përmes programeve të Asistencës së Parë anëtarësimit), Banka Botërore, USAID, SIGMA, GIZ, etj.

Transparencë në qeverisje përmes e-government

Kjo do të thotë që raportimi i shpenzimeve të buxhetit të shtetit për të siguruar transparencë dhe shqyrtim publik mbi financat publike është mundësuar që nga viti 2013 nga Ministria e Financave e cila publikon shpenzimet e buxhetit të shtetit çdo ditë dhe gjithashtu si pjesë e

iniciativës së OGP ku janë parashikuar hapa të rëndësishëm në lidhje me qeverinë e hapur, gjithashtu në planin e veprimit 2014-2016. Ligji për Informim dhe Konsultim Publik i vitit 2014 gjithashtu siguron mekanizma shumë të mirë për përgjegjësinë dhe llogaridhënien e organeve të administratës shtetërore, duke përfshirë transparencën, duke mundësuar një program transparence për çdo institucion në qeveri dhe duke mundësuar të dhëna të hapura për monitorimin nga publiku.

Sa i takon transparencës së qeverisjes, Shqipëria ka bërë një rregullim ligjor të detajuar gjatë viteve të fundit. Përmes Ligjit për të Drejtën e Informimit dhe Ligjit për Konsultimin Publik (të dyja aprovuara më 2014) janë instrumentet që garantojnë transparencë. Për më tepër, një qasje e re politikëbërëse lidhet me transparencën përmes websiteve zyrtare të organeve shtetërore, sidomos në nivel qendror. E drejta e informimit zbatohet tashmë nga të gjitha institucionet të cilat në faqet e internetit të tyre publikojnë programin për transparencë që përshkruan punën dhe aktivitetet e tyre (ref. pika 7 e ligjit Për të drejtën e Informimit Nr.119/2014). Përveç kësaj, institucionet publikojnë në shumicën e rasteve emrat e personave të kontaktit ose një adresë elektronike kontakti sa i takon lidhjes me qytetarët për informacion. Implementimi i ligjit mbikëqyret nga Komisioneri për Mbrojtjen e të Dhënave dhe të Drejtën e Informacionit. Shqipëria ka miratuar gjithashtu një ligj për konsultimin publik. Megjithatë, hartimi i ligjit, ka probleme për sa i përket nivelit të ulët për konsultim publik, që siguron nivelin e nevojshëm të feedback-ut.

Media sociale si motor i transparencës

Bazuar dhe në programin qeverisës 2017-2021, një reformë shumë e rëndësishme është shërbimi ndaj publikut. Në funksion të kësaj reforme, qeveria shqiptare ka ndërtuar platformën elektronike www.shqiperiaqeduam.al. Në këtë platformë, çdo qytetar ka mundësinë të

komunikojë direkt me qeverinë shqiptare për të marrë zgjidhje për shërbime/probleme të ndryshme që ai mund të ketë. Qëllimi i kësaj media është që qytetarët të kenë një mundësi direkte për t'u ankuar ndaj shërbimeve jociësore, të përfitojë këshillim ligjor dhe adresim në kohë të shpejtë dhe sa më profesional të problemeve të tyre. Një tjetër risi e përdorimit të mediave sociale nga qeveria për të komunikuar me qytetarët është edhe kanali televiziv në Facebook i kryeministrit "ERTV". Ky kanal shfrytëzohet nga qeveria për të shpërndarë informacion audio-vizual tek ndjekësit e rrjeteve sociale, lidhur me veprimtarinë e qeverisë. Ky kanal gjithashtu si burim informacioni edhe për gazetarët dhe median tradicionale në vend.

Sa i takon qasjes që Ministrinë kanë ndaj hapjes dhe transparencës me publikun, në zbatim të programit qeveritar të transparencës, kanë akses të plotë në platformën www.shqiperiaqeduam.al, në kanalin qeveritar Facebook, etj.. Mediat e reja e transformojnë në mënyrë revolucionare marrëdhëniet e qytetarit me qeverinë dhe sfidojnë kanalet tradicionale të komunikimit të qeverisë me qytetarin dhe biznesin, dhe anasjelltas. Në Shqipëri të gjitha Ministrinë kanë website në median sociale, përmes së cilave publikojnë aktivitetet e tyre dhe komunikojnë me qytetarët. Nga vendet e rajonit, Shqipëria dhe Mali i Zi janë më të përparuara në këtë perspektivë, më pak Serbia dhe Maqedonia, duke lënë pas Bosnje Hercegovinën dhe Kosovën.

Si e kemi përmendur më lart, në vitin 2011 Shqipëria hyri në fazën e parë të e-government, ku për rreth dy vite përmirësoi dhe përshtati kuadrin ligjor. Rrjeti e-government që u krijua, përfshiu të gjitha ministrinë dhe agjencitë përkatëse. Në fazën e dytë, rrjeta e-government përfshiu edhe organet e qeverisjes lokale. Përmes AKSHI Shqipëria siguroi një sërë IP në kuadër të rrjetit "Infrastruktura e qeverisë" (akshi. Shërbime TIK u vunë në dispozicion për institucionet e përfshira, si emaille, website, databaza, e-shërbime, etj. Gjithashtu u blenë dhe

u përdorën licenca të Microsoft, pas kontratave që u nënshkruan me kompanitë e Microsoft për licencimin e Administratës publike.

E-Shërbimet (e-services)

Gjatë viteve 2008-2013 qeveria shqiptare ka iniciuar 13 e-shërbimet e para, si e-prokurimet, e-edukimi, e-shëndeti, e-biznesi, etj. Viti 2015 shënoi një kthesë në mendësinë e përdorimit dhe efikasitetin së e-government në Shqipëri, me lancimin e portalit e-Albania, i cili ofron e-shërbimet në mënyrë të përmblëdhur, të shpejtë dhe të lehtë në përdorim.

Në vitin 2016 portali i e-Albania ofronte 786 e-shërbime (467 shërbime për qytetarë, 477 shërbime për biznese dhe 67 shërbime për agjenci qeveritare) (www.e-albania.al)

Siç shihet, për një hark kohor të pak viteve Shqipëria ka bërë një hap të madh cilësor dhe sasior në fushën e e-government. Kjo qëndron jo vetëm si fakt në vetvete, por shpesh herë edhe krahasimisht me vendet e tjera të rajonit Shqipëria qëndron në nivel mesatar ose të lartë.

Megjithatë, pavarësisht kësaj, disa sfida mbeten ende për tu adresuar lidhur me zhvillimin e mëtejshëm të e-government dhe integrimin e këtyre sistemeve si “stil jetese” për qytetarët, bizneset dhe nëpunësit:

- Thjeshtëzimi i procedurave administrative dhe riorganizimi i disa prej proceseve në kuadër të përdorimit të lehtësuar nga qytetari;
- Krijimi i modeleve të sistemeve që vënë në qendër qytetarin, që rrisin transparencën për shërbimet në secilin institucion, dhe mirë përdorin teknologjinë e informacionit për nevojat e qytetarëve,
- Rritja e e-government rreth 10 vende deri në 2020 dhe rritja me 20% e shërbimeve të ofruara të qytetarëve.

Në kapitullin pasardhës do të trajtojmë konceptin e adoptimit të teknologjisë nga përdoruesit. Përse adoptimi i teknologjisë dhe studimi i faktorëve që sjellin atë, është nevojë kritike në suksesin e sistemeve të teknologjisë së informacionit? Ku ndodhet sot kërkimi shkencor në këtë fushë dhe cilat janë modelet më të njohura të adoptimit të teknologjisë? Cilat janë mangësitë e modeleve ekzistuese dhe a mjaftojnë ato modele për të shpjeguar adoptimin e sistemeve e-government në kontekstin e përdorimit të detyruar të teknologjisë? Cili/cilët do të ishin variablat e përshtatshëm që duhet të vlerësojmë në kontekstin e këtij studimi, për të shpjeguar adoptimin e Noterisë Dixhitale? Çfarë përfaqëson variabli “kënaqësia e përdoruesit” në këtë studim?

2.7 Përmbledhje e kapitullit

Në këtë kapitull u trajtua koncepti e-government dhe si është zhvilluar ai. U vu në dukje se përse ka rëndësi e-government duke theksuar kategoritë e ndryshme ku e-government shërben si: kategoria e qytetarëve me sistemet G2C, Kategoria e bizneseve me sistemet G2B, kategoria e institucioneve shtetërore me sistemet G2G. Listuam një sërë përkufizimesh të e-government të përdorura gjerësisht në kohë të ndryshme, nga institucione dhe autorë të ndryshëm. Numri i lartë i përkufizimeve të përdorura është një tregues i përdorimeve të shumëllojshme që e-government ka patur. Më lart u trajtua gjithashtu zhvillimi në praktikë dhe në shkencë i saj. U trajtuan institucionet më të rëndësishme ndërkombëtare që mbështetin zhvillimin praktik dhe shkencor të e-government, të cilat ishin OECD, Bashkimi Europian dhe Kombet e Bashkuara. U trajtua një koncept mjaft i rëndësishëm si Indeksi i Zhvillimit të e-government, i cili bën të mundur që të vendosim në një shkallë krahasimore zhvillimin e e-government në vende të ndryshme. U trajtua zhvillimi i e-government në rajon dhe si kanë ecur këto vende relativisht ndaj njëra-tjetrës dhe ndaj mesatares rajonale e globale të indeksit EDGI. U ndalëm pak më gjatë në analizën e zhvillimit të strategjive e-government në Shqipëri. U trajtuan prioritetet kryesore të Strategjisë Ndërsektoriale “Axe Dixhitale të Shqipërisë 2015-2020”

si strategjia më e fundit e qeverisjes elektronike të vendit. Pamë se cilat ishin objektivat kryesore dhe se si ishin shtuar dhe përmirësuar shërbimet e-government të qeverisë.

2.8 Çfarë do të trajtohet në kreun që vijon

Në kreun pasardhës do të trajtojmë konceptin e adoptimit të teknologjisë si një koncept kyç për realizimin e këtij studimi. Sa ka avancuar kërkimi shkencor në fushën e pranimin të teknologjisë nga përdoruesit? Cilat janë pasojat e një niveli të ulët të adoptimit të sistemit nga përdoruesit? Cilat lloje të teknologjisë studiohen përgjithësisht nga modelet e adoptimit të teknologjisë? Cilat janë modelet më të njohura të adoptimit të teknologjisë në vendin e punës? Cilat janë të përbashkëtat dhe veçoritë e tyre? Cilat variabla janë përfshirë në ndërtimin e këtyre modeleve? Çfarë do të kuptojmë me “Përdorim i detyruar të teknologjisë”? Si ndikon ky koncept në rezultatet e studimeve që kanë përdorur modelet ekzistuese të adoptimit të teknologjisë? Çfarë do të kuptojmë me “Kënaqësia e përdoruesit” dhe përse ka rëndësi të veçantë në këtë studim?

Kapitulli III: ADOPTIMI I TEKNOLOGJISË

Në dekadat e fundit një vëmendje e madhe i është kushtuar studimit të faktorëve që çojnë në adoptimin dhe përdorimin e teknologjisë në vendet e punës. Pranimi/adoptimi i teknologjisë nga individit është motori i kërkimit dhe studimeve në fushën e teknologjisë së informacionit (*Goodhue, 2007; Mather, Caputi, & Jayasuriya, 2002; Venkatesh, Thong, & Xu, 2012*). Autorët bazë që kanë zhvilluar modele të pranimit të teknologjisë janë Venkatesh, Morris, Davis, etj. Studiuesit prej disa dekadash tashme janë përpjekur të zhvillojnë modele për studimin e pranimit të teknologjisë duke kryer kërkime ndërdisiplinore mbështetur edhe në fushat e tjera të studimit si psikologjia, sociologjia (*Venkatesh et al., 2003*).

Përdorimi i sistemeve të udhëhequra nga IT është ende një sfidë për organizatat që kryejnë veprimtari komplekse dhe të ndërlikura, përfshi këtu edhe organizatat shtetërore, të cilave ju shtohet përveç kostos edhe efikasitetit, rëndësia për llogaridhënie, transparencë, etj. Të dhënat empirike tregojnë se adoptimi i IT në nivele të ulëta dhe nënvleftësimi për adoptimin e sistemeve dixhitale, ka sjellë dështime serioze. Vlejnë të përmendet rasti i Hewlett-Packard në 2004 dhe Nike në 2000, që kushtuan respektivisht \$160 milionë dhe \$100 milionë dollarë. Disa studiues e përshkruajnë këtë situatë si: “paradoksi i produktivitetit”, kur investimet në IT ndikojnë në performancë (Landauer, 1995, Devaraj & Kohli, 2003). E thënë ndryshe, organizatat duhet të marrin masa për të mundësuar adoptimin nga punonjësit të teknologjisë së ofruar për të siguruar efikasitet në shërbimet e ofruara dhe performancë të lartë në punë.

Adoptimi i teknologjisë është një nga fushat më të zhvilluara të Sistemeve të Informacionit (IS) prandaj edhe shumë modele janë ndërtuar për këtë qëllim (*Kasaj, 2016*). Këto modele

ndahen në dy grupe 1) Modelet e Adoptimit të Teknologjisë në nivelin e *firmave*, si DOI (Rogers, 1995) dhe TOE (Tornatzky & Fleischer, 1990), dhe 2) Modelet e Adoptimit të Teknologjisë në nivelin *individual* si TRA, TAM, TAM2, TPB, UTATUT, etj. të teknologjisë në vendin e punës (workplace technology).

Përdorimi i teknologjisë mund të jetë i orientuar drejt objektivave, për qëllime pune ose e quajtur ndryshe utilitare por mund të përdoret edhe për arsye argëtimi / stil jetese (hedonic). Nga ana tjetër, sistemet e informacionit mund të kenë përdorim vullnetar ose të detyruar. Shumica e modeleve ekzistuese të adoptimit të teknologjisë merren me *përdorimin vullnetar* të sistemeve të informacionit. Ky studim targeton Noterinë Dixhitale, një sistem tek i cili përdoruesit janë individët (noterët), kështu që modelet e Adoptimit të Teknologjisë që do të studiohen janë modele të adoptimit në nivel individual ku përdorimi i sistemit është i detyrueshëm. Studimi ka në fokus teoritë që targetojnë adoptimin e teknologjisë në vendin e punës.

Nisur nga sa më lart, një pikë thelbësore dalluese në modelin e adoptimit të teknologjisë që i përshtatet sistemit të Noterisë Dixhitale është *koncepti i përdorimit të detyrueshëm të sistemit*. Ky koncept përbën një dallim të rëndësishëm në logjikën dhe rezultatet e literaturës ekzistuese të modeleve të adoptimit. Mungesa e këtij koncepti në këto modele i bën rezultatet e shumë hulumtimeve në këtë fushë të jenë kontradiktore. Për shkak se përdorimi i detyrueshëm është një pikë kyçe në punën e këtij studimi, një shpjegim më i thelluar do të ofrohet në vazhdim.

3.1 Modelet e adoptimit të teknologjisë

Fillimisht do të flasim për modelet ekzistuese të pranimit të teknologjisë, të cilat janë zhvilluar dhe përdoren për studimin e *teknologjisë në vendet e punës (workplace technology)*. Kjo

teknologji, së cilës i referohemi edhe si teknologji-utilitariste, është e orientuar drejt *detyrave* dhe *objektivave*.

Më pas do flasim për teknologjinë e cila përdoret për arsye *argëtimi* (hedonic). Kjo lloj teknologjie bazohet më tepër në ndërveprimin dhe argëtimin e individëve, dhe vetëm së fundmi është prezantuar si pjesë e modeleve të TA (technology acceptance – pranimi i teknologjisë). Modelet ekzistuese për këtë lloj teknologjie, si dhe teoritë dhe idetë prej këtyre modeleve, janë specifike.

Lidhja midis këtyre dy fushave të kërkimit do të jetë objekt i këtij studimi, duke hapur një rrugë të re përmes zhvillimit të mëtejshëm të një prej modeleve bazë të pranimin të teknologjisë: UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology; Venkatesh, Morris, Davis & Davis, 2003).

Adoptimi i teknologjisë është një nga fushat më të zhvilluara të Sistemeve të Informacionit (IS) prandaj edhe shumë modele janë ndërtuar për këtë qëllim (Kasaj, Economicus, 2016). Këto modele ndahen në dy grupe 1) Modelet e Adoptimit të Teknologjisë në nivelin e firmave, si DOI (Rogers, 1995) dhe TOE (Tornatzky & Fleischer, 1990), dhe 2) Modelet e Adoptimit në nivelin individual si TRA, TAM, TAM2, TPB, UTATUT, etc. të teknologjisë në vendet e punës (workplace technology). Teoria njih disa modele që kërkojnë të shpjegojnë adoptimin e Sistemeve të Informacionit në nivel individual.

Teoritë më të përdorura të pranimin të teknologjisë në nivel individ janë **Teoria e Veprimit të Arsjetuar** (Theory of Reasoned Action (TRA) (Ajzen & Fishbein, 1977; Fishbein & Ajzen, 1975), **Modeli Motivues** (Motivational Model (MM) ((F. D. Davis, Bagozzi, & Warshaw, 1992), **Teoria e Sjelljes së Panifikuar** (Theory of Planned Behavior (TPB) (Ajzen, 1985, 1991), **Teoria e të Sjelljes së Planifikuar e Zbërthyer** (Decomposed Theory of Planned

behavior (*Taylor & Todd, 1995c*), **Modeli i Pranimit të Teknologjisë** (Technology Acceptance Model (TAM)) (*F. Davis, Bagozzi, & Warshaw, 1989; F. D. Davis, 1989*), **Përputhja e teknologjisë me detyrën** (Task Technology Fit (TTF)) (*Goodhue & Thompson, 1995*), **Modeli i Pranimit të Teknologjisë 2** (TAM2) (*Venkatesh & Davis, 2000*), **Teoria e Unifikuar e Adoptimit dhe Përdorimit të Teknologjisë** (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)) (*Venkatesh et al., 2003*), **Modeli i Pranimit të Teknologjisë** (Technology Acceptance Model 3 (TAM3)) (*Venkatesh & Bala, 2008*), **Teoria e Unifikuar e Pranimit dhe Përdorimit të Teknologjisë 2** (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT2)) (*Venkatesh, Thong, & Xu, 2012*).

Tabela 3: Teoritë e adoptimit ne nivel individual

Modelet/Teoritë	Konstrukte	Burimi
Teoria e Veprimit të Arsyetuar (Theory of Reasoned Action - TRA)	• Qëndrimi ndaj sjelljes (Attitude toward Behavior - AT) • Normat Subjektive (Subjective Norm - SN)	(<i>Fishbein & Ajzen, 1975</i>)
Modeli i Pranimit të Teknologjisë (Technology Acceptance Model - TAM)	• Dobia e Perceptuar (Perceived Usefulness - PU) • Lehtësia e Perceptuar në Përdorim (Perceived Ease of Use - PEOU)	(<i>F. Davis, Bagozzi, & Warshaw, 1989; F. D. Davis, 1989</i>)
Teoria e Sjelljes së Planifikuar (Theory of Planned Behavior - TPB)	• Qëndrimi Ndaj Sjelljes (Attitude toward Behavior - AT) • Normat Subjektive (Subjective Norm - SN)	Adaptuar nga TRA
	• Kontrolli i perceptuar i sjelljes (Perceived Behavioral Control (PBC))	(<i>Ajzen, 1991</i>)
Teoria e Zbërthimit të Sjelljes së Planifikuar (Decomposed Theory of Planned Behavior - DTPB)	• Qëndrimi Ndaj Sjelljes (Attitude toward Behavior - AT)	Adaptuar nga TRA/TAM
	• Normat Subjektive (Subjective Norm - SN)	Adaptuar nga TPB

	• Kontrolli i perceptuar i sjelljes (Perceived Behavioral Control (PBC))	Adaptuar nga TPB
	• Dobia e Perceptuar (Perceived Usefulness - PU) • Lehtësia e Perceptuar në Përdorim (Perceived Ease of Use - PEOU)	Adaptuar nga TAM
	• Përputhshmëria (Compatibility - COMP) • Kushtet për Lehtësimin e Burimeve (Resource Facilitating Conditions - RFC) • Kushte për lehtësimin e Teknologjisë (Technology Facilitating Conditions - TFC)	(Taylor & Todd, 1995b)
	• Vetë-efikasiteti (Self-Efficacy - SE)	(Compeau & Higgins, 1995; Taylor & Todd, 1995b)
Teknologjia e përshtatur me detyrën Task Technology Fit	• Karakteristikat e punës (Task Characteristics). • Karakteristikat e teknologjisë (Technology Characteristics) • Përputhshmëria Detyrë-Teknologji (Task-Technology fit) • Përdormi (Utilization) • Performanca individuale (Individual Performance)	(Goodhue & Thompson, 1995)
Teoria e Njohjes Sociale Social Cognitive Theory (SCT)	• Pritshmëria personale e produktit (Output Expectation - Personal (OEPR)) • Pritshmëria profesionale e produktit (Output Expectation - Professional (OEPL)) • Vetëefikasiteti (Self-Efficacy (SE)) • Afeksioni (Affect (AFT)) • Ankthi (Anxiety (ANX))	(Compeau & Higgins, 1995)

Teoria e Shpërndarjes së Inovacionit Innovation Diffusion Theory (IDT)	• Avantazhi relativ (Relative Advantage (RA)) • Përputhshmëria (Compatibility (COMP)) • Imazhi (Image (IMG)) • Provueshmëria (Trialability (TRB)) • Vizibiliteti (Visibility (VSB))	(Moore & Benbasat, 1991; Rogers, 1995)
	• Lehtësia në përdorim (Ease of Use (EOU))	(F. Davis, Bagozzi, & Warshaw, 1989; F. D. Davis, 1989; Moore & Benbasat, 1991; Rogers, 1995)
	• Prezantimi i rezultateve (Result Demonstrability (RD))	(Moore & Benbasat, 1991; Rogers, 1995)
	• Përdorimi vullnetar (Voluntariness of Use (VU))	(Moore & Benbasat, 1991)
TAM i zgjeruar Extended TAM (TAM2)	• Imazhi (Image (IMG))	(Moore & Benbasat, 1991; Rogers, 1995; Venkatesh & Davis, 2000)
	• Dobishmëria e perceptuar (Perceived Usefulness (PU)) • Lehtësia e perceptuar në përdorim (Perceived Ease of Use (PEOU))	Adaptuar nga TAM
	• Rëndësia e punës (Job Relevance (JR))	(Venkatesh & Davis, 2000)
	• Prezantimi i rezultateve (Result Demonstrability (RD))	(Moore & Benbasat, 1991; Rogers, 1995; Venkatesh & Davis, 2000)
	• Normat Subjektive (Subjective Norm (SN))	Adapted from TRA/TPB
Modeli i Suksesit të IS Success Model (ISSM)	• Cilësia e informacionit (Information Quality (IQ)) • Cilësia e sistemit (System Quality (SYQ)) • Cilësia e shërbimit (Service Quality (SVQ))	(Delone & McLean, 2003)

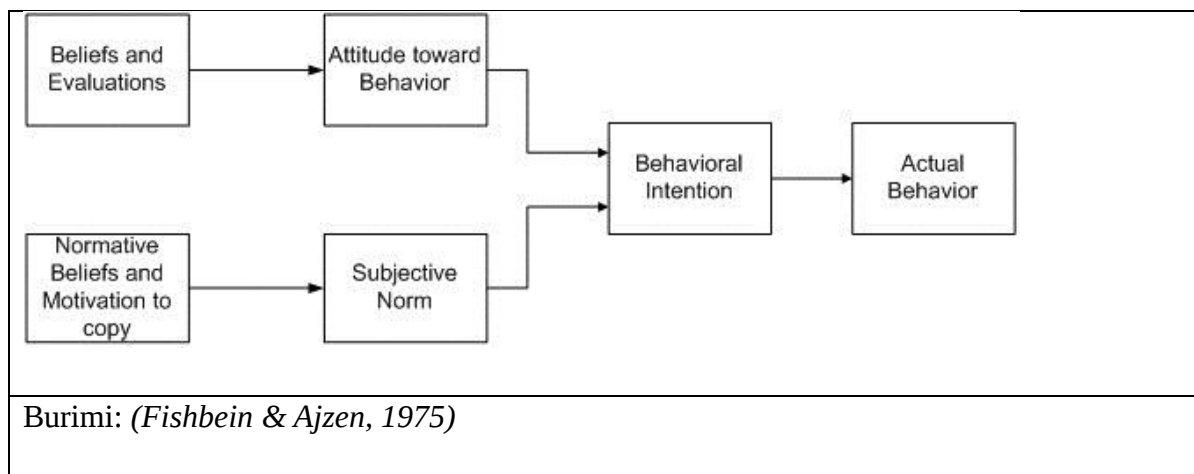
	• Kënaqësia e përdoruesit (User Satisfaction (USTS)) • Përdorimi (USE) • Përfitimi neto (Net Benefit (NB))	
Shpërndarja e Inovacionit Diffusion of Innovation (DOI)	• Avantazhi relativ (Relative Advantage (RA)) • Përputhshmëri (Compatibility (COMP))	(Moore & Benbasat, 1991; Rogers, 1995)
	• Kompleksiteti (Complexity (CLX))	(Rogers, 1995)
Teoria e Unifikuar e adoptimit dhe Përdorimit të Teknologjisë Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)	• Pritshmëria mbi performancën (Performance Expectancy (PE)) • Lehtësia e perceptuar e përdorimit (Effort Expectancy (EE)) • Influenca sociale (Social Influence (SI)) • Kushtet lehtësuese (Facilitating Conditions (FC))	(Venkatesh et al., 2003)
Burimi: Autori		

3.2 TRA dhe TPB

Një nga modelet e para të zhvilluara që kanë formuar bazat për të kuptuar dhe modeluar sjelljen faktive dhe sjelljen e synuar është Teoria e Veprimit të Arsytuar (TRA) e Fishbein dhe Ajzen (1977; 1975). Kjo teori është e bazuar në psikologjinë sociale dhe vë theksin tek roli që kanë normat sociale, ose ‘të tjerët’ në adoptimin e teknologjisë nga përdoruesi. Kjo teori shpjegon se sjellja e individit është e orientuar nga faktorët e jashtëm, shoqërorë duke shpërfillur ndërveprimin e individit me teknologjinë si një veprim praktik pa ndërhyrjen e shoqërisë. TRA pohon se qëndrimet (attitude) e një individi kundrejt një sjelljeje si dhe normat subjektive që e rrethojnë (njerëzit e rëndësishëm dhe mendimi i tyre për përdorimin

e teknologjisë) influencojnë sjelljen e synuar (behavioral intention) (York University 2007). Ajzen pohon se besimet influencojnë qëndrimet e individit, dhe nga ana tjetër qëndrimet ndaj përdorimit e një individi të kombinuara me normat subjektive mund të shpjegojnë sjelljen e synuar të individit.

Figura 3: Teoria e Veprimit të Arsytuar (Theory of Reasoned Action) (TRA)

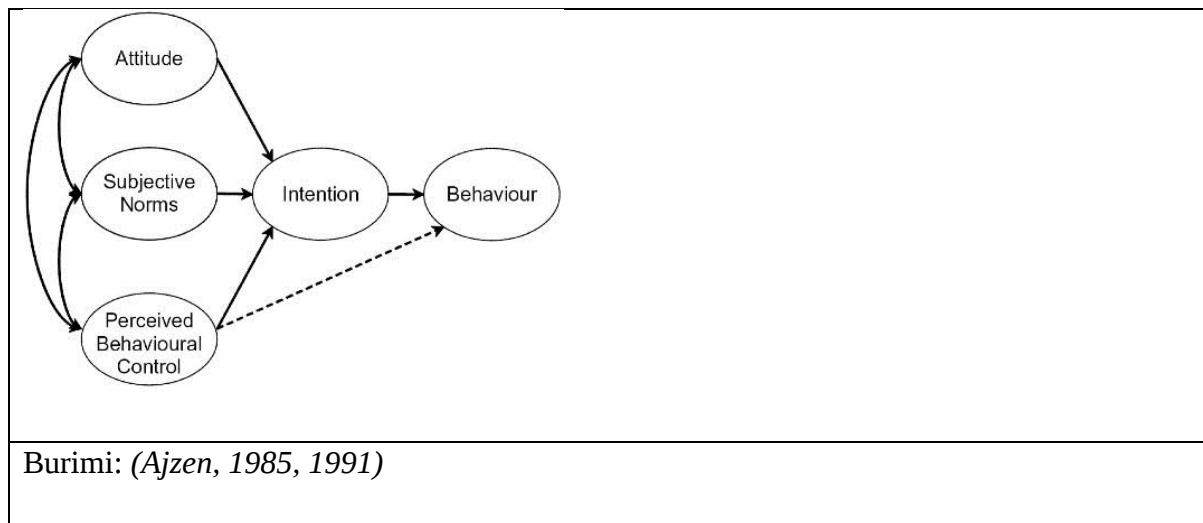


TRA është një model i adoptimit të teknologjisë që është përdorur në një sërë situatash, dhe nuk është limituar vetëm në shpjegimin e adoptimit të sistemeve të informacionit. Të qenurit një teori e gjerë në përdorim, përbënte në fakt një nga limitimet e TRA sa i takon nivelit të shpjegimit që ajo ofronte kundrejt adoptimit të sistemeve të informacionit.

Duke adresuar limitimet e TRA, Ajzen inicioi në 1985 dhe prezantoi në 1991 Teorinë e Sjelljes së Planifikuar (TPB). Komplexiteti i TPB e limiton përdorimin e këtij modeli vetëm për adoptimin e sistemeve të informacionit. TPB përfshin disa konstrukte të cilat e rrisin nivelin e shpjgueshmërisë së modelit kundrejt pranimi të sistemeve të informacionit. Ajzen zgjeroi konstruktin e tretë (përveç Sjelljes dhe Normave Subjektive) me ‘Kontrolli i perceptuar i sjelljes’ ('Perceived Behavioural Control'), i cili përshkruan vështirësinë e perceptuar për të kryer një sjellje ("perceived ease or difficulty of performing the behaviour") (Ajzen, 1991, p. 188). Megjithatë efekti i këtij konstrukti mbi sjelljen e synuar nuk është vërtetuar asnjëherë

teorikisht. Në përgjithësi nga studimet e publikuara rreth adoptimit të teknologjisë, rreth 39% e variancave të variablit *sjellja e synuar* ('behavioural intention') dhe rreth 27% e variabilitetit *sjellja aktuale* ('actual behaviour') janë shpjeguar përmes përdorimit të TPB (O'Connor & Armitage, 2003).

Figura 4: Teoria e sjelljes së planifikuar (TPB)



Sipas TPB sjellja njerëzore udhëhiqet nga 3 konsiderata të përgjithshme: a) Vlerësimi rreth pasojave të mundshme të sjelljes (behavioral beliefs), b) Vlerësimi rreth pritshmërisë që kanë të tjerët (normative beliefs) dhe c) Vlerësimi rreth ekzistencës së faktorëve që mund të lehtësojnë ose pengojnë realizimin e sjelljes (Control beliefs).

A) Vlerësimi i sjelljes është probabiliteti subjektiv që një objekt i caktuar ka një cilësi të caktuar. P.sh., Fishbein dhe Ajzen (2010) thotë “një individ mund të besojë se ushtrimet fizike (Objekti) redukton rrezikun e sëmundjeve të zemrës (Cilësia) (f.97).

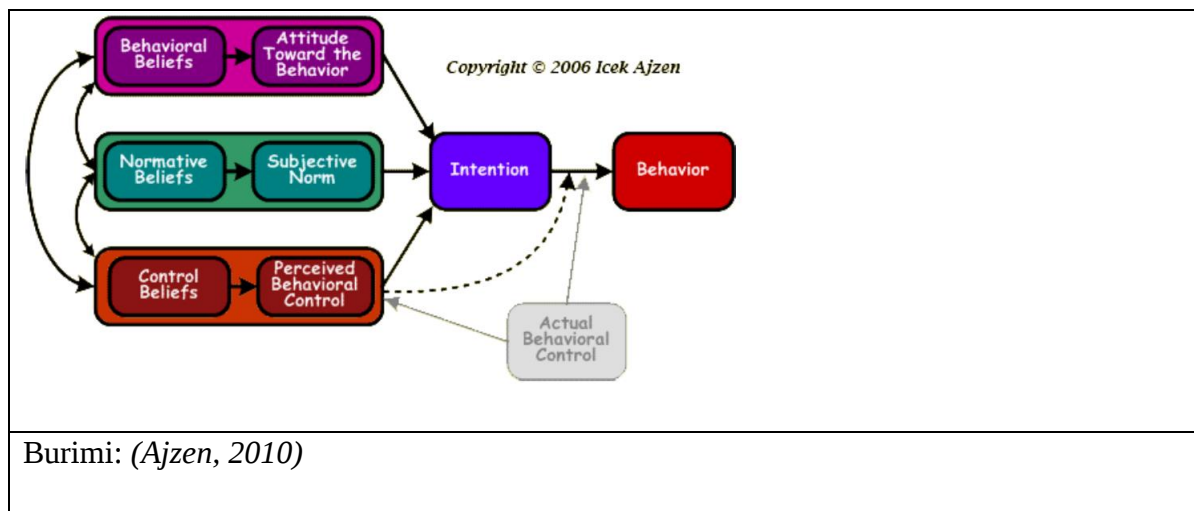
B) Vlerësimi rreth pritshmërisë së të tjerëve është vlerësimi individual për shkallën në të cilën njerëz të tjerë që janë të rëndësishëm për ta mendojnë se ata duhet të kryejnë apo të mos kryejnë një sjellje të caktuar (Ajzen, 1985).

Efekti i agreguar i secilës prej këtyre konsideratave të përgjithshme reflektohet respektivisht si vijon: në vlerësimi rreth pasojave (behavioral beliefs) prodhon variablin “qëndrimi ndaj sjelljes” (Attitude toward the behaviours); vlerësimi rreth pritshmërisë së të tjerëve përcakton “normat subjektive” (Subjective Norm - SN);

C) Vlerësimi i faktorëve kontrollues (Control Beliefs) përcakton variablin “kontrolli i perceptuar i sjelljes” (Perceived Behavioral Control (PBC))(Ajzen, 1985). Të kombinuara sëbashku, qëndrimi ndaj sjelljes, normat subjektive dhe kontrolli i perceptuar i sjelljes formatojnë një variabël kyç të kësaj teorie “synimi”. Kalimi nga qëndrimi ndaj sistemit në përgjithësi, tek qëndrimi ndaj përdorimit të sistemit na jep mundësinë të aplikojmë konstruktin e qëndrimit për të parashikuar një sjellje specifike (Ajzen & Fishbein, 2005, p. 183).

Bazuar në këtë model, sa më i favorshëm të jetë qëndrimi ndaj sjelljes dhe normat subjektive dhe sa më i lartë kontrolli i perceptuar i sjelljes, aq më e fortë do të jetë synimi i individit për të kryer sjelljen konkrete të marrë në studim. Nëse një individ beson se ka një shkallë të mjaftueshëm kontrolli mbi sjelljen e tij, atëherë pritet që ai ta kryejë atë veprim në momentin që i jepet mundësia. Nga ky arsyetim mund të themi se synimi është parashikuesi direkt dhe i menjëhershëm i sjellës konkrete të individit. Por, duke qenë se përgjithësisht hasen pengesa të ndryshme në kryerjen e një sjelljeje të caktuar, që mund ta kushtëzojnë vullnetin e lirë të individit për të vepruar, atëherë është e rëndësishme që përveç synimit të konsiderohet edhe kontrolli i perceptuar i sjelljes për të parashikuar më saktë sjelljen konkrete të individit (Ajzen, 2010). Skema më poshtë jep një përmbledhje të arsyetimeve që u bënë më lart.

Figura 5: Teoria e sjelljes së planifikuar (TPB)



Sa i përket aftësisë parashikuese të sjelljes konkrete nga synimi i individit sipas TPB, duhet patur kujdes që të kuptojmë qartë supozimet mbi të cilat është krijuar kjo lidhje. Në mënyrë që synimi të shërbejë si një shpjegues i mire i sjelljes reale të individit, duhet të plotësohen dy kritere mjaft të rëndësishme.

E para, koha nga matja e synimit të individit prej studiuesit deri në matjen e sjelljes konkrete të përdoruesit duhet të jetë afër zeros dhe e dyta, sjellja duhet të jetë në vullnetin e lirë të individit (Ajzen, 1985). Intervali kohor duhet të jetë afër zeros, pasi synimet e individit ndryshojnë me kalimin e kohës dhe çdo matje e synimit të realizuar përpara se ky ndryshim të ndodhte nuk ka se si të shpjegojë në mënyrë të saktë sjelljen konkrete të individit. Pra synimet aktuale dhe jo të shkuarat, mund të shpjegojnë sjelljet aktuale. Faktori i dytë, vullneti i lirë i individit do të thotë se nëse ka një kushtëzim të rëndësishëm të veprimit të individit, atëherë efekti i synimit do të jetë i dobët në shpjegimin e sjelljes konkrete, pasi një pjesë të impaktit mbi sjelljen do e japë vetë faktori që ka kushtëzuar sjelljen.

Një sjellje (përdorim i teknologjisë) e caktuar mund të shihet si një veprim i drejtuar në një objektiv, realizuar në një kontekst të caktuar, në një moment të caktuar (*Ajzen & Fishbein, 1977, 1980; Fishbein & Ajzen, 1975*). Për shembull, ne mund të jemi të interesuar të kuptojmë pse njerëzit regjistrohen ose nuk regjistrohen (veprimi) në një kurs të edukimit të vazhdueshëm (objektivi) në një kolegji të komunitetit lokal (konteksti) herën tjetër kur të ofrohet (koha). Parimi i përputhshmërisë (*Ajzen & Fishbein, 1977*) kërkon që matja e qëndrimit ndaj përdorimit dhe vetë përdorimi (behaviour) të përfshijë ekzaktësisht të njëjtin veprim, objektiv, kontekst dhe kohë, qofshin ato të përcaktuara shumë ngushtë apo në një nivel më të gjerë (*Ajzen & Fishbein, 2005, p. 183*).

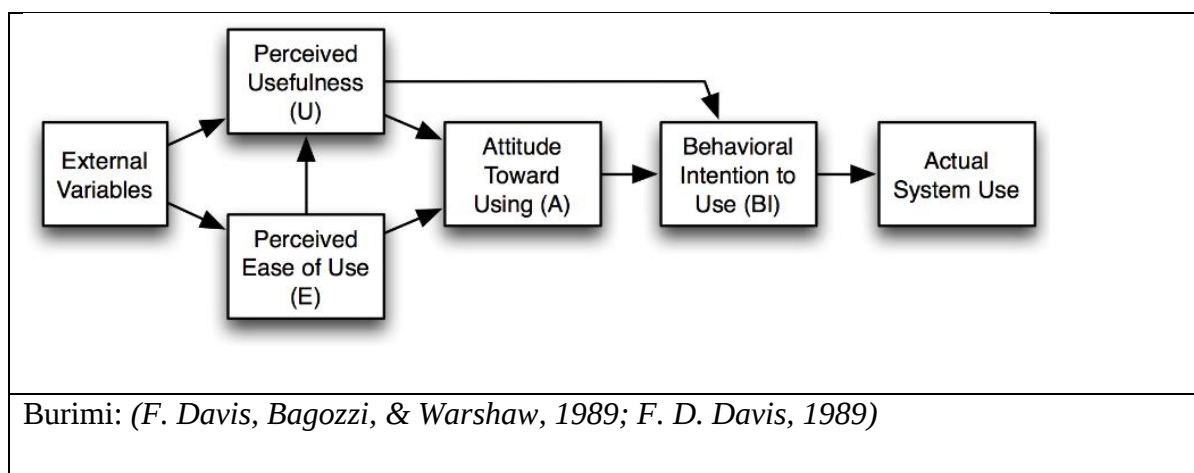
TPB sikurse është përdorur mjaft dhe ka marrë vlerësime pozitive, po ashtu ka marrë edhe kritika. Përveç pikëpyetjeve që vihen në lidhjen shpjeguese mes variablave, TPB kritikohet edhe për limitimet e saj për tu quajtur një teori, pasi shpjegimet që ajo ofron nuk gjeneralizohen lehtësisht, çka do të thotë se teoria vlerëson specifikisht sjelljen e synuar.

3.3 Modeli i pranimi të teknologjisë (Technology Acceptance Model TAM)

Modeli bazë dhe i posaçëm për adoptimin dhe përdorimin e teknologjisë së informacionit është Modeli i Pranimi të Teknologjisë (Technology Acceptance Model TAM), i cili u prezantua nga Davis, Bagozzi dhe Warshaw (1989). TAM është një zgjerim që Fred Davis, Bagozzi, dhe Richard Warshaw i bënë modelit TRA të zhvilluar nga Ajzen and Fishbein, por nuk e përfshin qëndrimin ndaj sjelljes si konstrukt, i cili zëvendësoi tre konstruktet e lidhura me sjelljen, të ofruara nga TBP me dy konstrakte që lidhen me pranimin e teknologjisë; i pari është *Dobia e Perceptuar* (perceived usefulness) dhe i dyti është *Lehtësia e Perceptuar e Përdorimit* (perceived ease of use) Davis et al. (1989). Si TRA dhe TAM përfshijnë elementë të sjelljes, dhe të dyja shpjegojnë se kur dikush ka një synim për të vepruar, ai ose ajo është i lirë të

veprojë pa asnjë limit, ndërkohë që në jetën e përditshme ka disa kufizime, si aftësia, koha, mjedisi ose organizata, si dhe zakone të pavetëdijshme të cilat e limitojnë veprimin (F. D. Davis, Bagozzi, & Warshaw, 1992). Ashtu si Davis, Bagozzi dhe Warshaw kanë treguar se qëllimi i TAM është të sigurojë një bazë për gjurmimin e impaktit të faktorëve të jashtëm mbi besimet, sjelljet dhe qëllimet e brendshme (1989, f.985)

Figura 6:Modeli i Pranimit të Teknologjisë (Technology Acceptance Model (TAM))



Sipas Davis (1989, p. 985), dobishmëria e perceptuar është shkalla në të cilën një individ beson se përdorimi i një sistemi do të rrisë performancën e tij/saj në punë' ndërsa Lehtësia e perceptuar e Përdorimit është shkalla në të cilën një individ beson se përdorimi i një sistemi të caktuar do ta lehtësojë nga përpjekjet.

Studiuesit kryesorë të kësaj teorie, thonë se ajo ka një nivel të lartë parashikimi në pranimin dhe përdorimin e teknologjisë së informacionit (F. Davis, Bagozzi, & Warshaw, 1989; Morris, Venkatesh, & Ackerman, 2005). Sipas Lucas Jr., Swanson, & Zmud (2007), TAM pati rol qëndror nga shumë kërkues dhe studiues të adoptimit të teknologjisë në nivel individual, sepse modeli siguron jo vetëm një kornizë më të thjeshtëzuar (më pak variabla) për të studiuar sjelljet e adoptimit dhe të përdorimit të individëve në shkencat e informacionit por dhe një set masash që analizonin këtë sjellje. TAM reduktoi variablat parashikues të sjelljes së synuar

individuale në adoptimin e një teknologjie të re në vetëm dy variabla, *dobishmëria e perceptuar dhe lehtësia e perceptuar në përdorim*.

TAM shpjegon përdorimin e Teknologjisë së Informacionit si funksioni i një procesi prej 4 fazash: 1. Influenca e variablave të jashtëm të përdoruesit rreth përdorimit të sistemit; 2. besimi i përdoruesit influencon sjelljen e tyre rreth përdorimit të sistemit, 3. sjelljet e përdoruesit influencojnë qëllimet e tyre për ta përdorur sistemin dhe (4) qëllimet e përdoruesit përcaktojnë nivelin e përdorimit në sistem (Burton-Jones dhe Hubona, 2006).

Kërkimet shkencore të kryera në adoptimin e teknologjisë që përdornin TAM, fokusoheshin në tre fusha kryesore: Së pari, disa studime kopjonin TAM dhe fokusoheshin në aspektet psikometrike të konstrukteve të TAM (Adams et al., 1992; Segars & Grover, 1993). Së dyti, disa studime ofronin mbështetje teorike për rëndësinë e konstrukteve të TAM (Karahanna & Straub, 1999). Së treti, disa studime e zgjeruan TAM duke shtuar konstrukte shtesë si faktorë kryesorë të TAM (Venkatesh, 2000; Venkatesh & Davis, 2000).

Venkatesh and Davis (2000) identifikuan faktorët kryesorë të Dobisë së Perceptuar dhe Venkatesh (2000) identifikoi faktorët kryesorë të Lehtësisë së Perceptuar të Përdorimit. Këto dy modele u zhvilluan në mënyrë të pavarur, dhe studiuesit ende nuk mund t'i kryqëzonin efektet e këtyre faktorëve, që dmth, - a mundet që faktorët përcaktues të dobishmërisë së perceptuar të influencojnë faktorin Lehtësia e Perceptuar në Përdorim dhe faktorët përcaktues të lehtësisë së perceptuar në përdorim të ndikojnë variablin dobishmëria e perceptuar? Për ti dhënë përgjigje kësaj pyetjeje, dy autorësh Venkatesh dhe Davis ndërtuan dhe testuan një model të ri të quajtur TAM3 (Venkatesh & Bala, 2008), për të cilin do flasim në një çështje tjetër në vazhdim.

Megjithatë, studiuesit kanë identifikuar katër kategori të faktorëve që influencojnë Dobinë e Perceptuar dhe Lehtësinë e Perceptuar në Përdorim. Këta faktorë janë: tiparet individuale

(demografia, personaliteti); karakteristikat e sistemit (aspekte të sistemit që ndihmojnë individin të zhvillojë qasjen e tij ndaj teknologjisë); kushtet lehtësuese (si p.sh mbështetja e organizatës) dhe influenca sociale (mekanizma dhe procese qe influencojnë perceptimin e individit kah teknologjisë) (Venkatesh & Bala, 2008).

Pavarësisht të qenit një gur themeli për studimin e adoptimit të teknologjisë së informacionit, thjeshtësisë së modelit dhe lehtësisë në përdorim, një nga mangësitë e vërejtura lidhet me mungesën e udhëzimeve praktike për aplikuesit (“lack of actionable guidance to practitioners”) (Lee, Kozar, & Larsen, 2003). Një tjetër mangësi e identifikuar e TAM është që modeli nuk merr parasysh asnjë pengesë që mund të ndalojë një individ nga adoptimi i një sistemi të caktuar teknologjik (variabla kontrolli të sjelljes).

3.4 Zhvillimet e TAM

TAM qëndron në themel të zhvillimit të modeleve të mëvonshme e më komplekse të pranimi dhe përdorimit të teknologjisë. Që në fillimet e tij, TAM është zgjeruar dhe adaptuar në shumë mënyra. Madje dhe shpikësi origjinal i modelit TAM, Davis, (1989), ka sugjeruar domosdoshmërinë e përfshirjes së variablave të tjera mund të ndikojnë në lehtësimin e përdorimit dhe në pranimin e përdoruesit. Si për rrjedhojë, studiuesit janë përpjekur të modifikojnë TAM duke i shtuar variabla të ndryshme të jashtme. Për të siguruar një kuptim më të mirë dhe për të rritur nivelin e shpjegueshmërisë që ofron TAM, kërkuesit e kanë zgjeruar modelin në tre drejtime kryesore. Wixom dhe Todd (2005), kanë treguar se si mund të kategorizohen këto tre drejtime:

Qasja e pare përfshin faktorët nga modelet e ngjashme (norma subjektive, kontrolli i perceptuar i sjelljes, vetë-eficenca, etj) (*Hartwick & Barki, 1994; Taylor & Todd, 1995b, 1995a*).

Qasja e dytë tenton t'i shtojë modelit faktorë të tjerë që lidhen me besimin (përputhshmëria, vizibiliteti, rezultate të dukshme, etj.) (*Agarwal & Prasad, 1997; Choudhury & Karahanna, 2008; Karahanna, Straub, & Chervany, 1999*) (Agarwal and Prasad 1997, Karahanna et al. 1999, Plouffe et al.2001).

Një qasje e tretë studion variablat e jashtëm që mund t'i shtohen modelit (demografia, karakteristikat e sistemit, personaliteti, etj.) (*Morris, Venkatesh, & Ackerman, 2005; Venkatesh, 2000*).

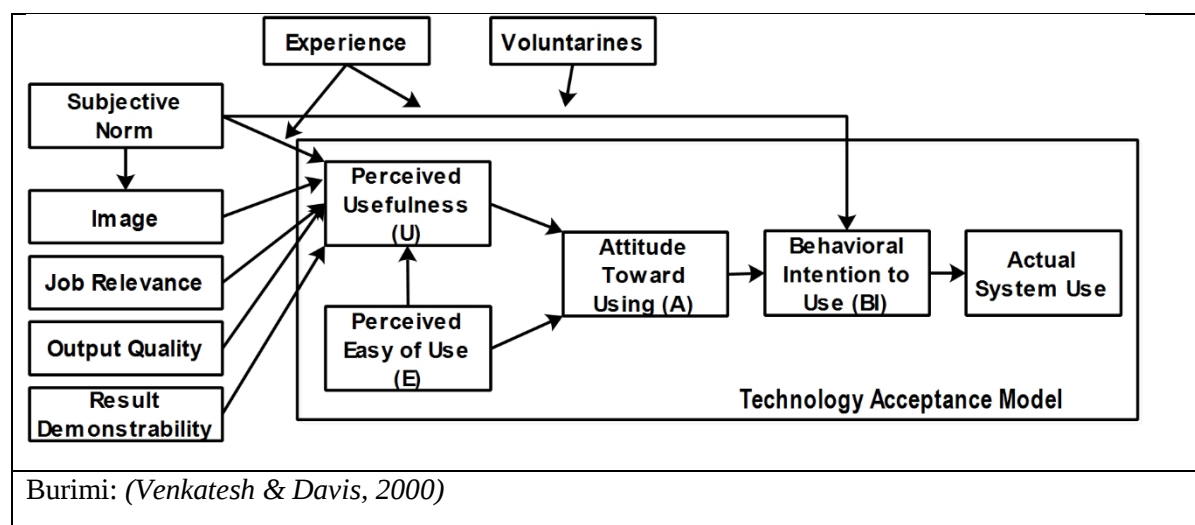
Venkatesh dhe Davis (2000) përditësuan TAM duke integruar normat subjektive dhe duke e quajtur atë TAM 2.

3.5 TAM 2

TAM-i origjinal u zgjerua bazuar në kërkime të mëparshme si dhe 4 studime të shtrira në kohë (*Venkatesh & Davis, 2000*). Këto studime të shtrira në kohë adresuan kombinimin e përdorimit vullnetar dhe të detyrueshëm, duke matur kështu çështjet potenciale që TPB kishte ngritur me përfshirjen e PBC. Ndërkohë që ky aspekt i kontrollit të zgjedhjes ose sjelljes nuk ishte përfshirë në TAM origjinal (*F. D. Davis, 1989*), tejkaloi sasinë e variancës së shpjeguar nga TPB.

Kalimi nga TAM në TAM2 shtoi kompleksitetin e modelit origjinal, duke e sjellë atë më afër modeleve ekzistuese, si TPB ose TRA. Shtesat e bëra në modelin origjinal TAM mund të ndahen në dy grupe kryesore: proceset e influencës sociale të bazuara në ndërveprimet sociale dhe sjelljen në grup, si dhe proceset instrumentale konjitive të lidhura me performancën e teknologjisë dhe impakti i saj në punë.

Figura 7:Modeli i Pranimit të Teknologjisë 2 (Technology Acceptance Model 2 - TAM 2)



Brenda kontekstit të ndërveprimit social u shtua konstrukti i “vullnetarizmit” ndaj TAM për adresimin e PBC. Ky konstrukt u krijua si një faktor moderues në modelin e ri midis normave subjektive dhe sjelljes së synuar për përdorimin e teknologjisë. Normat Subjektive, që origjinon si koncept nga TRA dhe u përfshi edhe në TPB, ishte gjithashtu një shtesë e re në model. Ky faktor, u vendos në lidhje të ngushtë me imazhin, një faktor tjetër i destinuar për ndërveprimin social, identitetin dhe normimin e grupit. Te dy faktorët u vendosën në modelin e ri si influencues në “Dobishmërinë e Perceptuar”, ndërsa “Norma Subjektive” u vendos si hipotezë që ka impakt në sjelljen e synuar. Ky impakt ishte evident gjithashtu në krahasimin e katër studimeve të zgjatura në kohë. Në fund, “eksperienca” e konstruktit u vendos si një faktor moderues midis normave subjektive si dhe “dobishmërisë së perceptuar” dhe “qëllimit për përdorim”.

Përsa i përket proceseve instrumentale konjitive, 3 kontrukte u shtuan ne modelin TAM origjinal. Të 3 konstruktet e reja në këtë grup u bënë hipotezë për të impaktuar në konstruktin bazë të TAM “dobishmëria e perceptuar”. Konstrukti “rivelanca e punës” u përfshi në model

në mënyrë që të mbledhë informacion për sa i përket krahasimit mes teknologjisë dhe kërkesave të detyrave për tu performuar nga përdoruesit.

Në tabelën më poshtë jepen faktorët e jashtëm të identifikuar në modelin TAM2, të cilët formojnë konstruktin dobia e perceptuar.

Tabela 4: Faktorët e Dobisë së Perceptuar

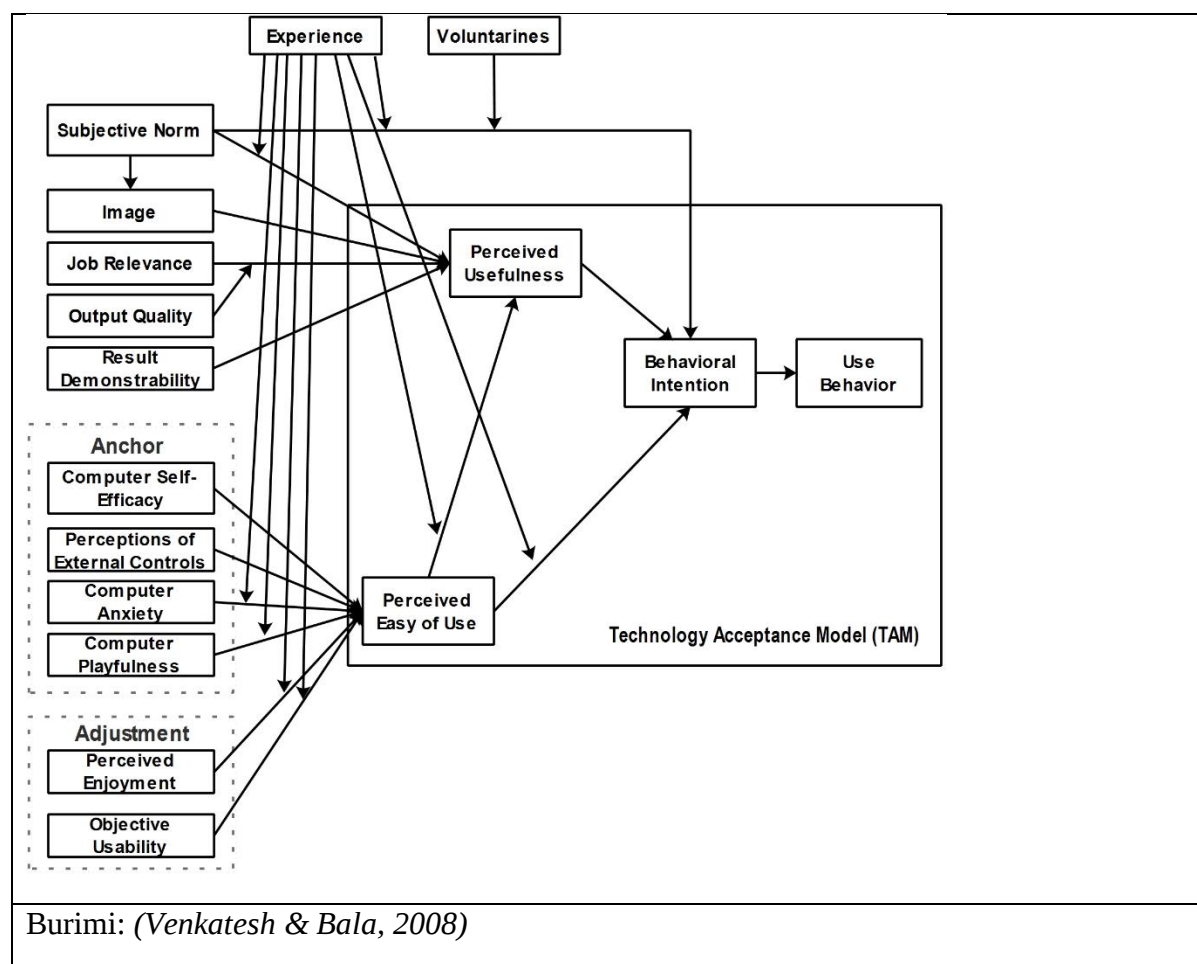
Faktorët	Përkufizimi
Lehtësia e Perceptuar në Përdorim	Shkalla në të cilën një person beson se përdorimi i IT do e lehtësojë nga përpjekjet (Davis et al., 1989).
Norma Subjektive	Shkalla në të cilën një individ percepton se shumica e njerëzve që janë të rëndësishëm për të mendojnë se ai/ajo duhet ose nuk duhet ta përdorë sistemin (Fishbein & Ajzen, 1975; Venkatesh & Davis, 2000).
Imazhi	Shkalla në të cilën një individ percepton se përdorimi i një inovacioni do të rrisë statusin e tij / saj në mjedisin social (Moore & Benbasat, 1991).
Relevanca me punën	Shkalla në të cilën një individ beson se sistemi i targetuar është i aplikueshëm në punën e tij (Venkatesh & Davis, 2000).
Cilësia e Rezultatit	Shkalla në të cilën një individ beson se sistemi ndikon në performancën e lartë të punës së tij (Venkatesh & Davis, 2000).
Rezultate të testueshme	Shkalla në të cilën një individ beson se rezultatet që sjell përdorimi i një sistemi janë të prekshme, të dukshme dhe të transmetueshme (Moore & Benbasat, 1991).

Burimi: (Venkatesh & Bala, 2008, p. 277)

3.6 TAM 3

TAM3 paraqet një rrjet të plotë nomologjik të përcaktuesve të adoptimit dhe përdorimit të sistemeve të informacionit. Forca e TAM3 është tërësia e saj dhe potenciali për udhëzime të zbatueshme. Ndryshe nga TAM që paraqiste një model kursimtar (parsimony model), këto modele u përpoqën të identifikonin përcaktuesit e përgjithshëm të dy konstrukteve bazë tashmë të krijuara, dobinë e perceptuar dhe lehtësinë e perceptuar të përdorimit.

Tabela 5: Modeli i pranimit të teknologjisë 3 (Technology Acceptance 3 - TAM3)



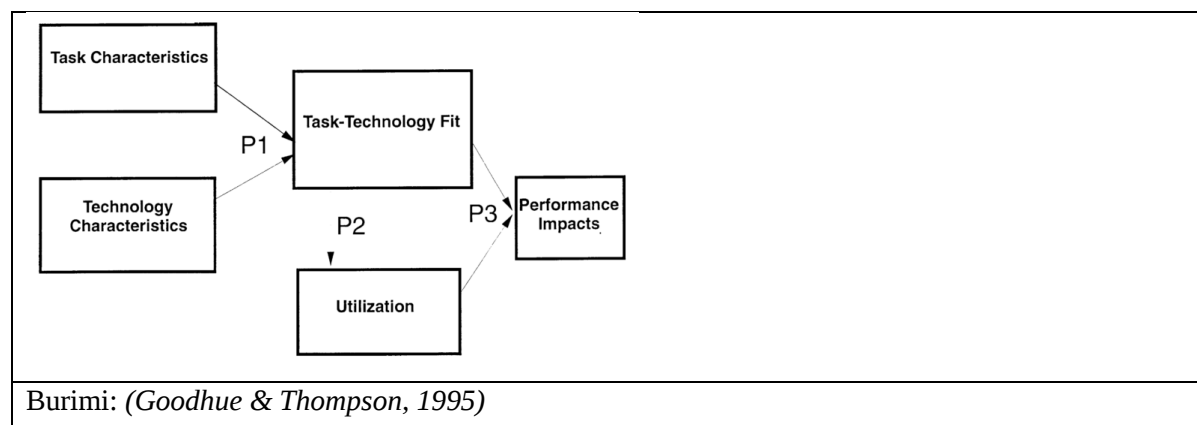
Ky model shton faktorët dhe këndvështrimet për të kuptuar reagimet e përdoruesve ndaj sistemeve informatike të reja në vendin e punës. Gjithëpërfshirja dhe kufizimi kanë meritat e tyre në zhvillimin e teorive. Ndërkohë që gjithëpërfshirja siguron nëse të gjithë faktorët

relevantë janë të përfshirë në një teori, kursimi dikton nëse disa faktorë duhet të fshihen sepse ato i shtojnë pak vlerë kuptueshmërisë së një fenomeni (Venkatesh & Bala, 2008). Katër konstrukte u definuan si përcaktues për konceptet themelore të lehtësimit të përdorimit të perceptuar si dhe dobishmërisë së perceptuar: "dallimet individuale", "karakteristikat e sistemit", "ndikimin social" dhe "kushtet lehtësuese". TAM3 ishte modeli i parë që futi dallimet individuale në fushën e pranimi të teknologjisë.

3.7 Modeli i përputhshmërisë me detyrën (Task Technology fit – TTF)

Në qendër të këtij modeli është pohimi se që një teknologji informacioni të ketë ndikim pozitiv në performancën individuale, teknologjia: (1) duhet të përdoret dhe (2) duhet të jetë një përshtatje e mirë me detyrat që mbështet (Goodhue & Thompson , 1995). Ky model thekson rëndësinë e përshtatjes midis teknologjive dhe detyrave të përdoruesve në arritjen e ndikimeve individuale të performancës nga teknologjia e informacionit. Ai gjithashtu sugjeron që aftësia e teknologjisë të përshtatet, kur të zërthehet në komponentët e tij më të detajuar, të jetë bazë për një mjet të fortë diagnostikues për të vlerësuar nëse sistemet dhe shërbimet e informacionit në një organizatë të caktuar plotësojnë nevojat e përdoruesve.

Figura 8: Modeli i përputhshmërisë me detyrën (Task Technology fit – TTF):

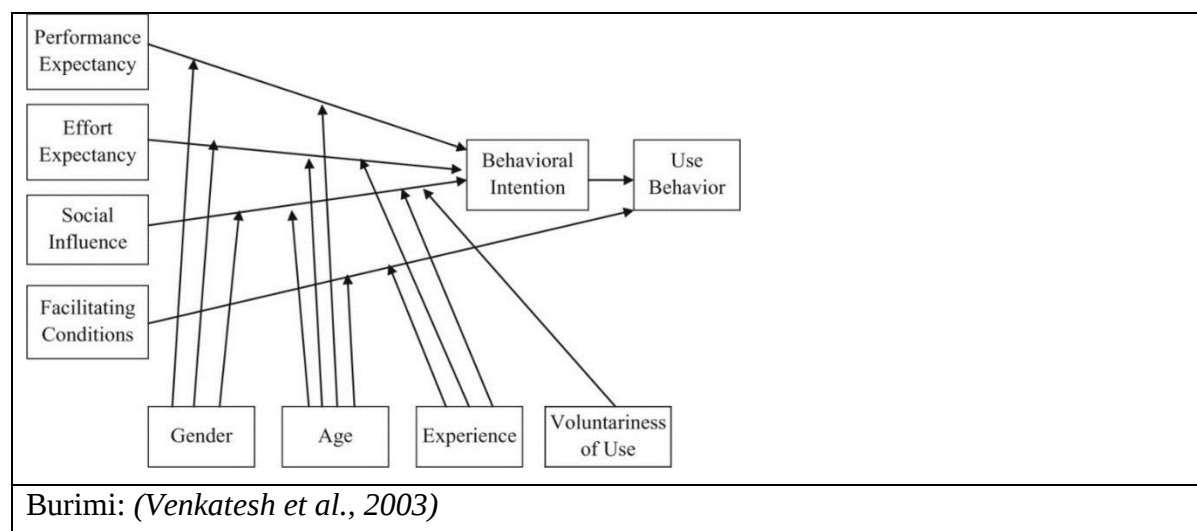


TTF argumenton se një përdorues do të adoptojë një teknologji informacioni vetëm kur i përshtatet detyrave të tij / saj dhe përmirëson performancën e tij / saj (Goodhue & Thompson, 1995). Që nga fillimi i tij, TTF është përdorur gjerësisht dhe kombinuar me modele të tjera si TAM për të shpjeguar përdorimin e një teknologjie informacioni (Dishaw & Strong, 1999). TTF është kombinuar me DeLone & McLean për të shpjeguar bankingun mobile (Tam & Oliveira, 2016); kombinuar me UTAUT për të shpjeguar bankingun mobile (Zhou, Lu, & Wang, 2010). Kohët e fundit, TTF është aplikuar për të shpjeguar adoptimin e përdoruesve të shërbimeve të internetit në zhvillim si teknologjitë celulare, blogjet etj.

3.8 Teoria e Unifikuar e Adoptimit dhe Përdorimit të Teknologjisë UTAUT

Venkatesh et al. (2003) u përpoq të rishikojë dhe të krahasojë modelet ekzistuese të pranimi të përdoruesve me qëllimin përfundimtar për të zhvilluar një teori të unifikuar të pranimi të teknologjisë duke integruar çdo përcaktues të pranimi të përdoruesit që u vlerësua si i rëndësishëm nga studimi i tyre i shtrirë në kohë. Ky model i ri i konceptuar dhe testuar u emërua Teoria e Unifikuar e Pranimi dhe Përdorimit të Teknologjisë (UTAUT).

Figura 9: Teoria e Unifikuar e Adoptimit dhe Përdorimit të Teknologjisë (“Unified Theory of Acceptance and Use of Technology” - UTAUT)



Tetë modelet origjinale dhe teoritë e pranimi individual të cilat u integruan (Venkatesh et al., 2003) përfshihen: Teoria e Veprimit të Arsyetuar (TRA), Modeli i Teknologjisë së Pranimi (TAM), Modeli Motivues (MM), Teoria e Sjelljes së Planifikuar (TPB), Modeli që kombinon Modelin e Pranimi të Teknologjisë dhe Teorinë e Sjelljes së Planifikuar (C-TAM-TPB), Modeli i Shfrytëzimit të PC (MPCU), Teoria e Difuzionit të Inovacionit (IDT) dhe Teoria Sociale Konjitive (SCT). Përmbledhja e këtyre modeleve dhe konstrukteve të tyre janë renditur në tabelën më lartë.

Studimet e shtrira në kohë të kryera në terren u zhvilluan përgjatë konteksteve heterogjene. Besueshmëria dhe vlefshmëria e çdo konstrukti u matën nga çdo model. Për modelin e ri të kërkimit, katër konstrukte dolën si të rëndësishme dhe përcaktuan drejtpërsëdrejti synimin e përdorimit të teknologjisë informative. Këto katër konstrukte janë:

1. *Pritshmëria e performancës*: shkalla në të cilën një individ beson se përdorimi i një sistemi të caktuar do të përmirësonte performancën e tij ose të saj të punës;
2. *Pritshmëria e përpjekjeve*: shkalla e thjeshtësisë që lidhet me përdorimin e një sistemi të veçantë;
3. *Ndikimi social*: shkalla në të cilën një individ percepton se të tjerët besojnë se ai ose ajo duhet të përdorë një sistem të veçantë;
4. *Kushtet lehtësuese*: shkalla në të cilën një individ beson se ekziston një infrastrukturë organizative dhe teknike për të mbështetur përdorimin e një sistemi të caktuar;

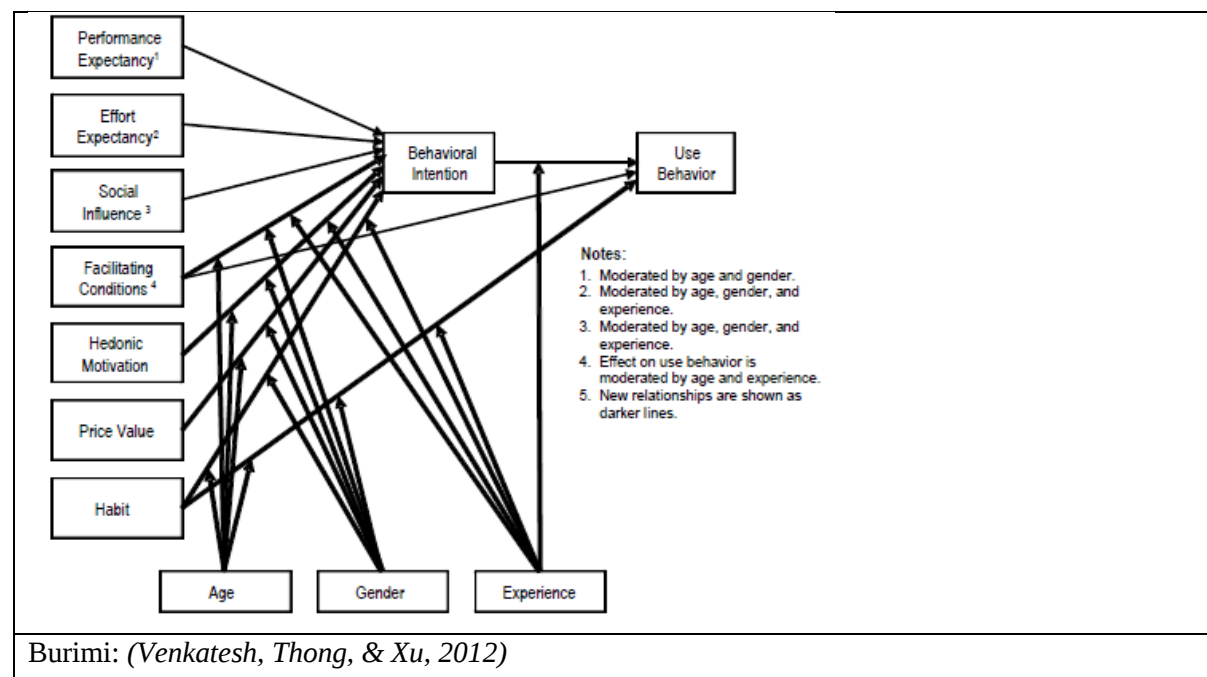
3.9 Teoria e Unifikuar e Adoptimit dhe Përdorimit të Teknologjisë UTAUT

2

Teoria e unifikuar e pranimi dhe përdorimit të teknologjisë II (UTAUT2) është një model i zgjeruar i UTAUT në kontekstin e konsumatorit. UTAUT2 përfshin tre konstrukte të

identifikuara nga kërkimet e mëparshme në zonën e konsumatorit në UTAUT: *Motivimi Hedonic (Stil jetese)*, *Kosto-përfitimi* dhe *Zakoni*. Dallimet individuale si moshë, gjinia dhe përvoja moderojnë efektet e këtyre konstrukteve në qëllimin e sjelljes dhe në përdorimin e teknologjisë. Rezultatet nga një studim online në dy faza, me të dhënat e përdorimit të teknologjisë të mbledhura katër muaj pas sondazhit të parë, nga 1.512 konsumatorë të internetit në celular, e mbështetën këtë model. Krahësuar me UTAUT, zgjerimet e propozuara në UTAUT2 prodhuan një përmirësim thelbësor në variancën e shpjeguar në qëllimin e sjelljes (56 përqind në 74 përqind) dhe përdorimin e teknologjisë (40 përqind në 52 përqind). (Venkatesh, Thong, & Xu, 2012).

Figura 10: Teoria e Unifikuar e Adoptimit dhe Përdorimit të Teknologjisë (“Unified Theory of Acceptance and Use of Technology II” - UTAUT2)



3.10 Modeli i suksesit të sistemit të informacionit DeLone & McLean

Studimi i adoptimit të sistemeve të informacionit ka të bëjë në thelb me nevojën e të kuptuarit sa më mirë të arsyeve dhe faktorëve që nxitin përdoruesit të përdorin ato. Duke njohur këta faktorë, atëherë është e mundur të ndërtohen strategji për të ndërhyrë tek këta faktorë dhe për

të rritur shkallën e përdorimit të sistemit të informacionit. Por interesimi për njohjen e sistemeve të informacionit nuk përfundon tek njohja e thelluar e tyre. Po me kaq interes është edhe matja e shkallës së suksesit të këtyre sistemeve. Të shumtë kanë qenë autorët që janë përpjekur të matin shkallën e suksesit të sistemeve. Variablat, idetë dhe indikatorët që ata kanë përdorur për të treguar suksesin kanë qenë nga më të ndryshmit. Megjithatë, dy autorë të njohur në këtë fushë DeLone & McLean (2003; 1992), nëpërmjet mbledhjes dhe grumbullimit të punës shkencorë të publikuar më herët, arritën të krijojnë një model të matjes së suksesit të sistemeve të informacionit të pranuar gjerësisht nga kërkuesit shkencorë.

Shpjegimet e dhëna nga kërkuesit kanë rezultuar në identifikimin e faktorëve të ndryshëm që ndikojnë tek sukseksi i sistemeve të informacionit, duke e bërë të vështirë ndërtimin e një harte gjithëpërfshirëse. Informacioni në vetvete mund të matet në disa pikëpamje, në disa nivele dhe për disa qëllime. Kjo ka bërë që studimet që lidhen me suksesin e sistemeve të informacionit të jenë të shumëfishta. Në këto studime, faktori i suksesit është konsideruar si variabël i varur, i cili do të duhej të shpjegohej dhe përkufizimi i tij është thelbësisht i nevojshëm në mënyrë që matja dhe operacionalizimi të bëhet i mundur dhe hipotezat të testoheshin.

Përpjekjet e para për të përmbledhur dhe sintetizuar faktorët që ndikojnë në suksesin e sistemeve të informacionit janë bërë nga Shannon dhe Weaver në 1949, Marson 1978 dhe Peter Keen në fillimin e viteve '80, bazuar në studimet e deriatëhershme në fushën e sistemeve të informacionit. Shannon dhe Weaver në 1949 shpjegonte se janë tre nivele të ndryshme të matjes së informacionit: teknik, semantik dhe sipas influencës ose efektivitetit.

Shumë nga kërkimet e zhvilluara gjatë dekadës së fundit, janë një përpjekje e vazhdueshme për të identifikuar faktorët që ndikojnë tek sukseksi i sistemeve të informacionit. Ajo që ngelet e vërtet dhe e pranuar gjerësisht është se faktorët që ndikojnë në suksesin e sistemeve të

informacionit janë disa dhe asnjëherë një i vetëm. Sic Vanlommel and DeBrabander (1975) theksojnë, suktesi i një sistemi informacioni të bazuar në përdorimin e një kompjuteri, është kompleks prandaj edhe shpjegimi i arsyeve të suksesit të tij nuk mund të thjeshtëzohet në një faktor të vetëm. Një qasje e integruar e përdorur për faktorët e suksesit i klasifikon ata në disa kategori: cilësia e sistemit; cilësia e informacionit; përdorimi; kënaqësia e përdoruesit; impakti individual dhe impakti organizacional

Autorë si *Brown, Massey, Montoya-Weiss, & Burkman (2002) William J Doll & Torkzadeh (1991, 1998)*, etj. kanë propozuar kënaqësinë e përdoruesve si një variabël për të matur suksesin e sistemeve të informacionit. Kërkime të mëhershme kanë gjetur se kënaqësia e përdoruesit shoqërohet me qëndrimin e përdoruesit (user attitude) kundrejt kompjuterit (Igerhseim 1976; Lucas 1978), e cila mund të ketë ndikim tek ky faktor. McLean (1989) parashtrori vështirësitë e këtyre qasjeve, në përpjekje të vazhdueshme për të ndërtuar një kuadër për këto analiza.

Analiza e faktorëve të suksesit të sistemeve të informacionit është testuar në disa modele empirike gjatë dekadave të fundit në sisteme dhe kontekste të ndryshme si sisteme të informacionit në sistemet qeveritare, organizatat private dhe publike, efektet në skemat kosot/përfitim, kërkimin tek kthimi i investimit përmes përdorimit të sistemit të informacionit.

Kënaqësia e përdoruesit

Duke pasur parasysh këtë, gjatë matjes së kënaqësisë së përdoruesit do të duhet të kontrollojmë edhe variablin qëndrimi i përdoruesit ndaj kompjuterit, që të sigurohemi që ai nuk ndikon tek variabli që ne matim. Siç shpjegohet nga *DeLone & McLean, (1992)* kënaqësia e përdoruesit është ndoshta faktori më i përdorur në matjen e sistemeve të informacionit. Ata shpjegojnë se kjo ndodh për tre arsye (i) kënaqësia matet në një shkallë të lartë në mënyrë të drejtpërdrejtë.

(ii) zhvillimi i instrumenteve të Bailey and Pearson kanë ndihmuar në matjen e kënaqësisë dhe krahasimin e studimeve. (iii) kënaqësia nga pikëpamja konceptuale qëndron si një variabël shumë i fortë dhe i qartë krahasuar me variablat e tjerë që mund të shpjegojnë suksesin e sistemeve të informacionit.

Impakti individual

DeLone & McLean (1992) shpjegojnë se ndryshe nga kënaqësia, impakti është një nga faktorët më vështirë për tu përcaktuar. Zakonisht impakti lidhet drejtpërdrejt me performancën, e cila është më e matshme dhe evidente. Pra, nëse performanca rritet për shkak të përdorimit të një sistemi informacioni, atëherë impakti i tij është pozitiv. Megjithatë, impakti lidhet edhe me vendimmarrjen dhe perceptimin e përdoruesit që përdorimi i vendimmarrjes së tij për përdorimin e një sistemi ka qenë e suksesshme. Impakti është shumë i rëndësishëm për të garantuar suksesin e vendimmarrjes. Siç edhe Emery shpjegon (1971:1) “informacioni nuk ka vlerë në vetvete. Vlera e tij vjen përmes influencës që ai ka tek ngjarjet fizike. Kjo influencë shfaqet përmes vendimmarrjes”.

Marson (1978) propozon një hierarki të niveleve të impaktit, ose influencës, duke u nisur nga niveli i marrjes së informacionit, të kuptuarit e informacionit, aplikimi i këtij informacioni për të zgjidhur një problem të paparashikuar, ndryshimi në mënyrën së si merren vendimet dhe deri tek ndryshimi i performancës së organizatës.

Impakti Organizacional

Ky variabël është i vështirë të matet, për shkak të vështirësisë së mbajtjes konstante të efekteve të sistemeve të informacionit në organizatë, gjatë jetës reale. Autorë si Dickson, Leitheiser, Wetherbe, and Nechis (1984) dhe Brancheau and Wetherbe (1999) kanë studiuar rëndësinë e këtij variabli krahasuar me variablat e tjerë. Në studime të tjera të Chervany, Dickson dhe

Kozar (1972) ky variabël studiohet si variabël i varur, i shpjeguar prej eficensës së kostos brenda organizates. Lukas (1975) përfshin këtë variabël në studimet empirike lidhur me ndryshimet shitjet në ndërmarrjen e veshjeve.

Në nivel organizacional janë përdorur një numër i madh variablash matës, ku matjet rreth normës së fitimit kanë qenë më të preferuarat (*Petter, DeLone, & McLean, 2008*).

Është e qartë se përdorimi faktik, si një matës i suksesit të sistemeve të informacionit, bën kuptim vetëm në kontekstet vullnetare (*DeLone & McLean, 1992*).

Pavarësisht se shumë studime përpiqen të theksojnë rëndësinë e njërit apo tjetrit faktor, përmes krahasimeve mes faktorëve apo sektorëve të ndryshëm të përdorimit të sistemeve të informacionit, disa autorë argumentojnë se në fakt suktesi i sistemeve varet nga mesatarja e të gjitha kriterëve të përmendura. Në këtë linjë argumenti Ein-Dor and Segev (1978) theksojnë se ‘një matje më e mirë e modeleve të sistemeve të informacionit bëhet përmes një lloj mesatareje të rëndësisë së secilit faktor të mara së bashku (përdorimi, përfitimi, aplikimi i problemeve kryesore, performanca, kënaqësia, etj).

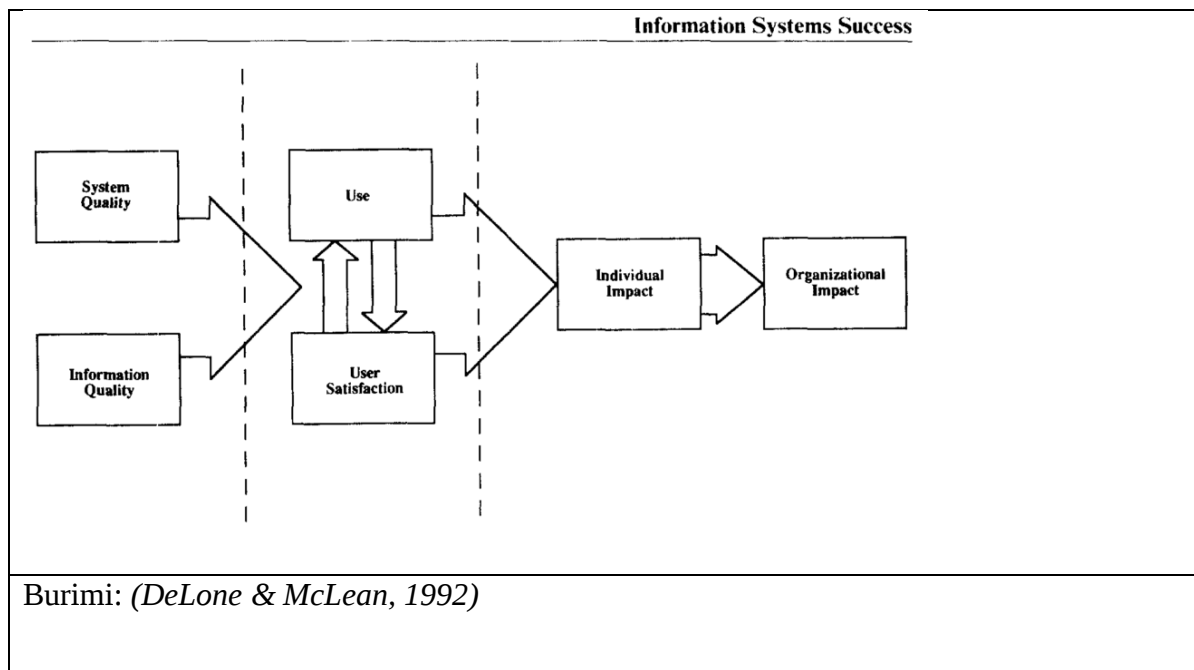
Modelet e mira dhe të vlefshme teorike duhet të shpjegojnë fenomenet e botës komplekse përmes thjeshtëzimeve teorike, të vlefshme dhe të kontestueshme shkencërisht. Megjithatë vlera e tyre shpjeguese duhet të jetë kriteri matës i këtyre modeleve. Modelet e faktorëve të suksesit të sistemeve të informacionit janë përpjekur të definojnë variablin e varur “sukses i sistemeve” përmes variablave të pavarur shpjegues. Modeli i propozuar nga DeLone dhe McLean në 1992 përpiket të paraqesë gjashtë dimensionet të ndërvarrura të suksesit të sistemeve të informacionit, krahasuar me përpjekjet e deriatëhershme për të ndërtuar gjashtë kategori të pavarura shpjeguese.

DeLone & McLean, (1992) shpjegojnë se cilësia e sistemit dhe cilësia e informacionit si veç e veç ashtu edhe së bashku ndikojnë tek përdorimi dhe kënaqësia e përdoruesit. Gjithashtu, përdorimi mund të ndikojë si pozitivisht ashtu edhe negativisht kënaqësinë e përdoruesit, dhe anasjelltas. Përdorimi dhe kënaqësia e përdoruesit janë faktorët/variablat pararendës të impaktit individual. Impakti mbi performancën individuale sjell efekt në impaktin e organizatës.

Testimet e mëvonshme empirike treguan se lidhja mes përdorimit të sistemit dhe impaktit individual ishte statistikisht e rëndësishme. Përdorimi i sistemit është testuar në kontekste vullnetare, ndërsa performanca individuale është matur përmes performancës në vendimmarrje dhe performancës në punë. Matja e marrëdhënies mes variablave cilësi e sistemit dhe impaktit individual rezultoi gjithashtu e rëndësishme. Marrëdhënia mes cilësisë së informacionit dhe impaktit individual rezultoi e rëndësishme në testet e bëra. Përdorimi dhe kënaqësia në përdorim janë të ndërlidhura si në kohë edhe në përmbajtje. Në mënyrë që të matet kënaqësia në përdorim, sistemi duhet të jetë përdorur më parë, dhe eksperiencia pozitive me përdorimin, rrit shanset e kënaqësisë në përdorim. Kjo e fundit do të rrisë shanset e variablit *sjellja e synuar* (intention to use) (DeLone & McLean, 1992).

Megjithatë edhe pse DeLone dhe McClean prezantuan marrëdhënien mes dimensioneve të përcaktuara në model, ata vetë nuk i testuan empirikisht këto dimensione. Pas vitin 1992 një numër i madh studimesh shumëdimensionale kanë testuar marrëdhënien mes matësve të suksesit të sistemeve të informacionit.

Figura 11: Modeli i suksesit te sistemit te informacionit Delone dhe McClean (DeLone and McLean IS Success Model (1992))



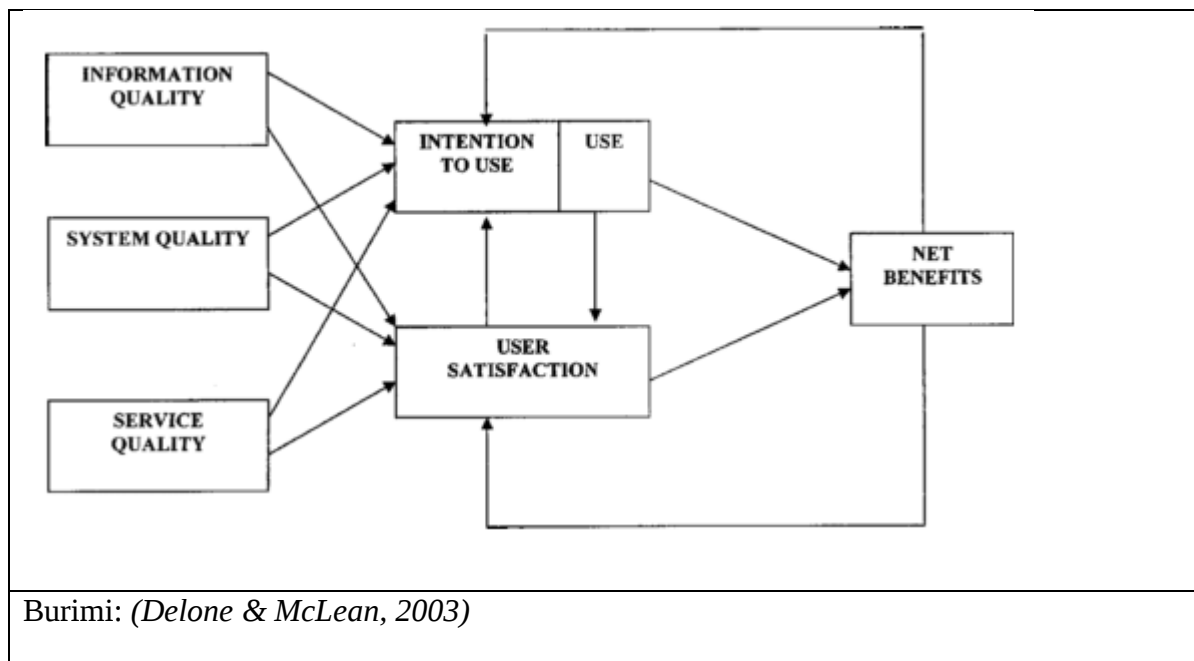
Dhjetë vjet më vonë Delone & McLean prezantuan modelin e ri mbi suksesin e sistemeve të informacionit i cili pasuroi modelin origjinal të ndërtuar në vitin 1992. Prezantimi i këtij modeli u krye nga punimi i përbashkët i prezantuar në vitin 2003, me titull “Modeli i suksesit të sistemit të informacionit: një përditësim dhjetë vjeçar”. Rëndësia e modelit të u testua për herë të parë për të matur suksesin në sistemet e-commerce.

Përdorimi i sistemit ka shumë rëndësi sa i takon rolit si faktor shpjegues. Diskutimi i bërë nëse ky variabël ka kuptim të përdoret në kontekstet e detyruara, i është dhënë përgjigje nga DeLone and McLean (2003). Ata shpjegojnë se edhe në rastet kur përdorimi është i detyruar ndryshimet në cilësinë dhe intensitetin në përdorimin e këtij sistemi luajnë një rol të rëndësishëm për vlerat e këtij variabli. Kjo shpjegon se edhe në këto kontekste përdorimi i sistemit impakton rëndësinë e tij. DeLone and McLean shpjegojnë se edhe në rastet kur përdorimi i sistemit është i detyrueshëm, adoptimi dhe përdorimi i tij i mëtejshëm mund të jetë në varësi të dëshirës apo perceptimit të përdoruesit për përfitimet që sjell sistemi.

Zgjerimi i modelit të vitit 1992 përfshin një dimension të tretë “cilësia e shërbimit”, përveç dy karakteristikave origjinale të sistemit “cilësia e sistemit” dhe “cilësia e informacionit”. Ndërkohë, variabli impakti organizacional dhe impakti individual janë përmbledhur tek variabli “përfitimet neto”. Gjatë ndërtimit të këtij variabli DeLone and McLean ngrenë tre pyetje kryesore: çfarë do të quhet si përfitim neto, nga kush përfitohet dhe në cilën nivel analize. Së pari zëvendësimi i termit impakt me përfitim është realizuar për të shmangur mundësinë e ngatërresave që sjell termi impakt si aspekt negativ apo pozitiv i çështjes, ndërsa termi përfitim është më i qartë në këtë aspekt. Termi ‘net’ përpiket të filtrojë kuptimin e përfitimit, në aspektin pozitiv që sjell ai, për të matur në mënyrë sa më të qartë suksesin. Përfitimi mund të ketë target të ndryshëm, dhe kjo varet nga konteksti të cilit i referohet. Gjithashtu, kërkuesi shkencor duhet të vendosë se cili është niveli që i mat përfitimet, punëdhënësi, punëmarrësi, etj.

Modeli i ri vendos përball variablit “*përdorim i sistemit*” variablin “*synimi për ta përdorur*” (intention to use). Duke konsideruar se variabli *përdorimi i sistemit* ka një interpretim kompleks sa i takon aspekteve të ndryshme që lidhen me karakteristikat e sistemit, sygjerohet variabli *synimi për ta përdorur* i cili është më i favorshëm për disa kontekste. *Synimi për ta përdorur* është një qëndrim ndërsa *përdorimi* është sjellje, të kombinuara së bashku plotësojnë kontekstet e ndryshme ku mund të përdoren.

Figura 12: Modeli i suksesit të sistemit të informacionit Delone dhe McClean 2003 (DeLone and McLean IS Success Model (2003))



Megjithatë, pavarësisht arsyetimeve teorike dhe mbështetjes empirike të variablit përfitime neto, autorët e modelit theksojnë se ka ende nevojë që ky variabël të kontestohet në vazhdim. Sipas Yuthas dhe Young (1998, p. 121) “analiza e variablave të kënaqësisë dhe përdorimit nuk është një alternativë e pranueshme për të matur performancën (p.sh përfitimet neto) drejtpërsëdrejti. Pavarësisht se të tre variablat janë të ndërlidhur, marrëdhënia mes tyre nuk është mjaftueshëm e fortë për të garantuar përdorimin e tyre si zëvendësues të njëri tjetrit”.

3.11 PËRDORIMI I DETYRUESHËM I TEKNOLOGJISË

Përdorimi i teknologjisë mund të jetë në dy forma: 1) Përdorim sipas dëshirës, pra me vullnetin e lirë të përdoruesit dhe 2) Përdorim i detyruar i teknologjisë me kërkesë të autoritetit që menaxhon sistemin, ose të punëdhënësit në rastin e përdoruesit punonjës të një kompanie. Një mjedis i përdorimit vullnetar të teknologjisë është ai në të cilin përdoruesit e zgjedhin vetë përdorimin ose jo të teknologjisë dhe vendimi për përdorim u takon atyre. Një mjedis i detyruar

është ai ku përdoruesit e perceptojnë përdorimin si imponim nga organizata (*Barki & Hartwick, 1994; Venkatesh & Davis, 2000*). Ndërkohë “në një mjedis ku përdorimi është i detyrueshëm, përdoruesit janë të detyruar të përdorin një teknologji ose sistemin specifik për të mbajtur vendin e punës dhe kryer detyrat e tyre” (*Brown, Massey, Montoya-Weiss, & Burkman, 2002, p. 283*). Përdoruesi duhet të përdorë sistemin, pavarësisht nëse ai ka apo nuk ka dëshirë ta përdorë atë. Kjo është në kundërshtim me sjelljen e përdorimit vullnetar të studiuar nga modeli TAM. Një dallim i qartë në literaturë ekziston mes nocionit të sjelljes së detyruar ndaj asaj vullnetare të përdoruesit. Edhe brenda të njëjtit sistem përdoruesit mund të kenë perceptime të ndryshme mbi përdorimin vullnetar. Sipas Hartwick & Barkit (1994) edhe në përdorimin e detyrueshëm, sjellja e përdoruesit është e ndryshueshme, sepse punonjësit mund të ndryshojnë nivelin e përdorimit të sistemit. Përgjithësisht, mund të themi se në mjediset e përdorimit të detyrueshëm të teknologjisë përdorimi i sistemit është shumë i integruar ndaj funksioneve të punës, më shumë se sa ndaj sjelljes së synuar. Një rast i mjedisit me përdorim të detyruar të sistemit është një kompani Call Center ku çdo punonjës është i detyruar të përdori sistemin e informacionit të asaj kompanie dhe përdorimi i tij nuk ka një alternativë tjetër. Sistemi informatik i Call Center është shumë i integruar me funksionet e punës të çdo punonjësi. Punonjësi ka një sistem informatik ku ndodhet gjithë informacioni rreth klientëve më të cilët ai duhet të bisedojë. Në atë sistem janë ruajtur gjithë informacionet rreth komunikimeve që janë realizuar deri në atë moment, oferta të ndryshme që i janë bërë, informacione për oferta apo çështje pezull që presin zgjidhje, etj. Informacioni është shumë i madh dhe dinamik, kështu që punonjësi nuk mund të heqë dorë nga përdorimi i sistemit dhe në vend të tij të përdori një sistem manual (në letër), apo qoftë edhe një sistem tjetër të pavarur që nuk është pjesë e sistemit të kompanisë. Pra punonjësi është i detyruar ta përdorë atë sistem, për aq kohë sa kryen atë detyrë.

Ka pasur përpjekje për të modifikuar TAM dhe për të adresuar përdorimin e detyrueshëm të sistemit. Për shkak se qëllimi i përdorimit është konstrukti qendror në atë model, studiuesit kanë një prirje të fortë për ta përdorur atë në modelet e tyre për përdorimin e detyrueshëm. Paradoksi këtu është se nëse një përdoruesit i kërkohet të përdorë një sistem, qëllimi i tij i përdorimit nuk ka të ngjarë të jetë i rëndësishëm (*Brown, Massey, Montoya-Weiss, & Burkman, 2002*).

Dy metoda përdoren për të aplikuar TAM në përdorim të detyrueshëm. Së pari, disa studiues përdorën të njëjtin model për të studiuar të dy sistemet, të detyrueshëm dhe të vullnetar (*psh. Brown, Massey, Montoya-Weiss, & Burkman, 2002; Venkatesh et al., 2003; Venkatesh & Davis, 2000*). Në këto studime përdorimi vullnetar u modelua si moderator (variabël kontrolli) i marrëdhënieve midis sjelljes së synuar dhe përcaktuesve (determinants) të qëllimit (*psh. Venkatesh et al., 2003*). Kjo ishte metoda e përdorur nga TAM2 dhe TAM3. Në studimin e Venkatesh et al. (2003), përdorimi vullnetar u konstatua se kishte efekt të rëndësishëm moderues (moderation effect) kur ndërvepronte me tre ose katër moderues të tjerë njëkohësisht. Kjo shtoi kompleksitetin në interpretimin e efektit moderues dhe rolit të saktë që përdorimi vullnetar luan në model.

Qasja e dytë e përdorur nga studiuesit ishte rivendosja e konstruktit “qëndrim ndaj sjelljes” (Attitude toward the behaviour) që ishte në versionet e mëparshme të TAM por që është hequr gjatë evolucionit të modelit. Qëndrimi ndaj sjelljes është një "ndjenjë pozitive ose negative e individit (efekt vlerësues) për kryerjen e sjelljes së synuar (Behaviour Intention)" (*Fishbein & Ajzen, 1975, p. 216*). Në TAM-in origjinal qëndrimi ndaj përdorimit të sistemit u modelua për të parashikuar sjelljen në mënyrë të drejtpërdrejtë (*F. D. Davis, 1989*) dhe për të ndërmjetësuar (mediate) ndikimin e dobisë së perceptuar dhe lehtësisë së perceptuar të përdorimit. Me kalimin e kohës, u prezantua ‘synimi’ (intention) dhe studimet e kryera në sistemet me

përdorim vullnetar treguan se fuqia shpjeguese e modelit ishte njësoj e mirë edhe pas heqjes së qëndrimit. ‘Qëndrimi ndaj sjelljes’ u hoq në versionet e mëvonshme të TAM, duke përfshirë TAM, UTAUT, UTAUT2, TAM2, dhe TAM3. Ndërsa studiuesit zgjeruan kontekstin e përdorimit të sistemit në studimet e TAM, rëndësia e ‘qëndrimit’ u rishfaq. Qëndrimi ndaj sjelljes është një parashikues i rëndësishëm i synimit të vazhdueshëm (continuance intention). Sa i përket përdorimit të detyrueshëm, janë shtuar argumente se heqja e qëndrimit ndaj sjelljes shkakton një përfaqësim të pasaktë të fenomenit (*Brown, Massey, Montoya-Weiss, & Burkman, 2002*). Kënaqësia e punonjësve (ose pakënaqësia) gjatë përdorimit të sistemit pasqyron masën në të cilën këto funksione në mënyrë të përshtatshme (ose jo) përmbushin nevojat e tyre të punës. Punonjësit janë të pakënaqur kur këto funksione dështojnë të mbështesin aktivitetet e tyre të shërbimit. Kështu, në kushtet e përdorimit të detyrueshëm të sistemit, sjellja e synuar nuk është variabli i përshtatshëm për të vlerësuar pranimin racional të përdorimit të sistemit (*Brown, Massey, Montoya-Weiss, & Burkman, 2002; Nah, Tan, & Teh, 2004*). Për këto arsye, modelet e adoptimit për sistemet me përdorim të detyrueshëm të tij duhet të përfshijnë qëndrimin (Attitude) si një konstrukt kyç (*Brown, Massey, Montoya-Weiss, & Burkman, 2002*).

Një diferencë e madhe mes sistemeve vullnetare dhe atyre të detyrueshme qëndron në pasojat organizacionale që sistemi mbart për përdoruesit. Kompani që ka punësuar një punonjës të vetin kërkon prej tij që të përdorë me detyrim sistemin informatik të saj, pasi puna e punonjësit bazohet në objektivat dhe qëllimet e kompanisë. Përdoruesit janë të detyruar të përdorin sistemin sepse kjo është e vetmja mënyrë për të përmbushur detyrimet ndaj organizatës. Vlerësimet mbi performancën që lidhen me përdorimin e sistemit, zakonisht janë e vetmja gjë rreth së cilës punonjësit janë të interesuar (*Taylor & Todd, 1995c*), pasi kjo çon në shpërblimin ose ndëshkimin e përdoruesve / punonjësve. E thënë shkurt, qëndrimi (attitude) i përdoruesit

ndaj përdorimit varet në një shkallë të lartë nga fakti nëse ai ose ajo beson se ky përdorim do të risë performancën e saj në punë (performance expectancy of the system)

Një përdorim i një sistemi të detyrueshëm ndryshon thelbësisht nga përdorimi vullnetar i sistemit në kuadër të mjedisit social të përdorimit, pasi sistemet e detyrueshme shpesh përdoren për detyra që janë ngushtësisht të lidhura me punën e përdoruesve të tjerë (Nah, Tan, & Teh, 2004). Një përdorues i sistemeve të detyrueshme mund të mos i kushtojë rëndësi pjesëmarrjes dhe përfshirjes së tij në ndërtimin e sistemit, por të jetë më tepër nën influencën e “normave subjektive” (subjective norm). Normat subjektive cilësohen si “perceptimi i një personi se njerëzit që janë të rëndësishëm për të mendojnë se ai/ajo duhet ose nuk duhet ta përdorë sistemin” (Fishbein & Ajzen, 1975, p. 302). Kjo është pjesë e Teorisë së Veprimit të Arsytuar, tek e cila bazohet TAM. Megjithatë, Chan et al (2010) thotë se influenca sociale nuk ishte e rëndësishme për qytetarët që përdornin një sistem të detyrueshëm e-government me karta elektronike për të marrë shërbime qeveritare.

Për sistemet me përdorim të detyrueshëm, disa kërkues sugjerojnë që të hiqet përdorimi (behaviour) nga modeli, (Brown, Massey, Montoya-Weiss, & Burkman, 2002; Nah, Tan, & Teh, 2004; Patrick Rawstorne, Jayasuriya, & Caputi, 1998), pasi edhe kur një përdorues në mënyrë racionale refuzon të përdorë modelin, ai ose ajo nuk e ka mundësinë e refuzimit, ose të shmangies nga “përdorimi”.

Tabela 6: Studime të mëparshme mbi adoptimin e teknologjisë që përfshijnë përdorimin të detyrueshëm të teknologjisë

Studimet	Deklarime	Gjetjet kryesore
Chan, F. K. Y., Thong, J. Y. L., Venkatesh, V.,	Megjithëse adoptimi i teknologjisë është fusha kryesore e kërkimit në	Kënaqësia e përdoruesit është variabli më i përshtatshëm për të matur adoptimit e teknologjisë së sistemeve

<i>Broën, S. a, Hu, P. J., & Tam, K. Y. (2010)</i>	sistemet e informacionit, shumë pak prej tyre kanë analizuar faktorët përcaktues dhe pasojat e adoptimit në kontekstin e përdorimit të detyrueshëm të teknologjisë.	e-government nga qytetarët në kontekstin e përdorimit me detyrim të saj. - Në mënyrë të ngjashme me adoptimin e teknologjive me përdorim vullnetar (të lirë) ku tre variablat kryesorë të adoptimit Pritshmëria mbi dobishmërinë, Pritshmëria mbi lehtësinë në përdorim dhe Kushtet lehtësuese, kanë efekt pozitiv direkt mbi sjelljen e synuar dhe/ose përdorimin e teknologjisë, ato kanë efekt pozitiv direkt në kënaqësinë e qytetarëve në adoptimin e teknologjisë me përdorim të detyruar. - Në ndryshim nga rasti i teknologjisë me përdorim vullnetar, Influenca sociale nuk ka ndikim të rëndësishëm në kënaqësinë e qytetarëve në kontekstin e përdorimit të detyruar të sistemit.
<i>Nah, Tan, & Teh, (2004)</i>	- Mungesa e dëshirës së përdoruesit për të adoptuar ose përdorur sistemet e sapo implementuara ERP është një prej arsyeve madhore të dështimit të sistemeve ERP. - Në kushtet e përdorimit të detyruar të teknologjisë ERP duhet përdorur “adoptimi simbolik”, i cili	Përputhshmëria e perceptuar dhe lehtësia e perceptuar në përdorim kanë njëkohësisht efekt direkt dhe indirekt të ndërmjetësuar nga qëndrimi ndaj adoptimit simbolik, kur ndërkohë përputhshmëria e perceptuar dhe dobishmëria e perceptuar ndikojnë adoptimin simbolik indirekt nëpërmjet qëndrimit.

	nënkupton adoptimi mental vullnetar të sistemit nga përdoruesi, për të kuptuar adoptimin nga përdoruesi të teknologjisë ERP.	
Hartwick dhe Barki, (1994)	Përdorimi vullnetar dhe i detyrueshëm janë trajtuar si variabla moderues / kontrollues që mund të ndikojnë lidhjen midis sjelljes së synuar/ sjelljes aktuale dhe faktorëve që parashikojnë ato.	- Për përdoruesin vullnetar, komponenti i përgjegjshmërisë së pjesëmarrjes së përdoruesit dhe përfshirjes së përdoruesit, është i lidhur fort me qëndrimet, normat, synimet dhe përdorimin. - Për përdoruesin e detyruar, pjesëmarrja e përdoruesit dhe përfshirja e përdoruesit nuk janë të rëndësishme; ndërkohë që normat subjektive kanë një efekt domethënës te synimi.
Venkatesh and Davis (2000)	Përdorimi vullnetar dhe i detyrueshëm janë trajtuar si variabla moderues / kontrollues që mund të ndikojnë lidhjen midis sjelljes së synuar/ sjelljes aktuale dhe faktorëve që parashikojnë ato.	Efekti direkt i përputhshmërisë së normave subjektive me synimin për të përdorur sistemin ndodh në kontekstin e përdorimit të detyruar, por jo në kontekstin e sistemeve me përdorim vullnetar.
P Rawstorne, Jayasuriya, & Caputi (2000)	Përdorimi ose jo i sistemit nga përdoruesi individual nuk është një variabël i varur i përshtatshëm në kontekstin e sistemeve të detyrueshme. Përdorime	TAM dhe TPB nuk mund të shpjegojnë të gjitha llojet e përdorimeve. Ekziston një rrezik real në përcaktimin vetëm të sjelljes së synuar dhe pastaj ta përdorësh këtë konkluzion për faktorët që

	specifike të sistemit janë më të rëndësishme. • Është e rëndësishme të realizohen kërkime mbi përdorimin në një sistem homogjen në të cilin përdorimi është i detyruar për të gjithë pjesëmarrësit në atë kërkim.	përcaktojnë atë sjellje në kushtet e një përdorimi të detyruar të sistemit. • Gjetjet mbështesin idenë se ka një variancë në përdorimin e detyruar nga përdoruesi të sistemeve • Përdorimi i sistemit mund të parashikohet në një shkallë të arsyeshme pasi sistemi të ketë filluar të përdoret nga përdoruesit e tij.
<i>Brown, Massey, Montoya-Weiss, & Burkman,(2002)</i>	• Përrjashtimi i variablit “Qëndrimi” nga TAM bën që ky model të mos përfaqësojë me saktësi adoptimin e teknologjisë në kontekstin e përdorimit me detyrim të sistemeve. • Qëndrimi nuk do të korrelojë me sjelljen e synuar në kontekstin e sistemeve me përdorim të detyruar.	• Dobishmëria është variabli parashikues çelës i qëndrimit. • Lidhja ndërmjet qëndrimit dhe sjelljes së synuar mungon.

3.12 Kënaqësia e përdoruesit (US)

Suksesi i adoptimit të teknologjisë, në kontekstin e përdorimit të detyruar të saj, është kënaqësia e përdoruesit dhe jo sjellja e synuar. Delone & McLean (1992) sugjerojnë se kënaqësia e përdoruesit është ndoshta njësia matëse më e përshtatshme dhe më gjerësisht e

përdorur për të matur suksesin e sistemeve të informacionit. Ndryshe nga përdorimi i sistemit që mund të kërkohej nga menaxhimi i kompanisë, në kontekstin e përdorimit të detyrueshëm, është pikërisht kënaqësia e përdoruesit variabli i cili reflekton perceptimet vetjake të përdoruesve për përvojat e përdorimit të tyre me një sistem të caktuar (*Scheepers, Scheepers, & Ngwenyama, 2006*).

Kënaqësia e përdoruesit (US) është njëri nga tre variablat e varur më të rëndësishëm që ne duam të parashikojmë në modelin tonë të adoptimit nga përdoruesit individual i teknologjisë e-government në kontekstin e përdorimit të detyruar të saj. Dy variablat e tjerë janë impakti individual dhe impakti organizacional të identifikuar nga Delone & McLean (*2003; 1992*). Matja dhe parashikimi i këtyre tre variablave do të na japë mundësinë të kryejmë një analizë të qartë adoptimit dhe suksesit të sistemeve e-government, në kontekstin e këtij studimi.

Për shkak të rëndësisë që ka ky variabël, kënaqësia e përdoruesit do të trajtohet më e detajuar. Rezultatet dhe interpretimi i kënaqësisë së përdoruesit shpesh herë kanë patur mospërputhje në studime të ndryshme. Kjo ka ardhur kryesisht si pasojë e konceptualizimit dhe operacionalizmit jo të standardizuar, por të përshtatur me kontekste dhe qëllime të ndryshme nga kërkuesit shkencorë.

Kënaqësia e përdoruesit (US) është një vlerësim i bazuar në përvojën e akumuluar e të zhvilluar me kalimin e kohës dhe përfaqëson vlerësimin e përgjithshëm afektiv dhe njohës të përdoruesve për gjithë përvojën e përdorimit të sistemit të informacionit IS (*Au, Ngai, & Cheng, 2008*).

Kënaqësia e përdoruesit në tërësi shpesh përfshihet në studimet e mjediseve të detyrueshme si ndërmjetës ose variabël të varur. Ky koncept i kënaqësisë i aplikohet një sistemi si një i tërë. Në ndryshim nga ky konceptim i kënaqësisë së përdoruesit, kënaqësia e bazuar në karakteristika është e orientuar ndaj disa karakteristikave specifike brenda sistemit të

Meqenëse kënaqësia e sistemit dhe kënaqësia e informacionit mund të bazohet në një grup arbitrar të karakteristikave (*Wixom & Todd, 2005*), duke patur një konstrukt të kënaqësisë të përgjithshëm për sistemin na mundëson gjithashtu avantazhin e një variabli më të përgjithshëm të matjes së kënaqësisë.

Sipas Melone (1990), kënaqësia e përdoruesit ka një ngjashmëri thelbësore me qëndrimin e individit në kuptimin psikologjik dhe social.

Por, a është kënaqësia e përdoruesit një tregues që mund të shpreh direkt efektivitetin e një sistemi? Ekziston një argument i thjeshtë logjik që na bën të kemi kujdes nëse duam të përdorim konceptin e kënaqësisë së përdoruesit si zëvendësues të efektivitetit të një sistemi informatik. Edhe pse konstrukti është përdorur nga shumë autorë, shumë pak prej tyre arrijnë të argumentojnë së fakti që një përdorues është i kënaqur mjafton për të konkluduar se sistemi informatik është efektiv. Në këtë kuptim, nuk mund të themi se ky konstrukt është zëvendësues për efektivitetin (suksesin) e sistemit. Në rastet kur është përdorur si tregues i efektivitetit është supozuar se ka një lidhje të fortë mes kënaqësisë së përdoruesit dhe efektivitetit. Megjithatë, kemi dhe raste kur sistemi mund të jetë shumë efektiv edhe pse përdoruesit mund të mos jenë të kënaqur. Një sistem me përdorim të detyruar i cili është i lidhur ngushtësisht me punën/detyrat specifike të përdoruesve (*Melone, 1990*).

Kënaqësia është e ngjashme me qëndrimin në modelin origjinal të TAM, pasi të dy janë faktorë afektivë (*Xue, Liang, & Wu, 2011, p. 3*).

Kënaqësia është e lidhur direkt me vazhdimësinë e përdorimit të sistemit dhe të impaktit individual (*Lin, 2012, p. 505*). Kënaqësia me një sistem informatik zakonisht matet si një indikator i suksesit të sistemit të informacionit (*Hwang&Thorn 1999*), dhe është identifikuar si një pararendës i impaktit mbi performancën në modelin të suksesit të IS nga DeLone and McLean (1992). (*McGill & Hobbs, 2008, p. 192*)

Por kënaqësia e përdoruesit është përdorur herë si pararendës i impaktit mbi performancën (p.sh DeLone & McLean 1992; Seddon & Kiew 1996; DeLone & McLean 2003) dhe herë si vetë treguesi i performancës (e.g. Gatian 1994; Khalil & Elkordy 1999; Lin & Shao 2000). (McGill & Hobbs, 2008, p. 194)

Në një portal të punonjësve, kënaqësia e përdoruesit është qëndrimi afektiv ndaj portalit i përdoruesve që e përdorin atë (W J Doll & Torkzadeh, 1988). Kënaqësia e përdoruesit konsiderohet si një nga matësit kryesorë kur studiohet suksesi në tërësi i një sistemi (Urbach, Smolnik, & Riempp, 2010, p. 187). Ndikimi i fortë dhe i rëndësishëm i kënaqësisë së përdoruesit ndaj ndikimit individual mbështet sugjerimin se kënaqësia e përdoruesit mund të shërbejë si zëvendësues i vlefshëm për ndikimin individual (Urbach, Smolnik, & Riempp, 2010, p. 196).

Pra, mund të themi se kënaqësia e përdoruesit të sistemit është një variabël mjaft e rëndësishme dhe kompleks i cili është përdorur gjerësisht nga kërkuesit shkencorë në studimin e sistemeve të informacionit, herë si tregues i suksesit të sistemit, herë si tregues i adoptimit të tij dhe here të dyja bashkë. Konceptualizimi i tij ka qenë i ndryshëm për studiues të ndryshëm, në varësi edhe të qëllimit dhe kontekstit të studimit. Konceptualizimet dhe kontekstet e ndryshme ku është përdorur, ka bërë që edhe rezultatet të jenë të ndryshme. Në këtë studim, kënaqësia e përdoruesit do të konceptohet në këndvështrimin e një treguesi të afeksionit të përdoruesit ndaj sistemit të informacionit në tërësi dhe jo ndaj karakteristikave specifike të tij.

3.13 Përmbledhje e kapitullit

Në këtë kapitull trajtuam konceptin e adoptimit të teknologjisë në këndvështrimin e një koncepti themelor për realizimin e këtij studimi. U trajtua avancimi i kërkimit shkencor në fushën e pranimit të teknologjisë dhe u konstatua se është një fushë mjaft e studiuar nga shumë

autorë. U diskutua mbi pasojat e adoptimit në nivele të ulëta, e cila sjell si pasojë mospërdorimin e sistemit dhe rrjedhimisht rrezikimin serioz të gjithë investimit mbi sistemin përkatës. Listuam dy nivelet e adoptimit të teknologjisë dhe arsyetuam se ky studim do të trajtojë adoptimin e teknologjisë në nivelin e përdoruesit fundor dhe jo në nivelin e organizatës. Në këtë kapitull u listuan dhe shtjelluan modelet kryesore të adoptimit të zhvilluara deri sot. Shumica pre tyre rezultuan se janë zhvillim i mëtejshëm i modeleve pararendëse. Por, çdo model ka krijuar veçorinë e tij. U trajtua koncepti i “Përdorim i detyruar i teknologjisë”, i cili është identifikuar shpeshherë si faktori që fshihet pas disa rezultateve kontradiktore të studimeve të ndryshme që përdorin këto modele të adoptimit të teknologjisë. U ndalëm pak gjatë edhe në një koncept tjetër, atë të “kënaqësisë së përdoruesit, duke qenë se ky koncept ka rol qëndror në modelin e këtij studimi.

3.14 Çfarë do të trajtohet në kreun që vijon

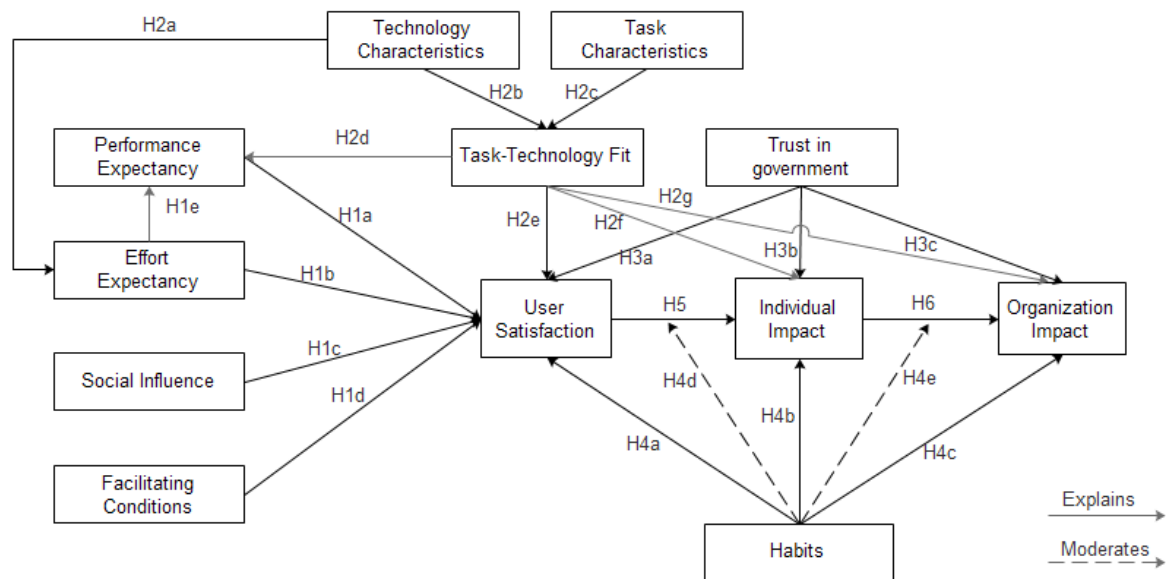
Në kapitullin pasardhës do të jepet një shtjellim i detajuar mbi metodologjinë e përdorur në këtë studim. Cili është modeli i këtij punimi dhe rruga se si është ndërtuar ai. Cilat janë variablat e përfshirë në këtë model dhe instrumentat matës të tyre? Çfarë metodash studimi janë përdorur? Cilat metoda statistikore janë më të përshtatshme për synimet dhe kontekstin e këtij studimi? Çfarë është SEM dhe PLS-SEM? Kampionimi i përzgjedhur në studim. Cilat janë hipotezat që shtron ky punim? Si realizohet vlerësimi i modelit nëpërmjet treguesve të besueshmërisë dhe vlefshmërisë?

Kapitulli IV: METODOLOGJIA

4.1 Modeli i propozuar

Në figurën 13 më poshtë paraqitet në formë skematike modeli i propozuar në këtë kërkim.

Figura 13: Modeli kërkimor i propozuar



Burimi : Autori

Modeli i propozuar në këtë kërkim do të shtjellohet hap pas hapi në seksionin në vazhdim, duke listuar gjithë hipotezat që ai ngre dhe arsyetimin se si është arritur në këtë model dhe në ato hipoteza.

4.2 Variablat e modelit

Modeli kërkimor është një ndërthurje mes modeleve:

- Modeli UTAUT (Venkatesh et al., 2003) nga i cili janë përdorur konstruktet
 - Pritshmëria mbi performancën (PE)
 - Pritshmëria mbi Lehtësinë e përdorimit (EE)

- Ndikimi social (SI)
- Kushtet lehtësuese (FC)
- Modelit TTF(*Goodhue & Thompson, 1995*), nga i cili janë përdorur konstruktet
 - Karakteristikat e detyrës (TAC)
 - Karakteristikat e teknologjisë (TEC)
 - Përputhshmëria e detyrës me teknologjinë (TTF)
- Modeli i suksesit të IT Delone dhe McClain (*Delone & McLean, 2003; DeLone & McLean, 1992*) nga i cili janë përdorur konstruktet
 - Kënaqësia e përdoruesit (SAT)
 - Impakti individual (II)
 - Impakti organizacional (OI)
- Modeli UTAUT2 (*Venkatesh, Chan, & Thong, 2012*), nga i cili është përdorur konstrukti Zakoni (HT).
- Konstrukti *Besimi në qeveri* (TrustG) (*TEO, SRIVASTAVA, & JIANG, 2008, p. 104*)

Variablat dhe përkufizimet e tyre të përdorura në këtë model kërkimor janë:

1. Pritshmëria mbi performancën (PE): shkalla në të cilën një individ beson se përdorimi i një sistemi të caktuar do të përmirësonte performancën e tij/saj të punës (*Venkatesh et al., 2003*); Ky variabël është matur me variablat matës të formuluar dhe testuar nga *Venkatesh et al. (2003)*, por të përshtatur për *Noterinë Dixhitale*:

- ✓ *Do e shihja Noterinë Dixhitale të vlefshme në punën time*
- ✓ *Përdorimi i Noterisë Dixhitale më mundëson mua të kryej detyrat më shpejt*
- ✓ *Përdorimi i Noterisë Dixhitale rrit produktivitetin tim*

2. Pritshmëria mbi Lehtësinë e përdorimit (EE): shkalla e thjeshtësisë që lidhet me përdorimin e një sistemi të caktuar (Venkatesh et al., 2003); Ky variabël është matur me variablat matës të formuluar dhe testuar nga Venkatesh et al. (2003), por të përshtatur për kontekstin e Noterisë Dixhitale:

- ✓ *Ndërveprimi im me Noterinë Dixhitale do të jetë i qartë dhe i kuptueshëm*
- ✓ *Do të jetë e lehtë për mua të aftësohem në përdorimin e Noterisë Dixhitale*
- ✓ *Do e shihja Noterinë Dixhitale të lehtë në përdorim*
- ✓ *Unë mendoj se të mësoh si të përdorësh Noterinë Dixhitale është e lehtë për mua*

3. Ndikimi social (SI): shkalla në të cilën një individ percepton se të tjerët besojnë se ai ose ajo duhet të përdorë një sistem të caktuar (Venkatesh et al., 2003); Ky variabël është matur me variablat matës të formuluar dhe testuar nga Venkatesh et al. (2003), por të përshtatur për kontekstin e Noterisë Dixhitale:

- ✓ *Njerëzit që influencojnë sjelljen time mendojnë se unë duhet të përdor Noterinë Dixhitale*
- ✓ *Njerëzit të cilët janë të rëndësishëm për mua mendojnë se unë duhet të përdor Noterinë Dixhitale*
- ✓ *Drejtnesit kryesorë të Dhomës Kombëtare të Noterisë kanë qenë ndihmues në përdorimin e Noterisë Dixhitale*
- ✓ *Në përgjithësi, Dhoma Kombëtare e Noterisë e ka mbështetur përdorimin e Noterisë Dixhitale*

4. Kushtet lehtësuese (FC): shkalla në të cilën një individ beson se ekziston një infrastrukturë organizative dhe teknike për të mbështetur përdorimin e një sistemi të caktuar (*Venkatesh et al., 2003*); Ky variabël është matur me variablat matës të formuluar dhe testuar nga *Venkatesh et al. (2003)*, por të përshtatur për kontekstin e Noterisë Dixhitale:
 - ✓ Unë kam burimet e nevojshme për të përdorur Noterinë Dixhitale
 - ✓ Unë kam njohuritë e nevojshme për të përdorur Noterinë Dixhitale
 - ✓ Noteria Dixhitale nuk përputhet me sisteme të tjera që unë përdor.
 - ✓ Një person (ose grup personash) i caktuar është i gatshëm për të më ndihmuar në vështirësitë me Noterinë
5. Zakoni (HT): shkalla në të cilën përdoruesit tentojnë të përdorin automatikisht teknologjinë kryesisht për shkak të të mësuarit dhe eksperiencës. (*Venkatesh, Thong, & Xu, 2012*); Ky variabël është matur me variablat matës të formuluar dhe testuar nga *Venkatesh, Thong, & Xu, (2012)*, por të përshtatur për kontekstin e Noterisë Dixhitale:
 - ✓ Përdorimi i Noterisë Dixhitale është bërë një zakon për mua
 - ✓ Unë jam i varur në përdorimin e Noterisë Dixhitale
 - ✓ Unë duhet të përdor Noterinë Dixhitale
6. Besimi në qeveri (TrustG): besimin që përdoruesit e sistemit kanë në qeveri (*TEO, SRIVASTAVA, & JIANG, 2008, p. 104*); Ky variabël është matur me variablat matës të formuluar dhe testuar nga *TEO, SRIVASTAVA, & JIANG, (2008, p. 104)*, por të përshtatur për kontekstin e Noterisë Dixhitale:
 - ✓ Mendoj se qeveria vepron në interesin më të mirë të qytetarëve

- ✓ Unë ndihem shumë mirë të ndërveproj me qeverinë përderisa qeveria në përgjithësi kryen detyrat e saj në mënyrë eficiente
- ✓ Unë gjithmonë ndihem komod që mund ti besoj qeverisë se ajo do të kryejë pjesën e saj kur unë ndërveproj me të
- ✓ Unë ndihem e qetë ti besoj qeverisë se do të përmbushë detyrimet e veta

7. Karakteristikat e detyrës (TAC): karakteristikat e veçanta që ka detyra e përdoruesit të sistemit (*Goodhue & Thompson, 1995*); Ky variabël është matur me variablat matës të formuluar dhe testuar nga *Goodhue & Thompson, (1995)*, por të përshtatur për kontekstin e *Noterisë Dixhitale*:

- ✓ Unë duhet të menaxhoj shërbimet noteriale kudo dhe kurdoherë
- ✓ Unë duhet të ofroj shërbimet noteriale kudo dhe kurdoherë
- ✓ Unë duhet të marr informacionin mbi shërbimet noteriale në kohë reale

8. Karakteristikat e teknologjisë (TEC): karakteristikat e veçanta që ka sistemi informatik në fjalë (*Goodhue & Thompson, 1995*); Ky variabël është matur me variablat matës të formuluar dhe testuar nga *Goodhue & Thompson, (1995)*, por të përshtatur për kontekstin e *Noterisë Dixhitale*:

- ✓ Noteria Dixhitale ofron shërbime kudo
- ✓ Noteria Dixhitale ofron shërbime në kohë reale
- ✓ Noteria Dixhitale ofron shërbime të sigurta

9. Përputhshmëria e detyrës me teknologjinë (TTF): shkalla e përputhjes së detyrës konkrete me teknologjinë e përdorur (*Goodhue & Thompson, 1995*); Ky variabël është matur me

variablat matës të formuluar dhe testuar nga Goodhue & Thompson, (1995), por të përshtatur për kontekstin e Noterisë Dixhitale:

- ✓ *Për të më ndihmuar të realizoj detyrat e shërbimit noterial, funksionet e Noterisë Dixhitale janë të mjaftueshme*
- ✓ *Për të më ndihmuar të realizoj detyrat e shërbimit noterial, funksionet e Noterisë Dixhitale janë të përshtatshme*
- ✓ *Në përgjithësi, funksionet e Noterisë Dixhitale plotësojnë tërësisht nevojat e shërbimit noterial*

10. Kënaqësia e përdoruesit (SAT): Shkalla në të cilën sistemi i përdorur sjell kënaqësi tek përdoruesi (TEO, SRIVASTAVA, & JIANG, 2008, p. 111); Ky variabël është matur me variablat matës të formuluar dhe testuar nga TEO, SRIVASTAVA, & JIANG, (2008), por të përshtatur për kontekstin e Noterisë Dixhitale:

- ✓ *Mendoj se Noteria Dixhitale mbështet mjaftueshëm nevojat e mia të ndërveprimit me agjencitë qeveritare.*
- ✓ *Noteria Dixhitale është efiçente në plotësimin e nevojave të mia të ndërveprimit me agjencitë qeveritare*
- ✓ *Noteria Dixhitale është efektive në plotësimin e nevojave të mia të ndërveprimit me agjencitë qeveritare*
- ✓ *Në tërësi unë jam i kënaqur me Noterinë Dixhitale në tërësi*

11. Impakti individual (II): përfitimet individuale të perceptuara që përfitojnë punonjësit përmes përdorimit të një sistemi. Dimensionet e impaktit individual përfshijnë (Urbach, Smolnik, & Riempp, 2010, p. 199) përfshijnë:

- Produktiviteti në punë - shkalla në të cilën një sistem kompjuterik përmirëson prodhimin nga përdoruesit për njësi të kohës;
- Inovacioni detyrës - shkalla në të cilën një sistem kompjuterik ndihmon përdoruesin të krijojë dhe të provojnë ide të reja në punën e tij;
- Kënaqësia e klientit - shkalla në të cilën një sistem kompjuterik ndihmon përdoruesin të krijojë vlerë për klientët e brendshëm ose të jashtëm të firmës;
- Kontrolli i menaxhimit - shkalla në të cilën një sistem kompjuterik ndihmon në rregullimin e proceseve të punës;

Ky variabël është matur me variablat matës të formuluar dhe testuar nga Urbach, Smolnik, & Riemp, (2010), por të përshtatur për kontekstin e Noterisë Dixhitale:

Ju lutem jepni vlerësimin tuaj mbi përfitimet individuale që rrjedhin nga përdorimi i Noteria Dixhitale

- ✓ *Noteria Dixhitale më mundëson mua të realizoj detyra më shpejt*
- ✓ *Noteria Dixhitale rrit produktivitetin tim*
- ✓ *Noteria Dixhitale e bën më të lehtë realizimin e detyrave*
- ✓ *Noteria Dixhitale është e vlefshme për punën time*

12. Impakti organizacional (OI): shkalla e ndikimit të përdorimit të sistemit kompjuterik në gjithë organizatën si një e tërë. Ne të përfshijnë masa të tilla si përmirësimi i cilësisë, ulja e kostove dhe përparësia konkurruese në këtë dimension të suksesit (Urbach, Smolnik, & Riemp, 2010, p. 199). Ky variabël është matur me variablat matës të formuluar dhe testuar nga Urbach, Smolnik, & Riemp, (2010), por të përshtatur për kontekstin e Noterisë Dixhitale:

Ju lutem jepni vlerësimin tuaj mbi përfitimet për Dhomën Kombëtare të Noterisë që rrjedhin nga përdorimi i Noteria Dixhitale

- ✓ Noteria Dixhitale ka ndihmuar Dhomën Kombëtare të Noterisë të përmirësojë efikasitetin e operacioneve të brendshme
- ✓ Noteria Dixhitale ka ndihmuar Dhomën Kombëtare të Noterisë të përmirësojë cilësinë e rezultateve të punës
- ✓ Noteria Dixhitale ka ndihmuar Dhomën Kombëtare të Noterisë pasurojë dhe të përmirësojë koordinimin e operacioneve brenda organizatës.

4.3 Hipotezat

Hipoteza e studimit, duke ndjekur edhe modelet origjinale UTAUT dhe TTF me disa përshtatje, janë si më poshtë.

Hipotezat e ndërtuara në modelin UTAUT qëndrojnë edhe në kontekstin e studimit tonë. Sipas UTAUT, në adoptimin e një teknologjie në ambient pune janë katër konstrukte kryesore që ndikojnë mbi sjelljen e synuar të përdoruesit për të përdorur sistemit. Ato janë Pritshmëria e Performancës (PE), Pritshmëria mbi përpjekjet (EE), Ndikimi Social (SI), Kushtet lehtësuese (FC). Duke qenë se Noteria Dixhitale është një sistem më përdorim të detyruar për noterët, atëherë treguesi i përshtatshëm për të matur adoptimin e teknologjisë është kënaqësia e përdoruesit. Chan et al. (2010), në një studim lidhur me adoptimin e një sistemi qeveritar e-government me karta elektronike, ku përdorimi i tyre ishte i detyruar për qytetarët, zbuloi se 3 nga 4 konstruktet kryesore kishin ndikim mbi kënaqësinë e përdoruesit dhe konkretisht PE, EE dhe FC. Ky studim zbuloi në kushtet e një përdorimi të detyruar të sistemit, ndikimi social (SI) nuk është statistikisht i rëndësishëm. Në një linjë me këtë studim edhe ne presim që në sistemin e Noterisë Dixhitale, ndikimi social të mos ndikojë në kënaqësinë e përdoruesit. Gjithashtu, tre

variablat e tjerë do të kenë një ndikim pozitiv mbi kënaqësinë e përdoruesit. Nga sa më sipër, hipotezat e këtij studimi lidhur me këto koncepte, janë si më poshtë.

H1a. Pritshmëria e Performancës (PE) në përdorimin e Noterisë Dixhitale ndikon pozitivisht në kënaqësinë e noterëve (SAT) në përdorimin e sistemit.

H1b. Pritshmëria mbi përpjekjet (EE) në përdorimin e Noterisë Dixhitale ndikon negativisht në kënaqësinë e noterëve (SAT) në përdorimin e sistemit.

H1c. Ndikimi Social (SI) në përdorimin e Noterisë Dixhitale nuk ndikon në kënaqësinë e noterëve (SAT) në përdorimin e sistemit.

H1d. Kushtet lehtësuese (FC) në përdorimin e Noterisë Dixhitale ndikojnë pozitivisht në kënaqësinë e noterëve (SAT) në përdorimin e sistemit.

Bazuar në modelin TTF, një përdorues do të adoptojë një teknologji informacioni vetëm kur i përshtatet detyrave të tij / saj dhe përmirëson performancën e tij / saj (*Goodhue & Thompson, 1995*). Që një teknologji informacioni të ketë një ndikim pozitiv në performancën individuale, teknologjia: (1) duhet të përdoret dhe (2) duhet të jetë një përshtatje e mirë me detyrat që mbështet. Sistemi kompjuterik nuk është qëllim në vetvete, por është thjesht një mjet që duhet të mundësojë përdoruesit të tij që të kryejë sa më mirë detyrat që i ngarkohen atij. Është me shumë rëndësi që të ketë një përshtatje midis teknologjisë dhe detyrave të përdoruesve në arritjen e ndikimeve individuale të performancës nga teknologjia e informacionit. Nëse puna e punonjësit është ti jap përgjigje në kohë reale klientëve të kompanisë, me të cilët është duke komunikuar p.sh në një live chat, atëherë edhe sistemi i ofruar prej kompanisë në mbështetje të punës së tij, duhet ti përgjigjet kësaj kërkesë në mënyrë adekuate. Ai sistem duhet ti ketë online gjithë informacionit e detajuar të klientit, të cilin duhet ta aksesojë në kohë reale punonjësi. Nëse ai sistem do të ishte ndërtuar në mënyrë të tillë që p.sh, punonjësi duhej të kërkonte

informacion nga departamente të tjera, online apo offline, për ti kthyer përgjigje klientit, atëherë ai sistem nuk do ishte në përputhje me detyrën që duhet të kryejë punonjësi. TTF gjithashtu sugjeron se kur zbërthehet në komponentët e tij më të detajuar, është bazë për një mjet të fortë diagnostikues për të vlerësuar nëse sistemet dhe shërbimet e informacionit në një organizatë të caktuar plotësojnë nevojat e përdoruesve.

Në publikimin e studimit ku është publikuar modeli me i njohur i adoptimit të teknologjisë në ambientet e punës UTAUT, autorët e tij Venkatesh et al. (*Venkatesh et al. 2003, p. 46*), kanë sugjeruar që për përmirësimin e modelit të tyre UTAUT të merrej në konsideratë përfshirja e modelit TTF. Për të kuptuar dhe shpjeguar sa më mirë noterinë dixhitale, ne kemi kombinuar modelin TTF me modelin UTAUT. Edhe në modelin e këtij punimi, modeli TTF luan një rol mjaft të rëndësishëm. TTF është përdorur gjerësisht dhe kombinuar me modele të tjera si për të shpjeguar përdorimin e një teknologjie informacioni (*Dishaw & Strong, 1999*), (*Tam & Oliveira, 2016*); (*Zhou, Lu, & Wang, 2010*). Duke ruajtur linjën logjike të modelit të përputhshmërisë së teknologjisë me detyrën, ne ngremë hipotezat si më poshtë.

H2a. Karakteristikat e teknologjisë (TEC) së Noterisë Dixhitale ndikojnë pozitivisht në pritshmërinë mbi përpjekjet (EE) në përdorimin e sistemit.

H2b. Karakteristikat e teknologjisë (TEC) së Noterisë Dixhitale ndikojnë pozitivisht në përputhshmërinë e detyrës me teknologjinë (TTF) në përdorimin e sistemit.

H2c. Karakteristikat e detyrës (TAC) së noterit ndikojnë pozitivisht në përputhshmërinë e detyrës me teknologjinë (TTF) në përdorimin e sistemit të Noterisë Dixhitale.

H2d. Përputhshmërinë e detyrës me teknologjinë (TTF) në Noterinë Dixhitale ndikon pozitivisht në pritshmërinë mbi performancës (PE) në përdorimin e sistemit të Noterisë Dixhitale.

H2e. Përputhshmërinë e detyrës me teknologjinë (TTF) në Noterinë Dixhitale ndikon pozitivisht në kënaqësinë e noterëve (SAT) në përdorimin e sistemit.

H2f. Përputhshmërinë e detyrës me teknologjinë (TTF) në Noterinë Dixhitale ndikon pozitivisht në impaktin individual (II) në përdorimin e sistemit.

H2g. Përputhshmërinë e detyrës me teknologjinë (TTF) në Noterinë Dixhitale ndikon pozitivisht në impaktin organizacional (OI) në përdorimin e sistemit.

Besimi se një portal qeveritar e-government do të veprojë me përgjegjësi kur një qytetar e viziton atë apo kryen një veprim/transaksion aty kanë rëndësi thelbësore në suksesin e platformave qeveritare e-government. Besimi mund të përkufizohet si një tërësi e pritshmërive që kanë të gjithë ata që po marrin pjesë në një komunikim. Ai ka një impakt thelbësor në marrëdhëniet e individëve apo grupeve që marrin pjesë në një shkëmbim/komunikim. Besohet se pala e besuar do të sillet në një mënyre shoqërisht të përgjegjshme për të përmbushur pritshmëritë e palës që i ka dhënë besimin. Besimi duhet të ulë frikën e dikujt për të marrë pjesë në një shkëmbim (*TEO, SRIVASTAVA, & JIANG, 2008*). Qytetarët duhet të kenë besim njëkohësisht tek qeveria dhe teknologjia që u mundëson komunikimin/shkëmbimin. Qeveria ka potencialin të përmirësojë mënyrën si punon, por gjithësesi qytetarët janë të shqetësuar sa herë u duhet të ndajnë të dhënat e tyre me qeverinë nëpërmjet internetit. Ata shqetësohen se mos të dhënat e tyre do të keqpërdoren nga qeveria. E drejta e privatësisë dhe siguria online janë problematika që ekzistojnë prej kohësh si në sistemet qeveritare e-government, ashtu edhe në sistemet elektronike të biznesit e-commerce (*Bélanger & Hiller, 2005*). Në transaksionet online pala së cilës i besohet dhe që në rastin e e-government është qeveria, duhet të ketë integritet, aftësi dhe dashamirësi (*GEFEN, BENBASAT, & PAVLOU, 2008, p. 2*). Por besimi nuk krijohet me vetëm një ndërveprim. Kryesisht besimi zhvillohet sa më shumë që palët ndërveprojnë. Përdoruesit e rinj të një sistemi i kushtojnë më shumë rëndësi besimit, ndërsa përdoruesit e

vjetër janë më shumë të fokusuar tek dobishmëria e ndërveprimit (*GEFEN, BENBASAT, & PAVLOU, 2008, p. 3*). Besimi lidhet ngushtë me konceptin e rrezikut të perceptuar nga përdoruesi. Ky koncept mund të kuptohet më lehtë nëse kemi parasysh se kur na duhet të blejmë një produkt apo shërbim online, ne jemi të shqetësuar nëse nuk kemi prova të forta se shitësi online është një partner i besueshëm dhe se nuk ka është dikush që tenton të na mashtrojë për të përfituar paratë tona. Nëse shitësi nuk është i besueshëm, përgjithësisht përdoruesi nuk e kryen transaksionin. Në rastin e qeverisë, situata është përgjithësisht më e qartë se në e-commerce. Ne e dimë që pas platformës e-government është qeveria dhe këtu nuk ka shumë të panjohura dhe risku është më i limituar. Megjithatë edhe në këto raste, përsëri ekziston rreziku i privatësisë dhe keqpërdorimit të të dhënave. Sa më shumë besim që të kenë përdoruesit tek qeveria, aq më të kënaqur do të jenë ata në përdorimin e sistemeve e-government.

H3a. Besimi në qeveri (TrustG) ndikon pozitivisht në kënaqësinë e noterëve (SAT) në përdorimin e sistemit të Noterisë Dixhitale.

H3b. Besimi në qeveri (TrustG) ndikon pozitivisht në impaktin individual (II) në përdorimin e sistemit të Noterisë Dixhitale.

H3c. Besimi në qeveri (TrustG) ndikon pozitivisht në impaktin organizacional (OI) në përdorimin e sistemit të Noterisë Dixhitale.

Zakoni mund të përcaktohet si “sekuenca veprimesh të mësuara, të cilat janë shndërruar në përgjigje automatike ndaj një sinjali/nxitësi të caktuar dhe janë në funksion të realizimit të një qëllimi” (*Verplanken & Aarts, 1999*). Në këtë kuptim, si element të parë të zakonit vëmë re se ai ka një histori përsëritjeje. Sa më shpesh që të kryejmë një veprim, aq më shumë ka gjasa që ai veprim të na kthehet në një zakon.

Sidoqoftë, nuk është përsëritja e një sjelljeje në vetvete që përbën një zakon. Përkundrazi, një zakon krijohet sa më shpesh ne perceptojmë pozitivisht një lidhje mes kryerjes së një veprimi si një përgjigje e një sinjali (Hull, 1943, Tolman, 1932). Ky proces rezulton në një perceptim mendor të një lidhje midis një qëllimi dhe një veprimi. Për shembull, mund të zbuloni se nëse merrni autobusin në orën 7.00 am do të shmangni trafikun dhe koha e udhëtimit të jetë më e shkurtër. Duke e provuar disa herë këtë veprim dhe për shkak të kënaqësisë që përfitoni nga shkurtim i kohës në trafik, krijohet një lidhje midis një sinjali të veçantë (ora 7 në mëngjes) dhe një sjellje të caktuar (duke shkuar në stacionin e autobusit). Nëse për ju është e rëndësishme që të shkoni herët në punë dhe të mos qëndroni shumë në trafik, atëherë ora 7 për ju do të jetë sinjali për mendjen tuaj që ju të niseni automatikisht për në punë. Asnjë vendim-marrje e ndërgjegjshme nuk nevojitet më: tek ju është krijuar një zakon. Vini re se aktivizimi i qëllimit është një element i rëndësishëm: ju nuk do të shkonit në stacionin e autobusit në orën 7:00 të mëngjesit të së dielës. Kështu, edhe pse një histori ripërsëritjeje mbetet një karakteristikë themelore e një zakoni, koncepti i zakonit përfshin më shumë se kaq, në veçanti aspektin e automatizmit (*Verplanken & University, 2003*).

Studimet empirike rreth rolit të zakonit në përdorimin e teknologjisë kanë përcaktuar se zakoni ndikon në disa mënyra përdorimin e saj. Në operacionalizimin e zakonit si një përdorim i mëparshëm, Kim dhe Malhora (2005) zbuluan se përdormi i mëparshëm i sistemit ishte një përcaktues i fortë i përdorimit në të ardhmen i teknologjisë. Në punime të tjera si psh. Limayem et al. (*Limayem, Hirt, & Cheung, 2007*), zakoni është konceptuar si perceptim i përdoruesit të sistemit informatik. Në këtë rast zakoni ka një efekt të drejtpërdrejtë mbi përdorimin e teknologjisë si edhe një efekt moderues/kontrollues të ndikimit të sjelljes së synuar mbi përdorimin e sistemit. në mënyrë të tillë që sjellja e synuar të jetë më pak e rëndësishme (*Limayem, Hirt, & Cheung, 2007*). Në këtë punim ne do të trajtojmë këtë mënyrë konceptimi

dhe operacionalizimi të zakonit, si një perceptim i vetëraportuar i përdoruesit. Përsëritja e rezultatit të një veprimi mund të sjellë si pasojë një qëndrim dhe synime të qartë të përdoruesit të cilat mund të aktivizohen nga objekti ndaj të cilit është krijuar ky qëndrim ose nga një sinjal që shkakton këtë veprim (Ajzen and Fishbein 2000). Sapo aktivizohen, qëndrimi dhe synimet do të nxitin një sjellje të caktuar pa qenë nevoja për ndonjë aktivitet mendor të vetëdijshëm. P.sh, pasi në mënyrë të përsëritur ndezim televizorin në mëngjes para se të ikim në punë, për të parë parashikimin e motit, me qëllim që të dimë nëse duhet të marrim çadrën ose jo, ne e shohim pozitivisht këtë gjë dhe e kryejmë në mënyrë të përsëritur, çdo mëngjes, pa e vrarë shumë mendjen për veprimin që po kryejmë.

Në kontekstin e shërbimit noterial përdoruesi i sistemit (noteri) duhet të përdori sistemin sa herë i duhet të kryejë disa veprime të caktuara, si p.sh të kryejë një aplikim në ZQRPP, të regjistrojë të dhënat e palëve në një kontratë, të skanojë dhe hedhë në sistem aktin noterial të skanuar për arkivim, etj. Pasi i ka kryer këto veprime për një kohë të gjatë, noteri nuk shpenzon më kohë të mendohet se çfarë veprimi do duhet të bëjë, sa herë që i shfaqet sinjali (p.sh, vjen klienti, merr dokumentin e identifikimit të klientit, sapo ka firmosur një akt noterial, etj.) dhe qëllimi (verifikim dhe regjistrim i të gjeneraliteteve të palëve në regjistrin elektronik, arkivimin e aktit noterial, etj.).

Duke u nisur nga formulimet më sipër rreth zakonit, ne hipotetizojmë që:

H4a. Zakoni (HT) ndikon pozitivisht në kënaqësinë e noterëve (SAT) në përdorimin e sistemit të Noterisë Dixhitale.

H4b. Zakoni (HT) ndikon pozitivisht në impaktin individual (II) në përdorimin e sistemit të Noterisë Dixhitale.

H4c. Zakoni (HT) ndikon pozitivisht në impaktin organizacional (OI) në përdorimin e sistemit të Noterisë Dixhitale.

H4d. Zakoni (HT) moderon ndikimin e kënaqësinë e noterëve (SAT) në impaktin individual (II) në sistemin e Noterisë Dixhitale.

H4c. Zakoni (HT) moderon ndikimin e impaktin individual (II) në impaktin organizacional (OI) në sistemin e Noterisë Dixhitale.

Sikurse rezulton edhe nga analiza bërë nga DeLone dhe McLean (1992), kënaqësia e përdoruesit është variabli i përdorur më gjerësisht për matjen e suksesit të një sistemi kompjuterik. Ai shërben njëkohësisht edhe si variabël i adoptimit të teknologjisë, por edhe si matës i suksesit të tij. Në sistemin e Noterisë Dixhitale, ne presim që kënaqësia e përdoruesve (noterëve) në përdorimin e sistemit të jetë një tregues shumë i rëndësishëm i pranimi të sistemit dhe njëkohësisht i suksesit të zbatimit të këtij sistemi nga qeveria shqiptare. Duke ndjekur modelin DeLone dhe McLean (1992) ne hipotetizojmë që:

H5. Kënaqësia e noterëve (SAT) në përdorimin e sistemit të Noterisë Dixhitale ndikon pozitivisht në impaktin individual (II).

H6. Impakti individual (II) në përdorimin e sistemit të Noterisë Dixhitale ndikon pozitivisht në impaktin organizacional (OI).

4.4 Metoda

Pjesëmarrësit dhe procedurat

Sistemi i e-government në studim është Noteria Dixhitale në Shqipëri. Ky sistem është në përdorim mbarëkombëtar që nga viti 2013. Ai menaxhohet nga qeveria, më konkretisht nga Ministria e Drejtësisë dhe mund të përdoret online nga noterët dhe institucionet e tjera

qeveritare. Numri maksimal i noterëve aktivë në Shqipëri, në periudhën e mbledhjes së të dhënave për këtë studim (Maj-Qershor 2016) ishte 431 noterë, prej të cilëve ishin aktive 422 prej tyre. Në këtë studim është targetuar e gjithë popullata e noterëve, sepse pyetësi online, i ndërtuar për këtë qëllim, mund të dërgohej pa asnjë problem tek të gjithë noterët. Para se të dërgohej pyetësi, u ra dakord me Dhomen Kombëtare të Noterëve për të kryer këtë studim. Të gjithë noterët në Shqipëri janë të detyruar me ligj të jenë anëtarë të kësaj dhome. Dhoma Kombëtare e Noterëve na dorëzoi kontaktet e të gjithë noterëve në Shqipëri. Ne dërguam linkun e pyetësit për të gjithë 422 noterët. Një muaj më vonë, Dhoma Kombëtare e Noterëve dërgoi një mesazh zyrtar për të gjithë noterët, duke i bërë të ditur se ky ishte një studim i mbështetur zyrtarisht prej tyre. Për të nxitur më tej noterët që të plotësonin pyetësin, u dërgua një sms pothuajse tek secili prej tyre dhe për t'i kujtuar ata për pyetësin e dërguar me email. Procesi i grumbullimit të dhënave zgjati 55 ditë.

Në studim u përgjigjën, pra plotësuan pyetësin, 230 noterë. Prej tyre, 21 pyetësorë ishin plotësuar pjesërisht, kështu që nuk u përdorën në këtë studim, ndërsa 209 pyetësorë u plotësuan në mënyrë korrekte. Duke patur parasysh se gjithë popullata e noterëve ishte 422 noterë, kjo do të thotë se me 209 pyetësorë në kemi targetuar pothuaj 50% të gjithë popullatës. Kjo na jep mundësinë që të nxjerrim një konkluzion shumë përfaqësues për gjithë popullatën nga ky studim. Nga këta të anketuar, 135 (66 përqind) ishin meshkuj dhe 74 (34 përqind) ishin femra. Mosha mesatare e të anketuarve ishte rreth 44 vjeç, me devijimin standard që ishte 9.4. Të anketuarit kishin mesatarisht rreth 9.5 vjet përvojë pune si noterë, me devijimin standard që ishte rreth 7.

Matjet

Variablat e përdorur në këtë studim dhe shkallët e tyre matëse janë të testuar dhe vlerësuar paraprakisht në literaturën e bollshme në këtë fushë, ndërsa formulimin e tyre e kemi përshtatur në kontekstin e Noterisë Dixhitale. Të gjitha pyetjet janë shkallëzuar në shkallët me shtatë pikë, sikurse ishin në literaturën prej ku janë marrë, ku të anketuarve u është kërkuar të vlerësojnë pritshmëritë e tyre për përdorimin e noterisë dixhitale për të ofruar shërbime noteriale dhe për të komunikuar me institucionet e tjera qeveritare. Ky studim mat gjithashtu edhe karakteristikat demografike, të tilla si gjinia, mosha, numri i viteve që punojnë si noter dhe anëtarësimi në dhomën e noterisë. Pyetësi u përkthye nga anglishtja në gjuhën shqipe nga një specialist i fushës së IT dhe terminologjia u konsultua me menaxhimin e lartë të Dhomës Kombëtare të Noterëve.

4.5 Metodat statistikore SEM

Aplikimi i metodave statistikore është zgjeruar shumë që nga shpikja e kompjuterit, softwarëve dhe përdorimit në masë të tyre nga kërkuesit shkencorë. Vitet e fundit zgjerimi me shumë metoda të reja statistikore ka qenë edhe më i madh për arsye të softwarëve gjithnjë edhe më të kuptueshëm (user friendly) nga përdoruesit. Kërkimi shkencor në fillimet e veta bazohej në analiza statistikore të një variabli ose dy variablave të lidhur më njëri-tjetrin (Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, 2014). Por, nevoja për të kuptuar lidhjet komplekse midis shumë variablave ka bërë të nevojshme që të zhvillohen analiza statistikore shumëvariabëlshe. Këto analiza përfshijnë metoda statistikore që mund të analizojnë shumë variabla në të njëjtën kohë. Një variabël mund të përfaqësojë vlerësime që lidhen me individë, kompani, ngjarje, aktivitete, situata, etj. Tabela më poshtë paraqet në mënyrë të përmbledhur disa prej metodave statistikore kryesore që lidhen me analiza statistikore shumëvariabëlshe:

Tabela 7: Metoda statistikore me shumë variabla

	Kryesish analizë eksploruese (Exploratory)	Kryesish analizë konfirmuese (Confirmatory)
Gjenerata e parë e teknikave statistikore	• Analiza me klaster • Analiza eksploruese e faktorëve • Shkallëzimi multidimensional	• Analiza e variancës • Regresioni logjik • regresioni i shumëfishtë
Gjenerata e dytë e teknikave statistikore	• Metoda PLS-SEM	• Metoda CB-SEM, duke përfshirë edhe • Analizën konfirmuese të faktorëve (Confirmatory factor Analysis)

Burimi: (Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, 2014)

Gjenerata e parë e teknikave statistikore është përdorur më shpesh nga në kërkuesit e shkencave sociale. Analiza statistikore e kryer në gjeneratën e parë janë dy llojesh: e para, analizë konfirmuese (confirmatory) dhe e dyta, analizë eksploruese (exploratory). Me analizë konfirmuese do të kuptojmë analizën statistikore që bëhet kur testojmë qëndrueshmërinë e hipotezave që janë ngritur në një model teorik ekzistues. Me analizë eksploruese (Exploratory) kemi të bëjmë atëherë kur analiza statistikore kryhet me qëllim gjetjen e modeleve të mundshme në një bazë të dhënash, në rastet kur nuk kemi shumë njohuri për lidhjet e mundshme midis variablave. Megjithatë, dallimi midis analizës statistikore konfirmuese dhe asaj eksploruese nuk gjithmonë kaq i qartë.

Megjithëse gjenerata e parë është aplikuar gjerësisht nga kërkuesit shkencorë, në këto 20 vitet e fundit, kërkuesit shkencor kanë kaluar në metodat statistikore të gjeneratës së dytë, për të tejkaluar dobësitë që paraqesin ato metoda dhe duke përfituar nga avantazhet e metodave të gjeneratës së dytë.

Modelimi me ekuacion të strukturuar (Structural Equation Modeling - SEM) është gjenerata e dytë e metodave të analizës së të dhënave multivariante dhe përdoret mjaft në kërkimet shkencore të marketingut të biznesit, pasi kjo metodë jep mundësinë e testimit të modeleve me

lidhje shkak-pasojë lineare dhe te gradave të tjera të variablave, të mbështetura mbi një bazë teorike (Chin, Marcolin, & Newsted, 1996, 2003) . Modelimi SEM është shndërruar në standardin e kërkimeve shkencore në fushën e marketingut (Hair, Sarstedt, Ringle, & Mena, 2012). Kur aplikohet SEM, gjithmonë duhen patur në konsideratë dy llojet e metodave që mund të përdoren: 1) Teknikat e bazuar mbi kovariancën (CB-SEM) dhe 2) teknikat mbi metodën e katrorëve të vegjël bazuar në variancë (PLS-SEM). Metodatat e gjeneratës së parë të analizës së regresionit si p.sh. Regresioni linear, ANOVA, MANOVA, etj., mund të analizojnë vetëm një shtresë të lidhjes së midis variablave të varur dhe të pavarur. Në ndryshim nga këto metoda, metodatat statistikore të gjeneratës së dytë SEM i japin mundësinë kërkuesit shkencor të marrin përgjigje për një sërë pyetjesh kërkimore të ndërlidhura një analizë të vetme, sistematike dhe gjithëpërfshirëse duke modeluar lidhjet shkak-pasojë midis shumë variablave të varur dhe të pavarur në të njëjtën kohë (Gefen, Straub, & Boudreau, 2000). SEM na lejon që të paraqesim në një ekuacion të strukturuar hierarkik gjithë lidhjet shkak pasojë të një modeli, për të krijuar kështu një pamje më të plotë të gjithë modelit.

Modeli teorik që studiohet nga SEM, ndërtohet vizualisht duke vendosur variablat që maten në këtë model dhe shigjetat që tregojnë lidhjen mes variablave të pavarur me variablat e varur, lidhjet midis tyre dhe indikatorëve që matin variablat. Modeli SEM i ndërtuar përbëhet nga dy nënmodele; 1) modeli i parë, i cili quhet dhe modeli i brendshëm (“*inner model*”), përbëhet nga variablat (të varur dhe të pavarur) dhe lidhjet mes variablave. 2) Modeli i dytë, i cili quhet dhe modeli i jashtëm (“*outer model*”), përbëhet nga variablat dhe lidhjet e tyre me indikatorët e tyre matës. Konstruktet/variablat ndahen në dy lloje: Konstrukt endogjen dhe konstrukt egzogjen. Një variabël do të quhet egzogjen, nëse në modelin e ndërtuar, asnjë shigjetë nuk shkon në drejtim të tij. Nëse në modelin tonë ka shigjeta që i drejtohen një variabli, atëherë ai quhet variabël endogjen. Shigjeta e drejtuar drejt një variabli tregon se ai variabël shpjegohet,

qoftë edhe pjesërisht, nga një variabël tjetër. Një variabël endogjen, duke qenë se shpjegohet nga një variabël tjetër, quhet variabël i varur. Por ky variabël, në rastin kur shpjegon gjithashtu një variabël tjetër, pra kur ndodhet mes dy variablave në model, ai luan rolin e një variabli të pavarur për atë variabël.

4.6 Analiza e modelit

Të gjithë konstruktet/variablat e modelit të këtij punimi maten nëpërmjet disa pyetjeve indirekte. Qëllimi i matjes së një variabli të caktuar nëpërmjet disa pyetjeve është që rezultati i matur të jetë sa më i saktë. Përmirësimi i saktësisë së matjes vjen nga supozimi se duke përdorur disa pyetje/indikatore për të matur një koncept ka më shumë gjasa të jenë përfaqësuar në matje të gjitha aspektet e ndryshme të këtij koncepti. Variabli që nuk matet direkt, por matet nëpërmjet disa indikatorëve, quhet ndryshe edhe variabël latent.

Vlerësimi i modelit na jep matjet empirike të lidhjeve midis indikatorëve dhe variablit/konstruktit (Modeli i matjes), si dhe gjithashtu vlerat e lidhjeve mes vetë konstrukteve (modeli strukturor). Këto vlera konkrete që dalin nga matjet në model bëjnë të mundur të krahasohet se sa saktë janë përcaktuar teorikisht modelet e matjet dhe strukturore, krahasuar me realitetin e zbuluar nga të dhënat e marra nga sample i studimit.

Për të përcaktuar hapat që duhen ndjekur për të vlerësuar modelin dhe mënyrën e matjeve të realizuara me të është shumë e rëndësishme që të dimë se çfarë lloj indikatorësh janë përdorur për të matur çdo koncept/konstrukt. Dy llojet e ndryshme të indikatorëve matës janë:

- 1) Indikatorë reflektues (Reflective measure)
- 2) Indikatorë formativë (Formative measure).

Ne kemi të bëjmë me indikatorë matës reflektues, atëherë kur indikatorët që matin një koncept/konstrukt/variabël janë shkaktuar nga vetë ky konstrukt, pra janë pasojë tij. Për shembull, në një test inteligjence: nëse ju jeni më inteligjent, ju keni një probabilitet më të lartë për të gjetur përgjigjen e saktë për një pyetje. Prandaj niveli juaj i inteligjencës parashikon rezultatin e pyetjes. Variabli latent (inteligjenca) është parashikuesi, indikator i matur (test) është rezultati. Nëse p.sh. ne duam të matim konstruktin e gjendjes së dehjes së një individi, atëherë si pyetje/indikatorë matës të këtij konstrukti mund të ishin ecja jo në vijë të drejtë, belbëzimi, biseda me zë të lartë, grindje, biseda me veten, harresa etj. Vini re se të gjithë këta indikatorë janë si pasojë e gjendjes së dehur, pra shkaktuar nga gjendja e dehjes që është koncepti/konstrukti që ne duam të matim. Këto lloj indikatorësh themi që janë indikatorë reflektues.

Do të kishim një model matjeje me indikatorë formativë në rastin kur variablat/indikatorët matës konsiderohen të jenë shkaku i variablit latent që duam të matim. Nëse ne duam të matim p.sh. vlerën e një makine, ajo përcaktohet nga vjetërsia, gjendja, madhësia, marka etj. Këto indikatorë matës të vlerës së makinës nuk shkaktohen nga vlera e makinës. Përkundrazi, vlera e makinës përcaktohet nga këta indikatorë matës. Po ti kthehemi shembullit të gjendjes së dehjes dhe atë ta matim me indikatorë të tillë si sa orë ka ndenjur në lokal, sa alkool ka pirë, sa lloje pijesh ka pirë, atëherë do vinim re se të gjithë këta variabla shkaktojnë gjendjen e dehjes së individit dhe nuk është gjendja e dehjes që i shkakton ato. Në këtë rast themi se variablat/indikatorët matës janë indikatorë formativë.

Në një model matës formativ, ne nuk mund të themi asgjë për kovariancën e indikatorëve matës; ato mund të jenë zero, pozitive ose negative. Duke qenë se lidhja mes indikatorëve formative nuk mund të përcaktohet, atëherë për testimin e modelit nuk ka rëndësi të maten dhe

të analizohen tregues të tillë si besueshmëria e treguesit (Indicator reliability), besueshmëria e konsistencës së brendshme (Internal consistency reliability) dhe vlefshmëria diskriminuese. Kjo për arsye se për këta indikatorë që mund të jenë krejt pa lidhje me njëri-tjetrin, nuk ka kuptim të matet rrënja katrore e variancës mesatare të ekstraktuar (AVE), besueshmëria e përbërë (composite reliability) dhe ngarkesat e jashtme (outer loadings). Modelet formative të matjes janë më të vështira për t'u vlerësuar.

Nëse kemi të bëjmë me një model të matjes reflektive, ne presim që indikatorët matës të jenë shumë të lidhur me njëri-tjetrin në këtë rast besueshmëria dhe vlefshmëria e tyre duhet matur dhe analizuar me shumë kujdes (*Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, 2014*). Indikatorët korrelojnë është sepse ato janë shkaktuar nga i njëjti variabël.

Me poshtë po japim në formë të përmbledhur një listë të ndryshimeve mes dy llojeve të variablave matës:

Indikatorët reflektivë

1. Shkaktohen nga variabli që matin
2. Mund të shkëmbehen ose hiqen
3. Korrelacion të lartë me njëri-tjetrin
4. Marrin qartë në konsideratë gabimet në matje
5. Disa kritere për qëndrueshmërinë e modelit
6. Lidhja me variablin që matin bëhet nëpërmjet ngarkesës faktoriale “Factor Loading”
7. Kanë të njëjtët shkaktarë dhe pasoja

Indikatorët formativë

1. Përcaktojnë vlerën e variabli që matin
2. Heqja e indikatorit do të thotë ndryshim i kuptimit të vetë variablit
3. Jo patjetër janë të lidhur
4. Nuk llogariten gabimet në matje
5. Nuk mund të testohet vlefshmëria
6. Lidhja me variablin që matin bëhet nëpërmjet koeficientëve të regresionit
7. Ka gjasa që të kenë shkaktarë dhe pasoja të ndryshme

Në këtë studim do të përdoret metoda statistikore e katrorëve të vegjël bazuar në variancë (*Partial Least Square SEM, PLS-SEM*). Kampioni minimal i të dhënave në rastin e përdorimit të metodave *PLS-SEM* është sipas rregullit të dhjetës (*Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, 2014, p. 20*), sipas të cilit madhësia e kampionit të studimit duhet të jetë sa 10-fishi i numrit maksimal të shigjetave që i janë drejtuar një variabli në model. Në modelin tonë janë shtatë shigjeta që i janë drejtuar variablit Kënaqësia e Përdoruesit (SAT), ndaj kampioni minimal është 70 raste. Duke qenë se ne kemi 209 pyetësorë të plotë, atëherë kriteri i madhësisë minimale të kampionit plotësohet.

Të gjithë konstruktet e modelit tonë janë matur me indikatorë matës reflektues. Duke qenë se kemi të bëjmë me variabla reflektues, në këtë punim janë konsideruar kriteret dhe hapat e mëposhtme për të vlerësuar matjen e modelit të zgjedhur:

1. **Besueshmëria** (*Reliability*)

- Besueshmëria e indikatorit (*Indicator reliability*)
- Qëndrueshmëria e besueshmërisë së brendshme (*Composite Reliability*)

2. **Vlefshmëria** (*Validity*)

- Vlefshmëria në konvergjencë (*Converged Validity*)
- Vlefshmëria diskriminuese (*Discriminant Validity*)

3. **Analiza strukturore e modelit**

Pasi ndërtojmë modelin e studimit dhe importojmë të dhënat e vrojtuar në software SmatPLS 3.0, bëjmë ekzekutimin e tij dhe nëpërmjet algoritmit PLS. Programi do të na gjenerojë një raport të plotë me tregues të ndryshëm. Si vlerësim fillestar i modelit me PLS-SEM janë një

sërë elementësh që duhen shqyrtuar. Duke qenë se indikatorët matës në modelin tonë janë të gjithë reflektive, atëherë çështjet që duhet të analizojmë janë:

- Shpjegimi i variancave të variablave të varur
- Rëndësinë statistikore dhe madhësinë e koeficienteve të shtegut/lidhjeve midis variablave në modelin e brendshëm (*Inner model*)
- Rëndësia statistikore dhe madhësia e ngarkesave në modelin e jashtëm (*Outer model loadings and significance*)
- Besueshmëria e indikatorëve (*Indicator reliability*)
- Qëndrueshmëria e besueshmërisë së brendshme (*Internal consistency reliability*)
- Vlefshmëria në konvergencë (*Converged Validity*)
- Vlefshmëria diskriminuese (*Discriminant Validity*)
- Kontrolli i peshës së shtegut strukturor në Bootstrapping (Checking Structural Path Significance)

Tabela 8: Kontrolli i besueshmërisë dhe vlefshmërisë me metodën PLS-SEM

<i>Çfarë të kontrollojmë</i>	<i>Çfarë të kërkojmë në SmartPLS?</i>	<i>Ku ndodhet në program</i>	<i>A është në rregull?</i>
Besueshmëria (Reliability)			
Indicator Reliability Besueshmëria e indikatorit	Ngarkesat e indikatorit, nënmodeli i jashtëm ("Outer loadings")	PLS->Calculation Results->Outer Loadings	Mesatarja e katrorit të çdo ngarkese të jashtme të indikatorit për të gjetur vlerën e besueshmërisë (reliability) të indikatorit. Vlerat 0.70 ose më të mëdha janë të preferueshme. Nëse është një kërkim statistikore eksploruese, vlerat mund të pranohen edhe 0.4 ose më shumë (Hulland, 1999)

Konsistenca e besueshmërisë së brendshme (Internal Consistency Reliability)	Vlerat që tregojnë besueshmërinë	PLS->Quality Criteria->Construct Reliability and Validity	Treguesi “Composite reliability” duhet të jetë 0.7 ose më shumë . Nëse është një kërkim statistikore eksplorues, 0.6 ose më shumë është e pranueshme (Bagozzi & Yi, 1988)
Vlefshmëria (Validity)			
Vlefshmëria në konvergjencë (Convergent validity)	Vlerat e variancës mesatare të ekstraktuar “AVE”	PLS->Quality Criteria->Construct Reliability and Validity	It should be 0.5 or higher (Bagozzi and Yi, 1988)
Vlefshmëria diskriminuese (Discriminant Validity)	Vlerat e variancës mesatare të ekstraktuar “AVE” dhe korrelacionet e variablave latent	PLS->Quality Criteria->Construct Reliability and Validity (për vlerat e AVE Si në rreshtin më lart) PLS->Quality Criteria->Latent Variable Correlations	Fornell and Larcker (1981) sugjeron se rrënja katrore e AVE për çdo variabël latent duhet të jetë më e madhe korrelacionet ndërmjet variablave latentë të tjerë.

Burimi: (Wong, 2013)

4.7 Përmbledhje e kapitullit

Në këtë kapitull u detajua metodologjia e ndjekur në këtë studim. U prezantuan variablat e modelit dhe burimi i tyre në literaturën ekzistuese. Pas analizës së secilit prej tyre, u hipotetizua edhe lidhja shkak-pasojë e secilit variabël me variablat e tjerë. U detajuan të gjithë indikatorët matës të këtyre variablave, origjina e tyre nga literatura dhe përshtatja në kontekstin e Noterisë Dixhitale. Duke qartësuar teorikisht çdo variabël dhe indikator matës, si edhe lidhjet mes tyre, u arrit ndërtimi konceptual dhe vizual i modelit teorik objekt i këtij studimi. Në këtë kapitull u paraqit pyetësi si metoda kryesore e përdorur për mbledhjen e të dhënave parësorë të studimit, si edhe intervistat cilësore me drejtues të sistemit të shërbimit noterial në Shqipëri. Bazuar edhe në kontekstin e studimit tonë, numrit relativisht të lartë të variablave, analizës

eksploratore me synimin për të zbuluar një teori të re, trendit të analizave në studimet shkencore të kësaj fushe, u përzgjodh gjenerata e modelimeve statistikore SEM. Brenda metodave të kësaj gjenerate u përzgjodh metoda Partial Least Square SEM , ose shkurt PLS-SEM. Software i përdorur për këtë qëllim ishte Smart PLS, versioni 3.0. U listuan hapat që do të ndiqen në analizën e të dhënave të mbledhura, për vlerësimin e treguesve të besueshmërisë dhe vlefshmërisë së modelit

4.8 Çfarë do të trajtohet në kreun që vijon

Në kapitullin pasardhës do të trajtojmë konceptim e shërbimit noterial dhe shkurtimisht dy modelet kryesore që ekzistojnë sot në botë. Në vazhdim do të bëjmë një analizë të zgjeruar të shërbimit noterial në Shqipëri. Do të përshkruajmë historikun qysh në gjurmët e para të këtij shërbimi në shekullin e XIV e deri në ditët e sotme. Një analizë e detajuar se si u transformua ky shërbim nga 100% në letër, në një sistem dixhital. Cilat janë ngjashmëritë dhe ndryshimet organizimit të shërbimit noterial në Shqipëri me atë të disa vende të BE? Si është i organizuar dhe funksionon nga ana administrative ky shërbim në vendin tonë? Si është i organizuar dhe funksionon zyra e regjistrimit të pasurive të paluajtshme, një hallkë kjo shumë e rëndësishme në funksionimin e shërbimit noterial? Ndryshimet e nevojshme të legjislacionit për të mundësuar transformimin dixhital të tij. Si u projektua dhe cila është infrastruktura teknike dhe funksionale e sistemit të Noterisë Dixhitale që ofrohet sot në Shqipëri?

Kapitulli V: ANALIZA E SHËRBIMIT NOTERIAL NË SHQIPËRI

Shërbimi noterial luan një rol shumë të rëndësishëm në mirë-funksionimin e vendeve moderne. Në mënyrë të drejtpërdrejtë ose të tërthortë, shërben për t'iu përgjigjur kërkesave të qeverisë, bizneseve dhe qytetarëve. Duke marrë parasysh dinamikën e jetës, në një pikë të caktuar të jetës pothuajse të gjithë do të duhet të marrin shërbime noteriale si: kontratat e biznesit, autorizime, blerje të pasurive të paluajtshme, vërtetime, kontrata kredie, lloje të ndryshme të deklaratave me shkrim, statutet e shoqërisë, testamente etj. Këto janë edhe më të domosdoshme në vendet që veprojnë nën noterinë kontinentale (Civil Law – shih në vijim). Gama e shërbimeve noteriale po bëhet gjithnjë e më e madhe, sa më shumë që legjislacioni i vendeve bëhet më kompleks dhe lëvizja e lirë e njerëzve, shërbimeve dhe mallrave promovohen midis vendeve dhe rajoneve nëpër botë.

Në thelb ekzistojnë dy lloje kryesore të noterëve në botë, bazuar në llojin e legjislacionit noterial që aplikojnë vende të caktuara: 1) noterët e vendeve me legjislacionin juridik anglosakson (Common Law) që janë noterët publike, si në Shtetet e Bashkuara të Amerikës, Kanadaja, Mbretëria e Bashkuar, Australia etj. dhe 2) noterët e vendeve me legjislacionin juridik kontinental, që janë noterët civilë, si në shumicën e vendeve evropiane, Amerika Latine, etj. Noterët në të Drejtën Civile janë në thelb të trajnuar mirë dhe janë profesionistë të licencuar nga qeveria (*Malavet, 1995*). Në krahasim me noterët e sistemit anglosakson (Common Law) të së drejtës, noterët civilë (Civil-Law) kanë më shumë fuqi ligjore. Shërbimi noterial shqiptar është pjesë e tipit Civil-Law. Kjo do të thotë se noterët në Shqipëri kanë fuqi ligjore shumë të fortë (të ngjashme me vendimet e gjyqtarëve) dhe ato ndikojnë në shumë aspekte të jetës së bizneseve dhe individëve, kjo pasi shumë shërbime ligjore janë shërbime monopole për noterët.

5.1 Historiku i Shërbimit Noterial në Shqipëri

Avokati i famshëm italian F. Carnelutti e shpreh thjesht rolin e noterit: *“Sa më shumë ti drejtohem noterit, aq më pak do ti drejtohem gjykatësit”*. Pavarësisht rolit shumë të rëndësishëm që ka sistemi noterial në rregullimin e marrëdhënieve ligjore mes palëve, periudhat historike dhe sistemet e ndryshme politike janë përgjegjëse për rolin dhe kontributin e shërbimit noterial si instrument brenda në fushën e së drejtës.

Periudhat historike që ka kaluar shteti shqiptar kanë pasur një efekt të rëndësishëm në zhvillimin e këtij sistemi. Ekzistenca dhe qëndrueshmëria e këtij sistemi në periudha të ndryshme është përdorur edhe si një indikator përmes së cilit është studiuar jo vetëm zhvillimi i së drejtës si fushë studimi por edhe zhvillimi i shtetit politik. Shërbimi noterial në Shqipëri njihet prej disa shekujsh tashmë, edhe pse jo me të njëjtën rëndësi për periudha të ndryshme historike. Gjurmët e para të shërbimit noterial në Shqipëri janë dokumentuar që në vitet 1300 (*Nadin, 1997*). Gjithsesi pavarësisht luhatjeve të rolit të noterit në periudha të ndryshme, disa nga normat bazë të këtij profesioni kanë mbetur të rëndësishme dhe të pazëvendësueshme në çdo kohë, si p.sh e marrëdhëniet e trashëgimisë, etj.

Dokumentet noteriale më të hershme në Shqipëri datojnë në kohën e Skënderbeut, gjatë shekujve të XIV dhe XV. Zhvillimi i të drejtës civile në këtë periudhë dëshmon edhe civilizimin e qyteteve shqiptare në atë periudhë, ekzistencën e shërbimeve publike, formalizimin e marrëdhënieve civile, etj. Gjatë kësaj periudhe prevalonte forma e shkruar e akteve e cila rregullonte dhe zhvillonte marrëdhëniet ekonomiko-shoqërore. Një dokument i rëndësishëm për kohën, *“Kanuni i Skënderbeut”*, që rregullonte jetën publike dhe private, vinte theksin mbi formën e shkruar të akteve juridike. Gjatë periudhës së pushtimit osman, praktikat e mira të formalizimit dhe akteve shkresore binin për shkak të rënies ekonomike,

analfabetizmit dhe ndryshimet shoqërore që vinin si pasojë e pushtimit. Gjatë periudhës osmane mbizotëronte e drejta kanunore e cila nuk bazohet mbi normat e shkruara dhe si rrjedhojë as mbi rolin e dokumenteve juridik që përgatiten nga shërbimet noteriale.

Sistemi noterial në Shqipëri mori jetë me shpalljen e pavarësisë, ku aktet noteriale ishin jo vetëm të detajuara por kishin edhe një përgjegjësi të madhe lidhur me themelimin e institucioneve shtetërore të kohës. Për disa dekada, deri në Luftën e Dytë Botërore, roli i noterisë ishte mjaft i rëndësishëm në rregullimin e marrëdhënieve juridiko-civile të kohës. Me themelimin e sistemit socialist në Shqipëri, shërbimi noterial rregullohet me dekret të Presidiumit të KP n.2812 dt.22-12-1958 “Për noterinë”, ndërsa roli i noterisë vjen duke u zhvleftësuar, ku me dekretin nr. 4838 datë 11-05-1971 “Mbi noterinë” të Presidiumit të KP, noteri cilësohet si “këshilltar ligjor” i ngarkuar me detyrën e noterit. Ky dekret shfuqizohet me hyrjen në fuqi të Kodit Civil të vitit 1982, i cili thekson se shërbimi noterial, tashmë kryhet nga këshilltarë ligjorë në varësi të Gjykatës së Lartë. Degradimi përfundimtar i këtij shërbimi, për nga praktika ligjore si edhe në kontekstin praktik, ndodh me ardhjen e dekretit të datës 1-janar-1988, ku si pasojë e reformës në sistemin gjyqësor, shërbimi noterial ose këshilltari ligjor siç quhej asokohe, do të zëvendësohej nga Kryetari ose Sekretari i Këshillit Popullor. Në një sistem jo demokratik ku të drejtat individuale, politike dhe civile janë të cënuara, ku prona private thuajse nuk ekziston dhe ku kufijtë e marrëdhënies mes shtetit dhe individit janë të papërcaktuara qartë, roli i shërbimit noterial zbehet vetvetiu.

Me ndryshimet e sistemit politik në Shqipëri pas vitit 1991, filloi të ndihej edhe nevoja e rregullimit të marrëdhënieve juridiko-civile që realizohen përmes shërbimit noterial. Rregullimi i plotë i këtij sistemi, për herë të parë në Shqipërinë post-komuniste ndodhi në vitin 1994, ku ligji nr. 7829 në qershor 1994 ndërtoi një sistem bashkëkohor për shërbimin noterial,

ku noteria kryente një veprimtari juridike në shërbim të personave fizikë e juridikë dhe cilësohej si profesion i lirë që i nënshtrohet vetëm ligjit.

Prej vitit 1994, ligji për noterinë është amenduar disa herë:

- Ndryshuar me ligjin nr.7920, datë 19.4.1995;
- Ndryshuar me ligjin nr.8790, datë 10.5.2001;
- Ndryshuar me ligjin nr.9216, datë 01.04.2004;
- Ndryshuar me ligjin nr.10137, datë 11.05.2009;
- Ndryshuar me ligjin nr.10491, datë 15.12.2011;
- Ndryshuar me ligjin nr.79/2013, datë 14.02.2013;
- Ndryshuar me ligjin nr.131/2013, datë 29.04.2013.

“Ligji për noterinë” merret me shumicën e çështjeve relevante për profesionin noterial. Ai përcakton kërkesat për t'u bërë noter, procedurat e licencimit, të drejtat, detyrimet, aktivitetin dhe mënyrën e kryerjes së detyrave të noterëve. Ministria e Drejtësisë dhe Dhoma Kombëtare e Noterisë janë dy institucionet kryesore përgjegjëse për mbikëqyrjen dhe rregullimin e profesionit të noterit në Shqipëri. Roli dhe kompetencat e tyre mbi profesionin e noterit gjithashtu përcaktohen në Ligjin për Noterinë.

5.2 Funksionimi i Shërbimit Noterial

Organizimi dhe funksionimi i profesionit të noterit në Shqipëri reflekton parimet e sistemit noterial latin (Civil Law). Një noter në Shqipëri si në vendet e tjera të sistemit noterial latin, është një profesionist ligjor i ngarkuar me funksionin publik, interpretimin dhe dhënien e formës ligjore në qëllimin e palëve. Përveç kësaj, një noter harton dhe përgatit dokumentet që lidhen me një veprim ligjor që synon të arrijë fundin e dëshiruar dhe vërteton vërtetësinë e

këtyre dokumenteve, duke lëshuar kopje të tyre. Noterët në Shqipëri ushtrojnë një funksion publik deleguar atyre nga shteti duke qenë pjesë e një profesion liberal privat, i cili është i pavarur, por i nënshtrohet mbikëqyrjes shtetërore.

Për të realizuar një analizë të plotë mbi organizimin e shërbimit noterial në Shqipëri dhe për të nxjerrë një përmbledhje sa më të qartë, u realizuan disa intervista cilësore me kryetarin dhe nënkryetarin e Dhomës Kombëtare të Noterisë, me drejtorin e Drejtorisë së Inspektimit të Institucioneve të Varësisë dhe Profesioneve të Lira në Ministrinë e Drejtësisë, me disa noterë në Tiranë. Gjithashtu u shqyrtua legjislacioni në fuqi lidhur me shërbimin noterial si p.sh. Ligji mbi Noterinë, Urdhëra të Ministrit të Drejtësisë për këtë shërbim, rregullore të Dhomës Kombëtare të Noterisë, etj..

Bazuar në rezultatet e analizës së mësipërme, disa nga elementët bazë të organizimit të këtij sistemi janë regjistrat noteriale pranë noterëve privatë, Dhoma Kombëtare dhe ato Lokale të Noterisë në nivel qendror dhe vendor si dhe Ministria e Drejtësisë.

Sipas legjislacionit në fuqi, të përmendur më lartë, sistemi karakterizohet nga këto elementë të ndërlidhur:

1. Regjistrat noterialë:

Ligji Nr.7829, datë 1.6.1994 "Për noterinë", Neni 70 parashikon se në çdo zyrë noteriale është e detyrueshme të mbahen:

- a) regjistri i përgjithshëm ku regjistrohen të gjitha aktet dhe veprimet noteriale;
- b) regjistri i testamenteve;
- c) regjistri i depozitimit të parave ose të vlerave të tjera ;

Me urdhër të kryetarit të gjykatës së rrethit gjyqësor, një gjyqtar i kësaj gjykate bën numërimin e faqeve të regjistrave të mësipërm dhe vë shënimin përkatës në fillim e në fund të tyre, duke i nënshkruar e vulosur me vulën e gjykatës.

Regjistrat shoqërohen me indeksin alfabetik të pjesëmarrësve në aktin ose veprimin noterial

2. Dhomat Kombëtare dhe ato Lokale te Noterisë :

Neni 37 i Ligjit Nr.7829, datë 1.6.1994 "Për noterinë", shtuar pikat 10 dhe 11 me ligjin nr.131/2013, datë 29.4.2013, specifikon se: "*Dhomat Kombëtare dhe ato Lokale te Noterisë organizohen në nivel qendror dhe vendor, me këto kompetenca:*

- 1) Bashkërendon veprimtarinë e të gjithë dhomave të noterëve të Republikës .*
- 2) Përfaqëson dhe mbron interesat e dhomave të noterëve në organet shtetërore dhe në organizma të tjerë .*
- 3) Siguron mbrojtjen e të drejtave sociale e profesionale të noterëve.*
- 4) Siguron rritjen e kualifikimit të noterëve dhe të asistentëve.*
- 5) Harton rregullat deontologjike që miratohen nga Ministria e Drejtësisë.*
- 6) Përfaqëson notariatën e Shqipërisë në organizmat ndërkombëtarë .*
- 7) Miraton statutin tip të dhomave të noterëve dhe rregulloren e tij të brendshme.*
- 8) Krijon një fond solidariteti në favor të noterëve që nuk sigurojnë minimumin e të ardhurave.*
- 9) Cakton kuotat që do t'i derdhen Këshillit Kombëtar për të realizuar veprimtarinë e tij."*

3. Ministria e Drejtësisë

Një sintezë e Ligjit Nr.8678, datë 14.5.2001, "Për organizimin dhe funksionimin e Ministrisë së Drejtësisë", tregon se *Ministria e Drejtësisë* kryen këto funksione që lidhen me detyrën e Noterit:

- Kujdeset dhe mbështet, sipas ligjit, ushtrimin, organizimin dhe funksionimin e profesionit të noterit (neni 6, pika 18) .
- Kujdeset dhe mbështet veprimtaritë për përgatitjen profesionale, aftësimin dhe specializimin e noterëve (neni 6 pika 25).

- Neni 3 i ligjit "Për noterinë", specifikon se Ministri i Drejtësisë shpall publikisht në Fletoren Zyrtare vendin vakant të njoftuar nga Dhoma Kombëtare e Noterisë. Gjithashtu Ministria e Drejtësisë është pjesë e Komisionit të Kualifikimit për Noterinë, së bashku me 1 përfaqësues nga Dhomës Kombëtare e Noterisë dhe 1 pedagog nga Shkolla e Magjistraturës. Ministri i Drejtësisë përcakton datën e konkurrimit, rregullat për funksionimin e Komisionit të Kualifikimit për Noterinë, kriteret dhe procedurat e organizmit të provimit, si dhe bën shpalljen e rezultateve të provimit.
- Sipas nenit 3/a (Shtuar me ligjin nr.9216, datë 1.4.2004), Ministri i Drejtësisë, për çdo vend vakant të shpallur, në mbështetje të rezultateve të provimit, i jep fituesit të konkurrimit licencën për ushtrimin e profesionit të noterit, duke u shprehur edhe për njësinë vendore ku do të ushtrojë veprimtarinë e tij.
- I jep fituesit lejen për ushtrimin e profesionit (neni 3/a);
- Leja regjistrohet në regjistrin e noterëve në Ministrinë e Drejtësisë dhe në Dhomën Kombëtare të Noterisë (neni 3/b);
- Lejon transferimin e noterin në bazë të njoftimit zyrtar të dërguar nga Dhoma Kombëtare e Noterisë (neni 3/ç);
- Jep masa disiplinore në bazë të inspektimeve të kryera kryesisht prej tij ose nga dhoma e noterisë ku noteri bën pjesë (neni 8);
- Përcakton me urdhër kushtet minimale që duhet të plotësojë një noter për vendndodhjen, mjediset, pajisjet dhe paraqitjen e zyrës së noterisë caktohen, pasi të ketë marrë mendimin me shkrim të Dhomës Kombëtare të Noterisë (neni 12);
- Ushtron kontrollin mbi veprimtarinë ligjore të noterëve me përjashtim të akteve të vullnetit të fundit, sa kohë që është gjallë trashëgimtari testamentar (neni 14);

- Në bazë të numrit të popullsisë dhe të vëllimit të punës së veprimtarisë noteriale, pasi të ketë marrë mendimin me shkrim të Dhomës Kombëtare të Noterisë, cakton çdo dy vjet numrin e përgjithshëm të noterëve për çdo rreth gjyqësor, si dhe mbulimin përkatës për çdo bashki së bashku me komunat pranë saj (neni 16);
- Ushtron kontrollin mbi veprimtarinë ligjore të noterëve me përjashtim të akteve të vullnetit të fundit, sa kohë që është gjallë trashëgimtari testamentar (neni 14);
- Në bazë të numrit të popullsisë dhe të vëllimit të punës së veprimtarisë noteriale, pasi të ketë marrë mendimin me shkrim të Dhomës Kombëtare të Noterisë, cakton çdo dy vjet numrin e përgjithshëm të noterëve për çdo rreth gjyqësor, si dhe mbulimin përkatës për çdo bashki së bashku me komunat pranë saj (neni 16);
- Ministria e Drejtësisë dhe Dhoma Kombëtare e Noterisë, veç e veç, mbajnë regjistra për noterët dhe asistentët, si dhe administrojnë dokumentacionin që lidhet me marrjen dhe heqjen e lejes së ushtrimit të profesionit të noterit, transferimet e tyre, përmbushjen e detyrimeve ligjore dhe ecurinë disiplinore të noterëve dhe asistentëve (neni 16);
- Cakton me urdhër formën dhe përmbajtjen e regjistrave të noterëve dhe asistentëve, mënyrën dhe procedurat e mbajtjes së tyre dhe elementet e dokumentacionit që përfshihen në dosjet e noterëve dhe asistentëve, pasi të ketë marrë mendimin me shkrim të Dhomës Kombëtare të Noterisë (neni 16);
- Përcakton formën, përmbajtjen dhe karakteristikat e tjera të vulave, si dhe rregullat për pajisjen dhe administrimin e tyre, pasi të ketë marrë mendimin me shkrim të Dhomës Kombëtare të Noterisë (neni 17);
- Cakton një tarifë e cila paguhet për kryerjen e akteve të veprimeve noteriale, duke marrë edhe mendimin e Ministrisë së Financave dhe të Këshillit Kombëtar të Noterisë (neni 26);

- Cakton numrin minimal të noterëve për një rreth gjyqësor bashkërisht me Dhomën Kombëtare të Noterisë (neni 30);
- Nxjerr udhëzim të veçantë për evidentimin administrimin dhe ruajtjen e akteve e të dokumenteve noteriale, si dhe për organizimin, funksionimin dhe ruajtjen e arkivave noterialë (neni 71).

Organizimi dhe përgjegjësitë e noterëve

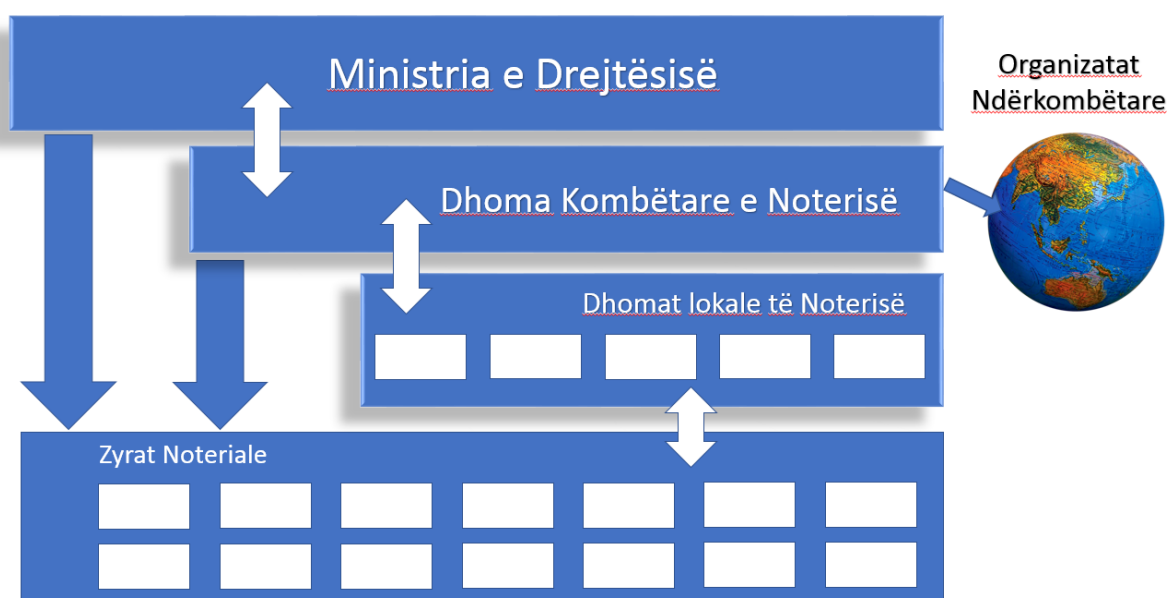
Profesioni noterial në Shqipëri ka një status ligjor të pavarur. Noterët ushtrojnë profesionin e tyre në mënyrë të pavarur dhe i nënshtrohen vetëm ligjit (Neni 1). Numri i përgjithshëm i noterëve që ushtrojnë veprimtarinë e tyre në territorin e Republikës së Shqipërisë përcaktohet nga Ministri i Drejtësisë (Neni 16). Ky numër duhet të jetë në një proporcion të arsyeshëm me numrin e përgjithshëm të popullsisë dhe vëllimin e punës së veprimtarisë noteriale. Standardi që përdoret për shpërndarjen në vendin tonë është një noteri në 11.000 banorë.

Noterët mund të ushtrojnë funksionet e tyre vetëm në një zyrë noteriale dhe një zyrë noteriale mund të ketë vetëm një noter, përveç rasteve kur miratohet nga Dhoma Kombëtare e Noterëve (neni 12). Ministri i Drejtësisë përcakton me urdhër numrin e përgjithshëm të noterëve për çdo rreth gjyqësor dhe mbulimin përkatës për çdo komunë së bashku me komunat pranë tij. Një noter nuk mund ta ushtrojë funksionin e tij jashtë territorit të shpërndarjes së tillë (Neni 16). Sidoqoftë, çfarë duhet të kihet parasysh është se veprimet noteriale të dokumenteve ligjore të hartuara ose të përgatitura nga një noter jashtë territorit të zonës ku ai / ajo e ka parë të caktuar nga Ministri i Drejtësisë nuk ka efekt mbi vlefshmërinë e atyre veprimeve ose dokumenteve.

Ligji për noterinë (neni 29-38) jep informacion të detajuar për organizimin e noterëve në Shqipëri. Sipas këtyre dispozitave, noterët organizohen në dhomat e noterëve në dy nivele; lokale dhe kombëtare. Dhomat lokale dhe Dhomat Kombëtare të Noterëve janë persona juridikë. Megjithëse se Ligji për noterinë nuk e shpreh në mënyrë specifike se dhomat janë organizma publikë, praktikisht ato janë persona juridikë publikë i nënshtrohen rregulloreve që rregullojnë organizimin dhe funksionimin e subjekteve publike.

Në figurën 14 më poshtë jepet në mënyrë skematike mënyra e organizimit shërbimit noterial në Shqipëri.

Figura 14: Skema e Sistemit Noterial të Republikës së Shqipërisë



Burimi: Ministria e Drejtësisë

Të gjithë noterët janë anëtarë të Dhomës Lokale Noteriale në juridiksionin e së cilës ushtrojnë veprimtarinë e tyre noteriale(Neni 30). Numri minimal i noterëve për një distrikt gjyqësor, përcaktohet së bashku nga Dhoma Kombëtare e Noterëve dhe Ministri i Drejtësisë. Jo më shumë se një dhomë lokale mund të krijohet për çdo rreth gjyqësor. Kur numri i noterëve të caktuar në rrethin gjyqësor është më pak se numri minimal i përcaktuar

për një Dhomë Lokale, atëherë kompetencat e dhomës noteriale i merr një dhomë noteriale e një zone juridiksioni ngjitur dhe noterët bëhen anëtarë të asaj Dhome, sipas urdhër të Ministrit të Drejtësisë.

Të gjitha Dhomat Lokale kanë trupat e tyre drejtues; Asamblenë e Përgjithshme të Noterëve dhe Këshillin e Dhomës. Asambleja e përgjithshme mblidhet në përputhje me rregullat e përcaktuara në statutin e dhomës dhe me kërkesë të Ministrit të Drejtësisë. Vendimet merren me shumicën e votave, të cilat nga ana e tij janë sekrete. Kompetencat e Asamblesë së Përgjithshme janë parashikuar në Ligjin e Noterit (neni 33). Në këtë kontekst Asambleja e përgjithshme është përgjegjëse për:

- ✓ Përfaqësimin dhe mbrojtjen e interesave të noterëve që ushtrojnë funksionet e tyre në territorin ku ka juridiksion;
- ✓ Ndhimën në funksionimin normal të zyrave noteriale;
- ✓ Marrjen e vendimeve për ngritjen profesionale të noterëve dhe ndjekja e zbatimit në praktikë të sigurimeve shoqërore të noterëve;
- ✓ Zgjedhja e Këshillit të Dhomës, kryetarit të tij dhe zëvendëskryetarit, përfaqësuesve në Dhomën Kombëtare të Noterëve sipas rregullave të përfaqësimit të parashikuar në statut;
- ✓ Miratimi i buxhetit të Dhomës dhe rezultatet vjetore;
- ✓ Vendosja e kontributeve financiare që do të paguhën nga noterët në Dhomën Lokale, anëtarët e të cilëve ata janë.

Këshilli i Dhomës Lokale Noteriale ka 3 (tre) deri në 5 (pesë) anëtarë në qoftë se Dhoma Lokale ka deri në 20 (njëzet) noterë anëtarë, ose 3 (tre) deri në 7 (shtatë) anëtarë në rast se Dhoma Lokale është e përbërë nga më shumë se 20 (njëzet) noterë. Këshilli përfaqësohet nga kryetari, i cili kryen aktivitetet e Këshillit. Në mungesë të tij detyrat plotësohen nga

nënkryetari. Këshilli i Dhomës ka këto kompetenca siç parashikohet në Ligjin e Noterit (neni 35).

- ✓ Vendos për anëtarësimin në dhomën e noterit të sapoemëruar;
- ✓ Këshilli ushtron kontrolle, vetë ose në bashkëpunim me Ministrinë e Drejtësisë, mbi veprimtarinë e noterëve;
- ✓ Organizon kualifikimin e vazhdueshëm të noterëve dhe ndjek dhe kontrollon performancën e stazhit;
- ✓ Mbledh kuotën për anëtarësim nga anëtarët e Dhomës dhe administron pronën e kësaj të fundit;
- ✓ Ai bën thirrje për takimin e Asamblesë së Përgjithshme dhe zbaton vendimet e saj;
- ✓ Ai mban listat e noterëve nën juridiksionin e Dhomës;
- ✓ Ai përmbush funksione të tjera në pajtim me ligjin dhe statutin e Dhomës me qëllim të mbështetjes së veprimtarisë së Dhomës.

Dhoma Kombëtare e Noterëve përbëhet nga noterë të zgjedhur nga Asambleja e Përgjithshme e Dhomave Lokale të Noterëve. Zgjedhjet janë të organizuara në bazë të dispozitave të përcaktuara në statut. Kompetencat e Dhomës Kombëtare të Noterëve të parashikuara në Ligjin e Noterit (neni 37) përfshijnë:

- ✓ Koordinimi i aktiviteteve të dhomave lokale të noterëve;
- ✓ Përfaqësimi dhe mbrojtja e interesave të dhomave të noterëve në raport me organet shtetërore;
- ✓ Mbrojtja e të drejtave sociale dhe profesionale të noterëve
- ✓ Ndhmon në rritjen e kualifikimit të noterëve dhe asistentëve të tyre;
- ✓ Zhvillimi i rregullave deontologjike që miratohen nga Ministri i Drejtësisë;

- ✓ Përfaqësimi i noterëve shqiptarë në organizmat ndërkombëtare;
- ✓ Miratimi i modelit të statutit të dhomave lokale të noterëve dhe rregullave të tyre të brendshme.

Organi më i lartë i Dhomës Kombëtare të Noterëve është Asambleja e Përgjithshme e përfaqësuesve të Dhomave Lokale. Dhoma Kombëtare e Noterëve drejtohet nga Kryetari i Dhomës dhe Këshillit Kombëtar, të cilët zgjidhen nga Asambleja e Përgjithshme e përfaqësuesve. Kompetencat e Presidentit dhe të Këshillit Kombëtar ofrohen në statutin e Dhomës Kombëtare të Noterëve. Statuti miratohet nga Asambleja e Përgjithshme e Dhomës Kombëtare.

Një noter kryen dy aktivitete kryesore: 1) hartimin e akteve noteriale dhe 2) kryerjen e veprimeve noteriale. Në këtë kuadër një noter zakonisht përgatit dhe harton dokumente ligjore që janë relevante për transaksione të ndryshme, duke përfshirë blerjet, shitjet dhe kontratat e biznesit dhe dokumentet e tjera ligjore siç janë testamentet.

Në kryerjen e këtyre shërbimeve ligjore një noter duhet të sigurojnë që kërkesat ligjore janë kontrolluar. Një noter duhet të shpjegojë qartë aktin noterial tek palët dhe të sigurojë mbrojtjen e interesave të palëve si dhe të palëve të treta në një mënyrë të balancuar dhe të barabartë. Përveç kësaj, një noter ka detyrimin të refuzojë për të hartuar akte noteriale përmbajtja e të cilave është haptazi në kundërshtim me kërkesat e ligjit. Noteri gjithashtu nuk mund të kryejë një veprim noterial, kur ai/ajo merr pjesë në atë veprim/akt noterial ose ka interesa direkte mbi atë rast. E njëjta situatë është edhe kur bëhet fjalë për bashkëshortin / burrin, fëmijët ose të afërmit e tjerë deri në shkallën e tretë; për ata që janë adoptuar nga noteri; të afërm të ngushtë të noterit në rast se ata marrin pjesë në aktin ose janë të interesuar në të.

Sipas nenit 39 të Ligjit për Noterinë, noterit ka këto detyra:

- ✓ Hartimi i akteve noteriale;
- ✓ Marrja e njoftimit të memorandumit noterial ose akteve të tjera jashtëgjyqësore;
- ✓ Legalizimi i nënshkrimit të qytetarëve sikurse është vënë në akte të ndryshme;
- ✓ Vërtetimin e datës së dorëzimit të dokumenteve në zyrën noteriale;
- ✓ Që vërteton ekzistencën dhe vendndodhjen e një personi;
- ✓ Pranimin për ruajtje të dokumenteve nga persona fizikë dhe juridikë, në zyrën noteriale;
- ✓ Dhënia e kopjeve ose ekstrakteve të akteve të depozituara në zyrën noteriale;
- ✓ Vërtetimin se kopjet ose ekstraktet e dokumenteve janë të njëjta me origjinalin e paraqitur nga palët e interesuara;
- ✓ Çertifikimin e përkthimeve nga një gjuhë në tjetrën;
- ✓ Harton procesverbalet dhe inventarët, duke përshkruar gjendjen e sendeve, sipas kërkesave të qytetarëve dhe kur ato janë caktuar nga gjykata;
- ✓ Hartimi i deklaratave dhe dokumenteve të kërkuara nga personat e interesuar dhe plotësimi i akteve dhe veprimeve të tjera që sipas ligjit duhet të bëhen nga noteri.

Nga kjo listë të kompetencave që mund të nxirret se ka *dy lloje kryesore të veprimeve noteriale*.

Lloji i parë përfshin ato akte noteriale që përgatiten nga vetë noteri si për shembull testamenteve dhe transaksionet e transferimit të pronës së paluajtshme. Në raste të tilla aktet duhet të jetë e shkruar në prani të palëve dhe duke shpjeguar atyre pasojat ligjore të këtij akti noterial. Llojet e dyta të veprimeve noteriale konsistojnë në vërtetimin e origjinalitetit të dokumenteve ligjore, si për shembull certifikimi i nënshkrimeve ose fakti që kopjet ose ekstraktet e dokumenteve janë të njëjta me dokumentet origjinale.

Roli i noterëve ndaj qytetarëve dhe shtetit

Detyra kryesore e një noteri është ngritja e vetëdijes së palëve në aktet noteriale të efekteve juridike të veprimeve të ndërmarra prej tyre dhe tërheqja e vëmendjes së tyre në të drejtat dhe detyrimet që dalin nga këto veprime. Një noter duhet tu shpjegojë qartë personave fizikë dhe juridikë, të cilët janë palë në veprimet noteriale të kryera nga ai, pasojat për gëzimin e të drejtave dhe interesave të ligjshme dhe detyrimet që rrjedhin prej tij. Kështu, një noter ka një rol kyç në mbrojtjen e interesave të individëve ose të personave juridikë kur ofron shërbimet e tij ligjore.

Një tjetër detyrë me rëndësi qendrore për një noter është ajo për të vepruar me konsideratën e duhur për mbrojtjen e të dhënave personale dhe informacionin e palëve, të cilat noteri i ka marrë gjatë ushtrimit të funksioneve të tij/saj. Kur noteri shkel ligjin në kryerjen e detyrave të tij zyrtare, ai mban përgjegjësi për dëmet që shkakton, siç parashikohet në Kodin Civil.

Dispozitat e Ligjit të Noterisë në lidhje me statusin e noterëve nuk janë shumë të qarta. Statusi i tyre është kyç për përcaktimin e marrëdhënieve të tyre kundrejt shtetit. Funksioni i noterit është ushtrimi i "veprimtarisë juridike në shërbim të personave fizikë dhe juridikë" (Ligji i noterisë, neni 1). Shtrirja e aktivitetit juridik është i elaboruar në detaje në ligjin për noterinë dhe kjo përfshin një numër të shërbimeve juridike të ofruara nga noterët në lidhje me veprime të ndryshme. Kështu, megjithëse nuk është specifikuar në mënyrë specifike në ligj, mund të thuhet se një noter ushtron funksione publike të deleguara nga shteti dhe për qëllime të ushtrimit të funksioneve të tilla ai është i barabartë me një nëpunës publik (neni 4).

Noteri është përgjegjës ndaj palëve për dëmet e shkaktuara në kryerjen e detyrave të tij. Kështu, profesioni noterial nuk është pjesë e administratës shtetërore dhe noterët nuk janë nëpunës civilë në kuptimin që parashikon legjislacioni i shërbimit civil. Ata konsiderohen

"profesionistë të lirë" që ushtrojnë funksione publike të deleguara nga shteti dhe i nënshtrohen mbikëqyrjes së shtetit.

Regjimi i noterit bazohet në sistemin e licencimit dhe më pas noteri ka detyrimin të paguajë tarifat e përcaktuara çdo vit nga Këshilli Kombëtar i Noterëve; duhet të hyjë në një kontratë sigurimi për përgjegjësinë e tij ndaj palëve të treta, në ushtrimin e aktivitetit noterial. Noteri duhet të paguajnë në zyrat shtetet tarifat dhe detyrimet e tjera të parashikuara me ligj për secilin aktivitet noterial që ai / ajo kryen. Këto detyrime janë të ngjashme me detyrimet që kanë profesionet e lira si ai i avokatisë ndaj shtetit.

Nëse performanca e një noteri është në kundërshtim me ligjin, atëherë ndaj tij merren masa disiplinore nga autoriteti shtetëror. Masat e tilla janë, për shembull, heqja e licencës për ushtrimin e profesionit. Në rast se veprimet noteriale mund të konsideron si vepra penale, atëherë noteri do të mund të ndiqet dhe të dënohet për një vepër penale sipas ligjit.

5.3 Regjistri Dixhital i Noterisë

Ndërtimi dhe implementimi i një sistemi dixhital të shërbimit noterial në Shqipëri, vec të tjerash ka nevojë edhe për përshtatjen e kuadrit ligjor. Kuptohet, duke qenë se shërbimi noterial është ofruar gjithmonë në formën klasike të tij, rrjedhimisht edhe legjislacioni përkatës nuk kish përcaktuar forma të tjera të ofrimit të këtij shërbimi. Vënia në jetë e strategjisë së re të qeverisë për shërbimin noterial dixhital, bën të nevojshme një analizë të detajuar të kuadrit ligjor ekzistues, për shmangien e pengesave ekzistuese dhe krijimin e hapësirës ligjore për formën dixhitale të krijimit, mbajtjes, aprovimit, arkivimit dhe menaxhimit të dokumenteve noteriale dhe shërbimit noterial në tërësi. Në vazhdim të nevojës së shprehur këtu, rezultatet e analizës ligjore po i listojmë më poshtë, në vazhdim të këtij seksioni.

Ligji Nr.7829, datë 1.6.1994 "Për noterinë", i ndryshuar konstaton në nenin 70 të tij se:

“Në çdo zyrë noteriale është e detyrueshme të mbahen:

- a) regjistri i përgjithshëm ku regjistrohen të gjitha aktet dhe veprimet noteriale;
- b) regjistri i testamenteve;
- c) regjistri i depozitimit të parave ose të vlerave të tjera.

Me urdhër të kryetarit të gjykatës së rrethit gjyqësor, një gjyqtar i kësaj gjykate bën numërimin e faqeve të regjistrave të mësipërm dhe vë shënimin përkatës në fillim e në fund të tyre, duke i nënshkruar e vulosur me vulën e gjykatës’. Siç shihet ky nen është parashikuar për regjistrat e shkruar. Përveç këtij ligji, aktet nënligjore, udhëzimet dhe urdhrat e ministrit të Drejtësisë të lëshuara deri në vitin 2010, cilësonin si të vetmen formë të regjistrat të noterëve dhe asistentëve atë të shkruar. Lidhur me aktet nënligjore në zbatim të Ligjit Nr.7829/1994 neni 16 i këtij ligji autorizon Ministrinë e Drejtësisë për të caktuar formën dhe përmbajtjen e regjistrave të noterëve dhe asistentëve, mënyrën dhe procedurat e mbajtjes së tyre dhe elementet e dokumentacionit që përfshihen në dosjet e noterëve dhe asistentëve, pasi të ketë marrë mendimin me shkrim të Dhomës Kombëtare të Noterisë. Po kështu, neni 71 i Ligjit Nr.7829/1994 autorizon Ministrinë e Drejtësisë për nxjerrjen e një udhëzimi të veçantë për evidencimin, administrimin dhe ruajtjen e akteve e të dokumenteve noteriale, si dhe për organizimin, funksionimin dhe ruajtjen e arkivave noterialë. Në zbatim të nenit 16 të Ligjit Nr.7829/1994, Ministri i Drejtësisë ka nxjerrë Urdhrin Nr.8047, datë 2.12.2004 "Për formën, përmbajtjen, dhe administrimin e regjistrave të noterëve dhe asistentëve, si dhe për dokumentacionin që përmbajnë regjistrat e noterëve dhe asistentëve". Po kështu, në zbatim të nenit 71 të Ligjit Nr.7829/1994, Ministri i Drejtësisë ka nxjerrë Udhëzimin Nr. 6291, datë 17.8.2005 "Për evidentimin, administrimin dhe ruajtjen e akteve të dokumenteve noteriale, si dhe për organizimin dhe ruajtjen e arkivave noteriale", i ndryshuar me Udhëzimin Nr.7203,

datë 16.9.2009. Ky akt, parashikon në një kre të veçantë (Kreu II) formën, përmbajtjen dhe administrimin e regjistrave të veprimtarisë noteriale. Sipas këtij kreu, forma e parashikuar për këtë regjistra është sërish ajo e shkruar.

Për herë të parë Regjistri Dixhital i Noterisë përmendet në urdhrin Nr.9023, datë 1.11.2010 të Ministrisë së Drejtësisë “Për formën, Përmbajtjen dhe Administrimin e regjistrave të Noterëve dhe Asistentëve, si dhe për dokumentacionin që përmban dosjet e noterëve e asistentëve”, neni 1, paragrafi 1, ku citon se *“Noterët dhe asistentët regjistrohen në regjistrat, të cilët administrohen nga struktura përgjegjëse në Ministrinë e Drejtësisë. Regjistrat e noterëve dhe asistentëve mbahen në dy forma: (a) Në formën manuale (me shkrim); b) Në formën elektronike (dixhitale)”*. Gjithsesi ndryshimet e rëndësishme ligjore në këtë drejtim shprehen përmes ligjit nr. 10491, datë 15.12.2011, i cili rregullon themelimin e Regjistrat Dixhital të Noterisë, që arkivon dhe menaxhon aktet noteriale të Republikës së Shqipërisë. Në nenin 23 “Për të drejtat dhe detyrat e noterit”, ndryshuar me ligjin nr.10491, datë 15.12.2011, citon se: *“lidhur me pasuritë e paluajtshme Noteri ‘ka për detyrë të paraqesë për regjistrim, me pëlqimin e palëve, aktin noterial për tjetërsimin e pasurisë së paluajtshme pranë zyrës së regjistrimit të pasurive të paluajtshme që administron regjistrin elektronik ku ndodhet pasuria e paluajtshme, brenda afatit të përcaktuar me ligj”*. Në vazhdim, Neni 49, citon se: *“në rastet e tjetërsimit të pasurisë së paluajtshme tregohet deklarimi i noterit se ka verifikuar pronësinë e palës në regjistrin elektronik të pasurive të paluajtshme”*. Neni 54 e detyron noterin të verifikojë gjendjen juridike të pronësisë në regjistrin elektronik të pasurive të paluajtshme, neni 72/1 përmes një dispozite kalimtare, shtuar me ligjin nr.10491, datë 15.12.2011, citon se: *“dispozitat e këtij ligji janë të zbatueshme për zyrat e regjistrimit të pasurive të paluajtshme ku funksionon regjistri elektronik i pasurive të paluajtshme. Deri në krijimin dhe funksionimin e regjistrat elektronik, tjetërsimi i pasurive të paluajtshme kryhet sipas procedurave ligjore të*

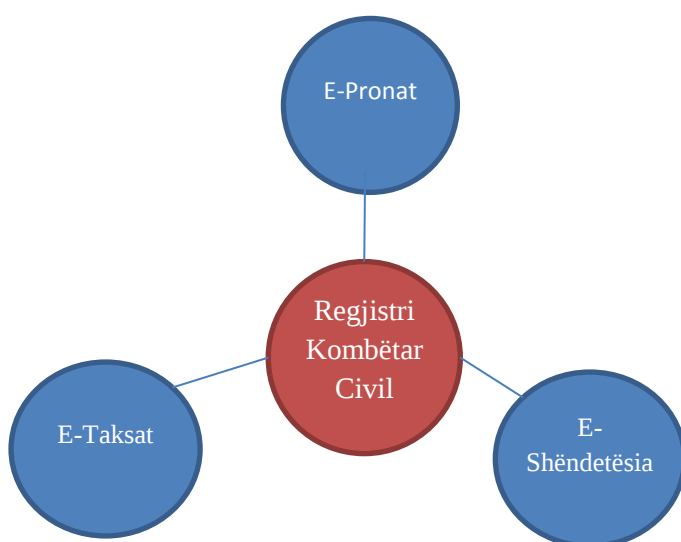
mëparshme”. Në vitin 2012, Ministria e Drejtësisë shpalli, përmes një procedure tenderimi të hapur tenderin për Dixhitalizimin e Regjistrit të Noterisë dhe lidhjen online me shërbimet e regjistrimit të pasurisë. Sistemi i Ri i Regjistrit Elektronik Noterial targeton Ministrinë e Drejtësisë, Dhomën Kombëtare të Noterisë dhe Dhomat Lokale si dhe noterin privat, të cilët kanë qasje në sistem sipas specifikimeve ligjore. Një vit pas rregullimeve ligjore për Regjistrin Dixhital të Noterisë, Ministria e Drejtësisë ndërtoi sistemin dhe nisi testimin e tij. Në vitin 2013 sistemi i Regjistrit Dixhital të Noterisë u vu në funksion të plotë të punës së noterëve në Republikën e Shqipërisë.

Konteksti i ndërtimit të Regjistrit Dixhital Noterial

Një ndihmë të konsiderueshme për zhvillimin e sistemeve e-government të qeverisë shqiptare ka dhënë shteti Austriak. Qeveritë austriake dhe shqiptare kanë nënshkruar në vitin 2008 një kredi të butë me një vlerë 25 milionë euro. Pas një procesi diskutimi dhe konsultimi midis Qeverisë së Shqipërisë dhe Qeverisë së Republikës së Austrisë, në vitin 2010, këto dy qeveri kanë nënshkruar një tjetër kredi të butë nga programi “Österreichische Kontrollbank (OEKB)”, duke rritur shumën totale financiare të kredisë në 40 milionë euro. Bazuar mbi këtë kredi, mundësitë financiare të qeverisë shqiptare nuk ishin më të kufizuara për të implementuar sisteme e-government cilësore. Kredia e dytë, e cila do të fillonte efektet e saj qysh prej vitit 2011, u parashikua të financonte tre investime madhore në sistemet e-government, që përfshinin tre fusha të rëndësishme të shërbimeve publik, që ishin e-taksimi (e-tax), e-shëndetësia (e-health) dhe e-pronat (e-property). E-pronat ishte pikërisht sistemi që do të integronte edhe shërbimin noterial, duke qenë se transaksionet e pronave mund të kryhen vetëm nëpërmjet noterit. Një sistem elektronik i menaxhimit të pronave nuk do të bënte shumë kuptim nëse nuk do të integronte si duhet edhe pjesën e shërbimit noterial. Qeveria shqiptare kishte në funksionim prej vitit 2008, regjistrin elektronik të gjendjes civile të ndërtuar sipas

modelit austriak dhe të mirëmbajtur prej tyre. Në marrëveshjen e kredisë u parashikua që ndërtimi i këtyre sistemeve të reja të ndërlidhej me sistemin ekzistues në të regjistrin të gjendjes civile. Këto shërbime, të integruara së bashku, do të krijojnë fazën e parë të platformës shqiptare e-government. Të dhënat e regjistrin civil të shtetasve do të plotësoheshin me të dhënat e tjera shtesë që i përkasin individit lidhur me pronat, shëndetësinë, taksat, etj. Këto të dhëna shtesë do të mbaheshin në baza të dhënash të veçanta në institucionet përgjegjëse për këto shërbime, si p.sh.. Ministria e Drejtësisë, Ministria e Financave, Ministria e Shëndetësisë, etj.

Figura 15: Lidhja skematike me regjistrin civil të shtetasve



Burimi: Ministria e Drejtësisë

Qeveria shqiptare caktoi, nëpërmjet Agjencisë Kombëtare të Shoqërisë së Informacionit (AKSHI), kompaninë FAA Holding GmbH për të kryer një studim fizibiliteti për ofrimin e zgjidhjeve të tilla të qeverisjes elektronike për Shqipërinë. Ky studim u krye nëpërmjet disa metodave të ndryshme të mbledhjes së të dhënave, si:

- ✓ Vizita studimore të përfaqësuesve shqiptarë në Austri, duke parë nga afër dhe në mënyrë të drejtpërdrejtë sisteme austriake të e-government dhe për të realizuar diskutime me drejtues të lartë të qeverisë austriake.
- ✓ Vizita në terren e Ekspertëve Austriakë në Shqipëri për të mësuar rreth situatës aktuale, për të biseduar me zyrtarët në nivele të ndryshme dhe për të marrë një pamje më të qartë mbi nevojat dhe pritjet e tyre aktuale.
- ✓ Hulumtime mbi praktikat më të mira ndërkombëtare, zgjidhjet austriake dhe rezultatet e projekteve të mëparshme në Shqipëri.
- ✓ Konsulencë dhe zhvillimin e një modeli që i lejon Shqipërisë të marrë përfitimet nga e-government në kuadrin e programit të butë të kredive të OEKB sa më shpejt të jetë e mundur.
- ✓ Bashkërendimi me organizatat të tjera donatore si USAID, Banka botërore, etj, që janë aktive në Shqipëri, në mënyrë që të optimizohet përfitimi i programit.

Si pjesë e mbledhjes së të dhënave, analizës së situatës reale dhe gjetjes së alternativave më të përshtatshme për implementimin e këtyre sistemeve, grupi i punës së kompanisë FAA organizoi disa konsultime me përfaqësues të lartë dhe përfaqësues teknik shqiptarë dhe austriakë. Gjatë muajit Maj 2011 u krye vizita e parë studimore në Austri, ku nga pala shqiptare morën pjesë përfaqësues të Ministrisë së Financës dhe nga AKSHI. Nga pala Austriake morën pjesë përfaqësues të lartë të qeverisë federale austriake. Vizita e radhës u krye në Shqipëri në Qershor 2011, ku ekspertët austriakë zhvilluan bisedime të ngjeshura me të gjitha institucionet që preken nga implementimi i sistemeve, si: Ministria e Financave, Drejtoria e Tatim-Taksave Tiranë, Ministria e Shëndetësisë dhe ekspertë nga Zyra e Regjistrimit të Pasurive të Paluajtshme.

Pas analizës fillestare të situatës, u realizua vizita e dytë studimore ne Austri, ku përfaqësuesve të qeverisë shqiptare iu ofrua një axhendë e fokusuar nga zgjidhjet konkrete teknologjike. Aty u diskutua për mundësinë e transferimit të këtyre zgjidhjeve ne ambientin shqiptar.

Gjatë muajit Korrik 2011, ekspertët e kompanisë FAA realizuan intervista te detajuara me vendimmarrës ne politikën shqiptare rreth mjeteve dhe strategjive për implementimit e e-government. Disa nga këta vendimmarrës ishin pikërisht Ministri Për Teknologjinë Inovacionin dhe Komunikimin (MITIK), zv. Ministri për Teknologjinë Inovacionin dhe Komunikimin (MITIK), Ministri i Ministrisë së Shëndetësisë, ekspertë nga Zyra Qendrore e Regjistrimit të Pasurive të Paluajtshme (ZQRPP).

Misioni i sistemit e-pronat që planifikohej të ndërtohej ishte: *Të bëhet një institucion efikas dhe i suksesshëm, i cili garanton referencat gjeo-hapsinore të drejtave të lidhura me pronën e paluajtshme, për lehtësimin e transaksioneve të sigurta të pronës dhe sigurimin e një infrastrukture dhe shërbime për qëllime ekonomike, mjedisore dhe sociale.*

Sistemet moderne të menaxhimit të pronave i shërbejnë publikut për garantimin e pronësisë së tokës dhe lehtësimin e transaksioneve të pronës në mënyrë transparente. Qëllimi është regjistrimi i titujve të pronësisë dhe të drejtave të tjera reale mbi pronën e paluajtshme bazuar në dokumentet ligjore që vërtetojnë pronësinë e pasurive të paluajtshme dhe përgatitjen, mirëmbajtjen dhe menaxhimin e regjistrave të pasurive të paluajtshme. Kjo gjithashtu përfshin harta dhe dokumentacion për të vërtetuar pronësinë dhe të drejta të tjera reale të pasurive të paluajtshme. Pronat kanë qenë historikisht një nga problemet më të mëdha në zhvillimin ekonomik të vendit që prej vitit 1990. Një sistem i besueshëm i regjistrimit të pronës patjetër do të promovojë dhe sigurojë investime të huaja. Prandaj, zhvillimi i një sistemi bashkëkohor

shqiptar të e-pronat kishte një rëndësi të veçantë në nivel makroekonomik të zhvillimit të vendit.

Sistemi aktual i pronës shqiptare është një "regjistrim i titullit". Pronari i pronës së paluajtshme e mbështet pronësinë e tij përmes këtij regjistrimi.

Në Shqipëri ekzistonte dhe vazhdon të ekzistojë një institucion shtetëror i ngarkuar me detyrën e menaxhimit të gjithë problematikës së pronave. Ky institucion është Zyra Qendrore e Regjistrimit të Pasurive të Paluajtshme (ZQRPP). ZQRPP kishte dështuar (dhe vazhdon të ketë probleme) në menaxhimin me efikasitet dhe siguri të drejtat e pronësisë dhe transaksionet lidhur me to. Disa nga problematikat e trajtuara më shpesh ishin: Prona të mbivendosura; Koha e shërbimit ndaj qytetarëve dhe bizneseve mjaft e papërshtatshme; Staf i pa trajnuar; Inefikasitet për shkak të copëzimit të informacionit; Burime njerëzore të pamjaftueshme, etj.

Informacioni i pronave mbahej në disa sisteme të ndara, si p.sh.:

- Sistemi “**Kërkesat**”, i cili përdorej në vetëm disa nga zyrat më të mëdha të regjistrimit të pasurive të paluajtshme në Tiranë dhe në rrethet të tjera. Ky sistem përdorej nga stafi i “Front-Desk” dhe aty regjistroheshin kërkesat nga klientët. Sistemi ishte ndërtuar mbi sistemin operativ Windows dhe të dhënat ruheshin në një database PostgreSQL.
- Sistemi “**Pasuritë**”, ishte një aplikacion për të kërkuar kartelat e pronave, të regjistruara gjatë procesit të “Regjistrimit fillestar⁸”. Sistemi ishte ndërtuar mbi sistemin operativ Windows dhe të dhënat ruheshin në një database MS-Access.

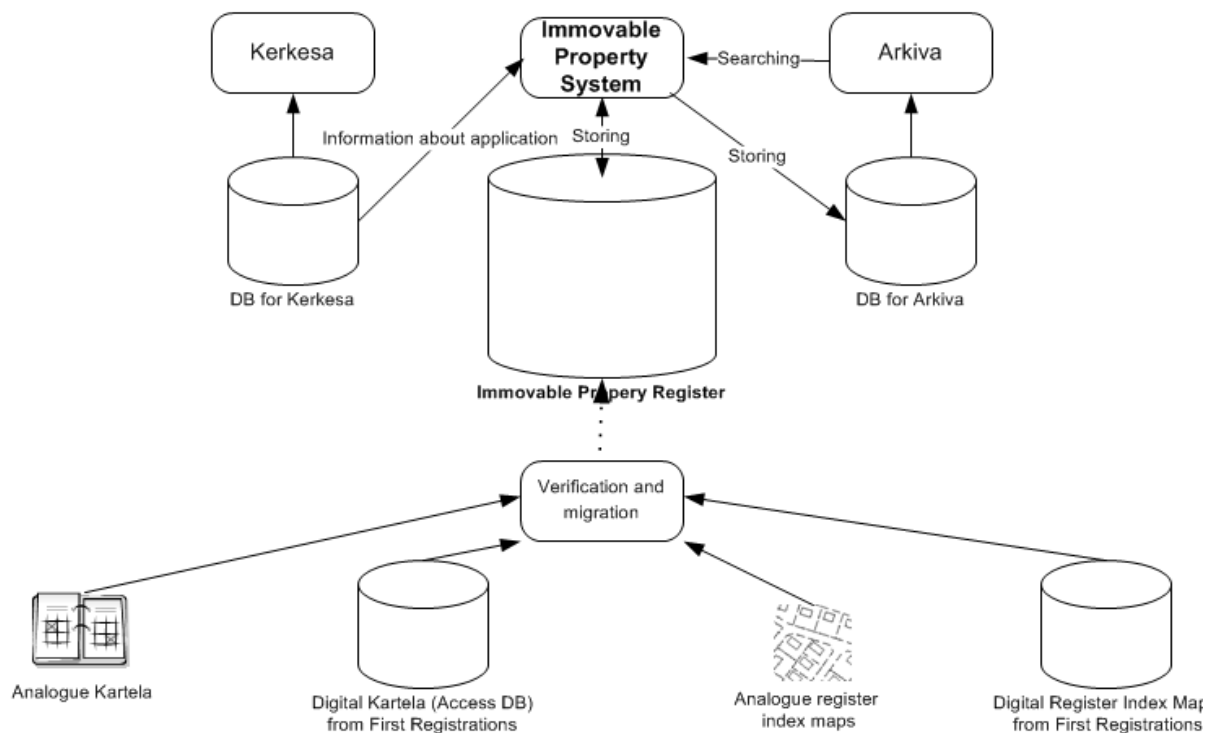
⁸ Proçesi i dixhitalizimit të informacionit të kartelës së pronës

- Sistemi “**Arkiva**”, ishte një sistem i veçantë ku ruheshin dokumentacionet e skanuara të pronave në ato ZRPP ku ishte kryer ky skanim. Në sistemin e arkivës mund të bëhej kërkim mbi këto fusha: numër pasurie:

- ✓ emër / mbemër pronari
- ✓ volum dhe faqe kartelev
- ✓ numër reference
- ✓ zonë kadastrale
- ✓ indeks harte

Në figurën më poshtë jepet një paraqitje skematike e funksionit të sistemeve të informacionit në Zyrat e Regjistrimit të Pasurive të Paluajtshme.

Figura 16: Sistemi i Zyrës së regjistrimit të pasurive të paluajtshme



Burimi: Zyra Qëndrore e Regjistrimit të Pasurive të Paluajtshme

Qeveria shqiptare ka marrë vazhdimisht asistencë të huaj për të rritur cilësinë e menaxhimit të pronave. Qeveria Austriake nuk ishte e para që ka ofruar një asistencë të tillë, pasi një ndihmë

të madhe në këtë fushë kanë dhënë edhe Banka Botërore, kryesisht me projektin LAMP (Land Administration and Management Project), dhe Agjencia suedeze SIDA në ndërtimin e sistemit koordinativ GPS.

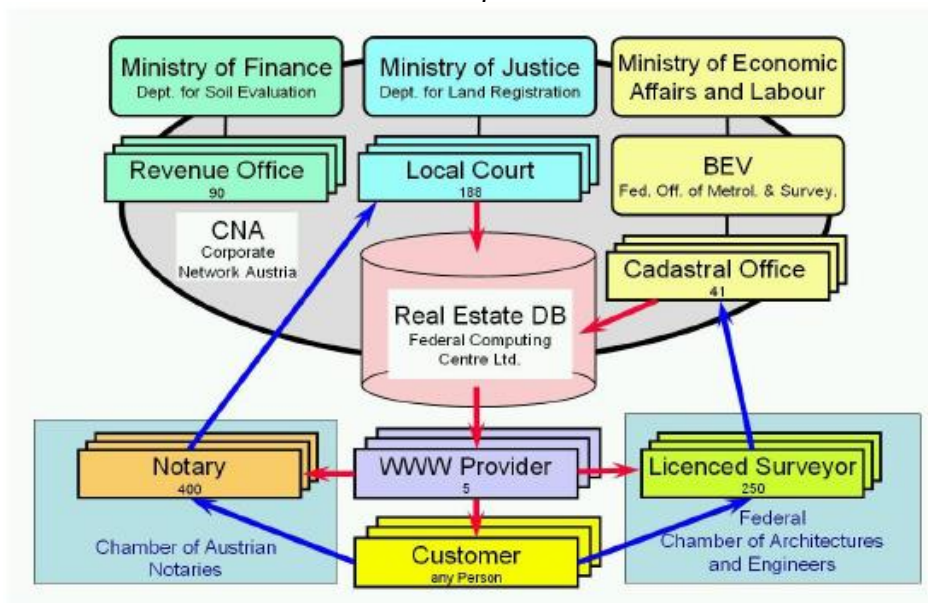
Eksperienca Austriake e noterisë

Në kuadër të grupit të punës, ngritur me urdhër të Ministrit të Drejtësisë për ndërtimin e Regjistrit Dixhital Noterial, autori ka marrë pjesë, gjatë muajit Tetor 2012, në një vizitë studimore në Austri. Në këtë grup ka patur përfaqësues nga Ministria e Drejtësisë së Shqipërisë dhe nga Dhoma Kombëtare e Noterisë. Qëllimi i vizitës ishte të shihej nga afër mënyra e funksionit të Noterisë Dixhitale në Austri. Informacionin e marrë do të integronhej më pas në sistemin e Regjistrit Dixhital Noterial që po ndërtohej, si edhe në amendimet ligjore që po kryheshin në funksion të ndërtimit të këtij sistemi. Gjatë kësaj vizite u ofrua mundësia të vizitonheshin disa zyra noterësh, përfaqësues të dhomës kombëtare noteriale të Austrisë, përfaqësues të kompanisë “Atos IT Solutions and Services GmbH”, SIEMENS dhe përfaqësues të tyre, Datacenterit qendror të ATOS, ku ruhej gjithë sistemi i Noterisë Dixhitale Austriake. Kompania “Atos IT Solutions and Services GmbH” SIEMENS ishte kompani e nënkontraktuar nga Dhoma Kombëtare e Noterisë Austriake. ATOS-SIEMENS kishte ndërtuar dhe mirëmbante gjithë sistemin.

Përveç sistemit noterial, u mundësua informomimi edhe mbi mënyrën sesi mbaheshin të dhënat mbi pronat në Austri. Regjistri i tokës austriake është një regjistër publik i të gjitha pronave reale, ndërsa kadastra austriake regjistron të gjitha përmasat dhe atributet kufitare të pronave. Që nga viti 1980 të dhënat e të dy regjistrave regjistrohen në mënyrë elektronike dhe lidhen në një regjistër toke. Që nga viti 2006 dokumentet e nevojshme për futjen në regjistrin e tokës janë ruajtur në arkivin elektronik të dokumentit të Ministrisë së Drejtësisë, e cila është

themeluar rishtazi. Në këtë mënyrë jo vetëm regjistrimet e regjistrit të tokës, por edhe dokumentet korresponduese mund të merren përmes internetit përmes zyrave përkatëse.

Figura 17: Aktorët e sistemit të pasurive të paluajtshme në Austri dhe rrjedha e informacionit



Burimi: Kompani ATOS-SIEMENS

Gjithashtu ne u njohëm edhe me Bankën e Noterisë. Në sistemin e Noterisë Dixhitale në Austri, kjo ishte një bankë e dedikuar për transaksionet monetare lidhur me transaksionin e pronave. Kjo bankë dilte garante për transferimin e parave për çdo transaksion me pronat që kryente noteri austriak. Çdo transaksion me pronat duhej të kalonte nga kjo bankë.

Eksperiencia italiane e noterisë

Gjatë vizitës studimore në Itali, në muajt dhjetor 2012, u pa nga afër mënyra se si funksiononte sistemi i noterisë dixhitale në Itali. Gjatë kësaj vizite u vunë re te përbashkëtat dhe ndryshimet me Noterinë Dixhitale në Shqipëri.

Disa nga pikat e përbashkëta të evidentuara janë në vijim:

- Janë te tipit qendror dhe online në rang kombëtar.

- Ofrojnë databaze për dokumentet noteriale.
- Informacioni menaxhohet duke ruajtur unicitetin ne rang kombëtar.
- Ofrohet "single-sign on" (aksesim me llogari të njëjtë për disa sisteme) per lidhje me sisteme te tjera. Ofrohet akses kundrejt institucioneve te tjera për aq sa ju takon.
- Koncepte shumë të përafërta për regjistrimin, menaxhimin dhe arkivimin e akteve noteriale, pra një "workflow" shumë i përafërt që imponohet nga logjika standarde e profesionit të noterit
- Përdoret lajmërimi me e-mail.
- Transmetimi i të dhënave në web behet i mbrojtur me HTTPS SSL.
- Programi ka ndërfaqe Web për aksesimin nga noterët dhe ndërfaqe grafike.
- Përdoret koncepti i Arkivit.
- Garantohet konfidencialiteti i të dhënave.

Ndërkohë që si avantazhe të sistemit italian mund të përmendim:

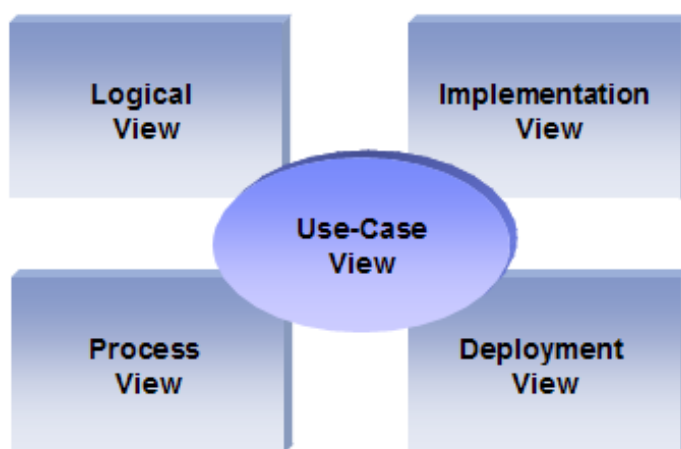
- Përdorim i firmës elektronike
- Game më e gjerë ndërfaqesh me institucione të treta.

Megjithatë, u konstatuan edhe disa avantazhe të sistemit shqiptar, të cilat janë në vijim:

- Siguria bazohet në teknologjinë Oracle.
- Menaxhimi i siguri së Oracle realizohet me një paketë të veçantë sigurie (OMEGA) qe ofron menaxhim privilegjesh, kontroll aksesi për hyrje në sistem, auditim të detajuar,
- si edhe mbrojtje në kohë reale për objekte sensistive.
- Kërkimi i dokumenteve bazohet në teknologjinë Oracle

Më poshtë do të paraqesim një pamje të arkitekturës së programit “Regjistri Noterial Dixhital Shqiptar (RNSH)”, në formën e një përshkrimi në nivel të lartë të funksionaliteteve të përdorimit (Use Case). Arkitektura e programi përshkruhet në modelin e pamjes së arkitekturës “4+1” në figurën 18.:

Figura 18: Arkitektura 4+1 e RNSH



Burimi: Ministria e Drejtësisë

Modeli më sipër përgjithësisht përdoret për të përshkruar arkitekturën e softwareve me intensitet të lartë dhe është i bazuar mbi pamjen njëkohësisht në disa këndvështrime të funksionimit të sistemit. Këto këndvështrime të sistemit janë:

- Këndvështrimi logjik (Logical view), nëpërmjet të cilit sistemi shihet nga këndvështrimi i funksionaliteteve që ai ofron për përdoruesin fundor.
- Këndvështrimi Zhvillimor (development view), nëpërmjet të cilit sistemi paraqitet nga këndvështrimi i zhvilluesit (zhvilluesit të sistemit)
- Këndvështrimi fizik, nëpërmjet të cilit sistemi paraqitet nga këndvështrimi i një inxhinieri sistemi.

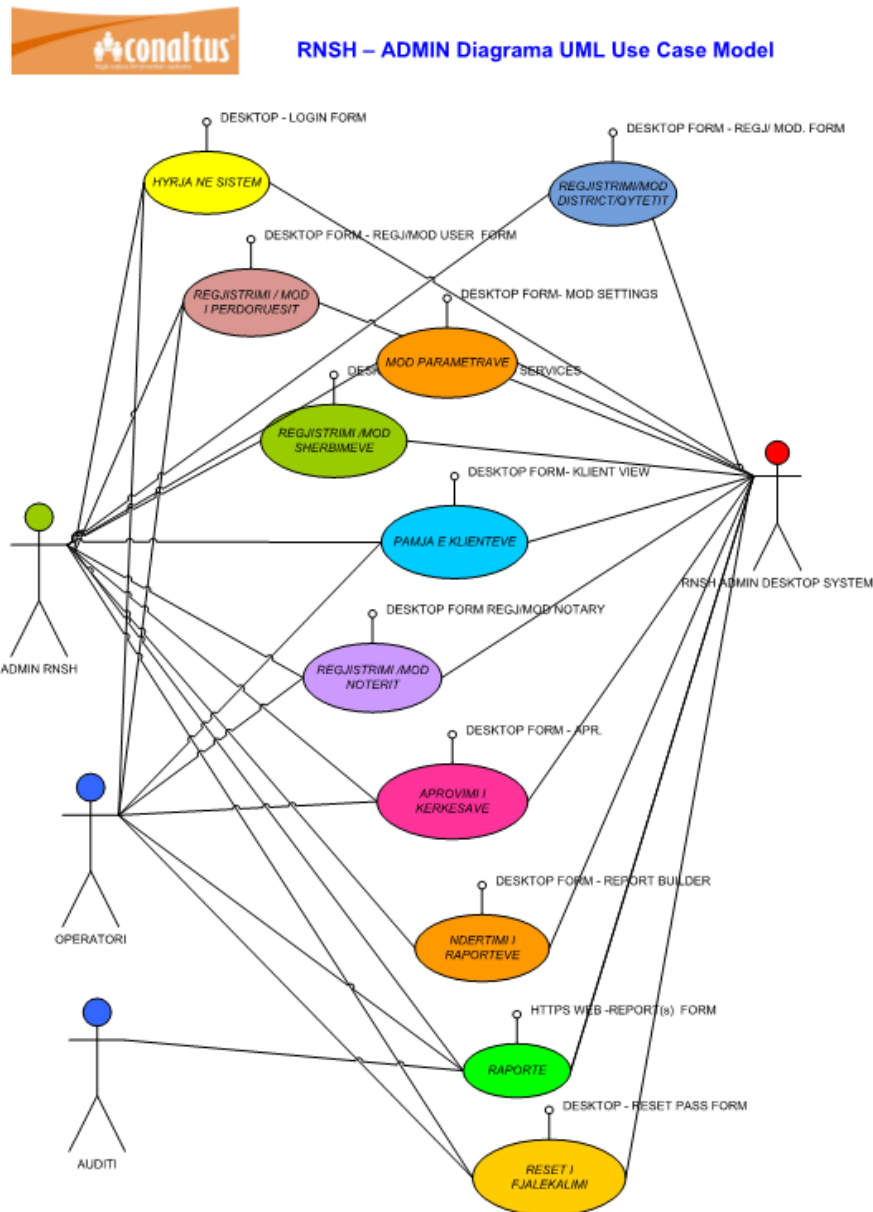
- Këndvështrimi sipas proceseve. Ka të bëjë me anën dinamike të proceseve që kryen sistemi, duke u fokusuar në pamjen dhe funksionimin e sistemit gjatë ekzekutimit të tij. Këtu adresohen konkurueshmëria mes proceseve, shpërndarja, integrimi, performanca, zgjerimi, etj.
- Raste përdorimi (User case). Në këtë këndvështrim, sistemi shihet dhe ilustrohet nëpërmjet disa llojeve të përdorimit.

Noteria Dixhitale funksionon si aplikacion web, ku noterët hyjnë në sistem nëpërmjet një shfletuesi interneti si p.sh. Google Chrome, Firefox, Safari, Internet Explorer, etj. Noteri e menaxhon punën e vet me sistemin nëpërmjet aksesimit të thjeshtë në web-it. I vetmi aplikacion shtesë që noteri duhet të instalojë në kompjuterin e vet, është një aplikacion VPN me qëllim rritjen e sigurisë në aksesimin e platformës së RNSH të vendosur në ambientet e AKSHI-t. Ky aplikacion gjendet falas në internet. Megjithatë, për menaxhimin e sistemit të Noterisë, është ndërtuar edhe një aplikacion desktop, i cili përdoret nga Ministria e Drejtësisë për të kryer një pjesë të funksioneve menaxhuese ndaj vetë platformës. Për të ilustruar në mënyrë të thjeshtuar funksionalitetet e platformës web (RNSH WEB) dhe aplikacionit desktop për administrim (RNSH Admin), po paraqes më poshtë Use Case përkatës.

Në figurën 19, janë listuar aktorët e aplikacionit administrues (RNSH Admin) dhe funksionet që mund të thërrasë secili në sistem. Aktorët bazë janë: Administratori i RNSH, Operatori, Auditi dhe vetë aplikimi desktop.

Funksionalitetet bazë që kryejnë këta aktorë janë: Hyrja në sistem, Regjistrimi në sistem, Shtim/modifikim përdoruesi, Regjistrim/modifikim qyteti, Ndryshim i parametrave të sistemit, Regjistrim/modifikim i shërbimeve noteriale, Regjistrim/modifikim i noterëve, Aprovim i kërkesave, Ndërtimi i raporteve, Raportet, Ndryshim fjalëkalimi, etj.

Figura 19: RNSH Admin, UML Use Case Model (Desktop version)



Burimi: Ministria e Drejtësisë

Në figurën 20, janë listuar aktorët e aplikacionit web (RNSH WEB) dhe funksionet që mund të thërrasë secili në sistem. Aktorët bazë janë: Noteri, Dhoma e Noterëve, Web serveri.

Funksionalitetet bazë që kryejnë këta aktorë janë: Hyrja në sistem, Regjistrimi i klientit, Kërkimi dhe shfaqja e klientëve, Regjistrim i aktit, Modifikimi i aktit, Regjistrimi i

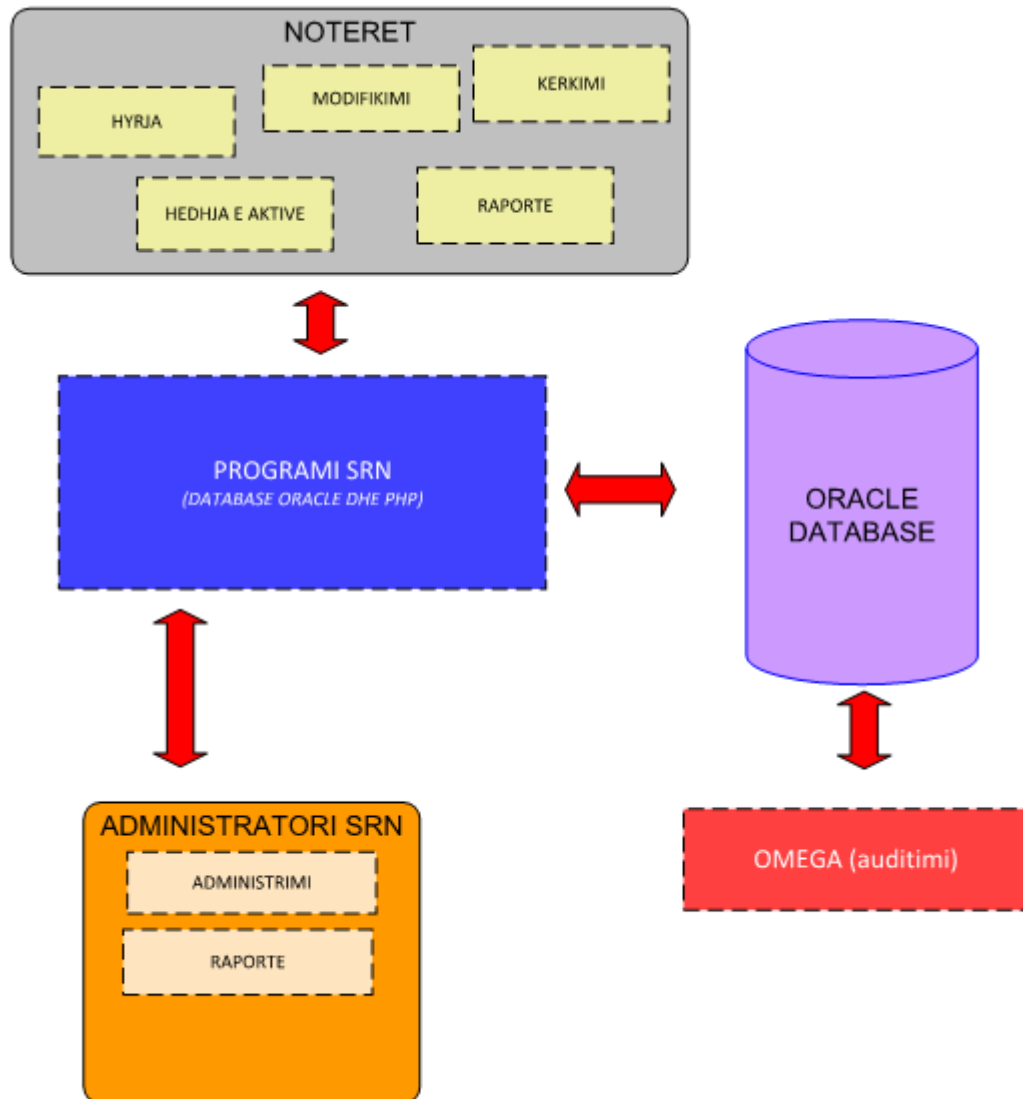
dokumente bashkëngjitur, Kërkim dhe shfaqja e akteve, Shfaqja e dokumenteve bashkëngjitur, Regjistrim i kërkesës për modifikim, Raporte, Ndryshim fjalëkalimi, etj.

Figura 20: RNSH WEB, UML Use Case Model (WEB version)



Use Case e mësipërme ekzekutohen sipas arkitekturës së proceseve të mëposhtme (Figura 21):

Figura 21: Ekzekutimi i Use Case



Burimi: Ministria e Drejtësisë

Analiza e arkitekturës së sistemit

Platforma RNSH funksionon sipas parimit klient/server. Në secilin krah duhet të plotësohen kushtet teknike për sistemin që të funksionojë në mënyrë të sigurt.

- ✓ Platforma teknike

RNSH është zhvilluar në gjuhën PHP me web server apache.

✓ Server Side

RNSH është publikuar në një Apache web server me PHP të aktivizuar me komponentë që do të lidhen me databazë Oracle 11g, Standart Edition.

Sistemi i auditimit është Omega Auditing & Security për Oracle 11g.

Sistemi i Operimit ku do të instalohen elementet server side është Linux Debian

✓ Client Side

Klienti do të ketë akses në program vetëm nga WEB nëpërmjet HTTPS. Klientët do të përdorin browser-a si:

- Mozilla Firefox
- Internet Explorer
- Google Chrome

✓ Siguria

Siguria e platformës RNSH sigurohet nëpërmjet:

- Kredenciale username/password
- Protokoll HTTPS
- Autorizimi sipas të drejtave dhe roleve
- Klienti VPN Security
- Auditimi - Sistemi do të auditohet nga sistemi Omega
- Certificate Sigurie

- ✓ Besueshmëria dhe gatishmëria e programit
 - Besueshmëria dhe gatishmëria arrihen nëpërmjet:
 - Backup Server – Replikim i database-it
 - Raid Storage
 - Backup – incremental dhe full backup (daily, weekly etc)

Noteria Dixhitale në shifra dhe figura

Ministria e Drejtësisë filloi në Tetor 2012 zhvillimin, implementimin dhe mbështetjen teknike të sistemit informatik RNSH - Regjistri Noterial Shqiptar (Noteria Dixhitale). Sistemi u ndërtua dhe u vendos në punë në Janar 2013. Për një periudhë disamujore sistemi i instalua ne formë pilot në rrethet Tiranë dhe Durrës. Duke qenë se përdorimi i tij nga noterët rezultoi i suksesshëm, atëherë me Urdhër të Ministrit të Drejtësisë, sistemi kaloi në përdorim në të gjithë vendin, duke filluar nga muaji Mars 2013. Çdo noter i republikës së Shqipërisë duhej të regjistronte në këtë sistem gjithë veprimet dhe aktet e tij noteriale.

Arshiva e Noterisë Dixhitale (RNSH) ishte në atë periudhë një ndër arshivat elektronike më të mëdha të Republikës së Shqipërisë dhe administrimi i shërbimeve të sistemit noterial u informatizua. Sistemi ruan çdo veprim të noterit, kontrollon çdo gabim, abuzim, apo mospërputhje të dhënash, etj. RNSH mundëson konsistencën e të dhënave në mënyre strikte dhe monitorimin në kohë reale për aktet, veprimet, palët, kërkesat, ndryshimet, hyrje daljet, numrat e repertorëve, numrat e regjistrave, datat e akteve/veprimeve, kontratat, shumat dhe taksat për çdo akt kontraktual, etj.

Në tabelën 7 jepet një përmbledhje statistikore e sistemit në 6 muajt e parë të funksionimit të plotë të tij.

Tabela 9: Statistika nga RNSH në 6 mujorin e parë, 15 Mars – 1 Nëntor 2013

- Periudha:	- 15 Mars – 1 Nëntor 2013
- Nr. Noterëve:	- 440
- Nr. palëve:	- 408,471
- Nr. Akteve/Veprimeve	- 574,748
- Nr. Dokumenteve	- 319,591
- Shuma e Tarifave:	- 1,479,255,505
- Shuma e Kontratave:	- 116,675,154,514

Burimi: Ministria e Drejtësisë

Në periudhën fillestare 15 Mars – 1 Nëntor 2013, në RNSH janë regjistruar të gjitha aktet/veprimet noteriale, si dhe janë regjistruar testamentet që ekzistojnë në Republikën e Shqipërisë (dhe para vitit 1945). RNSH akumuloi një sasi të madhe informacioni dhe në atë periudhë në sistem u regjistruan më tepër se 408,000 individë/subjekte si palë pjesëmarrëse në akte/veprime, më tepër se 570,000 akte/veprime noteriale si dhe mbi 315,000 dokumente (akte, kontrata, etj.). Për më tepër në sistem u shtua edhe Regjistri i Testamenteve, Regjistri i Dëshmime të Trashëgimisë dhe nëpërmjet sistemit kryheshin të tëra veprimet aprovuese dhe komunikuese nëpërmjet Ministrisë së Drejtësisë, Dhomës së Noterëve dhe noterëve, si dhe administrohej heqja e të drejtës për të vepruar nga gjykata. Sistemi i mundësoi çdo institucioni apo agjencie të Republikës së Shqipërisë për të kontrolluar, nxjerrë statistika dhe shkëmbyer informacione. Institucione si Drejtoria e Tatimeve, Drejtoria e Parandalimit të Pastrimi të Parave, Prokuroria, si dhe agjenci të tjera qeveritare që kanë nevojë për këtë informacion elektronik për aktet/veprimet noteriale, kontratat etj., janë disa nga institucionet e tjera që mund ta përdornin sistemin.

Sistemi i Noterisë Dixhitale (RNSH) jo vetëm plotësoi kërkesat fillestare të specifikimeve funksionale të parashikuara, por u shtuan dhe funksionalitete shtesë që u identifikua si të nevojshme nga Ministria e Drejtësisë dhe Dhoma Kombëtare e Noterisë si më poshtë:

- Regjistri i Testamenteve;
- Regjistri i Dëshmime të Trashëgimisë;
- Administrimi në mënyrë elektronike i lëshimit të Dëshmime të Trashëgimisë
- Raporte Kontrolli mbi veprimtarinë e noterëve
- Heqja e zotësisë për të vepruar
- Blerja dhe Instalimi i Certifikatës SSL së sigurisë për aksesimin e platformës
- etj

Noteria Dixhitale ka pësuar përmirësime të vazhdueshme që prej vitit 2013 dhe deri sot që flasim. Sistemi është përdorur në mënyrë të vazhdueshme nga noterët, me përjashtim të rasteve kur sistemi mund të jetë nxjerrë jashtë funksionit për mirëmbajtje ose probleme të tjera teknike.

Në figurën 22 jepet një grafik i numrit mesatar ditor të akteve noteriale të regjistruara nga noterët, sipas muajve dhe për çdo vit, që prej fillimit të sistemit dhe deri në 10 Nëntor 2017. Si vërehet, muajt me regjistrimin më të lartë ditor kanë qenë muajt Shtator, Tetor dhe Nëntor 2014. Por nga grafiku vëmë re se dy muajt paraardhës, pra korrik dhe gusht 2014, nuk është regjistruar asnjë akt noterial, megjithëse shërbimi noterial u është ofruar qytetarëve njëloj si më parë. Arsyeja e mos regjistrimit në sistem ka qenë prej problemeve teknike dhe mirëmbajtjes së sistemit. Aktet e prodhuar nga noterët në atë periudhë janë regjistruar në sistem gjatë 3 muajve në vazhdim. Numri mesatar i akteve noteriale të regjistruara në ditë, për vitin 2017 është 3.471 akte, për vitin 2016 është 3.041 të tilla, për vitin 2015 është 3.011, për vitin 2014 është 3.500 (për shkak të regjistrimit të akteve të dy muajve korrik gusht), ndërsa për vitin 2013 numri mesatar ishte 2.436 akte noteriale në ditë.

Figura 22: Numri mesatar ditor i akteve noteriale sipas viteve dhe muajve të regjistruara në sistemin e Noterisë Dixhitale

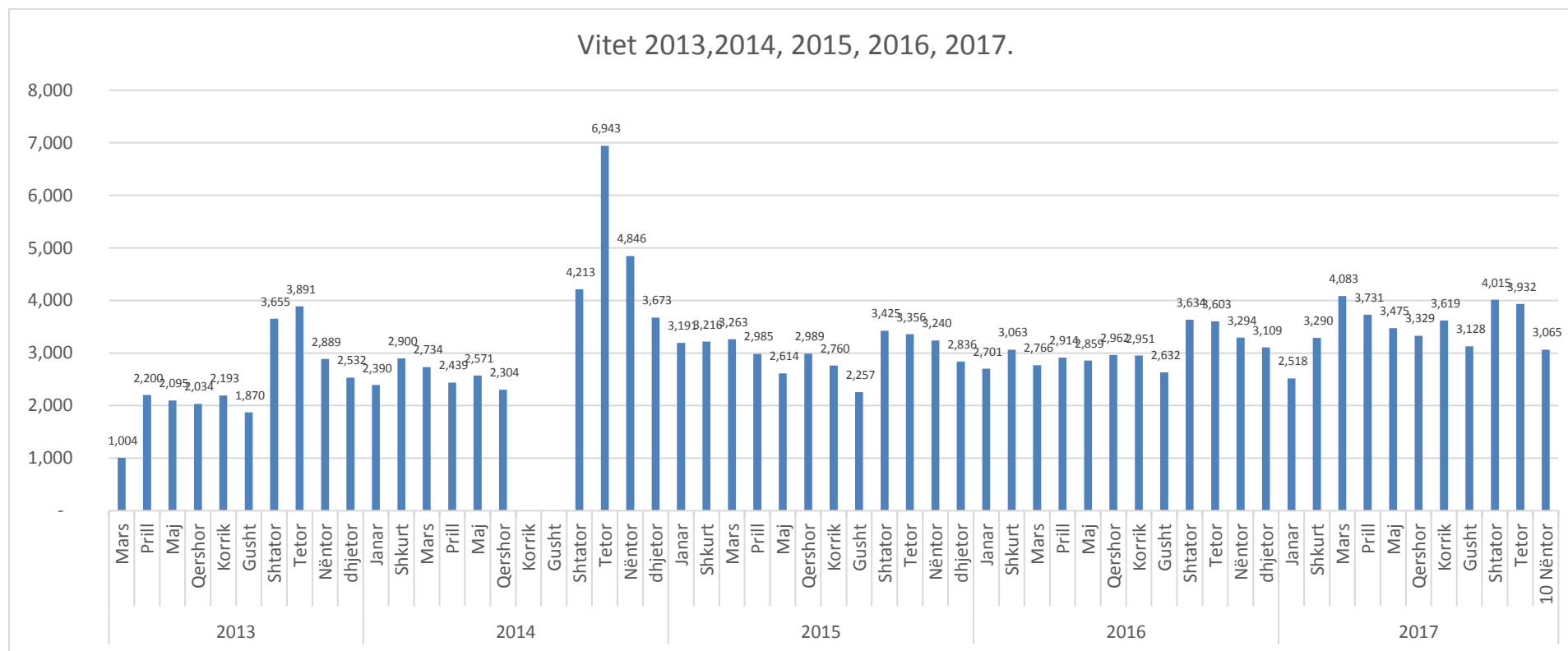
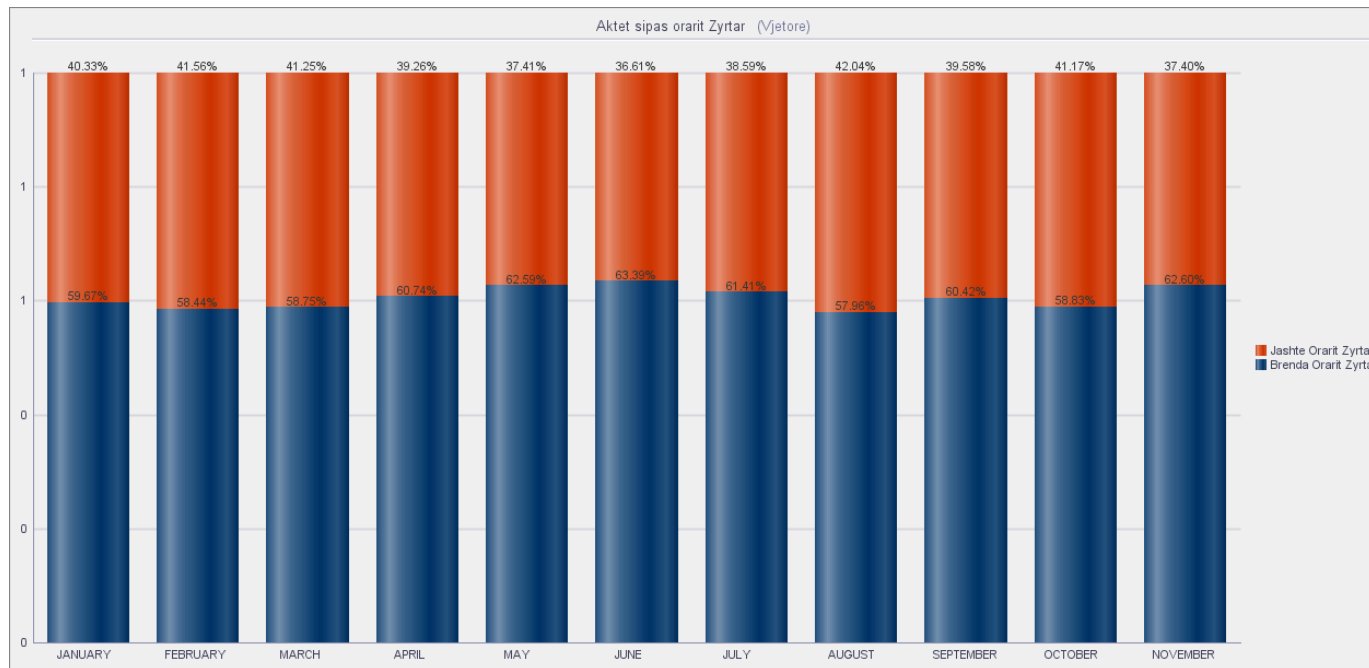


Figura 23: regjistrimi i akteve sipas orarit zyrtar për vitin 2017



Burimi: Ministria e Drejtësisë

Një e dhënë mjaft interesante e mënyrës se si e përdorin sistemin noterët jepet në figurën 23. Vihet re se rreth 40% e akteve regjistrohen në sistem pas orarit zyrtar të punës. Kjo e dhënë ka dy shpjegime: 1) Noterët punojnë deri vonë, pas orarit zyrtar të punës dhe 2) noterët nuk arrijnë ti regjistrojnë aktet dhe veprimet noteriale në sistem gjatë kohës që i prodhojnë ato, kur klienti është në zyrën e tyre. Nga intervistimet që ka bërë autori me noterët, rezulton se të dyja arsyet janë të vërteta.

Nga dy arsytet e mësipërme, arsyeja e dytë ngre një shqetësim real mbi sistemin e Noterisë Dixhitale, që duhet adresuar sa më mirë nga Ministria e Drejtësisë. Sistemi kërkon kohë shtesë për noterin në mënyrë që të kryejë veprimin e regjistrimit të aktit apo veprimit noterial. Kjo është diçka e pritshme, por ajo që duhet të bëjë Ministria e Drejtësisë, është që ta bëjë sistemin sa më eficient dhe të thjeshtë për përdorimin e tij nga noterët, duke minimizuar kohën shtesë që ata shpenzojnë për sistemin. Kuptohet që koha shtesë për regjistrimin u “kompensohet” noterëve me efikasitetin në përpunimin e të dhënave të tyre, raportet, funksionalitete shtesë dhe gjithë gamën e përfitimeve dhe vlerës së shtuar që ata marrin nga kjo platformë.

Siguria Biometrike në Shërbimet Noteriale

Konkretisht, sistemi i Noterisë Dixhitale u aplikua si i detyrueshëm për noterët, të cilët deri atëherë e bazonin punën e tyre vetëm tek dokumentet shkresorë. Secilit noter iu dha një kod hyrës në Sistemin Dixhital Noterial, përmes së cilit ata do të regjistronin jo vetëm veprimtarinë e tyre ditë pas dite dhe do të arkivonin dokumentet ligjorë të prodhuar prej tyre, por edhe do të mund të komunikonin me entet e tjera publike të cilat ofronin shërbime të lidhura me punën e tyre.

Sistemi i Noterisë Dixhitale ka vazhduar të zhvillohet më tej, duke rritur sigurinë e përdorimit të tij saktësinë e marrjes së informacionit.

Bazuar në legjislationin shqiptar, noteri ka përgjegjësinë e vërtetimit të identitetit të palëve që marrin pjesë në një akt apo veprim noterial. Këtë verifikim noteri e bën duke kontrolluar vizualisht dokumentet e identifikimit që paraqesin palët përballë noterit. Sado i aftë të jetë noteri, është e pamundur që të shmangen 100% mashtrimet me këto dokumente identiteti. Jo patjetër noteri është në gjendje të identifikojë falsifikimet që mund të kenë këto dokumente. Me gjithë vështirësinë objektive në kryerjen e këtij detyrimi, sipas legjislationit shqiptar,

noteri mban përgjegjësi nëse ka kryer akte apo veprime noterial me identitete të falsifikuara të palëve.

Për të zgjidhur këtë problematikë, Ministria e Drejtësisë ka kërkuar bashkëpunimin me kompaninë SAFRAN ALEAT në Shqipëri. Kompania SAFRAN ALEAT, ka një kontratë konçensionare me qeverinë shqiptare për prodhimin dhe lëshimin e dokumenteve biometrike identifikuese për gjithë shtetasit shqiptarë. Përprojekjet e para për këtë bashkëpunim kanë filluar qysh në vitin 2013. Megjithatë, projekti i parë pilot i këtij shërbimi u arrit të realizohej në muajin Qershor 2016. Ky projekt, i quajtur “Siguri Biometrike në Shërbimet Noteriale”, u prezantua në publik në një ceremoni nga Ministri i Drejtësisë, Kryetari dhe nënkryetari i Dhomës Kombëtare të Noterisë, Kryetar i Bordit Drejtues të Fondit Shqiptaro-Amerikan të Ndërmarrjeve (AAEF) dhe Drejtor i Përgjithshëm Ekzekutiv i shoqërisë SAFRAN ALEAT.

Projekti “Siguria Biometrike në Shërbimet Noteriale”, mundëson integrimin me platformën e të dhënave biometrike të shtetasve shqiptarë, e cila është e njëjta bazë të dhënash prej nga ku prodhohen dokumentet biometrike të identifikimit. Qëllimi i këtij bashkëpunimi me Platformën e-ALEAT është përmirësimi i Regjistrimit Noterial Shqiptar në drejtim të aksesit të një informacioni sa më të sigurt të të dhënave të qytetarëve duke sjellë transparencë në veprimet noteriale.

Funksioni i identifikimit biometrik të palëve që paraqiten para noterit, nëpërmjet këtij sistemi, kryhet lehtësisht dhe në një mënyrë tepër të sigurt nëpërmjet një pajisjeje që lexon gjurmët e gishtave. Kjo pajisje, e ofruar nga kompania SAFRAN ALEAT, instalohet në kompjuterin e çdo noterit. Shtetasi shqiptar që kërkon shërbimin noterial vendos gishtin mbi këtë pajisje. Pajisja lexon gjurmët e gishtit dhe automatikisht lidhet me sistemin e sigurt të bazës së të dhënave biometrike pranë ALEAT. Sistemi i kthen përgjigje noterit mbi gjeneralitetin e palës

nëpërmjet “shërbimit të letërnjoftimit biometrik” dhe të dhënat regjistrohen në sistemin e Noterisë Dixhitale. Noteri nuk harxhon kohë të shkruajë vetë të dhënat e palëve në regjistrin elektronik. Ai krahason të dhënat që sjell platforma e të dhënave biometrike me të dhënat e shkruara mbi dokumentin e identitetit që zotëron. Ky sistem garanton noterin për identitetin e palës nëpërmjet verifikimit të të dhënave të veta biometrike. Leximi dhe kontrollimi i të dhënave ndodh shumë shpejt dhe në mënyrë të sigurt. Çdo shtetas shqiptar me zotësi për të vepruar është dhe mund të pajiset me një kartë identiteti (Letërnjoftim) nga kompania ALEAT dhe, çdo shtetas shqiptar që ka të drejtë të jetë palë në një akt apo veprim noterial, mund të identifikohet nëpërmjet këtij sistemi. Falë platformës e-ALEAT procesi i identifikimit të palëve nga noteri bëhet në kohë fare të shkurtër dhe në mënyrë 100 % të sigurt nëpërmjet shenjave të gishtërinjve që janë unike tek çdo individ.

Fillimisht u parashikua që projekti të niste në qershor 2016 me 20 zyra noteriale, si fazë pilot dhe pastaj, deri në fund të vitit 2016 të pajisej çdo zyrë noteriale. Aktualisht, ky shërbim është blerë deri tani nga vetëm një pjesë e vogël e noterëve. Nga biseda me noterë, se arsyeja kryesore e mos pajisjes së zyrave noteriale është për shkak të kostove fillestare,

Përmbledhje e Dixhitalizimit

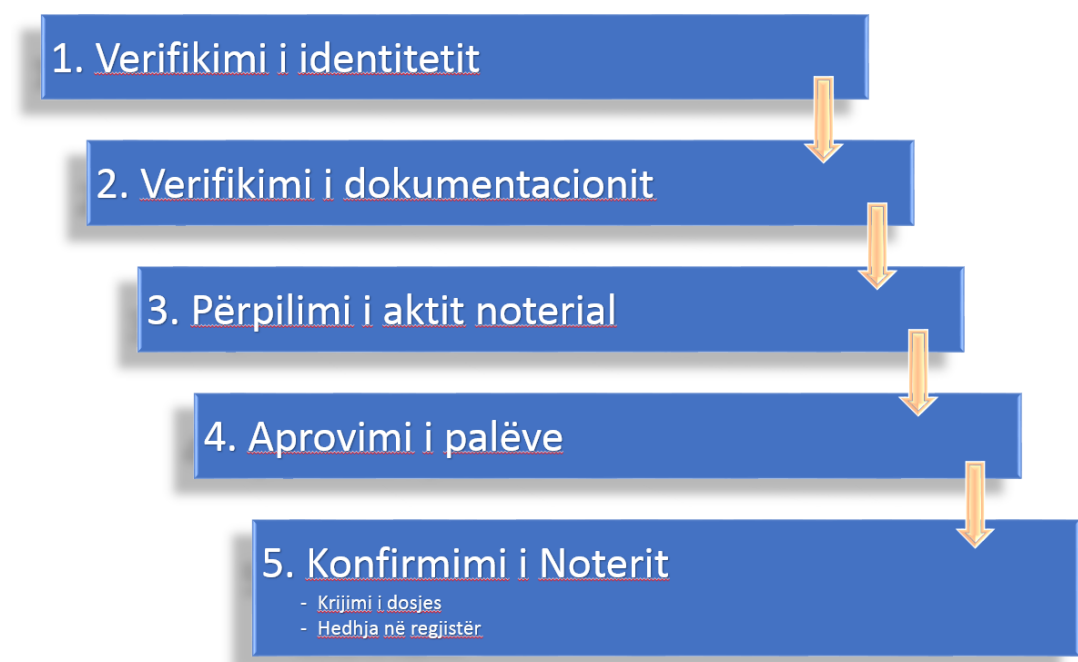
Qëllimi i Dixhitalizimit të Regjistrit të Noterisë është të ofrojë më shumë saktësi, transparencë, korrektesë dhe shpejtësi në komunikimin e noterëve me sistemin e ndërlidhura publike, por më e rëndësishmja është t’i përgjigjet shpejt nevojave të qytetarit në ofrimin e shërbimeve përmes mjeteve moderne të teknologjisë, qasjes dixhitale në bazën e të dhënave, arkivave dixhitale të akteve noteriale, të cilat rrisin performancën në punën e noterit dhe kënaqësinë për cilësinë e shërbimit për qytetarët. Një tjetër qëllim i Sistemit të Regjistrit Elektronik Noterial është edhe mbikëqyrja e Dhomave të Noterisë në kohë reale nga Ministria e Drejtësisë, duke rritur

transparencën në punën e bërë. Në këtë kontekst, sistemi lejon gjurmimin e çdo veprimi nga përdorues të brendshëm apo të jashtëm, gjë që lejon auditimin dhe monitorimin e veprimeve për saktësinë në punë. Në kuadër të politikë bërjes, ky sistem do të realizojë një menaxhim më të mirë të sistemit Noterial Shqiptar si dhe do të lejojë analiza sistematike për të lehtësuar ndërhyrjet për përmirësim kurdo është e nevojshme. Nxjerrja e raportimeve, statistikave dhe monitorimeve në kohë reale do të lehtësohet për politikë bërësit (kryesisht Ministria e Drejtësisë) dhe mbikëqyrësit e sistemit, ndërkohë që noterët privatë, ofrojnë shërbimet noteriale ndaj qytetarëve.

Noteria dixhitale ka për qëllim zëvendësimin e procedurave manuale të përgatitjes së Akteve noteriale dhe përditësimit të tyre në regjistrat noteriale me procedura elektronike në funksion të rritjes së rendimentit dhe performancën në shërbim të qytetareve dhe për të bërë sistemin noterial sa më transparent.

Burimi: Ministria e Drejtësisë

Figura 24: Skema e Proceseve te Sistemit te Noterisë



Burimi: Ministria e Drejtësisë

Aktualisht, sistemi i Regjistrimit Elektronik Notalial Shqiptar (Noteria dixhitale) është sistem qendror në dispozicion të gjithë zyrave noteriale në qarqet e Republikës së Shqipërisë, duke ruajtur të drejtat dhe detyrimet e këtyre përdoruesve, sipas legjislacionit në fuqi.

Pasi palët e interesuara paraqesin dokumentacionin pranë Noterit privat, fillon verifikimi i identitetit të tyre nga ky i fundit. Më pas verifikohet dokumentacioni i paraqitur dhe përpilohet akti noterial me aprovimin e palëve. Pas konfirmimit nga Noteri, dosja e përgatitur regjistrohet në formatin elektronik, gati për të filluar menaxhimin e këtij akti ose çështjeje noteriale nga noteri.

5.4 Përmbledhje e kapitullit

Në këtë kapitull u realizua një analizë e zgjeruar e historikut dhe zhvillimit të shërbimit noterial, duke u fokusuar të zhvillimi i tij në Shqipëri deri në ditët e sotme. U trajtuan shkurtimisht dy sistemet kryesore noteriale dhe konkretisht sistemi kontinental, ose ndryshe civil-law dhe ai anglosakson common-law, si edhe zonat gjeografike se ku përdoren sot në botë. Në vazhdim u shtjellua një analizë e gjerë e zhvillimit në Shqipëri që prej gjurmëve të para në mesjetë e deri në ditët e sotme. Më tej u shtjellua një analizë e detajuar e kuadrit ligjor dhe ndryshimeve ligjore të nevojshme për implementimin e Noterisë Dixhitale. U parashtruan krahasime mes organizimit të shërbimit noterial në vendin tonë me atë të disa vendeve europiane, prej nga u mor eksperiencia për zhvillimin e sistemit dixhital të këtij shërbimi. Një sërë ngjashmëri dhe ndryshimesh u evidentuan në këtë studim mes organizimit të shërbimit noterial në vendet e tyre. Më tej u ndalem në organizimin e këtij shërbimi në vendin tonë duke listuar institucionet përgjegjëse dhe organet drejtuese të gjithë shërbimit noterial dhe noterëve. Pamë se si Ministria e Drejtësisë ishte institucioni më i lartë përgjegjës për këtë shërbim, pastaj Dhoma Kombëtare e Noterisë me asamblenë kombëtare të noterëve, Dhomat Lokale dhe

noterët. Më tej u analizua në detaje organizimi dhe funksionimi i vendimmarrjes në organet vendimmarrëse të shërbimit noterial.etj. Bazuar në ligjin shqiptar noteri detyrohet të anëtarësohet në një dhomë lokale noteriale dhe të paguajë kuotë anëtarësie. Trajtuar më tej si është organizuar dhe funksionon Zyra Qendrore e Regjistrimit të Pasurive të Paluajtshme (ZQRPP), duke qenë se është një institucion që impakton mjaft cilësinë e shërbimit noterial. ZQRPP menaxhon pasuritë e paluajtshme, të cilat përbëjnë vlerën kryesore të kontratave noteriale. Gjithashtu, ZQRPP zhvillon dhe mirëmban vetë një modul të sistemit elektronik të Noterisë Dixhitale. Në këtë kapitull u paraqitën gjithashtu edhe skemat UML të funksionimit dhe arkitekturës së sistemit të Noterisë Dixhitale.

5.5 Çfarë do të trajtohet në kreun që vijon

Në kapitullin pasardhës do të realizohet një analizë statistikore e modelit të studimit. Analiza statistikore e këtij punimi nuk do të kryhet direkt mbi modelin e integruar final, por duke filluar nga modele më të thjeshta, pjesë përbërëse të tij. Fillimisht modeli ynë do të ndahet në tre nënmodele ku çdo model përbehet nga modeli pararendës, por i përmirësuar me variablat e tjerë teorikë të shtuar në të, të marrë gjithashtu nga studime të tjera nga fusha e studimit të adoptimit të teknologjisë. Modeli i tretë, i cili është edhe modeli final, do të ketë të përfshirë brenda tij edhe dy modelet e para. Ne do të analizojmë me hollësi në mënyrë statistikore secilin model më vete. Do të përdorim analizën e besueshmërisë dhe vlefshmërisë së modelit në studim. Ne fund do të dalim me konkluzione nga analizimi i të tre modeleve së bashku.

Kapitulli VI: ANALIZA E TË DHËNAVE DHE REZULATET

Metoda statistikore PLS që është përdorur në këtë studim është në gjendje dhe gjeneron njëkohësisht rezultatet e analizës statistikore të nënmodelit të jashtëm (lidhjet midis indikatorëve dhe variablit latent - “*Outer model*”) dhe të nënmodelit të brendshëm të modelit në studim (lidhja shkak-pasojë midis variablave – “*Inner model*”). Megjithatë, analiza PLS e modelit do të realizohet dhe interpretohet në dy hapa të njëpasnjëshëm: 1) Vlerësimi i besueshmërisë (*reliability*) dhe vlefshmërisë (*validity*) i strukturës matëse të modelit dhe 2) vlerësimi i modelit strukturor midis variablave. Duke ndjekur ndarjen në dy hapa të analizës, bëhet e mundur që fillimisht të ketë indikatorë matës të vlefshëm dhe të besueshëm të variablave të përdorura në modelin e studimit, përpara se të nxirren konkluzione lidhur me natyrën e lidhjeve shkak-pasojë të këtyre variablave.

Modeli i propozuar në këtë punim u testua duke përdorur metodën Partial Least Squares SEM dhe software i përdorur për këtë qëllim është Smart-PLS 3.0.

6.1 Analiza e modelit kryesor të zbërthyer në disa nën-modele

Modeli ynë final i Noterisë Dixhitale është i përbërë nga disa nënmodele.

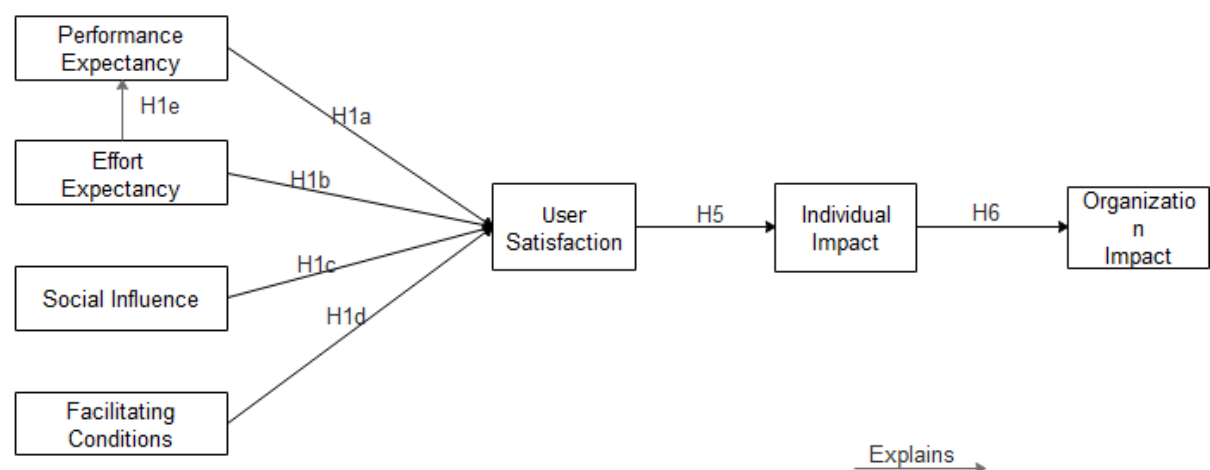
1. **Nënmodeli 1:** Fillimisht modelin e kemi ndërtuar me bazë në modelin UTAUT. Nga modeli UTAUT kemi zëvendësuar Sjelljen e synuar me konstruktin kënaqësia e përdoruesit (SAT) (*Brown, Massey, Montoya-Weiss, & Burkman, 2002; Chan et al., 2010*). Këtij modeli i kemi shtuar, në përputhje me modelin DeLone & McLean, impaktin individual (II) dhe impaktin organizacional (OI). Ky është nënmodeli bazë, i cili do merret në shqyrtim në fillim.
2. **Nënmodeli 2:** Më pas nënmodeli i parë do kombinohet me modelin e përputhshmërisë së teknologjisë me detyrën TTF dhe do të krijohet nënmodeli i dytë.

3. Modeli final 3: Për të krijuar modelin e tretë, i cili është edhe modeli final i këtij punimi, do ti shtohen modelit të dytë dy faktorë të rinj: Besimi në Qeveri (TrustG) dhe Zakoni (HT).

Modeli 1: UTAUT+SAT+II+OI

Në figurën 25 më poshtë jepet skema e modelit të parë të studimit. Sikurse u shpjegua në çështjen paraardhëse, ky model është ndërtuar i bazuar mbi modelin UTATUT, kombinuar me tre variablat SAT, II dhe OI, të marra nga modeli DeLone & McLean. Shigjetat në model tregojnë drejtimin e lidhjes shkak-pasojë midis variablave latent. Kjo paraqitje e modelit përben edhe atë që quhet modeli i brendshëm “*inner model*”, ose modeli strukturor. Për thjeshtësi paraqitjeje skematike ne nuk kemi shfaqur në skemën e modelit edhe indikatorët matës të variablave latent dhe lidhjet mes indikatorëve dhe variablave latent përkatës. Kjo lidhje mes indikatorëve dhe variablave përben atë që quhet modeli i jashtëm “*outter model*”, ose ndryshe edhe modeli matës, pasi ajo pjesë e modeli paraqet pikërisht mënyrën se si maten variablat latent të modelit

Figura 25: Modeli 1: UTAUT+SAT+II+OI (skema)



Burimi: Autori

Fillojmë procedurën e vlerësimit të modelit sipas hapave që diskutuam dhe më lart.

1. **Besueshmëria** (*Reliability*)

- Besueshmëria e indikatorit (*Indicator reliability*)
- Qëndrueshmëria e besueshmërisë së brendshme (Internal consistency Reliability)

2. **Vlefshmëria** (*Validity*)

- Vlefshmëria në konvergencë (Converged Validity)
- Vlefshmëria diskriminuese (Discriminant Validity)

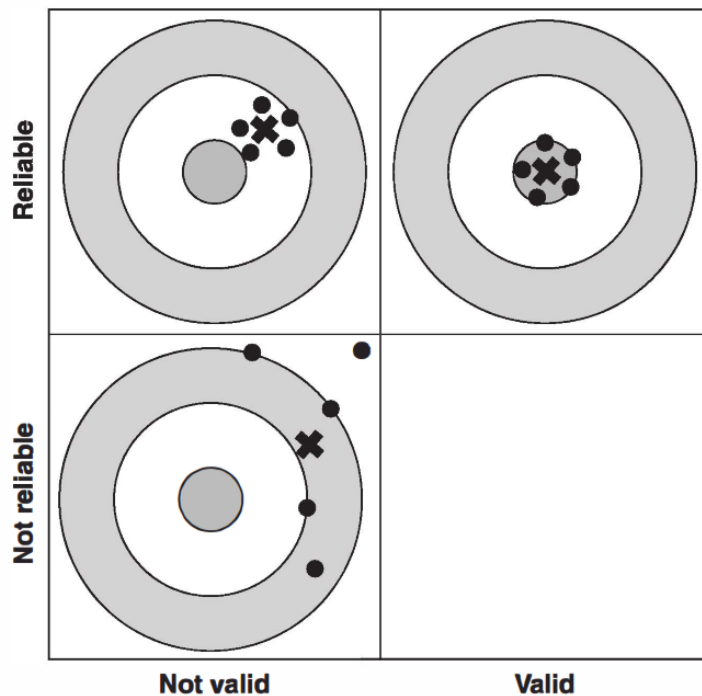
3. **Analiza strukturore e modelit**

- Analiza e vlerave të treguesve mbi koeficientet e lidhjeve midis variablave latent të modelit

1. **Besueshmëria** (*Reliability*)

Figura 26 më poshtë shpjegon në mënyrë të skematike çfarë do të kuptojmë me besueshmërinë dhe vlefshmërinë e variablave. Supozojmë se do të matnim në mënyrë të përsëritur një variabël të caktuar dhe rezultatet e marra do të paraqiteshin në një tabelë, për analogji me lojën e goditjes së shënjestrës me shigjeta. Me kryq është shënuar mesatarja e vlerave të pesë indikatorëve. Vlefshmëria është arritur kur mesatarja është afër qendrës së tabelës; sa më në qendër, aq më mirë. Vlefshmëria përfaqësohet nga distanca mes pikave (vlerës së indikatorëve); sa më afër të jenë pikat me njëra-tjetrën, aq më të besueshëm janë indikatorët, megjithëse mund të jenë larg qendrës së tabelës. Indikatorët matës mund të jenë të besueshëm, por njëkohësisht të jenë edhe jo të vlefshëm, si në rastin e cepit majtas-lart në figurën 26. Ose, indikatorët mund të jenë të besueshëm, njëkohësisht edhe të vlefshëm, si ilustrimi i rastit në cepin djathtas-lart në figurën 26. Kuptohet indikatorët mund të mos jenë as të besueshëm dhe as të vlefshëm, si në rastin e ilustruar në cepin majtas-poshtë.

Figura 26:Krahasimi mes besueshmërisë dhe vlefshmërisë



Burimi: (Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, 2014)

Besueshmëria e modelit matet nga 1) besueshmëria e indikatorit dhe 2) Qëndrueshmëria e besueshmërisë (sigurisë) së brendshme.

Besueshmëria e indikatorit (Indicator reliability)

Kriteri i parë për tu vlerësuar është besueshmëria e indikatorit. Për të matur besueshmërinë e modelit, duhet të bëhet analiza e konvergjencës së pyetjeve rreth variablit përkatës. Indikatorët matës të variablave duhet të kenë një ngarkesë (korrelacion) më të madhe së 0.6 me indikatorin latent që ato matin. Në tabelën 10 më poshtë jepet ngarkesave e të gjithë indikatorëve matës ndaj variablave latent në model, ku me ngjyrë të theksuar janë shënuar vlerat e korrelacionit me variablin të cilin mat, ndërsa me ngjyrë normale janë korrelacionet me variablat e tjerë të modelit.

Siç shihet në këtë tabelë, vlerat e korrelacioneve (me ngjyrë të theksuar) janë të gjitha më të mëdha se 0.8, me përjashtim të indikatorit FC4 që është 0.674, duke prodhuar kështu rezultate të kënaqshme. Bazuar ne kriteret e vlerësimit të besueshmërisë, ky variabël mund të qëndrojë në model, pasi është mbi 0.6 dhe quhet me rezultat të pranueshëm. Kjo tregon se indikatorët janë të besueshëm (*indicator reliability*), pra matin konstruktin/variablin përkatës në mënyrë të besueshme.

Tabela 10: Modeli 1: UTAUT+SAT+II+OI, Korrelacioni i pyetjeve me variablin përkatës

	EE	FC	II	OI	PE	SAT	SI
EE1	0.845	0.545	0.588	0.524	0.635	0.431	0.515
EE2	0.949	0.541	0.482	0.458	0.617	0.411	0.516
EE3	0.923	0.537	0.532	0.494	0.670	0.422	0.545
EE4	0.853	0.574	0.441	0.410	0.519	0.414	0.466
FC1	0.536	0.756	0.365	0.421	0.389	0.343	0.384
FC2	0.486	0.763	0.299	0.368	0.292	0.311	0.291
FC3	0.523	0.835	0.483	0.493	0.458	0.509	0.479
FC4	0.338	0.674	0.496	0.528	0.336	0.471	0.527
II1	0.575	0.520	0.957	0.728	0.740	0.684	0.598
II2	0.535	0.557	0.955	0.725	0.704	0.696	0.583
II3	0.536	0.537	0.969	0.732	0.747	0.702	0.600
II4	0.538	0.526	0.920	0.770	0.685	0.651	0.563
OI1	0.521	0.612	0.717	0.937	0.617	0.619	0.627
OI2	0.490	0.566	0.732	0.958	0.597	0.626	0.645
OI3	0.499	0.592	0.727	0.954	0.566	0.629	0.680
OI4	0.507	0.561	0.778	0.955	0.620	0.646	0.695
PE1	0.647	0.459	0.571	0.526	0.859	0.424	0.524
PE2	0.605	0.428	0.734	0.593	0.936	0.521	0.549
PE3	0.633	0.475	0.763	0.609	0.946	0.564	0.552
SAT1	0.417	0.481	0.641	0.571	0.476	0.950	0.450
SAT2	0.447	0.514	0.663	0.607	0.509	0.958	0.498
SAT3	0.433	0.517	0.654	0.598	0.510	0.955	0.470
SAT4	0.445	0.562	0.703	0.675	0.548	0.853	0.576
SI1	0.438	0.421	0.409	0.415	0.426	0.393	0.760
SI2	0.525	0.463	0.557	0.493	0.558	0.437	0.842
SI3	0.424	0.474	0.499	0.684	0.450	0.484	0.805
SI4	0.414	0.451	0.463	0.577	0.423	0.369	0.728

Burimi: Autori

*Ngarkesa e çdo indikatorit ndaj variablit latent përkatës, e theksuar në tabelë, është mbi vlerën 0.6(Hulland, 1999)

Qëndrueshmëria e besueshmërisë (sigurisë) së brendshme (Internal consistency Reliability)

Kriteri tradicional që mat qëndrueshmërinë e brendshme në modelet CB-SEM është Cronbach's alpha, i cili bën një vlerësim të besueshmërisë bazuar tek ndërkorrelacionet e indikatorëve të vrojtuar për secilin variabël. Por, Cronbach's alpha supozon që të gjithë indikatorët janë njëloj të besueshëm. Ndërkohë, PLS-SEM i liston indikatorët sipas besueshmërisë individuale. Për më shumë, Cronbach's alpha është e ndjeshme kundrejt numrit të indikatorëve matës dhe përgjithësisht tenton të nënvlerësojë qëndrueshmërinë e besueshmërisë së brendshme. Nisur nga kufizimet e ndryshores Cronbach's Alpha tek popullimi, është më e përshtatshme të përdorim një madhësi tjetër për të matur qëndrueshmërinë e besueshmërisë së brendshme (Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, 2014). Një matës i tillë është Besueshmëria e Përbërë (*composite reliability*). Ky matës, llogaritet sipas formulës:

$$\rho_c = \frac{\left(\sum_i l_i\right)^2}{\left(\sum_i l_i\right)^2 + \sum_i \text{var}(e_i)},$$

ku:

l_i – tregon vlerën e ngarkesës së jashtme (outer loading) të standardizuar për indikatorin i

e_i – tregon gabimin e matjes për indikatorin i

$\text{Var}(e_i)$ – tregon variancën e gabimit të matjes, e llogaritur me $1 - l_i^2$

Vlerat e ρ_c variojnë nga 0 në 1, sa më të mëdha vlerat aq më i lartë niveli i besimit.

Interpretimi i këtij numri bëhet në mënyrë të ngjashme me atë të Cronbach's alpha.

Konkretisht, nëse $0.6 < \rho_c < 0.7$ atëherë rezultatet janë të pranueshme dhe $\rho_c > 0.7$ atëherë rezultatet janë të kënaqshme (Bagozzi & Yi, 1988).

Tabela më poshtë përmban të dhënat e treguesit (**ρ_c**) të besueshmërisë e brendshme (Composite Reliability) dhe mesataren e variancës së ekstraktuar AVE.

Tabela 11: Modeli 1 - Composite reliability dhe AVE

	Composite Reliability (ρ_c)	Average Variance Extracted (AVE)
EE	0.940	0.798
FC	0.844	0.576
II	0.974	0.904
OI	0.974	0.904
PE	0.939	0.836
SAT	0.962	0.865
SI	0.865	0.616

Burimi: Autori

Siç shihet në këtë tabelë, vlerat e ρ_c (Composite Reliability) janë të gjitha më të mëdha se 0.7 (Bagozzi & Yi, 1988; Gefen, Straub, & Boudreau, 2000). Kjo tregon se indikatorët janë të besueshëm (reliability), pra matin konstruktin përkatës në mënyrë të besueshme. Ky ishte një rezultat i pritshëm, pasi të gjithë variablat dhe pyetjet përkatëse u morën nga literatura dhe ishin testuar si të vlefshëm në shumë kontekste dhe studime të mëparshme.

1. Vlefshmëria (Validity)

Vlefshmëria e një modeli konfirmohet atëherë kur kemi vlefshmëri në konvergjencë dhe vlefshmëri diskriminuese për gjithë variablat e tij.

- Vlefshmëria në konvergjencë (Converged Validity)

Vlefshmëria në konvergjencë është shkalla me të cilën një indikator matës korrelohet pozitivisht me indikatorë të tjerë matës alternative të të njëjtit konstrukt/variabël. Indikatorët që matin një të njëjtin variabël duhet të ndajnë pjesën më të madhe të variancës.

Për të matur vlefshmërinë në konvergjencë, kërkuesit shkencorë përdorin ngarkesën e indikatorëve me variablin përkatës dhe prej te cilës llogaritin variancën mesatare të përfutur

(AVE). Nëse vlerat e AVE janë më mëdha ose të barabarta me 0.5, kjo tregon se indikatorët e përdorur shpjegojnë më shumë se gjysmën e variancës së variablit. Në të kundërt, vlera të AVE më të vogla se 0.5, tregojnë se në mesatare, varianca e pashpjeguar është më e madhe se ajo e shpjeguar (Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, 2014).

Në tabelën 11 më lart janë listuar vlerat e AVE për të gjithë variablat e modelit. Vëmë re se të gjitha këto vlera janë mbi 0.5, që është edhe kërkesa minimale për të kaluar testin. Pra mund të themi se modeli plotëson kriterin e vlefshmërisë në konvergjencë.

Vlefshmëria diskriminuese (Discriminant Validity)

Vlefshmëria diskriminuese është shtrirja deri ku një variabël është vërtet i dallueshëm nga variablat e tjerë që përdoren në model. Kjo do të thotë se vlefshmëria diskriminuese tregon që çdo variabël është unik dhe është i ndryshëm nga variablat e tjerë të modelit.

Vlefshmëria diskriminuese matet nëpërmjet dy kriterëve: 1) Korrelacioni relativ i indikatorit me variablin latent ndaj korrelacionit me variablat e tjerë dhe 2) me kriterin Fornell-Larcker.

Sikurse e trajtuam tek besueshmëria e indikatorit, një që një indikator të masë një variabël të caktuar në nivel të pranueshëm, atëherë ai duhet të korrelojë fort me atë variabël (mbi 0.6).

Por, njëkohësisht, ai indikator nuk duhet të korrelojë më shumë me ndonjë variabël tjetër, pasi në atë rast, pyetja/indikator matës do të maste më shumë një variabël tjetër sesa variablin në të cilin ne e kemi vendosur. Ky është dhe kriteri i parë për testimin e vlefshmërisë në diskriminim. Siç shihet nga tabela 10 më lartë, korrelacioni i çdo indikator me variablin latent përkatës (me ngjyre të theksuar) është më i madh se korrelacioni i tyre variablat e tjerë. Kjo do të thotë se ky kriter plotësohet. Megjithatë, ky kriter konsiderohet shpesh si shumë liberal

për të testuar vlefshmërinë diskriminuese. Për të kryer një testim më strikt të këtij kontrolli na vjen në ndihmë kriteri i dytë Fornel-Lacker.

Figura 27: Fornell-Larcker Criterioion Anaysis

	Y_1	Y_2	Y_3	Y_4
Y_1	$\sqrt{AVE_{Y_1}}$			
Y_2	$CORR_{Y_1Y_2}$	$\sqrt{AVE_{Y_2}}$		
Y_3	$CORR_{Y_1Y_3}$	$CORR_{Y_2Y_3}$	Formative measurement model	
Y_4	$CORR_{Y_1Y_4}$	$CORR_{Y_2Y_4}$	$CORR_{Y_3Y_4}$	Single-item construct

Burimi: (Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, 2014)

Kriteri Fornel-Lacker. krahason rrënjën katrore të vlerës së AVE me vlerat e korrelacioneve me variablat e fshehur. Bazuar tek ky kriter, vlerat e rrënjëve katrore të vlerave të AVE duhet të jenë më të mëdha se vlerat më të larta të korrelacioneve me variablat e tjerë. Logjika e kësaj metode bazohet në faktin se secili variabël ndan më shumë variancë me indikatorët e vet se sa me variablat e tjerë.

Në tabelën më poshtë jepen vlerat Fornell-Lacker të nxjerra nga analiza e modelit 1 në shqyrtim.

Tabela 12: Modeli 1: UTAUT+SAT+II+OI, Fornell-Larcker Criterion

	EE	FC	II	OI	PE	SAT	SI
EE	0.893						
FC	0.614	0.759					
II	0.574	0.563	0.951				
OI	0.530	0.612	0.777	0.951			
PE	0.687	0.497	0.756	0.631	0.914		
SAT	0.470	0.561	0.719	0.663	0.552	0.930	
SI	0.573	0.577	0.617	0.696	0.593	0.540	0.785

Burimi: Autori

**Diagonalja në tabelë paraqet rrënjën katrore të AVE së secilit variabël latent dhe është më e madhe se çdo vlerë tjetër në atë rresht dhe kolonë*

Në tabelën 12, shohim se vlerat e rrënjëve katrore të numrave AVE (diagonalja e matrices) janë të gjitha më të mëdha se numrat e tjerë në të njëjtën shtyllë, që përfaqësojnë vlerat e koeficientëve të korrelacionit me variablat e tjerë. Kjo do të thotë se plotësohet kriteri i ndjekur për vlefshmërinë diskriminuese. Testet mbështetën vlefshmërinë diskriminuese (Fornell dhe Larcker, 1981). Në tërësi, këto analiza ofruan dëshmi të vlefshmërisë konvergjente dhe diskriminuese. *Rezultati i testit të AVE tregon se variablat e modelit tonë janë mjaftueshëm të ndryshëm nga njeri-tjetri, pra matin gjëra të ndryshme.*

6.2 Analiza strukturore e modelit 1

Për të realizuar analizën strukturore të modelit, duhet që në software Smart PLS 3.0 që përdor ky studim, të ekzekutojmë procedurën e analizës Bootstrapping. Analiza bootstrapping na jep mundësinë të matim efektin direkt të të gjitha lidhjeve shkak-pasojë që ne kemi hipotetizuar dhe skematizuar në modelin tonë. Algoritmi bootstrapping vlerëson shpërndarjen, formën dhe paragjykimin (“*bias*”) të shpërndarjes së kampionimit të popullatës prej të cilës është marrë kampionimi në studim. Bootstrap krijon një numër të madh, të paracaktuar sub-kampionimesh (“*subsample*”) dhe për çdo kampion të gjeneruar në këtë proces, do të analizohet i njëjti numër të dhënash si në kampionin origjinal. Lidhja mes variablave do të quhet statistikisht e rëndësishme nëse vlerat e gjeneruara të “*t*” (T Statistics) janë mbi 1.96. Një nga parametrat e që duhet përcaktuar kur ekzekutojmë algoritmin bootstrap është edhe numri i kampionëve që duhet të prodhojë. Ky numër sipas literaturës duhet të jetë 5000, ndaj dhe në këtë punim është përdorur ky kriter gjatë ekzekutimit të bootstrap (Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, 2014, p. 127).

Tabela 13, jep rezultatet nga testimi i të gjithë hipotezave të ngritura në modelin nr. 1. Kriteri i ndjekur për të marrë vendimin është:

- Nëse $p \text{ value} \leq \alpha$ atëherë hipoteza bazë hidhet poshtë
- Nëse $p \text{ value} > \alpha$ atëherë hipoteza bazë nuk hidhet dot poshtë

Në kushtet kur hipoteza bazë hidhet poshtë, kjo tregon se variabli i pavarur i shqyrtuar është statistikisht i rëndësishëm.

Në këtë tabelë janë paraqitur sipas shtyllave:

- Lidhja e testuar
- Vlerësimi i parametrit nga të dhënat e marra
- Mesatarja
- Devijimi standard
- Vlera e t statistikore
- Vlera e p
- Rezultati nga testimi: pranimi ose refuzimi i hipotezës bazë

Rezultatet kryesore paraqiten në tre tabelat 13, 14 dhe 15.

Tabela 13: Modeli 1: UTAUT+SAT+II+OI, - Rezultati i testimit të hipotezave

Hipo tezat	Shtegu (Path)	Koeficient i për shteg (Beta)	Mesata re e thjesht ë (M)	Devijimi Standard (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values	Vërtetohet/ Rrëzohet
H1a	PE -> SAT	0.300***	0.290	0.092	3.269	0.001	Hidhet poshtë H_0
H1b	EE -> SAT	-0.075	-0.076	0.095	0.792	0.428	Nuk hidhet poshtë H_0
H1c	EE -> PE	0.693***	0.694	0.055	12.519	0.000	Hidhet poshtë H_0
H1d	SI -> SAT	0.234***	0.240	0.083	2.822	0.005	Hidhet poshtë H_0
H1e	FC -> SAT	0.324***	0.331	0.070	4.598	0.000	Hidhet poshtë H_0

H5	SAT -> II	0.717***	0.717	0.041	17.423	0.000	Hidhet poshtë H₀
H6	II -> OI	0.777***	0.776	0.046	16.814	0.000	Hidhet poshtë H₀

Burimi: Autori

Shënim: *** p<0.001; ** p<0.05; * p<0.1;

Mes variabla më të rëndësishëm për shpjegimin e kënaqësisë së përdoruesit ($R^2 = 42.5\%$), janë kushtet lehtësuese (FC), pritshmëria mbi performancën (PE) dhe Influenca sociale (SI). Pritshmëria e lehtësisë në përdorim nuk ndikon në kënaqësinë e përdoruesit. Si shihet dhe në tabelat 14 dhe 15, modeli i ri shpjegon 51.9% R^2 (ose 50.9% R^2 e korigjuar) të impaktit individual dhe 60.6% (ose 50.9% R^2 e korigjuar) të impaktit organizacional.

Në tabelën 14 japim në formë të përmbledhur rezultatet e analizës vetëm për 3 variablat e varur kryesor në këtë model: Kënaqësia e përdoruesit (SAT), Impakti individual (II) dhe Impakti organizacional (OI).

Tabela 14: Modeli 1 -Përmbledhje për 3 variablat e varur bazë

A. Variabli i varur: Kënaqësia e përdoruesit	Modeli 1: UTAUT+SAT+II+OI
R^2	44.4%
Adjusted R^2	42.5%
PE	0.300***
EE	-0.075
SI	0.234***
FC	0.324***
B. Variabli i varur: Impakti Individual	
R^2	51.9%
Adjusted R^2	50.9%
Sat	0.717***
C. Variabli i varur: Impakti Organizacional	
R^2	60.6%
Adjusted R^2	59.8%
II	0.777***

Burimi: Autori

Shënim: *** p<0.001; ** p<0.05; * p<0.1;

Nga tabela 15, shihet se modeli ynë i parë (UTAUT+SAT+II+OI) shpjegon 44,4% të variabilitetit të kënaqësisë së përdoruesit (SAT), ose 42,5% të variancës i korrigjuar (R^2 adjusted). Gjithashtu, Ky model shpjegon 51.9% (ose 50.9% R^2 korrigjuar), të variabilitetit të Impaktit Individual dhe 60.6% (ose 59.8% R^2 korrigjuar) te variabilitetit Impakti Organizacional.

Tabela 15: Modeli 1: UTAUT+SAT+II+OI, R Square

	UTAUT+SAT+II+OI	
Variablat e varur	R^2	R^2 Adjusted
EE	0.018	0.004
II	0.519	0.509
OI	0.606	0.598
PE	0.475	0.465
Sat	0.444	0.425

Burimi: Autori

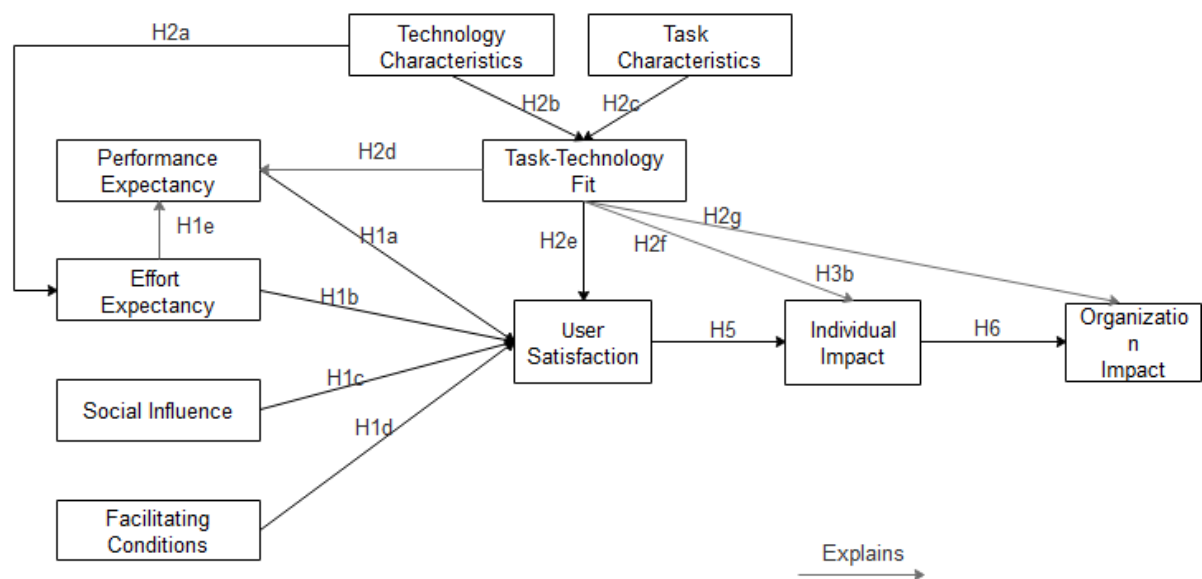
Krahasuar me modele të ndërtuar në kontekste të ngjashme, modeli ynë shpjegon një nivel të lartë të kënaqësisë së përdoruesit në kushtet e përdorimit të detyrueshëm të teknologjisë. Studimi më i ngjashëm me kontekstin dhe modelin e këtij punimi, në dijeninë e autorit, është studimi i *Chan et al. (2010)*. Ky punim studioi adoptimin nga qytetarët e Hong Kong të teknologjisë së detyrueshme e-government për smart-card, studim në të cilin morën pjesë 1179 qytetarë. Variabli fundor i varur në këtë model ishte kënaqësia e përdoruesit. Ky model arriti të shpjegonte 30% (R^2) të variabilitetit të kënaqësisë së përdoruesit. Modeli ynë i thjeshtuar arriti të shpjegojë 44.4% të këtij variabiliteti. Arsyet mund të jenë disa, si p.sh. konteksti i studimit, ku modeli ynë studionte sistem e-government të detyrueshëm, por ku përdoruesit ishin profesionistë privatë që kryejnë shërbimin e noterit. Noterët janë trajnuar nga Ministria e Drejtësisë për të përdorur këtë sistem dhe vazhdimisht kanë mbështetje teknike në rast se hasin probleme. Qytetarët e Hong Kong nuk kanë patur mundësi të marrin një trajnim të drejtpërdrejtë dhe të personalizuar si në rastin e noterëve. Elementi i trajnimit është pjesë

përbërëse direkte e variabit Kushtet Lehtësuese, i cili është përfshirë në të dyja modelet, si pjesë i modelit UTAUT. Hapësira gjeografike mund të jetë një tjetër faktor; Kultura, etj. Por këto analiza duhet të studiohen në mënyrë më të thelluar në punime të tjera.

Modeli 2: UTAUT + SAT + II + OI + TTF

Në figurën më poshtë paraqitet modeli i dytë i këtij punimi. Sikurse e shpjeguam në fillim të këtij kapitulli, modeli i dytë është ndërtuar bazuar mbi modelin e parë, i cili u analizua më sipër, por duke e kombinuar me modelin e përputhshmërisë së teknologjisë me detyrën TTF. Si edhe në rastin e modelit të parë, kjo paraqitje skematike jep modelin strukturor “*Inner model*” dhe shigjetat në model tregojnë drejtimin e lidhjes shkak-pasojë midis variablave.

Figura 28: Modeli 2: UTAUT + SAT + II + OI + TTF (Skema)



Burimi: Autori

Procedura e vlerësimit të modelit edhe në këtë rast, sikurse në modelin e parë, do realizohet sipas hapave më poshtë:

1. Besueshmëria (Reliability)

- Besueshmëria e indikatorit (*Indicator reliability*)

- Qëndrueshmëria e besueshmërisë së brendshme (Internal consistency Reliability)

2. Vlefshmëria (*Validity*)

- Vlefshmëria në konvergencë (Converged Validity)
- Vlefshmëria diskriminuese (Discriminant Validity)

3. Analiza strukturore e modelit

- Analiza e vlerave të treguesve mbi koeficientet e lidhjeve midis variablave latent të modelit

1. Besueshmëria (*Reliability*)

Besueshmëria e modelit matet nga 1) besueshmëria e indikatorit dhe 2) Qëndrueshmëria e besueshmërisë (sigurisë) së brendshme.

Besueshmëria e indikatorit (Indicator reliability)

Besueshmëria e indikatorit ka të bëjë me faktin se sa indikatorët korrelojnë me variablin latent të cilin ata matin. Indikatorët matës të variablave duhet të kenë një ngarkesë (korrelacion) më të madhe se 0.6 me indikatorin latent që ato matin, për të qenë të pranueshme. Vlerat mbi 0.7 të këtij korrelacioni janë të kënaqshme. Korrelacioni i të gjithë indikatorëve matës ndaj variablave latent në model jepet në tabelën 16. Vlerat e korrelacionit me variablin të cilin mat është shënuar me ngjyrë të theksuar, ndërsa ndërsa me ngjyrë normale janë shënuar korrelacionet këtyre indikatorëve me variablat e tjerë të modelit.

Siç shihet në këtë tabelë, vlerat e korrelacioneve (me ngjyrë të theksuar) NUK janë të gjitha më të mëdha se 0.6 duke vënë kështu në pikëpyetje besueshmërinë (Indicator Reliability) e instrumenteve matës që ne kemi përdorur. Duke qenë se indikatorët e konstrukteve tona kemi te paktën një indikator jo të besueshëm, atëherë, duhet të marrim masa për të përmirësuar modelin.

Tabela 16: Modeli 2: UTAUT +SAT+II+OI+TTF, , Korrelacioni i pyetjeve me variablin përkatës

	EE	FC	II	OI	PE	SAT	SI	TAC	TEC	TTF
EE1	0.846	0.545	0.588	0.524	0.634	0.431	0.515	0.359	0.462	0.410
EE2	0.948	0.541	0.482	0.459	0.616	0.411	0.516	0.408	0.423	0.355
EE3	0.921	0.537	0.532	0.494	0.669	0.422	0.545	0.344	0.414	0.322
EE4	0.854	0.574	0.441	0.410	0.519	0.414	0.466	0.416	0.424	0.362
FC1	0.537	0.756	0.365	0.421	0.389	0.343	0.384	0.315	0.332	0.316
FC2	0.487	0.763	0.299	0.368	0.291	0.311	0.291	0.192	0.308	0.272
FC3	0.523	0.835	0.483	0.493	0.458	0.508	0.479	0.224	0.368	0.396
FC4	0.339	0.674	0.496	0.528	0.336	0.470	0.527	0.194	0.333	0.377
II1	0.576	0.520	0.957	0.728	0.741	0.683	0.598	0.257	0.557	0.550
II2	0.535	0.557	0.955	0.725	0.704	0.696	0.583	0.235	0.515	0.493
II3	0.536	0.537	0.969	0.732	0.748	0.701	0.600	0.221	0.551	0.527
II4	0.538	0.526	0.920	0.771	0.685	0.650	0.563	0.263	0.510	0.493
OI1	0.521	0.612	0.717	0.936	0.617	0.618	0.627	0.307	0.519	0.475
OI2	0.490	0.566	0.732	0.958	0.597	0.625	0.645	0.243	0.482	0.436
OI3	0.500	0.592	0.727	0.954	0.566	0.628	0.680	0.232	0.527	0.517
OI4	0.507	0.561	0.778	0.955	0.621	0.645	0.695	0.180	0.557	0.543
PE1	0.646	0.459	0.571	0.526	0.856	0.423	0.524	0.450	0.482	0.386
PE2	0.605	0.428	0.734	0.593	0.937	0.521	0.549	0.252	0.488	0.467
PE3	0.633	0.475	0.763	0.609	0.947	0.563	0.552	0.314	0.477	0.475
SAT1	0.418	0.482	0.641	0.571	0.476	0.950	0.450	0.251	0.560	0.595
SAT2	0.447	0.514	0.663	0.607	0.510	0.959	0.498	0.198	0.571	0.660
SAT3	0.433	0.517	0.654	0.598	0.511	0.956	0.470	0.214	0.535	0.630
SAT4	0.445	0.562	0.703	0.675	0.548	0.851	0.576	0.197	0.608	0.635
SI1	0.438	0.422	0.409	0.415	0.426	0.393	0.760	0.370	0.380	0.349
SI2	0.525	0.463	0.557	0.493	0.558	0.436	0.842	0.324	0.429	0.419
SI3	0.423	0.474	0.499	0.684	0.450	0.483	0.805	0.192	0.410	0.391
SI4	0.414	0.451	0.463	0.577	0.423	0.368	0.727	0.201	0.354	0.305
TAC1	0.332	0.190	0.197	0.153	0.317	0.185	0.257	0.851	0.238	0.223
TAC2	0.269	0.249	0.195	0.242	0.223	0.139	0.316	0.787	0.188	0.191
TAC3	0.392	0.266	0.194	0.183	0.301	0.214	0.189	0.575	0.210	0.132
TEC1	0.407	0.385	0.413	0.408	0.423	0.504	0.423	0.305	0.865	0.609
TEC2	0.393	0.399	0.483	0.465	0.455	0.544	0.421	0.174	0.885	0.575
TEC3	0.461	0.387	0.570	0.560	0.499	0.558	0.470	0.252	0.868	0.601
TTF1	0.334	0.396	0.486	0.426	0.420	0.628	0.398	0.250	0.629	0.916
TTF2	0.416	0.463	0.518	0.514	0.492	0.621	0.450	0.244	0.603	0.922
TTF3	0.366	0.411	0.491	0.489	0.424	0.624	0.445	0.192	0.648	0.918

Burimi: Autori

*Ngarkesa e çdo indikatorit ndaj variablit latent përkatës, e theksuar në tabelë, është mbi vlerën 0.6(Hulland, 1999)

Indikatorët me corelacion (loading) poshtë 0.4 duhet të hiqen menjëherë nga modeli. Ndërsa indikatorët me korrelacion 0.4 deri 0.7 duhen konsideruar për tu hequr ose jo nga modeli. Indikatorët me korrelacion më të madhe se 0.7 duhen mbajtur në model (Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, 2014; Hair, Sarstedt, Ringle, & Mena, 2012). Nëse ne në modelin tonë kemi mbështetje të fortë teorike për ekzistencën e atij indikator/variabli, atëherë ne e mbajmë në model dhe nuk e heqim, megjithëse vlera e tij mund të jetë poshtë 0.7 deri në 0.4. Në rastin tonë bëhet fjalë për njërin nga tre indikatorët matës të konstruktit karakteristikat e punës (Tasc Characteristics TAC): *“Unë duhet të marr informacionin mbi shërbimet noteriale në kohë reale”*. Duke qenë se indikatorët që ne kemi përdorur në matjen e konstrukteve janë indikatorë reflektues, atëherë teorikisht ne mund ta heqim atë variabël nga modeli ynë matës, mjafton që konstrukti të mos mbetet me vetëm një indikator. Heqja e një indikator reflektues, nuk e prish konceptimin e konstruktit në veçanti dhe të gjithë modelit në tërësi. Konstrukti nuk është mirë të mbetet me vetëm një indikator matës, duke u kthyer në një konstrukt me një variabël, pasi bie dukshëm fuqia e matjes së tij nga modeli ynë.

Duke qenë se duhet të vendosim vetë nëse duam ta mbajmë ose jo indikatorin, në fillim bëjmë një analizë eksploruese të modelit duke hequr indikatorin me korrelacion të ulët dhe ritestojmë gjithë modelin. Nga testimi doli se heqja e atij indikator, nuk e ndryshonte në mënyrë të ndjeshme fuqinë parashikuese dhe shpjeguese të modelit. Nisur nga kjo analizë, si edhe duke shqyrtuar vetë indikatorin, konceptimin e tij në model me variablin përkatës, u vendos të hiqet nga modeli dhe të përdoret modelin e ri pa këtë indikator. Në modelin e ri, konstrukti Karakteristikat e punës, nuk do të ketë më 3 indikatorë matës siç u konceptua fillimisht, sikurse edhe ishte në literaturën përkatëse nga është marrë. Ky konstrukt do të ketë dy indikatorë matës si më poshtë:

- ✓ Unë duhet të menaxhoj shërbimet noteriale kudo dhe kurdoherë

- ✓ Unë duhet të ofroj shërbimet noteriale kudo dhe kurdoherë

Testojmë modelin e përshtatur në programin Smart PLS 3.0. Rezultati i testimit për besueshmërinë e modelit jepen në tabelën 17.

Menjëherë vëmë re se modeli është përmirësuar. Të gjithë indikatorët në tabelën 17 tashmë korrelojnë me konstruktet e tyre në vlera korrelacioni mbi 0.6 (*indicator reliability*). Kjo do të thotë se indikatorët matës të përdorur në modelin tonë janë të gjithë të besueshëm (Reliable)

Tabela 17: Modeli 2: UTAUT +SAT+II+OI+TTF, Korrelacioni i pyetjeve me variablin përkatës, pas largimit të një indikator

	PE	EE	FC	SI	TAC	TEC	TTF	SAT	II	OI
PE1	0.856	0.646	0.459	0.524	0.387	0.482	0.386	0.423	0.571	0.526
PE2	0.937	0.605	0.428	0.549	0.223	0.488	0.467	0.521	0.734	0.593
PE3	0.947	0.633	0.475	0.552	0.268	0.477	0.475	0.563	0.763	0.609
EE1	0.634	0.846	0.545	0.515	0.285	0.462	0.410	0.431	0.588	0.524
EE2	0.616	0.948	0.541	0.516	0.326	0.423	0.355	0.411	0.482	0.459
EE3	0.669	0.921	0.537	0.545	0.285	0.414	0.322	0.422	0.532	0.494
EE4	0.519	0.854	0.574	0.466	0.365	0.424	0.362	0.414	0.441	0.410
FC1	0.389	0.537	0.756	0.384	0.275	0.332	0.316	0.343	0.365	0.421
FC2	0.291	0.487	0.763	0.291	0.140	0.308	0.272	0.311	0.299	0.368
FC3	0.458	0.523	0.835	0.479	0.192	0.368	0.396	0.508	0.483	0.493
FC4	0.336	0.339	0.674	0.527	0.163	0.333	0.377	0.470	0.496	0.528
SI1	0.426	0.438	0.422	0.760	0.380	0.380	0.349	0.393	0.409	0.415
SI2	0.558	0.525	0.463	0.842	0.313	0.429	0.419	0.436	0.557	0.493
SI3	0.450	0.423	0.474	0.805	0.190	0.410	0.391	0.483	0.499	0.684
SI4	0.423	0.414	0.451	0.727	0.159	0.354	0.305	0.368	0.463	0.577
TAC1	0.317	0.332	0.190	0.257	0.883	0.238	0.223	0.185	0.197	0.153
TAC2	0.223	0.269	0.249	0.316	0.838	0.188	0.191	0.139	0.195	0.242
TEC1	0.423	0.407	0.385	0.423	0.299	0.865	0.609	0.504	0.413	0.408
TEC2	0.455	0.393	0.399	0.421	0.140	0.885	0.575	0.544	0.483	0.465
TEC3	0.499	0.461	0.387	0.470	0.210	0.868	0.601	0.558	0.570	0.560
TTF1	0.420	0.334	0.396	0.398	0.250	0.629	0.916	0.628	0.486	0.426
TTF2	0.492	0.416	0.463	0.450	0.224	0.603	0.922	0.621	0.518	0.514
TTF3	0.424	0.366	0.411	0.445	0.191	0.648	0.917	0.624	0.491	0.489
SAT1	0.476	0.418	0.482	0.450	0.216	0.560	0.595	0.950	0.641	0.571
SAT2	0.510	0.447	0.514	0.498	0.165	0.571	0.660	0.959	0.663	0.607
SAT3	0.511	0.433	0.517	0.470	0.177	0.535	0.630	0.956	0.654	0.598
SAT4	0.548	0.445	0.562	0.576	0.150	0.608	0.635	0.851	0.703	0.675
II1	0.741	0.576	0.520	0.598	0.222	0.557	0.550	0.683	0.957	0.728
II2	0.704	0.535	0.557	0.583	0.210	0.515	0.493	0.696	0.955	0.725

	PE	EE	FC	SI	TAC	TEC	TTF	SAT	II	OI
II3	0.748	0.536	0.537	0.600	0.204	0.551	0.527	0.701	0.969	0.732
II4	0.685	0.538	0.526	0.563	0.229	0.510	0.493	0.650	0.920	0.771
OI1	0.617	0.521	0.612	0.627	0.270	0.519	0.475	0.618	0.717	0.936
OI2	0.597	0.490	0.566	0.645	0.208	0.482	0.436	0.625	0.732	0.958
OI3	0.566	0.500	0.592	0.680	0.218	0.527	0.517	0.628	0.727	0.954
OI4	0.621	0.507	0.561	0.695	0.165	0.557	0.543	0.645	0.778	0.955

Burimi: Autori

*Ngarkesa e çdo indikatorit ndaj variablit latent përkatës, e theksuar në tabelë, është mbi vlerën 0.6(Hulland, 1999)

Qëndrueshmëria e besueshmërisë (sigurisë) së brendshme (Internal consistency Reliability)

Sipas shpjegimit të bërë në analizën e modelit të parë, në vend të treguesit Crombach's alpha, ne duhet të përdorim treguesin e besueshmërisë së përbërë (*Composite reliability* - ρ_c). Ky tregues është më i përshtatshëm në kushtet e metodës statistikore PLS-SEM. Interpretimi i tij behet sipas katyre kritereve : nëse $0.6 < \rho_c < 0.7$ atëherë rezultatet janë të pranueshme dhe $\rho_c > 0.7$ atëherë rezultatet janë të kënaqshme (Bagozzi & Yi, 1988).

Tabela 18 më poshtë përmban të dhënat e treguesit (ρ_c) të besueshmërisë e brendshme (Composite Reliability) dhe mesataren e variancës së ekstraktuar AVE.

Tabela 18: Modeli 2 - “Composite reliability” dhe “AVE”

	Composite Reliability (ρ_c)	Average Variance Extracted (AVE)
EE	0.940	0.798
FC	0.844	0.576
II	0.974	0.904
OI	0.974	0.904
PE	0.939	0.836
SAT	0.962	0.865
SI	0.865	0.616
TAC	0.851	0.741
TEC	0.906	0.762
TTF	0.942	0.843

Burimi: Autori

Siç shihet në këtë tabelë, vlerat e ρ_c (*Composite Reliability*) janë të gjitha më të mëdha se 0.7 (Bagozzi & Yi, 1988; Gefen, Straub, & Boudreau, 2000). Kjo tregon se indikatorët janë të besueshëm (reliability), pra matin konstruktin përkatës në mënyrë të besueshme.

1. **Vlefshmëria** (*Validity*)

Vlefshmëria e një modeli konfirmohet atëherë kur kemi vlefshmëri në konvergencë dhe vlefshmëri diskriminuese për gjithë variablat e tij.

Vlefshmëria në konvergencë

Vlefshmëria në konvergencë është shkalla me të cilën një indikator matës korrelohet pozitivisht me indikatorë të tjerë matës alternative të të njëjtit konstrukt/variabël. Indikatorët që matin një të njëjtin variabël duhet të ndajnë pjesën më të madhe të variancës.

Për të matur vlefshmërinë në konvergencë, kërkuesit shkencorë përdorin variancën mesatare të përftuar (AVE). Nëse vlerat e AVE janë më të mëdha ose të barabarta me 0.5, kjo tregon se indikatorët e përdorur shpjegojnë më shumë se gjysmën e variancës së variablilit. Në të kundërt, vlera të AVE më të vogla se 0.5, tregojnë se në mesatare, variancë e pashpjeguar është më e madhe se ajo e shpjeguar.

Në tabelën 18 janë listuar vlerat e AVE për të gjithë variablat e modelit të dytë. Vëmë re se të gjitha këto vlera janë mbi 0.5, që është edhe kërkesa minimale për të kaluar testin. Pra mund të themi se modeli 2 plotëson kriterin e vlefshmërisë në konvergencë.

Vlefshmëria diskriminuese (Discriminant Validity)

Vlefshmëria diskriminuese është shtrirja deri ku një variabël është vërtet i dallueshëm nga variablat e tjerë që përdoren në model. Kjo do të thotë se vlefshmëria diskriminuese tregon që çdo variabël është unik dhe është i ndryshëm nga variablat e tjerë të modelit.

Vlefshmëria diskriminuese matet nëpërmjet dy kritereve: 1) Korrelacioni relativ i indikatorit me variabilin latent ndaj korrelacionit me variablat e tjerë dhe 2) me kriterin Fornell-Larcker.

Të dhënat e korrelacionit të indikatorëve me të gjithë variablat e modelit paraqiten në tabelën 17 më lart. Na të dhënat e tabelës vëmë re se korrelacioni i çdo indikatorit me variabilin latent përkatës (me ngjyre të theksuar) është më i madh se korrelacioni i tyre variablat e tjerë. Bazuar në këtë kriter themi se plotësohet kushti i vlefshmërisë diskriminuese. Megjithatë, sikurse u shpjegua më lart, ky kriter është shumë liberal, ndaj për të përforcuar testimin, do të përdorim edhe kriterin Fornell-Larcker.

Tabela 19: Modeli 2: UTAUT+SAT+II+OI+TTF, Fornell-Larcker Criterion

	PE	EE	FC	SI	TAC	TEC	TTF	SAT	II	OI
PE	0.914									
EE	0.686	0.893								
FC	0.497	0.614	0.759							
SI	0.593	0.573	0.577	0.785						
TAC	0.317	0.352	0.252	0.330	0.861					
TEC	0.527	0.483	0.447	0.502	0.249	0.873				
TTF	0.485	0.406	0.462	0.470	0.241	0.682	0.918			
SAT	0.552	0.470	0.560	0.539	0.190	0.614	0.680	0.930		
II	0.757	0.575	0.563	0.617	0.228	0.561	0.543	0.718	0.951	
OI	0.631	0.530	0.612	0.696	0.225	0.549	0.520	0.662	0.777	0.951

Burimi: Autori

Bazuar tek ky kriter, vlerat e rrënjëve katrore të vlerave të AVE, të cilat jepen në diagonalen e tabelës 19 më lart, duhet të jenë më të mëdha se vlerat më të larta të korrelacioneve me variablat e tjerë, qoftë sipas rreshtit, apo edhe sipas kolonës. Nga të dhënat e tabelës vëmë re se ky kusht

plotësohet. Tani mund të themi me bindje statistikore se modeli ynë e plotëson kushtin e vlefshmërisë diskriminuese. Në tërësi, këto analiza ofruan dëshmi të vlefshmërisë konvergjente dhe diskriminuese. *Rezultati i testit të AVE tregon se variablat e modelit tonë janë mjaftueshëm të ndryshëm nga njeri-tjetri, pra matin gjëra të ndryshme.*

6.3 Analiza strukturore e modelit 2

Sikurse vepruam në analizën e modelit të parë, në software Smart PLS 3.0 që përdor ky studim, të ekzekutojmë procedurën e analizës Bootstrapping. Bootstrap krijon një numër të madh, të paracaktuar kampionësh dhe për çdo kampion të gjeneruar në këtë proces, do të analizohet i njëjti numër të dhënash si në kampionin origjinal. Lidhja mes variablave të modelit do të quhet statistikisht e rëndësishme nëse vlerat e gjeneruara të “t” (T Statistics) janë mbi 1.96.

Tabela 20: Modeli 2: UTAUT+SAT+II+OI+TTF, - Rezultati i testimit të hipotezave

Hipo tezat	Shtegu (Path)	Koeficient i për shteg (Beta)	Mesatare e thjeshtë (M)	Devijimi Standard (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values	Vërtetohet/ Rrëzohet
H1a	PE -> SAT	0.167**	0.163	0.071	2.351	0.019	Hidhet poshtë H ₀
H1b	EE -> SAT	-0.055	-0.060	0.071	0.784	0.433	Nuk Hidhet poshtë H ₀
H1c	SI -> SAT	0.154**	0.157	0.071	2.179	0.029	Hidhet poshtë H ₀
H1d	FC -> SAT	0.216***	0.222	0.074	2.899	0.004	Hidhet poshtë H ₀
H1e	EE -> PE	0.59***	0.590	0.078	7.514	0.000	Hidhet poshtë H ₀
H2a	TEC -> EE	0.492***	0.493	0.063	7.809	0.000	Hidhet poshtë H ₀
H2b	TEC -> TTF	0.662***	0.661	0.049	13.539	0.000	Hidhet poshtë H ₀
H2c	TAC -> TTF	0.074	0.078	0.057	1.295	0.195	Nuk Hidhet poshtë H ₀
H2d	TTF -> PE	0.252***	0.251	0.080	3.164	0.002	Hidhet poshtë H ₀
H2e	TTF -> SAT	0.456***	0.454	0.064	7.116	0.000	Hidhet poshtë H ₀
H2f	TTF -> II	0.108	0.106	0.091	1.181	0.238	Nuk Hidhet poshtë H ₀
H2g	TTF -> OI	0.135**	0.136	0.058	2.334	0.020	Hidhet poshtë H ₀

Hipo tezat	Shtegu (Path)	Koeficient i për shteg (Beta)	Mesatare e thjeshtë (M)	Devijimi Standard (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values	Vërtetohet/Rrëzohet
H5	SAT -> II	0.643***	0.644	0.077	8.372	0.000	Hidhet poshtë H ₀
H6	II -> OI	0.703***	0.702	0.059	11.925	0.000	Hidhet poshtë H ₀

Burimi: Autori

Shënim: *** $p < 0.001$; ** $p < 0.05$; * $p < 0.1$;

Nga tabela 21, shihet se modeli ynë i dytë (UTAUT+SAT+II+OI+TTF) shpjegon 58.4% (ose 56,7% R^2 e korrigjuar) të variabilitetit të kënaqësisë së përdoruesit (SAT), krahasuar me modelin e parë, i cili shpjegonte respektivisht 44,4% (ose 42,5% R^2 e korrigjuar) të variabilitetit të kënaqësisë së përdoruesit. Pra, përfshirja e variablave të modelit TTF e rriti ndjeshëm fuqinë parashikuese të modelit tonë për kënaqësinë e përdoruesit me 33% (nga 42.5 në 56.7) Gjithashtu, ky model shpjegon 52,4% (ose 51.2 % R^2 e korrigjuar) të variabilitetit të impaktit individual(II) dhe 61.9% (ose 60.9% R^2 e korrigjuar) te variabilitetit të impaktit organizacional (OI). Duke e krahasuar me modelin e parë, vëmë re se ky model rrit nivelin e shpjegueshmërisë edhe për dy variablat e tjerë II dhe OI.

Tabela 21: Modeli 2: UTAUT+SAT+II+OI+TTF, R Square

	R Square	R Square Adjusted
EE	0.254	0.240
II	0.524	0.512
OI	0.619	0.609
PE	0.525	0.514
SAT	0.584	0.567
TTF	0.478	0.465

Burimi: Autori

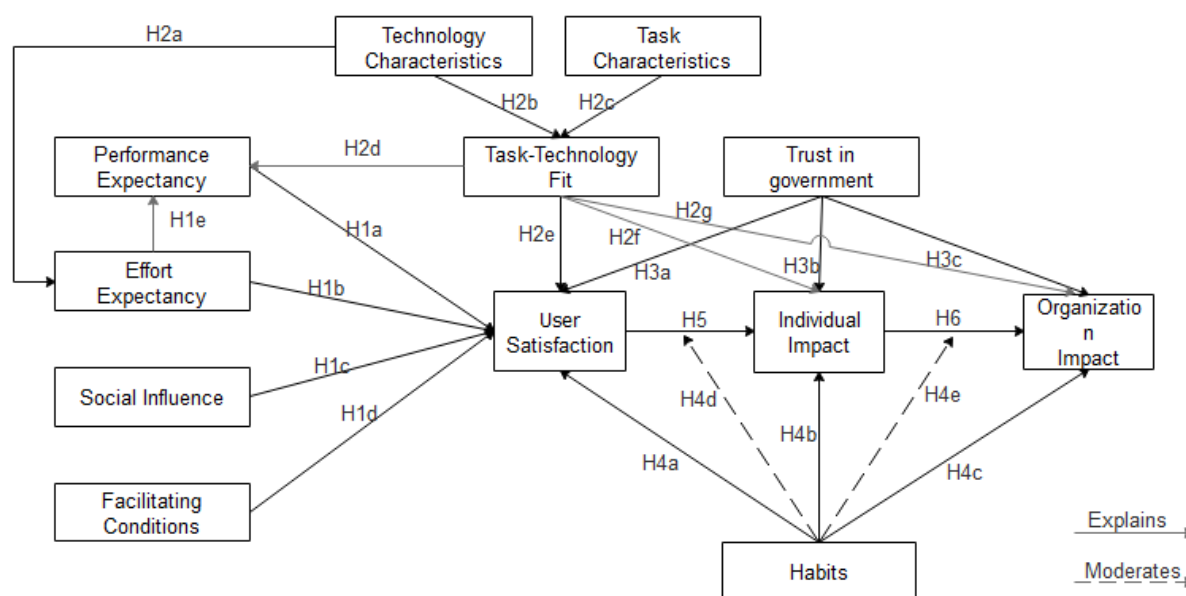
Fakti i parë që vëmë re ishte se modeli ynë u përmirësua ndjeshëm ndaj modelit të parë, pasi ne integruam edhe modelin TTF në modelin tonë. Kjo tregon se parashikimi ynë konceptual teorik që bëmë më herët për përfshirjen e TTF për të rritur cilësinë dhe fuqinë e modelit rezultoi të ishte e vërtetë. Fakti i dytë është se, sikurse modeli i parë edhe ky model ka një

shpjegueshmëri të lartë të variablit të kënaqësisë së përdoruesit, krahasuar me studime të ngjashme në këtë fushë.

Modeli 3: UTAUT+SAT+II+OI+TTF+HT+TGV

Modeli nr. 3 i paraqitur në figurën 29, është edhe modeli ynë final në këtë studim, i cili na do na japë një pasqyrë të plotë të gjithë variablave që ndikojnë përdoruesit e Noterisë Dixhitale (noterët) në kënaqësinë e tyre të përdorimit, Impaktin individual dhe impaktin organizacional. Modeli ynë final do të ndërtohet duke u nisur nga modeli i dytë dhe duke i integruar atij dy variabla të tjerë, Besimi në Qeveri (TrustG) dhe Zakoni (HT), që në konceptimin tonë, kanë një peshë të rëndësishme në shpjegimin e adoptimit dhe suksesit të sistemit të Noterisë Dixhitale nga noterët. Nëpërmjet këtij modeli ne do të kuptojmë më qartë në tërësinë e vet adoptimin dhe suksesin e Noterisë Dixhitale në Shqipëri.

Figura 29: Modeli 3: UTAUT+SAT+II+OI+TTF+HT+TGV - Skema



Burimi: Autori

Hapat që do të ndjekim edhe në analizën e modelit tonë final, do të jenë të njëjtë me ato të dy modeleve të mësipërme, duke qenë se jemi në të njëjta kushte:

1. **Besueshmëria** (*Reliability*)

- Besueshmëria e indikatorit (*Indicator reliability*)
- Qëndrueshmëria e besueshmërisë së brendshme (*Internal consistency Reliability*)

2. **Vlefshmëria** (*Validity*)

- Vlefshmëria në konvergjencë (*Converged Validity*)
- Vlefshmëria diskriminuese (*Discriminant Validity*)

3. **Analiza strukturore e modelit**

- Analiza e vlerave të treguesve mbi koeficientet e lidhjeve midis variablave latent të modelit

Besueshmëria (*Reliability*)

Besueshmëria tregon se modeli ynë i mat vlerat në mënyrë të besueshme. Pra, sa herë të përsëritet procesi i matjes, rezultati i tyre do të jetë i ngjashëm. Besueshmëria e modelit matet nga 1) besueshmëria e indikatorit dhe 2) Qëndrueshmëria e besueshmërisë (sigurisë) së brendshme.

Besueshmëria e indikatorit (Indicator reliability)

Në tabelën 22 listohen ngarkesave e të gjithë indikatorëve matës ndaj variablave latent në model, ku me ngjyrë të theksuar janë shënuar vlerat e korrelacionit me variablin të cilin mat, ndërsa me ngjyrë normale janë korrelacionet me variablat e tjerë të modelit.

Siç shihet në këtë tabelë, vlerat e korrelacioneve (me ngjyrë të theksuar) janë të gjitha më të mëdha se 0.7 duke prodhuar kështu rezultate të kënaqshme. Kjo tregon se indikatorët janë të besueshëm (*indicator reliability*), pra matin konstruktin/variablin përkatës në mënyrë të besueshme.

Tabela 22: Modeli 3: UTAUT+SAT+II+OI+TTF+HT+TGV, Korrelacioni i pyetjeve me variablin përkatës

	PE	EE	FC	SI	TaC	TeC	TTF	HT	TGV	Sat	II	OI
PE1	0.856	0.646	0.459	0.524	0.387	0.482	0.386	0.461	0.406	0.423	0.571	0.526
PE2	0.937	0.605	0.428	0.549	0.223	0.488	0.467	0.495	0.333	0.521	0.734	0.593
PE3	0.947	0.633	0.475	0.552	0.268	0.477	0.475	0.510	0.393	0.563	0.763	0.609
EE1	0.634	0.846	0.545	0.515	0.285	0.462	0.410	0.506	0.351	0.431	0.588	0.524
EE2	0.616	0.948	0.541	0.516	0.326	0.423	0.355	0.450	0.338	0.411	0.482	0.458
EE3	0.669	0.921	0.537	0.545	0.285	0.414	0.322	0.484	0.399	0.422	0.532	0.493
EE4	0.519	0.854	0.574	0.466	0.365	0.424	0.362	0.429	0.243	0.414	0.441	0.410
FC1	0.389	0.537	0.756	0.384	0.275	0.332	0.316	0.402	0.296	0.343	0.365	0.421
FC2	0.291	0.487	0.763	0.291	0.140	0.308	0.272	0.443	0.249	0.310	0.299	0.368
FC3	0.458	0.523	0.835	0.479	0.192	0.368	0.396	0.464	0.413	0.508	0.483	0.493
FC4	0.336	0.339	0.674	0.527	0.163	0.333	0.377	0.407	0.409	0.470	0.496	0.528
SI1	0.426	0.438	0.422	0.760	0.380	0.380	0.349	0.426	0.305	0.393	0.409	0.415
SI2	0.558	0.525	0.463	0.842	0.313	0.429	0.419	0.517	0.381	0.436	0.557	0.493
SI3	0.450	0.423	0.474	0.805	0.190	0.410	0.391	0.401	0.546	0.483	0.499	0.684
SI4	0.423	0.414	0.451	0.727	0.159	0.354	0.305	0.402	0.421	0.368	0.463	0.577
TAC1	0.317	0.332	0.190	0.257	0.883	0.238	0.223	0.221	0.138	0.185	0.197	0.153
TAC2	0.223	0.269	0.249	0.316	0.838	0.188	0.191	0.295	0.277	0.139	0.195	0.242
TEC1	0.423	0.407	0.385	0.423	0.299	0.865	0.609	0.339	0.277	0.504	0.413	0.408
TEC2	0.455	0.393	0.399	0.421	0.140	0.885	0.575	0.324	0.310	0.544	0.483	0.465
TEC3	0.499	0.461	0.387	0.470	0.210	0.868	0.601	0.410	0.371	0.558	0.570	0.560
TTF1	0.420	0.334	0.396	0.398	0.250	0.629	0.916	0.370	0.309	0.628	0.486	0.426
TTF2	0.492	0.416	0.463	0.450	0.224	0.603	0.922	0.433	0.299	0.621	0.518	0.514
TTF3	0.424	0.366	0.411	0.445	0.191	0.648	0.917	0.420	0.357	0.624	0.492	0.489
HT1	0.383	0.437	0.524	0.371	0.203	0.319	0.341	0.862	0.364	0.423	0.534	0.475
HT2	0.349	0.359	0.405	0.485	0.270	0.340	0.379	0.784	0.389	0.395	0.445	0.446
HT3	0.569	0.494	0.478	0.522	0.264	0.362	0.386	0.840	0.471	0.449	0.637	0.594
TGV1	0.385	0.304	0.417	0.484	0.178	0.329	0.332	0.420	0.910	0.511	0.534	0.549
TGV2	0.347	0.334	0.427	0.500	0.214	0.377	0.300	0.452	0.951	0.508	0.522	0.531
TGV3	0.419	0.383	0.471	0.510	0.257	0.330	0.330	0.498	0.965	0.554	0.540	0.562
TGV4	0.396	0.391	0.450	0.512	0.231	0.344	0.354	0.494	0.935	0.548	0.518	0.564
SAT1	0.476	0.418	0.482	0.450	0.216	0.560	0.595	0.431	0.496	0.950	0.641	0.571
SAT2	0.510	0.447	0.514	0.498	0.165	0.571	0.660	0.460	0.523	0.959	0.663	0.607
SAT3	0.511	0.433	0.517	0.470	0.177	0.535	0.630	0.448	0.516	0.956	0.654	0.598
SAT4	0.548	0.445	0.562	0.576	0.150	0.608	0.635	0.553	0.556	0.851	0.703	0.675
II1	0.741	0.576	0.520	0.598	0.222	0.557	0.550	0.671	0.522	0.683	0.957	0.728
II2	0.704	0.535	0.557	0.583	0.210	0.515	0.493	0.618	0.512	0.696	0.954	0.725
II3	0.748	0.536	0.537	0.600	0.204	0.551	0.527	0.604	0.552	0.701	0.969	0.732
II4	0.685	0.538	0.526	0.563	0.229	0.510	0.493	0.612	0.550	0.650	0.921	0.771
OI1	0.617	0.521	0.612	0.627	0.270	0.519	0.475	0.610	0.548	0.618	0.717	0.936

	PE	EE	FC	SI	TaC	TeC	TTF	HT	TGV	Sat	II	OI
OI2	0.597	0.490	0.566	0.645	0.208	0.482	0.436	0.543	0.552	0.625	0.732	0.957
OI3	0.566	0.500	0.592	0.680	0.218	0.527	0.517	0.578	0.564	0.628	0.727	0.955
OI4	0.621	0.507	0.561	0.695	0.165	0.557	0.543	0.612	0.567	0.645	0.779	0.955

Burimi: Autori

*Ngarkesa e çdo indikatorit ndaj variablit latent përkatës, e theksuar në tabelë, është mbi vlerën 0.6(Hulland, 1999)

Qëndrueshmëria e besueshmërisë (sigurisë) së brendshme (Internal consistency Reliability)

Duke qenë se përsëri do të përdorim metodologjinë statistikore PLS-SEM, atëherë kriteri që mat qëndrueshmërinë e brendshme në model do të jetë është Besueshmëria e Përbërë (composite reliability) (Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, 2014).

Nëse vlera e treguesit të besueshmërisë e brendshme “Composite Reliability” luhaten në vlerat: $0.6 < \rho_c < 0.7$ atëherë rezultatet janë të pranueshme dhe $\rho_c > 0.7$ atëherë rezultatet janë të kënaqshme (Bagozzi & Yi, 1988).

Tabela 23: Modeli final - Composite reliability dhe AVE

	Composite Reliability ρ_c	Average Variance Extracted (AVE)
EE	0.940	0.798
FC	0.844	0.576
HT	0.869	0.688
HT*II	0.974	0.756
HT*Sat	0.946	0.594
II	0.974	0.903
OI	0.974	0.904
PE	0.939	0.836
SI	0.865	0.616
Sat	0.962	0.865
TGV	0.968	0.885
TTF	0.942	0.843
TaC	0.851	0.741
TeC	0.906	0.762

Burimi: Autori

Siç shihet në tabelën 23, vlerat e ρ_c (*Composite Reliability*) janë të gjitha më të mëdha se 0.7 (Bagozzi & Yi, 1988; Gefen, Straub, & Boudreau, 2000). Kjo tregon se indikatorët janë të besueshëm (reliability), pra matin konstruktin përkatës në mënyrë të besueshme. Ky ishte një rezultat i pritshëm, pasi të gjithë variablat dhe pyetjet përkatëse u morën nga literatura dhe ishin testuar si të vlefshëm në shumë kontekste dhe studime të mëparshme.

1. Vlefshmëria (*Validity*)

Vlefshmëria e një modeli konfirmohet atëherë kur kemi vlefshmëri në konvergjencë dhe vlefshmëri diskriminuese për gjithë variablat e tij.

- *Vlefshmëria në konvergjencë (Converged Validity)*

Vlefshmëria në konvergjencë është shkalla me të cilën një indikator matës korrelohet pozitivisht me indikatorë të tjerë matës alternative të të njëjtit konstrukt/variabël. Indikatorët që matin një të njëjtin variabël duhet të ndajnë pjesën më të madhe të variancës.

Për të matur vlefshmërinë në konvergjencë përdorim treguesin e variancës mesatare të përfutur (AVE). Nëse vlerat e AVE janë më të mëdha ose të barabarta me 0.5, kjo tregon se indikatorët e përdorur shpjegojnë më shumë se gjysmën e variancës së variablit. Në të kundërt, vlera të AVE më të vogla se 0.5, tregojnë se në mesatare, varianca e pashpjeguar është më e madhe se ajo e shpjeguar (Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, 2014).

Nga tabela 23 më lart, ku janë listuar vlerat e AVE për të gjithë variablat e modelit, vëmë re se të gjitha këto vlera janë mbi 0.5. Pra mund të themi se modeli ynë final plotëson kriterin e vlefshmërisë në konvergjencë.

Vlefshmëria diskriminuese (Discriminant Validity)

Vlefshmëria diskriminuese konfirmon se një variabël është vërtet i dallueshëm nga variablat e tjerë që përdoren në model. Kjo do të thotë se vlefshmëria diskriminuese tregon që çdo variabël është unik dhe është i ndryshëm nga variablat e tjerë të modelit.

Vlefshmëria diskriminuese matet nëpërmjet dy kritereve: 1) Korrelacioni relativ i indikatorit me variabilin latent ndaj korrelacionit me variablat e tjerë dhe 2) me kriterin Fornell-Larcker. Po të shohim tabelën 22 më lartë, vëmë re se korrelacioni i çdo indikatorit me variabilin latent përkatës (me ngjyre të theksuar) është më i madh se korrelacioni i tyre variablat e tjerë. Kjo do të thotë se sipas kriterit të korrelacionit relativ të indikatorëve themi se variablat kanë vlefshmëri diskriminuese. Le të testojmë tani vlefshmërinë diskriminuese të variablave nëpërmjet kriterit të dytë Fornell-Larcker.

Tabela 24: Modeli 3: UTAUT+SAT+II+OI+TTF+HT+TGV, Fornell-Larcker Criterion

	PE	EE	FC	SI	TaC	TeC	TTF	HT	TGV	Sat	II	OI
PE	0.914											
EE	0.686	0.893										
FC	0.497	0.614	0.759									
SI	0.593	0.573	0.577	0.785								
TaC	0.317	0.352	0.252	0.330	0.861							
TeC	0.527	0.483	0.447	0.502	0.249	0.873						
TTF	0.485	0.406	0.462	0.470	0.241	0.682	0.918					
HT	0.535	0.525	0.568	0.556	0.296	0.411	0.444	0.830				
TGV	0.412	0.376	0.470	0.533	0.234	0.682	0.350	0.496	0.941			
Sat	0.552	0.470	0.560	0.539	0.190	0.614	0.680	0.511	0.564	0.930		
II	0.757	0.575	0.563	0.617	0.228	0.561	0.543	0.659	0.562	0.718	0.951	
OI	0.631	0.530	0.612	0.697	0.225	0.549	0.520	0.617	0.587	0.662	0.778	0.951

Burimi: Autori

**Diagonalja në tabelë paraqet rrënjën katrore të AVE së secilit variabël latent dhe është më e madhe se çdo vlerë tjetër në atë rresht dhe kolonë*

Në tabelën 24, shohim se vlerat e rrënjëve katrore të numrave AVE (diagonalja e matricës) janë të gjitha më të mëdha se numrat e tjerë në të njëjtën shtyllë dhe rresht, që përfaqësojnë

vlerat e koeficientëve të korrelacionit me variablat e tjerë. Kjo do të thotë se edhe bazuar në kriterin Fornell-Larcker, variablat e modelit i plotësojnë kushtet për vlefshmërinë diskriminuese. *Rezultati i testit të AVE tregon se edhe variablat e modelit tonë final janë mjaftueshëm të ndryshëm nga njeri-tjetri, pra matin gjëra të ndryshme.*

6.4 Analiza strukturore e modelit final

Ndjekim procedurën e bootstrap ne software Smart PLS 3.0 me të njëjtat para metra si në modelet paraardhëse, duke zgjedhur 5000 nivelin e nën-kampionime (subsampling). Nëpërmjet ekzekutimit të Algoritmit bootstrap ne jemi në gjendje të testojmë të gjitha hipotezat e modelit tonë kompleks në të njëjtën kohë.

Tabela 25, jep rezultatet nga testimi i të gjithë hipotezave të ngritura në punim.

Kriteri i ndjekur për të marrë vendimin është:

- Nëse $p \text{ value} \leq \alpha$ atëherë hipoteza bazë hidhet poshtë
- Nëse $p \text{ value} > \alpha$ atëherë hipoteza bazë nuk hidhet dot poshtë

Në kushtet kur hipoteza bazë hidhet poshtë, kjo tregon se variabli i pavarur i shqyrtuar është statistikisht i rëndësishëm.

Në këtë tabelë janë paraqitur sipas shtyllave:

- Lidhja e testuar
- Vlerësimi i parametrin nga të dhënat e marra
- Vlera e t statistikore
- Vlera e p
- Rezultati nga testimi: pranimi ose refuzimi i hipotezës bazë

Mes variablave më të rëndësishëm për shpjegimin e kënaqësisë së përdoruesit ($R^2 = 63.1\%$), janë përputhshmëria e teknologjisë me detyrën, besimi tek qeveria, kushtet lehtësuese dhe pritshmëria mbi performancën. Influenca sociale dhe pritshmëria e lehtësisë në përdorim nuk ndikon.

Tabela 25: Rezultatet e testimit të hipotezave, Modeli final

Hipotezat	Shtegu (Path)	Koeficienti për shteg (Beta)	T Statistics (O/STDEV)	P Values	Vërtetohet/Rrëzohet
H1a	PE -> Sat	0.135**	1.994	0.046	Hidhet poshtë H_0
H1b	EE -> Sat	-0.035	0.501	0.616	Nuk hidhet dot poshtë H_0
H1c	SI -> Sat	0.051	0.737	0.461	Nuk hidhet dot poshtë H_0
H1d	FC -> Sat	0.153**	2.239	0.025	Hidhet poshtë H_0
H1e	EE -> PE	0.59***	7.380	0.000	Hidhet poshtë H_0
H2a	TeC -> EE	0.492***	7.713	0.000	Hidhet poshtë H_0
H2b	TeC -> TTF	0.662***	13.293	0.000	Hidhet poshtë H_0
H2c	TaC -> TTF	0.074	1.251	0.211	Nuk hidhet dot poshtë H_0
H2d	TTF -> PE	0.252***	3.095	0.002	Hidhet poshtë H_0
H2e	TTF -> Sat	0.443***	7.508	0.000	Hidhet poshtë H_0
H2f	TTF -> II	0.054	0.684	0.494	Nuk hidhet dot poshtë H_0
H2g	TTF -> OI	0.129**	2.359	0.018	Hidhet poshtë H_0
H3a	TGV -> Sat	0.267***	5.046	0.000	Hidhet poshtë H_0
H3b	TGV -> II	0.124*	1.800	0.072	Hidhet poshtë H_0
H3c	TGV -> OI	0.198***	2.924	0.003	Hidhet poshtë H_0
H4a	HT -> Sat	0.017	0.272	0.785	Nuk hidhet dot poshtë H_0
H4b	HT -> II	0.298***	4.176	0.000	Hidhet poshtë H_0
H4c	HT -> OI	0.089	1.308	0.191	Nuk hidhet dot poshtë H_0
H4d	HT*Sat -> II	-0.032**	2.414	0.016	Hidhet poshtë H_0
H4e	HT*II -> OI	-0.027*	1.737	0.083	Hidhet poshtë H_0
H5	Sat -> II	0.434***	5.432	0.000	Hidhet poshtë H_0
H6	II -> OI	0.478***	4.708	0.000	Hidhet poshtë H_0

Burimi: Autori

Shënim: *** $p < 0.001$; ** $p < 0.05$; * $p < 0.1$;

Si shihet dhe në tabelë, modeli i ri shpjegon 65.6% të impaktit individual dhe 66.5% të impaktit organizacional. Gjithashtu pritshmëria mbi performancën shpjegohet në një nivel të lartë prej 52.5%. Përputhshmëria e teknologjisë me performancën shpjegohet në masën 47.8%.

Në tabelën 26, paraqiten të përmbledhura vlerat e koeficienteve të përcaktueshmërisë R^2 dhe vlerat e përcaktueshmërisë së rregulluar R^2_{adjusted} për të gjitha variablat e varur të përfshirë në model.

Tabela 26: Përmbledhëse për tre modelet final, R^2 dhe R^2_{adjusted}

	Modeli 1 - UTAUT		Modeli 2 - UTAUT+TTF		Modeli final - UTAUT+TTF+ TGV+HT	
Variablat e varur	R^2	R^2_{Adjusted}	R^2	R^2_{Adjusted}	R^2	R^2_{Adjusted}
EE	0.018	0.004	0.254	0.240	0.254	0.240
II	0.519	0.509	0.524	0.512	0.656	0.642
OI	0.606	0.598	0.619	0.609	0.665	0.652
PE	0.475	0.465	0.525	0.514	0.525	0.514
Sat	0.444	0.425	0.584	0.567	0.631	0.612
TTF			0.478	0.465	0.478	0.465

Burimi: Autori

Ndërsa në tabelën 27, jepen në detajuar, vetëm për variablat e varur kryesorë Kënaqësia e përdoruesit (SAT); Impakti individual (II) dhe Impakti organizacional (OI), vlerat e:

- Koeficientit të përcaktueshmërisë (R^2)
- Koeficientit të përcaktueshmërisë së rregulluar (R^2_{adjusted})
- Vlerat e vlerësimeve të parametrave

Tabela 27: Përmbledhje për 3 variablat e varur bazë për të tre modelet

A. Variabli i varur: Kënaqësia e përdoruesit	Modeli 1 - UTAUT	Modeli 2 - UTAUT+TTF	Modeli final UTAUT+TTF+ TGV+HT
R^2	44.4%	58.4%	63.1%
Adjusted R^2	42.5%	56.7%	61,2%
PE	0.300***	0.167**	.135**
EE	-0.075	-0.055	-.035
SI	0.234***	0.154**	.051
FC	0.324***	0.216***	.153**
TTF		0.456***	.443***
TGV			.267***

A. Variabli i varur: Kënaqësia e përdoruesit	Modeli 1 - UTAUT	Modeli 2 - UTAUT+TTF	Modeli final UTAUT+TTF+ TGV+HT
HT			.017
B. Variabli i varur: Impakti Individual			
R ²	51.9%	52.4%	65.6%
Adjusted R ²	50.9%	51.2%	64.2%
TTF		0.108	.054
TGV			.124*
HT			.289**
HT*Sat			-.032**
Sat	0.717***	0.643***	.434***
C. Variabli i varur: Impakti Organizacional			
R ²	60.6%	61.9%	66.5%
Adjusted R ²	59.8%	60.9%	65.2%
TTF		0.135**	.129**
TGV			.198***
HT			.089
HT*II			-.027*
II	0.777***	0.703***	.478***

Burimi: Autori

Shënim: *** p<0.001; ** p<0.05; * p<0.1;

Nga tabela 26, shihet se modeli i plotë shpjegon 63.1% të variabilitetit të Kënaqësisë së përdoruesit. Gjithashtu, Ky model shpjegon 65.6% të variabilitetit të Impaktit individual dhe 66.5% të variabilitetit Organizacional. Një nivel i tillë i lartë i shpjegimit të modelit mund të themi se tregon për për zgjedhjen e duhur të variablave që janë përfshirë në model. Nga tabela 26, shihet se modeli final shpjegon 52.5% të variabilitetit të Pritshmërisë mbi performancën dhe 47.8% të variabilitetit të Përputhshmërisë së teknologjisë me performancën.

Nga të dhënat e tabelës 26 më sipër vihet re lehtësisht se evoluimi i modelit tonë fillestar nga modeli i parë deri në modelin e tretë dhe final, duke e pasuruar atë me variabla të tjerë shtesë, ka konkluduar me përmirësime të dukshme rezultatit. Në këtë mënyrë ne mund të bëjmë një analizë krahasuese ku të mund të nxjerrim në pah vlerat e variablave shtesë që i shtuam modelit bazë UTAUT. Koeficienti i përcaktueshmërisë R² dhe R² adjusted, pëson një rritje të dukshme

në çdo model pasardhës, deri në modelin final. Ky koeficient është dhe treguesi fundor më i rëndësishëm i modelit, pasi ky tregues tregon fuqinë parashikuese të modelit. Secili prej atyre modeleve qëndron edhe si model me vete. Ato u testuan statistikisht në këtë kapitull për besueshmërinë dhe vlefshmërinë e sistemit të matjes dhe që të tre modelet rezultuan me variabla dhe indikatorë matës të besueshëm dhe të vlefshëm. Analiza strukturore e tyre nxori se fuqia parashikuese e tyre R^2 adjusted ishte në nivele të larta gjithashtu.

Po të shohim me kujdes do vëmë re se në fakt ne kemi ndërtuar 3 nën modele për të arritur tek modeli ynë i plotë dhe final.

6.5 Përmbledhje e kapitullit

Në këtë kapitull u realizua një analizë e detajuar statistikore e modelit teorik të konceptuar në kapitujt paraardhës. Modeli i studimit u analizua fillimisht duke e ndarë modelin në tre nën modele përbërës, ku modeli i tretë ishte modeli final, i cili integronte modelet e mëparshme. Kjo ndarje u bë për të kuptuar edhe më mirë rrugën e ndjekur në konceptimin e modelit final, si edhe për të kuptuar më mirë kontributin që japin në model faktorët e tjerë që iu shtuan modelit fillestar. Analiza statistikore u krye duke përdorur një nga metodat SEM që po gjen një zbatim të shtuar këto 20 vitet e fundit dhe pikërisht metoda PLS-SEM. Nëpërmjet metodologjisë PLS-SEM dhe software-t Smart PLS 3.0, modelet teorike u studiuan për besueshmërinë dhe vlefshmërinë e sistemit të tyre matës (outer model). Besueshmëria e modelit u testua nëpërmjet treguesit të besueshmërisë së indikatorëve (*Indicator reliability*) dhe të treguesit qëndrueshmëria e besueshmërisë së brendshme (*Internal consistency Reliability*). Vlefshmëria e modelit u testua nëpërmjet treguesve të vlefshmërisë në konvergencë (*Converged Validity*) dhe vlefshmërisë diskriminuese (*Discriminant Validity*). Pasi u siguroi besueshmëria dhe vlefshmëria e modelit, u kalua në hapin tjetër, atë të analizës

strukture. Nëpërmjet analizës strukture u realizua vlerësimi i lidhjeve shkak-pasojë midis variablave, pra koeficientet e lidhjeve midis tyre, sa ishin dhe nëse ishin statistikisht e rëndësishme. Vetëm pas kësaj analize u mundësua të nxirren konkluzionet e rezultateve të modelit strukturor (*“inner model”*). Të tre modelet e konceptuara dhe testuara rezultuan modele të vlefshme dhe të besueshme. Modeli final, i cili kishte si pjesë integrale të tij dy modelet pararendëse, rezultoi me një fuqi shpjeguese relativisht të lartë të adoptimit dhe suksesit të një sistemi e-government në përgjithësi dhe të Noterisë Dixhitale në veçanti. Konkretisht, modeli final shpjegon 63.1% të variabilitetit të kënaqësisë së përdoruesit (SAT), 65.6% të variabilitetit të impaktit individual (II) dhe 66.5% të variabilitetit organizacional (OI).

Kapitulli VII: DISKUTIME DHE KONKLUSIONE

Qëllimi i këtij studimi ishte ndërtimi dhe testimi i një modeli të adoptimit dhe suksesit të teknologjisë të një sistemi e-government, në kontekstin e përdorimit të detyruar të tij, sikurse është Noteria Dixhitale në Shqipëri, për të analizuar kënaqësinë e përdoruesit, impaktin individual dhe impaktin organizacional. Tre ishin objektivat kryesore mbi të cilat u punua, për ti shërbyer qëllimit kryesor të punimit: 1) Të ndërtohej një model i plotë dhe gjithëpërfshirës i adoptimit dhe njëkohësisht i suksesit të teknologjisë e-government në kontekstin e detyruar të tyre, 2) Të analizohej dhe kuptohej plotësisht sistemi e Noterisë dixhitale që të mund të orientohen politikat e qeverisë në ndërhyrje të bazuara shkencërisht për përmirësimin e këtij shërbimi dhe 3) Nëpërmjet këtij modeli ne të mund të kuptojmë në mënyrë sa më të plotë sistemin e Noterisë Dixhitale në Shqipëri, nëpërmjet identifikimit dhe analizimit të faktorëve që ndikojnë noterët në përdorimin e këtij sistemi. Për ndërtimin e këtij modeli u përdorën tre modele ekzistuese mjaft të njohura në fushën e adoptimit të teknologjisë të cilat janë UTAUT, TTF dhe Modeli i Suksesit DeLone & McLean. Modeli bazë mbi të cilin ka filluar ky studim është modeli i adoptimit të teknologjisë UTAUT. Ky model është modeli më i cituar⁹ sot në kërkimin shkencor për adoptimin e teknologjisë në ambientet e punës.

Modeli i këtij studimi mbështet gjithashtu inxhinierimin software të Noterisë Dixhitale. Analiza e realizuar në këtë studim me fokus kënaqësinë e përdoruesit përfshihet në fazat finale të inxhinierimit software. Nga përdoruesit merret inputi i detajuar mbi përvojën e tyre si përdorues (user experience modeling) të sistemit software përkatës dhe ky informacion përdoret për përshtatjen e software për të rritur më tej kënaqësinë dhe performancën e

⁹ Citime ne Google scholar 21510, lexuar ne Gusht 2018, https://scholar.google.com/citations?user=C-7sFjEAAAAJ&hl=en&oi=sra#d=gs_md_cita-d&p=&u=%2Fcitations%3Fview_op%3Dview_citation%26hl%3Den%26user%3DC-7sFjEAAAAJ%26citation_for_view%3DC-7sFjEAAAAJ%3Au5HHmVD_uO8C%26tzm%3D-120

përdoruesit. Një gjetje interesante e nxjerrë nga përdorimi faktik gjatë vitit 2017 i Noterisë Dixhitale prej noterëve ishte se rreth 37-42% e akteve noteriale janë regjistruar në sistem pas orarit zyrtar të punës. Sikurse doli nga intervistimet e noterëve ky fakt kishte dy arsye: 1) Noterët punojnë deri vonë, pas orarit zyrtar të punës dhe 2) noterët nuk arrijnë ti regjistrojnë aktet dhe veprimet noteriale në sistem gjatë kohës që i prodhojnë ato, kur klienti është në zyrën e tyre. Fakti i dytë duhet të jetë shqetësues për qeverinë shqiptare dhe Dhomën Kombëtare të Noterisë, si “pronarë” të sistemit, pasi tregon se software i Noterisë Dixhitale ka nevojë për përmirësime inxhinierike, për të ulur kohën e nevojshme nga noteri për regjistrimin në sistem të akteve dhe dokumenteve noteriale. Sikurse del nga analiza statistikore e modelit, pritshmëria mbi lehtësinë në përdorim është një faktor që ndikon fort pritshmërinë mbi performancën e noterëve. Gjithashtu, pritshmëria mbi performancën është një faktor i rëndësishëm mbi kënaqësinë e përdoruesit. Duke patur parasysh këtë analizë, atëherë mund të themi çdo ndërhyrje mbi software e Noterisë Dixhitale që e bën më të lehtë përdorimin e sistemin nga noterët, automatikisht do të rriste dhe pritshmërinë mbi performancën të noterëve dhe rrjedhimisht do të rriste edhe kënaqësinë e tyre me këtë sistem. Ndaj, ndërhyrja e qeverisë mbi përmirësimin e software për ta bërë më të lehtë përdorimin e tij është shumë e këshillueshme në këtë gjendje. Nga ana tjetër, është normale që sistemi dixhital i noterisë të kërkojë kohë shtesë, duke qenë se ngarkimi i dokumenteve në sistem është veprim shtesë krahasuar me sistemin noterial vetëm në letër. Por, ajo që duhet të bëjë Ministria e Drejtësisë, është që ta bëjë sistemin sa më eficient dhe të thjeshtë për përdorimin e tij nga noterët, duke minimizuar kohën shtesë që ata shpenzojnë për sistemin. Kuptohet që koha shtesë për regjistrimin u “kompensohet” noterëve me efikasitetin në përpunimin e të dhënave të tyre, raportet, funksionalitete shtesë dhe gjithë gamën e përfitimeve dhe vlerës së shtuar që ata marrin nga kjo platformë.

Në publikimin e modelit UTAUT është identifikuar nga autorët (*Venkatesh et al., 2003, p. 46*) si një mundësi pasurimi më tej i këtij modeli, përfshirja e modeleve të tjera, si p.sh modeli TTF, në rolin e faktorëve shtesë që ndoshta mund të rritnin aftësinë shpjeguese të UTAUT. Ky studim i shërben këtij qëllimi për të plotësuar hapësirat e identifikuara si të patrajtuara ende sa dhe si duhet. Gjithashtu, një kontekst i pastudiuar sa duhet është edhe konteksti i përdorimit të detyruar të sistemeve. Ky studim i vjen në ndihmë duke pasuruar literaturën e adoptimit dhe suksesit të teknologjisë në këtë kontekst. Një tjetër risi në këtë punim është edhe integrimi i dy lloj modeleve që përgjithësisht janë trajtuar veçmas: Integrimi i modeleve të adoptimit të teknologjisë (UTAUT), përdorimit (TTF) me modelet e suksesit teknologjisë (Modeli i Suksesit DeLone & McLean).

Këto tre modele, të pasuruara me disa variabla të tjerë nga disa modele ekzistuese në fushën e adoptimit të sistemeve të informacionit (IS), që janë të rëndësishme në kontekstin e këtij studimi, e bënë modelin tonë edhe më të plotë. Variablat shtesë ishin *zakoni* dhe *besimi në qeveri*. Variablat kryesorë të varur në fokusin e këtij studimi ishin: kënaqësia e përdoruesit (SAT), impakti individual (II) dhe impakti organizacional (OI) në shërbimin noterial në Shqipëri. Këto variabla shprehin njëkohësisht adoptimin, por edhe suksesin e sistemit të Noterisë Dixhitale.

Nga analiza e të dhënave rezulton se ky model i ri shpjegon 63.1 % të kënaqësisë së përdoruesit, 65.6% të impaktit individual dhe 66.5% të impaktit organizacional. Ky studim konfirmon se faktorët më të rëndësishëm që ndikojnë mbi kënaqësinë e përdoruesit janë: **Përputhshmëria e teknologjisë me detyrën, besimi tek qeveria, kushtet lehtësuese dhe pritshmëria mbi performancën.** Nuk ndikon pritshmëria mbi lehtësinë në përdorim dhe influencia sociale. **Faktorët që ndikojnë në produktivitetin e përdoruesit është kënaqësia e përdoruesit në përdorimin e sistemit me një ndikim të fortë. Zakoni gjithashtu ka**

ndikim të fortë pozitiv. Besimi tek qeveria ka ndikim pozitiv. Vihet re se në impaktin individual nuk ka ndikim përputhshmëria e teknologjisë me detyrën. Faktorët që ndikojnë në produktivitetin e gjithë organizatës janë: impakti individual me një ndikim të fortë dhe gjithashtu, ndikim pozitiv ka edhe besimi në qeveri dhe përputhshmëria e teknologjisë me detyrën. Vihet re se zakoni nuk ka ndikim direkt në impaktin organizacional.

Në përputhje me modelin bazë UTAUT, në këtë model vihet re pritshmëria mbi performancën ndikon pozitivisht mbi kënaqësinë e përdoruesit dhe se influencia sociale nuk ka ndikim mbi të. Por, në ndryshim nga modeli UTAUT vihet re së pritshmëria mbi lehtësinë në përdorim nuk ka efekt dhe kushtet lehtësuese kanë një ndikim pozitiv mbi kënaqësinë e përdoruesit. Këto ndryshime mund të vijnë duke qenë se modeli i këtij punimi studion përdorimin e detyruar të sistemit dhe në këtë kontekst përdoruesit kanë te tjera shqetësime. Gjithashtu, momenti në të cilën është bërë ky studim është 4 vjet pasi sistemi është implementuar. Në këtë fazë të përdorimit, noterët duket se nuk shqetësohen më për influencën sociale, p.sh. se çfarë mendojnë kolegët e tjerë lidhur me përdorimin e Noterisë Dixhitale. Nisur nga ky konkluzion qeveria shqiptare nuk ka nevojë të investojë më në fushata të shtrenjta televizive ku të thekson përdorimin e sistemit nga noterët e tjerë, sikurse ka bërë gjatë vitit të parë të implementimit të sistemit. Noterët duket se nuk i kushtojnë gjithashtu rëndësi direkte lehtësisë në përdorimin e sistemit dhe efekti i saj shkon direkt mbi pritshmërinë mbi performancën. Gjithsesi, efekti pozitiv i lehtësisë në përdorim ndaj kënaqësisë rezulton të jetë në formë indirekte. Për noterët duket se rëndësi kanë perceptimi i tyre se Noteria Dixhitale rrit performancën (pritshmëria mbi performancën) dhe kushtet lehtësuese si trajnimi, pajisjet kompjuterike të duhura, mbështetja teknike etj. Qeveria duhet të rriti kapacitetet trajnuese të saj për noterët, si edhe të ofrojë një mbështetje teknike direkte për noterët, sa herë ata përballen me probleme teknike, gjë të cilën aktualisht nuk e bën. Një tjetër rezultat që meriton analizë të mëtejshme është edhe

se, ndikimi i kushteve lehtësuese mbi kënaqësinë e përdoruesit është më i fortë se ndikimi i pritshmërisë mbi performancën. Në modelin UTAT dhe artikujt që ndjekin atë model në punimet e tyre, pritshmëria mbi performancën ka gjithmonë një ndikim më të madhe se kushtet lehtësuese.

Besimi në qeveri rezultoi të ketë një ndikim mjaft të lartë në kënaqësinë e përdoruesit. Kjo gjetje është në përputhje edhe me studime të tjera (*Chan et al., 2010*), sipas të cilave theksohet se besimi është një faktor kyç në sistemet ku privatësia e të dhënave ka rëndësi si p.sh në sistemet e-government. Sa më i lartë besimi tek veprimet e qeverisë lidhur me këtë shërbim, aq më e madhe është kënaqësia e noterëve në përdorimin e sistemit. Për të rritur besimin e noterëve, Ministria e Drejtësisë mund të rrisë elementët e sigurisë së sistemit dhe të bëjë të qartë pamundësinë e keqpërdorimit të të dhënave nga qeveria apo palë të treta.

Në tërësinë e vet ky studim përmirëson më tej kuptimin tonë për kënaqësinë e përdoruesit, impaktin që ka në organizatë dhe tek përdoruesi përdorimi i sistemeve të detyrueshëm e-government (e-qeverisje). Modelet që studiojnë adoptimin apo suksesin e sistemeve të teknologjisë utilitare me përdorim të detyruar dhe aq më shumë ato e-government, janë shumë të pakta. Mbizotërojnë studimet e sistemeve të informacionit me përdorim vullnetar të tyre. Ky studim ofron një kontribut të rëndësishme në kuptimin më të plotë të sistemeve e-government. Nisur nga mënyra se si janë ngritur dhe formuluar hipotezat në këtë punim, mund të themi se modeli i adoptimit dhe suksesit të Noterisë Dixhitale mund të shërbejë për të kuptuar edhe sistemet e tjera e-government, me përdorim të detyruar, që operojnë në kontekst të ngjashëm me të.

Kapitulli VIII: LISTA E REFERENCARE / BIBLIOGRAFIA

- Agarwal, R., & Prasad, J. (1997). The Role of Innovation Characteristics and Perceived Voluntariness in the Acceptance of Information Technologies. *Decision Sciences*, 28(3), 557–582. <http://doi.org/10.1111/j.1540-5915.1997.tb01322.x>
- Ajzen, I. (1985). From Intentions to Actions: A Theory of Planned Behavior. In J. Kuhl & J. Beckmann (Eds.), *Action Control* (pp. 11–39). Berlin, Heidelberg: Springer Berlin Heidelberg. http://doi.org/10.1007/978-3-642-69746-3_2
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50, 179–211. [http://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-T](http://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T)
- Ajzen, I. (2010). Constructing a theory of planned behavior questionnaire. *Biofeedback and Selfregulation*, 17, 1–7. Retrieved from <http://www.people.umass.edu/aizen/tpb.html>
- Ajzen, I., & Fishbein, M. (1977). Attitude-behavior relations: A theoretical analysis and review of empirical research. *Psychological Bulletin*, 84(5), 888–918. <http://doi.org/10.1037/0033-2909.84.5.888>
- Ajzen, I., & Fishbein, M. (1980). Understanding attitudes and predicting social behaviour.
- Ajzen, I., & Fishbein, M. (2005). The influence of attitudes on behavior. *The Handbook of Attitudes*, 173–221. <http://doi.org/10.1080/00224545.1956.9921907>
- Au, N., Ngai, E. W. T., & Cheng, T. C. E. (2008). Extending the Understanding of End User Information Systems Satisfaction Formation: An Equitable Needs Fulfillment Model Approach. *MIS Quarterly*, 32(1), 43–66. <http://doi.org/10.2307/25148828>
- Bagozzi, R. P., & Yi, Y. (1988). On the evaluation of structural equation models. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 16(1), 74–94. <http://doi.org/10.1007/BF02723327>
- Barki, H., & Hartwick, J. (1994). Measuring user participation, user involvement, and user attitude. *MIS Quarterly*, 18(1), 59–82. <http://doi.org/10.2307/249610>

- Basu, S. (2004). E-government and developing countries: an overview. *International Review of Law, Computers & Technology*, 18(1), 109–132.
<http://doi.org/10.1080/13600860410001674779>
- Brown, S. A., Massey, A. P., Montoya-Weiss, M. M., & Burkman, J. R. (2002). Do I really have to? User acceptance of mandated technology. *European Journal of Information Systems*, 11(4).
- Chan, F. K. Y., Thong, J. Y. L., Venkatesh, V., Brown, S. a, Hu, P. J., & Tam, K. Y. (2010). Modeling Citizen Satisfaction with Mandatory Adoption of an E-Government Technology. *Journal of the Association for Information*, 11(October), 519–549.
<http://doi.org/WOS:000286314200001>
- Chen, H., Brandt, L., & Gregg, V. (2008). *Digital Government: E-Government Research, Case Studies, and Implementation. Readings*. <http://doi.org/10.3233/IP-2009-0173>
- Chin, W. W., Marcolin, B. L., & Newsted, P. R. (1996). A Partial Least Squares Latent Variable Modeling Approach For Measuring Interaction Effects: Results From A Monte Carlo Simulation Study And Voice Mail Emotion/adoption Study. In J. I. DeGross, S. J. University, & A. Srinivasan (Eds.), *THE SEVENTEENTH INTERNATIONAL CONFERENCE ON INFORMATION SYSTEMS*. Cleveland, Ohio. Retrieved from <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/summary?doi=10.1.1.31.1939>
- Chin, W. W., Marcolin, B. L., & Newsted, P. R. (2003). A Partial Least Squares Latent Variable Modeling Approach for Measuring Interaction Effects: Results from a Monte Carlo Simulation Study and an Electronic-Mail Emotion/Adoption Study. *Information Systems Research*, 14(2), 189–217. <http://doi.org/10.1287/isre.14.2.189.16018>
- Choudhury, V., & Karahanna, E. (2008). The relative advantage of electronic channels: a multidimensional view. *MIS Quarterly*, 179–200.

- Compeau, D. R., & Higgins, C. A. (1995). Computer self-efficacy: development of a measure and initial test. *MIS Quarterly*, 19(2), 189–211. <http://doi.org/10.2307/249688>
- Davis, F., Bagozzi, R., & Warshaw, P. (1989). User acceptance of computer technology: a comparison of two theoretical models. *Management Science*.
<http://doi.org/10.1287/mnsc.35.8.982>
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology, 13(3), 319–340.
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1992). Extrinsic and Intrinsic Motivation to Use Computers in the Workplace¹. *Journal of Applied Social Psychology*, 22(14), 1111–1132. <http://doi.org/10.1111/j.1559-1816.1992.tb00945.x>
- Delone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: a ten-year update. *Journal of Management Information Systems / Spring*, 19(4), 9–30. <http://doi.org/10.1073/pnas.0914199107>
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1992). Information systems success: The quest for the dependent variable. *Information Systems Research*, 3(1), 60–95.
<http://doi.org/10.1287/isre.3.1.60>
- Dickson, G. W., Leitheser, R. L., Wetherbe, J. C., & Nechis, M. (1984). Key Information Systems Issues for the 1980's. *MIS Quarterly*, 8(3), 135–159. Retrieved from <http://contentserver.epnet.com/ContentServer.asp?T=P&P=AN&K=4679476&EbscoContent=RUJDQ6a7w5dvh5SLnrnTi4GGj55vh4%2Blgo2Zm4h2prijAAAA&ContentCustomer=RUJDQ7LIxNS2vtOmvLfI2YrNxM0AP>
- Dishaw, M. T., & Strong, D. M. (1999). Extending the technology acceptance model with task–technology fit constructs. *Information & Management*, 36(1), 9–21.
[http://doi.org/10.1016/S0378-7206\(98\)00101-3](http://doi.org/10.1016/S0378-7206(98)00101-3)

- Doll, W. J., & Torkzadeh, G. (1988). The measurement of end-user computing satisfaction. *MIS Quarterly*, 12(2), 259–274.
- Doll, W. J., & Torkzadeh, G. (1991). The Measurement of End-User Computing Satisfaction: Theoretical and Methodological Issues. *MIS Quarterly*, 15(1), 5–10.
Retrieved from
<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=9604086245&site=ehost-live&scope=site>
- Doll, W. J., & Torkzadeh, G. (1998). Developing a multidimensional measure of system-use in an organizational context. *Information & Management*, 33(4), 171–185.
[http://doi.org/10.1016/S0378-7206\(98\)00028-7](http://doi.org/10.1016/S0378-7206(98)00028-7)
- Ebrahim, Z., & Irani, Z. (2005). E-government adoption: architecture and barriers. *Business Process Management Journal*, 11(5), 589–611.
<http://doi.org/10.1108/14637150510619902>
- Ein-Dor, P., & Segev, E. (1978). Organizational context and the success of management information systems. *Management Science*, 24(10), 1064–1077.
<http://doi.org/10.1111/j.1540-5915.1986.tb00230.x>
- Fang, Z. (2002). E-Government in Digital Era : Concept , Practice , and Development, 10(2), 1–22.
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). Belief, Attitude, Intention, and Behavior, An Introduction to Theory and Research.
- Fornell, C., & Larcker, D. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39–50.
<http://doi.org/10.2307/3151312>
- GEFEN, D., BENBASAT, I., & PAVLOU, P. A. (2008). A Research Agenda for Trust in

- Online Environments. *Journal of Management Information Systems*, 24(4), 275–286.
Retrieved from
<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=31893050&site=ehost-live&scope=site>
- Gefen, D., Straub, D., & Boudreau, M.-C. (2000). Structural Equation Modeling and Regression: Guidelines for Research Practice. *Communications of the Association for Information Systems*, 4. Retrieved from <http://aisel.aisnet.org/cais/vol4/iss1/7>
- Goodhue, D. L. (2007, April). Comment on Benbasat and Barki's "Quo Vadis TAM" article. *Journal of the Association for Information Systems*, pp. 220–222. Association for Information Systems. Retrieved from
<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=25513236&site=ehost-live&scope=site>
- Goodhue, D. L., & Thompson, R. L. (1995). Task-Technology Fit and Individual Performance. *MIS Quarterly*, 19(2), 213. <http://doi.org/10.2307/249689>
- Grant, G., & Chau, D. (2005). Developing a generic framework for e-government. *JOURNAL OF GLOBAL INFORMATION MANAGEMENT*, 13(1), 1–30.
<http://doi.org/10.4018/jgim.2005010101>
- Gronlund, A. (2005). What's In a Field - Exploring the eGovernment Domain. *Proceedings of the 38th Annual Hawaii International Conference on System Sciences*, 00(C), 125a–125a. <http://doi.org/10.1109/HICSS.2005.690>
- Gupta, B., Dasgupta, S., & Gupta, A. (2008). Adoption of ICT in a government organization in a developing country: An empirical study. *The Journal of Strategic Information Systems*, 17(2), 140–154. <http://doi.org/10.1016/j.jsis.2007.12.004>
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2014). Partial least squares

- structural equation modeling (PLS-SEM). *Sage Publisher*, 1–329.
<http://doi.org/10.1108/EBR-10-2013-0128>
- Hair, J. F., Sarstedt, M., Ringle, C. M., & Mena, J. A. (2012). An assessment of the use of partial least squares structural equation modeling in marketing research. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 40(3), 414–433. <http://doi.org/10.1007/s11747-011-0261-6>
- Hartwick, J., & Barki, H. (1994). Explaining the Role of User Participation in Information System Use. *Management Science*, 40(4), 440–465.
<http://doi.org/10.1287/mnsc.40.4.440>
- Ho, A. T.-K. (2002). Reinventing Local Governments and the E-Government Initiative. *Public Administration Review*, 62(4), 434–444. <http://doi.org/10.1111/0033-3352.00197>
- Hulland, J. (1999). Use of Partial Least Squares (PLS) in Strategic Management Research: A Review of Four Recent Studies. *Strategic Management Journal*. Wiley.
<http://doi.org/10.2307/3094025>
- Karahanna, E., & Straub, D. W. (1999). The psychological origins of perceived usefulness and ease-of-use. *Information & Management*, 35(4), 237–250.
[http://doi.org/10.1016/S0378-7206\(98\)00096-2](http://doi.org/10.1016/S0378-7206(98)00096-2)
- Karahanna, E., Straub, D. W., & Chervany, N. L. (1999). Information Technology Adoption Across Time: A Cross-Sectional Comparison of Pre-Adoption and Post-Adoption Beliefs. *MIS Quarterly*, 23(2), 183–213. <http://doi.org/10.2307/249751>
- Kasaj, A. (2016). Economicus - Mandatory use of E-government system, Factors affecting Digital Notarial system, DSH 2016, final. *ECONOMICUS*.
- Kim, S. S., & Malhotra, N. K. (2005). A Longitudinal Model of Continued IS Use: An Integrative View of Four Mechanisms Underlying Postadoption Phenomena.

- Management Science*, 51(5), 741–755. <http://doi.org/10.1287/mnsc.1040.0326>
- Lassila, K. S., & Brancheau, J. C. (1999). Adoption and utilization of commercial software packages: exploring utilization equilibria, transitions, triggers, and tracks. *J. Manage. Inf. Syst.*, 16(2), 63–90. <http://doi.org/10.2307/40398432>
- Limayem, Hirt, & Cheung. (2007). How Habit Limits the Predictive Power of Intention: The Case of Information Systems Continuance. *MIS Quarterly*, 31(4), 705. <http://doi.org/10.2307/25148817>
- Lin, W. S. (2012). Perceived fit and satisfaction on web learning performance: IS continuance intention and task-technology fit perspectives. *International Journal of Human Computer Studies*, 70(7), 498–507. <http://doi.org/10.1016/j.ijhcs.2012.01.006>
- Lucas Jr., H. C., Swanson, E. B., & Zmud, R. W. (2007). Implementation, Innovation, and Related Themes Over The Years In Information Systems Research. *Journal of the Association for Information Systems*, 8(4), 206–210. <http://doi.org/10.1108/14714170210814658>
- Malavet, P. A. (1995). Counsel for the Situation: The Latin Notary, a Historical and Comparative Model. *Hastings International and Comparative Law Review*, 19(3), 389–490.
- Mather, D., Caputi, P., & Jayasuriya, R. (2002). Is the technology acceptance model a valid model of user satisfaction of information technology in environments where usage is mandatory ? *Enabling Organisations and Society through Information Systems*, 1241–1250.
- McGill, T. J., & Hobbs, V. J. (2008). How students and instructors using a virtual learning environment perceive the fit between technology and task. *Journal of Computer Assisted Learning*, 24(3), 191–202. Retrieved from <http://10.0.4.87/j.1365->

2729.2007.00253.x

- Melone, N. P. (1990). A THEORETICAL ASSESSMENT OF THE USER-SATISFACTION CONSTRUCT IN INFORMATION SYSTEMS RESEARCH. *Management Science*, 36(1), 76–91. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=4732355&site=ehost-live&scope=site>
- Mofleh, S. I., & Wanous, M. (2008). Understanding factors influencing citizens' adoption of e-government services in the developing world: Jordan as a case study. *INFOCOMP Journal of Computer Science*, 7(2), 1–11.
- Moore, G. C., & Benbasat, I. (1991). Development of an instrument to measure the perceptions of adopting an information technology innovation. *Information Systems Research*, 2(3), 192–222. <http://doi.org/10.1287/isre.2.3.192>
- Morris, M. G., Venkatesh, V., & Ackerman, P. L. (2005). Gender and age differences in employee decisions about new technology: an extension to the theory of planned behavior. *IEEE Transactions on Engineering Management*, 52(1), 69–84. <http://doi.org/10.1109/TEM.2004.839967>
- Nadin, L. (1997). *Statutet e Shkodrës, në gjysmën e parë të shekullit XIV.pdf*.
- Nah, F. F.-H., Tan, X., & Teh, S. H. (2004). An Empirical Investigation on End-Users' Acceptance of Enterprise Systems. *Information Resources Management Journal*, 17(3), 32–53. <http://doi.org/10.4018/irmj.2004070103>
- O'Connor, R. C., & Armitage, C. J. (2003). Theory of planned behaviour and parasuicide: An exploratory study. *Current Psychology*, 22(3), 196–205. <http://doi.org/10.1007/s12144-003-1016-4>
- OECD. (2003a). *OECD e-Government Studies - Finland 2003*. Finland: OECD Publishing.

- OECD. (2003b). *The e-Government Imperative*. *OECD egovernment studies*. Retrieved from http://www.oecd-ilibrary.org/governance/the-e-government-imperative_9789264101197-en
- Petter, S., DeLone, W., & McLean, E. (2008). Measuring information systems success: models, dimensions, measures, and interrelationships. *European Journal of Information Systems*, 17(3), 236–263. <http://doi.org/10.1057/ejis.2008.15>
- Qeveria e shqiperise. (2015). *STRATEGJIA NDËRSEKTORIALE “AXHENDA DIXHITALE E SHQIPËRIË 2015-2020 .”*
- Qeveria shqiptare. (2017). *Programi qeverises 2017-2021*.
- Rawstorne, P., Jayasuriya, R., & Caputi, P. (1998). An Integrative Model of Information Systems Use in Mandatory Environments. *Proceedings of the International Conference on Information Systems*, (Bandura 1986), 325–330.
- Rawstorne, P., Jayasuriya, R., & Caputi, P. (2000). Issues in predicting and explaining usage behaviours with the Technology Acceptance Models and Theory of Planned Behaviour when usage is mandatory. *Proceedings of the 21st International Conference on Information Systems*, 35–44.
- Research, D. (2000). *At the dawn of e-Government : the citizen as customer*. [New York : Deloitte Consulting. Retrieved from <http://www.dc.com/research>
- Rogers, E. M. (1995). *DIFFUSION OF INNOVATIONS. Elements of Diffusion* (4th ed.). THE FREE PRESS. <http://doi.org/citeulike-article-id:126680>
- Scheepers, R., Scheepers, H., & Ngwenyama, O. K. (2006). Contextual Influences on User Satisfaction With Mobile Computing: Findings From Two Healthcare Organizations. *European Journal of Information Systems*, 15(3), 261–268. <http://doi.org/10.1057/palgrave.ejis.3000615>

- Tam, C., & Oliveira, T. (2016). Understanding the impact of m-banking on individual performance: DeLone & McLean and TTF perspective. *Computers in Human Behavior*, 61, 233–244. <http://doi.org/10.1016/j.chb.2016.03.016>
- Taylor, S., & Todd, P. (1995a). Assessing IT usage: The role of prior experience. *Management Information Systems Quarterly*, 19(4), 561–570. <http://doi.org/10.2307/249633>
- Taylor, S., & Todd, P. (1995b). Decomposition and crossover effects in the theory of planned behavior: A study of consumer adoption intentions. *International Journal of Research in Marketing*, 12(2), 137–155. [http://doi.org/10.1016/0167-8116\(94\)00019-K](http://doi.org/10.1016/0167-8116(94)00019-K)
- Taylor, S., & Todd, P. A. (1995c). Understanding information technology usage: A test of competing models. *Information Systems Research*. <http://doi.org/10.1287/isre.6.2.144>
- TEO, T. S. H., SRIVASTAVA, S. C., & JIANG, L. I. (2008). Trust and Electronic Government Success: An Empirical Study. *Journal of Management Information Systems*, 25(3), 99–131.
- Tornatzky, L. G., & Fleischer, M. (1990). The processes of technological innovation. *The Journal of Technology Transfer*, 16(1), 45–46. <http://doi.org/10.1007/BF02371446>
- UN. (2010). *United Nations e-government survey 2010 : leveraging e-government at a time of financial and economic crisis*. New York. [http://doi.org/10.1016/S1369-7021\(02\)00629-6](http://doi.org/10.1016/S1369-7021(02)00629-6)
- United Nations. (2014). *UNITED NATIONS E-GOVERNMENT SURVEY 2014 E-Government for the Future We Want. Economic and Social Affairs*. Retrieved from https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2014-Survey/E-Gov_Complete_Survey-2014.pdf
- United Nations. (2018). *UNITED NATIONS E-GOVERNMENT SURVEY 2018, - GEARING*

E-GOVERNMENT TO SUPPORT TRANSFORMATION TOWARDS SUSTAINABLE AND RESILIENT SOCIETIES. New York. Retrieved from

[https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2018-Survey/E-Government Survey 2018_FINAL for web.pdf](https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2018-Survey/E-Government%20Survey%202018_FINAL_for_web.pdf)

Urbach, N., Smolnik, S., & Riempp, G. (2010). An empirical investigation of employee portal success. *Journal of Strategic Information Systems*, 19(3), 184–206.

<http://doi.org/10.1016/j.jsis.2010.06.002>

Venkatesh, V. (2000). Determinants of Perceived Ease of Use : Integrating Control , Intrinsic Motivation , and Emotion into the Technology Acceptance Model. *Information System Research*, 11(4), 342–365. <http://doi.org/10.1287/isre.11.4.342.11872>

Venkatesh, V., & Bala, H. (2008). Technology acceptance model 3 and a research agenda on interventions. *Decision Sciences*, 39(2), 273–315. <http://doi.org/10.1111/j.1540-5915.2008.00192.x>

Venkatesh, V., Chan, F. K. Y., & Thong, J. Y. L. (2012). Designing e-government services: Key service attributes and citizens’ preference structures. *Journal of Operations Management*, 30(1–2), 116–133. <http://doi.org/10.1016/j.jom.2011.10.001>

Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies. *Management Science*, 46(2), 186–204. <http://doi.org/10.1287/mnsc.46.2.186.11926>

Venkatesh, V., Morris, M. G., Hall, M., Davis, G. B., Davis, F. D., & Walton, S. M. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, 27(3), 425–478. <http://doi.org/10.2307/30036540>

Venkatesh, V., Thong, J., & Xu, X. (2012). Consumer acceptance and user of information technology: Extending the unified theory of acceptance and use of technology. *MIS*

Quarterly, 36(1), 157–178.

Verplanken, B., & Aarts, H. (1999). Habit, Attitude, and Planned Behaviour: Is Habit an Empty Construct or an Interesting Case of Goal-directed Automaticity? *European Review of Social Psychology*, 10(1), 101–134.

<http://doi.org/10.1080/147927799430000035>

Verplanken, B., & University, S. O. (2003). Reflections on Past Behavior: A Self-Report Index of Habit Strength. *Journal of Applied Social Psychology*, (33), 1313–1330.

Warkentin, M., Gefen, D., Pavlou, P. a., & Rose, G. M. (2002). Encouraging Citizen Adoption of e-Government by Building Trust. *Electronic Markets*, 12(3), 157–162.

<http://doi.org/10.1080/101967802320245929>

West, D. M. (2004). E-Government and the Transformation of Service Delivery and Citizen Attitudes. *Public Administration Review*, 64(1), 15–27. <http://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2004.00343.x>

Wixom, B. H., & Todd, P. a. (2005). A theoretical integration of user satisfaction and technology acceptance. *Information Systems Research*, 16(1), 85–102.

<http://doi.org/10.1287/isre.1050.0042>

Wong, K. K. (2013). Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Techniques Using SmartPLS. *Marketing Bulletin*, 24(1), 1–32.

<http://doi.org/10.1108/EBR-10-2013-0128>

Xue, Y., Liang, H., & Wu, L. (2011). Punishment, Justice, and Compliance in Mandatory IT Settings. *Information Systems Research*, 22(2), 400–414.

<http://doi.org/10.1287/isre.1090.0266>

Yuthas, K., & Young, S. T. (1998). Material matters: Assessing the effectiveness of materials management IS. *Information & Management*, 33(3), 115–124.

[http://doi.org/10.1016/S0378-7206\(97\)00028-1](http://doi.org/10.1016/S0378-7206(97)00028-1)

Zhou, T., Lu, Y., & Wang, B. (2010). Integrating TTF and UTAUT to explain mobile banking user adoption. *Computers in Human Behavior*, 26(4), 760–767.

<http://doi.org/10.1016/j.chb.2010.01.013>

Kapitulli IX: ANEKS 1

Lista pyetjeve të pyetësorit dhe mesazhi drejtuar noterëve

Të nderuar Noterë!

Dhoma Kombëtare e Noterisë në Shqipëri është në përpjekje të vazhdueshme për të ndihmuar noterët dhe përmirësuar shërbimin që u ofrohet qytetarëve. Pjesë e këtyre përpjekjeve ishte edhe Dixhitalizimi i shërbimit noterial përmes zbatimit të sistemit Dixhital të Noterisë.

Përmes këtij pyetësi anonim, Dhoma Kombëtare e Noterisë në Shqipëri kërkon të kuptojë efektet, përdorimin dhe kënaqësinë e sistemit të Noterisë Dixhitale që ju përdorni për të ofruar shërbimet noteriale tek qytetarët.

Për të arritur këtë qëllim, Dhoma Kombëtare e Noterisë në Shqipëri po bashkëpunon për pjesën shkencore të studimit me Z. Agim Kasaj, student i shkollës Doktorale. Rezultatet e këtij studimi do të publikohen si një artikull në një Revistë Shkencore si dhe në punimin doktoral të Z. Kasaj.

Përgjigjia juaj do të ketë një kontribut të veçantë në këtë studim, si dhe do të ndihmojë për të kuptuar më mirë efektet e sistemit Dixhital të Noterisë dhe shërbimeve noteriale ofruar qytetarëve. Ne jemi shumë të interesuar për mendimin tuaj në vlerësimin e sistemit.

Të gjitha të dhënat e mbledhura janë konfidenciale dhe anonime. Emri juaj nuk do të kërkohej dhe as do të përdoret.

Për çdo pyetje, ju lutem kontaktoni me e-mail:
akasaj@gmail.com.

Faleminderit shumë për kohën dhe bashkëpunimin.

1. Karakteristikat e punës (TAC) (Zhou, Lu, & Wang, 2010)

- ✓ Unë duhet të menaxhoj shërbimet noteriale kudo dhe kurdoherë
- ✓ Unë duhet të ofroj shërbimet noteriale kudo dhe kurdoherë
- ✓ Unë duhet të marr informacionin mbi shërbimet noteriale në kohë reale

2. Karakteristikat Teknologjisë (TEC) (Zhou, Lu, & Wang, 2010)

- ✓ Noteria Dixhitale ofron shërbime kudo
- ✓ Noteria Dixhitale ofron shërbime në kohë reale
- ✓ Noteria Dixhitale ofron shërbime të sigurta

3. Përputhja e punës me teknologjinë (TTF) (Zhou, Lu, & Wang, 2010, p. 766)

- ✓ Për të më ndihmuar të realizoj detyrat e shërbimit noterial, funksionet e Noterisë Dixhitale janë të mjaftueshme
- ✓ Për të më ndihmuar të realizoj detyrat e shërbimit noterial, funksionet e Noterisë

- Dixhitale janë të përshtatshme*
- ✓ *Në përgjithësi, funksionet e Noterisë Dixhitale plotësojnë tërësisht nevojat e shërbimit noterial*
- 4. Pritshmëria mbi performancën (PE)** (Venkatesh et al., 2003)
- ✓ *Do e shihja Noterinë Dixhitale të vlefshme në punën time*
 - ✓ *Përdorimi i Noterisë Dixhitale më mundëson mua të kryej detyrat më shpejt*
 - ✓ *Përdorimi i Noterisë Dixhitale rrit produktivitetin tim*
- 5. Pritshmëria mbi lehtësinë në përdorim (EE)** (Venkatesh et al., 2003)
- ✓ *Ndërveprimi im me Noterinë Dixhitale do të jetë i qartë dhe i kuptueshëm*
 - ✓ *Do të jetë e lehtë për mua të aftësohem në përdorimin e Noterisë Dixhitale*
 - ✓ *Do e shihja Noterinë Dixhitale të lehtë në përdorim*
 - ✓ *Unë mendoj se të mësoh si të përdorësh Noterinë Dixhitale është e lehtë për mua*
- 6. Influenca Sociale (SI)** (Venkatesh et al., 2003)
- ✓ *Njerëzit që influencojnë sjelljen time mendojnë se unë duhet të përdor Noterinë Dixhitale*
 - ✓ *Njerëzit të cilët janë të rëndësishëm për mua mendojnë se unë duhet të përdor Noterinë Dixhitale*
 - ✓ *Drejtimesit kryesorë të Dhomës Kombëtare të Noterisë kanë qenë ndihmues në përdorimin e Noterisë Dixhitale*
 - ✓ *Në përgjithësi, Dhoma Kombëtare e Noterisë e ka mbështetur përdorimin e Noterisë Dixhitale*
- 7. Kushtet Lehtësuese (FC)** (Venkatesh et al., 2003)
- ✓ *Unë kam burimet e nevojshme për të përdorur Noterinë Dixhitale*
 - ✓ *Unë kam njohuritë e nevojshme për të përdorur Noterinë Dixhitale*
 - ✓ *Noteria Dixhitale nuk përputhet me sisteme të tjera që unë përdor.*
 - ✓ *Një person (ose grup personash) i caktuar është i gatshëm për të më ndihmuar në vështirësitë me Noterinë*
- 8. Zakoni (HT)** (Venkatesh, Thong, & Xu, 2012)
- ✓ *Përdorimi i Noterisë Dixhitale është bërë një zakon për mua*
 - ✓ *Unë jam i varur në përdorimin e Noterisë Dixhitale*
 - ✓ *Unë duhet të përdor Noterinë Dixhitale*
- 9. Qëllimi për vazhdimin e përdorimit (CONT)** (TEO, SRIVASTAVA, & JIANG, 2008, p. 112)
- ✓ *Unë kam qëllim të vazhdoj të përdor Noterinë Dixhitale më shumë se ta ndërpres atë*
 - ✓ *Qëllimi im është të vazhdoj ta përdor Noterinë Dixhitale më mirë se sa të përdor metoda të tjera alternative (p.sh komunikimi manual me institucionet qeveritare)*
 - ✓ *Unë nuk do ta ndërpres përdorimin e Noterisë Dixhitale*
- 10. Kënaqësia e Përdoruesit (SAT)** (TEO, SRIVASTAVA, & JIANG, 2008, p. 111)
- ✓ *Mendoj se Noteria Dixhitale mbështet mjaftueshëm nevojat e mia të ndërveprimit me agjencitë qeveritare.*
 - ✓ *Noteria Dixhitale është efiçente në plotësimin e nevojave të mia të ndërveprimit me agjencitë qeveritare*
 - ✓ *Noteria Dixhitale është efektive në plotësimin e nevojave të mia të ndërveprimit me agjencitë qeveritare*
 - ✓ *Në tërësi unë jam i kënaqur me Noterinë Dixhitale në tërësi*

11. Ndikimi individual (II) (Urbach, Smolnik, & Riempp, 2010, p. 199)

Ju lutem jepni vlerësimin tuaj mbi përfitimet individuale që rrjedhin nga përdorimi i Noteria Dixhitale

- ✓ *Noteria Dixhitale më mundëson mua të realizoj detyra më shpejt*
- ✓ *Noteria Dixhitale rrit produktivitetin tim*
- ✓ *Noteria Dixhitale e bën më të lehtë realizimin e detyrave*
- ✓ *Noteria Dixhitale është e vlefshme për punën time*

12. Ndikimi Organizativ (OI) (Urbach, Smolnik, & Riempp, 2010, p. 199)

Ju lutem jepni vlerësimin tuaj mbi përfitimet për Dhomën Kombëtare të Noterisë që rrjedhin nga përdorimi i Noteria Dixhitale

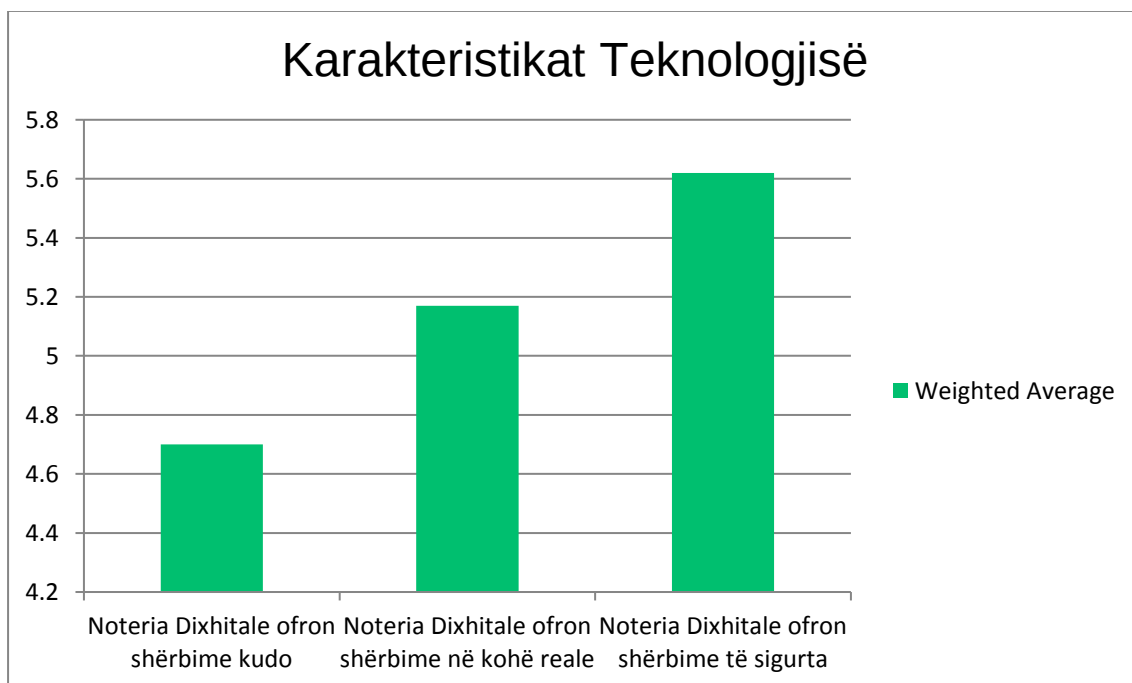
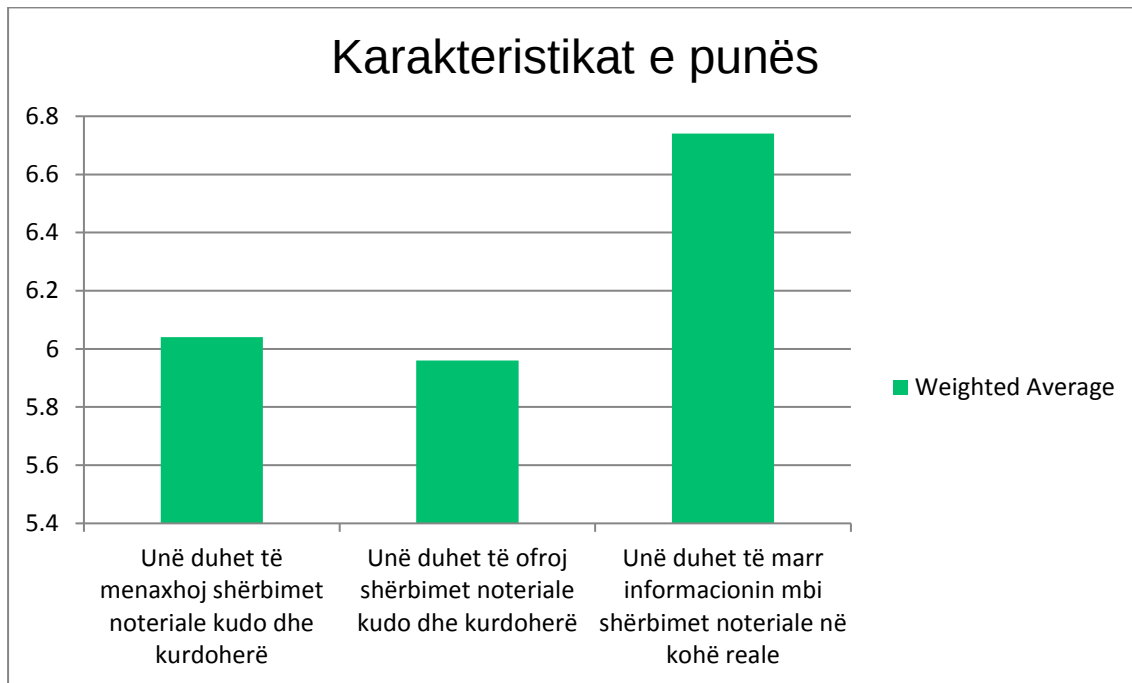
- ✓ *Noteria Dixhitale ka ndihmuar Dhomën Kombëtare të Noterisë të përmirësojë efikasitetin e operacioneve të brendshme*
- ✓ *Noteria Dixhitale ka ndihmuar Dhomën Kombëtare të Noterisë të përmirësojë cilësinë e rezultateve të punës*
- ✓ *Noteria Dixhitale ka ndihmuar Dhomën Kombëtare të Noterisë pasurojë dhe të përmirësojë koordinimin e operacioneve brenda organizatës.*
- ✓ *Noteria Dixhitale ka ndihmuar Dhomën Kombëtare të Noterisë të bëhet një sukses në tërësi*

13. Besimi ne Qeveri (TGV) (TEO, SRIVASTAVA, & JIANG, 2008, p. 111)

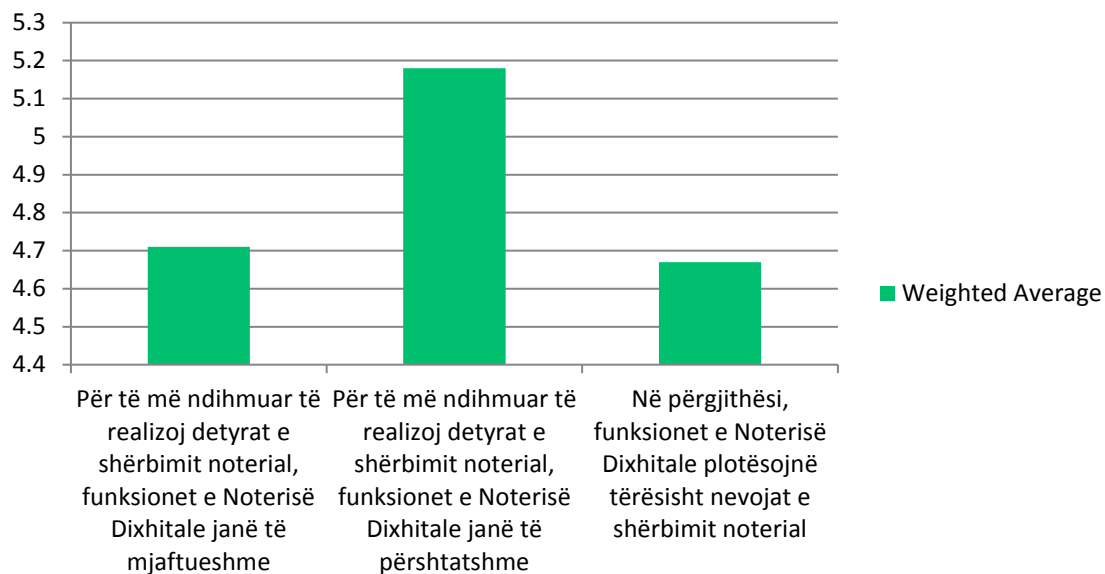
- ✓ *Mendoj se qeveria vepron në interesin më të mirë të qytetarëve*
- ✓ *Unë ndihem shumë mirë të ndërvëproj me qeverinë përderisa qeveria në përgjithësi kryen detyrat e saj në mënyrë efikase*
- ✓ *Unë gjithmonë ndihem komod që mund ti besoj qeverisë se ajo do të kryejë pjesën e saj kur unë ndërvëproj me të*
- ✓ *Unë ndihem e qetë ti besoj qeverisë se do të përmbushë detyrimet e veta*

Kapitulli X: ANEKS 2

Rezultate të pyetësorit - Grafikë



Përputhja e punës me teknologjinë



Pritshmëria mbi performancën

