

საქართველოს საპატრიარქოს წმიდა ანდრია პირველწოდებულის
სახელობის ქართული უნივერსიტეტი

ქეთევან სიჭინავა

ელექტრონული მართვა, როგორც სახელმწიფო
მართვის ინსტრუმენტი და მისი გამოწვევები
საქართველოში

სადოქტორო ნაშრომი შესრულებულია ბიზნესის ადმინისტრირების
დოქტორის აკადემიური ხარისხის მისაღებად

სამეცნიერო ხელმძღვანელი:

რატი აბულაძე,

ეკონომიკის დოქტორი,

თბილისი

2017

შინაარსი

ანოტაცია	4
შესავალი	9
თავი I. ელექტრონული მართვის ზოგადი მიმოხილვა	14
1.1. ელექტრონული მართვის არსი	14
1.2. ელექტრონული მთავრობის არსი, როლი და მნიშვნელობა	23
1.2. ელექტრონული მთავრობა, როგორც ინფორმაციული საზოგადოების ფორმირების პირობა	31
თავი II. ელექტრონული მმართველობა და ელექტრონული კომერცია	47
2.1. ელექტრონული მთავრობის მოდელები	54
2.2. გლობალური ინტერნეტ-ბაზარი	61
2.3. ელექტრონული კომერცია და ფინანსური ბაზარი	65
თავი III. ელექტრონული მთავრობის როლი ციფრულ ეკონომიკაში	93
3.1. ციფრული ეკონომიკის არსი	93
3.2. ციფრული ეკონომიკის ეკოსისტემა, მისი საფრთხეები და პრევენციის მექანიზმები	98
თავი IV. საქართველოს ელექტრონული მმართველობითი საქმიანობის გარემო და მისი რეგულირება	108
4.1. საქართველოს ელექტრონული მმართველობის გარემო	108
4.2. ელექტრონული მთავრობის სამართლებრივი რეგულირება და საკანონმდებლო ბაზა	125
თავი V. საქართველოს ელექტრონული მმართველობითი საქმიანობის საზოგადოებრივი აღქმა	140
5.1. საზოგადოების მიერ ელექტრონული მართვის აღქმის შესახებ ლიტერატურის მიმოხილვა	140
5.2. ელექტრონული მმართველობითი გარემოს მარკეტინგული კვლევის შედეგები	148
5.3. საქართველოში ბლოკჩეინზე დაფუძნებული ელექტრონული	174

აუქციონის სისტემის დანერგვის მოდელი

დასკვნები და წინადადებები	185
გამოყენებული ლიტერატურა	189

ანოტაცია

ელექტრონული მართვის სფეროს მიმართულებებისა და ტენდენციების შესწავლა განსაკუთრებით მნიშვნელოვანია ქვეყნის გლობალური გამოწვევების მზაობისა და სოციალურ-ეკონომიკური მდგრადობის უზრუნველყოფისთვის.

ბოლო პერიოდში, ციფრულმა პროცესებმა უზრუნველყო ინფორმაციული საზოგადოების ფორმირება, ტექნოლოგიური პროგრესი, ელექტრონული მომსახურების ფართო მისაწვდომობა, მცირე და საშუალო ინტერნეტ-კომპანიების წარმოქმნის სტიმულირება, ციფრული ეკონომიკის გენერირება, სამუშაო ადგილების შექმნა, კაპიტალისა და რესურსების ეფექტიანი გამოყენება. საქართველოში ციფრულ პროცესებს მნიშვნელოვანი გავლენა აქვს სახელმწიფოს მმართველობით პროცესებზე, ბიზნეს სივრცისა და ელექტრონული ბიზნეს მოდელების განვითარება.

სადისერტაციო ნაშრომის კვლევის მიზანია საქართველოში ელექტრონული მმართველობითი საქმიანობის განვითარების თავისებურებების გამოვლენა და შეფასება.

ამ მიზნიდან გამომდინარე, გაანალიზებულია ელექტრონული მმართველობის პროცესები საქართველოში, შეფასებულია ციფრული ბაზრის პოტენციალი, დახასიათებულია ელექტრონული მთავრობის მომსახურებისადმი ინტერნეტ-მომხმარებლების დამოკიდებულება, წარმოჩენილია ინტერნეტ-მომხმარებლების დამოკიდებულება ელექტრონული ბიზნეს გარემოსადმი.

დისერტაციაში ნაჩვენებია ელექტრონული მთავრობის მნიშვნელობა და ფასეულობა, შეფასებულია გლობალური ინტერნეტ-ბაზრის განვითარების ტენდენციები, ელექტრონული მმართველობის ჩარჩოებში წარმოჩენილია მობილური კომერციისა და მობილური მთავრობის სისტემა.

სადისერტაციო ნაშრომში ჩატარებულია საქართველოს ელექტრონული მთავრობის გარემოს მარკეტინგული კვლევა. კვლევის ფარგლებში შესწავლილია ელექტრონული მთავრობის სისტემისადმი ინტერნეტ-მომხმარებელთა დამოკიდებულება. ნაჩვენებია ელექტრონული მთავრობის ადგილი და როლი

ქვეყნის სოციალურ-ეკონომიკური განვითარების პროცესში. გაანალიზებულია ინტერნეტ-მომხმარებელთა სურვილები და მოთხოვნები, ახსნილია საქართველოს ელექტრონული ბიზნესის გარემოს პოტენციალი და გამოწვევები,

ნაშრომში შეფასებულია ელექტრონული მთავრობის განვითარების პროცესისთვის მნიშვნელოვანი კომპონენტები, რომელთა შორის აღსანიშნავია მოქალაქეების, კერძო და სახელმწიფო ორგანიზაციებს შორის თანამშრომლობა, როგორც ადგილობრივ, ისე რეგიონულ თუ საერთაშორისო დონეზე. ქვეყანაში ელექტრონული მთავრობის დანერგვით მიიღწევა: მართვის ღიაობა, საკადრო პოლიტიკის ეფექტიანობა, პოლიტიკური სტაბილურობა, სტრატეგიებისა და პროგრამების ეფექტიანობა, ინფრასტრუქტურისა და ტექნოლოგიების განვითარება, იერარქიის ოპტიმალური დონის ფორმირება, მოქალაქეების ნდობა და ინფორმირება, საზოგადოებისა და დაინტერესებული მხარეების მართვაში ჩართულობა, დემოკრატიულ პროცესებში ჩართულობა, რესურსების ეფექტიანი გამოყენება, თანამედროვე გამოწვევების შესაბამისი განვითარების მოდელის ფორმირება, ციფრული ეკონომიკის განვითარება, უსაფრთხოების უზრუნველყოფა და სტანდარტების არსებობა.

სადისერტაციო კვლევის შედეგია ელექტრონული მთავრობის მომსახურებისადმი მოქალაქეების აღქმის გაგება და შესწავლა.

ნაშრომში აღნიშნულია, რომ საქართველოს ციფრული ბაზრის პოტენციალი დიდია, რომლის ათვისება საჭიროებს სახელმწიფოს მართვის ეფექტიან ინსტრუმენტებს, მთავრობის ელექტრონულ მომსახურების მრავალფეროვან ფორმებს, პროგრამებს, ინტენსიურ ინფორმირებას, ინოვაციურ ინიციატივებს, სტრატეგიასა და რესურსს, ადეკვატურ ინფრასტრუქტურასა და უსაფრთხოების პოლიტიკას.

ნაშრომში ნაჩვენებია ბლოკჩეინის პლატფორმა, როგორც ღია ქსელი და ფინანსური სექტორის მომავლის ძალა. ბლოკჩეინის პლატფორმა წარმოდგენილია ინსტრუმენტის სახით, რომელიც მომხმარებლებს ტრანზაქციების თავისუფლად განხორციელებისა და ფინანსური მომავლის კონტროლირების შესაძლებლობას აძლევს. ამ პლატფორმის ფარგლებში

მოცემულია ბლოკჩეინზე დაფუძნებული ელექტრონული აუქციონის სისტემა, რომელიც შეიძლება იქნას გამოყენებული საქართველოს სახელმწიფო ქონების ყიდვა-გაყიდვის დაცვისა და ეფექტიანი განკარგვის მიზნით.

კვლევის ფარგლებში წარმოდგენილი დასკვნები და წინადადებები მნიშვნელოვნად სრულყოფს საქართველოს ელექტრონული მართვისა და ციფრული ბაზრის განვითარების პოლიტიკას, ხელს უწყობს ინტერნეტ-მომხმარებლების მოთხოვნის სტრუქტურის განსაზღვრას. ახალი ონლაინ პროდუქტისა და მომსახურების შემუშავებას, ქვეყანაში ელექტრონული მთავრობის სისტემის წარმატებით რეალიზებას.

კვლევის შედეგები მნიშვნელოვანია კერძო და სახელმწიფო სექტორის წარმომადგენლებისათვის. ასევე, უმაღლესი საგანმანათლებლო დაწესებულებების, არასამთავრობო სექტორისა და ფართო საზოგადოებისთვის.

Abstract

The study of trends and tendencies of e-Governance field is particularly important for ensuring the global challenge readiness and socio-economic sustainability of the country.

In recent years, developments unfolding in digital field have ensured establishment of an informed society, technological progress, broad access to electronic services, encouragement of small and medium-size internet company development, digital economy generation, job creation, and efficient use of capital and resources.

In Georgia, digital developments have an essential impact on state governance processes as well as on business space and electronic business model advancements.

The aim of dissertation is to determine trends of e-Governance development in Georgia, to define peculiarities and assess the prospects.

Derived from the above mentioned objectives, the paper analyzes e-Governance trends in Georgia, evaluates digital market potential, characterizes e-users' attitude towards e-Governance services and electronic business environment.

The thesis demonstrates influence of e-Governance on development of e-Commerce, as well as significance and value of e-Government. Further, it estimates trends of global internet market development and depicts mobile commerce and mobile government system in the framework of e-Governance.

The dissertation presents findings of marketing research on Georgia's e-Government environment. In the scope of research, digital user's attitude towards e-Government has been explored. The paper discusses the role of e-Government in the process of country's socio-economic development, analyzes digital users' needs and demands and describes Georgia's digital business environment potential and challenges.

The paper assesses significant components of e-Government development process, amongst which, cooperation between citizens, private and state organizations, on local, regional, and international level is particularly noteworthy.

With the introduction of e-Government in the country, following can be achieved: transparency of governance, effectiveness of human resource policy, political stability, strategic and program effectiveness, infrastructure and technology development, optimal level formation of hierarchy, citizens' trust and access to information, involvement of society and other stakeholders in the management process, involvement in democratic processes, effective and efficient use of resources, formation of development model in

response to present-day challenges, development of digital economy, maintenance of security and existence of standards.

The aim of the research is to study citizens' attitude towards e-Government services. Based on the findings, the article states that Georgia's digital market has high potential, requiring effective instruments of state governance, varied forms of e-Government services, programs, intensive awareness, innovative initiatives, strategies and resources, adequate infrastructure and security policy.

The study demonstrates Blockchain platform as an open network and future force of financial sector. Blockchain platform is represented as a tool that provides users an opportunity to carry out transactions freely and control future of finance.

In the framework of the above-mentioned platform, Blockchain-based electronic auctions system is presented that can be utilized for Georgia's state property sale and purchase protection and its effective management.

The conclusions and proposals presented in the scope of research significantly perfect Georgia's e-Governance and digital market development politics, contribute towards determination of internet users' demand structure, creation of new online products and services and successful implementation of e-Government system in the country.

The findings of the research are significant for private and state sector representatives as well as for institutions of higher education, non-governmental sector and broad society.

შესავალი

თემის აქტუალობა. ციფრულ ეპოქაში, ციფრული ტექნოლოგიების განვითარებამ გამოიწვია სახელმწიფოების მართვის პარადიგმის ცვლილება, რომელიც გარდაქმნის მთავრობის მომსახურების სისტემას და საზოგადოებას შესაძლებლობას აძლევს გავლენა მოახდინოს პოლიტიკური გადაწყვეტილების პროცესზე.

სახელმწიფოს მართვის რეფორმირება მოიცავს ელექტრონული მართვის კონცეფციას, რომელიც ფოკუსირდება მოქალაქეების მოთხოვნებზე და არა ბიუროკრატიაზე, ორიენტირდება შედეგებზე, ბაზირდება ბაზრისა და ინოვაციის სტიმულირებაზე.

ელექტრონული მართვა უზრუნველყოფს სახელმწიფო მომსახურების მისაწვდომობას, აჩქარებს ციფრულ ეკონომიკას, ზრდის მთავრობის ტრანსფორმაციას, ამაღლებს გამჭვირვალობას, აფართოებს საჯარო სექტორის ინფორმაციასთან წვდომას, ამცირებს ელექტრონული მთავრობის დანახარჯებს, დუბლირებისა და ფრაგმენტაციის თავიდან აცილების მიზნით.

ელექტრონული მთავრობის ინიციატივები აღიარებულია, როგორც საკვანძო სტრატეგიული მოთხოვნები, ცოდნაზე დაფუძნებული საზოგადოებისთვის. ინტერნეტ-ტექნოლოგიებისა და ICT-ის სფეროს განვითარებით, მთავრობის ძირითადი გამოწვევაა მოქალაქეებისა და ბიზნესისთვის სახელმწიფო მომსახურებისა და ინფორმაციის მიწოდების ელექტრონულ ფორმატში გარდაქმნა.

ელექტრონული მთავრობა უფრო მეტია, ვიდრე მხოლოდ მთავრობის მიერ ინფორმაციული და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების ათვისება. საქმე ეხება ინფორმაციული და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების გამოყენებას სახელმწიფო პროცესების რეფორმირებისა და სრულყოფისთვის, მთლიანობაში სახელმწიფო მომსახურების ხელსაყრელობისა და ადვილად მისაწვდომის მიმართულებით.

ნაშრომის აქტუალობას ზრდის ქვეყნის ელექტრონული მთავრობის სისტემისა და სტრუქტურის ანალიზისა და კვლევის საკითხები. ელექტრონული

ბიზნეს გარემოს პოტენციალის შესწავლა და განვითარების ვექტორების განსაზღვრა.

ელექტრონული კომერციის სფერო განვითარების ტემპებით იკავებს ერთ-ერთ პირველ ადგილს მსოფლიოში. მისთვის დამახასიათებელია სწრაფი ეკონომიკური ზრდა, ახალი ორგანიზაციული გადაწყვეტები, ეკონომიკური პრობლემების გადაჭრის არატრადიციული მეთოდები და მიდგომები. ამიტომ, განვითარების კანონზომიერებების შესწავლა, ბიზნესის წარმოების მეთოდების განსაზღვრა მნიშვნელოვანია და აუცილებელი.

საქართველოში ელექტრონული მმართველობის თემის შესწავლის საკითხი უახლოეს პერიოდში გახდა აქტუალური. შესაბამისად, ელექტრონული მმართველობის გარემოს შესახებ არსებული კვლევები მცირეა. ამდენად, ელექტრონული მართვის სფეროს სათანადო მეცნიერული შესწავლა მნიშვნელოვანია, საჭიროებს შესაბამისი დასკვნების გაკეთებასა და რეკომენდაციების შემუშავებას.

კვლევის მიზნები. კვლევის მიზანია საქართველოს ციფრულ ბაზარზე არსებული გარემოს შესწავლა და ელექტრონული მთავრობის მომსახურებისადმი ინტერნეტ-მომხმარებლების დამოკიდებულების დადგენა, კვლევის მიზნებიდან გამომდინარე სადისერტაციო კვლევაში დასმულია შემდეგი ამოცანები:

- ელექტრონული მთავრობის თანამედროვე კონცეფციის გაცნობა და მათი და ელექტრონული მთავრობის კომპონენტების, ფუნქციებისა და როლის განსაზღვრა.
- ელექტრონული მთავრობაზე მოქმედი ეკონომიკური, პოლიტიკური და სოციალური ფონის შესაწავლა და, შეფასება;
- ელექტრონული მთავრობის სისტემისადმი ინტერნეტ-მომხმარებელთა დამოკიდებულების კვლევა; სამოქალაქო სექტორის ინფორმაციული კულტურის სკანირება (დათვალიერება) და ანალიზი;
- ინტერნეტ-მომხმარებელთა სურვილებისა და მოთხოვნების შესაბამისი სახელმწიფოს web-კონტენტის წარმოჩენა, web-საიტის მუშაობის ეფექტიანობის განსაზღვრა;

- ელექტრონული ბიზნესის მსოფლიო ბაზრისა და საქართველოს რეალობის გაანალიზება;

კვლევის საგანი და ობიექტი. კვლევის საგანს წარმოადგენს ელექტრონული მთავრობის მომსახურების თეორიული, პრაქტიკული და მეთოდოლოგიური საკითხების ერთობლიობა. კვლევის ობიექტია საქართველოს ელექტრონული მმართველობითი გარემო. კონკრეტულად, ციფრული ბაზარი, საქართველოს ელექტრონული მთავრობისა და ელექტრონული ბიზნეს პროცესებისადმი ინტერნეტ-მომხმარებელთა ქცევისა და დამოკიდებულების მარკეტინგული კვლევის საკითხები.

კვლევის თეორიული და მეთოდოლოგიური საფუძვლები. სადისერტაციო ნაშრომის თეორიული საფუძველია ბიზნესის თეორიის, ინტერნეტ-მარკეტინგისა და ელექტრონული მართვის თეორიის ძირითადი დებულებები და კონცეფციები. სადისერტაციო ნაშრომის მეთოდოლოგიურ საფუძველს წარმოადგენს შედარების, სინთეზის, ანალიზის, სოციოლოგიის, მათემატიკური სტატისტიკისა და ეკონომიკურ-სტატისტიკური ანალიზის მეთოდები. კვლევის პროცესში გამოყენებულია მარკეტინგული კვლევის მეთოდები. რომლითაც მოხდა ელექტრონული მართვის გარემოსადმი ინტერნეტ-მომხმარებელთა აღქმისა და დამოკიდებულების შესასწავლა.

მთლიანობაში კვლევა ეფუძნება ჰოლისტიკურ მეთოდს, რომელიც ითვალისწინებს საკვლევი ობიექტის რთული და მრავალწახნაგოვანი ბუნების გამოვლენას. საქართველოს მაგალითზე განხორციელებული საზოგადოების აღქმის გამოვლენისას გამოყენებული ჰოლისტიკური მეთოდი ემყარება ელექტრონული მმართველობის სოციალ-ტექნიკური და ინსტიტუციური ხასიათის განზომილებებს.

ნაშრომის კვლევისას გამოყენებულ იქნა მონოგრაფიები, სახელმძღვანელოები, საერთაშორისო ორგანიზაციებისა და საერთაშორისო კვლევითი ორგანიზაციების ანგარიშები, საერთაშორისო სამეცნიერო კონფერენციების და სხვა ფორუმების მასალები, მოხსენებები, პუბლიკაციები,

პერიოდული გამოცემები, თეორიული და საცნობარო მასალები, ინფორმაციები და ინტერნეტ-რესურსები.

სადისერტაციო ნაშრომის მეცნიერული სიახლეები.

ზოგადთეორიული ასპექტით დახასიათებულია ელექტრონული მთავრობის მომსახურების ძირითადი ტექნოლოგიები და იდენტიფიკაციის მექანიზმები; დადგენილია ინფორმაციული საზოგადოების ფასეულობები, რომლის საფუძველზეც გამოვლენილია მის ფორმირებაზე ელექტრონული მმართველობის გავლენის შედეგები და განსაზღვრულია ინფორმაციული საზოგადოების განვითარების ხელშემწყობი ფაქტორები;

პრაქტიკული ასპექტით შეფასებულია საქართველოს ელექტრონული მმართველობითი საქმიანობა, გამოვლენილია განვითარების თავისებურებები, შესაძლებლობები, განსაზღვრულია სამთავრობო ვებ-გვერდების მიერ საზოგადოების ინტერესების დაკმაყოფილების დონე, ხარისხი, და შეფასებულია ინფორმაციული საზოგადოების განვითარებაზე ელექტრონული მმართველობის გავლენა;

სახელმწიფო მმართველობის განვითარების თვალსაზრისით, დასაბუთებულია ბლოკჩეინზე დაფუძნებული ელექტრონული აუქციონის სისტემის განხორციელების მიზანშეწონილობა საქართველოში.

ნაშრომის პრაქტიკული მნიშვნელობა. ჩატარებული კვლევის შედეგები და მოცემული თეორიული დებულებები მნიშვნელოვანია მეცნიერ-მკვლევარების, სტუდენტებისა და ყველა დაინტერესებული პირებისთვის. კვლევის შედეგებს პრაქტიკული მნიშვნელობა აქვს სახელმწიფო და ბიზნეს სექტორის წარმომადგენლებისთვის. დასკვნები და ნაშრომის შედეგები შეიძლება გამოყენებულ იქნას ინტერნეტ-მომხმარებლების მოთხოვნის სტრუქტურის განსაზღვრისთვის. ახალი ონლაინ პროდუქტისა და მომსახურების შემუშავების, ელექტრონული მთავრობის მომსახურების შექმნის, ციფრული საქართველოს განვითარების სტრატეგიის შემუშავების, ქვეყანაში ელექტრონული მთავრობის სისტემის წარმატებით დანერგვისა და რეალიზების მიზნით.

სადისერტაციო ნაშრომის მოცულობა და სტრუქტურა. სადისერტაციო ნაშრომი მოიცავს კომპიუტერზე ნაბეჭდ 189 გვერდს. შედგება შესავლის, ხუთი თავის, დასკვნებისა და წინადადებისგან. ნაშრომს თან ერთვის ლიტერატურის სია.

თავი I. ელექტრონული მართვის ზოგადი მიმოხილვა

1.1. ელექტრონული მართვის არსი

მმართველობა, როგორც ტერმინი გვხვდება ბევრ სხვადასხვა კონტექსტში, რომელიც დაკავშირებულია თანამედროვე სოციალურ მეცნიერებებთან. სიტყვა “მართვა” (govern) მომდინარეობს ლათინური სიტყვიდან “gubernare”, რაც ნიშნავს პირდაპირ მმართველს, ხელმძღვანელს.

მსოფლიო ბანკი, მმართველობას განსაზღვრავს, როგორც ტრადიციებსა და ინსტიტუტებს, რომელთა მეშვეობითაც ქვეყანაში ხორციელდება ხელისუფლება. აღნიშნული მოიცავს: პროცესს, რისი მეშვეობითაც მთავრობას ირჩევენ, ხდება მისი მონიტორინგი და გადარჩევა (ხმა და ანგარიშვალდებულება, პოლიტიკური სტაბილურობა და ძალადობის არ არსებობა); მთავრობის უნარს, ეფექტიანად ჩამოაყალიბოს და დანერგოს მნიშვნელოვანი წესები (სახელმწიფოს ეფექტურობა, რეგულირების ხარისხი); სახელმწიფოსა და მოქალაქეების ინსტიტუტების პატივისცემას, რომელიც მართავს ეკონომიკურ და სოციალურ ურთიერთობებს. მათ შორის კანონის უზენაესობა, კორუფციის კონტროლი (World Bank Institute).

ევროკავშირი მმართველობას განიხილავს, როგორც წესებს, პროცესებსა და მოქმედებას, რომელიც გავლენას ახდენს უფლებამოსილების განხორციელებაზე. დემოკრატიულ მმართველობას ხელს უწყობს ხუთი პრინციპი: ღიაობა, ჩართულობა, ანგარიშვალდებულება, ეფექტიანობა და თანმიმდევრულობა (Barroso 2008).

პროფესორ დენჰარტის შეფასებით, სახელმწიფო მმართველობა გულისხმობს სახელმწიფო პროგრამების ხელმძღვანელობას. საჯარო ადმინისტრატორები მუშაობენ ხელისუფლების ყველა დონეზე, როგორც ქვეყნის შიგნით, ისე მის გარეთ. ისინი მართავენ არაკომერციულ ორგანიზაციებს, ასოციაციებს და სხვადასხვა ინტერესთა ჯგუფებს. საჯარო მენეჯერებს მოღვაწეობის ფართო არეალი აქვთ: თავდაცვა და ეროვნული უსაფრთხოება,

სოციალური კეთილდღეობა და გარემოს დაცვა, გზებისა და ხიდების დაპროექტება და მშენებლობა, კოსმოსის კვლევა, დაბეგვრა, ფინანსური მართვა, ადამიანური რესურსების მენეჯმენტი. ამგვარად, საჯარო მართვის კომპეტენცია და შინაარსი მრავალფეროვანია და ვალდებულებები გადანაწილებულია საჯარო ორგანიზაციებში დასაქმებულ პირებზე. მათ შორის უმთავრესი სახელმწიფოს სამსახურისადმი ვალდებულებაა (დენჰარტი, დენჰარტი 2008).

მმართველობა განსაზღვრულია, როგორც სამართლებრივ ქცევათა და ნორმათა სისტემა, რომელიც გამოხატულია: ა) ცალკეული ჯგუფების, კლასების, ფენებისა და პარტიების კანონის რანგში აყვანილ ნებაში, რომელიც ახორციელებს პოლიტიკურ ძალაუფლებას; ბ) სახელმწიფოს მიერ სანქციონირებულ ან დადგენილ ფორმებში, რომლის დარღვევაც დაცულია იძულების ძალით; გ) პოლიტიკური პროცესების საზოგადოებრივი ურთიერთობების რეგულირებაში (გოგატიშვილი 2003).

მართვის ძირითადი ცნებაა ზემოქმედება. სახელმწიფო მართვის პროცესში ძირითადი მნიშვნელობა აქვს იმას, თუ რამდენად ზუსტად და სრულად აისახება მართვის პროცესში მთელი საზოგადოების, მისი ცალკეული ჯგუფებისა და ინდივიდების ძირეული მოთხოვნილებები (საჭიროებები) და ინტერესები (ლაგაზიძე).

საქართველოს კანონში, „საჯარო სამსახურის შესახებ“, სახელმწიფო სამსახური განსაზღვრულია, როგორც საქართველოს სახელმწიფო და ავტონომიური რესპუბლიკების იმ ორგანოებში (დაწესებულებებში) არჩევით ან დანიშნით თანამდებობაზე საქმიანობა, რომლებიც საქართველოს კანონმდებლობის საფუძველზე ახორციელებენ საკანონმდებლო, აღმასრულებელ და სასამართლო ხელისუფლებას, სახელმწიფო ზედამხედველობასა და კონტროლს, აგრეთვე სახელმწიფო თავდაცვას (საქართველოს კანონი „საჯარო სამსახურის შესახებ“).

სახელმწიფო მართვის კონცეფცია ასახავს „კარგ მმართველობას“, რაც გულისხმობს: ღიაობას, ჩართულობას, ანგარიშვალდებულებას საზოგადოებასთან, ეფექტიანობას, შეთანხმებულობას, არჩევნებში

მონაწილეობის შესაძლებლობას, სიტყვის გამოხატვისა და მედიის თავისუფლებას; კანონის უზენაესობას; დაბალ კორუფციას, პოლიტიკურ სტაბილურობასა და პოლიტიკური ზეწოლისაგან თავისუფლებას.

ტექნოლოგიურმა განვითარებამ მნიშვნელოვანი გავლენა მოახდინა მმართველობით გარემოზე. ინტერნეტ-ტექნოლოგიების განვითარებამ ახალი გამოწვევების წინაშე დააყენა ქვეყნების მართვის სისტემები, დასაბამი მისცა ქვეყნის მმართველობის ახალ სტანდარტებს, წარმოდგა ციფრული დემოკრატიისა და ელექტრონული მმართველობის მიმართულებებით, აისახა ყველა ქვეყნის განვითარებაზე.

ინტერნეტ-ტექნოლოგიების გამოყენება სახელმწიფოს მართვაში ხორციელდება ელექტრონული მართვის (ე-მართვა) კონცეფციით, რომლითაც მიიღწევა სახელმწიფოს ეფექტიანი და ქმედუნარიანი მართვა (Durran 2005). მას ახასიათებენ, როგორც სახელმწიფოს მიერ წარმოდგენილი მომსახურების ავტომატიზაციის პროცესს, რომლის იმპერატივები მიმართულია მოლოდინის, გამჭვირვალობის, ანგარიშვალდებულებისა და საზოგადოების სხვადასხვა მონაწილეებს შორის ინტერაქტიულობისაკენ (Spremić Šimurina Jaković Ivanov 2009). სადაც ელექტრონული სახელმწიფო ხელისუფლების ჩამოყალიბება ტრანსფორმირებული, გამჭვირვალე, ეფექტიანია და წარმოადგენს საზოგადოების დემოკრატიზაციის უმნიშვნელოვანეს ინსტრუმენტს (აბულაძე 2013).

სახელმწიფო მმართველობაში ინფორმაციული და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების დანერგვა განპირობებულ იქნა სახელმწიფოს გამჭვირვალობით, ეფექტიანობით, გადაწყვეტილებების მიღების ეფექტიანობის ზრდითა და სახელმწიფოებო ვალდებულებით. მოქალაქეებთან დაახლოებითა და ნდობის ზრდით (Сморгунов, Альгин, Барыгин 2006: 248).

სამოქალაქო, კერძო თუ სახელმწიფო სექტორისთვის, ინტერნეტ-ტექნოლოგიები წარმოდგება: ინტერაქტიულ რეჟიმში კომუნიკაციით, გეოგრაფიული დამორების მიუხედავად მყისიერი ურთიერთქმედებით, მსოფლიოს ნებისმიერ წერტილში პროცესების მართვის შესაძლებლობით, გლობალური წვდომის საფუძველზე მომსახურების წარდგენის შესაძლებლობით,

მოქალაქეების პოლიტიკური პროცესებში ჩართულობით (Ерофеев), ადმინისტრაციასა და მოსახლეობას შორის ანგარიშვალდებული ატმოსფეროს ფორმირებით, სახელმწიფო მართვის ორგანოების ღიაობისა და მუშაობის ეფექტიანობის ამაღლების შესაძლებლობით.

ელექტრონული მმართველობის სისტემა ინტერნეტ ტექნოლოგიებს იყენებს ინფორმაციის გასაცვლელად, სერვისების მისაწოდებლად, სახელმწიფო წესებისა და ნორმების ეფექტიანად განხორციელებისათვის, ბრძანებების მოძრაობისა და კონტროლის უზრუნველყოფისათვის. ელექტრონული მმართველობით გარემოში, ელექტრონული ურთიერთქმედება რეგულირდება კანონით.

ელექტრონულ მართვას განიხილავენ, როგორც ელექტრონული საშუალებების გამოყენებას მთავრობასა და მოქალაქეებს, მთავრობასა და ბიზნესს შორის ურ-თიერთქმედების მიზნით, აგრეთვე მთავრობის შიდა საქმიანობაში დემოკრატიის, სამთავრობო და ბიზნეს ასპექტების მართვის გამარტივებისა და წინწაწევისთვის (Bhattacharya 2002).

ელექტრონული მართვა აერთიანებს და კოორდინირებს უწევს საზოგადოებ-რივი საქმიანობასა და ურთიერთობას, ქმნის საჯარო ინფორმაციისა და კომუნიკა-ციის გარემოს, შეიცავს ინფორმაციის მართვის სისტემასა და დაინტერესებული მხარეების თანამშრომლობას.

ელექტრონული მართვა წარმოადგენს საზოგადო კონცეფციას და იდეას, რომელიც ფართო ცნებაა და მოიცავს მთავრობის ინფორმატიზაციის შიდა და გარე ასპექტებს (United Nations, Public Administration Network).

ელექტრონული მმართველობა წარმოადგენს ციფრული დემოკრატიის ერთ-ერთ უმნიშვნელოვანეს შემადგენელს. იგი გულისმობს ინფორმაციისა და კომუნიკაციის ტექნოლოგიების გამოყენებას ქვეყნის მმართველობაში.

ელექტრონული მმართველობა ეფუძნება ინფორმაციისა და კომუნიკაციათა ტექნოლოგიების გამოყენებას ქვეყნის მართვის პროცესში. ის მოიცავს როგორც ადგილობრივ თვითმმართველობას, ასევე სახელმწიფო მმართველობას ეროვნულ დონეზე და უშუალოდ უკავშირდება სახელმწიფოთაშორის

ურთიერთობებს. მისი ძირითადი ინსტრუმენტებია ციფრული ტექნოლოგიები და გლობალური კომუნიკაციური სისტემები, რაც საშუალებას იძლევა შეიქმნას სახელმწიფო ორგანიზაციების ვებ-გვერდები, განთავსდეს ინფორმაცია მათი საქმიანობის, ბიუჯეტების მდგომარეობის, კონკურსების, ვაკანსიების შესახებ, ხელმისაწვდომი გახდეს მნიშვნელოვანი მოვლენები, ახალი ამბები. ეს კი უპრეცედენტოდ ზრდის ხალხის მონაწილეობის შესაძლებლობას ქვეყნის მართვის საქმეში.

ინფორმაციის ნაკადის ზრდა ინოვაციების ტემპების ზრდის ერთ-ერთი ინდიკატორია. 1960 წლიდან, ინოვაციების ყოველი ტალღა იყო სწრაფი და მოკლე, ვიდრე მანამდე. ციფრულ რევოლუციამდე ათწლეული დასჭირდა მეინფრეიმიდან პერსონალურ კომპიუტერამდე გადასვლის ნაბიჯს. უკანასკნელ წლებში, ინოვაციების ტემპი დაჩქარდა. წლიდან წლამდე იზრდება ინოვაციური ციფრული ტექნოლოგიებისა და პროცესების გავლენა საზოგადოებასა და ბიზნეს-სექტორზე, ასევე ადგილი აქვს არსებული ინდუსტრიების სტრუქტურულ ცვლილებებს. მსოფლიო ციფრული გარემოს ფორმირების ევოლუცია მოცემულია 1.1 ცხრილში.

ციფრული გარემოს ფორმირების ევოლუცია

	1960-იანი წლები	1970-იანი წლები	1980-იანი წლები	1990-იანი წლები	2000-იანი წლები	2010-იანი წლები	2020-იანი წლები	
	მეინფრეიმი და მონაცემთა ბაზა	დესკტოპი და პერსონალური კომპიუტერი	ბიზნესის პროგრამული უზრუნველყოფა	ინტერნეტი და ელექტრონული კომერცია	მობილური ტექნოლოგიები	სოციალური მედია	დიდი მონაცემი და ინტერნეტ-საგნები	დრონი, რობოტტექნიკა. ხელოვნული ინტელექტი
აქტივები / ტექნოლოგიები	<ul style="list-style-type: none"> პროგრამირების ენა; მოწინავე ალგორითმი 	<ul style="list-style-type: none"> დესკტოპი და პერსონალური კომპიუტერი; საოფისე პროგრამები თამაში და გრაფიკა 	საწარმოო პროგრამული უზრუნველყოფა	<ul style="list-style-type: none"> ინტერნეტი ტექნოლოგიები; პერსონალური კომპიუტინგი 	<ul style="list-style-type: none"> GPS Wi-Fi, 2G/3G; ლეპტოპი, მობილური ტელეფონი 	<ul style="list-style-type: none"> სოციალური მედია, სმარტფონები და აპლიკაციები 	სმარტ-მოწყობილობა ; <ul style="list-style-type: none"> ანალიტიკა რეალური დროის რეჟიმში 	<ul style="list-style-type: none"> საპროგრამირებადი ალგორითმი; მანქანური სწავლება; ვირტუალური რეალობის სათვალე; ავტონომიური დრონი
ბიზნესზე გავლენა	<ul style="list-style-type: none"> ბიზნეს-ანგრიში, ანალიზი; მონაცემთა მართვის სისტემა 	<ul style="list-style-type: none"> დოკუმენტების დამუშავება; ფაილების საცავი 	ბიზნეს პროცესების ეფექტიანობა და ავტომატიზაცია	<ul style="list-style-type: none"> B2B და B2C ე-კომერცია; ე-ფოსტა, ჩეთი 	დისტანციური მუშაობა 24/7	ციფრული რეკლამა და მარკეტინგი	<ul style="list-style-type: none"> დიდი მონაცემი; ინტერნეტ-საგნები; ინდუსტრია 4.0 	<ul style="list-style-type: none"> მოწინავე რობოტტექნიკა; დრონებით დაკვირვება
საზოგადოებაზე გავლენა	შეზღუდული	<ul style="list-style-type: none"> თამაშები და დოკუმენტების დამუშავება; მსხვილ ფირმებში პირები კომპიუტერთან 	სამუშაოს შემოქმედებითი დესტრუქცია	<ul style="list-style-type: none"> ე-ფოსტა; ე-ჩათი; ე-კომერცია; VPN 	ნებისმიერ დროს და ყველასთან დაკავშირება	<ul style="list-style-type: none"> თითოეული პერსონისთვის რამდენიმე მოწყობილობა; ინდივიდუალური პირი, როგორც კონტენტის შემქმნელი 	<ul style="list-style-type: none"> მონაცემთა გენერაცია, კონტენტის შექმნა; ყველგან ციფრული მოწყობილობა, მოხმარებლის მიერ ყოველი დღიური მოხმარება 	<ul style="list-style-type: none"> ავტონომიურობა/ დახმარებით მართვა; FPV დრონის მართვა

წყარო: McKinsey Global Institute analysis , 2016

ლიტერატურის ანალიზის საფუძველზე შეიძლება აღინიშნოს, რომ მმართველობის მხარდაჭერის გარეშე ინოვაცია ნაკლებად იქნება ათვისებული. შესაბამისად, ელექტრონული მმართველობის რეალიზება საჭიროებს უმაღლესი ხელისუფლების მხარდაჭერას. მმართველობის მხარდაჭერა გულისმობს სათანადო გარემოს შექმნასა და წახალისებას, ელექტრონული მთავრობის მომსახურების მიღებასა და დანერგვას (Akbulut 2003).

ქვეყნები, რომლებიც ელექტრონული მთავრობის მომსახურების კომპონენტებს ავითარებს, პოტენციურ სარგებელს იღებს ელექტრონული მთავრობის ინიციატივების მხარდაჭერით, რისთვისაც ხელს უწყობს: მმართველი რგოლის ინტერნეტ-წიგნიერების ზრდას, ICT-ის განვითარების სტრატეგიულ დაგეგმვას, ციფრული ეკონომიკის განვითარებას, საჯარო ინფორმაციისა და სერვისების მიწოდების ეფექტიანობის ამაღლებას (OECD, 2003).

მსოფლიო ბანკის შეფასებით, ელექტრონული მმართველობის სტრატეგიის მრავალმიზნიანი ეკონომიკური როლი განიხილება, როგორც ეკონომიკური რეცესიის წინააღმდეგ ბრძოლისა და ეკონომიკის აღდგენის პროგრამა. მის უზარმაზარ პოტენციალს შეუძლია გააუმჯობესოს სახელმწიფოს ოპერირება და მომხმარებლებთან ურთიერთობა. ელექტრონული მმართველობა მეტია ვიდრე საჯარო სერვისები. იგი, წარმოადგენს რეფორმების ინსტრუმენტსა და სახელმწიფოს ტრანსფორმაციის მექანიზმს. რაც ცვლის სახელმწიფოს მიერ კერძო და სამოქალაქო სექტორთან ურთიერთობის გზებს (The World Bank, 2005).

ელექტრონული მართვა მოიცავს ელექტრონულ მთავრობას, რომელიც ცნობილია, როგორც ე-მთავრობა, ციფრული მთავრობა, ონლაინ მთავრობა, e-Gov (Grönlund, 2004). რეალურად ამ ტერმინის ძალიან ბევრი განმარტებაა, რომელიც როგორც წესი ასახავს პრიორიტეტებს სახელმწიფოს სტრატეგიასა და მართვაში (Fang, 2002) .

გაეროს კვლევის ანგარიშით, ინტეგრირებული ელექტრონული მმართველობის ჩამოყალიბება და იმპლემენტაცია საჭიროებს პოლიტიკურ ნებას, საკანონმდებლო ჩარჩოს, პასუხისმგებელ და მაკოორდინირებელ ორგანოს, ბიუჯეტს, სახელმწიფო რეფორმას და ინფრასტრუქტურას (იხ. ნახაზი 1.1) (Keping Yao 2016).

გლობალური ქსელის დელოიტის (Deloitte Research study 2003) კვლევის მიხედვით, მმართველობაში ინტერნეტ ტექნოლოგიების სტრატეგიულ აპლიკაციებს,

ნახაზი 1.1.

ელექტრონული მართველობის კომპონენტები

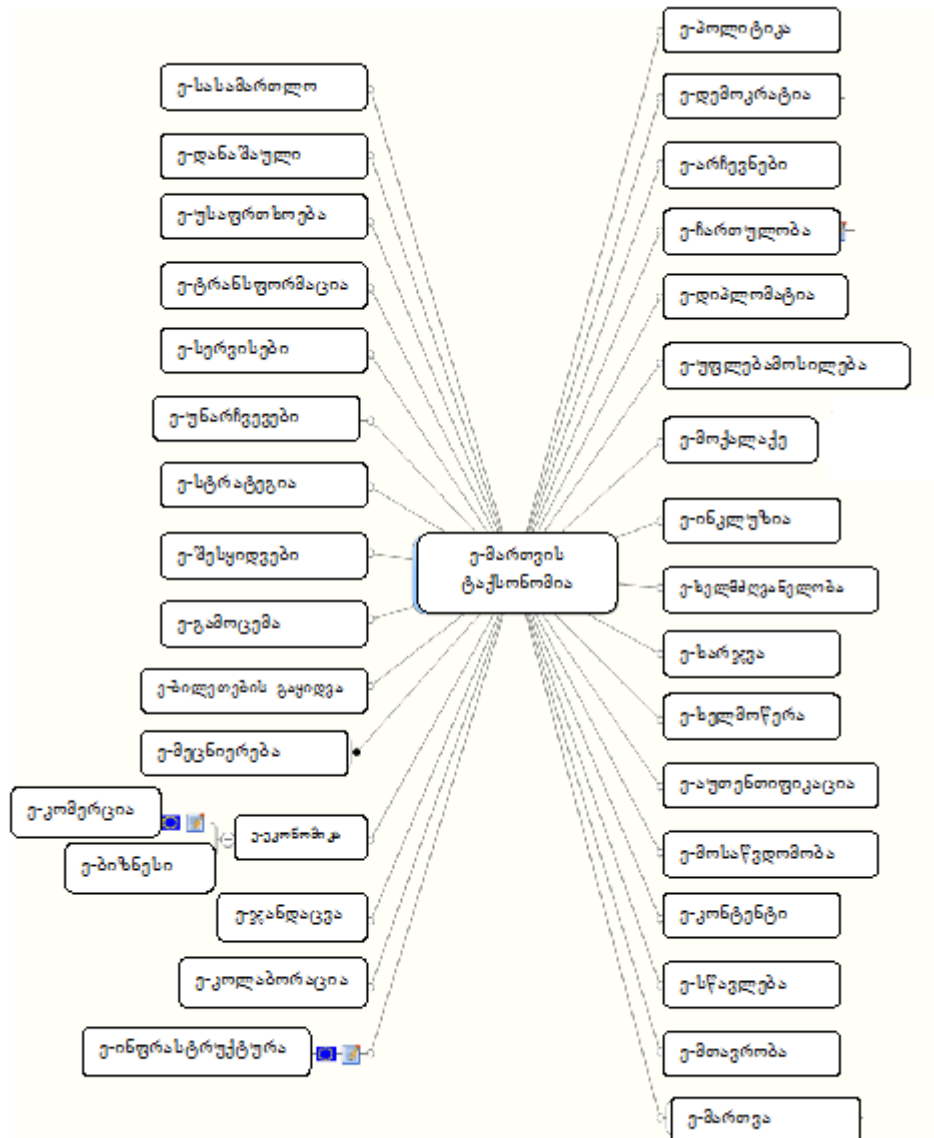


გააჩნია დროის, დანახარჯების და ძალისხმევის შემცირების პოტენციალი, რაც ბიზნესსა და მოქალაქეებს სჭირდება წესებისა და რეგულაციების შესასრულებლად. ეს შეიძლება განხილული იქნას შემდეგი ფორმით: ინფორმაციის მიწოდება ერთ მარტივად მიღწევად ადგილას; მოქალაქეებისთვის გამარტივებული სერვისების მიწოდება; გაუმჯობესებული ინტერაქცია კერძო, სახელმწიფო და სამოქალაქო სექტორს შორის; სახელმწიფო სააგენტოების პროდუქტიულობის და ეფექტიანობის ზრდა; დარეპორტებული მოთხოვნების გამარტივება; სახელმწიფოსთან ურთიერთობის ფორმებისა და ბიუროკრატიაზე დროის ხარჯვის შემცირება; ბიზნესისა და მოქალაქისთვის ინფორმაციის მისაწვდომობის ზრდა; ტრანზაქციების გაადვილება; ეფექტიანი, იაფი და ამომწურავი ინფორმაციის მიწოდება; ცოდნის და სერვისების ზრდა (Seifert, Bonham 2003) .

ელექტრონულ მმართველობას სახელმწიფო სექტორის ტრანსფორმაციის უზარმაზარი პოტენციალი გააჩნია". ელექტრონულ მმართველობას შეუძლია სახელმწიფო სექტორის ყოველდღიური მუშაობა გახადოს გაცილებით უფრო: რაციონალური, ხალხთან დაახლოებული და ამასთან გაცილებით უფრო ეკონომიური; დაზოგოს ფინანსები, მატერიალური და ჰუმანური რესურსები; მისი მეშვეობით გაცილებით უფრო ეფექტიანი ხდება სახელმწიფოს ურთიერთობა საზოგადოებასთან, მოქალაქესთან, რეგიონებთან, ბიზნესთან, ასევე თვით სახელმწიფო სტრუქტურებს შორის ურთიერთობა; აადვილებს და აჩქარებს საქმეთა წარმოებას და მოქალაქეთა მომსახურებას (როსტიაშვილი 2010).

ელექტრონული მართვის ჯგუფების სისტემა მრავალფეროვანია, რომელიც მოიცავს ყველა ტრადიციულ სფეროს. ელექტრონული მართვის სისტემის ჯგუფები მოცემულია 1.2 ნახაზზე (Mauher 2013).

ელექტრონული მართვის ტექსონომია



ახალი სახელმწიფოს მენეჯმენტის კონცეფცია და პრაქტიკა ეფუძნება შემდეგ საბაზო პრინციპებს: სახელმწიფო უნდა შეესაბამებოდეს ინფორმაციული საზოგადოების სტანდარტებს, წარმოდგენილ იქნას მოქნილი და ეფექტიანი ბიუროკრატით. სახელმწიფო მართვის საკვანძო პრობლემას წარმოადგენს თვით ბიუროკრატია; მმართველობის მოქნილობა და ახალი ტექნოლოგიების ათვისება; კონკურენტუნარიანი ელექტრონული გარემოს შექმნა; სახელმწიფოს მართვის ეფექტიანობისა და ხარისხის ამაღლება. სტანდარტების და უწყებების ფუნქციონირების შედეგების გაზომვადობა. სახელმწიფოებრივი ამოცანებისა და

მიზნების მიღწევის ინდიკატორები; სახელმწიფოს, ბიზნესსა და მოქალაქეებთან ურთიერთქმედებისას, ინდივიდუალური მიდგომის წარდგენა (Чугунов).

საჯარო სამსახურის მოწყობის ოპტიმალური მოდელი და საკადრო პოლიტიკა განსაზღვრავს მის შეუფერხებელ და ეფექტურ მუშაობას. საუკეთესო წამოწყებებიც კი არ იქნება რეალიზებული, თუ მათი შესრულება დაევალება არაკომპეტენტურ, კორუმპირებულ ან რეფორმებით დაუინტერესებელ თანამდებობის პირებს. ბისმარკის (Otto Von Bismarck) ცნობილი გამონათქვამის თანახმად – „კარგი ჩინოვნიკებითა და ცუდი კანონებით ქვეყნის მართვა მაინც შეიძლება, მაგრამ ცუდი ჩინოვნიკებით, რა გინდ კარგი კანონები გქონდეს, ქვეყანას ვერ ვმართავ“ (ჩარკვიანი 2014).

1.2. ელექტრონული მთავრობის არსი, როლი და მნიშვნელობა

XX საუკუნის ბოლო ათწლეულიდან დაიწყო სახელმწიფო სექტორის ტრანსფორმაცია და რეფორმირება, ინფორმაციული და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების საფუძველზე. საწყის ეტაპზე, ინფორმაციული და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების, როგორც კომუნიკაციის პლატფორმის გამოყენება მთავრობის მიერ დანახულ იქნა მოქალაქეებისა და ბიზნეს სექტორისთვის მომსახურების ეფექტიანად მიწოდებისთვის. დღეს, საჯარო მმართველობაში, ინფორმაციული და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიებით წარმოდგება კომუნიკაცია, ბიუროკრატია, თანამშრომლობა, ურთიერთობები, ინტერაქტიულობა, მართვის კონცეფცია, მომსახურების ფორმები და სახე-ები.

აღნიშნულმა სწრაფადმზარდმა ფენომენმა მიიღო საერთაშორისო დასახელება: „ელექტრონული მართვა და ელექტრონული მთავრობა (Ho, 2002; Heeks, 2006; Löfgren 2007; Worrall, 2011; Rabiaiah and Vandijck, 2011; Meijer and Bannister, 2011; United Nations, 2012; Norris and Reddick, 2012).

ტერმინი ე-მთავრობა წარმოიშვა 1990-იანი წლებში, თუმცა ლიტერატურული წყაროების საფუძველზე შეიძლება აღვნიშნოთ სამთავრობო

ორგანიზაციაში კომ-პიუტინგის ადრეული გამოყენების კონკრეტული პროცესები, როგორც IT-ის გამო-ყენების წინაპირობები მთავრობაში.

1960-იან წლებში ფედერალური მთავრობა ინფორმაციულ ტექნოლოგიებს იყენებდა საიდუმლო სამეცნიერო კვლევითი ოპერაციების ავტომატიზაციისთვის, გარ-კვეული აქცენტით ინფორმაციის გავრცელებისა და მომსახურების წარდგენისთვის, რაც წარმოებდა IBM -ის დამუშავებით (Osterweil 2007).

მთავრობაში IT-ის ფორმების გამოყენების ელემენტები გვხვდება 1970-იანი წლების ბოლოდან (Kraemer et al, 1978, Danziger, Andersen, 2002), როგორცაა: საოფისე საქმიანობის ავტომატიზაცია, გადაწყვეტილების მიღება, მომსახურების პროცესი (Grönlund, HoranIntroducing 2004).

ელექტრონული მთავრობის, როგორც იდეის წამოწევა აშშ-ის პრეზიდენტის, ბილ კლინტონის პრეზიდენტატ არჩევის (1993 წელს), დამსახურებაა, რომლის თვალთახედვით, მოქალაქეებისთვის სხვა-დასხვა სახელმწიფო დაწესებულებებში ყველა სახის სახელმწიფო მომსახურება უნდა იყოს ავტომატიზებული სახის. საწყის ეტაპზე, ელექტრონული მთავრობა ნიშნავდა უბრალოდ კომპიუტერების (ტექნოლოგიების) გამოყენებას საჯარო ადმინისტრირებაში. აღსანიშნავია, რომ მეცნიერება ცდილობს ამ ტერმინის სრული პოტენციალის დაფიქსირებას და მის მრავალ განმარტებას გვთავაზობს.

ელექტრონული მთავრობა, როგორც მმართველობის ორგანოს ორგანიზების პრინციპი, გულისხმობს საჯარო დაწესებულებების ფუნქციონალურ და სტრუქტურულ გარდაქმნებს, რათა უფრო თანმიმდევრული, მარტივი და მიზანმიმართული, ინდივიდუალიზებული და საბოლოო ჯამში გაცილებით ეფექტიანი გახდეს ურთიერთქმედებები მოქალაქეებთან, მეწარმეებთან, თვით საჯარო მოსამსახურებთან და აგრეთვე სხვადასხვა საჯარო დაწესებულებებს შორის (თურქია, ძმანაშვილი 2008).

ელექტრონული მთავრობა, როგორც მექანიზმებისა და პრინციპების სისტემა, უზრუნველყოფს მოქალაქეებსა და ხელისუფლებას შორის ურთიერთქმედებას. რაც ამაღლებს სახელმწიფო აპარატის მუშაობის ხარისხს,

მოქალაქეების ცხოვრების დონეს, სახელმწიფოსა და საზოგადოებას შორის ურთერთქმედების კულტურას (Виноградова, Моисеева).

პროფესორ სინგხის შეფასებით, ელექტრონული მთავრობის სისტემა განვითარებას იწყებს 2000 წლიდან, რამაც შესაძლებელი გახადა, როგორც სახელმწიფო პროცესებისა და სერვისების გაუმჯობესება, ასევე ინტერაქცია (Singh et al., 2008) .

ეკონომიკური თანამშრომლობისა და განვითარების ორგანიზაციის (OECD-ს) მიერ, ტერმინი ელექტრონული მთავრობა განიხილება, როგორც მთავრობის მიერ ინფორმაციული და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების გამოყენება, როგორც მექანიზმი უკეთესი მართვის მისაღწევად. ელექტრონული მთავრობის გამოყენების საფუძველშია სტრუქტურების, ოპერაციებისა და სახელმწიფოს კულტურის ტრასფორმირება.

ელექტრონული მთავრობა ძირითადად მოიცავს ინტერნეტ აპლიკაციებს რომელიც სახელმწიფოს ფუნქციონირებას ხელს უწყობს.

მსოფლიო ბანკის შეფასებით, ელექტრონული მთავრობა ცვლის მოქალაქეების, კერძო და სახელმწიფო სექტორის ურთიერთობებს. ხელს უწყობს მოქალაქეთა უფლებების ზრდას, მომსახურების გაუმჯობესებას, ანგარიშვალდებულების ზრდას, გამჭვირვალობასა და სახელმწიფოს ეფექტიანობის ამაღლებას .

პროფესორი სილქოკი ელექტრონულ მთავრობას განიხილავს, როგორც ქსელზე დაფუძნებულ სისტემას, რაც სახელმწიფოს საშუალებას აძლევს გააუმჯობესოს საჯარო სერვისების მიწოდება მოქალაქეებისა და ბიზნესისთვის (silcock, 2001). პროფესორ ვესტის შეფასებით, ელექტრონული მთავრობა ცვლის ურთიერთობებს მოქალაქეებს, ბიზნესსა და სხვა სახელმწიფო უწყებებთან ინფორმაციული და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების გამოყენებით (West 2000) .

ტერმინი ელექტრონული მმართველობა მოიცავს მმართველობის ფართო სპექტრს. ამასთან, სხვადასხვა განმარტების განხილვა გვეხმარება ელექტრონული მართველობის ყველა საჭირო ასპექტის ფორმულირებაში .

ელექტრონული მთავრობის სერვისების მიწოდება ხდება სამ დონეზე (ფედერალური, სახელმწიფო, ადგილობრივი) და გამოიყენება ყველა საფეხურზე.

ელექტრონული მთავრობის სერვისები შეიძლება წარმოდგენილი იქნას როგორც საინფორმაციო, ინტერაქტიული (რეგისტრაცია), საქმის წარმოების და სხვა სახით. კვლევები ადასტურებს, რომ ელექტრონული მთავრობის სისტემისა და სერვისების დიფუზიისთვის მნიშვნელოვანია საზოგადოების ცოდნის დონე, სოციალ-ეკონომიკური მდგომარეობა და ინტერნეტთან წვდომის შესაძლებლობა (Singh 2009).

გაერთიანებული ერების ორგანიზაცია ამბობს, რომ ელექტრონული მთავრობა მოიცავს შესაძლებლობებს და სურვილს საჯარო სექტორში ინფორმაციული და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების გზით ცოდნის და ინფორმაციის მიწოდებას მოქალაქისთვის. სურვილი სახელმწიფოს მხრიდან რომ მან თავის მხრივ მიაწოდოს მოქალაქეს ინფორმაცია და ცოდნა არის მტკიცებულება მთავრობის თავდადებისა (UNKB).

ინფორმაციული ტექნოლოგიების სფეროში, კვლევებისა და კონსალტინგის გლობალური ფირმა Gartner ელექტრონული მთავრობას განმარტავს, როგორც “უწყვეტი ოპტიმიზაცია, მომსახურების მიწოდება, ამომრჩევლის ჩართულობა და სახელმწიფოს ტრანსფორმაცია შიდა და გარე კომუნიკაციის გარდაქმნის გზით, ინტერნეტი და ახალი მედია.

გლობალური სერვისული კომპანია Accenture მომხმარებლის მოთხოვნილებების დასაკმაყოფილებლად გამოყოფს “მმართველობის ოთხ წესს”: მოქალაქეზე ორიენტირებული ხედვა, მრავალმხრივი სერვისი, უწყვეტი სახელმწიფო მომსახურება და პრაქტიული კომუნიკაცია”, მომხმარებელზე ორიენტაციას ელ-მართველობის დროს და ფოკუსირება სერვისის მიწოდებაზე.

ეკონომიკური თანამშრომლობისა და განვითარების ორგანიზაცია (OECD) ელექტრონულ მთავრობის ტერმინს აღნიშნავს, როგორც ახალი ინფორმაციული და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების გამოყენებას სახელმწიფოს მიერ მთელი მისი ფუნქციონირებისას. ასევე დასძინა, რომ კომუნიკაციის პოტენციალი ინტერნეტის და სხვა ტექნოლოგიების მეშვეობით არის დიდი პოტენციალის მატარებელი რათა გარდაქმნას სტრუქტურები და ოპერირება მთავრობის.

ელექტრონული სახელმწიფო შეიძლება დახასიათდეს, როგორც სახელმწიფოს გამამარტივებელი ოპერაციები. ეს შეიძლება სხვადასხვა ფორმით

იყოს წარმოდგენილი და მოიცავდეს: სახელმწიფოს სტრატეგიის იმპლემენტაციას, სახელმწიფოს ბიუროკრატის შემცირებას, მთავრობისგან ინფორმაციის მიღების პროცედურების გამარტივებას, გამარტივებულ ბიზნეს პროცესებს, ხარჯების ოპტიმიზაციას, სისტემების ინტეგრირებას, ზედმეტი სისტემების აღმოფხვრას, სახელმწიფო ოპერაციების მონიტორინგს, მოქალაქის მოთხოვნების სწრაფ დაკმაყოფილებას.

ელექტრონული მთავრობა, აძლევს სახელმწიფოს შესაძლებლობას გამოიყენოს ყველაზე ინოვაციური საინფორმაციო და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიები, ვებზე დაფუძნებული ინტერნეტ აპლიკაციები, რათა უზრუნველყონ მოქალაქეებისათვის და ბიზნესისათვის უფრო ხელსაყრელი პირობები მთავრობასთან ურთიერთობისთვის, უფრო ადვილი წვდომა სახელმწიფო ინფორმაციასა და სერვისებზე, გააუმჯობესოს სერვისების ხარისხი და შესაძლებელი გახადოს მონაწილეობა დემოკრატიულ ინსტიტუტებში და პროცესებში.

ელექტრონული მთავრობის კონცეფციის რეალიზაცია მჭიდროდ დაკავშირებულია სახელმწიფო მართვის რეფორმირებასთან. ელექტრონული სახელმწიფოს მართვაზე გადასვლა საჭიროებს ერთის მხრივ, ადმინისტრაციული სისტემის განსაზღვრულ გარდაქმნას, ხოლო მეორეს მხრივ - მმართველობითი გადაწყვეტილების მიღების ოპერატიულობის ამაღლებას. ასევე, სახელმწიფო აპარატის დანახარჯების შემცირება, შრომის ნაყოფიერების ზრდა; კორუფციასთან ბრძოლა და სხვა.

ელექტრონული მთავრობა წარმოადგენს ინსტრუმენტს, რომელიც შესაძლებლობას აძლევს სახელმწიფო ადმინისტრაციას სწრაფად და ეფექტიანად განახორციელოს ინფორმაციის დამუშავება, კომუნიკაცია, ინფორმირება, დოკუმენტბრუნვის ორგანიზება და სხვა პროცესები (Davies 2015).

პროფესორ ენდიოუს შეფასებით, ელექტრონული მთავრობის სტრატეგიის გამოყენება შესამჩნევ სარგებელს აძლევს სახელმწიფოს უფრო ეფექტიანი ინფორმაციის და სერვისების მიწოდების თვალსაზრისით. საშუალებას აძლევს სახელმწიფო სააგენტოებს გააერთიანოს ძალისხმევა, იმისათვის, რომ გააუმჯობესოს სერვისი და შეამციროს საოპერაციო ხარჯები (Ndou 2004).

ეკონომიკური თანამშრომლობისა და განვითარების ორგანიზაციის (OECD, 2006) კვლევის ანგარიშით, ელექტრონული მთავრობის ინიციატივების სარგებელია: ეფექტიანობის გაზრდა დიდი მოცულობის ბაზების დამუშავებაში; სერვისების გაუმჯობესება მომხმარებლის მოთხოვნილებების გაანალიზებით; ეხმარება კონკრეტული წესდების შედეგების დანახვას მეწილეთა მიერ გაზიარებული ინფორმაციით და იდეებით; ეხმარება სახელმწიფოს ეკონომიკური წესების ხელშეწყობაში პროდუქტიულობის მიღწევის მიზნით, რომელიც თან ახლავს ICT -ის და ელექტრონულ ვაჭრობას; ეხმარება სახელმწიფო რეფორმას გახდეს უფრო გამჭირვალე, ინფორმაციის გაზიარების ფასილიტაცია და შიდა შეუსაბამოების ხაზგასმა; ეხმარება სანდოობის ამაღლებაში სახელმწიფოსა და მის მოქალაქეებს შორის, მნიშვნელოვანი ფაქტორი კარგი მართველობის პირობებში: ჩართონ თავისი მოქალაქეები წესდების ფორმირების პროცესში, რაც აჩვენებს მთავრობის გახსნილობას და ანგარიშვალდებულებას.

ელექტრონულ მთავრობას აქვს პოტენციალი უფრო ძლიერი ინსტიტუციონალური შესაძლებლობების შესაქმნელად, უფრო უკეთესი სერვისის მისაწოდებლად მოქალაქეებისთვის და ბიზნესისთვის, კორუფციის შესამცირებლად გამჭირვალეობის გაზრდით და სოციალური კონტროლით.

აშშ-ის მთავრობათშორისი საკონსულტაციო კომიტეტის (Intergovernmental Advisory Board, 2003) კვლევის ანგარიშით, ნაჩვენებია, რომ ნებისმიერი წარმატებული ელექტრონული მთავრობის პროგრამა უნდა მოიცავდეს ერთ-ერთს შემდეგი სფეროებიდან: ფინანსური - რომელიც ამცირებს ხარჯს სახელმწიფო ოპერაციების გაუმჯობესებული გადასახადების აკრეფით; ეკონომიკური განვითარება; შემცირებული გაურკვევლობა - კონსოლიდირებული და ინტეგრირებული სახელმწიფო სისტემები; დემოკრატიული პრინციპების გაძლიერება; გაუმჯობესებული სერვისები მოქალაქეებისათვის და სხვა დაწესებულებისთვის.

ელექტრონული მთავრობა აერთიანებს მოთხოვნებისა და ამოცანების ფართო სპექტრს. მსოფლიო ბანკის განმარტებით, “ელექტრონული მთავრობა ნიშნავს სახელმწიფო უწყებების მიერ ინფორმაციული ტექნოლოგიების გამოყენებას (როგორცაა ქსელები, ინტერნეტი და მობილური კალკულაციები.)

რომელსაც შესწევს უნარი აწარმოოს ურთიერთობა მოქალაქეს ბიზნესსა და სხვა სახელმწიფო ორგანოებს შორის. ეს ტექნოლოგიები შეიძლება ემსახურებოდეს სხვადასხვა მიზანს: სახელმწიფო სერვისების უკეთესი მიწოდება მოქალაქემდე, გაუმჯობესებული ურთიერთობა ბიზნესსა და წარმოებას შორის, მოქალაქის ინფორმაციისადმი წვდომის გაზრდა, ეფექტური მთავრობის მენეჯმენტი. თვალსაჩინო შედეგი ახლავს, რაც არის კორუფციის ნაკლებობა, გაზრდილი გამჭვირვალობა, კომფორტული წვდომა, შემოსავლების გაზრდა, ან ხარჯების შემცირება.”

ელექტრონული მთავრობა განიხილება იერარქიული ორგანიზაციის თვალსაზრისით, პოლიტიკის შემუშავებაზე პასუხისმგებელი ოფიციალური პირებითა და მოქალაქეებით. ელექტრონული მართვის პირობებში, საკვანძო პირებს წარმოადგენს პოლიტიკის ანტერპრენიორები. ელექტრონული მთავრობისა და ელექტრონული მმართველობის მახასიათებლები მოცემულია 1.3 ნახაზზე .

ნახაზი 1.3.

ელექტრონული მთავრობისა და ელექტრონული მმართველობის მახასიათებლები (Bernard 2014).

	ელექტრონული მთავრობა	ელექტრონული მართვა
ორგანიზაციის ტიპი	იერარქიული	ქსელური
ძირითადი აქტორი	პოლიტიკის ფორმალურად განმსაზღვრელი	პოლიტიკის ანტერპრენერი
ადამიანი განიხილება, როგორც:	მოქალაქე	მომხმარებელი

მთავრობა წარმოადგენს სპეციალიზებულ ინსტიტუციას, რომელსაც მართვაში წვლილი შეაქვს. მთავრობის წარმომადგენლები ეძებენ და იღებენ მოქალაქეების მხარდაჭერას, თუმცა მათ ასევე ესაჭიროებათ საჯარო სამსახურის თანამშრომლებთან აქტიური თანამშრომლობა. მართვა წარმოადგენს

პოლიტიკის, პოლიტიკური კურსისა და პროგრამების შედეგებს. მთავრობისა და მმართველობის მახასიათებლები მოცემულია მე-5 ცხრილში (იხ. ცხრილი 1.2).

ცხრილი 1.2

მთავრობისა და მმართველობის მახასიათებლები (UNIT 2 E-GOVERNANCE, IGNOU.)

მთავრობა	მმართველობა
<ul style="list-style-type: none"> ▪ გადაწყვეტილების მიღება ▪ წესები ▪ იმპლემენტაცია ▪ პროდუქტი, მწარმოებლურობა ▪ ბაზისი სტრუქტურა 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ფუნქციონალურობა ▪ პროცესი ▪ მიზნები ▪ განხორციელება ▪ კოორდინაცია ▪ შედეგები
ელექტრონული მთავრობა	ელექტრონული მმართველობა
<ul style="list-style-type: none"> ▪ ელექტრონული სერვისის მიწოდება ▪ ელექტრონული დოკუმენტბრუნვა ▪ ელექტრონული არჩევნები ▪ ელექტრონული პროდუქტიულობა 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ელექტრონული კონსულტაცია ▪ ელექტრონული კონტროლირება ▪ ელექტრონული ურთიერთქმედება ▪ ქსელური საზოგადოების ხელმძღვანელობა

ელექტრონული მთავრობის სისტემა უზრუნველყოფს: მთავრობის გენერირებულ ინფორმაციასთან დაშვებას; მთავრობის ფუნქციებისა და საქმიანობის ქმედუნარიანობას; ეფექტიანობის ამაღლებას; მოქალაქეებისა და ბიზნესისთვის ეკონომიკურ სარგებელს; მთავრობის გამჭვირვალობას; პროცესების სტანდარტიზაციას; სამთავრობო რეგულაციებისა და პოლიტიკის სრულყოფას; ბიზნესკლიმატის სრულყოფას; სახელმწიფოს შემოსავლების ზრდას, თანაბარუფლებიანობას, ემანსიპაციასა და ავტონომიას (ბიუჯეტთან დამოკიდებულებაში) (MacEachern 2008).

ელექტრონული მთავრობის კონცეფცია განიხილება, როგორც საზოგადოების განვითარების ახალი ფაზა, ადამიანის ცივილიზაციის

ევოლუციის ახალი საფეხური, რომელიც ქვეყნის განვითარებაზე გადამწყვეტ გავლენას ახდენს.

ელექტრონული მთავრობის სისტემა წარმოადგენს მრავალგანზომილებიან ტექნოლოგიურ კონცერნს, რომლის ძირითადი პრინციპებია: სამთავრობო ინფორმაციასთან თავისუფლად დაშვება; მართვაში მოქალაქეთა ჩართულობა; რეალური დროის რეჟიმში სახელმწიფო მომსახურების წარდგენა; მოქალაქეზე ორიენტირებული მიდგომა; მოქალაქეებთან ურთიერთობის მართვა; დემოკრატიული ფასეულობების განმტკიცება; საზოგადოების ინფორმაციულობისა და ცოდნის ზრდა (აბულაძე 2012: 163-172).

ელექტრონული მთავრობის განვითარების პროცესისთვის მნიშვნელოვანი კომპონენტია კერძო და სახელმწიფო ორგანიზაციებს შორის კოლაბორაცია და თანამშრომლობა, როგორც ადგილობრივ, ისე რეგიონულ და საერთაშორისო დონეზე. თუმცა, კოლაბორაციის და თანამშრომლობის მიღწევა შესაძლებელია მართვის ღიაობითა და გამჭვირვალობით, ეფექტიანი საკადრო პოლიტიკითა და იერარქიის ოპტიმალური დონით (Nodu 2004). ელექტრონული მთავრობის სისტემის განვითარება ეფუძნება მოქალაქეების ნდობას, პოლიტიკურ სტაბილურობას, დაბალ კორუფციას, საზოგადოებისა და დაინტერესებული მხარეების მართვაში ჩართულობის ზრდის ხელშემწყობ ღონისძიებებს (Carvin, 2004). ასევე, ადამიანური რესურსების უნარების და შესაძლებლობების ეფექტიან გამოყენებას, თანამედროვე გამოწვევების შესაბამისი განვითარების მოდელის ფორმირებას, ტექნოლოგიებსა და ცოდნაზე დაფუძნებულ ციფრული ეკონომიკის განვითარების პროგრამებს. ზემოაღნიშნულ პროცესში სახელმწიფომ უნდა შეასრულოს ფასილიტატორის როლი და ხელი შეუწყოს კერძო და სამოქალაქო სექტორს აქტიურად ჩაერთოს ელექტრონული მთავრობის პროგრამების დანერგვასა და განვითარებაში (Nodu 2004).

ელექტრონული მთავრობის პროგრამა გახდა ქვეყნის ინოვაციური განვითარების მამოძრავებელი ძალა. მან გამოიწვია როგორც მართვის ინსტიტუტების, ისე განათლების, ჯანდაცვის, ტურიზმის სფეროს ხარისხობრივი ცვლილება, მისმა დანერგვამ გადააჭარბა მოსალოდნელ ეფექტს. ამიტომ, სამეცნიერო და გამოყენებითი კვლევის პროექტები ათასწლეულის

დასაწყისში აქტუალური გახდა, როცა ელექტრონული მთავრობის აგების ამოცანა თეორიიდან პრაქტიკულ რეალიზებაზე გადავიდა (Научно-образовательный модуль: Автоматизированные методы оценки качества государственных услуг на основе анализа данных социальных сетей).

1.3. ელექტრონული მთავრობა, როგორც ინფორმაციული საზოგადოების ფორმირების პირობა

განვითარება მრავალგანზომილებიანი პროცესია, რომელიც მოიცავს, როგორც ეკონომიკის, ასევე სოციალური სისტემის რეორგანიზაციას. იგი ახდენს ინსტიტუციონალური, სოციალური და ადმინისტრაციული სტრუქტურების რადიკალურ ცვლილებას, რაც იწვევს საზოგადოების აზროვნების ცვლილებას. განვითარებისთვის დამახასიათებელია განსაკუთრებული თვისებები: განვითარების პროცესში წარმოიქმნება ახალი, რომელიც ადრე არ არსებობდა; პროცესი შეუქცევადია; ყოველ კონკრეტულ განვითარების პროცესს გააჩნია საკუთარი წყარო და ფორმა; მას აქვს მიმართულება წარსულიდან, აწმყოსა და მომავლისაკენ (ბარათაშვილი, გალახვარიძე, ზარგინავა 2015).

კაცობრიობის განვითარების მთავარ ტენდენციას წარმოადგენს თანამედროვე სა-ზოგადოებაში ინფორმაციისა და ცოდნის როლის თანმიმდევრული სწრაფი ზრდა. ინფორმაცია და ცოდნა წარმოჩინდებიან წარმოების უმთავრეს ფაქტორად, ეკონომიკური განვითარების და საზოგადოების კეთილდღეობის მთავარ მამოძრავებელ ძალად. ეფუძნებიან რა თანამედროვე საზოგადოების ამ თავისებურებას ბევრი მეცნიერი ი. მასუდა, დ. ბელი, ო. ტოფლერი მ. პორატი, რ. კანი მას უწოდებს «ინფორმაციულ საზოგადოებას» (ზაუტაშვილი 2015).

ამერიკელი ეკონომისტის ფრიც მეკლაპი (Fritz Machlup) თავისი ნაშრომით “ცოდნის წარმოება და გავრცელება შეერთებულ შტატებში” (1962) პირველი იყო ვინც ინფორმაციული საზოგადოების კონცეფციაზე მოგვითხრო. 1973 - ში Daniel Bell-მა თავის ნაშრომში „პოსტინდუსტრიალურ საზოგადოების მომავალი“

ითვალისწინებს საზოგადოების ევოლუციას, როგორც პოსტინდუსტრიულ საზოგადოებას, სადაც ცოდნამ ჩაანაცვლა ქონება, როგორც ცენტრალური ძალა და სოციალური დინამიკა (bell 1973). ჯერ კიდევ 80-იან წლებში, ინფორმაციული საზოგადოება, როგორც პოსტ ინდუსტრიული საზოგადოება იწინასწარმეტყველა Yoneji Masuda-მ. მან აღნიშნა, რომ კომპიუტერი და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიები ადამიანის შრომისგან ემანსიპაციის და ცხოვრების გამარტივების შესაძლებლობას იძლევა. ის იყო პირველი რომელმაც თქვა რომ ტექნოლოგიებს შეუძლია საზოგადოებას დაეხმაროს დემოკრატიული ჩართულობის ამაღლებაში. თუმცა, სამწუხაროდ იმ დროს იდეები უფრო განვითარებული იყო ვიდრე უშუალოდ მისი იმპლემენტაცია (Gupta, Panzardi).

კვლევები ადასტურებს, რომ მომხმარებელთა მიერ ახალი პროდუქტისა და მომსახურების მიღების ხარისხზე გავლენას ახდენს შემდეგი ფასეულობა: ინტერნეტ კომუნიკაცია; ტექნოლოგიური პროგრესის ეფექტიანობა; მომხმარებელთა უფლებები; ჰედონიზმი და ესთეტიკურობა; ჰუმანურობა და ეთიკა. აღნიშნული წარმოადგენს მომხმარებელთა ფასეულობის საერთაშორისო განზომილებას (ჯაში 2012).

იმ დროს, როდესაც ინტერნეტ ტექნოლოგიების გამოყენება ბიზნესში ფართოდ გავრცელდა, ეკონომიკური საქმიანობა კლისიფიცირდა, როგორც ინტერნეტ-ბიზნესი, რომელმაც გააფართოა ბიზნესის მასშტაბები და წარმოდგა ტრანსაქციის ფორმების დივერსიფიცირებით. პარალელურად, ინფორმაციულმა ტექნოლოგიებმა გავლენა მოახდინა ახალი საზოგადოებრივი წყობის ფორმირებაზე, როგორცაა: ინფორმაციული საზოგადოება. რომელმაც გააფართოა მოქალაქეების უფლებები, აამაღლა საზოგადოების ძალა, ხელი შეუწყო დინამიური გარემოს ფორმირებას, პასუხისმგებლობისა და ანგარიშვალეულების ზრდას.

ინტერნეტ ტექნოლოგიებმა მნიშვნელოვანი წვლილი შეიტანა საზოგადოების სოციალური და ეკონომიკური აქტივობის ამაღლებაში, საზოგადოების გაძლიერებასა და კეთილდღეობის ზრდაში.

დღეს, ინტერნეტ-ტექნოლოგიების გავლენა საზოგადოების ყოფა-ცხოვრებაზე , ასევე ინტერნეტ-ინფორმაციის გაცვლა ყოველდღიურ ცხოვრებაში

იმდენად პასიურადაა ჩაქსოვილი და ისეთივე უხილავი ნაკადია, როგორც ელექტროენერგია. ამ ფონზე ინტერნეტ აქტივობამ საფუძველი ჩაუყარა ციფრული მოქალაქისა და ინფორმაციული საზოგადოების (ასევე უწოდებენ ციფრულ საზოგადოებას) ფორმირებას.

პირველად ციფრული მოქალაქის ცნება წამოაყენა Mark Prensky-იმ 2001 წელს. პირველი თაობის ციფრული მოქალაქეები იყენებდნენ ყველა სახის ციფრულ სათამაშოებსა და ინსტრუმენტებს, რომელიც წარმოდგენდა მათი ცხოვრების განუყრელ ნაწილს. ციფრული აქტივობა არის ენა და ენის მატარებელი, რაც ხაზს უსვავს თაობათა განსხვავების წარმოჩენას; ქსელსა და ინტერნეტში გენერირებს ტექნოლოგიურ დაჩქარებას (Digital Natives: 2011).

ციფრული მოქალაქე შეიძლება განვიხილოთ, როგორც შესაბამისი ნორმები, ქცევის პასუხისმგებლობა ტექნოლოგიების გამოყენებასთან მიმართებაში. მოიცავს 9 ელემენტს: ციფრული წვდომა, ციფრული კომერცია, ციფრული კომუნიკაცია, ციფრული წიგნიერება, ციფრული ეთიკა, ციფრული სამართალი, ციფრული უფლებები და პასუხისმგებლობა, ციფრული ჯანდაცვა, ციფრული უსაფრთხოება (Nine Themes of Digital Citizenship).

სოციალური ელექტრონული კომერციის ტექნოლოგიებმა საზოგადოება უზრუნველყო ინტერესების შესაბამისი კონსტრუქციის ინსტრუმენტებით, პროგრამული მომსახურებით, დემოკრატიისა და კეთილდღეობის ინსტრუმენტებით, სოციალური მულტიმედიისა და მომხმარებლის მიერ გენერირებული კონტენტის დრამატული ზრდით.

ინფორმაციული საზოგადოება გულისხმობს თანამედროვე ცივილიზაციის განვითარების საფეხურს. მისთვის დამახასიათებელია საზოგადოების ცხოვრებაში ცოდნის როლის მკვეთრი ამაღლება, მთლიან შიდა პროდუქტში ინფორმა-ციული პროდუქტებისა და მომსახურების ხვედრითი წილის ზრდა, აგრეთვე გლობალური ინფორმაციული ინფრასტრუქტურის შექმნა, ადამიანთა ეფექტური ინფორმაციული ურთიერთქმედების უზრუნველყოფა და მათი მოთხოვნილებების დაკმაყოფილება ინფორმაციული პროდუქტებითა და მომსახურებით.

ინფორმაციული საზოგადოება სხვადასხვა ასპექტებში განსაზღვრულია, როგორც: საზოგადოება, რომელიც ინფორმირებულია სოციალური რეგულირების ინტერესებში ცოდნის, ინოვაციისა და ცვლილებების მართვის შესახებ; ახალი ტიპის საზოგადოება, სადაც ინფორმაციის ფლობა (და არა მატერიალური კეთილდღეობა) წარმოადგენს მისი გარდაქმნისა და განვითარების მამოძრავებელ ძალას, სადაც ადამიანი შემოქმედებითად იზრდება. ინფორმაციული საზოგადოება წარმოადგენს ეკონომიკურ რეალობას და არა უბრალოდ მენტალურ აბსტრაქციას, საბოლოოდ ინფორმაციის გავრცელებით ახალი სახის საქმიანობით, ოპერაციებითა და პროდუქტებით თანდათან მიდის სინათლისკენ; საზოგადოება ინფორმაციას იყენებს, როგორც ეკონომიკურ რესურსს. მისი წარმოებით ვითარდება მთელი ინდუსტრია; სოციალური სტრუქტურა, დაფუძნებული ინფორმაციისა და ცოდნის თავისუფალ შექმნაზე, განაწილებაზე, წვდომაზე და გამოყენებაზე. ცხოვრების სხვადასხვა სფეროების გლობალიზაცია; საზოგადოების ახალი ძალა, რომელიც შესაძლებლობას აძლევს კაცობრიობას მართოს ახალი სახის ცხოვრება, ფლობდეს მაღალი დონის ცხოვრებას, შეასრულოს სამუშაო უკეთ, ინფორმაციული და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების გლობალური გამოყენებით საზოგადოებაში უკეთესად შეასრულოს თავისი როლი (თოდუა, აბულაძე 2011).

ინფორმაციული საზოგადოების განვითარების ფაზებია: ადაპტაცია (ინტერნეტ-წვდომა, კომპიუტერის მისაწვდომობა, ინტერნეტ-ინფრასტრუქტურა, სწრაფი ინტერნეტი, ციფრული წიგნიერება, ელექტრონული მმართველობის პლატფორმა, ელექტრონული მთავრობის მომახურება, ელექტრონული კომერციის კანონი; ინტეგრაცია (ინტერნეტის ინტეგრირება ეკონომიკასა და საზოგადოებაში, ე-ბიზნეს აპლიკაციების მისაწვდომობა, მობილური ბიზნეს აპლიკაციების წვდომა, ინტერნეტ-ბაზარი, ციფრული პროდუქტებისა და მომსახურების მრავალფეროვნება, ინტერნეტ-გარემოს სამართლებრივი რეგულირება) (The State of Broadband 2015.).

ინფორმაციულ საზოგადოებაში (ზაუტაშვილი 2015):

- ინფორმაცია წარმოჩინდება მთავარ ეკონომიკურ რესურსად, ხოლო საინფორმაციო სექტორი პირველ ადგილზეა განვითარების ტემპების,

მომუშავეთა რაოდენობის, კაპიტალდაბანდებების და მთლიან შიდა პროდუქტში წილის მიხედვით. საინფორმაციო საკომუნიკაციო ტექნოლოგიები წარმოადგენენ წარმოების ეფექტურობის ამაღლების და კონკურენტუნარიანობის ზრდის მთავარ საშუალებას, როგორც შიდა ასევე მსოფლიო ბაზარზე.

- ინფორმაციული რესურსების შექმნისთვის არსებობს განვითარებული ინ-ფრასტრუქტურა. ინფორმაციული ინფრასტრუქტურა წარმოადგენს იმ ფაქტორს, რომელიც განაპირობებს ნაციონალურ და რეგიონალურ კონკურენტუნარიანობას, უზრუნველყოფს ცალკეული ქვეყნების და ქალაქების ლიდერობას მსოფლიო ეკონომიკურ სისტემაში.
- საკუთრების მთავარ ფორმად წარმოჩინდება ინტელექტუალური საკუთრება. განსაკუთრებული მნიშვნელობა ენიჭება ადამიანურ კაპიტალს.
- ინფორმაცია ხდება მასობრივი მოხმარების საშუალება. საინფორმაციო-საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების განვითარება და მისი აქტიური დანერგვა ადამიანის საქმიანობის ყველა სფეროში არსებითად ცვლის განათლების, შრომის, საზოგადოებრივი ცხოვრების და დასვენების არსებულ მეთოდებს. (ელექტრონული ბიზნესი, ელექტრონული მთავრობა, ტელემუშაობა, დისტანციური განათლება, ტელემედიცინა).

დღეს ქსელური კომუნიკაციები, კერძოდ კი სოციალური ქსელები საზოგადოების ახალ სოციალურ სტრუქტურად ჩამოყალიბდნენ. მანუელ კასტელსმა თანამედროვე საზოგადოებას "ქსელურ სტრუქტურათა საზოგადოება" უწოდა. სწორედ ქსელური კომუნიკაციების წყალობით გახდა ნებისმიერი მოცულობის ინფორმაციის სწრაფი გავრცელება შესაძლებელი. ქსელურ სტრუქტურებში ჩართვა ან ჩაურთველობა, ინფორმაციული ტექნოლოგიების მიერ მოხაზული ქსელურ ნაკადთა კონტურები იმ მადომინირებულ ტენდენციებად იქცევა, რომლებიც თანამედროვე მსოფლიოს აყალიბებს.

თანამედროვე საზოგადოებაში კომუნიკაციების დიდი რაოდენობა სულ უფრო და უფრო ქსელური ხასიათის მატარებელი ხდება. ინფორმაციული საზოგადოება – გლობალური საზოგადოებაა, თუმცა, ეს არ ნიშნავს იმას, რომ ამ

ქსელებში ყველა არის ჩართული. ამ დროისთვის, ადამიანების უმრავლესობა არ არის ჩართული ქსელში, თუმცა გლობალურ ქსელებში მიმდინარე პროცესები, რომლებიც სოციალურ სტრუქტურას აყალიბებენ, ყველაზე ახდენს გავლენას. ადამიანური საქმიანობის ყველა ის ძირითადი სახე, რომელიც პლანეტის ნებისმიერ კუთხეში, ადამიანური ცხოვრების კონტროლსა და ფორმირებას ახდენს, ორგანიზებულია გლობალურ ქსელში: ფინანსური ბაზრები, ტრანსნაციონალური წარმოება, საქონლის მართვა და განაწილება, მომსახურება, მაღალკვალიფიციური მუშახელი, მეცნიერება და ტექნოლოგია, მათ შორის, უმაღლესი განათლება; მასმედია, კულტურა, ხელოვნება, გართობა, სპორტი, კრიმინალური ეკონომიკა, ტრანსნაციონალური არასამთავრობო ორგანიზაციები და სოციალური მოძრაობები, რომლებიც ახალი, გლობალური სამოქალაქო საზოგადოების უფლებებსა და ღირებულებებს იცავენ. გლობალიზაციის პროცესის არსებითი შემადგებელი სოციალური მტკიცე გლობალური ქსელების კავშირია. ამის გამო, ამ ქსელებისგან გამორიცხვას გლობალურ ქსელურ საზოგადოებაში სტრუქტურული იზოლაციის ექვივალენტურია.

ინფორმაციული საზოგადოება გლობალურია, მოქმედებს მანამდე უკვე არსებული ადგილის, კულტურის, ორგანიზაციებისა და ინსტიტუტების შიგნით, რომლებიც კერ კიდევ ადამიანის ცხოვრების მატერიალური გარემოს დიდ ნაწილს შეადგენენ.

ინფორმაციის ხელმისაწვდომობის გარდა, სოციალური ქსელები სულ უფრო მეტად იპყრობს ადამიანთა ყურადღებას, იძლევა რა ურთიერთობის საშუალებას. მრავალფეროვანი მომსახურებების არსებობის პირობებში სოციალური ქსელების გამოჩენა კანონზომიერ მოვლენად არის მიჩნეული. დღითიდღე იზრდება ადამიანთა რიცხვი, რომლებიც ერთმანეთისგან მეტნაკლებად განსხვავებული მიზნებით, მოტივებით და განზრახვებით უერთდებიან საყოველთაო ვირტუალურ სივრცეს. შესაბამისად, სულ უფრო დიდ მასშტაბებს იძენს გავლენა, რომელსაც თითოეული ადამიანი მეტწილად გაუცნობიერებლად განიცდის. მეცნიერთა განგაშის საგანს კი არა იმდენად სოციალურ ქსელებში გაწევრიანებულ ადამიანთა რიცხვი, რამდენადაც მომხმარებელთა ის პროცენტული მაჩვენებელი წარმოადგენს, რომელთაც მის

გარეშე ცხოვრება ვეღარ წარმოდგენიათ. სოციალური ქსელების ზემოქმედების შედეგები არაერთმნიშვნელოვან ხასიათს ატარებს და აქტიური განხილვის საგანია.

ლოგიკურად ჩნდება კითხვა: რა განაპირობებს სოციალური ქსელების ამგვარ აქტუალობას? სავარაუდო მიზეზებია შორისაა ანონიმურობის, აზრის გამოთქმის, თანამოაზრის პოვნის, გამოცდილების გაზიარების, საქმიანი ურთიერთობების წარმოების, ახალი ნაცნობების შექმნის, ძველ მეგობრებთან კავშირის აღდგენის, გართობის და სხვა მრავალმხრივი შესაძლებლობები. შესაბამისად არსებობს თემატურად განსხვავებული სოციალური ქსელები, პირადი ურთიერთობებით დაწყებული, საქმიანი კავშირებით და სიახლეების გაცნობით დამთავრებული. სოციალურ ქსელში მიღებულ ინფორმაციას და დამყარებულ ურთიერთობებს იყენებენ ბიზნესში, რეკლამირებაში, პოლიტიკაში და სხვა მრავალ სფეროში. ერთი შეხედვით, სოციალური ქსელების დიდი შესაძლებლობები ადამიანისთვის მხოლოდ სიკეთის მომტანი უნდა იყოს, თუმცა მაშინ როდესაც მიმართება ადამიანსა და ქსელს შორის მხოლოდ წევრობისა და სარგებლიანი მოხმარების ფარგლებს სცილდება, უარყოფითი ზეგავლენის საკითხი დგება.

ინტერნეტ ტექნოლოგიების განვითარებამ ხელი შეუწყო ეფექტურ კომუნიკაციას, გამოხატვისა და ინფორმაციის თავისუფლებას. მეტად პოლიტიზირებული და პოლარიზებული ტრადიციული მედიის პირობებში, როდესაც მთავარი გავლენიანი ტელეკომპანიები, რომელთა დაფარვის ზონა მთლიან საქართველოს მოიცავს, ძირითადად რომელიმე პოლიტიკურ ძალასთან ასოცირდება, მოქალაქეების გარკვეული ნაწილისთვის ონლაინ მედია და სოციალური ქსელები ალტერნატიული ინფორმაციის მნიშვნელოვანი წყარო გახდა საქართველოში. 2013 წლის სექტემბერში გამოქვეყნებული NDI-ის ანგარიშის მიხედვით, გამოკითხულთა 6%-სთვის ინტერნეტი ინფორმაციის პირველი წყაროა, 14%-მა იგი ახალი ამბების რიგით მეორე მიმწოდებლად დაასახელა.

სოციალური აქტივიზმის პერსპექტივიდან, ალტერნატიული და მრავალფეროვანი ინფორმაციის მიღებასთან ერთად, თანაბრად განმსაზღვრელი

ფაქტორია მოქალაქეების ინტერაქცია და სოციალური აქტივობა, საკუთარი მოსაზრებების გაზიარების, ონლაინ დისკუსიისა და ფორუმებში აქტიურობის სახით. თუმცა, აშკარაა, რომ ინტერნეტს ნაკლებად იყენებენ შედარებით ინტერაქტიული მიზნებისთვის. აქტიურ ონლაინ დიალოგში მონაწილეობის სურვილის ნაკლებობა ქვეყნის მასშტაბით ჩატარებული საზოგადოებრივი აზრის გამოკითხვებითაც დასტურდება - ფორუმებსა და ონლაინ დისკუსიებში ინტერნეტ მომხმარებელთა დაახლოებით 4% მონაწილეობს. შედარებისთვის, იმავე გამოკითხვის მიხედვით, რესპონდენტთა 86% პოლიტიკურ მოვლენებზე დისკუსიას სახლში ამჯობინებს. ეს დასკვნები ემთხვევა IDFI-ის პროექტის, პოლიტიკური პარტიების, სამთავრობო დაწესებულებებისა და სოციალური მედიის Facebook გვერდების მონიტორინგის, ძირითად მიგნებებს. დაკვირვებამ აჩვენა, რომ სოციალურ აქტივისტთა უმეტესობა ინტერნეტსა და სოციალურ ქსელებს ძირითადად ინფორმაციის მიღებისთვის და უკეთეს შემთხვევაში, მეგობრებში ინფორმაციის გავრცელებისთვის იყენებს. საპირისპიროდ, ისინი ნაკლებ ინტერესს იჩენენ მრავალმხრივი კომუნიკაციის მიმართ.

ელექტრონული მთავრობა და სოციალური მედია დემოკრატიული მოვლენაა. დემოკრატიულობის ერთ-ერთ ინდიკატორად ინფორმაციის მრავალფეროვნება და ხელმისაწვდომობაა მიჩნეული. სოციალური მედიის განვითარების ერთ-ერთ მთავარ დადებით შედეგს სწორედ პოლიტიკურ საკითხებზე ინფორმირებულობის ზრდა წარმოადგენს. სოციალური მედია ტექნოლოგიების მეშვეობით, მოქალაქეებს შეუძლიათ ალტერნატიული ინფორმაციის მიღება, ხელისუფლებისთვის გამხელდა ინფორმაციაზე მონოპოლიის ფლობა, რაც იმის საწინდარია, რომ მომავალში სახელმწიფოს მიერ მედიის კონტროლი ნაკლებ ეფექტური იქნება. სოციალური მედიის მომხმარებლის რაოდენობის ზრდასთან ერთად, უფრო მეტი ადამიანისთვის არის ხელმისაწვდომი ინფორმაციის ალტერნატიული წყაროები, რამაც დამოუკიდებელ და კრიტიკულ აზროვნებას უზიძგებს და, ამდენად, ამაღლებს სამოქალაქო შეგნებას (წულაძე, ბერძენიშვილი 2012).

მიიჩნევა, რომ სოციალურად აქტიური ადამიანები საკუთარ ვირტუალურ აქტივობებს არ გარდაქმნიან რეალურ ქმედებებად. მაგალითად, მრავალი

Facebook ღონისძიება შეიქმნა ქვეყნისთვის პრობლემატურ საკითხებსა და გამოწვევებზე. მაგალითად, თბილისის გარეუბნებში ტყეების გაჩეხვა, უმცირესობების უფლებების დაცვა და ა.შ. შედეგად, ეს ონლაინ პლატფორმა ეფექტიანად იქნა გამოყენებული სამოქალაქო მობილიზაციისთვის. თუმცა, პრაქტიკამ აჩვენა, რომ მართალია ასობით ადამიანი ვირტუალურ მხარდაჭერას უცხადებდა ცალკეულ აქტივობებს, მაგრამ საბოლოოდ, ამ ღონისძიებებს მხოლოდ ათობით ადამიანი დაესწრო ფიზიკურად.

ეკონომიკური თვალსაზრისით, ინფორმაციული საზოგადოება გულისხმობს ინფორმაციისა და ცოდნის მოპოვებას, გავრცელებას და პრაქტიკულ გამოყენებას სოციალურ-ეკონომიკური განვითარების მთავარ მამოძრავებელ ძალად. როდესაც ასეთი ეკონომიკა ქვეყნის მთლიანი შიდა პროდუქტის მნიშვნელოვანი ნაწილია, საუბარია ინფორმაციული ტექნოლოგიების განვითარების გარკვეული ღონის მიღწევებზე, ცოდნის ეკონომიკის ფორმირებაზე.

ელექტრონული ბიზნესის განვითარების კვალობაზე, ყველა ინფორმაცია ციფრულად იწერება. ელექტრონული ბიზნესი ნერგავს ახალ ტექნოლოგიებს, მოითხოვს ახალ უნარებს. უახლოეს პერსპექტივაში ის ყველა ბიზნესს მოედება და აღარ იქნება სხვაობა ელექტრონულსა და ტრადიციულ ბიზნესს შორის, რადგანაც ტრადიციულის უდიდესი ნაწილიც ელექტრონულ სახეს მიიღებს (Loshin, Vacca 2004).

ინტერნეტში დაფუძნებული ბიზნესისთვის ისევე, როგორც ინტერნეტ-მარკეტინგში მონაწილე კომპანიებისთვის, მნიშვნელოვანია მათი მომხმარებლების დაყოფა სოციალურ-ტექნოგრაფიული პროფილის (Social Technographics Profile) მიხედვით. მომხმარებლის დახარისხების ეს მეთოდი ცნობილი კვლევითი კომპანიის Forrester Research-ის გამოგონებაა. სოციალურ-ტექნოგრაფიული პროფილი საშუალებას იძლევა დადგინდეს მომხმარებლის ქცევა და რა არის საჭირო, რომ შენარჩუნდეს შესაბამისი ინტერნეტ-მედიასთან ურთიერთობისა. მაშინ, როდესაც ამ პროფილებისთვის საჭირო სტატისტიკა მხოლოდ რამდენიმე ბაზრისთვის არსებობს, თვითონ მეთოდი გამოყენებადია ნებისმიერ ადგილზე, ნებისმიერი მასშტაბით. Forrester Research მომხმარებლებს

ჰყოფს 6 ჯგუფად მათი ქცევის მიხედვით: შემქმნელები (Creators), კრიტიკოსები (Critics), შემგროვებლები (Collectors), გულზიარები (Joiners), მაყურებლები (Spectators), უმოქმედოები (Inactives) (Forrester Research, 2008).

შემქმნელები (Creators)- არის მომხმარებელთა ჯგუფი, რომელიც თვითონ ქმნის კონტენტს, მათ აქვთ ბლოგები, ისინი ხშირად ხსნიან ფორუმებზე თემებს და ქმნიან ჯგუფებს სხვადასხვა სოციალურ ქსელებში.

კრიტიკოსები (Critics) - ასევე აქტიური მომხმარებლები არიან, თუმცა ისინი ამჯობინებენ კომენტარები გააკეთონ უკვე შექმნილ კონტენტზე, მათი რიცხვი ისევე როგორც შემქმნელების სხვა მომხმარებელთან შედარებით მცირეა.

შემგროვებლები (Collectors) - ისინი აქტიურად იყენებენ RSS - ს, უკეთებენ ტეგებს სხვადასხვა საიტებსა თუ პროფილებს (მაგ.: del.icio.us - შიან Last.fm - ში) და მონაწილეობენ ინტერნეტ გამოკითხვებში.

გულზიარები (Joiners) - მომხმარებელთა ეს ჯგუფი, ქმნის ანგარიშებსა და პროფილებს სხვადასხვა ქსელებში, ისინი ტვირთავენ იქ სურათებს და ცდილობენ შეავსონ (და განახლებულ მდგომარეობაში ამყოფონ) თავისი ინფო, თუმცა დისკუსიაში ნაკლებად მონაწილეობენ და კონტენტსაც თითქმის არ ქმნიან.

მაყურებლები (Spectators) - ეს ადამიანები კითხულობენ ფორუმებსა და ბლოგებს, უყურებენ ვიდეოს Youtube - ზე, თუმცა თითქმის არსად რეგისტრირდებიან და კომენტარსაც არასოდეს აკეთებენ , ეს იმ ხალხის კატეგორიაა, რომელიც ინფორმაციას მხოლოდ იღებს, თუმცა არ ავრცელებს.

უმოქმედოები (Inactives) - ეს კი იმ ადამიანების კატეგორიაა, რომლებსაც ინტერნეტმა E-mail-ისა და ამინდის პროგნოზის გარდა სხვა სასარგებლო არაფერი მოუტანია. თუმცა მათი რიცხვი ხშირ შემთხვევაში საკმაოდ დიდია.

მომხმარებელთა ქცევითი მოდელების შექმნას უდიდესი მნიშვნელობა ენიჭება ინტერნეტ-აქტივობაში. ინტერნეტ-ბიზნესი აღნიშნულის მეშვეობით ახდენს მომხმარებელთა მარკეტინგულ სტიმულებზე რეაგირებასა და მათი ღირებულების მართვას. მარკეტოლოგ ჯიმ ნოვოს მიხედვით, მომხმარებელთა ქცევითი მოდელები არის მომხმარებელთა მონაცემთა ბაზებზე დაფუძნებული მარკეტინგული პროგრამების ბაზისი (Novo 2004).

ელექტრონული მმართველობითი გარემო, ინტერნეტ-მარკეტინგის განხორციელებისთვის ფართო შესაძლებლობებს ქმნის. განსხვავებულია მეცნიერთა შეხედულება იმის თაობაზე, განსხვავდება თუ არა მომხმარებელთა ურთიერთობის მართვა და ელექტრონული მომხმარებელთან ურთიერთობის მართვა ერთმანეთისგან. მათ შორის იგივე სხვაობაა, რაც ბიზნესსა და ელექტრონულ ბიზნესს შორის. დღესდღეობით ელექტრონული ბიზნესი ყველა სახის ბიზნესის ნაწილია.

როგორც ცნობილია, მომხმარებელი განიხილება, როგორც კომპანიის ერთ-ერთი ყველაზე ფასეული ბიზნეს-აქტივი. ორგანიზაციები ისევე აქტიურად მუშაობენ მომხმარებელთა ოპტიმალური პორტფელის შექმნაზე, როგორც სხვა ბიზნეს აქტივების პორტფელის ფორმირებაზე. სხვა ბიზნეს აქტივების მსგავსად, მომხმარებლებსაც აქვთ მიმდინარე ღირებულება, რომელმაც შესაძლებელია ცვლილება განიცადოს დროთა განმავლობაში. მომხმარებლების შეფასება შეიძლება, აგრეთვე, მათი მოსალოდნელი, ანუ პოტენციური ღირებულების მიხედვით, რომელიც ასევე შეიძლება შეიცვალოს სხვადასხვა ფაქტორების ზეგავლენით. მომხმარებლის პოტენციური ღირებულება არის მოსალოდნელი სარგებელი, რომელსაც მოუტანს თითოეული მომხმარებელი კომპანიას, სანამ ის მომხმარებლად დარჩება. თუ მომხმარებელი შეწყვეტს ურთიერთობას კომპანიასთან, მომხმარებლის პოტენციური ღირებულება ნულს მიუახლოვდება და ეს იქნება მომხმარებლის სასიცოცხლო ციკლის დასასრული. მიმდინარე და პოტენციური ღირებულებების ჯამი მომხმარებლის სასიცოცხლო ღირებულებას წარმოადგენს.

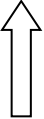
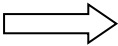
მომხმარებელთა ღირებულების მართვის მთავარი იდეა მდგომარეობს შემდეგში: მომხმარებელი განიხილება, როგორც კომპანიის ერთ-ერთი ყველაზე ფასეული ბიზნეს-აქტივი ბრენდის კაპიტალის შემდეგ და კომპანიები ისევე აქტიურად მუშაობენ მომხმარებელთა ოპტიმალური პორტფელის შექმნაზე, როგორც სხვა ბიზნეს აქტივების პორტფელის ფორმირებაზე. ისევე როგორც სხვა ბიზნეს აქტივებს, მომხმარებლებსაც აქვთ დღევანდელი ღირებულება, რომლებიც სხვა აქტივებზე იცვლიან ღირებულებას თითქმის ყოველდღე. მომხმარებლების შეფასება შეიძლება, აგრეთვე, მათი მოსალოდნელი, ანუ

პოტენციური ღირებულების მიხედვით, რომელიც ასევე შეიძლება შეიცვალოს სხვადასხვა ფაქტორების ზეგავლენით (Holweg, Matthias, Frits 2004).

მომხმარებლის მიმდინარე ღირებულება არის ის, რა ღირებულებაც გამოიმუშავა მომხმარებელმა დღევანდელი დღისთვის, ანუ ეს არის მომხმარებლის მიერ წლების განმავლობაში აკუმულირებული სარგებელი, მას შემდეგ რაც ისინი მომხმარებლები გახდნენ, ხოლო პოტენციური ღირებულება არის მოსალოდნელი სარგებელი, რომელსაც მოუტანს თითოეული მომხმარებელი კომპანიას, სანამ ის მომხმარებლად დარჩება. თუ მომხმარებელი შეწყვეტს ურთიერთობას კომპანიასთან, მომხმარებლის პოტენციური ღირებულება ნულს მიუახლოვდება და ეს იქნება მომხმარებლის სასიცოცხლო ციკლის დასასრული. მიმდინარე ღირებულებისა და პოტენციური ღირებულების ჯამი გვამღევს სასიცოცხლო ღირებულებას. ჩვენ შეგვიძლია აღვწეროთ მომხმარებლის ღირებულება მისი მიმდინარე და პოტენციური ღირებულების გათვალისწინებით (იხ. ცხრილი 1.3)

ცხრილი 1.3

მომხმარებლის ღირებულების პორტფელი (Novo, 2004)

 მიმდინარე ღირებულება	დაბალი პოტენციური ღირებულება მაღალი მიმდინარე ღირებულება მოვიზიდოთ ასეთი მომხმარებლები	მაღალი პოტენციური ღირებულება მაღალი მიმდინარე ღირებულება შევინარჩუნოთ ეს მომხმარებლები
	დაბალი პოტენციური ღირებულება დაბალი მიმდინარე ღირებულება აზრი აქვს ინვესტირებას ასეთ მომხმარებლებში?	მაღალი პოტენციური ღირებულება დაბალი მიმდინარე ღირებულება მოვიზიდოთ ასეთი მომხმარებლები
პოტენციური ღირებულება 		

გლობალურ სივრცეში ინფორმაციული საზოგადოების რესურსის კვლევისას გასათვალისწინებელია ინტერნეტისა და მობილური ინტერნეტის ხელმისაწვდომობა, სოციალურ ქსელებში აქტივობა, ციფრული აქტივობა და სხვა. კვლევები ადასტურებს, რომ ციფრული ტექნოლოგიებმა ხელი შეუწყო

მობილური ბაზრის განვითარებას, რომელიც გახდა საზოგადოების აქტივობისა და სოციალური პროგრესის მამოძრავებელი.

ციფრულ საზოგადოებაში, ციფრული მოქალაქის ცხოვრების ერთი ტიპური დღე გვიჩვენებს, რომ: ინტერნეტში ცხოვრობს მოსახლეობის ნახევარი (50.1%), რომელიც ყოველდღიურად იყენებს 2.3 მლრდ GB web-ტრაფიკს (ინფორმაციულ ნაკადს), აგზავნის 207 მლრდ ელექტრონული ფოსტის წერილს, 4.2 მლრდ ადამიანი ინტერნეტ-აქტივობას იწყებს Google-ში ძიებით, ხოლო 8 მლრდ ციფრული მოქალაქე ყოველდღე ნახულობს YouTube-ის ვიდეოებს (World Development Report 2016).

მომხმარებლებს, რომელთაც მაღალი მიმდინარე და პოტენციური ღირებულება აქვთ, შედიან იმ საუკეთესო მომხმარებელთა 10 ან 20% - ში, რომლებიც გამოიმუშავენ მთლიანი სარგებლის 80-90% - ს. მომხმარებელთა ეს კატეგორია ყველაზე სასურველია და ამიტომ, საჭიროა მათ ყველაზე დიდი ყურადღება მივაქციოთ, რათა არასდროს მიგვატოვონ.

მომხმარებლებს, რომლებსაც აქვთ დაბალი პოტენციური და მიმდინარე ღირებულება, ძირითადად შემთხვევითი მომხმარებლები არიან. კარგია თუ ასეთი მომხმარებელიც გვეყოლება, რადგან მათი მეშვეობით შეგვიძლია ზედნადები დანახარჯების გადახდა, მაგრამ ნამდვილად არ ღირს ამ ტიპის მომხმარებლებისაკენ დიდი ფულადი ნაკადების მიმართვა. ამგვარი მომხმარებლების დიდ ნაწილზე, როგორც წესი, კომპანიებს უკვე დიდი მარკეტინგული ხარჯები აქვთ გაწეული, თუმცა ამას მომხმარებელთა მხრიდან არანაირი სასიკეთო რეაქცია არ მოჰყოლია, ამიტომ უნდა ვივარაუდოთ, რომ ისინი კვლავაც არ მოახდენენ რეაგირებას კომპანიის მხრიდან მიმართულ მარკეტინგულ პროგრამებზე.

მომხმარებლები, რომლებიც განთავსებულნი არიან მატრიცის მარცხენა ზედა და მარჯვენა ქვედა კუთხეებში, არიან შერეული მომგებიანობის მქონე კლიენტები და შესაბამისად, მათ ძალიან დიდი ყურადღება სჭირდებათ.

მომხმარებლები, მაღალი მიმდინარე, თუმცა, დაბალი პოტენციური ღირებულებით, არიან იმ კატეგორიის მომხმარებლები, რომლებიც საუკეთესო მომხმარებლები იყვნენ, თუმცა, გარკვეული მიზეზის გამო, შეამცირეს

სარგებლის მომტანი აქტივობა და შეიძლება საერთოდ შეწყვიტონ კომპანიასთან ურთიერთობა. მომხმარებელთა შენარჩუნების პროგრამების მიმართვა ყველაზე მეტად ამ ტიპის მომხმარებელზეა საჭირო, მაგრამ უნდა მოხდეს ზუსტი ფოკუსირება, რადგანაც ხშირია შენარჩუნების მიზნობრივი პროგრამების ჩავარდნის შემთხვევები არასწორი ფოკუსირების გამო.

მაღალი პოტენციური ღირებულების და დაბალი მიმდინარე ღირებულების მქონე მომხმარებლები არიან იმ კატეგორიის მომხმარებლები, რომლებიც არცთუ ისე დიდი ხანია შემოვიდნენ კომპანიასთან ურთიერთობაში და მათ ჯერ შანსი არ ჰქონიათ მოეტანათ კომპანიისთვის დიდი სარგებელი. თუმცა, მოსალოდნელია, რომ მომავალში დიდ მოგებას მოიტანენ. თუ ყველაფერი ისე განვითარდა, როგორც ამას კომპანიები ვარაუდობენ მომხმარებელთა მონაცემთა ბაზების ანალიზზე დაყრდნობით, მაშინ კომპანიისთვის მაღალი პოტენციური ღირებულებისა და დაბალი მიმდინარე ღირებულების მქონე მომხმარებლები გადაინაცვლებენ იმ მძიმე წონიან მომხმარებელთა კატეგორიაში, რომელთაც მაღალი მიმდინარე და პოტენციური ღირებულება გააჩნიათ. აქაც საჭიროა შენარჩუნებისა და მოზიდვის პროგრამების ამუშავება, სხვა შემთხვევაში ამ ტიპის მომხმარებლები გადაინაცვლებენ დაბალი მიმდინარე და დაბალი პოტენციური ღირებულების მქონე მომხმარებელთა კატეგორიაში და კომპანია დახარჯავს მათზე უფრო მეტ თანხას, ვიდრე მათ შეუძლიათ მოუტანონ კომპანიას.

ელექტრონული მთავრობის სფეროში არსებითი უთანასწორობაა, როგორც საზოგადოებას შორის, ისე სახელმწიფო დონეებსა და ფედერალურ სისტემებში თანამშრომლობისას. კერძოდ: ადგილობრივი და ფედერალური ინიციატივები ზოგჯერ ერთმანეთთან ურთიერთქმედებაში თავსებადი არაა; კომპიუტერის და ინტერნეტის გამოყენება განიხილებოდა, როგორც ელექტრონული მთავრობის იმლემენტაციის უმნიშვნელოვანესი ფაქტორი, ხოლო ციფრული უნარების ნაკლებობა კი იწვევდა უთანასწორობასა და სოციალურ გამოთიშვას (UNPA&ASPA, 2001). მათ ვისაც არ აქვთ წვდომა ინტერნეტთან ვერ ისარგებლებენ მთავრობის ონლაინ სერვისებით (OECD, 2003). ციფრული დაყოფით, ფინანსური რესურსების თუ სათანადო უნარების

ნაკლებობის გამო მოქალაქეებს არ აქვთ ერთნაირი წვდომა კომპიუტერებსა და ინტერნეტზე; ფაქტობრივად, შეიძლება ითქვას, რომ კომპიუტერული განათლება საჭიროა ელექტრონული მთავრობის აპლიკაციების მოხმარებით სარგებლის მიღებისათვის. ამასთან, სახელმწიფომ უნდა მოამზადოს თავისი თანამშრომლები და მოქალაქეები ძირითად კომპიუტერულ უნარებში, იმისათვის, რომ მიეცეთ ელექტრონული მთავრობის აპლიკაციების განვითარებაში მონაწილეების მიღებისა თუ მისი აქტიური მოხმარების შესაძლებლობა (Smith 2002). სწორედ ინტერნეტის მისაწვდომობის პრობლემა წარმოადგენს მოსახლეობის გარკვეული ნაწილის ყველაზე მნიშვნელოვან ბარიერს (ელექტრონული მთავრობის განვითარებისთვის) (UN,2008). ამასთან, კვლევებით დადგენილია, რომ განვითარებადი ეკონომიკის ქვეყნებში ციფრული უთანასწორობა ზრდის ელექტრონული სერვისების განვითარებისა და მოხმარების ტექნიკური ბარიერების ხარჯს.

ინფორმაციული საზოგადოების ფორმირებისას მნიშვნელოვანი ბარიერია არა ტექნიკური, არამედ კულტურული გართულება ახალი ტექნოლოგიების მიმართ. არსებული კულტურული ფაქტორები განაპირობებს ახალი ტექნოლოგიების განვითარების მასშტაბებს (DeLisi 1990). კულტურული ნორმები დიდ როლს ასრულებს მოქალაქეების მიერ ინტერნეტ ტექნოლოგიების გამოყენებაში. ინტერნეტ-კულტურას დიდი მნიშვნელობა აქვს ადამიანის მსოფლმხედველობაში, ბევრი ადამიანი ეწინააღმდეგება ცვლილებას და რთულად იღებს ახალ ტექნოლოგიებს (Feng 2003).

ბრიტანელი პროფესორების რეი ჰაკნისა და სტივ ჯონსის (Hackney, Steve 2002) შეფასებით, კულტურული ცვლილებებია საჭირო ელექტრონული მთავრობის წარმატებისთვის. აღნიშნული კულტურული ცვლილებები მოიცავს: საჯარო უწყებებს შორის გაუმჯობესებულ სამუშაო ურთიერთობას, კორპორაციული მიდგომის განვითარებას, ორგანიზაციულ განვითარებას. შიდა კულტურული ცვლილებების უზრუნველყოფას (Jones, Hackney, Irani 2007).

ტექნოლოგიური განვითარება და ელექტრონული მართვის ფორმირება ეფუძნება არა მხოლოდ სტრუქტურულ, არამედ კულტურულ ცვლილებასაც. ეს კულტურული ცვლილებები გათვალისწინებულ უნდა იქნას სტრატეგიული

დაგეგმვისას, იმისათვის, რომ ტექნიკური ცვლილება წარმატებულად დაინერგოს. აქ, კულტურა ეფუძნება შემდეგ ფაქტორებს: სოციალური სტრუქტურა, რელიგია, ენა, განათლება, ეკონომიკური და პოლიტიკური ფილოსოფია (Chang 2002).

ჯამში, მაღალხარისხიანი და კომპლექსური ელექტრონული მომსახურების განვითარებისთვის აუცილებელია:

- ინფორმაციული საზოგადოების ფორმირება;
- მართვის პროცესების, მომსახურებისა და ურთიერთობების ოპტიმიზაცია;
- მოქალაქეებთან პროდუქტიული და ნდობაზე დამყარებული ურთიერთობის ფორმირება;
- მომხმარებელთა მოთხოვნილებებზე სახელმწიფო ორგანიზაციების სწრაფი რეაგირება;
- მომხმარებლის საერთო მოლოდინისა და ელექტრონული მთავრობის მომსახურების გამოყენების შეცნობა;
- ელექტრონული მომსახურების ფუნქციური თავსებადობა სამთავრობო უწყებებთან;
- ტექნოლოგიური, პოლიტიკური და სოციალური ლანდშაფტის შესაბამისად ელექტრონული მომსახურების პოლიტიკის ფორმირება და ელექტრონული მომსახურების დანართების მუდმივი სრულყოფა;
- მომსახურებათან სწრაფი და პირდაპირი წვდომის უზრუნველყოფა;
- ელექტრონული მთავრობის სერვისის უსაფრთხოებისა და კონფიდენციალობის დაცვის მაღალი დონე;
- სახელმწიფოებრივი მიდგომის, ინფორმაციისა და სერვისის ტექნოლოგიური მოთხოვნის საჭიროების შეფასება;
- ელექტრონული მომსახურების პოლიტიკის ფორმულირება და ადაპტაცია გლობალური და ლოკალური ტენდენციების შესაბამისად, მოქალაქეებისთვის ინფორმაციული და სერვისული არხების დივერსიფიკაცია უკეთესად მოქმედებისთვის, მომსახურების

ხელსაყრელობა, ციფრული უთანასწორობის შემცირება და სხვა.
(აბულაძე 2013).

მოქალაქეზე ორიენტირებული ელექტრონული მართველობა ამცირებს ციფრულ უთანასწორობას, მიმწოდებლებსა და მომხმარებლებს შორის წარმოჩენილ პრობლემებს, ზრდის ელექტრონული მომსახურების გამოყენებას, ხარისხს, მთავრობასთან უკუკავშირსა და ურთიერთქმედებას ; იგი უფრო მეტია, ვიდრე ინტერნეტით მოქალაქის მომსახურება და საზოგადოებრივი ინფორმაციის მისაწვდომობა.

ელექტრონული მთავრობის წარმატებით განვითარებისა და ფართოდ გამოყენებისთვის მნიშვნელოვანია მოქალაქეების ციფრული უნარ-ჩვევები და შესაძლებლობები: ტექნოლოგიური, კომერციული, ინფორმაციული და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების ინფრასტრუქტურის ინსტალაციისთვის საჭიროა ტექნიკური უნარები (OECD 2003). ასევე, ქვეყნისთვის მნიშვნელოვანია შესაბამისი უნარების მქონე კვალიფიციური კადრებისა და ადეკვატური ადამიანის რესურსი, რომლის ნაკლებობაც განვითარებადი ეკონომიკის მქონე ქვეყნებში გვხვდება (UNPA, ASPA 2001).

დაბოლოს: სახელმწიფოსთვის, ციფრული ეკონომიკის სარგებლის ზრდას განაპირობებს საზოგადოებისა და საჯარო უწყებების ინტერნეტ-წიგნიერება, ციფრული უნარებ-ჩვევები და ინტერნეტ-აქტივობა.

თავი II. ელექტრონული მმართველობა და ელექტრონული კომერცია

მთავრობა ფასეულ ხელმძღვანელ როლს ასრულებს ციფრულ ეკონომიკის ზრდის, მაკროეკონომიკური სტაბილურობის, ადამიანურ კაპიტალში ინვესტირების, ღია და კონკურენტუნარიანი ბაზრის ფორმირების, ელექტრონული ბიზნეს გარემოს განვითარების, ტექნოლოგიების ათვისებისა და ადაპტაციის პროცესში. უკანასკნელი ათასწლეულის ციფრული ტრანსფორმაცია განპირობებული იყო დინამიური გარემოს ფორმირებით, კონკურენტული ბაზრებითა და ინოვაციური მეწარმეებით.

ტექნოლოგიების განვითარების შემდეგ, წარმოიქმნა და სწრაფად განვითარდა ბიზნესის სპეციფიკური სფერო - ელექტრონული კომერცია. ელექტრონული კომერციის კონცეფცია გლობალური ციფრული ეკონომიკის იდეის შედეგს წარმოადგენს, რომლის თეორიულ საფუძველს ბიზნეს სივრცეში, ციფრული ტექნოლოგიების განვითარება, ლოკალური და კერძო ქსელების შექმნა წარმოადგენს (Тардаскина, Стрельчук, Теренко 2011).

კომერციას განიხილავენ, როგორც ვაჭრობის კონცეფციას, მხარეებს შორის საქონლის გაცვლას დიდ მასშტაბებში. ფართო გაგებით, ელექტრონული კომერცია საქონლის (მატერიალური და არამატერიალური) ასეთი გაცვლისთვის იყენებს ელექტრონულ საშუალებებს, კერძოდ ინტერნეტს. ელექტრონული კომერცია წარმოადგენს კომპიუტერული ქსელის გამოყენებით შესრულებულ ნებისმიერ ტრანსაქციას, რომელიც მოიცავს საქონელსა და მომსახურებაზე საკუთრების უფლების ან უფლებების გადაცემას. ასევე, ტრანსაქცია მოიცავს უფასო პროგრამების ჩამოტვირთვას. ელექტრონული კომერცია მოიცავს ინტერნეტით, ინტრანეტით, ექსტრანეტით, world wide web, ე-ფოსტითა და ასევე, ფაქსით შესრულებულ ტრანსაქციებს (აბულაძე 2012: 66-69).

ელექტრონული კომერციის განსხვავება ტრადიციულ გაყიდვებთან მიმართებაში მდგომარეობს ინფორმაციასთან მომხმარებლის უშუალო კავშირში. ასევე, განსხვავება განპირობებულია ინფორმაციული ტექნოლოგიების როლით,

რომელიც წარმოადგენს შუამავალ ინსტრუმენტსა და საშუალებას, რომელიც ეხმარება ბაზრების გლობალიზებასა და ინტეგრაციას (აბულაძე 2012: 66-69).

ელექტრონული კომერციის ტექნოლოგიები მოვაჭრეებისთვის ქმნის შესაძლებლობას გაიგოს მეტი ინფორმაცია მომხმარებლის შესახებ, რომელიც შეიძლება ეფექტურად გამოიყენოს. პოტენციურად ონლაინ ვაჭრობას შეუძლია გამოიყენოს ახალი ინფორმაცია ახალი ინფორმაციული ასიმეტრიის განვითარებისთვის, პროდუქტის ბრენდის შესაძლებლობის გაზრდისთვის, მაღალი ხარისხის მომსახურებისათვის პრემიუმ ფასის დადების მიზნით და ბაზრის სეგმენტაციისთვის. მოვაჭრეებისთვის ელექტრონული კომერციის ტექნოლოგია ქმნის შესაძლებლობას გაიგოს მეტი წარსული ვაჭრობის შესახებ (აბულაძე 2013).

დღეს, ელექტრონული ვაჭრობა წარმოადგენს სამეწარმეო საქმიანობაში დინამიურად განვითარებად სფეროს. ბიზნესის აღნიშნული სახე ახდენს გასაღების ვირტუალური არხების ფორმირებას. რაც არსებითად ამცირებს სავაჭრო დანახარჯებს.

ელექტრონული ვაჭრობა ინტერნეტის საშუალებით არის ახალი გზა ბიზნესის განხორციელებისთვის. მაგრამ აქვს პოტენციური რადიკალურად შეარყიოს ეკონომიკური აქტივობები და სოციალური გარემო. უკვე გავლენა აქვს ისეთ დიდ სექტორზე, როგორცაა: კომუნიკაცია, ფინანსები და ვაჭრობა რომელიც ყველა ერთად შეადგენს 30% მშპ - ის . ასევე დიდი მოლოდინია საგანმანათლებლო და სამედიცინო სფეროში რომელიც 20 % შეადგენს. ყველაზე დიდი ეფექტი ასოცირებულია არა იმ ძალაზე რომელიც იპყრობს ყურადღებას (მორგებული პროდუქტი, შუამავლის შეკვეცა) არამედ ნაკლებად უხილავ მაგრამ პოტენციურად უფრო გავრცელებულ ეფექტებზე ბიზნეს აქტივობებში (მაგალითად: ოფისის მარაგის შეკვეთა, გადასახადების გადახდა, მოთხოვნის შეფასება,) ამგვარად ხდება ბიზნესის ინტერაქცია (E-Government Benchmark 2016).

მარეგულირებელი რეფორმების კომბინაციამ და ტექნოლოგიურმა ინოვაციებმა შესაძლებლობა მისცეს ელექტრონულ კომერციას განვითარებულიყო ისე, როგორც ახლა არის მოცემული. თუმცა ინტერნეტის წინამორბედი გაჩნდა 1960 წლების ბოლოს, ინტერნეტ ელექტრონული ვაჭრობა დაიწყო მხოლოდ მას შემდეგ რაც მსოფლიო ქსელი და ბრაუზერი შემოვიდა

მომხმარებელში 90 იანების დასაწყისში და ასევე ტელეკომუნიკაციების სექტორის ლიბერალიზაცია და ინოვაციების გაფართოება კომუნიკაციების მხრივ იყო მთავარი ხელშემწყობი.

შედეგად ბარიერები ელექტრონულ ვაჭრობაში ნელ-ნელა შემცირდა ორივე მხარისთვის - მყიდველისთვისაც და გამყიდველისთვისაც. ადრინდელი ფორმა ელექტრონული ვაჭრობის იყო შეკვეთით დამზადებული, რთული, ძვირი და დიდი ფირმების პროვინცია. დღეს, რამდენიმე ათას დოლარად ნებისმიერს შეუძლია დაიწყოს ინტერნეტ ვაჭრობა და შეიძინოს მილიონობით მომხმარებელი მსოფლიოს მასშტაბით. რაც ადრე იყო ბიზნესი, ბიზნესთან ტრანსაქციები ორ ცნობილ მხარეს შორის გადაიქცა კომპლექსურ ქსელურ კომერციულ აქტივობად, რომელიც მოიცავს დიდი რაოდენობით ინდივიდებს. ისინი შეიძლება არც არასოდეს შეხვდნენ ერთმანეთს. ამ მხრივ ინტერნეტმა იგივე გაუკეთა ელექტრონულ ვაჭრობას, რაც ჰენრი ფორდმა გააკეთა ავტომობილისთვის - ფუფუნების საგანი ბევრისთვის შედარებით მარტივ იაფ ხელსაწყოდ გარდაქმნა.

ელექტრონული ვაჭრობა ცვლის სავაჭრო ბაზარს. ელექტრონული ვაჭრობა შეცვლის ბიზნესის მოქმედებებს: ტრადიციული საშუაშალო ფუნქციები ჩანაცვლდება, ახალი პროდუქტები და ბაზრები განვითარდება, ახალი და ბევრად ახლო ურთიერთობა ჩამოყალიბდება ბიზნესსა და მომხმარებელს შორის. ის შეცვლის ორგანიზაციების მუშაობის წესს: ახალი ცოდნის წყაროები და ადამიანის ინტერაქტიულობა სამუშაო პროცესში იქნება უფრო გახსნილი, მოქნილი და ადაპტირებული, თანამშრომლების ფუნქციები და შესაძლებლობები იქნება ახლიდან განმარტებული.

ელექტრონულ ვაჭრობას აქვს კატალიზატორის ეფექტი. იგი უფრო დააჩქარებს იმ ცვლილებებს, რომელიც მოსალოდნელია ეკონომიკაში, როგორცაა რეგულაციების რეფორმა, ელექტრონული ლინკების ჩამოყალიბება ბიზნესებს შორის, ეკონომიკური საქმიანობის ქლობალიზაცია და მოთხოვნა მაღალ კვალიფიკაციურ კადრებზე. მსგავსად, ბევრი დარგობრივი ტენდენციები ვითარდება, როგორცაა ელექტრონული ბანკინგი, მგზავრობის პირდაპირი დაჯავშნა, პირისპირ მარკეტინგი, აჩქარდება ელექტრონული კომერციის გამო.

ელექტრონული ვაჭრობა ინტერნეტის საშუალებით ზრდის ეკონომიკას. ინტერნეტ ლინკები ფორმირდება მცირე და მიკრო ბიზნესებად, რომლებიც გლობალურ ქსელს მოიცავენ. ინტერნეტ-წვდომამ მვირიანი კომპიუტერებიდან გადაინაცვლა იაფფასიან, ადვილად მოხმარებად ტექნოლოგიებზე. გაიზარდა ბიზნეს ტრანზაქციების განხორციელების შესაძლებლობა მსოფლიოს ნებისმიერ წერტილში და ნებისმიერ დროს. ელექტრონულმა კომერციამ წაშალა ეკონომიკური და გეოგრაფიული საზღვრები.

მსოფლიო სავაჭრო ორგანიზაციის პოზიციის თანახმად, ელექტრონული კომერცია მოიცავს არამხოლოდ ვაჭრობას, არამედ მისი უზრუნველყოფის საშუალებებს, საერთაშორისო სტანდარტების სისტემას, ელექტრონული დოკუმენტბრუნვის თავსებადობას, ხელმოწერას და ა.შ. (Перечень терминов, краткое описание процедур и договоренностей, принятых в рамках ВТО, 2001).

ფიზიკური სახით არსებული სავაჭრო ობიექტებისგან განსხვავებით, ელექტრონული კომერციის (ვაჭრობის) არეალი გლობალური საბაზრო სივრცეა. ელექტრონული ბაზრების მეშვეობით, ამ სივრცეში ჩართული გამყიდველები თავიანთ პროდუქციას გაცილებით ფართო აუდიტორიას სთავაზობენ, ხოლო მომხმარებლები ელექტრონული ბაზრებიდან იღებენ საქონელსა და მომსახურებაზე მათთვის საინტერესო ინფორმაციას, აფორმებენ შეკვეთებს და ახდენენ ანგარიშსწორებას ონლაინ რეჟიმში.

რიგ შემთხვევებში, ელექტრონული ვაჭრობა მხოლოდ ონლაინ პირობებში სრულდება, ზოგჯერ კი, ტრადიციულ ვაჭრობასთან ერთად ხორციელდება. ვაჭრობის ტრადიციული და ახალი მეთოდების შერწყმა სავსებით ბუნებრივია, რადგან საბაზრო სივრცეში ყოველი ახალი მოვლენა თავის ადგილს თანდათან იმკვიდრებს. ელექტრონული ვაჭრობა მოითხოვს განსხვავებულ მარკეტინგულ მიდგომას, ანუ ინტერნეტის დახმარებით მარკეტინგული ღონისძიებების (რეკლამა, კვლევა, ბაზარზე წინ წაწევა, გაყიდვა, ანგარიშსწორება და სხვ.) გატარებას, რასაც ინტერნეტ მარკეტინგი ასრულებს (ჯოლია, სეხნიაშვილი 2010).

გახსნილობა არის ტექნიკური ფუძე და ფილოსოფიური მიდგომა ელექტრონული ვაჭრობის გაფართოებისთვის. ინტერნეტის აღქმა, როგორც

ბიზნესის პლატფორმა არის განპირობებული გახსნილი ბუნებით. ასევე, ბიზნესის მნიშვნელოვანი ინტერესებით. ეკონომიკური ძალა, რომელიც გლობალურ ქსელში შეერთებით წარმოიქმნა, უზრუნველყოფს, ახალი სტანდარტების გახსნილობას. უფრო მეტიც, ღიაობა ჩამოყალიბდა, როგორც სტრატეგია, ბევრი წარმატებული დამწყები ბიზნეს პარტნიორებისთვის და მომხმარებლისთვის, რომელიც უკავშირდება უპრობლემოდ შიდა მონაცემთა ბაზას და პერსონალს. ამან შეცვალა მომხმარებლის როლი, ის გახდა პარტნიორი და ექსპერტი პროდუქტის დიზაინის დაგეგმვასა და შექმნაში.

ღიაობის მოლოდინი შენდება მომხმარებელზე, მოქალაქეზე, რომელიც საზოგადოებასა და ეკონომიკას ცვლის უკეთესობისკენ.

ელექტრონული ვაჭრობა ცვლის დროის ფარდობით მნიშვნელობას. ბევრი რუტინა რომელიც გვეხმარება განსაზღვროს შეხედულება და შეგრძნება ეკონომიკისა და საზოგადოებისა, არის დროის ფუნქცია: მასიური პროდუქცია არის უსწრაფესი გზა წარმოებისა დაბალ ფასად. ზოგიერთი საზოგადოება გეოგრაფიულადაა განსაზღვრული, რადგან დრო არის გამსაზღვრელი სიახლოვის. ელექტრონული ვაჭრობა ამცირებს დროის მნიშვნელობას წარმოების ციკლის აჩქარებით, აძლევს საშუალებას ფირმებს იმუშაონ ახლო კოორდინაციაში და მომხმარებლებმა გააკეთონ ტრანზაქცია ნებისმიერ დროს. დროის როლის ცვლილებასთან ერთად ბიზნესის სტრუქტურაც იცვლება და სოციალური აქტივობები, რომელსაც თან ახლავს პოტენციურად დიდი გავლენები (Economic and Social Impact of E-commerce, 1999).

ელექტრონული მმართველობა ხელს უწყობს ინდივიდუალურ სისტემებსა და მთავრობის ფუნქციების დაკავშირებას, საჯარო სერვისების თანმიმდევრულ სისტემაში მოქცევას, სოციალურ-ეკონომიკური აქტვობის გაძლიერებას, სერვისების ინტეგრაციას, სინერგიასა და არასასურველი გავლენის თავიდან აცილებას (ელექტრონული მთავრობა მდგრადი განვითარების ხელშესაწყობად, 2010).

ელექტრონული მთავრობის ტექნოლოგიებით შესაძლებელია სხვადასხვა სააგენტოებიდან სამომხმარებლო სერვისების შეთავაზება (ე.წ. “one stop shop”- ში). აღნიშნული სისტემის ფორმირებისთვის საჭიროა ინტეგრირებული მექანიზმი,

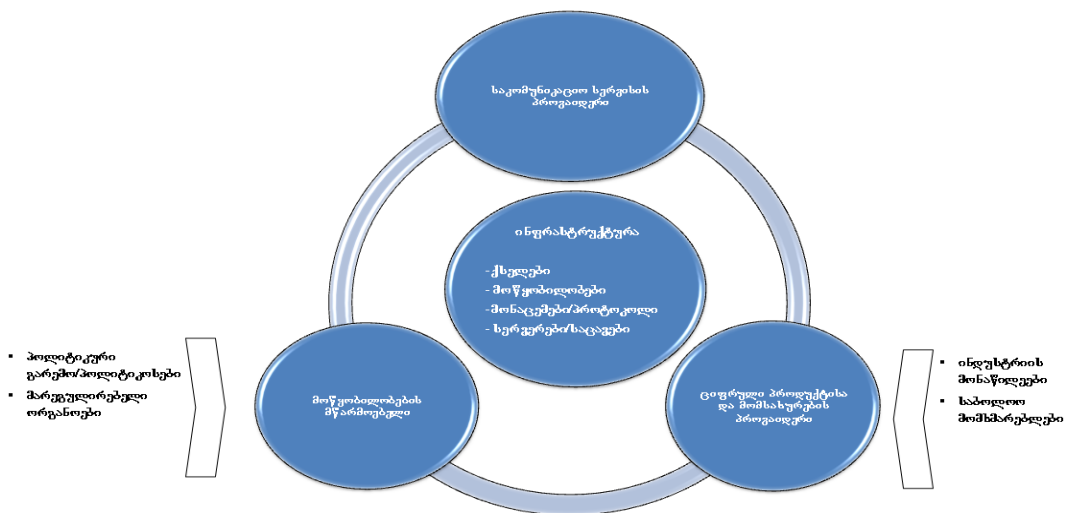
ტექნოლოგიური პლატფორმა ბექ-ოფისის შეუფერხებელი მუშაობისთვის, ინტეგრირებული სისტემები, ელექტრონული იდენტიფიცირებისა და ელექტრონული ხელმოწერის ინფრასტრუქტურა, “one stop shop” სერვის პლატფორმა, გაუმჯობესებული საძიებო შესაძლებლობები, ციფრული ID ფუნქციები სისტემებში ინფორმაციის გაცვლის მიზნით, ონლაინ ძიებისა და ონლაინ ტრანზაქციის სისტემები (ელექტრონული მთავრობა მდგრადი განვითარების ხელშესაწყობად, 2010).

ციფრული პროცესები განაპირობებს სახელმწიფოების ტრანსფორმაციას, რაც მსოფლიოს ყველა ქვეყანას წვდება, მოაქვს დიდი ცვლილებები როგორც საჯარო სფეროსთვის ისე ყველა ინდუსტრიასთვის: ორგანიზაციისათვის, პროცესისათვის და ხალხისთვის.

ეკონომიკის ციფროვიზაცია ჩვენი დროის მნიშვნელოვანი გამოწვევაა. დღეს, ციფრული ტექნოლოგიები ხელს უწყობს ბიზნესის და საზოგადოების სწრაფ გარდაქმნას, წარმოადგენს ეკონომიკის ინტეგრალურ ნაწილს და დიდი ეკონომიკური პარადოქსის მამოძრავებელ ძალას (The New Initiative on the Digital Economy, MIT Sloan, 2012).

ციფრული გარემოსა და ციფრული ინფრასტრუქტურის ფორმირებაში მნიშვნელოვან მოთამაშეს წარმოადგენს: მთავრობა, პოლიტიკური გარემო, მარეგულირებელი ორგანოები, მობილური ტექნოლოგიებისა და ინტერნეტის პროვაიდერები, არასამთავრობო ორგანოები, სტანდარტიზაციის უწყებები, სამეცნიერო კვლევითი ორგანიზაციები. ასევე, ისეთი ორგანიზაციები, როგორცაა: World Wide Web Consortium (W3C), the Internet Corporation for Assigned Names and Numbers (ICANN) , the International Telecommunication Union (ITU), United Nations (UN) და სხვა. აღნიშნული მონაწილეები პასუხისმგებელია ელექტრონული მთავრობის სისტემის, ფიქსირებულ და მობილურ ქსელების, მონაცემთა ცენტრების, მოწყობილობებისა და ქსელური აპარატურის, პლატფორმებისა და პროტოკოლების გამართულ ფუნქციონირებაზე (იხ. ნახაზი 2.1) (World Economic Forum 2014).

ციფრული ინფრასტრუქტურის ფორმირებაში მონაწილე მხარეები



ელექტრონული მმართველობის მიერ, ელექტრონული კომერციის განვითარების ხელშეწყობით იზრდება ქვეყნის საგადასახადო კონკურენტუნარიანობა, კომპანიების მიერ იურისდიქციის თავისუფალი არჩევანი, საგადასახადო კლიმატის მიმზიდველობა.

ელექტრონული მმართველობის იმპლემენტაცია დაკავშირებულია ისეთ ტექნოლოგიურ სირთულეებთან, როგორცაა: საერთო სტანდარტების და თავსებადი ინფრასტრუქტურის არ ქონა სახელმწიფო დეპარტამენტებსა და სააგენტოებში; ინფორმაციული და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების ინფრასტრუქტურის არსებული მდგომარეობა, რაც ერთ-ერთი მნიშვნელოვანი სირთულეა ელექტრონული მთავრობის პლატფორმის მოხმარებისათვის; ინტერნეტ-გარემოსა და სერვისის მიწოდების სისტემის განვითარებაზე მუშაობა, ინფორმაციის გაზიარებისა და ახალი საკომუნიკაციო არხების შექმნის პროცესი (Ndou, 2004); ელექტრონული მთავრობის არქიტექტურის წესების, მოდელებისა და სტანდარტების არსებობა; ელექტრონული მთავრობის სისტემის სრულად იმპლემენტაცია მოითხოვს მძლავრ ტექნოლოგიურ ინფრასტრუქტურას. ელექტრონული მთავრობის სერვისების მიწოდების მიზნით, სახელმწიფომ უნდა განავითაროს სატელეკომუნიკაციო ინფრასტრუქტურა, განახორციელოს ქვეყნის სრული ინტერნეტიზაცია და კომპიუტერიზაცია. ჯამში, ელექტრონული

მთავრობის იმპლემენტაცია დაფუძნებულია ინფრასტრუქტურების შესაძლებლობებსა და ტექნოლოგიებთან ინტეგრირებაზე.

მომავალი ტექნოლოგიების პროგნოზირება ქმნის ფართო ჰორიზონტების მიღმა წარმოსახვას, მაგრამ ბადებს ეჭვს, თუ რამდენად შეძლებს კერძო თუ სახელმწიფო სექტორი ამაზე დაფუძნებას და აშენებას. არავინ იცის, როგორი იქნება ათი წლის შემდეგ სახელმწიფო. ერთადერთი, რაც ცხადია, ის იქნება ძალიან განსხვავებული. ტექნოლოგია ძალიან სწრაფად ცვლის თამაშს და ასევე გააგრძელებს. ასე რომ უდიდესი გამოწვევა იქნება არა სიახლის დაწინაურება, არამედ უზრუნველყოფა, რომ სახელმწიფო მზადაა ამ ცვლილებებისთვის.

2.1. ელექტრონული მთავრობის მოდელები

არსებობს ელექტრონული მთავრობის მრავალსახოვანი მოდელები, ამასთან კიდევ ხდება ახლის ფორმირება. მოდელების რიცხვი შეზღუდულია მხოლოდ ადამიანების წარმოსახვაში, ხოლო ბიზნეს-მოდელები არ არის ამომწურავი. თუმცა, პოტენციური მოდელების სიჭარბის მიუხედავად, შეიძლება განვსაზღვროთ მოდელების ძირითადი ტიპები (ვარიაციები), 2.2 ნახაზზე (Combe Colin 2006).

ნახაზი 2.2.

ელექტრონული მთავრობის მოდელები

	მთავრობა	ბიზნესი	მომხმარებელი
მთავრობა	G2G (კოორდინაცია)	G2B (ინფორმაცია)	G2C (ინფორმაცია)
ბიზნესი	B2G (შესყიდვა)	B2B (ელექტრონული კომერცია)	B2C (ელექტრონული კომერცია)
მომხმარებელი	C2G (საგადასახადო მოთხოვნების შესრულება)	C2B (ფასების შედარება)	C2C (აუქციონი, ბაზრები)

მოდელი: მთავრობა - მოქალაქე(G2C) . სახელმწიფო სერვისების უმრავლესობა ერთიანდება მოქალაქეებისთვის და სხვებისთვის სათანადო ელექტრონული რესურსებით პასუხის გაცემაზე ინდივიდისთვის რუტინულ მოთხოვნებზე და სახელმწიფო ტრანზაქციებზე.

სახელმწიფოს და მოქალაქეს დაუსრულებლად ექნებათ კომუნიკაცია ელექტრონული მთავრობის იმპლემენტაციის დროს, ამგვარად, ხელი ეწყობა ანგარიშვალდებულებიანობას და დემოკრატიას სახელმწიფო სერვისებში. პირველი მიზანი ელექტრონული მთავრობისა, არის მოემსახუროს მოქალაქეს და ფასილიტაცია გაუწიოს მოქალაქის ინტერაქციას სახელმწიფოსთან უფრო ხელმისაწვდომი საჯარო ინფორმაციით და სამთავრობო საიტების გამოყენებით, ისევე როგორც ხარჯების და დროის შემცირება ტრანზაქციის ჩასატარებლად (Ndou, 2004). როდესაც ვებებით სახელმწიფოს და მოქალაქის (G2C) ურთიერთობას, მომხმარებელს აქვს მყისიერი და სრულფასოვანი წვდომა სახელმწიფო ინფორმაციაზე და სერვისებზე ნებისმიერი წერტილიდან, ნებისმიერ დროს სხვადასხვა არხების გამოყენებით. დამატებით, გარკვეული ტრანზაქციების, როგორცაა: დამტკიცება, გადასახადების გადახდა სახელმწიფოსთვის, სარგებლის მოთხოვნა, უნარი (G2C) ურთიერთობის რომ დასძლიოს შესაძლო დაცემა დროსა და გეოგრაფიაში შესაძლებლობას აძლევს იმ მოქალაქეებს იკონტაქტონ რომლებიც აქამდე ამას ვერ მოახერხებდნენ და შესაბამისად გაზარდონ მოქალაქეთა მონაწილეობა სახელმწიფოში. (Seifert 2003).

მთავრობა - მოქალაქე (G2C) მოდელი მოიცავს სოციალური მომსახურების სისტემებს (დახმარება, ლგოტები, გადასახადები და სხვა); კომუნალური მომსახურების სისტემები; იურიდიული და ინფორმაციულ-სამართლებრივი მომსახურება.

მთავრობა-ბიზნესი (G2B). სახელმწიფო ბიზნესთან ან G2B არის მეორე მთავარი ელექტრონული მთავრობის კატეგორია. მას შეუძლია მოუტანოს ორივეს, სახელმწიფოსაც და ბიზნესსაც მნიშვნელოვანი ეფექტურობა. სახელმწიფოს და ბიზნესის ურთიერთობა მოიცავს სხვადასხვა სერვისების გაცვლას სახელმწიფო და ბიზნესს სექტორებს შორის, მოიცავს წესების განაწილებას, ახალ კანონებს და რეგულაციებს. ბიზნეს სერვისები, რომელიც

არის შემოთავაზებული მოიცავს ინფორმაციის მიღებას ბიზნესზე, ახალ რეგულაციებს, გადმოსატვირთავ სააპლიკაციო ფორმებს, გადასახადებს, განახლებად ლიცენზიებს, ბიზნესის რეგისტრაციას, უფლებების მიღებას, და ა.შ. ეს სერვისები ძალიან მნიშვნელოვან როლს ასრულებენ ბიზნესის განვითარებაში, განსაკუთრებით კი პატარა და საშუალო წარმოებისთვის (Pascual, 2003). Fang (2002) მიხედვით სახელმწიფო-ბიზნესის აპლიკაციები უზიდავენ ელექტრონული ტრანზაქციების ინიცირებას როგორცაა ელექტრონული შესყიდვები და ელექტრონული ბაზრის განვითარება სახელმწიფო შესყიდვებისთვის; სახელმწიფო შესყიდვების ტენდერების გასაჯაროება ელექტრონული გზით ინფორმაციის და საქონლის გაცვლის მიზნით. ეს სისტემა არგებს სახელმწიფოს ბიზნესის ონლაინ გამოცდილებით ელექტრონული მარკეტინგის სტრატეგიებში. G2B ისეთივე გამოსადეგარია როგორც G2C სისტემა, ავითარებს ეფექტიან და ხარისხიან კომუნიკაციას და ტრანზაქციებს ბიზნესთან, ზრდის სახელმწიფოს ხარისხს და გამჭვირვალობას .

მთავრობა-მთავრობა (G2G). გულისხმობს ონლაინ კომუნიკაციას სახელმწიფო ორგანიზაციებთან, დეპარტამენტებთან და სააგენტოებთან დაფუძნებული სუპერ-სახელმწიფო მონაცემთა ბაზაზე. უფრო მეტიც, ის გულისხმობს ურთიერთობას სახელმწიფოსა და მის თანამშრომლებს შორის. პროცესის ეფექტურობა და ეფექტიანობა ძლიერდება ონლაინ კომუნიკაციების გამოყენებით, რომელიც უფლებას აძლევს მონაცემთა ბაზის გაზიარებაზე და რესურსებზე, ასევე უნარებისა და შესაძლებლობების შერწყმა. ის სთავაზობს ინფორმაციას კომპენსაციისა და სარგებლის მიხედვით, ტრენინგებს და სწავლის შესაძლებლობებს, სამოქალაქო კანონებს ხელმისაწვდომ ფორმატში (Ndou 2004).

უმნიშვნელოვანესი მიზანი G2G გასაავითარებლად არის გაძლიერება და გაუმჯობესება შიდა სახელმწიფო ორგანიზაციების პროცესების კოორდინაციითა და თანამშრომლობით. ინფორმაციული ტექნოლოგიების გამოყენება სხვადასხვა სამთავრობო სააგენტოების მიერ, გააზიარონ ინფორმაცია ან ცენტრალიზირებული გახადონ, ან ავტომატურ რეჟიმზე გადაიყვანონ შიდა სამთავრობო ბიზნეს-პროცესები ნორმატივების გათვალისწინებით, ძალიან

ბევრი მაგალითი მოგვცა თუ როგორ შემცირდა დრო და ხარჯი, ასევე გაუმჯობესდა სერვისები (Gregory 2007).

მთავრობა-მთავრობა (G2G) მოდელი მოიცავს: სამართალდამცავი, საბაჟო, საგადასახადო და სხვა ორგანოებთან თანამშრომლობას; ინფორმაციულ-სამართლებრივი მომსახურებას;

მთავრობა-თანამშრომელი (G2E). მთავრობისა და თანამშრომლის ურთიერთობა ელექტრონული მთავრობის ბოლო ასპექტია. ზოგი მკვლევარი მიიჩნევს მას, როგორც შიდა ნაწილს მთავრობა-მთავრობის ურთიერთობაში, სხვები კი, როგორც ცალკეული სექტორი, ისე მოიხსენიებენ (Riley 2001). G2E გულისხმობს ურთიერთობას მხოლოდ მთავრობასა და მის თანამშრომლებს შორის. ამ ურთიერთობის მიზანია, მოემსახუროს თანამშრომელს და შესთავაზოს ონლაინ სერვისები, როგორცაა: ონლაინ შვებულებაზე განაცხადის შევსება, შვებულების ბალანსის შემოწმება, ხელფასის მონაცემების შემოწმება და სხვ. (Seifert 2003). G2E ასევე მოიცავს სტრატეგიულ და ტაქტიკურ მექანიზმს, რომ წაახალისოს სახელმწიფო მიზნების და პროგრამების იმპლემენტაცია, ადამიანების რესურსების მართვა, ბიუჯეტირება და მოქალაქეებთან ურთიერთობა (Ndou, 2004).

მოქალაქე-მთავრობა (C2G). მოქალაქეებისა და მთავრობის ურთიერთობა, მოდელი მოიცავს ინდივიდუალურ ურთიერთქმედებას მთავრობასთან, განსაკუთრებით, სოციალურ და საგადასახადო სფეროში. მოქალაქე იხდის საშემოსავლოს, სახლის გადასახადს, და სხვა. ამ შემთხვევაში გამოიყენება C2G ტრანსაქცია. მოქალაქე-მთავრობის მოდელი მოიცავს: არჩევნებში მონაწილეობას, ჯარიმებისა და გადასახადების გადახდას; საზოგადოებრივ გამოკითხვებში მონაწილეობას; მოქალაქეების მიმართვა, საჩივრების წარდგენა.

მომხმარებელი-ბიზნესი (C2B). ურთიერთობით ხდება საფასო განაცხადის დამუშავება, რომლითაც მომხმარებელს სურს საქონლისა თუ მომსახურების შეძენა. ასეთ განაცხადს მიეკუთვნება სპეციფიკური საიტი - კატალოგები, სადაც გამყიდველები გამოდიან თავიანთი საქონლით, ხოლო ვიზიტორები ტოვებენ განაცხადებს ხელსაყრელ ფასებში საქონლის შეძენის თაობაზე. ასეთი ურთიერთობა მიღწევადია მხოლოდ რეგისტრირებული იურიდიული

პირებისათვის. მას შემდეგ, როცა გამყიდველი იპოვის მისთვის მისაღებ ფასს, იგი უკავშირდება მყიდველს და შედგება გარიგება. მომხმარებელი-ბიზნესის მოდელში მოიაზრება მომხმარებლის ურთიერთქმედება ინტერნეტ ბირჟის მეშვეობით. მოდელი ფუქციონირებს მომხმარებლის მოთხოვნის დაკმაყოფილებაზე (Новикова, Старатович, Медведева 2013). კომპანია www.priceline.com შესაძლებლობას აძლევს მომხმარებლებს დაასახელონ თავიანთი ფასი, რომელ ფასადაც აქვთ პროდუქტის შეძენის სურვილი. ასე ფორმირდება მოთხოვნა, თუმცა არ ნიშნავს, რომ მოთხოვნილ ფასად მოხდება შეძენა. გამყიდველი, რომელიც მიმდინარე მოთხოვნას აანალიზებს, იღებს საბოლოო გადაწყვეტილებას (Дёмина 2015).

მომხმარებელი-მომხმარებელი (C2C). მიმართულება ხორციელდება საბოლოო მომხმარებელთა შორის ურთიერთობის, ვაჭრობის, საქონლის გაცვლის მიზნით. C2C კატეგორიას მიეკუთვნება ფორუმები, თემატური ელექტრონული კონფერენციები, აუქციონები და სხვა (თოდუა, აბულაძე 2011). C2C ელექტრონული კომერცია უზრუნველყოფს მომხმარებლებს შორის ვაჭრობას. C2C ელექტრონულ კომერციაში: მომხმარებელი ამზადებს პროდუქტს ბაზარზე გაყიდვისთვის; მომხმარებელი განათავსებს პროდუქტს აუქციონზე ვაჭრობისთვის; C2C პლატფორმა ხელს უწყობს ბაზრის მონაწილეებისთვის კატალოგის მიწოდებას; C2C პლატფორმა სტიმულირებს საძიებო ოპტიმიზაციას; C2C პლატფორმა უზრუნველყოფს ტრანსაქცია-კლირინგს; C2C პლატფორმა, პროდუქტების ადვილად შერჩევის, ნახვისა და ანაზღაურების შესაძლებლობას იძლევა (აბულაძე, წოწკოლაური 2016).

C2C-ის წარმოება ონლაინ ბიზნესის დახმარებით უზრუნველყოფს მომხმარებელს შორის ვაჭრობის შესაძლებლობას. პირველი და საუკეთესო მაგალითი ამ სახის ბიზნესისა ამერიკული აუქციონი eBay (Detecon 2013), რუსული აუქციონი www.molotok.ru, მოცემული მოდელის ფარგლებში საიტი გამოდის მყიდველსა და გამყიდველს შორის შუამავლის როლში (Денисова, Молоткова, Блюм, Уляхин, Гуськов 2012).

ბიზნესი-მთავრობა (B2G). გულისხმობს სამთავრობო შესყიდვებისთვის ბიზნესის თანამოქმედებას სახელმწიფო და ადმინისტრაციულ

სტრუქტურებთან (თოდუა, აბულაძე 2011). საქმიანობის სახე, როდესაც ტრანსაქციები ხორციელდება ინტერნეტის მეშვეობით, მოიცავს: აგრეგაციის მოდელს, სავაჭრო კონცეტრატორის მოდელს, განცხადებების მოდელს, აუქციონის მოდელს, ავტომატიზებული ბირჟის მოდელს (Новикова, Старатович, Медведева 2013).

ბიზნესი-ბიზნესი (B2B). აღნიშნული მოდელი განისაზღვრება, როგორც ყიდვა, გაყიდვა, პარტნიორობა თუ ვაჭრობის წარმოება ორ ან მეტ ბიზნეს-ორგანიზაციას შორის. მოდელი წარმოადგენს ონლაინ ბიზნეს-ვაჭრობას სხვა ბიზნეს ორგანიზაციებთან. B2B ელექტრონული კომერციაში ბიზნესი ფოკუსირებულია სხვა ბიზნეს ორგანიზაციებთან ვაჭრობაზე. მისი ბაზარი ელექტრონული კომერციის ყველაზე სწრაფადმზარდი სეგმენტია. ელექტრონული ბიზნესის B2B პლატფორმის ათვისებას ინტერნეტისა და www-ის (world wide web) ბაზაზე, ხელი შეუწყო მწარმოებელი ფირმებისთვის გაცვლის ახალი მექანიზმების წარდგენამ. აღნიშნული მექანიზმები წარმოდგა გლობალურ ბაზარზე, თანაბარ პირობებში კონკურენციის შესაძლებლობით (Daniel 2002). ბიზნესი-ბიზნესი მოდელი (ფირმათაშორისი საწარმოთაშორისი) ელექტრონული კომერციაა, რომელიც მოიცავს ყველა დონის ინფორმაციულ კავშირებს კომპანიებს შორის. ამ სფეროს მთავარი ტენდენცია მრავალფუნქციონალური ბიზნეს-დანართების ერთიანი ვებ-ინტერფეისის დამუშავებაა. მისი საშუალებით შესაძლებელია განხორციელდეს კომპანიების ბიზნესპროცესების ფართო სპექტრისა და საშუადავლო რგოლების (მაგალითად, ბანკები, პარტნიორები, მიმწოდებლები და ა. შ.) ინფორმაციული და საქმიანი ნაკადების ინტერნეტული მხადაჭერის უზრუნველყოფა. ელექტრონული ბიზნესის ყველაზე მსხვილ ფორმას B2B მოდელი წარმოადგენს. მისი ყოველგვარი გარიგება ონლაინსა და ოფლაინში შეფასებულია დაახლოებით 12 ტრლნ დოლარით (2013 წელს) (აბულაძე 2013: 27-31).

ბიზნესი-მომხმარებელი (B2C). ელექტრონული ბიზნეს მოდელებიდან საზოგადოებრივი განხილვისაა B2C მოდელი, რომელშიც ონლაინ ბიზნესი გავლენას ახდენს ინდივიდუალურ მომხმარებელზე. B2C მოდელი არის ონლაინ ბიზნეს ვაჭრობა ინდივიდუალურ მომხმარებელთან. აღნიშნული მოდელი

შესაძლებლობას იძლევა კლიენტმა სწრაფად და მარტივად განახორციელოს შესყიდვის პროცედურა (Борцова).

B2C მოდელი წარმოადგენს საცალო ვაჭრობის ეკვივალენტს (Новикова, Старатович, Медведева 2013), რომლის ბაზრის მოცულობამ შეადგინა 10.4 ტრლნ დოლარი, (2009 წ), B2C კატეგორია არის ელექტრონული ბიზნესის მოდელებისგან ბევრად განსხვავებული ტიპი: პორტალები, ონლაინ-საცალო მოვაჭრეები, კონტენტის პროვაიდერები, ტრანსაქციის ბროკერები, სერვისის პროვაიდერები (იხ. ცხრილი 2.1).

ცხრილი 2.1

B2C ბიზნეს მოდელები (Laudon, Traver 2012).

ბიზნეს მოდელი	ვარიაციები	აღწერილობა
პორტალი	ჰორიზონტალური / საერთო	სთავაზობს კონტენტის კომპლექსურ პაკეტს და კონტენტის მიებას, სიახლეების სერვისს, ე-ფოსტას, მუსიკის ჩამოტვირთვას, ჩეთს, ვიდეონაკადს, კალანდარს და სხვა. ისწრაფვის, რომ იყოს მომხმარებლის ყოველდღიური მოხმარების ბაზა.
	ვერტიკალური სპეციალიზირებული (პორტალი)	სერვისსა და პროდუქტებს სთავაზობს სპეციალიზირებულ საბაზრო სივრცეს.
	საძიებო	ძირითადად ფოკუსირებულია საძიებო მომსახურების წარმოდგენაზე
	ქსელური მოვაჭრე	საცალო ვაჭრობის მაღაზიის ონლაინ ვერსია, სადაც მომხმარებელს შეუძლია ვაჭრობა ნებისმიერ დროს, ნებისმიერ დღეს, საცხოვრებელი ადგილის მიუხედავად
	Bricks-and-clicks	კომპანიის ონლაინ დისტრიბუციის არხები, რაც ასევე აქვს ფიზიკურ მაღაზიებს
	სავაჭრო კატალოგი	დირექტ-მაილის კატალოგის ონლაინ ვერსია
	პირდაპირი მწარმოებელი	მწარმოებელი იყენებს ონლაინ არხებს პირდაპირ მომხმარებელთან ვაჭრობისათვის
კონტენტის პროვიდერი		პროვაიდერების ინფორმაცია და გართობა, როგორცაა გაზეთი, სპორტის საიტები და სხვა ონლაინ რესურსები, რომელიც აწვდის მომხმარებლებს თანამედროვე სიახლეებს, სახელმძღვანელოებს, რჩევებს და/ან ინფორმაციას გაყიდვებზე
ტრანსაქციის ბროკერი		ონლაინ-ტრანსაქციის გაყიდვების პროცესების მწარმოებლები, როგორცაა ბირჟის მაკლერები და ტურაგენტები, რომ აამაღლონ კლიენტების პროდუქტიულობა, ეხმარებიან მათ მიაღწიონ თავიანთ მიზანს სწრაფად და იაფად.
ბაზრის დამფუძნებლები		web-საწარმო, რომელიც იყენებს ინტერნეტ ტექნოლოგიებს ბაზრის შექმნისათვის, რაც იზიდავს გამყიდველებსა და მყიდველებს

სერვისის პროვაიდერი		კომპანიები ფულს აკეთებენ მომხმარებლებთან სერვისის ვაჭრობით
საზოგადოებრივი ინტერესების პრო-ვაიდერი		საიტები, სადაც ადამიანები კერძო ინტერესებით, ჰობით, საერთო გამოცდილებით, ან სოციალური ქსელებით შეიძლება ერთად შეიკრიბონ და შეხვდნენ ინტერნეტში

გამომდინარე იქიდან, რომ კერძო და სამოქალაქო საზოგადოება მთავრობის ყველაზე დიდი აქტივია, ელექტრონული ბიზნეს პროცესების რეალიზებისას მთავრობამ ძირითადი აქცენტი უნდა გაკეთდეს ჯერ ორგანიზაციების/მომხმარებლის საჭიროებაზე, შემდეგ მთავრობის საჭიროებაზე (Millard 2010).

ელექტრონული მთავრობის ინიციატივები არ შედგება მარტივი ბიზნეს-პროცესების რეინჟინინგით. ამიტომ საჭიროებს ორგანიზაციის ძირითადი თვისებების, ფუნქციონირების თავისებურებებისა და ორგანიზაციებს შორის ურთიერთობების ახლებურ გააზრებას. ეს აუცილებელია ქსელში ურთიერთობების ფოკუსირებისთვის, ყველა დონისა და ბიზნეს ფუნქციონირების ჩათვლით, რომლის შიდა და გარე საზღვარი შეღწევადი და მუდმივად ცვალებადია (Valentina 2004: 1-24).

ელექტრონული მთავრობა შორსმხედველი უნდა იყოს ბიზნეს-პროცესების სამართლებრივი ბაზით უზრუნველყოფაში და კანონმდებლობით უნდა დაარეგულიროს ისეთი საკითხები, როგორცაა: კიბერდანაშაული, მონაცემთა კონფიდენციალობა, სპამი, უსაფრთხოება, ონლაინ გარიგების უზრუნველყოფა, ონლაინ პატენტი, ონლაინ კოპირაითი, ონლაინ ბრენდი და სხვა.

ელექტრონული მთავრობის ბიზნეს პროცესები საჭიროებს სამართლებრივი ატმოსფეროს შექმნას არაკანონიერი გამოყენების, არაკონკურენტული ქცევის შემცირების, მომხმარებელთა უფლებების დაცვისა და სამართლებრივი იურისდიქციის მიმართულებით.

დაბოლოს: ელექტრონული მთავრობის ინოვაციური ტენდენციებიდან გამომდინარე, ქვეყანამ უნდა აითვისოს ახალი ბიზნეს პროცესები, ტექნოლოგიური ბიზნეს რესურსები და web 2.0 ინსტრუმენტების პოტენციალი, ფოკუსირება მოახდინოს საზოგადოებრივი სექტორის ინფორმაციის ხელახალ გამოყენებაზე, რადგან საზოგადოებრივი მონაცემი ელექტრონული მთავრობის

ბიზნეს დანართების მუშაობის აქსელერატორია, ასევე ხელი უნდა შეუწყოს მიმზიდველი ელექტრონული ბიზნეს კლიმატის ფორმირებაზე მიმართული ელექტრონული ბიუროკრატის სტრუქტურის ფორმირებას (აბულაძე 2013: 27-31).

2.2. გლობალური ინტერნეტ-ბაზარი

საერთაშორისო ორგანიზაციების ITU-სა და UNESCO-ს კვლევების თანახმად, მსოფლიოში მობილური კავშირის აბონენტების რაოდენობა აჭარბებს 7.2 მლრდ-ს, ხოლო მობილური ინტერნეტის მომხმარებელთა რაოდენობა - 3.6 მლრდ-ს (იხ. ცხრილი 2.2)

ცხრილი 2.2

გლობალური ბაზრის შეფასება 2012-2015 და 2020 წწ-ში (The State of Broadband 2015; Internet World Stats).

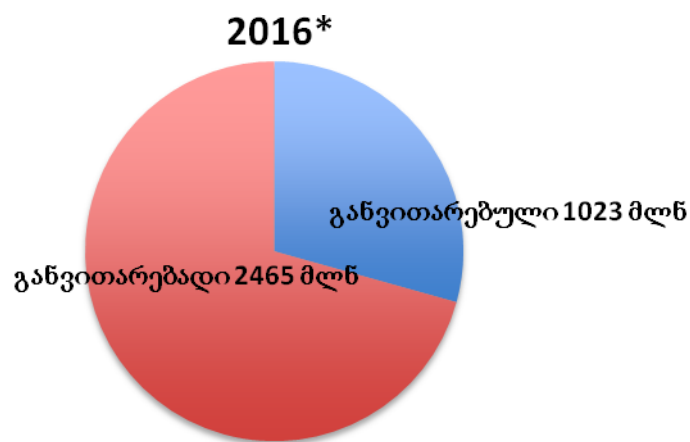
	2012	2013	2014	2015	2020
მობილური კავშირის აბონენტი (მლრდ)	6.23	6.67	6.95	7.09	9.2
მობილურის უნიკალური მომხმარებელი (მლრდ)	---	5.2	5	5.2	---
მობილური ინტერნეტის მომხმარებელი (მლრდ)	1.55	2.1	2.69	3.46	7.7
ინტერნეტის მომხმარებელი (მლრდ)	2.49	2.71	2.94	3,675,8	მსოფლიო მოსახლეობის 98%
Facebook-ის მომხმარებელი (დღეში საშუალოდ, მლნ-შ)	618	757	890	936	---
სმარტფონის ხელმომწერი (მლრდ)	1.3	1.7	2.1	მობილურის ხელ-მომწერთა 40%	მსოფლიო მოსახლეობის 70%
სმარტფონის გაყიდვა	712.6 მლნ	მობილურის 30%	---	1 მლრდ	

საერთაშორისო სატელეკომუნიკაციო კავშირის (ITU) მონაცემებით, 2016 წელს მსოფლიოში, 3,488 მლნ ინდივიდუალური ინტერნეტ-მომხმარებელი იყო.

მათ შორის განვითარებული ეკონომიკის მქონე ქვეყნებიდან იყო 1.023 მლნ ინტერნეტ-მომხმარებელი, ხოლო 2465 მლნ განვითარებადი ეკონომიკის მქონე ქვეყნებიდან (იხ. დიაგრამა 2.1).

დიაგრამა 2.1.

ინტერნეტ-მომხმარებელთა განაწილება (2016, მლნ)



წყარო: <http://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Pages/definitions/regions.aspx>

კვლევები ადასტურებს, რომ ბოლო 7 წელიწადში, ინტერნეტ-მომხმარებელთა რაოდენობა 2.014 მლნ-დან გაიზარდა 3.488 მლნ-მდე. ინტერნეტ-ბაზარზე, მაღალი აქტივობით გამოირჩევა განვითარებული ქვეყნების ინტერნეტ-მომხმარებელთა სეგმენტი 66%-დან გაიზარდა 81%-მდე. განვითარებადი ეკონომიკის მქონე ქვეყნებში ინტერნეტ-მომხმარებელთა რაოდენობა 21%-დან გაიზარდა 40%-მდე. ჯამში, 2010-2016 წწ-ში მსოფლიოში ინტერნეტ-მომხმარებელთა რაოდენობა 29.2%-დან გაიზარდა 47.1 %-მდე (იხ. ცხრილი 2.3)

ინტერნეტის ინდივიდუალური მოხმარება (ICT Facts and Figures 2016).

	(მლნ)						
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016*
განვითარებული ქვეყნები	824	841	898	923	952	980	1 023
განვითარებადი ქვეყნები	1 190	1 374	1 561	1 738	1 979	2 227	2 465
მსოფლიო	2 014	2 216	2 459	2 660	2 931	3 207	3 488

წყარო: <http://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Pages/definitions/regions.aspx>

ITU- კვლევის მიხედვით, რეგიონების მიხედვით ინტერნეტის მოხმარება მაღალია აზია - წყნარი ოკეანის რეგიონში, შემდეგ მოდის ამერიკის რეგიონი და ევროპა. ყველაზე დაბალია არაბთა გაერთიანებული ემირატებში (იხ. ცხრილი 2.4).

ინტერნეტის მოხმარების სტატისტიკა რეგიონების მიხედვით (მლნ)

რეგიონი	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016*
აფრიკა	77	100	120	147	178	210	240
არაბთა გაერთიანებული ემირატები	84	93	105	118	134	148	161
აზია&წყნარი ოკეანის რეგიონი	873	989	1 111	1 230	1 398	1 557	1 724
დსთ-ს ქვეყნები	94	111	139	153	163	173	188
ევროპა	410	419	435	447	467	479	499
ამერიკა	456	483	526	541	567	613	647

წყარო: <http://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Pages/definitions/regions.aspx>

საერთაშორისო სატელეკომუნიკაციო კავშირის (ITU) 2016 წლის კვლევის ანგარიშით, ინფორმაციული და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების განვითარების ინდექსით ლიდერობს სამხრეთ კორეა, სამეულში შედის ისლანდია და დანია, ხუთეულს აბოლოებს შვეიცარია და დიდი ბრიტანეთი. გლობალურ რეიტინგში მე-5 ადგილს იკავებს ჰონკონგი, შემდეგ მოდის შვედეთი, ნიდერლანდები და ნორვეგია. ათეულს აბოლოებს იაპონია. აღნიშნულ რეიტინგში საქართველოს უკავია 72-ე ადგილი და ICT-ის განვითარების ინდექსით ჩამორჩება სომხეთს (71-ე ადგილი), თურქეთს (70-ე ადგილი) აზერბაიჯანს (58-ე ადგილი), რუსეთს (43-ე ადგილი). ამასთან, საქართველო განვითარების ინდექსით უსწრებს

უკრაინას, ვენესუელას, ჩინეთს, ირანს, ალბანეთს, მექსიკას, უზბეკეთს, ყირგიზეთს (ICT Development Index, 2016).

აღიარებულია, რომ ელექტრონული კომერციისა და ელექტრონული ბაზრის პოტენციური ქვეყნის ეკონომიკის გამოცოცხლების ერთ-ერთი რესურსია, რაც მნიშვნელოვანად ზრდის მოცემული საკითხის მნიშვნელობას. მათ შორის შეიძლება აღინიშნოს (აბულაძე, კაკულაშვილი 2017).

- მობილური ინტერნეტი - ეკონომიკური პოტენციური შეადგენს 3,7-10,8 ტრლნ დოლარს;
- სამუშაოს ავტომატიზაცია - ეკონომიკური პოტენციური შეადგენს 5,2-6,7 ტრლნ დოლარს;
- ინტერნეტიზებული საგნები - ეკონომიკური პოტენციური შეადგენს 2,7-6,2 ტრლნ დოლარს;
- ქლოუდ ტექნოლოგიები - ეკონომიკური პოტენციური შეადგენს 1,7-6,2 ტრლნ დოლარს;
- მოწინავე რობოტოტექნიკა - ეკონომიკური პოტენციური შეადგენს 1,7-4,5 ტრლნ დოლარს;
- ავტონომიური აპარატები - ეკონომიკური პოტენციური შეადგენს 0,2-1,9 ტრლნ დოლარს;
- მომავალი თაობის გენომიკა - ეკონომიკური პოტენციური შეადგენს 0,7-1,6 ტრლნ დოლარს;
- ინტერნეტთან დაკავშირებული სხვა ტექნოლოგიები (ჯამში) - ეკონომიკური პოტენციური შეადგენს 0,8-2,5 ტრლნ დოლარს;

აღსანიშნავია, რომ ელექტრონული კომერცია გლობალური ფენომენია, რომელიც ყველა ქვეყანაში სწრაფი ტემპებით იზრდება. ყოველდღიურად წარმოიქმნება ახალი ბაზრები, რომელიც აღწევს ახალ ეტაპებს. ელექტრონული კომერციის ყველაზე მსხვილ ბაზრებს მიეკუთვნება (Abuladze 2017).

- ჩინეთის ელექტრონული კომერციის ბაზარი. ყოველწლიური ონლაინ ვაჭრობა აღწევს 672 მლრდ დოლარს;

- ამერიკის შეერთებული შტატები წარმოადგენს ელექტრონული კომერციის უმსხვილეს ქვეყანას. ყოველწლიური ონლაინ ვაჭრობა აღწევს 340 მლრდ დოლარს;
- დიდი ბრიტანეთი. ელექტრონული კომერციის მსხვილი მოთამაშეა, რომლის ყოველწლიური ონლაინ ვაჭრობა აღწევს 99 მლრდ დოლარს;
- იაპონია მობილური კომერციის წამყვანი მოთამაშეა მსოფლიოში. ყოველწლიური ონლაინ ვაჭრობა აღწევს 79 მლრდ დოლარს;
- გერმანიას გააჩნია ევროპაში ელექტრონული კომერციის მსხვილი ბაზარი. ყოველწლიური ონლაინ ვაჭრობა აღწევს 73 მლრდ დოლარს;
- საფრანგეთის ელექტრონული კომერციის ბაზარზე, ყოველწლიური ონლაინ ვაჭრობა აღწევს 43 მლრდ დოლარს;
- სამხრეთ კორეა გამოირჩევა სწრაფი ინტერნეტით და ფლობს მსხვილ ელექტრონული კომერციის ბაზარს. ყოველწლიური ონლაინ ვაჭრობა აღწევს 37 მლრდ დოლარს;
- კანადას გააჩნია უზარმაზარი ელექტრონული კომერციის ბაზარი, დაბალი კონკურენციით. ყოველწლიური ონლაინ ვაჭრობა აღწევს 30 მლრდ დოლარს;
- რუსეთის ელექტრონული კომერციის ბაზარზე, ყოველწლიური ონლაინ ვაჭრობა აღწევს 20 მლრდ დოლარს;
- ბრაზილის ელექტრონული კომერციის ბაზარზე, ყოველწლიური ონლაინ ვაჭრობა აღწევს 19 მლრდ დოლარს (Bhatia 2017).

2.3. ელექტრონული კომერცია და ფინანსური ბაზარი

მსოფლიო მუდმივ ცვლილებებშია. 90-იანი წლების შემდგომი პერიოდი წარმოდგენილია ინტერნეტ-ტექნოლოგიების განვითარებით, ფინანსური სფეროს ბიზნესმოდელების ტრასფორმაციითა და ინოვაციის პოტენციალით. ტექნოლოგიების განვითარებამ გავლენა მოახდინა საფინანსო „ლანდშაფტზე“. საფინანსო სექტორში ინტერნეტ-ტექნოლოგიებმა შეცვალა ბიზნესპროცესები,

ხელი შეუწყო ბიზნესსა და მომხმარებელს შორის ურთიერთქმედების ბალანსს. დღეს, ფინანსური კომპანიები წარმატებისთვის იყენებენ ინტერნეტ-ტექნოლოგიებს, web-ს, სიცოცხლისუნარიან ბიზნეს-მოდელებსა და გრძელვადიან ციფრულ სტრატეგიებს (აბულაძე, ვეშაგური 2016: 161-167).

2007-2008 წლების მსოფლიო ფინანსურმა კრიზისმა, მაღალი რეგულირებისა და კაპიტალდანახარჯების ფონზე, კიდევ უფრო გაართულა ბიზნეს-სექტორის დაფინანსების პროცესი. ამ ფონზე, საფინანსო სექტორი წარმოსდგა სხვადასხვა უპირატესობით, ინოვაციური გზების წარმოქმნით, ბიზნესის ზრდის შესაძლებლობებით, საკრედიტო რისკების შეფასებისა და ბიზნესის დაკრედიტების უზრუნველყოფის ალტერნატიული გზებით.

ფინანსური სერვისი ეკონომიკის სასიცოცხლო წყარო (State of Georgia's FinTech Ecosystem 2016) და განვითარების ფუნდამენტია. მსოფლიოში, საფინანსო მომსახურების სექტორი უმსხვილესია შემოსავლების თვალსაზრისით, მოიცავს ფართო სპექტრის ბიზნეს-ორგანიზაციებს, კომერციულ ბანკებს, საკრედიტო კომპანიებს, საბროკერო და სადაზღვევო კომპანიებს და სხვა (Sutton, Jenkins 2007). ბოლო პერიოდში, FinTech-მა ციფრულ ეკოსისტემაში კლასიკური საბანკო სისტემის გადატვირთვა გამოიწვია (David Binder Research).

ფინანსურ სფეროში განსაზღვრულია ინოვაციაზე დაფუძნებული საკვანძო კლასტერები, რომელიც გავლენას ახდენს ფინანსური სერვისის ფუნქციებზე. მათ შორის შეიძლება გამოიყოს უნაღდო ანგარიშსწორება, ანგარიშსწორების ახალი არხები, ახალი საბაზრო პლატფორმები, სამომხმარებლო პრეფერენციები, ექსტერნალიზაციის პროცესი, Crowdfunding, ალტერნატიული დაკრედიტება, დეზაგრეგაციისა და კავშირის დაზღვევა (World Economic Forum 2015).

ციფრულმა სტრუქტურულმა ცვლილებებმა გამოიწვია კლასიკურ საბანკო სისტემაზე ზემოქმედება. ბანკებმა მყისიერად დაინახეს ციფრული პროცესების სტრატეგიული სარგებელი და ფასეულობა. ფინთექის წარმატების რეცეპტი ეფუძნება აპარატული და პროგრამული უზრუნველყოფის საშუალებების ჰარმონიულ ურთიერთქმედებას (ლაგაზიძე).

დღეს, ბანკები იმყოფებიან ციფრული ინოვაციების ცენტრში. ისინი განიხილავენ ელექტრონული კომერციის ბიზნეს-მოდელებს, მომხმარებელს

სთავაზობენ ინოვაციურ პროდუქტებსა და მომსახურებას, მონაწილეობენ ფინთექის პარტნიორულ ურთიერთობებსა და ინოვაციური სტარტაპების დაფინანსებაში, ხელს უწყობენ ციფრული ბაზრის განვითარებას (მაგალითად, ევროკავშირის ქვეყნებში), სამართლიანი კუნკურენტუნარიანი სივრცის ფორმირებას, ინტერნეტ-მომხმარებლების უფლებების დაცვას, ნდობისა და კიბერუსაფრთხოების ზრდას (European Banking Federation 2015).

დღეს, საბანკო სისტემა გადადის ფინანსური ტექნოლოგიების ფართო განვითარების თვისებრივად ახალ ეტაპზე, როგორც დამოუკიდებელ პროექტებსა და ორგანიზაციაზე. ასეთი პროექტები არის ინოვაციური და ფლობს განვითარების სწრაფ ტემპს. ამგვარად, მკაცრი კონკურენციის პირობებში, ბანკები თავისი მდგომარეობის შენარჩუნებისთვის ისწრაფვის მოდერნიზაციისა და ახალი ფინანსური პროდუქტების/მომსახურების შექმნისკენ.

ელექტრონული კომერციის განვითარების ძირითადი მიმართულებებია შემდეგი: IoT (ინტერნეტში ჩართული ფართო ქსელური მოწყობილობები), მობილური კომერცია, სოციალური კომერცია, ონლაინ აუქციონი, ფინთექი, ახალი ბიზნეს მოდელები ელექტრონულ ბიზნესში.

ელექტრონული მმართველობით გარემოში, ბანკები და საფინანსო ორგანიზაციები გლობალურ ფინანსურ გამოწვევებს გადაჭრიან ინოვაციური გადაწყვეტილებებითა და ახალ ტექნოლოგიებში ინვესტირებით. ასეთ მიმართულებას წარმოადგენს ფინთექის ეკოსისტემა (აბულაძე, ვეშაგური 2016: 161-167).

ფინთექის ქვეშ მოიაზრება ინოვაციური ტექნოლოგიების გამოყენება ფინანსური მომსახურების გაწევის მიზნით. ფინანსურ ტექნოლოგიების სფეროში იგულისხმება ახალგაზრდა კომპანიები (სტარტაპები), რომელიც განსხვავდება ტრადიციული ფინანსური ინსტიტუტებისაგან. მეორეს მხრივ, ტრადიციული ბანკები, სადაზღვევო და მართვის კომპანიები აქტიურად ნერგავენ ახალ ტექნოლოგიებს და ამ თვალსაზრისით წარმოადგენენ ფინთექსი ბაზრის მონაწილეს (Обзор отрасли финансовых технологий, 2016).

ფინთექს, როგორც ფინანსურ ტექნოლოგიას, აღწერენ როგორც საფინანსო მომსახურების გადამტვირთველ ტექნოლოგიას. ფინთექმა გარდაქმნა ფულის

მართვის გზები. იგი გავლენას ახდენს პრაქტიკულად ყველა ფინანსურ აქტივობაზე, საბანკო ანგარიშსწორებიდან დაწყებული კაპიტალის მართვის ჩათვლით (How technology will affect the entire financial services industry 2016).

ფინტექი განიხილება, როგორც ტექნოლოგიების გამოყენება, რომელიც შესაძლებლობას იძლევა ფინანსური სერვისის გახდეს უფრო ეფექტიანი. ტერმინ ფინტექს ჩვეულებრივ უწოდებენ სტარტაპებს, რომელიც ფინანსურ სფეროში ტექნოლოგიებს იყენებს (Fintech – риски или возможности для финансовой организации? 2016).

ფინტექის ინოვაციას მოძრაობაში მოჰყავს ბანკები, რომლებიც აგებენ სამომხმარებლო პლატფორმებს (Fintech New York: 2015). ინოვაციები და ტექნოლოგიები ტრადიციული ინტეგრირებული საბანკო ბიზნესმოდელების ფუნდამენტს „ძირს უთხრის“ (Deloitte. Banking disrupted 2014).

ფაქტობრივად, ინოვაციური და ტექნოლოგიური ფასეულობებიდან გამომდინარე, ბუნებრივი იქნება ტექნოლოგიებზე დაფუძნებული ბიზნესმოდელების მონოპოლისტობა და კლასიკური საბანკო სისტემის ჰეგემონობის წარსულში დარჩენა .

აღსანიშნავია, რომ საფინანსო ინდუსტრიამ სწრაფად გაითავისა ტექნოლოგიების სარგებელი და უპირატესობა, ის ხდება პლატფორმის ბაზაზე მონაცემთა ინტენსიური დამუშავების, კაპიტალის მოზიდვის, აქტივების მართვის, კონკურენტული უპირატესობის მოპოვების, მომხმარებლის მოზიდვის, აქტივების ეფექტიანად გამოყენების მძლავრი ფაქტორი.

ფინტექის გლობალური ეკოსისტემიდან გამომდინარე, მისი ინოვაციურობა სისწრაფითა და ენერჯით, გავლენას ახდენს ფინანსური სერვისის ზრდა-განვითარებაზე.

ფინტექი, ახალი გამოვლინებაა, რომელიც არის მეინსტრიმი. ფინტექის კომპანიები არღვევენ ფინანსური მომსახურების მოთამაშეების დომინირებას. საფინანსო დაწესებულებების უმრავლესობა, ფინტექის გამოწვევებზე რეაგირებს სხვადასხვა მეთოდებით (Fintech– риски или возможности для финансовой организации? 2016).

1. კომპანიების პირველი ჯგუფი, ირჩევს მოლოდინის ტაქტიკას - თავიანთ რესურს ინახავენ იმ მომენტისთვის, სანამ წარმატებული ტექნოლოგია არ გამოჩნდება. თუმცა, ასეთი კომპანიები რისკავს მოუმზადებლობითა და ცვლილებებისადმი დაგვიანებული მზადყოფნით;
2. კომპანიების მეორე ჯგუფმა შექმნა ფინთექის ფირმები, იმისათვის, რომ წვდომა ჰქონდეს ახალ ტექნოლოგიებთან, თუმცა ხშირად აწყდებიან ინტეგრაციის პრობლემასთან;
3. კომპანიების მესამე ჯგუფი, დროისა და ფულის ინვესტირებას ახდენს საკუთარი IT-სისტემების შემუშავებაში.
4. კომპანიისთვის ყველაზე კარგი სტრატეგია თვითონ გახდეს ფინთექის დინამიური ცენტრი და შექმნას ახალი ბიზნეს ეკოსისტემა.

ფინანსური ტექნოლოგიების გამოყენებით, ევროპასა და ამერიკაში შეიქმნა რამდენიმე მსხვილი ონლაინ პლატფორმა, რომელიც მომხმარებელს - მცირე და საშუალო ბიზნესს - სთავაზობს ვებ-გვერდის მეშვეობით, ოფისიდან გაუსვლელად საკრედიტო რესურსზე წვდომას საბრუნავი საშუალებების შესავსებად, ასევე გადარიცხვების წარმოებას, თუ სხვა ფინანსურ მომსახურებას. მისი უპირატესობა ტრადიციულ ფინანსურ ინსტიტუტებთან შედარებით არის: სისწრაფე, კომფორტული მომსახურება, ტექნოლოგიური ინოვაცია, დისტანციური მომსახურება, ფინანსურ რესურსებზე სწრაფი წვდომა, კომპანიის შეფასების დისტანციური მეთოდი (ფინანსური ტექნოლოგიები და ბიზნესი).

ფინთექის სფეროში, წარმატებული კომპანიებიდან შეიძლება აღინიშნოს: ZhongAn, Oscar, Calu, BIOATCH, Credorax, Wealthfront, Bitpay, Qufenqi, Currencyfair, Atom Bank, FIS, Kantox, Klarna, microcred, Landdo, Telmex, iZettle, auxmoney, cashflower, Rakuten, Zencap, Bondara, NCR Corp, marketinvoice, FARCENT, DWOLLA, Tata Consultancy Services, SEEDRS, Fiserv Inc, Misys, Klarna, RocketInternet, Kreditech, TradeRiver, ACI Worldwide Inc, OurCrowd.

ფინტექს აქვს დიდი პოტენციალი, იმისათვის, რომ შეცვალოს ხალხის სოციალურ-ეკონომიკური მდგომარეობა (The Impact of Fintech in The World).

მსოფლიო ეკონომიკური ფორუმის შეფასებით, FinTech წარმოადგენს მძლავრ მიმართულებას, რომლის ძირითადი ბენეფიციარებია მცირე და საშუალო ბიზნესი. მისი ბაზარი მოიცავს დაკრედიტებას, ვაჭრობას, საფინანსო სფეროს ელექტრონულ კომერციას, საფინანსო სფეროს ონლაინ ვაჭრობას, საფინანსო სფეროს ონლაინ მიწოდების ქსელის მართვას. მსოფლიოში, FinTech-ის კომპანიების საინვესტიციო კაპიტალი 1 წელიწადში 12 მლრდ დოლარით გაიზარდა (2014 წ) (The Future of FinTech A Paradigm Shift in Small Business Finance, 2015), ხოლო 2015 წელს 20 მლრდ-ს მიაღწია (Fintech 100'-Announcing the world's leading fintech innovators for 2015). . მაგალითად, FinTech-ზე ფოკუსირებულმა ერთმა საინვესტიციო ბანკმა Financial Technology Partners-მა, 2016 წლის პირველ თვეს, 112 გარიგება განახორციელა (Financial Technology Partners, 2017).

მსოფლიოში, მცირე და საშუალო ბიზნეს-ორგანიზაციების რაოდენობა მერყეობს 365-445 მლნ-ს შორის. მათ შორის: განვითარებად ბაზრებზე არის 25-30 მლნ ფორმალური ორგანიზაციები, 55-70 მლნ ფორმალური მიკრო ორგანიზაცია და 285-345 მლნ არაფორმალური ორგანიზაცია. მათი დაკრედიტება მერყეობს 2,1-2,6 ტრლნ დოლარამდე (Small and Medium Enterprises (SMEs) Finance, 2015). რაც შეეხება მცირე და საშუალო ბიზნესის დაკრედიტების ბაზარს, საბანკო სექტორის დაკრედიტება 18 ტრლნ დოლარია, ხოლო ვადაგადაცილებული სესხების მოცულობა - 70 მლრდ დოლარი (აბულაძე 2016: 14;12; 26).

აღსანიშნავია, რომ ფინტექი ფლობს დიდ პოტენციალსა და სარგებელს, როგორც ბიზნესისთვის, ასევე მთლიანად ეკონომიკისთვის. აღნიშნულ მიმართულებას მნიშვნელოვანი სარგებელი მოაქვს ნაციონალური მთავრობის, ფინანსური ინსტიტუტების, მეწარმეებისა და ინვესტორებისთვის.

ფინტექის გლობალური და ლოკალური გავლენის პოტენციალშია ახალი ბიზნესმოდელებისა და მიმართულებების წარმოქმნა, ახალი პროდუქტებისა და მომსახურების ფორმირება, რისკების პროფილის ცვლილება, საფინანსო ინსტიტუტების მიერ მომსახურების წარდგენის გზების ფორმირება და ცვლილება. ამასთან, აღნიშნული მიმართულება, შესაძლოა ტრადიციული ფინანსური პროცესების ერთგვარი „სასაფლაოც“ კი გახდეს.

2.3.1. ციფრული ვალუტის მსოფლიოს ბაზარი

ანგარიშსწორების ბაზარზე განიხილება 5 ძირითადი მიმართულება: დახურული/ წინასწარი გადახდის ბარათები; ვირტუალური ვალუტა; მობილური საფულე; ანგარიშსწორების აგრეგატორები; ფულადი გადარიცხვების/ მობილური ქსელური ოპერატორები (Capgemini 2014).

განიხილება ფულის ორი ძირითადი ფორმა: დეკრეტული ფული, რომელიც მონეტებისა და ბანკნოტებისგან შედგება, და სკრიპტუალური ფული, რომელიც საბანკო ანგარიშებზეა განთავსებული. დეკრეტულ ფულს არა აქვს ნამდვილი ღირებულება. მისი ღირებულება გამოიხატება მომხმარებელთა ნდობაში ემიტენტის მიმართ (ხელისუფლება ცენტრალური ბანკის მეშვეობით).

მსოფლიოში, 2,5 მლრდ ადამიანს საბანკო ანგარიშებთან წვდომა არ გააჩნია, ხოლო კრიპტოვალუტა კი აღნიშნულ ინდივიდებს ტრანზაქციისა და მიკროანგარიშსწორების შესაძლებლობას აძლევს. მისი ხელსაყრელობა და ინოვაცია სრულყოფს სოციალურ-ეკონომიკურ თანასწორობას და ემსახურება ციფრული უთანასწორობის შემცირებას (Murphy, Seitzinger 2015).

კრიპტოვალუტის ბაზრის კაპიტალიზაცია 8,49 მლრდ დოლარს შეადგენს, ხოლო ბაზარზე წარმოდგენილია 758 დასახელების ციფრული ვალუტა (Cryptocurrency Market Capitalizations). აღნიშნული მოცემულობა ბაზრის მზარდ პოტენციალზე მიუთითებს (2016 წლის 8 მაისი).


ციფრული ვალუტის ბაზრის ლიდერია ბიტკოინი (რომელიც, ციფრული ვალუტის ბაზრის 82%-ს გენერირებს). მეორე და მესამე ადგილებს ინაწილებს ეთერიუმი და რიპლი, ხუთეულში შედის ლიტკოინი და დეში, ხოლო ათეულს აბოლოებს მენერო (იხ. ცხრილი 2.5).

აღსანიშნავია, რომ პირველ ციფრულ კრიპტოვალუტას წარმოადგენს ბიტკოინი, რომელმაც ციფრული ფულის სხვა ტექნოლოგიებისთვის ნიადაგი მოამზადა. ბიტკოინი განიხილება დინამიურად ცვალებადი ფასის ციფრულ

კრიპტოვალუტად. ბაზარზე მისი ფასები სპეკულაციურია, ასახავს განწყობებსა და ემოციებს.

ცხრილი 2.5

ტოპ 10 ციფრული ვალუტა მსოფლიოში

ვალუტა	სიმბოლო	ბაზრის კაპიტალიზაცია	ფასი	მისაწვდომი
 ბიტკოინი (Bitcoin)	BTC	\$191,302,126,210	\$11,441.90	16,719,437 BTC
 ეთერიუმი (Ethereum)	ETH	\$ 784,581,327	\$465.15	96,129,402 ETH
ბიტკოინ ქეში (bitcoincash)	BCH	\$25,801,995,705	\$1,532.40	16,837,638 BCH
 რიპლი (Ripple)	XRP	\$9,677,925,753	\$0.250575	38,622,870,411 XRP *
 ლაიტკოინი (Litecoin)	LTC	\$5,384,865,425	\$99.49	54,123,058 LTC
 დეში (Dash)	DASH	\$5,874,682,379	\$759.69	7,732,959 DASH
 მეიდსეიფკოინი (MaidSafeCoin)	MAID	\$256,105,293	\$0.565913	452,552,412 MAID *
 დაგიკოინი (Dogecoin)	DOGE	\$233,440,000	\$0.002236	112,190,227,651 DOGE
 დიჯიქსდაო (DigixDAO)	DGD	\$ 20,161,200	\$116.72	2,000,000 DGD *
 ნემი (NEM)	XEM	\$2,462,382,000	\$0.273598	8,999,999,999 XEM *
 მენერო (Monero)	XMR	\$3,044,784,738	\$197.29	15,433,120 XMR

წყარო: <http://coinmarketcap.com/all/>

ბიტკოინი იყენებს P2P ტექნოლოგიას, მუშაობს ცენტრალური ორგანოების, ბანკების გარეშე, ტრანსაქციების მართვა და ბიტკოინის ოპერაციები ხორციელდება კოლექტიურად, ქსელით. იგი არის ღია კოდი, დიზაინი საჯარო, რომელსაც ანგარიშსწორების სხვა სისტემები ვერ მოიცავს (Satoshi Nakamoto 2009; Bitcoin Trading – The Ultimate Guide).

არსებითია აღინიშნოს, რომ ბიტკოინი არის ნაღდი ფულის ექვივალენტი. რომლითაც ვაჭრობა ხდება მსოფლიოს მასშტაბით. ბიტკოინი ციფრული ფულია, რომელიც როგორც ციფრული წიგნი არ კოპირდება (წინააღმდეგ შემთხვევაში ჰიპერინფლაცია გარდაუვალი იქნებოდა). ბიტკოინს უწოდებენ P2P ვირტუალურ ვალუტასაც, რომლის განხორციელებისას საჭირო არაა ცენტრალური ხელისუფლება. შეგიძლიათ ნებისმიერი რაოდენობის ბიტკოინის გაგზავნა

ნებისმიერი ადამიანისთვის ნებისმიერ წერტილში, რომელიც მთლიანად გამორიცხავს კლასიკურ მესამე პირს, როგორცაა: ბანკები და ფულის გადამგზავნები. ტიპური გარიგება შედგება 0,0001 BTC-ით, რომელსაც სჭირდება 500 ბაიტი სივრცე.

ხაზგასასმელია, რომ ბიტკოინი ფსევდონომიმურია, მისი მისამართი და ტრანსაქცია არის საჯარო, ხოლო ამ მისამართების მფლობელები - ანონიმური. ასევე დაფარულია ბიტკოინის ტრანსაქციის დრო, მიზეზი, ადგილმდებარეობა.

ბიტკოინის მიღება შესაძლებელია Bitstamp.net. უფასო ანგარიშის გახსნით, შეხვიდეთ სადეპოზიტო გვერდზე, გააკეთოთ დეპოზიტის მოთხოვნა და დაბეჭდოთ ინსტრუქცია. შექმნათ დეპოზიტი ათასობით ბანკიდან ერთში (What is Bitcoin).

2015 წლის თებერვალში, საცალო მოვაჭრეების რაოდენობამ, რომლებმაც კრიპტოვალუტა ბიტკოინის აქცეპტირება მოახდინეს, 100 ათასს მიაღწია (Cuthbertson, A. 2015).

უკანასკნელ წლებში, მსხვილი კომპანიები აცხადებდნენ ანგარიშსწორების ფორმად ბიტკოინის მიღებას. მათ შორის შეიძლება გამოიყოს OSTK (What is Bitcoin). Microsoft, Dell, Reddit, Expedia, PayPal, Microsoft. Time Inc. (Davidson 2015).

მსოფლიოში, მრავალრიცხოვანია კომპანიების სია, რომლებმაც განაცხადეს ბიტკოინი, როგორც გადახდის საშუალებად: WordPress.com, Target, CVS, Subway, Bitcoin.Travel, The Pirate Bay, Expedia.com, CheapAir.com, Museum of the Coastal Bend, Mexico's Universidad de las Américas Puebla, Braintree (Bitcoin Value, Stories of the price, if Bitcoun), Lumfile, Etsy Vendors, OkCupid, Tesla (TSLA), PayPal, Zynga, Reddit, EZTV, 4Chan.org, mega.co.nz (What Companies Accept Bitcoin? 2014). PopIsle (PopIsle Ad Network Expands Payment Options To Include Bitcoin) (სამწუხაროდ აღვნიშნავთ, რომ დღეის მდგომარეობით, ზოგიერთი კომპანიის განცხადების ოფიციალური დადასტურება არ ხერხდება).

ამასთან, გამოწვევას წარმოადგენს ის ფაქტი, რომ აღნიშნული კომპანიები (Coinbase ან BitPay-სთან პარტნიორობით, ვინც ბიტკოინ კლიენტებს იზიდავს), დაუყოვნებლივ კონვერტირებას ახდენენ კომპანიის საბანკო დეპოზიტზე ფულადი სახსრების განთავსებით. ბიტკოინის ფასების დაცემის ფონზე (1200 დოლარიდან დაეცა 450 დოლარამდე), კომპანიების უმრავლესობა ბიტკოინს

იღებს შუამავლების მეშვეობით. Coinbase არის ბიტკოინის საფულე და პლატფორმა, სადაც მოვაჭრეებსა და მომხმარებლებს შეუძლიათ ტრანსაქცია განახორციელონ ციფრული ვალუტა ბიტკოინით. Coinbase-ს ბიზნეს გარემო მოიცავს 3,7 მლნ მომხმარებელს, 5,5 მლნ საფულეს, 43 ათას მოვაჭრესა და 6 ათასი აპლიკაციის დეველოპერს (Buy and Sell Digital Currency). BitPay-ის მიერ დარეგულირებულია 9 ვალუტა და პირდაპირი საბანკო დეპოზიტი 38 ქვეყანაში. ბიტკოინით ანგარიშსწორება მხარდაჭერილია 240 ქვეყანაში (Banking and Settlements).

აღსანიშნავია, რომ ბიტკოინის განმასხვავებელი თვისებები, რომელთა შორის შეიძლება აღინიშნოს შემდეგი: ბიტკოინის ტრანზაქციების შედარებით მეტ დროს საჭიროებს (წუთებს) ვიდრე სხვა კრიპტოვალუტა (მაგალითად ეთერიუმს სჭირდება წამები); ბიტკოინის წარმოებისთვის გამოიყენება SHA-256; ბიტკოინის ტრანზაქციის საფასური ერთია (თუმცა სხვა კრიპტოვალუტის ტრანზაქციების მოსაკრებელი დამოკიდებულია გადარიცხვის პროცესსა და რაოდენობაზე).

მრავალფეროვანია ბიტკოინის მომხმარებლის სარგებელი, სადაც შეიძლება გამოიყოს შემდეგი: მარტივი შეკვეთა, დაბალი ფასები, უსაფრთხოების ზრდა, ფასეულობის ზრდა, კონფიდენციალობის ზრდა.

რაც შეეხება ბიტკოინით მოვაჭრის სარგებელს, შეიძლება აღინიშნოს შემდეგი: არანაირი ცვლილებები, დაბალი საოპერაციო საფასური (კონვერტირების 0,5%), საერთაშორისო ანგარიშსწორების აქცეპტირება, ანგარიშსწორების არანაირი გადამამუშავებელი მოწყობილობა; ბიტკოინის ტექნოლოგია რეალიზდება უახლესი, სანდო ტექნოლოგიების გამოყენებით: ბიტკოინის P2P ქსელი დაცულია სახელმწიფოსა და ინდივიდუალური ჩარევისგან; მისი კრიპტოგრაფია იგივეა რაც ინტერნეტ-ბანკინგი; ნებისმიერს შეუძლია აუდიტი და ბიტკოინის ღია კოდის გაუმჯობესება;

როგორც მომხმარებელს, ისე ბიზნეს ორგანიზაციებს ბიტკოინით შეუძლიათ განახორციელონ შემდეგი ოპერაციები: შენახვა, ბირჟაზე განთავსება, ყიდვა-გაყიდვა, ვაჭრობა, ტრანსფერი, კონვერტირება.

ბიტკოინის სარგებლის მრავალფეროვნება მიზეზ-შედეგობრივ კავშირშია ქვეყნის ციფრული პოლიტიკასა და ციფრული ბაზრის განვითარებასთან.

როგორც ცნობილია, თითოეული ბიზნესი ორგანიზაცია უნიკალურია, შესაბამისად, ორგანიზაციების მიერ ბიტკოინის გამოყენებას გააჩნია თავისი დადებითი და უარყოფითი თვისებები. მცირე ორგანიზაციებისთვის რისკები უფრო დაბალია, ვიდრე ბიტკოინიდან მიღებული სარგებელი. მთავარ გამოწვევას წარმოადგენს ლიკვიდობა, რაც ბიტკოინის მომხიბვლელობასთან პირდაპირ კავშირშია (Hodges).

არსებითია აღინიშნოს ბიტკოინის უარყოფითი მხარეები, სადაც შეიძლება გამოიყოს შემდეგი: კურსის ცვალებადობამ შეიძლება ზარალიც გამოიწვიოს, შესაძლებელია ბიტკოინი აბსოლუტურად უსარგებლო გახდეს (გარკვეული დროის შემდეგ); მსხვილი სავაჭრო კომპანიების ანგარიშსწორების ფორმად ბიტკოინს არ განიხილავს; ბიტკოინის კონვერტაცია ტრადიციულ ვალუტაში ადვილია; ბიტკოინის სისტემა მარტივი გამოსაყენებელია, ხოლო ნებისმიერი შეცდომის გამოსწორება დიდ დროს ითხოვს. ასევე, ბიზნეს ორგანიზაციასთან ურთიერთობისას, დამკვეთის მიერ გამოწვეული სისტემის შეფერხების გამოსწორება, სწორედ ორგანიზაციის პრეროგატივას წარმოადგენს; ბიტკოინის გამოყენება საჭიროებს პროვაიდერის მომსახურებას, რომელიც ფასიანია. მაგალითად, BitPay-ის მომსახურება თვეში 30 დოლარს შეადგენს; მცირე ბიზნესისთვის, ბიტკოინი საგადასახადო საკითხებს სცილდება და წარმოადგენს ერთგვარ პრობლემას (რადგან არ რჩება საქალაქო კვალი, რთულია ბიტკოინის ინტეგრირება ბიზნეს-აღრიცხვასა და საშემოსავლო დეკლარირებაში); ციფრული ვალუტა ქმნის მრავალ სამართლებრივ პრობლემას, მათ შორის კიბერკრიმინალის სახით; ბიტკოინი არსად არ არის სამართლებრივად აქცეპტირებული, ქვეყნის კანონიერი ანგარიშსწორების შემცვლელის სახით (აბულაძე 2016). ბიტკოინის ოპერაციები არ კონტროლირდება სახელმწიფოს მიერ, რაც ფულის გათეთრების შესაძლებლობას გზას უხსნის; ამასთან, როგორც Bank of America USPTO Patent application-თანაა ნათქვამი, პროცესორს შეუძლია განსაზღვროს, წარმოადგენს თუ არა კრიპტოვალუტის ტრანსაქცია საეჭვოს, მომხმარებლის პროფილის შესაბამისობითა და ორგანიზაციისათვის შეტყობინებით (Parker 2015).

ჯერ კიდევ 10 წლის უკან, სხვადასხვა ქვეყანაში, ელექტრონულ ფულს ჰქონდა იურიდიული სტატუსი. ყველაზე ცნობილ დოკუმენტად ითვლებოდა ევროკავშირის დირექტივა №2000-46-EC, რომელიც შეიცავს ელექტრონული ფულის ერთ-ერთ ყველაზე პოპულარულ განსაზღვრებას: 'ელექტრონული ფული ისეთი ფულადი ღირებულებაა, რომელიც ინახება ელექტრონულ მოწყობილობაში და ემიტირდება ფულადი ღირებულებით, რაც სხვადასხვა ორგანიზაციაში წარმოადგენს გადახდის საშუალებას'.

ციფრული ფულის გამოშვება, დადასტურება ან რეგულირება არ ხდება ცენტრალური ბანკის მიერ. ამის ნაცვლად, იგი იქმნება კომპიუტერულად გენერირებული პროცესის მეშვეობით.

მრავალფეროვანია იმ ქვეყნების ჩამონათვალი, რომლებიც ირიბად ეთანხმებიან ბიტკოინის ლეგალურ გამოყენებას, ცალკეული მარეგულირებელი ზედამხედველობით. მათ შორის მნიშვნელოვანია ალინიშნოს; აშშ, კანადა, ავსტრალია, ფინეთი, ევროკავშირი, და სხვა (Bajpai 2015).

იაპონიის საფინანსო სერვისის სააგენტო (FSA -Financial Services Agency) განიხილავს ბიტკოინისა და სხვა კრიპტოვალუტის კანონმდებლობის გაძლიერების საკითხს. FSA-მ შეისწავლა ციფრული ვალუტის შესაძლებლობები, როგორც „ჩვეულებრივი ვალუტის ექვივალენტი ანგარიშსწორების მეთოდი“. აღნიშნულის მიზნით, დასახულია კანონმდებლობის ცვლილება. იაპონიის მიერ ნორმატიულ-სამართლებრივი ბაზის ცვლილება მიმართულია ციფრული ვალუტის ვაჭრობის სამართლებრივად დარეგულირებისა და საფინანსო ტექნოლოგიების სექტორის განვითარებისაკენ (Platonova 2016).

მსოფლიოში, მონეტარული ხელისუფლება არსებული საფინანსო სამართლებრივი ბაზის საფუძველზე ისწრაფვის ციფრული ვალუტის იმპლემენტაციისკენ. 2015 წლის ოქტომბერში, ევროპულმა სასამართლომ (European Court of Justice) დაადგინა, რომ ბიტკოინის ტრანზაქციები განთავისუფლებულ უნდა იქნას დღგ-საგან. სექტემბერში, აშშ-ის კომისიამ (Commodity Futures Trading Commission) დაადგინა, რომ ბიტკოინი არის პროდუქტი. გადაწყვეტილება მხარდაჭერილი იქნა აშშ-ის ფედერალური სასამართლოს მიერ მიღებული გადაწყვეტილებით (2016 წლის თებერვალი),

რომელმაც დაადგინა, რომ ბიტკოინი გაბანკროტების შემთხვევაში განხილული უნდა იქნას არა როგორც ვალუტა, არამედ როგორც პროდუქტი (საქონელი). ბიტკოინის სტატუსი გაურკვეველია რუსეთშიც. ამასთან, ნიუ-იორკის, კალიფორნიისა და კონექტიკუტის შტატებმა ნორმატიულ-სამართლებრივი ბაზის შემუშავების შესახებ ზომები მიიღო, რომელიც ითვალისწინებს ციფრული ვალუტის მოხმარების ზრდას (Weinberger 2014), მომხმარებლის დაცვასა და სამართლებრივ გარანტიებს (Bobelian 2014).

სინგაპურის ცენტრალური ბანკის განცხადებით, ბიტკოინს ყურადღებით ადევნებენ თვალყურს, უკრაინის ნაციონალური ბანკი განიხილავს ბიტკოინის რეგულირების ვარიანტებს, ვიეტნამის სახელმწიფო ბანკი მუშაობს ბიტკოინის გამოყენების რეგულირებაზე (Singapore central bank: we are watching bitcoin closely, 2015).

არსებობს ზოგიერთი ქვეყანა, რომელიც ცდილობს შეზღუდოს ბიტკოინის გამოყენება, მათ შორისაა: ბოლივია, ყირგიზეთი, ეკვადორი, რუსეთი, ინდოეთი, ტაილანდი, ბანგლადეში (2012 წელს კანონი მიიღეს, რომლითაც ციფრული ვალუტით ვაჭრობა ისჯება 12 წლით თავისუფლების აღკვეთით), ისლანდია (ისლანდიის ვალუტის ქვეყნიდან გადინების შეჩერების მიზნით), შვედეთი (ბიტკოინი აკრძალულია ჯართისა და „ნარჩენი პროდუქტებით“ გაყიდვისას) (Top 10 Places Where Bitcoin is Banned 2015) , ჩინეთი (სპეციფიკურ რეგულირებას ახდენს) (Kashmir 2014).

უკანასკნელი მოვლენები ცხადყოფს, არსებული მარეგულირებელი ნორმები საბანკო საქმიანობის, უკანონო შემოსავლების ლეგალიზაციის, ფისკალური პოლიტიკისა და კომერციული საქმიანობის შესახებ ყოველთვის ვერ აკონტროლებს კერძო სექტორის მიერ გამოშვებული ციფრული ფულის უამრავ ფორმას. დემატერიალიზაციის თვალსაზრისით, მოდერნიზაციას არ მოუხდენია რაიმე რეალური ზეგავლენა ციფრულ ფულზე, ამასთან, მარეგულირებელ ორგანოებს, მოცემულ ეტაპზე ჯეროვნად არ შეუძლიათ ამ ცვლილებებისათვის ფეხის აწყობა და მათი რეგულირება (აბულაძე, წოწკოლაური 2016).

ბლოკჩეინ ტექნოლოგია

ციფრული ვალუტების შენახვა ხდება ციფრულ საფულეში (სპეციალიზებული საიტების მიერ), ავტონომიურ რეჟიმში (საკუთარ კომპიუტერში), ფართოდ პოპულარული საფულის სერვისში, კერძოდ: Blockchain, CoinKite .

ბიტკოინი იყენებს ბლოკჩეინ ტექნოლოგიას და წარმოადგენს მნიშვნელოვან მიმართულებას, საფინანსო სექტორზე მნიშვნელოვანი გავლენით.

ბლოკჩეინი არის ელექტრონული მთავრობისა და ელექტრონული კომერციის განვითარების შედეგი (The Blockchain e-commerce/e-government revolution).

ბლოკჩეინის პლატფორმა არის ფინანსური სექტორის მომავლის ძალა. იგი წარმოადგენს დეცენტრალიზებულ ღია ქსელს.

ბლოკჩეინზე დაფუძნებულ კიდევ ერთ პროდუქტს წარმოადგენს ეთერიუმი. იგი გარიგების განხორციელების შესაძლებლობას აძლევს პროგრამულ დეველოპერებს და კრიპტო ვალუტის მომხმარებლებს. ასევე, ბიტკოინით ჰეჯირების, საკუთარი ვირტუალური ვალუტის შექმნის, ვირტუალური კომპანიის ვირტუალური აქციის ყიდვის შესაძლებლობას იძლევა. ეთერიუმს (Ethereum) განიხილავენ მეორე სიდიდის კრიპტოვალუტას, რომლის ბაზრის კაპიტალიზაცია ერთ მლრდ დოლარს აღემატება (Ethereum Now Second Biggest Cryptocurrency as Market Cap Reaches \$200m, 2016).

ბლოკჩეინი მონაცემების დეცენტრალიზებული რეესტრია. როდესაც ინფორმაცია ხვდება ბლოკჩეინზე, მისი შეცვლა აღარავის შეუძლია. სპეციალური კოდით მასზე ხელი მიუწვდება მხოლოდ მის განმთავსებელს (გიუნაშვილი 2016).

ბლოკჩეინი წარმოადგენს გამჭვირვალე მონაცემთა გამანაწილებელ ბაზას, რომელიც იწერს ყველა მონაცემს სისტემის მონაწილეების მიერ განხორციელებული ტრანზაქციების შესახებ. ელექტრონული მთავრობის კონტექსტში ეს ნიშნავს ტექნოლოგიას, რომელიც ინახავს ყველა მონაცემს მოქალაქეებსა და სამთავრობო უწყებებს შორის ურთიერთქმედების შედეგების შესახებ. აღსანიშნავია, რომ მონაცემები არის ურთიერთდაკავშირებული, კოდირებული და შენახული სისტემის ყველა მონაწილის მიერ, რომელიც

ავტომატურად განახლდება ცვლილებების ასახვით. მომხმარებელი გამოდის კოლექტიური ნოტარიუსის სახით, რომელიც სისტემაში ადასტურებს მონაცემების სიზუსტეს (Markusheuski, Rabava, Kukharchyk). ბლოკჩეინი მეტად დამინტრიგებელი ტექნოლოგიაა, რომელიც აბალანსებს ბუნდოვანი გამოყენების კომერციულ აპლიკაციებს. (Redman, 2016).

ბლოკჩეინი მუშაობს, როგორც დეცენტრალიზებული მონაცემთა საცავი, ბიტკოინის ციფრული ვალუტისთვის იგი ინახავს თითოეულ ტრანსაქციას და აღნიშნულ ინფორმაციას გლობალურ ქსელში ათავსებს (Kharpal 2016).

ციფრული ვალუტა, ბიტკოინი, ეფუძნება ბაზურ ტექნოლოგიას ბლოკჩეინს. იგი ყოველ ტრანზაქციის იდენტურ ასლებს ქმნის ციფრულ წიგნში, რომელსაც ყველა მონაწილე იყენებს. „საერთო ბუღალტრული წიგნის“ ასეთი მიდგომა ახდენს სხვადასხვა მომსახურებების ოპტიმიზებას (Distributed Ledger Technology 2016).

2015 წლის ბოლოს, აშშ-ის სავაჭრო მარკისა და საპატენტო სამსახურში (US Patent & Trademark Office (USPTO) ამერიკულმა ბანკმა (Bank of America) განაცხადა 11 აპლიკაციის დაპატენტების შესახებ. აღნიშნული პატენტი დაკავშირებულია კრიპტოვალუტასთან. Bank of America არის 40 უწყებას შორის ერთ-ერთი, რომელიც ბლოკჩეინის კონსორციუმის ნაწილია, რომელიც ხელმძღვანელობს R3CEV სტარტაპებს (Higgins 2015). R3CEV, ბლოკჩეინის სტარტაპები ხელმძღვანელობს 40-ზე მეტ საერთაშორისო საფინანსო ინსტიტუტს, ანონსირებული 11 წევრიანი ჯგუფით (Barclays, BMO Financial Group, Credit Suisse, Commonwealth Bank of Australia, HSBC, Natixis, Royal Bank of Scotland, TD Bank, UBS, UniCredit, Wells Fargo) (Higgins 2016).

საფინანსო ინოვაციური ფირმა R3 ფოკუსირებულია ახალი თაობის გლობალური საფინანსო მომსახურების ტექნოლოგიების აგებასა და სრულყოფაზე. თანამშრომლობს 40 ბანკთან, შეიმუშავებს და გლობალურ საფინანსო ბაზრებზე ანაწილებს მოწინავე ტექნოლოგიებს (R3 Partner Networks grws to over 60companies).

2.3.2. მობილური კომერციისა და მობილური მთავრობის სისტემა

ციფრული პროცესების ფონზე, საფინანსო სისტემა შეიძლება წარმოდგენილი იქნეს: ციფრული არხებით (ონლაინ და მობილური არხებით), მობაილ ბანკინგით, ახალი პროდუქტებითა და მომსახურებით, სამომხმარებლო სერვისებით, სისტემებითა და პროცესებით, რაც ტექნოლოგიებზეა დაფუძნებული.

რადიოსატელეფონო კავშირის პირველი სისტემა, რომლის მომსახურებით სარგებლობა შეეძლო ნებისმიერ მსურველს, ამოქმედდა აშშ-ში (ქ. სენტ-ლუისში) 1946 წელს. ამ სისტემაში გამოიყენებოდა ჩვეულებრივი ფიქსირებული არხები. თუ კავშირის არხი დაკავებული იყო, მაშინ თავისუფალ არხზე გადართვა ხდებოდა ხელით. რასაკვირველია აპარატურა იყო დიდი გაბარიტების, ხოლო მისი ექსპლოატაცია – რთული და მოუხერხებელი. ტექნიკის განვითარების პარალელურად რადიოსატელეფონო კავშირის სისტემებიც უფრო სრულყოფილი ხდებოდა: მცირდებოდა მათი გაბარიტები, იზრდებოდა გამოყენებულ სიხშირეთა დიაპაზონების რიცხვი, უმჯობესდებოდა როგორც საბაზო, ასევე საკომუტაციო სადგურები. კერძოდ, გაჩნდა ახალი – თავისუფალი არხის ავტომატურად ამორჩევის ფუნქცია (Trunking). მაგრამ რადიოსატელეფონო მომსახურების მოთხოვნის ზრდის კვალობაზე იზრდებოდა პრობლემათა არეალიც. მათ შორის, სიხშირეთა რესურსის შეზღუდულობა, ვინაიდან ფიქსირებულ არხთა რიცხვი განსაზღვრულ სიხშირულ დიაპაზონში არ შეიძლება უსასრულოდ გაიზარდოს, ამიტომ რადიოსატელეფონები, რომელთა სიხშირის დიაპაზონები მეზობლადაა განლაგებული, ხელს უშლიდნენ ერთმანეთს. მეცნიერები და ინჟინრები ცდილობდნენ ამ პრობლემის გადაჭრას. 40-იანი წლების ბოლოს, ამერიკული კომპანიის AT&T-ს სამეცნიერო ცენტრის Bell Laboratory-ს მიერ შემოთავაზებულ იქნა იდეა მომსახურების მთელი ტერიტორიის გარკვეულ უბნებად დაყოფის შესახებ, რომელთაც შემდგომ ეწოდათ “ფიჭები” (ინგლისური სიტყვიდან სელ – უჯრედი, ფიჭა). ამ იდეის თანახმად, ყოველი ფიჭის მომსახურება უნდა განხორციელებულიყო მოქმედების შეზღუდული რადიუსის მქონე ფიქსირებული სიხშირის

გადამცემით. შედეგად, ყოველგვარი ურთიერთზეგავლენის გარეშე, შესაძლებელი იქნებოდა იმავე სიხშირის გამოყენება სხვა უჯრედში (ფიჭაში). ამ იდეის აპარატურულ რეალიზაციას 30 წელიწადზე მეტი დასჭირდა. 70-იან წლებში 5-მა ჩრდილოევროპულმა სახელმწიფომ (შვეციაშ, ფინეთმა, ისლანდიამ, დანიაშ და ნორვეგიამ) შექმნა ერთიანი სტანდარტი NMT-450 (Nordic Mobile Telephone - სამუშაო დიაპაზონით _ 450 მჰც). ამ სტანდარტის ფიჭური სისტემების ექსპლოატაცია დაიწყო 1981 წელს, 1983 წელს კი აშშ-ში ფუნქციონირება დაიწყო ფიჭური კავშირის ქსელმა AMPS (Advanced Mobile Phone Service - პერსპექტიული მობილური სატელეფონო სისტემა) სტანდარტის გამოყენებით (მურჯიკნელი, რობიტაშვილი, ვეკუა, 2009).

პირველი მობილური ტელეფონი ამერიკელი ინჟინერი მარტინ კუპერის სახელთანაა დაკავშირებული, რომლის სახელწოდება „მოტოროლა დინა-ტაკი“-ია. მას სურდა, რომ შექმნა ისეთი პორტატული მოწყობილობა, რომლის გამოყენებითაც ადამიანებს შეეძლებოდათ დაკავშირება ერთმანეთთან ყველგან, საიდანაც მოესურვებოდათ. სწორედ მარტინ კუპერი იყო პირველი ადამიანი, რომელმაც პირველი მობილური კავშირი მის მთავარ მეტოქესთან „ბელ ლაბორატორი“-ის ხელმძღვანელთან ჯოელ ენგელთან განახორციელა. 1973 წლის 3 აპრილი ისტორიაში შევიდა როგორც, მობილური ტელეფონის დაბადების თარიღი (Byrds 2012).

პირველი კომერციული ავტომატიზირებული ფიჭური ქსელი (1G თაობა, რომელიც შექმნილი იყო ერთი ფუნქციისთვის - ხმოვანი კომუნიკაცია) შეიქმნა იაპონიაში 1979 წელს NTT (Nippon Telegraph and Telephone) მიერ. დასაწყისისათვის ქსელი დაფარული იყო მთლიანად ტოკიოს მეტროპოლიტენის ტერიტორიაზე, რომელიც მოიცავდა 20 მილიონიან მაცხოვრებელს 23 ფიჭური სადგურით. ხუთი წლის განმავლობაში NTT ქსელი კიდევ უფრო გაფართოვდა და დაფარა მთლიანად იაპონიის მოსახლეობა და გახდა პირველი ეროვნული 1G ქსელი. 1981 წელს NMT-მა (Nordic Mobile Telephone) ერთდროულად მუშაობის რეჟიმში გაუშვა 1G ქსელი დანიაში, ფინეთში, ნორვეგიაში და შვედეთში. 1983 წელს ამერიკის შეერთებულ შტატებში, ჩიკაგოში პირველი 1G ქსელი შეიქმნა.

შემდგომში ამ ინოვაციებს უხლოეს 80-იან წლებში შეუერთდა დიდი ბრიტანეთი, მექსიკა და კანადა (1G, Wikipedia).

90-იანი წლების მეორე ნახევრიდან გამოჩნდა მობილური ინტერნეტ-ტექნოლოგია WAP (Wireless Application Protocol). WAP იყო გლობალური სტანდარტი, რომელმაც შემოიტანა ინტერნეტ კავშირის სერვისი მობილურ ტელეფონებში. 1997 წელს WAP სტანდარტის კომპლექტი შეიქმნა რამდენიმე საერთაშორისო მობილური კომპანიის დრეობითი გაერთიანებით, რომლის საერთო მიზანი იყო მობილური ინტერნეტ ტექნოლოგიების წინაშე წამოჭრილი პრობლემების განხილვა და ინტერნეტ-ტექნოლოგიისა და მობილური კავშირის გაერთიანება. ამ გაერთიანებაში შედიოდნენ „ერიქსონი“, „ნოკია“, „მოტოროლა“ და „ოფენვეივი“, რომელსაც WAP ფორუმი ერქვა. 1998 წელს დაინერგა WAP 1.0 ვერსია, მაგრამ იგი იმდენად გაუმართავი იყო, რომ ვერ ასრულებდა დაკისრებული მოვალეობის გამართულად შესრულებას. მოგვიანებით 1999 წელს დაინერგა ბევრად უფრო გამართული 2.0 ვერსია (Bennett 2001). თავდაპირველად ნოკია 9000 კომუნიკატორი იყო ერთადერთი სმარტფონი, რომელსაც ჰქონდა სათანადო მექანიზმი და შესაძლებელი იყო ინტერნეტით სარგებლობა (Perosi 2013).

ელექტრონულ კომერციაში, მობილური მოწყობილობის გამოყენების წილი მნიშვნელოვანად გაიზარდა. 2014 წელს, გლობალური ელექტრონული კომერციის ტრანსაქციების მოცულობაში, მობილური მოწყობილობების წილი 40% იყო, ხოლო განვითარებული ქვეყნების ბაზარზე კი - 50% (აშშ, დიდი ბრიტანეთი, იაპონია). ახალი მობილური ანგარიშსწორების სერვისები (მაგალითად Apple Pay), აჩქარებს მობილური ტელეფონების მეშვეობით, ვაჭრობის განხორციელების სამომხმარებლო მზადყოფნას. შესაბამისად იზრდება რეკლამის დამკვეთების ყურადღების ფოკუსირება და მობილური კამპანიის მარკეტინგული ბიუჯეტი (e-Commerce Industry Outlook 2015).

ციფრული გარემოს ფორმირებამ ხელი შეუწყო ფულის დემატერიალიზაციას (საგადახდო სისტემებში). ბოლო ათი წლის განმავლობაში შემუშავდა 200-ზე მეტი მობილური საგადახდო სისტემა. უმეტეს შემთხვევაში, აღნიშნული სისტემები ფაქტობრივად სკრიპტუალური ფულის

კომპიუტერიზირებული ფორმაა, რადგან წარმოადგენს ფულის გადარიცხვას ერთი ანგარიშიდან მეორეზე. სწორედ რომ ვთქვათ, კომერციული ბანკებისა და მობილური ოპერატორების მიერ გამოყენებული «ფული», როგორცაა სადებეტო ბარათები, ელექტრონული საფულეები და ციფრული გადარიცხვები, სინამდვილეში სულაც არ წარმოადგენს ფულს. თავისი ღირებულების შესანარჩუნებლად ნამდვილი ფული არ საჭიროებს გამოსყიდვას: ის თავის ღირებულებას ინარჩუნებს და მიმოქცევაში რჩება, ემიტენტის მიერ მისი გამოსყიდვის აუცილებლობის გარეშე.

მობილური ტექნოლოგიების გამოყენება ფართოდაა გავრცელებული ელექტრონულ მართველობით პროცესში, რომლის როლი და ფუნქცია უფრო პროდუქტიული და ეფექტიანია, ვიდრე ინტერნეტ-ტექნოლოგიების.

მობილურ კომერციაში, ახალი ბიზნესის მოდელს წარმოადგენს M2M (Machina-to-Machina) მოწყობილობა-მოწყობილობა. გლობალური კომპანია GSMA -ის ანგარიშით, 2014 წელს იყო 7,1 მლრდ გლობალური SIM-კავშირი და 243 მლნ M2M მოდელის მომხმარებელი.

2016 წლის იანვარის „we are social“- ის მიერ ჩატარებული კვლევის შედეგად, მსოფლიო მოსახლეობამ შეადგინა 7.395 მილიარდი ადამიანი, მთლიანი რაოდენობა მობილური აბონენტებისა (აქტიური SIM ბარათების რაოდენობა) 2016 წლის იანვრის მონაცემებით შეადგენს 7.32 მილიარდს, რაც პროცენტულად მსოფლიო მოსახლეობასთან შედარებით 99%-ია და 2015 წლის იანვრის მონაცემებთან შედარებით გაზრდილია 227 მილიონით. აქედან სმარტფონებიდან კავშირი 46%-ია, ხოლო ადრეული ტიპის ფუნქციური ტელეფონების (Feature Phone) 51%.

2015 წლის იანვრის მონაცემებთან შედარებით, სმარტფონების რაოდენობა გაზრდილია 0.7 მილიარდით, ხოლო ფუნქციური ტელეფონების რაოდენობა (Feature Phone) შემცირებულია 0.4 მილიარდის ოდენობით. უნიკალური მობილური

აქტიური მობილური აბონენტთა რაოდენობა და წილი მსოფლიოში

რეგიონი	2015 წელი	2016 წელი	2015 წელი	2016 წელი
	აქტიური მობილური კავშირი (მილიონი)	აქტიური მობილური კავშირი (მილიონი)	მთლიან მოსახლეობა-სთან შედარება (%)	მთლიან მოსახლეობა-სთან შედარება (%)
ჩრდილოეთ ამერიკა	358	373	101	104
ცენტრალური ამერიკა	191	191	91	88
სამხრეთ ამერიკა	519	508	126	121
დასავლეთ ევროპა	521	515	125	124
აღმოსავლეთ ევროპა	583	587	139	139
ცენტრალური აზია	76	74	112	109
სამხრეთ აზია	1296	1350	77	77
აღმოსავლეთ აზია	1565	1599	98	99
სამხრეთ-აღ. აზია	744	792	119	124
ოკეანეთი	42	43	109	108
ახლო აღმოსავლეთი	294	298	124	123
აფრიკა	900	986	79	82

მომხმარებლების რაოდენობა 3.790 მილიარდს გაუტოლდა, რაც მთლიანი მსოფლიო მოსახლეობის ნახევარზე მეტია და 51%-ს შეადგენს.

მობილური მხარდაჭერის კომპონენტები, რომელიც ყენდება მობილურ მოწყობილობებზე, მიერთებულია სერვერზე და მომხმარებელი მოწყობილობებს ინტერფეის მართავს ბიზნეს-ლოგიკით, იმის გამო რომ მუდმივად იცვლება გარემო პირობები და მართვის გადაწყვეტილებები, აუცილებელი ხდება უახლესი ტექნოლოგიების დანერგვა და გამოყენება ბიზნესის სფეროში. ყოველ დღე მობილური მხარდაჭერების გამოყენება განსაკუთრებით აქტუალურია და შესაძლებლობას იძლევა გაიზარდოს კომპანიის რეაქციის სიჩქარე წამოჭრილ მოთხოვნილებებზე და გარე ცვლილებებზე, აადვილებს საწარმოს მენეჯმენტის მუშაობას, ხელს უწყობს საწარმოში კონკურენტუნარიანი ატმოსფეროს განვითარებას (ბაზუნაშვილი).

მობილური ეკოსისტემა არის ციფრული ეკოსისტემის გული. მობილური ეკოსისტემა განიხილება, როგორც ინოვაციისა და ახალი სერვისის

განვითარების მამოძრავებელი. მოცემული სფეროებია: ციფრული კონტენტი, სოციალური ქსელები, ონლაინ კომერცია. მობილური ტექნოლოგიები ქმნის ახალ და რეზონანსულ ეკოსისტემას, მობილური მოწყობილობების, მობილურ ფართოლოვან კავშირზე დაფუძნებით, სმარტფონებით, პლაშეტებით, და სხვა მოწყობილობითა და ობიექტებით (The Mobile Economy 2015).

მობილური ეკოსისტემა გახდა ეკონომიკური პროგრესისა და კეთილდღეობის მამოძრავებელი. მობილური ინდუსტრია გენერირებს მსოფლიოს მთლიანი შიდა პროდუქტის (მშპ) 3,8%-ს, ხოლო 236 ქვეყნის კონტრიბუცია ეკონომიკურ ფასეულობაში 3 ტრლნ დოლარია. პროგნოზით, 2020 წელს, მობილურის კონტრიბუცია მშპ-ში იქნება 4,2%. შემოსავლები ფორმირდება შემდეგი წყაროს ხარჯზე: მობილური ოპერატორების კონტრიბუცია; მობილური ეკოსისტემის დანარჩენი ნაწილის კონტრიბუცია; ეკონომიკაზე არაპირდაპირი გავლენა; მობილური ტექნოლოგიების გამოყენებით, პროდუქტიულობის ზრდა (დენჰარტი 2008).

მობილური ტექნოლოგიები ფართოდ გამოიყენება როგორც ბიზნესში (მობილური კომერციის სახით), ისე სახელმწიფო მმართველობაში (მობილური მთავრობის სახით). ელექტრონული მმართველობის ეკოსისტემის შემადგენელი კომპონენტებია: მობილური ტექნოლოგიები; სოციალური ქსელის პლატფორმა; პორტატული მოწყობილობები. აღნიშნული ტექნოლოგიები, ხელს უწყობს: ელექტრონული მთავრობის ეკონომიკური მიზნებისა და ამოცანების რეალიზებას; ელექტრონული კომერციის ზრდას; ინტერნეტ-ბიზნესის სტიმულირებას.

მობილური მთავრობა შეიძლება განვიხილოთ, როგორც მობილური ტექნოლოგიების ათვისება სამთავრობო საქმიანობის მხარდაჭერისა და ეფექტიანობის ამაღლებისთვის. მოცემული ტექნოლოგიის სტიმულირება ხელისუფლების მწარმოებლურობის ამაღლებასა და კარგი მმართველობით განამტკიცებს საზოგადოებრივ კეთილდღეობას (M-GOVERNMENT: 2011).

მობილური პლატფორმით, აგრეთვე სახელმწიფო მომსახურებისა და დანართების სტრატეგიული გამოყენება, რომელიც შესაძლებელია მხოლოდ მობილური ტელეფონების, პორტატული კომპიუტერების, პერსონალური

ციფრული ხელსაწყოთა და ინტერნეტის უსაფრთხო ინფრასტრუქტურის მეშვეობით. მობილურობა წარმოადგენს ტექნოლოგიურ რევოლუციას. მობილური მთავრობა გვევლინება, როგორც ტალღა სახელმწიფო სექტორში ICT-ის გამოყენების პროცესში. მობილური მთავრობა კონცეპტირებულია სახელმწიფო სექტორში სოციალური და ტექნოლოგიური ცვლილებების შესწავლაზე, სოციალური ინფრასტრუქტურას უზრუნველყოფს მობილური დანართებისა და სერვისების მეშვეობით (აბულაძე 2013).

მობილური მთავრობა წარმოადგენს ელექტრონული მთავრობის ქვესიმრავლეს. თუ ელექტრონული მთავრობა, ICT-ს იყენებს სახელმწიფო სექტორის ორგანიზაციული აქტივობის ამალგების მიზნით, მობილური მთავრობის შემთხვევაში, ICT შეზღუდულია მობილურ და/ან უმავთულო ტექნოლოგიების, პლანშეტების, PDA (personal digital assistants) ჯიბის პერსონალური კომპიუტერებისა და უმავთულო ლოკალურ ქსელთან (LAN) წვდომით. მობილური მთავრობა ინფორმაციასა და სამთავრობო სერვისს თავისუფალს და მისაწვდომს ხდის „ნებისმიერ დროს დროს და ნებისმიერ ადგილას“, როგორც მოქალაქეებისთვის, ისე კორპორაციული და სახელმწიფო სექტორისთვის (mGovernment: Mobile/Wireless Applications in Government).

მობილური ტექნოლოგია მნიშვნელოვნად ზრდის მთავრობის შესაძლებლობას უკეთესი სერვისი შესთავაზოს, როგორც ცალკეულ მოქალაქეებს ასევე ბიზნეს სექტორს. მას აქვს შესაძლებლობა მნიშვნელოვნად გააფართოოს მთავრობების შესაძლებლობები, რაც გულისხმობს მეტი სარგებელის მოტანას მოქალაქეებისთვის, ბიზნესისთვის და საერთო ეროვნულ ეკონომიკურ ზრდისთვის. ყველაზე საგრძნობი პროგრესი იქმნება განვითარებად ქვეყნებში, რომლებშიც ისტორიულად ცუდი საკომუნიკაციო ინფრასტრუქტურა იყო ან საერთოდ არ არსებობდა, რაც ზღუდავდა ეკონომიკურ განვითარებას და სოციალურ გაუმჯობესებას. მობილური მთავრობის განვითარება ასევე ქვეყნებს მოუტანს უფრო განვითარებულ ელექტრონულ მმართველობას და რიგი საკითხების დაძლევის შესაძლებლობას, როგორცაა ციფრულ დაყოფასთან დაკავშირებული საკითხები.

მობილური მთავრობა უზრუნველყოფს, მომსახურებასთან ხელმისაწვდომობის ზრდას, უკეთეს კომუნიკაციური კავშირის დამყარებას, მოსახლეობას აწვდის ახალ მომსახურებას, აუმჯობესებს მოქალაქეების ჩართულობას მართველობით საქმიანობაში. ელექტრონული მთავრობა კონცენტრირებულია კომერციაზე და ელექტრონულ საგადასახადო სისტემაზე. ეს ხელს უწყობს სამოქალაქო ჩართულობას და გამჭირვალე დემოკრატias, ისევე როგორც საგანმანათლებლო წინსვლას და ინოვაციურ ჯანდაცვას.

ზოგადად, ბიზნეს სექტორისთვის მობილური ანგარიშსწორების ტექნოლოგიები მრავალფეროვანია, მათგან შეიძლება გამოვყოთ: Apple Pay, Flint Mobile, Square, GoPayment, ROAMpay, PayPal Here, Dwolla, Google Wallet, ISIS, PayPass, payWave, LevelUp, mPowa, PayToo, Boku, Payfone, MCX, linked2pay, Innerfence, Breadcrumb, PaySimple, Forte, Spark Pay, PayAnywhere, Paymentech, Phone Swipe, Swipe, Wallet Mobile (Osai-fu-Keitai).

მობილურ ბაზარზე, მობილური სერვისი საკვანძო ფაქტორია, რომელმაც ღრმა გავლენა მოახდინა მსოფლიოს ფინანსური მომსახურების ინდუსტრიაზე და წარმოდგა ახალი ტენდენციით. კვლევებით დადასტურდა მობილური სერვისი გავლენა ნაციონალურ, რეგიონულ თუ გლობალურ საბანკო სექტორზე. (Mobile Banking 2015).

ინტერნეტ ბანკინგი ერთ-ერთი პოპულარული სერვისია. საბანკო ოპერაციების 98% ონლაინში ხორციელდება (Measuring the Information Society, 2013). მსოფლიოში ბანკის მომხმარებლების 50% ინტერნეტ-ბანკინგით სარგებლობს, ხოლო მათი 10% კი მობაილ ბანკინგის აპლიკაციებს მოიხმარს.

ონლაინ ფინანსური ბაზრის განვითარების საწყის ეტაპზე, მობილური ანგარიშსწორების მომსახურების ათვისება მოსალოდნელზე დაბალი იყო. ბოლო წლებში, ტრანსაქციების საერთო მოცულობაში მისი წილი სწრაფად გაიზარდა. შესაბამისად, მობილური ანგარიშსწორების ოპერაციების მოცულობამ 171,5 მლრდ დოლარს მიაღწია (Merrett 2014). პროგნოზით, 2017 წელს, მობილურის ანგარიშსწორების ოპერაციების მოცულობა 617 მლრდ დოლარს მიაღწევს (mobile-banking-today, 2013), 2020 წელს, ონლაინ ფინანსური პლატფორმაზე 30 მლრდ ავტონომიურად ჩართული წერტილი

იქნება (სამომხმარებლო ელექტრონიკა, ავტომობილები, ელექტრომოწყობილობები, სამედიცინო მოწყობილობები) 8,9 ტრლნ დოლარის ბრუნვით (Battles for Dominance- and Survival - on the 3rd Platform, 2014).

განვითარებული ეკონომიკის ქვეყნებში, მომხმარებელთა აღქმა და მოლოდინი უფრო მაღალია მობაილ ბანკის მომსახურებისადმი, ვიდრე სხვა ტექნოლოგიებისადმი. რამდენადაც მობაილ ბანკინგის გამოყენება დესკტოპის ბანკინგის ხარჯზე იზრდება, უმრავლესი ბანკების მობაილ ბანკინგის აპლიკაციები, ძირითადად შემდეგი მოწყობილობებისათვის თავსებადია: iPhone, Android, Blackberry (20 Top Mobile Banking Apps, 2014).

ფაქტია, რომ ტექნოლოგიური თავისებურებებიდან გამომდინარე, მობილური სექტორი სწრაფად განვითარებადი სფეროა. მობილური ტექნოლოგიები გავლენას ახდენს, როგორც საბანკო საქმეზე, ისე საგადასახადო ინდუსტრიაზე. პროგნოზით, 2015 წელს გლობალური მობილური ანგარიშსწორების ბაზარზე, 900 მლნ ადამიანი 1 ტრლნ დოლარის ტრანსაქციას განახორციელებს (Mobile Payments, 2012).

მობილური მომსახურების ინდუსტრია, რომლის განვითარება 2001 წლიდან დაიწყო, დღეს 84 ქვეყანაში 219 სერვისითაა წარმოდგენილი (2013). თანამედროვე მსოფლიოში, 590 მლნ მობაილ საბანკო მომსახურების მომხმარებელია, რომელთა რაოდენობა პროგნოზით 2017 წელს 1 მლრდ-ს მიაღწევს ბანკების მიერ ტექნოლოგიებსა და მობაილ ბანკინგის განვითარებაზე გაწეული ხარჯები 118 მლრდ-ს აღწევს (<http://www.factbrowser.com/facts/9017/>).

გლობალური კომპანია Capgemini-ის ანგარიშით, მობილური ანგარიშსწორების რაოდენობა 29,2 მლრდ ტრანსაქციას შეადგენს. გლობალური კომპანია ასტერჩარდ-ის კვლევის ანგარიში ცხადყოფს მობილური ინდუსტრიის მზარდ ტენდენციას მსოფლიოში, სადაც მობილური ანგარიშსწორების მზადყოფნის ინდექსით ლიდერობს სინგაპური(45,6), სამეულში შედის კანადა(42,0) და აშშ(41,5), ხუთეულს აბოლოებს სამხრეთ კორეა (39,7), იაპონიას უკავია მე-6 ადგილი (39,6), ათეულს აბოლოებს დიდი

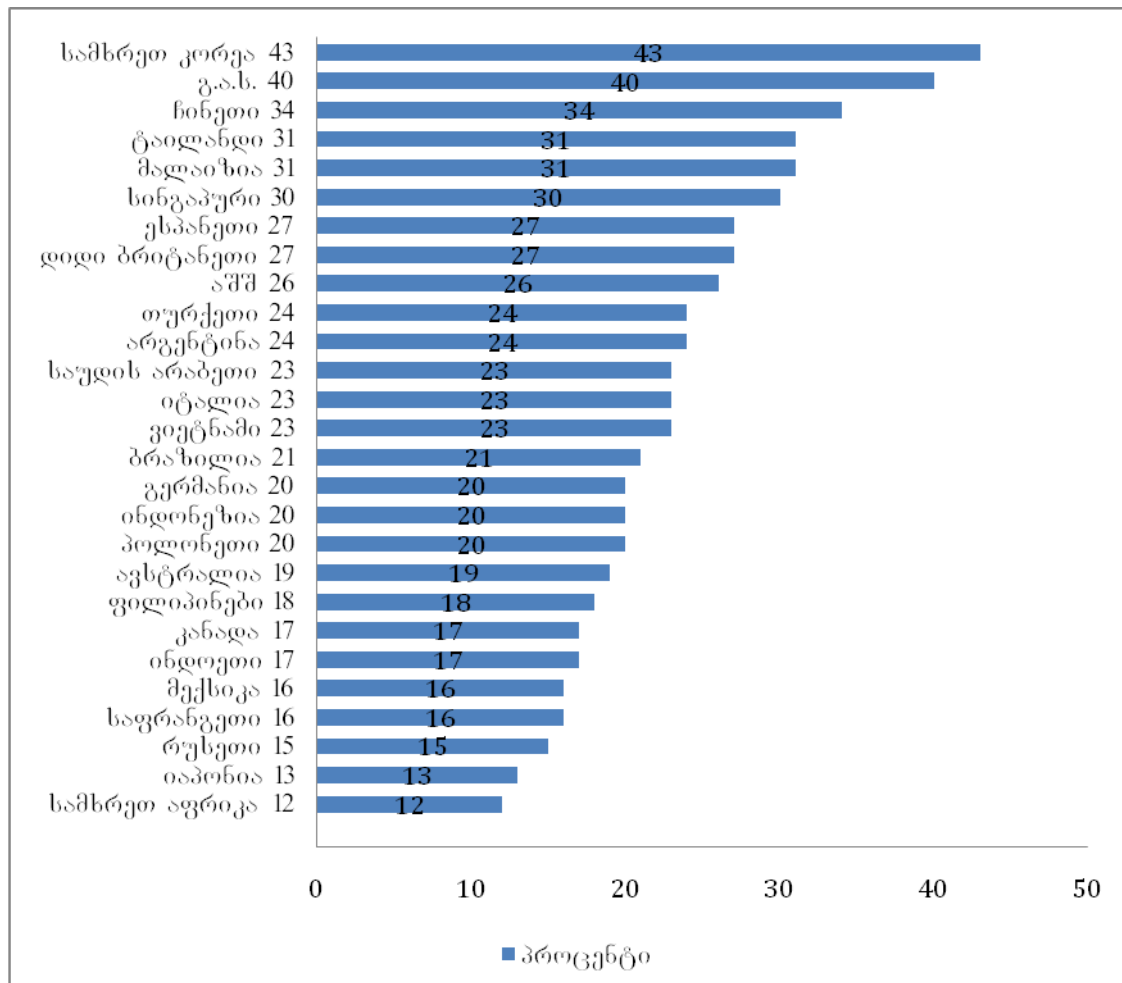
ბრიტანეთი (37,5) და ჩინეთი (36,5) (2012) (Global Leading Company in payment solutios).

ITU-ს Broadband Commission- ის კვლევის ანგარიშით, მობილურის აქტიური ხელმომწერთა რაოდენობით ლიდერობს სინგაპური (135,1), მას ჩამორჩება ფინეთი (123,5), იაპონია (120,5) და ავსტრალია (110,5) (The State of Broadband 2014).

2016 წლის იანვარში, მობილური ინტერნეტის გამოყენებითა და ვაჭრობით ლიდერობს სამხრეთ კორეა, სამეულში შედის გაერთიანებული არაბთა ემირატები და ჩინეთი. ხუთეულს აბოლოებს ტაილანდი და მალაიზია. ათეულს კი აშშ და თურქეთი (იხ. 2.2 დიაგრამაზე).

მიმდინარე პერიოდში, აშშ-ის ფინანსური ინსტიტუტების ტოპ 100-ში, 81 ბანკი ეწევა მობაილ ბანკინგს. ბანკებში გავრცელებული მობაილ ბანკინგის მრავალფეროვანი სერვისებიდან შეიძლება გამოვყოთ: გაფრთხილება ანგარიშსწორების, სისტემის უსაფრთხოების შესახებ; შეტყობინება ბალანსის, განახლებისა და ისტორიის შესახებ; მობილურის მეშვეობით კლიენტის მომსახურება; ინფორმირება ფილიალებისა და ბანკომატების ადგილმდებარეობის შესახებ; ონლაინ გადახდების განხორციელება მობაილ კლიენტ აპლიკაციებით; ფულადი სახსრების გადარიცხვა; ტრანსაქციის შემოწმება; მობილური კომერცია, მობაილ გადახდები, უკონტაქტო ანგარიშსწორება

მობილური ინტერნეტ ვაჭრობით აქტიური ქვეყნები (2016, %) (World Development Report 2016).



NFC-ით; მობილური კუპონი; ლოკაციაზე დაფუძნებული სერვისი; მობაილ აპლიკაციებით საკრედიტო და სადებეტო ბარათების ბლოკირება, დოკუმენტების შენახვა (MMA).

აღსანიშნავია, რომ მსოფლიოს მთლიან შიდა პროდუქტში მობილური ინდუსტრიის წილი 3%-ია (2013), დასაქმებულთა რაოდენობა 10,5 მლნ კაცი. პროგნოზით 2020 წელს მისი წილი მსოფლიოს მშპ-ში 5,1% იქნება, ხოლო დასაქმებულთა რაოდენობა 15,4 მლნ-ს მიაღწევს.

მობილური ტექნოლოგიები აღიარებულია ეკონომიკური რესურსის სახით. მისი სწრაფი გავრცელების ხელშეწყობას ქვეყნის ეკონომიკაში ისეთივე წვლილი შეაქვს, როგორც 1 %-იან ეკონომიკურ ზრდას (United Nations, 2012).

საქართველოს მოსახლეობაში მობილურ კავშირთან წვდომა უფრო მაღალია, ვიდრე ინტერნეტის. მობილურის აბონენტი 100 %-ზე მეტია, ხოლო ინტერნეტის აბონენტი მხოლოდ 46%-ია. აღნიშნული აიხსნება მობილურის აპარატების მისაწვდომი ფასებით, პორტატულობით, მარტივი გამოყენებითა და ტექნიკური უნარ-ჩვევებით (აბულაძე, კაკულაშვილი 2017).

უკანასკნელ წლებში საქართველოს ინტერნეტ-მომხმარებელთა რაოდენობის ზრდის ფონზე (გაიზარდა 2,1 მლნ-მდე), მაღალი ზრდის ტემპი აჩვენა მობილური აბონენტების ბაზარმაც, რომელიც 2010-2014 წლებში 3,98 მლნ-დან 5,7 მლნ აბონენტამდე გაიზარდა. მობილური აბონენტების პარალელურად გაიზარდა მობილური ინტერნეტ-მომხმარებელთა სეგმენტიც, სადაც დაფიქსირდა 31%-იანი ზრდა (2013წ). ასევე, გაიზარდა მობილური ბაზრის საცალო შემოსავლები და შეადგინა 453.4 მლნ ლარი (საქართველოს კომუნიკაციების მარეგულირებელი კომისია).

ITU-ს კვლევის ანგარიშით, საქართველოს მობილურ ბაზარზე, მობილურის აქტიური ხელმომწერთა რაოდენობა აჩვენებს, რომ ყოველ 100 კაცზე მოდის 16,4 კაცი. აქტიურობის მხრივ, საქართველოს უსწრებს რუსეთი (60,1), აზერბაიჯანი (43,9) და სომხეთი (31) (McKinsey Global Institute analysis, 2016).

ნათელია, რომ მობილური სექტორის სწრაფმა ზრდამ განაპირობა საბანკო სექტორის ფოკუსირება მობილურის მომხმარებელთა სეგმენტზე. დღეს, საქართველოში მოქმედებს 21 კომერციული ბანკი, რომლებიც დისტანციურ საბანკო მომსახურებას ახორციელებს. წარმოდგენილ ბანკებში დანერგილია ინტერნეტ-ბანკინგის მომსახურება, ხოლო მობაილ ბანკინგის მომსახურებასა და მობაილ ბანკინგის ტექნოლოგიებს სთავაზობს მხოლოდ ბანკების 50% (აბულაძე, კაკულაშვილი 2017).

არსებითია, რომ საქართველოში ინტერნეტ-ბანკინგისა და მობაილ ბანკინგის ბაზრის კვლევების გამოცდილება მცირეა. არ მოიპოვება ინფორმაცია მობაილ ბანკინგის ბაზრის გამოწვევებსა და განვითარების პერსპექტივებზე, ინფორმაციული დეფიციტია მობაილ ბანკინგის მომხმარებელთა ქცევებზე, შეხედულებებზე, უპირატესობებსა და მოთხოვნებზე. ამასთან, უნდა აღინიშნოს, რომ აღნიშნული პრობლემის აქტუალობას გვიჩვენებს ფრაგმენტული კვლევები.

კერძოდ: საქართველოს ეროვნული ბანკის ანგარიშის თანახმად, ტრანზაქციების საერთო რაოდენობაში ინტერნეტის მეშვეობით განხორციელებული ტრანზაქციის წილად მოდის 24,8%, მას უსწრებს საგადახდო ბარათი - 49,8%-ით, შემდეგ მოდის ქალაქით საკრედიტო საგადასახდო დავალება - 16,6%-ით, ტელეფონი/ მობილური ბანკინგი 6,1%-ით, სადებეტო დავალება - 1,9%-ით, ხოლო სხვა ელექტრონული საშუალებების წილი უმნიშვნელოა და შეადგენს 0,8%-ს. ამასთან, აღსანიშნავია, რომ ფულად გამოსახულებაში, ინტერნეტ-ბანკინგით ინიცირებული უნაღდო ოპერაციების წილი მთლიან მოცულობაში 61%-ია.

კვლევები ადასტურებს, რომ საქართველოს ინტერნეტ-მომხმარებლის (მათ შორის მობილური ინტერნეტის მომხმარებელთა) სეგმენტი შედგება ყველა სოციალური ფენის, განათლების, სოციალური კლასის პირებისგან, რომელთა დიდი ნაწილი ახალგაზრდა და საქმიანი აუდიტორიაა (აბულაძე, კაკულაშვილი 2017).

თუ შევადარებთ მობილური ტექნოლოგიების გამოყენების მსოფლიო დონეს სამამულო ბაზარს, ვნახავთ, რომ საქართველოს მობილური მხარდაჭერის წილი მსოფლიო ეკონომიკაში 2014 წელს შეადგენდა 0.002%-ს, ეს გვიჩვენებს არა მარტო მათი გამოყენების ძალიან დაბალ დონეს, არამედ წარმოადგენს გვიქმნის მათ მსოფლიო სტატუსზე და მათ ჩართულობაზე მსოფლიო ეკონომიკაში. მაგრამ მობილური მხარდაჭერის გამოყენების მაჩვენებელი ძალიან სწრაფად იზრდება და 2016 წლისათვის ის გახდება 29,2% (ბაბუნაშვილი).

საქართველოს ეკონომიკისა და მდგრადი განვითარების სამინისტროს მონაცემებით, 2015 წელს ტელეკომუნიკაციების სექტორიდან მიღებულმა შემოსავალმა 1,239 მლრ ლარი (დღგ-ს და აქციზის გარეშე) შეადგინა, რაც 2013 წლის მაჩვენებელზე 3,8%-ით მეტია. 2015 წელს ტელეკომუნიკაციების სექტორიდან სახელმწიფო ბიუჯეტში 509,805,001.54 ლარი (ლიცენზირებიდან მიღებული შემოსავლების ჩათვლით) შევიდა, რაც 2014 წელთან შედარებით 208.693.400 ლარით მეტია. 2015 წელს მობილური ინტერნეტის მომხმარებლების რაოდენობამ 2,14 მლნ, ხოლო მისმა სიმკვრივემ ყოველ 100 მოსახლეზე 57,5% შეადგინა. 2013 წლის ბოლოსთან შედარებით აბონენტების რაოდენობა 25,3 %

(550 ათასი აბონენტი) გაიზარდა. მობილური აბონენტების რაოდენობამ 2015 წლის ბოლოს 5.6 მლნ აბონენტი შეადგინა, ხოლო მისმა სიმკვრივემ ყოველ 100 მოსახლეზე - 149 %. 2016 წლის ბოლოსთან შედარებით, აბონენტების რაოდენობა 10,7%-ით (600 ათასი აბონენტი) გაიზარდა (საქართველოს ეკონომიკისა და მდგრადი განვითარების სამინისტრო).

2014 წლის დასაწყისში, საქართველოში, მობილურის ხელმომწერთა რაოდენობის დონემ მიაღწია 120%-ს, ხოლო მობილურის ბაზარმა აჩვენა მაღალი ზრდის ტენდენცია: 40%-ით გაიზარდა 3G-ს აბონენტთა რაოდენობა (Georgia - Telecoms, Mobile and Broadband - Statistics and Analyses). დღეს, მობილური კომპანიები მომხმარებელს აწვდიან 2G/2.5G, 3G/ 3.5G მომსახურებას (Keping Yao 2016).

მობილური ტექნოლოგიები უდიდეს გავლენას ახდენს მთავრობის მომსახურების გამოყენებასა და აპლიკაციების გავრცელებაზე. დღეს, საჯარო სექტორი აღნიშნულ ტექნოლოგიებს ვერ იყენებს, შესაბამისად, მოქალაქეები ტრადიციულ საშუალებებთან შედარებით ინტერნეტ-არხებით ინფორმაციას საჯარო სერვისებზე და საჯარო ორგანიზაციებზე იღებენ ჩქარა, ხოლო მობილურ ტექნოლოგიებთან შედარებით - ნელა. შესაბამისად, საჭიროა ტექნოლოგიური აჩქარება, რათა დაეწიოს კერძო სექტორს და მოქალაქეების მოთხოვნებს. ეს კი შესაძლებელია მობილური ტექნოლოგიების განვითარების ხარჯზე.

დღეისათვის საქართველოში მობილური ინტერნეტი სულ უფრო და უფრო მოთხოვნად და პოპულარულ სერვისს წარმოადგენს მობილური აბონენტთა რიცხვში. სურვილის შემთხვევაში მობილური ინტერნეტით სარგებლობა შეუძლიათ ყველა მაგთიკომის, ჯეოსელის, მობიტელისა და სილქნეტის აბონენტს, რომელებიც აღჭურვილნი იქნებიან საჭირო მონაცემების მობილური ტელეფონებით.

საქართველოში საჭიროა მობილური ბაზრის აპლიკაციების შექმნა და გავრცელება, როგორც სახელმწიფო, ასევე ბიზნეს სექტორის მწარმოებლურობის ზრდის მიზნით. აღნიშნული მიდგომა გამოიწვევს მობილური მთავრობის აპლიკაციების შესაძლებლობების არეალის ზრდას, პოტენციური მომხმარებელთა რაოდენობის მატებას და მობილური ბაზრის განვითარებას;

თავი III. ელექტრონული მთავრობის როლი ციფრულ ეკონომიკაში

3.1. ციფრული ეკონომიკის არსი

ციფრული ეკონომიკა სასიცოცხლოდ მნიშვნელოვანი სექტორია, რომელიც ქვეყნის ზრდის მამოძრავებელია. ციფრული ეკონომიკის გავლენა ვრცელდება ეკონომიკის სხვა სფეროებში ინფორმაციული პროდუქტებისა და მომსახურებაზე (EU-Japan Centre for Industrial Cooperation 2015).

ციფრული ეკონომიკა მიეკუთვნება ეკონომიკას, რომელიც დაფუძნებულია ციფრულ ტექნოლოგიებზე (The Digital Economy). ციფრული ეკონომიკა წარმოადგენს ყოვლისმომცველ ტერმინს, რომელიც გამოიყენება ციფრულ ტექნოლოგიებზე ფოკუსირებული ბაზრების აღწერისთვის. როგორც წესი, მოიცავს ელექტრონული კომერციის მეშვეობით ინფორმაციული პროდუქტებისა და მომსახურების ვაჭრობას (Abuladze, Gigauri 2017: 16-28).

ციფრული ეკონომიკა განიხილება, როგორც ფართო სპექტრის ეკონომიკური საქმიანობა, რომელიც მოიცავს: ციფრული ინფორმაციისა და ცოდნის გამოყენებას, როგორც წარმოების საკვანძო ფაქტორი; თანამედროვე ინფორმაციულ ქსელებს, როგორც მნიშვნელოვანი სივრცითი აქტივობა; ინფორმაციული და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების გამოყენებას, როგორც პროდუქტიულობის ზრდის მამოძრავებელი და ეკონომიკის სტრუქტურული ოპტიმიზაციის ხელშემწყობი; ინტერნეტს, ქლოუდ კომპიუტინგს, დიდ მონაცემებს, ინტერნეტ საგნებს, ფინტექსა და სხვა ახალი ციფრული ტექნოლოგიების გამოყენებას ციფრულ ფორმატში მონაცემთა შენახვის, ანალიზისა და გაცვლისათვის; სოციალური ურთიერთქმედების ტრანსფორმაციას. ციფროვიზაცია, ქსელური და ინტელექტუალური ICT უზრუნველყოფს თანამედროვე სახის ეკონომიკურ აქტივობას, რომ იყოს მეტად მოქნილი და სწრაფი, სწრაფი და ჭკვიანი (G20 Digital Economy Development and Cooperation Initiative, 2016).

პროფესორი საიმონ კუზნეცი ეკონომიკური ზრდის მახასიათებლებში გამოყოფს შემდეგ მიმართულებებს: ტექნიკურ პროგრესს, როგორც ეკონომიკური

ზრდის საფუძველს; ახალი ტექნოლოგიების პოტენციალის გამოყენებისთვის აუცილებელი ინსტიტუციონალური, ქცევითი და იდეოლოგიური ზრდის საფუძველს; ეროვნული პროდუქტის მუდმივ ზრდას, ანუ მეურნეობის შესაძლებლობას, მოსახლეობის სულ უფრო ფართო ფენების მოთხოვნილებების დაკმაყოფილებისათვის (ბარათაშვილი, გალახვარიძე, ზარგინავა 2015).

ციფრული ეკონომიკის ერაში შეიცვალა ცხოვრების სიდიდეები: პლატფორმები, ეკოსისტემები, ოპტიმიზებული ეკოსისტემების ძალა, ციფრული აქტივები და ინოვაციური კაპიტალი, კანონები და ქსელური ეფექტი, ციფრული სიმჭიდროვე და დაუბეგრავი საქონელი და სხვა. შეიცვალა ცხოვრების ყველა ასპექტი: პროდუქტები, ფასეულობის ჯაჭვი, მიწოდების ჯაჭვის კონტროლი, ფიზიკური აქტივები და კაპიტალის ცვეთა, მშპ, როგორც ეკონომიკის საზომი და სხვა (Platform Economy 2016).

მეცნიერები, ეკონომიკური ზრდის მოდელირებას ახდენენ კაპიტალის, სამუშაო ძალისა და ტექნოლოგიების ხარჯზე (Barro, Sala-i-Martin 2004). ასევე, ეკონომიკის პლატფორმის კონცეფციაში, მნიშვნელოვან მიმართულებას წარმოადგენს ციფრული ეკონომიკის პლატფორმა, რომელსაც შეუძლია ბიზნესისა და მთავრობის პრობლემის გადაჭრა. ეკოსისტემის პლატფორმა სტარტეგიულ როლს ასრულებს ყველა სახის ბიზნესში: GE, Philips, Google, Uber, Apple, Amazon, რომელთაც გააჩნიათ ეკოსისტემის მძლავრი პლატფორმა ბიზნესის წარმოების აქტივების ჩათვლით.

ციფრული ეკონომიკა ბაზირდება სამ ძირითად პრინციპზე: ინფრასტრუქტურის მხარდაჭერა (აპარატული, პროგრამული უზრუნველყოფა, ტელეკომუნიკაცია, ქსელი, და სხვა); ელექტრონული ბიზნესი (პროცესები, რომელსაც ორგანიზაცია ახორციელებს კომპიუტერული ქსელის მეშვეობით); ელექტრონული კომერცია (საქონლის გადაცემა ქსელის მეშვეობით) (EU-Japan Centre for Industrial Cooperation 2015).

ციფრული ეკონომიკის ეკოსისტემა დაფუძნებულია ციფრული ინფრასტრუქტურის შემდეგ მიმართულებებზე: აქტივობის ვალდებულება, რომელიც ციფრული ეკონომიკის გრძელვადიან ზრდას სტიმულირებს; სახელმძღვანელო პრინციპები, რომელიც მონაცემთა და მომსახურების

გადაცემის განხორციელებისას იცავს კერძო ცხოვრების ხელშეუხებლობასა და უსაფრთხოებას; ციფრულ პროდუქტებზე მომუშავე ადგილობრივი და საერთაშორისო კომპანიებისთვის მიმზიდველი გარემოს შექმნა, ციფრული ინიციატივების სტიმულირება და მხარდაჭერა (იხ. ნახაზი 3.1) ციფრული ეკონომიკის ფაქტიური საფუძვლის ანალიზისთვის შეიძლება განვიხილოთ შემდეგი ინდიკატორები: ინტერნეტის ზრდა; აპარატული სექტორი; კომუნიკაციის სექტორი; ციფრული მედია; ელექტრონული კომერცია; ციფრული ეკონომიკის საფრთხეები; მსოფლიო ციფრული ეკონომიკა (Britton, McGonegal 2007).

ნახაზი 3.1.

ციფრული ეკონომიკის ინფრასტრუქტურის განვითარებისათვის საჭირო ღონისძიებები
(World Economic Forum 2014).



ინტერნეტი წარმოადგენს პლატფორმას მილიონობით ტრანზაქციისა და კომუნიკაციისთვის, რომელსაც მნიშვნელოვანი წვლილი შეაქვს ცალკეული ქვეყნის ეკონომიკაში.

გლობალური ინსტიტუტის „The McKinsey Global Institute“ მიერ შემუშავებული „iGDP“, ზომავს ინტერნეტის გავლენას მოცემული ეკონომიკის ჩარჩოებში. იყენებს ხარჯების მეთოდს მშპ-ს გამოთვლისას, ყველა სახის აქტივობის შეფასებას, დაკავშირებული ინტერნეტ ქსელის შექმნასა და გამოყენებასთან. იგი მოიცავს: **კერძო მოხმარებას** (ინტერნეტ-მობილური წვდომა, პროგრამული და აპარატული უზრუნველყოფა, სმარტფონის მოხმარება და ე-კომერცია); **საზოგადოებრივ-სახელმწიფოებრივ ხარჯებს** (სახელმწიფო ხარჯები ინვესტირებასა და ინტერნეტ-მოხმარების მიმართულებით, პროგრამული და აპარატული უზრუნველყოფა, სერვისი და ინფრასტრუქტურა); **კერძო ინვესტიციებს** (ბიზნეს ინვესტიციები ინტერნეტ-ტექნოლოგიებში, მათ შორის ტელეკომის, ექსტრანეტის, ინტრანეტის, ვებ-საიტების, ინფრასტრუქტურაში); **სავაჭრო ბალანსს** (ბიზნეს-პროცესების აუტსორსინგის ექსპორტი, ელექტრონული კომერცია, ინტერნეტთან დაკავშირებული პროდუქტები, მომსახურება, მოწყობილობები, გამოკლებული დაკავშირებული იმპორტი) (China's digital transformation 2014; Abuladze, Gigauri 2017: 16-28).

სხვადასხვა ქვეყნის კვლევა აჩვენებს, რომ ქვეყნის ციფრული ეკონომიკის ტენდენციის განსაზღვრისა და მოქმედებაში მოყვანისთვის უნდა განვიხილოთ 4 ძირითადი მიმართულება: **ტექნოლოგიები**. ფასდება ინფრასტრუქტურა, სტრუქტურული ორგანოები, ორიენტაცია. პერსპექტივები და ინვესტიციები; **პოლიტიკა**. კანონები, ინსტიტუტების რეგულირება და სტიმულირება; **ხალხი**. ადამიანური რესურსის შესაძლებლობები, ინტერნეტ-წიგნიერების დონე, სოციალურ-ეკონომიკური მდგომარეობა; **სტრატეგია**. ნაციონალური, რეგიონული და გლობალური სტრატეგიებით შეფასება. ეკონომიკის ყველა სექტორში, მსოფლიო სისტემების გავლენით გლობალური ფაქტორების გამოწვევებისა და პერსპექტივების შეფასება Etoundi R.A., Mani Onana F.S., Olle Olle G. D., Eteme Etoundi R.A., Mani Onana F.S., Olle Olle G. D., Eteme (China's digital transformation: 2014; Etoundi, Mani, Olle, Eteme 2016: 1-24; Abuladze, Gigauri 2017: 16-28).

ციფრულ გარემოზე გავლენის მომხდენი მაკრო გარემოს ფაქტორებიდან გამოიყოფა სოციალური, სამართლებრივი, ეკონომიკური და ტექნოლოგიური ფაქტორები (SLEPT ფაქტორები) (Chaffey, Ellis-Chadwick, Johnston, Mayer 2006). ეკონომიკურ ფაქტორების ანალიზის საფუძველზე, შეიძლება დავასკვნათ, რომ მსოფლიო ეკონომიკური სისტემის განვითარება იყო ფარული და არათანაბარი, რაც შეფასდა მოკრძალებული ოპტიმიზმითა და მნიშვნელოვანი რისკებით (2016 წ). 2016 წელს, მსოფლიო მშპ-ს 3,4%-იანი მოსალოდნელი ზრდა შემცირდა 3,2%-მდე, თუმცა 2017 წელს პროგნოზით იქნება 3,6%. მსოფლიო ეკონომიკის ზრდა 2015 წელს იყო 3,1% (System says slow 2016). ამასთან, მსოფლიო პერსპექტივების რისკები ინაცვლებს ზრდის შემცირებისა და მსოფლიო ეკონომიკის კორექტირებისაკენ (აბულაძე, კაკულაშვილი 2017).

ექსპერტები აღნიშნავენ, რომ ჩვენ შეიძლება ვიყოთ ახალი გლობალური რეცესიის ზღვარზე. ეკონომიკური მაჩვენებლები, კანონზომიერებით აჩვენებს პრობლემებს, ხოლო ევროპისა და ჩინეთის გამოწვევები შეიძლება იყოს ერთგვარი გამშვები მექანიზმი, რომელიც ეკონომიკას კრიტიკული მდგომარეობის ზღვრისკენ „მიმართავს“ (Hayes 2016). ბოლო 10 წელიწადში მსოფლიო ეკონომიკა ჩაიძირა: დიდ დეპრესიაში (2008 წელს საფონდო ბაზარი დაეცა, ხოლო რეგენერაცია იყო ხანგრძლივადიანი და ნელი); უმუშევრობისა და სურსათის ფასების ზრდის, ასევე, ნავთობის ფასების დაცემის ტენდენციაში (ბოლო პერიოდში, აშშ - უმუშევრობა შემცირდა 10%-ით); ლტოლვილებისა და ემიგრაციის ზრდის ტენდენციაში), ლტოლვილები და მათი ინტეგრაციის პროცესის ორგანიზება, განხილული იყო, როგორც ეკონომიკური აქტივობის ზრდით. თუმცა ბოლო პერიოდის ტენდენციების ფონზე პოლიტიკურ და სოციალურ არასტაბილურ გარემოში, აღნიშნულს განიხილავენ, როგორც გლობალური ზრდის მთავარი საფრთხედ და ხელშემშლელად; ტერორიზმისა და კიბერტერორიზმის ზრდის ტენდენციაში.

XXI-ე საუკუნეში ინფორმაცია ნებისმიერი დარგის განვითარების მამოძრავებელი ძალაა. ინფორმაცია და ცოდნა გახდა მნიშვნელოვანი ფაქტორი ეკონომიკის ზრდისა და ღირებულების შექმნის თვლსაზრისით.

ელექტრონული მთავრობის მამოძრავებელი ძალა შეიძლება განხილულ იქნას შემდეგი მიმართულებით: ბიზნეს მენეჯმენტის აპლიკაციების შექმნის ხელშეწყობა; ინფორმაციული და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების გამოყენება ეფექტიანი მმართველობითი გადაწყვეტილებების მიღებისა და ინფორმაციის მართვის მიზნით; მმართველობითი გადაწყვეტილებების, მათი იმპლემენტაციისა და თანამშრომლობის ფორმების ინიცირება და გენერირება; მენეჯმენტის გამჭვირვალობა და ანგარიშვალდებულების ზრდა; ახალი ბიზნეს მოდელის აპლიკაციების განვითარება და გავრცელება; საჯარო სექტორის ონლაინ სერვისებისა და პროგრამების გამოყენება მოქალაქეებისა და ბიზნეს სექტორისთვის (Habil, Zukauskas, Kasteckiene).

გასათვალისწინებელია, რომ თუ ელექტრონული მთავრობის მამოძრავებელი ძალა სუსტია, ქვეყანაში მცირე ბიზნეს გარემო განვითარებად მდგომარეობაშია. შესაბამისად, ელექტრონული ვაჭრობის ტემპები დაბალია, ხოლო ელექტრონული ბიზნესი ხელს ვერ უწყობს ბევრი მომხმარებლის წარმოქმნას.

ევროკავშირის მიერ წარმოდგენილი ემპირიული მონაცემების თანახმად, ინფორმაციულ-საკომუნიკაციო ტექნოლოგიებს მნიშვნელოვანი წვლილი შეაქვთ მთლიანი პროდუქტიულობის ზრდაში (20% უშუალოდ ინფორმაციულ-საკომუნიკაციო სექტორისგან და 30% აღნიშნულ სექტორში გაკეთებული ინვესტიციებით). ეკონომიკური თანამშრომლობისა და განვითარების ორგანიზაციის (OECD) შეფასებით კი, განვითარებულ ქვეყნებში უკანასკნელ წლებში მიღწეული ეკონომიკური ზრდის 40%-ზე მეტი ინფორმაციულ-საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების გამოყენების დამსახურებაა (OECD 2012). კვლევებმა ასევე აჩვენა, რომ ფინანსურ კრიზისს იმ ქვეყნის ეკონომიკა უფრო მეტად უძლებს, რომელიც უფრო აქტიურად იყენებს ინფორმაციულ-საკომუნიკაციო ტექნოლოგიებს. ასეთმა ეკონომიკამ რეგრესიდან უფრო სწრაფად აღდგენის პოტენციალი აჩვენა, ვიდრე ისეთ ტრადიციულ სექტორებზე ორიენტირებულმა ეკონომიკამ, როგორცაა, სოფლის მეურნეობა ან წარმოება, რომელიც ინტენსიურ შრომას მოითხოვს (ციფრული საქართველო 2014-2018).

3.2. ციფრული ეკონომიკის ეკოსისტემა, მისი საფრთხეები და პრევენციის მექანიზმები

ციფრული ეკონომიკის პოტენციური ძალა თითოეულ მომხმარებელს თუ ბიზნესს ციფრული ინოვაციების გავლენის ქვეშ აქცევს. კარგი ბიზნეს-სტრატეგია იწყება არა პროდუქტითა თუ კომერციული მოდელით, არამედ მომხმარებლით, მომხმარებლის მოთხოვნილებებზე ორიენტირებით.

ეკონომიკის ციფრული გარდაქმნა ჩვენი დროის მნიშვნელოვანი გამოწვევაა. მაგალითად, ციფრული ეკონომიკის შესაძლებლობების საზღვრები ფართოა კომპანიათა ერთი ნაწილისთვის, ხოლო დამანგრეველია მეორე ნაწილისთვის. ზოგიერთმა ფირმამ, როგორცაა Kodak, Blockbuster, Sears, Blackberry ვერ შეძლო ადაპტირება, ისეთივე განვითარება, როგორც სხვებმა. კვლევითი კომპანიის MIT Sloan-ის კვლევის თანახმად, კომპანიები, რომლებმაც შეძლეს ციფრულ გარემოში ადაპტირება, 26%-ით უფრო მომგებიანია, ვიდრე ის ფირმები, რომელთაც ადაპტირება ვერ შეძლეს. ამასთან, კომპანიების 50%-ზე მეტი, თავიანთი შემოსავლებში დიდი წილითაა წარმოდგენილი ციფრული ეკოსისტემა, ვიდრე ტრადიციული ინდუსტრია (Anderson, Wladawsky-Berger 2012).

ციფრული ეკონომიკა შესაძლებლობას იძლევა საქონლითა და მომსახურებით ვაჭრობა განხორციელდეს ელექტრონული კომერციის მეშვეობით ინტერნეტში (OECD) (The Digital Economy 2012). შესაბამისად, ელექტრონულ კომერციას, ინტერნეტს, კომპიუტინგს, მობილურ კომუნიკაციას აქვს ტრანსფორმაციის გავლენა ბიზნესის წარმატებაზე. ციფრული პლატფორმების გავლენით, პროდუქტი და მომსახურება სცილდება ინფორმაციული და საკომუნიკაციო სექტორის საზღვრებს. ამასთან, მცირე საწარმოები საჭიროებენ კონცენტრირებულ მხარდაჭერას, გრძელვადიან სტრატეგიას, ბიზნეს მეთოდებს, უპრეცედენტო დარგთაშორის თანამშრომლობას მიწოდების ჯაჭვის შექმნის მიმართულებით (Digital economy strategy, 2015-2018).

2005 წელს ციფრული ეკონომიკა გლობალური ეკონომიკის 15%-ს შეადგენდა (Apple, Axel Springer, Copart, Fox Communications, IAC/InterActive Corp,

iLive, iStart Internet, Live Microsystems, Netcom Online, Netscape, PSINet, RentPath, Storage Computer Corp. Wave Corporation, Web.com) (Platform Economy 2016). 2015 წელს ციფრული ეკონომიკის წილი 20% იყო (აბულაძე 2015), პროგნოზით 2020 წლისათვის მისი წილი 25%-მდე გაიზრდება.

კომპანიების რაოდენობა, რომლებიც ციფრული ეკონომიკის ნაწილს წარმოადგენს, 5 წელიწადში გაიზარდა 30%-ით. შესაბამისად, სამუშაო ადგილების რაოდენობა გაიზარდა 5%-ით. აღსანიშნია, რომ საწარმოების 9%, რომლებიც წარმოდგენილია ციფრულ სამუშაოთი, ქმნიან ნაციონალური წარმოების 7%-ს. (The digital economy, 2016).

მსოფლიოში, ტოპ 15 კომპანიის პლატფორმების (Alibaba, Alphabet, Amazon.com, Apple, Baidu, eBay, Facebook, JD.com, LinkedIn, Netflix, Priceline.com, Salesforce, Tencent, Twitter, Yahoo!) საბაზრო კაპიტალიზაციამ შეადგინა 2.6 ტრლნ დოლარი, სწორედ მძლავრი ეკოსისტემისა და ციფრული აქტივების შექმნის ხარჯზე (Platform Economy 2016).

მსოფლიო ეკონომიკური ფორუმის კვლევის ანგარიშით, წლიურად ციფრული ეკონომიკის წილად მოდის მშპ-ს პოტენციური ზრდა 0.43%-ითა და 2.7 მლნ სამუშაო ადგილის შექმნით (World Economic Forum 2016). კვლევები ადასტურებს, რომ ინტერნეტთან დაკავშირებული ხარჯების წილით, ქვეყნის მშპ-თან მიმართებაში ლიდერობს დიდი ბრიტანეთი (ინტერნეტთან დაკავშირებული ხარჯების წილი მშპ-ში არის 6.7%), მეორე ადგილს იკავებს სამხრეთ კორეა (5.9%) , სამეულში შედის იაპონია (5.6%), ხუთეულს მოიცავს შვედეთი (5%) და ჩინეთი (4.4%), მეექვსე ადგილს იკავებს აშშ-ი (4.3%), მე-7 ადგილს საფრანგეთი (4.2%), მე-8 ადგილს გერმანია - (3.7%), ათეულს აბოლოებს კანადა (3.4% და იტალია (2.6%). მათ ჩამორჩება ინდოეთი(2.1%), რუსეთი (1.9%) და ბრაზილია (1.7%) (Barro, Sala-i-Martin 2004).

ციფრული მეწარმეობის მხარდასაჭერად, ევროკომისია გამოყოფს სახელმწიფო აქტივობების 5 ძირითად მიმართულებას: 1) ციფრული განათლებისა და ცოდნის საბაზო სისტემების არსებობა; 2) ციფრული ბიზნეს-გარემოს სტიმულირება და მხარდაჭერა; 3) გამარტივებული წვდომა ფინანსებთან; 4) ციფრული უნარებისა და ნიჭის

მხარდაჭერა; 5) ციფრული სამეწარმეო კულტურის გაძლიერება (ენუქიძე ნ., ბატიაშვილი 2015).

საერთაშორისო ორგანიზაცია დელოიტის კვლევის ანგარიშით, ქვეყნის ეკონომიკას ციფრულ პლატფორმაზე გადააწყო შემდეგი აქტივობები: ციფრული ინოვაციების შესახებ მარკეტინგული კამპანიის ჩატარება; არსებული ინდუსტრიის კლასტერული გაძლიერება; სპეციფიკური ინდუსტრიებისთვის შესაბამისი ციფრული პლატფორმების შეთავაზება და გაძლიერება; ციფრული მეწარმეობის შესახებ ცნობადობის ასამაღლებელი კამპანიის ჩატარება; ახალგაზრდა მეწარმეების გაცვლითი პროგრამების სტიმულირება; ინფორმაციის საჯაროობის უზრუნველყოფა; მეწარმეობის სწავლების კომპონენტის გაძლიერება; სტუდენტებისა და კურსდამთავრებულების წახალისება ციფრული ბიზნესის დასაწყებად და სხვა. (ენუქიძე ნ., ბატიაშვილი 2015; World Economic Forum. 2016). გლობალური კომპანიების [PwC](#)-სა და [Boston Consulting Group](#)-ის კვლევის თანახმად, ინდუსტრიის ციფრული პროცესი ევროპის ქვეყნებისათვის დამატებით მოიტანს 110 მლრდ ევროს. ევროპის კომისია განახორციელებს 500 მლნ ევროს ინვესტიციას ციფრული ინოვაციების ცენტრებში, იმისათვის რომ თითოეულ დარგს ჰქონდეს წვდომა ახალ ციფრულ ტექნოლოგიებთან (European Commission 2016).

ციფრული ეკოსისტემის საფრთხეები და პრევენციის მექანიზმები

ეკონომიკა სულ უფრო დამოკიდებული ხდება ტექნოლოგიებზე. ინტერნეტ-ტექნოლოგიები აფართოებს, როგორც სოციალურ-ეკონომიკურ სარგებელს, ისე საფრთხეებს, იწვევს სოციალურ ცვლილებებს, ზრდის საზოგადოებრივ გაურკვევლობას, წარმოაჩენს სახელმწიფოს კიბერ-საფრთხეებსა და მოწყვლად ადგილებს (აბულაძე 2016: 58-62).

კიბერსივრცედ მხოლოდ ინტერნეტი აღარ განიხილება, რადგან ინტერნეტში ჩართულია საყოფაცხოვრებო ნივთები, ტექნიკა, საგნები, აქსესუარები, ნებისმიერი ფიზიკური სივრცე. აღნიშნული მოცემულობა ნიშნავს, რომ კიბერსაფრთხეები პირდაპირ თუ ირიბ გავლენას ახდენს არამხოლოდ

ციფრულ სივრცეში, არამედ ფიზიკურ სივრცეში ადამიანთა კეთილდღეობასა და ცხოვრებაზე.

ცნობილი კომპანია IBM-ის 2016 წლის კვლევის შედეგებით, გამოკვეთილია კიბერ იერიშიტანილი სფეროები, მათ შორის: ჯანდაცვის სფერო (ელექტრონული მედიცინის ბარათები შეიცავს ინფორმაციას მოქალაქის პირად მონაცემის, საკრედიტო ბარათის, ელექტრონული ფოსტის, სოციალური უზრუნველყოფის ნომრისა და სხვა იდენტიფიცირების მონაცემს. 2015 წელს, ჯანდაცვის 100 მლნ ჩანაწერი იქნა დაკარგული); მრეწველობა (მანქანათმშენებლობის, ელექტროტექნიკის, ტექსტილის, ფარმაცევტული პროდუქტის წარმოება); საფინანსო მომსახურება (ბანკები, მობაილ ბანკი, საკრედიტო ბარათი, საინვესტიციო ფონდები); სახელმწიფო მმართველობა (საჯარო მოსამსახურეებზე არსებული ინფორმაციის გაჟონვა, შპიონაჟი); ტრანსპორტირება (ავიაკომპანიის, ავტობუსის, მეტროს, რკინიგზის, საზღვაო ტრანსპორტის სფეროში არსებული ინფორმაცია). აღნიშნული დარგი ემსახურება მსოფლიო ვაჭრობას, მის გარეშე მსოფლიო ეკონომიკა ადვილად დაიშლება.

არსებითია, რომ პოლიტიკურად მოტივირებული კიბერდანაშაულები მიმართულია მასობრივი ქაოსის, მმართველობითი და პოლიტიკური კრიზისის შექმნის, პოლიტიკური ნდობის შემცირების, სახელმწიფო სისტემის მდგრადობის შესუსტებისკენ. თუმცა გამორიცხავს ფინანსურ სარგებელს.

ინტერნეტის უნივერსალური სივრცეში, ყველა ქვეყნისთვის ერთნაირია კიბერ საფრთხე, თუმცა განსხვავებულია პრევენციის ღონისძიებები და საფრთხეების მასშტაბები.

საერთაშორისო ორგანიზაცია Deloitte-ის კვლევის ანგარიშით, ინტერნეტ-გარემოს დინამიური განვითარების პარალელურად მნიშვნელოვანი გამოწვევების წინაშეა სახელმწიფოს კიბერდაცვაც. მათ შორის შეიძლება აღინიშნოს: ელექტრონული კომერცია ვითარდება ფიქსირებული, ინტერნეტ და მობილური მოწყობილობების გამოყენებით; საერთო დანაშაულებში, განსაკუთრებული ზრდით ხასიათდება კიბერდანაშაულები; ტერორიზმის მასშტაბები ფართოვდება ტექნოლოგიების საფუძველზე; იზრდება ინტერნეტში ჩართული საგნები, რომელიც ზრდის როგორც კეთილდღეობას, ისე საფრთხეებს;

წარმოჩენილია გლობალური ინტერნეტ-ბაზრის საინვესტიციო მიზიდველობითა და გლობალური გამოწვევებით (Deloitte, 2016).

სისტემის უსაფრთხოება ნიშნავს ინფორმაციის და სისტემის დაცვას შემთხვევით ან გამიზნულ არანებადართულ წვდომაზე, არანებადართულ მოდიფიკაციაზე ან ინფორმაციის განადგურებას (Layton 2007). უსაფრთხოება ეხება ინფორმაციის არქიტექტურის დაცვას ქსელის ჩათვლით, მოწყობილობის და პროგრამულ უზრუნველყოფას და თვითონ ინფორმაციის ხელმისაწვდომობას (Basu 2004). ინფორმაციის უსაფრთხოება, კიბერუსაფრთხოება თუ კომპიუტერული უსაფრთხოება ელექტრონული მთავრობის მნიშვნელოვანი გამოწვევაა. იგი უმნიშვნელოვანესი კომპონენტია მოქალაქესა და სახელმწიფოს შორის ნდობის ზრდისთვის, ეფუძნება დაცვის პოლიტიკასა და სტანდარტებს, აკმაყოფილებს მოქალაქეების მოთხოვნებს, მოიცავს ქსელის უსაფრთხოებასა და დოკუმენტების დაცულობას, მოიცავს ელექტრონული ინფრასტრუქტურის დაცვის მხარდაჭერას, უსაფრთხო ტექნოლოგიების გამოყენებას (როგორცაა: ციფრული ხელმოწერა და ტრანსკრიფცია მომხმარებლის იდენტობის დასაცავად, პაროლი, საკრედიტო ბარათის ნომერი, საბანკო ანგარიშები, და სხვა მსგავსი მონაცემები რომელიც გავრცელებულია ინტერნეტის მეშვეობით და ავტომატურად ინახება), რაც მნიშვნელოვანია ელექტრონული მთავრობის სისტემის მიზნებისთვის (Feng 2003).

კიბერსივრცის დაცვის საკითხები მნიშვნელოვან სირთულეებს ქმნის ნაციონალურ თუ საერთაშორისო დონეზე. შესაბამისად, სახელმწიფოს კიბერთავდაცვის პოლიტიკა საჭიროებს: ტრანსნაციონალურ თანამშრომლობას, იურისდიქციის პრობლემატიკის მოწესრიგებას; ციფრული სივრცის საერთაშორისო სამართლის კონცეფციის თეორიტიზირებას; კიბერთავდაცვის შემთხვევაში კონკრეტული ღონისძიებების გატარებას (აბულაძე 2016: 58-62).

ქვეყანაში, ციფრული საფრთხეების ეკონომიკური გავლენის შემცირების მიზნით, გლობალური და ლოკალური კიბერსაფრთხეები საჭიროებს ტაქტიკურ მიდგომებს. ასეთი მიდგომებიდან შეიძლება აღვნიშნოთ საერთაშორისო ორგანიზაცია The World Economic Forum-ის მიერ წარმოდგენილი 8 მიმართულება: ციფრული იდენტიფიცირება; ციფრული თანამშრომლობა,

ციფრული მოქალაქეობა, ციფრული მეწარმეობა; ციფრული უფლებების დაცვა: სიტყვის თავისუფლება, ინტელექტუალური საკუთრების დაცვა, პირადი ცხოვრების ხელშეუხებლობა; ციფრული წიგნიერება: კომპიუტერული უნარჩვევები და აზროვნება, კონტენტის შექმნა, კრიტიკული აზროვნება; ციფრული კომუნიკაცია: ონლაინ თანამშრომლობა, ონლაინ კომუნიკაცია, ციფრული „ნაკვალევი“; ციფრული უსაფრთხოება: უსაფრთხოების კოდების დაცვა, ინტერნეტ უსაფრთხოება, მობილური უსაფრთხოება; ციფრული დაცვა: კონტენტის რისკი, კონტაქტების რისკი, სამომხმარებლო რისკი; ციფრული მოხმარება: კომპიუტერთან მუშაობის დრო, საზოგადოების ჩართულობა, ციფრული კეთილდღეობა და ჯანმრთელობა; ციფრული ემოციური ინტელექტი: სოციალურ & ემოციური ცნობიერების ამაღლება, ემოციების რეგულირება/მართვა, ემპათია (Walton 2016).

კონფიდენციალურობა და უსაფრთხოება არის კრიტიკული გამოწვევა ელექტრონული მთავრობის იმპლემენტაციის დროს მოქალაქესთან მიმართებაში (OECD, 2003). კონფიდენციალურობა ეხება შესაბამის დაცვის დონეს ინდივიდის ინფორმაციასთან დაკავშირებით (Basu 2004). სახელმწიფოს აქვს ვალდებულება, რომ უზრუნველყონ მოქალაქეების უფლება პირად ინფორმაციასთან დაკავსირებით, მხოლოდ ლეგიტიმური გამოყენებისთვის გროვდება და იმართება პერსონალური მონაცემები (Sharma, Gupta 2003). საიტის გატეხვაზე ღელვა, ინფორმაციის გაზიარება, პირადი ინფორმაციის გამომჟღავნება უნივერსალურად ხშირია. ასევე შიშობენ, რომ ელექტრონული მთავრობა თვითონაც გამოიყენებს პირად ინფორმაციას მოქალაქეების დაკვირვების მიზნით და შეიჭრებიან მათ პირადში. Seifert (2003)-ის მიხედვით ელექტრონული მთავრობას უნდა მოეთხოვებოდეს ინდივიდის პირადი სივრცის დაცვა. ტექნიკური და საკანონმდებლო პოლიტიკის გამოყენება შეიძლება გახდეს საჭირო ამ საკითხთან დაკავშირებით. უფრო მეტიც, საჭიროა პასუხი გაეცეს ეფექტურად პირად საკითხებს იმისათვის რომ მოქალაქის თავდაჯერებულობა გაიზარდოს სახელმწიფო სერვისების გამოყენებისას. მოქალაქის დარწმუნება იმაში, რომ სახელმწიფო კეთილსინდისიერად იყენებს მის პირად მონაცემებს და არის ფრთხილი მათი გამოყენებისას, არის ძალიან მნიშვნელოვანი

ელექტრონული მთავრობის აპლიკაციებისთვის. ბასუმ (Basu 2004) აღნიშნა, რომ განვითარებად ქვეყნებში ადამიანები იმდენად შეშფოთებულნი არიან ამ საკითხით, რომ ისინი უარს ამბობენ ელექტრონული მთავრობის შესაძლებლობებზე. წესდებამ უნდა დააკონკრეტოს, რომ მოქალაქეების უფლება პირად ინფორმაციაზე და მანდატი ამ ინფორმაციის გამოყენებაზე იქნება მხოლოდ ლეგიტიმური მიზნებისთვის (Teeter, Hart, 2003).

უსაფრთხოება მნიშვნელოვანია როგორც საჯარო, ასევე კერძო სექტორის საქმიანობისთვის. იგი გამოიყენება ელექტრონული მმართველობის ან ელექტრონული საქმისწარმოების მიზნებისთვის. ასევე, ამ პროცესებთან დაკავშირებული რისკების შესამცირებლად ან თავიდან ასაცილებლად.

საქართველოში, კიბერდანაშაული ყოველდღიურად მატულობს, თუმცა მოიკლო კიბერდანაშაულის გახსნის პროცენტულმა მაჩვენებელმა. კერძოდ, სამინისტროს მიერ დაფიქსირებული კიბერდანაშაულების რიცხვმა 2014 წელთან შედარებით, 2015 წლის იანვარ - აგვისტოს მდგომარეობით 11,11% - ით მოიმატა. რაც შეეხება კიბერდანაშაულის გახსნას, 2014 წელს გახსნის მაჩვენებელმა შეადგინა 59,26%, როცა 2015 წლის იანვარ - აგვისტოს მდგომარეობით ის შეადგენს 34,44%. სტატისტიკური მონაცემებით, თუ საქართველოში 2008 - 2014 წლებში განხორციელებული კიბერშეტევების დიდი რაოდენობა მოდიოდა რუსეთზე (FirEye, 2014), რომლის დროსაც სისტემატურად ხორციელდებოდა კიბერშეტევა შინაგან და საგარეო საქმეთა სამინისტროების, ასევე კავკასიის თემაზე მომუშავე ზოგიერთი არასამთავრობო ორგანიზაციის ვებ - გვერდებზე (Internet Development Initiative 2015).

2008 წელს საქართველო-რუსეთის ომის დროს, საქართველო გახდა კიბერ შეტევების მსხვერპლი, რომელთა მოსაგერიებლად იგი მოუმზადებელი აღმოჩნდა. 2012 წელს აღმოჩნდა, რომ სამთავრობო უწყებების კომპიუტერებიდან რამდენიმე წლის განმავლობაში ინფორმაციას იპარავდა Georbot მავნე პროგრამა. 2015 წელს კი ცნობილი გახდა, რომ სამთავრობო ორგანიზაციების ქსელებიდან ინფორმაციას იპარავდა APT28. სამივე შემთხვევაში შეტევები ირიბად რუსულ კიბერ დანაშაულებრივ ჯგუფებს

უკავშირდება (კავკასუს ონლაინის გაყიდვასთან დაკავშირებული საფრთხეები 2016).

2015 წელს რუსეთის აქტიურობა საქართველოს კიბერ სივრცეში ნაკლებად შეინიშნებოდა, მათი მხრიდან შემოღწევა ოფიციალურად არ დაფიქსირებულა. თუმცა 2016 წლის 21 - 25 მაისს ქართულ საფინანსო ორგანიზაციებზე განხორციელდა მასიური DDoS შეტევა. სულ შეტევაში მონაწილეობდა 300 000-მდე უნიკალური IP მისამართი 160-ზე მეტი ქვეყნიდან. შეტევის მასშტაბიდან, მომზადების ხარისხიდან და რეგიონისადმი გეოპოლიტიკური ინტერესიდან გამომდინარე, უნდა ვივარაუდოთ, რომ აღნიშნული შეტევის უკან რუსეთთან დაკავშირებული ჰაკერული ჯგუფი იდგა. იმის გათვალისწინებით, რომ ასეთ მასშტაბური შეტევა არ იყო ორიენტირებული ფინანსურ ზარალზე, დიდი ალბათობით, იგი მიზნად ისახავდა ყურადღების გადატანას სხვა, შესაძლოა უფრო მეტად ზიანის მომტანი შეტევისგან. 2015 წელს საქართველოს კიბერსივრცეში არასანქცირებული შეტევებიდან შეიძლება გამოიყოს შემდეგი ინციდენტები: 19 იანვარს მოხდა კიბერ თავდასხმა დიასპორის საკითხებში სახელმწიფო მინისტრის აპარატის ვებ-გვერდზე; 2 თებერვალს მოხდა მასობრივი კიბერშეტევა ელექტრონულ ფოსტებზე. კერძოდ, ინტერნეტში გავრცელდა ახალი კომპიუტერული ვირუსი, რომელიც სხვადასხვა ენებზე აგზავნის ელექტრონულ წერილებს, მათ შორის ქართულ ენაზეც. ვირუსი მსხვერპლს 96 საათს აძლევს, რათა გადარიცხოს კონკრეტული თანხა, წინააღმდეგ შემთხვევაში ფაილები სამუდამოდ განადგურდება; 5 თებერვალს განხორციელდა კიბერ შეტევა საქართველოს საგარეო საქმეთა სამინისტროს ოფიციალურ ვებ-გვერდზე; წლის პირველ ნახევარში განხორციელდა რამდენიმე კიბერ შეტევა საქართველოს სოფლის მეურნეობის ვებ - გვერდზე (Internet Development Initiative 2015).

2017 წლის საერთაშორისო სატელეკომუნიკაციო კავშირის (ITU) ანგარიშით, კიბერუსაფრთხოების გლობალურ ინდექსში საქართველო მე-8 ადგილს იკავებს. აღსანიშნავია, რომ ევროპული ქვეყნების რეიტინგის ჭრილში საქართველო ესტონეთის შემდეგ მეორე-მესამე ადგილებს საფრანგეთთან ინაწილებს (0.819 სარეიტინგო ქულით).

კვლევები ადასტურებს, რომ გლობალურ და ლოკალურ სივრცეში, კიბერთავდასხმებთან და კიბერტერორიზმთან ბრძოლის აღიარებული მეთოდებია: პროგრამების, პოლიტიკისა და პროცედურების შემუშავება; კიბერჯგუფების შექმნა და ინციდენტებზე რეაგირების მექანიზმების შემუშავება; ბიზნეს უწყვეტობისა და საზოგადოების უსაფრთხოებისთვის, სამივე სექტორის კოორდინირებული კიბერაქტივობა; სამართლებრივი პასუხისმგებლობის გამკაცრება; კადრების მომზადება; ტექნიკური უსაფრთხოების შეფასება და მონიტორინგი (Cyber-terrorism-emerging-threat).

ინფორმაციული ტექნოლოგიების გამოყენებით მართვის სრულყოფისთვის, რომელიც საშუალებას იძლევა ავიცილოთ უამრავი გაუთვალისწინებელი ხარჯები და მივიღოთ მაქსიმალური სარგებელი აუცილებელია: ინფორმაციული უსაფრთხოების პოლიტიკის შემუშავება, დანერგვა, პერიოდული სრულყოფა და მონიტორინგი (სიჭინავა, გოგნაძე 2015).

ინფორმაციული და კიბერუსაფრთხოების სფეროში გასათვალისწინებელია საერთაშორისო დონეზე არსებული მთავარი სუბიექტის ევროკავშირის კომისიის პროექტები და სტრატეგიები, სამეცნიერო კვლევითი პროექტები და სამართლებრივ-ნორმატიული ბაზა. მათ შორის შეიძლება აღინიშნოს: ევროკავშირის კომისიის დაკვეთით, ელექტრონული კავშირის ინფრასტრუქტურის შედგენადობისა და საიმედოობის პრობლემების კვლევების ჩატარება (ARECI); პროექტი „კრიტიკული ინფრასტრუქტურის საფრთხეების შეტყობინების ინფორმაციული ქსელი“ (CIWIN); ქსელური და ინფორმაციული უსაფრთხოების ევროპული სააგენტოს (ENISA) პროექტი ელექტრონული ქსელების უსაფრთხოების მაღალი დონის მიღწევა; ტელემეტრიის ტრანსევროპული სამთავრობოთაშორისო სამსახური (TESTA) (ეს არის სამთავრობოთაშორისო კავშირის ქსელი, რომელიც მოქმედებს მხოლოდ ევროკავშირის ფარგლებში. ის არ არის ჩართული ინტერნეტ - სივრცეში და სხვადასხვა უწყების თანამდებობის პირების ერთმანეთთან ურთიერთობისას, ინფორმაციის დაზიანებისა და გადინების თავიდან აცილების საშუალებას აძლევს); ინფორმაციული საზოგადოების ტექნოლოგიები (პროექტები FP6 და FP7); უსაფრთხოების პრობლემების ევროპული სამეცნიერო-კვლევითი

პროგრამა (ESRP); კრიტიკული ინფორმაციული ინფრასტრუქტურის პრობლემების სამეცნიერო - კვლევითი საკოორდინაციო პროექტი (CI2RCO); ინფრასტრუქტურისა და პროექტირების არქიტექტურა; მონაცემთა დაცვის დირექტივა (1995 წელი); ელექტრონული ხელმოწერის დირექტივა (1999 წელი); ელექტრონულ კავშირების სფეროში კონფიდენციალობის დაცვის დირექტივა (2002 წელი); ჩარჩო დირექტივა (2002 წელი); ინფორმაციულ სისტემებზე შეტევის საბჭოს ჩარჩო გადაწყვეტილება (2005 წელი); მონაცემთა შენახვის დირექტივა (2006 წელი) (სვანიძე 2014).

უსაფრთხოების ზრდის მიზნით საჭიროა ხალხის განათლება, პირადი პაროლების გამოყენება, საზოგადოების მიერ თავდაცვის უზრუნველყოფა. პროფესორები კოჰენი და ემიკრე (Cohen, Eimicke, 2002) აღნიშნავენ, რომ სანამ უსაფრთხოება იქნება ელექტრონული მთავრობისთვის დაბრკოლება, არ ექნება გავლენა პროგრესზე. მათი შეფასებით, გამოიყოფა სამი მნიშვნელოვანი ასპექტი, რომელსაც გავლენა აქვს უსაფრთხოების დაცვაზე. პირველი მოიცავს სისტემის მუდმივ გამოსწორებასა და განახლებას. მეორე, უსაფრთხოება უნდა იყოს ხილული და შეუღწეველი კრიმინალებისთვის. მესამე, აღსანიშნავია ის აზრი, რომ არც ერთი უსაფრთხოების სისტემა არ არის სრულყოფილი და ყველა შეიძლება იყოს დაძლეული. თუმცა, სახელმწიფო ორგანიზაციებმა, რომლებიც პასუხისმგებელი არიან პირადი ინფორმაციის შეგროვებაზე, შენახვასა და დამუშავებაზე, უნდა გაითვალისწინონ პირადი ინფორმაციის უსაფრთხოებისთვის მეთოდები. კიბერუსაფრთხოების მართვის ჯგუფი მუდმივად უნდა იყოს მზად იმისთვის, რომ მყისიერად უპასუხოს საფრთხეებს და დაზიანებებს. ჯამში, ხელისუფლებისთვის, ინფრასტრუქტურის შიფრირებული სისტემის ქონა უნდა იყოს უპირველესი პრიორიტეტი (Feng 2003).

თავი IV. საქართველოს ელექტრონული მმართველობითი საქმიანობის გარემო და მისი რეგულირება

4.1. საქართველოს ელექტრონული მმართველობის გარემო

ციფრული პროცესი, ქვეყნის ნაციონალური კონკურენტუნარიანობის პირობებში, სტრატეგიულად აძლიერებს საქართველოს მაკროეკონომიკურ გარემოს, ადგილობრივ მწარმოებელთა ჯგუფებისა და ფირმების ქცევას. ამალღებს ქვეყნის კონკურენტუნარიანობას, ზრდის ეკონომიკას და მდგრადს ხდის ქვეყნის ეკონომიკური პოლიტიკის პლატფორმას (აბულაძე 2013).

დღეს, საქართველოში ციფრულ პროცესებს მნიშვნელოვანი გავლენა აქვს სახელმწიფოს გარემოსა და მმართველობით პროცესებზე, ბიზნეს სივრცესა და მოდელებზე. ბოლო პერიოდში, ქვეყნის ციფრული გარემო უზრუნველყოფს ახალი ტექნოლოგიების ფართო მისაწვდომობას, სტიმულირებს მცირე და საშუალო ინტერნეტ-კომპანიების წარმოქმნას, გენერირებს ციფრული ეკონომიკის ზრდას. ქვეყანაში, ციფრული პროცესები სტიმულირებს სამუშაო ადგილების შექმნას, კაპიტალისა და რესურსების ეფექტიან გამოყენებას, ეკონომიკური ზრდის გენერირებას.

საქართველოში, საჯარო მომსახურების მიწოდება ხდება, როგორც პირისპირ, ისე ელექტრონული ფორმით. სახელმწიფოს მიერ მომსახურების მიწოდება ხდება სხვადასხვა სამინისტროს მიერ მომსახურების სააგენტოების მეშვეობით, თავად სამინისტროების ან არასამთავრობო ორგანიზაციების მიერ სახელმწიფო დაფინანსებით. გარკვეულწილად შემუშავებულია და მოქმედებს ხარისხის უზრუნველყოფის არაფორმალური სისტემები. ამჟამად საქართველოში ფუნქციონერებს 17 სამინისტრო, ორასზე მეტი სახელმწიფო დაწესებულება და სახელმწიფო საწარმო, რომლებიც ჯამში ათასობით სახის მომსახურების მიწოდებას ახორციელებს (საქართველოს საჯარო მმართველობის რეფორმის გზამკვლევი 2020).

დიდ ქალაქებში იუსტიციის სახლების მეშვეობით უზრუნველყოფილია ერთ სივრცეში მომსახურების სწრაფი, ეფექტიანი და კომფორტული მიწოდება. ამ სივრცეში თავმოყრილია საჯარო მომსახურების დიდი ნაწილი. მომხმარებლებს კომფორტულ და სასიამოვნო გარემოში სწრაფად და მარტივად მიეწოდებათ 300-ზე მეტი მომსახურების ტიპი. იუსტიციის სახლების დანიშნულებაა ისეთი დოკუმენტების გაცემა და მომსახურების მიწოდება, რომლებიც ექსკლუზიურად შედის მთავრობის კომპეტენციაში. საქართველოს პატარა ქალაქებისა და სოფლებისთვის შექმნილი საზოგადოებრივი ცენტრები მიზნად ისახავს საქართველოს რეგიონების სრულფასოვან ჩართვას ქვეყნის განვითარების პროცესში. საზოგადოებრივი ცენტრების მეშვეობით ადგილობრივი მოსახლეობისთვის ადგილზევე ხელმისაწვდომია მომსახურების დიდი ნაწილი და ინფორმაცია. შორ მანძილზე, მუნიციპალურ ცენტრსა თუ დედაქალაქში მგზავრობის გარეშე შესაძლებელია საჯარო მომსახურების 200-ზე მეტი ტიპით სარგებლობა(http://gov.ge/files/434_57813_392625_E-governance,TransparencyandPublicServicesGeo.pdf).

იუსტიციის ერთ-ერთ ვებგვერდზე შესაძლებელია დაახლოებით 40-მდე მომსახურების ელექტრონულად მიღება. ფინანსთა სამინისტროს აქვს საგადასახადო დოკუმენტის ელექტრონულად წარდგენის სისტემა, შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის სამინისტროში მოქმედებს ჯანდაცვის მართვის ოპერაციული სისტემა, რომელიც ხელმისაწვდომია ვებგვერდის მეშვეობით, ხოლო განათლების სამინისტრო ელექტრონული მომსახურების საშუალებით შესაძლებელია საბავშვო ბაღებში და სკოლებში მოსწავლეების და ერთიან ეროვნულ გამოცდებზე უნივერსიტეტების აბიტურიენტების რეგისტრაცია. საქართველოს მთავრობის მიერ მომსახურების მიწოდება აღიარებულ იქნა გაეროს და მრავალი საერთაშორისო ორგანიზაციის მიერ, ინოვაციურობისთვის სახელმწიფო სექტორში (სვანიძე 2014).

ელექტრონული მმართველობის სფეროში მოქმედი საჯარო უწყებებიდან და მარეგულირებელი ორგანოებიდან შეიძლება აღვნიშნოთ შემდეგი: მონაცემთა გაცვლის სააგენტო, სმართ ლოჯიკი, სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტო, საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისია.

საქართველოს ელექტრონულ მმართველობით გარემოში იმპლემენტირებულია შემდეგი პროექტები: საკუთრების რეგისტრაცია, ელექტრონული ჩანაწერი/ამონაწერი; ბიზნეს რეგისტრაცია; სამოქალაქო რეესტრი; ე-ID და ელექტრონული ხელმოწერა; ბიომეტრული პასპორტი; ელექტრონული საგადასახადო სისტემა; საგადასახადო და საბაჟო სისტემების ავტომატიზაცია; ცენტრალურ მონაცემთა შენახვისა და რეპორტირების სისტემა; ელექტრონული ხაზინის სისტემა; "ელექტრონული საგადასახადო ანგარიშ-ფაქტურების"-სისტემა; სკოლების კომპიუტერიზაცია; სოფლების ინტერნეტიზაცია და კომპიუტერიზაცია; პირველ კლასელებისთვის ნეტუქების დარიგება; ონლაინ გამოცდის სისტემა; დისტანციური სწავლების სისტემა; ელექტრონული შესყიდვა; ელექტრონული აუქციონი; ელექტრონული ნოტარიუსის პროექტი; გაზეთებისა და საკანონმდებლო ბაზის ელექტრონული კატალოგის სისტემა; სოციალური სუბსიდიის სააგენტოს პროექტის ავტომატიზაცია; საქართველოს ეროვნული ბანკის კაპიტალდაბანდების მართვის სისტემა; შსს-ს მიერ სისხლის სამართლის საქმეების ონლაინ დოკუმენტბრუნვის პროცესი.

ახალი ხელისუფლების მოსვლის შემდგომ, ქვეყანაში ხელი შეეწყო ციფრული ეკონომიკის მამოძრავებელი ინტერნეტის ინფრასტრუქტურის ფორმირებასა და განვითარებას, შემუშავებული იქნა ინტერნეტთან და კომპიუტერთან წვდომობის ხელშემწყობი ღონისძიებები, გაიზარდა ინტერნეტის სიჩქარე, ინტერნეტ-მომხმარებელთა რაოდენობა, მოსახლეობის ინტერნეტ-წიგნიერება. ციფრული ეკოსისტემის ფორმირებამ გავლენა მოახდინა საზოგადოების კეთილდღეობასა და სოციალურ-ეკონომიკურ პროცესებზე.

საქართველოში, საყოველთაო ინტერნეტიზაციის პროექტი სავარაუდოდ, 2025 წლამდე ქვეყნის სრულ ინტერნეტიზაციას გულისხმობს. პროექტისთვის ჯამში 150 მილიონი აშშ დოლარია გამოყოფილი. პროექტის მიხედვით, საყოველთაო ინტერნეტიზაციის ინფრასტრუქტურის მოწყობისთვის განიხილება 3 გზა: 1 კერძო კომპანიების სურვილი, თავად მოაწყონ ინფრასტრუქტურა და შემდგომში ოპერირება გაუწიონ; 2. ინფრასტრუქტურის მოსაწყობად კერძო კომპანიებისთვის ბანკებიდან მიღებული სესხის სრული სუბსიდირება 120 თვის

განმავლობაში; კერძო კომპანიების მხრიდან ინფრასტრუქტურის მოწყობის სურვილის არარსებობის შემთხვევაში, სახელმწიფო კომპანია OPEN Net ჩაატარებს ტენდერს და სხვა დაინტერესებულ კომპანიებს გააკეთებინებს ინფრასტრუქტურას. პროექტის ფარგლებში დაგეგმილია მოსახლეობის კომპიუტერიზაცია და კომპიუტერების შესაძენად ვაუჩერების დარიგება, რისთვისაც მსოფლიო ბანკის მიერ გამოყოფილი 40 მილიონი დოლარის სესხიდან 9 მილიონ დოლარამდე თანხაა გათვალისწინებული (ქსოვრელი 2017).

მსოფლიო ეკონომიკური ფორუმის კვლევის ანგარიშით, (The digital economy, 2016). საქართველო:

- ქსელური მზადყოფნის ინდექსით იმყოფება 58-ე ადგილზე;
- ეკონომიკური გავლენით 91-ე ადგილზე;
- სოციალური გავლენით - 44-ე ადგილზე;
- ICT-თან დაკავშირებული კანონების მდგომარეობით იმყოფება - 72-ე ადგილზე;
- ბიზნეს ტრანსაქციებში ICT-ის გამოყენებით (B2Bმოდელი) იმყოფება 79-ე ადგილზე;
- ბიზნესი-მომხმარებლის მოდელში ინტერნეტის გამოყენებით (B2Cმოდელი) იმყოფება 94 ადგილზე;
- მთავრობაში ICT-ის მნიშვნელობით ქვეყანა იმყოფება 81-ე ადგილზე;
- მობილური ხელმომწერთა რაოდენობით / 100 კაცზე- 51 ადგილზე;
- ინტერნეტის ინდივიდუალური მოხმარებით -72 ადგილზე;
- ოჯახების მიერ პერსონალური კომპიუტერის ფლობით - 72 ადგილზე;
- სოციალური ქსელის მოხმარებით - 34 ადგილზე;
- მთავრობის მიერ მოწინავე ტექნოლოგიების შესყიდვით - 95 ადგილზე;
- ელექტრონული ჩართულობის ინდექსით - 49 ადგილზე;
- ბიზნეს მოდელზე ICT-ის ეკონომიკური გავლენით - 102 ადგილზე;
- მთავრობის ონლაინ მომსახურების ინდექსით - 49 ადგილზე;
- ICT-ის მოხმარება&მთავრობის ეფექტიანობით - 26 ადგილზე;
- ინტერნეტ-სერვერების უსაფრთხოება/მლნ მოსახლეზე - 95 ადგილზე;

საქართველოში, ციფრული გარემოს შეფასებისას გასათვალისწინებელია შემდეგი ტენდენციები: მაღალია შინამეურნეობების მიერ ინტერნეტთან წვდომა (2016 წელს 70.7%-ს ჰქონდა წვდომა), საშუალო დონისაა პროგრამული უზრუნველყოფის პროდუქტებთან დაკავშირებული აქტივობა, ხოლო მოსახლეობის მიერ მობილური ტელეფონის ფლობა და გამოყენება მაღალი (2016 წელს 78.8%) (იხ. ცხრილი 4.1).

საქართველოს ელექტრონული კომუნიკაციების ბაზარი ფასეული, მრავალფეროვანი და ეკონომიკურად მიმზიდველია, რაც გამოიხატება კომპანიების შემოსავლების, ინტერნეტ-მომხმარებელთა სეგმენტის, web-საიტების რაოდენობის, ინტერნეტ-კომპანიების პროდუქტიულობის, ქართული კომპანიებისთვის ელექტრონული კომერციიდან შემოსავლების ზრდით, ასევე ტექნოლოგიების, აპლიკაციებისა და კონტენტის მრავალფეროვნებით (აბულაძე 2013: 52-55). ინტერნეტ-სივრცეში არსებული ინტერნეტ-პროვაიდერების საცალო შემოსავლები 2011-2015 წლებში 99.4 მლნ-დან გაიზარდა 185.2 მლნ-მდე (საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისია).

ცხრილი 4.1

ინტერნეტით და კომპიუტერით უზრუნველყოფილი შინამეურნეობები (2016, ივნისი)

ICT		საქართველო (%)	ქალაქი (%)	სოფელი (%)
ინტერნეტით უზრუნველყოფილი შინამეურნეობები		70.7	79.7	57.4
კომპიუტერით უზრუნველყოფილი შინამეურნეობები		64.7	76.7	47.0
15 წლის და უფროსი ასაკის მოსახლეობის განაწილება, პროგრამული უზრუნველყოფის პროდუქტებთან დაკავშირებული აქტივობის მიხედვით	1 ან 2	13.9	12.2	18.0
	3 ან 4	28.7	27.4	31.6
	5 ან 6	22.8	24.2	19.5
	7 ან 8	13.5	15.0	10.1
	არცერთი	21.1	21.2	20.8
6 წლის და უფროსი ასაკის მოსახლეობის წილი, ვინც ფლობს მობილურ ტელეფონს		78.8	85.4	69.5

წყარო: საქართველოს სტატისტიკის ეროვნული სამსახურის მონაცემები,

geostat.ge

საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის კვლევის მონაცემით, საქართველოში:

- ფიქსირებული სატელეფონო კომუნიკაციების ბაზარზე სულ 28 კომპანია ოპერირებს. კომპიუტერებად სადენიან ტექნოლოგიას 14 ავტორიზებული პირი იყენებს, CDMA – 3, VoIP-ს კი 19. საქართველოში ფიქსირებული სატელეფონო კომუნიკაციების აბონენტების რაოდენობამ 2015 წლის მეორე კვარტალში 1.02 მლნ აბონენტი შეადგინა. 2014 წლის მეორე კვარტალთან შედარებით, აბონენტების რაოდენობა 11.4%-ით (131 ათასი აბონენტით) შემცირდა. ფიქსირებული სატელეფონო კომუნიკაციების აბონენტების სიმკვრივემ 81.3% შეადგინა;
- 2015 წლის მეორე კვარტლის მონაცემებით, ოპტიკურ-ბოჭკოვან მომსახურებას 32 ავტორიზებული პირი ეწეოდა, DSL მომსახურებასაც 13 პირი, WiMax – 3 პირი, WiFi – 121 პირი. საქართველოში ფიქსირებული ფართოზოლოვანი მომსახურების აბონენტების რაოდენობამ 2015 წლის მეორე კვარტალში, 606.45 ათასი აბონენტი შეადგინა. 2014 წლის მეორე კვარტალთან შედარებით, აბონენტების რაოდენობა 5.5%-ით (31.74 ათასი აბონენტით) გაიზარდა. ფიქსირებული ფართოზოლოვანი აბონენტების სიმკვრივემ 48.5% შეადგინა;
- საქართველოში ფიქსირებული ფართოზოლოვანი მომსახურების აბონენტების რაოდენობამ 2015 წლის მეორე კვარტალში, 606.45 ათასი აბონენტი შეადგინა. 2014 წლის მეორე კვარტალთან შედარებით, აბონენტების რაოდენობა 5.5%-ით (31.74 ათასი აბონენტით) გაიზარდა. ფიქსირებული ფართოზოლოვანი აბონენტების სიმკვრივემ 48.5% შეადგინა;
- საქართველოში ოპერირებს 5 მობილური ოპერატორი; მობილური აბონენტების რაოდენობამ 2015 წლის მეორე კვარტალში 5.83 მლნ აბონენტი შეადგინა. 2014 წლის მეორე კვარტალთან შედარებით, აბონენტების რაოდენობა 13.7%-ით გაიზარდა (704 ათასი აბონენტით), მობილური აბონენტების სიმკვრივემ კი 132.5% შეადგინა. ამასთან, მობილური ნომრის პორტაბელურობის მომსახურების დანერგვიდან (2011 წლის 15

თებერვლიდან 2015 წლის 30 აპრილის ჩათვლით) სულ 480.6 ათასი ნომრის პორტირება განხორციელდა. 2011-2015 წლებში პორტირების შედეგად ყველაზე მეტი აბონენტი მაგთიკომმა მიიღო - 234 ათასი, მას მოსდევს ჯეოსელი - 182.8 ათასი, მობიტელი - 63.6 ათასი და სილქნეტი - 141 აბონენტი. ფიქსირებული ნომრის პორტაბელურობის მომსახურების დანერგვიდან (2011 წლის 1 დეკემბრიდან 2015 წლის 30 აპრილის ჩათვლით) სულ 5,701 ნომრის პორტირება განხორციელდა. ყველაზე მეტი პორტირება სილქნეტში მოხდა - 1,924 ნომერი;

საქართველოში საერთო ჯამში 150-მდე ინტერნეტ პროვაიდერია, თუმცა ინტერნეტ მიწოდების 90% შემდეგი მსხვილი კომპანიების ხელშია თავმოყრილი: სილქნეტი, კავკასუს ონლაინი, ჯეოსელი, მაგთიკომი, ბილაინი, ახალი ქსელები/ახტელი, ცენტრალური კავშირგაბმულობის კორპორაცია-სიჯისი და მაქსიმალი. ამ კომპანიების საერთო შემოსავალმა 2014 წელს 1.2 მილიარდ ლარს გადააჭარბა. მათ შორის კავკასუს ონლაინი ფლობს შავი ზღვის ფსკერზე გამავალ მაღალი გამტარუნარიანობის მქონე 1,200კმ სიგრძის ოპტიკურ-ბოჭკოვან კაბელს. პირდაპირ ევროპიდან ინტერნეტს ამ კავშირით არა მხოლოდ ქართველი, არამედ სომეხი და აზერბაიჯანელი მომხმარებლებიც იღებენ. „კავკასუს ონლაინი“ საქართველოში ინტერნეტის მიწოდების 55%, სომხეთში – 85%, ხოლო აზერბაიჯანში 50%-ს უზრუნველყოფს (Internet Development Initiative 2015).

საქართველოს ინტერნეტი მოეწოდება ფოთი-ვარნას ოპტიკურ-ბოჭკოვანი მაგისტრალით, რუსეთიდან შავ ზღვაში არსებული კაბელით, რომელიც ნაკლებ გამტარუნარიანია. ამასთან, მცირე ნაწილი შემოდის თურქეთიდან.

ბოლო ათწლეულში, საქართველოს ციფრულ სივრცეში, ფიქსირდება საწარმოების დიდი აქტივობა. კერძოდ: საწარმოთა მეოთხედმა (24.6%-მა) აღნიშნა, რომ 2013-2015 წწ-ში განახორციელა ახალი მედიის ან ტექნიკის შემოტანა პროდუქციის პოპულარიზაციისთვის (მაგ. ახალი სარეკლამო მედია, ახალი ბრენდის იმიჯი, დაგროვებითი ბარათები და ა.შ.), ხოლო საწარმოთა 19.5%-მა განახორციელა პროდუქციის განთავსების ან გასაღების ახალი არხების შემოტანა (მაგ. ახალი ფრანჩიზები ან დისტრიბუციის ლიცენზიები, პირდაპირი

გაყიდვები, ექსკლუზიური საცალო გაყიდვები, ახალი კონცეფციები პროდუქციის პრეზენტაციისთვის და ა.შ. (საქართველოს სტატისტიკის ეროვნული სამსახური).

ორგანიზაციების ინოვაციური აქტივობა აჩვენებს, რომ საწარმოთა ნახევრზე მეტმა (51.2%-მა) 2013-2015 წლებში შემოიტანა ახალი (ან არსებითად გაუმჯობესებული) მომსახურება; 23%-მა შემოიტანა ახალი (ან არსებითად გაუმჯობესებული) ლოჯისტიკის, მიწოდების და დისტრიბუციის მეთოდები; საწარმოთა 35.5%-მა შემოიტანა ახალი (ან არსებითად გაუმჯობესებული) მხარდამჭერი აქტივობები (მაგალითად, შესყიდვების, საბუღალტრო აღრიცხვის, გამოთვლების მომსახურების სისტემები).

აღსანიშნავია, რომ ორგანიზაციათა 17.1% ჩართული იყო კვლევებში, საწარმოთა 27.2%-მა განახორციელა მანქანა დანადგარებისა და პროგრამული უზრუნველყოფის შექმნა, საწარმოთა 15.1%-მა ინოვაციურ აქტივობასთან დაკავშირებული სწავლება, ხოლო 11.7%-მა კი ინოვაციების შეტანა ბაზარზე.

კვლევები აჩვენებს, რომ საქართველოში, ინტერნეტის დანერგვის საწყის ეტაპზე, ინტერნეტი მისაწვდომი იყო მხოლოდ მაღალი სოციალური ფენის, მაღალი განათლების დონის, მაღალი შემოსავლებისა და პროფესიული გამოცდილების მქონე პირთათვის. აღნიშნულს განაპირობებდა კომპიუტერისა და ინტერნეტის მაღალი ფასი, მისაწვდომობა, გამოყენების წიგნიერება, გავრცელების შეზღუდული არეალი და სხვა ფაქტორები.

კვლევები ადასტურებს, რომ საქართველოს ინტერნეტ-აუდიტორია ახალგაზრდა, დინამიური და მრავალფეროვანია. ურბანული მოცვა ინტენსიურია, თუმცა აღნიშნული მობილური მოწყობილობისა და მობილური ინტერნეტის მისაწვდომობითაა განპირობებული. ქვეყანაში, ინტერნეტ-გარემო თავისუფალია, ადვილია საიტისა და ბლოგის შექმნა, პოსტის/აზრის/შეხედულების გამოქვეყნება.

კვლევები (ონიანი-საღინამე) ადასტურებს, რომ ელექტრონული ბიზნესი საქართველოში ვლინდება თავისი პრობლემატურობის ნიშნების მიხედვით. საქართველოს ელექტრონული ბიზნეს გარემოს განვითარებაზე გავლენას ახდენს შემდეგი ფაქტორები:

- ეკონომიკური ფაქტორები: ეკონომიკური სიტუაციის სტაბილურობა; ნაციონალური ეკონომიკური კომპლექსის მოცულობა; ნაციონალური წარმოების და მოხმარების დინამიკა; ეკონომიკის მონოპოლიზაციის დონე; საგადასახადო კლიმატი; საინვესტიციო კლიმატი; ელექტრონული საგადამხდელო სისტემის განვითარების დონე; ეკონომიკის მონეტიზაციის დონე; მომხმარებლებისთვის პროდუქციის მოხერხებული და შედარებით იაფი მიწოდების ხერხები;
- ინფრასტრუქტურული ფაქტორები: საინფორმაციო-საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების განვითარების დონე; ინტერნეტ მომხმარებლების რაოდენობა და მისი ზრდის დინამიკა; კომპიუტერული ტექნოლოგიების სფეროში ინტელექტუარული პოტენციალის დონე;
- მმართველობითი ფაქტორები; კორპორაციული მმართველობის ეფექტიანობა; კორუფციის დონე;
- სამართლებრივი ფაქტორი: ინტერნეტ-ბაზრისა და ელექტრონული ბიზნესის სამართლებრივი რეგულირების დონე.

ელექტრონული მომსახურებები ნაწილობრივ ერგება განსაკუთრებული საჭიროებების მქონე ჯგუფების, კერძოდ, შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირების მოთხოვნებს. მაგალითად, შინაგან საქმეთა სამინისტროს ვებგვერდზე ფუნქციონირებს ხმოვანი პორტალი, რომელიც განკუთვნილია უსინათლო და მცირემხედველი პირებისთვის, ასევე გადაუდებელი დახმარება ხელმისაწვდომი გახდა ყრუ და სმენადაქვეითებული პირთათვის. გარდა ამისა, მომსახურების მიწოდება, როგორცაა ქონების ან ბიზნესის რეგისტრაცია, ხორციელდება ქალაქად „იუსტიციის სახლების“ და სოფლად „საზოგადოებრივი ცენტრების“ მეშვეობით. სპეციალური მომსახურებების მიწოდება, რაც განკუთვნილია სოციალურად დაუცველი ჯგუფებისთვის, ხორციელდება არასამთავრობო ორგანიზაციების მიერ. მიუხედავად იმისა, რომ ჯანდაცვის სამინისტრო ადგენს მინიმალურ მოთხოვნებს მომსახურების მომწოდებლებისთვის, ხარისხზე მოთხოვნა სერვისების მოსარგებლების მხრიდან გაცილებით მაღალია. რაც შეეხება ყველაზე მოთხოვნადი სერვისების მიწოდების ტერიტორიულ ქსელს, უნდა აღინიშნოს, რომ მხოლოდ შინაგან საქმეთა სამინისტროს, იუსტიციის

სამინისტროს, ჯანდაცვის სამინისტროს და განათლების სამინისტროს გააჩნია დაფარვა მთელი ქვეყნის მასშტაბით. ზოგადად, წვდომა ცალკეულ მომსახურებებზე უფრო მარტივია ქალაქებში, ვიდრე სოფლად რის გაუმჯობესების საჭიროებაც კვალავ დგას (სვანიძე 2014).

ჯამში, უნდა აღინიშნოს, რომ საქართველოს ითვალისწინებს იმ აღიარებულ დოგმას, რომ ციფრული ეკონომიკა ადვილად ხდება ეკონომიკა. სტრატეგიულად მოაზროვნე მთავრობა გვევლინება „ციფრული ბროკერის“ სახით, ახორციელებს საკუთარ ერთან და ბიზნესთან ციფრული თავსებადობის ხელშეწყობას, სტიმულირებასა და მხარდაჭერას, რადგან სწორედ საზოგადოება და ბიზნესი ისწრაფვის კონკურენციისა და ეკონომიკაში ინტეგრირებისაკენ (Mocan 2015).

სამეცნიერო ლიტერატურაში, შეიძლება გამოვყოთ ელექტრონული მთავრობის განვითარების ეტაპები და მოდელები: Khalid M. Al-Tawil -ის მოდელი, Layne Karen & Lee Jungwoo -ის მოდელი, United Nations-DPEPA-ის მოდელი, Moon M., Hiller, Bélanger -ის მოდელი, Siau K., Long Y.-ის მოდელი, Deloitte Research cited in Silcock -ის მოდელი, Asia Pacific (Clay G. Wescott)-ის, ქართული (კავკასიის) მოდელი. ეს მოდელები წარმოდგენილია ე-მთავრობის მახასიათებლების კომბინაციით, ე-მთავრობის მომსახურებიდან მიღებული ფასეულობებითა და აღმავალი ფაზის ზრდისას მიღებული სარგებლით. მოდელებში ასახული ე-მთავრობის ეტაპები წარმოადგენს ე-მთავრობის მახასიათებლების კომბინაციას, ე-მთავრობის მომსახურებებისა და განვითარების დონეებს (აბულაძე 2012: 96-100).

საქართველოს ციფრული გარემოსთვის მიზანშეწონილია განხილული იქნეს ელექტრონული მთავრობის მოდელი, რომელიც უზრუნველყოფს ნაციონალური ელექტრონული მთავრობის განვითარებასა და მრავალფეროვანი შედეგებით მის სისრულე-ში მოყვანას (იხ. ცხრილი 4.2).

ცხრილი 4.2

საქართველოს ელექტრონული მთავრობის მოდელი

მოდელი	ეტაპები	ელექტრონული მთავრობის მახასიათებლები
ელექტრონული მთავრობის ქართული (კავკასიის)	I ეტაპი. დაწყებითი სტადია	სამთავრობო web საიტები, ლიმიტირებული კონტენტი, მარტივი ინტერაქტიული ფორმები, წარმომადგენლობითი ინფორმაცია, ბიუროკრატიულ პროცესებზე ფოკუსირება.
	II ეტაპი.	სახელმწიფო მართვის პროცესების შესახებ საზოგადოების

მოდელი	განვითარება	ინფორმირება, ანგარიშვალდებულების ჩანასახოვანი ფორმები, ბიზნესის/მოქალაქეებისა და მთავრობის ინტერაქტიული ურთიერთქმედება, მონაცემთა ბაზები, ელექტრონული სერვისები, ონლაინ აპლიკაციები.
	III ეტაპი. ტრანსაქცია	უსაფრთხო კიბერგარემო, მრავალფეროვანი საკომუნიკაციო არხები, ფუნქციონალურობა, მოქალაქეების/ბიზნესის საჭიროებებზე ფოკუსირებული ე-მომსახურება, ონლაინ ტრანსაქციის წარმოება, მოსახლეობის სრული კომპიუტერიზაცია, ინტერნეტიზაცია. საჯარო სამსახურის თანამშრომლების მაღალი დონის IT ცოდნით/უნარებით უზრუნველყოფა;
	IV ეტაპი. ვერტიკალური და ჰორიზონტალური ინტეგრაცია	ცალკეული სისტემების ინტეგრაცია სხვადასხვა ეტაპზე (ვერტიკალური), სხვადასხვა დეპარტამენტებში (ჰორიზონტალური); კომპლექსური მომსახურების ერთიანი პორტალის შექმნა. ყველა საიტის კოორდინირება და ერთიან სივრცეში მოქცევა. კიბერუსაფრთხოებისა და განვითარების სწორი ვექტორის განსაზღვრისათვის, ინტერნეტ-გარემოს საზოგადოებრივი (კერძო და სახელმწიფო სექტორთან თანამშრომლობით) მონიტორინგი.
	V ეტაპი. ელექტრონული დემოკრატია	ე-მთავრობის განვითარება, ონლაინ არჩევნები, ხმის მიცემა, პოლიტიკური პროცესების გამჭვირვალობა, მართვაში მოქალაქეების ჩართულობა, მართვის გამჭვირვალობის სრულყოფა, ონლაინ კვლევის ინსტრუმენტების გამოყენება.
	VI ეტაპი. სრული კონვერგენცია და ინტეგრირებული მთავრობა	სახელმწიფო უწყებების ინტეგრაცია, ოპტიმიზაცია, გარდაქმნა და მოქალაქეების მოთხოვნილებების შესაბამისი უწყებების ფორმირება. შეკვეთების სისტემების, პროცესების ავტომატიზაცია. მოქალაქეების, ბიზნესისა და მთავრობის ინტეგრირებული გარემოს ჩამოყალიბება. სახელმწიფოს ელექტრონული მომსახურების უნივერსალური წვდომის უზრუნველყოფა.

წყარო: აბულაძე რ. საქართველოს ე-მთავრობის განვითარების მარკეტინგული სტრატეგია (2015).

გაეროს 2014 წლის კვლევა აჩვენებს, რომ მსოფლიოს ელექტრონული მთავრობის ლიდერ ქვეყნებს წარმოადგენს კორეის რესპუბლიკა, ავსტრალია და სინგაპური, ხუთე-ულში შედის საფრანგეთი და ნიდერლანდები. მას მოსდევს იაპონია და აშშ. ათეულს აბოლოებს ფინეთი. საქართველოს უკავია 56-ე ადგილი და უსწრებს სომხეთსა (61-ად-გილი) და აზერბაიჯანს (65-ადგილი) (UN, 2014).

ცხრილი 4.3

საქართველოს ელექტრონული მთავრობის განვითარება (2005-2016)*

კომპონენტები	2005	2008	2010	2012	2014	2016
ე-მთავრობის განვითარების ინდექსი	0.403 (83-ე ადგ.)	0.459 (90-ე ადგ.)	0.424 (100-ე ადგ.)	0.556 (72-ე ადგ.)	0.6047 (56-ე ადგ.)	0.61 (61-ე ადგ.)

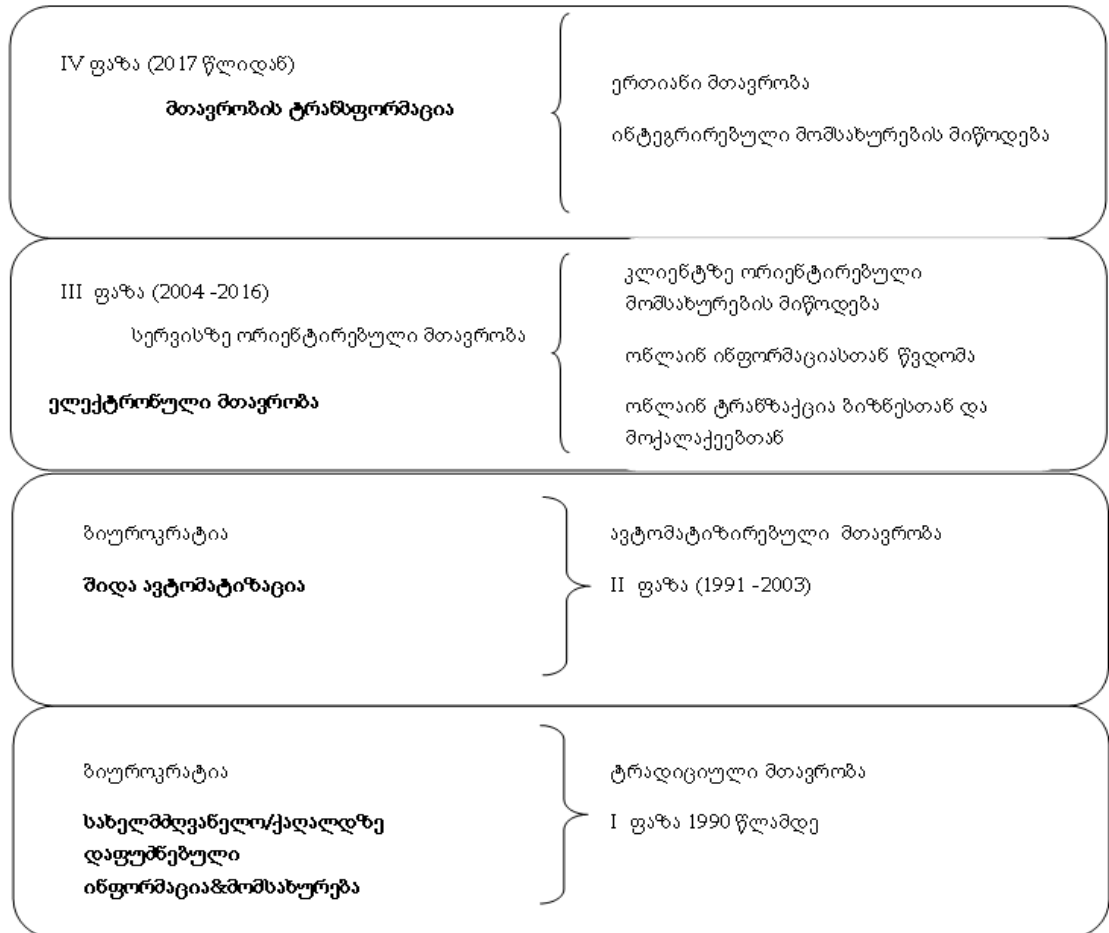
ე-ჩართულობის ინდექსი	0.0159 (43-ე ადგ.)	0.045 (135-ე ადგ.)	0.0571 (127-ე ადგ.)	0.210 (24-ე ადგ.)	0.5882 (49-ე ადგ.)	0.56 (76-ე ადგ.)
----------------------	--------------------	--------------------	---------------------	-------------------	--------------------	------------------

ცხრილი Sedgenilia გაეროს მონაცემების საფუძველზე (UN,2014).

ციფრულ გარემოში, საქართველოს ელექტრონული მთავრობა მმართველობის რეალიზებისათვის იყენებს შემდეგ ტექნოლოგიას: web -საიტები, ინტერნეტ-პორტალი, ე-ფოსტა, ონლაინ ფორუმი, ჩეთი, , IM (Instant Messaging), ინტელექტუალური აგენტები -ბოტები (BOTS), Streaming Media, სოციალური ქსელები, ვიკი (wiki), ბლოგი, მობილური კომერციის დანართები, პოდკასტინგი, RSS (Really Simple Syndication), ინტერნეტ- ტელე-ვიზია, ინტერნეტ-რადიო, ინტერნეტ-ტელეფონი, სემანტიკური - web, მობილური ტელე-ფონი, ფიქსირებული ტელეფონი, შეტყობინების გაცვლის სისტემა (MMS,SMS), ფაქსი, ვიდეო კონფერენცია და სხვა web 2.0 ინსტრუმენტები (აბულაძე 2012: 155-164).

საქართველოს ელექტრონული მთავრობის განვითარების პერიოდი შეიძლება დაიყოს 4 ფაზად. პირველი ფაზა 1990 წლამდე, მეორე ფაზა 1990-2003 წლამდე, მესამე ფაზა - 2004-2016 წწ, ხოლო მეოთხე ფაზა მთავრობის ტრასფორმაციის ათვლა შეიძლება განხილულ იქნას 2017 წლიდან (იხ. ნახაზი 4.1). ბოლო ორი წლის შედეგები ცხადყოფს, რომ საქართველოში ელექტრონული მმართველობის განვითარების კუთხით ხელშესახები პროგრესი არ მომხდარა. პირიქით, მნიშვნელოვნად გაუარესდა ვითარება ახალი ტექნოლოგიების გამოყენებით ქვეყნის მართვაში მოქალაქეთა ჩართვის თვალსაზრისით (ტურაშვილი 2016).

საქართველოს ელექტრონული მთავრობის განვითარების ფაზები



დღეს, ელექტრონული მმართველობა დეკლარირებულად ხელისუფლების ერთ-ერთ პრიორიტეტად ითვლება, თუმცა ბოლო ორი წლის განმავლობაში რაიმე მნიშვნელოვანი პლატფორმა ან სერვისი, რომელიც უზრუნველყოფდა მმართველობის პროცესში მოქალაქეთა ჩართულობას არ შექმნილა. აღსანიშნავია ამ კუთხით, საერთაშორისო ინიციატივის - ღია მმართველობის პარტნიორობის (OGP – Open Government Partnership) ფარგლებში საქართველოს მიერ ნებაყოფლობით აღებული ვალდებულება ელექტრონული პეტიციების პორტალის ICHAGE.GE შექმნის შესახებ. მას საქართველოს მოქალაქეებისთვის საშუალება უნდა მიეცა მთავრობისთვის მიემართათ პეტიციებით, რითიც

ქვეყანაში ელექტრონული ჩართულობის მნიშვნელოვანი მექანიზმი გაჩნდებოდა. პორტალის შექმნა მთავრობის ადმინისტრაციამ ჯერ კიდევ გასული წლის ივლისში დააანონსა, თუმცა დაპირება ჯერ კიდევ არ შესრულებულა (ტურაშვილი 2016).

„ღია მმართველობის პარტნიორობის 2014-2015 წლების სამოქმედო გეგმის“ ფარგლებში საჯარო სექტორის კეთილსინდისიერების გაზრდა მოიცავს 9 ვალდებულებას: ინფორმაციის თავისუფლების რეფორმა, ელექტრონული პეტიციების პორტალი, ღია ფორმატის ჭრილში პოლიტიკური პარტიების ფინანსური ანგარიშების გამოქვეყნებით საჯარო სექტორის გამჭვირვალობის უზრუნველყოფა, საჯარო სამსახურის დაკომპლექტების რეგულაციების გაუმჯობესება და თანამდებობის პირთა ქონებრივი დეკლარირების მონიტორინგის სისტემის შექმნა. ასევე, გათვალისწინებულია ის ვალდებულებები, რომელიც ეხება საზოგადოების ჩართულობას საარჩევნო და ღია მმართველობის პროცესებში (საქართველოს საჯარო მმართველობის რეფორმის გზამკვლევი 2020).

მთავარი გამოწვევის, საჯარო რესურსების უფრო ეფექტიანად მართვის ქვეშ მოიაზრება 7 ვალდებულება. მის მთავარ მიზანს წარმოადგენს ეფექტიანი მექანიზმის შექმნა საჯარო ფინანსების მართვის შესახებ ინფორმირებისთვის, ვალდებულებები ასევე ორიენტირებულია ეროვნული არქივის ღიაობაზე და ხელმისაწვდომობაზე, რომელიც მიიღწევა დაცული დოკუმენტების კატალოგების შექმნითა და გამოქვეყნებით. მესამე მთავარი გამოწვევის ქვეშ ასევე იგულისხმება საჯარო შესყიდვების სისტემის გაფართოება და ადამიანური რესურსების ელექტრონული მართვის სისტემის შექმნა.

ინფორმაციული და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიებს საგრძნობი წვლილი შეაქვთ მთლიანი პროდუქტიულობის ზრდაში, რისი 20% უშუალოდ ინფორმაციულ-საკომუნიკაციო სექტორისგან მოდის, 30% კი - ამავე სექტორში განხორციელებული ინვესტიციებითაა განპირობებული. კვლევებით დადგენილია, რომ ფინანსური კრიზისების ქვეყნების ეკონომიკა უფრო ართმევს თავს, რომელიც აქტიურად იყენებს ინფორმაციულ-საკომუნიკაციო ტექნოლოგიებს. ეს სექტორი კონკურენტულ უპირატესობებს უფრო ადვილად

აღწევს და ქვეყნის გამდიდრებას უწყობს ხელს. საქართველოს „ელექტრონული მთავრობის სტრატეგიისა და სამოქმედო გეგმით“ გათვალისწინებულია მაღალი კომპეტენციისა და რეპუტაციის მქონე კვლევითი ცენტრების შექმნა, ინფორმაციულ-საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების სექტორის წილის ზრდა 5%-მდე საქართველოს მშპ-ში (2018 წლისთვის). აღნიშნულ სექტორში დასაქმების ზრდა 3%-მდე, ასევე ელექტრონული სერვისების ინდუსტრიაში ექსპორტ-იმპორტის დადებითი ბალანსის ჩამოყალიბება; პროგნოზით კომპანიების 30% თავიანთ პარტნიორებთან მონაცემთა ავტომატურ გაცვლაზე გადავა, ხოლო 15% კი - ელექტრონულ ვაჭრობაზე და ა.შ.

ბიზნესის კონკურენტუნარიანობის ამაღლებაში ინოვაციურ-ტექნოლოგიური ფაქტორის როლის გასაძლიერებლად საქართველოს მთავრობას განზრახული აქვს ხელი შეუწყოს ინოვაციურ საქმიანობასა და უახლესი ტექნოლოგიების გადაცემა-დანერგვას ეროვნულსა და რეგიონულ დონეებზე, წახალისოს გარემოს დაცვაზე ორიენტირებული ტექნოლოგიები და ე.წ. „მწვანე ეკონომიკის“ განვითარება. მთავრობა ჰპირდება კერძო სექტორს, რომ სახელმწიფო დაფინანსების კუთხით დაეხმარება მას გამოყენებითი კვლევების ჩატარებაში და საამისოდ სხვა ინსტრუმენტებსაც გამოიყენებს; განავითარებს ბიზნეს-ინკუბატორებისა და ტექნოლოგიური პარკების ქსელს და შექმნის სათანადო ინფრასტრუქტურას; იზრუნებს სატელეკომუნიკაციო ინფრასტრუქტურის განვითარებაზე, საინფორმაციო-საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების პროდუქტებისა და ინტერნეტის ხელმისაწვდომობაზე, წახალისებს ისეთ ინვესტიციებს, რომელთა მთავარი ამოცანა იქნება ინოვაციური ტექნოლოგიების დანერგვა, განსაკუთრებით ისეთების, რომლებიც „მწვანე ეკონომიკის“ განვითარებასა და რესურსების დაზოგვას აძლევს ბიძგს.

ინოვაციებისა და ტექნოლოგიების სფეროში გატარებული პოლიტიკის შედეგად სტარტეგიაში ნაგარაუდევია კომპანიების მიერ პროგრესული ტექნოლოგიების დანერგვის გაფართოება, მეცნიერებასა და ბიზნესს შორის კავშირის გაძლიერება, ინოვაციების დამაკმაყოფილებელი დონის მიღწევა, საბოლოოდ კი - ადგილობრივი წარმოების კონკურენტუნარიანობის ამაღლება.

ინოვაციისა და ტექნოლოგიების განვითარებისთვის საქართველოს მთავრობის მიზნები მოცემულია სტრატეგიაში (იხ. ცხრილი 4.4)

ცხრილი 4.4

ინოვაციისა და ტექნოლოგიების განვითარების მიზნები (საქართველოს მთავრობის დადგენილება N40, 17.06.2014).

მაჩვენებელი	საბაზისო	2017წ	2020წ
ქვეყნის პოზიცია ცოდნაზე დაფუძნებული ეკონომიკის ინდექსის მიხედვით	68	55	45
პოზიცია გლობალური ინოვაციების ინდექსის მიხედვით	73	65	60
ფაქტორების ჯამური მწარმოებლურობა,%	2,7	3,0	3,2
პოზიცია ინოვაციების შესაძლებლობების ინდექსის მიხედვით	44	40	36
პოზიცია გლობალური ინფორმაციული ტექნოლოგიების ინდექსის მიხედვით	65	58	50

მენეჯმენტის თავისებურებებს და ორგანიზაციულ-მმართველობით პრობლე-მებს დიდი მნიშვნელობა ენიჭება ელექტრონულ მმართველობაში. XXI საუკუნემ ქვეყნის მთავრობა ახალი გამოწვევების წინაშე დააყენა, მმართველობითი ინოვაციები და რეფორმები, მათი გამოყენება პრაქტიკაში ქვეყნის სტაბილურობის გარანტია. დღეს, საქართველოში ეფექტიანი მმართველობითი გადაწყვეტილებების მიღება აქტუალური პრობლემაა. მოცემულ პრობლემას მეტ აქტუალობას სძენს ქვეყანაში მიმდინარე გარდაქმნები და საჯარო მმართველობის სფეროში მიმდინარე რეფორმები.

ინტერნეტი საქართველოს მოსახლეობისთვის აბსტრაქტული „მსოფლიო კომპიუტერული ქსელიდან“, ყოველდღიური მოხმარების ინფორმაციულ არხად გადაიქცა. ინტერნეტს იყენებენ ინფორმაციის ძიების, სამუშაოს შესრულების, კომერციის განხორციელების, დასვენებისა და გართობის, გაცნობის, კომუნიკაციის, სიახლეების გაცნობის მიზნით. ინტენსიურად იზრდება მისი გავლენა ეკონომიკაზე. კერძო სექტორი პირდაპირ თუ ირიბად დაკავშირებულია ინტერნეტთან. აქტიურად მიდის ბიზნეს პროფილური საქმიანობის გადატანა

ინტერნეტში. იზრდება იმ ინტერნეტ-მომხმარებელთა რაოდენობა, რომელიც ამჯობინებს ინტერნეტ-მაღაზიაში ვაჭრობას, ინტერნეტ-თამაშებს, ინტერნეტ-კაზინოს მოხმარებას, ონლაინ მედიით სარგებლობას, მეგობრებთან ინტერნეტ-კომუნიკაციას. სწრაფად მზარდი ქართული ინტერნეტ-აუდიტორია სხვადასხვა პროფილის კომპანიებისთვის გასაღების ახალი არხია. ქართული ინტერნეტ-ბაზარი კომპანიებისთვის ფართო შესაძლებლობებს აძლევს, ქმნის მიზნობრივ ინტერნეტ-ცივილიზაციას, ხელს უწყობს ინფორმაციული საზოგადოებისა და ახალი სახის ეკონომიკის შექმნას.

ეკონომიკური პოლიტიკის კვლევის ცენტრისა და ესტონეთის პოლიტიკური მეცნიერებების პრაქსისის ცენტრის ანგარიშის თანახმად, საქართველოში ელექტრონული სერვისების ეფექტურობის და ეფექტიანობის შეფასებამ აჩვენა, რომ ელექტრონული სერვისების დანერგვამ:

- მნიშვნელოვნად გაზარდა სახელმწიფო სერვისების მომხმარებელთა რაოდენობა, (მაგალითად, სახელმწიფო შესყიდვების და აუქციონის სერვისების მომხმარებელთა რაოდენობა); შეამცირა სახელმწიფო სერვისის მიღების ხარჯი და დრო; დაზოგა საჯარო რესურსები და/ან გაზარდა სახელმწიფო შემოსავლები; შეამცირა კორუფციის შემთხვევები და გაზარდა სერვისის მომხმარებელთა კმაყოფილების დონე.
- ზეგავლენის შეფასების სტანდარტები არ არის საქართველოში შემუშავებული; სერვისის მიმწოდებლები არ აგროვებენ საჭირო ინფორმაციას სრულყოფილი ხარჯ-სარგებლიანობის ანალიზის ჩასატარებლად. (ელექტრონული სერვისების ეფექტურობის და ეფექტიანობის შეფასება საქართველოში, 2015).

2010 წელს კონსორციუმმა OASIS (Organization for the Advancement of Structured Information Standards) გამოაქვეყნა დოკუმენტი, რომელშიც ელექტრონული მთავრობის შემუშავების საერთაშორისო პრაქტიკაზე დაყრდნობით მოცემულია 10 ყველაზე გავრცელებული შეცდომა ელექტრონული მთავრობის ფორმირების პროცესში:

1. სახელმწიფო ორგანოების მხრიდან ელექტრონული მთავრობის ერთიანი ხედვის არარსებობა. ეს შეცდომა იწვევს ურთიერთგაგების არქონას, კონფლიქტებს, გაუმართლებელ დანახარჯებს და დასახული ამოცანების შეუსრულებლობას.
2. ეფექტიანი მართვის არქონა. ეს ფაქტორი იწვევს კოორდინაციის არქონას, რთული გადაწყვეტილებების მიღების შეუძლებლობას და უწყებრივ კონფლიქტებს. ამ პრობლემის გადაწყვეტა მდგომარეობს ელექტრონული მთავრობის მართვის გააზრებული სტრუქტურის არსებობაში;
3. აუცილებელი ცვლილებების განხორციელების სუსტი ნება. ეს შეცდომა იწვევს ხარისხობრივი ცვლილებების არქონას და ელექტრონული მთავრობის პროექტების ვადის გახანგრძლივებას. ამ პრობლემის გადაწყვეტაა საკვანძო მენეჯერების სწორი შერჩევა, დაინტერესებულ მხარეთა მოქმედების რეგულარული კოორდინაცია და პროექტებზე გაძლიერებული ყურადღება;
4. იურიდიული დაბრკოლებები. ამ პრობლემის გადასაწყვეტად აუცილებელია კანონმდებლობის ჰარმონიზაცია და ელექტრონული მთავრობის ჩარჩოებში სახელმწიფო უწყებებისათვის სრულფასოვანი ურთიერთქმედებისათვის აუცილებელი უფლებების მინიჭება;
5. დაფინანსების მოდელის არაადეკვატურობა. დოკუმენტის ავტორების აზრით, ელექტრონული მთავრობის შემუშავება ცუდად ესადაგება დაფინანსების ტრადიციულ მეთოდებს. იდეალური გამოსავალია ცენტრალიზებული დაფინანსება და ელექტრონული მთავრობის განვითარებისთვის სპეციალური ბიუჯეტის გამოყოფა;
6. სახელმწიფო შესყიდვების არაოპტიმალურობა. ელექტრონული მთავრობა მოითხოვს დამკვეთების მხრიდან ცოდნის უფრო მაღალ დონეს, ხოლო შესამუშავებელმა ინფორმაციულმა სისტემებმა უნდა დააკმაყოფილონ სახელმწიფო შესყიდვების შემდეგი ძირითადი მოთხოვნები: საიმედოობა და ტექნიკური მხარდაჭერა;

7. არასწორი პრიორიტეტები. განსაკუთრებით ამბიციურმა გეგმებმა შეიძლება გამოიწვიოს ელექტრონული მთავრობის პროექტების განხორციელების ვადების დაგვიანებები და დამატებითი დანახარჯები ;
8. მომხმარებლების მიერ შედეგების მიუღებლობა. სახელმწიფო მომსახურებების დაგეგმვის დროს იქმნება სიტუაცია, როცა შემუშავებული სერვისები არ არის მოთხოვნადი მომხმარებლის მიერ. ამ ამოცანის გადაწყვეტაა - სწორი დაგეგმვა და მომხმარებლის კონკრეტულ მოთხოვნებზე გათვლილი სახელმწიფო სერვისების შემუშავება;
9. ელექტრონული მთავრობის ინფორმაციული სისტემების არასაკმარისი თავსებადობა. ამ შეცდომის აღმოსაფხვრელად თავსებადობის პრობლემები უნდა იყოს განსაზღვრული და დაფიქსირებული ელექტრონული მთავრობის ყველა დონის ინფორმაციული სისტემებისთვის. ჩვეულებრივად ეს ხორციელდება ინფორმაციული სისტემების თავსებადობის სახელმწიფო ჩარჩო პროგრამის ფარგლებში (Government Interoperability Framework);
10. აუცილებელი უნარ-ჩვევების არქონა. რადგანაც ელექტრონული მთავრობის შემუშავება დაკავშირებულია ახალი ინფორმაციული სისტემების შექმნასთან აუცილებელი უნარ-ჩვევების არქონა ატარებს პრინციპულ ხასიათს. ამ დროს მოითხოვება კომპეტენტური სპეციალისტების განაწილების სწორი პოლიტიკა, განსაკუთრებით მათი, რომლებმაც უკვე გამოიჩინეს თავი წარმატებული პროექტების განხორციელებაში (ზაუტაშვილი 2015).

საქართველოს მთავრობას დაგეგმილი აქვს ელექტრონული მმართველობის მეშვეობით უზრუნველყოს შემდეგი:

- 1) მოქალაქეები/ბიზნესები მთავრობას აწვდიან ინფორმაციას ერთჯერადად - მომხმარებლის შესახებ მთელი ინფორმაცია გაზიარებული იქნება ყველა სახელისუფლებლო ორგანოსთან, შიდა გზებით, მონაცემთა გაცვლის ინფრასტრუქტურის მეშვეობით;

- 2) ყველა მომსახურება იმთავითვე შეიქმნება და მიწოდებული იქნება ციფრულ ფორმატში;
- 3) სამთავრობო მომსახურების ყველა ტიპი ხელმისაწვდომი იქნება მომხმარებელთათვის ერთი ფრონტოფისის ფარგლებში. აქ და პორტალზე წარმოდგენილი იქნება 19 სამინისტრო და თითქმის 50 უწყება;
- 4) ყველა მომსახურება იქნება ხელმისაწვდომი, ყველა რეგიონალურ სამთავრობო ოფისში, მთელი ქვეყნის მასშტაბით (საქართველოს საჯარო მმართველობის რეფორმის გზამკვლევი 2020).

4.2. ელექტრონული მთავრობის სამართლებრივი რეგულირება და საკანონმდებლო ბაზა

მეცნიერ-მკვლევარების შეფასებით, ელექტრონული მთავრობა არის არა ტექნიკური გადაწყვეტა, არამედ ორგანიზაციული (Feng 2003). ელექტრონული მთავრობის პრინციპებისა და ფუნქციების იმპლემენტაცია მოითხოვს ახალ წესებს, კანონებს და სახელმწიფოს მიდგომების შეცვლას ელექტრონული აქტივობების მიმართ, როგორცაა: ელექტრონული დაარქივება, ელექტრონული ხელმოწერა, ინფორმაციის გადაცემა, მონაცემთა დაცვა, კომპიუტერული დანაშაული, ინტელექტუალური საკუთრებისა და საავტორო უფლებები. ელექტრონული მთავრობასთან კავშირი ნიშნავს კონტრაქტის გაფორმებას ან ციფრულ შეთანხმებაზე ხელმოწერას, რომელიც უნდა იყოს დაცული და აღიარებული ფორმალური კანონით. იგი იცავს მსგავს აქტივობებს ან პროცესებს. ბევრ ქვეყანაში, ელექტრონული ბიზნესი და ელექტრონული მთავრობის კანონმდებლობა ჯერ არ არის ხელმისაწვდომი. უსაფრთხოების დამყარება და ლეგალური რეფორმები საჭირო იქნება, ისევე როგორც პირადი ინფორმაციის დაცვა, უსაფრთხოება და ელექტრონული ურთიერთობებისა და ელექტრონული ხელმოწერების კანონიერი აღიარება (Caldow 1999). ძალისხმევამ უნდა გააერთიანოს გლობალური მხედველობა და არა მარტო ტექნოლოგიებზე

კონცენტრირებული მზერა.საკანონმდებლო რეფორმა და ახალი წესები უნდა იყოს ადაპტირებული, სანამ ონლაინ სამყარო გაართულებს ან შეაჩერებს პროექტს.

დღეს ძალიან ბევრი ქვეყანა ფიქრობს არა იმაზე გახსნას თუ არა მონაცემები, არამედ როგორ გააკეთოს ეს. სწორი მმართველობა და ფრთხილი დამოკიდებულებაა საჭირო შესაძლებლობებთან და გამოწვევებთან. სახელმწიფო მონაცემების გასაჯაროება ბევრ წინააღმდეგობასთანაა დაკავირებული, რომელიც გულისხმობს საკანონმდებლო ჩარჩოს, პრონციპებს და წესებს, მონაცემთა მენეჯმენტს და დაცვას, იდენტობის მენეჯმენტს, პირად და კიბერუსაფრთხოებას. გაეროს DESA პროექტმა გამოავლინა რვა მნიშვნელოვანი ფაქტორი წარმატებული ღია მონაცემთა ბაზის იმპლემენტაციისათვის, ესენია: სახელმწიფოს თავდადება; საკანონმდებლო ჩარჩო; ინსტიტუტების სტრუქტურა; პასუხისმგებლობა და ვალდებულება; სახელმწიფო მონაცემების მართვის წესები და პროცედურები; მოთხოვნა საჯარო მონაცემებზე; სამოქალაქო ჩართულობა და ხელმისაწვდომობა ღია მონაცემებზე; ღია მონაცემთა დაფინანსების პროგრამა; ნაციონალური ტექნოლოგია და უნარების ინფრასტრუქტურა (United Nations E-Government Survey 2016).

ელექტრონული მმართველობის ქართული სამართლებრივი გარემო, საერთაშორისო სტანდარტებთან შესაბამისობაში მოყვანა გულისხმობს ახალი კანონების მიღებას ან/და არსებული კანონების შეცვლას, რომელთა რაოდენობა სხვადასხვა შეფასებით 350-ს აღწევს. საქართველოს საკანონმდებლო ორგანოს „მუშაობის ტემპისა“ და „ქვეყნისთვის საჭირო საკანონმდებლო სამუშაო დროის“ ანალიზის (2008-2011 წწ მიღებული იქნა 1642 კანონი, 2012-2013 წწ – 500 კანონი) (საქართველოს პარლამენტის აპარატის მიერ მოწოდებული ინფორმაცია კანონშემოქმედებით საქმიანობაზე. წერილი №1907). კონსტიტუციის 24-ემუხლი: „ყოველ ადამიანს აქვს უფლება თავისუფლად მიიღოს და გაავრცელოს ინფორმაცია, გამოთქვას და გაავრცელოს თავისი აზრი ზეპირად, წერილობით ან სხვაგვარი საშუალებით“.

სახელმწიფო სტრუქტურებში, მომსახურების მიწოდების საკითხი რეგულირდება ინდივიდუალური სამართლებრივი აქტებით, რამდენადაც არ

არსებობს უნივერსალური რეგულაცია ცენტრალურ დონეზე, რომელიც უზრუნველყოფს მომსახურების ხელმისაწვდომობის ერთგვაროვნებას.

2009 წელს, საქართველოს მთავრობამ ერთ-ერთ პრიორიტეტად ელექტრონული მმართველობის დანერგვა გამოაცხადა. ამის მიზანი სახელმწიფო ადმინისტრაციის რეფორმირება, საჯარო სერვისების ხელმისაწვდომობის გაუმჯობესება და საჯარო ადმინისტრირების გამჭვირვალობის და ანგარიშვალდებულების გაზრდა იყო. საინფორმაციო ტექნოლოგიები ამ რეფორმის წარმატებულად განხორციელების საშუალებას წარმოადგენდა. მას შემდეგ პროექტების ფართო სპექტრი განხორციელდა, ხოლო ზოგი პროექტი დღესაც გრძელდება. 2010-2012 წლებში, მთავრობასა და კერძო სექტორს შორის საინფორმაციო-საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების მეშვეობით ურთიერთობაში ახალი ნაბიჯი გადაიდგა. 2010 წელს იუსტიციის სამინისტროს დაქვემდებარებაში ახალი უწყება – მონაცემთა გაცვლის სააგენტო შეიქმნა, რომელიც ელექტრონული სერვისების შემდგომი განვითარების მხარდაჭერაზეა პასუხისმგებელი. ის ხელს უწყობს ელექტრონული მმართველობის განვითარებას, საქართველოს სამთავრობო ქსელის შექმნასა და დანერგვას და მის მონიტორინგს. ამჟამად, სააგენტოში მონაცემთა გაცვლის ინფრასტრუქტურის განვითარების და ინფორმაციის უსაფრთხოების გაძლიერების პროცესი მიმდინარეობს. იმავე წელს ფინანსთა სამინისტროს დაქვემდებარებაში საფინანსო-ანალიტიკური სამსახური შეიქმნა, რომელიც სამთავრობო ორგანიზაციების საინფორმაციო ტექნოლოგიებით მხარდაჭერაზეა პასუხისმგებელი. 2012 წელს იუსტიციის სამინისტრო დაქვემდებარებაში ახალი სამსახური – სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტო ჩამოყალიბდა, რომლის ფუნქციებშიც სახელმწიფო სერვისების განვითარება შედის. სააგენტოს ერთ-ერთი მიზანი სახელმწიფო სერვისების განვითარების მანდატის ფარგლებში არის ადგილობრივ თვითმმართველობებში ელექტრონული სერვისების დანერგვა. მიუხედავად იმისა, რომ იუსტიციის სამინისტროს დაქვემდებარებაში არსებული ორი ზემოხსენებული სააგენტო საქართველოში ელექტრონული სერვისების განვითარებაზეა პასუხისმგებელი, ისინი ყველა ელექტრონულ სახელმწიფო სერვისის მფლობელები არ არიან. ელექტრონული სერვისის

განვითარებაში წამყვან უწყებას საქართველოს იუსტიციის სამინისტრო წარმოადგენს, პრემიერ-მინისტრის ოფისსა და სხვა უწყებებთან ერთად. თავდაპირველი იდეით ყველა სამთავრობო სერვისი მონაცემთა გაცვლის სააგენტოს მმართველობის ქვეშ უნდა მოქცეულიყო, თუმცა ეს იდეა არ განხორციელდა. დღეისათვის ეს სააგენტო მოქალაქეთა პორტალზე – www.my.gov.ge-ზეა პასუხისმგებელი, რომელიც საჯარო ინფორმაციის ელექტრონულად გამოთხოვის პორტალია და შესაძლებლობას აძლევს მოქალაქეებს, საჯარო უწყებებიდან ინფორმაცია ონლაინ, ოფისიდან თუ სახლიდან გაუსვლელად, გამოითხოვონ. ყველა სხვა ელექტრონულ სერვისებს ფლობენ, მართავენ და უზრუნველყოფენ შესაბამისი სამინისტროების საინფორმაციო ტექნოლოგიების დეპარტამენტები.

საქართველოში, სამინისტროს მიერ მომსახურების სააგენტოების მეშვეობით მიწოდებული მომსახურება, რეგულირდება მათი ინდივიდუალური დებულებით, რომელიც განსაზღვრავს მათ ფუნქციებსა და საქმიანობას, ასევე მოქმედებს შესაბამისი ნორმატიული აქტები, რომლებიც აწესებს მომსახურების გადასახადს (საქართველოს საჯარო მმართველობის რეფორმის გზამკვლევი 2020).

ელექტრონული მთავრობისა და ელექტრონული მმართველობის გარემოში არსებული ნორმატიულ-სამართლებრივ ბაზა მოიცავს შემდეგს: საქართველოს კანონი „ელექტრონული ხელმოწერისა და ელექტრონული დოკუმენტის შესახებ“.(2008.03.14) აღნიშნული კანონი ქმნის ელექტრონული ფორმით არსებული ხელმოწერისა და დოკუმენტაციის იურიდულ სტატუსს და ათანაბრებს მათ ქალაქდზე არსებულ ანალოგებთან; „ინფორმაციის ერთიანი სახელმწიფო რეესტრის შესახებ“ საქართველოს კანონი (2011.05.05). ინფორმაციის ერთიანი სახელმწიფო რეესტრს აწარმოებს მონაცემთა გაცვლის სააგენტო; კანონი „სიტყვისა და გამოხატვის თავისუფლების შესახებ“ (2004.24.06); კანონი „ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ (2005.06.02); საქართველოს მთავრობის დადგენილება #280 `ელექტრონული მმართველობის განვითარების ხელშემწყობი სამთავრობო კომისიის შექმნის შესახებ~ (17.12.2007); კანონი „ელექტრონული ხელმოწერისა და ელექტრონული დოკუმენტის შესახებ“

(2008.03.14); კანონი „საინფორმაციო ტექნოლოგიური ზონის შესახებ“ (2010.12.15); კანონი „ინფორმაციის ერთიანი სახელმწიფო რეესტრის შესახებ“ (2011.05.05); კანონი „პერსონალური მონაცემთა დაცვის შე-სახებ“ (2011.12.28); კანონი „ინფორმაციული უსაფრთხოების შესახებ“ (2012.06.05); საჯარო ინფორმაციის ელექტრონული ფორმით მოთხოვნისა და პროაქტიულად გამოქვეყნების შესახებ. საქართველოს მთავრობის დადგენილება №219 2013 წლის 26 აგვისტო ქ. თბილისი; სახაზინო (საბიუჯეტო) დაწესებულებებში ელექტრონული მმართველობის დანერგვის შესახებ. საქართველოს პრეზიდენტის ბრძანებულება №698, 2011 წლის 7 ნოემბერი, ქ. თბილისი; მუხლი 19. მომსახურების ხარისხისა და მართვის ეფექტიანობის გასაზრდელად უზრუნველყოფენ ინოვაციური ტექნოლოგიებისა და ელექტრონული მართვის სისტემების დანერგვასა და განვითარებას. ელექტრონული საქმისწარმოება. ადგილობრივი თვითმმართველობის კოდექსი. ქუთაისი, 5 თებერვალი 2014 წ; საქართველოს ადმინისტრაციულ სამართალდარღვევათა კოდექსის 239-ე მუხლის 70-ე ნაწილი მოიცავს შემდეგს: „70. ამ კოდექსის 1537-ე მუხლით გათვალისწინებულ ადმინისტრაციულ სამართალდარღვევათა ოქმებს ადგენენ: სამაუწყებლო რეკლამის ან ინტერნეტით გავრცელებული შეთავაზების ან/და რეკლამირების შემთხვევაში კანონმდებლობით მინიჭებული კომპეტენციის ფარგლებში საჯარო სამართლის იურიდიული პირი - საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის საამისოდ უფლებამოსილი პირი; „ელექტრონული აუქციონის ჩატარების წესი“. საქართველოს ეკონომიკისა და მდგრადი განვითა-რების მინისტრის ბრძანება.; ვებგვერდისა და რეესტრის ელექტრონული ფორმით წარმოების, მისი სტრუქტურის, ფორმის, მასშტაბისა და ინფორმაციის ნუსხისა და მომხმარებელთა იდენტიფიცირების წესის განსაზღვრის თაობაზე; ბუღალტრული აღრიცხვის, ანგარიშგებისა და აუდიტის ზედამხედველობის სამსახურის უფროსის ბრძანება №17 2016 წლის 28 ოქტომბერი. ელექტრონული რეცეპტის ბრუნვის წესი. საქართველოს შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის მინისტრის ბრძანება №01-29/ნ 2016 წლის 26 ივლისი. ქ. თბილისი; ელექტრონული ზედამხედველობის საშუალების გამოყენების წესი და მეთოდოლოგია. საქართველოს სასჯელაღსრულებისა და

პრობაციის მინისტრის ბრძანება №178. 2015 წლის 31 დეკემბერი. ქ.თბილისი; შპს „საქართველოს ფოსტის“ მიერ საფოსტო ან საკურიერო მომსახურების განხორციელებისას ელექტრონული საშუალებების გამოყენებასთან დაკავშირებული ზოგიერთი ღონისძიების შესახებ. საქართველოს პრეზიდენტის ბრძანებულება №234, 2012 წლის 22 მარტი. ქ. თბილისი.

ასევე, შეიძლება აღინიშნოს შემდეგი კანონები: კონსტიტუციის 41-ემუხლი: „საქართველოს ყოველ მოქალაქეს უფლება აქვს კანონით დადგენილი წესით გაეცნოს სახელმწიფო დაწესებულებებში მასზე არსებულ ინფორმაციას, აგრეთვე იქ არსებულ ოფიციალურ დოკუმენტებს, თუ ისინი არ შეიცავენ სახელმწიფო, პროფესიულ ან კომერციულ საიდუმლოებას.“

საჯარო დაწესებულებაში დაცული ინფორმაციის ხელმისაწვდომობას საქართველოს ასევე ავალდებულებს ევროპის ადამიანის უფლებათა და თავისუფლებათა კონვენციის მე-10 მუხლი, რომლის თანახმადაც, გამოხატვის თავისუფლება მოიცავს ადამიანის უფლებას, მიიღოს და გაავრცელოს ინფორმაცია და მოსაზრებები საჯარო ხელისუფლების ჩარევის გარეშე.

1999 წელს საქართველოს პარლამენტმა ადმინისტრაციულ სამართალში მნიშვნელოვანი და პროგრესული რეფორმა განახორციელა - დაამტკიცა ახალი ქართული ადმინისტრაციული კოდექსი, რომელიც ჰოლანდიურ, გერმანულ და ამერიკულ ადმინისტრაციულ სამართლის კონცეფციებს ეყრდნობოდა. კოდექსმა, რომელიც ძალაში 2000 წლის დასაწყისში შევიდა, გამჭვირვალობისა და ანგარიშვალდებულების სრულიად ახალი ფუნდამენტური პრინციპები დაამკვიდრა საქართველოში. კოდექსით გათვალისწინებული ახალი დებულებებიდან ერთ-ერთი ძირითადი საკითხია საჯარო ინფორმაციასთან დაკავშირებული წესები, კოდექსში ინფორმაციის ხელმისაწვდომობის მარეგულირებელი ნორმები და მექანიზმები მასში ყველაზე ვრცლად და დეტალურად არის მოცემული.

ადმინისტრაციული კოდექსის მიხედვით, საჯარო ინფორმაცია უნდა იყოს ღია და მისი მიღება შეუძლია ნებისმიერ იურიდიულ და ფიზიკურ პირს მისი მოქალაქეობის მიუხედავად. კოდექსის 37-ე მუხლით: „ყველას აქვს უფლება,

მოითხოვოს საჯარო ინფორმაცია მისი ფიზიკური ფორმისა და შენახვის მდგომარეობის მიუხედავად და აირჩიოს საჯარო ინფორმაციის მიღების ფორმა.“

ზოგადი ადმინისტრაციული კოდექსის თანახმად, საჯარო ინფორმაცია არის – „ოფიციალური დოკუმენტი (მათშორის, ნახაზი, მაკეტი, გეგმა, სქემა, ფოტოსურათი, ელექტრონული ინფორმაცია, ვიდეო და აუდიო ჩანაწერები) ანუ საჯარო დაწესებულებაში დაცული, აგრეთვე საჯარო დაწესებულების ან მოსამსახურის მიერ სამსახურებრივ საქმიანობასთან დაკავშირებით მიღებული, დამუშავებული, შექმნილი ან გაგზავნილი ინფორმაცია“. კოდექსის 42-ე მუხლი განსაზღვრავს ინფორმაციის იმ სახეობას, რომლის გასაიდუმლოებაც დაუშვებელია.

გასათვალისწინებელია სახელმწიფო საიდუმლოებისადმი ინფორმაციის მიკუთვნების წესი, რომელიც რეგულირდება შესაბამისი კანონმდებლობით, მაგალითად - “საქართველოს კანონი სახელმწიფო საიდუმლოების შესახებ“. რაც შეეხება კომერციული და პირადი ინფორმაციის საიდუმლოების დეფინიციას, ისინი კოდექსში ზოგადად არის მოცემული, კერძოდ: კომერციული საიდუმლოება არის ის ინფორმაცია, რომლის გამჟღავნებამ შესაძლოა, ზიანი მიაყენოს პირის კონკურენტუნარიანობას. ადმინისტრაციულ ორგანოს არ შეიძლება გააჩნდეს საკუთარი კომერციული საიდუმლოება. ინფორმაციის კომერციულ საიდუმლოებად მიჩნევის შესახებ ინიციატივა მისი მესაკუთრისგან უნდა მოდიოდეს, თუმცა მისი გასაიდუმლოების შესახებ საბოლოო გადაწყვეტილებას იღებს ის საჯარო დაწესებულება, რომელშიც ეს ინფორმაცია ინახება; პირადი საიდუმლოება არის ის ინფორმაცია, რომელიც პირის იდენტიფიცირების საშუალებას იძლევა (პერსონალური მონაცემი) და რომლის პირად საიდუმლოებად მიჩნევის საკითხს წყვეტს თავად ის პირი, ვის შესახებაც არსებობს ეს ინფორმაცია.

თუმცა, ამავდროულად აღსანიშნავია კოდექსის 44-ე მუხლით გათვალისწინებული დებულება, რომელიც ერთმნიშვნელოვნად აცხადებს თანამდებობის პირთა (თანამდებობაზე წარდგენილ კანდიდატთა) პერსონალური მონაცემების ღიაობას:

„საჯარო დაწესებულება ვალდებულია არ გაახმაუროს პირად საიდუმლოებას მიკუთვნებული ინფორმაცია თვით ამ პირის თანხმობის ან კანონით გათვალისწინებულ შემთხვევებში – სასამართლოს დასაბუთებული გადაწყვეტილების გარეშე, თანამდებობის პირთა (აგრეთვე თანამდებობაზე წარდგენილ კანდიდატთა) პერსონალური მონაცემების გარდა.“

მაშასადამე, როცა საქმე გვაქვს „თანამდებობის პირის პერსონალურ მონაცემებთან“, ზოგადი ადმინისტრაციული კოდექსის 44-ე მუხლის პირველი პუნქტის მიხედვით ინფორმაცია ღიაა და არ საჭიროებს ამ პირის თანხმობას ინფორმაციის გაცემისას.

საქართველოში ინფორმაციის გამოთხოვნისთვის წერილობითი პროცედურაა დადგენილი, ხოლო საჯარო დაწესებულება ვალდებულია უზრუნველყოს ამ ინფორმაციის გაცნობის შესაძლებლობა დაუყოვნებლივ ან არაუგვიანეს 10 დღისა (ამ შემთხვევაში საჯარო დაწესებულება ვალდებულია მოთხოვნისთანავე აცნობოს ამის შესახებ განმცხადებელს). ინფორმაციის გაცემაზე უარის თქმის გადაწყვეტილების მიღებისას საჯარო დაწესებულება ასევე ვალდებულია 3 დღის ვადაში აცნობოს ამის შესახებ განმცხადებელს და განუმარტოს მისი უფლებები და გასაჩივრების წესი.

სამართალშემოქმედებით პროცესში შეიძლება აღინიშნოს პერსონალურ მონაცემთა დაცვის ინსპექტორის რეკომენდაციები და მოსაზრებები, რაც ძირითადად დაკავშირებულია პერსონალურ მონაცემთა დაცვის კანონმდებლობასთან შესაბამისობაში მოყვანის პროცესთან. კერძოდ: 2016 წელს პერსონალურ მონაცემთა დაცვის ინსპექტორის აპარატის მიერ წარმოდგენილ იქნა შემდეგი:

- საქართველოს შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის სამინისტროს - „მეორე ჯგუფს მიკუთვნებული ფარმაცევტული პროდუქტის (სამკურნალო საშუალების) რეცეპტის გამოწერის წესისა და ფორმა №3 - რეცეპტის ბლანკის ფორმის დამტკიცების შესახებ“ მინისტრის ბრძანების პროექტის თაობაზე. ელექტრონული რეცეპტის ფორმა შეიცავს პირის შესახებ პერსონალურ მონაცემებს, ზოგიერთ შემთხვევაში კი, მასში მითითებული მონაცემების საფუძველზე

შესაძლებელია პირის ჯანმრთელობის მდგომარეობის შესახებ გარკვეული ინფორმაციის მიღებაც; ამდენად, მნიშვნელოვანი იყო, რომ მონაცემთა დამუშავების წესები ბრძანების პროექტით ყოფილიყო მკაფიოდ და ზუსტად განსაზღვრული. სამინისტროს მიეცა რეკომენდაცია, დაეხვეწა შესაბამის ელექტრონულ სისტემაში მონაცემთა წვდომაზე უფლებამოსილ პირთა რეგისტრაციის წესი, დაეკონკრეტებინა დასამუშავებელი მონაცემების მოცულობა, სისტემიდან წაშალა/დაეარქივებინა გაუქმებული რეცეპტები, მოეხდინა მონაცემთა მიმართ შესრულებული მოქმედებების აღრიცხვა (ე.წ. ლოგირება), მიეღო სათანადო ინფორმაციული უსაფრთხოების ზომები, ასევე, შეექმნა ე.წ. „პაციენტის გვერდი“, საიდანაც მოქალაქეები შეძლებდნენ, გადაემოწმებინათ მათ მონაცემებზე წვდომის ფაქტები.

- საქართველოს ოკუპირებული ტერიტორიებიდან იძულებით გადაადგილებულ პირთა, განსახლებისა და ლტოლვილთა სამინისტროს თხოვნით შესწავლილ იქნა „საერთაშორისო დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის პროექტი და თანმდევი კანონპროექტები. სამინისტროს მიეწოდა მოსაზრებები განსაკუთრებული კატეგორიის მონაცემების დამუშავების, ბიომეტრიული მონაცემების დამუშავების, აუდიოჩაწერის, მონაცემთა შენახვის ვადების რეგულირებასთან დაკავშირებით.
- საქართველოს ეკონომიკისა და მდგრადი განვითარების სამინისტროს გაეწია კონსულტაცია „ელექტრონული კომერციის შესახებ“ საქართველოს კანონის პროექტთან დაკავშირებით; სსიპ - მონაცემთა გაცვლის სააგენტოს - საქართველოს ზოგად ადმინისტრაციულ კოდექსში შესატან ცვლილებებთან დაკავშირებით; საქართველოს იუსტიციის სამინისტროს „უკანონო შემოსავლის ლეგალიზაციის აღკვეთის ხელშეწყობის შესახებ“ საქართველოს კანონში შესატან ცვლილებებთან დაკავშირებით; საქართველოს სახალხო დამცველს „საქართველოს სახალხო დამცველის შესახებ“ საქართველოს

ორგანულ კანონში ცვლილების შეტანის თაობაზე“ საქართველოს ორგანული კანონის პროექტთან, „საქართველოს საერთაშორისო ხელშეკრულებების შესახებ“ საქართველოს კანონში ცვლილების შეტანის შესახებ“, „პატიმრობის კოდექსში ცვლილების შეტანის შესახებ“ და „საქართველოს სისხლის სამართლის კოდექსში ცვლილების შეტანის შესახებ“ საქართველოს კანონის პროექტებთან და „საქართველოს პარლამენტის რეგლამენტში ცვლილების შეტანის შესახებ“ საქართველოს პარლამენტის რეგლამენტის პროექტთან დაკავშირებით.

- რეკომენდაციები წარედგინათ საქართველოს უზენაეს სასამართლოს და საქართველოს იუსტიციის უმაღლეს საბჭოს - „სასამართლო აქტების გამოქვეყნებისა და ხელმისაწვდომობის შესახებ“ იუსტიციის უმაღლესი საბჭოს წესის შესახებ; საქართველოს შინაგან საქმეთა სამინისტროს - დნმ მონაცემების რეგულირების საკითხთან დაკავშირებით; ქალაქ თბილისის მერიას - „ქალაქ თბილისის მუნიციპალიტეტის მართვაში არსებულ სკოლამდელი აღზრდის საჯარო დაწესებულებებში ელექტრონული მოწყობილობის მეშვეობით ვიდეომონიტორინგის განხორციელების, ჩანაწერების შენახვის, დამუშავების, წაშლისა და განადგურების ინსტრუქციის“ თაობაზე; საქართველოს მთავრობის ადმინისტრაციას - „საჯარო სივრცეში საზოგადოებრივი უსაფრთხოებისა და წესრიგის დაცვის მიზნით ვიდეომეთვალყურეობის კამერების განთავსების წესის დამტკიცების შესახებ“ საქართველოს მთავრობის დადგენილების შესახებ; საქართველოს სასჯელაღსრულებისა და პრობაციის სამინისტროს „საქართველოს შინაგან საქმეთა სამინისტროს დროებითი მოთავსების იზოლატორიდან საქართველოს სასჯელაღსრულებისა და პრობაციის სამინისტროს პენიტენციური დაწესებულებისათვის ბრალდებულთან/ მსჯავრდებულთან დაკავშირებული სამედიცინო ხასიათის ინფორმაციის მიწოდების ინსტრუქციის დამტკიცების თაობაზე“, საქართველოს შინაგან

საქმეთა და საქართველოს სასჯელაღსრულებისა და პრობაციის მინისტრების ერთობლივი ბრძანების პროექტთან დაკავშირებით. (პერსონალურ მონაცემთა დაცვის მდგომარეობის და ინსპექტორის საქმიანობის შესახებ ანგარიში 2016).

კიბერდანაშაულის წინააღმდეგ ბრძოლის კუთხით სრულად განახლდა სისხლის სამართლის კოდექსის XXXV თავი. ცვლილებები შეეხო საპროცესო კანონმდებლობასაც. დაემატა სპეციფიური საგამომიებო მოქმედებები, ტერმინთა განმარტება და სხვა. შემოღებულ იქნა იურიდიული პირის სისხლის სამართლებრივი პასუხისმგებლობა კიბერდანაშაულის ჩადენისთვის. დაიხვეწა ინტელექტუალური საკუთრების შესახებ მუხლი (საავტორო, მომიჯნავე უფლების მფლობელისა და მონაცემთა ბაზის დამამზადებლის უფლების ხელყოფა). ცვლილებები შევიდა „ოპერატიულ-სამძებრო საქმიანობის შესახებ“ კანონში. ცენტრალური კრიმინალური პოლიციის დეპარტამენტში შექმნილია კიბერდანაშაულის წინააღმდეგ ბრძოლის სამმართველო, რომელიც მოიცავს კიბერდანაშაულის საერთაშორისო საკონტაქტო პუნქტს 24/7. საქართველოს შინაგან საქმეთა სამინისტროში ფუნქციონირებს საექსპერტო-კრიმინალისტიკური მთავარი სამმართველოს ჰაბიტოსკოპიური და კომპიუტერულ - ტექნიკური ექსპერტიზის განყოფილება, რომელიც ახორციელებს საგამომიებო მოქმედებების შედეგად მიღებული ციფრული მტკიცებულებების ექსპერტიზას (კიბერდანაშაული <http://police.ge/ge/projects/kiberdanashauli>).

აღსანიშნავია, რომ ელექტრონული მმართველობის სფეროში, სახელმწიფოს მიერ გატარებული ინტერვენციები იყო არათანმიმდევრული და აკლდა სისტემური მიდგომა. საჯარო მმართველობის სფეროში არსებული დაგეგმვის დოკუმენტები მოცემულია 4.4 ცხრილში. მასში მოცემულია დოკუმენტები და შესრულებაზე პასუხისმგებელი სახელმწიფო უწყებები (იხ. ცხრილი 4.5).

ცხრილი 4.5

საჯარო მმართველობის სფეროების სტრატეგიული დოკუმენტები (საქართველოს საჯარო მმართველობის რეფორმის გზამკვლევი 2020).

საჯარო მმართველობის რეფორმის სფეროები	შესაბამისი დოკუმენტები	ხელმძღვანელი დაწესებულება	ანოტაცია
პოლიტიკის შემუშავება და კოორდინაცია	პოლიტიკის დაგეგმვის სისტემის რეფორმის სტრატეგია (სამუშაო დოკუმენტი)	მთავრობის ადმინისტრაცია	დოკუმენტში მიმოხილულია პოლიტიკის დაგეგმვის სფეროში მოქმედი კანონმდებლობა, დაგეგმვის დოკუმენტების სახეები და მათი ხარისხობრივი მაჩვენებლები, პოლიტიკის დაგეგმვის ინსტიტუციური შესაძლებლობები, ქვეყანაში მოქმედი ანგარიშგების, მონიტორინგისა და შეფასების სისტემები; პრობლემები, და გადაჭრის ამოცანები. ასევე, დოკუმენტი მოიცავს სამოქმედო გეგმას.
ანგარიშვალდებულება	„ღია მმართველობა საქართველოს 2015-2016 წლების სამოქმედო გეგმა“	იუსტიციის სამინისტრო	სტრატეგიული დოკუმენტები: „ღია მმართველობა საქართველოს (OGP) 2015-2016 წლების სამოქმედო გეგმა“ 37, „ციფრული საქართველო - ელექტრონული საქართველოს სტრატეგია და სამოქმედო გეგმა 2014-2018 წლებისთვის“, „საჯარო ფინანსების მართვის 2014 წლის სტრატეგია“, „2010 წლის ეროვნული ანტიკორუფციული სტრატეგია“ (NAS) და მოქმედი PAR გეგმა. OGP-ის 2014-2015 წლების სამოქმედო გეგმა შედგება 26 ვალდებულებისგან, რომელიც უნდა განხორციელდეს 16 პასუხისმგებელი უწყების მიერ. „ციფრული საქართველო: ელექტრონული საქართველოს სტრატეგია და სამოქმედო გეგმა 2014-2018 წლებისთვის“ ასევე ფარავს ანგარიშვალდებულების საკითხებს. თემატურ პრიორიტეტებს წარმოადგენს: ელექტრონული სერვისები, ელექტრონული მონაწილეობა და ღია მმართველობა, ელექტრონული ჯანდაცვა, საჯარო ფინანსების მართვის სისტემა, ელექტრონული ბიზნესი, ICT-HUB საქართველო, ინფრასტრუქტურა, ელექტრონული უსაფრთხოება, უნარები და ელექტრონული ჩართულობა, რომელიც ხელს უწყობს მართვას (სტრატეგიის განხორციელების), ინფორმირებულობას (ელექტრონული სერვისებთან და სარგებელთან დაკავშირებით). „2015-2016 წლის ეროვნული ანტიკორუფციული სტრატეგია“ და მისი სამოქმედო გეგმა შედგება 13 პრიორიტეტული საკითხისგან.
	„ციფრული საქართველო – ელექტრონული საქართველოს სტრატეგია და სამოქმედო გეგმა 2014-2018 წლებისთვის“	იუსტიციის სამინისტრო	
	„საჯარო ფინანსების მართვის 2014 წლის სტრატეგია“	ფინანსთა სამინისტრო	
	ეროვნული ანტიკორუფციული სტრატეგია და 2015-2016 წლების ანტიკორუფციული სამოქმედო გეგმა	იუსტიციის სამინისტრო	
	მოქმედი PAR გეგმა.	საქართველოს მთავრობის ადმინისტრაცია	
მომსახურების მიწოდება	„ღია მმართველობა საქართველოს 2015-2016 წლების სამოქმედო გეგმა“	იუსტიციის სამინისტრო	მომსახურების მიწოდების საკითხი ნაწილობრივ გათვალისწინებულია OGP-ის სამოქმედო გეგმის გამოწვევით - საჯარო მომსახურების გაუმჯობესება, რომელიც მოიცავს 8 ვალდებულებას,
	„ციფრული	იუსტიციის	

	საქართველო – ელექტრონული საქართველოს სტრატეგია და სამოქმედო გეგმა 2014-2018 წლებისთვის”	სამინისტრო	რომლის მიზანია, მომხმარებელთან პირდაპირი კომუნიკაციით და მოქალაქისგან მიღებული გამოხმაურების მეშვეობით, მარტივი და მომხმარებელზე ორიენტირებული საჯარო მომსახურების მიწოდება, ელექტრონული მმართველობის სისტემის შემუშავება ადგილობრივ დონეზე და ღია მონაცემებზე ხელმისაწვდომობის უზრუნველყოფა. „ელექტრონული საქართველო“ ითვალისწინებს სწორ და უფრო ეფექტურ საჯარო სექტორს, რომელიც გვთავაზობს ინტეგრირებულ, უსაფრთხო და მაღალი ხარისხის ელექტრონული მომსახურებას.
	„საჯარო ფინანსების მართვის 2014 წლის სტრატეგია”	ფინანსთა სამინისტრო	
	ეროვნული ანტიკორუფციული სტრატეგია და 2015-2016 წლების ანტიკორუფციული სამოქმედო გეგმა	იუსტიციის სამინისტრო	
ადგილობრივი თვითმმართველობა	ასოცირების შეთანხმების 2015 წლის სამოქმედო გეგმა; „დეცენტრალიზაციისა და თვითმმართველობის განვითარების სტრატეგიის კონცეფცია 2013-2014 წლებისთვის“ „ადგილობრივი თვითმმართველობის რეფორმირების, დეცენტრალიზაციისა და რეგიონული განვითარების 2014-2017 წლების სამოქმედო გეგმა“ „საქართველოს 2015-2017 წლების რეგიონული განვითარების პროგრამა (RDP)“	რეგიონული განვითარებისა და ინფრასტრუქტურის სამინისტრო	„საქართველოს 2015-2017 წლების რეგიონული განვითარების პროგრამა“ (RDP). მოიცავს ვითარების მიმოხილვას და გამოვლენილ ძირითად საჭიროებებს, პრიორიტეტებს, ღონისძიებებსა და სპეციალურ მითითებებს, მათ მონიტორინგს. „საქართველოს რეგიონების განვითარების საჭიროებებს“, განსაზღვრავს 5 ძირითად 56 საჭიროებას და მათ 5 შესაბამის პრიორიტეტს. „დეცენტრალიზაციისა და თვითმმართველობის განვითარების სტრატეგიის ძირითადი პრინციპები 2013-2014 წლებისთვის“ მოიცავს 19 აქტივობას 5 ამოცანის ფარგლებში. „ადგილობრივი თვითმმართველობის რეფორმირების, დეცენტრალიზაციისა და რეგიონული განვითარების 2014-2017 წლების სამოქმედო გეგმის“ მატრიცა ითვალისწინებს 8 ამოცანას.
საჯარო ფინანსების მართვა	„საჯარო ფინანსების მართვის 2014 წლის სტრატეგია”	ფინანსთა სამინისტრო	ფინანსთა სამინისტრომ შეიმუშავა „საჯარო ფინანსების მართვის 2014-2017 წლების სტრატეგიას“ აქვს სამი ძირითადი პრიორიტეტული მიმართულება: ფისკალური დისციპლინის შენარჩუნება და ფისკალური პროგნოზების გაუმჯობესება, სახელმწიფო ფინანსების მართვა, ბუღალტრული აღრიცხვა და ანგარიშგება. „ეროვნული ანტიკორუფციული სტრატეგია“ ასევე ითვალისწინებს საჯარო ფინანსების მართვის საკითხს, საჯარო ფინანსებისა და სახელმწიფო შესყიდვების სფეროში გამჭვირვალობისა და კორუფციის რისკების შემცირების უზრუნველყოფის გზით. საჯარო ფინანსების მართვა ელექტრონული საქართველოს დოკუმენტის ერთ-ერთი პრიორიტეტული სფეროა. საჯარო
	ეროვნული ანტიკორუფციული სტრატეგია და 2015-2016 წლების ანტიკორუფციული სამოქმედო გეგმა	იუსტიციის სამინისტრო	
	„ღია მმართველობა საქართველოს 2015-2016 წლების სამოქმედო გეგმა“	იუსტიციის სამინისტრო	
	„ციფრული საქართველო – ელექტრონული საქართველოს სტრატეგია და სამოქმედო გეგმა 2014-	იუსტიციის სამინისტრო	

	2018 წლებისთვის”		ფინანსების მართვის სისტემა შედგება რამდენიმე ქვესისტემისგან: ელექტრონული ბიუჯეტი; ელექტრონული ხაზინა ; ელექტრონული DMS; ელექტრონული HRMS; RS.GE; ელექტრონული შესყიდვა ; ელექტრონული Auction.ge ;
საჯარო სამსახური და ადამიანური რესურსების მართვა	საჯარო სამსახურის რეფორმის კონცეფცია და სამოქმედო გეგმა	მთავრობის ადმინისტრაცია	საჯარო სამსახურის რეფორმის კონცეფცია, (მთავრობის 19.11.2014 წლის №627 დადგენილება) კომპლექსურ და მრავალგანზომილებიან დონეზე ეხმაურება პრობლემებს ადამიანური რესურსების მართვის სფეროში. აღნიშნული მოიცავს 10 სფეროს: საჯარო სამსახურის განმარტება, საჯარო სამსახურის სფერო, მართვის ცენტრალური სისტემა, საჯარო სამსახურის კოორდინაცია და კონტროლი, საჯარო სამსახურის სისტემაში შესვლა, კლასიფიცირების სისტემა, შრომის ანაზღაურების სისტემა, საჯარო სამსახურის მართვა (შეფასება და ატესტაცია, დაწინაურება და კარიერული ზრდა, სამართლებრივი და სოციალური გარანტიები), საჯარო მოხელეთა დისციპლინური პასუხისმგებლობა, საჯარო მოხელეთა ტრენინგი და პროფესიული განვითარება, გენდერული თანასწორობა და საჯარო სამსახურის სისტემა.
		საჯარო სამსახურის ბიურო	

წყარო: საქართველოს საჯარო მმართველობის რეფორმის გზამკვლევი 2020.

კვლევები ადასტურებს, რომ ადმინისტრაციული პროცედურების ყველაზე სუსტი მხარეა საჯარო მართვაში ბიუროკრატიული სტილის არსებობა. ფორმალურად მკაცრად ორგანიზებული წესების ფარგლებში უფრო სამინისტროები ახორციელებენ საქმიანობას, თვითმმართველობასა და საჯარო სამართლის იურიდიულ პირებში კი შესაძლებელია ამის ნაკლებობას ჰქონდეს ადგილი. ნიშანდობლივია, რომ მოსახლეობის გარკვეულ ნაწილს ბიუროკრატია უმეტესად ნეგატიურად ესმით. მცირე ნაწილი ბიუროკრატის ცნებაში მოიაზრებს მის დადებით მხარესაც. საჯარო მოხელეთა უმეტესობის ბიუროკრატისადმი უარყოფითი მიდგომა გამომდინარეობს პოსტკომუნისტურ საზოგადოებაში ჯერ კიდევ შემორჩენილი ანტიეტატისტური განწყობებით, რაც იმას გულისხმობს, რომ ტოტალიტარულმა საბჭოურმა გამოცდილებამ საზოგადოების დიდ ნაწილში გააჩინა სახელმწიფო ინსტიტუტების (მათ შორის, საჯარო მმართველობის) მიმართ უნდობლობა და მიუღებლობა. როგორც უკვე

აღინიშნა, რესპონდენტთა მცირე ნაწილი არ უარყოფს „ზომიერი რუტინის“ საჭიროებასაც და მის აუცილებლობაზე მიუთითებს (ცარციძე, ბესელია, ცუხიშვილი, ყალიჩავა 2017).

ელექტრონული მთავრობა ხელს უწყობს ტრადიციული ბიუროკრატიული პარადიგმის ტრანსფორმაციას და ხაზს უსვამს სტანდარტიზაციას, უწყებრივი და ოპერატიული დანახარჯების ეფექტიანობას.

ტრადიციულ ბიუროკრატიულ პარადიგმაში, სახელმწიფოს მმართველები ფოკუსირებულნი იყვნენ შიდა მწარმოებლურობის ეფექტიანობაზე, ფუნქციონალურ რაციონალურობაზე, იერარქიულ კონტროლსა და მართვის წესებზე, სადაც ხაზგასმული იყო ზემოდან ქვემოთ მართვა, იერარქიული კომუნიკაცია და კონტროლი. ელექტრონული მთავრობის პარადიგმაში - სახელმწიფოს მმართველები ორიენტირებულნი არიან ისეთ ძირითად მიმართულებებზე, როგორცაა: ეკონომიკური ეფექტიანობა, ფოკუსირება მომხმარებელთა დაკმაყოფილებასა და მართვაზე, მომსახურების მიწოდების მოქნილობა, შიდა და გარე მხარეების მიერ ქსელის მართვა, მოქნილობა, ჯგუფური მუშაობა, მრავალმიმართულებიანი ქსელი, მხარეებს შორის პირდაპირი კომუნიკაცია, სწრაფი უკუკავშირი, ინოვაციური მეწარმეობა, ორგანიზაციული სწავ-ლება, მომსახურების წარდგენის დაჩქარება, კლიენტზე მიმართული სტრატეგია. ჰორიზონტალური იერარქიული კონტროლი (აბულაძე 2013).

დღეისათვის ტრადიციული ბიუროკრატიული მოუქნელი მანქანა, როგორც წესი ადაპტირდება ონლაინ მართვასთან და ონლაინ ურთიერთქმედებით წარმოშობილ მართვის მიმართულებებთან, რომელიც სასამართლოს ზედამხედველობის დაქვემდებარებით, კონსტიტუციურად მორჩილი და ანგარიშვალდებული გამოხატავს ხალხის ნებას (აბულაძე 2013).

თავი V. საქართველოს ელექტრონული მმართველობითი საქმიანობის საზოგადოებრივი აღქმა

5.1. საზოგადოების მიერ ელექტრონული მართვის აღქმის შესახებ ლიტერატურის მიმოხილვა

ელექტრონული მთავრობის (e-government) კონცეფცია უმეტეს ქვეყნებში მიღებული იქნა იმისთვის, რომ შესაძლებელი ყოფილიყო სახელმწიფო სერვისების ციფრული სახით საზოგადოებისათვის მიწოდება. ამასთან, ხელისუფლებასა და საზოგადოებას შორის გამჭვირვალობის ამაღლება და მოქალაქეებისთვის მთავრობასთან დამატებითი საკომუნიკაციო არხების ამოქმედება. მიუხედავად იმისა, რომ ელექტრონული მთავრობის მიმართ მზადყოფნა უმეტეს ქვეყნებში მაღალ დონეზეა, ელექტრონული მმართველობის მომსახურების მიღებას ჯერ კიდევ თან ახლავს გარკვეული პრობლემები.

ელექტრონული მმართველობის მიმართ ნდობის კვლევა 1990-იანი წლების შუა პერიოდიდან, საინფორმაციო და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების საზოგადოებაზე მნიშვნელოვანი ზეგავლენა, ძირითადად, ინტერნეტის განვითარების გამო მოხდა. ინფორმაციულ ტექნოლოგიებზე დამოკიდებულება გაიზარდა. ბევრმა ინსტიტუტმა აღიარა ციფრული განვითარების უპირატესობები და გადაწყვიტა მათი დანერგვა. ცხადი გახდა ინფორმაციული და კომუნიკაციების ტექნოლოგიების (ICT) მიერ შემოთავაზებული პოტენციური შესაძლებლობების მნიშვნელობა მოქალაქეების მოთხოვნილებებთან. ამან მკვეთრად გაიზარდა კვლევების რაოდენობა, რომელთა მიზანია ელექტრონული მმართველობის დანერგვისას წარმოჩენილი პრობლემების შესწავლა. მიუხედავად მრავალი კვლევისა კვლავ პრობლემატურია ელექტრონული მმართველობის სერვისების ფართო გამოყენება ზოგიერთ ქვეყანაში (Mahmood, Osmani, Sivarajah 2014: 1). ლიტერატურის კრიტიკული ანალიზი ცხადყოფს, რომ ეს შეიძლება უკავშირდებოდეს მოქალაქეების ნდობას მთავრობისა და ელექტრონული მმართველობის მიმართ. ამდენად, საჭიროა შეისწავლოს ნდობის როლი ელექტრონული მმართველობის დანერგვისას. ამ მიზნით, ჩატარდა სისტემატური ლიტერატურის მიმოხილვა, რათა დაკვირვება ეწარმოებინათ

კვლევის დიზაინზე, მეთოდოლოგიაზე და მიდგომებზე, რომელიც გამოყენებული იყო ელექტრონული მმართველობის შესახებ კვლევებში. ასევე გამოვლენილ იქნა გაკრვეული შეზღუდვები და რეკომენდაციები, რომლებიც განსაზღვრულია მომავალი კვლევებისთვის.

ნიშანდობლივია, რომ სახელმწიფო სერვისების საზოგადოებისათვის მიწოდების ნდობის როლის დასადგენად ელექტრონული მმართველობისადმი ჩატარებული კვლევები ემყარება სოციალური გამოკითხვის მეთოდების გამოყენებას (Mahmood, Osmani, Sivarajah 2014: 4).

მოქალაქეთა დამოკიდებულების შესწავლა ელექტრონული მთავრობისადმი ფართოდ გავრცელებული მიმართულებაა. ელექტრონული მმართველობა სწრაფად განვითარებადი სფეროა მსოფლიოს ბევრ ქვეყანაში. ის არ მოიცავს მხოლოდ სახელმწიფო სერვისების ხელმისაწვდომობას ინტერნეტით, არამედ უფრო ფართო დატვირთვაც აქვს. ელექტრონული მმართველობა საშუალებას იძლევა გამჭვირვალობის და ნდობის ამღლების საზოგადოებას, კერძო სექტორსა და სახელმწიფო ინსტიტუტებს შორის. მისი მეშვეობით მოქალაქეები უფრო მეტად არიან ჩართულნი სახელმწიფო პოლიტიკის შემუშავებაში. ამასთან, მცირდება კორუფციის რისკები, მოქალაქეებს საშუალება ეძლევათ თვალი ადევნონ ხელისუფლების მუშაობას და იყონ მეტად ინფორმირებულნი ქვეყანაში მიმდინარე რეფორმების შესახებ. თუმცა, რა დადებითი შედეგების მომტანიც არ უნდა იყოს ელექტრონული ხელისუფლება, მისი წარმატება დიდწილად დამოკიდებულია მოსახლეობის ჩართულობაზე (Alaa-Aldin Abdul Rahim 2013: 2576).

განვითარებად ქვეყნებში, კონკრეტულად, არაბულ ქვეყნებში, ელექტრონული მთავრობის დანერგვა და განვითარება სრულიად სხვა ხასიათის პრობლემებს გადააწყდა, ვიდრე ეს სხვა ქვეყნებშია. საზოგადოების მხრიდან ელექტრონული მთავრობისადმი დამოკიდებულება და ამ პროცესებში ჩართულობა ძალიან დაბალია. ეს შეიძლება აიხსნას მოქალაქეების პასიური დამოკიდებულებით პოლიტიკურ პროცესებში მონაწილეობისადმი, ასევე უკვე დამკვიდრებული მთავრობასთან ურთიერთობის ტრადიციული მეთოდებისადმი მიჩვევით.

ერთ-ერთი კვლევა არაბულ ქვეყნებში ელექტრონული მმართველობისადმი კმაყოფილებას სამი ძირითადი მიმართულებით შეისწავლის. ესენია: ღიაობა, ერთობლივი მმართველობა და ჩართულობა. კვლევა მიმართულია იმისკენ, რომ ხელისუფლებას შეექმნას სწორი წარმოდგენა, თუ რა ზეგავლენას ახდენს მოქალაქეების დამოკიდებულებაზე ელექტრონული მმართველობის მიმართ მათი ასაკი, გენდერი, პროფესიის გათვალისწინებით (Alaa-Aldin Abdul Rahim 2013: 2578). ამ მიზნით კვლევის მეთოდოლოგიად არჩეულ იქნა ელექტრონული ტიპის გამოკითხვა, რომელშიც მონაწილეობა მიიღეს მოქალაქეებმა, ვინც იყენებს ელ.-მთავრობას და აქვთ წვდომა ინტერნეტთან ან/და სამსახურში უწევთ სახელმწიფო ორგანოებთან ელექტრონულად ურთიერთობა. კითხვარები შედგებოდა ორი ნაწილისგან, პირველი, სადაც აპლიკანტს უნდა მიეთითებინა ინფორმაცია მისი ასაკის, გენდერის და ა.შ. ხოლო მეორე ნაწილში, უნდა შეეფასებინა სხვადასხვა სერვისებისადმის მისი კმაყოფილება. საინტერესოა, რომ გენდერული კუთხით კმაყოფილების დონე ელექტრონული მთავრობისადმი მნიშვნელოვნად განსხვავდება სამივე ძირითადი მიმართულებით (ღიაობა, ერთობლივი მმართველობა და ჩართულობა). როგორც წესი, კმაყოფილების დონე მნიშვნელოვნად განსხვავდება ზემოთ მოყვანილი რანჟირების ფარგლებში. იგულისხმება გენდერი, ასაკი, ნაციონალობა და ა.შ. მიუხედავად იმისა, რომ გარკვეული სპეციფიკური ჯგუფების შემთხვევაში კმაყოფილების დონე ელექტრონული მთავრობის მიმართ დამაკმაყოფილებელია, კმაყოფილების დონე სამი ზემოთ აღნიშნული მთავარი ინდიკატორის მიხედვით, არც თუ სახარბიელოა (Alaa-Aldin Abdul Rahim 2013: 2580).

მიუხედავად იმისა, თუ რამდენად განვითარებულია ქვეყანა ინფორმაციულ-საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების ინფრასტრუქტურის და მისი განვითარების თვალსაზრისით, ელექტრონული მთავრობის დანერგვა და განვითარება ბევრი ტექნიკური და არატექნიკური დაბრკოლების წინაშე შეიძლება აღმოჩნდეს. ელექტრონული ქსელებში უსაფრთხოებისა და კონფიდენციალურობის არასაკმარისმა დაცვამ, შეიძლება უნდობლობა გამოიწვიოს ელექტრონული მმართველობის აპლიკაციებისადმი. საფრთხე შეიძლება იყოს არასანქცირებული წვდომა პირად ინფორმაციაზე ან

დაუცველობის გამო ონლაინ თაღლითობის გზით ან პირადი ინფორმაციის ქურდობა. ასეთი პრობლემები შეიძლება იყოს მნიშვნელოვანი დაბრკოლება ელექტრონული მმართველობის მომსახურების გამოყენებისას. ამაზე შეიძლება ზეგავლენა იქონიოს ზოგადმა ტენდენციებმა მთავრობისადმი ნდობის აღქმაში, მაგალითად, როგორცაა საჯარო ადმინისტრაციის დამოკიდებულება გამჭვირვალობისა და ღიაობის საკითხებზე (Colesca 2009: 7).

ამ კონტექსტში, ბევრი კვლევა ფოკუსირებულია მოქალაქეთა მიერ ელექტრონული მმართველობის სერვისების მიღებაზე, რომელთა თანახმად ნდობა, უსაფრთხოება და გამჭვირვალობა არის მთავარი საკითხები ელექტრონული მმართველობის დასანერგად. ზოგიერთ ნაშრომში, სადაც ყურადღება გამახვილებულია კავშირზე ნდობასა და ელექტრონულ მმართველობას შორის. დამტკიცებულია, რომ მოქალაქეები, რომლებიც უკეთ აღიქვამენ ტექნოლოგიურ და ორგანიზაციულ საკითხებს, ასევე ელექტრონული მმართველობის სერვისების ხარისხსა და სარგებლიანობას, ინტერნეტში მუშაობის გამოცდილება პირდაპირ ზრდის ნდობას ელექტრონული მმართველობისადმი. ასაკი და პირადი ინფორმაციის დაუცველობა უარყოფითად მოქმედებს მოქალაქეთა ნდობაზე (Colesca 2009:13).

მექსიკაში ელექტრონული მმართველობის სერვისების დანერგვისას ხელისუფლება სთავაზობდა მოქალაქეებს სერვისებს ისეთი არხების გამოყენებით, როგორცაა: პირადი კონტაქტი, ჩვეულებრივი მეილი, ტელეფონი და სხვა. მოქალაქეთა დამოკიდებულების ანალიზისას, როგორც ერთ-ერთი კვლევა ამტკიცებს, საზოგადოებასთან ურთიერთობისა და კონტაქტის ეს ფორმები კარგი საშუალებაა, თუმცა მათ აქვთ შეზღუდვები. ასე მაგალითად, სერვისები ხელმისაწვდომია მხოლოდ კონკრეტულ დღეებსა და საათებში, როგორც ეს იქნა განსაზღვრული, ამასთან ყველა საჯარო მოხელე არ არის ორიენტირებული, რომ პირნათლად მოემსახუროს. ამ სერვისების გაუმჯობესება შესაძლებელია ინტერნეტისა და ახალი საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების გამოყენებით. სწორედ, ეს არის ერთ-ერთ მიზეზი, მექსიკის ხელისუფლება რატომ ცდილობს, რომ სახელმწიფო სერვისები ინტერნეტით ხელმისაწვდომი გახდეს დღის ნებისმიერ მონაკვეთში. ინტერნეტი საშუალებას იძლევა უფრო

მოკლე დროში მიაწოდონ სერვისები მოქალაქეებს, როგორც სახელმწიფო, ისე კერძო კომპანიებმა. მაგალითისთვის თუ 1995 წელს 142 ელექტრონული მმართველობის მიმწოდებელი ვებ-გვერდი არსებობდა მსოფლიოში, 1998 წლისთვის მათი რიცხვი 2617-მდე გაიზარდა, ხოლო 2001 წლისთვის 50 000-ს გადააჭარბა (Gomez-Reynoso, Sandoval-Almazan 2013: 12). ამ კვლევაში ადაპტირებულ და გაანალიზებულ იქნა მოდელი, იმის გასაგებად, თუ რამდენად ეს დაგება ეს მოდელი მექსიკის ელექტრონული მმართველობის გაუმჯობესებას. ინტერნეტ გამოკითხვის მეთოდის საშუალებით, რომლის ფარგლებშიც გამოიკითხა 217 მოქალაქე მექსიკის 32 შტატიდან, აჩვენა, რომ **მოქალაქეთა დამოკიდებულების ანალიზისას**, გათვალისწინებული უნდა იქნეს როგორც კულტურული, ისე დემოგრაფიული და ეკონომიკური თავისებურებები (Gomez-Reynoso, Sandoval-Almazan 2013: 20).

თურქეთში ჩატარებული კვლევა, რომელიც საზოგადოების ნდობას და გაცნობიერებას ასახავს ელექტრონული მმართველობის შესახებ, ავლენს, რომ მოსახლეობის თითქმის ნახევარმა არაფერი იცის ელექტრონული მმართველობის შესახებ. ეს დასკვნა გაკეთდა მოქალაქეებისგან მიღებული პასუხების საფუძველზე. იმისათვის რომ გაიზარდოს ელექტრონული მმართველობის, როგორც საზოგადოებრივი ღირებულების ცნობადობა, რეკომენდირებულია ხელისუფლებამ ყურადღება მიაქციოს სახელმწიფო სერვისების ხარისხის გაუმჯობესებას (Hiziroglu, Yildiz , Talha Akpinar 2017).

ფართოდაა გავრცელებული კვლევები, რომელიც მიმართულია იმ ფაქტორების გამოსავლენად, რომლებიც ზეგავლენას ახდენენ მთავრობის მიერ გამოყენებული სოციალური მედიის მიმართ მოქალაქეთა ნდობაზე. მთავრობის მიერ სოციალური მედიის გამოყენება მსოფლიო ელექტრონული მმართველობის პრაქტიკაში ხშირად გამოყენებული ტენდენცია ხდება და მას მრავალი სხვადასხვა სამთავრობო ორგანიზაცია იყენებს. მთავრობის მიერ სოციალური მედიის წარმატებული მართვა და ადაპტაცია დამოკიდებულია მოქალაქეთა ნდობასა და მათ მიმღებლობაზე. თუმცა, ძალიან ცოტა ყურადღება ეთმობა მთავრობის მიერ გამოყენებული სოციალური მედიის მიმართ მოქალაქეთა ნდობას (Khan, Ab. Rahim: 2). ასეთი კვლევის მიზანია მოახდინოს იმ ფაქტორების

იდენტიფიცირება, რომლებიც გავლენას ახდენენ მოქალაქეთა ნდობაზე მთავრობის მიერ გამოყენებული სოციალური მედიის მიმართ.

ერთ ერთმა კვლევამ აჩვენა, თუ რა კავშირია ნდობასა და სტატისტიკურ ელექტრონული მთავრობის ვებ-გვერდებს, ან სოციალური ქსელების სერვისებს შორის.

ეს კვლევა ეფუძნება მოქალაქეთა ნდობის რამოდენიმე განზომილებას, ინდივიდუალურ მახასიათებლებს, მთავრობის ფაქტორებს, რისკ-ფაქტორებს და სოციალური მედიის მახასიათებლებს, როგორც მთავრობის სოციალური მედიის ნდობის წინაპირობებს (Khan, Ab. Rahim: 4-5).

ზოგიერთი ნაშრომი ეხება მთავრობის სოციალური მედიის, როგორც ელექტრონული მთავრობის პრაქტიკას. შეიქმნა იმის საჭიროება, რომ გამოვლინდეს მოქალაქეთა ნდობა მთავრობის სოციალური მედიის მიმართ. კვლევების ნაწილი ტექნოლოგიებისა და მთავრობის სტატისტიკურ ვებ-საიტების კვლევაზეა ორიენტირებული, სხვები ავლენენ იმ ფაქტორებს, რომლებიც გავლენას ახდენენ მოქალაქეთა ნდობაზე მთავრობის სოციალური მედიის მიმართ. ეს საკითხი აქტუალურია იმდენად, რამდენადდაც, მთელს მსოფლიოში სწრაფად განვითარდა სოციალური მედია როგორც ელექტრონული სახელმწიფოს ნაწილი.

მთლიანობაში მნიშვნელოვანი ხდება ელექტრონული მმართველობის საზოგადოებრივი ღირებულების განსაზღვრა. ამ მიზნით, არსებობს ელექტრონული მმართველობის ეფექტურობის განსაზღვრის და მოსალოდნელი შედეგებისა თუ მაჩვენებლების შესახებ ემპირიული მონაცემების შექმნის აუცილებლობა. რომელიც საშუალებას იძლევა დადგინდეს ელექტრონული მმართველობის ინიციატივების საზოგადოებრივი ღირებულებება.

სხვა კვლევები მიმართულია იმისკენ, რომ გამოავლინოს საჯარო სექტორის ელექტრონული ინოვაციები და ელექტრონული მმართველობის ზეგავლენა კორუფციაზე. კორუფცია და ადმინისტრაციული ბარიერები, წარმოადგენენ სერიოზულ პრობლემებს ინოვაციებისთვის. ტექნოლოგიური და ორგანიზაციული სიახლეები, რომლებიც წარმოადგენილია სახელმწიფო სამსახურების მიერ, - „ინოვაციები საჯარო სექტორში“, წარმოადგენენ კარგ

საშუალებას კორუფციასთან საბრძოლველად. საჯარო სამსახურში ინოვაციების დანერგვა ფართოდ განიხილება, როგორც მუშაობის ეფექტურობის ამაღლებისა და საბიუჯეტო ორგანიზაციების პრობლემების მოგვარების გზა, რომელთა წინაშეც ბევრი ქვეყანა აღმოჩნდა 2008-2009 წლების ეკონომიკური კრიზისის შედეგად. ელექტრონული მმართველობა საჯარო სექტორში ინოვაციის ერთგვარი სახეობაა, რომელმაც მხარდამჭერები მოიპოვა ნაციონალურ მთავრობებში და გავრცელდა ქვეყნებში განვითარების სხვადასხვა დონეზე (Proskuryakova, Abdrakhmanova, Pitlik 2001: 2).

კვლევები მიზნად ისახავს საჯარო სექტორში ინოვაციების შეფასებას, რომლებიც წარმოდგენილია სხვადასხვა ქვეყანაში და შეფასებულია კორუფციასა და ელექტრონული მმართველობას შორის ურთიერთკავშირი.

იმართება დებატები იმის შესახებ, კორუფციის რომელი განმსაზღვრელება მნიშვნელოვანი. სტატისტიკურ და ეკონომეტრიულ ანალიზის საშუალებით ერთ-ერთი კვლევის ავტორებმა დაადგინეს ურთიერთკავშირი ერთის მხრივ, ინდივიდებს, ელექტრონულ მმართველობასა და ინფორმაციული და კომუნიკაციების ტექნოლოგიების (ICT) განვითარების ინდიკატორებს შორის. კერძოდ, ერთის მხრივ, ონლაინ მომსახურების ხარისხი და ICT ტექნოლოგიების გამოყენება, ხოლო მეორეს მხრივ, მოქალაქეების მიერ კორუფციის აღქმა სახელმწიფო სექტორში. მათ შეისწავლეს შესაძლო მიზეზები და შედეგები ელექტრონულ მმართველობაში არსებულ კორუფციასა და საჯარო სექტორში არსებულ კორუფციას შორის. რეკომენდაციები წსრმართეს ინდივიდებზე ორიენტირებული ელექტრონული მმართველობის მომსახურების ხარისხის გაუმჯობესების მიზნით. ისინი მივიდნენ იმ დასკვნამდე, რომ გამართული საინფორმაციო და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების ინფრასტრუქტურა, როგორც ინდივიდუალური, ასევე ბიზნეს მოხმარებისთვის, აღიქმება როგორც კორუფციის მაკონტროლირებელი ინსტრუმენტი მოქალაქეების მიერ. წარმოდგენილი ინდიკატორების ანალიზის თანახმად, ნდობა არ არის განპირობებული მხოლოდ ონლაინ სერვისების დანერგვით, არამედ უკეთესი სატელეკომუნიკაციო და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების ინფრასტრუქტურა,

განსაზღვრავს მთავრობების ნაკლებად კორუფციულობას მოქალაქეებისათვის (Proskuryakova, Abdrakhmanova, Pitlik 2001: 31).

მოქალაქეთა აღქმები კორუფციისა და ელექტრონული მმართველობის შესახებ ხორციელდება შედარებითი ანალიზის გზით. ქვეყნების შერჩევა ხორციელდება მათი შირის არსებული გარკვეული მსგავსებების გამო, მაგალითად, განვითარებადი ქვეყნები, ან დემოკრატიული ქვეყნები, ან კიდევ ქვეყნების ჯგუფი, რომლებსაც აქვთ ერთნაირი გამოცდილება ელექტრონული მმართველობის დანერგვის კუთხით, თუმცა კორუფციის დონით ისინი შეიძლება სხვადასხვა პოზიციას იკავებდნენ.

ამ მეთოდოლოგიაზე დაყრდნობით, ერთი-ერთი კვლევის მიზანია შეაფასოს მოქალაქეთა აღქმები კორუფციის საკითხსა და ელექტრონული მმართველობის შესახებ იორდანიაში, ეთიოპიასა და ფიჯიში (Pathak, Belwal, Singh, Naz etc. 2012: 4). კვლევა ეყრდნობა გამოკითხვებს, რომელიც დაფუძნებულია სტრუქტურირებულ კითხვარსა და ფოკუს ჯგუფის ინტერვიუებზე. დასკვნები წარმოებულია დისკრიფციული ანალიზისა და მტკიცებულებებზე დაფუძნებული დასკვნის წარმოების მეთოდებით. კვლევის შედეგების მიხედვით, საჯარო სექტორში არსებული კორუფცია და ქრთამის მოთხოვნა ზრდადია თითოეულ ქვეყანაში. ამასთან, მხოლოდ ცოტას თუ სმენია ელექტრონული მმართველობის შესახებ და აცნობიერებს მის მნიშვნელობას კორუფციასთან ბრძოლაში. ავტორების რეკომენდაციით, ელექტრონული მმართველობის იმპლემენტაციის დროს, ისეთი ნეგატიური ფაქტორების შესასუსტებლად, როგორცაა კორუფცია, ციფრული დაყოფა თუ ურბანული მიკერძოება, განვითარებადმა ქვეყნებმა ელექტრონული მმართველობის სერვისებში უნდა გამოიყენონ მარკეტინგული მიდგომა (Pathak, Belwal, Singh, Naz et all. 2012: 13).

კვლევების ერთ-ერთი მიმართულებაა იმის გამოვლენა, თუ რამდენად **ხელმისაწვდომია სერვისები და სახელმწიფოსადმი მოსახლეობის დამოკიდებულება.**

სერვისებზე წვდომა, ხელმისაწვდომლობა და ხარისხი მნიშვნელოვნად განსხვავდება მთელს მსოფლიოში და ხშირად აჩვენებს კიდევ ქვეყნის

განვითარების დონეს. უმეტეს დარბ ქვეყნებში, რეგიონებში საბაზისო სერვისები ნაკლებად ხელმისაწვდომია და უფრო დაბალი ხარისხისაა, ვიდრე ქალაქებში. კვლევა ასახავს მომსახურების სერვისებში განსხვავებებს სოფელსა და ქალაქს შორის. ამასთან, აღნიშნავს, რომ ბევრ ქვეყანაში სახელმწიფო სერვისები არათანაბრადაა განვითარებული პერიფერიებში და ქალაქში (Brinkerhoff, Wetterberg, Wibbels 2017: 1). აფრიკის კონტინენტის 17 ქვეყნის მაგალითზე, ავტორები ამტკიცებენ, რომ სერვისებზე ხელმისაწვდომლობა და კმაყოფილების დონე მნიშვნელოვნად განსხვავდება გეოგრაფიული მდებარეობის კუთხით. დიდი განსხვავებაა ქალაქებში და სოფლებში სახელმწიფო სერვისების ხარისხსა და მომსახურებაზე წვდომაზე, თუმცა სოფლად მცხოვრები მოქალაქეები, ქალაქად მცხოვრებთაგან განსხვავებით, ნაკლებად არიან მიდრეკილნი კრიტიკულად განეწონ მთავრობისადმი, სახელმწიფო სერვისების ხარისხის დაბალი დონის გამო. რეგიონებში მცხოვრები მოქალაქეები უფრო მეტად ენდობიან მთავრობას და უფრო პოზიტიურად აფასებენ, როგორც ადგილობრივ ისე ცენტრალურ ხელისუფლებას, ვიდრე ქალაქად მცხოვრები მოსახლეობა (Brinkerhoff, Wetterberg, Wibbels 2017: 14).

დასკვნა

ელექტრონული მთავრობისადმი საზოგადოების ნდობის შესახებ კვლევების აქტუალობა განპირობებულია იმით, რომ საზოგადოება განიცდის მნიშვნელოვან ცვლილებებს, რომელიც გამოწვეულია ინფორმაციული და კომუნიკაციების ტექნოლოგიების ზეგავლენით. უახლესი ტექნოლოგიების საშუალებით მსოფლიო ციფრულ სამყაროდ გადაიქცა. ინფორმაციული და კომუნიკაციების ტექნოლოგიების უფრო აქტიურად გამოყენებამ ზეგავლენა მოახდინა ინდივიდებზე, კერძო კომპანიებზე და სახელმწიფო სტრუქტურებზეც. ამასთან ტრადიციული საზოგადოებიდან ცოდნაზე დაფუძნებულ ეკონომიკაზე გადასვლას მნიშვნელოვანი ცვლილებები მოჰყვა კულტურული, სოციალური, პოლიტიკური და ეკონომიკური სტრუქტურის კუთხით, რამაც თავისთავად ზეგავლენა მოახდინა საზოგადოების მოთხოვნებზე, თუ როგორი უნდა იყოს სახელმწიფო სერვისები ამა თუ იმ ქვეყანაში.

საზოგადოების ნდობის გამოვლენას ელექტრონული მთავრობისადმი და კვლევების დახმარებით ხელისუფლებას და პოლიტიკოსებს საშუალება ექნებათ უფრო ექვექტურად დაგეგმონ რეფორმები. იმის ცოდნა თუ როგორი დამოკიდებულება აქვთ საზოგადოების სხვადასხვა ჯგუფებს ელექტრონული მთავრობის სერვისებისადმი, პოლიტიკის შექმნელებს საშუალებას მისცემს ზუსტი აქცენტები დასვან და სწორი მიმართულებით გადადგან ნაბიჯები.

5.2. ელექტრონული მმართველობითი გარემოს მარკეტინგული კვლევის შედეგები

საქართველოში, ელექტრონული მმართველობითი პროცესების შესწავლის მიზნით ჩატარდა მარკეტინგული კვლევა. გამოკითხულ იქნა 800 რესპონდენტი. გამოყენებულ იქნა რაოდენობრივი კვლევის პირისპირ ინტერვიუს მეთოდი და ინტერნეტ-გამო-კითხვა სპეციალური ინტერნეტ-პროგრამით. სამიზნე აუდიტორიას წარმოადგენდა 18 წელზე ზევით ასაკის ინტერნეტ-მომხმარებელი.

კვლევის მიზნებიდან გამომდინარე, შერჩევის სახე ალბათური ტიპისაა. შერჩევისას გენერალური ერთობლიობის თითოეული ელემენტი შერჩევით ერთობლიობაში მოხვედრის თანაბარი შანსით იქნა წარმოდგენილი.

ალბათური შერჩევის ტიპი: გამოყენებული იქნა მარტივი შემთხვევითი შერჩევა.

ცნობილია, რომ ნებისმიერი შერჩევა ცდომილებას იწვევს, რაც სხვადასხვა მიზეზებით (პასუხის გაუცემლობა, კითხვაზე არადაეკვატური პასუხი, კოდირების შეცდომები და სხვა) არის გამოწვეული.

ცდომილება მარტივი შემთხვევითი შერჩევის შემთხვევაში გამოითვლება შემდეგი ფორმულით:

$$\Delta_{\text{error}} = \sqrt{\frac{P(1-P)}{n}}$$

სადაც:

P - წარმოადგენს რაიმე სიდიდის პროცენტს

n - გამოკითხული რესპოდენტების რაოდენობას

95%-იანი გარანტიით, გენერალური ერთობლიობის პროცენტული მნიშვნელობა (იმავე სიდიდის) მოთავსებული იქნება შემდეგ ინტერვალში.

$$\left[P - 1.96\sqrt{\frac{P(1-P)}{n}} ; P + 1.96\sqrt{\frac{P(1-P)}{n}} \right]$$

ცდომილება მაქსიმალურ მნიშვნელობას $P = 0.5$ აღწევს პროცენტისათვის:

$$1.96\sqrt{\frac{P(1-P)}{n}} = 1.96\sqrt{\frac{0.5(1-0.5)}{1600}} = 1.3\%$$

ანუ ჩვენი კვლევის მაქსიმალური შესაძლო ცდომილება 95%-იანი გარანტიით ტოლია 1,3%

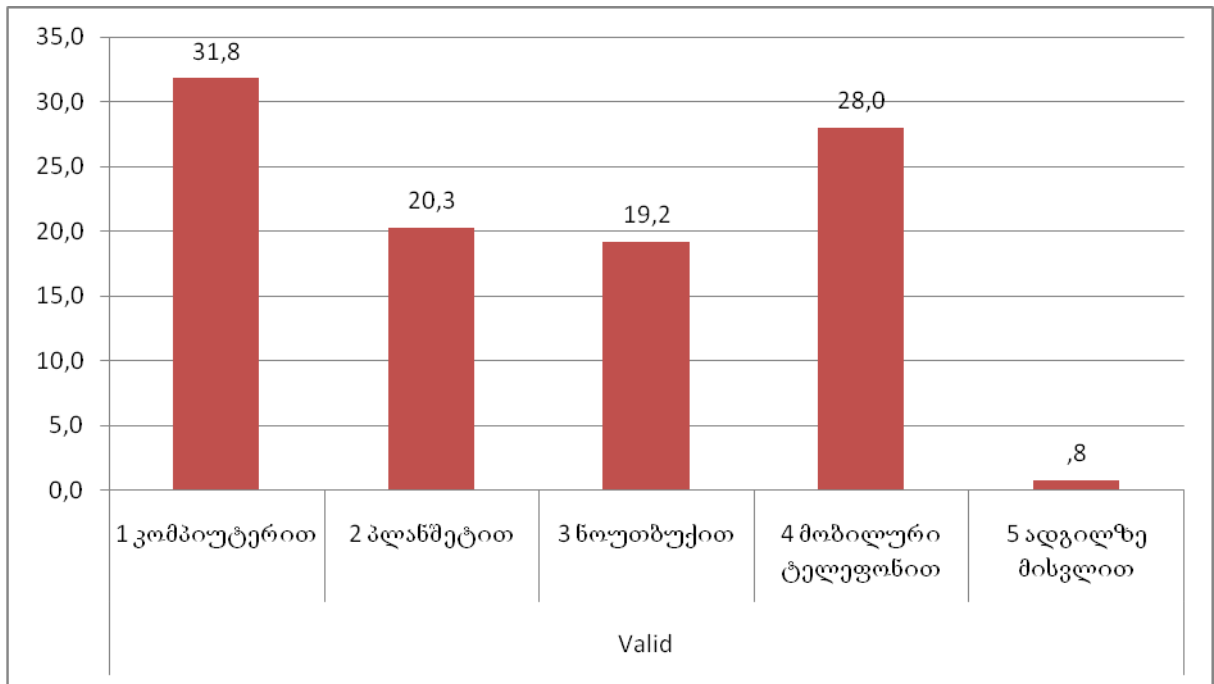
$$\Delta_{\text{error}} = 1.3\%$$

5.2.1. ელექტრონული მთავრობის გარემოსადმი მომხმარებელთა დამოკიდებულების მარკეტინგული კვლევა

მარკეტინგული კვლევისას დადგინდა, რომ ქართველ ინტერნეტ-მომხმარებელთა 31.8% ელექტრონული მთავრობის სერვისების მიღებას ამჯობინებს კომპიუტერით, რესპოდენტთა 20.3% პლანშეტს ირჩევს, მომხმარებელთა 19.2% იყენებს ნოუტბუქს, კვლევაში მონაწილე პირთა 28% მობილურ ტელეფონს მიმართავს, ხოლო 0.8% ადგილზე მისვლას და ამგვარად ინფორმაციის მიღებას ამჯობინებს. აღსანიშნავია, რომ კომპიუტერით ინფორმაციის მიღება მეტად პოპულარულია (იხ. დიაგრამა 5.1.)

დიაგრამა 5.1

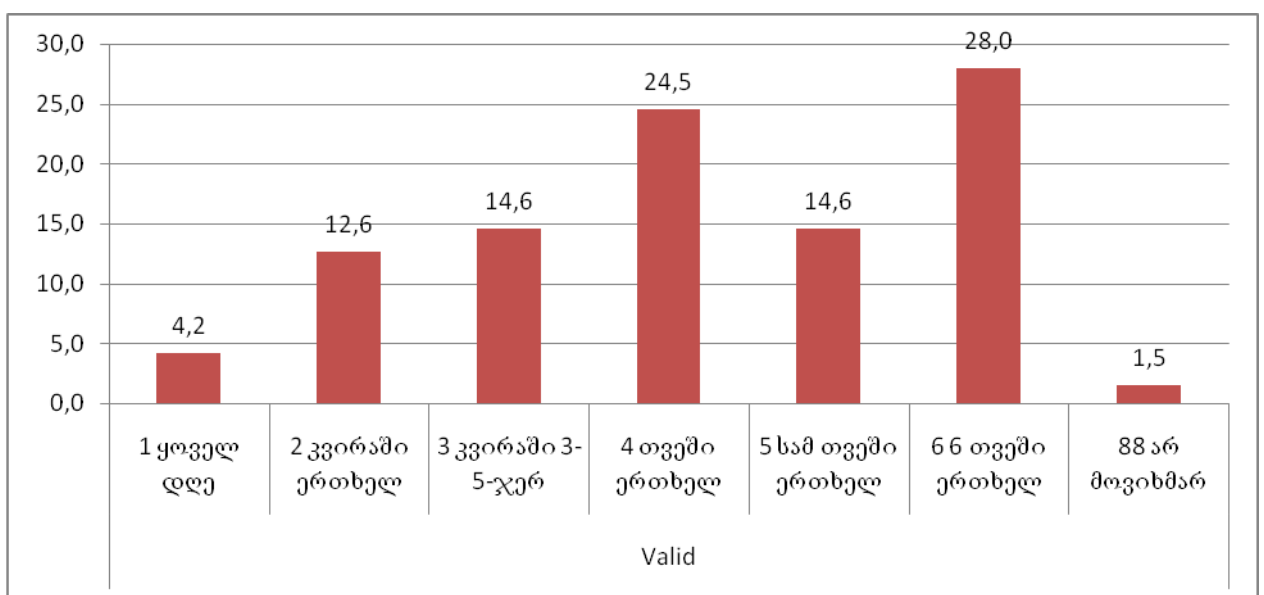
ელექტრონული მთავრობის მომსახურების მიღების ტექნოლოგიები



სამთავრობო ვებ-საიტების კვლევამ აჩვენა, რომ რესპონდენტთა 28% სამთავრობო ვებ-საიტებს 6 თვეში ერთხელ იყენებს, მოქალაქეთა 24,5% თვეში ერთხელ, მომხმარებელთა 14,6% -სამ თვეში ერთხელ, 12,6% კვირაში ერთხელ, ხოლო 4,2% ყოველ დღე, კვლევაში მონაწილეთა 1,5 % საერთოდ არ მოიხმარს სამთავრობო ვებ-საიტებს. ნიშანდობლივია ის გარემოება, რომ დღეს, სადაც უმრავლესობას გვაქვს წვდომა ინტერნეტზე, მხოლოდ 4,2 % იყენებს სამთავრობო ვებ-საიტებს (იხილეთ დიაგრამა 5.2).

დიაგრამა 5.2

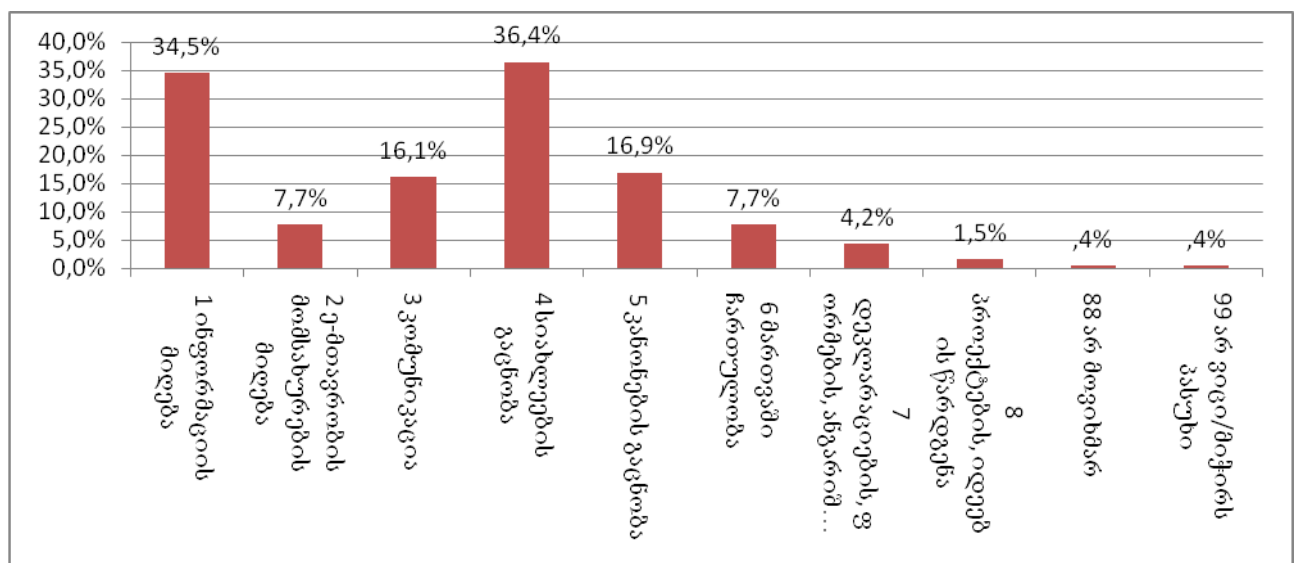
სამთავრობო ვებ-საიტებზე შესვლის სიხშირე



კვლევაში მონაწილეთა 34.5% სამთავრობო ვებ-საიტებზე შესვლის მიზეზად ასახელებს ინფორმაციის მიღებას, მომხმარებელთა 36.4%-ის მიზანია სიახლეების გაცნობა, 16.9% კანონების გასაცნობად იყენებს ვებ-საიტებს, 16.1% კომუნიკაციას ახდენს საიტების მეშვეობით, რესპოდენტთა 7.7% უშუალოდ სერვისის მისაღებად იყენებს სამთავრობო ვებ-საიტს და გამოკითხულთა იგივე რაოდენობა ასახელებს მართვაში ჩართულობას მიზნად, მომხმარებელთა 4.2% დეკლარაციების, ფორმების, ანგარიშების წარსადგენად იყენებს სამთავრობო ვებ-საიტებს, გამოკითხულთა 1.5% იყენებს საკუთარი პროექტების წარსადგენად, 4% კი არ მოიხმარს საერთოდ მსგავსი ტიპის ვებ-საიტებს და 4% საერთოდ არა აქვს პასუხი ამ კითხვაზე. საყურადღებოა ის გარემოება, რომ გამოკითხულთა უმეტესობა 36.4% იყენებს სამთავრობო ვებ-საიტებს ინფორმაციის მისაღებად, რაც ნიშნავს იმას, რომ საიტები უნდა იყოს მუდმივად განახლებადი და უტყუარი ინფორმაციის მიმწოდებელი დაინტერესებული პირისთვის (იხ. დიაგრამა 5.3).

დიაგრამა 5.3

სამთავრობო ვებ-საიტებზე შესვლის მიზნები

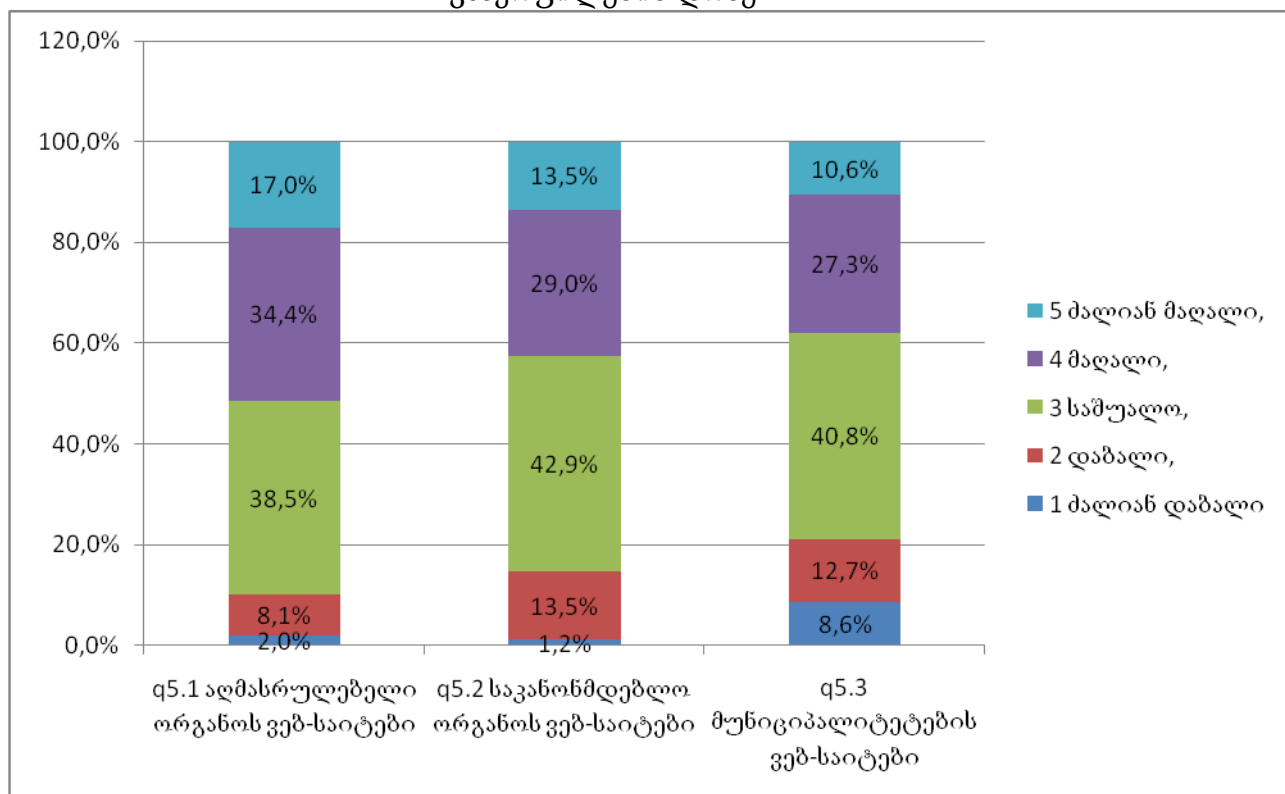


კვლევისას დადგინდა, რომ ქართველი ინტერნეტ-მომხმარებლების მიერ სამთავრობო ვებ-გვერდებზე შესვლის ძირითად მოტივს ინფორმაციულობის ამაღლება წარმოადგენს. ამასთან, დადგინდა ისიც, რომ ქართული სამთავრობო საიტები მოქალაქის ინტერესის სფეროს განსხვავებულად აკმაყოფილებს.

აღმასრულებელი ორგანოს ვებ-საიტები შეფასებულია როგორც ძალიან მაღალი კრიტერიუმით ინტერესის დაკმაყოფილების თვალსაზრისით, გამოკითხულთა 17% თვლის ასე, მომხმარებელთა 34.4% მაღალი შეფასებით აფასებს, 38.5% თვლი, რომ საშუალოა, ხოლო 8.1% თვლის, რომ დაბალია ამ საიტების ინფორმაციულობის დონე, გამოკითხულთა მხოლოდ 2% მიიჩნევს რომ ძალიან დაბალია. საკანონმდებლო ვებ-გვერდების ინფორმაციულობის დონე შეფასებულია მომხმარებლის 13.5% მიერ როგორც ძალიან მაღალ დონედ, 29% თვლის ამ საიტების დონე მაღალია, 42.9% მიაჩნია საშუალოდ, ხოლო 13.5% თვლის რომ დაბალია, 1.2% კი მიაჩნია რომ ძალიან დაბალია საკანონმდებლო ვებ-გვერდების დონე. მოქალაქის ინტერესის სფეროს მუნიციპალიტეტის ვებ-გვერდები აკმაყოფილებს გამოკითხულთა 10.6% მიხედვით ძალიან მაღალი დონით, 27.3% მიიჩნევს რომ საიტების დონე მაღალია, მოქალაქეთა 40.8% მიიჩნევს რომ საშუალოა, მომხმარებელთა 12.7% მიიჩნევს რომ დაბალია, ხოლო 8.6% ფიქრობს რომ ძალიან დაბალია (იხ. დიაგრამა 5.4).

დიაგრამა 5.4

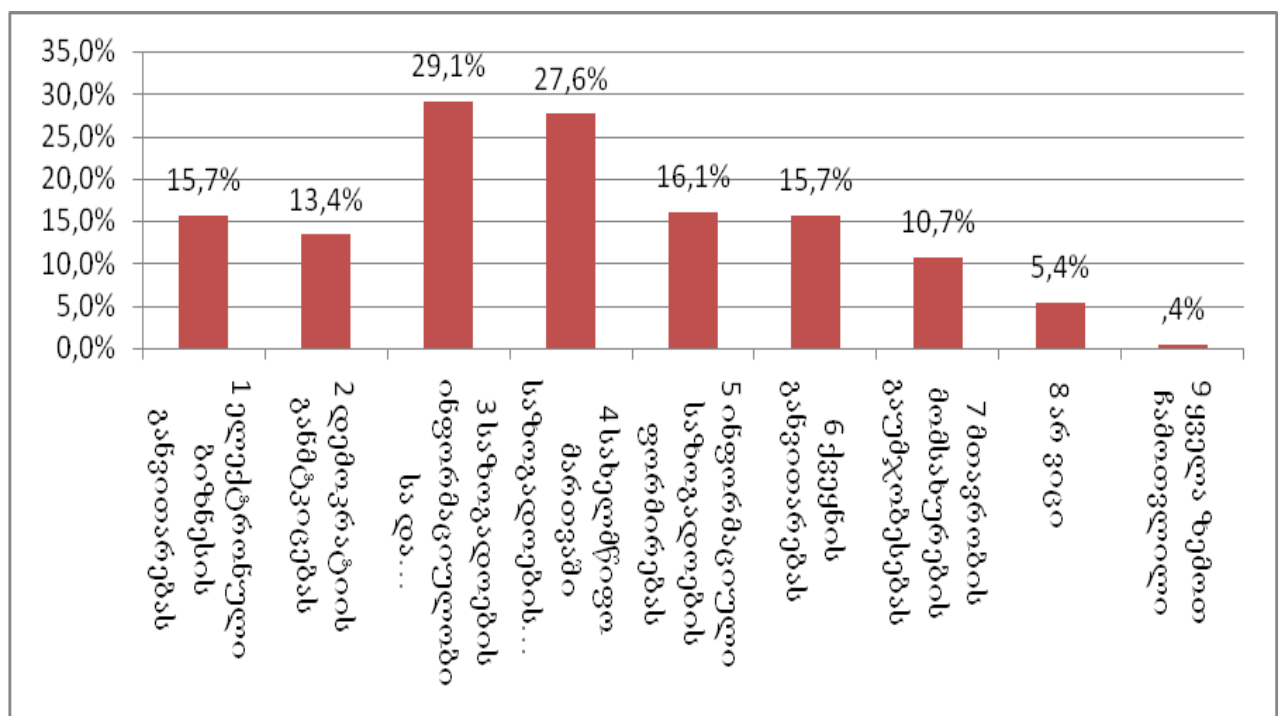
სამთავრობო საიტების მიერ რესპონდენტების ინტერესის კმაყოფილების დონე



ჩატარებულმა მარკეტინგულმა კვლევამ აჩვენა, რომ რესპონდენტების 15.7% თვლის რომ საქართველოში ელექტრონული მთავრობის დანერგვა ხელს უწყობს ელექტრონული ბიზნესის განვითარებას, გამოკითხულთა 13.4 % მიიჩნევს რომ ხელს შეუწყობს დემოკრატიის განმტკიცებას 29.1 % საზოგადოების ინფორმაციულობისა და ცოდნის ამაღლებას დაეხმარება, 27.6% თვლის რომ სახელმწიფო მართვაში საზოგადოების ჩართულობას გაზრდის, გამოკითხულთა 16.1 % მიიჩნევს, რომ ინფორმაციული საზოგადოების ფორმირებას შეუწყობს ხელს, რესპონდენტთა 15.7% ფიქრობს, რომ ქვეყნის განვითარებას დაეხმარება, 10.7% მიიჩნევს, რომ მთავრობის მომსახურების გაუმჯობესებას გამოიწვევს საქართველოში ელექტრონული მთავრობის დანერგვა, გამოკითხულთა 5.4%-მა არ იცის, ხოლო 0.4% მიიჩნევს, რომ ყველა ზემოთ თქმულ მიმართულებას ხელს შეუწყობს განვითარებაში (იხ.დიაგრამა 5.5).

დიაგრამა 5.5

საქართველოში ელექტრონული მთავრობის დანერგვით მიღწეული პროცესები

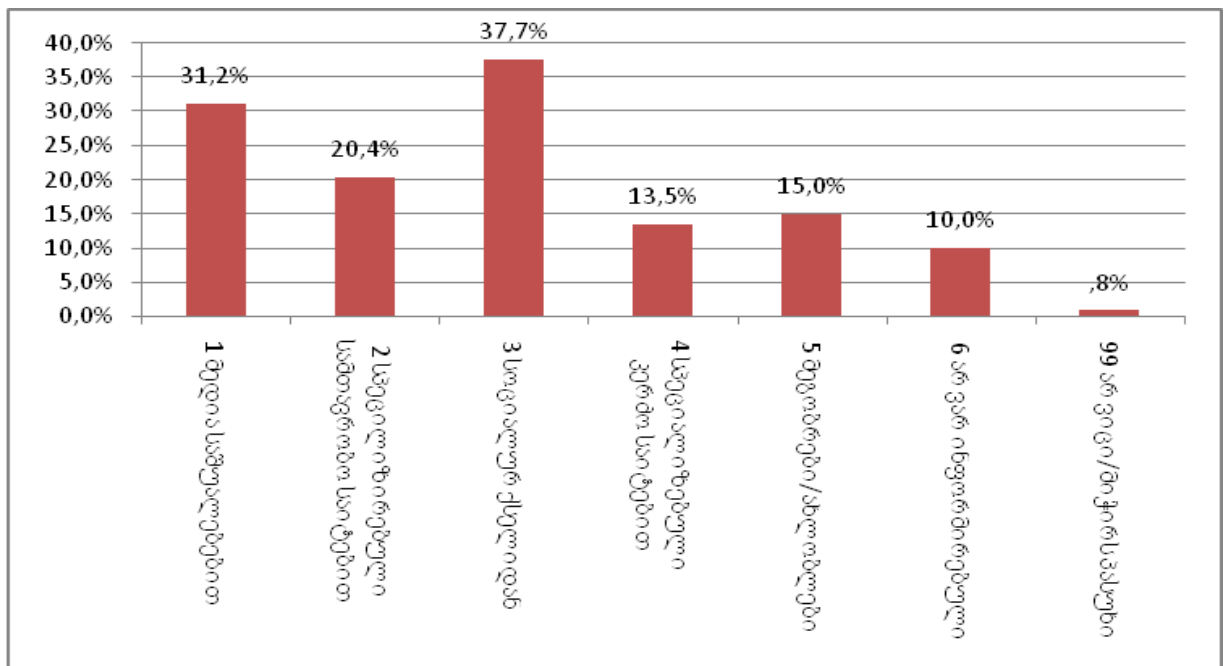


ელექტრონული მთავრობის პროცესებზე სიახლეების მიღებას გამოკითხულთა 31.2% მედია საშუალებით ახერხებს, რესპონდენტთა 20.4% სპეცილიზირებული სამთავრობო საიტებით. კვლევამ გვიჩვენა, რომ 37.7%

სოციალური ქსელიდან ახერხებს ინფორმაციის მიღებას, 13.5% კი სპეციალიზებული კერძო საიტებიდან იკმაყოფილებს ინტერესს, 15% მეგობრების და ახლობლების მეშვეობით, 10% არ არის ინფორმირებული, 8% კი პასუხს ვერ სცემს შეკითხვას (იხ. დიაგრამა 5.6).

დიაგრამა 5.6

ელექტრონული მთავრობის პროცესებზე სიახლეების მიღების არხები



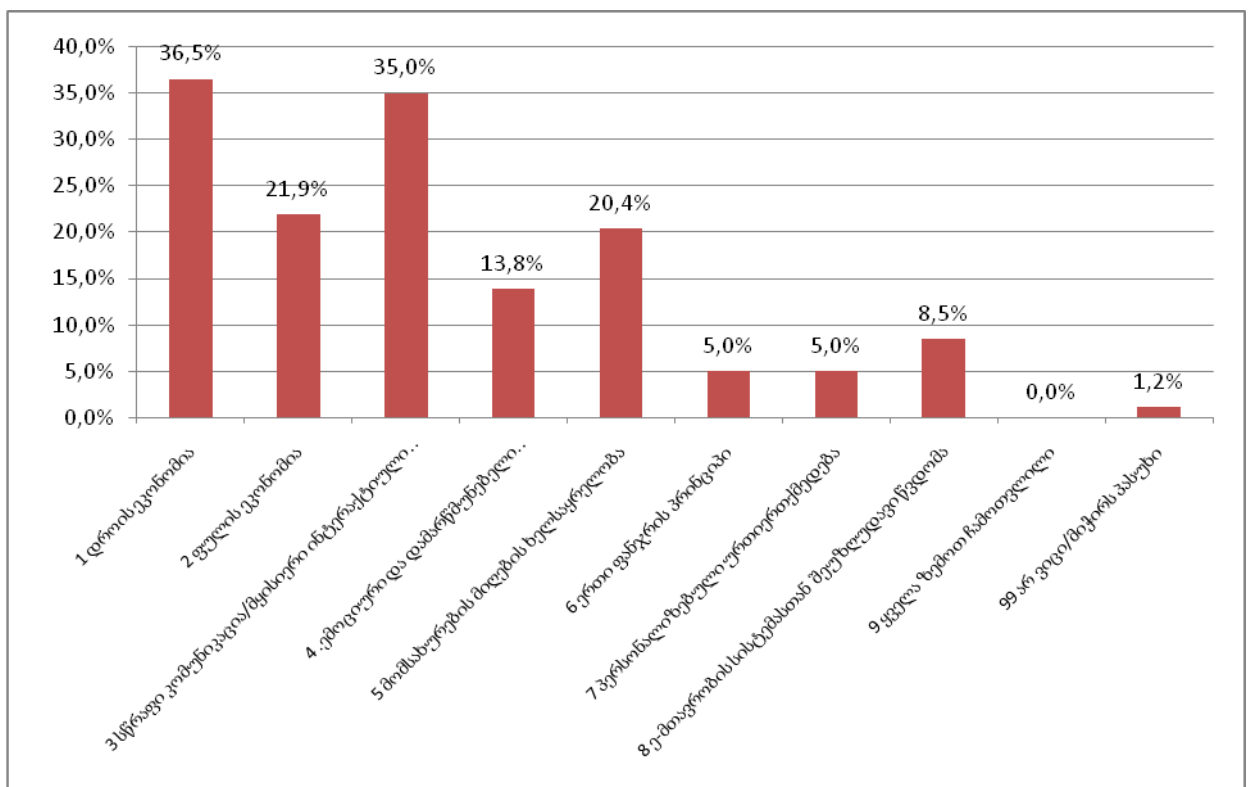
მარკეტინგული კვლევის ფარგლებში შესწავლულ იქნა ელექტრონული მთავრობის სისტემის სარგებელი, რომლის შედეგადაც გამოვლინდა, რომ რესპონდენტთა 36.5% მთავარ სარგებლად დროის ეკონომიას მიიჩნევს, 21.9% თვლის, რომ ფულის ეკონომიის თვალსაზრისითაა ეფექტური, გამოკითხულთა 35%-ის აზრით, სწრაფ მყისიერ კომუნიკაციას ასახელებს სარგებლად, 13.8% ემოციური და დამარწმუნებელი ზემოქმედებისგან თავის არიდებას ასახელებს, 20.4% სარგებლად მიიჩნევს მომსახურების მიღების ხელსაყრელობას, გამოკითხულთა 5% ერთი ფანჯრის პრინციპს გამოყოფს, 5% აზრით სისტემის სარგებელია პერსონალიზირებული ურთიერთქმედება, 8.5% ასახელებს ელექტრონული მთავრობის სისტემასთან შეუზღუდავ წვდომას, 0.1% ყველა ზემოთ ხსენებულს მიიჩნევს სარგებლად, ხოლო გამოკითხულთა 1.2% პასუხის გაცემა უჭირს.

კვლევიდან გამომდინარე, შეგვიძლია ვივარაუდოთ, რომ ელექტრონული მთავრობის სისტემას მართლაც აქვს სარგებელი, ამას თვით რესპონდენტებიც აღნიშნავენ. რაც უფრო მეტია იმ მომხმარებელთა პროცენტი, ვინც ამ დადებით მხარეებს საკუთარ თავზე გრძნობს, მით უფრო ცხადია იმის აუცილებლობა, რომ ე-მთავრობის დანერგვა იყო სწორი და საჭირო გადაწყვეტილება ჩვენს თანამედროვეობაში. მიუხედავად იმისა, რომ პროცენტული მაჩვენებლები კარგია და კმაყოფილია მომხმარებელი, ელექტრონული მთავრობა საჭიროებს კიდევ უფრო განვითარებას და მთელი ქვეყნი დაფარვას. აღსანიშნავია, რომ საქართველოს ინტერნეტ- მომხმარებელი პროგრესული და თანამედროვე მოთხოვნებისაა.

კვლევისას, თუ როგორ შეაფასებდით სახელმწიფო ინსტიტუტების ელექტრონული მომსახურების სისტემის ეფექტიანობის დონეს, გამოვლინდა, რომ პრეზიდენტის ადმინისტრაციის ელექტრონულ სისტემას გამოკითხულთა 12.2% მიიჩნევს ძალიან მაღალ დონედ, მომხმარებელთა 29.1% თვლის, რომ მაღალია, 52.4% ამბობს, რომ საშუალოა, 5.9% აზრით დაბალია, 0.4% მიიჩნევს, რომ ძალიან დაბალია.

დიაგრამა 5.7

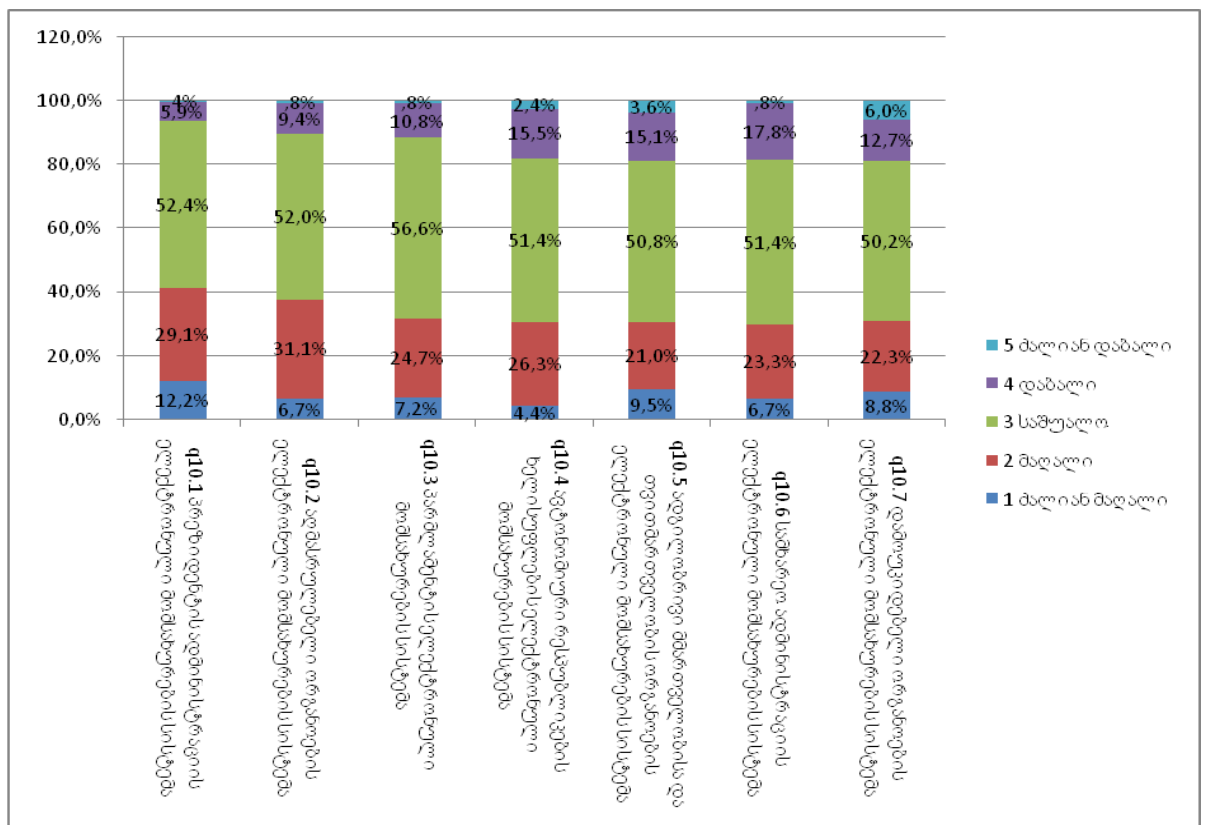
ელექტრონული მთავრობის სისტემის სარგებელი



აღმასრულებელი ორგანოების ელექტრონული მომსახურების სისტემის დონე 6.7%-მა შეაფასა როგორც მაღალი დონის სისტემად, 31.1% თვლის, რომ მაღალია, 52% მიიჩნევს, რომ საშუალოა, 9.4% თვლის, რომ დაბალია, 0.8% კი მიიჩნევს, რომ ძალიან დაბალია. პარლამენტის ელექტრონული მომსახურების სისტემის დონეს გამოკითხულთა 7.2 % თვლის, რომ ძალიან მაღალია, 24.7% მიიჩნევს, რომ მაღალია, 56.6% მიიჩნევს რომ საშუალოა, 10.8% აზრით, დაბალია, ხოლო 0.8% ამბობს, რომ ძალიან დაბალია. ავტონომიური რესპუბლიკების ხელისუფლების ელექტრონული მომსახურების სისტემის დონე გამოკითხულთა 4.4% მიხედვით ძალიან მაღალია, 26.3% თვლის, რომ მაღალია, 51.4% ამბობს, რომ საშუალოა, 15.5%-ის აზრით დაბალია, 2.4% თვლის, რომ ძალიან დაბალია.

ადგილობრივი მმართველობისა და თვითმმართველობის ორგანოების ელექტრონული მომსახურების სისტემის დონე მომხმარებელთა 9.5% შეაფასა როგორც ძალიან მაღალი, 21% თვლის, რომ მაღალია, 50.8% ამბობს, რომ საშუალოა, 15.1% აზრით, დაბალია, 3.6% თვლის, რომ ძალიან დაბალია. სამხარეო ადმინისტრაციის ელექტრონული მომსახურების სისტემის დონეს რესპონდენტთა 6.7% აფასებს, როგორც ძალიან მაღალ დონეს, 23.3% ამბობს რომ მაღალია, 51.4% აზრით, საშუალოა, 17.8% მიიჩნევს, რომ დაბალია, 0.8% ამბობს, რომ ძალიან დაბალია. დამოუკიდებელი ორგანოების ელექტრონული მომსახურების სისტემების დონეს გამოკითხულთა 8.8% აფასებს, როგორც ძალიან მაღალი, 22.3% მიიჩნევს, რომ მაღალია, 50.2% ამბობს, რომ საშუალოა, 12.7% თვლის, რომ დაბალია, 6%-ის აზრით, ძალიან დაბალია.

ელექტრონული მომსახურეობის სისტემის ეფექტიანობის დონე

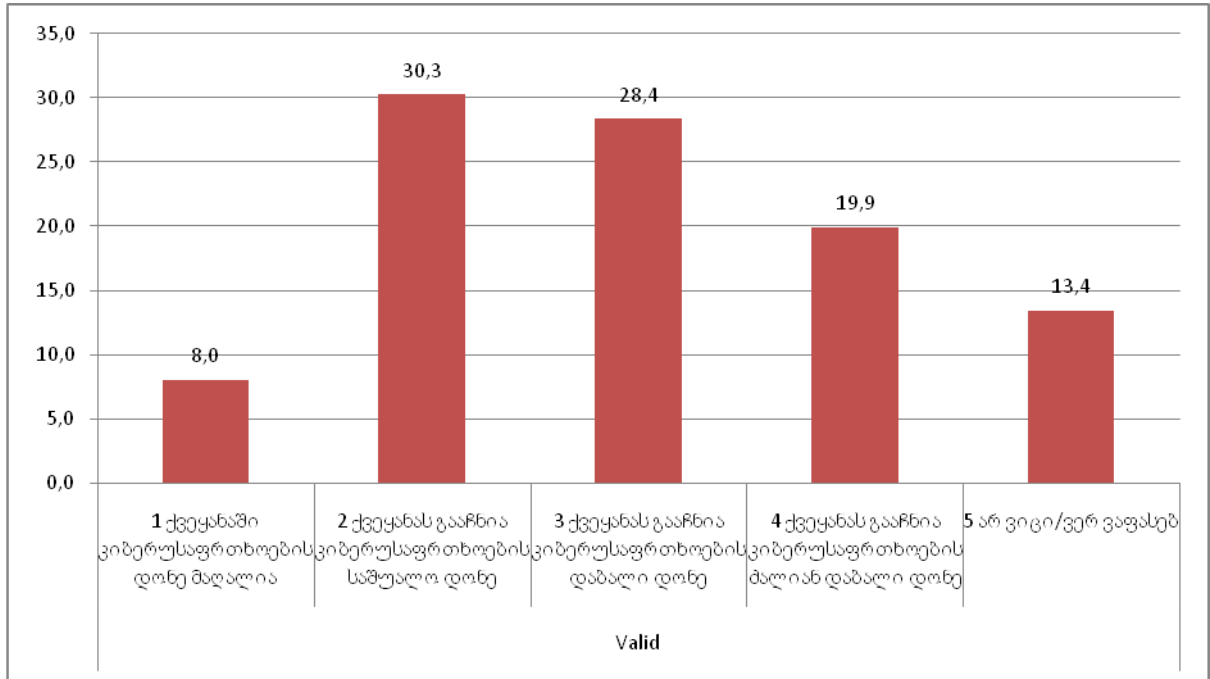


მიუხედავად იმისა, რომ ელექტრონული მთავრობის სისტემის, პროცესების სრულყოფის, ინფრასტრუქტურის ორგანიზაციებისა და სახელმწიფო მომსახურების პროცესების ეფექტიანი მართვის მიზნით საქართველოს მთავრობამ ეფექტური ზომები გაატარა, რის შედეგსაც თითოეული მომხმარებელი საკუთარ თავზე გრძნობს, კვლევის შედეგებიდან გამომდინარე, შეგვიძლია ვივარაუდოთ, რომ კიდევ ბევრი სამუშაო აქვს გასაწევი სახელმწიფო მომსახურების ელექტრონულ სისტემებს, რათა უფრო მეტი კმაყოფილი მომხმარებელი ჰყავდეს. საქართველოში დღეს ელექტრონული მთავრობა წარმოადგენს თანამედროვე და ნაციონალური გამოწვევების პასუხს. ელექტრონული მთავრობის მიერ მომხმარებელზე ორიენტირებული მომსახურების სისტემის აგება განიხილება, როგორც ეკონომიკური, პოლიტიკური, ტექნოლოგიური, ორგანიზაციული და სოციალური შედეგის მიღწევის ბერკეტი. იგი უნდა ამართლებდეს მართვის იმ ახალ ფორმას,

რომელიც საზოგადოებრივი მომსახურების წარდგენით ფოკუსირებულია მოქალაქეზე და ორიენტირებულია შედეგზე.

დიაგრამა 5.9

საქართველოს კიბერუსაფრთხოების დონე



კვლევის ფარგლებში შეფასებულ იქნა საქართველოს კიბერუსაფრთხოების დონე, სადაც გამოვლინდა შემდეგი: გამოკითხულთა 8% მიიჩნევს, რომ საქართველოს კიბერუსაფრთხოების დონე მაღალია, რესპონდენტთა 30.3% თვლის რომ საშუალოა, კვლევაში მონაწილე პირთა 28.4 % აზრით კიბერუსაფრთხოების დონე დაბალია, ხოლო გამოკითხულთა 13.4 % საერთოდ ვერ აფასებს ქვეყნის კიბერ უსაფრთხოების დონეს.

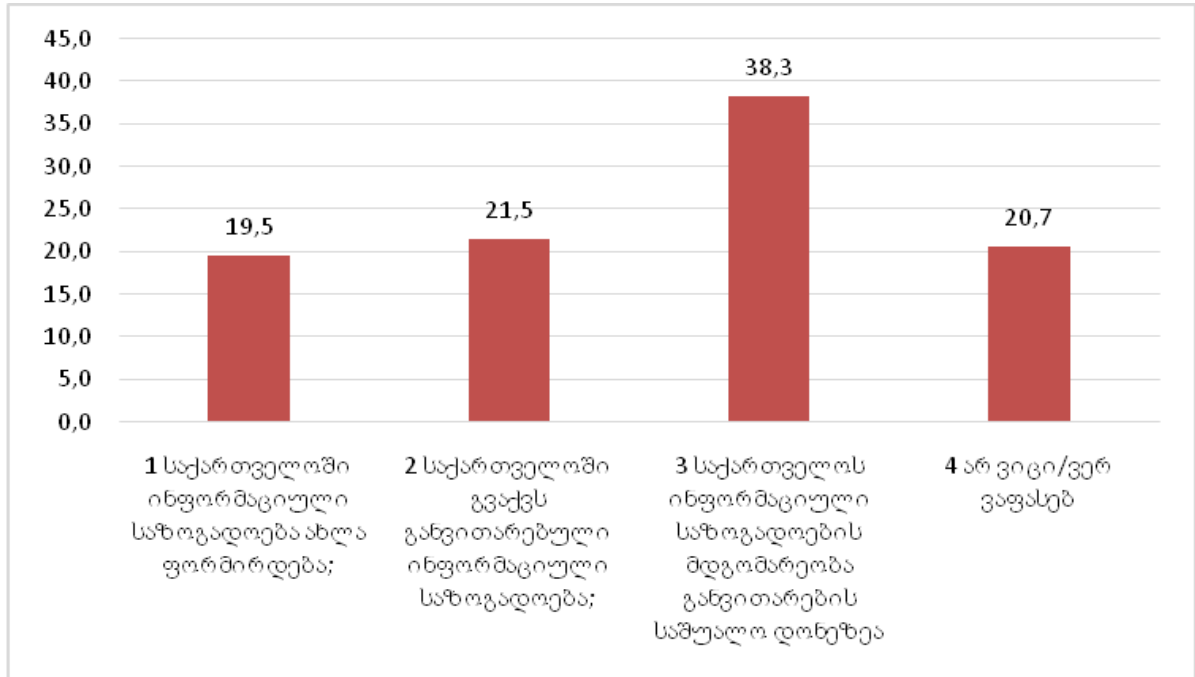
5.2.2. ელექტრონული მმართველობის გავლენის შეფასება ინფორმაციული საზოგადოების ფორმირებაზე

მარკეტინგული კვლევისას გამოვლინდა, რომ გამოკითხულთა 19.5% მიიჩნევს რომ საქართველოს ინფორმაციული საზოგადოება ახლა ყალიბდება, რესპონდენტთა 21.5% თვლის, რომ ჩვენ უკვე გვაქვს განვითარებული ინფორმაციული საზოგადოება, გამოკითხულთა 38.3% ამბობს რომ

ინფორმაციული საზოგადოების განვითარების დონე საშუალოა, ხოლო 20.7%-მა არ იცის, როგორ შეაფასოს.

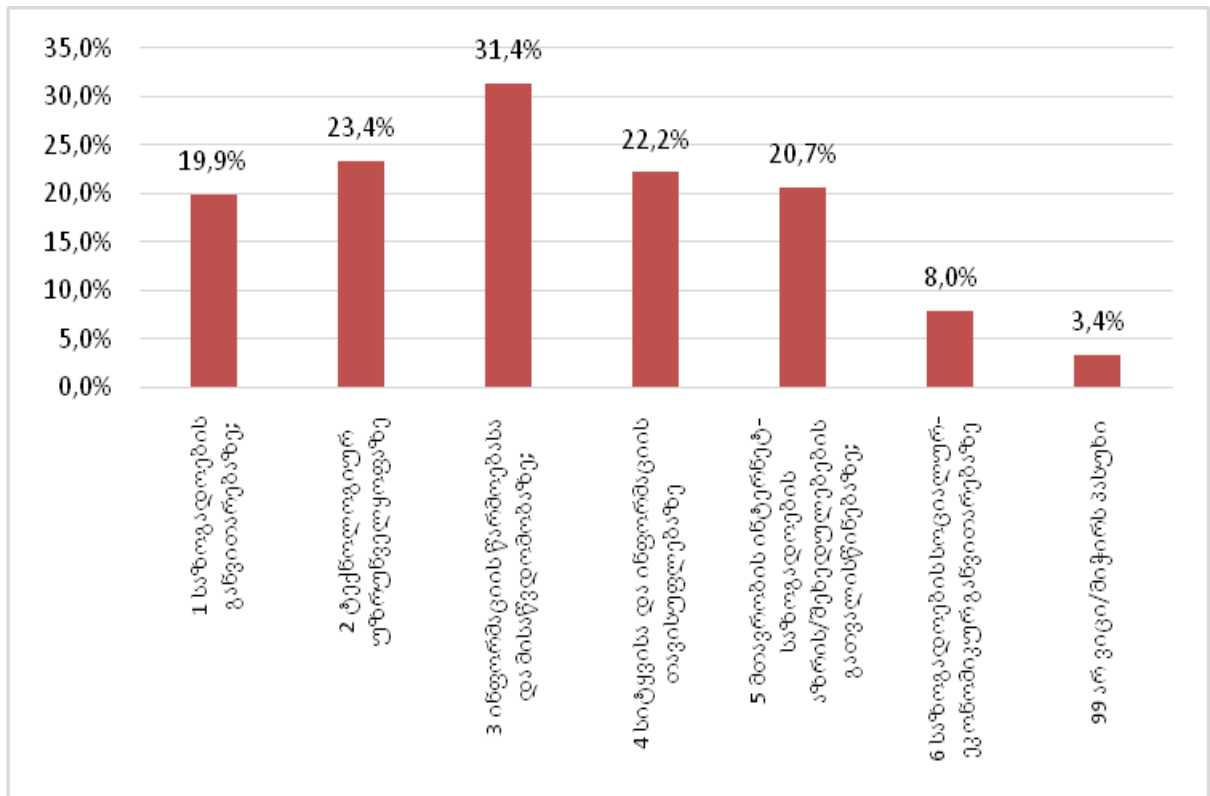
დიაგრამა 5.10

რესპონდენტთა მიერ საქართველოს ინფორმაციული საზოგადოების შეფასება



მარკეტინგული კვლევის შედეგად გამოვლინდა: რესპონდენტთა 19.9% მიიჩნევს, რომ ქვეყანაში ინფორმაციული საზოგადოების განვითარება დამოკიდებულია საზოგადოების განვითარებაზე, 23.4%-ის აზრით, ტექნოლოგიურ უზრუნველყოფაზე, 31.4%-ის აზრით, ინფორმაციის წარმოებასა და მისაწვდომობაზე, 22.2% თვლის, რომ სიტყვის და ინფორმაციის თავისუფლებაზე, 20.7% მიიჩნევს, რომ დამოკიდებულია მთავრობის ინტერნეტ-საზოგადოების აზრის/შეხედულებების გათვალისწინებაზე, 8% თვლის რომ დამოკიდებულია საზოგადოების სოციალურ-ეკონომიკურ განვითარებაზე, ხოლო 3.4%-ს უჭირს კითხვაზე პასუხის გაცემა.

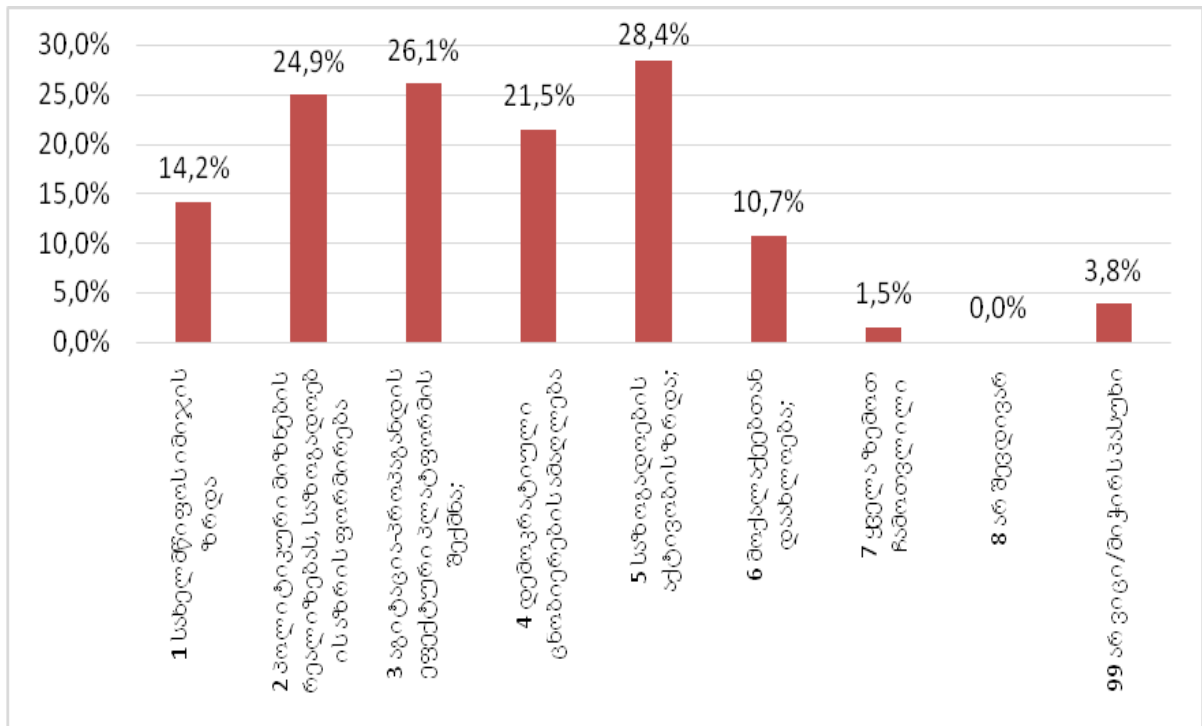
ინფორმაციული საზოგადოების განვითარების ხელშემწყობი ფაქტორები



კვლევის ფარგლებში დადგინდა, რომ საქართველოში მთავრობის მიერ ინფორმაციული საზოგადოების ფორმირება ხელს შეუწყობს სახელმწიფოს იმიჯის ზრდას (დაასახელა რესპონდენტთა 14.2%-მა), კვლევაში მონაწილე პორთა 24.9%-მა დააკავშირა პოლიტიკური მიზნებთან საზოგადოების აზრის ფორმირებასთან, რესპონდენტთა 26.1% აზრით ინფორმაციული საზოგადოების ფორმირება ხელს შეუწყობს აგიტაცია-პროპაგანდის ეფექტიანი პლატფორმის შექმნას,

გამოკითხულთა 21.5% მიიჩნევს, როგორც დემოკრატიული ცნობიერების ამაღლებას, რესპონდენტთა 28.4%-ის აზრით როგორც საზოგადოების აქტივობის ზრდას, კვლევაში მონაწილე პირთა 10.7%-ის აზრით მოქალაქეებთან დაახლოების საშუალებად, გამოკითხულთა 1.5% თვლის, რომ ყველა ზემოთ ნახსენები შეიძლება განვიხილოთ როგორც მთავრობის მიერ ინფორმაციული საზოგადოების ფორმირების ხელშემწყობი, ხოლო გამოკითხულთა 3.8%-ს უჭირს პასუხის გაცემა (იხ. დიაგრამა 5.12).

ინფორმაციული საზოგადოების ფორმირების აღქმა რესპოდენტებში



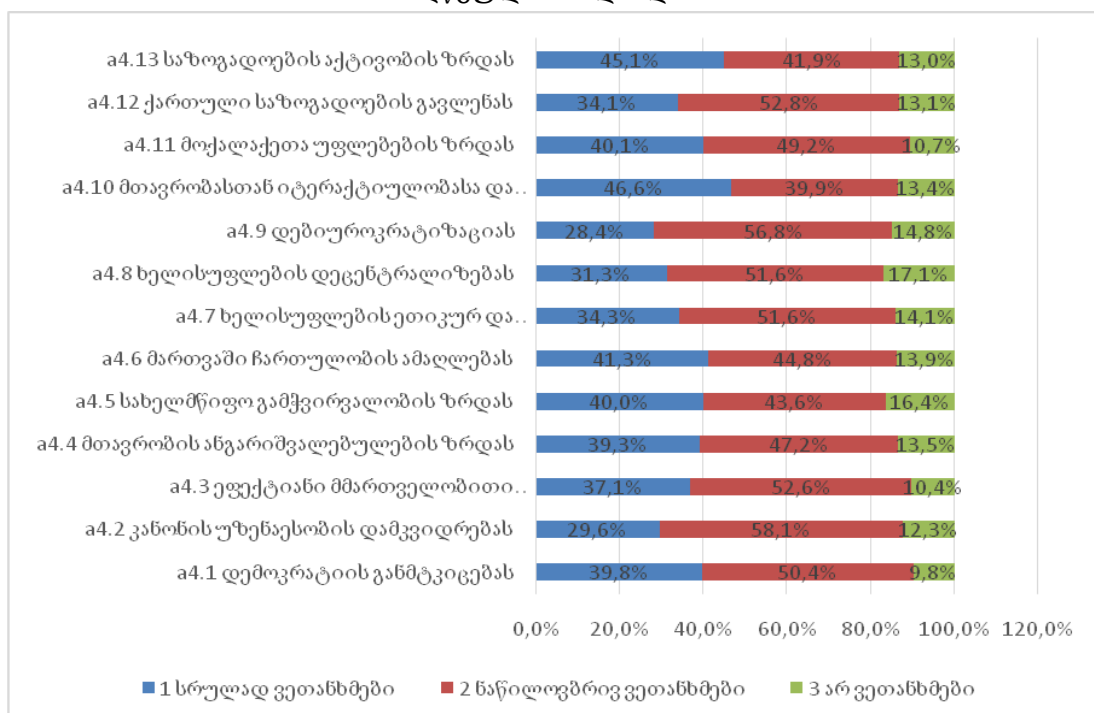
ჩატარებული კვლევიდან გამომდინარე, თუ რას უწყობს ხელს ქვეყანაში ინფორმაციული საზოგადოების შექმნა, გამოკითხულთა 39.7% სრულად ეთანხმება, რომ დემოკრატიის განმტკიცებას უწყობს ხელს, 50.4% ნაწილობრივ ეთანხმება ამ აზრს, 9.8% არ ეთანხმება. გამოკითხულთა 29.6% სრულად ეთანხმება, რომ კანონის უზენაესობის დამკვიდრებას უწყობს ხელს, 58.1% ნაწილობრივ ეთანხმება ამ აზრს, ხოლო 12.2% არ ეთანხმება. რესპოდენტთა 37% სრულად ეთანხმება რომ ეფექტიანი მმართველობითი გადაწყვეტილების მიღებას უწყობს ხელს, 52.5% ნაწილობრივ ეთანხმება ამ აზრს, 10.3 % არ ეთანხმება. გამოკითხულთა 39.29% სრულად ეთანხმება აზრს, რომ მთავრობის ანგარიშვალებულების ზრდას უწყობს ხელს, 47.22% ნაწილობრივ ეთანხმება, ხოლო 13.49% არ ეთანხმება. რესპოდენტთა 40% სრულად ეთანხმება, რომ სახელმწიფო გამჭვირვალობის ზრდას უწყობს ხელს, 43.60% ნაწილობრივ ეთანხმება, ხოლო 16.40% არ ეთანხმება. გამოკითხულთა 41.27% სრულად ეთანხმება აზრს, რომ მართვაში ჩართულობის ამაღლებას უწყობს ხელს, 44.84% ნაწილობრივ ეთანხმება, ხოლო 13.89% არ ეთანხმება. კვლევაში მონაწილე პირთა 34.27% სრულად ეთანხმება მოსაზრებას, რომ ხელისუფლების ეთიკურ და

სოციალური ფასეულობებს უწყობს ხელს ინფორმაციული საზოგადოების შექმნა, 51.61% ნაწილობრივ ეთანხმება, ხოლო 14.11% არ ეთანხმება. გამოკითხულთა 31.35% სრულად ეთანხმება, რომ ხელისუფლების დეცენტრალიზებას უწყობს ხელს, რესპოდენტთა 51.59% ნაწილობრივ ეთანხმება ამ აზრს, ხოლო 17.06% არ ეთანხმება. გამოკითხულთა 28.4% სრულად ეთანხმება, რომ დებიუროკრატიზაციას უწყობს ხელს 56.80% ნაწილობრივ ეთანხმება, ხოლო 14.80% არ ეთანხმება.

გამოკითხულთა 46.64% სრულად ეთანხმება, რომ მთავრობასთან იტერაქტიულობასა და კომუნიკაციას უწყობს ხელს, რესპოდენტთა 39.92% ნაწილობრივ ეთანხმება, ხოლო 13.44% არ ეთანხმება. რესპოდენტთა 40.08% სრულად ეთანხმება, რომ მოქალაქეთა უფლებების ზრდას უწყობს ხელს, 49.21% ნაწილობრივ ეთანხმება, ხოლო 10.71% არ ეთანხმება. გამოკითხულთა 34.13% სრულად ეთანხმება, რომ ქართული საზოგადოების გავლენას უწყობს ხელს, 52.78% ნაწილობრივ ეთანხმება, ხოლო 13.10% არ ეთანხმება. გამოკითხულთა 45.06% სრულად ეთანხმება, რომ საზოგადოების აქტივობის ზრდას უწყობს ხელს, 41.90% ნაწილობრივ ეთანხმება ამას, ხოლო 13.04% არ ეთანხმება.

დიაგრამა 5.13.

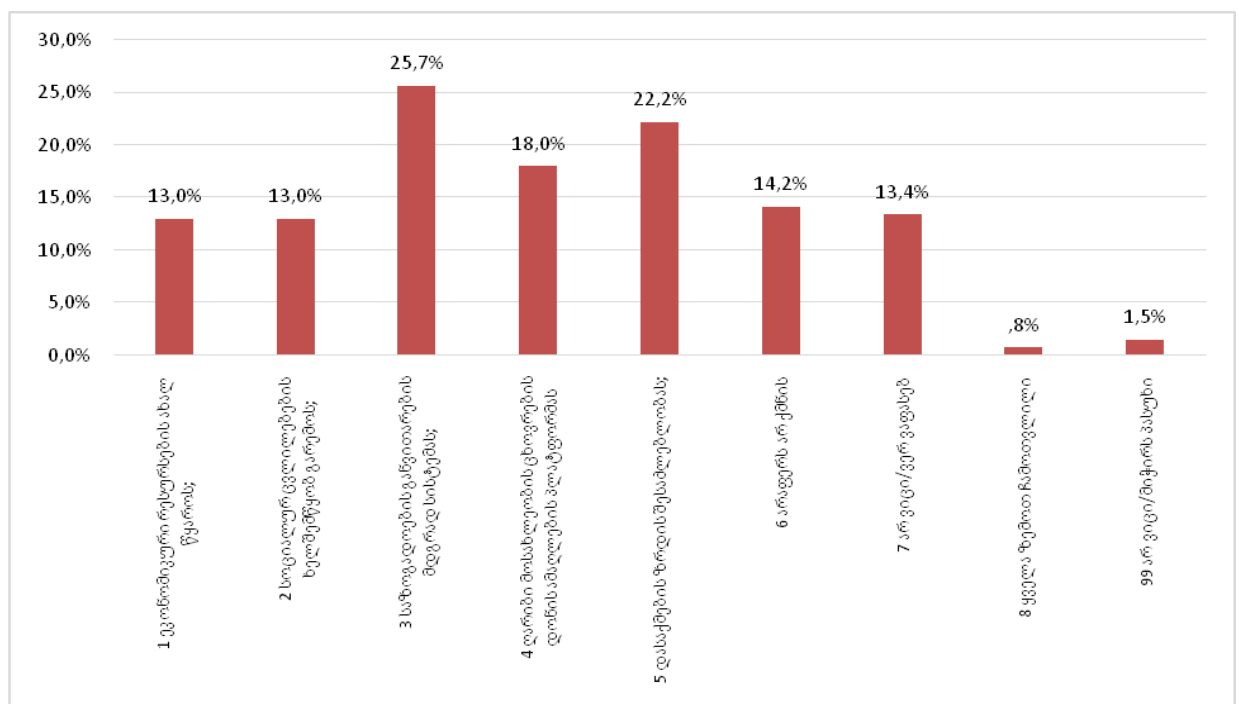
რესპონდენტებში, ინფორმაციული საზოგადოების შექმნით მიღწეული მოლოდინი



კვლევისას გამოვლინდა, რომ ელექტრონული მმართველობა, საზოგადოების ინფორმაციული საქმიანობის ხელშეწყობით ქმნის ეკონომიკური რესურსების ახალ წყაროს (აღნიშნა გამოკითხულთა 13%-მა), სოციალური ცვლილებების ხელშეწყობ გარემოს (რესპონდენტთა 13%-მა დაასახელა), საზოგადოების განვითარების მდგრად სისტემას (გამოკითხულთა 25.7%-მა აღნიშნა), ღარიბი მოსახლეობის ცხოვრების დონის ზრდას (გამოკითხულთა 18% მიიჩნევს), დასაქმების ზრდის შესაძლებლობას (რესპონდენტთა 22.2% მიიჩნევს). თუმცა გამოკითხულთა 14.2% აზრით ელექტრონული მმართველობა საზოგადოების ინფორმაციული საქმიანობის ხელშეწყობით არაფერს არ ქმნის, ამასთან, რესპონდენტთა 13.4%-ს პასუხი არ აქვს შეკითხვაზე, გამოკითხულთა 0.8%-ს ყველა ზემოთ ჩამოთვლილ აზრს იზიარებს, ხოლო კვლევაში მონაწილე პირთა 1.5% არ იცის.

დიაგრამა 5.14

ინფორმაციული საზოგადოების ფორმირებით მიღებული სარგებელი

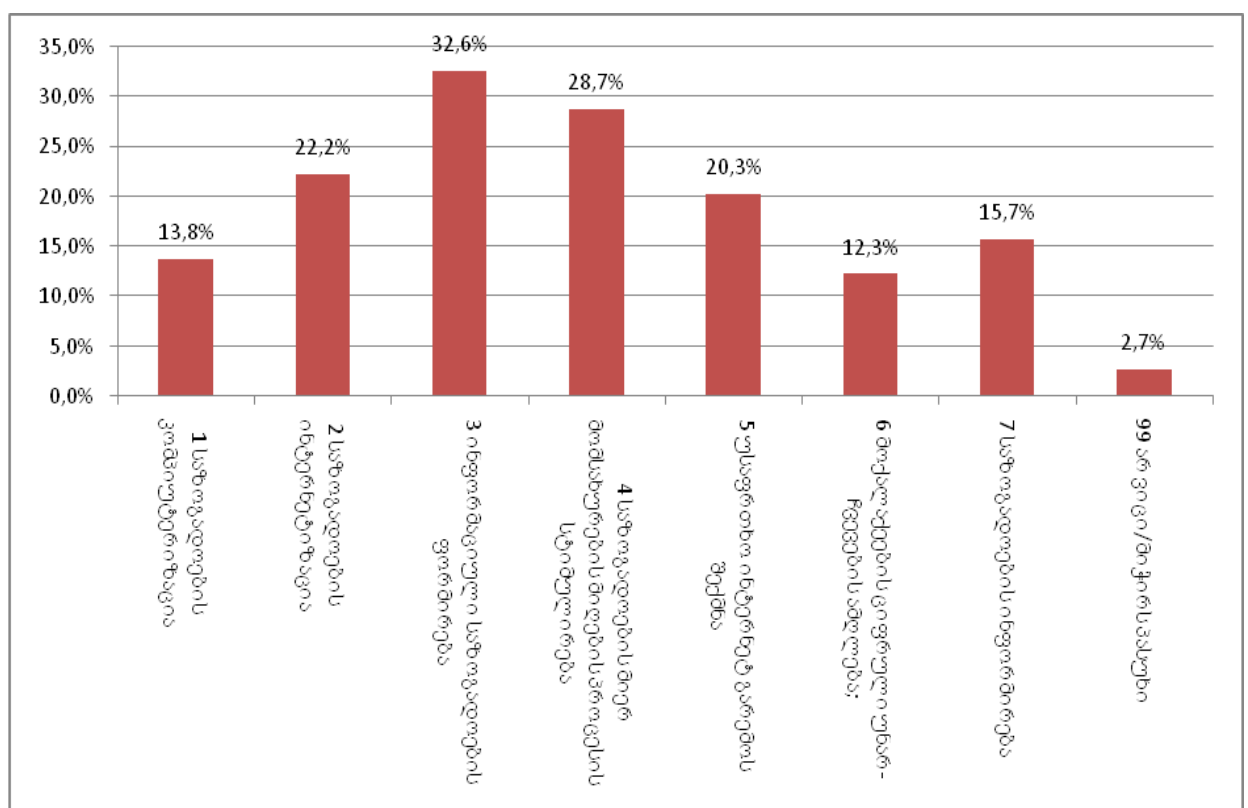


კვლევამ აჩვენა, რომ ელექტრონული მთავრობის მომსახურების ფართოდ ხელმისაწვდომისათვის საჭიროა საზოგადოების კომპიუტერიზაცია (გამოკითხულთა 13.8% მიიჩნევს) და ინტერნეტიზაცია (რესპონდენტთა 22.2% თვლის), ამასთან, რესპონდენტთა 32.6%-ის აზრით ელექტრონული მთავრობის მომსახურების ხელმისაწვდომობის ზრდისთვის საჭიროა ინფორმაციული

საზოგადოების ფორმირება, კვლევაში მონაწილეთა 28.7% მიიჩნევს, რომ აღნიშნულისთვის საზოგადოების მიერ მომსახურების მიღების პროცესის სტიმულირებაა საჭირო, გამოკითხულთა 20.3% ამბობს, რომ უსაფრთხო ინტერნეტ გარემოს შექმნაა საჭირო, რესპონდენტთა 12.3% თვლის რომ მოქალაქეების ციფრული უნარ-ჩვევების ამაღლებაა საჭირო, გამოკითხულთა 15.7%-ის აზრით საზოგადოების ინფორმირებაა საჭირო, ხოლო რესპონდენტთა 2.7%-მა არ იცის, რა არის საჭირო.

დიაგრამა 5.15

ელექტრონული მთავრობის მომსახურების ფართოდ ხელმისაწვდომობისათვის საჭირო მიდგომები

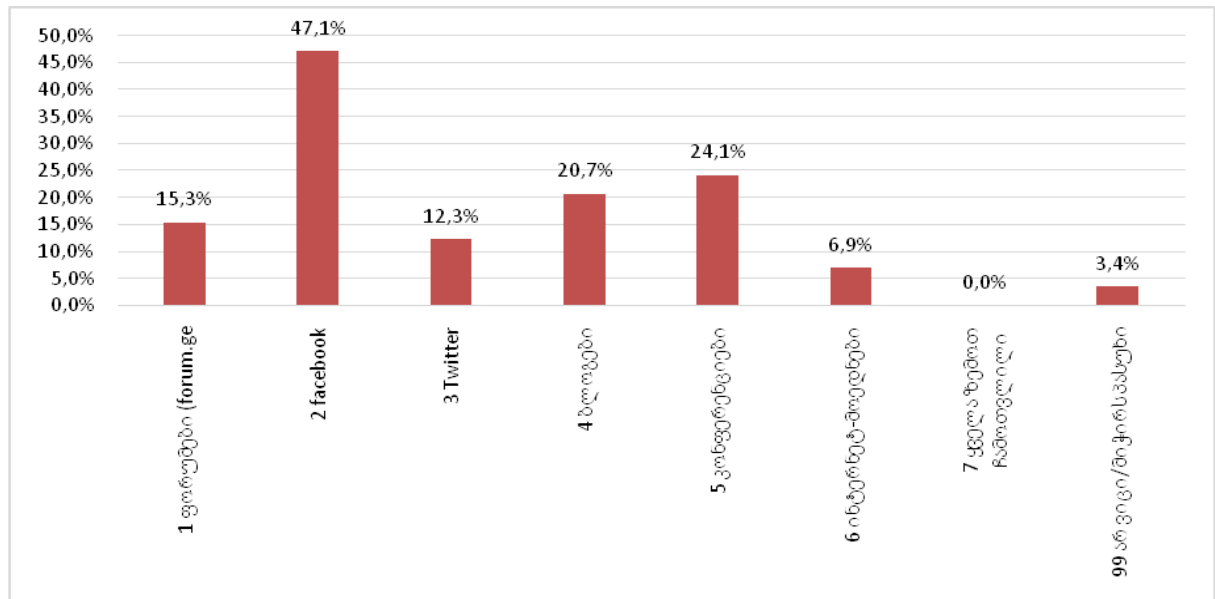


ელექტრონულ სივრცეში აზრის დაფიქსირებისათვის მიმზიდველი პლატფორმების კვლევაში აჩვენა, რომ კვლევაში მონაწილე პირთა 15.3% საკუთარი აზრის ღიად დაფიქსირებას ამჯობინებს ფორუმზე, რესპონდენტთა 47.1% ფეისბუქს ანიჭებს უპირატესობას, გამოკითხულთა 12.3% ტვიტერს, კვლევაში მონაწილე პირთა 20.7% ბლოგებს მიმართავს, გამოკითხულთა 24.1% კონფერენციებს იყენებს, რესპონდენტთა 6.9% ინტერნეტ მოედნებს ასახელებს 0.1% ყველა ზემოთ ხსენებულს, ხოლო 3.4%-მა არ იცის (იხ. დიაგრამა 5.16)

მარკეტინგული კვლევის ფარგლებში შესწავლილ იქნა საქართველოს ელექტრონული მმართველობის სისტემის დანერგვით მიღებული შედეგები. კვლევისას დადგინდა, რომ გამოკითხულთა 85.8%-ის აზრით (ნაწილობრივ ან სრულად ეთანხმება) ელექტრონული მმართველობის სისტემის დანერგვით მიიღწევა მოქალაქეების

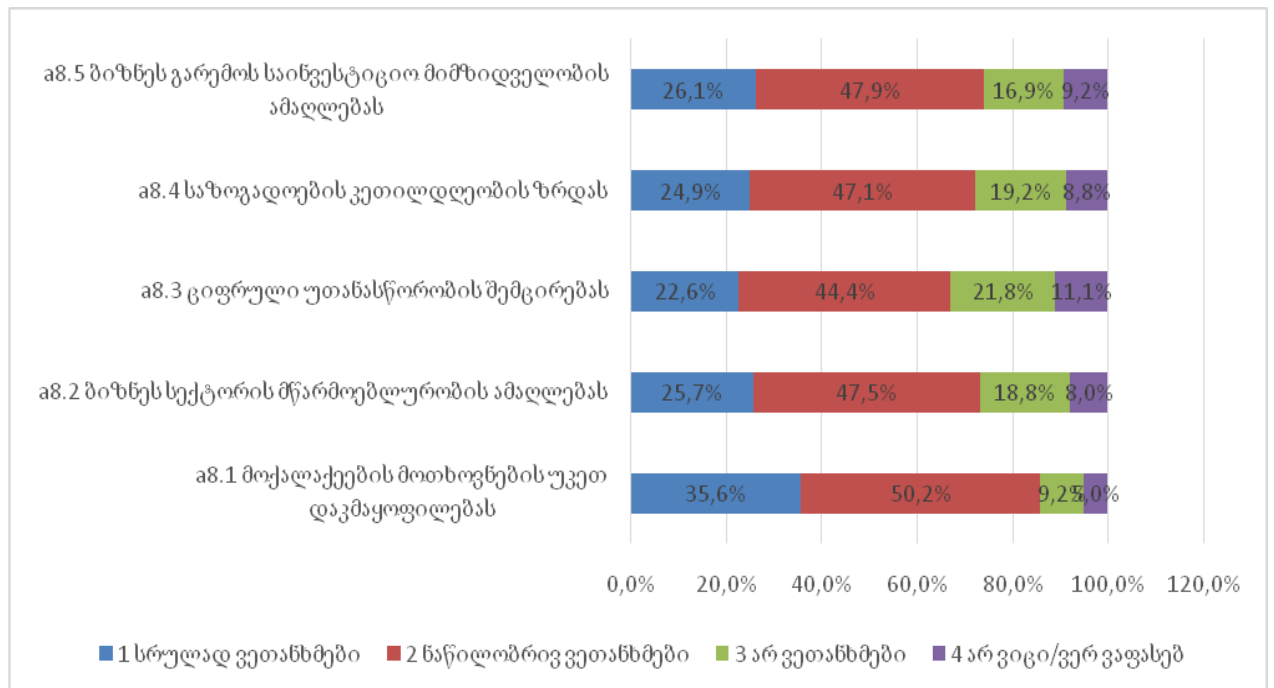
დიაგრამა 5.16

აზრის გამოხატვისათვის პოპულარული ონლაინ პლატფორმები



მოთხოვნების უკეთ დაკმაყოფილება, 73.2%-ის აზრით, მიიღწევა ბიზნეს სექტორის მწარმოებლურობის ამაღლება, რესპონდენტთა 72%-ის აზრით-საზოგადოების კეთილდღეობის ზრდა, კვლევაში მონაწილეთა 74% ფიქრობს, რომ ელექტრონული მმართველობის სისტემა ხელს უწყობს ბიზნეს-გარემოს საინვესტიციო მიმზიდველობის ამაღლებას.

ელექტრონული მართვლობის სისტემის დანერგვით მიღებული შედეგები

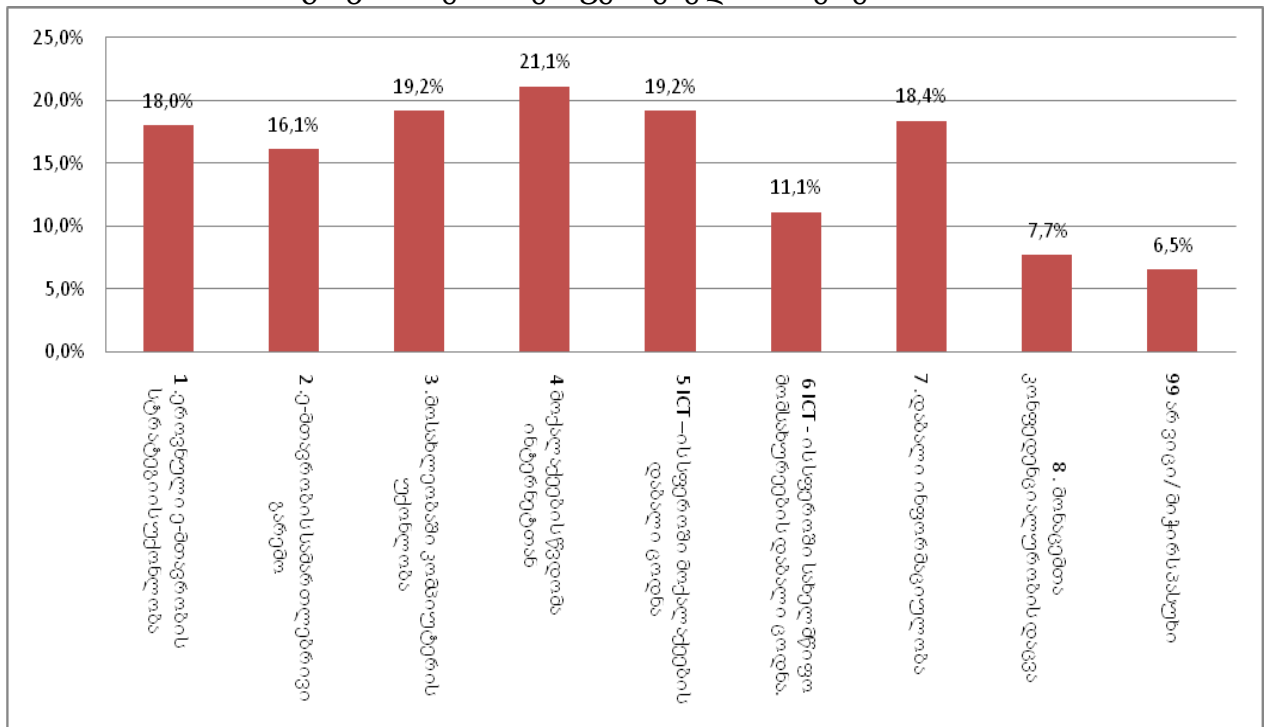


კვლევის ჩატარებისას, თუ რა არის ელექტრონული მთავრობის პროცესების განვითარების შემაფერხებელი მიზეზი გამოკითხულთა 18%-ის მიერ არის ეროვნული ელექტრონული მთავრობის სტრატეგიის უქონლობა, გამოკითხულთა 16.1%-ის მიხედვით, ელექტრონული მთავრობის სამართლებრივი გარემოა შემაფერხებელი ფაქტორი, რესპონდენტთა 19.2% ასახელებს მოსახლეობაში კომპიუტერის უქონლობას, რესპონდენტთა 21.1%-ის აზრით, შემაფარხებელია მოქალაქეების წვდომა ინტერნეტთან, გამოკითხულთა 19.2% ასახელებს ICT-სფეროში მოქალაქეების დაბალი ცოდნა, რესპონდენტთა 11.1%-ის მიხედვით ICT- ის სფეროში სახელმწიფო მომსახურების დაბალი ცოდნა, გამოკითხულთა 18.4%-ის მიხედვით, შემაფერხებელი ფაქტორია დაბალი ინფორმაციულობა, მოქალაქეთა 7.7% ასახელებს მონაცემთა

კონფიდენციალურობის დაცვას, ხოლო რესპონდენტთა 6.5% -ს უჭირს პასუხის გაცემა.

დიაგრამა 5.18

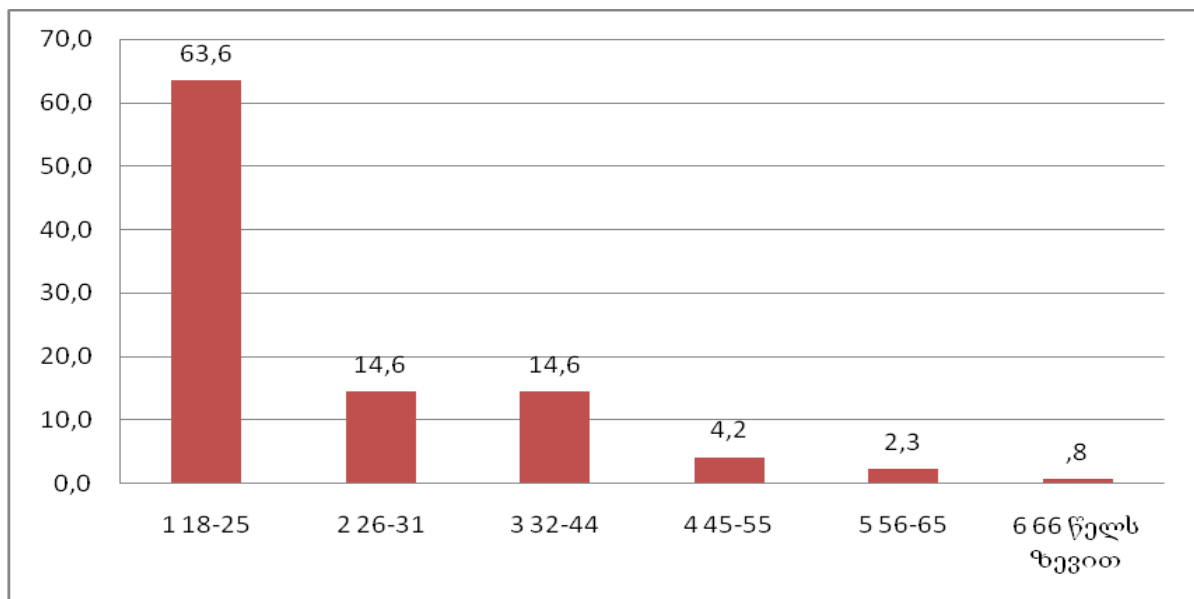
საქართველოში ელექტრონული მთავრობის პროცესების განვითარების შემაფერხებელი მიზეზები



5.2.3. მომხმარებელთა სოციალურ-დემოგრაფიული მაჩვენებლები

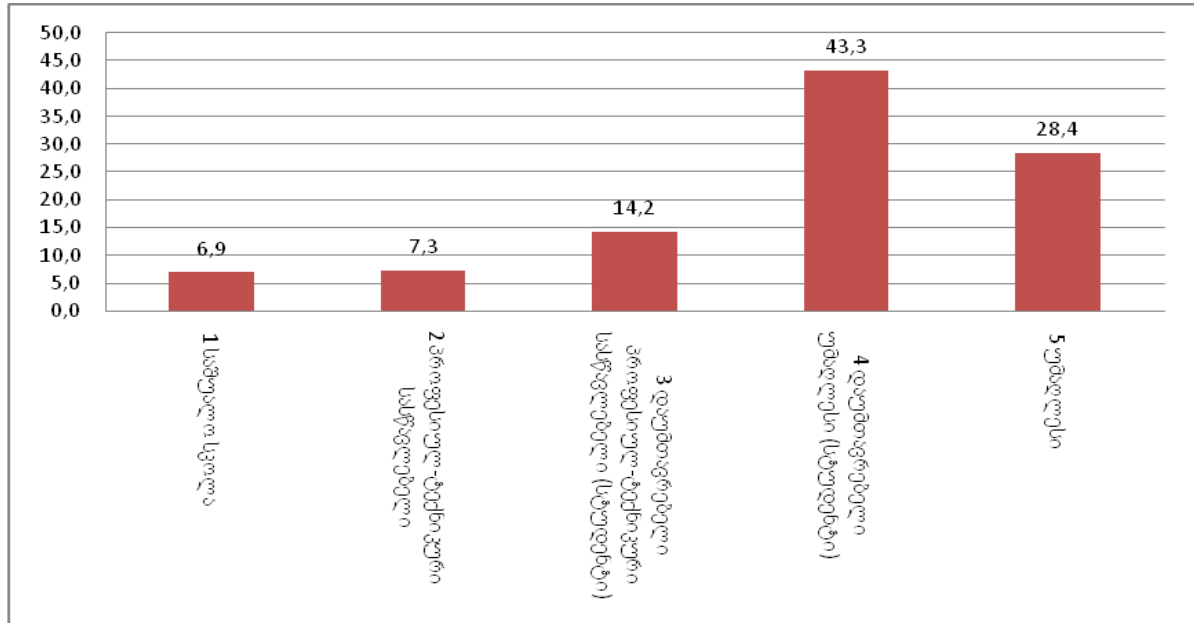
საქართველოს ელექტრონული მთავრობის მარკეტინგულ კვლევაში მონაწილე პირთა სქეს-ასაკობრივი სტრუქტურა გვიჩვენებს შემდეგს: რესპონდენტთა 51.7% წარმოადგენს ქალს და 48.3% მამაკაცს, რომელთა ასაკობრივი კატეგორია მრავალ-ფეროვანია. კერძოდ: ინტერნეტ-მომხმარებელთა 63.6% 18-25 წლის ასაკის თაობას წარმოადგენს, ინტერნეტ-მომხმარებელთა 14,6% - 26-31 წლის, ინტერნეტ-მომხმარებელთა 14,6% - 32-44 წლის, ინტერნეტ-მომხმარებელთა 4.2% - 45-55 წლის, ინტერნეტ-მომხმარებელთა 2.3% - 56-65 წლის, ინტერნეტ-მომხმარებელთა 0.8% -65 წელზე ზევით ასაკის წარმომადგენლებს წარმოადგენს

რესპონდენტთა ასაკი



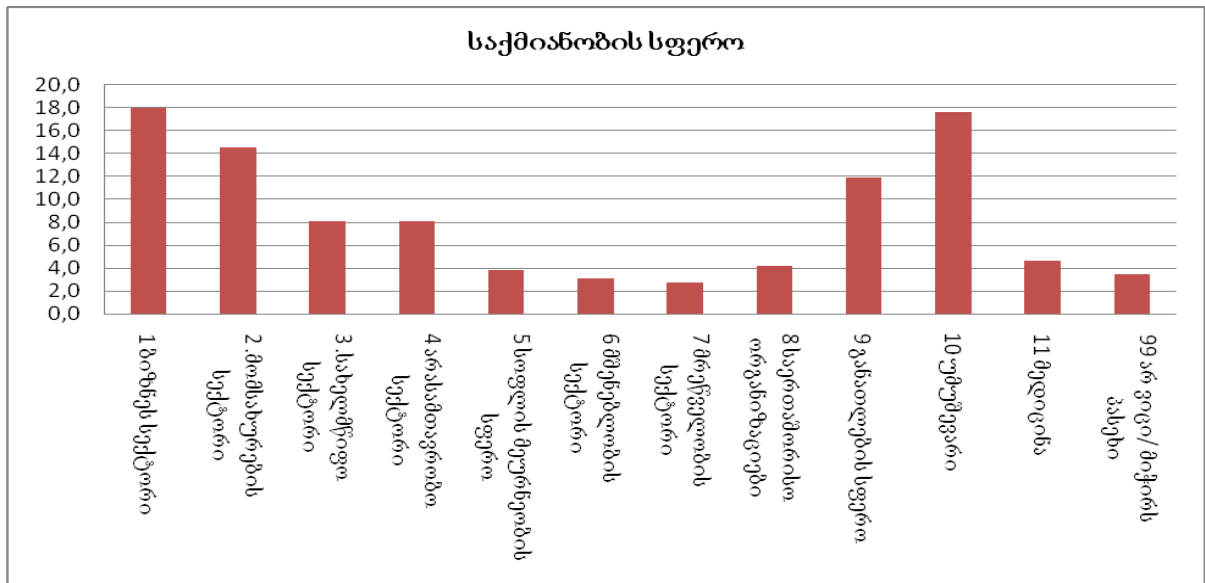
ინტერნეტ-მომხმარებელთა აქტივობისა და ელექტრონული მთავრობის მომსახურების გამოყენებაში კვლავ უმნიშვნელოვანეს საკითხს განათლება და წიგნიერება წარმოადგენს. კვლევაში მონაწილე პირთა განათლების კვლევამ ცხადყო შემდეგი: ინტერნეტ-მომხმარებელთა 28.4% უმაღლესი განათლების მქონე პირებს წარმოადგენენ, გამოკითხულთა 43.3% შეადგენს სტუდენტ-ახალგაზრდობას, შედარებით მცირეა პროფესიულ ტექნიკური სასწავლებლის კურსდამთავრებულთა (7.3%) და საშუალო სკოლის განათლების მქონე (6.9%) სეგმენტი. ხოლო დაუმთავრებელი პროფესიულ-ტექნიკური განათლების მქონე სტუდენტების სეგმენტი 14.2%-ს აღწევს.

რესპონდენტთა განათლება

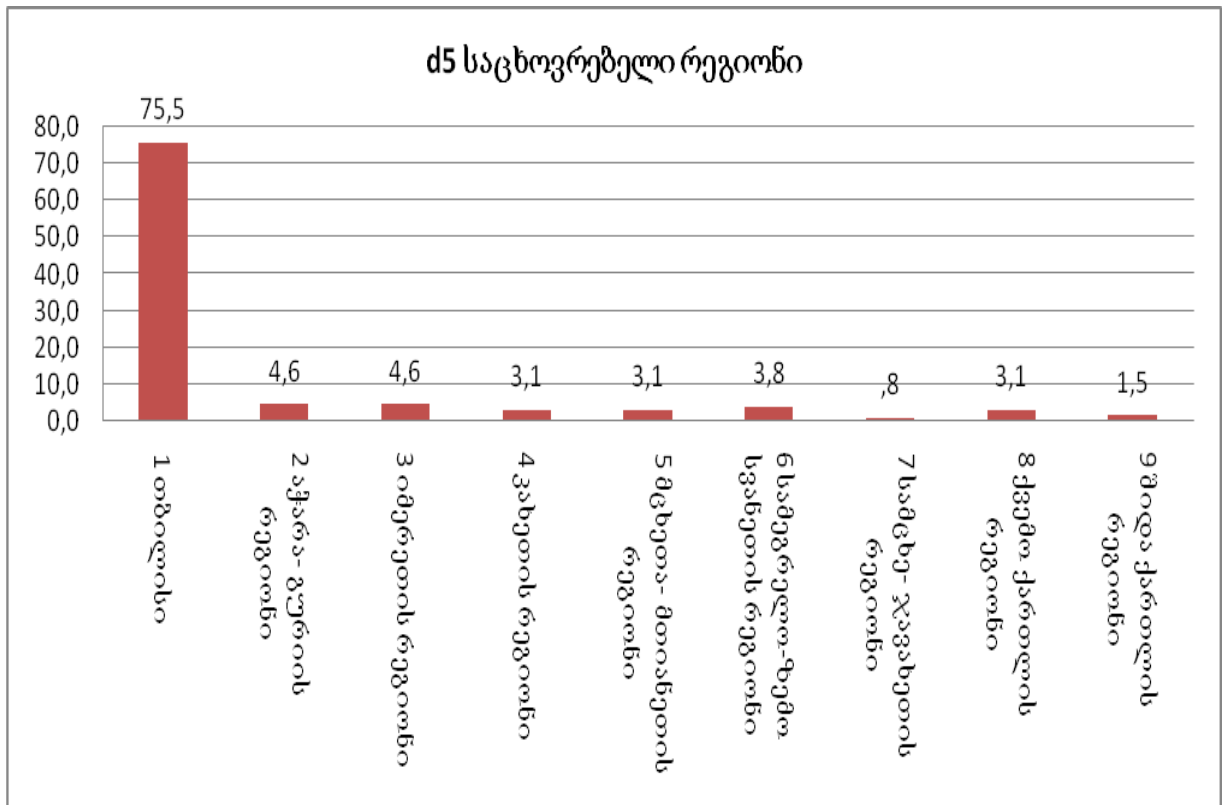


სოციალური კატეგორიის მიხედვით, ინტერნეტ-მომხმარებელთა 82.4% დასაქმებულია, ხოლო 17.6% დაუსაქმებელი/დროებით უმუშევარი. მათ შორის, 11.9% მუშაობს განათლების სფეროში, რესპონდენტთა 8% - სახელმწიფო სექტორში, კვლევაში მონაწილე პირთა 18% - ბიზნეს სექტორში, გამოკითხულთა 14.6% - მომსახურების სექტორში, რესპონდენტთა 8% - არასამთავრობო სექტორში, 3.8% -მშენებლობის სექტორში, ინტერნეტ-მომხმარებელთა 3.8% - სოფლის მეურნეობის სექტორში, გამოკითხულთა 2.7% - მრეწველობის სექტორში, მომხმარებელთა 4.2% - საერთაშორისო ორგანიზაციებში, ხოლო სხვა სექტორი გამოკითხულთა 8%-მა დაასახელა.

დიაგრამა 5.21



მნიშვნელოვანია აღინიშნოს, რომ კვლევაში მონაწილეობა მიიღო საქართველოს ყველა რეგიონმა (აფხაზეთის გარდა), სადაც თბილისის რეგიონის რესპონდენტთა რაოდენობამ 75,5% შეადგინა, მცხეთა-მთიანეთის რეგიონის რესპონდენტთა რაოდენობამ – 31%, ქვემო ქართლის რეგიონის რესპონდენტთა რაოდენობამ - 3.1%, შიდა ქართლის რეგიონის რესპონდენტთა რაოდენობამ – 1.5%, აჭარა-გურიის რეგიონის რესპონდენტთა რაოდენობამ - 4.6%, სამცხე-ჯავახეთის რეგიონის რესპონდენტთა რაოდენობამ - 0.8%, იმერეთის რეგიონის რესპონდენტთა რაოდენობამ - 4.6%, სამეგრელო-ზემო სვანეთის რეგიონის რესპონდენტთა რაოდენობამ 3.8%, კახეთის რეგიონის რესპონდენტთა რაოდენობამ – 3.1% .



ჰიპოთეზის ტესტირება

კვლევის მიზნების მისაღწევად დაიგეგმა საკვლევი ჰიპოთეზების ტესტირება. ნაშრომში ჰიპოთეზების შესამოწმებლად გამოყენებულია კროს-ტაბულაცია, ხი-კვადრატის, SPSS-ის გამოყენებით. ამით დგინდება, არის თუ არა ცვლადებს შორის კავშირი სტატისტიკურად მნიშვნელოვანი, ხოლო ცალკეული შემთხვევისთვის მეტრულ ცვლადებს შორის კავშირის გამოსავლენად გამოყენებულია კორელაცია, მარტივი წრფივი რეგრესია. დადგენილია, არის თუ არა კავშირი სტატისტიკურად მნიშვნელოვანი, როცა $\alpha=0.05$.

პრეზიდენტის ადმინისტრაციის, აღმსრულებელი ორგანოების, პარლამენტის, ავტონომიური რესპუბლიკების, ადგილობრივი მმართველობისა და თვითმმართველობის ორგანოების, სამხარეო ადმინისტრაციისა და დამოუკიდებელი ორგანოების ელექტრონული მომსახურების სისტემის შეფასება დადგინდა ფაქტორული ანალიზის გამოყენებით.

ცხრილში მოცემულია შედგენილ ფაქტორთან თითოეული პარამეტრის (ფაქტორული წონა) კორელაცია.

ცხრილი 5.23

ფაქტორული ანალიზი აღმასრულებელი და საკანონმდებლო ორგანოებს ელექტრონული მომსახურების სისტემის შეფასების მიხედვით

	ფაქტორი
	1
პრეზიდენტის ადმინისტრაციის ელექტრონული მომსახურების სისტემა	0.713
აღმასრულებელი ორგანოების ელექტრონული მომსახურების სისტემა	0.712
პარლამენტის ელექტრონული მომსახურების სისტემა	0.694
ავტონომიური რესპუბლიკების ხელისუფლების ელექტრონული მომსახურების სისტემა	0.731
ადგილობრივი მმართველობისა და თვითმმართველობის ორგანოების ელექტრონული მომსახურების სისტემა	0.757
სამხარეო ადმინისტრაციის ელექტრონული მომსახურების სისტემა	0.754
დამოუკიდებელი ორგანოების ელექტრონული მომსახურების სისტემა	0.673

4.6 ცხრილში მოცემული 3 პარამეტრის (დებულება) შეფასება წარმოადგენს ერთ ფაქტორს, რაც ფაქტორული ანალიზის გამოყენებით დადგინდა. ცხრილში მოცემულია თითოეული პარამეტრის (ფაქტორული წონა) კორელაცია შედგენილ ფაქტორთან. ფაქტორული წონა (კორელაციის კოეფიციენტი) არის -1;+1 შორის. რაც ნიშნავს, რომ 3 პარამეტრი ნამდვილად წარმოადგენს 1 ფაქტორს.

ცხრილი 5.24

ფაქტორული ანალიზი ელექტრონული მთავრობის ვებ-საიტების ეფექტიანობის შეფასების მიხედვით

	ფაქტორი
	1
აღმასრულებელი ორგანოს ვებ-საიტები	0.840
საკანონმდებლო ორგანოს ვებ-საიტები	0.824
მუნიციპალიტეტების ვებ-საიტები	0.788

ელექტრონული მთავრობის გავლენა დემოკრატიის განმტკიცების, კანონის უზენაესობის, ეფექტიანი მმართველობითი გადაწყვეტილების მიღების, მთავრობის ანგარიშვალეულების ზრდის, სახელმწიფო გამჭვირვალობის ზრდის, მართვაში ჩართულობის ამაღლების, ხელისუფლების სოციალურ-ეთიკური ფასეულობის, ხელისუფლების დეცენტრალიზების,

ბიუროკრატიზაციის, მთავრობასთან იტერაქტიულობისა და კომუნიკაციის, მოქალაქეთა უფლებების ზრდის, საზოგადოების აქტივობის ზრდის პროცესზე შეფასება დადგინდა ფაქტორული ანალიზის გამოყენებით.

ცხრილი 5,25

ფაქტორული ანალიზი საქართველოში ელექტრონული მთავრობის დანერგვით მიღებული პროცესების შეფასების მიხედვით

	Component	
	1	2
დემოკრატიის განმტკიცებას	0.244	0.679
კანონის უზენაესობის დამკვიდრებას	0.072	0.763
ეფექტიანიმ მართველობითი გადაწყვეტილების მიღებას	0.341	0.643
მთავრობი სანგარიშვალეულების ზრდას	0.717	0.200
სახელმწიფო გამჭვირვალობის ზრდას	0.795	0.084
მართვაში ჩართულობის ამაღლებას	0.675	0.306
ხელისუფლების ეთიკურ და სოციალური ფასეულობებს	0.282	0.615
ხელისუფლების დეცენტრალიზებას	0.469	0.514
ბიუროკრატიზაციას	0.319	0.644
მთავრობასთან იტერაქტიულობასა და კომუნიკაციას	0.579	0.385
მოქალაქეთა უფლებების ზრდას	0.577	0.469
ქართული საზოგადოების გავლენას	0.531	0.440
საზოგადოების აქტივობის ზრდას	0.658	0.320

საქართველოს ელექტრონული მართველობის სისტემის მნიშვნელობის შეფასება დადგინდა ფაქტორული ანალიზის გამოყენებით. ქვემოთ ცხრილში მოცემულია შედგენილ ფაქტორთან თითოეული პარამეტრის (ფაქტორული წონა) კორელაცია

ცხრილი 5.25

ფაქტორული ანალიზი საქართველოს ელექტრონული მართველობის სისტემის მნიშვნელობის შეფასების მიხედვით

კომპონენტების შეფასება	Component
	1
მოქალაქეების მოთხოვნების უკეთ დაკმაყოფილებას	0.763
ბიზნეს სექტორის მწარმოებლურობის ამაღლებას	0.735
ციფრული უთანასწორობის შემცირებას	0.752
საზოგადოების კეთილდღეობის ზრდას	0.711
ბიზნესგარემოს საინვესტიციო მიმზიდველობის ამაღლებას	0.753

ANOVA-ს ცხრილის მიხედვით, ელექტრონული მმართველობითი გარემოს გამოწვევებისა და განვითარების პერსპექტივების შესწავლაში ჩართული პირების შეფასების სანდოობა არის 0.05 ნაკლები, რაც გვიჩვენებს, რომ ჩვენს მიერ შემოღებული ჯგუფები ნამდვილად განსხვავდებიან ერთმანეთისაგან სქესის მიხედვით.

ცხრილი 5.26

ANOVA ცხრილი

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
სქესი	Between Groups	(Combined)	8,046	1	8,046	8,583	0,003
	Within Groups		748,043	798	0,937		
	Total		756,088	799			
	Between Groups	(Combined)	11,189	1	11,189	11,604	0,001
	Within Groups		769,420	798	0,964		
	Total		780,609	799			
	Between Groups	(Combined)	21,918	1	21,918	23,147	0,000
	Within Groups		755,626	798	0,947		
	Total		777,544	799			
	Between Groups	(Combined)	,029	1	0,029	0,030	0,864
	Within Groups		777,515	798	0,974		
	Total		777,544	799			
	Between Groups	(Combined)	40,774	1	40,774	44,910	0,000
	Within Groups		724,510	798	0,908		
	Total		765,284	799			
	Between Groups	(Combined)	5,056	1	5,056	5,244	0,022
Within Groups		769,422	798	0,964			
Total		774,479	799				

ANOVA-ს ცხრილის მიხედვით, ელექტრონული მმართველობითი გარემოს გამოწვევებისა და განვითარების პერსპექტივების შესწავლაში ჩართული პირების შეფასების სანდოობა არის 0.05 ნაკლები, რაც გვიჩვენებს, რომ ჩვენს მიერ შემოღებული ჯგუფები ნამდვილად განსხვავდებიან ერთმანეთისაგან განათლების მიხედვით.

ცხრილი 5.27

ANOVA ცხრილი

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
განათლება	Between Groups	(Combined)	28,970	4	7,243	7,919	,000
	Within Groups		727,118	795	,915		
	Total		756,088	799			
	Between Groups	(Combined)	30,650	4	7,663	8,123	,000

Within Groups		749,959	795	,943		
Total		780,609	799			
Between Groups	(Combined)	30,237	4	7,559	8,042	,000
Within Groups		747,307	795	,940		
Total		777,544	799			
Between Groups	(Combined)	10,908	4	2,727	2,828	,024
Within Groups		766,636	795	,964		
Total		777,544	799			
Between Groups	(Combined)	11,405	4	2,851	3,007	,018
Within Groups		753,879	795	,948		
Total		765,284	799			
Between Groups	(Combined)	38,415	4	9,604	10,373	,000
Within Groups		736,064	795	,926		
Total		774,479	799			

ANOVA-ს ცხრილის მიხედვით, ელექტრონული მმართველობითი გარემოს გამოწვევებისა და განვითარების პერსპექტივების შესწავლაში ჩართული პირების შეფასების სანდოობა არის 0.05 ნაკლები, რაც გვიჩვენებს რომ ჩვენს მიერ შემოღებული ჯგუფები ნამდვილად განსხვავდებიან ერთმანეთისგან ასაკის მიხედვით

ცხრილი 5.26

ANOVA ცხრილი

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ასაკი	Between Groups (Combined)	30,156	5	6,031	6,597	,000
	Within Groups	725,933	794	,914		
	Total	756,088	799			
	Between Groups (Combined)	34,465	5	6,893	7,335	,000
	Within Groups	746,144	794	,940		
	Total	780,609	799			
	Between Groups (Combined)	17,228	5	3,446	3,598	,003
	Within Groups	760,316	794	,958		
	Total	777,544	799			
	Between Groups (Combined)	5,905	5	1,181	1,215	,300
	Within Groups	771,639	794	,972		
	Total	777,544	799			
	Between Groups (Combined)	31,000	5	6,200	6,704	,000
	Within Groups	734,283	794	,925		
	Total	765,284	799			
Between Groups (Combined)	36,524	5	7,305	7,860	,000	
Within Groups	737,955	794	,929			
Total	774,479	799				

5.3. საქართველოში ბლოკჩეინზე დაფუძნებული ელექტრონული აუქციონის სისტემის დანერგვის მოდელი

ქვემოთ წარმოდგენილი ბლოკჩეინზე დაფუძნებული ელექტრონული აუქციონის სისტემა, რომელიც შეიძლება იქნას გამოყენებული საქართველოს სახელმწიფო ქონების ყიდვა-გაყიდვის დაცვისა და ეფექტიანი განკარგვის მიზნით.

ორგანიზაცია “ინოვაციების და განვითარების ფონდი”, რამოდენიმე წელია მოღვაწეობს უკრაინაში, მისი ერთ-ერთი მნიშვნელოვანი პროექტი სწორედ ელექტრონული აუქციონის დანერგვას გულისხმობს. სწორედ ამ ორგანიზაციის გამოცდილებიდან გამომდინარე შეგვიძლია გამოვიტანოთ დასკვნები კონკრეტული სისტემის განსავითარებლად საქართველოში.

აღსანიშნავია, რომ საქართველოს სააუქციონო ბაზარზე რამდენიმე სააუქციონო კომპანიის აქტივობის ფონზე, eAuction.ge-ს სერიოზული კონკურენტი არ გააჩნია. შესაბამისად, ქვეყანაში წარმოდგენილი აუქციონის სისტემა ვერ ქმნის ინოვაციისა და განვითარების პირობას, რაც რა თქმა უნდა, აფერხებს მთლიანად ონლაინ აუქციონების ბაზრის განვითარებას საქართველოში. ასეთ ფონზე ბლოკჩეინზე დაფუძნებული ელექტრონული აუქციონის სისტემა ინოვაციური მიმართულებაა.

ქვეყანაში, ბლოკჩეინზე დაფუძნებული ელექტრონული აუქციონის სისტემის შექმნა მიმართულია შემდეგი ამოცანების გადაჭრისთვის:

- **გამჭვირვალობის ზრდა.** ნებისმიერი დოკუმენტი, ნებისმიერი ინფორმაცია, დაკავშირებული იჯარასთან და სახელმწიფო ქონების გაყიდვასთან, ღია და ხელმისაწვდომი იქნება ყველა დაინტერესებული პირისთვის;
- **იჯარის, სახელმწიფო და კერძო ქონების გაყიდვების მარტივად, გასაგებად და ადვილად გამოყენება** ღია აუქციონის სისტემის წარმოდგენით;

- სახელმწიფო ქონების ყიდვა-გაყიდვის დაცვისა და ეფექტიანი განკარგვის მიზნით, ქვეყანაში მხოლოდ ონლაინ აუქციონის სისტემის დანერგვა;
- აუქციონის სასტარტო(საწყისი) ფასის წინასწარ დადგენა. დახურული ინფორმაცია იძენს კორუფციულ ღირებულებას;
- სტანდარტის დადგენა, რომლითაც მონაწილეს არ შეუძლია საწყის ფასზე ნაკლების შემოთავაზება;
- აუქციონში მონაწილეებისთვის წარსადგენი დოკუმენტაციის დადგენა (როგორცაა, კომპანიის რეგისტრაციის მოწმობა, ცნობა ბიუჯეტის წინაშე დავალიანების არარსებობის შესახებ, ცნობა გაკოტრების პროცედურის აღუძვრელობის შესახებ და სხვა.) მიიღება ბოლოს და მხოლოდ კანდიდატისგან, ყველაზე დიდი ფასით;
- აუქციონზე ვაჭრობის შედეგების საჯაროობა - მონაწილეების მიერ შემოთავაზებული ფასების რეიტინგი ლოტების მიხედვით, რომელთა საფუძველზეც გამოვლინდება აუქციონის გამარჯვებული;
- აუქციონის გამარჯვებულის გამოვლენა 'pass/fail პრინციპის მიხედვით. პლიუს/მინუს პრინციპით ფასდება აკმაყოფილებს თუ არა მონაწილე და მისი წინადადება ტექნიკურსა თუ კვალიფიკაციურ მოთხოვნებს. მონაწილეთა თანმიმდევრული შეფასება მიმდინარეობს ყველაზე დიდი ფასიდან, ანუ არ ფასდება ყველა შემოთავაზება ერთად, არამედ მხოლოდ მონაწილე ყველაზე დიდი ფასით. იმ შემთხვევაში, თუ ის აკმაყოფილებს ტექნიკურ და კვალიფიკაციურ მოთხოვნებს, იგი სახელდება გამარჯვებულად, ხოლო დანარჩენი კანდიდატურები აღარ განიხილება;
- სისტემის ფუნქციონირების იზოლირება ცალკეული მონაწილეებისა თუ მონაწილეთა ჯგუფების ზეგავლენისაგან. როგორც ფინანსური, ასევე სამართლებრივი თვალსაზრისით. ფინანსური დამოუკიდებლობა უზრუნველყოფილი უნდა იქნას თვითდაფინანსების მექანიზმით, ხოლო სამართლებრივი დამოუკიდებლობა - აუქციონების ჩატარების წესრიგის შეცვლითა და კანონმდებლობით განმტკიცებული,

ტექნიკური მოთხოვნების სტანდარტით, შემუშავებული ჯგუფის მიერ, რომლის შემადგენლობაშიც (პარიტეტის) პრინციპით, იქნებიან სახელმწიფო ორგანოებისა და სამოქალაქო საზოგადოების წარმომადგენლები;

- აუქციონის განხორციელების შესახებ, ინტერნეტ-არხებით სრული საჯაროობა და დროული ინფორმირება. კერძოდ: განცხადება აუქციონის ჩატარების შესახებ; აუქციონის დოკუმენტაცია; აუქციონის მონაწილეების წინადადებები; აუქციონის ოქმები; აუქციონთან დაკავშირებული ყველა მიმოწერა; შეთანხმებები აუქციონთა გამარჯვებულებთან.

ელექტრონული აუქციონის მხარეებია:

ორგანიზატორი - დაინტერესებულია: მიიღოს აუქციონის ლოტისთვის მაქსიმალურად მაღალი ფასი, რაც მიიღწევა აუქციონის მონაწილეთა დიდი კონკურენციის პირობებში; აუქციონის მონაწილეთა მაქსიმალური კონკურენცია, მათი მაქსიმალური რაოდენობის ხარჯზე; ლოტის ფასის ზრდისთვის, ტექნიკური და პროცედურული შეზღუდვების არარსებობა.

აუქციონის მონაწილე - დაინტერესებულია: აუქციონის ჩატარების სიმარტივესა და გამჭირვალობაში; დროული, თანაბარი წვდომა ინფორმაციაზე ყველა აუქციონის შესახებ; სამართლიანი კონკურენცია აუქციონის სხვა მონაწილეებთან;

ოპერატორი - დაინტერესებულია: ორგანიზატორთა მაქსიმალური რიცხვის მიდინება და მათთვის აუქციონის ლოტების სარეგისტრაციო მომსახურების გაწევა, რათა უმცირეს დროში ინფორმირდნენ პოტენციური მონაწილეები; აუქციონის მონაწილეების მაქსიმალური მიდინება, რადგან იღებს მათგან ფიქსირებულ გადასახადს აუქციონში მონაწილეობისთვის;

დამკვირვებლები - დაინტერესებულნი არიან: ორგანიზაციისა და აუქციონის ჩატარების მასალების საჯარო წვდომით; აუქციონის შედეგების მიხედვით ყველა მიღებული გადაწყვეტილებების გამჭირვალობით.

ელექტრონული აუქციონის მხარეების ფუნქციები:

აუქციონის ორგანიზატორები: აცხადებენ აუქციონის ჩატარების შესახებ და აქვეყნებენ აუქციონის პირობებს; პასუხობენ შეკითხვებს აუქციონის პირობების შესახებ; აქვეყნებენ საჩივრის განხილვის შედეგებს; აქვეყნებენ გადაწყვეტილებას მონაწილის დისკვალიფიკაციის შესახებ; აქვეყნებენ გამარჯვებულთან შეთანხმების რეკვიზიტებს; აქვეყნებენ სასამართლოს გადაწყვეტილებას აუქციონის შესახებ;

მონაწილეები: ეცნობიან აუქციონის პირობებს; სვამენ აუქციონის პირობებთან დაკავშირებულ შეკითხვებს; არეგისტრირებენ (შეთავაზებებს) აუქციონზე; უჩივიან აუქციონის ორგანიზატორს;

ოპერატორები: ახდენენ ორგანიზატორებისა და მონაწილეების იდენტიფიცირებას და სთავაზობენ წვდომას სპეციალურ პროგრამულ უზრუნველყოფასთან აუქციონის ჩატარებისთვის;

სთავაზობენ დამატებით მომსახურებებს: ორგანიზატორებს, სარეგისტრაციო ინფორმაციის შეყვანისთვის აუქციონსა და ორგანიზატორთა გადაწყვეტილებაზე აუქციონის შედეგების შესახებ; აუქციონის მონაწილეებს, მათი ინფორმირებით ახალი აუქციონების შესახებ; აქვეყნებენ სასამართლოს გადაწყვეტილებას აუქციონის შესახებ, თუ ორგანიზატორს გაუწიეს ელექტრონული აუქციონის ლოტის რეგისტრაციის მომსახურება; დამკვირვებლები - აწარმოებენ სისტემის მონაცემების ხელმისაწვდომობის ონლაინ-მონიტორინგს .

ელექტრონული აუქციონის სისტემის არქიტექტურის მოთხოვნები: აუქციონის მონაცემების განთავსება და შენახვა უნდა ხდებოდეს დეცენტრალიზებულ მონაცემთა ბაზაში; უნდა გამოიყენებოდეს აუქციონის ჩატარების ერთიანი წესები, ასევე ყველასთვის ხელმისაწვდომი მონაცემთა ფორმატის სტანდარტები; უნდა იყოს გათვალისწინებული ყოველი მონაწილის არჩევანის თავისუფლება 1) დამოუკიდებლად თუ ოპერატორის დახმარებით და 2) რა საშუალებებით (დამოუკიდებლად შემუშავებული პროგრამით, ნაყიდითა თუ დაქირავებულით) სურს აუქციონში მონაწილეობა, მხოლოდ ერთი პირობით - უნდა იყოს დაცული მონაცემთა ფორმატის სტანდარტები, მათი გაცვლის პროცედურა და აუქციონის

ჩატარების წესები; საბაზისოდ უნდა იყოს მიჩნეული მოწინავე გადაწყვეტილებები, ღია წყაროზე დაყრდნობით, რომელიც გამორიცხავს თაღლითობის შესაძლებლობას, ცენზურას ან მესამე მხარის ჩარევას; არაა მოთხოვნები კომუნიკაციასთან; არაა მოთხოვნები ელექტრონულ სერვისებთან; არაა მოთხოვნა ორგანიზატორის ან რეგისტრატორის ვერგვრდთან; 24/7 ფუნქციონირების უზრუნველყოფა, ელექტრონული აუქციონების ლოტების მონიტორინგის ფუნქციის ხელმისაწვდომობა, გადახდების ინფორმაციის, ელექტრონული აუქციონების ლოტების გაყიდვების, აქტიური სავაჭრო სივრცეების, ელექტრონული აუქციონების გაყიდვების შედეგების ჩათვლით; არაა მოთხოვნა ინფორმაციის დაცულობაზე; სისტემის ყველა მონაცემი საჯაროა, ამიტომ მთავარი მოთხოვნაა ხელმისაწვდომობისა და მთლიანობის უზრუნველყოფა. მთლიანობა მიიღწევა სატრანსპორტო პროტოკოლის დონეზე - <https>, ასევე მონაცემთა ბაზის დონეზე, Blockchain ტექნოლოგიის გამოყენებით.

შემოთავაზებული ტექნიკური გადაწყვეტილებები:

- ა) **სისტემის კომპონენტები და მათდამი მოთხოვნები:** დეცენტრალიზებული, განაწილებული მონაცემთა ბაზა, რაც განსაზღვრავს: 1) ორგანიზატორთა მიერ აუქციონის ლოტების რეგისტრაციას, რეალური დროის რეჟიმში; 2) აუქციონის მონაწილეთა წინადადებების რეგისტრაცია რეალური დროის რეჟიმში; 3) განაპირობებს აუქციონის ყოველი ლოტისა და შეთავაზების დაცულობას (უცვლელობას) Blockchain ტექნოლოგიის მიხედვით; 4) აუქციონის ლოტებისა და შეთავაზებების ბაზის ასლის მიწოდება ყოველი მონაწილისათვის ნებისმიერ დროს; 5) ზემოთაღნიშნული სერვისების გარანტირებულად მაღალი ხელმისაწვდომობის დონე, მათი განაწილებულობის ხარჯზე; 6) ლოტების, შეთავაზებების მონაცემებისა და აუქციონის გადახდების ამონაწერების შენახვა.
- ბ) **აუქციონის ორგანიზატორის სამოქმედო წესები:** 1) უზრუნველყოფს მომხმარებელთა ინტერფეისს (User Interface –UI): აუქციონის

ინიცირებისთვის; აუქციონის მასალების დამატებისთვის; აუქციონის მიმდინარეობის ასახვა რეალური დროის რეჟიმში; აუქციონის მსვლელობის შედეგების ასახვა; აუქციონის არქივის მოძებნა და ასახვა; 2) მონაცემთა პაკეტების ფორმირება XML-პაკეტების სტანდარტის მიხედვით: აუქციონის ლოტების შესახებ (გულისხმობს, აუქციონის დაწყების დროს, მის დამთავრებას; ინტერნეტით ხელმისაწვდომი მასალების ბმულებს და ამ მასალების ფაილების საკონტროლო ჯამებს); მონაწილეთა საჩივრებსა და კითხვებზე პასუხის შესახებ; აუქციონის შედეგების შესახებ; 3) აგზავნის აუქციონის ლოტებზე მონაცემების შემცველ XML-პაკეტებს, ელექტრონული აუქციონის დეცენტრალიზებულ მონაცემთა ბაზაში; 4) თვალყურს ადევნებს აუქციონის ახალი ლოტების გაჩენას, ელექტრონული აუქციონის დეცენტრალიზებულ მონაცემთა ბაზაში; 5) საჯარო სპეციალიზებულ ვებ-გვერდზე აქვეყნებს ინფორმაციას აუქციონის ლოტისა და ლოტის იდენტიფიკატორის შესახებ; 6) ასახავს დროს აუქციონის დაწყებამდე და დასრულებამდე.

აუქციონის მონაწილის სამოქმედო წესები: 1) უზრუნველყოფს სამომხმარებლო ინტერფეისს: აუქციონის ძებნისა და მისი მონაცემების გაცნობისათვის; აუქციონის მასალების გაცნობისა და კოპირებისათვის; აუქციონის მონაწილის რეგისტრაციისათვის; აუქციონის მსვლელობისას მონაწილის წინადადების მიწოდებისათვის; აუქციონის მსვლელობის ასახვისათვის რეალური დროის რეჟიმში; აუქციონის მსვლელობის შედეგების ასახვისათვის; აუქციონის ორგანიზატორისათვის საჩივრებისა და შეკითხვების მიწოდებისათვის; აუქციონის არქივის მოძებნისა და ასახვისათვის; 2) მონაცემთა პაკეტების ფორმირება XML-პაკეტების სტანდარტის მიხედვით: მონაწილის საჩივრებისა და შეკითხვების შესახებ; მონაწილის რეგისტრაციული მონაცემების შესახებ; აუქციონის მსვლელობისას მონაწილის წინადადებების შესახებ; 3) აგზავნის XML-პაკეტებს მონაცემებით ელექტრონული აუქციონის ლოტისათვის,

სისტემაში შეთავაზების რეგისტრაციისათვის; 4) თვალყურს ადევნებს სისტემაში მონაწილეთა მიერ ახალი შეთავაზებების გაჩენაზე.

API სისტემები. API სისტემები მოიცავს: მოთხოვნებს მონაცემთა ფორმატის მიმართ; მოთხოვნებს სისტემის კომპონენტების ურთიერთქმედების პროტოკოლების მიმართ; მოთხოვნებს აუქციონის ჩატარების პროცედურებსა და გამარჯვებულის გამოვლენაზე;

ელექტრონული აუქციონის ეტაპები: 1) **ექსპოზიცია** - იწყება ელექტრონული აუქციონის ლოტის რეგისტრაციისთანავე. ექსპოზიციის ეტაპზე ხდება აუქციონის მონაწილეების რეგისტრაცია(სხვა ეტაპებზე მათი რეგისტრაცია არ ხდება). ელექტრონული გაყიდვების ეტაპზე დაიშვებიან მხოლოდ ის მონაწილეები, რომლებზეც სისტემაში დარეგისტრირებულია დასტური სარეგისტრაციო და საგარანტიო დეპოზიტის გადახდის შესახებ (სადაც ის საჭიროა); 2) **ელექტრონული გაყიდვები** - სტანდარტულად იწყება ექსპოზიციის ეტაპის დასრულების შემდგომ სამუშაო დღეს 10.00-ზე. ყველა ლოტისთვის დგინდება ელექტრონული გაყიდვების პერიოდის საერთო დრო - 2 საათი. იმ შემთხვევაში, თუ ლოტზე არ არიან დარეგისტრირებული მონაწილეები, ელექტრონული აუქციონის ლოტის გაყიდვები არ იწყება და ელექტრონული აუქციონი ავტომატურად იხსნება გაყიდვებიდან. მონაწილეები, რომლებმაც არ გააკეთეს არცერთი ფასიანი წინადადება, არ ხვდებიან შეთავაზებების რეიტინგში. მონაწილეებისგან ფასიანი წინადადებების არარსებობისას, რეიტინგი არ ფორმირდება და ლოტის გაყიდვები ითვლება შეუძღვარად.

ელექტრონული აუქციონის მონაწილეების ფასიანი წინადადებები (შეთავაზება) უნდა აკმაყოფილებდეს შემდეგ მოთხოვნებს: ა) პირველი შეთავაზება უნდა იყოს ლოტის გაყიდვის საწყის ფასზე მეტი, არაუმცირეს ელექტრონული აუქციონის ნაბიჯისა; ბ) გაყიდვების ერთი და იგივე მონაწილის ყოველი მომდევნო წინადადება უნდა აღემატებოდეს თავის წინა შეთავაზებას, არაუმცირეს ელექტრონული აუქციონის ნაბიჯისა; გ) ელექტრონული გაყიდვების მონაწილეები აკეთებენ თავიანთ შეთავაზებებს ერთმანეთისგან დამოუკიდებლად და ყოველგვარი შეზღუდვების გარეშე სხვა მონაწილეების მიერ გაკეთებული შეთავაზებების სიდიდის გამო; დ)

ელექტრონული გაყიდვების შედეგი - კონკრეტული ლოტის მიხედვით, არის მონაწილეების მიერ გაკეთებული შეთავაზებების რეიტინგი, რომლებიც არ გამოეთიშნენ აუქციონს. რეიტინგი სისტემის მიერ ავტომატურად ფორმირდება, ელექტრონული გაყიდვებისთვის განსაზღვრული ეტაპის დროის ამოწურვის თანავე.

ელექტრონული აუქციონის ჩატარების თავისებურებები. ელექტრონული აუქციონის ჩატარებისას დადგენილია შემდეგი წესები: ა) ორგანიზატორს, ორგანიზატორის UI პროგრამის მეშვეობით, შეჰყავს ელექტრონული აუქციონის რეგისტრაციისთვის საჭირო მონაცემები; ბ) ორგანიზატორის პროგრამა აყალიბებს ამ მონაცემებს სპეციალურ XML-სტრუქტურაში და ახდენს მათ დარეგისტრირებას სისტემაში; გ) ორგანიზატორის პროგრამა, პასუხად იღებს უნიკალურ იდენტიფიკატორსა და ელექტრონული აუქციონის ლოტის კოდს, რომლის მეშვეობითაც ის კონტროლდება (შეტყობინებების მიღება/გაგზავნა ელექტრონული აუქციონის ჩატარების პირობების დაზუსტებისათვის, ელექტრონული გაყიდვებიდან ლოტის მოხსნის თაობაზე და სხვა.); დ) ელექტრონული აუქციონის ლოტის გამოქვეყნების შემდეგ, მისი ჩატარება იწყება ყველა მონაწილისთვის ავტომატურად, მის პარამეტრებში მითითებული დროის მომენტში; ე) აუქციონის მონაწილეებს, მონაწილის სამომხმარებლო UI-ს მეშვეობით, შეჰყავთ აუქციონის შეთავაზების რეგისტრაციისთვის საჭირო მონაცემები, აუქციონის ლოტის იდენტიფიკატორის მონაცემების გამოყენებით, რომლებიც მიიღეს ორგანიზატორისა ან ოპერატორის ვერ-გვერდიდან (რომელზეც იმყოფება მონაწილე), ან მონაწილის პროგრამის აქტიური ელექტრონული აუქციონების ძეხნის ფუნქციის გამოყენებით; ვ) მონაწილის პროგრამა აყალიბებს ამ მონაცემებს სპეციალურ XML-სტრუქტურაში და გზავნის მათ რეგისტრაციისათვის, აუქციონის ლოტთან დაკავშირებული ტრანზაქციის სახით; ზ) მონაწილის პროგრამა პასუხად იღებს უნიკალურ შეთავაზების იდენტიფიკატორსა და შეთავაზების კოდს, რომლის მეშვეობითაც მონაწილეს შეუძლია მისი კონტროლი; თ) აუქციონის გაყიდვებისთვის განსაზღვრული დროის ამოწურვის შემდეგ, აუქციონის აქტიურობა სრულდება, ლოტის მიხედვით შეთავაზების მიღება - წყდება.

კვლევამ აჩვენა, რომ ელექტრონული აუქციონის სისტემის ძირითად გამოწვევას შეიძლება წარმოადგენდეს: ა)ორგანიზატორის მიერ მხარეების საჩივრებისა და შეკითხვების იგნორირება; ბ)DDoS-თავდასხმები ცალკეულ მონაწილეებზე ან ცალკეულ სივრცეებზე; გ) წყდება ელექტრონული გაყიდვების ჩატარების დიდი პერიოდით, იმისათვის, რომ იყოს საკმარისი დრო მონაწილეების გადასამისამართებლად სხვა სავაჭრო სივრცეში,ყოველი ტრანზაქციისთვის აუცილებელი გადახდებისა და მათი არსებობის შემოწმება და ასევე ერთ ბლოკზე 250-მდე ტრანზაქციის შეზღუდვა,რომელთაგანაც 10% გამოიყოფა ახალი მონაწილის რეგისტრაციის ტრანზაქციისთვის; დ) შეთავაზების ექსტრემალური გაზრდა და შემდგომ მასზე უარის თქმა,გამარჯვებულის განხილვის რიგის მანიპულაციისთვის; ე) წყდება ყველა მონაწილისგან შეთავაზებების დამოუკიდებელი მიღებით და მონაწილეთა შეთავაზებების რეიტინგების თანმიმდევრობითი განხილვით, გამარჯვებული კანდიდატის მიერ ლოტის გადახდაზე უარის თქმის შემთხვევაში.

ბლოკჩეინზე დაფუძნებული ელექტრონული აუქციონის სისტემაში მონაწილის რეგისტრაციის ძირითადი პროცედურებია : ანგარიშის(მისამართის) რეგისტრაცია, კონკრეტულ ოპერატორთან ან სავაჭრო სივრცესთან მიზნით - მონაწილის მისამართში ჩართვა სავაჭრო სივრცის მისამართით. აღნიშნული კავშირით სისტემაში მიიღწევა შემდეგი შედეგი : კვანძის წონის განსაზღვრისას, კონსენსუსის მიღწევის პროცესში, მონაწილის „ხმა“ ყოველთვის იქნება ჩათვლილი იმ კვანძის სასარგებლოდ,სადაც ის შემუშავდა; კვანძის გათიშვა,ყოველთვის გამოიწვევს მასში დარეგისტრირებული მონაწილეების გამოთიშვას; მონაწილის ფიზიკურ ადგილსამყოფელს გაყიდვების მსვლელობისას არ ენიჭება გადამწყვეტი მნიშვნელობა შეთავაზების მიღებისას,მაგრამ იქონიებს გარკვეულ მნიშვნელობას შეთავაზების რეგისტრაციის დროს - რაც შორსაა ოპერატორისგან მით გვიანია დრო.

ბლოკჩეინზე დაფუძნებული ელექტრონული აუქციონის სისტემაში, კონსენსუსის მიღწევისთვის ნავარაუდევია მოდიფიცირებული Stellar Consensus Protocol-ის გამოყენება, რომელშიც ბლოკების ვალიდაციისას (დადასტურებისას), ნდობა და წონა სავაჭრო სივრცის მიმართ განსაზღვრულ იქნება გაყიდვებზე

ყველა ლოტის მიხედვით დარეგისტრირებულთა რაოდენობის გათვალისწინებით (რომლის გაყიდვებიც მიმდინარეობს დროის კონკრეტულ მომენტში). შედეგს წარმოადგენს შემდეგი: ბლოკების ფორმირების უფლება ექნება მხოლოდ იმ სივრცეებს, რომელზეც ფიქსირდება დარეგისტრირებული მონაწილეები; იგი არაა მიზმული ორგანიზატორის სივრცესთან და კონკრეტულ ლოტთან; მომხმარებლის რეგისტრაციის ფაქტი, აუქციონის რომელიმე ლოტზე - უნდა იყოს რეგისტრირებადი და ადვილად შემოწმებადი.

პირველ ეტაპზე, კონკრეტული ლოტის მიხედვით, სარეგისტრაციო მოსაკრებლის გადახდის ფაქტი, სისტემაში უნდა აისახოს დეცენტრალიზებული მონაცემთა ბაზის საბანკო ამონაწერით, რეგისტრატორის ბანკის მიერ ხელმოწერილით, რომელიც ოპერატორმა უნდა მიიღოს ლოტის ექსპოზიციის პერიოდის დასასრულს, მისი რეგისტრატორი ბანკისგან. ყოველი ოპერატორი დამოუკიდებლად ახდენს ინტეგრაციას თავის ბანკ რეგისტრატორთან, ავტომატურ რეჟიმში ლოტის მიხედვით ამონაწერის მიღებისთვის. შემდგომში, სარეგისტრაციო მოსაკრებლის გადახდის ფაქტი უნდა შეინახოს სისტემის მონაცემთა ბაზაში, ბანკ რეგისტრატორის მიერ, სისტემის შესაბამისი API ფუნქციების მეშვეობით. ოპერატორებსა და მონაწილეებს, რომლებმაც მოახდინეს კრიპტო ვალუტის სისტემასთან კავშირის ინტეგრირება, შეუძლიათ სარეგისტრაციო მოსაკრებლის გადახდა და გადახდების მიღება ბანკ რეგისტრატორის გვერდის ავლით. ამ შემთხვევაში გადახდის ფაქტი უნდა დასტურდებოდეს ოპერატორის ამონაწერით.

ტრანსაქციების ბლოკში ჩართვისას პირი ყოველი ტრანზაქციისთვის მოწმდება საბანკო ამონაწერით (ინფორმაციით რეგისტრაციისა და საგარინტიო შენატანის შესახებ, თუ ის გათვალისწინებულია აუქციონის ლოტის მიხედვით). ასეთი ამონაწერების არსებობისას, მოწმდება ბანკისა და სავაჭრო სივრცის (რომელმაც ჩაწერა ეს ინფორმაცია დეცენტრალიზებულ მონაცემთა ბაზაში) ვალიდურობა.

აქტივობის რეგისტრაცია: ოპერატორებმა, რომლებმაც დააფიქსირეს მონაწილეების სარეგისტრაციო შენატანი, გარკვეული პერიოდულობით უნდა შეასრულონ თავიანთი სავაჭრო სივრცეების აქტივობის რეგისტრაცია აუქციონთა

დეცენტრალიზებულ მონაცემთა ბაზაში, რათა უზრუნველყონ კვანძის გამართულობის განსაზღვრის შესაძლებლობა და მონაწილეთა არასაშტატო გათიშვები (შემთხვევები, როდესაც კვანძი უცნობი მიზეზების გამო);

იდენტიფიკაცია აუქციონში: სრულდება ლოგინისა და პაროლის მეშვეობით, რომელიც ეძლევა ორგანიზატორს ან მონაწილეს სავაჭრო სივრცეზე - ელექტრონული აუქციონის სისტემის მომხმარებლის ანგარიშის რეგისტრაციისას. ამ დროს იურიდიული პასუხისმგებლობა, სისტემაში მომხმარებლის რეგისტრაციის მონაცემების შესაბამისობაზე და ფაქტიურად მიწოდებულ დოკუმენტებზე, ეკისრება ოპერატორს.

პირადი გასაღები (wallet) ანგარიშთან ერთად მიღებული, შეიძლება ინახებოდეს, როგორც ოპერატორთან მის კონკრეტულ სავაჭრო სივრცეზე, ასევე ორგანიზატორ/ მონაწილის მორიგეობით მტარებელთან (ამ შემთხვევაში, შესაძლებელი იქნება მუშაობა ნებისმიერი ოპერატორის სავაჭრო სივრციდან). დამატებით, მონაწილეების, რომლებმაც გადაიხადეს ელექტრონული აუქციონის ლოტის სარეგისტრაციო მოსაკრებელი, იდენტიფიკაცია მოხდება ბანკ რეგისტრატორის მიერ გადახდის მიღებისას, ხოლო სისტემის მიერ შეთავაზების მიღებისას ასევე შესრულდება ელექტრონული აუქციონის მონაწილის სარეგისტრაციო მონაცემების ვალიდაცია ბანკის ამონაწერის მონაცემებთან, რომელთა შეუსაბამობის შემთხვევაში შეთავაზების მიღება უარყოფილ იქნება.

ამრიგად, შეიძლება ითქვას, რომ :

- საქართველოს ონლაინ აუქციონების ბაზარზე, **ბლოკჩეინზე დაფუძნებული ელექტრონული აუქციონის სისტემა** ხელს შეუწყობს ონლაინ აუქციონების ბაზრის აღმასვლა-განვითარების პროცესსა და ელექტრონული კომერციის სამომავლო პერსპექტივების წარმოჩენას;
- ქვეყანაში ონლაინ აუქციონების მომსახურების ბაზრის განვითარების მიზნით საჭიროა: სახელმწიფოს როლის ზრდა, სტიმულირების ღონისძიებების გატარება, რეგულირების კონკურენტული მექანიზმების ფორმირება, ონლაინ აუქციონების მომსახურების ხარისხის ზრდის ღონისძიებები, ონლაინ აუქციონებთან დაკავშირებით მოსახლეობის ინფორმირების ღონის ზრდა;

- ჯამში, ბლოკჩეინზე დაფუძნებული ონლაინ აუქციონის სისტემა ხელს შეუწყობს სახელმწიფო ქონების უფრო ეფექტიან განკარგვასა და გამჭვირვალე გარემოს შექმნას;

დასკვნები და წინადადებები

წინამდებარე სადისერტაციო ნაშრომში ჩატარებული კვლევა საშუალებას გვაძლევს წარმოვადგინო დასკვნები და საქართველოში ელექტრონული მართვის გარემოს განვითარებისათვის საჭირო კონკრეტულ ღონისძიებებთან სისტემა:

1. დისერტაციაში შესწავლილია უცხოელ და ქართველ მეცნიერთა თეორიები და კვლევები ელექტრონული მმართველობითი გარემოს შესახებ, რაც აჩვენებს აღნიშნული მიმართულების სოციალური-ეკონომიკურ, ტექნოლოგიურ და პოლიტიკურ მნიშვნელობას;
2. საერთაშორისო ორგანიზაციების კვლევები შესაძლებლობას იძლევა დავასკვნათ, რომ ელექტრონული მთავრობის სისტემა აქტუალურია არა მხოლოდ სახელმწიფო სექტორისთვის, არამედ კერძო და სამოქალაქო სექტორისთვისაც. აქ მნიშვნელოვანია სამივე სექტორის თანაბარუფლებიანი თანამშრომლობა, კოორდინაცია და ინტეგრაცია. რეფორმების გატარება, საბიუჯეტო დაფინანსების ზრდა, ინფორმაციული პროპაგანდის ამაღლება;
3. ნაშრომში აღნიშნულია ეფექტიანი მართვის კონცეფციის პრინციპებისა და მეთოდების ათვისების ნელი ტემპი, სისტემის გამოყენებისა და სამივე სექტორის (სამოქალაქო, კერძო და სახელმწიფო სექტორის) ურთიერთქმედების არაეფექტიანობა;
4. ნაშრომში ნაჩვენებია, რომ საქართველოში, სახელმწიფო მართვის სისტემის ძირეული და ხარისხიანი ტრანსფორმაცია არ განხორციელებულა. შედეგად, ელექტრონული მართვის სფეროში გვაქვს დუბლირებული ოფლაინ და ონლაინ აქტივობები, მცირე დაფინანსება, დიდი ბიუროკრატიული აპარატი, არაეფექტიანი სტრატეგია.
5. უნდა აღინიშნოს, რომ დღეს, საჯარო ადმინისტრაციის სექტორს აკრიტიკებენ: გადასახადის გადამხდელები ყველგან მოითხოვენ ეფექტიან ფუნქციონირებას და ნაკლებად ძვირ აღმასრულებელ ძალას. საქართველოს მოქალაქეების სურვილი გამოხატულია მკაფიოდ, რადგან

საბჭოთა კავშირის დანატოვარი ბიუროკრატია და მუშაობის სტილი კვლავ მძაფრად იგრძნობა საზოგადოებაში;

6. ჩატარებული კვლევა და შემუშავებული ინტერნეტ-მარკეტინგული მიდგომები საქართველოში ელექტრონული მართვის მეგა მიმართულებების ეფექტიანობის შეფასების შესაძლებლობას იძლევა;
7. კვლევის შედეგებით ჩანს, რომ ქართული ონლაინ კონტენტი, ინფორმაცია არის შედარებით ღარიბი, ორგანიზაციების უმრავლესობა (კერძო და სახელმწიფო ორგანიზაციები), რომელსაც ვებ-გვერდი აქვს, ინფორმაციას ინტენსიურად არ ანახლებს, შესაბამისად, ვებ-გვერდი ნაკლებად გამოყენებადია.
8. ჩვენს მიერ ჩატარებული კვლევის საფუძველზე, წარმოდგენილ იქნა ბლოკჩეინზე დაფუძნებული ელექტრონული აუქციონის სისტემა, რომელიც შეიძლება გამოყენებული იქნას საქართველოს სახელმწიფო ქონების ყიდვა-გაყიდვის დაცვისა და ეფექტიანი განკარგვის მიზნით.
9. ჩატარებული მარკეტინგული კვლევა საქართველოს ელექტრონული მთავრობის მიდგომებისა და ფუნქციების განვითარების შესაძლებლობას იძლევა. რაც წარმოადგენს სქემას ელექტრონული მთავრობის სისტემის განვითარებისთვის;
10. დისერტაციაში აღნიშნულია, რომ საქართველოსთვის უმნიშვნელოვანესია საზოგადოების ციფრული ცოდნის ამაღლება, ელექტრონული ბიზნეს-გარემოს მიმზიდველობის შექმნა, ციფრული გარემოს ინფრასტრუქტურის განვითარება, ციფრული ეკონომიკა და ინოვაცია;
11. კვლევის საფუძველზე დადგენილია, რომ ელექტრონული მართვის გარემოს არსებული გამოწვევები ითხოვს გლობალურ და ტექნოლოგიურ ცვლილებებთან ადაპტირებას. საქართველოს მთავრობა ვალდებულია ტექნოლოგიების განვითარების ფონზე მუდმივად უნდა ცვალოს განვითარების ძველი მოდელი და სტრატეგია იმისათვის, რომ მიიღოს ციფრული გარდაქმნის სარგებელი;

12. საჭიროა სამთავრობო მომსახურებისა და ბიზნეს-პროცესების ციფრულ ფორმატში გადაყვანა. ციფრული ბაზრის პოტენციალის ათვისება;
13. ჩატარებულმა კვლევამ აჩვენა, რომ საჭიროა საქართველოს ციფრული ბაზრის განვითარების პოლიტიკის შემუშავება და ციფრული ეკონომიკური აქტივობის ზრდის ხელშემწყობი სამთავრობო პროგრამების განხორციელება;
14. განვითარების პროცესები გვიჩვენებს, რომ ციფრული ეკონომიკის აგებისას, მხედველობაში უნდა იქნას მიღებული კრეატიული ინდუსტრია;
15. მნიშვნელოვანია ციფრული წიგნიერების პოლიტიკის გატარება. საზოგადოების ინფორმირება, სწავლება და აქტიური აგიტაცია-პროპანგადა. ციფრული უნარ-ჩვევებისა და კომპეტენციების ამაღლების ღონისძიებები. ინფორმაციული საზოგადოების განვითარების სტრატეგიული მიდგომების შემუშავება;
16. საჭიროა ელექტრონული მმართველობით გარემოში, ონლაინ სოციალ-ეთიკური პასუხისმგებლობის ზრდისთვის გამკაცრდეს სამართლებრივი ნორმები. ციფრული გარემოს რეგულირებაში გაიზარდოს საზოგადოებისა და ბიზნეს-სექტორის როლი (სახელმწიფოსთან თანამშრომლობით);
17. მობილური ტექნოლოგიები და სერვისები განხილულ უნდა იქნას, როგორც საქართველოს ეკონომიკის რესურსი; წარმოჩენილი უნდა იქნას მობილური კომერციის პოტენციალი;
18. ქვეყანაში უნდა განვითარდეს მობილური მთავრობა; დისტანციური სექტორის განვითარების კვალდაკვალ საჭიროა სამომხმარებლო სექტორის აქტივობის ზრდის ხელშემწყობი პროგრამების გატარება;
19. ტექნოლოგიების განვითარების კვალდაკვალ, კერძო და სახელმწიფო სექტორი მზად უნდა იყოს მომავალ ტექნოლოგიურ პროცესებზე ორიენტირებისთვის. ამისათვის საჭიროა მთავრობის მიერ ICT-ის განვითარებასა და ციფრულ პროცესების ზრდის მიზნით საბიუჯეტო დაფინანსებისა და ინვესტიციების ზრდა;

20. ქვეყანა საჭიროებს ელექტრონული ბიზნეს-მოდელებისა და სოციალური ელექტრონული კომერცის მიმართულებების კვლევების სტიმულირებასა და დაფინანსების ზრდას;
21. საჭიროა ცენტრალური და რეგიონული მთავრობის მომსახურების და ინფორმაციის მოხმარების ზრდის ხელშემწყობი პოლიტიკის გატარება;
22. სადისერტაციო ნაშრომში განსაზღვრულია ინტერნეტ-მომხმარებელთა მოთხოვნის სტრუქტურა და ელექტრონული მთავრობის მომსახურებისადმი დამოკიდებულება. კვლევაში მოცემულია ელექტრონული მთავრობის მომსახურების ბაზარზე ინტერნეტ-მომხმარებელთა აღქმისა და ქცევის დახასიათება;
23. აუცილებელია ელექტრონული მმართველობის სფეროში ფოკუსირება მოხდეს ისეთი სტრატეგიული ღონისძიებების შემუშავებაზე, როგორცაა: სტრატეგია და პოლიტიკა; სტანდარტები, აპლიკაციები, დანართები და ტექნოლოგიები; ინფრასტრუქტურა, კომპიუტერიზაცია და ინტერნატიზაცია; IT სპეციალისტები და ციფრული წიგნიერების ზრდა; ბიზნეს მოდელები და პროცესები, ციფრული პროდუქტები და მომსახურება; სახელმძღვანელო პრინციპები და აქტივობის ვალდებულება;

გამოყენებული ლიტერატურა

1. აბულაძე რ. წიწკოლაური ფ. ელექტრონული ბიზნესი. დამხმარე სახელმძღვანელო. გამომცემლობა „უნივერსალი“, თბილისი, 2016.
2. აბულაძე რ. ე-მთავრობის ბიზნეს პროცესების აქტუალური საკითხები. საერთაშორისო სამეცნიერო ჟურნალი „კავკასიის საერთაშორისო უნივერსიტეტის მაცნე“. გამომცემლობა „უნივერსალი“, №5, თბილისი, 2013.
3. აბულაძე რ. ბიზნეს სივრცეში სოციალური ქსელის (Facebook) ეკონომიკური სარგებელი ჟურნალი `საქართველოს ეკონომიკა`. #1, (178) 2013.
4. აბულაძე რ. ციფრული საფრთხეების ეკონომიკური გავლენა. მეოთხე საერთაშორისო ეკონომიკური კონფერენცია - IEC 2016 „ეროვნული ეკონომიკის განვითარების მოდელები: გუშინ, დღეს, ხვალ“ ბიზნეს-ინჟინერინგის ფაკულტეტი, საინჟინრო-ეკონომიკის დეპარტამენტი, ეკონომიკური განვითარების და მისი სამართლებრივი უზრუნველყოფის სამეცნიერო-კვლევითი ცენტრი. ყოველკვარტალური რეფერირებადი და რეცენზირებადი სამეცნიერო ჟურნალი „ბიზნეს-ინჟინერინგი“. № 3 . 14-15 ოქტომბერი, 2016. თბილისი, საქართველო.
5. აბულაძე რ. ელექტრონული მთავრობის ძირითადი მოდელები და განვითარების ეტაპები, ჟურნალი “სოციალური ეკონომიკა”~, თბილისი, #4, ივლისი-აგვისტო, 2012წ.
6. აბულაძე რ. ელექტრონული მართვის აქტუალური საკითხები. ჟურნალი `ეკონომიკა და ბიზნესი`, #4, ივლისი-აგვისტო 2012.
http://www.tsu.edu.ge/data/file_db/economist_faculty/ekonomika%20b0lo%204-2012.pdf
7. აბულაძე რ. ციფრული საფრთხეების ეკონომიკური გავლენა. მეოთხე საერთაშორისო ეკონომიკური კონფერენცია - IEC 2016 „ეროვნული ეკონომიკის განვითარების მოდელები: გუშინ, დღეს, ხვალ“ ბიზნეს-ინჟინერინგის ფაკულტეტი, საინჟინრო-ეკონომიკის დეპარტამენტი, ეკონომიკური განვითარების და მისი სამართლებრივი უზრუნველყოფის

- სამეცნიერო-კვლევითი ცენტრი. ყოველკვარტალური რეფერირებადი და რეცენზირებადი სამეცნიერო ჟურნალი „ბიზნეს-ინჟინერინგი“. № 3 . 14-15 ოქტომბერი, 2016. თბილისი, საქართველო.
8. აბულაძე რ. კაკულაშვილი ზ. ელექტრონული მმართველობის როლი რეგიონების განვითარებაში. აკაკი წერეთლის სახელმწიფო უნივერსიტეტი. კომპიუტერული ტექნოლოგიების დეპარტამენტი. VIII საერთაშორისო სამეცნიერო-პრაქტიკული კონფერენცია „ინტერნეტი და საზოგადოება“ ინსო-2017. ქუთაისი. 7-8 ივლისი 2017. <http://inso.ge/inso2017/>
 9. აბულაძე რ. ვეშაგური მ. ციფრული ევოლუცია ფინანსურ სექტორში: ფინთექი. ივანე ჯავახიშვილის სახელობის თბილისის სახელმწიფო უნივერსიტეტის ეკონომიკისა და ბიზნესის ფაკულტეტის რეფერირებადი და რეცენზირებადი საერთაშორისო სამეცნიერო-პრაქტიკული ჟურნალი. ჟურნალი 'ეკონომიკა და ბიზნესი' . ტომი, 9 #2. 2016.
 10. აბულაძე რ. საქართველოს ელექტრონული მთავრობის განვითარების მარკეტინგული სტრატეგია. მეორე გამოცემა. მონოგრაფია. გამომცემლობა „უნივერსალი“, თბილისი, 2015
 11. აბულაძე რ. ელექტრონული მთავრობა (ხელისუფლება, ბიზნესი, საზოგადოება, ტექნოლოგია). სახელმძღვანელო, გამომცემლობა „უნივერსალი“, თბილისი, 2013.
 12. აბულაძე რ. მიზეზები, რომლებიც საქართველოში ბიტკოინის გავრცელებას აფერხებს. ბანკები და ფინანსები. ონლაინ ჟურნალი კომერსანტი. 09:09 12.05.2016. http://commerciant.ge/index.php?m=5&news_id=36656&cat_id=8
 13. აბულაძე რ. ტექნოლოგიები ფინანსებში – მსოფლიოს მიღწევები და საქართველოს პერსპექტივები. ონლაინ ჟურნალი კომერსანტი. 2016-03-28 14:12:26. http://www.commerciant.ge/?m=5&news_id=34792&cat_id=4
 14. აბულაძე რ. „ე-კომერცისა და ე-ბიზნესის ურთიერთობის დეფინიცია, მნიშვნელობა და განსაზღვრულობა“, ჟურნალი „სოციალური ეკონომიკა“, თბილისი, №5, სექტემბერ-ოქტომბერი, 2012.
 15. აბულაძე რ. ელექტრონული მთავრობის მომსახურების სისტემის ძირითადი მიმართულებები. ჟურნალი „ეკონომიკა და ბიზნესი“, №6,

ნოემბერ-დეკემბერი, 2012.

www.tsu.edu.ge/data/file_db/economist_faculty/ekonomika%206-2012.pdf

16. ბაბუნაშვილი ა. მობილური ტექნოლოგიების გამოყენება ბიზნეს-პროცესების მართვაში.
<http://atsu.edu.ge/EJournal/BLSS/eJournal/Papers/PublicRel/BabunashviliAnzori.pdf>
17. ბარათაშვილი ე., გალახვარიძე ნ., ზარგინავა თ. ინოვაციათა მენეჯმენტი, სახელმძღვანელო, ევროპის უნივერსიტეტი. თბილისი, 2015.
18. გიუნაშვილი გ. საჯარო რეესტრი ქონების რეგისტრაციისათვის ბლოკჩეინის ტექნოლოგიას გამოიყენებს, 2016, <http://netgazeti.ge/news/109766/>
19. გოგატიშვილი მ. ლექციები პოლიტიკური ხელისუფლების თეორიაში. სოციალური მეცნიერებათა სერია. გამომცემლობა „მეცნიერება“ თბილისი. 2003დენჰარტი ბ. რ., დენჰარტი ვ. ჯ. საჯარო მართვა: მოქმედების კურსი . დაფინანსებულია საქართველოში აშშ-ის საელჩოს წიგნების თარგმნის პროგრამის მიერ. ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტი. თბილისი, 2012.
20. ენუქიძე ნ., ბატიაშვილი მ. ციფრული ეკონომიკა: კრიზისიდან გამოსვლის ინოვაციური გზა. 11 დეკემბერი, 2015. <http://forbes.ge/news/1007/cifruli-ekonomika%3A-krizisidan-gamosvlis-inovaciuri-gza>
21. ელექტრონული მთავრობა მდგრადი განვითარების ხელშესაწყობად. გაეროს ელექტრონული მთავრობის კვლევა. 2016.
22. ელექტრონული სერვისების ეფექტურობის და ეფექტიანობის შეფასება საქართველოში, ეკონომიკური პოლიტიკის კვლევის ცენტრი. ესტონეთის პოლიტიკური მეცნიერებების პრაქსისის ცენტრი. თბ., 2015, https://eprc.ge/admin/editor/uploads/files/Efektianoba_GEO.pdf;
23. ზაუტაშვილი დ. ელექტრონული მთავრობა. გამომცემლობა “აკაკი წერეთლის სახელმწიფო უნივერსიტეტი”, ქუთაისი, 2015.
24. თურქია ე., ძმანაშვილი ი. ინტერნეტ-ბიზნესი. პირველი ნაწილი. საგამომცემლო სახლი "ტექნიკური უნივერსიტეტი". თბილისი, 2008.
25. თოდუა ნ., აბულაძე რ. ინტერნეტ-მარკეტინგი. სახელმძღვანელო. გამომცემლობა „უნივერსალი“, თბილისი, 2011.

26. კავკასუს ონლაინის გაყიდვასთან დაკავშირებული საფრთხეები. 8 იანვარი. 2016.
27. <https://www.cyberhouse.ge/%E1%83%99%E1%83%90%E1%83%95%E1%83%99%E1%83%90%E1%83%A1%E1%83%A3%E1%83%A1%E1%83%98%E1%83%A1%E1%83%92%E1%83%90%E1%83%A7%E1%83%98%E1%83%93%E1%83%95%E1%83%90/#.WNN1DdKGPIU>
28. კიბერდანაშაული, შინაგან საქმეთა სამინისტრო,
http://police.ge/files/proeqtebi_reporma%20photos/organizebuli-danashauli/kiberdanashauli-informacia-biznesistvis.pdf
29. ლაგაზიძე ხ. სახელმწიფო მართვის თეორიის საკითხები.
http://old.gruni.edu.ge/uploads/content_file_1_124.pdf
30. მურჯიკნელი გ., რობიტაშვილი გ., ვეკუა თ., რობიტაშვილი ა.. მობილური ტელეკომუნიკაციის მიწისპირა და თანამგზავრული სისტემები. საგამომცემლო სახლი „ტექნიკური უნივერსიტეტი“, 2009
31. ონიანი-საღინაძე ნ. ელექტრონული ბიზნესის განვითარების საკითხები საქართველოში. კომპიუტერული ტექნოლოგიების დეპარტამენტი, აკაკი წერეთლის სახელმწიფო უნივერსიტეტი, ქუთაისი, საქართველო.
<http://atsu.edu.ge/EJournal/BLSS/eJournal/Papers/Business/Oniani-saghinadzeNana.pdf>
32. პერსონალურ მონაცემთა დაცვის მდგომარეობის და ინსპექტორის საქმიანობის შესახებ ანგარიში. პერსონალურ მონაცემთა დაცვის ინსპექტორის აპარატი. ანგარიში 2016.
www.personaldata.ge/manage/res/images/2017/angarishi/Annual%20Report-2016.pdf
33. საქართველოს საჯარო მმართველობის რეფორმის გზამკვლევი 2020. საქართველოს მთავრობის ადმინისტრაცია. თბილისი, საქართველო, 2015.
http://gov.ge/files/434_57813_392625_E-governance,TransparencyandPublicServicesGeo.pdf
34. საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისია, ინფორმაციულ-ანალიტიკური პორტალი
https://analytics.gncc.ge/ka/statistics/?c=internet&f=retail_revenue&exp=companies&total=total&sid=281603

35. საქართველოს მთავრობის დადგენილება „საქართველოს სოციალურ-ეკონომიკური განვითარების სტრატეგიის „საქართველო 2020“ დამტკიცებისა და მასთან დაკავშირებული ზოგიერთი ღონისძიების თაობაზე“ N40, 17.06.2014.
36. საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისია, ინფორმაციულ-ანალიტიკური პორტალი. <https://analytics.gncc.ge/>
37. საქართველოს სტატისტიკის ეროვნული სამსახური.
http://www.geostat.ge/?action=page&p_id=2290&lang=geo
38. საქართველოს კანონი „საჯარო სამსახურის შესახებ“, 27 ოქტომბერი 2015.
39. [საქართველოს ეკონომიკისა და მდგრადი განვითარების სამინისტრო](http://www.economy.ge/ge/economic-sectors/telecommunications)
<http://www.economy.ge/ge/economic-sectors/telecommunications>
40. საქართველოს კომუნიკაციების მარეგულირებელი კომისია. www.Gncc.ge
41. საქართველოს პარლამენტის აპარატის მიერ მოწოდებული ინფორმაცია კანონშემოქმედებით საქმიანობაზე. წერილი №1907.
<http://parliament.ge/index.php?lang=en>
42. სიჭინავა დ., გოგნაძე თ. ინფორმაციული უსაფრთხოება საგანმანათლებლო დაწესებულებებში. მესამე საერთაშორისო ეკონომიკური კონფერენცია _ IEC-2015` ეროვნული ეკონომიკის განვითარების მოდელები: გუშინ, დღეს, ხვალ~. ბიზნეს-ინჟინერინგი - ყოველკვარტალური სამეცნიერო ჟურნალი . #4. 2015.
43. სვანიძე ვ. კიბერსივრცე და კიბერუსაფრთხოების გამოწვევები (კრებული) . საერთაშორისო და რეგიონალური დონის ღონისძიებები მიმართული კიბერსივრცის დაცვაზე . დეკემბერი, 2014 წელი.
https://gipa.ge/uploads/files/Cyber_Protection.pdf
44. ტურაშვილი თ., საქართველო გაეროს ელექტრონული მმართველობის კვლევაში - შედეგების მიმოხილვა და რეკომენდაციები. ინფორმაციის განვითარებისა და თავისუფლებისა ინსტიტუტი. 5 სექტემბერი 2016.
<https://idfi.ge/ge/georgia-in-the-un-e-governance-research-review-of-findings-and-recommendations>
45. ფინანსური ტექნოლოგიები და ბიზნესი,
<https://qcash.ge/?page=article&artid=3>

46. როსტიაშვილი ქ. ელექტრონული მმართველობა საქართველოში: მსოფლიო ტენდენციები. 21 მაისი 2010. <https://idfi.ge/ge/e-governance-in-georgia-world-tendencies>
47. ჩარკვიანი თ., ნეოპატრიმონიალური და მერიტოკრატიული მართვის სტრატეგიები ტრანსფორმირებად საჯარო სამსახურში. სოციალურ და ჰუმანიტარულ მეცნიერებათა და ხელოვნების ინტერდისციპლინური სადოქტორო პროგრამა. ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტი, თბილისი. 2014.
48. ცარციძე დ., ბესელია გ., ცუხიშვილი ნ., ყალიჩავა კ. საჯარო მმართველობის კულტურა საქართველოში. სოციოლოგიური კვლევა. თსუ ადმინისტრაციულ მეცნიერებათა ინსტიტუტის (IAS) მიერ გერმანიის საერთაშორისო თანამშრომლობის საზოგადოების (GIZ) ფინანსური მხარდაჭერით. თბილისი, 2017.
49. ციფრული საქართველო. ელექტრონული საქართველოს სტრატეგია და სამოქმედო გეგმა 2014-2018.
http://www.dea.gov.ge/uploads/eGeorgia%20Strategy%20FINAL_GEO.pdf
50. ქსოვრელი ს. ინტერნეტიზაციის ფარგლებში ქსელის მშენებლობა იწყება - OPEN Net-ი ქსელის დაგეგმარების სამუშაოებს უკვე ასრულებს.
კომერსანტი, 2017-03-22 http://commersant.ge/?m=5&news_id=49279&cat_id=11
51. წულაძე ლ. ბერძენიშვილი ა., და სხვა. სოციალური მედიის განვითარების ტენდენციები საქართველოში - რეალური ვირტუალური ძალაუფლება? (თვისებრივი კვლევის ანგარიში). თსუ. ASCN. 2012.
52. ჯოლია გ. სეხნიაშვილი დ. ინტერნეტ-მარკეტინგი. სახელმძღვანელო. გამომცემლობა „ტექნიკური უნივერსიტეტი“. 2010
53. ჯაში ჩ. მომხმარებელთა კვლევის ზოგიერთი ასპექტი გლობალურ ბაზრებზე. გლობალიზაცია, საერთაშორისო ბიზნესის თანამედროვე პრობლემები და განვითარების პერსპექტივები. საერთაშორისო სამეცნიერო-პრაქტიკული კონფერენციის მასალები. თბ., 2012.
54. Abuladze R. Role of Electronic Governance in Regional Development #199, July 3, 2017. www.cbw.ge,

55. Abuladze R., Gigauri I. ECOSYSTEM OF DIGITAL ECONOMY IN GEORGIA. GULUSTAN BLACK SEA SCIENTIFIC JOURNAL OF ACADEMIC RESEARCH MULTIDISCIPLINARY JOURNAL. MARCH. VOLUME 34 ISSUE 02. MAY 2017. Anderson L. L, Wladawsky-Berger I. The 4 Things It Takes to Succeed in the Digital Economy. 24 March, 2016. <https://hbr.org/2016/03/the-4-things-it-takes-to-succeed-in-the-digital-economy>
56. Alaa-Aldin Abdul Rahim A. Al Athmay, Citizens' Perceptions towards e-Governance: Field Study, World Academy of Science, Engineering and Technology, Vol:7, No:9, 2013. <http://waset.org/publications/16711/citizens-perceptions-towards-e-governance-field-study>
57. Barroso José Manuel Durão, The European Union in the 21st Century and the Role of the Commission, CEPS - Karamanlis Foundation International Conference
58. Brussels, 4 November 2008 , europa.eu/rapid/press-release_SPEECH-08-585_en.htm
59. Battles for Dominance- and Survival - on the 3rd Platform. December 2013. IDC, TOP 10 PREDICTIONS. IDC Predictions 2014: IDC #244606. www.idc.com
60. Bernard I. E-government and E-governance Local Implementation of E-government Policies in Sweden. DOCTORAL THESIS IN PLANNING AND DECISION ANALYSIS STOCKHOLM, SWEDEN 2014. <https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:750658/FULLTEXT02.pdf>
61. Bitcoin Value, Stories of the price, if Bitcoun, <http://www.bitcoinvalues.net/who-accepts-bitcoins-payment-companies-stores-take-bitcoins.html>
62. Bitcoin Trading – The Ultimate Guide, Forexnews, <http://www.forexnews.com/bitcoin-trading/>
63. Bhatia R. 10 of the Largest Ecommerce Markets in the World by Country. Business.com / Branding / Last Modified: February 22, 2017. <https://www.business.com/articles/10-of-the-largest-ecommerce-markets-in-the-world-b/>
64. Brinkerhoff D.W., Wetterberg A., Wibbels E. Distance, Services, And Citizen Perceptions Of The State In Rural Africa. Governance. An International Journal of Policy, administration and institutions, 2017. <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/gove.12271/pdf>
65. Bitcoin believers: Why digital currency backers are keeping the faith, The Global and Mail, 2014, <http://www.theglobeandmail.com/report-on->

- business/economy/currencies/bitcoin-believers-why-digital-currency-backers-are-keeping-the-faith/article17840246/?page=all
66. Bajpai, P. Countries Where Bitcoin Is Legal & Illegal (DISH, OTSK), 2015, <http://www.investopedia.com/articles/forex/041515/countries-where-bitcoin-legal-illegal.asp>
 67. Bennett Ch., Wireless Application Protocol 2.0. Nov 9, 2001. <http://www.informit.com/articles/article.aspx?p=23999>
 68. Bobelian M, “New York’s Financial Regulator, Benjamin Lawsky, Maintains Lead on Bitcoin
 69. Byrds., Who Invented the Cell Phone?, May 9, 2012. <http://www.brophy.net/PivotX/?p=john-francis-mitchell-biography#CELLPHONEINVENTOR>
 70. Buy and Sell Digital Currency, <https://www.coinbase.com/about>
 71. Bhattacharya, J. Middleware and technology standards for E-Governance. India Research Lab, IBM, 2002. <http://www.ibm.com/in/en/>
 72. Banking and Settlements, bitpay, <https://bitpay.com/docs/settlement>
 73. Barro, R. J., Sala-i-Martin X. 2004. Economic growth. 2nd ed. Cambridge, Mass: MIT Press. <http://mitpress.mit.edu/books/economic-growth>
 74. . China’s digital transformation: The Internet’s impact on productivity and growth. McKinsey Global Institute July 2014.
 75. Chaffey D., Ellis-Chadwick F., Johnston K., Mayer R. Internet-Marketing. Strategy, Implementation da Practice. First edition. Prentice Hall. 2006
 76. Cyber-terrorism-emerging-threat, *Enterprise Risk Management (ERM)*, <http://www.emrisk.com/knowledge-center/newsletters/cyber-terrorism-emerging-threat>
 77. Capgemini, Financial Services Analysis, 2014. www.capgemini.com
 78. Combe Colin. Introduction to E-business Management and strategy. First edition. Butterworth-Heinemann is an imprint of Elsevier. The Netherlands. 2006.
 79. Colesca S.E., Understanding Trust in e-Government , *Engineering Economics*(3). 2009. <http://www.inzeko.ktu.lt/index.php/EE/article/download/11637/6319>

80. Cryptocurrency Market Capitalizations, <http://coinmarketcap.com/all/views/all/>
81. China's digital transformation: The Internet's impact on productivity and growth. McKinsey Global Institute July 2014.
82. Cuthbertson, A. Bitcoin now accepted by 100,000 merchants worldwide, 2015, Intertional BUssness Times, <http://www.ibtimes.co.uk/bitcoin-now-accepted-by-100000-merchants-worldwide-1486613>
83. Daniel J. Paré, B2B E-commerce Services and Developing Countries: Disentangling Myth from Reality. United Kingdom, 23 September, 2002. <https://www.ids.ac.uk/files/DraftAoIR3.pdf>
84. Davies R. eGovernment Using technology to improve public services and democratic participation. EPRS, European Parliamentary Research Service. 2015 [http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/IDAN/2015/565890/EPRS_IDA\(2015\)565890_EN.pdf](http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/IDAN/2015/565890/EPRS_IDA(2015)565890_EN.pdf)
85. David Binder Research, DBR, https://www.dbresearch.com/PROD/DBR_INTERNET_EN-PROD/PROD0000000000356835.pdf
86. Digital economy strategy, 2015-2018. Technology Strategy Board .February 2015 T15/004. www.innovateuk.gov.uk
87. **Digital McKinsey** . Digital Middle East: Transforming the region into a leading digital economy. October 2016.
88. DIGITAL NATIVES: HOW DO THEY LEARN? HOW TO TEACH THEM? IITE Policy Brief, September 2011, <http://iite.unesco.org/pics/publications/en/files/3214698.pdf>
89. Deloitte. Cyber opportunity analysis report 2016 Positioned to lead. https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/ie/Documents/Risk/IE_ERS_CyberAnalysisReport.pdf
90. Deloitte. Banking disrupted. How technology is threatening the traditional European retail banking model. 2014. <http://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/pt/Documents/financial-services/dttl-fsi-uk-Banking-Disrupted-2014-06.pdf>
91. Detecon. E-commerce, Cybercrime and Cybersecurity – Status, Gaps and the Road Ahead. Review Report. 26 November 2013. https://www.sbs.ox.ac.uk/cybersecurity-capacity/system/files/Review_Report_e-commerce_cybercrime%20and%20cybersecurity_final_0.pdf

92. Distributed Ledger Technology: beyond block chain A report by the UK Government Chief Scientific Adviser. 2016. www.amedia.org.eg/files/gs-16-1-distributed-ledger-technology.pdf
93. Durrant F. The World Wide Web enhancing e-government in the Caribbean. World Library and Information Congress: 71th IFLA General Conference and Council `Libraries - A voyage of discovery~. Oslo, Norway. August 14th - 18th 2005. http://archive.ifla.org/IV/ifla71/papers/167-e_Durrant.pdf
94. Davidson J., No, Big Companies Aren't Really Accepting Bitcoin, Jan. 9, 2015. <http://time.com/money/3658361/dell-microsoft-expedia-bitcoin/>
95. e-Commerce Industry Outlook 2015. CRITEO. January, 2015. <http://www.criteo.com/media/1432/criteo-ecommerce-industry-outlook-2015.pdf>
96. eGovernment Benchmark 2016 Recommendations for accelerating the digital transformation of the public sector . FINAL INSIGHT REPORT – VOLUME 1 European Commission. A study prepared for the European Commission DG Communications Networks, Content & Technology. European Union, 2016. <https://vrm.lrv.lt/>
97. Economic and Social Impact of E- commerce: Preliminary Findings and Research Agenda, OECD Digital Economy Papers, No. 40, OECD 1999, Publishing. <http://dx.doi.org/10.1787/236588526334>
98. Etoundi R.A., Mani Onana F.S., Olle Olle G. D., Eteme A.A. DEVELOPMENT OF THE DIGITAL ECONOMY IN CAMEROON: CHALLENGES AND PERSPECTIVES. The Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries. EJISDC (2016) 76, 7,1-24
99. Edward V. Murphy, M.Maureen Murphy, Michael V. Seitzinger. Bitcoin: Questions, Answers, and Analysis of Legal Issues. Congressional Research Service. October 13, 2015. www.crs.gov
100. European Banking Federation. The digital transformation of banks and the Digital Single Market. June 2015. http://www.ebf-fbe.eu/wp-content/uploads/2015/06/EBF-Discussion-paper_Digital-transformation-of-banks-and-the-DSM_June-2015-2.pdf
101. EU-Japan Centre for Industrial Cooperation . DIGITAL ECONOMY IN JAPAN AND THE EU -AN ASSESSMENT OF THE COMMON CHALLENGES AND THE COLLABORATION POTENTIAL. Tokyo, March 2015. http://cdnsite.eu-japan.eu/sites/default/files/publications/docs/_final.pdf
102. European Commission. Press Release Database. European Commission - Fact Sheet. DIGITAL SINGLE MARKET – DIGITISING EUROPEAN INDUSTRY

- QUESTIONS & ANSWERS. Brussels, 19 April 2016. http://europa.eu/rapid/press-release_MEMO-16-1409_en.htm
103. Ethereum Now Second Biggest Cryptocurrency as Market Cap Reaches \$200m, financemagnates, 2016, <http://www.financemagnates.com/cryptocurrency/trading/ethereum-now-second-biggest-cryptocurrency-as-market-cap-reaches-200m/>
104. Fintech 100'-Announcing the world's leading fintech innovators for 2015. KPMG, 14 December 2015. <https://home.kpmg.com/xx/en/home/media/press-releases/2015/12/fintech-announcing-the-world-leading.html>
105. Fintech– риски или возможности для финансовой организации? 2016. <https://spb.hse.ru/dopbusiness/news/186375659.html>
106. Fintech New York: Partnerships, Platforms and Open Innovation. Accenture, 2015.
107. Fintech– риски или возможности для финансовой организации? 2016. <https://spb.hse.ru/dopbusiness/news/186375659.html>
108. Financial Technology Partners, 2017, <http://www.ftpartners.com/>
109. How technology will affect the entire financial services industry. Business Insider. January 6, 2016. <http://www.businessinsider.com/the-fintech-ecosystem-explained-measuring-the-effects-of-technology-on-the-entire-financial-services-industry-2015-12>
110. Forrester Research, *Consumer Behavior Online* 2008.
111. Global Leading Company in payment solutions, www.mastercard.com
112. G20 Digital Economy Development and Cooperation Initiative, G20, China, 2016, http://www.g20chn.com/xwzxEnglish/sum_ann/201609/P020160912341422794014.pdf
113. Grönlund Å., Horan Introducing T.A. E-Gov: History, Definitions and Issues Communications of the Association for Information Systems. Volume 15, 2004. http://www.cips.org.in/public-sector-systems-government-innovations/documents/Introducing_e_governance.pdf
114. Georgia - Telecoms, Mobile and Broadband - Statistics and Analyses, <https://www.budde.com.au/Research/Countries/Georgia>
115. Gomez-Reynoso J.M., Sandoval-Almazan R., The Adoption of e-Government Services in Mexico: A Citizens' Perception Analysis. American Journal of Industrial and Business Management, 2013. 3. <http://dx.doi.org/10.4236/ajibm.2013.36A002> Published Online October 2013, <http://www.scirp.org/journal/ajibm>
116. Gupta T., Panzardi R. The Role of E-Government in Building Democratic Governance (with a special focus on Latin America). The World Bank. <https://lists.w3.org/Archiv->

es/Public/public-egov-ig/2009Apr/att-0127/The_Role_of_E-9-26-08.doc;
<https://www.researchgate.net/file.PostFileLoader.html?id=565a88ec5cd9e33cfa8b4580&assetKey=AS%3A300993574129665%401448773868423>

117. Hayes A., 6 Factors That Point to Global Recession in 2016, investipedia, 2016.
www.investopedia.com/articles/investing/071515/6-factors-point-global-recession-2016.asp
118. Habil. P.Zukauskas, A. Kasteckiene THE ROLE OF E-GOVERNMENT IN THE DEVELOPMENT OF THE NEW ECONOMY IN LITHUANIA .
unpan1.un.org/intradoc/groups/.../unpan004634.pdf
119. Hiziroglu A., Yildiz M., Talha Akpinar M., Measuring The Public Value Of E-Government: Evidence From Turkey. Proceedings of The IRES International Conference, Rio de Janeiro, Brazil, 27th -28th January 2017,
http://www.worldresearchlibrary.org/up_proc/pdf/684-14879327641-8.pdf
120. Hodges M, Does Accepting Bitcoin Make Sense as a Small Business Owner?
<https://www.kabbage.com/blog/does-accepting-bitcoin-make-sense-as-a-small-business-owner#sthash.iwD2whxm.dpuf>
121. Higgins S., 10 New Bank of America Cryptocurrency Patents Published, coindesk, 2015, <http://www.coindesk.com/bank-of-america-patents/>
122. Higgins S., R3 Completes Blockchain Test With 11 Banks, coindesk, 2016,
<http://www.coindesk.com/r3cev-blockchain-test-11-banks/>
123. Holweg, Matthias, Frits K. (2004) Pil: The Second Century: reconnecting Customer and Value Chain through Build-to-Order, MIT Press. 2004.
124. Internet World Stats, Usage and population statistics,
<http://www.internetworldstats.com/>
125. ICT Facts and Figures 2016, ICT 2016 <https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/facts/ICTFactsFigures2016.pdf>
126. ICT Development Index, 2016. ITU, <https://www.itu.int/net4/ITU-D/idi/2016/>
127. Intergovernmental Advisory Committee, FC Federal Communications Commission, www.fcc.gov/about-fcc/advisory-committees/general/intergovernmental-advisory-committee
128. Khan S., Ab. Rahim N. Z..Factors Influencing Citizens Trust on Government Social media. p.2, <http://ais.utm.my/paris2016/files/2016/11/3-Factors-Influencing-Citizens-Trust-on-Government-Social-Media.pdf>

129. **Kashmir H.** , Bitcoin's Legality Around The World, 2014,
<http://www.forbes.com/sites/kashmirhill/2014/01/31/bitcoins-legality-around-the-world/#25eb3dd679b2>
130. Kharpal A., Bank of America Reserves Its Spot in the Cryptocurrency Race, 2016,
www.cnbc.com/2016/01/28/bank-of-america-is-going-big-on-blockchain-plans-to-file-20-patents.html
131. Keping Y., E-Government for Sustainable Development in Small Island Developing States ITU RDF-ADP 2016 6-7 June 2016 Manila, Philippines , United Nations Project Office on Governance DPADM/UNDESA. <https://www.itu.int/en/ITU-D/Regional-Presence/AsiaPacific/Documents/Events/2016/May-RDF2016/Presentation/E-Government%20for%20Sustainable%20Development%20in%20SIDS%20Keping%20Yao.pdf>
132. Loshin ,P . & Vacca,J. Electornic Business in Developing Countries. 2004
133. Millard J. `Government 1.5 – is the bottle half full or half empty? ~ European Journal of ePractice. N 9. March 2010.
http://www.epractice.eu/files/European%20Journal%20epractice%20Volume%209.3_1.pdf
134. Laudon K. C., Traver, C. G. E-commerce: business, technology, society (8th ed.). Boston: Pearson. 2012.
135. Internet Development Initiative - IDI 1 ახალი გამოწვევა საქართველოს ინტერნეტ სივრცისთვის. <http://indein.net/wp-content/uploads/2015/09/New-Challenges-for-Georgian-Cyber-Space.pdf>
136. Mocan S., 4 reasons developing countries need digital, World economic Forum, 2015,
<https://www.weforum.org/agenda/2015/03/4-reasons-developing-countries-need-digital/>
137. M-GOVERNMENT: MOBILE TECHNOLOGIES FOR RESPONSIVE GOVERNMENTS AND CONNECTED SOCIETIES, ITU, OECD 2011,
<http://www.oecd.org/gov/public-innovation/49300932.pdf>

138. Markusheuski D, Rabava N, Kukharchyk V. Blockchain technology for e-governance, Bipant, Policy brief http://sympa-by.eu/sites/default/files/library/blockchain_egov_brief_eng.pdf
139. Mauher M, The Concept and The Initiative for E-Government Doctoral Study. Higher Education – Making the Knowledge Triangle Work’ Split (Croatia) 9 and 10 May 2013. www.tvz.hr
140. Mahmood M., Osmani M., Sivarajah U. The Role of Trust in E-Government Adoption: A Systematic Literature Review. Twentieth Americas Conference on Information Systems, Savannah, 2014. <https://pdfs.semanticscholar.org/5dff/bcff3182dc1fa295a9f4c0b193ac18936b68.pdf>
141. mGovernment: Mobile/Wireless Applications in Government, <http://www.egov4dev.org/mgovernment/>
142. Mobile Banking 2015. KPMG. Global Trends and their Impact on Banks July 2015 <https://www.kpmg.com/UK/en/IssuesAndInsights/ArticlesPublications/Documents/PDF/mobile-banking-report-2015.pdf>
143. Measuring the Information Society. International Telecommunication Union. Geneva Switzerland, 2013. http://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/publications/mis2013/MIS2013_without_Annex_4.pdf
144. MacEachern E. Incorporating ICT’s into the Regional Development Agenda: Using E-Government Systems as the Driver. 30 September 2008. www.strconsulting.ca
145. Merrett R., Mobile payments to grow 60.8% by 2015: Capgemini, 2014, CIO,
146. <http://www.cio.com.au/article/556378/mobile-payments-grow-60-8-by-2015-capgemini/>
147. Mobile-banking-today, Compete. Com. 2013, <https://blog.compete.com/2013/06/12/mobile-banking-today-highlights-from-mcs2013/>
148. Mobile Payments: Three Winning Strategies for Banks,” Swift White Paper, 2012.
149. Novo J. Drilling Down: Tuning Customer Data into Profits with a Spreadsheet. 2004.
150. Nine Themes of Digital Citizenship, Digital Citizenship, http://www.digitalcitizenship.net/Nine_Elements.html
151. Osai-fu-Keitai, mobile-payment-solutions, businessnewsdaily. <http://www.businessnewsdaily.com/4457-mobile-payment-solutions.html>

152. Osterweil L.J., et al. Social Security Administration Electronic Service Provision: A Strategic Assessment. National Academy of Sciences. Printed in the United States of America, 2007
153. Jones S., Hackney R., Irani Z. Towards e-government transformation: conceptualising “citizen engagement”: A research note. Emerald Group Publishing Limited , 2007.
154. 1G, Wikipedia, https://en.wikipedia.org/wiki/1G#cite_ref
155. PopIsle Ad Network Expands Payment Options To Include Bitcoin, Cryptocoinnews, , <https://www.cryptocoinnews.com/popisle-ad-network-expands-payment-options-to-include-bitcoin/>
156. Parker L., Bank of America files patent on blockchain sentry, 2015, <http://bravenewcoin.com/news/bank-of-america-files-patent-on-blockchain-sentry/>
157. Platonova E., Japan proposes to regulate bitcoin as currency. 24 February 2016 .
158. <http://www.coinfox.info/news/4914-japan-proposes-to-regulate-bitcoin-as-currency>
159. Perosi M., A Short History of the Mobile Internet. Tuesday, March 12, 2013. <http://www.jwag.biz/newsletters/2013/03/12/a-short-history-of-the-mobile-internet.html>
160. Platform Economy: Technology-driven business model innovation from the outside in. Technology Vision 2016. Accenture. https://www.accenture.com/fr-fr/_acnmedia/PDF-2/Accenture-Platform-Economy-Technology-Vision-2016-france.pdf
161. Pathak R.D., Belwal R., Singh G., Naz R., Smith RFI., Al Zoubi K., Citizens’ Perceptions of Corruption and E-Governance in Jordan, Ethiopia, and Fiji—the Need for a Marketing Approach. Electronic Government an International Journal. July 2012. DOI: 10.1504/EG.2012.048005, https://www.researchgate.net/publication/264815810_Citizens'_perceptions_of_corruption_and_e-governance_in_Jordan_Ethiopia_and_Fiji_-_The_need_for_a_marketing_approach
162. Proskuryakova L., Abdrakhmanova G., Pitlik H. Public Sector e-Innovations. The impact of e-government on corruption. 2001. http://www.umdcipe.org/conferences/Moscow/papers/Public_Sector_E-Innovations_The_impact_of_e-government_on_corruption.pdf

163. Regulation,” Forbes, July 25, 2014, <http://www.forbes.com/sites/michaelbobelian/-2014/07/25/new-yorks-financial-regulator-benjamin-lawsky-maintains-lead-on-bitcoin-regulation/>.
164. Redman J. Bank of America Reserves Its Spot in the Cryptocurrency Race, 2016, Bitcoin, com. <https://news.bitcoin.com/bank-america-reserves-spot-cryptocurrency-race/>
165. R3 Partner Networks grws to over 60companies, <http://r3cev.com/about/>
166. Spremić M., Šimurina J., Jaković B., Ivanov M. `E-Government in Transition Economies~. World Academy of Science, Engineering and Technology. 2009. <http://www.waset.org/journals/waset/v53/v53-84.pdf>
167. Singh M. Information and Communication Technology Programs in E-Government and E-Learning — their impact on rural and regional communities .March 2009.
168. State of Georgia’s FinTech Ecosystem 2016, Driven by Innovation, Proven by Performance, <http://www.tagonline.org/files/documents/FinTech/tag-fintech-ecosystem-report-2016.pdf>
169. Sutton Ch.N., Jenkins B. The Role of the Financial Services Sector in Expanding Economic Opportunity. Economic Opportunity Series. 2007. http://www.hks.harvard.edu/m-rcbg/CSRI/publications/-report_19_EO%20Finance%20Final.pdf
170. Small and Medium Enterprises (SMEs) Finance. The World Bank. September 1, 2015. <http://www.worldbank.org/en/topic//smes-finance>
171. Singapore central bank: we are watching bitcoin closely, 2015,
172. <http://www.coinfox.info/news/legislation/2305-sin-pore>
173. System says slow, The IMF sees political danger in the economic doldrums, 2016, <http://www.economist.com/news/finance/21696883-fund-sees-danger-economic-doldrums-imf-downgrades-global-growth>
174. 20 Top Mobile Banking Apps, 2014, <http://thefinancialbrand.com/40109/best-mobile-banking/>
175. The Mobile Economy 2015. GSMA, http://www.gsamobileeconomy.com/GSMA_Global_Mobile_Economy_Report_2015.pdf

176. Top 10 Places Where Bitcoin is Banned, Cryptocouns, news, 2015,
<https://www.cryptocoinsnews.com/top-10-countries-bitcoin-banned/>
177. The Blockchain e-commerce/e-government revolution,
<http://www.bcs.org/upload/pdf/blockchain-ihuneke-091116.pdf>
178. The State of Broadband 2015. ITU and UNESCO, 2015.
179. <http://www.broadbandcommission.org/documents/reports/bb-annualreport2015.pdf>
180. The New Initiative on the Digital Economy, MIT Sloan, 2012,
<http://digital.mit.edu/ide/initiative/init.v2.pdf>
181. The State of Broadband 2015. ITU and UNESCO, 2015.
<http://www.broadbandcommission.org/documents/reports/bb-annualreport2015.pdf>
182. The Impact of Fintech in The World, Fintech Financer,
<http://www.fintech.finance/01-news/the-impact-of-fintech-in-the-world/>
183. The Future of FinTech A Paradigm Shift in Small Business Finance. World Economic Forum. October 2015.
184. The Digital Economy, BCS, The Chartered Institute for IC,
https://policy.bcs.org/sites/policy.bcs.org/files/digital%20economy%20Final%20version_0.pdf The Digital Economy 2012, <http://www.oecd.org/daf/competition/The-Digital-Economy-2012.pdf>
185. The State of Broadband 2014: Broadband for all. ITU, Broadband Commission.. September, 2014.
<http://www.broadbandcommission.org/Documents/reports/bb-annualreport2014.pdf>
186. The digital economy, 2016. <http://www.economist.com/news/britain/21700468-digital-economy>
187. Valentina N. E-government for Developing Countries: Opportunities and Challenges. The Electronic Journal on Information Systems in Developing Countries, EJISDC, 2004. 18, 1, 1-24 . <http://www.ejisdc.org>
188. World Economic Forum. The Global Information Technology Report 2016. Innovating in the Digital Economy.
www3.weforum.org/docs/GITR2016/GITR_2016_full%20report_final.pdf

189. Walton, A., 8 Digital skills we must teach our children, Oriogns Education, 2016, <http://www.originsedu.cn/2016/09/12/8-digital-skills/>
190. Weinberger E., “NY Bitcoin Rules Put Virtual Currency On Path to Legitimacy,” Law 360 . July 17,2014. www.law360.com/articles/558472?utm_source=rss&utm_medium=rss&utm_campaign=articles_search.
191. What Companies Accept Bitcoin? Nasdaq, 2014, <http://www.nasdaq.com/article/what-companies-accept-bitcoin-cm323438>
192. What is Bitcoin, Bitstamp. <https://www.bitstamp.net/help/what-is-bitcoin/>
193. What is Bitcoin, Overstock.
<http://www.overstock.com/bitcoin?keywords=bitcoin&searchtype=Header>
194. World Bank Institute (WBI), <http://go.worldbank.org/CO263O7XX0>
195. World Development Report 2016: Digital Dividends. The World Bank, World Bank Group Report. 2016.
196. Whole-of-Government service delivery and the three dimensions of sustainable development
197. World Economic Forum. Prepared in Collaboration with The Boston Consulting Group. Delivering Digital Infrastructure Advancing the Internet Economy April 2014.
http://www3.weforum.org/docs/WEF_TC_DeliveringDigitalInfrastructure_InternetEconomy_Report_2014.pdf
198. World Economic Forum. The Future of Financial Services How disruptive innovations are reshaping the way financial services are structured, provisioned and consumed. An Industry Project of the Financial Services Community | Prepared in collaboration with Deloitte. Final Report, June 2015.
199. United Nations, Public Administration Network. Онлайн-правительство и электронное управление.
<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un-dpadm/unpan041338.pdf>
200. UNIT 2 E-GOVERNANCE, IGNOU. <http://www.ignou.ac.in/upload/B2U2cit-002.pdf>.
201. United Nations E-Government Survey 2016. Open government data implementation: challenges and strategies. 2016. publicadministration.un.org/egovkb/en-us/reports/un-e-government-survey-2016
202. Борцова Д. Э . Управление электронным бизнесом . <https://www.rea.ru/>

203. Дёмина А.В. Электронный бизнес: учебное пособие для студентов, обучающихся по направлению подготовки 38.03.05 «Бизнес- информатика», и магистров направления 38.04.05 «Бизнес- информатика». – Саратов: Саратовский социально-экономи- ческий институт (филиал) ФГБОУ ВПО «РЭУ им. Г.В. Плеха- нова», 2015
204. Виноградова Н. С., Моисеева О. А. ОТКРЫТОЕ ПРАВИТЕЛЬСТВО И «ЭЛЕКТРОННОЕ ПРАВИТЕЛЬСТВО» В МИРЕ . Московский государственный университет технологий и управления им. К.Г.Разумовского, (ПКУ), Россия.
http://mgutm.ru/jurnal/tehnologii_21veka/eni8_chat2/section5/2.pdf
205. Сморгунув, Л. В.. Альгин, А. П, Барыгин И. Н. и др.; Государственная политика и управление: учебник: в 2 ч. / под ред. Л. В. Сморгунова. – Ч. 1: Концепции и проблемы государственной политики и управления. – М.: РОССПЭН, 2006. С.248.
206. Денисова А.Л., Молоткова Н.В., Блюм М.А., Уляхин Т.М., Гуськов А.В. Электронная коммерция: основы организации и ведения биз- неса : учебное пособие /. – Тамбов : Изд-во ФГБОУ ВПО "ТГТУ", 2012.
207. Ерофеев Е. Электронное правительство: как приблизить чиновника к гражданину? Журнал: „Connect!/Мир связи. <http://www.connect.ru/article.-asp?id=5103>
208. Обзор отрасли финансовых технологий, 2016, www.fs.moex.com/files/14218
209. Научно-образовательный модуль: Автоматизированные методы оценки качества государственных услуг на основе анализа данных социальных сетей. Санкт-Петербургский национальный исследовательский университет информационных технологий, механики и оптики. Исследование выполнено при поддержке Министерства образования и науки РФ, Соглашение № 14.В37.21.0553
www.mkf.ifmo.ru
210. Новикова К. В., Старатович А. С., Медведева Э. А... Интернет-маркетинг и электронная коммерция: учеб.- метод. пособие / Перм. гос. нац. исслед. ун-т. – Пермь, 2013.
<http://software.ucv.ro/~cbadica/didactic/ce/documente/ModeleEBusiness.pdf>
211. Новикова К. В., Старатович А. С., Медведева Э. А... Интернет-маркетинг и электронная коммерция: учеб.- метод. пособие / Перм. гос. нац. исслед. ун-т. – Пермь, 2013.

212. Тардаскина т.н. стрельчук е.н. теренко ю.в. электронная коммерция. учебное пособие. одесская национальная академия связи им. А.С. Попова. 2011.
213. Перечень терминов, краткое описание процедур и договоренностей, принятых в рамках ВТО [Электронный ресурс]//Всемирная торговая организация: документы и комментарии. Под ред. С.А. Смирнова. М.: Гарант-Сервис, 2001, 2013.
214. Чугунов А.В. «Электронное государство»: международный опыт и формирование российской концепции.
<http://www.rapn.ru/index.php?doc=:lib&docid=436>