

中东欧国家周报

【阿尔巴尼亚社会周报】

阿尔巴尼亚社会尚未准备好迎接数字治理

Marsela Musabelliu

(2022年6月)

Kiadó: Kína-KKE Intézet Nonprofit Kft.

Szerkesztésért felelős személy: Chen Xin

Kiadásért felelős személy: Feng Zhongping



【阿尔巴尼亚】阿尔巴尼亚社会尚未准备好迎接数字治理

概要

数字化是划时代的变革，是通向幸福、使生活方式迈上新台阶的必由路径。未来，几乎所有交易都将与数字化挂钩，阿尔巴尼亚社会也正为此做出准备。阿尔巴尼亚政府将数字治理为优先事项，因为它是实现入盟的先决条件之一。由于这些原因，阿尔巴尼亚的数字治理已成为现代善治和法治概念的口号。话虽这么说，但是现实境况是道阻且长，实现数字治理需要付出高昂代价。

引言

阿尔巴尼亚政府门户网站推出“电子阿尔巴尼亚”（e-albania）系统，提供 472 项在线服务，从出生证明到医疗保健服务、养老金、社会保障证明等，约 95% 的阿尔巴尼亚公民可以在线办理上述证明文书。有人认为，如果无需与政府人员当面办理业务，就会减少腐败，这将是社会发展道路上的一大飞跃。实际上，对无法上网的人和老年

人，将线下服务转移至线上，将产生负面影响，需要通过技术支持、培训和社会推广等方式弥补缺漏。

向市民介绍：一场革命！

有人认为，自助式行政服务是减少公共行政部门腐败、官僚主义和低效率的最有效方式。几个月来，阿尔巴尼亚政府一直在让公众准备过渡到在线服务的公共服务模式。2022年4月，总理埃迪·拉玛(Edi Rama)自豪地表示，现在“国家归于公民，不再是公民归于国家”（*the state goes to the citizen, and no longer the citizen to the state*）。为公众服务的柜台全部关闭并改为在线服务，最终目的是改善公共行政机构的服务水平。从2022年5月开始，所有公共服务将逐步改为线上办理。根据拉玛的说法，这是一个新时代，也是数字革命的一个历史性阶段，它结束了排队、拖延，还有贿赂。拉玛进一步表示，阿尔巴尼亚的在线服务遥遥领先于发达国家。总理强调了在线办理业务带来的积极变化，并强调所有在柜台工作人员都不会失业，而是将继续将其工作量转移到其他政府活动中。阿尔巴尼亚总理继续说：“非柜台服务的新时代开始了。阿尔巴尼亚是最早通过国家数字平

台提供文书服务的国家之一，已进入数字治理最发达国家的精英行列，这是历史性的一步。”¹

然而，真的是这样吗？数字治理确实是一场“革命”，但是在阿尔巴尼亚将其称作“革命”却是夸大其词，即便是“革命”，这在阿尔巴尼亚也是“一场混乱的革命”。在线服务系统存在不少缺点，尤其是对于那些无法上网或不会上网的人而言，线上操作并非易事。

社会尚未准备好接受线上服务

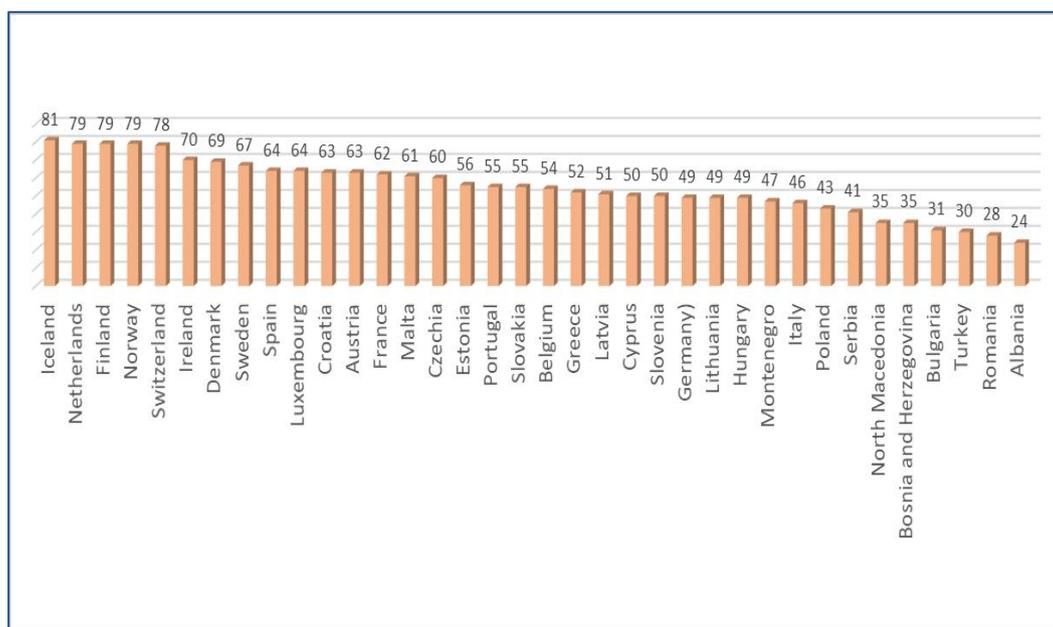
要使一项政策取得成功，至少应该对目标群体有所了解。在阿尔巴尼亚，只有四分之一的人可以正确操作前述在线服务系统。欧盟统计局 2022 年调查数据显示，在 16 至 74 岁人口至少掌握一项数字技能方面，阿尔巴尼亚在欧洲国家排名中处于垫底位置，全国只有 24% 的人口具备基本的数字技能。欧盟统计局的调查数据基于对家庭和个人使用 ICT（信息、通信和技术）的调查。

调查数据显示，阿尔巴尼亚拥有基本数字技能的人口比要比欧盟平均水平（54%）低 30%。本地区国家之中，黑山排名最高（16 至 74 岁的拥有基本的数字技能的人口比占

¹ VOX NEWS (2022, April 27). Nga 1 maji të gjitha shërbimet kalojnë online, mbyllen sportelet. Available at <https://www.voxnews.al/aktualitet/nga-1-maji-te-gjitha-sherbimet-kalojne-online-mbyllen-sportelet-i7111>

47%)，紧随其后的是塞尔维亚（41%）、北马其顿（35%）、波黑（35%）。在欧洲，拥有基本数字技能人口比例最高的国家是冰岛排名（81%），之后是荷兰、芬兰、挪威（均为 79%）。除阿尔巴尼亚外，拥有基本数字技能的人口排名靠后的欧洲国家还包括罗马尼亚、土耳其和保加利亚。²

个人数字技能水平（单位：个人百分比）



资料来源：EUROSTAT（图表自制）³

阿尔巴尼亚在上表所列国家中排名垫底。如果以欧盟平均水平来分析数据，情况如下表所示。

² SKAN News (2022, June 14). Aftësia digjitale, Shqipëria në fund të Europës/ EUROSTAT: Vetëm 1 në 4 shqiptarë kanë aftësi bazë të teknologjike. Available at <https://siu.scan-tv.com/aftesia-digjitale-shqiperia-ne-fund-te-europes-eurostat-vetem-1-ne-4-shqiptare-kane-aftesi-baze-te-teknologjise/>

³ Eurostat (2022). Database available at <https://ec.europa.eu/eurostat/web/digital-economy-and-society/data/database>

个人数字技能水平比较（欧盟 vs. 阿尔巴尼亚）

项目	欧盟 27 国（平均值）	阿尔巴尼亚
具备“基本”或“基本以上”数字技能的个人(五个指标都处于基本或基本以上水平)	54	24
具备“基本以上”数字技能的个人(五个指标均处于基本水平以上)	26	4
具备基本数字技能的个人(五个指标中，并非都处于基本水平以上)	27	20
数字技能较低的个人(五个指标中有四个达到或超过基本水平)	17	17
数字技能有限的个人(五个指标中有三个达到或超过基本水平)	9	17
数字技能有限的个人(五个指标中有两个达到或超过基本水平)	5	14
不具备数字技能的个人	11	21

资料来源：EUROSTAT（图表自制）⁴

老年人和低收入群体最为艰难

老年人口是这一事件中最大的受害者。由于老年人使用互联网存在限制，在全社会完全应用此系统几乎是不可

⁴ Eurostat (2022). Database available at https://appsso.eurostat.ec.europa.eu/nui/show.do?dataset=isoc_sk_dskl_i21&lang=en

能的，他们为了获取特定服务不得不花费更多。对于老年人来说，在线操作获取文件，几乎是无法完成的。

该系统要求有电子邮件地址，65岁以上的阿尔巴尼亚人群体中，90%以上的人没有电子邮件。因此，为了解决他们与养老金或领取伤残金等有关的问题，他们继续在一些现已关闭的政府柜台外排队，以获取一些信息、寻求帮助。政府声称每个机构都会有一个呼叫中心来帮助老年人，但这只会造成混乱、延误和更多的开支。社区的互联网中心已经开始从中获利。目前，年轻人和网络达人正在“帮助”老年人和其他有需要的人，帮助其在线获取相应的文书，这些“帮助”有些事无偿的，而有些是需要付费的，许多老年人别无选择，只能付钱，因为他们的后代已经移民他国了。他们被独自留在一个数字化的世界里，一个他们不熟悉的世界里。

低收入家庭在使用在线服务系统时也面临不少困难。此类群大多生活在农村地区，经常没有稳定的互联网连接，大多没有智能手机或电脑，也没有机会获得任何技术支持。

结语

“罗马不是一天建成的”，推行数字治理需要考虑到不同群体的需求，制定符合实际需要的替代解决方案。而且门户网站应该经过一个试用期，只有经过全面测试，发现问题、解决问题，才能消除社会民众对在线服务的不信任。与政府的预期相反，公民在使用该系统时遇到了巨大的困难，其中的原因多种多样，包括没有智能手机和电脑、无法接入互联网、不具备在线操作基本能力等。阿尔巴尼亚专家认为，人们必须首先接受培训，先推广某种混合形式的服务（在线和线下并行），然后再全面推广线上服务。总体而言，政府推广数字治理的整个过程似乎更像是赶写“家庭作业”，清点欧盟给出的“待办事项清单”上的某些项目，而不是为阿尔巴尼亚人制定符合实际状况的政策措施、采取符合民众需求的治理行动。

（作者：Marsela Musabelliu；翻译：胡子淇；校对：马金星；签发：陈新）