



STIKK

SHOQATA PËR TEKNOLOGJI TË INFORMACIONIT
DHE TË KOMUNIKIMIT TË KOSOVËS

KOSOVO ASSOCIATION OF INFORMATION
AND COMMUNICATION TECHNOLOGY

DEPËRTIMI DHE PËRDORIMI I INTERNETIT NË KOSOVË

Shkruar nga:

Phogen LLC
Agron Fazliu
agron@phogen.com
www.phogen.com

Përkthyer në gjuhën shqipe nga:

A&A Consulting

Mohim i përgjegjësisë

Pikëpamjet e shprehura në këtë raport janë të të anketuarve në hulumtim dhe të autorit, prandaj jo detyrimisht përfaqësojnë pikëpamjet e STIKK.

PËRMBAJTJA

1. Hyrje	6
2. Studime të ndërlidhura	6
3. Nevoja për studimin	8
4. Metodologjia dhe fushëveprimi	9
4.1. Mostrat e popullsisë	9
4.2. Pyetësi	11
5. Depërtimi i Internetit	11
5.1. Ofruesë të shërbimeve të Internetit (ISP-të)	20
5.2. Cilësia e shërbimeve të ofrimit të Internetit	21
6. Përdorimi i Internetit	23
6.1. Përdoruesit	23
6.2. Arsimit	27
6.3. Gjuha	28
6.4. Përdorimi i përditshëm i Internetit	28
6.5. Qëllimi i përdorimit të Internetit	29
6.5.1. Argëtim	29
6.5.2. Komunikim	35
6.5.3. Stil jete	39
6.5.4. Hulumtim dhe studim	40
7. e-Qeverisje	40
8. Konkluzione dhe rekomandime	41
9. Referenca (sipas alfabetit)	42

LISTA E FIGURAVE

Figura 1: Popullsia me lidhje Interneti në shtëpi	12
Figura 2: Vendndodhja e përdorimit të Interneti	13
Figura 3: Çmimi i lidhjes së Internetit	14
Figura 4: Përdoruesit e Internetit në familje	15
Figura 5: Depërtimi i Internetit bazuar tek përdoruesit	16
Figura 6: Gjetja e pikave të qasjes nga Prishtina në Gjiilan	17
Figura 7: Gjetja e pikave të qasjes nga Prishtina në Han të Elezit	18
Figura 8 (Prishtina në Podujeva)	19
Figura 9: Tregu ISP në zona rurale	20
Figura 10: Pjesa e tregut të ISP në Kosovë	21
Figura 11: Kënaqshmëria me lidhjet me Internet	21
Figura 12: Probleme me lidhjen me Internet	22
Figura 13: Ofrimi i brezit të gjerësisë së Internetit	23
Figura 14: Kompjuterat në posedim - për shtëpi	23
Figura 15: Përdorues të kompjuterave për kompjuter	24
Figura 16: Jo-përdorues të Internetit	25
Figura 17: Vendndodhja e kompjuterit në shtëpi	26
Figura 18: Përdorimi i Internetit gjatë ditës	26
Figura 19: Niveli arsimor i të intervistuarve	27
Figura 20: Interneti në shkolla	27
Figura 21: Gjuhët që përdoren për shfletim në Internet	28
Figura 22: Shpeshësia e përdorimit të Internetit	28
Figura 23: Përdorimi i Internetit për lojëra të Facebook	29
Figura 24: Ku luhen lojërat	30
Figura 25: Shpeshësia e luajtjes së lojërave	30
Figura 26: Përdorimi i Internetit për lojëra	31
Figura 27: Përdorimi i Internetit për sporte sipas moshës	31
Figura 28: Përdorimi i Internetit për sporte sipas gjinisë	32
Figura 29: Përdorimi i Internetit për lajme sipas moshës	32
Figura 30: Përdorimi i Internetit për muzikë	33
Figura 31: Përdorimi i Internetit për filma	33
Figura 32: Shfletim në Internet në përgjithësi	34
Figura 33: Besueshmëria për blerje online	34
Figura 34: Përdorimi i Internetit për komunikim	35
Figura 35: Përdorimi i Internetit për shërbime të Skype	35
Figura 36: Përdorimi i Internetit për shërbime të mesenxherit MSN	36
Figura 37: Përdorimi i Internetit për shërbime të Facebook	36
Figura 38: Përdorimi i e-mailit personal sipas moshës	37
Figura 39: Përdorimi i e-mailit personal sipas gjinisë	37
Figura 40: Përdorimi i e-mailit të punës sipas moshës	38
Figura 41: Përdorimi i e-mailit të punës sipas gjinisë	38
Figura 42: Përdorimi i Internetit për shërbime të Youtube	39
Figura 43: Interneti dhe stili i jetës	39
Figura 44: Përdorimi i Internetit për hulumtim dhe studim	40
Figura 45: Shërbime të e-Queverisjes	40

SHKURTESAT

TIK – Teknologjia për Informacion dhe Komunikim

ISP – Ofrues i Shërbimeve të Internetit

FMI – Fondacioni i Mbikëqyrjes së Internetit

LAN – Rrjet i zonës lokale

RIPE NCC – Qendra Koordinuese e Rrjetit Réseaux IP Européens

STIKK – Shoqata për Teknologji të Informacionit dhe të Komunikimit e Kosovës

FJALË KYÇE

Depërtimi i Internetit, Kosova, Kosovo, ofrues i shërbimeve të Internetit, kontroll prindëror, përdorimi i Internetit, shtëpi, popullsi rurale, mostrim rastësor i shtresësuar proporcional, përdorim i Facebook, përdorimi i email-it, shqip, hulumtim, gjetja e pikave të qasjes në rrugë, raporti i përmbajtjes.

ABSTRAKTI

Ky studim synon që përmes shfrytëzimit të hulumtimit nga zyra, qasjeve kuantitative dhe metodave të tjera, të kuptojë dhe të zhvillojë të dhëna bazë që kanë të bëjnë me depërtimin dhe përdorimin e Internetit në Kosovë. Gjatë kryerjes së këtij studimi janë studiuar përdorimi dhe shprehitë e përdorimit të shfrytëzuesve të Internetit, si dhe depërtimi demografik i Internetit në bazë të ekonomive familjare dhe përdoruesve. Gjithashtu, u mbledhën dhe u analizuan të dhëna mbi depërtimin gjeografik të Internetit në zona urbane dhe rurale. Gjetjet tregojnë se si zonat urbane, ashtu dhe ato rurale përdorin qasjen *wireless* (përmes valëve) për Internet. Më tutje, ky studim ka dëshmuar se depërtimi i Internetit në Kosovë është i lartë dhe mund të krahasohet me vende të tjera të rajonit si Greqia dhe Bullgaria. Depërtimi i Internetit në bazë të ekonomive familjare është 72.1 %, ndërsa depërtimi i Internetit në bazë të përdoruesve është 46.3%.

Më tutje, studimi paraqet disa mangësi në menaxhimin e TIK, në koordinimin dhe bashkëpunimin mes palëve relevante të interesit. Përdorimi i Internetit varion sipas moshave, gjinive dhe statusit rezidencial në mesin e të anketuarve. Ky studim siguron të dhëna bazë dhe rekomandime për politika që mund të mbështesin autoritetet dhe sektorin privat për të hartuar politika të bazuara mbi prova. Gjetjet mund të përdoren edhe për të përmirësuar shërbimin me klientë.

1. HYRJE

Shoqata për Teknologji të Informacionit dhe të Komunikimit e Kosovës (STIKK), një shoqatë vendore për TIK me qendër në Prishtinë, është e angazhuar në mënyrë proaktive për të nxitur sektorin e TIK në Kosovë. Këtë studim e ka mundësuar kjo shoqatë.

Aktualisht, në Kosovë ekziston vetëm mbledhja dhe analizimi lartë-poshtë i të dhënave mbi çështjen në fjalë. Informacioni dhe burimet e të dhënave që janë të paraqitura publikisht janë krijuar duke përdorur të dhëna kryesisht nga ofrues të shërbimeve të Internetit ose burime të tjera dytësore. Kjo qasje nuk ka dëshmuar të jetë më e sakta për shkak të ndryshimeve të shpejta të tregut, gabimeve në ofrimin e informacionit dhe mungesës së shkëmbimit të informacionit mes akterëve, si dhe vështirësive në grumbullimin e të dhënave për t'i dhënë analizës një kontekst nacional.

Duke patur parasysh zhvillimet më të fundit të rritjes së brezit të gjerësisë së Internetit që sapo kanë vënë në jetë Ofruesit e Shërbimeve të Internetit, është më se e qartë se investuesit potencialë të huaj dhe bizneset vendore do të duan ta vënë në shfrytëzim infrastrukturën e Internetit të Kosovës dhe potencialin e fuqisë punëtore për të zhvilluar më tej bizneset e tyre.

Në të gjitha këto zhvillime dhe potencialin e dukshëm të sektorit të TIK, është konsideruar i nevojshëm zhvillimi i një hulumtimi të hollësishëm lidhur me përdorimin e Internetit, shprehive dhe depërtimit gjeografik dhe demografik është më se i domosdoshëm për të përkrahur më tej dhe për të fuqizuar këtë sektor me perspektivë në Kosovë.

Prandaj, Phogen LLC u kontraktua për të zhvilluar një studim mbi këtë temë me qëllim të ofrimit jo vetëm të të dhënave dhe analizës bazë, por edhe të sugjerimeve lidhur me përmirësime të mundshme në qasjen e sektorit të TIK, rregulloreve dhe nismave.

2. STUDIME TË NDËRLIDHURA

Tema e depërtimit të Internetit në Kosovë është hulumtuar nga kompani dhe organizata të ndryshme, sidoqoftë shumica e të dhënave në dispozicion janë ose të vjetëruara, ose të bazuara në burime dytësore, p.sh. të dhënat janë mbledhur nga Ofrues të Shërbimeve të Internetit¹ ose janë përftuar përmes burimeve dytësore si Internet World Stats² që kanë publikuar të dhëna për depërtimin e Internetit në Kosovë. Të dhënat janë mbledhur nga kompania hulumtuese me qendër në Maqedoni e quajtur GfK Macedonia³. Prandaj, në bazë të burimeve aktualisht në dispozicion, mungojnë hulumtime parësore të bëra publike për temën në fjalë. Në mënyrë që të përshkruhet më shumë sasia e studimeve të ndërlidhura, tabela më poshtë jep hollësi sa i përket raporteve të publikuara:

1 <http://www.art-ks.org/?cid=1,162/>

2 <http://www.Internetworldstats.com/europa2.htm#kv>

3 <http://www.gfk.com.mk/>

Nr	Titulli/vegëza	Depërtimi i Internetit	Faqja Ref.	Muaji/Viti
1	Raporti i Progresit për Kosovën 2009 i BE-së http://ec.europa.eu/enlargement/pdf/key_documents/2009/ks_rapport_2009_en.pdf	5.40%	41	2008
2	eSEE Raporti i Statusit të TIK – Pakti i Stabilitetit www.stabilitypact.org/e-see/040906-ict-status.pdf	6%	95	prill 2004
3	Reporti Cullen IV (Monitorimi i telekomunikacionit të vendeve për zgjerim) http://www.cullen-international.com/res-source/224/0/final-study-report-31-march-2011.pdf	6.24%	136	Janar 2010
4	Raporti i Progresit për Kosovën 2010 i BE-së http://ec.europa.eu/enlargement/pdf/key_documents/2010/package/ks_rapport_2010_en.pdf	6.40%	28	2009
5	Pasyre e tregut të Telekomunikacionit: TM1-2011 http://www.art-ks.org/repository/docs/Pasqyre%20e%20tregut%20te%20Telekomunikacionit%20TM2%20dhe%20TM3_2011.pdf	7.89%	12	2011
6	Të investosh në Kosovë 2009 www.eciks.org/english/publications/investing_in_kosovo/content/media/investorsguide_web.pdf	12%	16	2005
7	Raport i sfondit kombëtar mbi Hulumtimin për TIK në Kosovë (2009) www.wbc-inco.net/attach/KosovoICTReportFINAL_01_12_2009.pdf	20%	24	Nëntor 2009
8	Të investosh në Kosovë 2010 www.developingmarkets.com/dma/wp-content/uploads/2010/11/investing-in-kosovo-2010.pdf	20.90%	19	Shtator 2009
9	Ekonomitë familjare* me lidhje Interneti http://www.indexkosoava.com	53%*	homepage	2009

Tabela 1: Studime të Ndërlidhura *) ekonomitë familjare.

Autoriteti Rregullativ i Telekomunikacionit i Kosovës mbledh rregullisht informacion mbi depërtimin e Internetit nga Ofrues të Shërbimeve të Internetit përmes një pyetësi⁴ që plotësohet rregullisht. Edhe pse pyetësi ka pyetje që synojnë të mbledhin të dhëna në nivel komunal, të dhënat nuk publikohen në raportin tremujor⁵.

Në fillim të hulumtimit, gjatë fazës së hulumtimit nga zyra, u bë menjëherë e qartë se ka një mangësi të konsiderueshme të të dhënave sa i përket përdorimit të Internetit dhe shprehive të përdoruesve në Kosovë. Për shembull, një nga studimet ekzistuese merret kryesisht me komunikimin e thjeshtë me email, hulumtimin online dhe promovimin online të bizneseve. Për të cituar, "Interneti përdoret kryesisht (41.8%) për të komunikuar me e-mail, për hulumtim të tregut (36.0%) dhe për të promovuar online bizneset e tyre (10.1%)"⁶. Për rrjedhojë, hulumtime të tërësishme dhe analiza të sjelljes së përdoruesve të Internetit në Kosovë nuk janë në dispozicion dhe mbeten temë e hulumtimeve të mëtejme.

Së fundmi, autoritetet kosovare e kanë përfunduar regjistrimin kombëtar të popullsisë në vitin 2011 dhe kanë përfshirë edhe pyetje që kanë të bëjnë me depërtimin e Internetit në ekonomi familjare dhe pronësinë e kompjuterave⁷. Megjithatë, gjetjet e regjistrimit të popullsisë nuk do të vihen në dispozicion të publikut deri në dhjetor 2013⁸.

4 [http://www.art-ks.org/repository/docs/Pyetesori%20per%20Sherbimet%20e%20Internetit_\(ISP\).xls](http://www.art-ks.org/repository/docs/Pyetesori%20per%20Sherbimet%20e%20Internetit_(ISP).xls)

5 <http://www.art-ks.org/repository/docs/Pasqyre%20e%20tregut%20te%20Telekomunikacionit%20TM1-2011.pdf>

6 http://lexetscientia.univnt.ro/download/216_lesij_css_XV_2_2008_art_17.pdf/

7 <http://esk.rks-gov.net/rekos2011/repository/docs/R2ENG.pdf>

8 <http://esk.rks-gov.net/rekos2011/?cid=2,61,169>

3. NEVOJA PËR STUDIM

Qëllimi i këtij studimi është të mbulojë nevoja të ndryshme dhe mungesë të të dhënave që kanë të bëjnë me përkrahjen e biznesit, infrastrukturën dhe shërbimet e Internetit si dhe me përkrahjen e klientëve. Në bazë të të dhënave në dispozicion, është e qartë se ekziston një nevojë e fortë për studime të freskuara dhe të tërësishme që merren me çështje përkatëse, që përkrahin bizneset dhe kompanitë e huaja që mund të investojnë dhe që duan të bëjnë zgjedhje të mirëinformuara për biznes. Gjithashtu, Ministria e Tregtisë dhe Industrisë e Kosovës ka publikuar programin e saj për mbrojtjen e konsumatorit⁹ dhe ky studim synon të përkrahë këtë përpjekje. Për më tepër, për të zgjeruar edhe më tej përdorimin dhe depërtimin e Internetit, është një prerogativë që të krijohet një treg konkurrues përmes ofrimit të shërbimeve më transparente, vlerës më të mirë për paratë dhe monitorimit më të mirë të sektorit që mund të arrihet përmes prezantimit të rregulloreve efikase qeveritare, zhvillimit të hulumtimeve mbi çështje specifike me interes, analizimit të burimeve ekzistuese dhe implementimit të praktikave të mira.

Më tutje, dhe me rëndësi të madhe, ky studim synon të arrijë të kuptuarit më të mirë të qëndrimeve dhe sjelljeve ndaj Internetit. Të kuptosh se si përdoruesit, sidomos të rinjtë, përdorin Internetin, është me rëndësi të madhe për të fuqizuar edhe më tej brezat e rinj në Kosovë që përdorin TIK si mjet¹⁰. Ky studim synon të zhvillojë pikat e nisjes që mund të monitorohen dhe analizohen në të ardhmen se si shkathtësitë në TIK të të rinjve ëksovarë mund të përmirësohen edhe më dhe të zhvillohen përmes një sërë aktiviteteve dhe projektesh si qendrat e inovacionit, trajnime profesionale, praktika, certifikime, etj.

Aktualisht, Kosova nuk ka infrastrukturë për blerje në Internet dhe kosovarët nuk kanë zakone të të blerit online. Si kompanitë, ashtu dhe klientët duhet ende të mësohen me këtë koncept. Një nga raportet hulumtuese për këtë temë i kryer nga Banka Qendrore e Kosovës ka arritur në përfundimin se “47.6% nuk përdorin EB [e-banking] pasi nuk iu besojnë sistemeve të sigurisë”¹¹. Pasi kemi thënë këtë, është me shumë rëndësi që të analizohet edhe më tej mosbesimi i popullsisë në përgjithësi ndaj gjithçkaje që ka të bëjë me transaksione financiare online. Në mënyrë proaktive, strategjitë për të rritur vetëdijen në përgjithësi të popullsisë sa i përket shërbimeve të e-banking dhe pagesave online duhet të zhvillohen me kohë.

Faza e hulumtimit nga zyra ka vënë në pah gjithashtu se aktualisht, në Kosovë, infrastruktura e Internetit nuk është e identifikuar si duhet. Kompanitë që operojnë në Kosovë janë të kufizuara sa i përket shkëmbimit të informacionit dhe koordinimit mes akterëve relevantë. Kjo nga ana e saj nuk ofron një pamje të saktë të të dhënave të mbledhura për infrastrukturën e Internetit dhe për rrjedhojë, bashkëpunimi ndër-sektorial has në pengesa. Si shembull, kompanitë e ndërtimit, për shkak të mungesës së informacionit apo kontrollit të rreptë nga autoritetet vendore mund të shkatërrojnë infrastrukturën e Internetit gjatë kryerjes së punimeve të tyre.

Infrastruktura e Internetit është me rëndësi jetike për zhvillimin dhe procesin e biznesit të secilit vend. Një shembull që ia vlen të shqyrtohet është ai i Zelandës së Re, që kanë qenë të suksesshëm në krijimin e Hartës Kombëtare të *Broadband* (Brezgjërësisë), që në thelb shërben për të “identifikuar në mënyrë tërësore situatën e brezgjërësisë në Zelandën e Re dhe ofron informacion dhe mjete për të ndihmuar në grumbullimin e kërkesave dhe planifikimit të infrastrukturës.” Një praktikë e mirë është theksuar gjatë këtij procesi, ofruesit e rrjetit nëpër Zelandën e Re vullnetarisht i ofrojnë Komisionit të Shërbimeve Shtetërore hartën e tyre të mbulimit me rrjet¹².

Duke vazhduar më tutje, hulumtimi është marrë me tema që kanë të bëjnë me abonentët (përdoruesit) e Internetit dhe me përkrahjen për klientë që marrin nga Ofruesit e Shërbimeve të Internetit përkatës. Gjetjet do të shërbejnë për të plotësuar me të dhëna zbrazëtinë në këto lëmi. Për të përforcuar studimin për të grumbulluar të dhëna që kanë përdorim praktik, pyetësori përmbante edhe një pyetje që kishte të bënte me projektin e e-qeverisjes që aktualisht po implementohet në Kosovë.

Së fundmi, dhe në ndërlidhje me sa u tha më sipër, ekziston një nevojë e fortë për të filluar diskutime dhe për të krijuar baza që të mbështesin hulumtim, monitorim dhe vlerësim të mëtejshëm.

9 www.mti-ks.org/repository/docs/ProgramiMbrojtjaKonsumator_231209.pdf

10 http://www.stikk-ks.org/sq/component/dms/doc_download/9-skills-gap-analysis-for-information-and-communication-technology+skillsgap+analysis+STIKK

11 www.bqk-kos.org/repository/docs/SistemilPagesave/Eng_Presentation_15062011.pdf

12 <http://www.broadbandmap.govt.nz/>

4. METODOLOGJIA DHE FUSHËVEPRIMI

Grumbullimi i të dhënave për këtë studim filloi përmes hulumtimit nga zyra. Në atë fazë, studimi mori në shqyrtim burime dytësore duke shfrytëzuar literaturë ekzistuese dhe njohuritë e fituara për të ndihmuar në hartimin e pyetësorit. Nga burime të ndryshme u mblodhën dhe të dhëna statistikore themelore. Të dhënat e ndërlidhura me grupmosha dhe vendndodhjet u morën nga Zyra Statistikore e Kosovës¹³, ndërsa informacioni i ndërlidhur me popullsinë totale në rajone dhe komuna u mor nga rezultatet paraprake të regjistrimit të popullsisë në Kosovë¹⁴ që u organizua nga Zyra e Regjistrimit të Popullsisë.

Duke shfrytëzuar pyetësorin, mbledhja e të dhënave për këtë studim u kompletua duke përdorur një qasje kuantitative. Mostra e popullatës u zhvillua duke përdorur metodologjinë e caktimit rastësor të shtresëzuar proporcionalisht të mostrës. Fushëveprimi i këtij studimi përfshin edhe depërtimin demografik të Internetit (ekonomive familjare dhe përdoruesve), depërtimin gjeografik të Internetit dhe përdorimin e Internetit (sjellja e përdoruesve).

4.1. MOSTRA E POPULLSISË

Caktimi i mostrës së popullsisë u mbështet mbi metodologjinë e caktimit rastësor të shtresëzuar proporcionalisht. Së pari, u analizua popullsia totale e grupuar sipas gjinisë dhe e ndarë në bazë të vendndodhjes (komunave). Këto të dhëna u kryqëzuan me informacion të shtresëzuar në bazë të grupmoshave. Së fundmi, u përcaktua numri i pyetësorëve për secilën komunë, grupmoshë dhe gjini. Vërejtje, raporti gjinor është pothuajse i njëjtë dhe u konsiderua si i tillë përgjatë të gjithë procesit të caktimit të mostrës. Gjithashtu u përdor Tabela e Para-kalkuluar për Përcaktimin e Madhësisë së Mostrës nga Popullsia e Caktuar¹⁵. Në bazë të këtij dokumenti, u kryen përlllogaritjet e mëposhtme matematikore:

$$s = \frac{X^2 * N * P * (1 - P)}{d^2 * (N - 1)} + (X^2 * P * (1 - P))$$

s = madhësia e kërkuar e mostrës.

X² = vlera tabelare e chi-square për 1 shkallë lirie në nivelin e besimit të 0.05 që është (3.841).

N = madhësia e popullsisë.

P = proporcioni i popullsisë (supozohet të jetë .50 pasi kjo nënkupton madhësinë maksimale të mostrës).

d = shkalla e saktësisë e shprehur si proporcion (.05).

Popullsia nën moshën 10 dhe mbi moshën 59 u përjashtuan për shkak të aktivitetit të ulur në Internet. Rrjedhimisht, totali i popullsisë për qëllime të hulumtimit arriti në rreth 1.22 milion (71.2%). Këto vlera janë zëvendësuar në formulën e mësipërme dhe rezultati është:

$$s = \frac{3.841 * 1219733 * 0.5 * (1 - 0.5)}{(0.05 * 0.05) * (1219733 - 1)} + (3.841 * 0.5 * (1 - 0.5)); \quad s = \frac{1171248.6}{30.493} + 0.96; \quad s = 385$$

Prandaj, në bazë të kësaj mostre të popullsisë, numri total i pyetësorëve që u kërkuar për popullsinë e moshës mes 10 deri 59 (71.2 % e popullsisë totale të Kosovës) është 385. Hapi përfundimtar ishte përfshirja e aspekteve proporcionale të metodologjisë. Numri total i pyetësorëve u nda në grupmosha dhe shtresa vendndodhjeje. Rezultatet përfundimtare janë:

13 http://esk.rks-gov.net/ENG/publikimet/doc_download/967-demographic-social-and-reproductive-health-survey-in-kosovo

14 <http://esk.rks-gov.net/rekos2011/?cid=2,40,265>

15 <http://opa.uprrp.edu/InvInsDocs/KrejcieandMorgan.pdf>

Nr.	Vendndodhja	10 – 19	Pyet.	20 – 29	Pyet.	30 – 39	Pyet.	40 – 49	Pyet.	50 – 59	Pyet.	Total	Pyet total.
1	Deçan	7991	3	6706	2	5380	2	4366	2	3547	1	27990	10
2	Dragash	6885	2	5776	2	4635	2	3762	1	3056	1	24114	8
3	Ferizaj	22282	6	18695	5	14999	4	12173	4	9890	3	78039	22
4	Fushë Kosovë	7118	2	5972	2	4791	2	3889	1	3160	1	24930	8
5	Gjakovë	19302	5	16195	5	12994	4	10546	3	8568	3	67605	20
6	Gjilan	18454	5	15482	4	12422	4	10082	3	8192	3	64632	19
7	Glllogoc	12008	4	10076	3	8084	3	6561	2	5330	2	42059	14
8	Hani i Elezit	1924	1	1615	1	1295	1	1052	1	854	1	6740	5
9	Istog	8056	3	6758	2	5422	2	4401	2	3576	1	28213	10
10	Kaçanik	6858	2	5754	2	4617	2	3747	1	3044	1	24020	8
11	Kamenicë	7298	2	6123	2	4913	2	3987	2	3239	1	25560	9
12	Klinë	7705	2	6464	2	5187	2	4210	2	3420	1	26986	9
13	Klllokot	523	1	439	1	352	1	286	1	232	1	1832	5
14	Lipjan	11782	3	9885	3	7932	3	6437	2	5230	2	41266	13
15	Malishevë	11206	3	9402	3	7543	2	6123	2	4974	2	39248	12
16	Mitrovicë*	14679	4	12315	4	9881	3	8019	3	6515	2	51409	16
17	Novobërdë	1378	1	1156	1	928	1	753	1	612	1	4827	5
18	Obiliq	4417	2	3706	1	2974	1	2414	1	1961	1	15472	6
19	Pejë	19623	5	16464	5	13210	4	10721	3	8711	3	68729	20
20	Podujevë	18026	5	15125	4	12135	4	9848	3	8002	3	63136	19
21	Prishtinë	40634	11	34093	9	27354	7	22200	6	18037	5	142318	38
22	Prizren	36513	10	30635	8	24579	7	19948	6	16208	5	127883	36
23	Rahovec	11286	3	9469	3	7597	2	6166	2	5009	2	39527	12
24	Shtime	5594	2	4694	2	3766	1	3057	1	2484	1	19595	7
25	Skenderaj	10520	3	8826	3	7082	2	5747	2	4670	2	36845	12
26	Suharekë	12239	4	10268	3	8239	3	6687	2	5433	2	42866	14
27	Viti	9627	3	8077	3	6480	2	5260	2	4273	2	33717	12
28	Vushtrri	14326	4	12020	4	9643	3	7827	2	6359	2	50175	15
Total:		348254	101	292190	89	234434	76	190269	63	154586	55	1219733	384

Tabela 2: Shpërndarja e pyetësorëve

4.2. PYETËSORI

Pyetësori u hartua duke shfrytëzuar udhëzues ekzistues për hartimin e pyetësorëve¹⁶. Në total ishin 33 pyetje. Pyetësori përmbante disa pyetje me shumë përgjigje dhe asnjë përgjigje të hapur. Për më tepër, pyetësori u nda në 7 seksione që mbulojnë informacion personal, shprehi të Internetit dhe pyetje të ndërlidhura me ofrues të shërbimeve të Internetit. Pyetësori u plotësua në 7 rajone (28 komuna) dhe 49 fshatra gjatë periudhës së 7 – 18 nëntorit 2011. Intervistat u mbajtën ballë-më-ballë në mënyrë rastësore, të përzgjedhura brenda grupeve të synuara. Gjithashtu, u mbajtën edhe shënime shtesë në rast se të intervistuarit nuk ishin nga komunat e synuara, por nga fshatrat rrotull. Me anë të kësaj qasjeje, u bë e mundur të grumbullohen më shumë informacione lidhur me përdorimin e Internetit dhe kyçjen në zona rurale. Megjithatë, për të hulumtuar tërësisht kyçjen në Internet në zonat rurale të Kosovës në bazë të zonave kadastrale¹⁷, nevojitet një hulumtim më tërësor.

5. DEPËRTIMI I INTERNETIT

Ekzistojnë dy llojë të depërtimit të Internetit, depërtimi gjeografik i Internetit dhe depërtimi demografik i Internetit (ekonomitë familjare dhe përdoruesit). Mbledhja e të dhënave në lidhje me depërtimin mund të përfundohet duke përdorur shumë metoda dhe qasje. Depërtimi gjeografik i Internetit është në thelb, një hartë e hollësishme gjeografike me mediumet e identifikuar që çojnë trafikun e Internetit nëpër shtëpi. Depërtimi demografik i Internetit bazohet tek ekonomitë familjare dhe përdoruesit. I pari përkufizohet si përqindja e totalit të shtëpive që kanë lidhje në Internet, ndërsa i dyti përkufizon numrin e përdoruesve të Internetit nga totali i popullsisë.

Të dhënat kanë treguar se 84.5% e të intervistuarve nga 28 komuna dhe 81.6% (40 nga 49) fshatra kanë lidhje me Internetin. Vëreni se për shkak të numrit të ulët të madhësisë së mostrës të zonave rurale, janë marrë parasysh hollësitë vijuese:

- Numri total i fshatrave është mbështetur në 28 zonave kadastrale që janë pjesë e popullsisë totale (shih fusnotën paraprase mbi Zonat Kadastrale për hollësi). Prandaj, numri total i fshatrave është 1128.*
- Supozim: Secili fshat/qytet duhet të ketë të paktën një shtëpi me ose pa lidhje me Internetin.*
- Supozim: Secili i intervistuar përfaqëson një shtëpi.
Rezultatet vijuese janë përfutur duke përdorur kalkulatorë statistikorë online¹⁸*
- Niveli i besueshmërisë është 95%*
- Intervali i besueshmërisë për zonat rurale është 13.7%*
- Intervali i besueshmërisë për zona urbane është 5%*

Duke marrë parasysh faktin se 63.2% e popullsisë jeton në zona rurale¹⁹, është përlogaritur si më poshtë:

$$ph = (a * b) + (c * d)$$

ph = Depërtimi demografik i Internetit në bazë të shtëpive

a = Depërtimi urban i Internetit (pika më e ulët e intervalit të besueshmërisë, 5%)

a = 84.5% - 5% = 79.5%

¹⁶ http://www.mrs.org.uk/standards/downloads/2011-07-27_questionnaire_design_guidelines.pdf

¹⁷ www.kgjk-ks.org/repository/docs/gazeta/26.english.pdf

¹⁸ <http://www.macorr.com/sample-size-calculator.htm>

¹⁹ http://esk.rks-gov.net/ENG/publikimet/doc_download/967-demographic-social-and-reproductive-health-survey-in-kosovo-,p.28

$b = \text{popullsia urbane}$

$c = \text{Depërtimi rural i Internetit (pika më e ulët e intervalit të besueshmërisë, 13.7\%)}$

$a = 81.6\% - 13.7\% = 67.9\%$

$d = \text{popullsia rurale}$

$ph = (79.5\% * 36.8\%) \quad (67.9\% * 63.2\%)$

$ph = 72.1\%$

Prandaj, duke përdorur pikën më të ulët të intervalit të besueshmërisë prej 5% dhe 13.7% tregohet se depërtimi demografik i Internetit bazuar tek shtëpitë në Kosovë është 72.1 %, sikurse tregohet në grafikun më poshtë:

Population with Internet connectivity at home

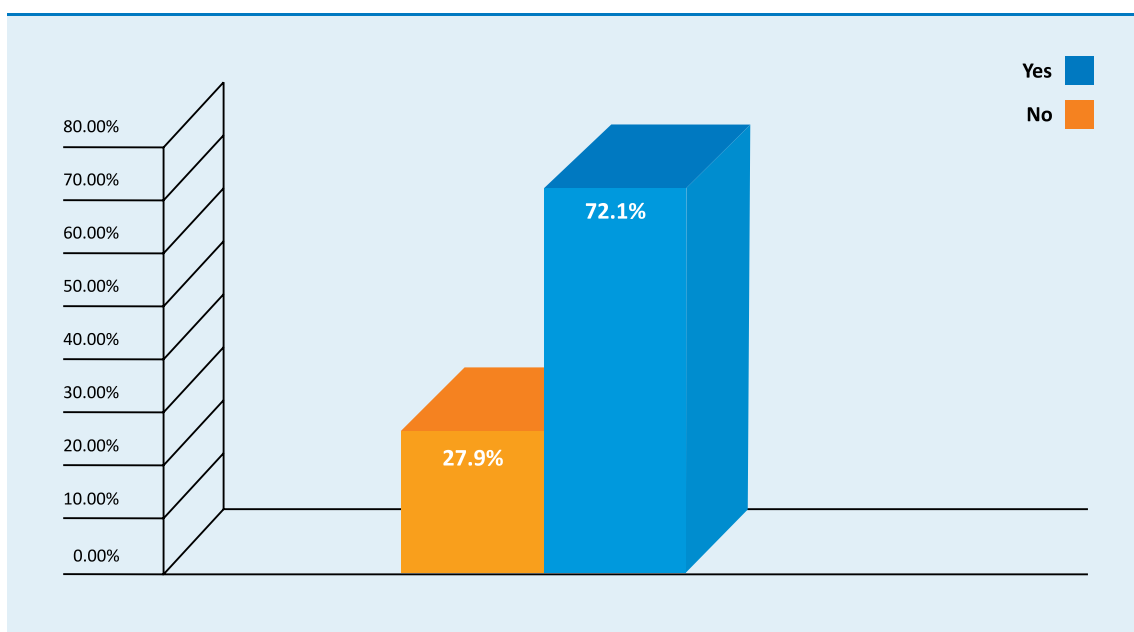


Figura 1: Popullsia me Internet të lidhur në shtëpi

Intervali i besueshmërisë ulët me ngritjen e mostrës së popullsisë, prandaj nevojitet një mostër më e madhe e popullsisë për të ofruar një përafrim më të mirë të depërtimit të Internetit nëpër shtëpi. Sipas gjetjeve të këtij studimi, depërtimi i Internetit në Kosovë vlerësohet të jetë 72.1%, ky është vërtet një nivel domethënës i depërtimit duke patur parasysh se në vendet e Bashkimit Europian, depërtimi i Internetit në vitin 2011 është vlerësuar të ketë qenë 73%, sipas raportit të publikuar nga EuroStat²⁰ rreth përdorimit të Internetit në shtëpi dhe nga individë. Në këtë raport, autori ka deklaruar se “Proporcioni i shtëpive në BE me qasje në Internet ka arritur në 73% në vitin 2011, duke përfaqësuar një rritje prej 24 përqind pikësh në krahasim me vitin 2006”. Një tjetër faktor që shpjegon më tej shkallën e depërtimit të Internetit në Kosovë është tregu i parregulluar i ofrimit të shërbimeve të Internet. Përkatësisht, ekziston një situatë tipike e ofrimit të shërbimeve ku një person në një fshat (sikurse u përmend më lart shumica e popullsisë jeton në zona rurale) blen Internet me valë nga një prej ofruesve më të mëdhenj të shërbimit dhe e ri-shet

atë në sa më shumë pjesëtarë të komunitetit në fshat që ka mundësi. Ky model është i parregulluar dhe jashtë kontrollit të autoriteteve, megjithatë është një mënyrë efektive për të siguruar qasje më të gjerë në Internet nga popullsia lokale.

Përveç përdorimit të Internetit në shtëpi, 23% e të intervistuarve kanë thënë se ata gjithashtu e përdorin Internetin në vende të tjera, si puna (17.36%), tek shokët (1.39%), ose Internet kafe (4.17%).

Where do we use Internet?

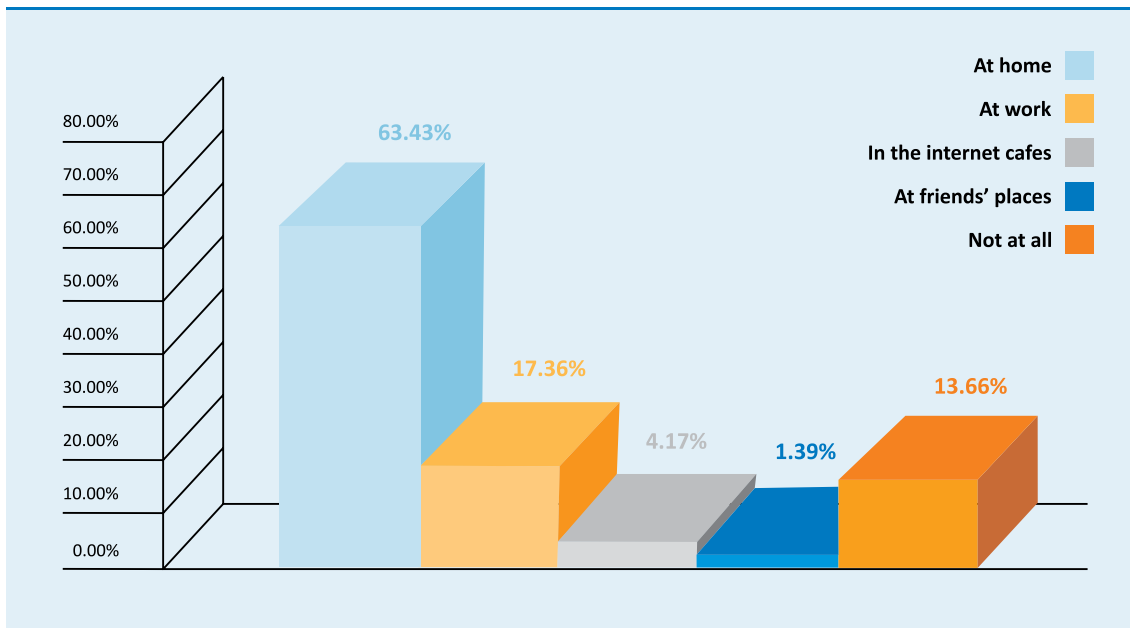


Figure 2: Internet usage location

Ekziston një dallim i vogël mes fshatrave dhe qyteteve lidhur me lidhjen në Internet; megjithatë ekziston dhe një variacion sa i përket kostos për njësi të brezit të gjerësisë që paguajnë abonentët, ku kostoja është më e lartë në fshatra. Gjithashtu, ekziston dhe një qasje e ndryshme sa i përket teknologjive që përdoren, sikurse shpjegohet më poshtë.

Në bazë të Regjistrimit të Popullsisë 2011²¹, Kosova ka rreth 295070 shtëpi. Si rezultat i llogaritjeve më lart është arritur në përfundimin se të paktën 72.1% e kosovarëve në zonat urbane dhe rurale kanë Internet nëpër shtëpi (secili i intervistuar përfaqëson një shtëpi). Këto të dhëna shpalosin sa më poshtë:

$$295070 \text{ (shtëpi)} * 72.1 \% \text{ (lidhje me Internet)} = 212745 \text{ (shtëpi me Internet)}$$

Prandaj, 212745 shtëpi në Kosovë kanë lidhje me Internetin. Nga ana tjetër, të dhënat e mbledhura për koston mujore të kycjes në Internet që paguhet nga abonentët, mund të shihen në diagramin më poshtë.

21 <http://esk.rks-gov.net/rekos2011/?cid=2,40,265>

Price of Internet connection per month

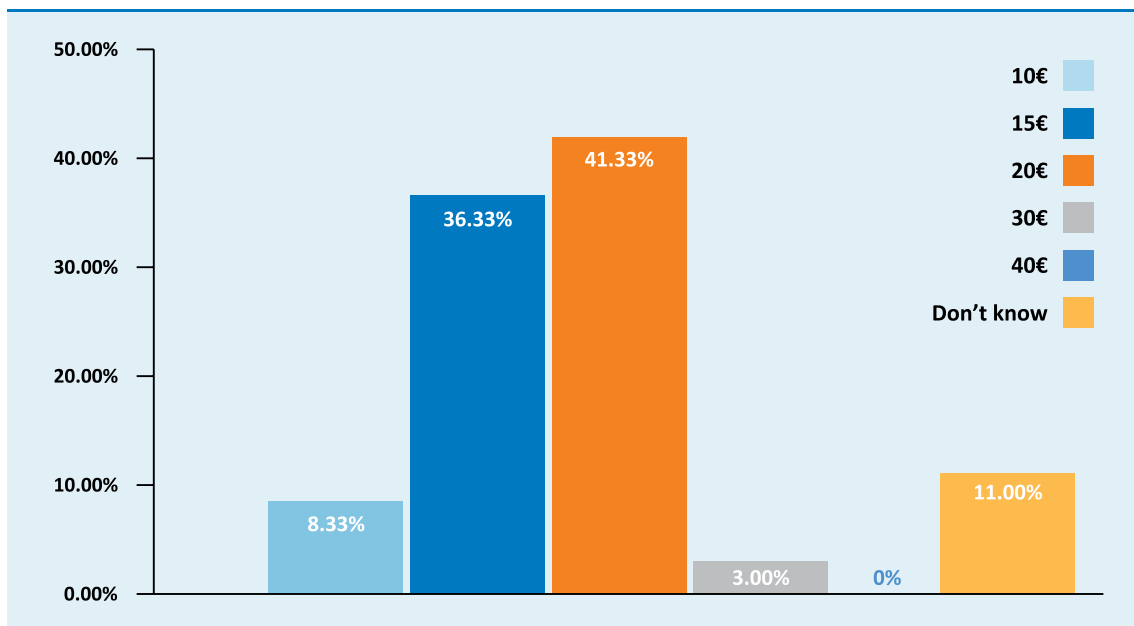


Figura 3: Çmimi i lidhjes me Internet

Prandaj, kostoja e përafërt vjetore e lidhjes me Internetin për shtëpitë (mesatarisht 6 anëtarë të familjes²²) në Kosovë është përafërsisht 3.5 milionë euro.

Arsyeja e mospasjes lidhje në Internet për shkak të mungesës së infrastrukturës nuk është më e zakonshme. Zakonisht, sikurse kanë deklaruar të intervistuarit, arsyet për mospasje lidhje përfshijnë vlera kulturore dhe kanë të bëjnë me vendimin e kreut të familjes për të mos pasur lidhje me Internetin në shtëpi. Më së shpeshti, shpjegimi është se fëmijës/adoleshentët e përdorin tepër Internetin (gjatë natës), e për rrjedhojë kanë rezultate të këqija në shkollë. Është me interes të vërehet fakti se një numër shumë i vogël i të intervistuarve kanë thënë se nuk ka lidhje me Internetin në komunitetin e tyre edhe nëse nuk kanë lidhje nëpër shtëpi; kjo përfshin fshatra të izoluar si Shajne në rajonin e Dragashit. Sidoqoftë, teknologjia që përdoret për lidhje është e ndryshme. Ndërsa nëpër fshatra teknologjia e lidhjes me valë përdoret shumë, nga ana tjetër nëpër qytete më të mëdha metodat kryesore për ofrim të shërbimit të Internetit janë me brez të gjerësisë me kabëll ose xDSL²³. Përveç kësaj, nëpër fshatra shërbimi ofrohet nga ofrues të vegjël të Internetit (në disa raste edhe të mëdhenj) ndërsa në qytetet/qytetet më të mëdha shërbimi ofrohet ekskluzivisht nga Ofruesit e Shërbimeve të Internetit më të mëdha.

Përlogaritja e mëposhtme, duke përdorur detajet më lart dhe të dhënat nga grafiku më poshtë jep numrin mesatar të përdoruesve të Internetit:

²² http://www.esiweb.org/index.php?film_ID=2&id=311&lang=en&slide_ID=22

²³ <http://www.art-ks.org/repository/docs/Pasqyre%20e%20regut%20te%20Telekomunikacionit%20TM1-2011.pdf>

Expect you. how many other family members also use the Internet?
(Survey question)

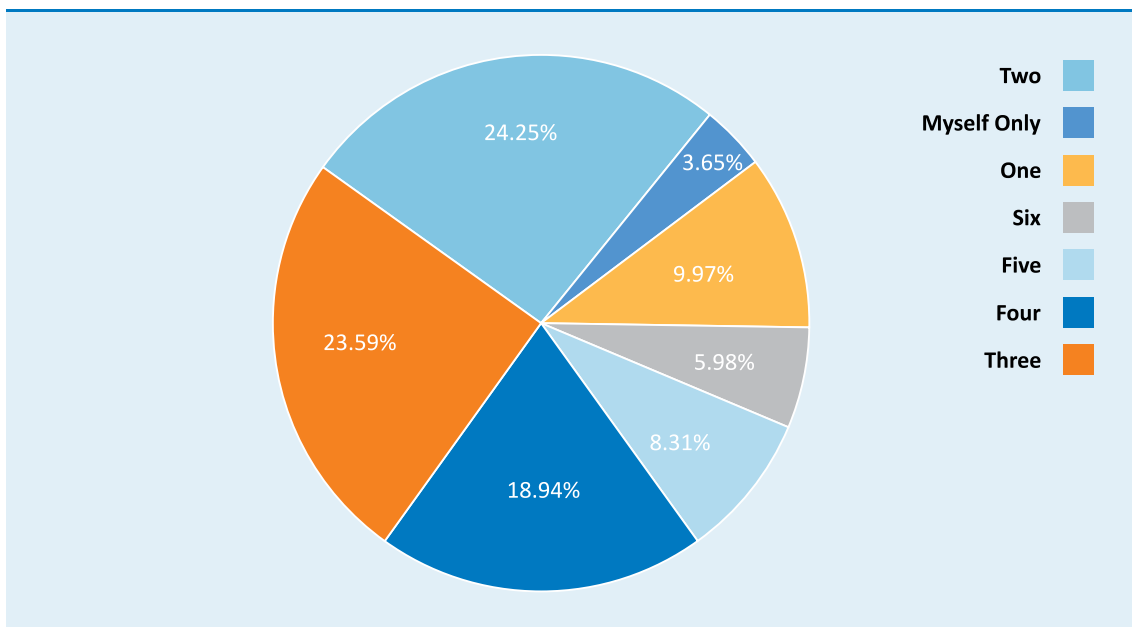


Figura 4: Përdoruesit e Internetit në familje

$$pu = P * \sum_{m=0}^m (m + 1) * r_m$$

pu = Depërtimi Demografik i Internetit bazuar tek përdoruesit

P = Numri i shtëpive me lidhje me Internetin

m = Numri i pjesëtarëve të familjes brenda shtëpive që përdorin Internetin (Duke përfshirë të intervistuarin)

r_m = Proporsioni i të intervistuarve që përputhen me grupet e ndryshme të vlerës m

Prandaj, numri total i përdoruesve brenda shtëpive që kanë lidhje me Internetin është:

$$pu = 212745 * (1 * 3.65\% + 2 * 9.97\% + 3 * 24.25\% + 4 * 23.59\% + 5 * 18.94\% + 6 * 8.31\% + 7 * 5.98\%)$$

$$pu = 802304$$

Nëse rezultati i mësipërm shprehet si përqindje e popullsisë totale²⁴:

$$pu = \frac{802304}{1733872} * 100 ;$$

Prandaj, depërtimi demografik i Internetit në Kosovë në bazë të përdoruesve është **46.3 %**.

24 <http://esk.rks-gov.net/rekos2011/?cid=2,40,265>

Internet Penetration based on users

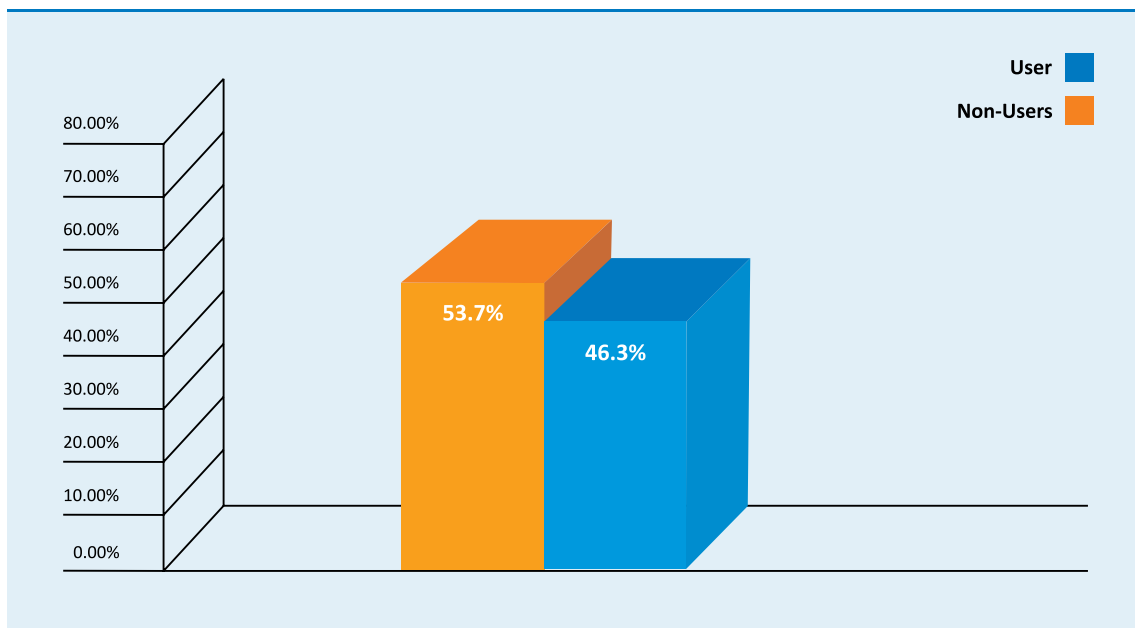


Figura 5: Depërtimi i Internetit në bazë të përdoruesve

Nëse të dhënat e lartpërmendura krahasohen me ato të vendeve të tjera nga rajoni, depërtimi i Internetit në Kosovë (46.3%) në bazë të përdoruesve është i ngjashëm me Bullgarinë (47.85%,) dhe Greqinë (46.2%).²⁵

Në mënyrë që të analizohet më tej niveli i depërtimit të Internetit nga pikëpamja gjeografike, një variacion i kërkimit të rrjetit në rrugë²⁶ dhe veprimeve për caktim të lokacionit me anë të GPS janë kryer përgjatë rrugëve vijuese nacionale:

a) Prishtina për Gjilan, 42 km – nëntor 2011 (shih dosjen kml²⁷)

Gjatë këtij procesi, në rrugë janë zbuluar 405 Pika Qasjeje me valë, prej të cilave 195 kishin qasje të hapur dhe nuk ishin të mbrojtura me fjalëkalim (vëreni se filtrimi MAC mund të jetë implementuar nga Administratori i Pikës së Qasjes, por kjo ka nevojë për analiza të mëtejme). Gjithashtu, sikurse mund të shihet në hartën më poshtë, dendësia e rrjeteve rritet më pranë qyteteve më të mëdha, ndërkohë që ka një prani konstante të pikave të qasjes midis qyteteve, gjë që konfirmon depërtimin e lartë të Internetit në zonat rurale.

²⁵ <https://www.cia.gov/library/publications/the-world-factbook/rankorder/2153rank.html>

²⁶ <http://dspace.cusat.ac.in/jspui/handle/123456789/2362>

²⁷ <http://www.phogen.com/gps/prgl.kml>



Figura 6: Gjetja e rrjetit nga Prishtina në Gjilan

b) Prishtina për Hani Elezit, 58 km – nëntor 2011 (shih dosjen kml²⁸)

Numri total i pikave të qasjes të zbuluara ishte 374, prej të cilave 238 ishin të pambrojtura nga fjalëkalime (ndoshta edhe filer MAC). Emërtimet e regjistruara të pikave të qasjes japin dhe ide për përdorimin e tyre. Shumica e ofruesve më të mëdhenj të shërbimeve të Internetit kanë para-konfiguruar pajisjet e tyre, ndaj i njëjti emër paraqitet në shumë pika qasjeje. Për më tepër, një pjesë e pikave të qasjes haptazi ishin pronë e Ofruesve lokalë të Shërbimeve të Internetit. Ky fakt shumë shpesh ishte i dukshëm në emërtimet e pikave të qasjes që përfshinin dhe emërtimet e ISP-ve dhe madje edhe numrin e telefonit, ndoshta për mbështetje të klientëve. Për përshkrim ilustrues, shikoni figurën më poshtë:



Figura 7: Gjetja e rrjetit nga Prishtina për në Hani i Elezit

c) Prishtina për Podujevë, 26 km – janar 2012 (shih dosjen kml²⁹)

Numri total i pikave të qasjes të gjetura ishte 220, prej të cilave 140 ishin pa mbrojtje me fjalëkalim (filera MAC të mundshëm). Gjendja në lidhje me emërtimet është e njëjtë si me të dhënat e tjera të regjistruara.



Figura 8: (Prishtina për Podujevë)

Në bazë të informacionit të mbledhur nga këto rrugë rajonale, është e qartë se për 126 km vozitje ka rreth 1020 pika të qasjes me valë në rrethina. Prandaj, në rrugët rajonale që lidhen me Prishtinën, mersatarisht mund të presim rreth 8 pika të qasjes me valë për 1 km. Vëreni se ka dhe faktorë të tjerë që ndikojnë tek ky numër i përafërt, si faktori i dendësisë së popullsisë, kodrat, liqenet (shih liqenin e Badovcit drejt Gjilanit, nuk ka asnjë pikë qasjeje), etj. Kjo dëshmon edhe më tej shkallën e lartë të depërtimit të Internetit në Kosovë. Sidoqoftë, aspektet e sigurisë së qasjes në Internet përmes shumë pikave të hapura të qasjes do të shndërrohet në një shqetësim në të ardhmen, sikurse shtjellohet më poshtë.

5.1. OFRUESIT E SHËRBIMEVE TË INTERNETIT (ISP-të)

Në bazë të raportit tremujor³⁰ të publikuar nga Autoriteti Rregullativ i Telekomunikacionit, janë 30 kompani të licensuara që ofrojnë shërbime Interneti për përdoruesit individual dhe 6 kompani kanë licensa për shkëmbin ndërkombëtar të trafikut të Internetit. Këto 30 Ofrues të Shërbimeve të Internetit kanë qasje në Internet përmes kryesisht gjashtë ISP-ve kryesorë të licensuar. Sidoqoftë, është praktikë e mirë të përfshihen më shumë hollësi sa i përket ISP-ve të listuar dhe jo të listuar. Këto hollësi mund të gjenden lehtësisht në bazën e të dhënave RIPE NCC³¹ duke përdorur fjalë kyçe kërkimi si Kosovo, Kosova, Mitrovica, Prishtina, etj. Në bazë të të dhënave të mbledhura dhe sikurse shihet në grafikun më poshtë, 40% e zonave rurale mbulohen nga ISP lokale (pa qasje të drejtpërdrejtë në Internet, por përmes një prej ISP-ve kryesore). 60% tjetër mbulohet nga ISP-të kryesore.

National vs. Local ISPs - Market Share in Rural Areas

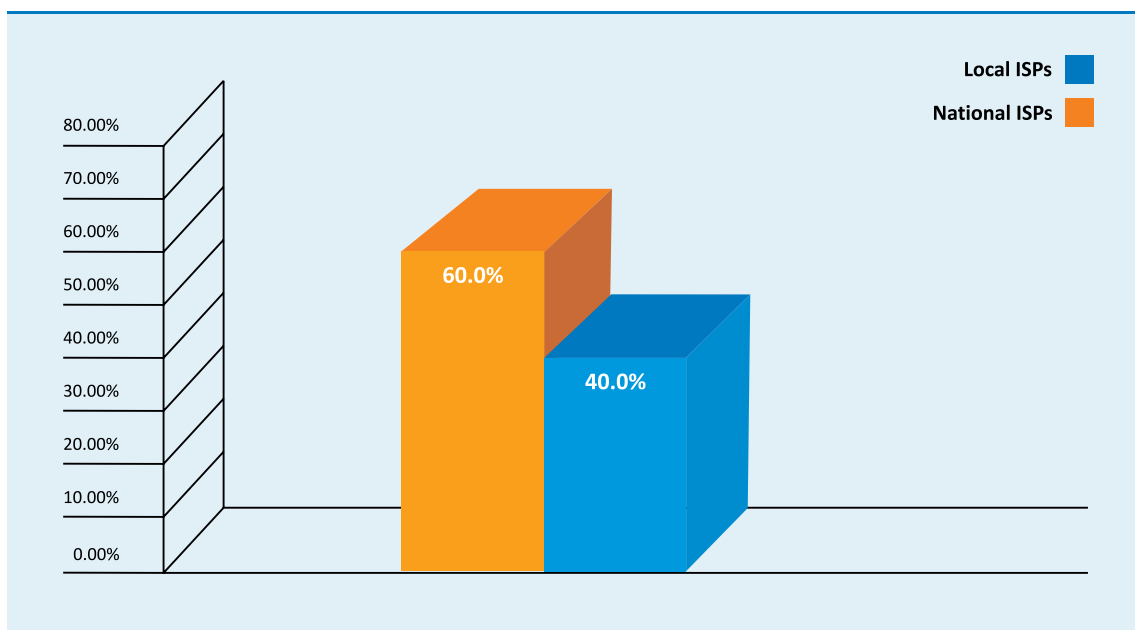


Figura 9: Pjesa e tregut e ISP në zona rurale

Sa i përket pjesës së tregut të ISP (urbane dhe rurale), shih grafikun më poshtë. Vëreni se grupi “të tjerë” përbëhet nga të gjithë ISP-të e tjerë, që mund të sigurojnë lidhjen me Internet përmes ISP-ve kryesorë. Gjithashtu, në këtë grup janë përfshirë ISP të tjerë më të vegjël me lidhje ndërkombëtare.

30 <http://www.art-ks.org/repository/docs/Pasqyre%20e%20tregut%20te%20Telekomunikacionit%20TM1-2011.pdf>

31 <https://apps.db.ripe.net/search/full-text.html>

ISP Market shares

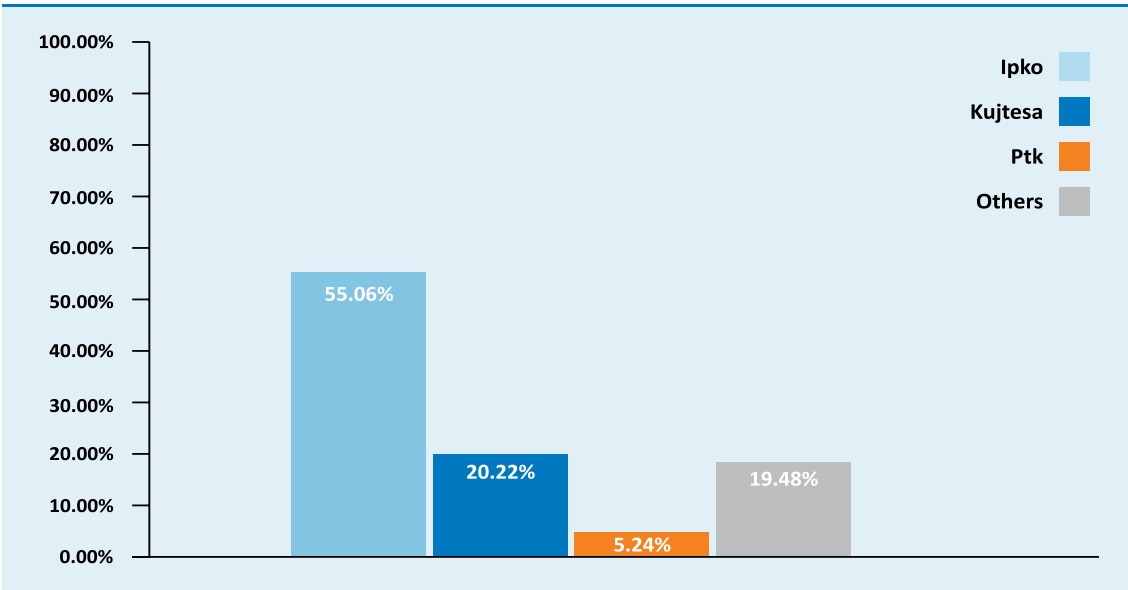


Figura 10: Pjesa e tregut e ISP së Kosovës

5.2. CILËSIA E SHËRBIMEVE TË OFRIMIT TË INTERNETIT

Grafiku më poshtë tregon kënaqshmërinë e abonentëve me brezin e gjerësisë të Internetit të ofruar. Është me rëndësi të mbahet parasysh proporcioni i përdoruesve që janë të kënaqur me shpejtësinë e Internetit vetëm herët në mëngjes dhe vonë në mbrëmje. Kjo çështje ka të bëjë me Raportin e Përmbajtjes ³² dhe numrin e përdoruesve që janë të lidhur me të njëjtën pikë shkëmbimi.

Are you satisfied with the speed of Internet connection at home?

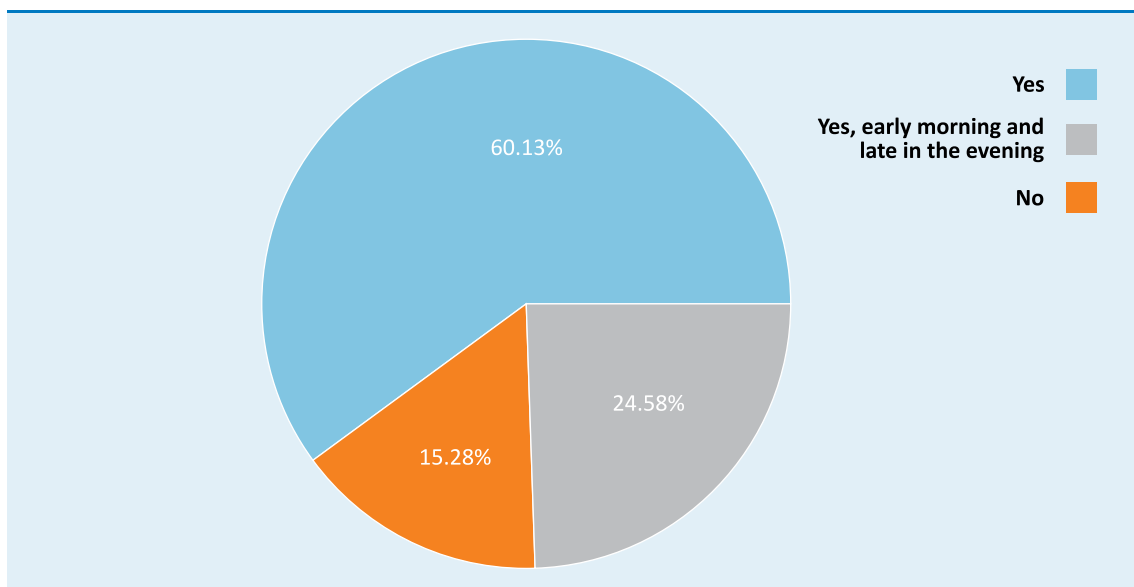


Figura 11: Kënaqshmëria me lidhjen me Internet

32 <http://www.broadbandwatchdog.co.uk/contention.php>

Duke patur parasysh faktin se Autoriteti Rregullativ i Telekomunikimit në Kosovë mbledh informacione nga Ofruesit e Shërbimeve të Internetit çdo tre muaj, të shtosh të dhëna të raportit të përmbajtjes do të ishte me përfitim³³, edhe pse shumica e përdoruesve janë të kënaqur me shpejtësinë e Internetit, sikurse tregon grafiku më poshtë. Për të ilustruar çështjen e raportit të përmbajtjes, paragrafi i mëposhtëm është cituar nga Autoriteti Rregullativ i Telekomit të Indisë:

“Të gjithë ofruesit e shërbimeve ofrojnë informacion lidhur me raportin e përmbajtjes që kanë adaptuar për të sioguruar shërbime të Internetit/brezgjërisë në planet e tyre të tarifës që janë paraqitur pranë ARTI, doracakun e praktikës, qëndrat e thirrjeve dhe uebfaqet e tyre.

Të gjithë ofruesit e shërbimeve (ISP, UASL, CMSP, BSO) secilin tremujor do të publikojnë raportin e përmbajtjes për shërbime të ndryshme të Internetit/brezgjërisë në uebfaqet e tyre për t’ua lehtësuar abonuesve marrjen e vendimeve të mirëinformuara.”³⁴

How often do you have Internet connectivity problem ?

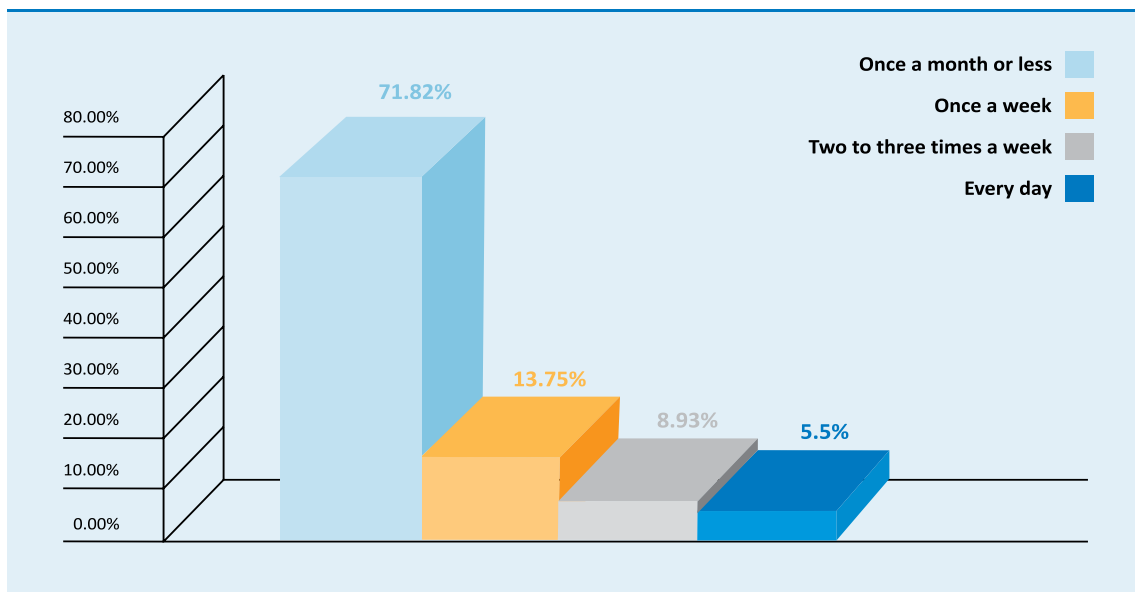


Figura 12: problem me lidhjen me Internet

Sa i përket gjerësisë së brezit të Internetit që u ofrohet abonuesve, është me rëndësi të vërehet se shumica e të anketuarve nuk e dinë se çfarë shërbimesh të gjerësisë së brezit u ofrohen atyre (shih grafikun më poshtë), edhe pse kanë më shumë informacion sa i përket kostos së shërbimit që paguajnë sikurse është shtjelluar më lart.

What is the bandwidth of your Internet connection?

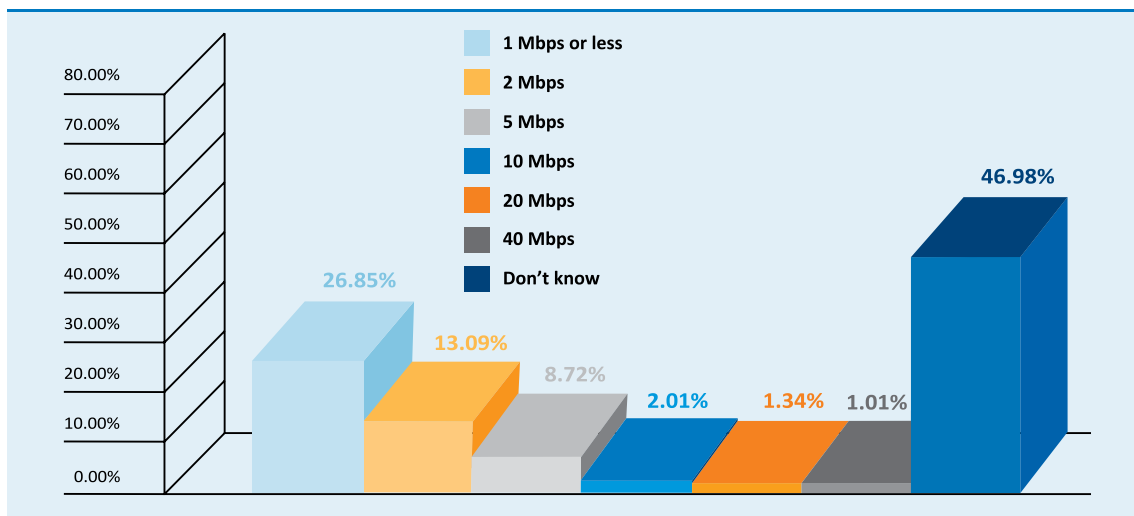


Figura 13: Ofrimi i gjerësisë së brezit të Internetit

6. PËRDORIMI I INTERNETIT

6.1. PËRDORUESIT

Raporti i publikuar nga Enti i Statistikave të Kosovës deklaroi se në vitin 2003 posedimi i kompjuterit ishte vetëm 9%, ndërsa në vitin 2009 kjo shifër u rrit në 55%³⁵. Edhe pse grafiku më poshtë tregon rezultate të ngjashme si në vitin 2009, është me rëndësi të vërehet fakti se 26.18% e ekonomive familjare kanë nga një kompjuter të dytë dhe 5.57% kanë nga një kompjuter të tretë. Vëreni se posedimi i kompjuterit është i krahasueshëm me vendet europiane³⁶. Nëse ky informacion krahasohet me grafikun vijues, bëhet e qartë se proporcioni më i madh i familjeve janë në atë gjendje ku 3 përdorues përdorin të njëjtin kompjuter. Prandaj, është e qartë se nevojiten më shumë kompjutera për ekonomi familjare për të përmbushur standardin e një kompjuteri për përdorues në shtëpi.

How many computers / laptops do you have at home?

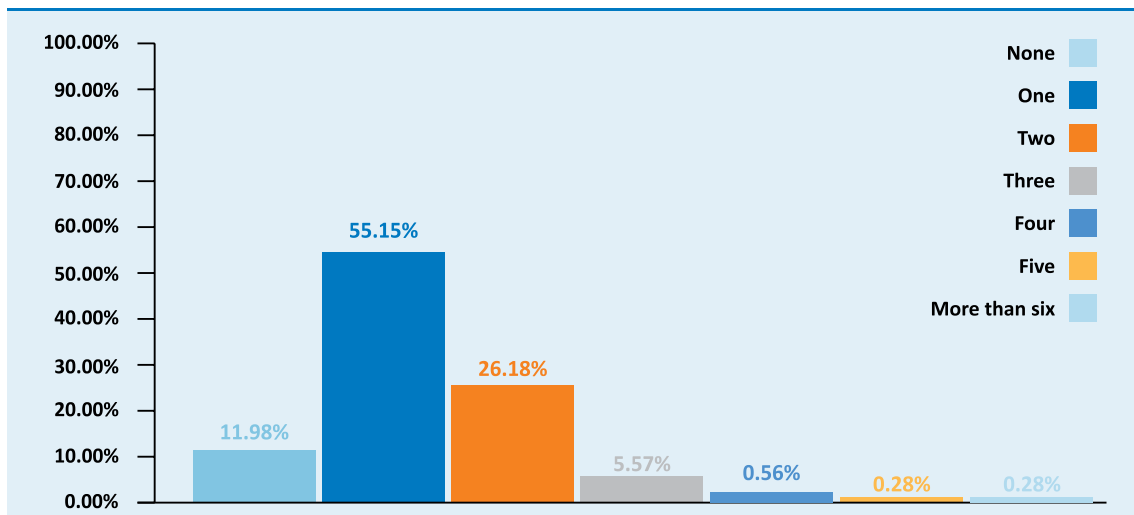


Figura 14: Posedim i kompjuterit – për ekonomi familjare

35 http://esk.rks-gov.net/ENG/publikimet/doc_download/967-demographic-social-and-reproductive-health-survey-in-kosovo-, p.13

36 http://www.economist.com/node/12758865?story_id=12758865&subjectID=348909&fsrc=nwl

How many family members use the same computer?

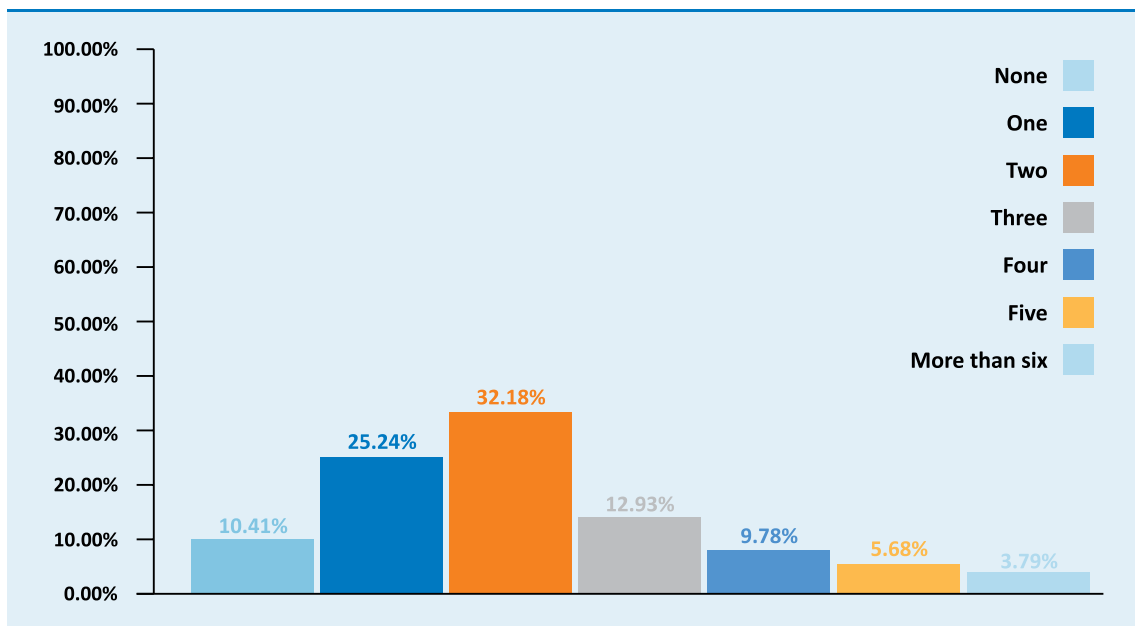


Figura 15: Përdorues të kompjuterit për kompjuter

Grafiku më poshtë tregon statistikën mbi popullsinë që nuk e përdorin Internetin. Është me rëndësi të vihen në dukje vëzhgimet e mëposhtme. Proporcioni i përdoruesve që nuk flasin anglisht dhe për rrjedhojë nuk e përdorin Internetin është i ulët (4.48%). Ngjashëm, numri i përdoruesve që kanë thënë se nuk dinë si të përdorin Internetin është po ashtu i ulët (1.49%), por përveç këtij proporcioni, duhet të kemi parasysh edhe proporcionin e përdoruesve që nuk dinë aspak të përdorin kompjuterat (10.45%). Gjithashtu, ka dhe një përqindje të lartë të përdoruesve që nuk kanë kompjuter në shtëpi (20.9%). Vëreni se kjo është e ndryshme nga grafiku më lart që paraqet popullsinë që nuk ka kompjuter në shtëpi, por e përdor Internetin tjetërkund.

Rezultati i lartpërmendur, që mesatarisht 3 përdorues përdorin të njëjtin kompjuter në shtëpi dhe rezultati se një proporcion i konsiderueshëm i popullsisë (20.9%) nuk kanë kompjuter në shtëpi (prandaj nuk përdorin Internetin), jep më shumë arsye për propozimin për heqjen e doganës për pajisjet e TIK në Kosovë³⁷, që është inicuar nga akterë të ndryshëm të sektorit TIK në Kosovë.

Why don't you use the Internet?

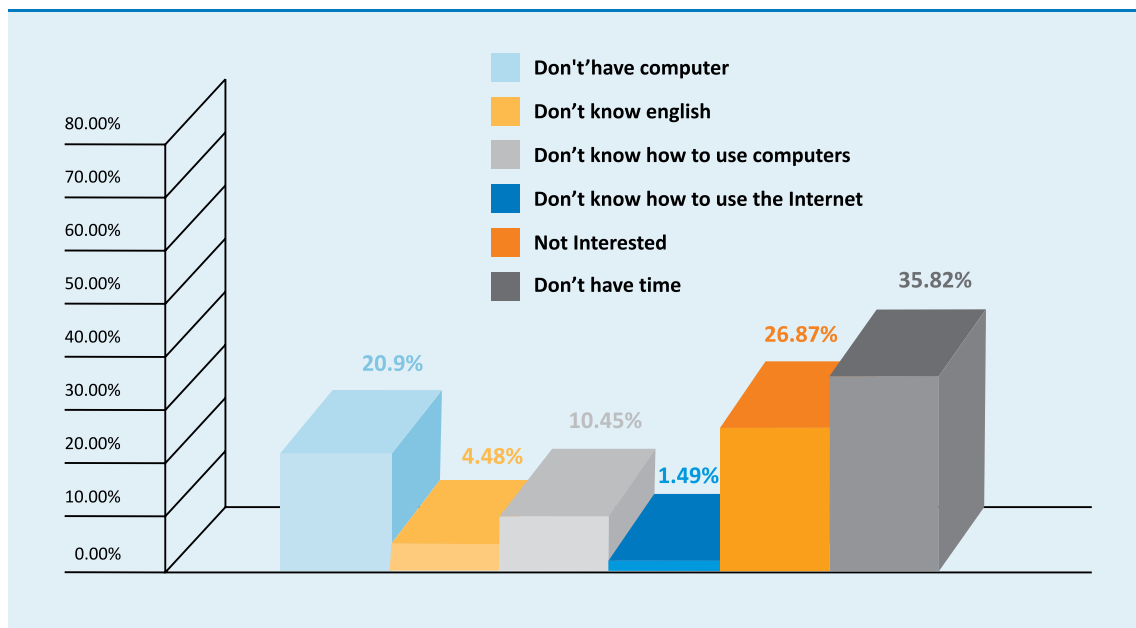


Figura 16: Jopërdoruesit e Internetit

Grafiku më poshtë jep më shumë të dhëna sa i përket vendosjes së kompjuterave në shtëpi. Vëreni se grupi “laptop në disa dhoma” përfshin përdorues që përdorin një laptop (pajisje të tjera të lëvizshme nuk janë marrë parasysh) dhe lëvizin nga një dhomë në tjetrën. Grupi i përdoruesve që kanë kompjutera në dhoma personale ka nevojë për më shumë vëmendje. Grafiku më poshtë jep informacion sa i përket kohës gjatë ditës kur përdoret Interneti. Grupmosha 10-19 që përdorin Internetin vonë gjatë natës dhe pas mesnatës është i ulët, por në të ardhmen me rritjen e kompjuterave në posedim, depërtimit të Internetit dhe njohurisë për internetin nga grupmosha më të reja, shoqëria e informacionit në Kosovë ka nevojë për të shqyrtuar në mënyrë proaktive çështjen e kontrollit prindëror. Shoqëria ka nevojë të jetë plotësisht në dijeni të faktit se fëmijët janë të cënueshëm dhe shumë lehtë mund të bëhen viktimë në Internet. Në këtë kontekst, çështja e pornografisë me fëmijë duhet të trajtohet në mënyrë proaktive. Komuniteti ndërkombëtar po punon për masa parandaluese dhe kjo çështje do të bëhet temë diskutimit dhe rreziku në secilin komunitet, përfshirë dhe Kosovën.

Komuniteti global e pranon se fëmijët janë në rrezik nga ata që merren me prodhimin, shpërndarjen dhe konsumimin e pornografisë me fëmijë dhe fëmijët e përfshirë mund të vuajnë efekte shumë negative gjatë të gjithë jetës si pasojë e këtij shfrytëzimi³⁸.

Gjithashtu, Komisioni Europian po punon për të ndryshuar legjislacionin ekzistues, duke ndjekur shembullin e Mbretërisë së Bashkuar ku të gjithë ISP-të kryesore bllokojnë qasjen në uebfaqe ku paraqiten abuzime ndaj fëmijëve të përmendura në një listë e cila mbahet nga Fondacioni për Mbikëqyrjen e Internetit (IWF).³⁹ Po ashtu, sipas ligjeve federale, ofruesit e shërbimeve të internetit në Kanda duhet të raportojnë shkelje që kanë të bëjnë me pornografi me fëmijë⁴⁰.

38 <http://www.ualberta.ca/~hsmun/2011%20Background%20Papers/UNICEF%20Child%20Pornography%20-%20Final.pdf>

39 <http://www.itu.int/osg/blog/2011/01/12/ISPsBattleEUChildPornographyFilterLaws.aspx>

40 http://www.justice.gc.ca/eng/news-nouv/nr-cp/2010/doc_32510.html

Where did you place the computer?

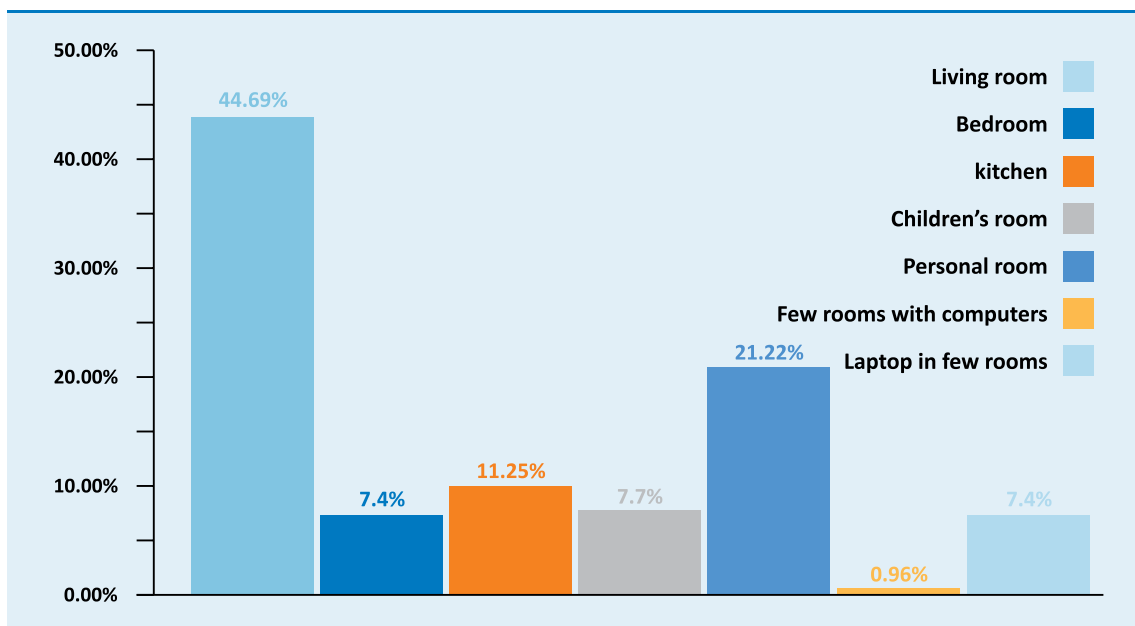


Figura 17: Vendndodhja e kompjuterit në shtëpi

Daytime Internet usage (by age)

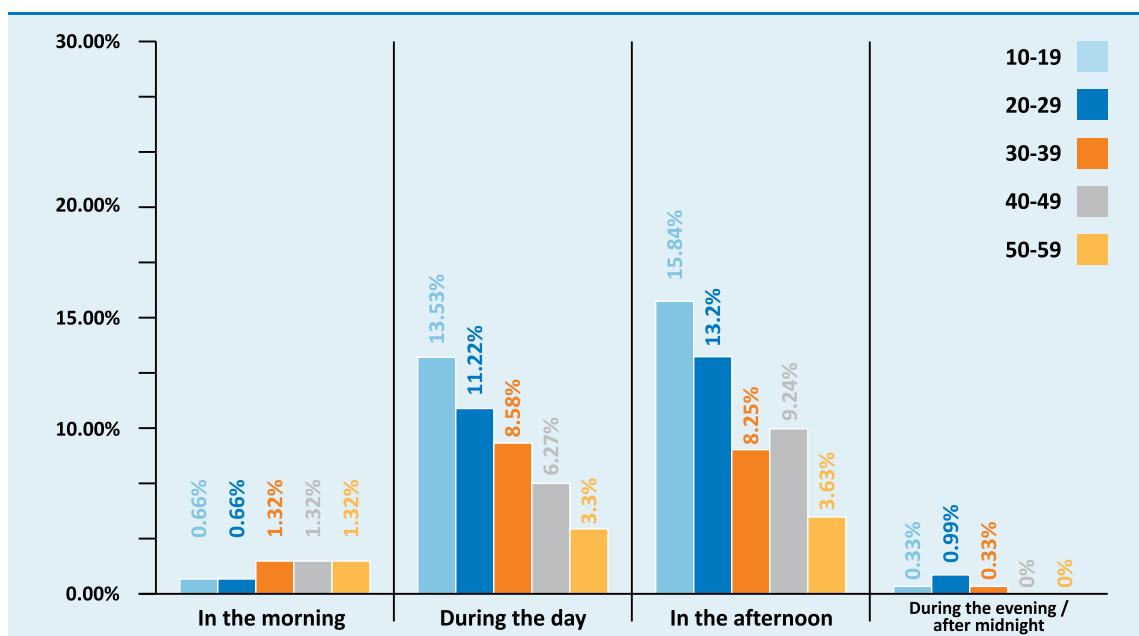


Figura 18: Përdorimi i Internetit gjatë ditës

6.2.ARSIMIMI

Grafiku më poshtë tregon të dhëna mbi nivelin arsimor të të intervistuarve dhe nivelin e depërtimit të Internetit në të gjitha nivelet e shkollave, që nuk është i kënaqshëm. Me nivele të depërtimit të Internetit në baza vendore që krahasohen me Bullgarinë dhe Greqinë (sikurse përshkruhet më lart), Kosova ka infrastrukturën për të rritur nivelin e depërtimit të Internetit nëpër shkolla dhe kjo ka qenë temë e diskutimeve për një kohë të gjatë.

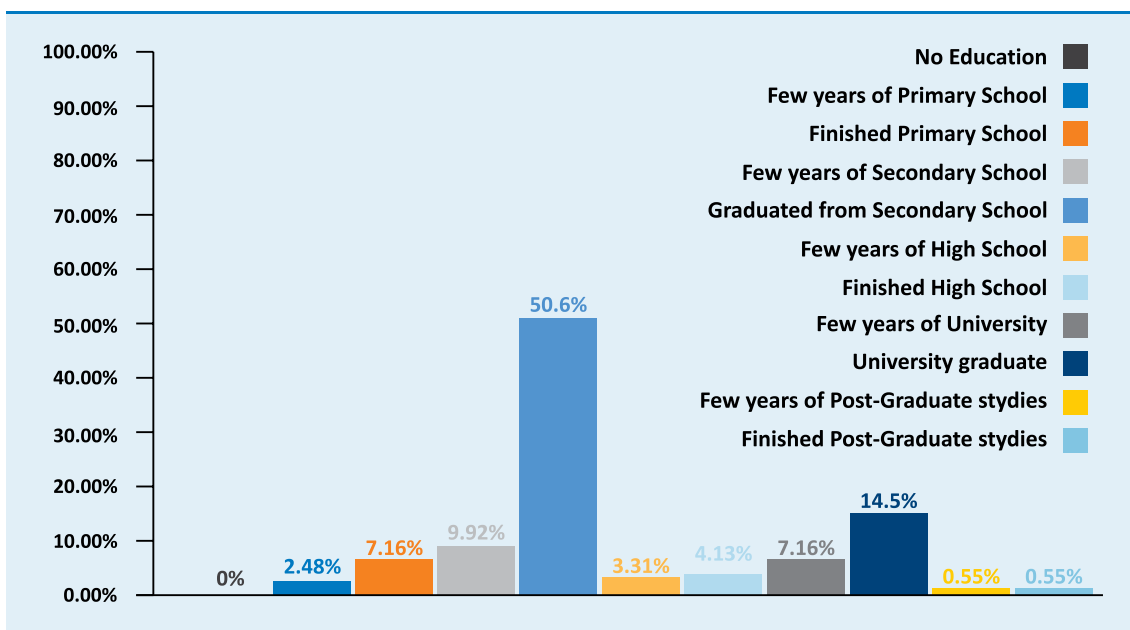


Figura 19: Niveli arsimor i të intervistuarve

Do you have Internet at school / university?

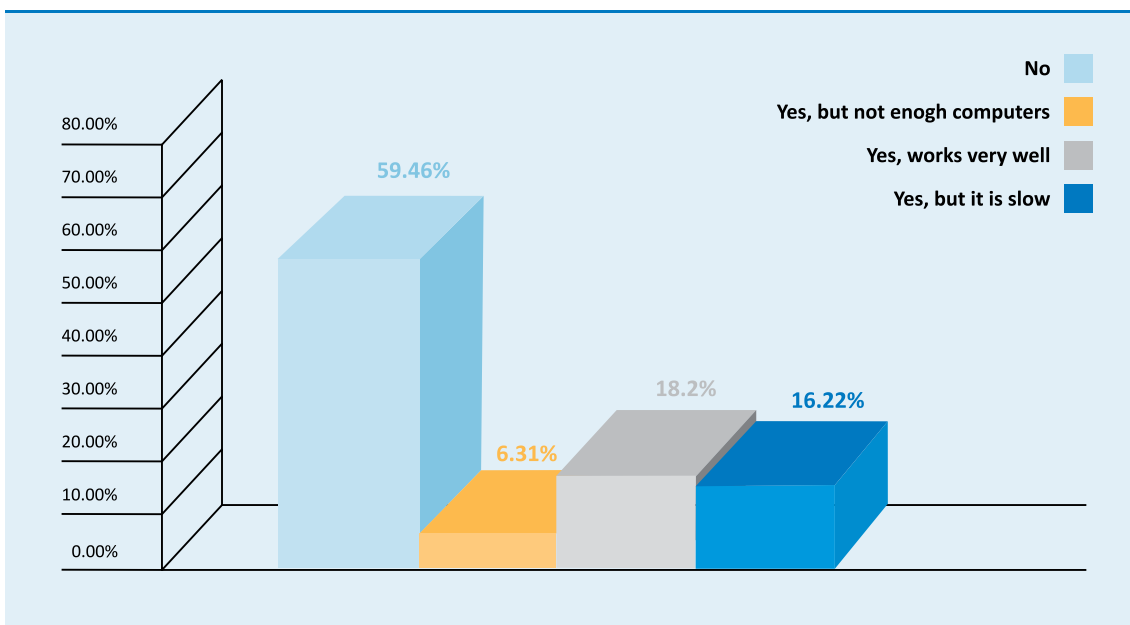


Figura 20: Interneti në shkolla

6.3. GJUHA

Grafiku më poshtë jep informacion lidhur me gjuhët që përdoruesit përdorin teksa shfletojnë në Internet. Vëreni se shumica e përdoruesve të rinj të Internetit e përdorin anglishten si gjuhën kryesore, ndërsa gjuha shqipe përdoret më shumë nga grupmoshat 40 – 59.

Languages that are Used for Internet browsing (Based on Age groups)

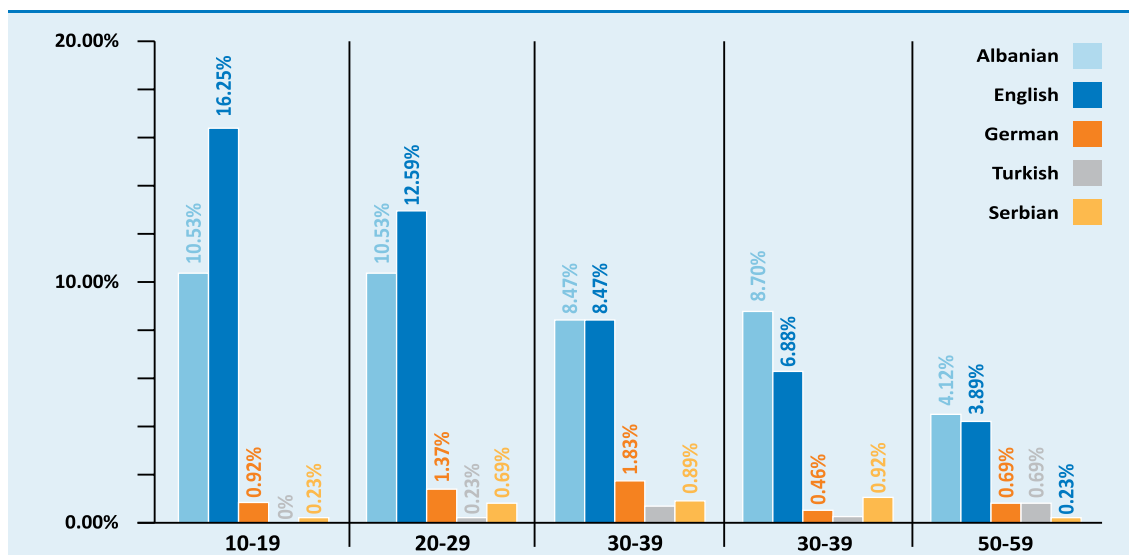


Figura 21: Gjuhët që përdoren për të shfletuar në Internet

6.4. PËRDORIMI I PËRDITSHËM I INTERNETIT

Grafiku më poshtë tregon shpeshtësinë e përdorimit të Internetit nga të anketuarit. Sikurse tregohet, shumica e përdoruesve (80.86%) e përdorin Internetin çdo ditë.

How often do you use the Internet

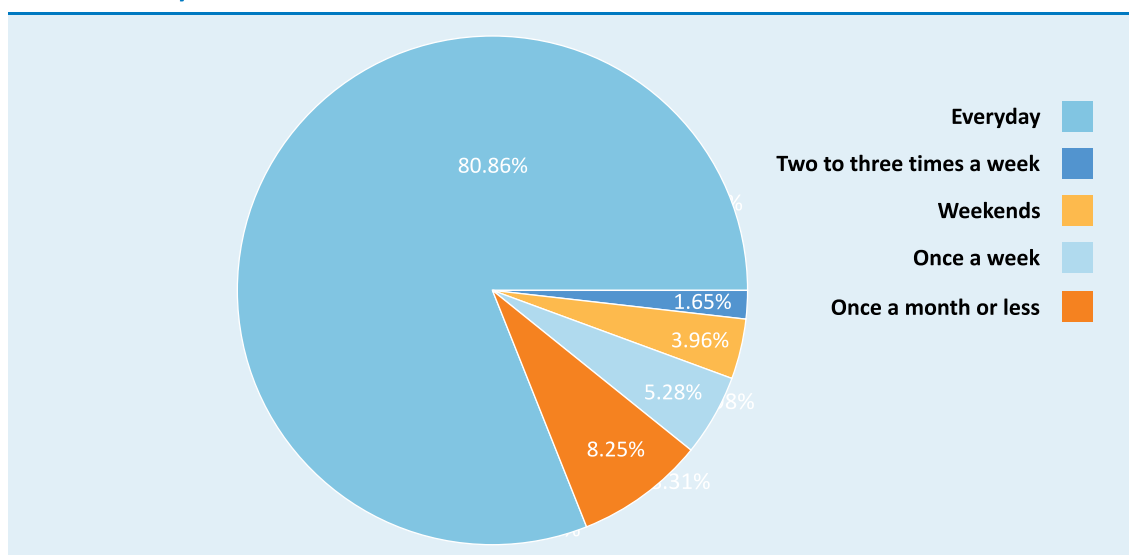


Figura 22: Shpeshtësia e përdorimit të Internetit

6.5. QËLLIMI I PËRDORIMIT TË INTERNETIT

6.5.1. ARGËTIM

Interneti është përdorur tradicionalisht edhe për argëtim. Gjendja në Kosovë është e njëjtë, sepse përdoruesit e përdorin Internetin edhe për të luajtur lojëra dhe së voni, për socializim. Ka shumë mënyra të tjera të argëtimit që ofron Interneti, por janë marrë në konsiderim vetëm mënyrat e mëposhtme.

6.5.1.1. VIDEOLOJËRAT

Edhe pse pyetësi nuk përmbante informacione mbi aktivitetet dhe profesionet e lojtarëve në facebook, përmes intervistave sy më sy është bërë e qartë se grupet kryesore të lojtarëve janë adoleshentë, amvisa dhe zyrtarë në punë. Grafiku më poshtë tregon këtë informacion në bazë grupeve gjinore dhe të moshës.

Internet usage for Facebook games

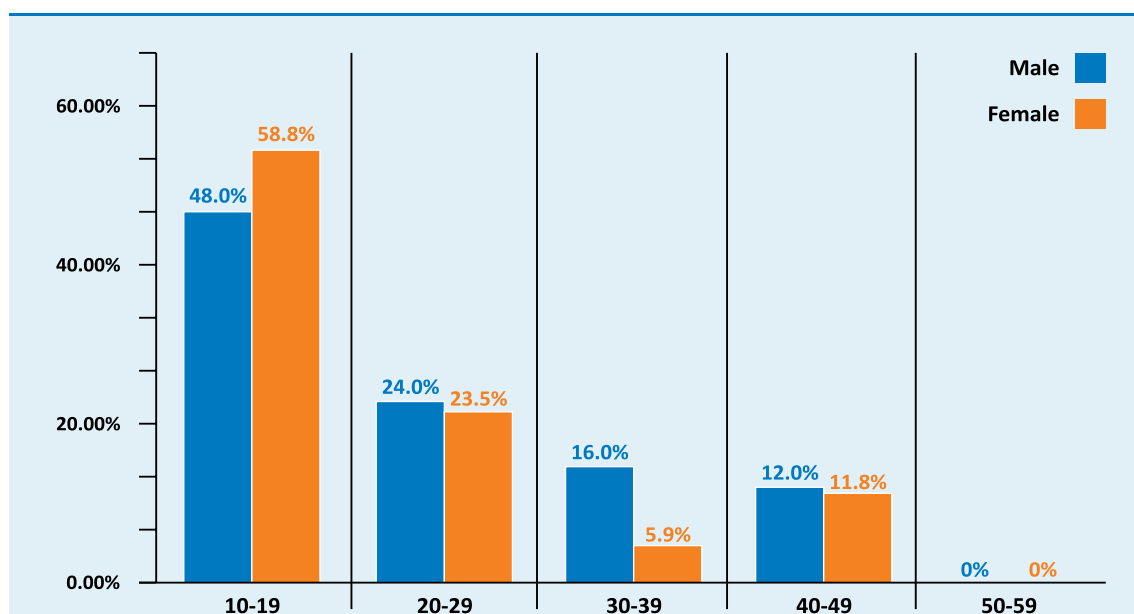


Figura 23: Përdorimi i Internetit për lojëra në facebook

Grafiku më poshtë tregon përdorimin e Internetit për lojëra. Nëse këto të dhëna krahasohen me vendin e përdorimit të Internetit për lojëra, është e qartë se ka një ndryshim nga luajtja e lojërave në Internet kafe (brenda LAN), që ka qenë vendi më i preferuar për të rinjtë në kaluarën, tek luajtja e lojërave në shtëpi duke u lidhur me server të lojërave online. Arsyeja për këtë ndryshim ka të bëjë kryesisht me ofrimin e lidhjeve me brez të gjerë më të lartë për ekonomi familjare, më shumë rehati dhe çmim më të ulët.

From where do you play the games?

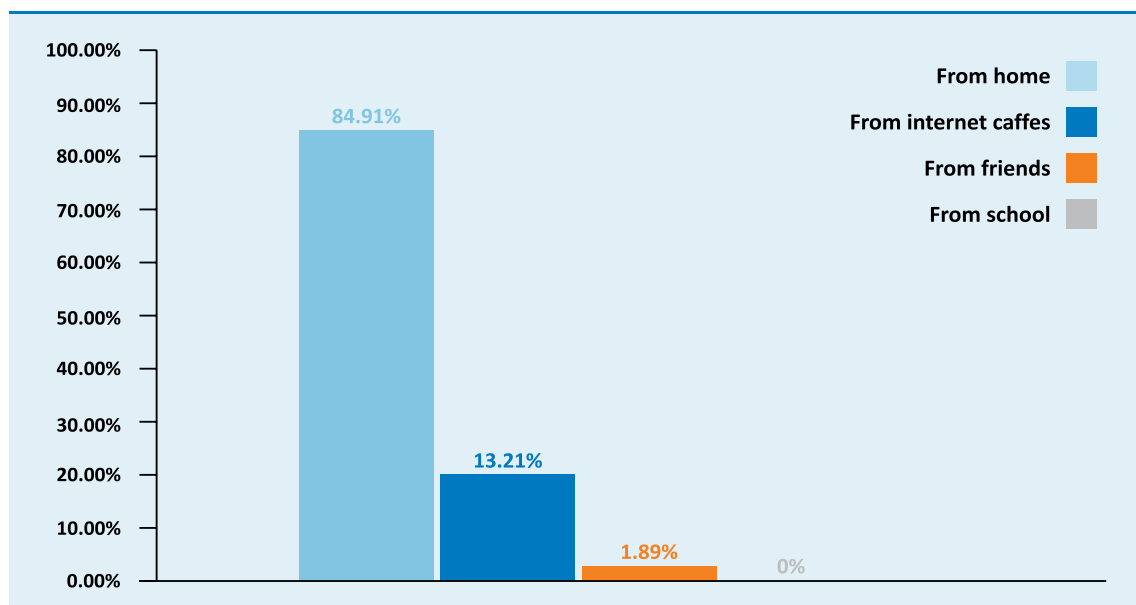


Figura 24: Vendi ku luhen lojërat

How often do you play games?

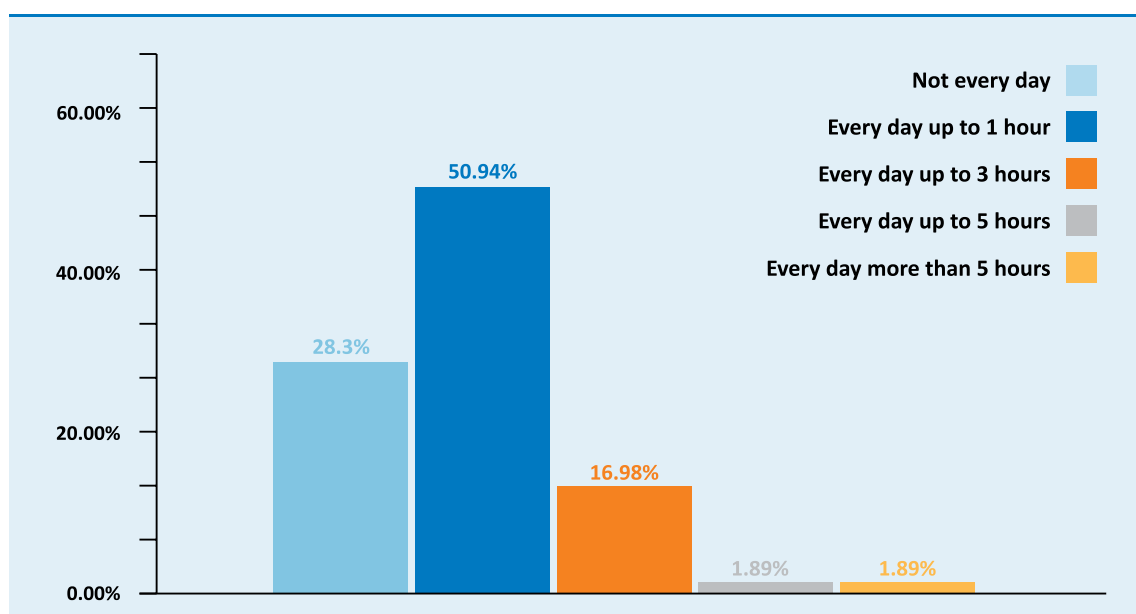


Figura 25: Shpeshtësia e luajtjes së lojërave

Grafiku më poshtë tregon përdorimin e Internetit për lojëra. Kjo nuk përfshin lojtarët në facebook ku pjesëmarrëset femra janë shumë aktive, por në këtë grup nuk ka patur të anketuara femra që luajnë lojëra si Counter Strike, etj.

Internet usage for games

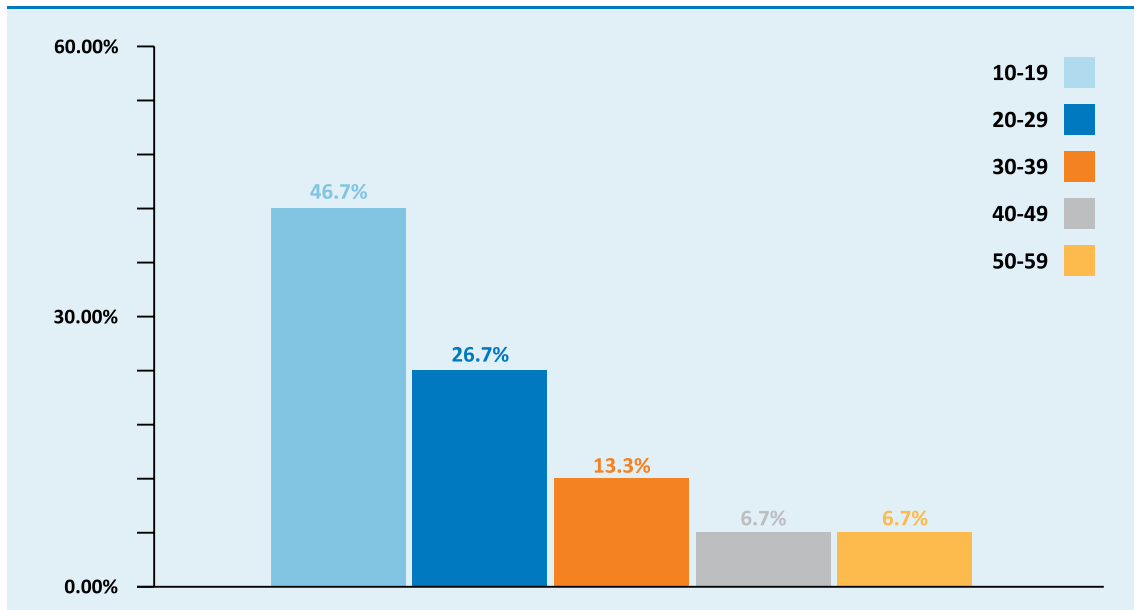


Figura 26: Përdorimi i Internetit për lojëra

6.5.1.2. SPORTET

Sikurse shihet në grafikun më poshtë, kur është fjala për informacione sportive, dallimi mes moshave nuk ka rëndësi dhe nuk është i konsiderueshëm. Të anketuarit e grupmoshave nga 10 – 49 janë pothuajse njëjtë të interesuar për lajme nga sporti. Megjithatë, ka një dallim të konsiderueshëm kur është fjala tek aspekti gjinor, sikurse tregohet në grafikun më poshtë.

Do you use Internet for information related to Sports?

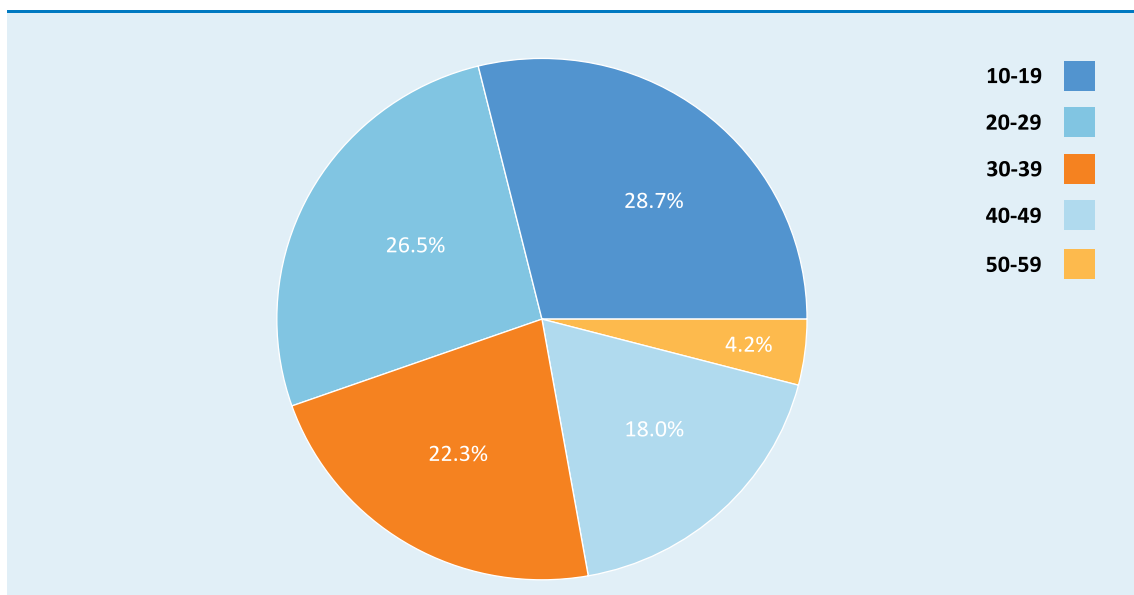


Figura 27: Përdorimi i Internetit për sport sipas grupmoshës

Do you use Internet for information related to Sports?

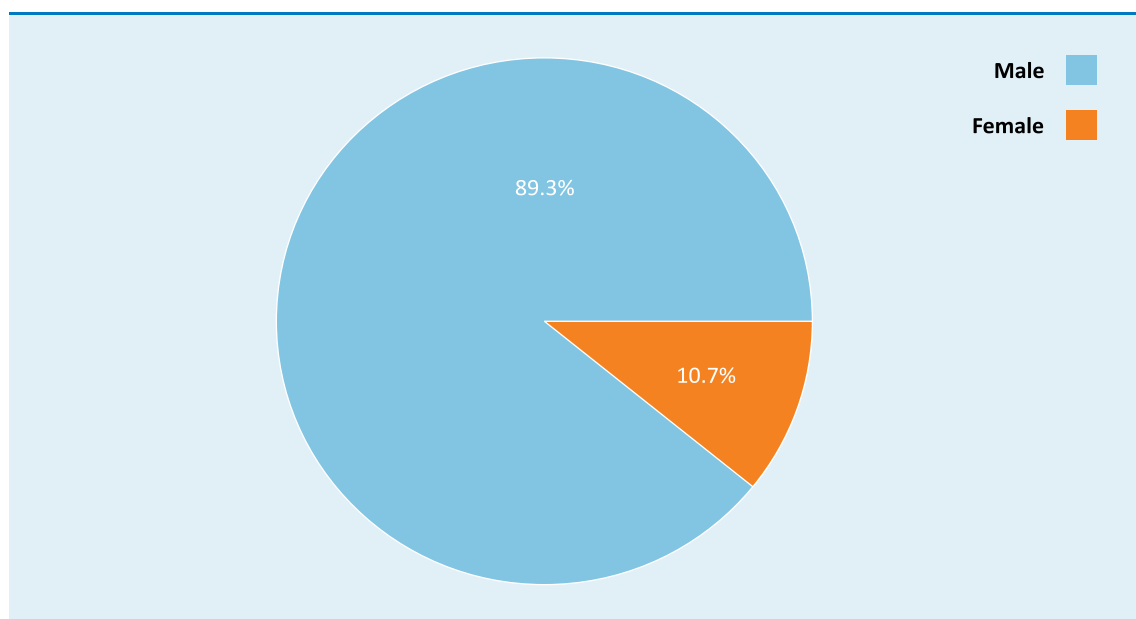


Figura 28: Përdorimi i Internetit për sport sipas gjinisë

6.5.1.3. LAJMET

Grupmosha më e interesuar sa i përket lajmeve (edhe lajmeve vendore) është grupmosha e re prej 20 – 29, sikurse tregohet në grafikun më poshtë.

Do you use Internet for information related to News?

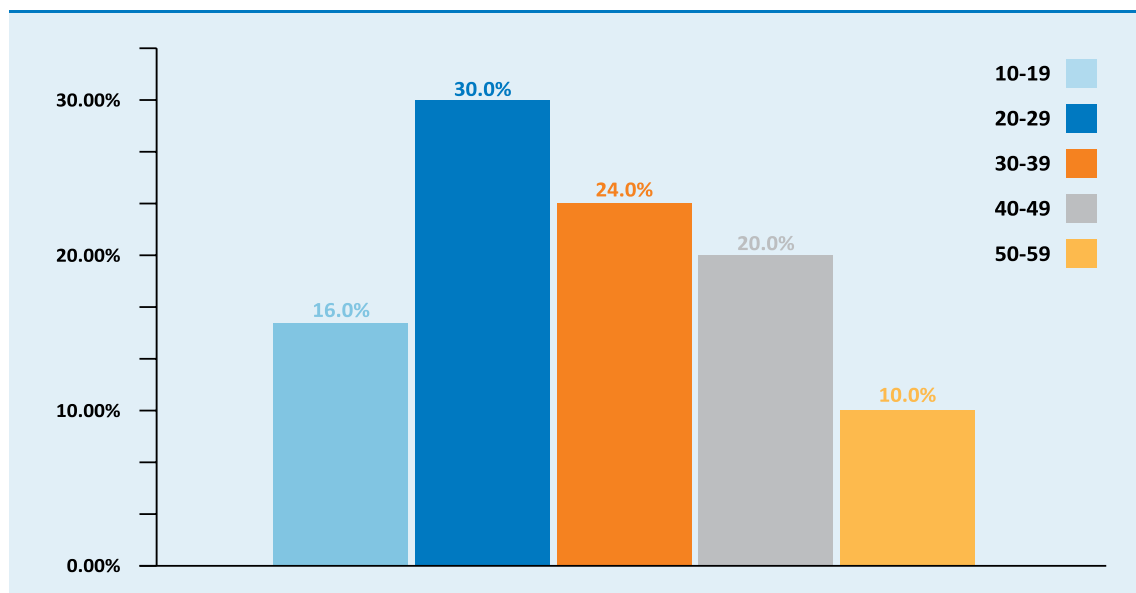


Figura 29: Përdorimi i Internetit për lajme sipas grupmoshës

6.5.1.4. MUZIKA

Edhe pse janë mbledhur të dhëna sa i përket përdorimit të Youtube, ky grafik tregon përdorimin e Internetit për muzikë pa shqyrtuar ofrues specifikë të përmbajtjeve.

Internet usage for music

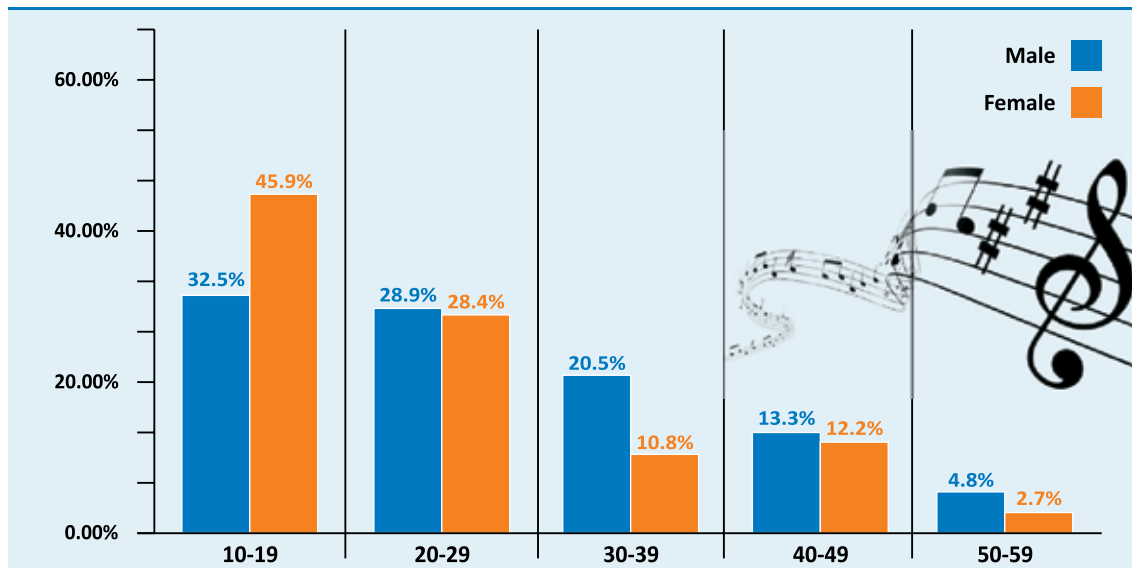


Figura 30: Përdorimi i Internetit për muzikë

6.5.1.5. FILMAT

Në këtë grafik është përfshirë përdorimi i Internetit për të shkarkuar filma përmes torrent dosjeve (dosje rrjedhëse⁴¹) dhe për të parë filma online. Është me interes të analizohet më tej ky lloj informacioni, pasi në Kosovë të fillojë implementimi i ligjit mbi të drejtën e autorit⁴². Për kategorizim, shih figurën më poshtë.

Internet usage for movies online

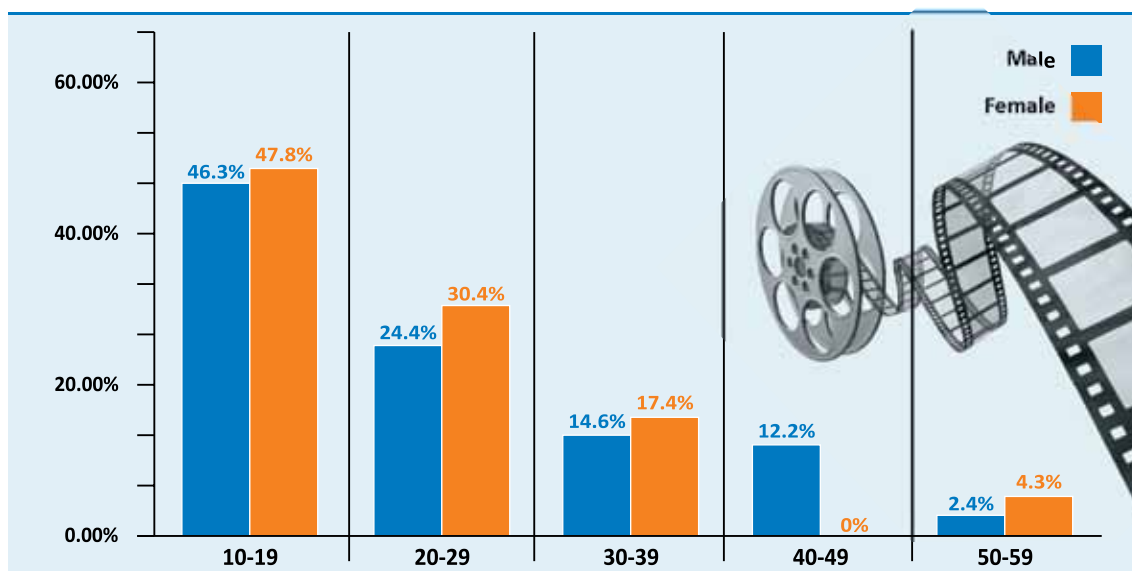


Figura 31: Përdorimi i Internetit për filma

41 http://paths.sheffield.ac.uk/wiki/paths/wiki/Torrent_file

42 http://www.kuvendikosoves.org/common/docs/ligjet/2004_45_en.pdf

6.5.1.6. SHFLETIMI NË PËRGJITHËSI

Grafiku më poshtë tregon se përdorueset që janë femra të moshës së re janë përpara popullsisë mashkullore sa i përket shfletimit dhe leximit në Internet. Kjo qëndron edhe kur është fjala për përdorimin e Internetit për hulumtim dhe studim, sikurse tregohet edhe më poshtë.

General Internet browsing

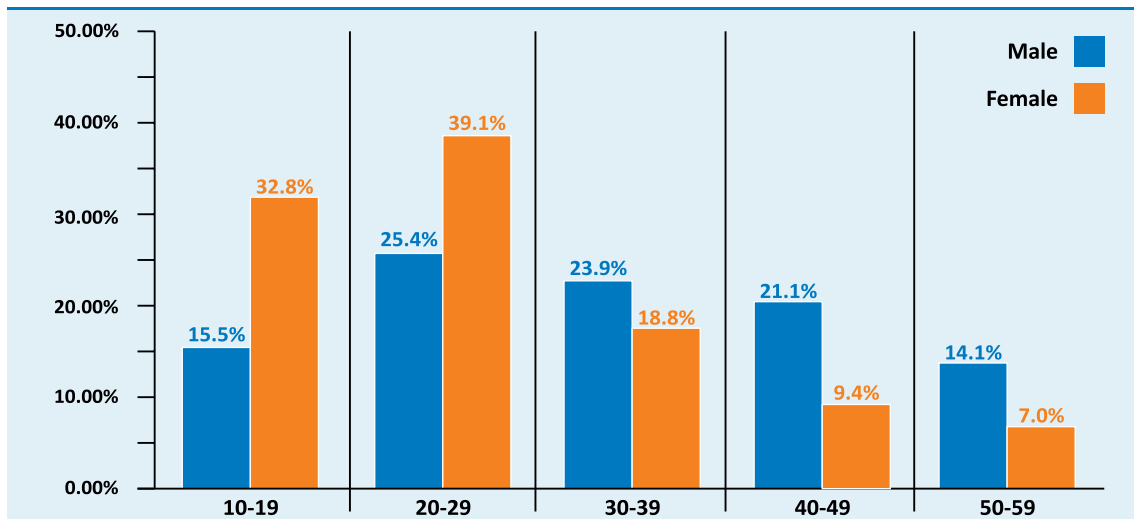


Figura 32: Lundrimi në përgjithësi në Internet

6.5.1.7. INTERNETI, E-BANKING DHE BLERJET ONLINE

Seksioni Studime të Ndërlidhura më lart i referohet një burimi ku 47.6% e klientëve të bankave nuk i besojnë Internetit për shërbime të e-banking. Edhe pse ky hulumtim është bërë vetëm përmes intervistave me klientë të bankave, situata e përgjithshme është e ngjashme, sikurse tregohet më poshtë. Çështje me rëndësi për t'u vërejtur në këtë grafik është përqindja e ulët (2.99%) e përdoruesve që nuk janë në dijeni të pagesave online si një mundësi, që nënkupton kënaqshmërinë e shkallës së njohurive për Internetin.

Would you buy online using your credit card?

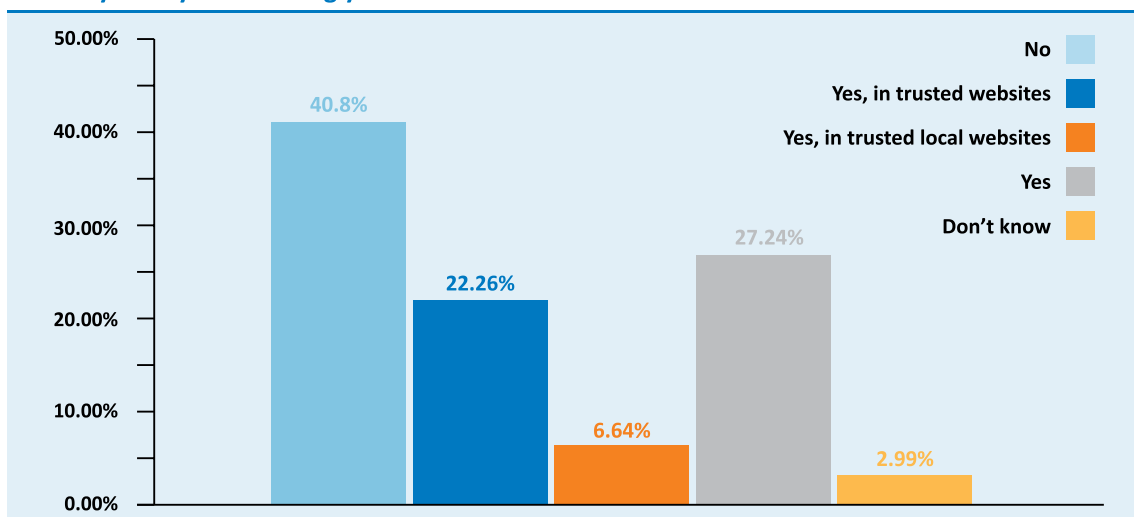


Figura 33: Besueshmëria e blerjeve online

Çështja e Internetit dhe sigurisë ka nevojë për analizë më të thellë dhe implementim me theks të posaçëm tek siguria e uebit, auditimi i sigurisë për sektorin publik dhe atë privat (p.sh. ISO 27001), dhe ngritja e vetëdijes për përdorues.

6.5.2. KOMUNIKIMI

Një nga shtytësit kryesorë të rritjes së kërkesës për Internet është mënyra e përshtatshme e komunikimit që ofron Interneti. Duke patur parasysh faktin se pothuajse çdo i treti Kosovar sot jeton jashtë dhe çdo e treta familje në Kosovë ka të paktën një pjesëtar të familjes që jeton jashtë⁴³, kostoja e ulët e komunikimit është me rëndësi jetike dhe kjo është pikërisht ajo që ofron Interneti.

Internet usage for communication with friends and family in Diaspora

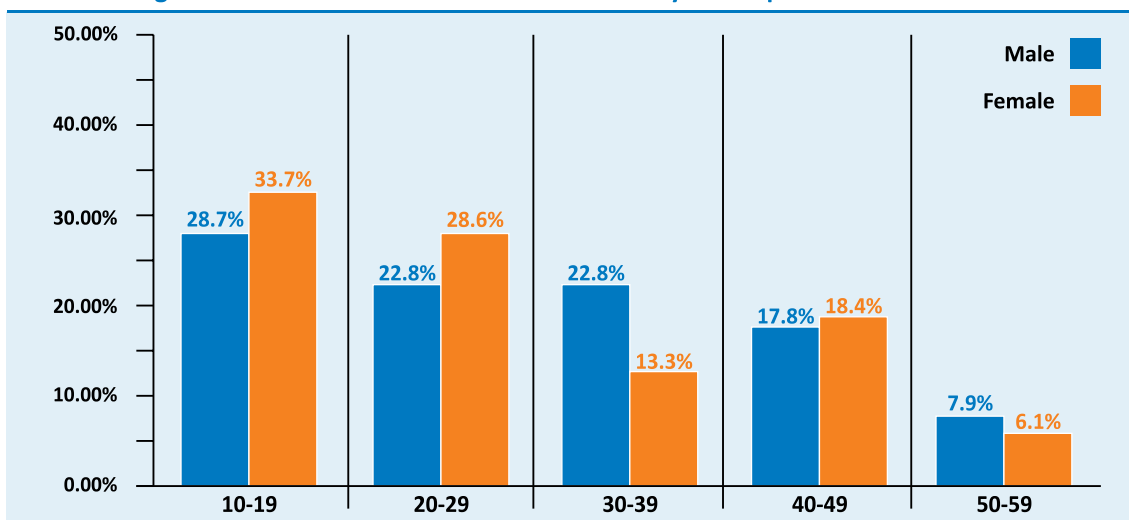


Figure 34: Internet usage for communication

6.5.2.1. KOMUNIKIMI AUDIO & VIDEO - SKYPE

Shërbimi Skype i është shtuar mjeteve të komunikimit me familjet jashtë. Sidoqoftë, ky shërbim është shumë popullor për shkak të aftësive të optimizuara të komunikimit audio dhe video. Gjithashtu, ky shërbim është shumë popullor në zonat rurale duke patur parasysh faktin se shumica e të migruarve vijnë nga zonat rurale⁴⁴.

Skype usage for video communication and instant messaging

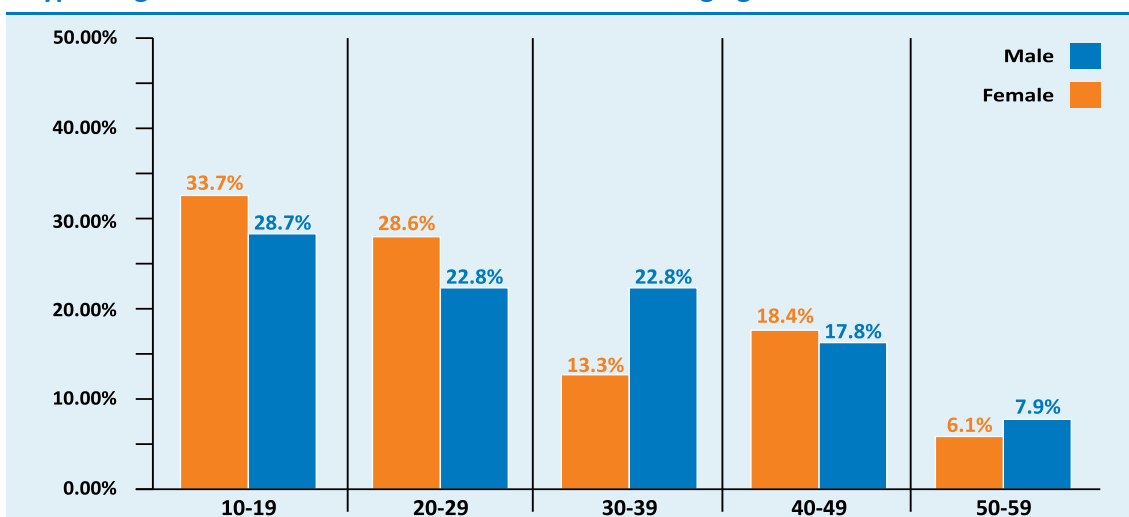


Figura 35: Përdorimi i Internetit për shërbime të Skype

43 www.swiss-cooperation.admin.ch/kosovo/ressources/resource_en_180366.pdf, p.5

44 Ibid. p.6

6.5.2.2. MESAZHET E ÇASTIT – MESENXHERI MSN

Edhe pse në treg kanë hyrë shërbime të tjera të mesazheve të çastit, shërbime audio dhe video, mesenxheri MSN ende përdoret nga një pjesë e konsiderueshme e popullsisë.

Internet usage for MSN messenger

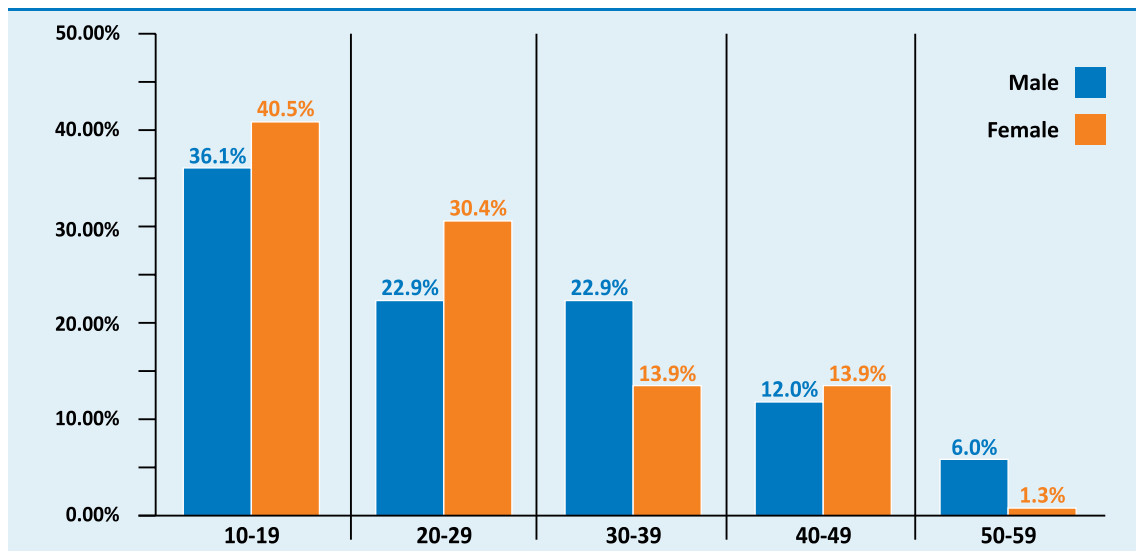


Figura 36: Përdorimi i Internetit për shërbime të mesenxherit MSN

6.5.2.3. RRJETET SOCIALE

Për qëllime të këtij studimi kemi marrë në shqyrtim vetëm *facebook* – duke patur parash se rrjetet e tjera sociale si Twitter nuk janë shumë popullore në Kosovë. Rezultatet tregohen në grafikun më poshtë. Është e qartë se edhe përdoruesit femra, edhe ata meshkuj janë shumë aktivë në përdorimin e këtij shërbimi.

Do you use Facebook?

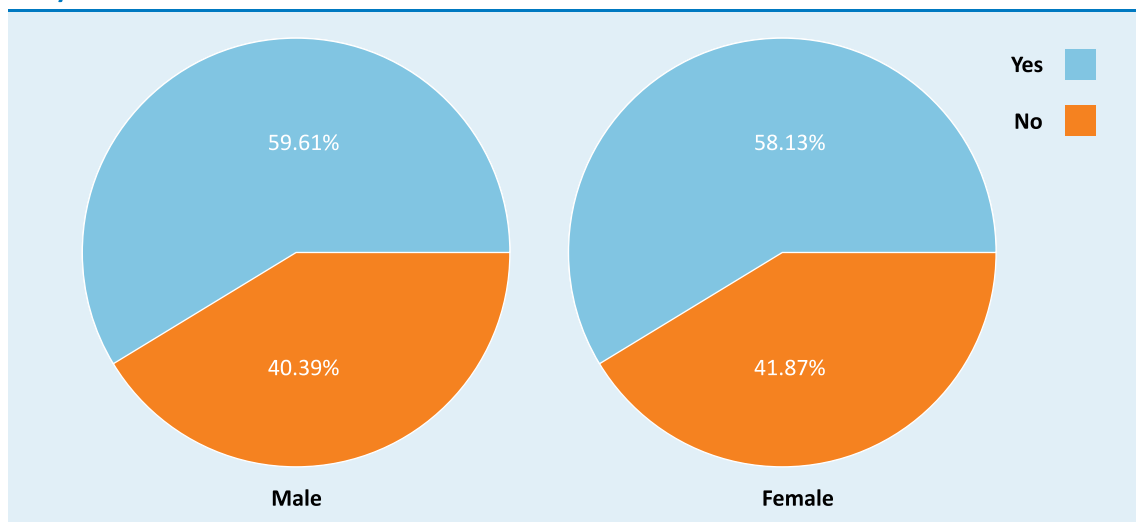


Figura 37: Përdorimi i Internetit për shërbime të Facebook

6.5.2.4. KOMUNIKIMI ME EMAIL

Komunikimi me email për arsye personale kryesisht bëhet nga brezat më të rinj dhe pothuajse njëjtë si nga meshkujt dhe nga femrat. Sidoqoftë, grafiku më poshtë tregon se komunikimi me email për punë dhe biznes përdoret në proporcion më të lartë nga përdorues meshkuj, duke lënë përdorueset femra në 19%. Kjo mund të japë ndonjë ide për dallimet e karrierës të pranishme në baza gjinore dhe kërkon hulumtime të mëtejshme nga ekspertë të lëmisë. Lidhur me moshën dhe punën, komunikimi për punë me email, grafiku më poshtë tregon se përdoruesit e grupmoshës 30 – 39 janë më aktivë se grupmoshat e tjera.

Personal e-mail usage

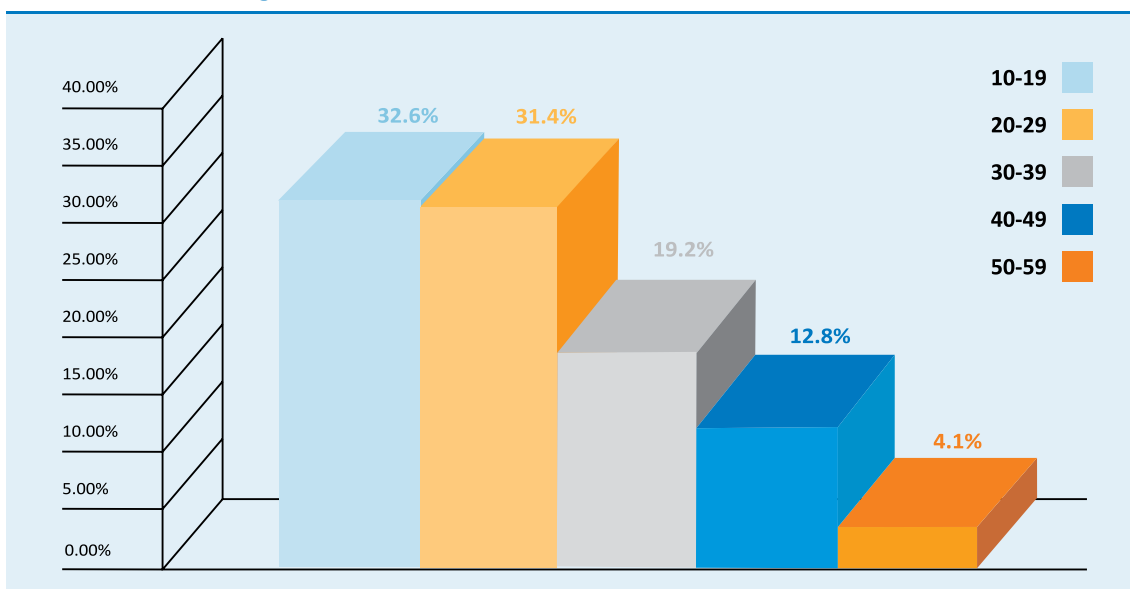


Figura 38: Përdorimi i e-mail personal sipas grupmoshës

Personal e-mail usage

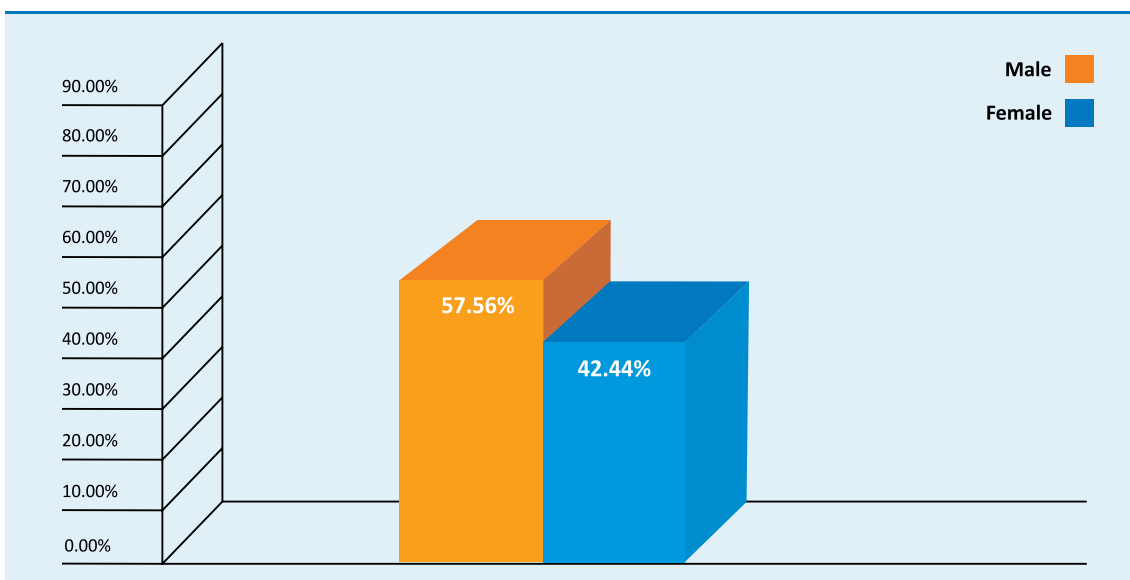


Figura 39: Përdorimi i e-mail personal sipas gjinisë

Work related e-mail usage

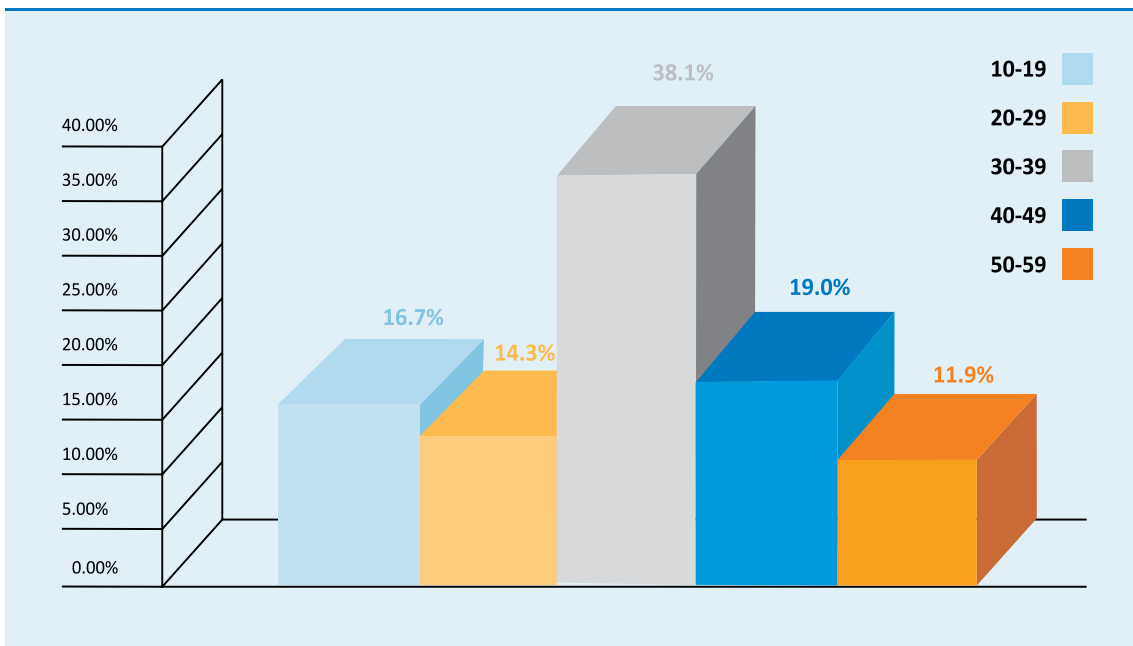


Figura 40: Përdorimi i e-mail të punës sipas grupmoshës

Work-related email usage

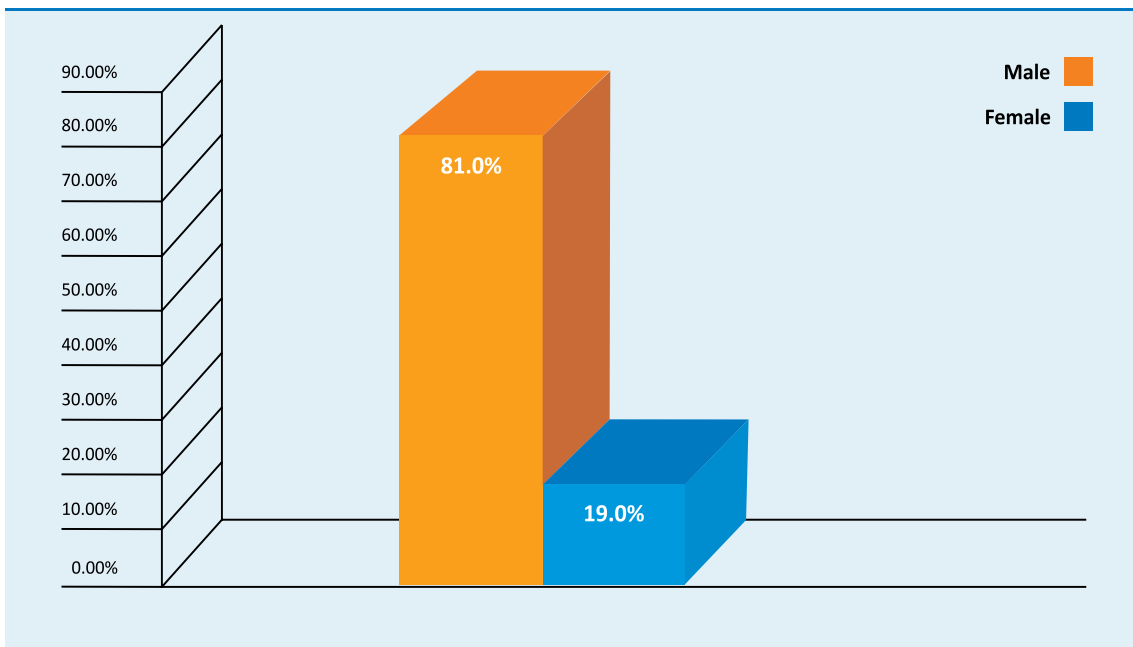


Figura 41: Përdorimi i e-mail të punës sipas gjinisë

6.5.2.4. YOUTUBE

Popullsia e përbërë nga femra më të reja ia kalon popullsisë së përbërë nga meshkuj në mosha të reja. Sidoqoftë, nga mosha 30 e tutje, popullsia mashkullore është më aktive për përdorimin e këtij shërbimi.

Internet usage for Youtube

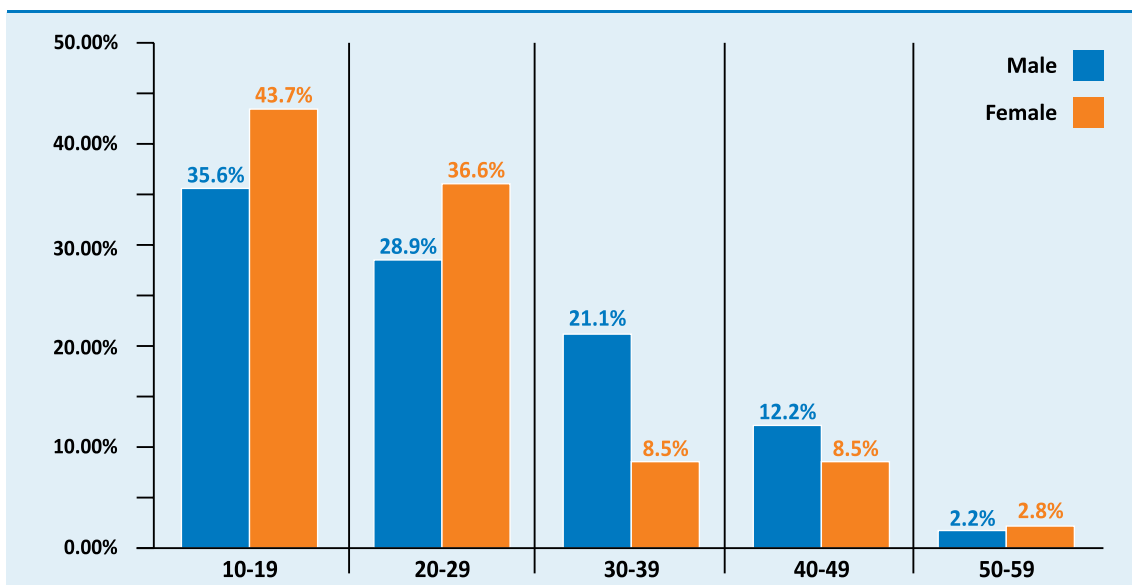


Figura 42: Përdorimi i Internetit për shërbime të Youtube

6.5.3. STILI I JETËS

Në krahasim me popullsinë e përbërë nga meshkuj, popullsia e përbërë nga femra udhëheq në përdorimin e Internetit për stil jete dhe ide për t'u veshur.

Do you use internet for Lifestyle and Dressing Ideas?

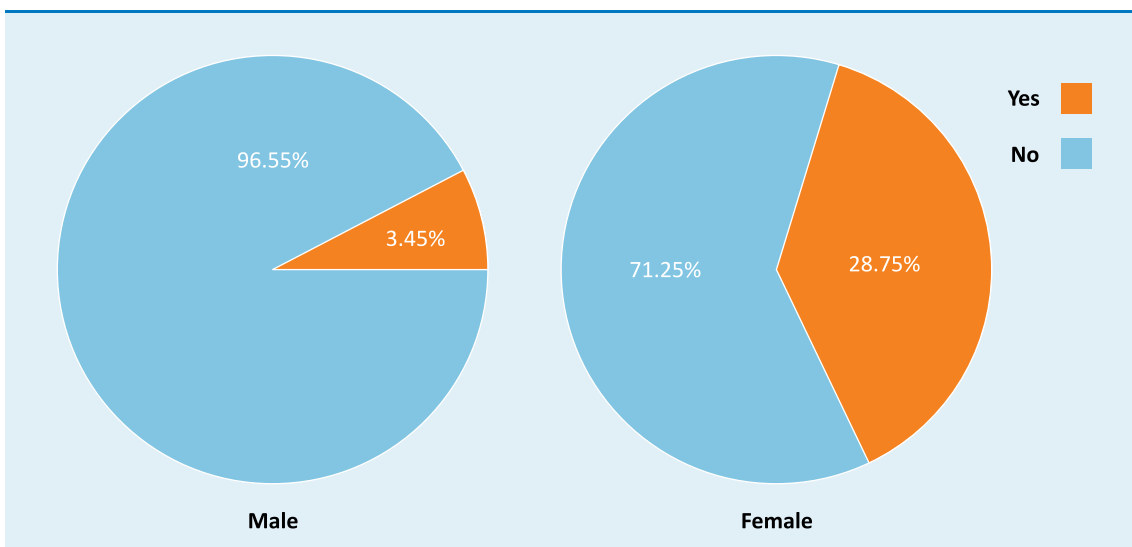


Figura 43: Interneti dhe stili i jetës

6.5.4. HULUMTIM DHE STUDIM

Ngjashëm si në seksionin më lart lidhur me shfletimin në përgjithësi të Internetit, popullsia e përbërë nga femra të reja është më aktive në përdorimin e Internetit për hulumtim dhe studim. Njëjtë si me përdorimin e email-it, pasi kjo popullsi kalon moshën 30, popullsia e përbërë nga meshkuj ua kalon sa i përket përdorimit të Internetit për hulumtim dhe studim. Mund të bëjmë hipoteza se arsyeja për këtë ndryshim (dhe për rezultate të tjera të ngjashme në grafikë të tjerë) duke përdorur vlerat kulturore, p.sh. që gratë kryesisht prirën të merren me punët e shtëpisë apo me përkujdesin për familjen.

Internet usage for research and studying

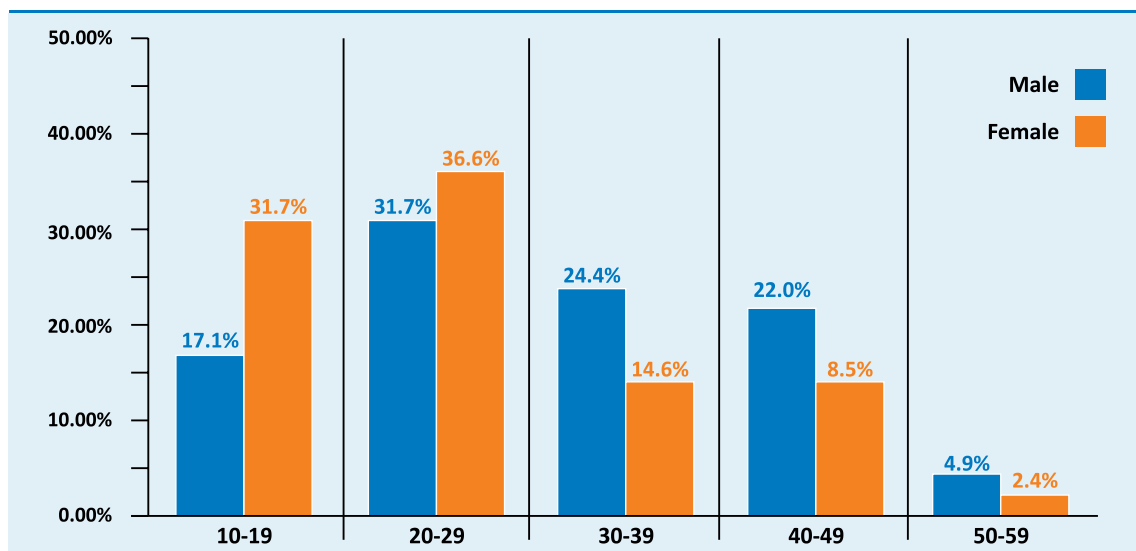


Figura 44: Përdorimi i Internetit për hulumtim dhe studim

7. e-QEVERISJA

Grafiku më poshtë tregon informimin e popullsisë lidhur me shërbime të ofruara nga Qeveria e Kosovës përmes përdorimit të Internetit.

Are you informed that when you apply for official documents (ID, passport, driving license), you can check your application status online?

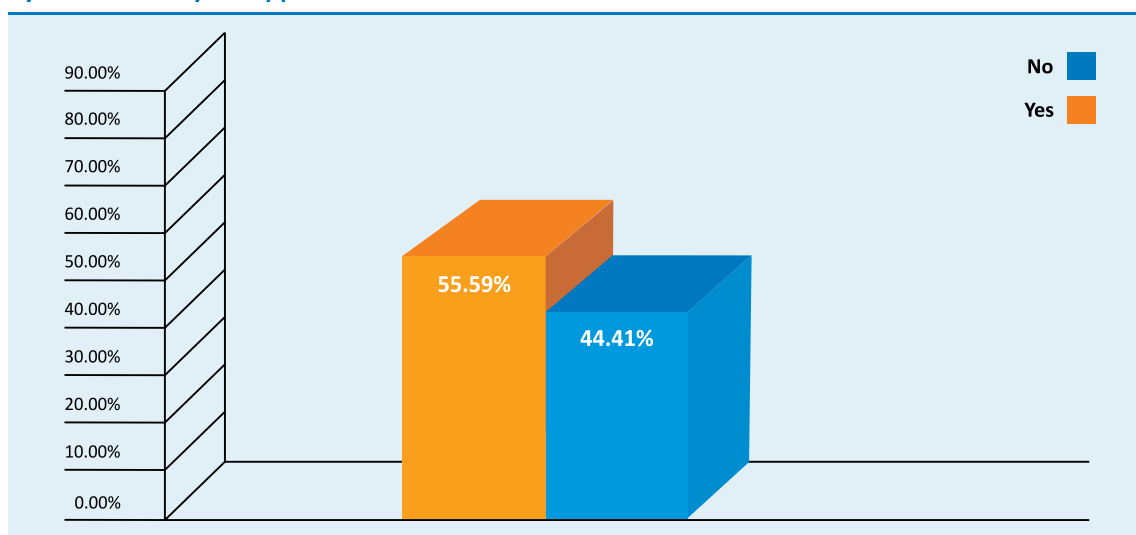


Figura 45: shërbime të e-Qeverisjes

8. KONKLUZIONE DHE REKOMANDIME

Depërtimi i Internetit dhe përdorimi i Internetit në Kosovë është i krahasueshëm me vende të rajonit që kanë të ardhura në nivel mesatar, si Greqia dhe Bullgaria. Mirëpo, ashtu sikurse nxjerr në dukje ky studim, është e qartë që ka mungesë të nismave kuptimplote dhe të koordinimit në sektorin e TIK në Kosovë, që të synojnë ofrimin e vlerës më të mirë për paratë e përdoruesve dhe mundësive për të rinjtë që janë aktivë dhe në gjendje të shfrytëzojnë Internetin dhe komunikimin në përgjithësi. Sektori i TIK ka nevojë të bashkëpunojë edhe më shumë sa i përket zhvillimit të aktiviteteve të përbashkëta dhe shkëmbimit të informacionit, si dhe përcaktimit të një strategjie të përbashkët të sektorit të TIK nga perspektiva e përfshirjes dhe fuqizimit të rinisë.

Sipas gjetjeve të këtij studimi, përdorimi i Internetit dhe sjellja në Internet janë shumë heterogjene. Gratë dhe burrat, të rinjtë dhe të vjetrit, kanë nevoja dhe lloje të ndryshme të përdorimit të Internetit.

Më tutje, ky studim nxjerr gjithashtu në pah zbrazëtinë me të dhëna në lëminë e depërtimit të Internetit. Të dhënat ekzistuese që po mbledhen nga autoritetet përkatëse duhet të pasurohen edhe më tej me anë të indikatorëve të ndarë. Meqë Kosova synon përmbytjen e standardeve ndërkombëtare në sektorin TIK, informacionet korresponduese do të mbledhen dhe përpunohen si duhet p.sh. ofrimi i informacionit si raporti i kënaqshmërisë, që është një parametër shumë me rëndësi për cilësinë e shërbimit. Rrjedhimisht, është me rëndësi të madhe për axhendën politike të Kosovës që të fillojë menjëherë me zhvillimin e indikatorëve për TIK që mund dhe do të maten rregullisht dhe do t'i paraqiten publikut të gjerë dhe ajo që është më e rëndësishmja, palëve të interesit. Ky studim ka synuar të ofrojë të dhëna fillestare bazë mbi depërtimin dhe përdorimin e Internetit dhe që mund të zhvillohen, zgjerohen dhe miratohen më tej.

Duke përdorur gjetjet e këtij studimit dhe duke patur parasysh faktin se nuk ka informacion publik sa i përket identifikimit të infrastrukturës, rekomandohet që të fuqizohen programe të përbashkëta duke inicuar projekte të përbashkëta mes të gjithë palëve përkatëse me synimin për të dokumentuar dhe identifikuar infrastrukturën e Internetit dhe telekomunikimit. Të dhënat do të bëhen publike pasi të jenë shqyrtuar tërësisht aspektet e sigurisë së tyre. Aktualisht, teknologjitë me valë janë shtytësi kryesor i zgjerimit të lidhjeve në aspektet gjeografike, edhe pse në distanca të shkurtra. Çështja e sigurisë së lidhjeve me valë (përveç kërcënimeve të vazhdueshme të përgjithshme ndaj sigurisë së Internetit) duhet të analizohet edhe më tej me vëmendje të posaçme tek ngritja e vetëdijes së përdoruesve. Gjithashtu, nevojitet më shumë transparencë lidhur me ofertat nga Ofruesit e Shërbimeve të Internetit, përfshirë rishikimin e kufizimeve ndaj përdoruesve lidhur me numrin e pajisjeve për abonim që mund të kenë qasje në Internet.

Rekomandohet edhe që palët përkatëse të interesit të intensifikojnë ngritjen e vetëdijes në mesin e popullsisë për sigurinë e Internetit, transaksionet financiare përmes Internetit dhe kontrollin prindëror.

Për fund, ky studim ka synuar të ofrojë të dhëna bazë fillestare që mund të maten rregullisht ose çdo vit. Kjo gjë mund të ofrojë informacione shumë të çmueshme lidhur me trendet, qëndrimet dhe sjelljet. Ka qenë edhe pikësynim i këtij studimi për të inicuar një diskutim rreth depërtimit dhe përdorimit të Internetit dhe qeverisjes në mesin e palëve përkatëse të interesit.

9. REFERENCAT (Sipas rendit alfabetik në gjuhën angleze)

1. Departamenti i Drejtësisë i Kanadasë
Historik: Mbrojtja e fëmijëve nga shfrytëzimi seksual online, maj 2010
http://www.justice.gc.ca/eng/neës-nouv/nr-cp/2010/doc_32510.html
2. Iniciativa Europiane për Stabilitet
Familje partiarkale, maj 2008
http://www.esiweb.org/index.php?film_ID=2&id=311&lang=en&slide_ID=22
3. GfK Maqedonia
<http://www.gfk.com.mk>
4. Unioni Ndërkombëtar i Telekomunikacionit
ISP-të luftojnë ligjet filtruese të pornografisë me fëmijë në BE, janar 2011
<http://www.itu.int/osg/blog/2011/01/12/ISPsBattleEUChildPornographyFilterLaws.aspx>
5. Statistika Botërore të Internetit
Statistika Europiane të Internetit, dhjetor 2008
<http://www.Internetworldstats.com/europa2.htm#kv>
6. Kuvendi i Kosovës
Ligji mbi të drejtën e autorit dhe të drejta të ndërlidhura, 2004
http://www.kuvendikosoves.org/common/docs/ligjet/2004_45_en.pdf
7. Enti Statistikor i Kosovës
Hulumtim demografik, social dhe shëndetit riprodhues në Kosovë, nëntor 2009
http://esk.rks-gov.net/ENG/publikimet/doc_download/967-demographic-social-and-reproductive-health-survey-in-kosovo-
Vendbanime, shtëpi dhe popullsia sipas komunave, 2011
<http://esk.rks-gov.net/rekos2011/?cid=2,40,265>
Mesazh nga Enti i Statistikave të Kosovës, 2011
<http://esk.rks-gov.net/rekos2011/?cid=2,61,169>
Pyetësor për Regjistrimin e Popullsisë në Kosovë, 2010
<http://esk.rks-gov.net/rekos2011/repository/docs/R2ENG.pdf>
8. Zyra Zvicerane për Bashkëpunim në Kosovë
Diaspora si forcë shtytëse për zhvillimin në Kosovë: mit apo realitet? qershor 2009
http://www.swiss-cooperation.admin.ch/kosovo/ressources/resource_en_180366.pdf
9. Autoriteti Rregullativ i Telekomit në Indi
Udhëzues për ofruesit e shërbimeve * që ofrojnë shërbime të Internetit/gjerësisë së brezit për të siguruar cilësi më të mirë të shërbimeve, mars 2009
<http://www.trai.gov.in/WriteReadData/trai/upload/misc/102/Guidelines2mar09.pdf>
10. Autoriteti Rregullativ i Telekomunikacionit i Kosovës
Raporti tregmujor i analizës së tregut, mars 2011
http://www.art-ks.org/repository/docs/Pasqyre%20e%20tregut%20te%20Telekomunikacionit%20TM2%20dhe%20TM3_2011.pdf
Pyetësor për tregjet e caktuara, shkurt 2011
[http://www.art-ks.org/repository/docs/Pyetesori%20per%20Sherbimet%20e%20Internetit_\(ISP\).xls](http://www.art-ks.org/repository/docs/Pyetesori%20per%20Sherbimet%20e%20Internetit_(ISP).xls)
11. Organi i Rregullatorëve europianë për Komunikimie Elektronike
Draft raporti i BEREC për përkufizime relevante të tregut për shërbime të biznesit, nëntor 2010
http://erg.eu.int/doc/berec/bor_10_46.pdf

12. Banka Qendrore e Republikës së Kosovës
Takimi i tretë për menaxhim të projektit për të reduktuar transaksionet e parave në dorë në Kosovë, qershor 2011
http://www.bqk-kos.org/repository/docs/SistemiPagesave/Eng_Presentation_15062011.pdf
13. Agjencia Qendore e Inteligjencës
Krahasim i përdoruesve të Internetit mes vendeve, 2009
<https://www.cia.gov/library/publications/the-world-factbook/rankorder/2153rank.html>
14. The Economist
Bota në shifra – pronësia e kompjuterave, dhjetor 2008
http://www.economist.com/node/12758865?story_id=12758865&subjectID=348909&fsrc=nwl
15. Shoqata për Teknologji të Informacionit dhe Komunikimit e Kosovës
Heqja e doganës për pajisje të TIK hyn në paktën fiskale nga MEF, gusht 2011
<http://www.stikk-ks.org/en/events/129-heqja-e-doganes-per-pajisjet-e-tik-hyn-ne-pakon-fiskale-te-mef.html>
Analiza e mungesës së shkathtësive për Teknologji të Informacionit dhe Komunikimit, mars 2011
http://www.stikk-ks.org/sq/component/dms/doc_download/9-skills-gap-analysis-for-information-and-communication-technology+skillsgap+analysis+STIKK
16. Këshilli Gjyqësor i Kosovës
Gazeta Zyrtare e Republikës së Kosovës, qershor 2008
<http://www.kgjk-ks.org/repository/docs/gazeta/26.english.pdf>
17. Shoqata e Hulumtimit të Tregut MB
Udhëzues për hartimin e pyetësorëve, korrik 2011
http://www.mrs.org.uk/standards/downloads/2011-07-27_questionnaire_design_guidelines.pdf
18. Ministria e Tregtisë dhe Industrisë së Kosovës
Programi për mbrojtjen e konsumatorit, dhjetor 2010
http://www.mti-ks.org/repository/docs/ProgramiMbrojtjaKonsumator_231209.pdf
19. Qendra e Koordinimit të Rrjetit Réseaux IP Européens
Kërkimi i tekstit në bazën e të dhënave RIPE
<https://apps.db.ripe.net/search/full-text.html>
20. Rojtari i Brezit të Gjerësisë në MB
Udhëzues për Brezin e Gjerësisë – Raporti i përmbajtjes, dhjetor 2011
<http://www.broadbandwatchdog.co.uk/contention.php>
21. Komisioni Ekonomik dhe Social i Kombeve të Bashkuara për Azinë dhe Paqësorin
Rregulloret, Politikat dhe Kornizat Ligjore të Ndërlidhura me TIK: Standardet Ndërkombëtare të Menaxhimit për Zhvillimin e TIK në nën-rajonin e Mekong, 2005
http://www.unescap.org/idd/pubs/st_escap_2353.pdf
22. Universiteti i Porto Rikos
Përcaktimi i madhësisë së mostrës për aktivitete hulumtuese, dhjetor 2011
<http://opa.uprrp.edu/InvInsDocs/KrejcieandMorgan.pdf>
23. Universiteti i Albertës
Fondi për Fëmijë i KB – Çështja e koordinimit të përpjekjeve ndërkombëtare kundër pornografisë me fëmijë në Internet, 2011
<http://www.ualberta.ca/~hsmun/2011%20Background%20Papers/UNICEF%20Child%20Pornography%20-%20Final.pdf>



Rr. Rexhep Mala, 28 A
10000 Prishtinë, Republika e Kosovës
Tel. +386 43 767 076, Fax. +381 38 234 443,
info@stikk-ks.org, www.stikk-ks.org

PËRKRAHUR NGA:

