



STIKK

SHOQATA PËR TEKNOLOGJI TË INFORMACIONIT
DHE TË KOMUNIKIMIT TË KOSOVËS

ANALIZA E TREGUT TË TIK NË KOSOVË

NËNTOR 2013

SHKRUAR NGA

Visar Berisha

Besim Ilazi

PËRKTHYER NGA

Lingua

DIZAJNI

projectGRAPHICS

VËREJTJE

Pikëpamjet dhe informatat e paraqitura në këtë raport i përkasin pjesëmarrësve të studimit dhe autorit; andaj nuk paraqesin medoemos pikëpamjet e STIKK

NËNTOR 2013

PËRMBAJTJA

1. Hyrje	6
2. Përmbledhje	7
3. Metodologjia	8
4. Analiza e Tregut të TIK	9
Burimet e të dhënave, ose mungesa e tyre	9
4.1 Segmentimi i Tregut të TIK sipas vlerës	10
4.2 Profili i kompanive	13
Struktura e pronësisë	13
Lloji i regjistrimit të kompanive dhe viti i themelimit	13
Aktivitetet e biznesit	14
Klientët & lokacioni	15
Eksportet e TIK ose mungesa e tyre	17
Industritë e synuara	17
Furnizimi me produktet dhe shërbimet e TIK	18
Të ardhurat vjetore	19
Struktura e punonjësve	20
Pse zgjidhet TIK-u si karrierë?	20
4.3 Perspektiva Aktuale dhe e Ardhshme e tregut të TIK në Kosovë	21
Mundësitë për Investime dhe Rritje	21
Potenciali i Industrisë së TIK për zhvillim në sektorët tjerë vendorë	23
Depërtimi i internetit dhe ccTLD	24
Diskutimi i sfidave dhe pengesave kryesore	24
5. Gjetjet Kryesore	27
6. Rekomandime	30
Rekomandime për qeverinë	30
Rekomandime për STIKK	31
Rekomandime për donatorët dhe investitorët e mundshëm	31
7. Referencat	32
8. Intervistat në Terren - Anketa Kuantitative	34
A. Analiza e Tregut (Të gjitha Bizneset)	34
B. Analiza e Tregut (Vetëm Kompani të TIK)	40

SHKURTESAT

TIK - Teknologjia e Informacionit dhe Komunikimit

EYE - Enhancing Youth Employment

BPO - Business Process Outsourcing

ESI - European Software Institute

BE - Bashkimi European

IDC - International Data Corporation

TI - Teknologjia e informacionit

STIKK - Shoqata për Teknologji të Informacionit dhe të Komunikimit të Kosovës

USAID - Agjencia për Zhvillim Ndërkombëtarë i Shteteve të Bashkuara të Amerikës

1. HYRJE

Raporti i Analizës së Tregut të TIK është i pari nga dy raportet që dalin nga hulumtimi porositur në STIKK nga EYE¹. Raporti ka për qëllim të ofrojë një pasqyrë të situatës aktuale në sektorin e TIK në Kosovë, identifikimin e pengesave që pengojnë zhvillimin e TIK si dhe eksplorimin e mundësive për investime ndër-sektoriale.

Që nga themelimi i saj në vitin 2006, STIKK ka qenë në ballë të zhvillimeve në sektorin e TIK në Kosovë, duke zbatuar projekte inovative dhe të shumëllojshme, të tilla si organizimin e trajnimeve që nuk ishin në dispozicion më parë në Kosovë, forcimin e lidhjeve të biznesit dhe organizimin e ngjarjeve në interes të anëtarëve të saj dhe shoqërisë në përgjithësi. STIKK ka qenë e përfshirë në grupet e punës dhe ka bërë që zëri i sektorit të dëgjohet në të gjitha debatet publike në lidhje me ndryshimet e politikave që ndikojnë në sektorin e TIK.

STIKK ka kryer hulumtime të vazhdueshme për të rritur dhe për të vërtetuar kuptimin e vet për sektorin, nevojat aktuale dhe potencialin për zhvillim. Ky raport është vazhdim i kërkimeve të tilla të mëparshme të STIKK, përkatësisht studimet e “TIK në Kosovë - Një Sektor i Dëshifruar” dhe “Analiza e mangësisë së shkathtësive në TIK në Kosovë” të realizuara gjatë vitit 2010 dhe 2011 respektivisht.

Ky hulumtim është një kombinim i përpjekjeve të investuara nga: STIKK, e cila ka siguruar llojin e memories institucionale të nevojshme për hulumtime të tilla, si dhe grupin e saj të ekspertëve rezidentë të TIK; të EYE, e cila ka ofruar kapacitetet e saj të menaxhuese dhe të ekspertëve; të kompanisë së kontraktuar hulumtuese Index Kosova, e cila ka ekzekutuar të gjitha hulumtimet dhe ka siguruar të dhënat e papërpunuara; dhe së fundi, të çdonjerit respondent që ka marrë pjesë në hulumtim. Të gjitha gabimet dhe lëshimet në këtë raport mbesin, megjithatë, përgjegjësi vetëm e autorëve.

1 “Projekti “Enhancing Youth Employment” EYE, financohet nga Swiss Cooperation Office SDC dhe implementohet nga Helvetas Swiss Intercooperation HSI dhe Management Development Associates MDA” www.eye-kosovo.org

2. PËRMBLEDHJE

Ky raport ndërton mbi raportin e mëparshëm *TIK në Kosovë – Një Sektor i Dëshifruar* i Janarit të vitit 2010 të porositur në STIKK nga USAID, në një mënyrë që ai ofron një krahasim nga vija bazë e vendosur në raportin e parë dhe në të njëjtën kohë, përveç kësaj, duke u zgjeruar për të përfshirë edhe një model të biznesit jo-TIK të shtrirë në tërë Kosovën, ai ofron një mundësi të krahasimit ndërmjet sektorëve të TIK dhe jo-TIK, si dhe ofron informacionin mbi potencialin për rritjen e tregut të TIK në këta sektorë.

Tregu i TIK në Kosovë, ndonëse më i vogël se ai i vendeve të rajonit, është raportuar se po shënon rritje të vazhdueshme e cila është më e lartë se ajo në vendet përreth, edhe pse vjen nga një bazë më e ulët. Gjatë këtij hulumtimi megjithatë, është dëshmuar se ka ndodhur njëfarë ngadalësimi, dhe mund të ndodhë që rezultatet finale të rritjes për vitin 2013 të dalin më të ulëta se ato të parashikuara.

Industritë e synuara të sektorit të TIK në Kosovë për momentin përfshijnë telekomunikacionet, sektorin financiar, qeverinë, dhe blerësit individual/përdoruesit në shtëpi. Këta të fundit nuk përbëjnë një pjesë të madhe të tregut të TIK-ut në Kosovë dhe duket sikur ata janë duke u shërbyer kryesisht nga shitësit me pakicë të pajisjeve të rinovuara dhe nga importet e paligjshme të PC-ve dhe pjesëve periferike nga vendet fqinje, ku taksat janë në nivel shumë më të ulët se në Kosovë.

Bizneset e TIK presin të rriten kryesisht në nivel lokal, në fusha të tilla si: Ofrimi i Shërbimeve të Internetit, zhvillimi/programimi i Softuerit, mirëmbajtja dhe riparimi, shitja, shërbimet inxhinierike, trajnimi/certifikimi, shërbime të informacionit, zhvillimi i ueb-faqeve. Shërbimet e zhvillimit të aplikacioneve mobile, shërbimet bankare online dhe e-commerce shërbimet janë fusha të mundshme të rritjes për vetëm 2% të kompanive. Mundësitë për rritje nga BPO dhe eksportet duket të jenë të mundshme për vetëm 5% të bizneseve.

Sektori i TIK në Kosovë, edukimi për TIK, e-qeverisja, bizneset jo-TIK, dhe shoqëria në përgjithësi ende nuk e kanë shfrytëzuar potencialin e plotë të TIK. Sektorët lokalë të tillë si kujdesi shëndetësor, transporti, bujqësia, arsimi, shkenca-kultura-arti, dhe ushtria-policia-siguria janë aktualisht shumë pak të shërbyer nga ana e sektorit të TIK në Kosovë dhe praktikisht paraqesin mundësi të pashfrytëzuara për rritje, mundësi që janë të arritshme.

Krahasimi me bizneset jo-TIK të përfshira në këtë studim tregon se sektori i TIK ofron më shumë potencial për shumë tregues, duke përfshirë këtu strukturën e pronësisë të pozicionuar më mirë për të thithur investimet e huaja, përqindjen më të lartë të bizneseve që eksportojnë, tendencën më të madhe në drejtim të zhvillimit të produkteve të reja dhe inovacionit, dhe në këtë mënyrë krijimin e produkteve dhe shërbimeve me vlerë më të lartë, balancën gjinore më të mirë dhe punonjës më të rinj sidomos në nivelet drejtuese, përfshirja më e lartë në edukimin e punonjësve të tanishëm dhe të ardhshëm, shkalla më e lartë e ofrimit të kryerjes së praktikës, sektori i organizuar shumë mirë me shoqatë të fuqishme profesionale, dhe përfshirja sistematike në avokim për ndryshimin e politikave që kanë ndikim në këtë sektor.

Mirëpo, që të ndodh një rritje e ndjeshme, duhet të përmbushen një numër i kushteve, ku më kryesorja është krijimi i një klime të favorshme biznesore për TIK, duke i bërë tatimet dhe taksat doganore në të njëjtin nivel me ato të vendeve fqinje, dhe krijimin e skemave tjera nxitëse për TIK. Një ndërhyrje e shënjestruar në politika dhe investimet mund të prodhojnë ndikim të madh si për industrinë e TIK-ut në Kosovë ashtu edhe për bizneset jo-TIK.

3. METODOLOGJIA

Metodologjia e hulumtimit e këtij projekti konsiston në metodat e kombinuara kuantitative dhe kualitative. Në mënyrë kronologjike, projekti ka filluar me hulumtimin në zyrë, dhe vazhdoi me intervista të detajuara individuale, hulumtimet kuantitative/në terren dhe diskutimet me grupet e fokusit.

1. Hulumtimi në zyrë ka konsistuar nga shqyrtimi i literaturës së publikimeve ekzistuese për sektorin e TIK në Kosovë. Shqyrtimi u përqendrua në identifikimin e ndonjë publikimi të ri dhe në zhvillimet kryesore në sektorin e TIK në Kosovë që nga koha kur gjendja bazë është regjistruar nga STIKK me hulumtimet e tij të vitit 2010, “TIK në Kosovë - Një sektor i Dëshifruar” dhe 2011, “Analiza e mangësisë së shkathtësive në TIK “. Për të arritur këtë, një listë e publikimeve që janë në dispozicion për temën në fjalë është përgatitur nga STIKK dhe këto dokumente janë shqyrtuar në mënyrë të pavarur nga kompania e kontraktuar hulumtuese.
2. Intervistat e detajuara individuale janë zhvilluar me një mostër të kufizuar të respondentëve që vinin nga disa kompani nga të dy sektorët, TIK dhe jo-TIK. Intervistat e detajuara kanë siguruar mjetet për verifikimin e gjetjeve fillestare nga hulumtimi në zyrë dhe kanë ndihmuar në masë të madhe në finalizimin e pyetësorëve të hulumtimit kuantitativ. Pasi që qëllimi ishte që të bëhet krahasimi dhe kështu të mbahen të njëjtat pyetësorë si ato të përdorur për hulumtimet e bëra nga STIKK në vitin 2010 dhe 2011, ishte e nevojshme të verifikohet se pyetjet ishin ende relevante për vitin 2013, dhe pastaj eventualisht të modifikohen disa pyetje dhe të formulohen pyetje të reja sipas nevojës. Në veçanti, ishte e domosdoshme të testohet nëse pyetjet e njëjta ishin relevante për sektorin jo-TIK i cili po përfshihet në këtë hulumtim, dhe të përgjithësohen pyetjet aty ku është e nevojshme që t'i përshtaten të gjithë respondentëve, TIK dhe jo-TIK. Në fund të kësaj faze, është finalizuar një pyetësor i kombinuar, i cili përbëhej nga dy pjesë, në thelb janë dy pyetësorë të pavarur, një për Analizën e Tregut të TIK dhe një për Analizën e mangësisë së shkathtësive në TIK, dhe të dy janë përdorur me dallime të vogla mbi mostrat e TIK dhe jo-TIK.

Intervistat e detajuara individuale (zakonisht në zgjatje prej 35 minutash) janë zhvilluar me informuesit kyç nga kompanitë e TIK dhe nga institucionet arsimore dhe trajnuese. Janë bërë 27 intervista të detajuara në total, 10 intervista me kompanitë e TIK dhe 17 intervista me institucionet arsimore. Intervistat u zhvilluan gjatë periudhës 15 Gusht-30 Shtator, 2013,

3. Hulumtimi në terren, fillimisht i planifikuar për në Gusht 2013, është dashur të shtyhet me sugjerim të disa nga respondentët e parë dhe për shkak të mungesës së respondentëve gjatë pushimeve verore. Hulumtimi në terren është përfunduar më në fund gjatë muajit Shtator

2013. Ai përfshinte 65 kompani nga sektori i TIK dhe 448 kompani nga sektorë të tjerë, të tillë si: shitja me pakicë (47.5%), prodhimi dhe minierat (13.7%), shërbimet dhe turizmi (12.6%), ndërtimtari (10.6%), shëndetësi (3.3%), transport (2.9%), si dhe disa sektorë të tjerë.

4. Pjesa e fundit e këtij hulumtimi ka përfshirë diskutimin me grupet e fokusit i cili, pas përfundimit të hulumtimit në terren me grupet e tjera, është konsideruar si një metodë më e efektshme për të zhvilluar hulumtime kualitative me studentë, praktikantë, të punësuarit rishtaz dhe profesionistët e rinj. Përderisa pothuaj të gjitha hulumtimet e mëparshme janë fokusuar ekskluzivisht në kompanitë e TIK, në institucionet arsimore apo në hartuesit e politikave qeveritare, ne mendonin se duke përfshirë në diskutim perspektivën personale të punonjësve aktualë dhe potencialë në sektorin e TIK mund të kontribuojmë edhe me një dimension tjetër në të kuptuarit e sektorit të TIK në Kosovë. Diskutimi me grupet e fokusit, që zgjat rreth 90 minuta, ka përfshirë 8 pjesëmarrës në total, dhe u mbajt në Tetor të vitit 2013.

Në fund, janë bërë përpjekje të konsiderueshme për të grumbulluar, analizuar dhe përmbledhur sasinë e madhe të të dhënave të papërpunuara të siguruar nga kompania e kontraktuar kërkimore, dhe duke i shtuar kësaj të gjitha komentet, shënimet dhe të dhënat nga palët e interesit, të cilat janë akumuluar gjatë gjithë kohëzgjatjes së projektit.

4. ANALIZA E TREGUT TË TIK BURIMET E TË DHËNAVE / MUNGESA E TYRE

Identifikimi i burimeve të besueshme të të dhënave sistematike të tregut për industrinë e TIK në Kosovë, ashtu si për shumicën e të dhënave tjera sistematike për Kosovën, është tejet problematike. Shumica e analizave në dispozicion, duke përfshirë edhe këtë analizë, janë të bazuara në informatat e prodhuara nga anketat me porosi, duke përdorur pyetësorë të ndryshëm, mostrat dhe metodologjitë e ndryshme të cilat e bëjnë të vështirë krahasimin e rezultateve. Në disa aspekte, mungesa e informacionit sistematik për sektorin është bërë një pengesë për zhvillimin e sektorit të TIK.

Siç është theksuar në raportin e bërë nga ESI, 2011², përkundër të gjitha hulumtimeve të kohës së fundit në këtë fushë, duke përfshirë informacionin e mbledhur nga Zyra Kombëtare e Statistikave, mbetet sfida e përafrimit të metodologjive të mbledhjes së të dhënave në një mënyrë që siguron që të dhënat të jenë të krahasueshme me ato të grumbulluara në rajon dhe në BE. Metodologjitë dhe treguesit që ia vlen të merren parasysh këtu janë:

- Korniza e BE-së për matjen e disponueshmërisë dhe përdorimin e shërbimeve elektronike të ofruara nga qeveria për bizneset dhe qytetarët.³ Kjo përfshin listën e 20 shërbimeve themelore publike; 12 për qytetarët dhe 8 për bizneset, të ashtuquajturit “eQeveri treguesit për krahasim eEvropë”.⁴
- Raporti Global për Teknologjinë Informative, Forumi Ekonomik Botëror⁵.
- Treguesit e Bankës Botërore për Shkencë&Teknologji dhe Infrastrukturë⁶.

2 Qendra ESI: *Analiza e Industrisë së TIK në Kosovë - Qendra e Rajonit Ekonomik*. ESI, 2011. http://www.esicenter.bg/content/EN/library/ICT%20sector%20analysis_Kosovo_v1.pdf

3 Komisioni Evropian: *Korniza Standardeve të eQeverisë 2012-2015, Dokumenti për Metodën*. BE, 2012. http://ec.europa.eu/digital-agenda/sites/digital-agenda/files/eGovernment%20Benchmarking%20method%20paper%20published%20version_0.pdf

4 Komisioni Evropian, Grupi i Punës për eQeveri: *treguesit e eQeverisë për krahasim eEvropë*. BE, 2000. https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=4&cad=rja&ved=0CD4QFjAD&url=http%3A%2F%2Fec.europa.eu%2Finformation_society%2Fnewsroom%2Fcf%2Fdae%2Fdocument.cfm%3Fdoc_id%3D1189&ei=ZLiAUtS8GYrOtAbw_YGQDg&usq=AFQjCNHUFKNm5L-g0TV8vNPiz6fFw4feAw&bvm=bv.56146854,d.Yms

5 Forumi Ekonomik Botëror: *Raporti Global për Teknologjinë Informative*. Online. <http://www.weforum.org/issues/global-information-technology>

6 Banka Botërore: *të dhënat për Infrastrukturë* (<http://data.worldbank.org/topic/infrastructure>) dhe për Shkencë dhe Teknologji (<http://data.worldbank.org/topic/science-and-technology>). Online.

- E-Qeveri Anketa e Kombeve të Bashkuara⁷.
- Raporti për Konkurrencën Globale, Forumi Ekonomik Botëror⁸.

Mbase analiza më e saktë e kohës së fundit për madhësinë e tregut të TIK në Kosovë dhe segmentimin vjen nga studimi i IDC i vitit 2012⁹. Të gjitha të dhënat e seksionit vijues janë përfshirë në këtë raport me leje të International Data Corporation/ IDC (www.idc-adriatics.com). Aty ku ka mundësi, analiza do të përfshijë të dhënat më të fundit që vijnë nga burime tjera.

4.1 SEGMENTIMI I TREGUT TË TIK SIPAS VLERËS

Studimi nga ana e STIKK⁹ i të dhënave publike në dispozicion nga agjencia e prokurimit e qeverisë tregon se, gjatë periudhës Janar 2010 - Qershor 2012, institucionet publike në Kosovë kanë prokuruar një total prej 28,269,553.97 € për TIK. Nga kjo shumë, qeveria qendrore dhe Kuvendi i Kosovës kanë shpenzuar 7,110,795.99 € nëpërmjet tenderëve publikë. Prokurimi i TIK nga autoritetet komunale gjatë kësaj periudhe ka qenë 1,225,945.59 €, ndërsa gjykatat, kompanitë publike dhe ndërmarrjet tjera publike kanë blerë në një total prej 19,932,812.39 €, që konfirmon se Qeveria e Kosovës nuk është më konsumatori më i madh i TIK në vend.

Sipas Ministrisë së Financave, buxheti i Kosovës për TIK gjatë viteve 2012 – 2015 është:¹⁰

Në vazhdim	Të reja nga	Totali	Vlerësimet nga	Vlerësimet nga	Totali
2012	2013	2013	2014	2015	2013-2015
12.807.680	1.204.750	14.012.430	15.243.230	13.167.130	42.442.790

Të dhëna të hollësishme për importet e TIK të marra nga Doganat e Kosovës tregojnë se, pas një rritjeje të lehtë në vitin 2011 në shumën prej 61,109,178.13 € (nga 56,805,492.03 € në vitin 2011), ka pasur një rënie madhe në vitin 2012 në shumën prej vetëm 23,600,100.53 €.

7 Kombet e Bashkuara: Baza e Të Dhënave për Zhvillimin e E-Qeverisë. Online. <http://unpan3.un.org/egovkb/>

8 Forumi Ekonomik Botëror: Raporti për Konkurrencën Globale. Online. <http://www.weforum.org/issues/global-competitiveness>

9 Shaipi, K.: Prokurimi Publik për TIK në periudhën Qershor 2009-Qershor 2012 – Raporti për Të Gjeturat. STIKK, 2012. http://stikk-ks.org/uploads/downloads/Public_Procurement_for_ICT_June_2009-June_2012.pdf

10 Qeveria e Kosovës, Ministria e Financave: Buxheti i Kosovës për vitin 2013. Projektet Kapitale për Nivelin Qendror. 2012. Online. http://mf.rks-gov.net/LinkClick.aspx?fileticket=af_LQXAMd10%3D&tabid=132&mid=1323&language=sq-AL&forcedownload=true

	Heading		2010	2011	2012
EX1	8443	Makineri shtypi, printera, makina kopjimi dhe makina faksi; dhe pjesët dhe pajisjet shtesë të tyre;	30,297.91	195,222.21	19,503.13
	8471	Makinat dhe njësitë për përpunimin automatik të të dhënave;	54,849.72	30,650.66	20,461.00
	8517	Pajisje telefonike, duke përfshirë telefonat për rrjetet celulare apo për rrjetet tjera pa tela; aparaturë tjetër për transmetimin apo pranimin e zërit, imazheve apo të dhënave tjera (rrjete me tela ose pa tela)	166,038.68	96,400.16	12,436.12
	8528	Monitorë dhe projektorë, që nuk përfshijnë mjete për pranimin e sinjalit televiziv; aparaturë pranuese e sinjalit televiziv, pavarësisht nëse kanë ose jo pranues të radio-transmetimit apo mjete për incizimin ose riprodhimin e përmbajtjeve me zë ose video	18,116.78	6,185.53	6,348.85
	8542	Qarqe të integruara elektronike	34,200.96	2,354.18	1,502.40
	8544	Tela, kablllo (duke përfshirë kablllo ko-aksiale) të izoluar (duke përfshirë izolimin e emaluar ose të anodizuar) dhe përçues elektrikë të tjerë të izoluar; kablllo me fibra optike;	5,677.06	60,870.62	27,405.30
	9002	Lente, prizma, pasqyra dhe elemente të tjera optike, prej çdo materiali, të montuara, që janë pjesë ose pajisje për instrumentet apo aparatet, përveç elementeve të tilla prej qelqi që nuk janë përpunuar optikisht	3,592.05	956.72	
EX1 Total			312,773.16	392,640.08	87,656.80
IM4	8443	Makineri shtypi, printera, makina kopjimi dhe makina faksi; dhe pjesët dhe pajisjet shtesë të tyre;	4,670,947.33	5,643,471.90	2,390,947.26

8471	Makinat dhe njësiti për përpunimin automatik të të dhënave;	14,355,695.21	13,364,684.23	4,331,380.02
8517	Pajisje telefonike, duke përfshirë telefonat për rrjetet celulare apo për rrjetet tjera pa tela; aparaturë tjetër për transmetimin apo pranimin e zërit, imazheve apo të dhënave tjera (rrjete me tela ose pa tela)	10,151,734.64	10,448,830.34	6,233,760.13
8528	Monitorë dhe projektorë, që nuk përfshijnë mjete për pranimin e sinjalit televiziv; aparaturë pranuese e sinjalit televiziv, pavarësisht nëse kanë ose jo pranues të radio-transmetimit apo mjete për incizimin ose riprodhimin e përmbajtjeve me zë ose video	12,305,992.21	12,460,249.02	5,696,226.30
8542	Qarqe të integruara elektronike	693,410.06	661,490.75	128,714.65
8544	Tela, kablllo (duke përfshirë kablllo ko-aksiale) të izoluara (duke përfshirë izolimin e emaluar ose të anodizuar) dhe përçues elektrikë të tjerë të izoluara; kablllo me fibra optike;	13,674,879.46	18,004,136.94	4,590,487.61
9001	Fibrat optike dhe tufat me fibra optike; kabllot me fibra optike; fletëza dhe pllaka prej materiali polarizues; lente (duke përfshirë kontakt lentet), prizma, pasqyra dhe elemente të tjera optike;	916,342.90	479,700.30	138,322.49
9002	Lente, prizma, pasqyra dhe elemente të tjera optike, prej çdo materiali, të montuara, që janë pjesë ose pajisje për instrumentet apo aparatet, përveç elementeve të tilla prej qelqi që nuk janë përpunuar optikisht	36.490.22	46,614.65	90.262.07
IM4 Total		56.805.492.03	61,109,178.13	23.600.100.53

Tabela: Regjistri me vlerat doganore të importeve të TIK gjatë viteve 2010, 2011, dhe 2012

4.2 PROFILI I KOMPANIVE

STRUKTURA E PRONËSISË

Shumica e kompanive të TIK në Kosovë (88%) janë në pronësi Kosovare, 2% kanë pronësi me shumicë Kosovare, 3% kanë pronësi të barabartë nga pronarë Kosovarë dhe të huaj, dhe 8% janë kompani me pronësi të huaj.

Është me rëndësi të theksohet se ka më shumë kompani të TIK me pronësi të përzier Kosovare-të huaj dhe kompani me pronësi tërësisht të huaj se sa kompani jo-TIK që janë pothuajse tërësisht në pronësi vendore. Kështu, pozicionimi për investime të huaja përmes blerjes së pronësisë është tashmë prezent në kompanitë e TIK dhe më pak prezent në kompanitë jo-TIK.

Krahasimi me referencë vitin 2010 për katër llojet kryesore të pronësisë tregon disa luhajtje, të cilat mund t'i atribuohen më shumë madhësive të ndryshme të mostrës se sa një ndryshimi të vërtetë të vlerave.

Pronësia e Kompanive	TIK 2010	TIK 2013	jo-TIK 2013
	%	%	%
Kompani 100% në pronësi Kosovare	80.2	87	95
Pjesa më e madhe e kompanisë në pronësi Kosovare	0	2	1
50-50 në pronësi Kosovare / të huaj	3.3	3	1
Kompani 100% në pronësi të huaj	6.6	8	1
Të tjera/refuzuan	9.9	-	-

LLOJI I REGJISTRIMIT TË KOMPANIVE DHE VITI I THEMELIMIT

Shumica e kompanive të TIK në Kosovë janë të regjistruara si biznese individuale – një pronar (59%), të ndjekura nga 23% të regjistruara si Shoqëri me Përgjegjësi të Kufizuar, 12% të regjistruara si partneritete të Kufizuara – Shumë pronarë, dhe 6% janë të regjistruara si Shoqëri Aksionare. Në krahasim me kompanitë jo-TIK, kompanitë e TIK e kanë formën e regjistrimit dhe strukturën e pronësisë më të shumëllojshme se sa kompanitë jo-TIK, të cilat në përqindje të madhe (81%) janë të regjistruara si biznese individuale. Gjithashtu vlen të theksohet se sektori i TIK është i organizuar mirë, ku mbi gjysma e kompanive të TIK janë anëtarë të shoqatave industriale apo profesionale, ndërsa 80% e kompanive jo-TIK nuk janë.

Lloji i regjistrimit të kompanive	TIK 2010	TIK 2013	jo-TIK 2013
	%	%	%
Një pronar - Biznes Individual	53.8	59	81
Partneritet i Kufizuar-Shumë pronarë	4.4	12	9
Shoqëri me Përgjegjësi të Kufizuar	28.6	23	7
Shoqëri Aksionare	2.2	6	3
Të tjera/refuzuan	11	-	-

Në cilin vit është themeluar kompania juaj?	TIK	jo-TIK
	%	%
Pas vitit 2010	8	8
2000 – 2009	73	64
Para vitit 1999	19	28

AKTIVITETET E BIZNESIT

Krahasuar me referencën e studimit të tregut të TIK në vitin 2010 nga STIKK, llojet e aktivitetëve më të përhapura me të cilat mirren kompanitë e TI në Kosovë janë si më poshtë: Mirëmbajtja dhe riparimi 29% (rritje nga 17.6% në vitin 2010), zhvillimi i Softuerit 28% (me rritje nga 13.2%), Ofrimi i Shërbimeve të Internetit 25% (me rritje nga 7.7%), Trajnim/Certifikim dhe Konsulencë - secila në nivel prej 17% (me rritje nga 5.5% dhe 7.7% respektivisht), operimi/menaxhimi i Rrjeteve & Sistemeve 12%, Shërbime të Informacionit 6%, Prodhim/Montim dhe Shitjet me Pakicë secila në nivel prej 5% (Shitjet me Pakicë me rënie nga 18.7%).

Tabela e aktivitetëve të raportuara biznesore nuk zbulon segmentimin real të tregut sipas vlerës, por numrin e bizneseve që konkurrojnë dhe merren me këto aktivitete. Analizuar në kohë, të dhënat ilustronë dinamikën e përshtatjes së bizneseve të TIK, përqendrimin e konkurrencës dhe trendin e shpërndarjes së përqindjes së tregut në duart e një numri të caktuar të bizneseve. Mund të shihet, për shembull, se aktivitetet e shërbimeve fitimprurëse të TI kanë rënë në duart e vetëm 6% të bizneseve, ndërkohë që, për shembull, mirëmbajtja dhe riparimi arrijnë kulmin në

nivel prej 29%, që mund të interpretohet se më shumë biznese, me sa duket dyqane të vogla apo edhe me vetëm një njeri të punësuar, janë të përfshirë në këtë segment që përndryshe është treg me vlerë të vogël.

Aktivitetet biznesore TIK të kompanisë suaj (përgjigje të shumëfishta)	% 2010	% 2013
Ofrimi i Shërbimeve të Internetit	7.7	25
Trajnim /certifikim	5.5	17
Mirëmbajtje dhe riparim	17.6	29
Konsulencë	7.7	17
Shërbime të Informimit	11	6
Zhvillim i softuerit/programim	13.2	28
Shitje (harduer dhe/ose softuer)	33	12
Prodhim/montim	8.8	5
Shitje me pakicë	18.7	5
Shërbime Online Bankare dhe e-commerce	1.1	2
Operimi dhe menaxhimi i rrjeteve & sistemeve, etj.	-	12
Transferimi i procesit të biznesit (BPO)	1.1	-
Shërbime inxhinierike	4.4	-
Të tjera	-	3

KLIENTËT & LOKACIONI

Konsumatorët e sektorit të TIK në Kosovë konsistojnë nga telekomunikacionet, sektori financiar, qeveria, dhe blerësit individual - përdoruesit në shtëpi. Sektori është shumë i varur nga organizatat ndërkombëtare të pranishme në Kosovë, qoftë duke u shërbyer direkt nevojave të tyre operative apo duke implementuar projekte të ndryshme të donatorëve të mbështetura nga këta akterë ndërkombëtarë.

Përqindja e shpërndarjes së grupeve të klientëve tregon korrelacion të ngushtë me pjesën e të ardhurave të realizuara nga këto grupe.

Kush janë klientët tuaj? (përgjigjet e grumbulluara nga të gjitha kompanitë)	Klientët	Përqindja e të ardhurave
	%	%
Individët	15	14
TIK kompanitë	24	23
Kompani të tjera	30	32
Qeveria dhe institucionet publike	20	22
Të tjera (OJQ-të etj.)	11	9

Pjesa më e madhe e kompanive të TIK (87%) i kanë klientët e tyre në Kosovë, kurse një numër i vogël i bizneseve (13%) ka klientë që ndodhen jashtë vendit (pra ka rritje nga 3.3% sa ishin në vitin 2010). Kompanitë jo-TIK kanë një pjesë më të madhe të klientëve të tyre në Kosovë (93%), në krahasim me kompanitë e TIK, dhe një pjesë shumë të vogël në Ballkan (3%) dhe Evropë/ botë (4%).

Ku janë klientët tuaj kryesorë?	TIK 2010	TIK 2013	Jo-TIK 2013
	%	%	%
Në Kosovë	96.7	87	93
Në rajonin e Ballkanit	3.3 (gjithsej)	4	3
Në Evropë dhe në botë		9	4

Përqindja e të ardhurave sipas lokacionit të konsumatorëve korrespondon ngushtë me vendndodhjen e klientëve, dhe kjo tregon se kompanitë e TIK realizojnë përqindje më të madhe të të ardhurave (13% gjithsej) nga klientët jashtë vendit se sa kompanitë jo-TIK (7% gjithsej).

Përqindja e të ardhurave nga aktivitetet biznesore sipas lokacioneve të klientëve	TIK 2013	jo-TIK 2013
	%	%
Në Kosovë	87	93
Në rajonin e Ballkanit	3	3
Në Evropë dhe në botë	10	4

Së fundi, kompanitë e TIK nuk përdorin marketingun dhe shitjen agresive për të arritur te klientët e rinj. Në fakt, shumica prej tyre (34%) presin në mënyrë pasive që klientët t'i kontaktojnë ata, të ndjekur nga kompanitë që bëjnë biznes nëpërmjet faqeve të tyre të internetit (19%) dhe me telefon (19%). Ky është një tregues i mungesës së përgjithshme të aftësive të shitjes dhe marketingut në mesin e kompanive të TIK.

EKSPORTET E TIK OSE MUNGESA E TYRE

Informacionet e pakëta për importet dhe informacioni për lokacionin e klientëve dhe përqindjen e të hyrave nga këta klientë tregojnë se sektori i TIK në Kosovë vazhdon të dominohet nga importet. Studimi i STIKK i vitit 2010 zbuloi se rreth 63 % e kompanive të TIK në Kosovë kanë importuar mallrat dhe shërbimet e nevojshme për aktivitetet e tyre. Rreth 62 % e kompanive të TIK raportuan se kanë importuar mallra për rishitje. Ashtu si te shumica e informatave rreth vlerave monetare, kompanitë nuk kanë ofruar të dhëna për vlerën e këtyre importeve, dhe shumë pak prej tyre kanë ofruar informata për segmente të tilla si 0€-250,000€ (10.8%) dhe 250,000€-500,000€ (7.1%). Në vitin 2010, vetëm 3.3 % e kompanive kishin klientët e tyre kryesorë jashtë Kosovës dhe rreth 32% e kompanive kanë deklaruar se kanë klientë sekondarë jashtë vendit.

Nga këto kompani, shumica prej tyre (94.3%) nuk e kanë kaluar vlerën monetare prej 100,000€ të mallrave/shërbimeve që ato eksportojnë. Të ardhurat që vijnë nga këto eksporte përbëjnë 6-10% të totalit të të hyrave për 42.9% kompani. Për rreth 90% kompani të TIK që eksportojnë, eksportet e tyre nuk kanë kaluar 30% të të ardhurave të tyre të përgjithshme.¹¹ Studimi i IDC i vitit 2012, nga ana tjetër, i cili ka ndjekur metodologji tjetër që zbulon balancën aktuale pozitive ndërmjet vlerës së shërbimeve të TI të ofruara nga kompanitë e TI të Kosovës dhe shpenzimeve brenda vendit për shërbime të IT, tregon në mënyrë të qartë natyrën e eksporteve të TI dhe se segmenti i shërbimeve të TI në Kosovë është praktikisht segmenti i vetëm që vërtetë ka eksporte.

INDUSTRIË E SYNUARA

Industria kryesore që aktualisht synohet nga shumica e kompanive të TIK në Kosovë është Telekomunikacioni (66%), e ndjekur nga Qeveria, Policia dhe Shërbimet Emergjente (46%) dhe Sektori Financiar (45%). Industritë tjera të synuara janë shitja me pakicë, shitja me shumicë, shërbimet profesionale, shkencore dhe teknike, edukimi dhe trajnimet, etj.

11 Shaipi, K.: TIK në Kosovë – Një sektor i deshifruar. STIKK, 2010.
http://stikk-ks.org/uploads/downloads/Demand_Supply_Survey_IQ_Consulting_02.pdf

Në cilat industri ofroni produkte dhe shërbime?	TIK
	%
Telekomunikacioni	66
Qeveria, Policia dhe Shërbimet Emergjente	46
Sektori Financiar	45
Shitja me pakicë	39
Shitja me shumicë	34
Shërbimet Profesionale, Shkencore dhe Teknike	34
Edukimi dhe Trajnimet	29
Elektricitet	25
Shërbimet e Sigurimeve	22
Transporti dhe Posta	17
Ndërtimtari	15
Shërbime të Ujit dhe Mbeturinave	15
Kujdesi Shëndetësor dhe Shërbimet Sociale	12
Akomodim, Restorante dhe Dyqane për Ushqyerje	11

FURNIZIMI ME PRODUKTE DHE SHËRBIME TË TIK

Kompanitë e TIK kanë varësi më të madhe nga importet sesa kompanitë jo-TIK kur është fjala për marrjen e furnizimeve me shërbime dhe produkte të TIK. Kompanitë e TIK marrin shërbime dhe produkte të TI në Kosovë në pak më shumë se gjysmën e rasteve (59%), afërsisht një të tretën (29%) nga Evropë dhe bota, dhe vetëm 12% nga rajoni i Ballkanit. Në anën tjetër, kompanitë jo-TIK furnizohen kryesisht me Produkte dhe Shërbime të TI në Kosovë (95%), me vetëm një pjesë të vogël të furnizuar nga jashtë (2% në Ballkan dhe 3% në Evropë dhe botë).

Ku i merrni shërbimet dhe produktet e TI (kompjuterë, tonerë, pajisjet e mirëmbajtjes, shërbimet softuerike, etj.)?	TIK	jo-TIK
	%	%
Në Kosovë	59	95
Në rajonin e Ballkanit	12	2
Në Evropë dhe në botë	29	3

TË ARDHURAT VJETORE

Kompanitë e TIK duket se janë më shumë ngurruese, në 63% të rasteve, se sa kompanitë jo-TIK (49%) në deklarimin e të ardhurave të tyre vjetore. Në një mjedis të vështirë të regjimit të taksave dhe rregulloreve, është e kuptueshme që shumica e kompanive ngurrojnë të ofrojnë të dhëna reale për të ardhurat. Përveç arsyeve legjitime të tilla si ekspozimi i dobësive ndaj konkurrencës, ky ngurrim kontribuon disi në nivelin e perceptimit të ekonomisë së zezë në këtë sektor.

Në vitin 2010, shitjet vjetore të kompanive të TIK në Kosovë i kanë shpërndarë ato në tre segmente kryesore: 0€-50,000€ (16.5%), 50,000€-250,000€ (14.3%), dhe më shumë se 500,000€ (15.4%).¹² Në vitin 2012 megjithatë, qarkullimi mesatar vjetor në këtë sektor ishte 250,000€, me një numër në rritje të kompanive që kanë raportuar qarkullim në miliona Euro.¹³ Në vitin 2013, shpërndarja e kompanive sipas të ardhurave vjetore është 11% prej 5,000€ - 50,000€, 5% prej 50,000€ - 250,000€, 6% prej 250,000€ - 1,000,000€ dhe 15% kanë qarkullim prej mbi 1 Milionë € në vit.¹⁴

Të ardhurat vjetore	TIK 2010	TIK 2013	Jo-TIK 2013
	%	%	%
0€ –50,000€	16.5	11	12
50,000€-250,000€	14.3	5	17
250,000€ –500,000€	5.5	6 (gjithsej)	12 (gjithsej)
500,000€ –1,000,000€	15.4 (gjithsej)		
> 1,000,000€		15	10
Refuzojnë/Nuk e dinë	48.4	63	49

12 Shaipi, K.: TIK në Kosovë – Një sektor i deshifruar. STIKK, 2010. http://stikk-ks.org/uploads/downloads/Demand_Supply_Survey_IQ_Consulting_02.pdf

13 Shaipi, K.: Standardizimi në Sektorin e TIK: Një pengesë apo një avantazh? STIKK, 2012. http://stikk-ks.org/uploads/downloads/Standardization_in_the_ICT_Sector_A_Barrier_or_and_Advantage_03.pdf

14 Megjithatë këto të dhëna duhet të merren me kujdes, pasi një përqindje shumë e madhe e kompanive (63%) nuk ndihen rehat për të deklaruar të dhënat për qarkullimin e tyre vjetor.

STRUKTURA E PUNONJËSVE

Numri mesatar i të punësuarve për 65 kompanitë e anketuara të TIK është 14.3, që është një rënie nga 15.4 sa ishte një vit më parë. Duke ekstrapoluar për totalin e vlerësuar prej 120 kompanive që operojnë në këtë sektor, kjo jep numrin e vlerësuar prej gjithsej 1716 të punësuarve në sektorin e TIK. Këto përfshijnë punonjësit me orar të plotë dhe me orar të pjesshëm, si dhe praktikantët. Struktura gjinore e punonjësve në sektorin e TIK është 80% meshkuj dhe 20% femra, që është proporcioni i njëjtë si në sektorin jo-TIK. Në nivel menaxherial, kompanitë e TIK kanë strukturë më të balancuar gjinore, edhe pse jo për shumë: 80/20 TIK kundrejt 92/8 jo-TIK, meshkuj/femra.

Punonjësit e paguar më së miri janë zhvilluesit e bazave të të dhënave, me një pagë mesatare neto prej 571€, të ndjekur nga Menaxherët (532€), zhvilluesit e Ueb faqeve (488€), zhvilluesit e Softuerit (444€), Menaxherët e projekteve (435€), dhe Inxhinierët e Rrjetit (441€).

Kompanitë e TIK të përfshira në anketë presin të punësojnë gjithsej 79 punëtorë të rinj në vitin e ardhshëm i cili, nëse ekstrapolohet për totalin e vlerësuar prej 120 kompanive që operojnë në këtë sektor, jep totalin për hapjen e rreth 146 vendeve të reja të punës të planifikuara për vitin e ardhshëm. Rreth 58% e kompanive të TIK të anketuara gjithashtu planifikojnë të punësojnë praktikantë. Pas llogaritjes së ngjashme si për hapjen e vendeve të punës, kjo jep numrin prej 238 praktikantëve të rinj të nevojshëm për vitin e ardhshëm.

Kompanitë e TIK kanë lëvizje paksa më të ulët të stafit (1.3) se sa sektori jo-TIK (1.9), dhe atyre u ikën stafi kryesisht në sektorët tjerë për shkak të pagesës më të mirë në këta sektorë. Sektorit të TIK i duhet më shumë kohë për të plotësuar vendet e lira të punës dhe ata e bëjnë këtë kryesisht me anë të njoftimeve publike të hapura.

PSE ZGJIDHET TIK-U SI KARIERË?

Diskutimi në grupe të fokusit me studentët e rinj të TIK dhe profesionistët e TIK ka zbuluar se nuk ka shumë dallime ndërmjet tyre dhe bizneseve në të kuptuarit e situatës në sektorin e TIK në Kosovë. Megjithatë, të rinjtë duket sikur janë të prekur më shumë nga pengesat e tilla si mungesa e investimeve në sektor dhe mungesa e qasjes në financim, e cila atyre u përkthehet në mungesë të bursave dhe në çmime shumë më të larta për pajisje dhe për materiale edukative në krahasim me kolegët e tyre në rajon. Gjithashtu duket sikur studentët e rinj të TIK janë në gjendje të marrin një përvojë pune mjaft herët, shumë më herët se studentët që ndjekin profesione të tjera, dhe se ata shpesh zgjedhin të vazhdojnë studimet e tyre gjersa janë duke punuar, ose me ndërprerje. Ky nuk është një standard edhe në mesin e popullatës së përgjithshme studentore në Kosovë, ku qëndrimi “mbaro shkollën njëherë” i ka rrënjët e thella kulturore, si dhe në pamundësi të kryerjes së stazhit ose punësimit gjersa janë duke studiuar.

Shumica e studentëve të TIK dhe profesionistëve të rinj i shohin ueb faqet dhe aplikacionet e thjeshta softuerike si perspektivë kur ata mendojnë për vende të lira dhe të ardhshme të punësimit në TIK për veten e tyre, të cilat, meqë ra fjala, me ndryshime të vogla janë pikërisht ato që janë duke u mësuar në institucionet arsimore në Kosovë. Studentët mendojnë se njohuritë që ata marrin gjatë arsimit janë jashtë rrjedhave në krahasim me kërkesat e industrisë.

Pothuajse të gjithë studentët e TIK dhe profesionistët e rinj nuk kanë një ide të qartë për regjimin e taksave dhe tatimeve në Kosovë, veçanërisht nëse kontraktjnë jashtë vendit, dhe në përgjithësi, ata nuk e kanë një ide për aftësitë dhe kërkesat e nevojshme për të filluar ose drejtuar një biznes.

4.3 PERSPEKTIVA AKTUALE DHE ARDHSHE E TREGUT TË TIK NË KOSOVË

Ngadalësimi i sektorit. Ky hulumtim tregoi se tregu i TIK në Kosovë nuk ka ndryshuar shumë në periudhën 2010 - 2013, me fjalë tjera nuk është zhvilluar siç pritej. Parashikimet e rritjes nga kompanitë janë të zymta, që reflektojnë zvogëlimin e shpenzimeve në radhë të parë nga qeveria, mungesën e operatorëve të rinj apo të investimeve të mëdha në telekomunikacion si dhe uljen e fuqisë blerëse të blerësve me pakicë në Kosovë. “Nuk ka para” (që do të thotë nuk ka blerës) dhe “Nuk ka punë” në total përbëjnë 28% të mostrës së përgjithshme të biznesit në Kosovë, të ndjekur nga ankesa në “Konkurrencë” me 21%, tregojnë se recesioni ekonomik mund të jetë duke hyrë vjedhurazi në Kosovë dhe se bizneset janë në vështirësi për shkak të mungesës së punës. Shërbimet e TI dhe BPO duket të jenë segmente të vetme që premtojnë rritje.

Duke e shikuar sektorin e TI si të tërë, IDC¹⁵ mendon se shpenzimet në TI në Kosovë do të rriten për 2.6% në vitin 2012 dhe se do të vazhdojnë të rriten deri në vitin 2016, ku segmentet tradicionale të TI (shërbimet e TI, softueri, kompjuterët dhe pjesët periferike) do të performojnë më mirë se rrjetet.

Qeveria e Kosovës miratoi një dokument¹⁶ strategjik ambicioz që përfshin vizionet, synimet dhe politikat për zhvillimin e infrastrukturës së TIK në vend dhe ofrimin e shërbimeve eQeveri për bizneset dhe qytetarët. Nëse qeveria alokon burime për implementimin e kësaj strategjie (të vlerësuara në mbi 100 milion¹⁷ €), kjo do të ketë ndikim shumë pozitiv në rritjen e sektorit të TIK në Kosovë.

MUNDËSITË PËR INVESTIME DHE RITJE

Kompanitë e TI në Kosovë shohin mundësi për rritje kryesisht në nivel lokal. Fushat që pritet të kenë rritje janë: Ofrimi i Shërbimeve të Internetit, zhvillimi i Softuerit/programimi, mirëmbajtje dhe riparim, shitjet, shërbimet inxhinierike, trajnim/certifikim, shërbime të informimit, zhvillimi i ueb faqeve, etj. BPO shihet në mënyrë të qartë si një fushë e rritjes nga vetëm 5% e kompanive. Zhvillimi i aplikacioneve mobile dhe shërbimet online bankare dhe e-commerce duket sikur janë fusha me më së paku mundësi për rritje, të përmendura nga vetëm 2% e kompanive. Megjithatë, edhe pse të pakëta në numër, këto kompani janë të specializuara dhe operojnë pothuajse ekskluzivisht në BPO, aplikacione mobile ose shërbime e-commerce.

15 IDC: *Parashikimi për Tregun e IT në Kosovë 2012-2016 dhe Përqindja e Shitjeve 2011*. IDC, 2012.

16 Qeveria e Kosovës, Ministria e Shërbimeve Publike, Departamenti i Teknologjisë Informative: Strategjia e Qeverisjes Elektronike 2009–2015. Online. http://map.rks-gov.net/userfiles/file/Strategjia%20dhe%20Planet/e_Governance_Strategy_2009_2015_approved_on_12122008_en.pdf

17 Qeveria e Kosovës, Ministria e Shërbimeve Publike, Departamenti për Qeverisje Elektronike dhe Proceset Administrative: Plani i Veprimit për Zbatimin e Strategjisë së Qeverisjes Elektronike 2009-2015. Online. http://map.rks-gov.net/userfiles/file/Strategjia%20dhe%20Planet/Action_Plan_for_Implementation_of_Electronic_Government_Strategy_2009_2015_en_1.pdf

Në cilat fusha të TIK shihni potencial për rritjen e biznesit?	%
Ofrimi i Shërbimeve të Internetit	32
Zhvillimi i softuerit/programimi	25
Mirëmbajtje dhe riparim	23
Shitje (harduer dhe/ose softuer)	19
Shërbime inxhinierike (Operimi/menaxhimi i rrjeteve & sistemeve)	19
Trajnim /certifikim	17
Konsulencë	17
Shërbime të Informimit	12
Zhvillimi UEB-it	12
Transferimi i procesit të biznesit (BPO)	5
Shitje me pakicë	3
Zhvillimi i aplikacioneve mobile	2
Shërbime Online Bankare dhe e-commerce	2

Kur iu është bërë pyetja e njëjtë, ‘si të rriteni?’, kompanitë TIK dhe jo-TIK zbulojnë dallime të natyrës delikate: kompanitë e TIK, më shumë se kompanitë jo-TIK, i japin më shumë rëndësi shtimit të produkteve dhe shërbimeve të reja, zgjerimit të rrjetit të shitjes, dhe sidomos rritjes së përdorimit të TIK në kuadër të kompanisë, rritjes së shitjeve online dhe automatizimit të prodhimit dhe proceseve të punës.

Cila është mënyra më e mirë për rritjen e biznesit tuaj?	TIK	Jo-TIK
	%	%
Rritja e kapaciteteve të prodhimit / shërbimeve	75	76
Shtimi i produkteve / shërbimeve të reja	91	80
Zgjerimi i rrjetit të shitjes	89	74
Aplikimi i TIK	62	42
Online shitja e produkteve / shërbimeve	69	48
Digjitalizimi i prodhimit dhe procesit të punës	75	47

POTENCIALI I INDUSTRIË SË TIK PËR RRIKJE NË SEKTORË TË TJERË VENDORË

Depërtimi aktual i TIK në sektorët jo-TIK është relativisht i ulët, dhe ai jep një ide të potencialit për rritje në këta sektorë. Sektorët e tillë si kujdesi shëndetësor, transporti, bujqësia, arsimi, shkencë-kulturë-art, dhe ushtri-polici-siguri janë aktualisht shumë pak të shërbyer nga sektori i TIK. Kjo mund të jetë, ndër të tjera, për shkak të tilla si mungesa e komunikimit ndërmjet sektorit të TIK dhe sektorëve jo-TIK; mungesa e informacionit për nevojat ekzistuese për TIK në këta sektorë jo-TIK; mungesa e informacionit në mesin e sektorëve jo-TIK se ekzistojnë TIK zgjidhje të duhura që ata mund t'i përdorin, dhe nga mungesa e eksperiencës së kompanive të TIK në Kosovë që në mënyrë adekuate t'i shesin këtyre sektorëve shërbimet e tyre.

Sektorët me të cilët punon kompania juaj?	%
Shitjet, me pakicë	41.4
Kompjuterë dhe sisteme të TI	12.8
Prodhim dhe miniera	12.0
Shërbime dhe turizmi	11.0
Ndërtimtari	9.3
Shëndeti dhe kujdesi shëndetësor	2.9
Transport	2.5
Bujqësi	0.4
Arsim	0.4
Shkencë, Kulturë, Art	0.2
Ushtri, Polici, Siguri	0.2
Të tjera	5.6
Refuzuan / Nuk dinë	1.4

DEPËRTIMI I INTERNETIT DHE ccTLD

Studimi i STIKK i Gushtit 2013 mbi depërtimin e internetit në Kosovë¹⁸ arrin në përfundim se depërtimi i internetit është në nivele të krahasueshme me ato në vendet e zhvilluara: depërtimi i Internetit i bazuar në familje është 84.8%, depërtimi i Internetit i bazuar në përdorues është 76.6%. Interneti përdoret kryesisht për angazhim në rrjete sociale dhe për shërbime të komunikimit me zë në Internet. Studimi arrin në përfundim se do të ketë një ngadalësim të depërtimit të mëtejshëm të Internetit në Kosovë për shkak të ngopjes së tregut.

Studimi është i dyti për të njëjtën temë i kryer nga STIKK. Megjithatë ai ofron sasi të mjaftueshme të të dhënave dhe gjetje interesante, mund të ndodhë që studimi i ardhshëm do të duhet të shfrytëzojë metodologjinë dhe përkufizimet më të ndryshme, që do t'i bëjë rezultatet drejtpërdrejt të krahasueshme me ato të rajonit dhe më tej.

Të dhënat e mbledhura nga Index Kosova në Nëntor të vitit 2013, tregojnë se depërtimi i internetit i bazuar në familje është 78.2%, ndërsa depërtimi i internetit i bazuar në përdorues është 80.8%. Krahasuar me studimin e STIKK, dallim është i vogël, dhe kjo mund t'i atribuohet metodologjisë dhe përkufizimeve të ndryshme të përdorura nga këto dy studime.

Gjatë dy viteve të fundit, të dhënat për depërtimin e Internetit tregojnë se ai është duke e arritur majën dhe se rritja e mëtejshme kërkon krijimin e disa mekanizmave të Ofrimit Universal të Shërbimeve (USO) nga Rregullatori Kombëtar i Telekomit. USO do të rriste disponueshmërinë e shërbimeve të Internetit për të gjithë qytetarët, sidomos në zonat rurale, të largëta dhe në zona ku nuk ka levërdi ekonomike.

Kosova nuk ka ende një Domen të Nivelit të Lartë të Kodit të Shtetit dhe nuk është e qartë nëse ka ndonjë përpjekje apo zhvillime për të marrë këtë kod. Më 10 Dhjetor 2009 Ministria e Transportit dhe Telekomunikacionit ka miratuar Udhëzimin Administrativ Nr. 1/2009 *për autoritetin rregullator të telekomunikacionit, për iniciimin e veprimeve për krijimin e regjistrat dhe menaxherin e regjistrat për domenin e internetit të nivelit të lartë për kodin e shtetit të Republikës së Kosovës (ccTLD – domen i nivelit të lartë*¹⁹). Pas kësaj, iniciativa e fundit e regjistruar erdhi nga Autoriteti Rregullativ i Telekomunikacionit, në një kohë gjatë vitit 2010, kur ART inicoi një serë diskutimesh me ISP-të e mëdhenj në Kosovë, shoqatat, Universitetet dhe akterët tjerë qeveritarë, si një përpjekje për të koordinuar dhe zhvilluar një strategji për marrjen e ccTLD për Kosovën, krijimin e Regjistrat Kombëtar të Internetit dhe për të vendosur lidhur me strukturën e regjistruesve. Megjithatë, procesi ka ngecur dhe nuk është e qartë se ku është tani.

DISKUTIMI I SFIDAVE DHE PENGESAVE KRYESORE

Politika fiskale, tatimet dhe dogana për mallrat dhe shërbimet e TIK, janë më të pafavorshmet në rajon, ku ato janë në një nivel shumë më të ulët ose thjesht janë hequr. Kjo është parë si një nxitje e madhe për “ekonominë gri” në lulëzim, importet ilegale të mallrave dhe shërbimeve të TIK të cilat nuk taten fare, një dukuri e cila ka një efekt të rëndë në pjesën tjetër të sektorit të TIK i cili edhe ashtu është në gjendje të vështirë. Besohet se po që se tatimet dhe dogana për TIK vihen në të njëjtin nivel si në rajon do të kishte një ndikim të përgjithshëm pozitiv në shumën e taksave të

18 Fazliu, A: Depërtimi dhe Përdorimi i Internetit në Kosovë. STIKK, 2013.
http://stikk-ks.org/uploads/downloads/STIKK_raport_eng_2013_web_08.pdf

19 Qeveria e Kosovës, Ministria e Transportit dhe Telekomunikacionit: Udhëzimi Administrativ Nr. 1/2009.
<http://gzk.rks-gov.net/ActDetail.aspx?ActID=8649>

mbledhura nga qeveria, kryesisht për shkak se kjo do të ndryshojë dinamikën e “ekonomisë gri” duke e bërë atë një sipërmarrje me rrezik të lartë dhe që paguhet pak, pra me një potencial për të rritur ndjeshëm fluksin në buxhetin e qeverisë nga importet që taten në mënyrë të rregullt. Gjithashtu besohet se duke i sjellë tatimet në të njëjtin nivel si në rajon, kjo do të ndihmojë në krijimin e një mjedisi të konkurrencës së shëndoshë, dhe do të mundësojë vetë-rregullimin dhe vetë-disiplinën në këtë sektor.

Fenomeni tjetër që është nxitur në masë të madhe nga taksat e larta në mallrat dhe shërbimet e TIK janë **importet dhe shitjet vendore të dorës së dytë / pajisje të rinovuara**: kryesisht kompjuterë, printerë dhe pajisje. Nuk ka informacion për madhësinë e këtij segmenti të tregut pasi që asnjë shitës i madh nuk mban evidencën e shitjeve të pajisjeve të dorës së dytë, ndërsa për një importues lokal është shumë e lehtë t’i deklarojë këto importe si diçka të ndryshme nga TIK, të tilla si pjesë ose materiale, pasi kjo i shkon për shtati më së shumti importuesve. Mirëpo, vlerësimi është se ky segment i tregut është shumëfishi i volumit të shitjeve të segmentit të kompjuterëve dhe printerëve të rinj. Ndikimi neto i këtij fenomeni është se, përderisa e bën të mundur blerjen e kompjuterëve që janë ende të dobishëm me një çmim të reduktuar, kjo zakonisht minon qasjen në teknologji, pajisje dhe shërbime moderne. Përveç kësaj, pajisjet e vjetra dhe të dobëta do të rrisin në mënyrë të konsiderueshme barrën e riciklimit dhe mbrojtjes së mjedisit në të ardhmen e afërt.

Korrupsioni është një tjetër problem i rëndomtë i nuhatur nga të gjithë të intervistuarit. Kjo përfshin parregullsi gjatë proceseve tenderuese publike, cilësia e ulët e punës që pranohet si e rregullt, pse jo edhe joshet, vetëm që të arsyetohet një tjetër shpenzim në një tjetër proces të tenderimit të korrumpuar. Duket sikur janë një numër i vogël i kompanive që rregullisht fitojnë shumicën e tenderëve të qeverisë, ndërkohë që kompanitë tjera lokale shtypen dhe nënvlerësohen.

Problemet me **furnizim nga shërbimet publike si energjia**, të ndjekura nga infrastruktura rrugore dhe më pas shërbimet tjera publike, vazhdon të ketë ndikim të lartë negativ ndaj funksionimit të bizneseve, si për kompanitë e TIK ashtu edhe për ato jo-TIK. Një studim i kohëve të fundit nga USAID ka llogaritur se kostoja e të bërit biznes në Kosovë, si rezultat i nevojës për të investuar në gjeneratorë, prishjes së pajisjeve dhe kohës së humbur, është rreth 456 milionë \$ në vit.²⁰

Zbatimi i pamjaftueshëm i ligjit për të drejtat e autorit²¹ ndër të tjera pengon ndonjë zhvillim të madh të sektorit lokal të zhvillimit të softuerit. Megjithatë, deri më tani në Kosovë kjo nuk ka paraqitur ndonjë problem të madh. Pjesa më e madhe e segmentit të tregut të softuerit në Kosovë përbëhet nga shitësit ndërkombëtarë, ku qeveria dhe klientët tjerë me vlerë të lartë janë përdoruesit kryesorë, si rrjedhojë zbatimi / parandalimi i piraterisë së softuerit ka qenë shumë i madh, dhe konsiderohet si më i madhi në rajon.

Përveç Qendrës Inovative të Kosovës²² të themeluar së fundmi, nuk mund të identifikohet një sistem i **inovacionit** me qëllime serioze në Kosovë, qoftë privat ose publik.^{23 24} Investimet publike në R&D (Kërkime dhe Zhvillim) në TIK janë praktikisht inekzistente. Sektori privat është i vogël dhe nuk mund të përballojë investimet në R&D - rreziku është i lartë; brendi i TIK në Kosovë nuk

20 USAID: Studimi mbi Efektet e Furnizimit të Parregullt me Energji Elektrike në Bizneset Kosovare. 2012. (Cituar në USAID: Strategjia e Kosovës për Zhvillimin e Bashkëpunimit 2014-2018. Faqe 7.) http://www.usaid.gov/sites/default/files/documents/1863/CDCS_Kosovo.pdf

21 Titulli i ligjit të Kosovës për të drejtat e pronësisë intelektuale është: Ligji për të Drejtat e Autorit dhe të Drejtat e Përafërta <http://www.kuvendikosoves.org/common/docs/ligjet/Law%20on%20copyright%20and%20related%20rights.pdf>

22 Qendra Inovative e Kosovës: <http://ickosovo.com/>

23 Schuch, K.: Raporti Tematik, Shkenca dhe Teknologjia në Kosovë/UNMIK. Qendra për Inovacion Social, 2008. http://wbc-inco.net/object/document/7385/attach/Kosovo_Final.pdf

24 Ilazi, Lila, Bytyqi, Ahmedi, et al.: ICT RTD Kosovë, Raport i Auditimit Teknologjik. ICT-KOSEU, 2012. http://stikk-ks.org/uploads/downloads/Kosovo_ICT_RTDT_Technological_Audit_Report_01.pdf

ka njohje më të gjerë, dhe kostoja e kapitalit mbetet më e larta në rajon, dhe si rrjedhojë pengon investimet private serioze në R&D dhe inovacion.

Ofruesit e edukimit në TIK mendojnë se sektori privat në përgjithësi nuk i jep shumë rëndësi TIK-ut dhe edukimit në TIK dhe, në këtë mënyrë, **nuk ka shumë investime në edukimin në TIK**. Çuditërisht, i njëjti qëndrim për mungesën e investimeve në zhvillimin e stafit shkon edhe drejt sektorit qeveritar, që e lë disi të përgjysmuar politikën e qeverisë për të ofruar rritje të veçantë të pagave për stafin e TIK-ut në të gjithë qeverinë.²⁵

Përshtypja e punëdhënësve të TIK është se furnizimi me **profesionistë të rinj** nga sistemi arsimor nuk është adekuat, dhe se atyre **u mungojnë aftësitë teknike, por edhe më shumë u mungojnë aftësitë e buta**. Studentët dhe profesionistët e rinj që hyjnë në fushën e TIK-ut ballafaqohen me shumë pengesa: kostoja e lartë e pajisjeve, kurrikulumet e vjetëruara, mungesa e bursave, mungesa e qasjes në financim, dhe shumë pak mundësi për punë praktike dhe vende pune. Ndonëse, ata duket se janë në pozitë më të mirë se sa popullata e përgjithshme e studentëve, ngase ata janë në gjendje të marrin angazhime të kohëpaskohshme gjatë studimeve. Megjithatë, ata janë duke u përqëndruar pothuaj ekskluzivisht në anën teknike dhe në përgjithësi u mungojnë aftësitë sociale dhe nuk kanë asnjë ide se si të nisin ose drejtojnë një biznes të tyre.

Kosova nuk ka ende një Rrjet për Mësimdhënie dhe Kërkime Shkencore që do të ndihmonte ekspozimin e arsimit në TIK, ndër të tjera, ndaj zhvillimeve ndërkombëtare relevante.

eCommerce nuk ka pasur sukses në Kosovë dhe është shumë e vështirë të realizohen shitjet online të TIK duke përdorur llogaritë bankare të Kosovës. Por, situata në lidhje me pagesat mund të përmirësohet në fillim të vitit të ardhshëm, kur besohet se PayPal do të fillojë të operojë edhe në Kosovë.

Mungesa e emrit të domenit të Internetit për Kosovën nuk shihet si një pengesë e drejtpërdrejtë në nivelin aktual të shërbimeve të ofruara nga sektori i TIK, por kjo pengon zhvillimin e shërbimeve të reja online, kontribuon në një situatë ku nuk ka brend të njohur të TIK në Kosovë, dhe në mungesën e ekspozimit ndaj tregut ndërkombëtar.

Së fundi, **nuk ka asnjë organ qeveritar i politikës qendrore** për adresimin e të gjitha shqetësimeve të sektorit. Edhe pse Ligji Nr. 04/L-145, i publikuar më 15 Maj, 2013, themelon Agjencinë për Shoqërinë e Informacionit nga Departamenti ekzistues i e-Qeverisjes dhe Proceseve Administrative, kjo thjesht vetëm e ndryshon emrin e departamentit, pa fuqizim të vërtetë të saj me rolin e një organi politikëbërës, siç edhe mund të konkludohet me titullin e saj të ri “Shoqëri e Informacionit”. Kjo agjenci e re vazhdon të jetë përgjegjëse për TIK vetëm brenda qeverisë, ndërsa një tjetër departament në kuadër të Ministrisë për Zhvillim Ekonomik mbetet përgjegjës për zhvillimin e shumicës së politikave të vendit për TIK.²⁶

Opinionet nga respondentët e TIK dhe jo-TIK zbuluan se nuk ka shumë dallime në perspektivën e tyre për pengesat dhe sfidat kryesore për zhvillimin e TIK në Kosovë. Pjesa kryesore e diskutimit ishte e përbashkët dhe kishte të bënte me burimet njerëzore, të cilat mendohet se janë të pakta, me mungesë të stafit me kualifikim të lartë në prodhim dhe mungesë të madhe të ekspertëve të

25 Kjo politikë nxitëse, megjithatë, nuk do të vazhdojë në vitin 2014.

26 Kuvendi i Kosovës: Ligji Nr. 2012/04-L-145 për Organet Qeveritare të Shoqërisë së Informacionit. Online.
<http://www.kuvendikosoves.org/common/docs/ligjet/Law%20on%20information%20society%20government%20bodies.pdf>

TIK në sektorin e arsimit. Respondentët nga sektori i TIK theksuan se ka kërkesë të kufizuar për shërbimet e TIK nga ana e sektorit privat lokal të cilin ata e konsiderojnë si të vogël dhe të dobët, ndërsa investimet e huaja janë në nivel të ulët për shkak të mjedisit të pafavorshëm për biznes dhe mungesës së stimuljeve nga qeveria.

5. GJETJET KRYESORE

Ngadalësimi i Sektorit. Ky hulumtim tregoi se tregu i TIK në Kosovë nuk ka ndryshuar shumë në periudhën 2010 - 2013, me fjalë tjera nuk është zhvilluar siç pritej. Parashikimet e rritjes nga kompanitë janë të zymta, që reflektojnë zvogëlimin e shpenzimeve në radhë të parë nga qeveria, mungesën e operatorëve të rinj apo të investimeve të mëdha në telekomunikacion, dhe uljen e fuqisë blerëse të blerësve me pakicë në Kosovë. “Nuk ka para” (që nënkupton mungesën e kërkesës, nuk ka blerës) dhe “Nuk ka punë” në total përbëjnë 28% të mostrës së përgjithshme të biznesit në Kosovë, të ndjekur nga ankesa në “Konkurrencë” me 21%, tregojnë se recesioni ekonomik mund të jetë duke hyrë vjedhurazi në Kosovë gjithashtu, dhe se bizneset janë në vështirësi për shkak të mungesës së punës. Shqetësues është edhe fakti se kompanitë raportojnë për masa të tilla si ulja e numrit të përgjithshëm të punonjësve, mesatarisht nga 15.4 në 14.3, nga viti në vit. Pavarësisht disa parashikimeve më optimiste, shërbimet e TI dhe BPO duket të jenë segmente të vetme që premtojnë një rritje në të ardhmen e afërt.

Mundësitë për rritje shihen kryesisht në nivel lokal. Fushat që pritet të kenë rritje janë: Ofrimi i Shërbimeve të Internetit, zhvillimi i Softuerit/programimi, mirëmbajtje dhe riparim, shitjet, shërbimet inxhinierike, trajnim/certifikim, shërbime të informimit, zhvillimi i ueb faqeve, etj. BPO shihet në mënyrë të qartë si fushë e rritjes nga vetëm 5% e kompanive. Zhvillimi i aplikacioneve mobile dhe shërbimet online bankare dhe e-commerce duket sikur janë fusha me më së paku mundësi për rritje, të përmendura nga vetëm 2% e kompanive. Sektori TIK i cili është zhvilluar për t'i shërbyer projekteve të infrastrukturës dhe rindërtimit të cilat kanë dominuar tregun e TIK në Kosovë në dekadën e fundit, ngadalë është duke i përvetësuar bizneset më të reja.

Sektorët lokalë si kujdesi shëndetësor, transporti, bujqësia, arsimi, shkencë-kulturë-art, dhe ushtri-polici-siguri janë aktualisht shumë pak të shërbyer nga sektori i TIK në Kosovë dhe praktikisht paraqesin mundësi të pashfrytëzuara për rritje, të cilat mbesin brenda mundësive të tyre.

Mjedisi i biznesit për TIK, në veçanti: **dogana dhe tatimet** mbesin njëjtë si më parë: më të pafavorshmet në rajon.

Ekonomia Gri. Në mesin e faktorëve të tjerë, regjimi i rëndë tatimor dhe doganor për produktet e TIK ofron kushte të favorshme për vazhdimin e ekonomisë “gri”, e cila ka një efekt kanceror jo vetëm në mbledhjen e të ardhurave të qeverisë, por edhe në sektorin e TIK.

Ri-shitja e **pajisjeve të rinovuara të TIK** në Kosovë është duke lulëzuar. Ajo u shërben kryesisht segmenteve të përdoruesve individualë/përdoruesve në shtëpi dhe zyreve të vogla/bizneseve me zyra në shtëpi, me kompjuterë, printerë dhe furnizime. Nuk ka informacion për këtë segment të tregut nga ndonjëri prej shitësve të mëdhenj. Ai është zhvilluar si rezultat i tatimeve të larta të paarsyeshme në mallra dhe shërbime të TIK në Kosovë, të cilat rrisin çmimet e produkteve të TIK aq shumë sa që edhe pajisjet e rinovuara shpesh i afrohen çmimit të pajisjeve të reja në vendet fqinje. Në këto kushte, përderisa ajo siguron qasje në pajisje ende të dobishme dhe në përgjithësi me vlerë relativisht të mirë për përdoruesit, në të njëjtën kohë e minon qasjen në teknologji dhe shërbime moderne. Përveç kësaj, pajisjet e vjetra dhe të dobëta do të rrisin në mënyrë të konsiderueshme barrën e riciklimit dhe mbrojtjes së mjedisit në të ardhmen e afërt.

Pak inovacion, nuk ka R&D. Duket sikur ka shumë pak inovacion, dhe pothuajse nuk ka fare R&D në TIK në Kosovë. Ky është rezultat i shumë faktorëve, ku ata kryesorë janë mungesa e personelit me kualifikim të lartë, mungesa e rrjetit akademik dhe kërkimor, dhe mungesa e investimeve publike në R&D e cila, e kombinuar me kosto përgjithësisht të lartë të kapitalit dhe mungesën e brendeve të njohura, paraqet rrezik të lartë të kthimit për investimet private në inovacion dhe R&D.

Studentë të motivuar, mungesa e aftësive themelore për biznes. Studentët dhe profesionistët e rinj që hyjnë në fushën e TIK-ut ballafaqohen me shumë pengesa: kostoja e lartë e pajisjeve, kurrikulumet e vjetëruara, mungesa e bursave, mungesa e qasjes në financim, dhe shumë pak mundësi për punë praktike dhe vende pune. Ndonëse, ata duket se janë në pozitë më të mirë se sa popullata e përgjithshme e studentëve, ngase ata janë në gjendje të marrin angazhime të kohëpaskohshme gjatë studimeve. Megjithatë, ata janë duke u përqëndruar pothuaj ekskluzivisht në anën teknike dhe në përgjithësi u mungojnë aftësitë sociale dhe nuk kanë asnjë ide se si të nisin ose drejtojnë një biznes të tyre.

Firmat jo-TIK, siç pritet, shohin më pak përfitime nga përdorimi i TIK, shitjeve online, apo dixhitalizimit të proceseve të tyre të punës, sesa firmat e TIK.

Për të njëjtat çështje, në krahasim me kompanitë e sektorit jo-TIK, kompanitë e sektorit TIK:

- **Janë më të organizuara** në krahasim me sektorët e përgjithshëm jo-TIK. Më tepër se gjysma e kompanive të TIK janë anëtare të një industrie apo shoqate profesionale, ndërsa 80% e kompanive jo-TIK nuk janë.
- **Përbëhen nga kompanitë më të reja**, kryesisht nga viti 1999 e tutje.
- **Kanë më shumë klientë jashtë Kosovës** (13%) se sa kompanitë jo-TIK (7%).
- **Kanë përqindje më të madhe të të ardhurave nga klientët jashtë Kosovës** në krahasim me kompanitë jo-TIK, (13%) kundrejt (7%).
- **Marrin në konsideratë zhvillimin e produkteve të reja**, si një strategji e rritjes, më shpesh se kompanitë jo-TIK, 91% kundrejt 80%.
- **Kanë modele më të shumëllojshme të themelimit të bizneseve** dhe strukturës së pronësisë, ndërsa mostra e përgjithshme e kompanive jo-TIK përbëhet kryesisht nga një pronar, biznese individuale.
- **Kanë strukturë më të balancuar gjinore në nivele menaxheriale**, edhe pse jo për shumë: 80/20 TIK kundrejt 92/8 jo-TIK, mashkull/femër. (Megjithëse për të gjithë punonjësit, bilanci është i njëjtë: 80/20%).
- **Punësojnë më shpesh përmes shpalljeve publike** 60% kundrejt 39%, dhe mbështeten më pak në anëtarë të familjes, kontaktet personale dhe referencat: 45% kundrejt 76%, TIK kundrejt jo-TIK.
- **U merr më shumë kohë për të plotësuar vendet e lira të punës**, vetëm 28% brenda dy javëve, 17% brenda 3-4 javëve dhe pjesa tjetër deri në 2 muaj. Kompanitë jo-TIK mund të punësojnë brenda 2 javëve në 48% të rasteve.
- **Janë më të gatshëm për të punësuar praktikantë** (58%) se sa kompanitë jo-TIK (29%).

6. REKOMANDIME

REKOMANDIMET PËR QEVERINË

- Krijimi i mjedisit të favorshëm të biznesit për TIK; rregullimi i politikave fiskale lidhur me TVSH-në dhe taksat për produktet dhe shërbimet e TIK, që të jenë të njejta ose të ia kalojnë atyre në rajon.
- Miratimi i politikës së pushimit tatimor për bizneset e reja të TIK: 3 vjet nga fillimi i aktivitetit, për 10 vitet e ardhshme.
- Miratimi i politikës së pushimit tatimor për eksportet e TIK dhe BPO, për 10 vitet e ardhshme.
- Krijimi i Ministrisë për TIK, të ngjashme me ato në rajon (Shqipëri, apo Maqedoni).
- Krijimi i mekanizmave efektive për monitorimin e importeve dhe eksporteve të TIK.
- Implementimi i sistemit të prokurimit elektronik për të ndihmuar luftimin e korrupsionit.
- Ofrimi i stimuljeve për investime në biznese të reja të TIK, Kapitaleve të Sipërmarrësisë (venture capitalist) dhe Investitorëve Engjuj.
- Themelimi i programeve shpërblyese për kompanitë më të mira të TIK, BPO më të mira, dhe për eksportet.
- Implementimi i mekanizmave të Ofrimit Universal të Shërbimeve për qasjen në Internet.
- Krijimi i Regjistrisë Kombëtare të Emrave në Internet.
- Rritja e financimit publik për inovacionet dhe R&D në TIK.
- Themelimi i Rrjetit Akademik dhe Kërkimor të Kosovës.
- Krijimi i programit të bursave për studentët e TIK.

REKOMANDIMET PËR STIKK

- Lancimi i projektit TIK “Barometri”, për të mbledhur të dhëna sistematike dhe të krahasueshme për këtë sektor.
- Krijimi i një platforme që bën përputhjen online, ndërmjet bizneseve lokale të TIK dhe jo-TIK.
- Vazhdoni me prodhimin e dokumenteve për pozitën dhe politikën, për çështjet që prekin sektorin e TIK në Kosovë.
- Krijoni një platformë informacioni dhe katalogun “Investoni në Kosovë”
- Krijoni një platformë online për promovimin e brendit të TIK të Kosovës, katalogut, dhe investimeve.
- Mbështetni grumbullimin e transferimeve dhe edukimit ndërmjet anëtarëve dhe partnerëve.

REKOMANDIMET PËR DONATORËT DHE INVESTITORËT E MUNDSHËM

- Fokusohuni në shërbimet e BPO dhe TI. Ndhmoni kompanitë lokale që të rrisin aftësitë teknike dhe konkurrencën në tregjet ndërkombëtare.
- Nxisni sektorin e TIK në Kosovë dhe zgjidhjet për sektorët me të cilët ju tashmë jeni duke punuar (p.sh. agrobizneset, kujdesi shëndetësor, turizmi etj.)
- Siguroni grante dhe subvencione për kompanitë jo-TIK vendore për të implementuar zgjidhje të TIK përmes kompanive Kosovare të TIK.
- Nxisni lidhjet biznesore me kompanitë dhe shoqatat në vendet e tjera (p.sh. mblesëri, panairë të TIK, udhëtime studimore etj.)
- Siguroni ndihmë për STIKK në aktivitetet që i shërbejnë rolit të saj si një pikë qendrore për informacion mbi TIK, avokim, trajnime dhe mbështetje të llojeve tjera për TIK-un në Kosovë.
- Siguroni ndihmë për STIKK që të vazhdojë kryerjen e hulumtimit të tregut dhe hulumtimeve tjera me interes për TIK.

7. REFERENCAT

1. Shaipi, K.: *TIK në Kosovë – Një sektor i deshifruar*. STIKK, 2010.
http://stikk-ks.org/uploads/downloads/Demand_Supply_Survey_IQ_Consulting_02.pdf
2. Nikaj, B. dhe Lila, A.: *Analiza e mangësisë së shkathtësive në TIK*. STIKK, 2011.
http://stikk-ks.org/uploads/downloads/Skills_Gap_Analysis_for_Information_and_Communication_Technology_02.pdf
3. Qendra ESI: *Analiza e TIK Industrisë në Kosovë - Qendra e Rajonit Ekonomik*. ESI, 2011.
http://www.esicenter.bg/content/EN/library/ICT%20sector%20analysis_Kosovo_v1.pdf
4. Shaipi, K.: *Prokurimi Publik për TIK në periudhën Qershor 2009-Qershor 2012 – Raporti për të Gjeturat*. STIKK, 2012.
http://stikk-ks.org/uploads/downloads/Public_Procurement_for_ICT_June_2009-June_2012.pdf
5. Schuch, K.: *Raporti Tematik, Shkenca dhe Teknologjia në Kosovë/UNMIK. Qendra për Inovacione Sociale*, 2008. http://wbc-inco.net/object/document/7385/attach/Kosovo_Final.pdf
6. Ilazi, Lila, Bytyqi, Ahmedi, et al.: *ICT RTD Kosova, Raport i Auditimit Teknologjik*. ICT-KOSEU, 2012. http://stikk-ks.org/uploads/downloads/Kosovo_ICT_RTD_Technological_Audit_Report_01.pdf
7. Shaipi, K.: *Standardizimi në Sektorin e TIK: Një pengesë apo një avantazh?* STIKK, 2012.
http://stikk-ks.org/uploads/downloads/Standardization_in_the_ICT_Sector_A_Barrier_or_and_Advantage_03.pdf
8. Fazliu, A: *Depërtimi dhe Përdorimi i Internetit në Kosovë*. STIKK, 2013.
http://stikk-ks.org/uploads/downloads/STIKK_raport_eng_2013_web_08.pdf
9. USAID: *Strategjia e Kosovës për Zhvillimin e Bashkëpunimit 2014-2018*.
http://www.usaid.gov/sites/default/files/documents/1863/CDCS_Kosovo.pdf
10. Komisioni Evropian: *Korniza e Standardeve të eQeverisë 2012-2015, Dokumenti për Metodën*. BE, 2012. Online.
http://ec.europa.eu/digital-agenda/sites/digital-agenda/files/eGovernment%20Benchmarking%20method%20paper%20published%20version_0.pdf
11. Komisioni Evropian, Grupi i Punës për eQeveri: *treguesit e eQeverisë për krahasim e Evropë*. BE, 2000. Online. https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=4&cad=rja&ved=0CD4QFjAD&url=http%3A%2F%2Fec.europa.eu%2Finformation_society%2Fnewsroom%2Fcf%2Fdae%2Fdocument.cfm%3Fdoc_id%3D1189&ei=ZLiAUtS8GYrOtAbw_YGQDg&usg=AFQjCNHUFKNm5L-g0TV8vNPiz6fFw4feAw&bvm=bv.56146854,d.Yms

12. Forumi Ekonomik Botëror: *Raporti Global për Teknologjinë Informative*. Online.
<http://www.weforum.org/issues/global-information-technology>
13. Banka Botërore: të dhënat për *Infrastrukturë* (<http://data.worldbank.org/topic/infrastructure>) dhe për *Shkencë dhe Teknologji* (<http://data.worldbank.org/topic/science-and-technology>). Online.
14. Kombet e Bashkuara: *Baza e Të Dhënave për Zhvillimin e E-Qeverisë*. Online.
<http://unpan3.un.org/egovkb/>
15. Forumi Ekonomik Botëror: *Raporti për Konkurrencën Globale*. Online.
<http://www.weforum.org/issues/global-competitiveness>
16. Qendra për Inovacion e Kosovës: <http://ickosovo.com/>
17. Qeveria e Kosovës, Ministria e Financave: *Buxheti i Kosovës për vitin 2013. Projektet kapitale për Nivelin Qendror*. 2012. Online.
http://mf.rks-gov.net/LinkClick.aspx?fileticket=af_LQXAMd10%3D&tabid=132&mid=1323&language=sq-AL&forcedownload=true
18. Qeveria e Kosovës, Ministria e Transportit dhe Telekomunikacionit: *Udhëzimi Administrativ Nr. 1/2009 për autoritetin rregullator të telekomunikacionit, për iniciimin e veprimeve për krijimin e regjistrimit dhe menaxherin e regjistrimit për domenin e internetit të nivelit të lartë për kodin e shtetit të Republikës së Kosovës (ccTLD)*. Gazeta Zyrtare. Online.
<http://gzk.rks-gov.net/ActDetail.aspx?ActID=8649>
19. Kuvendi i Kosovës: *Ligji për të Drejtat e Autorit dhe të drejtat e përafërta*. Online.
<http://www.kuvendikosoves.org/common/docs/ligjet/Law%20on%20copyright%20and%20related%20rights.pdf>
20. Kuvendi i Kosovës: *Ligji Nr. 2012/04-L-145 për Organet e Qeverisë për Informacion Shoqëror*. Online.
<http://www.kuvendikosoves.org/common/docs/ligjet/Law%20on%20information%20society%20government%20bodies.pdf>
21. Qeveria e Kosovës, Ministria e Shërbimeve Publike, Departamenti i Teknologjisë Informative: *Strategjia e Qeverisjes Elektronike 2009-2015*. Online.
http://map.rks-gov.net/userfiles/file/Strategjit%C3%AB%20dhe%20Planet/e_Governance_Strategy_2009_2015_approved_on_12122008_en.pdf
22. Qeveria e Kosovës, Ministria e Shërbimeve Publike, Departamenti për Qeverisje Elektronike dhe Procese Administrative: *Plani i Veprimit për Implementimin e Strategjisë së Qeverisë Elektronike 2009-2015*. Online.
http://map.rks-gov.net/userfiles/file/Strategjit%C3%AB%20dhe%20Planet/Action_Plan_for_Implementation_of_Electronic_Government_Strategy_2009_2015_en_1.pdf

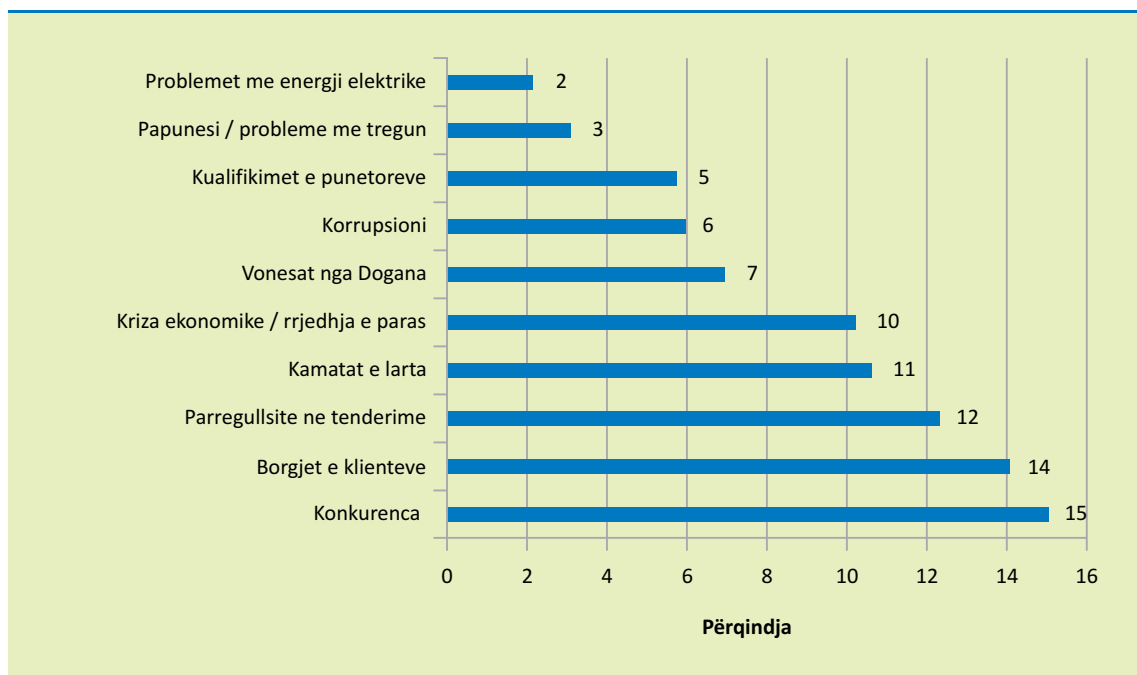
8. INTERVISTAT NË TERREN - ANKETA KUANTITATIVE

Intervistat në terren janë zhvilluar gjatë periudhës 06-28 Shtator, 2013. Ato ishin intervista ballë për ballë, letër dhe laps, “në zyrat” e respondentëve. Madhësia e mostrës përbëhej nga 513 intervista efektive, nga të cilat 65 ishin përfaqësues të kompanive të TIK dhe 448 të bizneseve tjera të mesme me qarkullim rreth 50 mijë deri 1 Milionë dhe mbi 1 Milionë Euro, të zgjedhur me mostër të rastit nga baza e të dhënave e bizneseve aktive të regjistruara. Pyetësi ishte i përbërë nga pyetje të mbyllura, të para-koduara të hapura, dhe pyetje të hapura, dhe në mesatare janë dashur përafërsisht 30 minuta për ta plotësuar. Të intervistuarit ishin pronarë të kompanive, përfaqësues të menaxhmentit më të lartë ose Menaxherë të TI. Rreth 17% e intervistave janë kontrolluar përsëri në terren.

A. ANALIZA E TREGUT (TË GJITHA BIZNESET)

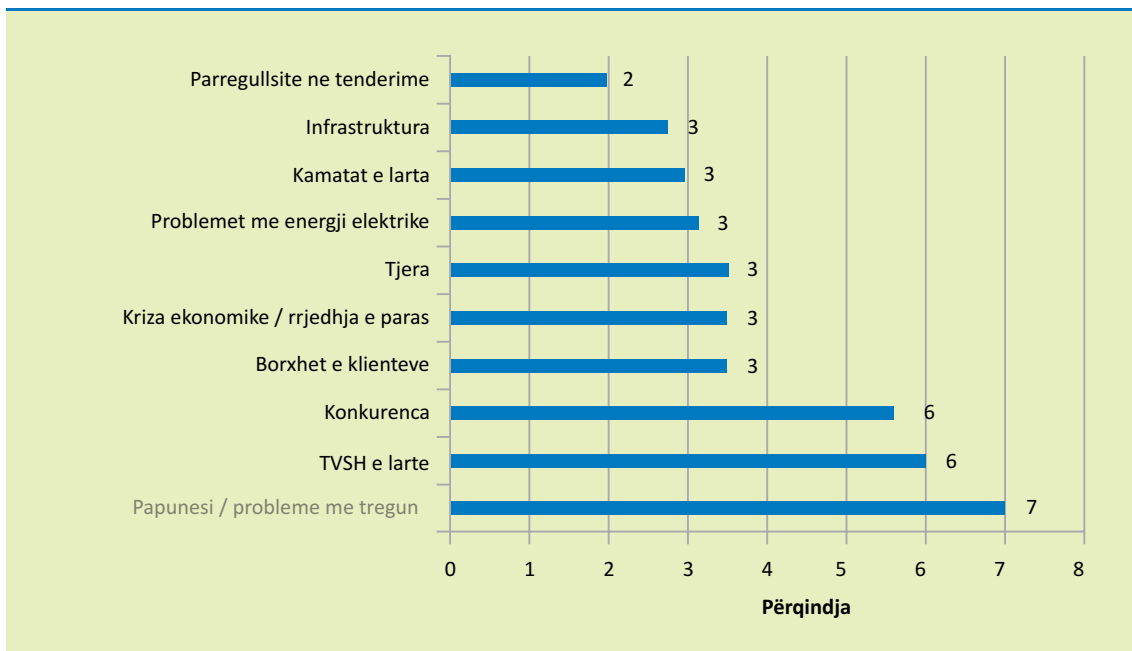
P1: CILI ËSHTË PROBLEMI MË I MADH ME TË CILIN ËSHTË DUKE U PËRBALLUR KOMPANIA JUAJ? PYETJE TË HAPURA. NJË PËRGJIGJE

Cili është problemi më i madh me të cilin është duke u përballur kompania juaj?



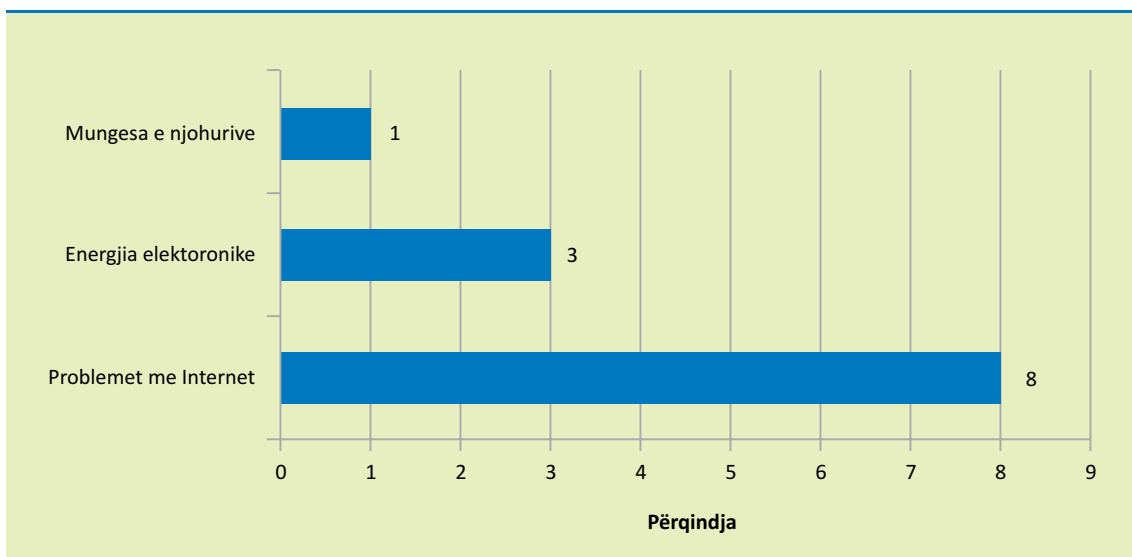
P2: CILI ËSHTË PROBLEMI I DYTË MË I MADH ME TË CILIN ËSHTË DUKE U PËRBALLUR KOMPANIA JUAJ? PYETJE TË HAPURA. NJË PËRGJIGJE

Cili është problemi i dytë më i madh me të cilin është duke u përballur kompania juaj?



P3: CILI ËSHTË PROBLEMI MË I MADH MË TË CILIN ËSHTË DUKE U PËRBALLUR KOMPANIA JUAJ GJATË APLIKIMIT TË TI? PYETJE TË HAPURA. NJË PËRGJIGJE

Cili është problemi më i madh më të cilin është duke u përballur kompania juaj gjatë aplikimit të TI?

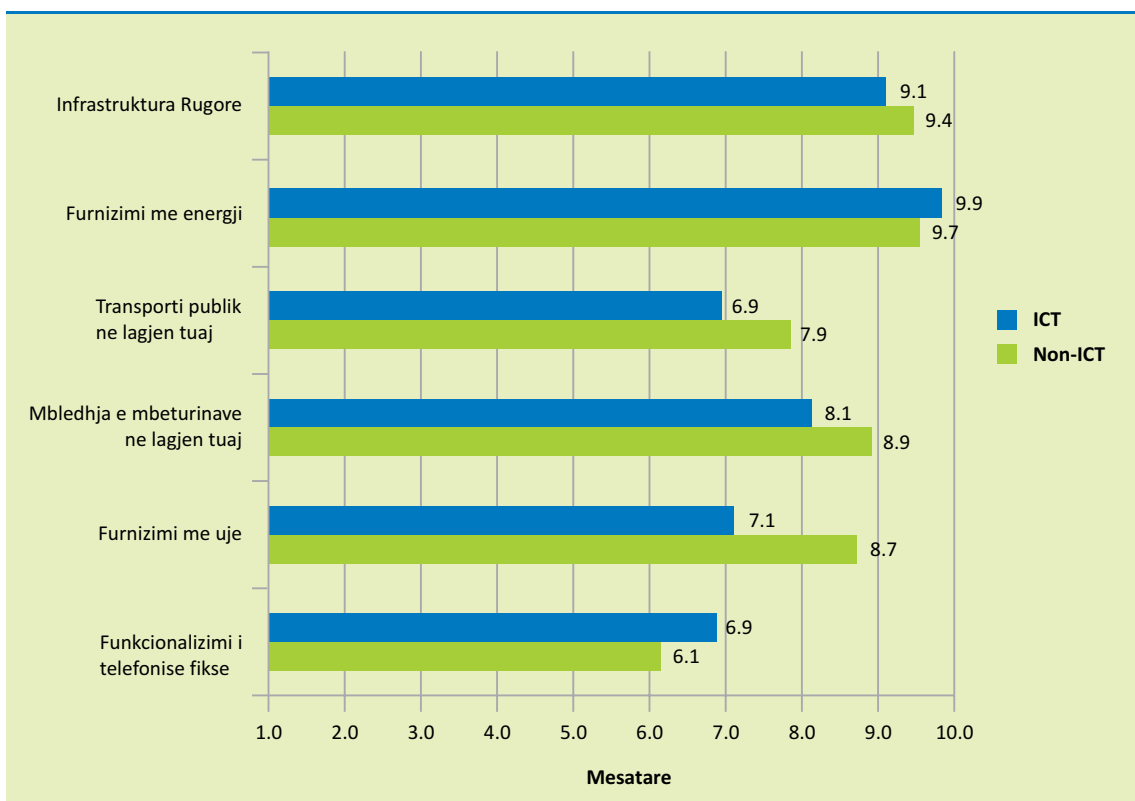


P4: CILI ËSHTË PROBLEMI I DYTË MË I MADH MË TË CILIN ËSHTË DUKE U PËRBALLUR KOMPANIA JUAJ GJATË APLIKIMIT TË TI? PYETJE TË HAPURA. NJË PËRGJIGJE

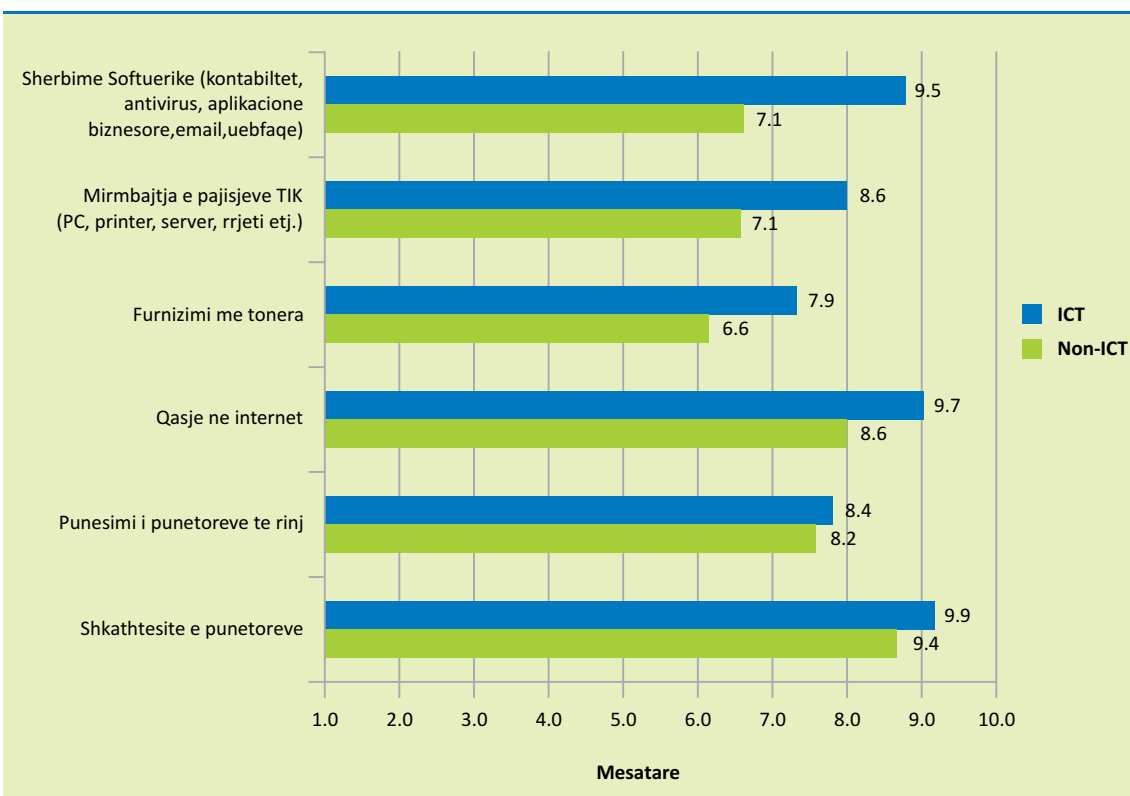
NUK ka grafik, shkalla shumë e ulët e përgjigjeve (0.6%)

P5: A MUND TË MË THONI SE SA TË RËNDËSISHME JANË KËTO SHËRBIME PËR OPERACIONET E BIZNESIT TUAJ:

A mund të më thoni se sa të rëndësishme janë këto shërbime për operacionet e biznesit tuaj?



A mund të më thoni se sa të rëndësishme janë këto shërbime për operacionet e biznesit tuaj?



P6: A MUND TË MË THONI KU I KENI KLIENTËT TUAJ? ÇFARË PËRQINDJE E TYRE GJINDEN NË KOSOVË, NË BALLKAN, SI DHE PËRQINDJEN E TYRE NË EVROPË DHE NË BOTË?

Ku janë klientët tuaj kryesorë?	TIK	Jo-TIK
	%	%
Në Kosovë	87	93
Në rajonin e Ballkanit	4	3
Në Evropë dhe në botë	9	4

P7: A MUND TË NA JEPNI NJË VLERËSIM PËR PËRQINDJEN E TË ARDHURAVE TUAJA NGA AKTIVITETET AFARISTE SIPAS LOKACIONIT TË KLIENTËVE TUAJ?

Përqindja e të ardhurave nga aktivitetet biznesore sipas lokacioneve të klientëve	TIK 2013	jo-TIK 2013
	%	%
Në Kosovë	87	93
Në rajonin e Ballkanit	3	3
Në Evropë dhe në botë	10	4

P8: KU I MERRNI FURNIZIMET DHE SHËRBIMET TUAJA, TË TILLA SI TI, KOMPJUTERË, TONERË, SERVISIMIN E PAJISJEVE, SHËRBIMET, SOFTUERIN, ETJ? ÇFARË PËRQINDJE TË BLERJEVE I KENI NË KOSOVË, NË RAJONIN E BALLKANIT DHE MË GJERË?

Ku i merrni shërbimet dhe produktet e TI (kompjuterë, tonerë, pajisjet e mirëmbajtjes, shërbimet softuerike, etj.)?	TIK	jo-TIK
	%	%
Në Kosovë	59	95
Në rajonin e Ballkanit	12	2
Në Evropë dhe në botë	29	3

P9: SI I SHIHNI MUNDËSITË PËR ZGJERIMIN E BIZNESIT TUAJ? A E KENI MENDUAR KËTË MUNDËSI...

Cila është mënyra më e mirë për rritjen e biznesit tuaj?	TIK	Jo-TIK
	%	%
Rritja e kapaciteteve të prodhimit / shërbimeve	75	76
Shtimi i produkteve / shërbimeve të reja	91	80
Zgjerimi i rrjetit të shitjes	89	74
Aplikimi i TIK	62	42
Online shitja e produkteve / shërbimeve	69	48
Digjitalizimi i prodhimit dhe procesit të punës	75	47

B. ANALIZA E TREGUT (VETËM KOMPANI TË TIK)

**P1: A MUND TË MË THONI SE KUSH JANË KLIENTËT TUAJ?
SA PËR QIND E TYRE JANË INDIVIDË, KOMPANI TË TIK, KOMPANI
NGA SEKTORË TË TJERË, QEVERIA DHE KOMPANITË PUBLIKE DHE
ORGANIZATA TË TJERA?**

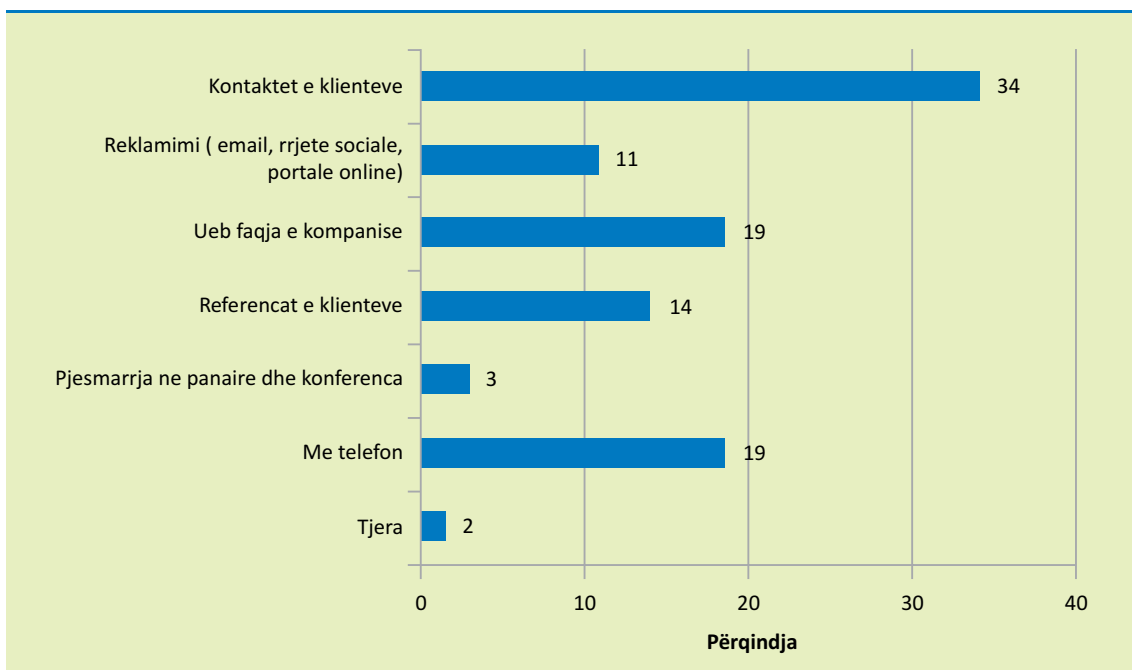
Kush janë klientët tuaj?	TIK
	%
Individët	15
TIK kompanitë	24
Kompani të tjera	31
Qeveria dhe institucionet publike	20
Të tjera (OJQ-të etj.)	11

**P2: A MUND TË NA JEPNI NJË VLERËSIM PËR PËRQINDJEN E TË
ARDHURAVE TUAJA NGA AKTIVITETET AFARISTE SIPAS LLOJIT TË
KLIENTËVE?**

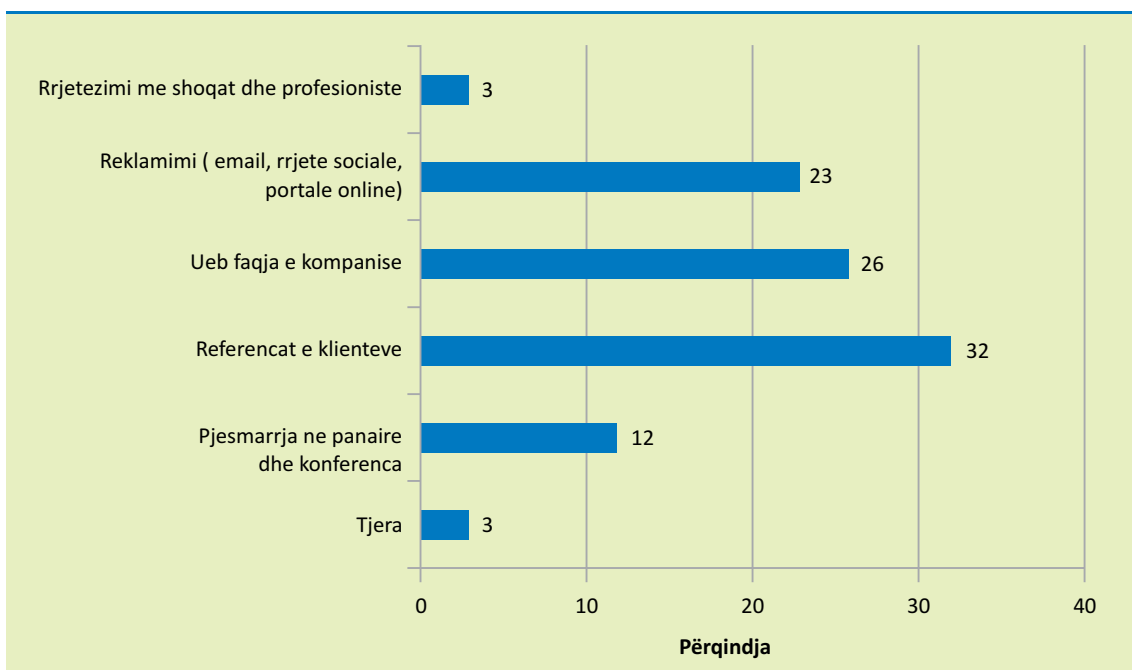
Përqindja e të ardhurave tuaja nga aktivitetet afariste sipas llojit të klientëve?	TIK
	%
Individët	14
TIK kompanitë	23
Kompani të tjera	32
Qeveria dhe institucionet publike	22
Të tjera (OJQ-të etj.)	9

P3: SI I KONTAKTONI KLIENTËT TUAJ?

Si i kontaktoni klientët tuaj?



P4: BAZUAR NË PËRVOJËN TUAJ, ÇFARË ËSHTË MËNYRA MË E MIRË PËR TË FITUAR KLIENTË TË RINJ?



P5: JU LUTEM NA TREGONI CILËS INDUSTRI I OFRONI MË SHUMË PRODUKTET DHE SHËRBIMET TUAJA

Në cilat industri ofroni produkte dhe shërbime?	TIK
	%
Telekomunikacioni	66
Qeveria, Policia dhe Shërbimet Emergjente	46
Sektori Financiar	45
Shitja me pakicë	39
Shitja me shumicë	34
Shërbimet Profesionale, Shkencore dhe Teknike	34
Edukimi dhe Trajnimet	29
Elektricitet	25
Shërbimet e Sigurimeve	22
Transporti dhe Posta	17
Ndërtimtari	15
Shërbime të Ujit dhe Mbeturinave	15
Kujdesi Shëndetësor dhe Shërbimet Sociale	12
Akomodim, Restorante dhe Dyqane për Ushqyerje	11

P6: NË CILAT FUSHA TË TEKNOLOGJISË SË INFORMACIONIT DHE TELEKOMUNIKACIONIT (TIK) JU SHIHNI POTENCIAL PËR RRIJTJEN APO ZGJERIMIN E BIZNESIT TUAJ?

Në cilat fusha të TIK shihni potencial për rritjen e biznesit?	%
Ofrimi i Shërbimeve të Internetit	32
Zhvillimi i softuerit/programimi	25
Mirëmbajtje dhe riparim	23
Shitje (harduer dhe/ose softuer)	19
Shërbime inxhinierike (Operimi/menaxhimi i rrjeteve & sistemeve)	19
Trajnim /certifikim	17
Konsulencë	17
Shërbime të Informimit	12
Zhvillimi UEB-it	12
Transferimi i procesit të biznesit (BPO)	5
Shitje me pakicë	3
Zhvillimi i aplikacioneve mobile	2
Shërbime Online Bankare dhe e-commerce	2





Rexhep Mala str. 28 A,
10 000 Prishtina, Republic of Kosova
Tel. +381 38 77 11 80 ext. 501
info@stikk-ks.org, www.stikk-ks.org

EYE Enhancing Youth Employment Project



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra
Swiss Cooperation Office Kosovo