

ANALIZË TEMATIKE: TRANSFORMIMI DIGJITAL



Mbi Analizën Tematike

Analiza Tematike është një publikim i Odës Ekonomike Amerikane në Kosovë (AmCham Kosova) i cili synon të sjellë vëmendje tek politikat e ndryshme ekonomike dhe të përshkruajë sfidat për zhvillimin e politikave të tilla, në mënyrë që të hapë rrugën për adresimin e tyre. Ky botim vë në fokus Transformimin Digjital në Kosovë.

TRANSFORMIMI DIGJITAL i referohet të gjitha praktikave afariste dhe organizative të cilat synojnë të inkorporojnë praktika të qëndrueshme për shoqërinë nëpërmjet teknologjisë.¹ Si parakusht për arritjen e transformimit digjital është zëvendësimi i proceseve manuale me ato digjitale, në mënyrë që të mundësohet:

- i. Llogaridhënia më e madhe në institucione dhe biznese
- ii. Më shumë efikasitet dhe aftësi konkurruese në veprimtari dhe shërbime
- iii. Rritje ekonomike dhe inovacion

Me rritje të vazhdueshme të një ekonomie të bazuar në njohuri, transformimi digjital nëpërmjet digjitalizimit të shërbimeve dhe transaksioneve është duke u përhapur me po të njëjtin ritëm, drejt qëndrueshmërisë dhe efikasitetit të veprimtarive biznesore.²

Në përpjekjet për një mjedis të digjitalizuar të të bërit biznes dhe për transformimin digjital drejt efikasitetit më të madh, Oda Ekonomike Amerikane përmes **KOMITETIT TË EKONOMISË DIGJITALE** kontribuon në analizimin e politikave dhe ofrimin e rekomandimeve për të sjellë sektorët relevantë në krye të prioritetëve qeveritare për arritjen e normave më të larta të zhvillimit ekonomik. Komiteti ka përcaktuar prioritetet e tij dhe ka luajtur një rol proaktiv në hartimin e legjislacionit dhe organizimin e veprimtarive inovative, të cilat gjithashtu janë marrë në konsideratë nga administrata publike. Ky edicion i dokumentit paraqet një pasqyrë të përgjithshme të Transformimit Digjital në Kosovë, duke shtjelluar kështu gjendjen aktuale sa i përket nivelit të digjitalizimit, përfshirë këtu edhe kornizën ligjore, mundësitë dhe ngecjet drejt transformimit digjital, si dhe prospektet e digjitalizimit në sektorin e prodhimit.

¹ Sas Insights. (2019). Digital Transformation What it is and why it matters.

² ibid



Figure 1: Kosovo's ranking in Doing Business Report: starting a business

KU QËNDRON KOSOVA ME DIGJITALIZIM?

Zhvillimi ekonomik përmes transformimit digjital promovohet edhe në Kosovë. Digjitalizimi i ekonomisë në Kosovë është parakusht për zhvillimin e mëtejshëm të bizneseve, lehtësimin e ofrimit të shërbimeve të tyre në treg, si dhe rritjen e përgjithshme ekonomike. Krahas progresit të kënaqshëm të Kosovës në drejtim të teknologjisë informative gjatë viteve të fundit, digjitalizimi i një numri të sektorëve ka hapësirë për zbatim të mëtutjeshëm.

Vlen të theksohet edhe pozicionimi i Kosovës në Raportin e të Bërit Biznes të Bankës Botërore, ku si rezultat i një numri të procedurave të digjitalizuara, Kosova ka arritur që të pozicionohet nga vendi i 163-të në vitin 2011, në atë të 13-të në vitin 2019, siç shihet edhe në Figurën 1.³ Në efekt, eliminimi i procedurave burokratike ekstensive përmes digjitalizimit në shërbime paraqet shembull konkret se si digjitalizimi hap rrugën për efikasitet më të madh në veprimtari biznesore dhe më tej.

³ Banka Botërore. (2011, 2019). Raporti i të Bërit Biznes.

Në situatën aktuale, transformimin digjital në Kosovë ka ndodhur në disa sektorë, duke filluar nga sektori i tregtisë, i prokurimit, dhe ai financiar.

Me lehtësimin e shërbimeve financiare ndaj konsumatorëve, **sektori bankar** është një nga fushat me më së shumti rritje të transformimit digjital. Duke marrë parasysh trendet në nivel global në këtë fushë, edhe bankat në Kosovë gjithnjë e më shumë janë duke aplikuar praktika të ngjashme në dhënien e shërbimeve.

Në kontekst të Kosovës, sektori bankar ka filluar që viteve të fundit të ofrojë shërbime të ngjashme që paraqesin hapat drejt transformimit digjital. Këtu përfshihen aplikacionet celulare për transaksione, zonave 24/7 të bankomateve dhe makinave për depozitim, makinave për pagesat online të faturave komunale, mes te tjerash.⁴

Në nivel global, përmes teknologjive të reja dhe inteligjencës artificiale, edhe sektori bankar botëror është angazhuar për t'u përshtatur me këto trende të ofrimit të shërbimeve financiare, duke tërhequr konsumatorët me oferta më inovative si dhe me aplikacione të shumta celulare, karta, apo sensorë.⁵ Bazuar në një përmbledhje të *Digitalist Magazine*, digjitalizimi i bankave rezulton në ulje të kostove dhe në procese më efektive, duke hapur rrugën për aplikim të mëtejshëm të këtyre teknologjive.⁶

Sektori i tregtisë është një nga sektorët ku rritja e transaksioneve elektronike është rritur. Faktorët e ndryshëm si qasja në internet, si dhe përmirësimi i përgjithshëm në fushën e teknologjisë informative kanë bërë që blerjet

⁴ Bibolli E. (2017). Çfarë është digjitalizimi?. *Gazeta Zëri*.

⁵ Falk R. (2018). Embracing Digital Transformation: The Future Of Banking. *Digitalist magazine*.

⁶ Ibid.

elektronike të inkorporohen edhe në ekonominë kosovare.

Në këtë drejtim duhet pasur parasysh edhe suksesin e pamohueshëm të një numri të kompanive kosovare në sferën e blerjeve elektronike (e-commerce).

Në fokus: Gjirafa Inc.

Si kompani pioniere në shumë produkte të internetit për rajon, Gjirafa specializon në dhënien e shërbimeve të ndryshme elektronike, në bazë të produkteve përkatëse si dyqanin online (Gjirafa50), mjeteve ndihmese elektronike të mentorimit (GjirafaLab), platformave për gjetjen e bizneseve (GjirafaBiz). E themeluar në vitin 2014, kjo kompani është një gjuhë shqipe motori i kërkimit, një platformë përmbajtjeje dhe një kompani e tregtisë elektronike, e cila dominon një sërë shërbimesh të konsumatorëve në internet. Qysh nga themelimi i saj, qëllimi kryesor i kompanisë ka qenë zbatimi i ekonomisë digjitale në Ballkan.

Gjirafa e sheh Kosovën si një vend me potencial për të ofruar shërbime të bazuara në teknologji në internet që janë dëshmuar tashmë funksionale në ekonomitë e zhvilluara dhe ekonomive të tjera në zhvillim. Për më tepër, një arsye gjithëpërfshirëse pas investimit të kësaj kompanie në Kosovë ka qenë mundësia për të zhvilluar shërbime të internetit si në Kosovë ashtu edhe në rajon.

STRATEGJIA E KOSOVËS PËR TI (2016)—

Qeveria e Kosovës, në bashkëpunim me agjenci zhvillimore dhe shoqata të veprimtarisë së teknologjisë së informacionit, ka hartuar Strategjinë Nacionale të Teknologjisë Informative, me qëllimin kryesor të promovimit të transformimit digjital dhe të mbështetjen e Kosovës në arritjen e një

ekonomie të bazuar në dije.⁷ Siç thuhet në Strategji:

“Në mënyrë që të shfrytëzohen mundësitë e ofruara nga transformimi digjital dhe të menaxhohen sfidat që sjell, do të formohe Komisioni Shtetëror për Transformim Digjital përfshirë të gjithë akterët relevantë. Ky Komision do të shërbejë si platforma qendrore për bashkëpunim dhe koordinim sa i përket promovimit të transformimit digjital në Kosovë.”⁸

Strategjia parasheh një numër të hapave konkretë sa i përket transformimit digjital në Kosovë, të cilat hyjnë në fushëveprim të Komisionit:

1.1.1 Identifikimi i anëtarëve të komisionit

1.1.2 Themelimi i Komisionit Shtetëror për Transformim Digjital dhe identifikimi i temave të fokusit (p.sh. industria 4.0, e-shëndeti, e-energja etj.)

1.1.3 Organizimi i mbledhjeve/punëtorive të Komisionit Shtetëror për Transformim Digjital në bazë vjetore

1.1.4 Implementimi i fushatës për rritje të vetëdijesimit për transformimin digjital dhe rëndësinë strategjike të industrisë kosovare të TI-së Programi

1.1.5 Vendosja e industrisë së TI-së në listën e prioritetëve shtetërorë⁹

Sa i përket **LEGJISLACIONIT** lidhur me transformimin digjital në Kosovë, Ligji Nr. 04/L-109 për Komunikimet Elektronike, Ligji Nr. 04/L-145 për Organet Qeveritare për Shoqërinë e Informacionit dhe Projektligji për

⁷ MED, STIKK. (2016). Strategjia e Kosovës për TI.

⁸ Ibid.

⁹ Ibid.

Projektligjin për Identifikimin Elektronik dhe Shërbimet e Besuara në Transaksionet Elektronike përbëjnë kornizën ligjore sa i përket fushave relevante për transformim digjital në Kosovë.

Si zhvillim më i fundit në këtë drejtim është draftimi i *Projektligjit për Identifikimin Elektronik dhe Shërbimet e Besuara në Transaksionet Elektronike*. Komiteti i Ekonomisë Digjitale në kuadër të Odës Amerikane, në linjë me prioritetet përkatëse për rritjen e , ka qenë instrumental për përshpejtimin e draftimit të Projektligjit. Rrjedhimisht, ka hyrë në fazën e konsultimeve publike në korrik të vitit 2019, dhe ende pritet miratimi i tij.

Projektligji për Identifikimin Elektronik dhe Shërbimet e Besuara në Transaksionet Elektronike paraqet një ndër kornizat e para sa i përket rregullimit të digjitalizimit të shërbimeve, duke përfshirë kështu mënyrën e identifikimit dhe skemat e identifikimit elektronik; kushtet e përdorimit të nënshkrimit elektronik, vulës elektronike, vulës elektronike kohore dhe të pajisjeve për krijimin e tyre; shërbimet e transmetimit që ju rekomandohen transaksioneve ligjore, procedurave gjyqësore dhe procedurave të tjera; kushtet e lëshimit dhe përdorimit të certifikatave të kualifikuara për certifikimin e shërbimeve dhe autentifikimin e faqes së internetit; shërbimet e besuara në transaksionet elektronike dhe dokumentet elektronike (Neni 1).

MUNDËSITË DHE SFIDAT NË TRANSFORMIM DIGJITAL DHE DIGJITALIZIM

Kosova vlerësohet të ketë pasur relativisht progres në fushën e teknologjisë informative, ku, bazuar në Barometrin e KS për vitin 2018, 78% e kompanive të anketuara eksportojnë shërbimet e tyre.¹⁰ Për më tepër, këto

¹⁰ STIKK. (2018). Barometri i TI për Kosovë.

kompani kanë atribuuar suksesin e tyre në tri faktorë që atyre ju japin përparësi: ana e cilësisë (90%), njohuritë teknike (83%), dhe çmimeve (76%).¹¹

Karakteristikë tjetër që i jep Kosovës avantazh konkurrues në fushën e teknologjisë informative është qasja në internet. Norma e përdorimit të internetit në Kosovë qëndron mbi shkallën mesatare të Bashkimit Evropian (Fig. 2).¹²¹³ Si e fillë, kjo karakteristikë paraqet një nga mundësitë për kapitalizim të mëtejshëm të përdorimit të internetit nga popullata.

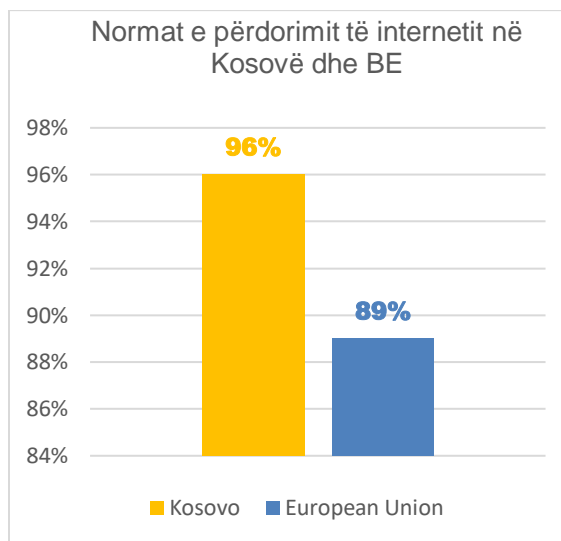


Figura 2 : Normat e përdorimit të internetit në Kosovë dhe BE

Gjenda aktuale në aspektet e sipërcekura të fushës së teknologjisë informative në Kosovë ilustron një mjedis të favorshëm për digjitalizim të mëtejshëm edhe në sektorë tjerë. Në anën tjetër, prospektet për transformim digjital ka ende sfida të cilat janë identifikuar nga burimet e Komitetit të

¹¹ Ibid.

¹² STIKK, KANTAR. (2018). Internet Penetration and Usage in Kosovo: National Quantitative Survey.

¹³ Eurostat. (2018). Digital economy and society statistics - households and individuals.

Ekonomisë Digjitale të Odës Amerikane dhe palëve përkatëse të interesit, me fokus kryesor në kapitalin njerëzor dhe të dhënat e hendeikut të aftësive.

Fuqia punëtore e pakualifikuar është vlerësuar vazhdimisht si një nga sfidat më të mëdha në aspekt të digjitalizimit. Në efekt, kjo ndikon negativisht në produktivitetin e kompanive dhe organizatave si dhe rrit shumë kostot e tyre operacionale. Ky lloj hendeku i aftësive, përfshirë këtu edhe aftësive digjitale i atribuohet kryesisht sistemit arsimor. Në këtë drejtim, duhet të ketë kurrikula më të azhuruara në programe studimi të teknologjisë digjitale. Në anën tjetër, qeveria duhet të hartojë politika që orientojnë gjeneratën e re në programe të ndryshme nga ato tradicionale dhe të mbipopulluara, si dhe ato që i përgjigjen kërkesës në treg.

Informatat adekuate- njëra ndër sfidat të cilat bizneset hasin në tregun kosovar është mungesa e qasjes në informata të cilat janë bazike në ofrimin e shërbimeve cilësore ndaj klientëve. Informatat lidhur me mjedisin e TI në Kosovë janë më se të rëndësishme për investime të mëtejshme dhe zhvillime të aktiviteteve në këtë sektor. Statistika më adekuate dhe të sakta duhet të ketë lidhur me qasjen në internet, të punësuarit në sektorin e teknologjisë së komunikimit në Kosovë, mes të tjerash.

Duke u ndërlidhur me qasjen e internetit, vlen të theksohet se megjithëse norma e përdorimit të internetit në Kosovë është mjaft e lartë, nuk ka kapitalizim të duhur të këtij përdorimi. Bazuar në një studim nga STIKK, siç shihet edhe në Figurën 3., pjesa dërrmuese e internetit përdoret për komunikim (93%).¹⁴ Përderisa nuk ka ndonjë përqindje të aktiviteteve që do mund të monetizonin

këtë disponueshmëri të internetit, këto të dhëna theksojnë nevojën për shfrytëzim të qëllimeve më të qëndrueshme të burimeve që popullata Kosovare ka në dispozicion në këtë aspekt.

RAST STUDIMI: TRANSFORMIMI DIGJITAL NE SEKTORIN E PRODHIMIT

Transformimi digjital globalisht dhe brenda Kosovës çdo ditë e më shumë zgjerohet edhe në sektorë më tradicional, siç është sektori i prodhimit. Falë rritjes së efikasitetit që rezulton nga digjitalizimi i linjave të prodhimit, transformimi digjital gjen relevancë të pamohueshme në këtë sektor. Pjesa në vijim shtjellon përfitimet e sektorit të prodhimit për të investuar në transformim digjital në bazë nëpërmjet veprimtarive përkatëse.

SEKTORI I PRODHIMIT

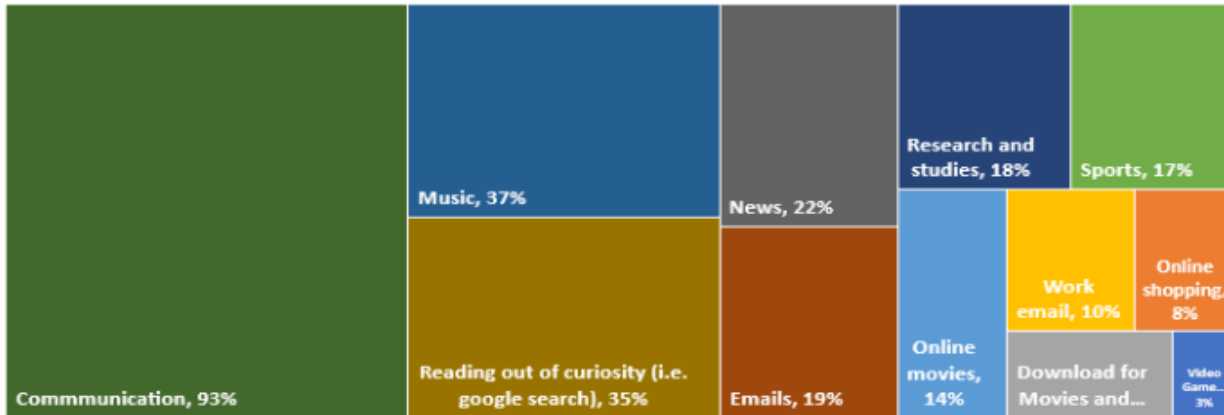
Në një sfond ku transformimi digjital është gjithnjë në rritje veçanërisht në sektorin e prodhimit, aftësia e kompanive prodhuesve për përshtatje praktika ndërkombëtare inovative është e pashmangshme. Një situatë e fillë e digjitalizimit krijon nevojën për transformim në mënyrë që kompanitë të jenë konkurruese në nivel më të gjerë. Krahas rritjes së efikasitetit që rezulton nga transformimi digjital përmes automatizimit dhe teknologjisë relevante, digjitalizimi për më tepër, lidhet ngushtë me gjenerimin efikas të të dhënave dhe informatave, si bazë për zhvillimin në përputhje të produkteve.¹⁵

Në një studim të kryer nga CGI Group Inc., 72% të kompanive të anketuara studim konsiderojnë se menaxhimi i ndryshimit dhe tejkalimi i rezistencës së brendshme është

¹⁴ STIKK, KANTAR. (2018). Internet Penetration and Usage in Kosovo: National Quantitative Survey.

¹⁵ CGI Group Inc. (2017). Digital Transformation in the Manufacturing Industry

INTERNET USAGE IN KOSOVO



pengesa kryesore për transformimin digjital.¹⁶

Figure 3: Internet usage in Kosovo. Source: STIKK

Në të njëjtin studim, disa nga prioritetet tjera të këtij sektori që janë identifikuar përfshijnë optimizimin e presionit të kostos (82%), bashkëpunimin jashtë kufijve (67%), përmirësimin e eksperiencës së përdoruesit (57%), dorëzimin e produkteve dhe shërbimeve me shpejtësi të shtuar në treg (57%), si dhe shfrytëzimin e informatave nga të dhënat e menjëhershme (52%).¹⁷

Duke u ndërlidhur me prioritetet e sipërcekura, bashkëpunimi jashtë kufijve është kyç në tregun kosovar, posaçërisht me hyrjen në fuqi të Marrëveshjes së Stabilizim Asociimit.

Përderisa mbi 65% e kompanive të anketuara prodhuese në Pulsin e Sektorit Privat mbi MSA-në, studim i kryer nga Oda Ekonomike Amerikane në Kosovë, kanë vlerësuar vështirësinë në gjetjen e partnerëve tregtarë si sfidën kryesore për eksport në shtetet e Bashkimit Evropian, transformimi digjital mban rol të rëndësishëm për t'u mundësuar kompanive ekspozim më të madh drejt tregjeve të jashtme dhe, rrjedhimisht, partneriteteve potenciale.

HAPAT E MËTUTJESHËM

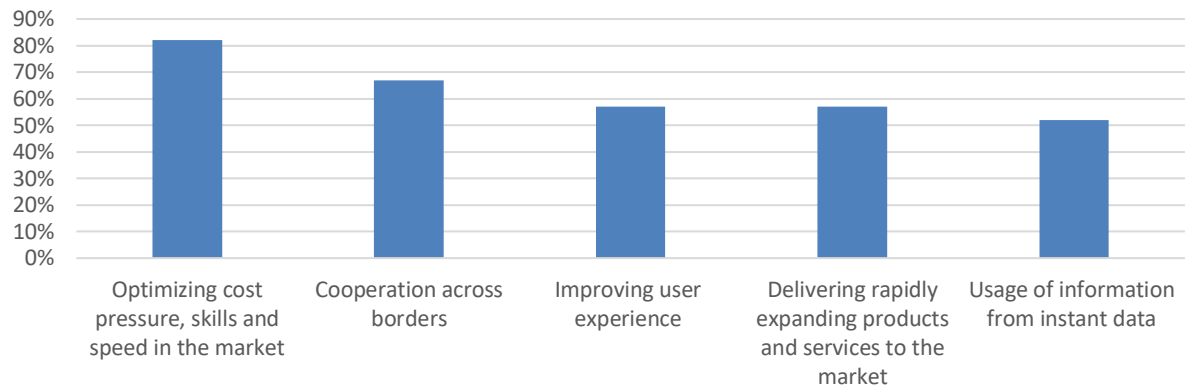
Në synimin për një ekonomi digjitale, shërbimet elektronike paraqesin një aspekt themelor që veçanërisht duhet të mundësohet. Nëpërmjet Komitetit të Ekonomisë Digjitale të Odës Amerikane është identifikuar që në përgjithësi duhet të rritet shfrytëzimi i faturave elektronike, nënshkrimit elektronik, dhe formave elektronike në administratë publike. Rekomandimet në këtë aspekt janë legjislacioni adekuat edhe implementimi i duhur i mekanizmave ekzistuese. Nën ombrellën e digjitalizimit të shërbimeve, rritja e transaksioneve elektronike duhet të përhapet edhe tek operimet e bizneseve.

Për më tepër, rritja e dinamikës së bashkëpunimit ndërmjet institucioneve publike dhe private në adresimin më të mirë të sfidave dhe nevojave të lartpërmendura është thelbësore. Në këtë frymë, Qeveria duhet të ndërmarrë çdo hap për dialog të vazhdueshëm për të çuar më tej digjitalizimin në vend.

¹⁶ Ibid.

¹⁷ Ibid.

Business priorities of companies in manufacturing sector (global level)



REFERENCAT

Sas Insights. (2019). Digital Transformation: What it is and why it matters.

World Bank. Doing Business Report

CGI Group Inc. (2017). Digital Transformation in the Manufacturing Industry

STIKK. (2018). Barometri i TI për Kosovë

MED, STIKK. (2016). Strategjia e Kosovës për TI

STIKK, KANTAR. (2018). Internet Penetration and Usage in Kosovo:

National Quantitative Survey