



07



Albania
Investment
Council

Improving Transparency and Investment Climate

FUQIA PUNËTORE E KUALIFIKUAR, SI MUNDËSI PËR INVESTIME

MBLEDHJE E KËSHILLIT TË INVESTIMEVE

Tiranë, 13 Shkurt 2017

Kjo analizë është përgatitur nga Sekretariati i Këshillit të Investimeve si një hap "eksplorues" për të nxitur debatin përkundrejt mungesës së studimeve të mëparshme në sektorin e BPO-ve dhe problematikave të evidentuara nga Sekretariati me synim të paraqesë shtylla për ndërhyrje mbi përmirësimet e nevojshme të kërkuara nga biznesi. Materiali është përgatitur nga znj. Ermelinda Xhaja, eksperte për ekonominë dhe z. Elvis Zerva, ekspert ligjor, nën drejtimin e Drejtores së Sekretariatit, znj. Diana Leka (Angoni). Mbështetje është ofruar nga znj. Elisa Lula, oficere administrative dhe komunikimit pranë Sekretariatit në organizimin e takimeve me partnerë, mbarëvajtjen dhe promovimin e anketës, si dhe redaktimin gjuhësor të materialit. Falenderojmë për bashkëpunimin e veçantë me Sekretariatin, administratorët/drejtorët ekzekutivë të 17 kompanive private të intervistuar, shoqatat e biznesit, dhomat e tregtisë, institucionet publike si edhe ekspertët e pavarur znj. Sidita Dibra dhe znj. Anni Dasho, për kontributin dhe sugjerimet në procesin e finalizimit të rekomandimeve. Pikëpamjet e paraqitura janë të autorëve dhe jo domosdoshmërisht të Këshillit të Investimeve apo të BERZH-it.



LISTA E SHKURTIMEVE

AOA	Albanian Outsourcing Association
DPT	Drejtoria e Përgjithshme e Tatimeve
IP	Inspektoriati i Punës
SHKP	Shërbimi Kombëtar i Punësimit
MMSR	Ministria e Mirëqënies Sociale dhe Rinisë
MAS	Ministria e Arsimit dhe Sportit
AIDA	Agjencia Shqiptare për Zhvillimin e Investimeve
MIAP	Ministria e Inovacionit dhe Administratës Publike
MZHETTS	Ministria e Zhvillimit Ekonomik Turizmit, Tregtisë dhe Sipërmarrjes
MF	Ministria e Financave

PËRMBAJTJA

OBJEKTI I ANALIZËS	5
METODOLOGJIA	5
1. DEKLARATA NË LIDHJE ME SEKTORIN	6
2. KONTEKSTI - TË DHËNA MAKRO	6
3. PROFILI DHE DINAMIKA E SEKTORIT	7
4. A KA POTENCIAL TË ZHVILLIMIT TË TREGUT?	8
5. IT SOFTWARE, KONTABILITET DHE SHËRBIM PËR KLIENTELËN – NDËR SHËRBIMET MË TË VLERËSUARA NË TREGUN SHQIPTAR	8
6. CILAT JANË PROBLEMATIKAT KRYESORE QË HASNI NDAJ FUQISË PUNËTORE NË KËTO POZICIONE?	9
7. QASJA NDAJ PROBLEMATIKAVE TË "CILËSISË SË TREGUT"	10
8. Pra mund të konkludojmë	10
FINDINGS AND RECOMMENDATIONS	11
DISCUSSION	14
MATRIX OF RECOMMENDATIONS	15
READINESS OF LABOUR MARKET REGARDING THE INVESTMENT POTENTIAL OF ALBANIA'S BPO SECTOR - QUESTIONNAIRE FOR BPO COMPANIES	18

OBJEKTI I ANALIZËS

- » *A ka potencial për zhvillimin e investimeve në sektorin e "shërbimeve me vlerë të shtuar"? Nëse po, a kemi cilësinë që i duhet tregut të punës?*
- » Të nxisë dhe strukturojë debatin si një hap "eksplorues" përkundrejt mungesës së studimeve të mëparshme në sektor; të marrë në konsideratë zërin e biznesit, të paraqesë shtylla për ndërhyrje.

METODOLOGJIA

DESK RESEARCH

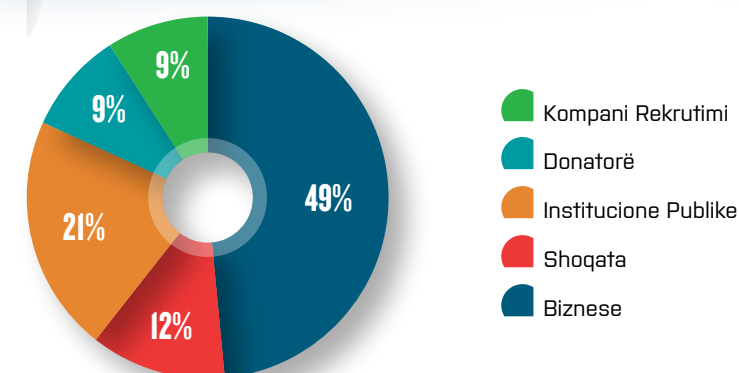
- Strategji, ligje/akte nënligjore
- Studime të OECD-së, Swisscontact, Shtetiweb, BE, RisiAlbania, modelet në vendet e rajonit, SE 2020, ILO, etj.
- Të dhëna INSTAT

33 INTERVISTA ME AKTORË

- Zyrtarë të Shërbimit Kombëtar të Punësimit, Inspektoriatit të Punës, Bashkisë Tiranë, AIDA
- Përfaqësues të shoqatave të biznesit si AOA, AITA, FIAA, DHAT, Protik
- Takime me biznese BPO dhe ekspertë të fushës dhe sektori

VROJTIM

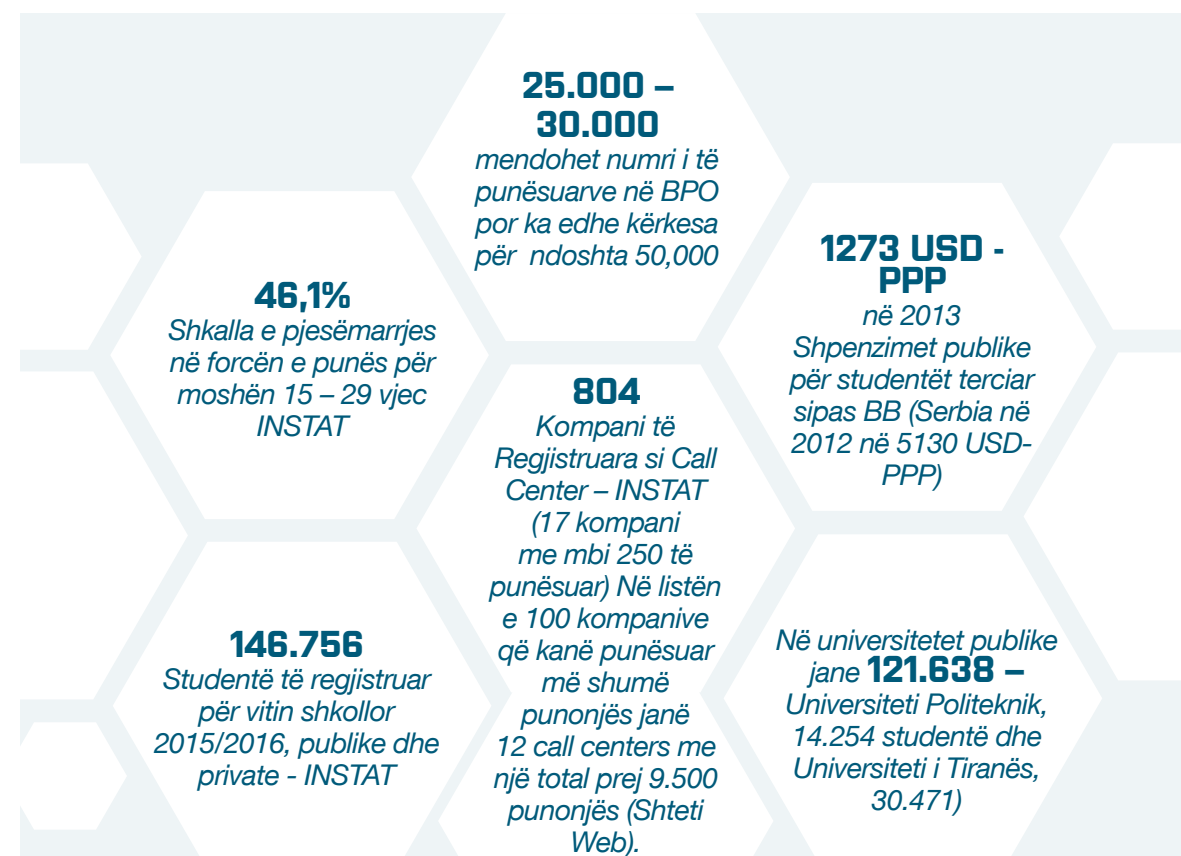
- Pyetësor gjysëm i strukturuar me pyetje të mbyllura dhe të hapura
- Online: 16 Janar – 5 Shkurt 2017
- 17 të plotësuar me rreth 10.000 punonjës
- Intervista me përfaqësuesit e lartë të kompanive BPO



1. DEKLARATA NË LIDHJE ME SEKTORIN

- » Informaliteti prish tregun dhe ul standartin e sektorin
- » Modeli “i cilësisë së dhënies së shërbimit” mungon, si edhe ka nevojë për trajnime se si ecet në karrierë
- » Kosto e lirë nuk është i vetmi avantazh, por dëshira dhe motivimi për punë është më i lartë, sidomos në disa profesione
- » Gati të kontribuojmë për një campus – Local Web Digital/ Academy bashkëpunim me Google ose Software House për “talent pool”
- » Shqipëria ka potencial për t’u bërë data Warehouse në sektor, investimet në dhënien e shërbimit të internetit janë bërë tashmë
- » Në Shqipëri ka staf, por vështirë të kemi “professional skill” sepse mungojnë “soft skills”
- » Brezi i ri është shumë dinamik, me dëshirë për të mësuar aftësi të reja, të motivuar, por arsimimi në universitete nuk i korrespondon nevojave të tregut

2. KONTEKSTI - TË DHËNA MAKRO



3. PROFILI DHE DINAMIKA E SEKTORIT

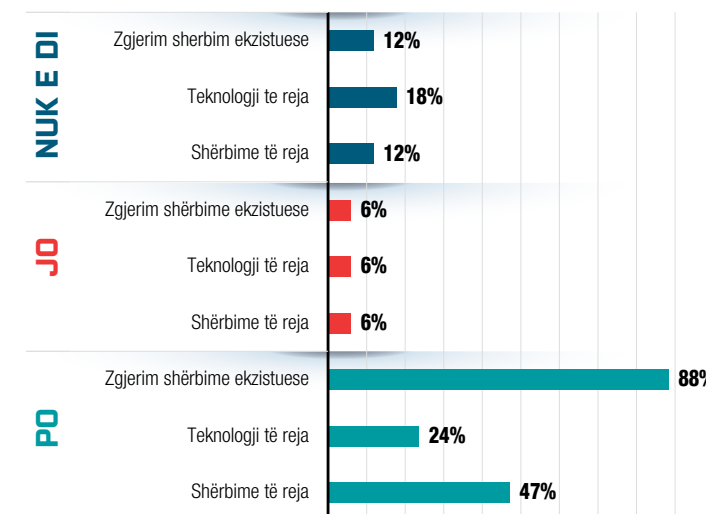


Origjina dhe potencialet e investimeve të huaja në sektor:

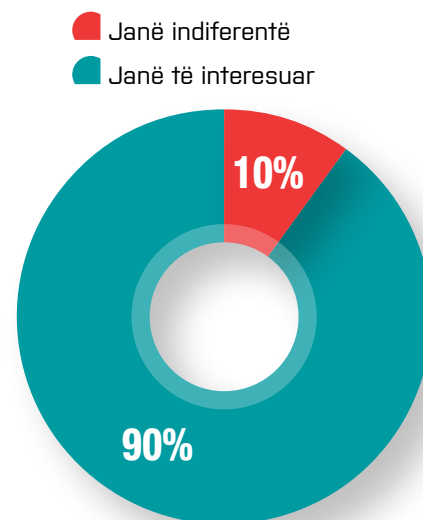
- » **Italia:** Ka investime ekzistuese në vend përqendruar në call-center, por për shkak të pasigurisë të krijuar nga ndryshimi i ligjit për call center atje, ka patur një ngrirje/tkurje të sektorit.
- » **Gjermania:** Vërejtur interes për të investuar në sektorin e IT (*developing and programming*), por mungesa e cilësisë së stafit dhe njohuria e kufizuar e gjuhës gjermane ka frenuar investimet.
- » **USA,** Singapore: interes por asgjë konkrete.
- » **Klientë:** Apple, Google, Vodafone, BBC, Amazon, LinkedIn, Facebook, etj.

4. A KA POTENCIAL TË ZHVILLIMIT TË TREGUT?

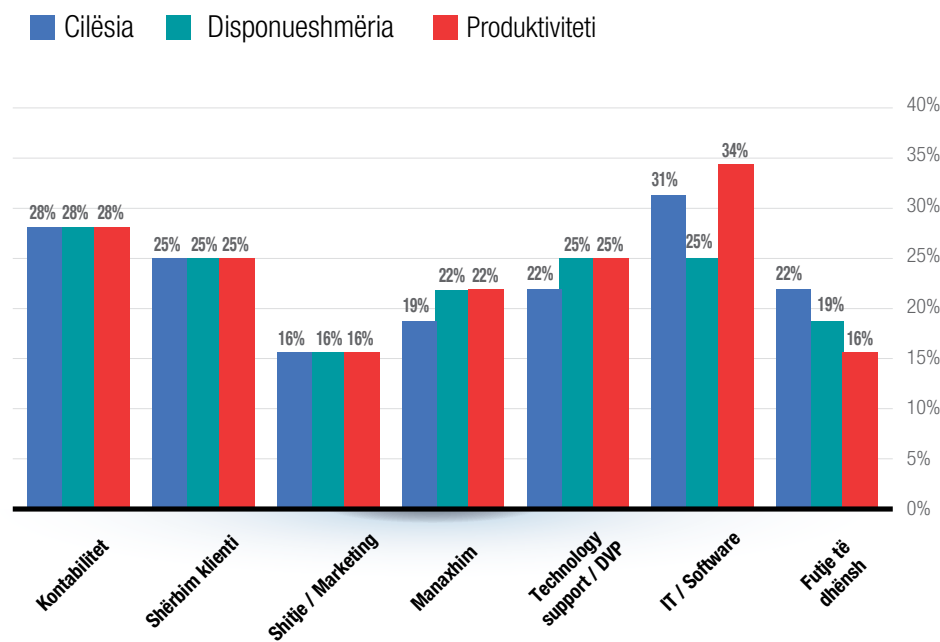
Keni në plan të fusni një nga zërat e mëposhtëm në 12 muajt e ardhshëm?



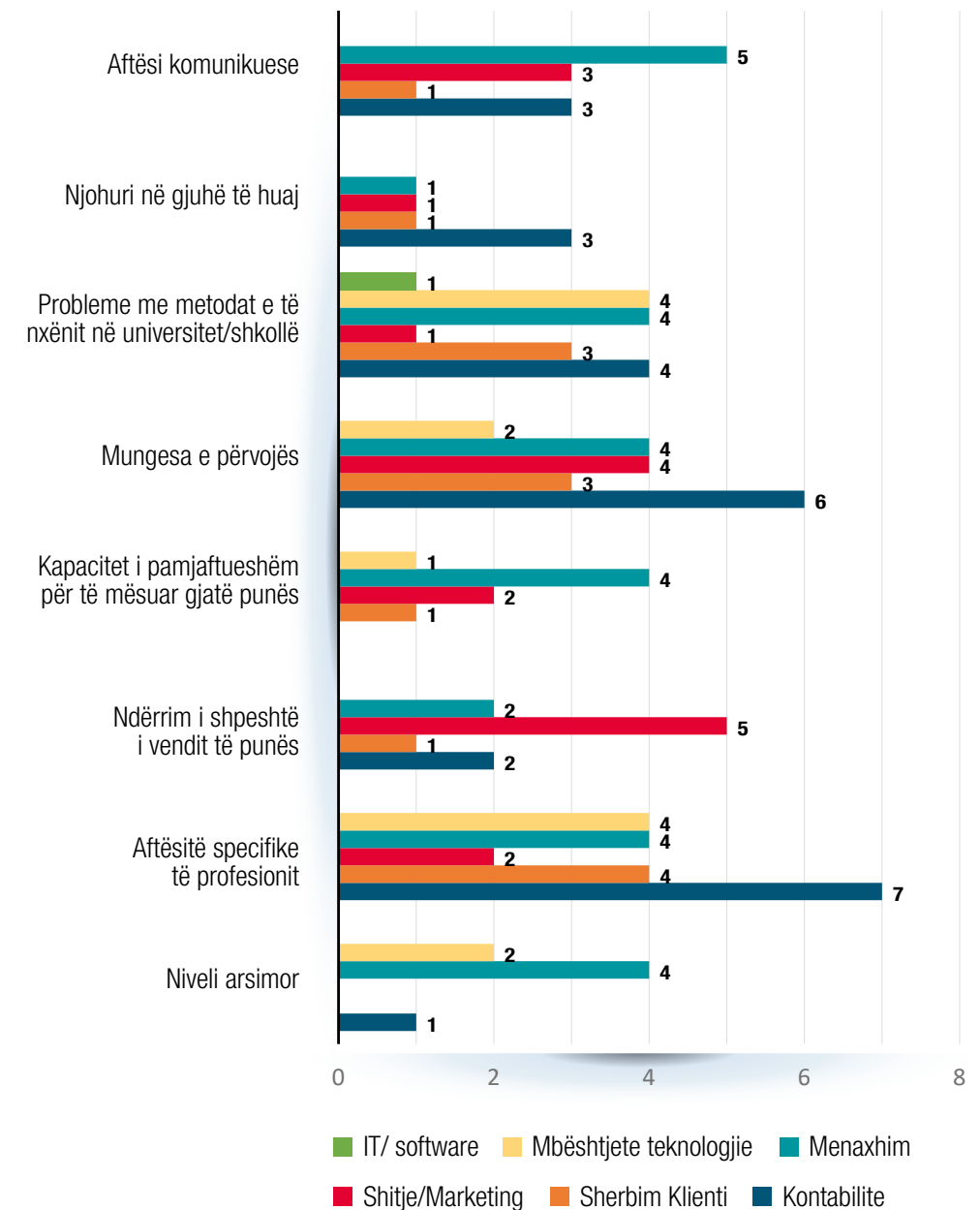
Si e vlerësoni gadishmërinë e punonjësve tuaj për të përvetësuar aftësi të reja?



5. IT SOFTWARE, KONTABILITET DHE SHËRBIM PËR KLIENTELËN – NDËR SHËRBIMET MË TË VLERËSUARA NË TREGUN SHQIPTAR



6. CILAT JANË PROBLEMATIKAT KRYESORE QË HASNI NDAJ FUQISË PUNËTORE NË KËTO POZICIONE? *(Përgjigjet sipas Anketës së Sekretariatit)*



7. QASJA NDAJ PROBLEMATIKAVE TË “CILËSISË SË TREGUT”

PUNONJËSIT	SEKTORI	SHTETI	UNIVERSITETI
» Mungesa e përvojës nga mungesa e praktikave.	» Ka një fluks të lartë largimesh, trajnohen dhe largohen duke shkaktuar kosto shtesë dhe humbje pune për bizneset	» Mungesë e një vizioni për sektorin	» Shkollimi nuk përputhet me nevojat specifike të tregut të punës
» Mangësi në edukatën dhe korrektesën e punës	» Kosto sociale e ulët e punës është incentivë për punë të profil të ulët (call centers).	» Nuk ka mbështetje apo koordinim me qendrat e formimit profesional, shumica e kompanive e gjejnë vetë stafin	» Mospërputhje e kurrikulave. Kurrikulat nëpër universitete nuk janë të orientuara sipas kërkesave të biznesit p.sh. masteri profesional nuk është i vlerësuar kundrejt shkencorit.
» Kualifikim i dobët teknik	» Trajnimi nëpër call-centers në nivele bazike, duke mos krijuar baza për zhvillim të mëtejshëm të punonjësve	» Kodi i Punës në disa drejtime është më avangard se realiteti	» Ka Memorandume Biznes – Universitetet, por që nuk ofrojnë praktika reale dhe diploma sipas kërkesave të tregut, nuk ka follow-up
» Kryesisht pritshmëritë e atyre që punësohen janë më të larta se realiteti dhe çfarë ofrojnë bizneset	» Informaliteti i lartë i sektorit - në rrethe mendohet se situata është më problematike.	» Ligjet janë në rregull, por nuk janë fleksibël për punësime me kohë të pjesshme	» Mungon modeli për rininë që të motivojë për aftësi sa më “profesionale” (% e vogël por cilësore për Fakultetin Ekonomik, Epoka, Austriake Shkodër, Politekniku).
	» Diversifikimi dhe sofistikimi i biznesit dhe tregu po shkon drejt ngopjes. Ligji italian problem.	» Mungojnë të dhëna për analizën e sektorit. p.sh. statistika për teknologji informacioni të mirëfilltë	
	» Interesa të ndryshme aktorësh	» Mungojnë incentivat për sektorin dhe profesionalistët	

8. PRA MUND TË KONKLUDOJMË...

- Sektori ka potencial investimesh (që mund të kthehen në histori suksesi) por të kufizuara në “madhësi” ndaj duhet investuar tek cilësia që krijon “vlerë të shtuar” në segmente apo profesione të caktuara p.sh. IT DVP. Kosto e ulët e punës nuk duhet të jetë “faktor” më vendimarrës.**
- Mund të themi se tashmë kemi një “pool” të mirë specialistësh të trajnuar nga BPO-të ekzistuese të cilët mund të jenë objekt i trajnimeve më të profilizuara, si trajnerë për krijimin e “talent” skills të sektorit. Por tregu nuk e zgjidh problemin e “cilësisë” por vetëm e evidenton dhe e “vuan” atë.**
- Edukimi dhe sistemet e trajnimit (ndonëse gjejmë një ndjeshmëri më të madhe), themi se kanë mungesa të elementëve të përfshirjes “serioze” të biznesit si në kurrikula ashtu edhe në monitorim të praktikave të studenteve, zyrave të karrierës apo edhe përfshirjen e hershme të studentëve në “project-base learning”.**

GJETJE DHE REKOMANDIME

1. TË PËRGJITHSHME

GJETJE 1.

- Informaliteti ka dëmtuar imazhin, standartin dhe rregullat e tregut të sektorit.
- Njohuritë për “aftësitë e avancuara” janë kritike për performancën e biznesit/sectorit ndërkohë që rezulton se ka një “hendonk” me cilësinë e kurrikulave në nivele të caktuara të edukimit.
- Mungojnë statistikatat të sektorit të shërbimeve/BPO për të mundësuar një skanim të sektorit dhe analizë më të thelluar.
- Mungesa e një analize sistematike në lidhje me nevojat e biznesit (sektori), për “skills gap” aktuale & perspektive me një vizion të qëndrueshëm për marrëdhëniet shtet – biznes

REKOMANDIME 1.

- Forcimi i shoqatës dhe rritja e rolit të saj për të luftuar informalitetin. Shteti (*DPT, inspektoriatet*) të zbatojë standartet rregullatore për të munsdëuar një konkurrencë të ndershme në këtë sektor (iniciuar fushata pilot).
- Të konsiderohet sa më parë integrimi i njo-

hurive të reja në nivele të caktuara, fokus: aftësitë analitike (*zgjidhjen e problemeve*), gjuhët e huaja, aftësi në Microsoft, aftësi në komunikim. Praktikatat të standardizohen dhe të bëhen pjesë e kurrikulës - projekt model biznes – fakultet – praktika mësimore. Akreditimi i universiteteve të konsiderojë monitorimin e marrëdhënieve shtet-biznes për praktikatat.

- Të ngrihet një grup pune (*INSTAT, AIDA, Shogata BPO, MASH, etj.*), që të mundësojë skanimin e sektorit, saktësimin e të dhënave, modelin e bashkëpunimit me VET dhe biznesin.
- Krijimi i një WEB Platforme, AIDA, Biznesi, Universiteti, etj. për të suportuar biznesin në kërkesat për personel, tema diplomash/projekt propozime për t'u implementuar nga ana e biznesit.

2. MODELI I BIZNESIT BPO ME SHËRBIME MË TË KUALIFIKUARA

GJETJE 2.

- Bashkëpunim jo i strukturuar Universitet-Biznes (model pozitiv Deloitte me Fakultetin Ekonomik, Local Eyes me Epoka).

2. Hendek aftësish praktike ndërmjet kurrikulave dhe kërkesave të tregut, sidomos në IT. Zbatim i pakët i modelit të internshipeve. Praktikë e detyrueshme konsiderohen si formale nga bizneset dhe studentët.
3. Mungojnë incentivat nga shteti për profesione të caktuara si p.sh. në fushën e IT.

REKOMANDIME 2.

1. Rritje të partneritetit të universiteteve me sektorin privat dhe zyrat e punës nëpërmjet forcimit të rolit të zyrave të karrierës në internshipe, praktika dhe punësim të studentëve, zhvillim i hershëm i këshillimit të karrierës që në shkolla.

Përshtatje të kurrikulave universitare për industri të caktuara me anë të zbatimit të projekteve dhe lëndeve mësimore nga ambienti i biznesit vendas. Ndërhyrje në kurrikulat universitare për të realizuar programe që lidhen me rritjen e aftësive analitike dhe praktike të studentëve. Fleksibilitet në ofrimin e dijës nga universitetet publike nëpërmjet programeve afat-shkurtra inovative në partneritet me biznesin: akademi biznesi (programe intensive 1-3 ditë në një fushë të caktuar si p.sh.: konsulencë në menaxhim dhe operacione, taksa, hartime planesh biznesi, studime fizibiliteti, etj.). Certifikatat e marra pas përfundimit me sukses të jenë të akredituara nga Ministria e Arsimit dhe e Punës si një vlerë e shtuar për akses në tregun e punës.

Nisma për krijimin e “pool of talents” në sektorin IT të cilët identifikohen përmes konkurseve, apo aktiviteteve të tjera që mund të

organizohen në bashkëpunim me shkollat profesionale në IT dhe universitetet apo shkollat e mesme.

2. Incentivim nëpërmjet mbulimit të sigurimeve shoqërore për periudhën e praktikave në biznese (6 muaj - 1 vit) në profesione të caktuara të konsideruara si prioritare p.sh. si ekonomik, IT, inxhinjeri, etj.s
3. Mbështetje e iniciativave të biznesit për krijimin e qendrave të kualifikimit të vazhdueshëm në teknologji dhe novacion (Digital Academy), si edhe “software house” për krijimin e një “pool” IT ekspertësh të certifikuar.

Të konsiderohet, incentivimi nëpërmjet kontratave që kompanitë IT marrin nga shteti si p.sh. përfshirja në termat e referencës së trajnimeve në IT ose marrja e studentëve apo sapo diplomuarve për internship në profesione relevante me tenderin e fituar për një periudhë kohe.

3. BIZNESI BPO (CALL CENTER)

GJETJE 3.

1. Lëvizje e shpeshtë e stafit, kostot e trajnimit të larta për sektorin BPO p.sh. (sigurimet shoqërore për periudhat e trajnimit). Trajnimet fillestare bëhen kryesisht nga bizneset ndaj ka pak interes nga biznesi për trajnime të vazhdueshme.
2. Zyrat e Punës dhe Qendrat e Formimit Profesional nuk i përgjigjen nevojave të sektorit. Fuqia punëtore e regjistruar në Zyrat e Punës shumë e pakualifikuar. Rekrutimin kompanitë e bëjnë kryesisht vetë.

REKOMANDIME 3.

Promovim i praktikave të mira të menaxhimit të burimeve njerëzore të disa kompanive të mëdha në kompani të tjera nëpërmjet shoqatave të biznesit, forumet e burimeve njerëzore të organizuara nga institucione akademike dhe biznese, dhe Ministrisë së Çështjeve Sociale duke nisur nga:

- » Analizimi i kërkesës për kompetenca sipas sektorit të BPO-ve;
- » Përcaktimi i qartë i “Value Proposition” që iu ofrohet forcave të punës nga BPO: përveç pagesës, cikli i zhvillimit të aftësive profesionale në këta punëdhënës, *career path* në afatmesëm dhe afatgjatë, trajnimet që ofrohen dhe sa konkurrese do të jenë me kompetencat e fituara nga kjo punë;

- » Hartimi i politikave për motivimin dhe ruajtjen e stafit cilësor në afatgjatë;
- » Të tjera.

Konsiderim për incentivim nëpërmjet mbulimit nga shteti të kontributit të sigurimeve shoqërore për trajnimin për herë të parë (deri në 1 muaj). Mbulim nga biznesi vetëm të sigurimit të aksidentit në punë.

Ngritja e kapaciteteve dhe monitorimi i zyrave të punës për t’iu përgjigjur me programet e punësimit dhe kualifikimit nevojave të bizneseve BPO.

Diskutim me aktorë mbi ngritjen e një Akademie BPO për rikualifikim të fuqisë punëtore, nga trajnerë të licencuar, nën mbështetjen e pushtetit qendror apo vendor në modelin e partneritet public-privat (Protik) ose model TEDA.

DISKUTIM

» *Tërheqja e investorëve të rinj dhe diversifikimi i tregjeve (BPO) janë kërkesa në kohë por kushtëzohen nga:*

- » Koordinimi në një nivel më të strukturuar midis biznesit dhe institucioneve publike, veçanërisht për promovimin e sektorit ku AIDA të luajë një rol sa më proaktiv;
- » Investimet në Kapitalin Njerëzor për një treg pune të kualifikuar, veçanërisht në segmentet që konsiderohen “konkurruese” kushtëzohen nga cilësia e edukimit, trajnim-it dhe ndoshta më vonë incentivimit sektori-al apo paralelisht? Koha ecën. Ë

TREGU E EVIDENTON DHE VUAN CILËSINË E AFTËSIVE, POR NUK E ZGJIDH PROBLEMIN

MATRICA E REKOMANDIMEVE

FUQIA PUNËTORE E KUALIFIKUAR, MUNDËSI PËR INVESTIME SEKTORI I SHËRBIMEVE TË NËNKONTRAKTUARA (BPO)

SEKRETARIATI
KËSHILLI I
INVESTIMEVE
Shkurt 2017

GJETJE	REKOMANDIMI	INSTITUCIONI PËRGJEGJËS	AFATI
1. Informaliteti ka dëmtuar imazhin, standartin dhe rregullat e tregut të sektorit të shërbimeve të nënkontraktuara. Informaliteti i subjekteve që kryejnë punësime në të zezë, deformon konkurrencën duke nxitur edhe një turn-over të lartë të punëmarrësve nga një punëdhënës në tjetrin.	Rekomandim 1. Forcimi i shoqatës AOA (Albanian Outsourcing Association) dhe rritja e rolit të saj dhe/ose shoqatave të tjera të cilat kanë interes në sektor për të luftuar informalitetin në bashkëpunim me institucionet shtetërore (Tatime, Inspektoriati i Punës, etj.) Shteti (DPT, inspektoriatet) të zbatojë funksionet monitoruese për të mundësuar një konkurrencë të ndershme në këtë sektor (iniciuar fushata pilot).	AOA MF/DPT IP MZHETTS	Afatshkurtër
2. Njohuritë për “aftësitë e avancuara” janë kritike për performancën e biznesit/ sektorit ndërkohë që rezultojnë se ka një “hendek” me cilësinë e kurrikulave në nivele të caktuara të edukimit.	Rekomandim 2. Të konsiderohet sa më parë integrimi i njohurive bazë në nivele të caktuara të arsimimit, me fokus: aftësitë analitike (<i>problem solving-zgjidhjen e problemeve</i>), gjuhët e huaja, aftësi në Microsoft, Aftësi në Komunikim. Praktikant të standardizohen dhe të bëhen pjesë e kurrikulës - projekt model biznes-fakultet-praktika mesimore. Akreditimi i universiteteve të konsiderojë monitorimin e marrëdhënieve shtet-biznes për zbatimin efektiv të praktikave si pjesë e kurrikulave.	MAS UNIVERSITETE BIZNES	Afatmesëm
3. Mungojnë statistikat e Sektorit të Shërbimeve/BPO për të mundësuar një skanim të sektorit dhe analizë më të thelluar.	Rekomandim 3. Të ngrihet një grup pune (INSTAT,AIDA, Shoqata BPO, MAS, etj.) që të mundësojë skanimin e sektorit, saktësimin e të dhënave, modelin e bashkëpunimit në kuadër të arsimit dhe formimit profesional-VET (Vocational Educational Trainings) dhe biznesin.	INSTAT AIDA AOA MAS MMSR MZHETTS	Afatmesëm
4. Mungesa e një analize sistematike në lidhje me nevojat e biznesit (sektori), për “skills gap” aktuale & perspektive me një vision të qëndrueshëm të marrëdhënieve shtet – biznes.	Rekomandim 4. Krijimi i një WEB Platforme, AIDA, komuniteti i biznesit, universitetet, etj. për të mbështetur biznesin në kërkesat për personel, tema diplomash/projekt propozime për t’u implementuar nga ana e biznesit.	AIDA AOA BIZNESE UNIVERSITETE MZHETTS	Filluar/ Vazhdimësi

5. Bashkëpunim jo i strukturuar Universitet-Biznes <i>(Model pozitiv Deloitte me Fakultetin Ekonomik, Local Eyes me Epoka).</i>	Rekomandim 5. Rritje të partneritetit të universiteteve me sektorin privat dhe zyrat e punës nëpërmjet forcimit të rolit të zyrave të karrierës në internshipe, praktika dhe punësim të studentëve, zhvillim i hershëm i këshillimit të karrierës që në universitete. Rekomandim 6. Përshtatja e kurrikulave universitare për industri te caktuara me anë të zbatimit të projekteve dhe lëndëve mësimore nga ambjenti i biznesit vendas. Fleksibilitet në ofrimin e dijes nga universitetet publike nëpërmjet programeve afatshkurtra innovative në partneritet me biznesin: Akademi Biznesi (programe intensive 1-3 ditë në një fushë të caktuar si p.sh. konsulencë në Mmenaxhim dhe operacione, taksa, hartime planesh biznesi, studime fizibiliteti, etj.). Certifikatat e marra pas përfundimit me sukses të jenë të akredituara nga Ministria e Arsimit dhe Ministria e Mirëqënies Sociale dhe Rinisë si një vlerë e shtuar për akses në tregun e punës. Rekomandim 7. Nisma per krijimin e “<i>pool of talents</i>” në sektorin IT të cilët identifikohen përmes konkurseve apo aktiviteteve të tjera që mund të organizohen në bashkëpunim me shkollat profesionale në IT dhe universitetet apo shkollat e mesme.	MMRS SHKP UNIVERSITETE	Afatmesëm
		MAS UNIVERSITETE MZHETTS	Afatmesëm
		MAS MZHETTS UNIVERSITETE BIZNES	Afatmesëm
6. Hendek aftësish praktike ndërmjet kurrikulave dhe kërkesave te tregut, sidomos në IT. Zbatim i pakët i modelit të internshipeve. Praktikat e detyrueshme konsiderohen si formale nga bizneset dhe studentët.	Rekomandim 8. Të konsiderohet nga Ministria e Mirëqënies Sociale dhe Rinisë mundësia që për personat e punësuar rishtaz në sektorët labor intense dhe në zhvillim si BPO (kompani që ushtrojnë aktivitet për shërbimet outsourcing & call centers) kontributet për sigurime shoqërore dhe shëndetësore për muajin e parë (periudha e trajnimit) të mbulohen nga shteti dhe jo nga sipërmarrësi. <i>(Sipas Rekomandimit nr. 2.3 të Mbledhjes së KI datë 27.04.2016).</i>	MMSR MZHETTS	Afatshkurtër
7. Mungojnë incentivat nga shteti për profesione të caktuara si p.sh. në fushën e IT.	Rekomandim 9. Mbështetje e iniciativave të biznesit për krijimin e qendrave të kualifikimit të vazhdueshëm në teknologji dhe novacion (Digital Academy), si edhe “ <i>software house</i> ” për krijimin e një “pool” IT ekspertësh të certifikuar. Rekomandim 10. Të konsiderohet, incentivimi nëpërmjet kontratave që kompanitë IT marrin nga shteti si p.sh. përfshirja në termat e referencës së trajnimeve në IT ose marrja e studenteve apo sapo-diplomuarve për praktika në profesione relevante me tenderin e fituar për një periudhë kohe të caktuar.	MIAP MZHETTS MMRS BIZNES	Afatmesëm Afatmesëm
8. Lëvizje e shpeshtë e stafit, kostot e trajnimit të larta për sektorin BPO p.sh. (sigurimet shoqërore periudha e trajnimit). Trajnimet fillestare bëhen kryesisht nga bizneset ndaj ka pak interes nga biznesi për trajnime të cilësore.	Rekomandim 11. Promovim i praktikave të mira të Manaxhimit të Burimeve Njerëzore të disa kompanive të mëdha në kompani të tjera nëpërmjet shoqatave të biznesit, forumet e burimeve njerëzore të organizuara nga institucionet akademike dhe biznese dhe Ministrisë së Mirëqënies Sociale dhe Rinisë duke nisur nga: Analizimi i kërkesës për kompetenca sipas sektorit të BPO; Përcaktimi i qartë i “Value Proposition” që iu ofrohet forcave të punës nga BPO-të: përveç pagesës, cikli i zhvillimit të aftësive profesionale në këta punëdhënës, <i>career path</i> në afatmesëm dhe afatgjatë, trajnimet që ofrohen dhe sa konkurruese do të jenë me kompetencat e fituara nga kjo punë; Hartimi i politikave per motivimin dhe ruatjen e stafit cilësor në afatgjatë.	BIZNES	Vazhdimësi
9. Zyrat e Punës dhe Qendrat e Formimit Profesional nuk i përgjigjen nevojave të sektorit. Fuqia punëtore e regjistruar në Zyrat e Punës e pakualifikuar. Rekrutimin kompanitë e bëjnë kryesisht vetë.	Rekomandim 12. Ngritja e kapaciteteve dhe monitorimi i zyrave të punës për t’iu përgjigjur me programet e punësimit dhe kualifikimit të nevojave të bizneseve BPO. Rekomandim 13. Diskutim me aktorë mbi ngritjen e një Akademie BPO për rikualifikim të fuqisë punëtore, nga trajnerë të licensuar, nën mbështetjen e pushtetit qendror apo vendor në modelin e partneritet publik privat (Protik) ose model TEDA.	MMSR SHKP MMSR MZHETTS AIDA BIZNESE	Vazhdimësi Afatgjatë

Nr.	SHQETËSIME DHE REKOMANDIME TË TJERA TË SUGJERUARA GJATË MBLEDHJES*	AFATI
1.	Fleksibiliteti i Kodit të Punës dhe sektori BPO <i>Për një zhvillim, diversifikim apo prurje të reja të ndërmarrjeve BPO, nevojë urgjente është rishikimi i kuadrit ligjor lidhur me punën dhe sidomos Kodin e Punës. Kodi i Punës nuk ndihmon, madje pengon zhvillimin e sektorit të BPO. Problemi nuk qëndron vetëm te penalitetet e larta, por te ngurtësia e normës. Sektori BPO kryen një aktivitet 24 orë në ditë dhe për 7 ditë në javë, përfshirë të dielat dhe ditët e festave zyrtare. Në këtë sektor, në momentin që lidhet një kontratë e caktohen turnet e punës, punonjësi nuk ka mundësinë të zgjedhë nëse duhet të vijë të punojë apo jo. Kodi i punës nuk lehtëson këtë aktivitet madje indirekt i sjell kosto të larta ndërmarrjes. Ka ardhur momenti që për këtë sektor të studiohet një kontratë pune ad-hoc e cila do të përmbledhë specifikat e këtij.</i>	
2.	Duhet gjetur instrumenta kontrolli të cilat i ofrohen punëmarrësit që të kontrollojë rregullsinë e raporteve mjekësore. Sa më i lartë është numri i të punësuarve aq edhe më shumë rritet kosto që raportet mjeksore sjellin për një ndërmarrje sektori.	
3.	Konfidencialiteti dhe sektori i BPO-ve Duhet punuar për të rritur përgjegjësinë e punonjësve për të respektuar normativën lidhur me privatësinë. Ky aspekt është shumë i rëndësishëm duke menduar që për investitorët e huaj është një temë shumë e ndjeshme dhe për të cilën ata mund të kenë penalitete. Është e rëndësishme që të bashkëpunohet për këtë argument me zyrën e Komisionerit dhe për këtë aspekt mund të ofrohen leksione nëpër ndërmarrje.	
4.	Rekrutimi i stafit Të ndihmohen BPO-të që mos të kërkojnë vetë stafin e kualifikuar nëpër të gjitha mënyrat e me humbje kohe të mëdha por të lidhen marrëveshje bashkëpunimi me institucionet përkatëse. Një ndihmë e madhe në gjetjen e stafit do të ishte krijimi i një databaze që përmban kandidatë me <i>skills</i> të kërkuara nga BPO.	

• Këto rekomandime nuk reflektojnë qëndrimin e Sekretariatit, por të disa prej pjesëmarrësve në mbledhje.

Matrica e Rekomandimeve - **FUQIA PUNËTORE E KUALIFIKUAR, MUNDËSI PËR INVESTIME SEKTORI I SHËRBIMEVE TË NËNKONTRAKTUARA (BPO)** përmbledh Rekomandimet e paraqitura në Mbledhjen e datës 13.02.2017 të Këshillit të Investimeve, prej Sekretariatit të KI, studimit të AVASANT dhe të pjesëmarrësve të cilët paraqitën rekomandime specifike. Matrica shërben edhe si një Plan i Brendshëm Monitorues i Sekretariatit në mënyrë që të ndjekë zbatimin e Rekomandimeve sipas afateve të mëposhtme:

- **Afatshkurtër** – periudhë nga 1 muaj në 6 muaj.
- **Afatmesëm** – periudhë nga 6 muaj në 1 vit.
- **Afatgjatë** – periudhë mbi 1 vit.
- **Vazhdimësi**

GATISHMËRIA E TREGUT TË PUNËS KUNDREJT POTENCIALIT PËR INVESTIME TË SEKTORIT TË BPO-VE

PYETËSOR PËR KOMPANITË BPO

Janar 2017

Sektori i shërbimeve të nënkontraktuar në fusha të ndryshme (BPO) konsiderohet se mbart një potencial global që mund të jetë një “histori suksesi” në drejtim të investimeve (vendase apo te huaja), në vitet që vijnë. Kjo anketë synon të vlerësojë nevojat e kompanive ndaj gatishmërisë së tregut të punës në Shqipëri për t’iu përgjigjur hapësirave për investime në sektor. Sa mundësues është mjedisi aktual dhe si mund të përmirësohet për të përfituar nga ky shans? Cilat janë pengesat dhe mundësitë sipas

këndvështrimit të bizneseve që operon në këtë sektor. Gjetjet dhe sugjerimet e rezultuara nga ky pyetësor do të diskutohen në Mbledhjen e radhës të Këshillit të Investimeve. Rekomandimet e miratuara nga Këshilli i Investimeve do t’i paraqiten Qeverisë Shqiptare për konsiderime të mëtejshme. Opinioni juaj është shumë i rëndësishëm për të identifikuar pikat e ndërhyrjes për mbështetjen dhe rritjen cilësore të sektorit. Informacioni i mbledhur në pyetësor do të trajtohet si konfidencial.

Seksioni A:

Profili

Emri i Kompanisë _____

A1. Vendndodhja e kompanisë: Bashkia _____

A2. Pronësia e kompanisë (me mbi 50% të kapitalit):

- ☐ Vendas
- ☐ Të huaj, vendi i origjinës _____

A3. Kur ka filluar aktivitetin kompania juaj (vitin)? _____

A4. Përshkruani cili është aktiviteti kryesor i kompanisë suaj _____

A5. Sa persona keni të punësuar në kompaninë tuaj? _____

A6. Rendisni shërbimet e biznesit që ofroni sipas sektorit për të cilat punoni dhe shtetin ku shisni shërbimin, duke filluar nga shërbimi që zë volumn më të madh.

Shërbimet	Sektori	Shteti
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		

Seksioni B: Aftësitë e Punonjësve

B1. Ju lutemi për kategoritë e mëposhtme (nëse i përgjigjen aktivitetit të kompanisë) përcaktoni numrin e punonjësve dhe vlerësoni nga 1 në 5 treguesit përkatës (ku 5 është vlerësimi më pozitiv) *(Mund të shtoni kategori të tjera të natyrës së punës tuaj)*

	Kategori	Nr. punonjësve	Cilësia*	Disponueshmëria *	Produktiviteti*	Kosto e punës*
1	Kontabilitet					
2	Shërbim Klienti					
3	Shitje/Marketing					
4	Menaxhim					
5	Technology support/dvp					
6	IT/software					
7	Hedhje të dhënash					
8	Të tjera (specifiko)					

B2. Sa u përket kategorive të mësipërme, nëse ndeshni mangësi apo vështirësi lutem shënoni me x cilat janë arsyet kryesore referuar çështjeve më poshtë.

		Kategori 1	Kategori 2	Kategori 3	Kategori 4
1	Niveli arsimor				
2	Aftësitë specifike të profesionit				
3.	Ndërrim i shpeshtë i vendit të punës				
4.	Kapacitet i pamjaftueshëm për të mësuar gjatë punës				
5.	Mungesa e përvojës				
6	Probleme me metodat e të nxënit në universitet/shkollë				
7	Njohuri në gjuhë të huaj				
8	Aftësi komunikuese				
9.	Të tjera (specifiko)				

B3. Si e vlerësoni gatishmërinë e punonjësve tuaj për të përvetësuar aftësi të reja?

- ☐ Nuk janë të interesuar
- ☐ Janë indiferent
- ☐ Janë të interesuar
- ☐ Janë shumë të interesuar

B4. Çfarë veprimesh ndërmerr kompania për të zgjidhur mungesën e aftësive të punonjësve ekzistues? *(mund të zgjidhni deri në 3 mundësi)*

- ☐ Zëvendësimi i stafit
- ☐ Përmirësimi i metodës së rekrutimit të punonjësve të rinj
- ☐ Rritja e trajnimit brenda kompanisë
- ☐ Trajnim jashtë kompanisë
- ☐ Zgjidhje brenda kompanisë (riorganizim)
- ☐ Aplikim për një skemë shtetërore punësimi (fondet e nxitjes së punësimit) dhe kualifikimi profesional
- ☐ Përdor konsulencë të jashtme
- ☐ Të tjera (specifiko)

B5. A parashikoni të rekrutoni punonjës të rinj në 12 muajt e ardhshëm?

PO ☐

JO ☐ » SHKONI TEK PYETJA B7

B6. Për cilat profesione parashikoni të bëni rekrutime në 12 muajt e ardhshëm? Sipas përvojës suaj, është e vështirë të gjeni njerëzit e duhur për të plotësuar këto vende të lira pune? *(Mund të shtoni rreshta në vazhdim)*

Nr.	Shkruani profesionin	Është e vështirë të gjeni?		
1		Po	Jo	Nuk e di
2				
3				
4				

B7. Keni një strukturë trajnimi brenda ndërmarrjes?

PO ☐

JO ☐

B8. Keni një zë (fond) në buxhetin tuaj për trajnimet?

PO ☐

JO ☐

B9. A bën kompania juaj një vlerësim periodik të aftësive dhe nevojave për trajnim të punonjësve?

B10. A keni pasur bashkëpunim me sistemin e arsimit dhe me sistemin e formimit profesional dhe lutem komentet mbi bashkëpunimin përkatës? *(Mund të zgjidhni më shumë se një mundësi)*

Institucioni	Po/Jo/Komente
Me universitetet	
Me qendra publike të formimit profesional	
Me punonjës me përvojë të kompanisë të angazhuar në qendrat e trajnimit	
Me qendra private trajnimi	
Të tjera (specifiko)	

B11. A keni aplikuar në programet e nxitjes së punësimit nga Shërbimi Kombëtar i Punësimit

PO ☐

JO ☐ » SHKONI TEK PYETJA C1

Nuk i njoh ☐ » SHKONI TEK PYETJA C1

B12. Në cilat programe të nxitjes së punësimit keni aplikuar marrë pjesë kompania tuaj? Ju lutem ndonjë koment mbi programin përkatës ?

SEKSIONI C: ZHVILLIMI I SEKTORIT

C1. Në 12 muajt e fundit, cila ka qenë tendenca ekonomike në biznesin tuaj mbështetur në treguesit e mëposhtëm (vendosni Po ose Jo, ose shifra në përqindje):

Treguesi	Është rritur	Është ulur	Nuk ka ndryshuar
Volumi i biznesit			
Nr. i punonjësve			
Investimet			

C2. Në opinionin tuaj të përgjithshëm, për faktorët e mëposhtëm bëni një vlerësim mbi ndikimin në rritjen e volumit të biznesit në sektorin tuaj ku: **1- jashtëzakonisht të rëndësishme; 2- e rëndësishme; 3- disi e rëndësishme; 4- e parëndësishëm**. Lutem parashtroni arsyet përkatëse.

Faktori	Rendisni	Arsye
Gjetja e tregjeve		
Burimet njerëzorë		
Kuadri ligjor		
Barra fiskale		
Infrastruktura		
Konkurrenca e pandershme/informaliteti		
Të tjera (Specifiko)		

C3. Keni në plan të fusni një nga zërat e mëposhtëm në 12 muajt e ardhshëm

Zëri	Po	Jo	Nuk e di
Shërbime të reja			
Teknologji të reja			
Zgjerim shërbime ekzistuese			

C4. Nëse keni plane për rritjen si në pyetjen C3, lutem specifikoni në cilat sektorë dhe tregje parashikoni të operoni? *(Mund të shtoni rreshta në vazhdim)*

Shërbimet	Sektor	Shteti
1.		
2.		
3.		
4.		

C5. Cilin vend të rajonit shikoni si konkurrent për aftësitë e forcës së punës në fushën tuaj?

- ☐ Kosova
- ☐ Bosnjë-Hercegovina
- ☐ Maqedonia
- ☐ Mali Zi
- ☐ Serbi

C6. Cilat mendoni se janë pikat e forta të sektorit të BPO-ve në Shqipëri?

SEKSIONI D:

PROPOZIME PËR NDËRHYRJE

D1. Në opinionin tuaj, cilat janë:

- a) masat legjislative fiskale/administrative që duhen ndërmarrë nga shteti për mbështetjen e sektorit tuaj në veçanti?

- b) programet që duhet të ofrohen nga institucionet arsimore dhe trajnuese (publike dhe private) për mbështetjen e sektorit tuaj në veçanti (p.sh. kurse trajnimi për shërbime me më shumë vlerë të shtuar)?

- c) programet e nxitjes së punësimit për mbështetjen e sektorit tuaj dhe masat për lehtësimin e aksesit në programe.

- d) A ka në vend incentiva të veçanta për të nxitur sektorin? Nëse jo, ju lutem sugjeroni disa incentiva që duhet të përfitojnë ofruesit e shërbimeve.

D2. Si kanë influencuar politikat aktuale të punësimit në biznesin tuaj?

D3. Sugjerime mbi masat për mbështetjen e sektorit tuaj në veçanti, si p.sh.

- Shërbim më të dedikuar nga Agjencia Shqiptare për Zhvillimin e Investimeve (AIDA)
- Gadishmërinë për partneritet për krijimin e qendrave të përbashkëta për kualifikim dhe trajnime për BPO
- Platformë elektronike për aftësitë e forcës së punës në sektor
- Zonë industriale për BPO
- Të tjera

RRETH KËSHILLIT TË INVESTIMEVE NË SHQIPËRI

Këshilli i Investimeve ka si qëllim rritjen e besimit të ndërsjellë midis biznesit dhe qeverisë duke kontribuar në institucionalizimin e dialogut mbi politikat në vend. Kontribuon në reformat kombëtare dhe procesin e tranzicionit ekonomik duke ndihmuar në përmirësimin e institucioneve, ligjeve dhe politikave që promovojnë mirëfunksionimin e tregut.

Dr. Diana Leka (Angoni)

Drejtoresh e Sekretariatit
lekad@investment.com.al

Elvis Zerva

Ekspert Ligjor dhe Rregullator
zervae@investment.com.al

Elida Fara

Eksperte Ekonomike
farae@investment.com.al

Xaira Shurdha

Eksperte për Monitorimin dhe Bashkëpunimin
shurdhax@investment.com.al

Elisa Lula

Oficere Administrative dhe Komunikimi
lulae@investment.com.al

Publikuar nga Sekretariati i Këshillit të Investimeve (SKI), Dëshmorët e Kombit, Tiranë, Shqipëri
info@investment.com.al / www.investment.com.al / SKI është përgjegjëse për përmbajtjen e këtij publikimi.

 Albania Investment Council  ALInvestCouncil  Albania Investment Council