

18. Newman, L.E and Beehr, T.A. 1999 “Personal and organizational strategies for handling job stress”.

**ROLI DHE NDIKIMI I TEKNOLOGJISË INFORMATIKE NË
PRODHIMIN DHE SHFRYTËZIMIN E INFORMATAVE, NË FAVOR TË
RRITJES SË EFIÇENCËS DHE EFEKTIVITETIT TË BIZNESEVE
KOSOVARE**

*Msc. Sokol Domniku, ass.
sdomniku@gmail.com*

Abstrakt

Përdorimi i teknologjisë informatike është në funksion të rritjes së efikasitetit të afarizmit dhe suksesit të tij. Madje, sot afarizmi nuk mund të paramendohet pa përdorimin e teknologjisë informatike (në tekstin e mëtejme TI). Shfrytëzimi i TI në afarizëm ka ndikim shumë pozitiv për shkak se i mundëson bizneseve të jenë më konkurrense në treg. Kur themi se bizneset të jenë më konkurrense në treg, atëherë ne mendojmë në shumë aspekte, p.sh., afarizmi realizohet me efikasitet më të lartë, sepse aplikimi i kësaj teknologjie mundëson që pothuajse të gjitha aktivitetet afariste të kryhen më shpejtë dhe më lehtë. Të gjitha aktivitetet e funksioneve afariste, duke përfshirë prodhimin, shitjen, financat, burimet njerëzore, marketingun, etj., nën ndikimin e TI funksionojnë shumë më mirë dhe më sigurt. Teknologjia informatike mundëson që të gjitha informatat afariste të regjistrohen dhe të përdoren me më efektivitet më të lartë, për shkak se procedura e ruajtjes, analizimit dhe gjetjes së këtyre informatave është shumë më e lehtë dhe më e shpejtë, dhe se kjo ndikon drejtpërsëdrejti në rritjen e përparësisë konkurruese të bizneseve. Rritja e aftësisë konkurruese nënkupton situatat kur ndërmarrja është në gjendje të furnizohet me informata më shpejtë sesa konkurrenca e tyre, dhe nga këto informata të krijojë strategji për oferta sa më të mira dhe më joshëse për konsumatorët, duke iu ofruar produkte kualitative, çmime dhe kushte më të mira të kreditimit, etj. TI ndihmojnë menaxhmentin në marrjen e vendimeve sa më të mira, në mënyrë që secili vendim i marrë të ndikojë pozitivisht në ndërmarrje.

Fjalët kyçe: teknologji informatike, informatë, vendim, efektivitet, afarizëm

JEL Kualifikimi: O, O030, O032

1. Hyrje

Në kushtet bashkëkohore të zhvillimit të afarizmit, përfshirë këtu edhe sektorin tregtar, teknologjia informatike është njëri nga faktorët kryesor të arritjes së suksesit dhe efikasitetit afarist. Prandaj, përcaktimi për të hulumtuar fushën e TI dhe ndikimin e saj në proceset afariste, është rezultat i njohurive, se zhvillimi i shpejtë dhe intensiv i teknologjisë informatike ka sjellë deri te ndryshimet e shumta në mënyrën se si sot zhvillohet afarizmi.

Bizneset të cilat konkurrojnë në tregje të ndryshme përfshirë ato lokale, regionale apo ndërkombëtare, domosdoshmërisht duhet të posedojnë një infrastrukturë të teknologjisë informatike, përfshirë së paku disa nga elementet kryesorë të saj. Inovacionet në fushën e teknologjisë informatike, zhvillohen me një ritëm shumë intensiv, sa që çdo inovacion i krijuar, i mundëson bizneseve që të realizojnë aktivitetin e tyre afarist në mënyra më eficiente dhe më efektive. Procesi i prodhimit qoftë të produkteve ose të shërbimeve në kohën bashkëkohore, nëpërmes të teknologjisë informatike, mundëson që shkalla e cilësisë së prodhimeve të jetë shumë më e lartë, pasi që përsosmëria teknologjike ndikon që kombinimet e ndryshme të lëndës së parë që shfrytëzohen për prodhimin e produkteve finale të i bëjë në mënyra më të sakta dhe më të duhura. Poashtu edhe në prodhimin e shërbimeve të ndryshme, kjo përsosmëri teknologjike ndikon që edhe shërbimet të realizohen në mënyrën më të shpejtë, më të sigurt dhe më të duhur, me ç'rast kjo ka ndikim shumë të madh që dobia e konsumatorëve nga konsumimi dhe shfrytëzimi i këtyre produkteve ose shërbimeve të e arrijë shkallën e kënaqësisë maksimale.

Teknologjia informatike i mundëson menaxhmentit të bizneseve që të furnizohen me informata të duhura në mënyrën më të shpejtë. Informatat të cilat procedohen dhe shfrytëzohen nga teknologjia informatike ndikojnë që bizneset të rrisin përparësinë konkurruese, të minimizojnë shpenzimet e operimit dhe njëkohësisht të sigurojnë një kontinuitet kohor për biznesin e tyre.

Në bazë të dhënave të hulumtuara nga literatura të ndryshme shkencore, përfshirë libra dhe artikuj të ndryshëm shkencor, është vërtetuar se secila ndërmarrje e cila vepron në një treg me konkurrencë të plotë, si pjesë të strategjisë së tyre duhet ta kenë edhe planifikimet e duhura për investimet në teknologjinë informatike dhe komponentët e saj të caktuar.

2. Kuptimi i të dhënave dhe i informatave

Në kohën bashkëkohore të zhvillimit të shoqërisë njerëzore dhe të ekonomisë globale për zhvillimin e veprimtarive afariste, sidomos në sektorin tregtar, informatat kanë një rëndësi esenciale për arritjen e suksesit. Në të shumtën shprehjet “e dhënë” dhe “informatë” nënkuptohen si të njëjta, mirëpo ekziston një dallim thelbësor në mes tyre, p.sh. e dhënë mund të jetë çmimi i një produkti, mosha e punonjësi etj., ndërsaq për dallim nga e dhëna informata përbëhet prej të dhëne të konvertuar dhe të proceduar ashtu që të ketë një kuptim më specifik¹²³. E dhëna është një pasqyrim i koduar i ndonjë atributi të sistemit

¹²³ Brien James & Maracas George (2005): “*Management Information Systems*”, fq. 29

apo elementeve të tij. E dhënë mund të jetë një fjalë, numër apo ndonjë shenjë speciale e cila sistemohet dhe përpunohet informata. Të dhënat përbëhen nga shënimet të cilat prezantojnë fakte ose detale lidhur me gjërat, aktivitetet, transaksionet, etj. Në mënyrë që të bëhet dallimi i plotë dhe të kuptohen konceptet “e dhëna” dhe “informata” mund të konkludojmë se “*informata është e dhënë e cila e merr formën e kuptueshme dhe të vlefshme për shfrytëzuesin e saj*¹²⁴”. Për zhvillimin e proceseve afariste, e posaçërisht për menaxhmentin, informatat janë të dobishme vetëm nëse janë relevante në aspektin e pranimit brenda kohës së caktuar dhe qëllimit për të cilin shfrytëzohen. Njëkohësisht, është e domosdoshme që edhe qasja në informata, sepse nëse nuk ka qasje në informatë atëherë secila informatë është e padobishme. Kjo d.m.th. që duke marrë parasysh lokacionin, qasja në informata duhet të ekzistojë dhe funksionojë. Gjithashtu, informatat mund të kenë karakter të ndryshëm, me ç’rast mund të jenë informata të karakterit të brendshëm dhe informata të karakterit të jashtëm. Informatat e jashtme janë ato informata të cilat shpjegojnë ambientin e jashtëm dhe rrethinën afariste e cila e rrethon organizatën, kurse informatat e brendshme janë informatat të cilat shpjegojnë një apo disa aktivitete specifike në organizatë.

Procesi i krijimit të informatave relevante dhe të dobishme për biznese dhe për menaxhmentin e saj kalon nëpër disa faza¹²⁵:

- a) **Inputi** – nënkuptohet si e dhënë e përpunuar ose disa të dhëna të përpunuara nga brenda dhe jashtë organizatës.
- b) **Procedimi** – nënkupton procesin e konvertimit të të dhënave (inputeve) në informata të cilat janë të përdorshme dhe të kuptueshme për shfrytëzuesin.
- c) **Outputi** – nënkupton transferimin e informatës së proceduar, d.m.th. krijimin e informatës e cila i dërgohet shfrytëzuesit për përdorim ose merr pjesë në aktivitete të caktuara që do të realizohen.



Figura 1. Procesi i përpunimit i të dhënave në informata

Nga aspekti i shfrytëzuesit, informatat dallojnë dhe mund të klasifikohen në forma të ndryshme. Ne do të trajtojmë disa nga ato¹²⁶:

¹²⁴ Philips Haag Baltzar (2007): “*Business Driven Technology*”, fq. 58

¹²⁵ Po aty, fq. 73

¹²⁶ Kremlington Bob & Silver Mark (2000): “*System that support decision makers*”, fq. 163

- a) **Informata e transaksionit** përbën informatën që ka të bëjë me një proces të vetëm të biznesit, dhe ka për detyrë të mbështesë aktivitetet ditore, p.sh. tërheqja e parave nga ATM-ja¹²⁷, rezervim i biletave online, blerjen e produkteve, etj. Në këtë rast organizata regjistron informatat e transaksionit në bazën e të dhënave dhe me këtë iu mundësohet shfrytëzuesve që dëshirojnë të shohin se si është rrjedha e aktiviteteve ditore dhe të marrin ndonjë vendim eventual.
- b) **Informatat analitike** nënkuptojnë informatat që kanë të bëjnë me trendët e shitjes, statistikën e produkteve dhe projeksionet e mundshme në të ardhmen lidhur me sasinë e produkteve të prodhuara ose të shitura.

Karakteristikë e informatës së saktë është që mund të ndikojë dhe të ndryshojë vendimin e menaxhmentit dhe të biznesit. Karakteristikat e informatës janë¹²⁸:

- *informata duhet të jetë e saktë*
- *informata duhet të jetë relevante*
- *informata duhet të jetë azhure dhe koherente*

Disa vendime në afarizëm kërkojnë informata të karakterit javor ose edhe mujor, por disa vendime kërkojnë informacione të karakterit ditor, p.sh. disa organizata si shërbimi 911, bankat, etj., ju nevojiten informata të përditësuara (ang. update), në çdo sekondë, minutë, 24/h dhe 7 ditë në javë. Në disa organizata si p.sh. në ndërmarrjet e sigurimit dhe në ndërmarrjet ndërtimore, këto kanë nevojë vetëm për informata të përditësuara në periudha ditore ose javore. Vendimet në biznes mund të jenë të suksesshme vetëm nëse kanë për bazë informata të sakta dhe të plota. Informata e saktë përbëhet prej disa faktorëve të cilët krijojnë informatë relevante për marrjen e vendimeve në biznes. Informata duhet të jetë e saktë në aspektin e vendosjes së të dhënave, duhet të jetë e kompletuar, duhet të jetë unike në aspektin e qasjes dhe shfrytëzimit të saj, si dhe të jetë koherente që do të thotë se informatat kanë nevojë që të freskohen ose të përtërihen në mënyrë që të jenë të vlefshme për menaxhmentin në mënyrë që ti ofrojnë një bazë solide gjatë procesit të marrjes së vendimeve.

Tabela 1. Karakteristikat e informatës së saktë

Disa nga karakteristikat e informatës	
Saktësia	A janë të vendosura të gjitha të dhënat në mënyrë të saktë, p.sh., a është emri i shënuar saktësisht

¹²⁷ ATM: nga gjuha angleze *Automatic Teller Transaction*, arkë automatike për tërheqje parash

¹²⁸ Berisha Mihane (2007): “*Informatika e biznesit*”, fq. 48 – 52

Kompletimi	A mos mungon ndonjë e dhënë, p.sh., a është shënuar adresa në mënyrë të saktë duke përfshirë; rrugën, qytetin, shtetin, ZIP kodin, etj.
Unifikimi	A është secili transaksion i regjistruar në mënyrë unike, p.sh., a mos është shënuar një klientë dy apo më shumë herë radhazi
Koherenca	A përkon informata e regjistruar në kërkesat dhe nevojat e biznesit, p.sh., a është informata e përditësuar në periudha javore, ditore ose në orë.

(Tabela është shfrytëzuar nga libri “Business Driven Technology”, të autorit Philips Haag Baltzan)

3. Komponentët e teknologjisë informatike

Mbështetur në definicion e Asociacionit Amerikan për Teknologji Informatike (angl. Information Technology Association of America) “teknologjia informatike është studim, dizajn, implementim dhe mbështetje e menaxhmentit mbi bazën kompjuterike, përkatësisht përbërjen e elementeve softuerike dhe harduerike”. Komponentët të cilët e përbëjnë infrastrukturën e teknologjisë informatike janë:

- a) *Pajisjet harduerike*, me ç’rast këtu bëjnë pjesë; kompjuterët, instrumentet dhe pajisjet e tjera të prekshme siç mund të jenë bankomatet, skanerët, etj, që njëkohësisht përfshijnë të gjitha pajisjet për mbledhje, përpunim dhe ruajtje të informatave¹²⁹.
- b) *Softuerët kompjuterik*, me ç’rast këtu bëjnë pjesë: programet dhe aplikacionet e ndryshme që mundësojnë operimin e këtyre harduerëve dhe vënien e tyre në funksion.
- c) *Teknologjia komunikuese dhe rrjetat kompjuterike*, të cilat përfshijnë rrjetin kompjuterik; atë të brendshmin (angl. Intranet), rrjetin e jashtëm (angl. Extranet), dhe rrjetin ndërkombëtar (angl. Internet) si rrjet ndërkombëtar i të gjitha rrjetave kompjuterike.
- d) *Memoria ose vendi në të cilët ruhen informatat.*

4. Diskutime dhe analizë

¹²⁹ Beqiri Edmond (2002): “Bazat e informatikës”, fq. 24

Në bazë të shumë hulumtimeve që janë bërë në kuadër të identifikimit të ndikimit që e ka teknologjia informatike në proceset vendimmarrëse, në bizneset e ndryshme vendore dhe ndërkombëtare, janë arritur rezultate të ndryshme që mbështesin rëndësinë e domosdoshme të shfrytëzimit dhe aplikimit të teknologjisë informatike në kuadër të funksioneve dhe aktiviteteve biznesore. Pajisjet e teknologjisë informatike kanë mundësuar që procesi i kryerjes së punëve dhe detyrave që kërkohen brenda një biznesi, të kryhen me efikasitet dhe efektivitet më të lartë, pasi që informatat që gjenerohen nga TI janë shumë esenciale dhe të domosdoshme që të merren vendimet më të duhura në kohën dhe vendin e duhur. Kompani të ndryshme vendore dhe ndërkombëtare shfrytëzimin e teknologjisë informatike e shohin si të domosdoshëm në të gjitha funksionet e biznesit, përfshirë financat dhe kontabilitetin, prodhimin, burimet njerëzore, marketingun.

Në vijim do i marrim disa shembuj se si disa kompani vendore dhe ndërkombëtare e përdorin teknologjinë informatike në shërbim të prodhimit dhe shfrytëzimit të informatave të cilat gjenerohen nëpërmes teknologjisë informatike:

- Kompania “ETC”, e posedon rrjetin virtual privat (angl. Virtual Private Network), me ç’rast nëpërmes këtij rrjeti, menaxherët dhe punonjësit e shërbimit, kanë mundësi të qasjeje nga një pikë e shitjes në një tjetër, p.sh. një menaxherë i qendrës së “ETC” në Pejë mund të qaset në serverin e “ETC” në Klinë, dhe të shoh se si është gjendja e shitjeve, stokeve ose edhe informatave të tjera që mund të jenë në interes të menaxhmentit¹³⁰.
- Kompania “Devolli”, posedon regjistruer elektronik të ardhjes dhe shkuarjes nga puna të punonjësve të saj (angl. Work Detector), me ç’rast të gjithë punonjësit, përfshirë këtu edhe menaxhmentin operativ, duhet të identifikohen me kartelën e tyre të posaçme, në kohën kur vijnë dhe dalin nga puna, ku kjo pajisje teknologjike, regjistron kohën e saktë të respektimit të orarit të punës nga punonjësit e saj.
- Shumë kompani vendore shfrytëzojnë edhe programe të ndryshme për zhvillimin afarizmit të tyre, p.sh. një ndër më të dalluarit është programi i kontabilitetit ClickSoft, që është një zgjedhje ideale për ndërmarrjet e mesme dhe të mëdha të cilat kanë nevojë për një sistem komplet për udhëheqjen e suksesshme të afarizmit.
- Kompania e mirënjohur amerikane “Lilian Vernon Corporation”, në bazë të informatave që ka marrë lidhur me shfrytëzimin e ueb faqes, ku përmes ueb analizës, ka zbuluar që klientët e gjinisë mashkullore kanë preferuar që të zhvillojnë

¹³⁰ Domniku Sokol (2009): Punim Master “Ndikimi i sistemit informatik në proceset vendimmarrëse në sektorin tregtar, me theks të veçantë në kompaninë “ETC”, fq. 72

transaksionet online më tepër sesa të realizojnë transaksione nëpërmjet katalogëve të shtypur të firmës. Nga ky hulumtim dhe analizë, kompania ka siguruar informata në bazë të së cilave ka ndryshuar politikën e saj të shitjes së produkteve përmes ueb faqes, gjë që ka rezultuar me rritjen e shitjes së produkteve për meshkuj për 15%¹³¹.

Ekzistojnë shumë shembuj që në mënyrë shumë të qartë tregojnë për rëndësinë dhe rolin e teknologjisë informatike në krijimin, prodhimin dhe shfrytëzimin e informatave nga ana e menaxhmentit të bizneseve të ndryshme. Informatat të cilat gjenerohen nëpërmes ndikimit të teknologjisë informatike në njërin anë, racionalizojnë kohën për të menduar dhe për të vepruar, dhe në anën tjetër minimizojnë edhe shpenzimet e operimit. Kur bizneset arrijnë të jenë më efikente dhe më efektive në realizimin e procesit prodhues, atëherë kjo bizneseve u jep automatikisht një përparësi të dukshme konkurruese, që nënkupton edhe arritjen e qëllimeve afariste, që ndërlidhen me rritjen e shitjeve dhe të profitit.

5. Konkluzë

Mund të konstatohet se zhvillimi i afarizmit, pa aplikimin dhe shfrytëzimin e teknologjisë informatike është pothuajse i pamundur në kohën dhe rrethanat bashkëkohore. Nga hulumtimet e bëra qoftë në literaturën bashkëkohore dhe në hulumtimet e ndryshme empirike të karaktereve shkencore dhe akademike, vërtetohet se teknologjia informatike është faktor kryesor i arritjes së suksesit afarist dhe arritjes së qëllimeve të organizatës nëpërmjet marrjes së vendimeve të shpejta dhe efektive. Në shekulli XXI bizneset tradicionale po transferohen me të madhe në bizneset bashkëkohore, ku si pjesë integrale e kuptimit të afarizmit bashkëkohor është aplikimi dhe shfrytëzimi i teknologjisë informatike. Të gjithë sektorët ekonomikë të Kosovës e në veçanti sektori tregtar, duhet të ketë parasysh këtë fakt, për shkak se vendi ynë, është vend në tranzicion, dhe nëse mendojmë për një zhvillim ekonomik të vendit në periudhat e ardhshme kohore, atëherë duhet ta kemi parasysh që të kemi sa më shumë njohuri rreth rëndësisë së teknologjisë informatike, e në mënyrë të veçantë për rëndësinë dhe rolin e kësaj teknologjie në sektorin tregtar të ekonomisë, pasi që shërbimet, edhe janë një nga karakteristikat kryesore të ekonomisë së zhvilluar.

Përfundimisht si konkluzione mund të përfshihen:

- teknologjia informatike ndihmon në prodhimin e informatave dhe mundëson shfrytëzimin e tyre në mënyrën sa më racionale të mundshme, d.m.th. shpejt, saktë dhe mirë.
- teknologjia informatike ndihmon në rritjen e produktivitetit të firmave, pasi që minimizon kohën dhe koston e prodhimit.

¹³¹ Laudon Kenneth (2009): “*Management Information Systems*”, fq. 462

- teknologjia informatike ndikon në rritjen e përparësisë konkurruese të firmave, pasi që procesi i prodhimit dhe i ofrimit të shërbimeve bëhet në mënyrë më të shpejtë dhe më efektive, po ashtu ndihmon në identifikimin nevojave të konsumatorëve dhe njëkohësisht mundëson edhe përmbushjen e këtyre nevojave.
- teknologjia informatike ndikon në organizimin dhe udhëheqjen sa më të mirë të resurseve të organizatës, pasi që procesi i komunikimit dhe i koordinimit bëhet në mënyrën më të shpejtë dhe më efektive të mundshme.

Referencat

1. Beqiri, Edmon. “Bazat e informatikës” Shtëpia botuese “Dukagjini”, Pejë, 2002
2. Berisha, Mihane. “Informatika e biznesit”, Grafo-Print, Prishtinë, 2004
3. Brien James & Maracas George, “Management Information Systems”, McGraw Hill, New York, 2005
4. Domniku, Sokol. “Ndikimi i sistemit informatik në proceset vendimmarrëse në sektorin tregtar, me theks të veçantë në kompaninë ETC” Punim Master, Fakulteti Ekonomik i Universitetit të Prishtinës, 2009
5. Laudon, Kenneth. “Management Information Systems”, Prentice Hall, Washington, 2009
6. Kremington Bob & Silver Mark, “System that support decision makers”, McGraw Hill, New York, 2000
7. Philips Baltzar, “Business Driven Technology”, Prentice Hall, New York, 2007