

# **RËNDËSIA E SISTEMEVE TË INFORMACIONIT NË VENDIMMARRJE NË KOMPANITË E SIGURIMEVE NË SHQIPËRI**

Idaver Sherifi

Dorëzuar  
Universitetit European të Tiranës  
Shkollës Doktorale

Në përmbushje të detyrimeve të programit të Doktoratës në  
Shkenca Ekonomike, me profil Menaxhim, për marrjen e  
gradës shkencore “Doktor”

Udhëheqës shkencor: Prof. Asoc. Indrit Baholli

Numri i fjalëve: 55007

Tiranë, Qershor 2016

## **DEKLARATA E AUTORËSISË**

Nën përgjegjësinë time personale, deklaroj se ky studim është punë origjinale dhe nuk përmban plagjiaturë. Punimi është shkruar prej meje, nuk është prezantuar asnjëherë para një komisioni tjetër për vlerësim dhe nuk është botuar i tëri apo në pjesë të veçanta. Punimi nuk përmban material të shkruar nga ndonjë person tjetër përveç rasteve të cituara dhe të referuara.

## **ABSTRAKTI**

Sistemet e Informacionit tashmë janë pjesë përbërëse e çdo kompanie. Këto sisteme përdoren për mbledhjen, ruajtjen, procesimin dhe raportimin e të dhënave në kompani, duke ju shërbyer atyre në operacionet e përditshme, në procesin e vendimmarrjes, të planifikimit, etj. Edhe sektori i sigurimeve, si pjesë e sistemit financiar në Shqipëri përdor sisteme të ndryshme të informacionit, të cilat ndihmojnë menaxherët në detyrën kryesore të tyre, vendimmarrjen. Ky studim synon të analizojë në mënyre empirike rëndësinë që sistemet e informacionit kanë në vendimmarrje në kompanitë e sigurimit në Shqipëri, përmes perceptimit të menaxherëve të tre niveleve. Për këtë arsye janë realizuar sondazhe me stafin menaxherial të dhjetë kompanive të sigurimit në Shqipëri.

Për të analizuar këto të dhëna janë përdorur metoda të ndryshme statistikore si alfa e Cronbach, analiza faktoriale, analiza e korrelacionit, tabelat kryqë, testi Chi-square, etj.

Rezultatet e studimit konfirmojnë rëndësinë dhe marrëdhënien që sistemet e ndryshme të informacionit si “Sistemi i Vlerësimit të Dëmeve”, “Sistemi i Shitjeve”, “Sistemi i Vlerësimit të Rrisqeve” dhe “Regjistri Elektronik Online i Shitjeve të Sigurimit të Detyrueshëm Motorik” kanë me vendimmarrjen në kompanitë e sigurimeve në Shqipëri, duke nxjerrë përfundime dhe gjetje me vlerë. Studimi nxjerrë edhe një model konceptual teorik për rëndësinë e Sistemeve të Informacionit në vendimmarrje në kompanitë e sigurimeve në Shqipëri, model ky i bazuar në funksionalitetet e sistemeve të informacionit që përdoren nga këto kompani dhe në mënyrën se si perceptohen ato nga menaxherët.

**Fusha e studimi:** Menaxhim

**Fjalët kyçe:** sistemet e informacionit, vendimmarrja, kompanitë e sigurimeve, Shqipëria

## **ABSTRACT**

Information systems are already an integral part of any firm. These systems are used for collecting, storing, processing and reporting of data in the company, serving them in everyday operations, decision making, planning, etc. Even the insurance sector, as part of the financial system in Albania uses various information systems, which help managers in realizing their main taskm, decision making.

This study aims to examine empirically the importance of information systems in decision-making in insurance companies in Albania, through the perception of managers of three levels. For this reason, surveys were conducted with the managerial staff of ten insurance companies in Albania.

To analyze this data are used different statistical methods,such Cronbach's alpha, factorial analysis, correlation analysis, cross-tabulation, Chi-square test, etc.

Results of the study confirm the importance and the relationship that different information systems such as a "System of Damage Evaluation", "Sales System", "System of Risk Evaluation" and "Online Electronic Register of Compulsory Motor Insurance" have with decision-making in insurance companies in Albania, drawing important findings and conclusions. The study also brings a conceptual model on the importance of information systems in decision making in insurance companies in Albania, based on the functionalities of information systems used by these companies and how they are perceived by managers.

**Field of Study:** Management

**Keywords:** information systems, decision-making, insurance companies, Albania

## **DEDIKIMI**

*Familjes sime!*

## **FALENDERIME**

*Falënderoj fillimisht, kontribuesin kryesor dhe mbështetësin gjatë realizimit të këtij studimi, udhëheqësin tim, Prof. Asoc. Indrit Baholli. Këshillat, mbështetja dhe sugjerimet e tij kanë një rol të rëndësishëm në formësimin dhe realizimin e këtij punimi.*

*Falënderoj edhe stafin e Portalit Albeu.com për mbështetjen morale dhe profesionalizmin e treguar gjatë gjithë kohës që kam qenë i impenjuar me punimet e doktoraturës, duke mos e lënë të ndjehet “mos-përkushtimi” im në punë.*

*Dhe në fund, dua të falënderoj familjen time, në veçanti bashkëshorten, për mbështetjen që më kanë dhënë dhe durimin e pasosur që kanë treguar gjatë gjithë kësaj kohe plot stres. Dashuria dhe përkrahja e tyre ka qenë frymëzimi dhe motivi kryesor për përfundimin e këtij punimi doktorat.*

## PËRMBAJTJA E TEZËS

|                                                                      |     |
|----------------------------------------------------------------------|-----|
| DEKLARATA E AUTORËSISË.....                                          | ii  |
| ABSTRAKTI .....                                                      | iii |
| DEDIKIMI .....                                                       | v   |
| FAENDERIME.....                                                      | vi  |
| PËRMBAJTJA E TEZËS .....                                             | vii |
| LISTA E ILUSTRIMEVE .....                                            | xi  |
| LISTA E TABELAVE OSE DIAGRAMEVE.....                                 | xii |
| LISTA E SHKURTIMEVE DHE E FJALORIT .....                             | xiv |
| KAPITULLI I - HYRJE.....                                             | 1   |
| 1.1. Hyrje .....                                                     | 1   |
| 1.2. Shtrimi i Problemit .....                                       | 2   |
| 1.3. Qëllimi dhe Objektivi i Studimit .....                          | 4   |
| 1.4. Sektori i Sigurimeve në Shqipëri.....                           | 5   |
| 1.5. Hipotezat dhe Pyetjet Kërkimore .....                           | 7   |
| 1.6. Metodologjia.....                                               | 8   |
| 1.7. Mundësitë dhe Kufizimet .....                                   | 10  |
| 1.8. Rëndësia e Studimit.....                                        | 11  |
| 1.9. Struktura e studimit .....                                      | 12  |
| KAPITULLI II – BAZIMI TEORIK DHE RISHIKIMI I LITERATURËS .....       | 14  |
| 2.1. Sistemet e Informacionit .....                                  | 14  |
| 2.1.1. Teknologjia e Informacionit dhe Sistemet e Informacionit..... | 19  |
| 2.1.2. Sistemet e Informacionit në Organizata .....                  | 22  |
| 2.1.3. Sistemet Strategjike të Informacionit .....                   | 30  |
| 2.1.4. Llojet dhe Përdorimi i Sistemeve të Informacionit .....       | 33  |
| 2.1.4.1. Sistemet e Përpunimit të Transaksioneve (TPS) .....         | 36  |
| 2.1.4.2. Sistemet e Menaxhimit të Informacionit (MIS) .....          | 38  |
| 2.1.4.3. Sistemet Mbështetëse të Vendimmarrjes (DSS) .....           | 54  |
| 2.1.4.4. Sistemet e Informacionit Ekzekutiv (EIS).....               | 62  |

|                                                                                                    |     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 2.1.4.5. Sistemet e mbështetjes ekzekutive (ESS) .....                                             | 65  |
| 2.1.4.6. Sistemet Eksperte (ES) .....                                                              | 66  |
| 2.1.4.7. Sistemet e Informacionit në Zyrë (OIS) .....                                              | 68  |
| 2.1.4.8. Inteligjenca e Biznesit (BI).....                                                         | 71  |
| 2.1.4.9. Sistemet e Planifikimit të Burimeve në Ndërmarrje (ERP).....                              | 75  |
| 2.1.4.10. Sistemet e Informacionit në Kontabilitet.....                                            | 77  |
| 2.1.5. Ndikimet e Sistemeve të Informacionit në performancën e firmës .....                        | 79  |
| 2.2. Vendimmarrja.....                                                                             | 87  |
| 2.2.1 Koncepti i Vendimmarrjes .....                                                               | 93  |
| 2.2.3. Vendimmarrja Strategjike.....                                                               | 95  |
| 2.2.4. Procesi i vendimmarrjes .....                                                               | 103 |
| 2.2.5. Vendimmarrja menaxheriale .....                                                             | 109 |
| 2.2.6. Llojet e Vendimeve .....                                                                    | 111 |
| 2.2.7. Heuristika dhe paragjykimi në vendimmarrje .....                                            | 120 |
| 2.3. Vendimmarrja në Sistemet e Informacionit .....                                                | 124 |
| KAPITULLI III – SEKTORI I SIGURIMEVE .....                                                         | 132 |
| 3.1. Përkufizimi dhe Konceptet Bazë .....                                                          | 134 |
| 3.1.1. Funksionet e Sigurimeve .....                                                               | 138 |
| 3.1.2. Karakteristikat e sigurimeve .....                                                          | 140 |
| 3.2. Llojet e Sigurimeve .....                                                                     | 142 |
| 3.3. Historiku i Sektorit të Sigurimeve në botë .....                                              | 147 |
| 3.4. Historiku i Sektorit të Sigurimeve në Shqipëri.....                                           | 148 |
| 3.5. Sektori i Sigurimeve në Sistemin Financiar në Shqipëri.....                                   | 153 |
| 3.6. Kuadri Ligjor i sektorit të sigurimeve .....                                                  | 154 |
| 3.7. Pasqyrë e tregut të sigurimeve.....                                                           | 159 |
| 3.7.1. Kompanitë në tregun e sigurimeve .....                                                      | 161 |
| 3.7.2. Aksionerët .....                                                                            | 170 |
| 3.8. Shërbimet e ofruara në tregun shqiptar.....                                                   | 171 |
| 3.10. Sistemet e Informacionit të Përdorura në Kompanitë e Sigurimeve në botë dhe në Shqipëri..... | 173 |



|                                                                                                                                       |     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| KAPITULLI IV - METODOLOGJIA E KËRKIMIT .....                                                                                          | 180 |
| 4.1. Plani dhe metoda e kërkimit .....                                                                                                | 181 |
| 4.4.1. Lloji dhe Përqasja e Kërkimit .....                                                                                            | 181 |
| 4.4.2. Strategjia e kërkimit .....                                                                                                    | 182 |
| 4.4.3. Hartimi dhe përmbajtja e pyetësorit .....                                                                                      | 184 |
| 4.4.4. Koha dhe zona e kryerjes së studimit .....                                                                                     | 185 |
| 4.4.5. Përcaktimi dhe madhësia e kampionit .....                                                                                      | 185 |
| 4.4.6. Mbledhja e të dhënave .....                                                                                                    | 187 |
| 4.2. Vlerësimi i matjeve .....                                                                                                        | 188 |
| KAPITULLI V - ANALIZA E KËRKIMIT .....                                                                                                | 191 |
| 5.1. Hyrje .....                                                                                                                      | 191 |
| 5.2. Korrelacioni Alfa i Cronbach .....                                                                                               | 192 |
| 5. 3. Analiza përshkruese .....                                                                                                       | 193 |
| 5.6.1. Analiza e të dhënave demografike dhe cilësitë e pjesëmarrësve në studim .....                                                  | 193 |
| 5.6.2. Efektet e sistemeve të informacionit në vendimmarrje në sektorin e sigurimeve në Shqipëri .....                                | 198 |
| 5.6.3. Lidhja mes përdorimit të sistemeve të informacionit në vendimmarrje dhe përvojës në punë .....                                 | 199 |
| 5.6.4. Përdorimi i sistemeve të informacionit dhe pozicioni i punonjësit në kompani .....                                             | 201 |
| 5.6.5. Të dhënat e përshtatshme, të sakta dhe në kohë, si element që bëjnë sistemet e informacionit të ndikojnë në vendimmarrje ..... | 202 |
| 5.6.6. Rritja e performancës së kompanisë bazuar në sistemet e informacionit .....                                                    | 203 |
| 5.6.7. Përshpejtimi i vendimmarrjes nga sistemet e informacionit në operacionet e kompanive të sigurimit .....                        | 206 |
| 5.6.8. Ndikimi i SI në planifikimin dhe zhvillimin e strategjive në kompani .....                                                     | 207 |
| 5. 4. Modeli konceptual për rëndësinë e Sistemeve të Informacionit në Vendimmarrje në kompanitë e sigurimeve në Shqipëri .....        | 208 |
| 5. 5. Analiza Faktoriale .....                                                                                                        | 212 |
| 5.5.1. Hyrje .....                                                                                                                    | 212 |
| 5.5.2. Besueshmëria e variablave të faktorëve .....                                                                                   | 220 |
| 5.5.3. Analiza e faktorëve .....                                                                                                      | 223 |

|                                                |     |
|------------------------------------------------|-----|
| KAPITULLI VI – KONKLUZIONET .....              | 228 |
| 6.1. Hyrje .....                               | 228 |
| 6.2. Konkluzionet e studimit.....              | 229 |
| 6.3. Epërsitë dhe kufizimet e kërkimit.....    | 234 |
| 6.4. Rekomandime për kërkimet e ardhshme ..... | 235 |
| REFERENCAT .....                               | 236 |
| SHTOJCAT:.....                                 | 257 |
| Pyetësi për menaxherët.....                    | 257 |
| Pyetësi për kompanitë .....                    | 261 |
| Tabelat e frekuencave .....                    | 262 |

## LISTA E ILUSTRIMEVE

|                                                                                                                                                                     |     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Figura 1 - Ndikimi i faktorëve të modelit IT dhe IS në projektin e Sistemit të informacionit .....                                                                  | 17  |
| Figura 2- Modeli i Teknologjisë së Informacionit .....                                                                                                              | 21  |
| Figura 3- Një model “MIS” (Raymond, 1990) .....                                                                                                                     | 45  |
| Figura 4- Modeli i Forcave Konkurruese të Porterit (Porter, 1980) .....                                                                                             | 51  |
| Figura 5- “DSS”-ja përqëndrohet në problemet gjysmë të strukturuar (Raymond, 1990) ..                                                                               | 55  |
| Figura 6- Modeli i Suksesit të Sistemeve të Informacionit (DeLone & McLean, 1992) .....                                                                             | 81  |
| Figura 7- Përshkrim i Përditësuar i Modelit të Suksesit të SI-ve (DeLone & McLean, 2003) .....                                                                      | 82  |
| Figura 8 - Nivelet e vendimmarrjes menaxheriale (O'Brien & Marakas, 2010: 393) .....                                                                                | 101 |
| Figura 9- Hapat në Modelin e Huberit (Huber, 1980). Përshtatur nga Ralph M. Stair dhe George W. Renolds (2003) Principles of Information Systems, Six Edition ..... | 105 |
| Figura 10- Tabela e Goryt dhe Scott-Mortonit (Gorry & Scott-Morton, 1971) .....                                                                                     | 106 |
| Figura 11- Procesi i vendimmarrjes .....                                                                                                                            | 114 |
| Figura 12- MIS dhe procesi i vendimmarrjes .....                                                                                                                    | 126 |
| Figura 13- Ndarja e tregut (Janar-Korrik 2015) - Sigurimi MTPL e Brendshme .....                                                                                    | 143 |
| Figura 14- Ndarja e tregut (Janar-Korrik 2015) - Sigurimi i Kartonit Jeshil .....                                                                                   | 144 |
| Figura 15- Primet e Shkruara Bruto në Sigurimin e Jetës (Janar-Korrik 2015) .....                                                                                   | 146 |
| Figura 16- Ndarja e tregut të sigurimeve vullnetare jo-jetë (Janar-Korrik 2015) .....                                                                               | 147 |
| Figura 17 - Modeli konceptual për rëndësinë e Sistemeve të Informacionit në Vendimmarrje në kompanitë e sigurimeve në Shqipëri .....                                | 209 |
| Figura 18- Grafika Scree .....                                                                                                                                      | 216 |
| Figura 19 - Alfa i Cronbach për Faktorin 1 .....                                                                                                                    | 220 |
| Figura 20 - Alfa i Cronbach për Faktorin 2 .....                                                                                                                    | 221 |
| Figura 21 - Alfa i Cronbach për Faktorin 3 .....                                                                                                                    | 222 |
| Figura 22 - Alfa i Cronbach për Faktorin 4 .....                                                                                                                    | 223 |

## LISTA E TABELAVE OSE DIAGRAMEVE

|                                                                                                                    |     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Tabela 1- Përbërësit e një Sistemi Informacioni .....                                                              | 25  |
| Tabela 2- Ndikimi i internetit në forcat konkurruese dhe strukturën e industrisë.....                              | 54  |
| Tabela 3- Përmbledhje e attributeve e cilësisë së informacionit .....                                              | 102 |
| Tabela 4- Modelet e Vendimmarrjes.....                                                                             | 118 |
| Tabela 5- Shoqëri sigurimi të licencuara sipas klasave të sigurimit, 2009-2014.....                                | 133 |
| Tabela 6- Pësia e segmenteve të sistemit financiar ndaj PBB-së në vite .....                                       | 154 |
| Tabela 7- Sistemet e përdorura nga financa .....                                                                   | 177 |
| Tabela 8- Sistemi për vlerësimin e dëmeve .....                                                                    | 177 |
| Tabela 9-Sistemi për shitjet.....                                                                                  | 178 |
| Tabela 10- Sistemin për vlerësim të riskut.....                                                                    | 178 |
| Tabela 11- Alfa i Cronbach - Statistika e besueshmërisë.....                                                       | 192 |
| Tabela 12- Pozicioni në kompani.....                                                                               | 193 |
| Tabela 13- Mosha e pjesëmarrësve .....                                                                             | 194 |
| Tabela 14- Gjinia e pjesëmarrësve .....                                                                            | 194 |
| Tabela 15- Niveli i arsimit .....                                                                                  | 195 |
| Tabela 16- Përvoja në punë.....                                                                                    | 195 |
| Tabela 17- Përdorimi i Sistemeve të Informacionit .....                                                            | 196 |
| Tabela 18- Pasqyra e llojeve të sistemeve të informacionit të përdorura në kompanitë e sigurimeve në Shqipëri..... | 197 |
| Tabela 19- Efektet e SI në vendimmarrje në sektorin e sigurimeve në Shqipëri – Korrelacion.....                    | 198 |
| Tabela 20- SI në vendimmarrje dhe përvoja në punë – Tabela kryq .....                                              | 200 |
| Tabela 21- SI në vendimmarrje dhe përvoja në punë – Testi Chi2.....                                                | 200 |
| Tabela 22- Përdorimi i SI dhe pozicioni i punonjësit – Tabela kryq 1 .....                                         | 201 |
| Tabela 23- Përdorimi i SI dhe pozicioni i punonjësit – Tabela kryq 2 .....                                         | 202 |
| Tabela 24- Ndikimi i të dhënave të përshtatshme, të sakta dhe në kohë të SI në vendimmarrje - Tabela kryq.....     | 203 |
| Tabela 25- Rritja e performancës së kompanisë bazuar në SI – Korrelacioni 1 .....                                  | 204 |
| Tabela 26- Rritja e performancës së kompanisë bazuar në SI - Korrelacioni 2.....                                   | 205 |
| Tabela 27- Përsheptimi i vendimmarrjes nga SI në operacionet e kompanive të sigurimit - Korrelacion.....           | 206 |
| Tabela 28- Ndikimi i SI në planifikimin dhe zhvillimin e strategjive në kompani – Korrelacion.....                 | 207 |
| Tabela 29 - KMO dhe Testi Barlett.....                                                                             | 215 |
| Tabela 30- Varianca totale .....                                                                                   | 218 |
| Tabela 31 - Faktorët dhe variablat e tyre.....                                                                     | 219 |



## **LISTA E SHKURTIMEVE DHE E FJALORIT**

Sistemet e Informacionit (SI)

Teknologjia e Informacionit (TI)

Sistemet e Përpunimit të Transaksioneve (TPS)

Sistemet e Menaxhimit të Informacionit (MIS)

Sistemet e Mbështetjes së Vendimeve (DSS)

Sistemet e Informacionit Ekzekutiv (EIS)

Sistemet e Mbështetjes Ekzekutive (ESS)

Sistemet Eksperte (ES)

Sistemet e Informacionit në Zyrë (OIS)

Sistemet e Inteligjencës në Biznes (BI)

Sistemet e Informacionit në Ndërmarrje (ERP)

Autoriteti i Mbikëqyrjes Financiare (AMF)

Banka e Shqipërisë (BSH)

Grupi Këshillimor i Stabilitetit Financiar (GKSF)

## **KAPITULLI I - HYRJE**

### **1.1. Hyrje**

Me globalizimin e shoqërisë, zhvillimin e teknologjisë dhe përdorimin e metodave të reja në menaxhim, shtohet edhe konkurrenca, e cila si rrjedhojë kërkon performancë më të lartë, shpejtësi dhe saktësi në vendimmarrje, optimizim të burimeve njerëzore, materiale dhe financiare të kompanive me qëllim uljen e kostos së prodhimit/shërbimit dhe rritjen e cilësisë.

Pikërisht për këtë arsye lind nevoja e përdorimit të sistemeve të ndryshme të informacionit, të cilat thjeshtësojnë punën, rrisin efektivitetin, ulin probabilitetin e gabimeve njerëzore në vendimmarrje dhe funksionalitet si dhe përshpejtojnë veprimet në kompani.

Sistemet e informacionet, si një grup komponentësh të ndarë, mbledhin, përpunojnë, ruajnë dhe shpërndajnë informacionet për të mbështetur vendimmarrjen, koordinimin dhe kontrollin në një organizatë. (Laudon dhe Laudon, 2012: 15) Kështu që, duke përdorur sisteme informacioni, kompanitë mund t'i masin aktivitetet e tyre në mënyrë më të saktë dhe të ndihmojnë në nxitjen e menaxherëve në implementimin e suksesshëm të strategjive. (Millar, 1984: 159)

Ndërsa në botë përdorimi i sistemeve të informacionit ka disa dekada që është pjesë e pandashme e funksionimit të një kompanie, në Shqipëri ky fenomen na paraqitet relativisht vonë edhe atë në të shumtën e rasteve përmes kompanive të huaja të cilët filluan të investonin në Shqipëri, ndërsa më pas edhe në ato vendase.

Sistemet e informacionit konsiderohen jetike për procesin e vendimmarrjes në kompani. Ato janë zhvilluar për të plotësuar përpunimin njerëzor të informacionit dhe për të ndihmuar në vendimmarrje, prandaj mes shumë funksioneve dhe detyrave që kryejnë në kompani, kontributi në vendimmarrje mund të thuhet se është kryesori. Ndërkohë, teksa Rousseau (2012: 14) shkruan se "detyra themelore e menaxhimit është vendimmarrja", shumë njerëz mendojnë se menaxhimi është sinonim i vendimmarrjes.

Prandaj, duke qenë se vendimmarrja është funksion shumë i rëndësishëm në menaxhimin e një kompanie, rëndësia dhe ndikimi që sistemet e informacionit mund të kenë në vendimmarrje merr një vlerë strategjike.

Nisur nga më sipër, ky studim synon të analizojë sistemet e informacionit dhe vendimmarrjen si koncepte dhe rëndësinë që këto sisteme kanë në vendimmarrje, duke u fokusuar tek kompanitë e sigurimit në Shqipëri.

## **1.2. Shtrimi i Problemit**

Shumica e bizneseve të mëdha në Shqipëri tashmë përdorin sisteme të ndryshme informacioni. Kompanitë kryesisht përdorin sisteme kontabiliteti, sisteme për menaxhimin e burimeve njerëzore, sisteme të shitjeve, sisteme për inventarizimin e aseteve, sisteme për menaxhimin e shërbimeve dhe klientëve, etj. Por, përveç sistemeve standarde të mësipërme që përdoren nga të gjithë kompanitë e mëdha, në sektorë të ndryshëm përdoren edhe sisteme specifike. Kështu, edhe kompanitë në sektorin e sigurimeve përdorin disa sisteme sektoriale, siç janë sistemi për shitjet, sistemi për vlerësimin e dëmeve, sistemi për vlerësim të riskut, etj. të cilët kryejnë funksione shumë specifike.



Sot, shumica e kompanive në botë investojnë dukshëm në teknologji përmes blerjes ose zhvillimit të sistemeve të avancuara të informacionit me qëllimin të mbledhin më shumë informacion që t'i ndihmojë në performancën vendimmarrëse, e cila si pasojë do të çojë në përmirësimin e efikasitetit dhe rritjen e fitimit për kompaninë.

Edhe në Shqipëri, është e dukshme tendenca e kompanive për të investuar në këtë pikë, por për shkak të problemeve infrastrukturore, mungesës së personelit të kualifikuar për përdorimin efektiv të këtyre sistemeve, si dhe kostos së lartë të blerjes dhe mirëmbajtjes së këtyre sistemeve, mund të thuhet që përdorimi i këtyre sistemeve në shumë kompani është akoma në fazat fillestare dhe i pamjaftueshëm.

Bazuar në takimet që kam realizuar me specialistë të fushës në kompani të ndryshme dhe në bazë të eksperiencës time si drejtues në disa kompani, mund të konstatohet se kompanitë e mëdha në masë të madhe dhe në mënyrë deri diku efektive përdorin sistemet e informacionit. Përdorim më i gjërë vërehet tek sistemet që janë të detyrueshme për shkak të obligimeve që kompanitë kanë ndaj shtetit (psh. sistemet e kontabilitetit që ruajnë, përpunojnë dhe raportojnë veprimet financiare), por çdo ditë e më shumë kompanitë shqiptare po investojnë edhe në sisteme të tjera, si sistemet për menaxhimin e produkteve, shërbimeve, klientëve, etj. pavarësisht që niveli aktual i përdorimit të këtyre sistemeve është larg nivelit të përdorimit në vendet e Bashkimit Evropian. Ndërkohë, tek një pjesë e kompanive të mesme dhe te shumica e atyre të vogla, niveli i përdorimit të sistemeve të informacionit është në nivele minimale.

Përdorimi i këtyre sistemeve, do të ndihmonte bizneset në automatizimin e proceseve brenda kompanisë dhe do t'u mundësonte kontroll më të madh dhe në kohë reale të të gjitha veprimeve që bëhen nga punonjësit dhe klientët.

Por, ndryshe nga kjo pasqyrë e përgjithshme, në sektorin e sigurimeve, të gjitha kompanitë përdorin sisteme informacioni jo vetëm për sektorët që kanë të bëjnë me marrëdhëniet me shtetin por edhe për menaxhimin e shitjeve, klientëve, për vlerësimin e dëmeve, të riskut, etj.

### **1.3. Qëllimi dhe Objektivi i Studimit**

Studimi fillimisht synon të japë një kontribut modest në fushën akademike, si temë jo e trajtuar mjaftueshëm në kërkimet shkencore në vendin tonë. Gjithashtu, për shkak të lidhshmërisë direkte me biznesin dhe me një sektor specifik, studimi synon të ketë ndikim edhe te kompanitë të cilat janë pjesë e këtij studimi.

Nga rishikimi i literaturës, është vërejtur që pavarësisht ekzistencës së disa punimeve akademike të përgjithshme për sektorin e sigurimeve, mungon një punim shkencor i mirëfilltë që analizon sistemet e informacionit në këtë sektor, e sidomos që analizon rëndësinë që këto sisteme kanë në vendimmarrje.

Pikërisht për këtë arsye, ky studim synon që të nxjerrë një pasqyrë të përdorimit të sistemeve të informacionit në kompanitë e sigurimeve dhe rëndësinë që këto sisteme kanë në vendimmarrje, duke analizuar efektet dhe pozitivitetet që këto sisteme kanë sjellë në këtë sektor si dhe të nxjerr sugjerime për përdorim më të efektshëm të këtyre sistemeve në të ardhmen.

Punimi gjithashtu synon ndërtimin e një modeli konceptual për rëndësinë e Sistemeve të Informacionit në Vendimmarrje në kompanitë e sigurimeve në Shqipëri. Ky model do të shërbejë si pikënisje për punime të ngjashme në këtë fushë në të ardhmen.

#### **1.4. Sektori i Sigurimeve në Shqipëri**

Sektori i sigurimeve si industri ka rol shumë të rëndësishëm në zhvillimin e ekonomive të shteteve. Për shkak të këtij roli, ky sektor ka tërhequr vëmendjen e shumë studiuesve, të cilët kanë analizuar aspekte të ndryshme të kësaj industrie. Teksa disa studime janë munduar të analizojnë marrëdhënien mes nivelit të zhvillimit të industrisë së sigurimeve dhe rritjes ekonomike (Ward & Zurbrugg, 2000: 491), studime të tjera janë munduar të përcaktojnë faktorët që ndikojnë në profitabilitetin e shoqërive të sigurimeve. (Ahmed, *et al.*, 2011; Kozak, 2011)

Sektori i sigurimeve në Shqipëri, ka kaluar ndër vite një transformim të theksuar në të gjitha aspektet. Edhe pse në Shqipëri janë evidentuar kompani sigurimesh që në vitet 1900 (Kume dhe Xhuka, 2010: 96), periudha rreth 50-vjeçare e komunizmit e la këtë sektor të pazhvilluar dhe të kufizuar në disa shërbime sigurimesh që ofroheshin gjatë asaj periudhe.

Megjithatë, pas vitit 1991 ky sektor ka shënuar një rritje dhe zhvillim të theksuar, ndërsa viteve të fundit, në një anë përmes rritjes së investimeve të huaja dhe sjelljen e eksperiencave të kompanive të huaja në këtë sektor, si përmes përpjekjeve të kompanive të sigurimit si dhe të enteve rregullatorë të shtetit për të harmonizuar plotësisht kuadrin ligjor me atë të vendeve të Bashkimit Evropian dhe përshtatjes me standardet ndërkombëtare të vlefshme në

industrinë e sigurimeve, është shënuar një progres i dukshëm në zhvillimin e këtij sektori dhe rritje të shfrytëzimit të potencialit të papërdorur.

Sot, sektori i sigurimeve është sektori më i rëndësishëm në zhvillimin e tregut financiar jo-bankar, edhe pse me një peshë relativisht të ulët në sistemin financiar shqiptar. Sipas të dhënave të Bankës së Shqipërisë dhe Autoritetit të Mbikëqyrjes Financiare, shoqëritë e sigurimeve gjatë vitit 2014 kanë përbërë vetëm 1.8% të peshës së përgjithshme të sistemit financiar ndaj PBB-së, kundrejt sektorit bankar që ka përbërë 91.7% të sistemit financiar gjatë po të njëjtit vit. (Banka e Shqipërisë, 2015: 46)

Totali i aseteve i sektorit të sigurimeve në Shtator të vitit 2014 ka arritur në 89.2 miliardë lekë, rreth 6.4% kundrejt Prodhimit të Brendshëm Bruto (PBB) ose me rritje 22% kundrejt vitit 2013. (Raporti AMF, 2014)

Shqipëria aktualisht numëron 10 kompani sigurimesh, prej të cilave shtatë janë kompani të sigurimit jo-jetë, dy të sigurimit jetë dhe një (INSIG) që ofron sigurimit jetë dhe jo-jetë. Gjithashtu, kompania SIGAL është e licencuar të ofrojë edhe shërbimin e risigurimit. Katër nga kompanitë e sigurimeve kanë aktivitetet e tyre edhe jashtë kufijve të Shqipërisë. Konkretisht, kompanitë Insig, Sigma Interalbani dhe Sigal operojnë edhe në Kosovë dhe Maqedoni ndërsa Albsig operon në Maqedoni. (Madani, et al., 2014:245)

Kompanitë e sigurimeve, për shkak të natyrës së industrisë dhe shërbimeve që ofrojnë, janë të detyruara që t'i japin rëndësi sistemeve të informacionit. Kështu, përveç sistemit të kontabilitetit dhe të burimeve njerëzore, ata përdorin edhe sisteme për shitjet, për vlerësimin e riskut, si dhe për vlerësimin e dëmeve. Nisur nga ky fakt, në këtë studim do të nxirret një

pasqyrë e plotë e sistemeve që kompanitë e sigurimeve përdorin, si dhe do të analizohet ndikimi që këto sisteme kanë në vendimmarrjen në këto kompani.

### **1.5. Hipotezat dhe Pyetjet Kërkimore**

Në këtë punim janë ngritur gjithsej katër hipoteza. Për nga tematika, hipoteza e parë mund të konsiderohet si kryesorja ndërsa tre hipotezat e tjera kanë të bëjnë me funksione specifike ose sisteme specifike softuerikë që përdoren në kompanitë e sigurimeve në Shqipëri:

**H<sub>1</sub>:** Ekziston marrëdhënie e rëndësishme mes sistemeve të informacionit dhe vendimmarrjes në kompanitë e sigurimeve në Shqipëri

**H<sub>2</sub>:** Ekziston marrëdhënie e rëndësishme mes “Regjistrat Elektronik Online të Shitjeve të Sigurimit të Detyrueshëm Motorik” dhe vendimmarrjes në kompanitë e sigurimeve në Shqipëri

**H<sub>3</sub>:** Ekziston marrëdhënie e rëndësishme mes “Sistemit të Vlerësimit të Dëmeve” dhe “Sistemit të Shitjeve” dhe vendimmarrjes në kompanitë e sigurimeve në Shqipëri

**H<sub>4</sub>:** Ekziston marrëdhënie e rëndësishme mes “Sistemit të Vlerësimit të Rrisqeve” dhe vendimmarrjes në kompanitë e sigurimeve në Shqipëri

Ky studim identifikon edhe disa pyetje kërkimore të cilat janë objektivat kryesore të këtij punimi akademik:

- Cila është rëndësia e sistemeve të informacionit në vendimmarrje në kompanitë e sigurimeve në Shqipëri?
- Cili është niveli i përdorimit të sistemeve të informacionit në kompanitë e sigurimeve në Shqipëri?
- A ekziston ndonjë lidhje e rëndësishme mes përdorimit të sistemeve të informacionit në vendimmarrje dhe përvojës në punë, gjinisë dhe pozicionit të menaxherit në kompanitë e sigurimeve në Shqipëri?
- A ndikojnë sistemet e informacionit në planifikimin dhe zhvillimin e strategjive në kompani?

## **1.6. Metodologjia**

Për realizimin e studimit do të përdoret literaturë bazë për qartësimin e konceptit sistemeve të informacionit dhe të vendimmarrjes në menaxhimin e kompanive, rëndësinë e saj në mbarëvajtjen e kompanisë e në veçanti marrëdhënien mes vendimmarrjes dhe sistemeve të informacionit në kompani.

Kjo literaturë mund të përbëhet nga burime të ndryshme si libra që kanë të bëjnë me fushën e kërkimit, disertacione doktore, publikime në revista shkencore, raporte të institucioneve, bankave dhe organizatave të ndryshme të cilat paraqesin fakte dhe statistika mbi këto çështje, krahasim artikujsh me të njëjtën temë të botuara në media të ndryshme të shkruara apo të transmetuara në media vizive dhe elektronike, etj. Një vend të rëndësishëm do të zënë edhe të dhënat e publikuara nga vet kompanitë e sigurimeve si dhe nga Autoriteti

i Mbikëqyrjes Financiare (AMF) dhe Shoqata Ndërkombëtare e Mbikëqyrësve të Sigurimeve (IAIS).

Gjatë kërimit të bërë për burimet e referimit të këtij studimi, është vërejtur mungesë e dukshme e literaturës rreth kësaj teme në Shqipëri. Kjo ndoshta për shkak se përdorimi sistemeve të informacionit është një fushë relativisht e re edhe për botën akademike. Si rezultat, për pjesën teorike dhe shtjellimin e literaturës do të përdoret literaturë e huaj, e cila përbëhet nga libra, disertacione doktorature si artikuj shkencorë të publikuar në revista dhe konferenca të ndryshme shkencore.

Instrumentin kryesor të studimit do ta përbëjë pyetësi i cili do të realizohet me menaxher të nivelit të ulët, të mesëm dhe të lartë të kompanive të sigurimit në Shqipëri, pasi kjo kategori e punonjësve të këtij sektori janë ata që marrin pjesë aktive në procesin e vendimmarrjes. Pyetësi do të shpërndahej në versionin elektronik dhe të printuar tek dhjetë kompanitë e sigurimeve, me qëllim realizimin e një kampioni përfaqësues sa më të gjërë në këtë sektor.

Për të analizuar këto të dhëna do të përdoret programi statistikor SPSS ndërsa do të përdoren metoda të ndryshme statistikore.

Për matjen e besueshmërisë së brendshme të shkallëve me shumë nivele do të përdoret alfa e Cronbach – “Cronbach’s Alpha” (Cronbach, 1951).

Për të analizuar të dhënat është përdorur Analiza Faktoriale Eksploruese. Për të matur besueshmërinë (reliability) e elementëve është përdorur edhe testi Kaiser-Meyer Olkin (KMO) si dhe testi i sfericitetit i Barlett-it.

Një analizë tjetër e përdorur në këtë studim është edhe ajo e  $\chi^2$ , analiza e frekuencave dhe devijimit standard për çdo pjesë të pyetësorit, analiza e korrelacionit për të matur lidhjet dhe fortësinë e lidhjes mes variablave, analiza Pearson R si dhe ajo e tabelave kryq (cross tables).

Përveç pyetësorëve, do të zhvillohen edhe intervista individuale me ekspertë të fushës nga sektori i sigurimeve në mënyrë për të merret një vlerësim mbi rëndësinë e sistemeve të informacionit në vendimmarrje si dhe për të bërë analizë të tregut dhe problematikave të këtij sektori.

### **1.7. Mundësitë dhe Kufizimet**

Literatura ofron studime të shumta që analizojnë ndikimin e sistemeve të informacionit në vendimmarrje. Të gjithë studiuesit pranojnë rëndësinë dhe ndikimin e padiskutueshëm të sistemeve të informacionit në vendimmarrjen e kompanive, megjithatë duhet theksuar se mungojnë studime specifike në nivel doktrate që analizojnë rëndësinë dhe ndikimin e sistemeve të informacionit në vendimmarrjen në kompanitë e sigurimeve.

Situata në literaturën shqiptare paraqitet edhe më e vështirë, pasi është një fushë gati e paprekur deri më tani në literaturën shqiptare. Nga kërkimi në katalogun e Bibliotekës Kombëtare të Shqipërisë dhe në bibliotekat dhe websajtet e universiteteve nuk është hasur në asnjë punim shkencor të ngjashëm që analizon rëndësinë e sistemeve të informacionit në vendimmarrje. Punimet më të afërta janë ato që kanë të bëjnë me sektorin e sigurimeve, dhe që merren me analizën e përgjithshme të tregut si dhe me anën ligjore të këtij sektori. Ekzistojnë disa punime të tjera, si artikuj shkencorë dhe teza masteri por që të gjitha janë



punime përshkruese dhe në asnjërin prej tyre nuk është bërë ndonjë studim në terren i mbështetur nga sondazhe ose forma tjetër statistikore.

Nisur nga ky fakt, ky studim merr një rëndësi të veçantë pasi do të jetë i pari që analizon këtë funksion të kompanive në sektorin e sigurimeve.

Pjesa teorike me anët pozitive dhe negative të tij do të shtjellohet nëpërmjet literaturës kryesisht të huaj. Vështirësia kryesore duket se do të jetë në realizimin e pyetësorit me menaxherët e kompanive të sigurimit. Synimi është të arrihet të realizohen sondazhe në të gjitha kompanitë e sigurimesh që operojnë në Shqipëri, me qëllim që studimi të jetë sa më përfaqësues dhe rezultatet të jenë më përgjithësuese.

Intervistat mund të shoqërohen me një problematikë të tyre gjithashtu, pasi intervistimi i menaxherëve, në literaturë paraqitet si problematik për shkak të kohës së kufizuar si dhe statusit social që ata kanë.

Gjithashtu, edhe sigurimi i të dhënave të ndryshme nga kompanitë mund të jetë i vështirë, kryesisht për shkak të frikës së kalimit të informacionit tek konkurrentët e tyre.

### **1.8. Rëndësia e Studimit**

Mungesa e një studimi të këtillë të detajuar dhe specifik e rrit rëndësinë e këtij studimi. Nga takimet e deritanishme që kam realizuar me akademik të fushës së menaxhimit si dhe me drejtues të kompanive të ndryshme, kam vërejtur nevojën reale për një studim të mirëfilltë në këtë fushë.

Ky studim jo vetëm që do të jap një kontribut modest në botën akademike por për shkak të lidhshmërisë direkte me biznesin, synon të ketë ndikim edhe te kompanitë të cilat do të jenë pjesë e studimit dhe në sektorin e sigurimeve në përgjithësi.

Duke qenë se tema do të jetë ndër të rrallat e kësaj natyre në literaturën shqiptare, besoj se do të fitojë një rëndësi të veçantë dhe do të tërheq vëmendjen e atyre që do ta lexojnë.

Gjithashtu, mendoj se studimi do të bëhet shkak për shumë tema të tjera të kësaj natyre, sidomos në analizimin e aspekteve të tjera të sektorit të sigurimeve dhe se të dhënat e saj do të mund të përdoren si burime primare për studime të tjera të këtij lloji në Shqipëri dhe rajon.

### **1.9. Struktura e studimit**

Ky studim është i strukturuar në pesë kapituj.

*Kapitulli i parë* paraqet një përshkrim të shkurtër të studimit, duke filluar me shtrimin e problemit, qëllimin dhe objektivat, rëndësinë, parashtrimin e hipotezave dhe pyetjeve kërkimore, metodologjinë, mundësitë dhe kufizimet si dhe ofron shkurtimisht një pamje të përgjithshme të sektorit të sigurimeve në Shqipëri.

*Kapitulli i dytë* paraqet bazimin teorik të studimit dhe shqyrtimin e plotë të literaturës në lidhje me dy temat bazë që trajtohen në këtë studim: sistemet e informacionit dhe vendimmarrjen. Në pjesën e parë të këtij kapitulli jepen definicionet kryesore për sistemet e informacionit, llojet e këtyre sistemeve, si dhe ndikimet që ato kanë në performancën e kompanive, ndërsa në pjesën e dytë sqarohet koncepti i vendimmarrjes, vendimmarrja strategjike, procesi i vendimmarrjes, llojet e vendimeve, vendimmarrja menaxheriale si dhe analizohet vendimmarrja në sistemet e informacionit.

*Kapitulli i tretë* analizon tregun e sigurimeve. Ashtu siç do të tregohet edhe në këtë punim, sektori i sigurimeve mban peshën më të madhe në tregun financiar jobankar. Në këtë kapitull do të paraqiten konceptet bazë të sigurimeve, karakteristikat dhe funksionet kryesore të sigurimeve, do të pasqyrohet një historik i shkurtër i sektorit të sigurimeve në botë, për të vazhduar më pas me historikun e sektorit të sigurimeve në Shqipëri. Më tej do të diskutohet për rolin e sektorit të sigurimeve në sistemin financiar, kuadrin ligjor të këtij sektori, do të pasqyrohet situata në tregun e sigurimeve për të përfunduar me sistemet e informacionit të përdorura në kompanitë e sigurimit.

*Kapitulli i katërt* paraqet metodologjinë e kërkimit, duke sqaruar llojin e kërkimit, përjasjen, strategjitë e përdorura, pyetësorin, detaje rreth kampionit të përzgjedhur dhe në fund duke shpjeguar edhe teknikat dhe metodat statistikore të përdorura për vlerësimin e matjeve të kryera.

*Kapitulli i pestë* paraqet kapitullin më të rëndësishëm të punimit. Aty paraqitet analiza e plotë të kërkimit, duke filluar nga analiza përshkruese, pasqyra e llojeve të sistemeve të informacionit që përdoren në kompanitë e sigurimeve në Shqipëri, korrelacioni Alfa i Chronbach, analiza faktoriale, si dhe modeli konceptual për rëndësinë e sistemeve të informacionit në kompanitë e sigurimeve në Shqipëri.

*Kapitulli i gjashtë* dhe i fundit, paraqet konkluzionet e studimit duke pasqyruar në detaje implikimet, kufizimet, gjetjet, rekomandimet dhe konkluzionet përfundimtare të kërkimit.

## **KAPITULLI II – BAZIMI TEORIK DHE RISHIKIMI I LITERATURËS**

### **2.1. Sistemet e Informacionit**

Njerëzit e kërkojnë informacionin për shumë arsye dhe në mënyra të ndryshme. Individët e kërkojnë informacionin për zbavitje dhe ndriçim të mendjes duke ndjekur televizorin, duke parë filma, duke kërkuar në internet, duke dëgjuar radion dhe duke lexuar gazetatat, revistat dhe librat; megjithatë në biznes, njerëzit dhe organizatat e kërkojnë dhe përdorin informacionin kryesisht për të marrë vendime të drejta e të duhura dhe për të zgjidhur probleme. (Oz, 2009: 8)

Në jetën e përditshme, ne marrim vendime gjatë gjithë kohës. Por problemi nis kur ke më shumë se dy zgjidhje dhe duhet të zgjedhësh njëren prej tyre. Në këtë fazë, informacionin e kërkon për të zgjidhur një problem apo për të marrë një vendim. Në jetën private, njerëzit mund të “menaxhojnë dhe procesojnë” lehtësisht informacionin që kanë për të marrë një vendim personal, por nuk mund të themi të njëjtën gjë kur flitet për biznesin, ku kemi informacion të ndryshëm në duar të ndryshme dhe të ruajtur në mënyra të ndryshme. Si mund të përdoret gjithë ky informacion për të ofruar një përgjigje të kuptimtë dhe të kuptueshme? Kjo është e mundur duke përdorur Sistemet e Informacionit.

Ekzistojnë përkufizime të ndryshme mbi Sistemet e Informacionit. Me Sisteme Informacioni fillimisht kuptojmë sistemet e mbështetura të IT-së në kompani.

Sistemi i Informacionit është një marrëveshje mes njeriut, të dhënave, proceseve dhe ndërfaqes, që ndërveprojnë për të mbështetur operacionet e përditshme në një biznes si dhe

mbështetje për të zgjidhur problemet dhe nevojat për vendimmarrje të menaxherëve dhe përdoruesve. (Whitten et al., 2001) Me fjalë të tjera, sistemi i informacionit mund të përshkruhet edhe si tërësi e të gjithë mjeteve dhe metodave të cilat u ofrojnë menaxherëve informacione për të mbështetur operacionet dhe vendimmarrjen në një organizatë.

Laudon dhe Laudon i kanë definuar sistemet e informacioneve si një grup komponentësh të ndarë të cilët mbledhin, përpunojnë, ruajnë dhe shpërndajnë informacionet për të mbështetur vendimmarrjen, koordinimin dhe kontrollin në një organizatë. Sistemet e informacioneve përmbajnë informacione për njerëz, vende dhe gjëra të rëndësishme brenda organizatës ose në mjedisin ku operon. Me informacion nënkuptohen të dhënat të cilat janë formësuar në një formë që ka kuptim dhe është e përdorshme nga njeriu. (Laudon dhe Laudon, 2012: 15) Ndërkohë, të dhënat janë koleksion i fakteve të papërpunuara që përfaqësojnë ngjarje që ndodhin në organizatë apo në mjedisin fizik.

Sistemet mund të definohen si mbledhje e komponentëve të ndërlidhur të cilët punojnë së bashku drejt një qëllimi të caktuar. Në librin “Business Informations Systems – Technology, Development and Management”, Sistemet e Informacionit (SI) definohen si një grup komponentësh të ndërlidhur, të cilët punojnë së bashku për të kryer input-e, përpunim, output-e, ruajtje dhe veprime kontrolli në mënyrë që t’i konvertojë të dhënat në produkte informacioni, të cilat mund të përdoren për të mbështetur parashikimin, planifikimin, kontrollin, koordinimin, vendimmarrjen dhe aktivitetet operacionale në një organizatë. (Bocij, Chafey, Greasley & Hickie, 1999:25)

Sipas Wolfgang Coy, Sistemet e Informacionit (SI) është studimi i rrjeteve plotësuese i “hardware” dhe “software” që njerëzit dhe organizatat përdorin për të mbledhur, filtruar, procesuar, krijuar dhe shpërndarë të dhëna. (Coy, 2004: 7-10)

Effy Oz (2009: 8) në librin e tij “Menaxhimi i Sistemeve të Informacionit”, thekson se qëllimi i sistemeve të informacionit është të mbështesë aktivitete të tilla si mbledhja e informacionit të duhur në mënyrë efikente, ruajtja e tij që të përdoret dhe ndryshuar sipas nevojave dhe përdorimi i tij për të ndihmuar një organizatë të arrijë objektivat e saj në biznes. Përveç zgjidhjes së problemeve dhe marrjes së vendimeve, bizneset i përdorin sistemet e informacionit për të mbështetur operacionet ditore, siç janë tregtia elektronike, rezervimi i biletave dhe shumë aktivitete të tjera. Sistemi i informacionit ka elementë të lidhur tërësisht me njëri-tjetrin, që funksionojnë së bashku me qëllim mbledhjen, përpunimin dhe shpërndarjen e informacionit.

Një tjetër koncept bazë i Sistemit të Informacionit është: “Një sistem për të këmbyer të dhëna nga burime të brendshme dhe të jashtme në informacion dhe komunikimin e atij informacioni në formën e duhur.” (O’Brien, 2004). Që një organizatë të mbijetojë dhe të jetë e qëndrueshme ka nevojë për informacion, ndaj ai është një burim i domosdoshëm, i prodhuar nga Sistemet e Informacionit dhe është kyç në menaxhimin dhe vendimmarrjen në çdo organizatë. (Shaikh et al, 2007)

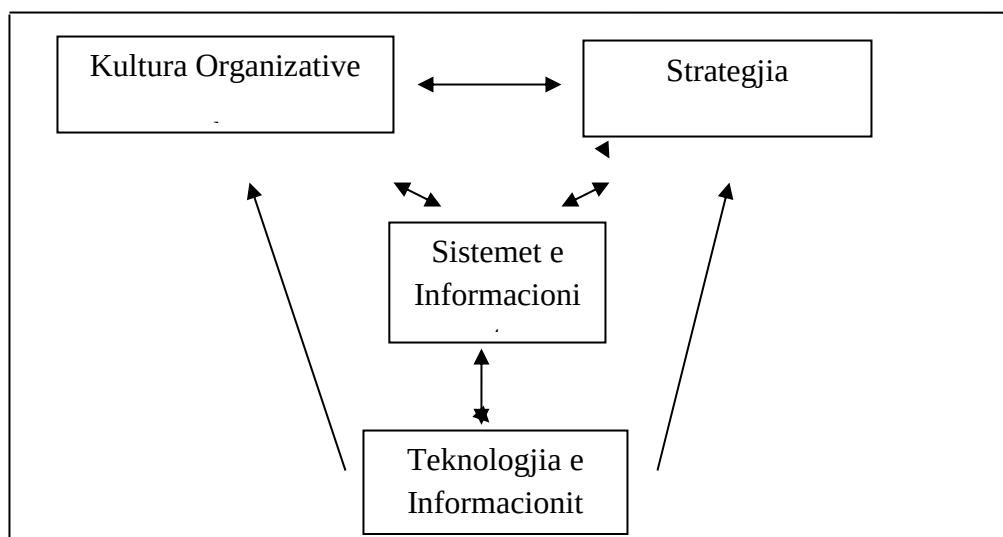
Sistemet e Informacionit mbështesin operacione efikente biznesi, punën në grup dhe bashkëpunimin në ndërmarrje, ose vendimmarrjen efektive në biznes. Kështu, teknologjia e informacionit mund të ndryshojë mënyrën si konkurren biznesi. (O’Brien & Marakas 2006:

40). Një nga rolet kryesore të aplikacioneve të sistemeve të informacionit në biznes është të ofrojë mbështetje efektive në strategjinë e kompanisë duke përdorur IT-në për të zhvilluar produktet, shërbimet dhe kapacitetet që i japin kompanisë avantazh të madh mbi konkurrentët me të cilët përballlet në tregun global. Sistemet strategjike të informacionit mbështesin ose me fjalë të tjera formësojnë pozicionin konkurrues dhe strategjitë e një sipërmarrjeje. Kështu, sisteme strategjike informacioni mund të jetë çdo lloj sistemi informacioni (TPS, MIS, DSS, etj.) që përdor teknologjinë të ndihmojë një organizatë të fitojë avantazh konkurrues, të zvogëlojë disavantazhin konkurrues ose të përmbushë objektivat e tjera strategjike të ndërmarrjes. (O'Brien & Marakas 2006: 40, 42).

Roli i Sistemit të Informacionit në zinxhirin e vlerave dhe se si ky sistem informacioni i shton vlerë një organizatë, se si një Sistem Informacioni mund të sigurojë të dhëna për vendimmarrje, tregohet në *Figurën 1*. Siç përmend edhe Romni dhe Stenibard, një Sistem Informacioni është një sistem që mbledh, dokumenton, ruan dhe përpunon të dhëna për të prodhuar informacion për vendimmarrësit. (Romney & Steinbart 2006: 4-5).

*Figura 1* tregon tri faktorë që ndikojnë në dizajnin e një Sistemi Informacioni: zhvillimi në teknologjinë e informacionit (IT), strategjia dhe kultura organizative.

*Figura 1 - Ndikimi i faktorëve të modelit IT dhe IS në projektin e Sistemit të informacionit*



Fjalët “të dhëna”, “informacion” dhe “sistem” përdoren thuajse përditë dhe në shumicën e rasteve si sinonime të njëra-tjetrës. Por është me rëndësi të dihet saktësisht se çfarë kuptimi kanë këto terma, si përgjithësisht ashtu edhe në kontekstin e biznesit. Fjalët “të dhëna” dhe “informacion” nuk kanë të njëjtin kuptim. Fjala “të dhëna” rrjedh nga fjala latine “datum”, që përkthehet “një e dhënë” apo “fakt”, që mund të marrë formën e një numri, formulimi apo figure. Pra, “të dhëna” është lënda e parë në prodhimin e informacionit dhe në këtë formë, “të dhënat” rrallëherë janë me kuptim apo të dobishme si informacion. Për t’u bërë informacion, “të dhënat” ndryshohen nëpërmjet hedhjes në tabela, analizave statistikore apo çdo veprim tjetër që çon në një kuptim më të mirë të një situate. Ndaj, informacioni është fakt apo përfundim që ka kuptim brenda një konteksti. Në anën tjetër, një sistem është një grup përbërës që bashkëveprojnë për të arritur një qëllim të përbashkët, apo qëllime të shumëfishta, duke pranuar të dhëna hyrëse, duke i proceduar ato dhe duke prodhuar informacion në një mënyrë të organizuar. (Oz, 2009: 11)



### **2.1.1. Teknologjia e Informacionit dhe Sistemet e Informacionit**

Fuqia e teknologjisë ka ndryshuar rolin e informacionit në një biznes. Tani informacioni njihet si gjaku të cilin një organizatë e ka të nevojshëm që të jetojë. Pa informacion, kompania moderne është e vdekur. (Papows, 1998)

Teknologjia e Informacionit përkufizohet gjerësisht si mbledhje e sistemeve kompjuterike e përdorur nga një organizatë. Teknologjia e Informacionit, në përkufizimin e saj më të ngushtë, i referohet anës teknologjike të një sistemi informacioni. Përfshin pjesët elektronike (hardware), mjetet programuese (software), bazat e të dhënave (databazës) dhe pajisje të tjera elektronike. Mund të shihet si një nënsistem i një sistemi informacioni. Ama me raste, termi teknologji informacioni po ashtu përdoret në vend të sistemit të informacionit. Termi teknologji informacioni, në sensin e gjerë përdoret për të përshkruar koleksionin apo grumbullin e sistemeve të informacionit të një organizate, përdoruesit e tyre dhe menaxhimin që i mbikëqyr ato.

Robbins (1997: 172) e përshkruan teknologjinë e informacionit (IT) si mjete me bazë dixhitale të krijuara për të ndihmuar në menaxhimin e punës, komunikimin dhe vendimet brenda një organizate me qëllim përmirësimin e aftësive në performancë. Teknologjia e informacionit mund të ndihmojë të gjitha llojet e biznesit të përmirësojnë efikasitetin dhe efektivitetin e proceseve të tyre në biznes, vendimmarrjen menaxheriale dhe bashkëpunimin e punës në grup, duke forcuar kështu pozitat e tyre konkurruese në një treg që ndryshon me shpejtësi. Kjo vlen kur “IT”-ja përdoret për të mbështetur ekipet e zhvillimit të produkteve, proceset e mbështetjes së klientit, shkëmbimet tregtare elektronike apo çdo lloj aktiviteti tjetër ekonomik. Teknologjitë e Informacionit dhe sistemet të bazuara në internet janë bërë

përbërës të nevojshëm për suksesin e biznesit në mjedisin e sotëm dinamik botëror (O'Brien & Marakas, 2006: 4).

Bazuar në artikullin e Michael E. Porter (1996: 61-78) me titull “Çfarë është strategjia?” të botuar në Harvard Business Review (Nëntor-Dhjetor 1996), ka dy strategji bazë biznesi të cilat një kompani mund t'i ndjekë: (a) Strategjia për diferencimin e produktit dhe (b) Strategjia e kostos së ulët.

Pra, zhvillimet e teknologjisë së informacionit mund të ndikojnë te strategjia. Rritja e internetit ka ndikuar thellësisht mënyrën se si performohen shumë aktivitete në zinxhirin e vlerave. Interneti ul kostot në mënyrë drastike, duke i ndihmuar kështu kompanitë të implementojnë një strategji të kostos së ulët.

Për më tepër, duke qenë se çdo kompani mund të përdorë internetin për të modernizuar aktivitetet e zinxhirit të saj të vlerave, ka pak gjasa që një kompani e caktuar do të jetë në gjendje të përdorë internetin për të fituar avantazh konkurrues të qëndrueshëm afatgjatë mbi konkurrentët. Ndaj, pasi shumica e kompanive në një industri nisin të integrojnë internetin plotësisht në zinxhirin e tyre të vlerave, mënyra e duhur është të nxiten kompanitë të kalojnë nga një strategji parësore e kostos së ulët, drejt përshtatjes së një lloji strategjie të diferencimit të produktit. (Boonmark, 2007)

Organizatat përdorin Sistemet e Informacionit. Sistemi i Informacionit është një aplikim brenda mjedisit të teknologjisë së informacionit (Post & Anderson, 2003).

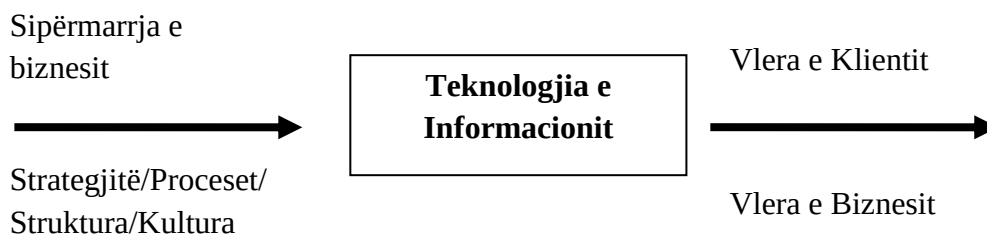
Sistemi i Informacionit i një organizate luan një rol të rëndësishëm duke e ndihmuar të përshtasë dhe ruajë një pozicion strategjik (Romney & Steinbart 2006: 15).

Teknologjitë e Informacionit mbështesin operacionet efikente në biznes, punën në grup dhe bashkëpunimin në ndërmarrje, apo vendimmarrjen efektive në biznes. Teknologjia e Informacionit mund të ndryshojë mënyrën se si konkurrojnë bizneset (O'Brien & Marakas 2006: 40).

*Figura 2* sqaron se Sistemet e Informacionit dhe teknologjitë e tyre duhet të menaxhohen për të mbështetur strategjitë në biznes, proceset e tij, strukturat organizative dhe strukturën e një ndërmarrjeje biznesi. Kjo sepse Sistemet e Informacionit të bazuara në kompjutera, edhe pse të varura në masë të Teknologjia e Informacionit janë të projektuara, drejtura dhe përdorura nga njerëzit në shumë parametra organizativë dhe mjedise biznesi.

Qëllimi i shumë kompanive sot është të maksimizojnë vlerën e konsumatorit dhe biznesit të tyre duke përdorur teknologjinë e informacionit për të mbështetur punonjësit e tyre në implementimin e proceseve bashkëpunuese të biznesit me klientët, furnizuesit dhe të tjerë. (O'Brien & Marakas, 2006:16).

*Figura 2- Modeli i Teknologjisë së Informacionit*



Teknologjia e Informacionit mund të ndihmojë në procesin e implementimit të strategjisë. Sistemet e raportimit mund të ndjekin progresin drejt piketave dhe faktorëve të suksesit. Duke

përdorur sisteme informacioni, kompanitë mund t'i masin aktivitetet e tyre në mënyrë më të saktë dhe të ndihmojnë në nxitjen e menaxherëve në implementimin e suksesshëm të strategjive. (Millar, 1984: 159)

Një Sistem Informacioni përfshin shumë më tepër se kompjuterët. Aplikimi i suksesshëm i një Sistemi Informacioni kërkon një kuptim të biznesit dhe mjedisit të tij që mbështeten nga Sistemi i Informacionit. Për shembull, për të ndërtuar një sistem informacioni që mbështet kontabilitetin, është e nevojshme të kuptohen më së miri kontabiliteti dhe financa, ligji, procedurat që lidhen me blerjen dhe shitjen, etj., e po ashtu edhe rregulloret qeveritare në këtë fushë. Të gjitha sistemet e informacionit veprojnë në të njëjtën mënyrë bazike nëse përfshijnë një kompjuter apo jo. Megjithatë, një kompjuter siguron një mjet të favorshëm për të kryer katër operacionet kyçe të një sistemi informacioni, që janë:

- Hedhja e të dhënave në sistemin e informacionit (input)
- Ndryshimi dhe përdorimi i të dhënave në sistemin e informacionit (data processing).
- Nxjerrja e informacionit nga sistemi i informacionit (output).
- Ruajtja e të dhënave dhe informacioni (storage).

Një sistem informacioni i bazuar te kompjuterët përdor një proces logjik për të vendosur se cilat të dhëna të kapë dhe se si t'i përpunojë ato. (Oz, 2009: 16)

### **2.1.2. Sistemet e Informacionit në Organizata**

Thomas Friedman shkroi në vitin 2005 librin “Bota është e sheshtë (The World is Flat)”, i cili pati ndikim të madh, ku deklaronte tezën e tij se bota tashmë ishte “e sheshtë”. Me këtë teori, ai donte të thoshte që Interneti dhe komunikimet globale kishin zvogëluar në mënyrë të

madhe përparësitë ekonomike dhe kulturore të vendeve të zhvilluara. (Friedman, 2007). Në këtë epokë, teksa mundësia e punësimit në industrinë përpunuese po bie, punësimi në sistemet e informacionit dhe shërbimet e tjera po zgjerohet. (Laudon & Laudon, 2012: 12) Outsourcing (transferimi) si model biznesi po përhapet, ndaj mundësitë e punësimit për njerëz të kualifikuar sidomos në teknologjinë e informacionit apo përdorues të specializuar të sistemit të informacionit, po rriten dita ditës. Situata, që është pasojë e “globalizimit” përfaqëson si sfida ashtu edhe mundësi për organizatat e biznesit.

Por përpara se të analizojmë rolin e sistemit të informacionit në një organizatë, le të shohim më parë se çfarë është një organizatë. Përkufizimet për fjalën organizatë janë të shumta, por një nga më të saktët është se një organizatë është një sistem social i strukturuar i përbërë nga grupe dhe individë që punojnë bashkë për të arritur disa nga objektivat e përbashkët. (Greenberg & Baron, 1995: 11)

Një organizatë është një “sistem rolesh dhe një rrjedhë aktiviteteve të projektuara për të arritur qëllime të ndara” (Robey & Sales, 1994: 7).

Michael E. Porter dhe Victor E. Millar thonë se objektivi i shumicës së organizatave është të sigurojnë vlerë për klientët e tyre (Porter and Millar, 1985: 149-160). Kjo kërkon performimin e një sërë aktiviteteve të ndryshme. Ato aktivitete mund të jenë konceptuar sikur të formojnë një zinxhir vlerash. Zinxhiri i vlerave i një organizate përbëhet nga 5 aktivitete kryesore që sigurojnë vlerë direkte për klientët, të cilat grupohen në katër kategori. (Romney & Steinbart, 2006: 10).

(1) *Logjistika e brendshme* përbëhet nga marrja, ruajtja dhe shpërndarja e materialeve që një organizatë i përdor për të krijuar mallrash dhe shërbimet që shet. (2) *Aktivitetet e operacionit* ndryshojnë të dhënat hyrëse në mallra dhe shërbime përfundimtare. (3) *Aktivitetet e logjistikës së jashtme*, shpërndajnë mallrat dhe shërbimet e përfunduara te klientët. (4) *Aktivitetet e marketingut* dhe shitjeve i ndihmojnë klientët të blejnë mallrat dhe shërbimet e organizatës. (5) *Aktivitetet e shërbimit* sigurojnë mbështetje pas shitjes për klientët (Romney & Steinbart, 2006: 10).

Infrastruktura e firmës është aktiviteti i kontabilitetit, financës, ligjor dhe administrimit të përgjithshëm që e lejon një organizatë të funksionojë. Sistemi i informacionit është pjesë e infrastrukturës së firmës. Aktivitetet e burimeve njerëzore përfshijnë rekrutimin, punësimin, trajnimin dhe sigurimin e përfitimeve dhe kompensimeve për punonjësin. Aktivitetet e teknologjisë përmirësojnë një mall apo shërbim. Për shembull, përfshijnë investime në teknologji të re informacioni, zhvillim të faqes së internetit dhe dizajnit të produktit. Blerja e aktiviteve, prokurimi i materialeve të papërpunuara, furnizimi, makineritë dhe ndërtesa e përdorur për të realizuar aktivitetet parësore. (Romney & Steinbart, 2006: 11).

Sistemet e aktivitetit primar dhe atij mbështetës janë nënsisteme të sistemit të zinxhirit të vlerave. Përveç kësaj, zinxhiri i vlerave i një organizate është edhe vetë, pjesë e një sistemi më të madh i quajtur zinxhir furnizimi.

Sistemet e informacionit dhe organizatat ndikojnë te njëra-tjetra. Sistemet e informacionit janë ndërtuar nga menaxherët për t'u shërbyer interesave të biznesit. Në të njëjtën kohë, për

të përfituar nga teknologjitë e reja, një organizatë duhet të jetë në dijeni dhe e hapur ndaj ndikimeve të sistemeve të informacionit.

Aftësia e njerëzve në organizata për të komunikuar lidhet në mënyrë të drejtpërdrejtë me grupet e punës që projektojnë dhe mbështesin sistemet e informacionit. (Iverson & Vukotich, 2009).

Strukturat e organizimeve moderne hierarkike ulin shpejtësinë e komunikimit dhe cilësisë brenda nëngrupeve përgjegjëse për organizimin e komunikimit brenda organizatës në kuadër të sistemeve të menaxhimit të informacionit, gjë që ul performancën dhe efektivitetin e përgjithshëm të organizatës (Klovienė & Gimžauskienė, 2008: 49).

Në këtë kontekst, për të evituar këto probleme të mundshme dhe për të rritur efikasitetin, kompanitë shpeshherë krijojnë hierarki horizontale të menaxhimit të proceseve të përditshme në sistemet e menaxhimit të informacionit, duke paracaktuar proceset e punës në mënyrë që të mos krijohen burokraci dhe të përshpejtojnë shpejtësinë e komunikimit.

Në një organizatë, përbërësit e një sistemi informacioni janë të dhënat, pjesët elektronike, mjetet programuese, telekomunikimet, njerëzit dhe procedurat, siç janë përmbledhur në *Tabelën 1*. Një sistem informacioni është bërë sinonim me një sistem informacioni të bazuar në kompjuter, një sistem me një apo më shumë kompjutera në pjesën qendrore të tij. Në një sistem informacioni të bazuar te kompjuteri, kompjuterët mbledhin, ruajnë dhe përpunojnë të dhënat në informacion, bazuar sipas udhëzimeve që sigurojnë njerëzit nëpërmjet programeve kompjuterike. (Oz, 2009: 14)

*Tabela 1- Përbërësit e një Sistemi Informacioni*

|                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Data (Të dhënat)</b> | <p>Të dhënat paraprake që sistemi merr për të prodhuar informacion. Burimet e të dhënave përfshijnë të dhënat (material i papërpunuar i sistemeve të informacionit) dhe databazën. Të dhënat mund të marrin shumë forma, përfshi këtu të dhënat alfa numerike tradicionale, të përbëra nga numra, germa dhe të tjera shenja që përshkruajnë transaksionet e biznesit, veprime të tjera dhe subjekte të tjera. Të dhënat në tekst, përbëhen nga fjali dhe paragrafë të përdorur në komunikimin e shkruar; të dhëna me imazhe siç janë grafikët apo figurat dhe të dhënat audio, zëri i njeriut apo tingujt e tjerë janë po ashtu forma të rëndësishme të të dhënave.</p> |
| <b>Hardware</b>         | <p>Një kompjuter dhe pajisjet e tij anësore: pajisjet e futjes së të dhënave (input), nxjerrjes së tyre (output) dhe ruajtjes (storage). Hardware-t po ashtu përfshijnë edhe pajisjen e komunikimit të të dhënave. Sistemet e kompjuterit përbëhen nga një shumëllojshmëri e pajisjeve periferike të ndërlidhura. Shembuj janë sistemet e mikrokompjuterit, sistemet mesatare kompjuterike dhe ato të mëdha.</p>                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Software</b>         | <p>Burimet e Software përfshijnë të gjitha grupet e informacionit që procesojnë udhëzimet. Ky koncept i përgjithshëm software-sh përfshin jo vetëm programet, të cilat drejtojnë dhe kontrollojnë kompjuterët, por po ashtu edhe grupet e përpunimit të informacionit (procedurat). Këto grupe udhëzimesh i tregojnë kompjuterit si të thithë të dhënat, si t'i procesojë ato, si ta shfaqë informacionin dhe si të ruajë të dhënat dhe informacionin. Burimet e Software përfshijnë Sistemet Software (sistemet e mjeteve programuese) (si</p>                                                                                                                         |



|                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                       | <p>një sistem operativ), aplikacionet e software-t (programet që drejtojnë përpunimin për një përdorim të veçantë të kompjuterëve nga ana e përdoruesve), dhe procedurat (shpjegimi i përdorimit për njerëzit që do të përdorin një sistem informacioni)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Telekomunikimi</b> | <p>Pjesë elektronike dhe mjete programuese që thjeshtojnë transmetimin e shpejtë dhe marrjen e tekstit, imazhit, tingullit dhe animacionit në formën e të dhënave elektronike. Në disa libra, ky përbërës quhet “Burime rrjeti” (Network Resources). Rrjetet e telekomunikacionit siç janë interneti, intraneti apo ekstraneti janë bërë thelbësore për operacione të suksesshme për të gjitha llojet e organizatave dhe sistemet e tyre të informacionit të bazuara në kompjutera. Rrjetet e telekomunikacionit përbëhen nga kompjuterë, procesorë komunikimi dhe të tjera pajisje të ndërlidhura nga mjete komunikuese dhe të kontrolluar nga software komunikimi. Koncepti i Burimeve të Rrjetit thekson që rrjetet e komunikimit janë një përbërës thelbësor burimi për të gjitha sistemet e informacionit. Telekomunikimet përfshijnë mjete komunikimi (kabull me dy tela të izoluar nga njëri-tjetri, kabullo me bosht të përbashkët, kabull me fibër optike, sistem mikrovalë dhe sisteme komunikimi satelitor) dhe mbështetje rrjeti (përfshin gjithë njerëzit hardware, software, dhe burimet e të dhënave që mbështesin në mënyrë direkte operacionin dhe përdorimin e një rrjeti komunikimi. Shembuj përfshijnë software kontrolli komunikimi siç janë sistemet e operimit të rrjetit dhe paketat e internetit)</p> |

|                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Njerëzit</b>   | <p>Profesionistë dhe përdorues të sistemeve të informacionit që analizojnë nevojat e informacionit organizativ, sistemet e informacionit të projektimit dhe ndërtimit, shkruajnë programe kompjuterike, vënë në punë pjesët elektronike dhe mirëmbajnë mjetet programuese. Profesionistët e sistemeve të informacionit janë njerëzit që në fakt zhvillojnë dhe drejtojnë sistemet e informacionit. Ato përfshijnë analistë sistemesh, programues, kontrollorë, operatorë kompjuteri dhe personel tjetër menaxherial, teknik dhe zyrtar të sistemit të informacionit. Shkurt, analistët e sistemeve projektojnë sistemet e informacionit bazuar në kërkesat për informacion të përdoruesve, programuesit përgatisin programet kompjuterike të bazuara në detajet e analistëve të sistemit dhe operatorët kompjuterik drejtojnë sistemet e mëdha kompjuterike. Në anën tjetër, përdoruesit apo klientët janë njerëzit që përdorin një sistem informacioni apo informacionin që ai prodhon. Ata mund të jenë llogaritarë, shitës, inxhinierë, punonjës zyre, klientë apo menaxherë. Shumica prej nesh janë përdorues të sistemit të informacionit.</p> |
| <b>Procedurat</b> | <p>Rregullat për arritjen e operacioneve optimale dhe të sigurta në përpunimin e të dhënave; procedurat përfshijnë përparësi në shpërndarjen e aplikacioneve software dhe masave të sigurisë.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

*Burimi: Menaxhimi i Sistemit të Informacionit, Effy Oz (2009: 15) Shpjegime të shtuara nga autori.*

Si një aktivitet mbështetës, Sistemi i Informacionit i shton vlerë organizatës duke siguruar informacion të saktë dhe në kohë që 5 aktivitetet parësore të zinxhirit të vlerave të mund të realizohen në mënyrë më efektive dhe eficiente. Një sistem i projektuar mirë informacioni mund ta arrijë këtë nëpërmjet veprimeve të mëposhtme:

- 1) Duke përmirësuar cilësinë dhe duke ulur koston e mallrave apo shërbimeve.
- 2) Duke përmirësuar eficientë: Një sistem informacioni i ndërtuar mirë mund t'i bëjë më eficiente operacionet duke siguruar më shumë informacion në kohë.
- 3) Duke shpërndarë njohuri: Një sistem i ndërtuar mirë informacioni mund ta bëjë më të lehtë shpërndarjen e njohurive dhe ekspertizës, ndoshta duke përmirësuar kështu operacionet dhe duke siguruar edhe një avantazh konkurrues.
- 4) Duke përmirësuar eficientë dhe efektivitetin e zinxhirit të tij furnizues. Për shembull, duke lejuar klientët të kenë akses të drejtpërdrejtë në inventarët e kompanisë dhe sistemet e shitjes, mund të ulen kostot e aktiviteteve të shitjes dhe të marketingut. Për më tepër, nëse një akses i tillë ul kostot e klientët dhe kohën e porositjes, mund të rriten të dyja, shitjet dhe numri i klientëve.
- 5) Duke përmirësuar strukturën e kontrollit të brendshëm. Siguria, kontrolli dhe privatësia janë çështje me rëndësi në ditët e sotme. Një sistem informacioni me një strukturë të saktë e të duhur kontrolli të brendshëm mund të mbrojë sistemet nga probleme të tilla si mashtrimi, gabimet, defektet në pajisje dhe në mjete programuese dhe nga fatkeqësitë natyrore dhe politike.

6) Duke përmirësuar vendimmarrjen. Një sistem informacioni mund të sigurojë ndihmë në të gjitha fazat e vendimmarrjes. Një sistem informacioni mund ta përmirësojë vendimmarrjen duke siguruar informacion të saktë në një kohë të duhur. (Romney & Steinbart, 2006: 12-13).

Sistemet e informacionit dhe teknologjitë janë një vegël e madhe dhe me rëndësi që u mundëson organizatave ekonomike të krijojnë mallra dhe shërbime të reja, e po ashtu edhe modele biznesi tërësisht të reja. Një model biznesi përshkruan mënyrën se si një kompani prodhon, shpërndan dhe shet një mall a shërbim për të krijuar pasuri. (Laudon & Laudon, 2012: 13)

Sistemet e informacionit kanë mundësuar që menaxherët të përdorin të dhëna në kohë reale nga tregu kur marrin vendime dhe bazuar në këtë informacion, ata mund të ndërmarrin veprime në mënyrë të menjëhershme.

### **2.1.3. Sistemet Strategjike të Informacionit**

Organizatat sot po investojnë tej mase në teknologjinë e informacionin në nivel ndërmarrjeje (McDonald, 2007), për të gjeneruar kapacitete dinamike duke formuar sinergji mes sistemeve të informacionit dhe proceseve të biznesit. (El Sawy et al. 2010) Megjithatë, shpenzimet e mëdha në teknologjinë e informacionit nuk përkthehen domosdoshmërisht në vlerë strategjike teknologjie informacioni. (Kobelsky et al., 2008), pasi investimet dështojnë të sjellin përmirësime në performancë apo para (Carr, 2003). Drejtuesit e sistemeve të informacionit duhet të vendosin se si të shpërndajnë në mënyrë më efektive dhe eficiente burimet dhe buxhetet, nisur nga situata aktuale ku ndodhen dhe kufizimet që parashikojnë në të ardhmen. (Ward, 2002).

Wiseman (1985) thekson se kompanitë kanë nisur të përdorin sistemet e informacionit në mënyrë strategjike për të fituar avantazh të dukshëm konkurrues. Ai mendon se rëndësia e këtyre mallrave dhe shërbimeve të bazuara te kompjuterët nuk varet te sofistikimi i tyre teknologjik apo në formatin e raporteve që ato prodhojnë. Në fakt, rëndësia gjendet në rolin e luajtur nga këto sisteme informacioni në planifikimin e firmës dhe implementimin e tij në fitimin dhe ruajtjen e avantazhit konkurrues.

Sistemet e informacionit që ndihmojnë në kapjen e mundësive zakonisht quhen sisteme strategjike informacioni. Ato mund të krijohen nga e para ose mund të zhvillohen nga sistemi ekzistues i informacionit në një organizatë. Nuk përcaktohen nga tipare të veçanta teknike, por rëndësi ka arsyeja e përdorimit të tyre, pra, për avantazh strategjik. (Oz, 2009: 42)

Çdo Sistem Informacioni që ndryshon objektivat, proceset, produktet apo lidhjet me mjedisin që e rrethon për të ndihmuar një organizatë të fitojë një avantazh konkurrues apo të ulë dizavantazhin konkurrues, është një Sistem Informacioni Strategjik (SIS). (Turban et al., 2006).

Planifikimi i sistemeve strategjike të informacionit përdoret për të përmirësuar shpërndarjen e burimeve të teknologjisë së informacionit duke koordinuar strategjinë e sistemit të informacionit me atë të biznesit për të mbështetur qëllimet dhe objektivat e biznesit.

Në ekonominë e sotme të tregut të lirë, është e vështirë që një biznes të ecë mirë pa bërë një planifikim strategjik. Edhe pse strategjitë janë të ndryshme, ato kanë prirjen të jenë pjesë e disa kategorive bazë, siç janë zhvillimi i një produkti të ri, identifikimi i një nevojë konsumatorë të paplotësuar, ndryshimi i një shërbimi për të thithur më shumë klientë apo për

të mbajtur ata ekzistues, apo ndërmarrja e çdo veprimi tjetër që rrit verën e organizatës nëpërmjet performancës së përmirësuar. Shumë strategji, nuk përfshijnë dhe as nuk mundën të përfshijnë sisteme informacioni. Por gjithnjë e më shumë, korporatat janë në gjendje të implementojnë strategji të caktuara siç janë maksimizimi i shitjeve dhe ulja e kostove, falë përdorimit inovativ të sistemeve të informacionit. Një kompani arrin avantazh strategjik duke përdorur strategjinë për të maksimizuar fuqinë e saj, që rezulton kështu në avantazh konkurrues. Kur një biznes përdor një strategji me qëllimin të krijojë një treg për mallra apo shërbime të reja, nuk ka për qëllim të konkurrojë me organizata të tjera që ofrojnë të njëjtin mall, sepse tregu në fjalë nuk ekziston ende. Ndaj, një lëvizje strategjike nuk është gjithë një lëvizje konkurruese kur flitet për konkurrim me mallra apo shërbime të ngjashme. Konkurrimi në biznes nuk kufizohet më në një vend të caktuar apo edhe rajon në botë. Për të rritur shitjet e mallrave dhe shërbimeve, kompanitë duhet të mendojnë se e gjithë bota është tregu ku operojnë, sepse mijëra korporata dhe mbi një miliard klientë kanë sot akses në internet, dhe sot, rritja e biznesit nëpërmjet internetit është bërë një nevojë strategjike. Shumë kompani që e përdorën internetin që në fillim, kanë aksionet më të mëdha në treg dhe të ardhura më të mëdha se ato që hynë vonë në treg. Ka shembuj kompanish që zhvilluan sisteme informacioni apo tipare të sistemeve të informacionit, që janë unike e të veçanta, siç janë blerjet në internet të Amazon.com apo ebay.com-it. Megjithatë, thjesht zgjerimi i biznesit në internet nuk mund të garantojë më një avantazh strategjik, sidomos kur diçka e tillë nuk bëhet në mënyrë inovative. Ndaj, bazuar në shembullin e mëparshëm, praktikisht çdo sistem i bazuar në kompjutera që i jep një kompanie një avantazh konkurrues është një sistem strategjik informacioni (Oz, 2009: 43)

Megjithatë, të bësh i pari lëvizjen nuk është gjithnjë një garanci për sukses afatgjatë. Një shembull se si avantazhi strategjik i atij që bën lëvizjen i pari mund të humbasë në vetëm pak muaj gjendet në fushën e internetit (në shfletuesit e internetit). “Netscape Corporation” (tani pjesë e AOL) dominonte tregun e internetit që në vitin 1994 ishte i ri, duke marrë deri në 95 % të tregut, por dominimi i “Netscape” shumë shpejt u zvogëlua kur “Microsoft”-i në mënyrë agresive reklamoi shfletuesin e tij të internetit.

Të tjera kompani që kanë qenë të parat në prezantimin e produkteve, kanë humbur pjesë në treg sepse dështuan të përmirësonin shërbimin e ri që reklamuan. Motor i parë komercial i kërkimit, “Infoseek” shumë shpejt humbi dominimin që kishte nga “Google”, që hyri në botën e motorit të kërkimit në vitin 1998, i cili përmirësoi cilësinë dhe shpejtësinë e kërkimeve në internet, duke ofruar një faqe hyrëse të thjeshtë e pa shumë rrëmujë. Strategjia ishte e thjeshtë: siguro motorin më të mirë të kërkimit dhe shmangia për pak kohë komercializimin. Me kohë, në mënyrë graduale “Google” nisi të kapitalizonte këtë dominim duke shitur lidhje të sponsorizuara në anën e djathtë të rezultateve të kërkimit të një përdoruesi dhe më pas, nënvizonte, e bënte të dukshme rezultatet dhe ç’është më e rëndësishmja, ata kurrë nuk u ndalën në përmirësimin e algoritmeve të kërkimit dhe në mënyrë të vazhdueshme kanë ofruar shërbime të reja. (Oz, 2009: 47)

#### **2.1.4. Llojet dhe Përdorimi i Sistemeve të Informacionit**

Rritja e teknologjisë kompjuterike në vitet 1950 kishte nisur duke rritur zhvillimin në ruajtjen e informacionit dhe përpunimit (Rashid, Hossain, & Patrick, 2001). Teknologjitë kompjuterike rrisin përdorimin e informacionit falë aftësive të tyre për të analizuar sasi të mëdha të dhënash dhe për të prodhuar raporte të sakta dhe në kohë.

Gjatë 25 viteve të fundit, lloje të ndryshme sistemesh informacioni janë zhvilluar për qëllime të ndryshme, në varësi të nevojës së biznesit. Sistemet e Përpunimit të Transaksionit (TPS) funksionojnë në nivel operacional për të përpunuar sasi të mëdha të dhënash për transaksionet ekonomike rutinë të organizatës. Sistemet e Automatizimit të Zyrave (OAS) mbështesin punonjësit që merren me të dhënat dhe Sistemet e Njohurive (KWS) mbështesin punonjësit profesionalë. Sistemet e nivelit më të lartë përfshijnë Sistemet e Menaxhimit të Informacionit (MIS) dhe Sistemet e Mbështetjes së Vendimeve (DSS). Sistemet Eksperte (ES) shfrytëzojnë përvojën e vendimmarrësve për të zgjidhur probleme të caktuara të pastrukturuara. Në nivelin strategjik të menaxhimit, ka Sisteme të Mbështetjes Ekzekutive (ESS). Sistemet e Mbështetjes së Vendimeve në Grup (GDSS) dhe ato të përshkruarat në mënyrë të përgjithshme si Sisteme Mbështetëse të Punën në Grup (CSCW) të cilat ndihmojnë në marrjen e vendimeve në grup për një vendim gjysmë apo të pastrukturuar.

Kjo ka çuar në prezantimin e sistemeve të ndryshme të informacionit siç është sistemi i informacionit të kontabilitetit (AIS), sistemi i planifikimit të burimeve në prodhim (MRP) dhe sistemi i burimeve njerëzore (HRM). Teknologjia e sistemit të informacionit ka ndryshuar padyshim mënyrën se si po drejtohen bizneset (Elliot, 1992). Firmat që i përgjigjen këtyre ndryshimeve perceptohet se janë në gjendje të fitojnë avantazh konkurrues. (Porter, 1980; Fisher & Kenny, 2000).

Kërkesat për të dhëna të përditësuara në mbështetjen e vendimmarrjes kanë qenë tej mase thelbësore sidomos për ndërmarrjet e vogla e të mesme (El Louadi, 1998), por edhe për firmat e mëdha. Kjo sepse, ndërmarrjet e vogla e të mesme përballen me trysni konkurruese jo vetëm brenda industrisë së bizneseve të vogla e të mesme dhe firmave të mëdha, por u duhet të



konkurrojnë po ashtu me kompani shumë të mëdha që veprojnë në shumë vende. Vendimet e bazuara në informata, do t'u mundësojnë ndërmarrjeve të vogla e të mesme të rrisin efikasitetin në biznes dhe të mbeten konkurruese. Ndaj, përshtatja e një sistemi informacioni mbi kontabilitetin pritet t'u sigurojë atyre aftësitë dhe burimet e duhura në arritjen e këtyre objektivave.

Në përgjigje të rritjes së varësisë për informacion të cilësisë së lartë për vendimmarrje, menaxhimi kërkon siguri që po merr informacion të përshtatshëm dhe të besueshëm në kohën e duhur me një kosto të arsyeshme. Siguria mund të arrihet falë këshillës nga profesionistët për të përmirësuar cilësinë e vendimmarrjes (Marriot & Marriot, 2000) apo nga sistemet e brendshme të kontrollit të përdorura nga kompanitë (Kinney, 2000). Megjithatë, studimi tregoi që këto sisteme informacioni, sidomos sistemet e informacionit të kontabilitetit përdoren më pak sesa duhen. (Gupta & Capen, 1996).

Kërkimi në sistemet e informacionit është në dijeni të plotë që sistemi i informacionit nuk ndikon në mënyrë direkte performancën organizative (Le Blanc & Kozar, 1990). Sistemi duhet të përdoret dhe shfrytëzohet për të arritur objektivat e synuara. Ndaj, përpara përshtatjes së sistemeve të informacionit më të sofistikuar e përparuar; siç është Sistemi i Planifikimit të Burimeve në Ndërmarrje (ERP), Sistemi i Menaxhimit të Marrëdhënies dhe Klientit (CRM) dhe Sistemi i Menaxhimit të Burimeve Njerëzore (HRM), është me rëndësi të përcaktohet përdorimi i sistemeve aktuale të informacionit në kompani.

Në ditët e sotme, teknologjia e informacionit është një domosdoshmëri në shumë biznese. Në botën e biznesit ka një varësi në rritje mbi Teknologjinë e Informacionit (IT) dhe kjo për

shkak të nevojës së përmirësimit të efijencës së biznesit (Lallo & Selamat, 2013). Është e vështirë të fitosh avantazh konkurrues e të mbijetosh pa përshtatur apo implementuar disi këtë avancim në produktet teknologjike. Studimet kanë treguar që sistemi më i përdorur i informacionit është ai i kontabilitetit, sidomos në aspektin e raportimit financiar (Marriot & Marriot, 2000; Riemenschneider & Mykytyn Jr, 2000; dhe Ismail, 2007).

Sistemet e informacionit ndryshojnë dhe zhvillohen mënyrë të vazhdueshme teksa teknologjia vazhdon të avancojë. Janë të shumta llojet e sistemeve të informacionit, por më poshtë do të radhisim disa prej tyre, që mund të konsiderohen si më kryesoret:

- Sistemet e Përpunimit të Transaksioneve (TPS)
- Sistemet e Menaxhimit të Informacionit (MIS)
- Sistemet e Mbështetjes së Vendimeve (DSS)
- Sistemet e Informacionit Ekzekutiv (EIS)
- Sistemet e Mbështetjes Ekzekutive (ESS)
- Sistemet Eksperte (ES)
- Sistemet e Informacionit në Zyrë (OIS)
- Sistemet e Inteligjencës në Biznes (BI)
- Sistemet e Informacionit në Ndërmarrje (ERP)

#### *2.1.4.1. Sistemet e Përpunimit të Transaksioneve (TPS)*

Sistemet e Përpunimit të Transaksioneve (TPS) janë më të përdorurat në sistemet e informacionit. Ky lloj sistemi, njihet edhe si sistemi i përpunimit të të dhënave. Sistemet e Përpunimit të Transaksioneve (TPS) kryen rolin thelbësor të mbledhjes dhe përpunimit të

transaksioneve ditore të organizatës, thënë me fjalë të tjera, transaksionet e organizatës me palët e tjera. Ato shërbejnë në nivelet operationale të organizatës. Për shembull, regjistrojnë lëvizjen e pjesëve nga një fazë prodhimi në një tjetër, nga materiale të papërpunuara në produkte të përfunduara (Oz, 2009: 18). Shembuj të transaksioneve përfshijnë pajisjet POS (pikat e shitjeve online), shpenzimet për blerje, rezervime, fatura, pagesa, dërgesa me anije, regjistrime, porositje dhe shitje. Për të ilustruar funksionet e një Sistemi të Përpunimit të Transaksioneve (TPS), po japim një shembull konkret. Klienti blen një send me kartë krediti. Duke përdorur pajisjen POS, blerja regjistrohet nga kompania dhe më pas, në bankën ku është marrë karta e kreditit. Pasi të gjithë këta element mblidhen bashkë, sistemi i informacionit mund të përpunojë menjëherë automatikisht të dhënat dhe ta ruajë për më vonë në rast se do të duhet. Sistemet e Përpunimit të Transaksioneve sigurojnë shumicën e të dhënave në organizata për përpunim të mëtejshëm nga sisteme të tjera informacioni. Sipas Rahmatianit (2003: 479), një Sistem Përpunimi Transaksionesh (TPS) është një sistem që kap, fut, ruan, merr dhe përpunon hollësi me rëndësi të ngjarjeve në biznes, dhe gjeneron informacionin/dokumentet e nevojshëm për të drejtuar një organizatë dhe përballur me faktorë të jashtëm siç janë për shembull klientët.

Siç shpjegon e Rahmatian (2003: 480) të dhënat e marra dhe ruajtura nga një Sistem Përpunimi Transaksionesh (TPS) shërbejnë për dy qëllime. Së pari, për të mbështetur operationet e përditshme rutinë duke i bërë ato të aksesueshme në pjesë të organizatës (po ashtu edhe për faktorët e jashtëm) në të cilat kërkohen. Së dyti, për të ushqyer sistemin raportues të menaxhimit dhe për të prodhuar raporte performance në lidhje me efektivitetin dhe efikasitetin e operationeve. Dobishmëria e të dhënave të transaksionit shkon tej

operacioneve të thjeshta sepse sasi të mëdha të dhënash të hollësishme mund të përdoren si referenca historike për parashikim, identifikim trendi apo prirjeje dhe matje performance.

#### *2.1.4.2. Sistemet e Menaxhimit të Informacionit (MIS)*

Sistemi i Menaxhimit të Informacionit është çdo sistem që siguron informacion për aktivitetet menaxheriale në një organizatë. Termi sistem menaxhimi informacioni (MIS) u shfaq për herë të parë në raportin e marinës amerikane mbi përdorimin e kompjuterëve për të ndërtuar një sistem të vetëm të integruar për të menaxhuar të gjitha burimet e marinës. Për rreth një dhjetëvjeçar, nga prezantimi në vitin 1959 deri në fund të viteve 1960, ky kuptim tej mase i gjerë i MIS, u përhap shpejt dhe u përqafua nga korporatat industriale, këshilltarët, kërkuesit akademikë, shkrimtarët dhe ekspertët e menaxhimit si dhe prodhuesit e kompjuterëve.

Sistemi i Menaxhimit të Informacionit është një koncept relativisht i ri. Është kuptuar dhe përshkruar në disa mënyra. Termi “Sistem Menaxhimi Informacioni-MIS” është po ashtu i ngjashëm me sistemet e bazuara te kompjuterët. Në pikëpamje të gjerë, shihet si sistemi që kënaq të gjitha nevojat për informacion të menaxherëve. Po ashtu, në literaturë njihet edhe si Sistemi i Informacionit, Sistemi i Informacionit dhe Vendimit, Sistemi i Informacionit i bazuar te Kompjuteri, etj. (Davis et al., 2004).

Përcaktimi më i përdorur në botën anglo-saksone është “Sistemi i Menaxhimit të Informacionit”, që bazohet në modelin e operacioneve në biznes të zhvilluar në vitin 1965 nga R. Anthony (“Planifikimi dhe Sistemet e Kontrollit: Një strukturë për analizë”) e njohur po ashtu si “Paradigma e Antonit”.

Paradigma e Antonit mund të përfaqësohet në formën e një piramide që tregon lidhjen reciproke dhe varësinë e ndërsjellë mes proceseve të planifikimit strategjik dhe menaxherial dhe kontrollit operativ. Me kontroll menaxherial nënkuptohen procedurat me të cilat çdo kompani siguron përdorim të suksesshëm dhe eficient të burimeve të saj, ndërsa kontrolli operativ i referohet ndjekjes së ekzekutimit të një pune të planifikuar.

Në kohën e zhvillimit, paradigma e Antonit u përqendrua në sistemet e planifikimit dhe kontrollit, e jo tek Sistemi i Menaxhimit të Informacionit. Pesë vjet pas publikimit të paradigmes së Antonit, Uilliam Zani (1970) në Shkollën e Biznesit në Harvard botoi “Projekt për MIS”-in në revistën “Harvard Business Review” dhe prezantoi konceptin e tij mbi Sistemin e Menaxhimit të Informacionit, bazuar në faza më të vona fillimi, që do të mbështesnin procesin e planifikimit strategjik dhe atë kontrollit menaxherial dhe operativ. Në përputhje me natyrën e punës dhe nevojave të përdoruesve të “MIS”-it, që e gjejnë veten në nivele të ndryshme të piramidës së Antonit, Zani flet për dy lloje sistemi informacioni. I pari i referohet automatizimit të procedurave të biznesit dhe i dyti ka të bëjë me sigurimin e informacionit për menaxherët në mënyrë që ata të marrin vendime. Në bazë të këtij përcaktimi origjinal për Sistemin e Menaxhimit të Informacionit (MIS), janë shfaqur interpretime të ndryshme. (Semolic & Kovac, 2008: 409)

Menaxhimi i teknologjisë së informacionit luan një rol kyç, sidomos në sektorët e shërbimit siç janë bankat, sigurimet etj., që e ndërtojnë avantazhin e tyre konkurrues bazuar në besueshmëri dhe informacion. Sasi të mëdha kapitali janë investuar në sistemet e informacionit, me Sistemet e Menaxhimit të Informacionit (MIS) që përbën një pjesë të konsiderueshme të këtyre shpenzimeve (Cooper & Quinn, 1993).

Pavarësisht mungesës së konsensusit për një përkufizim standard të “MIS”-it në literaturën e sistemeve të informacionit, Davisi dhe Olseni (1985) kanë sugjeruar një përkufizim të cituar shpesh, në bazë të të cilit Sistemi i Menaxhimit të Informacionit është një “sistem i integruar që siguron informacionin e nevojshëm për të mbështetur funksionet bazë të firmës siç janë operacionet, menaxhimit dhe vendimmarrja.” Këto sisteme zakonisht shfrytëzojnë mjetet programuese dhe pjesët elektronike të kompjuterit, procedurat manuale, modele për analizë, kontroll planifikimi, vendimmarrje dhe sistem të dhënash.

“MIS”-i përkufizohet si një sistem që siguron informacion për marrjen e vendimeve në organizatë. (Barton & Parolin, 2005: 69).

Robbins (1997: 172) e përshkruan Sistemet e Menaxhimit të Informacionit si “një sistem të përdorur për t’i siguruar menaxhimit informacionin e nevojshëm në mënyrë të vazhdueshme”.

Waston et al. (1987) e përshkruan Sistemin e Menaxhimit të Informacioni (MIS) si një:

*“metodë organizative e sigurimit të informacionit të shkuar, aktual dhe të projektuar që lidhet me operacionet e brendshme dhe inteligjencën e jashtme. Mbështet planifikimin, kontrollin dhe funksionet operative të një organizate duke siguruar informacion uniform në kohën e duhur për të ndihmuar vendimmarrësit.” (Waston et al., 1987)*

O’Brien (1999) i referohet “MIS”-it si një “term i dhënë disiplinës, i përqëndruar në integrimin e sistemeve kompjuterike me qëllimet dhe objektivat e një organizate”. Telem

(1999) e përkufizon “MIS”-in si një “sistem menaxhimi informacioni i krijuar për të përkuar me strukturën, detyrën menaxheriale, proceset mësimore dhe nevojat e veçanta të shkollës”.

Një tjetër përkufizim thekson përdorimin e informacionit dhe jo mënyrën e prodhimit të tij:

*“Një sistem që konverton të dhëna nga burime të brendshme dhe të jashtme në informacion, dhe e transmeton atë informacion në formën e duhur, te menaxherët në të gjitha nivelet, në të gjitha funksionet, për t’u mundësuar atyre marrjen e vendimeve të duhura në kohë, vendime që lidhen me planifikimin, drejtimin dhe kontrollin e aktiviteteve për të cilat ata janë përgjegjës.” (Bee & Bee, 1999)*

Bendoly (2008) e përcaktonte “MIS”-in si një sistem të integruar të njeriut dhe makinerisë për të siguruar informacion për të mbështetur operacionet, menaxhimin dhe funksionin e vendimmarrjes në një organizatë. “MIS”-i po ashtu përkufizohet si një sistem i bazuar në sistemin e të dhënave të një organizate i zhvilluar me qëllimin e sigurimit të informacionit për njerëzit në organizatë. “MIS”-i përcaktohet si një Sistem Informacioni i bazuar te Kompjuteri. (Bresfelean et. al, 2009).

Sistemet e Menaxhimit të Informacionit u krijuan për të ndihmuar menaxhimin duke krijuar metoda të konsoliduara informacioni për të përmirësuar komunikimin dhe vendimmarrjen në organizatë. (De Haes & Van Grembergen, 2008).

Sistemi i Menaxhimit të Informacionit përshkruan zgjidhjet e komunikimit të teknologjisë së informacionit duke mundësuar bashkim mes informacionit dhe individëve brenda një organizate. (De Haes & Van Grembergen, 2008).

Kroenke (2012) e përcakton “MIS”-in si zhvillimin dhe përdorimin e sistemit të informacionit që ndihmon bizneset të arrijnë qëllimet dhe objektivat e tyre. Ky përkufizim ka tri elementë kyçë: zhvillimin dhe përdorimin, sistemin e informacionit dhe qëllimet dhe objektivat e biznesit.

Vlerësimi i “MIS”-it është vendosur në krye të agjendës si për akademikët edhe menaxherët, sidomos në kohën e vështirë të krizës ekonomike. Pavarësisht faktit që efienca e Sistemeve të Menaxhimit të Informacionit përkufizohet dhe matet lehtësisht, është shumë më e vështirë të përkufizosh apo përcaktosh saktë efektivitetin e tij. Për më tepër, mundësia e një teorie relevante dhe mosmarrëveshjet mbi një përkufizim të efektivitetit të këtyre sistemeve shkaktojnë konfuzion dhe paqartësi. (Cooper & Quinn, 1993)

Një Sistem i Menaxhimit të Informacionit siguron informacion me rëndësi dhe në kohë, që përdoret në procesin e vendimmarrjes dhe ndihmon menaxherët të planifikojnë dhe kontrollojnë performancën eficiente të operacioneve. Këto sisteme kanë akses, organizojnë, përmbledhin dhe shfaqin informacion për të mbështetur vendimet rutinë në zonat funksionale.

Sistemi i Menaxhimit të Informacionit (MIS) është një nga sistemet më të mëdha të bazuara te kompjuterët. “MIS” u sigurojnë menaxherëve informacionin e kërkuar për të menaxhuar



organizatat në mënyrë eficiente dhe efektive. Këto sisteme ndryshojnë nga sistemet e tjera të informacionit sepse janë krijuar të përdoren për analiza dhe lehtësim të aktivitete strategjike dhe operacionale në organizatë (O'Brien, 1999).

Por çfarë është sistemi në vete? Sistemi është një grup përbërësish që bashkëveprojnë për të arritur një qëllim. Një sistem informacioni është një grup përbërësish që bashkëveprojnë për të siguruar informacion. Një model i përbërësve të një sistemi informacioni janë pajisjet elektronike, mjetet programuese, të dhënat, procedurat dhe njerëzit (Kroenke, 2012).

Në anën tjetër, Lucey (1997: 1) kundërshton nocionin se një Sistem i Menaxhimit të Informacionit ka një përcaktim të orientuar nga prodhimi, ku theksi vendoset mbi mënyrën e funksionimit të sistemit dhe fazave zhvilluese që përfshihen në zhvillim. Madje ai pëlqen një përkufizim ku ndryshimet në sjelljen vendimmarrëse në anën e strukturës së menaxhimit ndryshojnë nga të dhënat dhe informacioni. Termi që përdor për këtë është Fokusi i Vendimmarrjes dhe përkufizohet si:

*“Një sistem që konverton të dhëna nga burime të brendshme dhe të jashtme në informacion dhe e transmeton atë informacion në një mënyrë të saktë, te menaxherët në të gjitha nivelet dhe funksionet për t’u mundësuar atyre të marrin në kohë vendimet e duhura për planifikimin, drejtimin dhe kontrollin e aktiviteteve për të cilat mbajnë përgjegjësi”. (Lucey, 1997: 2).*

Por është me rëndësi të merret parasysh kur u hodhën në letër idetë e Lucey, ndaj pikëpamja e tij duhet të konsiderohet si e vjetër.

Sistemet e Menaxhimit të Informacionit (MIS) ndryshojnë nga sistemet e zakonshme të informacionit sepse objektivat parësorë të këtyre sistemeve janë të analizojnë sisteme të tjera që lidhen me aktivitetet operacionale në organizatë. Në këtë mënyrë, “MIS” është një nëngrup i aktiviteteve të planifikimit dhe kontrollit të përgjithshëm që lidhen me njerëzit, teknologjitë dhe procedurat e organizatës. Brenda fushës së menaxhimit shkencor, “MIS” është një nga 10 më të përshtaturit në automatizimin e mbështetjes të vendimmarrjes njerëzore. (O’Brien, 1999).

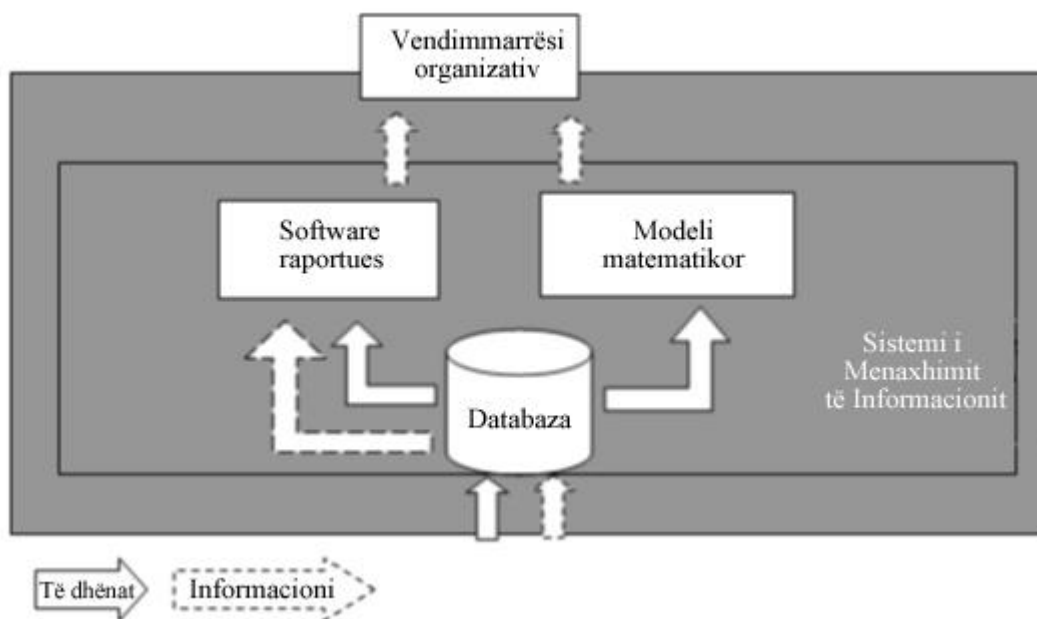
Fulmer (1995) thotë se që një “MIS” të përdoret në mënyrë efektive, duhet të krijohet nëpërmjet një procesi induktiv që përfshin palët e interesuara në të gjitha nivelet e organizatës që grupi të marrë pronësinë e sistemit dhe ta vërë atë në përdorim.

Teknologjia e informacionit apo sistemi i menaxhimit të informacionit, i mundëson organizatës të përmirësojë performancën dhe efikasitetin dhe po ashtu të arrijë impakt unik konkurrues për të marrë më shumë fitim nëpërmjet prodhimit efektiv. (Barney, 1991)

Për ta kuptuar më mirë “MIS”-in, një model i tij është ilustruar në *Figurën 3*. Databaza përmban të dhënat e siguruara nga një sistem informacioni mbi kontabilitetin. Për më tepër, të dhënat dhe informacioni janë marrë nga mjedisi. Përmbajtja e databazës përdoret nga software-i që prodhon raporte periodike të veçanta, dhe po ashtu edhe modeli matematikor që simulon aspekte të ndryshme të operacioneve të firmës. Produkti i software-it përdoret nga njerëzit që janë përgjegjës për zgjidhjen e problemeve të firmës. Kini parasysh që disa nga vendimmarrësit mund të ekzistojnë në mjedisin e firmës. Mjedisi do të përfshihet pasi firma të lidhet me organizata të tjera siç janë furnitorët për të formuar një Sistem Informacioni

Ndërorganizativ (IOS). Në atë rast, “MIS”-i furnizon me informacion anëtarin tjetër të “IOS”-it (Raymond, 1990).

Figura 3- Një model “MIS” (Raymond, 1990)



### Rëndësia e MIS

Teknologjia ka kontribuar në thjeshtimin e procesit administrativ që çoi në një rritje të efikasitetit dhe efektivitetit të punës administrative. Ndaj, menaxherët u përballën me më shumë ndërlikime dhe morën një barrë në zbatimin e funksioneve dhe shërbimeve të lidhura me këto zhvillime. Kjo kërkonte më shumë përpjekje për kryerjen e punës. Në këtë kuptim, “MIS”-i ndihmoi në rritjen e nivelit të efikasitetit dhe performancës së punës menaxheriale dhe uljes së kostos së procesit administrativ.

Në organizatat moderne të biznesit “MIS”-i është zhvendosur në mjete të integruara të cilat operojnë në të dhëna dhe më pas, prodhojnë informacionin e nevojshëm për menaxhimin për aktivitetet e planifikimit dhe implementimit dhe po ashtu, vendimmarrjes.

Rishikimi i përgjithshëm i literaturës theksoi impaktin pozitiv të “MIS”-it te administrata dhe menaxhimi i firmës duke përfshirë këtu akses më të mirë te informacioni, administrim më eficient, përdorim më të mirë të burimeve, ulje të sasisë së punës, menaxhim më të mirë të kohës dhe përmirësim të cilësisë së raporteve.

Sot, operacionet e menaxhimit në të gjithë sektorët mbështeten te teknologjia e informacionit për të performuar transaksionet e përditshme. Përdorimi i teknologjisë së informacionit ka automatizuar shumë nga aktivitetet kyçe të menaxhimit. Për shembull, email-i ka përshpejtuar komunikimin në një kohë që interneti lejon akses direkt te degët e largëta të kompanisë. Menaxherët, kërkuesit dhe hartuesit e strategjisë luajnë një rol shumë të veçantë në zhvillimin e një organizate por pavarësisht të gjitha këtyre, impakti i teknologjisë së informacionit për një organizatë është i domosdoshëm. (Hassan, Wang, Zhi & Abdalla, 2014)

Teknologjia e Informacionit më së shumti shërben për uljen e sasisë së burimeve të shpenzuara apo përdorura në detyra përsëritëse dhe që të hanë kohë. Për më tepër, Teknologjia e Informacionit, rrit produktivitetin në punë dhe u jep më shumë kohë punonjësve që ta kalojnë me shërbimet me vlerë të shtuar.

Duke qenë se “MIS” luan një rol me rëndësi në organizatë, ajo krijon në impakt në funksionet, performancën dhe produktivitetin e saj. (Sarras, 2013)

Impakti i “MIS”-it në funksione është në menaxhimin e tij. Me një mbështetje të mirë “MIS”-i, menaxhimi i organizatës bëhet më eficient, mbikëqyrja dhe monitorimi i objektivave funksionalë bëhet i lehtë. Kjo mund të arrihet falë menaxherëve funksionalë që janë të informuar për progresin, arritjet dhe mangësitë në trendet e mundshëm në aspektet e ndryshme të punës.

“MIS”-i krijon një tjetër impakt në organizatë që lidhet me kuptimin e vetë punës. “MIS”-i nis me përkufizimin e një entiteti të dhënash dhe atributet e tij. Përshin një fjalor entitet të dhënash dhe atributesh të tij, përkatësisht i krijuar për gjenerim informacioni në organizatë. Duke qenë se i gjithë sistemi i informacionit përdor fjalorin, ka një mirëkuptim në lidhje me termat dhe terminologjinë në organizatë që qartëson komunikimin dhe sigurim të një kuptimi të ngjashëm për të gjithë.

Ndaj, “MIS” ka një impakt në aftësinë menaxheriale për të performuar dhe përmirëson në mënyrë të konsiderueshme aftësinë vendimmarrëse. Duke qenë se “MIS” funksionon në sisteme bazikë siç janë përpunimi i transaksioneve dhe databazat, puna e vështirë e zyrës transferohet në një sistem të kompjuterizuar, duke lehtësuar mendjen e njeriut për punë më të mirë. Mund të vihet re që shumica e fuqisë punëtore të përfshirë në aktivitetin e organizatës shpenzonte më shumë kohë në regjistrim, kërkim, përpunim dhe komunikim që çon mbingarkesë të lartë në organizatë.

#### *Tiparet e “MIS”-it*

Sistemet e Menaxhimit të informacionit kanë një numër tiparesh që përfshijnë por nuk kufizohen vetëm te karakteristikat e mëposhtme:

- “MIS” bën të mundur që organizatat të çojnë informacionin e duhur te personi i duhur në kohën e duhur, duke zgjeruar ndërveprimin mes punonjësve të organizatës.
- “MIS” lejon dhe mundëson rrjedhën e informacionit mes zonave funksionale dhe departamenteve në mënyrë të menjëhershme, që rezulton në uljen e nevojës për komunikime përballë mes punonjësve, që rezulton më pas, në rritjen e reagimit të organizatës.
- “MIS” kënaq nevojat e ndryshme të informacionit mes disa sistemeve siç janë ato të pyetjeve, analizave, modelimit dhe sistemet e mbështetjes së vendimit.
- “MIS” ndihmon në planifikimin strategjik, kontrollin menaxherial, kontrollin operacional dhe Përpunimin e Transaksionit duke siguruar informacionin e sakë dhe të nevojshëm.
- “MIS” ul numrin e niveleve në një organizatë duke u siguruar menaxherëve informacionin për të mbikëqyrur një numër të madh punonjësish dhe duke u dhënë punonjësve të nivelit më të ulët, më shumë autoritet në vendimmarrje (Laudon & Laudon, 2012: 92)
- “MIS” siguron informacion për të ulur pasigurinë mbi të ardhmen.
- “MIS” siguron informacion jetik në nivele të larta, për t’i ndihmuar drejtuesit të ndërmarrin vendime strategjike.
- “MIS” lehtëson procesin e vendimmarrjes dhe mundëson që funksioni i planifikimit, kontrollit dhe operacionit në organizatë të realizohet në mënyrë efektive. (Papows, 1998)
- “MIS” rrit konkurrueshmërinë e firmës duke ulur kostot dhe duke përmirësuar shpejtësinë e përpunimit.

- “MIS” mund të ndihmojë në rritjen e efikasitetit menaxherial duke siguruar shpejt informacion kritik mbi procedurat dhe operacionet (Adeoti-Adekeye, 1997).
- “MIS” çon në uljen e teprisë dhe siguron informacion të freskët mbi kërkesat e punës. Me këtë binte dakord Al-Zhrani (2010) që thoshte se sistemet “MIS” parandalonin teprinë dhe siguronin informacion të fundit në lidhje me krizën që ishte renditur në vendin e tretë bazuar në përgjigjet e të anketuarve.
- Prodhon raporte planifikimi dhe kërkesë. Lloji më i madh i raporteve i prodhuar nga një “MIS” janë raporte planifikimi dhe kërkesë. (Stair, 1992).
- Raporte “MIS” me formacion të fiksuar dhe standard. Për shembull, raportet e planifikuara për kontrollin e inventarit mund të përmbajnë të njëjtin lloj informacioni të vendosur në të njëjtin vend në raporte.
- “MIS” lehtëson shpërndarjen e informacionit brenda dhe mes departamenteve të tërë që çojnë në përmirësimin e performancës në punë, produktivitet dhe të punonjësve.
- Të dhënat e jashtme nuk kapen nga organizata, por përdoren nga “MIS”-i. (psh. klientë, furnitori dhe informacioni mbi konkurrentin).
- “MIS” është i dobishëm në marrjen e vendimeve për të zgjidhur shumë nga problemet me të cilat përballen organizatat; probleme të tilla si planifikimi i dobët, programi, vlerësim i dobët i kërkesave të stafit dhe mungesa e një informacioni të saktë mbi stafin (Fabunmi, 2003: 324-325).

*Sistemet e Menaxhimit të Informacionit dhe avantazhi konkurrues.*

Menaxhimi i teknologjisë së informacionit luan një rol strategjik në ndërtimin e një avantazhi konkurrues. Në kushtet e sotme të tregut të lirë, për shumicën e bizneseve, përdorimi i sistemeve të informacionit është një nevojë dhe po ashtu një avantazh konkurrues.

Effy Oz (2009: 43), në librin e tij “Sistemet e Menaxhimit të Informacionit” identifikon 8 mënyra thelbësore për të fituar avantazhin konkurrues. Ulja e kostove, ngritja e pengesave për ata që hyjnë në treg, vendosja e kostove të larta në rastet e ndryshimit të furnitorit, diferencimi i mallrave apo shërbimi, zgjerimi i mallrave apo shërbimeve, krijimi i aleancave apo “mbërthimi” i furnitorëve apo blerësve, janë elementët që lehtësojnë fitimin e avantazhit konkurrues.

Një avantazh konkurrues arrihet kur një organizatë mund të bëjë diçka si për shembull të përpunojnë apo funksionojë etj., në mënyrë më efektive dhe efiziente se të tjerët në një segment të caktuar të industrisë, apo në disa raste në mbarë industrinë. (Oz, 2009: 42, 48)

Por çështja qëndron në faktin se përse disa kompani e bëjnë një gjë më mirë se të tjerët dhe fitojnë avantazh strategjik ndaj konkurruesve? Cila është mënyra që një kompani të analizojë përfitueshmërinë potenciale të industrisë si dhe të përcaktojë hartën e konkurrencës? Si ndikojnë sistemet e informacionit në përfitimin e avantazhit strategjik?

Literatura na ofron zgjidhje dhe përgjigje të shumta por ne do të paraqesim modelin më të përdorur botërisht për të kuptuar avantazhin konkurrues, modelin e Forcave Konkurruese të Porterit (*shih Figurën 4*). Ky model sjell një qasje të përgjithshme të kompanisë, konkurruesve dhe mjedisit ku operon kompania.



Sipas Modelit të Forcave Konkurruese të Porterit, pozicioni strategjik i kompanisë dhe strategjitë e tij nuk mvaren vetëm nga konkurruesit direkt tradicional por edhe nga këto 4 forca të tjera që janë:

- Fuqia negociuese e furnizuesve
- Fuqia negociuese e klientëve/blerësve
- Kërcënimi nga konkurrentë hyrës (të rinj) në segmentin e industrisë
- Kërcënimi nga prodhimet ose shërbimet zëvendësuese (substitute)

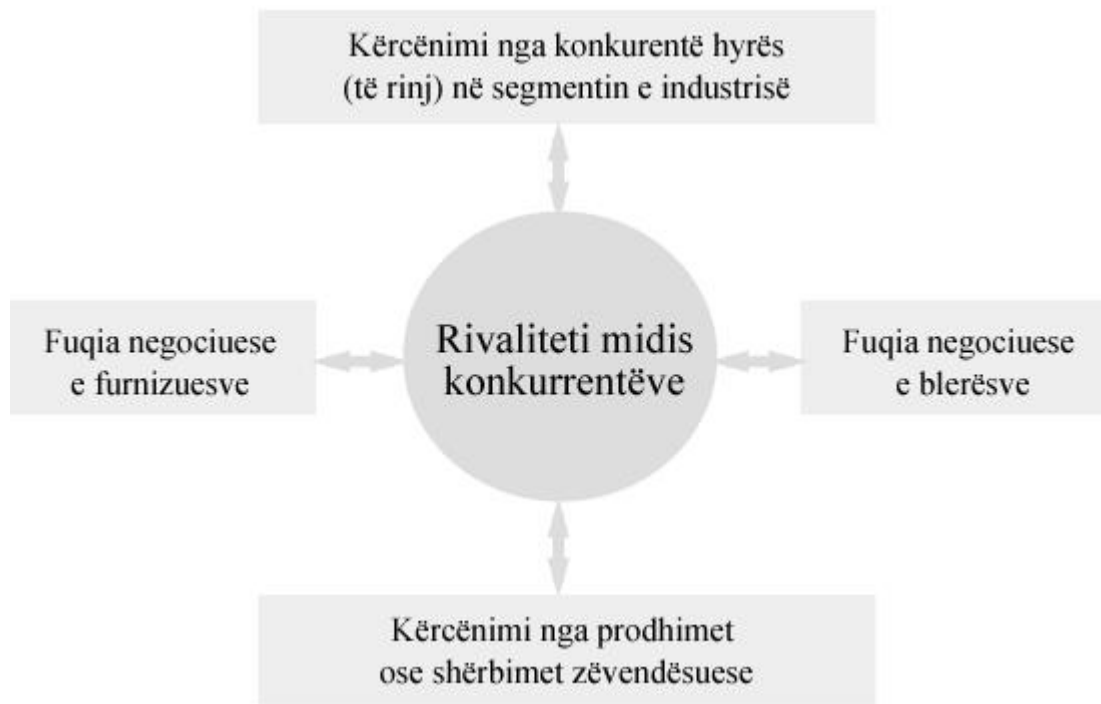


Figura 4- Modeli i Forcave Konkurruese të Porterit (Porter, 1980)

Model i pesë forcave të konkurrencës së Porterit është i rëndësishëm pasi e bën të mundur të kuptohet lidhja midis mjedisit dhe strategjive që aplikon kompania në përshtatje me këta pesë

faktorë si dhe mundësia që ky model krijon tek menaxherët për të menduar rreth një situatë të caktuar, për të formuluar strategji, etj. nëse përdoret si mjet analize.

Shumica e autorëve e pranojnë modelin e Porterit por ka edhe nga ata që e kanë kundërshtuar atë. Whittington (2001) kritikon modelin pasi nuk ka përfshirë edhe rolin e qeverisë dhe tregun e punës ndërsa Hax dhe Wilde (2002) përmes Delta Model shpjegon se më shumë duhet dhënë rëndësi strategjisë sesa pozicionimit.

Për të përballuar të gjitha këto forca konkurrence, ka 4 strategji të përgjithshme që mundësohen nga përdorimi i teknologjisë së informacionit dhe sistemeve: lidhshipi i kostos së ulët, diferencimi i produktit, përqëndrimi në një segment të caktuar tregu, forcimi i klientit dhe lidhja e afërt me furnitorin.

### ***Lidhshipi i kostos së ulët***

Duke përdorur sistemet e informacionit është e mundur të arrihet kostoja më e ulët operationale dhe çmimet më të ulëta po ashtu, duke rritur cilësinë dhe nivelin e shërbimit.

### ***Diferencimi i produktit***

Përdorimi i sistemeve të informacionit për të mundësuar mallra dhe shërbime të reja, apo për të ndryshuar në masë komoditetin e klientit dhe përvojën e tij në përdorimin e mallrave dhe shërbimeve që ofroni tashmë.

### ***Përqëndrimi në një segment tregu të caktuar***

Duke përdorur sistemet e informacionit, është e lehtë të përqendrohesh në një treg të caktuar dhe t'i shërbesh atij segmenti të vogël më mirë se konkurrentët. Sistemet e informacionit e

mbështesin këtë strategji duke prodhuar dhe analizuar të dhëna për shitje sa më të mëdha dhe teknika marketingu. Sisteme të ndryshme mund të përdoren nga kompanitë për të analizuar mirë modelet e blerjes, shijet dhe preferencat e klientëve që të hartojnë fushata reklamash dhe marketing sa më efikente që i drejtohen një segmenti tregu që vjen duke u zvogëluar.

### ***Forcimi i klientit dhe afrimi me furnitorin***

Përdorimi i sistemeve të informacionit për të lidhje të forta me furnitorët dhe krijimi i lidhjeve të afërta me klientët dhe furnitorët, duke rritur kështu koston në rast të ndryshimit të furnitorit. Për shkak të internetit, forcat tradicionale konkurruese vazhdojnë të funksionojnë, por rivaliteti konkurrues është forcuar së tepërmi (Porter, 2001).

Teknologjia e internetit e bën më të lehtë për rivalët të konkurrojnë dhe për konkurrentët e rinj të hyjnë në treg. Duke qenë se informacioni është i gatshëm për këdo, internet rrit fuqinë negociuese për klientët, që mund të gjejnë në internet shumë shpejt një furnitor me kosto të ulët, duke dëmtuar dhe ulur kështu përfitimet. *Tabela 2* përmbledh ndikimet e mundshme negative të internetit në firmat e biznesit të identifikuar nga Porteri:

| <b>FORCA KONKURRUESE</b>                | <b>NDIKIMI I INTERNETIT</b>                                                                                                              |
|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Mallra apo shërbime zëvendësuese</b> | Mundëson daljen e zëvendësuesve të rinj me qasje të reja për të plotësuar nevojat dhe kryer funksionet.                                  |
| <b>Fuqia negociuese e blerësve</b>      | Disponueshmëria e çmimeve të ndryshme dhe informacioni mbi produktin zhvendos fuqinë negociuese të klientit.                             |
| <b>Fuqia negociuese e furnizuesve</b>   | Prokurimi në internet ka prirjen të rrisë fuqinë negociuese të furnizuesit. Edhe ata mund të përfitojnë.                                 |
| <b>Kërcënimi nga konkurrentë hyrës</b>  | Interneti ul pengesat për të hyrë në treg, siç është nevoja e force shitëse, akses në kanalet e shpërndarjes dhe asete fizike, dhe ofron |

|                               |                                                                                        |
|-------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
|                               | teknologji për të shtyrë proceset e biznesit që bëjnë gjërat e tjera të bëhen më lehtë |
| <b>Pozitat dhe rivaliteti</b> | Zgjeron tregun gjeografik, rrit numrin e konkurrentëve dhe ul ndryshimet mes tyre.     |

*Tabela 2- Ndikimi i internetit në forcat konkurruese dhe strukturën e industrisë*

#### *2.1.4.3. Sistemet Mbështetëse të Vendimmarrjes (DSS)*

Një hap i madh në zhvillimin e sistemeve të menaxhimit të informacionit të mbështetura në teknologjinë e informacionit që ofron mbështetje për menaxhimin e një kompanie u arrit në fillim të viteve '70 të shekullit të kaluar, kur A. Gorry dhe M. Scott-Morton (1971) në artikullin e tyre “Një kornizë për sistemet e menaxhimit të informacionit”, prezantonin idenë e sistemeve mbështetëse të vendimmarrjes (DSS). Ata e përkufizonin këtë sistem si një sistem informacioni i destinuar për të mbështetur vendimmarrje të strukturuar në mënyrë joadekuate, planifikim strategjik dhe kontroll menaxherial dhe operativ. Në këto pika fillimi, më vonë u zhvillua edhe koncepti i Sistemeve Ekzekutive të Informacionit (EIS) që është një superstrukturë e Sistemeve Mbështetëse të Vendimmarrjes (DSS). (Gorry & Scott-Morton, 1971: 26)

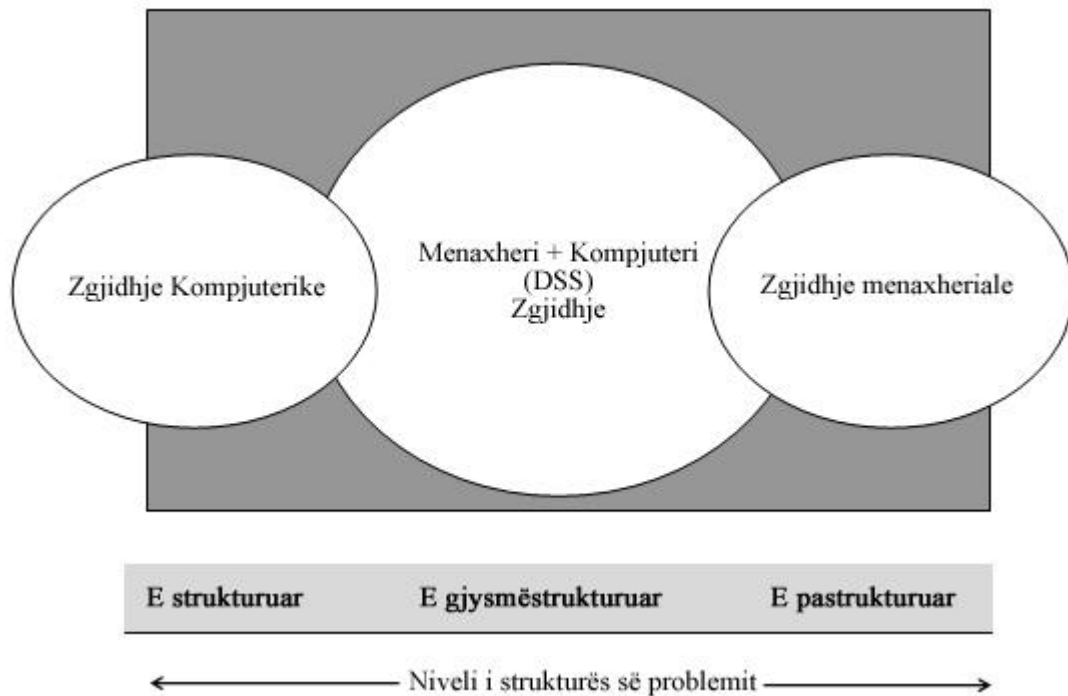
Vendimmarrja është një përbërës thelbësor i jetës organizative. Vendimmarrësit marrin dhe analizojnë informacionin duke përdorur shumë media të ndryshme, përfshi këtu shtypin tradicional, shkëmbime informacioni në grup dhe në mënyrë ndërpersonale dhe mjete kompjuterike, ndërsa koncepti i Sistemeve Mbështetëse të Vendimmarrjes (DSS) të bazuara te kompjuteri, është një koncept i përgjithshëm që përshkruan sistemet e informacionit që sigurojnë modelim analitik dhe informacion për të mbështetur vendimmarrjen organizative

të gjysmëstrukturuar dhe të pastrukturuar. Këto sisteme janë zhvilluar për të siguruar mbështetje kompjuterike për vendime të ndërlikuara, jo rutinë.

Një sistem mbështetës i vendimmarrjes (DSS) është një grup i integruar veglash kompjuterike që lejon një vendimmarrës të lidhet direkt me një kompjuter për të marrë informacionin e nevojshëm në marrjen e vendime gjysmë të strukturuara dhe të pastrukturuara. (Power, 2002).

DSS mund të përkufizohet po ashtu edhe si një sistem i bazuar te kompjuteri i destinuar për t'u përdorur nga një menaxher i caktuar apo zakonisht një grup menaxherësh në çdo nivel organizativ në marrjen e një vendimi në procesin e zgjidhjes së një vendimi gjysmë të strukturuar (*shih Figurën 4*). “DSS”-ja prodhon një përfundim në formën e një raporti periodik apo të veçantë ose jep rezultate të simulimeve matematikore (Raymond, 1990). Është e vështirë të thuhet me saktësi në janë plotësisht të strukturuara apo të pastrukturuara. Pjesa më e madhe janë të gjysmëstrukturuara. Kjo do të thotë që “DSS”-ja përdoret në pjesën ku duhet marrë vendimi i gjysmëstrukturuar më me rëndësi.

*Figura 5- “DSS”-ja përqendrohet në problemet gjysmë të strukturuara (Raymond, 1990)*



Zakonisht, Sistemet Mbështetëse të Vendimmarrjes (DSS) përdoren nga të gjitha nivelet e njerëzve brenda një organizatë. Niveli më i lartë i menaxhimit e përdor “DSS”-në për vendime strategjike, menaxhimi i mesëm për ato taktike, në një kohë që mbikëqyrësit e linjës së parë e përdorin për vendime operationale të përditshme.

Ndaj, procesit i vendimmarrjes në çdo biznes është një aspekt jetik, jo vetëm për organizatat, por edhe për individët që varen në masë te këto vendime për mbijetesën e tyre në një botë biznesi, ku konkurrenca është e madhe (Al-Zhrani, 2010: 1247-1251).

### *Tiparet e “DSS”-së*

Clyde Holsapple dhe Andrew Whinston (1996: 144-145) identifikuan 4 tipare që duhen pasur parasysh kur shohim një Sistem Mbështetës të Vendimmarrjes (DSS). Lista e tyre është shumë e përgjithshme dhe siguron një perspektivë më të gjerë mbi konceptin e “DSS”-së. Ata thonë që një Sistem Mbështetës të Vendimmarrjes (DSS) duhet: a) të ketë një trup dijeje apo informacioni, b) një aftësi për mbajtjen e të dhënave që mund të sigurojë dije sa herë të kërkohet në mënyra të ndryshme sipas kërkesës dhe në raporte të standardizuara, c) një aftësi për të zgjedhur nëngrupin e dëshiruar të dijes së ruajtur për prezantim apo për përfitim të dijes së re dhe d) duhet të jetë krijuar të lidhet direkt me vendimmarrësin në një mënyrë që përdoruesi të ketë një zgjedhje fleksibël dhe dijeni mbi aktivitetet dije-menaxhim.

Lucey (2005: 285), në librin e tij “Sistemi i menaxhimit të informacionit”, rendit këto tipare të zakonshme të një Sistem Mbështetës të Vendimmarrjes (DSS):

- A. Një kompjuter siguron mbështetje por nuk zëvendëson gjykimin e menaxherit dhe as nuk siguron zgjidhje të paracaktuara.
- B. “DSS” janë më të dobishme për problemet gjysmë të strukturuar ku pjesë të analizë mund të kompjuterizohen, por gjykimi dhe pikëpamja e vendimmarrësit janë të nevojshme për të kontrolluar procesin.
- C. Atje ku zgjidhja efektive e problemit rritet nga bashkëveprimi mes kompjuterit dhe menaxherit.

**Të tjera tipare të “DSS”-së janë këto si më poshtë:**

- “DSS” synon të përmirësojë efektivitetin e vendimmarrjes (saktësinë, kohën dhe cilësinë) më shumë se efikasitetin e saj (kostoja e marrjes së vendimit, përfshi edhe koston e kohës së përdorimit të kompjuterit) (Davis & Olson, 1985).
- “DSS” siguron mbështetje për vendimmarrësin sidomos në situatat gjysmë të strukturuar dhe të pa strukturuar duke bërë bashkë gjykimin njerëzor dhe informacionin e kompjuterizuar. Një problem i tillë nuk mund të zgjidhet (në mënyrë të përshtatshme) nga sisteme të tjera të kompjuterizuara, siç janë “MIS”-et.
- “DSS” siguron mbështetje për individë e grupe. Shumë probleme organizative përfshijnë vendimmarrje në grup. Problemi më pak i strukturuar kërkon zakonisht përfshirjen e disa individëve nga departamente të ndryshme dhe nivele organizative.
- “DSS” i përparuar është i pajisur me një përbërës dijeje, që mundëson zgjidhjen efiçente dhe efektive të problemeve tej mase të vështira. (Turban & Aronson, 1998).
- Një “DSS” mund të përballojë sasi të mëdha të dhënash, për shembull paketa menaxhimit databazë të avancuar kanë lejuar vendimmarrësit të kërkojnë në databazë për informacion. Një “DSS” po ashtu mund të zgjidhë probleme, atje ku kërkohet një sasi e vogël të dhënash.
- Një “DSS” mund të zhvillohet duke përdorur një qasje modulare. Me këtë qasje, funksione të ndara të “DSS”-së vendosen në module të ndarë, programe apo sekuencë udhëzimesh programi që lejojnë testim efiçent dhe implementim të sistemeve. Po ashtu, lejon module të ndryshme të përdoren për qëllime të shumfishta në sisteme të ndryshme.
- Një “DSS” ka një orientim grafik. Shpesh është thënë që një fotografi vlen sa një mijë fjalë. Sistemet e sotme të mbështetjes së vendimit mund të ndihmojnë menaxherët të bëjnë



prezantime grafike tërheqëse, informative në ekrane kompjuterash dhe në dokumente të printuar. Shumë nga paketat e sotme të software-t mund të prodhojnë vizatime, grafik të rrumbullakët, vijë trendi e më shumë. Orientimi grafik mund të ndihmojë vendimmarrësit të kuptojnë më mirë situatën e vërtetë në një treg të caktuar.

- Një qasje optimizuese dhe orientuese të “DSS”-së. Për probleme më të vogla, një “DSS” ka aftësinë të gjejë zgjidhjen më të mirë të mundshme. Për probleme më të ndërlikuara, përdoren ndihmat apo orientimet. Me këtë, një sistem kompjuteri mund të përcaktojë një zgjidhje shumë të mirë, por jo domosdoshmërisht më të mirën. Kjo qasje i jep vendimmarrësit një fleksibilitet të lartë në marrjen e mbështetjes kompjuterike në marrjen e vendimeve.

- Një “DSS” mund të performojë një analizë “po sikur” dhe “arritje objektivash”. Analiza “Po sikur” është procesi i bërjes së ndryshimit hipotetik të të dhënave të problemit dhe mbikëqyrja e rezultateve. Në analizën “Po sikur”, një menaxher mund të bëjë ndryshime në të dhënat e problemit (numrin e automobilave për muajin tjetër) dhe të shohë në mënyrë të menjëhershme impaktin në kërkesën për pjesë (motorë, dritare etj.) (Stair, 1992).

#### *Llojet e Sistemit Mbështetës të Vendimit*

Ka disa sisteme të mbështetjes së vendimit. Këto mund të kategorizohen në 5 lloje: “DSS” të drejtuar nga komunikimi, “DSS” të drejtuar nga të dhënat, “DSS” të drejtuar nga dokumentet, “DSS” të drejtuar nga dija dhe “DSS” të drejtuar nga modeli (Power, 2007)

**“DSS” i drejtuar nga komunikimi** – Shumica e “DSS”-ve të drejtuar nga komunikimi janë të destinuara për grupet e brendshme, përfshi partnerët. Qëllimi i tij është të ndihmojë në mbajtjen e një mbledhjeje apo të ndihmojë përdoruesit të bashkëpunojnë. Teknologjia më e

zakonshme e përdorur për përdorimin e “DSS”-së është ueb-i apo server i klientëve. Shembuj: software dërgimi mesazhesh në çast, bashkëpunim online dhe sisteme të takimit në internet.

**“DSS” i drejtuar nga të dhënat** – Shumica e “DSS”-ve të drejtuar nga të dhënat janë të destinuara për menaxherët, stafin dhe po ashtu furnizuesit e mallrave apo shërbimeve. Përdoret për të kërkuar në një databazë apo sistem të dhënash për një përgjigje specifike për qëllime specifike. Vihet në punë nëpërmjet një sistemi kryesor kornize, lidhje klient/server apo nëpërmjet ueb-it. Shembuj: databazat e bazuara te kompjuterat kanë një sistem pyetjesh kontrolli (përfshi edhe inkorporimin e të dhënave për t’u shtuar vlerën databazave ekzistuese). Sistemet e Informacionit Ekzekutiv janë shembuj të “DSS”-së të drejtuar nga të dhënat (Power, 2002).

**“DSS” i drejtuar nga dokumentet** – “DSS”-ja i drejtuar nga dokumenti është më i zakonshëm, i destinuar për një bazë të gjerë grupesh përdoruesish. Qëllimi i një “DSS”-je të tillë është të kërkojë në faqet e internetit e të gjejë dokumente të një grupi të caktuar fjalësh kyçe apo termash kërkimi. Teknologjia e zakonshme e përdorur për të ndërtuar një “DSS” të tillë lidhet me ueb-in apo sistemin klient/server. Shembuj të dokumenteve që mund të gjenden nga një “DSS” e drejtuar nga dokumentet janë politikat dhe procedurat, specifikimet e produktit, katalogët, dokumentet historike të korporatës përfshi këtu minuta nga mbledhjet apo korrespondenca. Një motor kërkimi është një vegël kryesore që ndihmon në marrjen e vendimit, e lidhur me një “DSS” të drejtuar nga dokumenti (Power, 2002). Këto sisteme janë quajtur po ashtu “DSS” të drejtuar nga tekstet (Holsapple dhe Whinston, 1996).

**“DSS” i drejtuar nga dija**- Ky “DSS” mund të sugjerojë apo rekomandojë veprime për menaxherët. Këto “DSS” janë sisteme të bazuara te kompjuteri me ekspertizë të specializuar

në zgjidhjen e problemeve. “Ekspertiza” përmban dijen mbi një fushë të caktuar, kuptimin e problemeve brenda asaj fushe dhe “aftësi” në zgjidhjen e disa prej këtyre problemeve (Power, 2002).

**“DSS” të drejtuar nga modeli-** “DSS” të tillë janë sisteme të ndërlikuara që ndihmojnë në analizimin e vendimeve apo në zgjedhjen mes mundësive të ndryshme. Këto përdoren nga menaxherët dhe anëtarët e stafit të një biznesi, apo njerëz që bashkëveprojnë me organizatën për një numër qëllimesh në varësi të mënyrës si është ngritur modeli- planifikimi apo programi, vendimet, analiza etj. Këto “DSS” mund të vihen në punë nëpërmjet software/hardware në një kompjuterë, në sisteme klient/server apo në ueb.

#### *Ndryshimi mes “MIS” dhe “DSS”*

Një sistem mbështetës i vendimeve është krijuar të sigurojë një analizë efektive që lidhet me situata specifike, në një kohë që sistemi i menaxhimit të informacionit krijohet për përpunimin eficient të të dhënave apo informacionit. Si të tillë, përgjithësisht përdoren nga njerëz të ndryshëm në situata të ndryshme.

“DSS”-të përdoren për të siguruar mbështetje për analistët dhe vendimmarrësit brenda një organizate, në lidhje me një problem apo situatë specifike dhe për të bërë një vlerësim të përfundimeve të ndryshme. Ata përdoren nga menaxherë dhe vendimmarrës të tjerë në situatat e pa strukturuara dhe të gjysmëstrukturuara dhe në masë të madhe në situata të krijuara për një qëllim të caktuar edhe pse mund të përfshijë vendime përsëritëse. Një “DSS” përdoret në situata ku kërkohet gjykimi individual menaxherial.

Një “MIS” siguron informacion rutinë në mënyrë të vazhdueshme në një format të standardizuar. Raportet mund të hartohen në mënyrë rutinë apo në varësi të kërkesës. Në një kohë që një “MIS” mund të përdoret për të zgjidhur probleme të standardizuara dhe rutinë duke përdorur kritere specifike, dhe të dhënat nga një “MIS” formojnë bazën e informacionit për “DSS”, “MIS” po ashtu përdoret për funksione rutinë siç janë kontrolli dhe monitorimi në prodhim, parashikimi, menaxhimi i burimeve njerëzore, analiza financiare dhe kërkimore. Për shkak të natyrës së gjerë të informacionit të prezantuar, një “MIS” mund të përdoret nga niveli i ulët, i mesëm apo i lartë menaxherial.

Në një kohë që një “MIS” thjesht mbledh të dhëna, “DSS” i ndryshon ato dhe ndihmon në zhvillimin e mjeteve që ndihmojnë në procesin e vendimmarrjes.

#### *2.1.4.4. Sistemet e Informacionit Ekzekutiv (EIS)*

Një Sistem Informacioni Ekzekutiv (EIS), i njohur po ashtu si një Sistem Mbështetës Ekzekutiv (ESS) është një lloj sistemi menaxhimi informacioni që lehtëson dhe mbështet nevojat për informacion dhe vendimmarrje të zyrtarëve të lartë. Siguron hyrje të lehtë në informacionin e brendshëm dhe të jashtëm, që lidhet me objektivat organizativë. Konsiderohet në masë si një formë e specializuar e sistemit mbështetës të vendimit (DSS). (Power, 2002)

Po ashtu përkufizohet si një grup mjetesh fleksibël që sigurojnë mbështetje të gjerë dhe të madhe me informacion si dhe aftësi analitike për një rreze të gjerë vendimesh ekzekutive. (Houdeshel & Watson, 1987; Rockart & DeLong, 1988).

Sistemi i Informacionit Ekzekutiv (EIS) dhe Sistemi Mbështetës Ekzekutiv (ESS) përdoren zakonisht në vend të njëri-tjetrit. Megjithatë, Mallach (1994) thotë që Sistemi Mbështetës Ekzekutiv (ESS) zakonisht i referohet një sistemi me një grup aftësish më të gjera se Sistemi i Informacionit Ekzekutiv (EIS). Watson *et al.* (1991) raportonte se këto aftësi shtesë përfshijnë aftësitë e analizimit të të dhënave (psh. aplikacione me të dhëna në tabelë, gjuhët kompjuterike për të bërë kërkime në databazë dhe Sisteme Mbështetëse të Vendimeve (DSS) dhe aftësitë për sigurimin e mjeteve të organizatës (psh, kalendarë elektronikë, paraqitjen dhe menaxhimin e informacionit personal).

Sistemi i Informacionit Ekzekutiv (EIS) mund të përfshijë mbështetje për analiza, komunikime, të dhëna dhe informacion për kryerjen e punëve në zyrë dhe mbështetje inteligjente (Turban *et al.*, 2005). Inteligjencë Biznesi është një kategori e gjerë aplikimesh dhe teknikash për mbledhje, ruajtje, analizë dhe akses në të dhëna për të ndihmuar përdoruesit në organizata të marrin vendime më të mira ekonomike dhe strategjike (Oguz, 2003). Shumë shitës software-sh sigurojnë mjete të integruara ESS/DSS që shiten si pjesë e një pakete Inteligjence Biznesi. (Turban *et al.*, 2004).

Një “EIS” transformon të dhënat nga burime të brendshme e të jashtme në informacion me cilësi që jepet në kohë, ka rëndësi dhe shton vlerën strategjike të biznesit. Për më tepër, informacioni përfshin faktorë kritikë suksesi, tregues kyçë të performancës, nevojat e palëve të interesuar dhe variabla të tjerë me rëndësi në biznes.

Në ditët e sotme ne mund të gjejmë disa kërkime mbi Sistemet e Informacionit Ekzekutiv (EIS) (Salmeron & Herrero, 2005: 1-12; Young& Watson, 1995: 153-164; Watson, Rainer& Koh, 1991: 13-30) që analizojnë faktorët e suksesit dhe arsyet pse drejtuesit përdorin “EIS”.

“EIS”-at përdoren në mjedise të reja të teknologjisë së informacionit për të marrë informacion që drejtuesit mund ta përdorin për të marrë vendime e për të zgjidhur probleme. Një “EIS” duhet të jetë eficient në nxjerrjen e të dhënave me rëndësi për vendimmarrësit, ndaj programi që lejon përdoruesin të komunikojë me kompjuterin ka rëndësi shumë të madhe.

“EIS” siguron hyrje të shpejtë në informacionin e siguruar në kohë dhe akses direkt në raportet e menaxhimit dhe po ashtu është tejet i lehtë. Lloje të ndryshëm ndërfaqesh mund të jenë në dispozicion të strukturës së “EIS”, siç janë raportet e planifikuara, pyetje/përgjigje, skedarët, etj. Një përdorues Sistemeve të Informacionit Ekzekutiv (EIS) nuk do të dojë të shohë vetëm numrat, por edhe se si ata duken në një grafik që mund të ketë forma të ndryshme, me kolona, i rumbullakët apo me vijë, ndaj sistemet ekzekutive të informacionit duhet të jenë të orientuara nga grafikët dhe të shfaqin paraqitje të ndryshme grafike. Një “EIS” nuk funksionon veçmas, por si pjesë qendrore, e një sistemi të mbështetjes ekzekutive (ESS).

Tiparet kryesore të një “EIS” të përmbledhura nga Young dhe Watson (1995: 153-164) janë: (a) ekzekutivët e përdorin personalisht, janë përdoruesit direktë të “EIS”-i; (b) siguron një përmbledhje, filtrim, organizim dhe shpërndarje të të dhënave; (c) koncepti “drilling down”, lëvizje informacioni nga një vend në tjetrin të të dhënave të detajuara. “EIS” duhet të lejojë mbajtjen leximin e të dhënave nga të përmbledhura në të detajuara; (d) raportimi i kushteve

përfshirje të nxjerrjeve të pah mospërputhshme siç janë; (e) ndërthurja e teksteve, grafikëve dhe tabelave në një ekran të vetëm për të lehtësuar interpretimin nga ekzekutivët; (f) ofrimi i të dhënave të brendshme dhe të jashtme; (g) monitorimi i treguesve kyç të performancës dhe variablave të tjerë; (h) sigurimi i aksesit të të dhënave të performancës në kohën e duhur; (i) Përshtatja e “EIS”-t me stilin e çdo vendimmarrësi për t’u përshtatur kështu me nevojat e tij apo saj; (j) përqëndrimi në nevojat për informacion për çdo ekzekutiv. Ka ndryshime mes nevojave të ekzekutivëve për informacion; (k) monitorimi i faktorëve kritikë të suksesit; (l) Përfshirja e të dhënave kyçe (si shifrat në shitje) dhe atyre plotësuese (siç janë opinionet).

#### *2.1.4.5. Sistemet e mbështetjes ekzekutive (ESS)*

Në literaturë dhe përdorim, ka një rrëmujë të madhe mbi termat “EIS” dhe “ESS”. Siç e thamë më parë, në të shumtën e rasteve përdoren në vend të njëra-tjetrës. Megjithatë, “ESS”-ja zakonisht i referohet një sistemi me një grup aftësish më të gjera se “EIS” (Mallach 1994). Termi Sisteme Ekzekutive Informacioni (EIS) lindi në MIT (Massachusetts Institute of Technology) në fund të viteve 1970. Sistemet e Mbështetjes Ekzekutive (ESS) janë një zgjerim i Sistemit Mbështetës të Vendimeve (DSS). Një Sistem mbështetës ekzekutiv është një aplikacion kompjuterik që mbështet nevojat e ekzekutivit për planifikim, analizim dhe komunikim përveç nevojave për informacion. Kjo kërkon një ndërthurje të aftësive të “EIS” dhe “DSS”-së në një sistem të vetëm (Turban & Watson, 1989:75). Me fjalë të tjera, një Sistem Mbështetës Ekzekutiv (ESS) është software që ju lejon të ktheni të dhënat e organizatës tuaj në raporte përmbledhës të dobishëm. Këto raporte përdoren zakonisht nga menaxherët e nivelit ekzekutiv për hyrje të lehtë në raportet që vijnë nga të gjitha nivelet dhe departamentet e kompanisë siç janë faturimi, financa, stafi, planifikimi etj. Disa Sisteme

Mbështetëse Ekzekutive po ashtu sigurojnë mjete analize që parashikojnë një seri përfundimesh në performancë me kalimin e kohës, duke përdorur të dhënat hyrëse. Ky lloj “ESS”-je është i dobishëm për drejtuesit sepse siguron përfundime të mundshme dhe referenca të shpejta në statistikat dhe shifrat që duhen për vendimmarrjen.

Këto aplikacione implementohen me një teknologji që quhet Inteligjencë Artificiale (AI). Kjo është një teknologji kompjuterike që ka aftësinë të sillet si njerëzit, të mësojë gjuhë dhe të rivalizojë përvojën njerëzore dhe vendimmarrjen.

#### *2.1.4.6. Sistemet Eksperte (ES)*

Një Sistem Ekspert (ES) zhvillohet për të rivalizuar njohuritë e një eksperti për të zgjidhur probleme dhe marrë vendime në një “domain” relativisht të vogël. “Domain”-i është një zonë specifike njohurish. Qëllimi i Sistemeve Eksperte është të kopjojë dijen e pastrukturuar dhe të padokumentuar të ekspertëve të pakët dhe ta vendosë në dispozicion të shumë njerëzve të tjerë që kanë nevojë për këtë dije dhe që shpesh janë fillestarë apo profesionalë në të njëjtën fushë, por me shumë më pak përvojë (Oz, 2006: 357)

Rosenman *et al.* (1985) e përkufizoi Sistemin Ekspert si një sistem të automatizuar arsyetimi që tenton të imitojë performancën e njeriut ekspert, Turban dhe Aronson (2001) thonë se Sistemi Ekspert është një sistem që përdor njohuritë njerëzore të kapur në një kompjuter për të zgjidhur probleme që zakonisht kërkojnë përvojën njerëzore ndërsa Feigenbaum (1981) e përcaktonte si një program kompjuterik inteligjent që përdor njohuritë dhe procedurat e konkluzioneve për të zgjidhur probleme që kanë qenë aq të vështira sa është dashur përvoja njerëzore për zgjidhjen e tyre.



Në Inteligjencën Artificiale, një sistem ekspert është një sistem kompjuterik që imiton aftësinë e vendimmarrjes së një njeriu ekspert. (Jackson, 1998: 2) Sistemet e parë Ekspertë u krijuan në vitet 1970 dhe u prodhuan në vitet 1980 (Leondes, 2002: 1–22). Sistemet Eksperte ishin ndër format e para vërtet të suksesshme të programit të Inteligjencës Artificiale. Sistemet Eksperte dhe rrjetet neurale janë dy teknika të kërkuara dhe implementuara në një fushë që njihet si Inteligjenca Artificiale. Fusha quhet e tillë sepse përqendrohet në mënyrat dhe teknologjitë për të rivalizuar mënyrën se si njerëzit mësojnë dhe zgjidhin problemet. (Oz, 2006: 357)

Sistemi Ekspert imiton njohuritë e njeriut ekspert, si në aspektin e përmbajtjes ashtu edhe në strukturë. Arsyetimi arrihet duke përdorur procedurat dhe strukturat e kontrollit që përpunojnë njohuritë në një mënyrë të ngjashme me ekspertin. Përfundimet e dhëna nga sistemi duhet të përputhen me gjetjet e ekspertit. Sistemi Ekspert po ashtu siguron shpjegime të ngjashme me njeriun ekspert. Sistemi mund të shpjegojë “pse” bëhen shumë pyetje dhe “si” një përfundim i caktuar është arritur. Një nga të mirat e Sistemit Ekspert është që i mundëson kompjuterit të ndihmojë njerëzit në shumë fusha me proceset e analizimit dhe zgjidhjes së problemeve të ndërlikuara (Durkin, 1990: 171)

Por cili është ndryshimi mes programeve kompjuterike tradicionale dhe përpunimit të njohurive apo sistemit ekspert? Përpunimi i njohurive përfaqëson një evolucion më shumë se një revolucion, në mënyrën se si njerëzit dhe kompjuterët bashkëpunojnë për të zgjidhur probleme. Ndryshimi më thelbësor mes të dyjave është që programet tradicionale përpunojnë të dhëna, në një kohë që Sistemet Eksperte përpunojnë njohuri. Ndryshimi thelbësor ndikon si te natyra e teknikës së përdorur në përpunim ashtu edhe te rezultatet e marra. Programet

tradicionale përpunojnë të dhëna që zakonisht janë në formë numerike, në një kohë që një Sistem Ekspert punon me informacion simbolik. Programet tradicionale përpunojnë të dhëna me anë të algoritmeve, ndërsa Sistemi Ekspert përdor teknika arsyetimi orientuese. Një Sistem Ekspert mund të punojë me informacionin në dispozicion qoftë ai i paplotë apo i pasigurtë. Në këtë kuptim, një Sistem ekspert mund të sigurojë disa rezultate edhe në kushtet e një informacioni të kufizuar apo të pasigurtë (Durkin, 1990: 172)

Sistemet Eksperte përdoren në një fushë të gjerë, por më së shumti në mjekësi, financë, bujqësi, arsim, etj. Disa nga sistemet më të njohura të këtij lloji janë: PXDES (për diagnozë me rreze X), CaDeT (për kapjen e kancerit në fazat e hershme), DXPlain (për të diagnostikuar mbi 2 mijë sëmundje), GERMWATCHER (për kontrollin e infeksionit), etj.

Edhe industria e shërbimeve financiare është një përdorues i fortë i teknikave të sistemeve eksperte. Programe këshilluese janë krijuar për të ndihmuar bankierët në përcaktimin e dhënies apo jo për biznese apo individë. Kompanitë e sigurimit kanë përdorur Sisteme Eksperte për të vlerësuar rrezikun që përfaqëson një klient dhe për të përcaktuar çmimin e sigurimit. Një aplikim tipik në tregjet financiarë përdoret në tregtinë e këmbimit valutor.

#### *2.1.4.7. Sistemet e Informacionit në Zyrë (OIS)*

Automatizimi i zyrës i referohet aplikimit të teknologjisë kompjuterike dhe komunikuese për të kryer funksionet apo punët në zyrë. Sistemet e automatizimit të zyrës janë krijuar për të përmirësuar produktivitetin e menaxherëve në nivele të ndryshme menaxhimi duke siguruar asistencë dhe komunikim më të mirë.

Ellis dhe Nutt (1979) i përkufizojnë Sistemet e Informacionit në Zyrë (OIS) si ndërmarrje të cilat kryejnë ruajtjen e dokumenteve, marrjen e tyre, ndryshimin dhe kontrollin brenda një mjedisi të shpërndarë. Një sistem i automatizuar informacioni në zyrë (OIS) synon të performojë funksionet bazë të zyrës duke përdorur një sistem kompjuterik. Automatizimi i zyrës ndihmon në veçanti punonjësën e zyrës në përgatitjen e dokumenteve, menaxhimin e informacionit dhe marrjen e vendimeve. Sisteme të tilla mund të jenë të thjeshta si një grup procesorësh “word” të pavarur, apo të ndërlikuar si një grup kompjuterësh komunikues. Brenda këtij spektri ndodhet në kompjuter qendror me disa terminale interaktive, apo një grup kompjuterësh të vegjël të ndërlidhur. Në secilin sistem, punonjësi i zyrës duhet të përdorë një kompjuter për të bërë punën e tij dhe ai kompjuter është në gjendje të komunikojë në mënyrë elektronike me kompjuterë të tjerë. (Ellis & Nutt, 1979: 3)

Automatizimi i zyrës lindi në fund të viteve 1970 në kohën e kompjuterëve të mëdhenj që përdorehin nga kompanitë për aplikacione kritike. Kur “IBM PC” u prezantua në vitin 1981, ishte krijuar tashmë hapësira për një software personal që duhej të ishte pjesë e zyrës. Fazat e zhvillimit të Sistemeve të Informacionit në Zyrë, Chandra S. Amaravadi (2014) i shpjegon në 6 gjenerata:

Sistemet e gjeneratës së parë ishin software të pavarur si përpunimi në “word” dhe tabela me shifra, që u zhvilluan menjëherë pas prezantimit të “IBM PC”. Këto ishin programe të përgjithshme për një përdorues, të krijuara për aktivitete si shtypja e letrave/dokumenteve dhe përgatitja e deklaratave financiare (Tsichritzis, 1986: 11-20)

Sistemet e gjeneratës së dytë ishin sisteme shumë funksionale si procesimi “word”, databaza dhe tabelat me shifra, të integruara të gjitha në një paketë të vetme (Tsichritzis, 1986: 11-20). Ne mund t’i konsiderojmë ato si zgjatime të integruara të gjeneratës së parë. Sisteme të tillë si “Symphony and Open Access” janë pjesë e kësaj gjenerate dhe po ashtu sisteme të integruara në një masë më të vogël, si ata në mjediset e përbashkëta operative, po ashtu përfshihen në këtë grup. Për shembull, mjediset operative siç janë MS-Windows ishin pjesë e kësaj gjenerate edhe pse koncepti nuk u ngulit në desktop deri në vitet 1990.

Sistemet e gjeneratës së tretë janë sisteme të punës në grup dhe të bazuara në rrjet. Sistemet lidhin bashkë grupe punonjësish që punojnë në projekte të përbashkëta dhe u mundësojnë atyre të shpërndajnë informacion. Email-i, Domain-i “CASE” (mjetet software për të projektuar dhe implementuar aplikacione) dhe grupe të tjera të ngjashme i përkasin kësaj gjenerate.

Asnjë nga tri gjeneratat e sistemeve të zyrës nuk kishte aftësinë të specifikonte dhe automatizonte proceset e biznesit. Ndaj, ishin të paafta të mbështesnin aktivitete zyre siç ishin miratimi i kredive apo trajtimi i porosive. Teksa pritej që sistemet e gjeneratës së katërt do të kishin një lloj inteligjence, vitet ’90 panë lidhjen dhe shpërthimin e një kategorie të re software të zyrës të njohur si sistemet e rrjedhës së punës (Georgakopoulos *et al.*, 1995:119-153)

Këto sisteme nuk kanë inteligjencë, edhe pse aftësia për të performuar detyra në mënyrë automatike apo për të vepruar në përputhje me rolet dhe përgjegjësitë e punonjësve të zyrës mund t’i japë një ngjashmëri me këtë aftësi. Fokusi kryesor i sistemeve të gjeneratës së katërt

është automatizimi i proceseve të biznesit. Duke u mundësuar punonjësve të krijojnë modele përpunimi dhe t'i vënë në punë ato, sistemet e gjeneratës së katërt sigurojnë mbështetjen aq shumë të nevojshme në fusha si miratimi i kredive, përpunimi i porosive, blerjet etj., dhe shumë prej tyre bëhen në ueb për një akses më të mirë.

Sistemet e gjeneratës së pestë (do t'u referohemi këtyre si OIS i gjeneratës tjetër), nuk ekzistojnë, duke lënë kështu të hapur mundësinë për hamendje. Sipas disa kërkuessve ato pritet të jenë të integruar në funksion (si me gjeneratën e dytë), të afta për mbështetje në përpunim (si gjenerata e katërt) dhe me shumë gjasa do të përfshijnë një nivel primitive inteligjence (Amaravadi *et al.*, 1992; Faidt & Karagiannis, 1990) Sistemet me shumë gjasa do të kenë aftësinë të bëjnë analizë gramatikore dhe të përmbushin kërkesat primitive të gjuhës si për proceset dhe për informacion. Për shembull, një punonjës mund të kërkojë që sistemi të “kërkojë për leje në datën 13” dhe sistemi do ta bëjë këtë detyrë. Këto sisteme duhet të kenë aftësinë të mësojnë dhe të njohin objektet e botës së përdoruesit siç janë shefat e tij/saj, kolegët, kontaktet, raportet etj. Po ashtu do të jenë të projektuar specifikisht për të trajtuar probleme të vogla siç është riplanifikimi i mbledhjeve për një punonjës nëse ai/ajo është me leje. Sisteme të tilla do të duhet të përdorin teknologji bashkëkohore siç janë tabletat, celularët, praktikën “cloud computing” (lidhet me përdorimin e një rrjeti me servera në largësi dhe jo një server lokal apo një kompjuter personal). (Amaravadi, 2014: 702-703)

#### *2.1.4.8. Inteligjenca e Biznesit (BI)*

Termi “Inteligjencës së Biznesit” u sajua fillimisht nga Richard Millar Devens në “Cyclopædia of Commercial and Business Anecdotes” në vitin 1865. Devensi e përdori termin për të përshkruar se si bankieri, Sir Henry Furnese, fitoi para duke vepruar bazuar në

informacionin mbi mjedisin e tij, duke e bërë këtë para konkurrentëve të tij. (Devens, 1865: 210). Aftësia për të mbledhur dhe reaguar bazuar në informacionin e marrë, një aftësi në të cilën Furnese shkëlqeu, edhe sot është zemra e Inteligjencës së Biznesit.

Më vonë, në një artikull në vitin 1958, kërkuesi i “IBM”-së, Hans Peter Luhn (1938: 314-319) përdori termin Inteligjencës së Biznesit. Ai e përcaktonte inteligjencën si “aftësia për të kuptuar marrëdhënien mes fakteve të prezantuara në një mënyrë të tillë, që veprimet e ndërmarra të drejtohen drejt arritjes së objektivit të dëshiruar.”

Në 1989-ën, Howard Dresner propozoi termin “Inteligjenca e Biznesit (BI)” si një ombrellë për të përshkruar “konceptet dhe mënyrat për të përmirësuar vendimmarrjen në biznes duke përdorur sisteme mbështetëse kompjuterike të bazuar te faktet”. (Power, 2007)

Inteligjenca e Biznesit (BI) është një grup teknikash dhe mjetesh për transformimin e të dhënave të papërpunuara në informacion me kuptim dhe të dobishëm për qëllime të analizës së biznesit. Teknologjitë janë në gjendje të përballojnë sasi të mëdha të dhënash të pastruara për të ndihmuar në identifikimin, zhvillimin dhe krijimin e mundësive të reja strategjike për biznes. Qëllimi i “BI”-së, është të lejojë interpretimin e lehtë të këtyre sasive të mëdha të të dhënave. Identifikimi i mundësive të reja dhe implementimi i një strategjie efektive bazuar në njohuri mund t’i sigurojnë biznesit një avantazh konkurrues dhe qëndrueshmëri afatgjatë (Rud, 2009).

Hancock dhe Toren (2006) e përkufizojnë “BI”-në si një “grup konceptesh, mënyrash dhe teknologjish për kthimin e të dhënave të ndryshme në një organizatë, në informacion të dobishëm për të përmirësuar kështu performancën e biznesit”, megjithatë, Zeng et al. (2006:

4722) e përshkruan “BI”-në si një “proces mbledhjeje, trajtimi dhe shpërndarje informacioni që ka një objektiv, uljen e pasigurisë në marrjen e të gjitha vendimeve strategjike.” Ekspertët e përshkruajnë Inteligjencën e Biznesit si një “term mbi menaxhimin e biznesit që përdoret për të përshkruar aplikacionet dhe teknologjitë që përdoren për të mbledhur, siguruar akses për analizim të dhënave dhe informacion për një ndërmarrje, në mënyrë që të merren vendime më të mira për biznesin.”

Stackowiak et al. (2007) e përkufizon Inteligjencën në Biznes si procesin e marrjes së sasive të mëdha të të dhënave, analizimin e tyre dhe prezantimin e një grupi raportesh të nivelit të lartë, që përmbledhin thelbin e të dhënave në bazën e veprimeve të biznesit, duke i mundësuar menaxhimin të marrë vendime të përditshme thelbësore.

Cui et al. (2007: 392-397) e shikonte “BI”-në si një mënyrë dhe metodë për të përmirësuar performancën e biznesit duke siguruar asistencë të madhe për vendimmarrësin ekzekutiv, duke i mundësuar atij të ketë “informacion veprues” në dorë.

Zeng et al. (2006) e kategorizonte teknologjinë e “BI”-së bazuar në metodën e shpërndarjes së informacionit; raportimi, analiza statistikore, analiza e bërë për një qëllim të caktuar dhe analiza parashikuese, megjithatë Tvrdikova (2007: 368) thotë se tipari thelbësor për “BI”-në është aftësia për të mbledhur të dhëna nga burime të shumëllojshme, pasja e metodave të përparuara analitike dhe aftësia për të mbështetur kërkesat e disa përdoruesve.

Inteligjenca e Biznesit (BI) mund të përballojë sasi të mëdha të dhënash të pastruara për të ndihmuar në identifikimin, zhvillimin dhe krijimin e një mundësie të re strategjike në biznes. Organizatat ndërkombëtare që i kanë degët e tyre në vende dhe kontinente të tjerë, do

të përballen në mënyrë natyrale me volum të madh të dhënash. Kjo do të kërkojë një aftësi të besueshme magazinimi të software-it dhe sigurisht që përpunimi do të kërkojë një aplikacion të besueshëm e të sigurtë. Shpërndarja e saktë e përfundimeve të përpunuara te palët e ndryshme të interesuara do të kërkojë kanale të forta shpërndarëse në rrjet. Shembuj të software-ve të tillë përfshijnë “Microsoft Excel”, “Microsoft Access”, “Oracle database” dhe “SAP” (Wikipedia, 2014).

Software i Inteligjencës së Biznesit është një aplikacion kompjuteri i krijuar me qëllim nxjerrjen e informacionit jetik dhe të dobishëm nga sistemi i të dhënave të organizatës dhe prezantimin e informacionit të përpunuar te menaxherët që ata të marrin vendime bazuar në të. Tipari i përgjithshëm i këtij software është aftësia për të implementuar një integrim mes funksionaliteteve të ndryshme të kompanisë duke paraqitur një platformë miqësore për përdoruesit e të gjithë sistemit.

Një shembull tipik i software të Inteligjencës së Biznesit është Planifikimi i Burimeve në Ndërmarrje (ERP). Ky aplikacioni siguron një platformë të integruar për “ERP”-në. Shitësit kryesorë të këtyre sistemeve janë “Systems Applications and Products” (SAP), “Oracle Database” dhe “Microsoft”. Një shembull specifik i aplikacionit është platforma e zgjidhjeve “SAP Business Objects”. “SAP” ka disa module dhe secili prej tyre përfaqëson një proces biznesi. Tiparet bazë të Inteligjencës së Biznesit të ofruara nga “SAP” përfshijnë: platformë biznesi në kohë reale, një nivel të rritur autonomie, qasje të lehtë te informacioni, fleksibilitet në formatimin e të dhënave dhe përfaqësim, aftësia e strukturës për të përballuar një fluks pune në rritje, etj.



#### *2.1.4.9. Sistemet e Planifikimit të Burimeve në Ndërmarrje (ERP)*

Sistemet për Planifikimin e Burimeve në Ndërmarrje janë zgjidhje të integruara software që mbulojnë të gjitha aspektet e kompanisë. Fillimisht këto zgjidhje përfshihen vetëm në aspektet e prodhimit. Mbështetja e shtuar më vonë dhe procese të tjera biznesi përfshi këtu blerjen, shitjen, financën, llogaritjen, burimet njerëzore e të tilla si këto, përfshinin menaxhimin e të gjitha burimeve me rëndësi të biznesit. Sistemet e informacionit që mbështesin marketingun, menaxhimin e dokumenteve, monitorimin e aktiviteteve të portofolit të klientit, etj., brenda një kompanie që lidhen bashkë për t'u bërë një sistem i madh informacioni që siguron informacion në çdo fazë të procesit së biznesit quhet sisteme të Planifikimit të Burimeve të Ndërmarrjes (ERP) apo shpesh Sisteme Menaxhimi të Zinxhirit të Furnizimit (SCM). (Oz, 2009: 18)

Sistemi “ERP” është një sistem i vetëm standard informacioni që siguron ndihmë të integruar për të gjitha funksionet e biznesit të një ndërmarrjeje (Blackwell, 2006: 43-47)

Këto sisteme quhen sisteme të planifikimit të burimeve në një ndërmarrje (ERP) sepse informacioni që ato sigurojnë mbështet planifikimin e burimeve siç janë personeli, fondet, materialet e papërpunuara dhe mjetet, dhe u shërbejnë menaxherëve kryesisht në monitorimin edhe përmirësimin e funksioneve të biznesit teksa ato ndodhin; nuk shërbejnë vetëm për planifikim. (Oz, 2009: 18)

Si pasojë e integritit të funksioneve të biznesit të implementuara nga “ERP”, mundësohet eliminimi i kufijve mes departamenteve funksionalë, rritet qasja në informacion dhe mundësohet lëvizja e tij pa probleme mes departamenteve të ndryshëm. Mes përfitimeve që

vijnë nga implementimi i “ERP”-së, ne mund të përmendim përmirësimet në aktivitetin operativ të kompanisë, siç është zvogëlimi i kohës për zhvillim produkti dhe tërheqja e produktit nga tregu dhe po ashtu edhe shfaqja e mundësisë për një përgjigje të shpejtë ndaj trysnisë së konkurrencës dhe ndryshimit të kushteve të tregut. (Becker, 2007).

Çdo implementim i sistemit “ERP” pritet të ketë përfitime të mëdha, rritje të produktivitetit, ulje të kostove operacionale, rrjedhë informacioni dhe menaxhim të përmirësuar performance (Lutovac & Manojlov, 2012)

Sistemet “ERP” dhe qasja e orientuar nga funksionet apo proceset mund të ndihmojnë ndërmarrjet e vogla e të mesme në vendet në zhvillim të përmirësojnë pozitën e tyre konkurruese, të ulin kostot, përmirësojnë efikasitetin dhe kontrollojnë aktivitetet e tyre. (Becker, 2007).

Zhvillimi i sistemit të informacionit i është nënshtruar zgjerimit vitet e fundit. Nga sistemet tradicionale dhe bazike, tani, sistemet “ERP” mbulojnë të gjithë proceset e biznesit të një kompanie. Sistemet “ERP” kanë rreth 40 vjet në tregun botëror të sistemeve të informacionit dhe hedhja në treg e një versioni të ri me funksionalitet të ri e të zgjeruar, krijon një pozitë dominuese në treg. (Anand, 2007)

Ka mijëra sisteme të ndryshme “ERP” që përdoren nga bizneset, por më të zakonshmet në mbarë botën janë “SAP”, “Sage ERP”, “Microsoft Dynamics GP”, “Deltek”, “LN/Baan”, etj.

Në fakt mund të themi që sistemet “ERP” dominojnë tregun e sistemeve të informacionit për kompanitë e mesme dhe të mëdha. Si pasojë, është me rëndësi të rritet automatizimi i proceseve të biznesit dhe integrimi. Ndaj në kohën tonë, investimi në sistemin e informacionit

është i domosdoshëm nëse menaxhimi i lartë i një kompanie kërkon të ruajë pozitat aktuale që ka në treg.

#### *2.1.4.10. Sistemet e Informacionit në Kontabilitet*

Romney dhe Steinbart (2000) e përkufizojnë sistemin e informacionit në kontabilitet si një “sistem që përpunon të dhëna dhe transaksione për t’u siguruar përdoruesve informacionin që u duhet për të planifikuar, kontrolluar dhe drejtuar bizneset e tyre.” Këtu, sistemet e informacionit në kontabilitet shihen si një sistem që ndihmon menaxhimin në proceset e planifikimit dhe kontrollit, duke siguruar informacion me rëndësi dhe të besueshëm për vendimmarrjen. Kjo sugjeron që funksionet e sistemit të informacionit në kontabilitet nuk përdoren vetëm për prodhimin e raporteve financiare. Roli i tyre shkon tej kësaj perspektive tradicionale. Sistemet e informacionit në Kontabilitet duhen përdorur për të përfshirë aktivitetet e biznesit që lidhen me planifikimin dhe menaxhimin. Po ashtu, mund të përdoret edhe si një mekanizëm kontrolli siç është buxheti. Ndaj, një përshtatje e plotë e sistemit është thelbësore për të arritur përfitimet e biznesit.

Sistemi informacioni në kontabilitet mund të përshkruhet si “një sistem që përpunon të dhëna dhe transaksione për t’u siguruar përdoruesve informacion. Ata duhet të planifikojnë, kontrollojnë dhe drejtojnë bizneset e tyre.” (Saira *et al.*, 2010; Lallo & Selamat, 2014)

Tradicionalisht, sistemet e informacionit në kontabilitet janë perceptuar si mjete për sigurimin e informacionit financiar për organizatën (Mia, 1993). Ka pasur prova të konsiderueshme që brenda ndërmarrjeve të vogla e të mesme, kontabiliteti ka mbetur burimi kryesor i informacionit për menaxherët (Saira *et al.*, 2010). Këto studime po ashtu kanë

zbuluar që “SME”-të, kanë ende një menaxhim joefektiv informacioni, sistem të dobët kontrolli dhe shumica e vendimeve merret bazuar në situata të krijuara për një qëllim, edhe pse kompanitë kanë adoptuar një sistem informacioni mbi kontabilitetin. Mauldin dhe Ruchala (1999) arsyetojnë që kjo situatë mund të jetë pasojë e objektivave fillestarë të adoptimit të teknologjisë së informacionit. Roli fillestar i sistemit të kontabilitetit për të zëvendësuar kontabilitetin manual, (Mauldin & Ruchala, 1999) ka penguar përdorimin e mëtejshëm dhe zbulimin e përfitimeve të sistemit. Marriot dhe Marriot (2000) thoshin më tej se informacioni i menaxherëve të bizneseve të vogla e të mesme ndryshon në mënyrë të konsiderueshme dhe se përdorimi i kompjuterëve për përgatitjen e menaxhimit të informacionit financiar nuk është në ritmin e tij maksimal apo në kulmin e potencialit.

Për ta përmbledhur, sistemet e kontabilitetit janë përgjegjëse për analizimin dhe monitorimin e kushteve financiare të kompanive, përgatitjen e dokumenteve të nevojshëm për pagesën e taksave, sigurimin e informacionit për të mbështetur funksionet e tjera organizative siç janë prodhimi, marketingu, menaxhimi i burimeve njerëzore dhe planifikimi strategjik. Me përdorimin e udhëzuesve të standardizuar, transaksionet regjistrohen, përmbledhen dhe prezantohen në një raport apo deklaratë financiare siç janë deklarata e të ardhurave apo ajo e shumëve që duhet paguar. Këtu, përdorimi i “AIS”, shihet si një sistem që ndihmon menaxhimin në proceset planifikuese dhe kontrolluese duke siguruar informacion të dobishëm e të besueshëm për vendimmarrjen (Gordon & Miller, 1976). Po ashtu, sugjeron që funksionet e “AIS” nuk shërbejnë vetëm për prodhimin e raporteve financiarë. Roli i tyre shkon tej perspektivës tradicionale. Literatura e përgjithshme mbi kontabilitetin në këtë sistem, tregon që disa akademikë kanë hetuar përshtatjen e sistemit në kompani të mëdha,

por shumë pak dihet mbi evolucionin e informatikës në bizneset e vogla e të mesme. (Grande *et al.*, 2011).

#### **2.1.5. Ndikimet e Sistemeve të Informacionit në performancën e firmës**

Implementimi i sistemit të informacionit dhe suksesi i tij janë analizuar gjerësisht, por vlerësimi i një sistemi informacioni është detyrë e vështirë për kërkuesit (Limayem, Banerjee, & Ma, 2006; Serafeimidis & Smithson, 2000). Po ashtu, edhe përcaktimi nëse sistemi i informacionit apo një teknikë menaxhimi është e suksesshme, nuk është aspak e lehtë. Sipas Petter, DeLone dhe McLean (2008), matja e suksesit të sistemit të informacionit është sa i ndërlikuar po ashtu edhe iluzor.

Kërkimet e fundit përqëndrohen në lidhjen mes strategjive të firmës dhe sistemit të informacionit (Tan, 1996; Li & Ye, 1999). Këto studime tregojnë se ka një lidhje pozitive mes strategjisë dhe teknologjisë së informacionit strategjik. Një studim i bërë nga Shin (2001) zbuloi se investimet në “IT” do të jenë më efikente nëse implementimi i sistemeve lidhet me strategjinë e firmës. Ky arsyetim mbështetet nga Cragg *et al.* (2002) që vlerëson se implementimi i “IT”-së, që përkon me strategjinë e biznesit, ka vërtetuar të ketë një ndikim pozitiv në performancën e firmës. Për më tepër, Davenport (1998) theksoi rëndësinë e pasjes së një puthitjeje të mirë mes kërkesave të firmës dhe mundësive teknologjike. Mospërputhja mes asaj që kanë nevojë firmat dhe shërbimit që ofron teknologjia e re, do të çojë në performancë të dobët. Megjithatë, Hyvönen (2007) po ashtu shton se teknologjia e sofistikuar e informacionit, e lidhur me matje joefektive performance do të çojë në performancë edhe më të ulët. Kjo tregon nevojën për planifikim të kujdesshëm dhe proces të fortë justifikimi përpara se firma të marrë vendimin për të implementuar një sistem

informacioni. Kjo çështje ka edhe më shumë rëndësi brenda bizneseve të vogla e të mesme, si pasojë e burimeve dhe përvojës së kufizuar në fushën e teknologjisë së informacionit. (Mitchell, Reid & Smith, 2000).

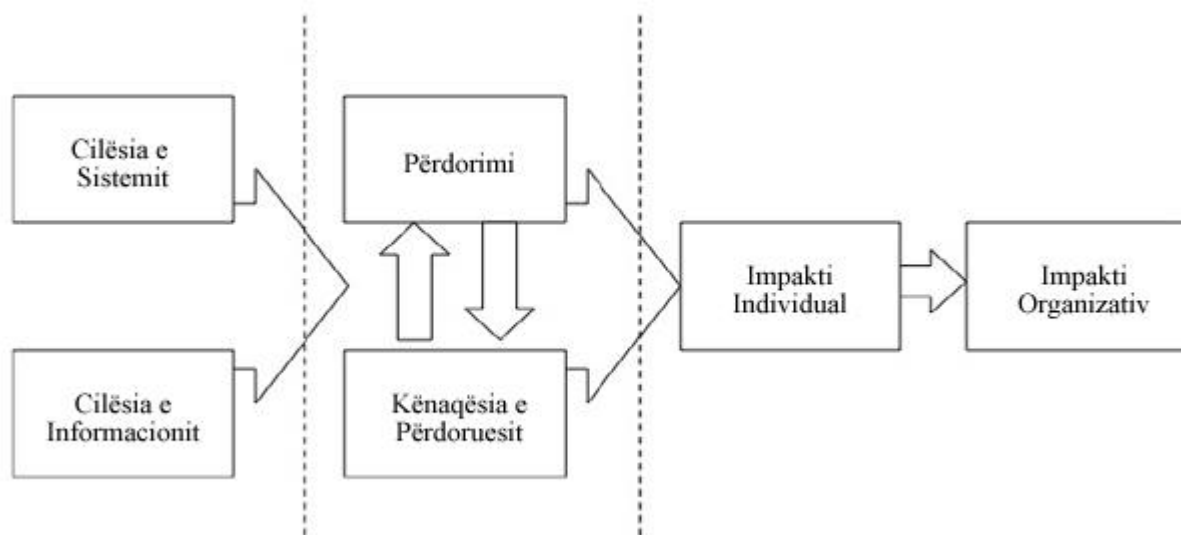
Shumë firma investojnë në teknologjinë e përparuar të informacionit me qëllimin të mbledhin më shumë informacion që t'i ndihmojë në performancën vendimmarrëse që si pasojë do të çojë në përmirësimin e efikasitetit dhe rritjen e fitimit për firmën. Studimi tregoi se firmat që blejnë burime të mëdha “IT”-je, janë në gjendje të krijojnë avantazh konkurrues (King, 1989). Megjithatë, kërkime të mëparshme e kanë pasur të vështirë sigurimin e provave mbi një lidhje pozitive mes investimeve në “IT” dhe performancës së firmës (Mahmood & Mann, 1993; Ismail, 2007). Zbulime të përziera dhe jo bindëse sugjerojnë që një analizë më e thellë është e nevojshme. Ky debat nënkupton që paradoksi i produktivitetit, mbetet i pazgjidhur. Sipas këtij paradoksi, pavarësisht investimit të madh në sisteme të reja informacioni, kërkuesit kanë dështuar të provojnë një lidhje të qëndrueshme mes këtij investimi dhe produktivitetit (Brynjolfsson & Hitt, 1996).

Matja e kënaqjes së përdoruesit të sistemit të informacionit, siguron një vlerësim të dobishëm të suksesit të sistemit. (DeLone & McLean, 1992; Escobar Pérez & Vélez Elorza, 1997; Raymond, 1987) Shkalla e dobishmërisë së sistemit e perceptuar nga përdoruesit është e ngjashme me pritshmëritë e përfitimeve në të ardhmen nga përdorimi i sistemit (Rai *et al.*, 2002). Përdoruesit janë të prirur të jenë të kënaqur me sistemin e informacionit të firmës së tyre dhe e vlerësojnë lart kur ndiejnë që sistemi do t'i ndihmojë ata të marrin vendime më të mira dhe si pasojë, të përmirësojnë performancën financiare të kompanisë. Ndaj, nisur nga vlerësimi i menaxherëve për sistemin e informacionit dhe vlerësimi i performancës financiare

të firmës, mund të thuhet se një lidhje e tillë pozitive ekziston. Sigurisht që përdoruesit e informacionit të marrë me një sistem informacion japin vlerësime të larta kur janë të kënaqur me sistemin. Modeli i suksesit i DeLone dhe McLean (2003) është metoda më e përdorur nga kërkuesit, si në nivel teorik edhe në nivel empirik (Dörr *et al.*, 2013); ky model shpjegon, përcakton mes të tjerave, kënaqjen e përdoruesit dhe përfitimet totale për të vlerësuar kështu një sistem informacioni.

Së pari, DeLone dhe McLean (1992) analizojnë literaturën mbi suksesin e një sistemi informacioni dhe dalin në përfundimin se kërkuesit nuk përdorin vetëm një matës suksesi, por disa të tillë. Këta autorë përcaktuan një mënyrë vlerësimi suksesi nga 6 dimensione të ndryshme të ndërlidhura me njëra-tjetrën.

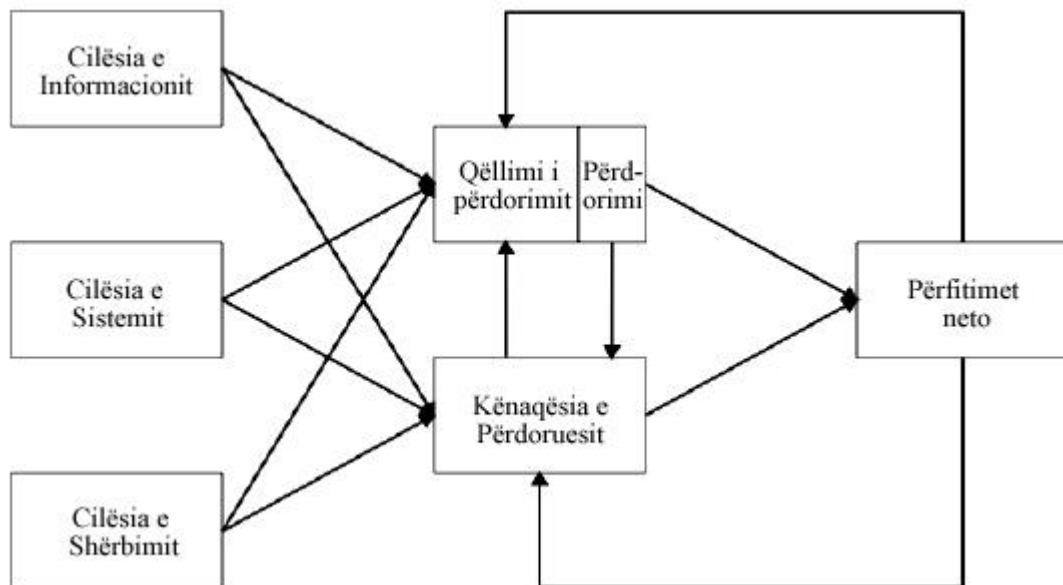
*Figura 6- Modeli i Suksesit të Sistemeve të Informacionit (DeLone & McLean, 1992)*



Më pas, DeLone dhe McLean (2003) freskuan dhe përmirësuan modelin e mëparshëm me 7 variabla apo dimensione për të matur kështu suksesin e Sistemit të Informacionit: cilësi

shërbimi, cilësi sistemi, qëllim përdorimi, përdorimi, kënaqje përdoruesi dhe përfitim total. Këto modele janë përdorur gjerësisht nga kërkuesit e Sistemeve të Informacionit për të kuptuar dhe matur suksesin e një Sistemi Informacioni.

*Figura 7- Përshkrim i Përditësuar i Modelit të Suksesit të SI-ve (DeLone & McLean, 2003)*



Duke ndjekur këtë, Halawai, Mccarthy dhe Aronson (2007) gjejnë një lidhje mes kënaqjes së përdoruesit dhe suksesit të sistemit të menaxhimit të njohurive. Megjithatë, sukcesi i Sistemit të Informacionit nuk nënkupton gjithnjë një përmirësim të dukshëm të performancës së firmës. (Lee, 2012).

Kënaqja e përdoruesit është një nga matjet më të rëndësishme të suksesit të Sistemit të Informacionit (Urbach & Müller, 2012). Përdoruesit e Sistemit të Informacionit presin që sistemi të jetë i cilësisë së lartë, të ketë informacion me cilësi dhe të sigurojë përfitime të



konsiderueshme (Wu & Wang, 2006). Përcaktuesit kryesorë të kënaqjes së përdoruesit me një Sistem Informacioni janë rëndësia, përmbajtja, saktësia dhe koha (Seddon & Yip, 1992).

Një mënyrë e mundur për të vlerësuar suksesin e një Sistemi Informacioni është të përcaktohet nëse objektivat e tij janë përmbushur. Me fjalë të tjera, nëse firma ia ka dalë të sigurojë përfitimet që në teori thuhet se arrihen. Kjo është e vështirë për t'u përcaktuar sepse sisteme të tillë shpesh kanë mungesë objektivash specifike. Ata janë zakonisht të përgjithshëm, si për shembull, përmirësimi i procesit të vendimmarrjes, që është tej mase i vështirë për t'u testuar duke gjykuar nga pasojat.

Në literaturën e analizuar, nuk ka pasur informacion që kërkuesit kanë arritur një konsensus mbi objektivat e Sistemit të Informacionit. Por, në përgjithësi supozohet që objektivi është arritja e fitimit më të madh të mundshëm, apo thënë në mënyrë specifike, arritja e përmirësimeve të qëndrueshme në profitabilitet (Chenhall, 1997). Kjo i shtohet deklaratës se asnjë firmë nuk do të donte të implementonte një Sistem të ri Informacioni, nëse nuk do të priste një përmirësim të performancës së saj financiare, edhe nëse firma e adopton sistemin me disa objektiva specifike në përmirësimin e menaxhimit. Kur një firmë i përkushtohet implementimit, përdorimit dhe mbështetjes së Sistemit të Informacionit, zakonisht e bën këtë sepse kërkon një lloj ndikimi pozitiv në organizatë, siç është profitabilitet apo produktivitet më i madh. (Petter, DeLone & McLean, 2013).

Në literaturë, ne shohim shumë Mjete të Reja Menaxhimi (NMT), të cilat adoptohen nga firmat me qëllimin e përmirësimit të procesit të vendimmarrjes, fleksibilitetit të tyre dhe uljen e kostos së produktit dhe si përfundim, përmirësimin e rezultateve (Henry & Mayle, 2003).

Pakënaqësia e organizatave me teknikat e tyre tradicionale të kontabilitetit është një motivim i madh për përhapjen e “NMT”-së (Beng, Schoch, & Yap, 1994; Gosselin, 2006).

Mjete e Reja të Menaxhimit (apo teknikat jo tradicionale) konsiderohen nga shumë autorë teknika siç është Menaxhimi i Cilësisë Totale (TQM), Kosto me Bazë Aktiviteti (ABC), Menaxhim me Bazë Aktiviteti (ABM), Fletnotim i Balancuar (BS), Në kohën e duhur (JIT), Zvogëlim Kostoje në Prodhim (TC), Menaxhim Strategjik Kontabiliteti (SMA), Kosto e Ciklit të Jetës (LÇ) dhe Teoria e Kufizimeve (TOC), por vlen të përmendur se mes të gjithave, “TQM”, “BS” dhe “ABC”-të janë “NMT”-të që përdoren më së shumti nga firmat.

Pavarësisht kufizimeve, një numër studimesh empirike përpiqen të lidhin performancën financiare me menaxhimin e Sistemit të Informacionit apo me Mjetet e Reja të Menaxhimit. Shumica e tyre analizojnë efektin individual të një teknike të caktuar menaxhimit, megjithëse me një shkallë ndryshimesh në rezultate.

Disa autorë mendojnë se një grup teknikash menaxhimi dhe praktikash kontabiliteti përmirësojnë performancën financiare nëse firmat ndjekin disa parime të caktuara strategjike (Naranjo-Gil, 2004). Në kontrast, studime të tjera empirike tregojnë se firmat që përdorin teknika tradicionale menaxhimi kontabiliteti kanë më shumë fitim se ato që përdorin “NMT”-të (Chenhall & Langfield-Smith, 1998).

Organizatat kanë rritur investimet e tyre në Sistemet e Informacionit në mënyrë të dallueshme, me pritshmërinë se këto investime do të përmirësojnë performancën financiare të firmës (Ravichandran & Lerteongsatien, 2005). Menaxherët drejtues i përdorin sistemet

apo teknikat e reja të menaxhimit të kontabilitetit kur besojnë se ato do të përmirësojnë performancën financiare të firmës (Abernethy & Bouwens, 2005).

Teorikisht, duket e qartë që cilësia e informacionit mund të përmirësojë, performancën financiare, duke qenë se ky informacion duhet të lejojë marrjen e vendimeve më të mira, që si pasojë mund të çojnë në rritjen e performancës financiare. Disa kërkues kanë gjetur një lidhje pozitive mes cilësisë së Sistemit të Informacionit dhe përmirësimit në performancës. Të tjerë, mendojnë se një plan cilësor i Sistemit të Informacionit është jetik për suksesin e atij sistemi, sidomos kur duhet që plani përmirëson cilësinë e sistemit të Teknologjisë së Informacionit (Byrd, Thrasher, Lang & Davidson, 2006)

Gjatë rishikimit të literaturës, ishte e mundur të dalloje dy realitete të ndryshme dhe nivele të ndryshme përdorimi të Sistemit të Informacionit. Përdorimi i Sistemit në automatizimin e proceseve (Galliers & Leidner, 2003) dhe në ndërfaqen e informacionit mes partnerëve, sidomos nëpërmjet portave apo portaleve, një praktikë e shpërndarë gjerësisht, Në fakt, Sistemi i Informacionit në një sistem operacional funksionon më së miri, ka shkëmbim të dhënash dhe integrim të kompjuterëve, duke garantuar menaxhim në kohë të të dhënave dhe jo tepriçë në informacion. Opsionet e komunikimit të bazuar në ueb mes sistemeve heterogjene duket të jetë i garantuar. Por prezantimi i sistemit me një tjetër lloj duket të jetë disi i kufizuar në këtë fazë. Madje, bazuar në të dhënat e shkëmbyera të përmendura, është e mundur të fitohet njohuri analitike, siç janë treguesit e biznesit në kohë reale, duke u dhënë menaxherëve mundësinë të marrin vendimet në kohën e duhur e duke rritur kështu efektivitetin. (Austin, Nolan & O'Donnel, 2009; Ward & Peppard, 2002).

Zhvillimi i platformave bashkëpunuese 2.0 është një tjetër çështje me rëndësi të madhe dhe e pazbuluar plotësisht, sidomos në kontekstin ku frekuenca e ndërveprimeve do të përfitonte nga komunikimi, bashkëpunimi dhe mjetet e dijes menaxheriale. (MacAfee, 2006)

## 2.2. Vendimmarrja

Vendimmarrja është pjesë e domosdoshme e jetës dhe njëri ndër veprimet më të shpeshta që ndërmerret njeriu. Vendime të panumërta merren nga qeniet njerëzore në jetën e përditshme. Përgjithësisht, vendimi është gjetja e procesit nëpërmjet një zgjedhjeje, një zgjedhjeje mes dy apo më shumë alternativave në dispozicion, për të arritur një qëllim apo më shumë. Procesi i marrjes së këtij përfundimi apo optionsi njihet si procesi i vendimmarrjes.

Sipas konceptit të njohur të specialistit amerikan dhe profesorit të menaxhimit, Herbert Simon (1977), zhvillimi i vendimit menaxherial është i ngjashëm me të gjithë procesin e menaxhimit, ndaj menaxhimi mund të përkufizohet si procesi i zhvillimit të vendimeve dhe ndërmarrjes së veprimeve për të drejtuar aktivitetet e njerëzve dhe përdorimin e burimeve brenda organizatave drejt objektivave të përbashkët.

Vendimmarrja është hapi i parë në planifikimin menaxherial. Disa autorë si Herbert Simon, George R. Terry, Koontz dhe O'Donnell, dhe McFarland e konsiderojnë menaxhimin dhe vendimmarrjen si të njëjta dhe e konsideronin vendimmarrjen si zemrën dhe aktivitetin kryesor ekzekutiv në biznes.

Vendimmarrja është një proces njerëzor i vetëdijshëm. Një kurs i veçantë veprimi mes një sërë alternativash të mundshme. Të vendosësh do të thotë të arrish në një përfundim apo zgjidhje, (Fremount, et al., 1970: 31) ndërsa vendimmarrja përkufizohet si "procesi njerëzor i vetëdijshëm, që përfshin si fenomenin individual ashtu edhe atë social, bazuar në premisat faktike dhe me vlerë, e cila përfundon me zgjedhjen e një aktiviteti të sjelljes mes një apo më shumë alternativave, me qëllimin e lëvizjes drejt situatës apo rrethanave të dëshiruara".

Ndaj, bazuar mbi përkufizimet e mësipërme, ne mund të themi që vendimmarrja përfshin procesin e përcaktimit të objektivave, detyrave dhe kërkimit të alternativave për një problem mbi të cilit duhet të merret një vendim.

Të gjithë funksionet menaxherial, si planifikimi, organizimi, personeli, drejtimi apo kontrolli në të gjitha fushat e biznesit përfshijnë vendimmarrjen. Vendimmarrja përfshin procesin e mendimit dhe marrjes së vendimit përpara ndërmarrjes së veprimit, ndaj edhe konsiderohet të jetë pjesë e funksionit menaxherial. (Kumar & Sharma, 2000: 247)

Çdo veprim i një menaxheri është përgjithësisht rezultat i një vendimi. Për shkak të këtij fakti, Drucker (1954) në librin e tij "Praktika e Menaxhimit" vëren se "menaxheri bën çdo gjë nëpërmjet marrjes së vendimit". Sipas tij, puna e menaxhimit përfshin marrjen e vendimeve të panumërta. Ngjashëm me këtë, Rousseau (2012: 14) thotë se "detyra themelore e menaxhimit është vendimmarrja." Kjo është arsyeja se pse shumë njerëz mendojnë se menaxhimi është vendimmarrje.

Çështja e vendimmarrjes është e rëndësishme në literaturën e menaxhimit strategjik për thuajse 5 dekada. (Rahman dhe De Feis, 2009)

Vendimmarrja është një proces i ndërlikuar që përfshin shumë variabla. Në literaturën e vendimmarrjes bashkëkohore, vendimmarrja nënkupton njohjen e problemeve, gjenerimin e zgjidhjeve alternative për to, zgjedhjen mes alternativave dhe implementimin e alternativës së zgjedhur. (McKeown, 2009: 181)

Vendimmarrja është procesi i zgjedhjes së një apo më shumë alternativave të veprimit apo zgjedhjeve të ndryshme, me qëllim arritjen e një apo disa qëllimeve. Ronald Howard (1980) thotë se vendimmarrja është ajo që bëni, kur nuk dini se çfarë të bëni.

Eisenfuhr (2011) e përshkruan vendimmarrjen si procesin e bërjes së një zgjedhjeje nga një numër alternativash për të arritur një rezultat të dëshiruar. Por, ai nuk është një proces me një hap të vetëm. Është një proces i përbërë ku tri përbërës apo komponentë, ndërveprojnë me njëri-tjetrin: parametrat e vendimit, procesi i vendimmarrjes dhe implementimi i vendimit (Chung dhe McLarney, 1999: 233).

Procesi me anë të të cilit vendimmarrësit zgjedhin parametrat e vendimit që do të përdorin për të vlerësuar alternativat e vendimit, zakonisht përfshin paragjykime njohëse të kufizuara nga ngjarjet e së shkuarës dhe stilet njohëse individuale. (Chung dhe McLarney, 1999: 233)

Procesi i vendimmarrjes është faza ku vlerësohen të gjitha alternativat për të prodhuar një zgjidhje përfundimtare. Ky proces mund të bazohet në arsyetim apo mund të jetë edhe një proces emocional. Mund të jetë i arsyeshëm (racional) apo i paarsyeshëm (irracional) dhe mund të bazohet në supozime eksplicite apo të heshtura. Në fazën e fundit, duhen planifikuar veprimet dhe duhen implementuar vendimet (Chung dhe McLarney, 1999: 233).

George dhe Jones (1996: 428) e përshkruan vendimmarrjen si procesin me anë të të cilit anëtarët e organizatës zgjedhin një kurs specifik veprimi si përgjigje ndaj kërcënimeve dhe mundësive. Vendimi rezulton i mirë në kurse veprimesh që ndihmojnë një individ, grup apo organizatë të jetë efektiv, ndërsa e kundërta e kësaj është negative. Çdo organizatë rritet,

zhvillohet apo dështon si pasojë e vendimeve të marra nga anëtarët e saj dhe vendimi mund të jetë i rrezikshëm dhe i pasigurtë pa ndonjë sukses. (Daft, 2001: 399)

Në literaturë mund të gjenden pikëpamje dhe teori të ndryshme mbi vendimmarrjen.

Herbert Simon dhe James March në vitet 1950, prezantuan për herë të parë një strukturë ndryshe të vendimmarrjes për të kuptuar sjelljen organizative. Edhe pse ata punuan në modelin burokratik duke theksuar punën individuale në organizatat racionale me pasojë sjellje racionale, modeli i tyre shtoi një dimension të ri: idenë që arsyetimi apo racionaliteti i qenies njerëzore është i kufizuar. Duke ofruar një alternative më realiste ndaj supozimit klasik të arsyetimit në vendimmarrje, ky model mbështeste pikëpamjen e sjelljes së individit dhe funksionimit organizativ.

Modeli sugjeronte që kur një individ merr një vendim ai analizon një grup të kufizuar zgjedhjesh apo alternativash të mundshme dhe jo të gjithë opsionet në dispozicion. "Ai pranon zgjedhje "të kënaqshme" apo "zgjedhje mjaftueshëm e mirë" në vend që të këmbëngulë në zgjedhjet optimale. Ai bën zgjedhje që janë mjaftueshëm të mira, sepse nuk kërkon derisa të gjejë zgjidhjen e përsosur për një problem (Gordon, 1993).

Herbert Simon në leksionin e mbajtur kur mori çmimin Nobel në Shkencat Ekonomike në vitin 1978, bëri një pasqyrë të pikëpamjeje dominuese mbi vendimmarrjen nga shekulli i XX deri në atë çast (Simon, 1979). Sipas Simonit, teoria e vendimmarrjes e racionalitetit të përsosur ishte trashëguar nga ekonomistët klasikë dhe neoklasikë. Duke synuar drejt përdorimit të plotë të burimeve, shpërndarjes eficiente të tyre apo maksimizimit të fitimit, këta ekonomistë i kthenin sytë drejt optimizimit të modeleve matematikore që e përshkruanin



ekonominë në një nivel makro. Gjatë Luftës së Dytë Botërore, modeli matematikor për të mbështetur vendimmarrjen në mjedisin e luftës u bë tejet i njohur. Këto teknika po ashtu aplikoheshin në mjedisin e biznesit nën emrin "kërkim operacional" apo "analizë operationale" nga matematikanët dhe statisticienët, dhe "shkencë menaxhimi" nga ekonomistët. Teknikat e optimizimit u transportuan në shkencën e menaxhimit nga ekonomistë dhe teknika të reja optimizimi u shpikën dhe u zhvilluan (Simon, 1979: 498). Sipas Simonit, modeluesit matematikorë duhet të bënin rekomandime duke operuar nën të dhënat e disponueshme të kufizuara dhe aftësive përpunuese të kompjuterëve. Që në atë fazë, hulumtuesit e operacioneve ishin të detyruar të pranonin një zgjedhje të disponueshme si të kënaqshme, ose duke thjeshtëzuar modelin që do të duhej të optimizohej, ose të sakrifikonin te optimaliteti dhe të përpiqeshin të gjenin zgjedhje mjaftueshëm të mira, duke thjeshtuar kërkimin nëpër hapësirën e problemit. Ndaj, ata ose do të përpiqeshin të gjenin modele optimale të një bote të thjeshtuar ose zgjidhje të kënaqshme për një botë me realiste.

Simoni e formuloi teorinë e tij të racionalitetit të kufizuar duke studiuar sjelljen dhe vendimmarrjen e firmave nga vitet 1930 e në vazhdim. Ai vuri re që sjellja në organizata nuk ndiqte modelet klasike të zgjedhjes racionale. Një version i modelit klasik diskutohet nga Simon (1977). Modeli i vendimit me 4 hapa, përbëhet nga inteligjenca (gjetja e rasteve për të marrë një vendim), dizajni (shpikja, zhvillimi dhe analizimi i kurseve të mundshme të veprimit), zgjedhja (zgjedhja e një prej kurseve të mundshme për veprim) dhe rishikimi (vlerësimi i zgjedhjeve në të shkuarën). Në aplikimin e këtij modeli, ekonomistët neoklasik dhe hulumtuesit e operacioneve përpiqen të maksimizojnë Dobinë e Pritur Subjektive (SEU).

Në përdorimin e modelit me katër hapa që në mënyrë simultane synon të maksimizojë Dobinë e Pritur Subjektive (SEU), supozohet që menaxherët:

- "Të kenë dijeni mbi të gjitha alternativat e mundshme.
- Të kenë dijeni të plotë mbi pasojat që rrjedhin pas çdo alternative.
- Të kenë në grup preferencash të organizuar mirë dhe të qëndrueshëm për këto pasoja dhe
- të kenë aftësinë kompjuterike për të krahasuar pasojat e përcaktuar se cila prej tyre është më e mira." (Kreitner dhe Kinicki, 2001).

Në realitet, vendimmarrësit përballen me pasiguri dhe kanë dije të paplotë (Simon, 1979).

Ata kanë poashtu fuqi të kufizuara kompjuterike. Simon e përcakton konceptin e racionalitetit të kufizuar nga aktivitetet e kërkimit dhe pranimi të një opsioni të disponueshëm si të kënaqshëm.

Një person ka aspirata të caktuara mbi atë që kërkon. Duke qenë se jo të gjitha alternativat janë të disponueshme, ndërmerret një kërkim për alternativa që do të kënaqin aspiratat. Alternativat gjenden dhe vlerësohen me rradhë derisa të gjendet një alternativë e kënaqshme. Procesi i kërkimit vijues dhe vlerësimit të aspiratave deri në gjetjen e zgjedhjes së kënaqshme quhet "kënaqje-satisfaksion".

Racionaliteti i kufizuar shihet si një përmirësim i madh në racionalitetin klasik të optimizimit dhe Simoni ka bërë kërkime të mëdha për të vendosur teorinë e racionalitetit të kufizuar dhe për të arritur pranimin e saj. Megjithatë, sjellja nën racionalitetin e kufizuar është po ashtu

racionale (apo e arsyeshme ose logjike). Ajo përafron racionalitetin e përsosur sipas kufizimeve të realitetit. Jo të gjithë hulumtuesit e vendimit bien dakord që vendimmarrësit sillen në mënyrë rationale apo edhe me racionalitet të kufizuar.

Prova të kësaj mund të gjenden te kategorizimet e Keen dhe Skott-Morton (1978) dhe Huber (1982) të modeleve të vendimmarrjes. Veç pikëpamjeve të sjelljes rationale dhe asaj të kufizuar rationale (për të cilën Huber beson të jetë shumë e ngjashme krahasuar me modelet e tjerë që grupon së bashku), janë edhe pikëpamjet e tilla si modeli politik i vendimmarrjes (Pfeffer, 1981), modeli i “kontenitorit të mbeturinave (garbage can)” (Cohen et al, 1972) dhe modeli i shmangies (March, 1988). Një shtojcë e fundit është modeli i marrjes së vendimit bazuar në njohje i Gary Klein (1999: 15) i cili konsiderohet një shembull i vendimmarrjes natyraliste.

### **2.2.1 Koncepti i Vendimmarrjes**

Vendimet janë ndërthurje të situatës dhe sjelljes të përbërë nga alternativa, ngjarje të pasigurta dhe pasoja. (Hastie, 2001).

Vendimmarrësit përdorin një numër faktorësh mjedisorë, organizativë, të situatës, individualë dhe të bazuar në përmbajtje për të marrë vendime që përfshijnë informacion të vërtetueshëm dhe supozime inteligjente (Simons & Thompson, 1998). Faktorët përfshijnë informacion që lidhet direkt me vendimin dhe pasojat në një kontekst më të gjerë. Për shembull, vendimi për blerjen e një sistemi informacioni mund të informohet nga çmimi i produktit, por po ashtu, edhe të ndikohet nga emri apo reputacioni që ka shitësi. Ka një vështirësi në përcaktimin e asaj se çfarë e bën një vendim të mirë, pasi çdo organizatë, situatë

dhe vendim është i ndryshëm. Një vendim mund të përkufizohet si i mirë nëse ai në mënyrë efektive arrin qëllimet e vendimmarrësit në varësi të burimeve të disponueshme dhe kufizimeve (Hastie, 2001). Përfundimet e vendimit janë situatat e përshkrueshme publikisht që ndodhin si pasojë e një vendimi dhe pasojat janë vlerësimet subjektive të përfundimit. (Hastie, 2001). Një shembull i rezultatit të një vendimi organizativ që lidhet me këtë kërkim është përshtatja e një sistemi informacioni.

Mintzberg (në Mintzberg et al. 1990) theksoi problemet e lidhura me konceptin e një vendimi. Ai nxori në pah, ndryshimin mes përkushtimit ndaj një vendimit dhe veprimet apo përfundimet që rrjedhin nga ai vendim. Mintzberg (në Mintzberg et al. 1990) e rafinoi më shumë përkufizimin e një vendimi nisur nga angazhimi në veprim dhe që vendimet në mënyrë implicite u paraprijnë veprimeve.

Butler (në Mintzberg et al. 1990) e përshkroi lidhjen mes vendimit dhe veprimit si problematike dhe doli në përfundimin që teksa një vendim është një qëllim për të vepruar, ajo që e pason atë, është një shkallë implementimi. Megjithatë Mintzberg (në Mintzberg et al. 1990) dhe Butler (në Mintzberg et al. 1990) po ashtu theksuan që lidhja mes vendimeve dhe veprimeve mund të jetë e vështirë për t'u zbuluar për faktin e thjeshtë që me raste, këto lidhje nuk ekzistojnë. Me fjalë të tjera, ndodhin veprime që nuk mund të lidhen me vendime. Për më tepër, vendimmarrja mund të ndërlikohet nga koha. Mintzberg (në Mintzberg et al. 1990) ngriti çështjen e kohës së përkushtimit në veprim. A merret një vendim kur regjistrohet formalisht apo kur vendoset në mendjen e njeriut? Ky problem u studiua nga Russo, Meloy dhe Medvac (1998) të cilët dolën në përfundimin që vendimmarrësit formojnë vendimet apo preferencat e forta përpara se t'u kërkohet të bëjnë gjykime formale apo të angazhohen në

veprim. Ky është një element i rëndësishëm që duhet të futet si faktor në modelet e vendimmarrjes. Në çdo model të vendimmarrjes, një faktor kontekstual si qasja e vendimmarrësit te burimet e informacionit, do të ndikojë vendimet. Për shembull, një vendimmarrës të cilit rregullisht i jepet literaturë mbi marketingun për të përfutur një sistem të caktuar informacioni, mund të krijojë një preferencë më të fortë për sistemin krahasuar me një vendimmarrës që nuk ka pasur qasje në atë informacion. Kur të vijë koha që organizata të përshtasë një sistem informacioni, vendimmarrësi me preferencë të menduar më parë, ka më shumë gjasa ta zgjedhë atë produkt. (Russo et. al, 1998).

### **2.2.3. Vendimmarrja Strategjike**

Vendimmarrja strategjike është proces me të cilin menaxhimi më i lartë merr vendimet më thelbësore. Vendimet strategjike janë ato vendime themelore që i japin formë kauzës së organizatës, me fjalë të tjera, vendimet që janë të rëndësishme në aspektin e veprimeve të ndërmarra, burimeve apo precedentëve të caktuar (Mintzberg et al, 1976: 246). Ato janë vendime të rralla të marra nga krerët më të lartë të një organizate, që mund të ndikojnë performancën e madhe edhe mbijetesën e saj. Megjithatë, ky rol strategjik mund të perceptohet më qartë pasi të jetë marrë vendimi.

Sipas Papadakis dhe Barwise (1998: 1), *“Vendimmarrja strategjike ka rëndësi të madhe në rritje për shkak të pesë karakteristikave të vendimeve strategjike: Ato janë zakonisht vendime të mëdha, me rrezik dhe të vështira për t'u kthyer pas duke pasur pasoja të konsiderueshëm në periudhë afatgjatë, janë ura mes strategjisë së qëllimshme dhe në zhvillim, mund të jenë një burim i madh i të mësuarit organizativ, mund të luajnë një rol të rëndësishëm në*

*zhvillimin e menaxhereve individualë dhe mund të ndikojë te funksionet dhe disiplinat akademike.*

Drucker (1954) thekson që vendimet strategjike janë vendime shumëdimensionale, të cilat do të kenë një ndikim në të ardhmen e sipërmarrjes. Nga kjo perspektivë, vështirësia e madhe qëndron në gjetjen e pyetjes së duhur dhe jo të përgjigjes së duhur. Roli thelbësor i menaxhereve të lartë shihet si formësues i objektivave dhe strategjisë organizative, me strategjinë që ndërhyt të përkufizojë lidhjet e organizatës me mjediset e burimeve. Ndaj, strategjia dhe vendimet strategjike veprojnë si një përcaktues me rëndësi i rezultateve në performancë të organizatës. Kërkimi në literaturën e proceseve të vendimeve strategjike, zbulon një numër të madh mënyrash vendimesh. Secila prej tyre tregon një perspektivë të ndryshme për procesin e marrjes së vendimit dhe nxjerr në pah aspektet e veçanta të procesit.

Eisenhardt dhe Zbaracki (1992) propozojnë tri paradigma dominuese të procesit të vendimit strategjik: racionaliteti dhe racionaliteti i kufizuar, politika dhe pushteti dhe kontenitori i mbeturinave (garbage can). Paradigma e racionalitetit dhe racionalitetit të kufizuar ka të bëjë me shkallën me të cilën vendimmarrësit kanë qëllime dhe e përshkruan vendimmarrjen strategjike si një proces të qëllimshëm, sistematik dhe gjithëpërfshirës (Allison, 1971).

Mënyra e politikës dhe pushtetit thotë se shfaqja, konkurrenca dhe zgjidhja e konflikteve të interesave janë thelbi i procesit të vendimit strategjik. (Baldrige, 1971; Pfeffer dhe Salancik, 1974). Në fund, mënyra e kontenitorit të mbeturinave (Cohen et al., 1972) i përshkruan proceset e vendimmarrjes si anarki të organizuara, në të cilat vendimi varet në masë të madhe nga shansi dhe koha. Në këtë lloj procesi, vendimmarrësit nuk i dinë më parë objektivat e tyre, por thjesht shohin përreth që të marrin vendime.

Në të njëjtën mënyrë, një tjetër autor Hickson (1987) identifikon tri mënyra bazë të vendimmarrjes: racionaliteti i dyfishtë, inkrementalizmi dhe kontenitori i mbeturinave. Mënyra e racionalitetit të dyfishtë parashtron se vendimmarrja është një proces që merret si me problemin ashtu edhe me politikën (Hickson, 1987: 185), që të mund të shihet si një integrim i mënyrës racionale dhe asaj politike. Vendimmarrja inkrementale është një proces hap pas hapi dhe strategjia mund t'i nënshtrohet gjithnjë rregullimeve apo përmirësimeve. Një seri veprimesh inkrementale përshtaten për të siguruar që “problemet e mëdha dhe të ndërlikuara strategjike të thjeshtohen në inkremente më të vegjël, më pak të ndërlikuar dhe si pasojë më të manaxhueshëm për implementim”. (Joyce, 1986: 44)

Mes inkrementalizmit logjik (Quinn, 1980) dhe atij pa lidhje (Lindblom, 1959), ekziston ndryshimi dhe ai konsiston në faktin a ka konsistencë mes inkrementeve drejt një objekti të gjerë (jo të ngushtë) (Joyce, 1986). Mënyra e kontenitori të mbeturinave është e njëjtë me atë në studimin e Eisenhardt dhe Zbaracki (1992).

Në përfundim, Lyles dhe Thomas (1988) listojnë 5 mënyra primare të vendimmarrjes strategjike: racionale, shmangieje, përshtatëse, politike dhe vendimtare. Katër nga këto janë të njëjta me mënyrat e identifikuara nga Hickson (1987) dhe Eisenhardt dhe Zbaracki (1992). Për shembull, mënyra përshtatëse apo adaptive bazuar në masë në inkrementalizmin logjik dhe mënyra e kontenitorit të mbeturinave është përbërës thelbësor në mënyrën vendimtare. Në anën tjetër, mënyra e shmangies ka të bëjë më shumë me shmangien e identifikimit të problemeve të reja që ndryshimet strategjike të mund të jenë të panevojshme. (Janis dhe Mann, 1977).

### **Niveli i menaxhimit vendimmarrës**

Vendimmarrja po ashtu shihet si një nga punët më thelbësore të një menaxheri dhe po ashtu është sinonime me menaxhimin. Ndaj, menaxherët në të gjitha nivelet duhet të marrin vendime në emër të kompanisë.

Ndryshimi mes vendimeve në nivele të ndryshme qëndron në qëllimin e zgjedhjeve të bëra. Lloji i informacionit i kërkuar nga një vendimmarrës në një kompani lidhet në mënyrë direkte me: (a) nivelin e menaxhimit vendimmarrës dhe (b) sasinë e strukturës në situatat e vendimmarrjes me të cilën përballen menaxherët.

Për të analizuar lidhjen mes niveleve hierarkike të menaxherëve dhe të aftësive që kërkohen nga ata, ne mund t'i grupojmë menaxherët në çdo organizatë, në tri grupe të gjera apo të mëdha.

*Menaxheri i nivelit të lartë:* Ata quhen menaxherët strategjikë apo menaxherë korporate. Ata lidhen me politikbërjen, çështjet e qeverisjes, nivel më i lartë planifikimi dhe alokim burimesh. Kryesisht, përgjegjësia e tyre e përgjithshme në organizatë është zhvillimi i qëllimeve të organizatës duke u përqendruar në çështje afatgjatë. Ata theksojnë mbijetesën, rritjen dhe efektivitetin e përgjithshëm të organizatës dhe kanë të bëjnë kryesisht me ndërveprimin mes organizatës dhe mjedisit të saj të jashtëm. Ata vendosin se si të përdoren burimet. Menaxherët e nivelit të lartë nuk janë të përfshirë në problemet ditore. Ata vendosin drejtimin që organizata do të ndjekë. Në një botë tipike korporatash ata njihen si kryetari i bordit të drejtorëve të një kompanie, drejtor ekzekutiv (CEO), drejtor i organizatës (COO), drejtor i informacionit (CIO), drejtor i financës (CFO), zv/president etj.



*Menaxherët e nivelit të mesëm:* Ata po ashtu njihen si menaxherë taktikë, drejtorë etj. Ata janë përgjegjës për përkthimin e objektivave të përgjithshëm dhe të planeve të zhvilluara nga menaxhimi i lartë në objektiva dhe aktivitete specifike. Roli tradicional ishte ai një kontrollori administrativ që ishte urë lidhëse mes niveleve të larta dhe të ulëta. Ata koordinojnë burimet, luajnë rolin e një trajneri apo mësuesi zhvillimor për njerëzit që raportojnë tek ta. Menaxherët e nivelit të mesëm përcaktojnë objektiva për fusha të veçanta të biznesit. Ai vendos se çfarë duhet të bëjnë punonjësit në çdo fushë për të përmbushur objektivat.

Në botën tipike të korporatave, menaxherët e nivelit të mesëm janë shefa divizioni, shefa të shitjes rajonale apo lokale, drejtor menaxhimi, drejtor i departamenteve të ndryshme.

*Menaxheri i nivelit të ulët:* Ata po ashtu njihen si menaxherë operacionale, supervizorë, menaxherë të frontit të parë. Menaxherët e nivelit të ulët mbikëqyrin operacionet e organizatës. Ata lidhen direkt me punonjësit që nuk kanë lidhje me menaxhimin. Menaxherët e nivelit të ulët janë lidhja mes stafit menaxherial dhe atij jo-menaxherial. Menaxherët e nivelit të ulët janë të përfshirë në implementimin e planeve specifike të zhvilluara me menaxherët taktikë. Ata luajnë një rol tejet kritik për organizatën pasi sigurohen që veprimet apo operacionet ditore të organizatës të ecin më së miri dhe pa asnjë problem. Menaxheri i nivelit të ulët është përgjegjës për njerëzit që prodhojnë fizikisht shërbimet që lidhen me kujdesin shëndetësor apo mallrat e kompanisë.

Nivelet e menaxhimit në vendimmarrje ende ekzistojnë, por teksa strukturat organizative zhvillohen në ditët e sotme, po ashtu ndryshon edhe përmasa, forma dhe pjesëmarrësit.

Ndaj, O'Brien dhe Marakas (2010: 390) dolën në përfundimin se nivelet menaxheriale në vendimmarrje që duhen mbështetur me teknologji informacioni në një organizatë të suksesshme janë:

*Menaxhimi strategjik:* Zakonisht, një bord drejtorësh dhe një komitet ekzekutiv i CEO-s (drejtorit ekzekutiv) dhe drejtorëve ekzekutiv (menaxhimi i nivelit të lartë) zhvillojnë qëllimet, strategjitë, politikat dhe objektivat e përgjithshme si pjesë e procesit të planifikimit strategjik. Ata po ashtu monitorojnë performancën strategjike të organizatës dhe drejtimin e përgjithshëm të saj në mjedisin politik, ekonomik dhe konkurrues.

*Menaxhimi taktik:* Gjithnjë e më shumë, profesionistët e biznesit në ekipet e vetëdrejtuar dhe po ashtu edhe menaxherët e njësive në biznes (menaxhimi i nivelit të mesëm) zhvillojnë plane afatshkurtër dhe afatmesëm, skedula, buxhete dhe specifikojnë politikat, procedurat dhe objektivat e biznesit për nën njësitë e tyre në kompani. Ata po ashtu alokojnë burimet dhe monitorojnë apo mbikëqyrin performancën e këtyre nën njësive, përfshi këtu departamentet, ndarjet apo divizionet, ekipet e procesit, ekipet e projektit dhe grupe të tjera pune.

*Menaxhimi Operacional:* Anëtarët e grupeve të vetëdrejtuar apo menaxherët operativë (menaxherët e nivelit të ulët) zhvillojnë plane afatshkurtër siç janë planet javore të prodhimit. Ata drejtojnë përdorimin e burimeve dhe performancën e detyrave në varësi apo sipas procedurave të përcaktuara dhe brenda buxheteve dhe planeve që përcaktojnë për ekipet dhe grupet e tjera të punës në një organizatë.

Nivelet e vendimmarrjes menaxheriale që duhet të mbështeten nga teknologjia e informacionit në një organizatë të suksesshme shpesh tregohen si një piramidë menaxheriale - shiko figurën 7 (O'Brien dhe Marakas, 2010: 393)

*Figura 8 - Nivelet e vendimmarrjes menaxheriale (O'Brien & Marakas, 2010: 393)*



Në figurën 8, mund të shihet lloji që i informacionit që kërkohet nga drejtorët, ekzekutivët, menaxherët dhe anëtarët e ekipeve të vetëdrejtuar lidhet në mënyrë direkte me nivelin e vendimmarrjes menaxheriale dhe strukturat e vendimeve me të cilat ata përballen.

Vendimmarrësi në nivele të ndryshme të organizatës po merr pak a shumë vendime të strukturuara. Tipikisht, janë tri lloje strukturash vendimesh (O'Brien dhe Marakas, 2010: 394):

**Vendime të pa strukturuara** (zakonisht lidhen me strategjinë afatgjatë të organizatës)

**Vendime të gjysmë strukturuara** (disa procedura vendimesh mund të specifikohen më parë, por aq sa duhet për të çuar në një vendim të rekomanduar)

**Vendime të strukturuar** (procedura që duhet ndjekur. Kur nevojitet një vendim, mund të specifikohet që më parë)

Vendimmarrësin kanë nevojë për produktet e informacionit karakteristikat e të cilëve, atributet apo cilësitë kanë tri dimensionet e kohës, përbërjes dhe formës- shiko tabelën 3.  
(O'Brien & Marakas, 2010: 393)

*Tabela 3- Përmbledhje e attributeve e cilësisë së informacionit*

|                                 |                                                                                           |
|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Dimensioni i kohës</b>       |                                                                                           |
| Komoditeti                      | Informacioni duhet të sigurohet kur nevojitet.                                            |
| Qarkullimi                      | Informacioni duhet të jetë i rifreskuar kur sigurohet.                                    |
| Frekuenca                       | Informacioni duhet siguruar aq shpesh sa nevojitet.                                       |
| Periudha e kohës                | Informacioni mund të sigurohet mbi periudhën e shkuar, të tashme dhe të ardhme.           |
| <b>Dimensioni i përmbajtjes</b> |                                                                                           |
| Saktësia                        | Informacioni duhet të jetë pa gabime.                                                     |
| Rëndësia                        | Informacioni duhet të lidhet me nevojat e një marrësi specifik për një situatë specifike. |
| Plotësia                        | Gjithë informacioni që nevojitet duhet të sigurohet.                                      |
| Qëllimi konçiz                  | Vetëm informacioni që nevojitet duhet të sigurohet.                                       |

|                            |                                                                                                                                              |
|----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                            | Informacioni mund të ketë një qëllim të gjerë apo të ngushtë, apo fokus të brendshëm apo të jashtëm.                                         |
| Performanca                | Informacioni mund të zbulojë performancën duke matur aktivitetet e realizuara, progresin e arritur apo burimet e akumuluar apo të mbledhura. |
| <b>Dimensioni i formës</b> |                                                                                                                                              |
| Qartësia                   | Informacioni duhet siguruar në një formë që kuptohet lehtësisht.                                                                             |
| Hollësia                   | Informacioni mund të sigurohet në mënyrë të hollësishme apo të përmbledhur.                                                                  |
| Rendi                      | Informacioni mund të rregullohet në një sekuencë të përcaktuar më parë.                                                                      |
| Prezantimi                 | Informacioni mund të prezantohet me fjalë, me numra, grafikë apo forma të tjera.                                                             |
| Media                      | Informacioni mund të sigurohet në formën e dokumenteve të printuar, videove apo mediave të tjera.                                            |

*Burimi: O'Brien & Marakas, 2010: 393*

#### **2.2.4. Procesi i vendimmarrjes**

Vendimmarrja është një proces në të cilin zgjedh se çfarë do të bësh duke marrë në konsideratë pasojat e mundshme të zgjedhjeve të ndryshme (Brockman & Russell, 2009; Walker, 2001a). Procesi i vendimmarrjes është një vegël që mund t'ju ndihmojë juve apo anëtarët e familjes suaj të arrijnë objektiva, të kenë më shumë kontroll në jetë dhe ju ndihmon të jeni më të kënaqur me cilësinë e jetës që bëni. (Walker, 2001b)

Një proces vendimmarrjeje mund të përbëhet nga tri detyra të ndërlidhura: marrja e informacioni, vlerësimi dhe feedback-u apo mësimi (Einhorn & Hogarth, 1981). Kjo premisë informon bazën për modelin bazik të vendimmarrjes, ku faktorët informojnë një proces vendimi që prodhon përfundime.

Përdorimi i procesit të vendimmarrjes mund të ndihmojë individët dhe organizatat të arrijnë objektivat dhe t'i përdorin burimet e tyre në mënyrë të zgjuar. Përcaktimi i objektivave ka rëndësi në procesin e vendimmarrjes sepse mund të ndihmojë në përcaktimin e opsioneve apo mundësive dhe të vendosë një kurs veprimesh. Në mënyrë specifike, synimet janë rezultati i fundit drejt të cilit punon një individ, familje apo komunitet. (Walker, 2001b)

Efiçenca e procesit të vendimmarrjes zgjerohet nëpërmjet sistemeve të informacionit të bazuar te kompjuterët (IS), të cilët përfshijnë Sistemet e Mbështetjes së Vendimeve (DSS), Sistemet e Mbështetjes së Grupit (GSS) dhe Sistemet e Informacionit Ekzekutiv (EIS) (Martinsons dhe Davison, 2007)

Martinsons dhe Davidson (2007) thoshin se procesi i vendimmarrjes varet në mënyrë të madhe nga shumë faktorë që përfshijnë kontekstin në të cilin merren vendimet, mënyrën se si vendimmarrësi i percepton dhe kupton sinjalet apo sugjerimet dhe gjykimi dhe vlera e vendimmarrësit ka shumë rëndësi. Ata shtuan që vlerat dhe perceptimi njohës janë mes dy faktorëve me ndikimin më të madh në vendimmarrje. Këta faktorë ndikojnë mënyrën se si një vendimmarrës do të interpretojë dhe do t'i përgjigjet një grupi të caktuar kushtesh.

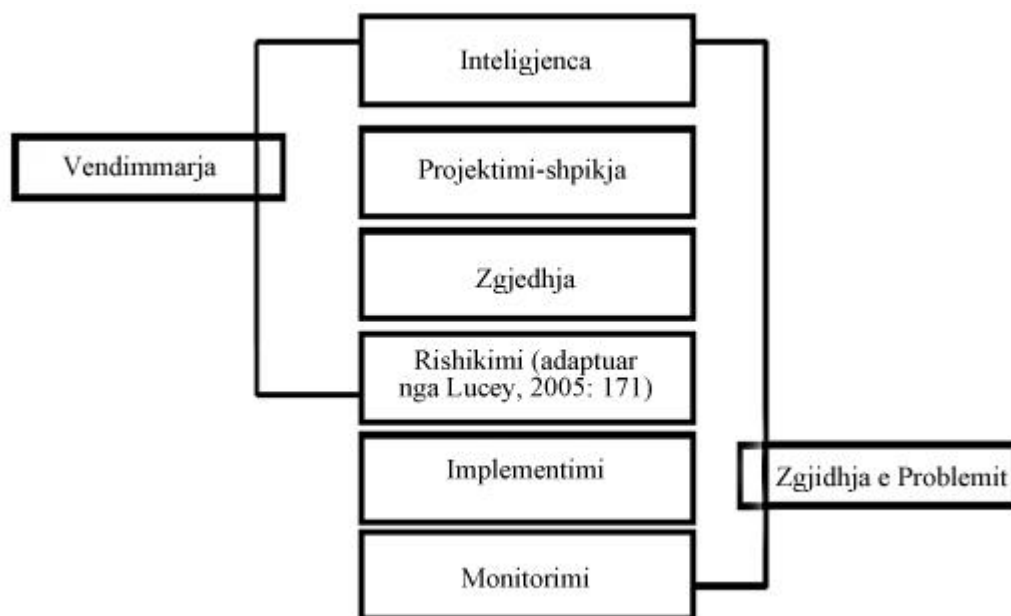
Komuniteti i operacioneve kërkimore dhe analistët e sistemit janë në dakordësi të përgjithshme mbi një proces që e përdorin për marrjen e vendimeve.

Simon (1984), thotë se vendimmarrja përbëhet nga katër faza kryesore:

- *Inteligjenca* - kërkimi i mjedisit për kushtet që duhen për vendimmarrjen
- *Projektimi-shpikja* - zhvillimi dhe analizimi i kurseve të mundshme të veprimeve. Ky proces proceset e kuptimit të problemit për të gjeneruar zgjidhje si dhe testimin e zgjidhjeve për fizibilitet apo realizueshmëri.
- *Zgjedhja* - Zgjedhja e një alternative apo kursi veprimi nga ato variabla.
- *Rishikimi* - Vlerësimi i zgjedhjeve në të shkuarën. Ky model u shtua më vonë nga George Huber në një model të zgjeruar të të gjithë procesit të zgjidhjes së problemit.

Pas Simon, Huber (1980) e zgjeroi modelin për procesin e vendimmarrjes dhe shtoi dy hapa të tjerë në modelin e Simonit (Figura 9).

*Figura 9- Hapat në Modelin e Huberit (Huber, 1980). Përshtatur nga Ralph M. Stair dhe George W. Renolds (2003) Principles of Information Systems, Six Edition*



Ashtu si Simoni, procesi përshkruhet po ashtu nga Efrain Turban (1990). Ai thoshte se procesi i vendimmarrjes ka katër faza, të cilat janë inteligjenca, dizajni apo projektimi, zgjedhja dhe implementimi.

Gorry dhe Scott-Morton (1971) i klasifikonin vendimet nga struktura e tyre në tri nivele, vendim i strukturuar në të cilin përbërësit apo variablat që përbëjnë një vendim janë të njohur dhe mund të maten nga ana sasiore. Vendim i pastrukturuar është ai, përbërësit apo variablat e të cilit përbëjnë një vendim që nuk mund të matet nga ana sasiore. Vendimi i gjysmëstrukturuar ndodhet mes vendimit të strukturuar dhe atij të pastrukturuar.

Zakonisht, shumica e vendimeve në biznes janë të gjysmëstrukturuara. Më pas, Gory dhe Scott-Morton vazhduan me aplikacionet kompjuterike kur flitet për shkallën e strukturës për një vendim që duhet të marrin dhe nivelin menaxherial që ato mbështesin (Gorry dhe Scott-Morton, 1971). Shikoni Figurën 10.

*Figura 10- Tabela e Goryt dhe Scott-Mortonit (Gorry & Scott-Morton, 1971)*



|                                   |                    | Nivelet e Menaxhimit                                                     |                                                                          |                                                                     |
|-----------------------------------|--------------------|--------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
|                                   |                    | Kontrolli Operacional                                                    | Kontrolli Menaxherial                                                    | Planifikimi Strategjik                                              |
| Niveli i vendimeve të strukturuar | Strukturuar        | Arkëtimet e kontabilitetit<br>Hyrja e porosisë<br>Kontrolli i inventarit | Analiza e buxhetit<br>Kosto inxhinierike<br>Parashikime afat-shkurtëra   | Flota e cisternave<br><br>Magazina dhe lokacioni i fabrikës         |
|                                   | Gjysmë Strukturuar | Planifikimi i prodhimit<br>Menaxhimi i cash-it                           | Analiza e variancës së buxhetit të përgjithshëm<br>përgatitja e buxhetit | Bashkimet/shkrirjet dhe blerjet<br>Planifikimi i produkteve të reja |
|                                   | Pastrukturuar      | PERT/ Sistemi i kostos                                                   | Shitja dhe prodhimi                                                      | Planifikimi i Kërkim & Zhvillimit                                   |

Walker, Torres, dhe Turner (2006) përshkruanin fazat e procesit të vendimmarrjes. Hapat në marrjen dhe implementimin e vendimeve siç ata i kanë aplikuar në familje dhe në vendimet menaxheriale individuale janë:

1. *Njihni problemin* - Procesi i vendimmarrjes nis duke njohur faktin që një problem ekziston: diçka duhet të ndryshohet në situatë dhe se ka mundësi për përmirësim. Problemet e mëdha mund të ndahen shpesh në më të vogla dhe më të lehta për t'u zgjidhur.
2. *Analizoni problemin* - Pasi problemi identifikohet, studiojeni atë me kujdes për të gjetur se çfarë e shkakton atë me saktësi. Sërish, jini sa më specifik që të jetë e mundur.
3. *Merrni në konsideratë synimet tuaja* - Konsideroni synimet që doni të arrini. Synimet që zgjidhni ndikohen nga vlerat që ju keni, se çfarë ka rëndësi për ju. Duke qenë i vetëdijshëm

për vlerat dhe se si i rendisni ato për nga pastërtia, do t'ju ndihmojë të shikoni dhe kuptoni më qartë atë që dëshironi.

*4. Kërkoni për alternativa apo zgjidhje të tjera* - Mendoni dhe shikoni për sa më shumë alternativa praktike që të jetë e mundur. Nëse vendimi ka shumë rëndësi, qoftë në anën njerëzore, qoftë në atë financiare, do t'ia vlejë të shpenzoni më shumë kohë dhe mund në kërkimin e një zgjidhjeje apo bërjen e një zgjedhjeje. Analizoni burimet që çdo kurs alternativ veprimi do të kërkojë. Cili është raporti krahasues i kohës, parave, aftësive, energjive apo burimeve të tjera të nevojshme me burimet që keni aktualisht në dispozicion? Po ashtu duhet të krahasoni përfitimet e pritura nga zgjedhja juaj sepse jo gjithmonë ka kuptim të zgjedhësh produktin apo mallin më të lirë apo aktivitetin me koston më të vogël, nëse rezultatet po ashtu do të jenë të cilësisë së ulët.

*5. Zgjidhni alternativën më të mirë* - Pasi keni parë me kujdes çdo alternativë, zgjidhni më të mirën që keni. Me raste është e mundur që asnjë nga alternativat në dukje të disponueshme nuk do të jetë e pranueshme, ndaj, në këtë rast mund të krijohet një alternativë e re me kompromis, apo duke ndërthurur disa nga idetë e mundshme që keni.

*6. Nga vendimi në veprim* - Marrja e një vendimi nuk mbaron me zgjedhjen e alternativës më të mirë, por ju duhet po ashtu ta vini në veprim atë vendim. Zakonisht njerëzit i zbatojnë vetë vendimet që marrin. Sidomos në rastet kur të gjithë kanë ndihmuar në marrjen e një vendimi, janë zakonisht më të prirur të ndihmojnë në implementimin e tij.

7. *Pranoni përgjegjësinë* - Pasi merrni një vendim, duhet të pranoni përgjegjësinë dhe pasojat që vijnë nga marrja e tij. Duhet të jeni të gatshëm të jetoni me to, apo mund të merrni një tjetër vendim për të ndryshuar drejtim.

8. *Vlerësoni rezultatet tuaja* - Rezultatet apo përfundimet e vendimeve tuaja, duhet të vlerësohen në mënyrë të rregullt për të përcaktuar kështu efektivitetin e tyre. Në shumicën e rasteve, përdorni zakonet tuaja për të zvogëluar kohën në vendimmarrje.

### **2.2.5. Vendimmarrja menaxheriale**

Cyert et al., (1956) thotë që menaxhimi është një seri procesesh vendimmarrëse dhe vlerëson se vendimmarrja është në zemër të aktivitetit ekzekutiv në biznes. Por vendimet më parë duhet të merren, sidomos në kontekstin aktual ku faktori më i çmuar dhe më pak i manaxhueshëm për menaxherët është koha. Hales (1986) identifikon studime kërkimore të bëra në një periudhë prej 30 vjetësh që formojnë burimin më të madh të provave se çfarë bëjnë menaxherët dhe tregojnë se vetëm puna krijuese e Mintzberg (1973) përfshin "informativin" si një nga rolet menaxheriale.

Roli informativ përfshin monitorimin, filtrimin dhe shpërndarjen e informacionit si i zakonit, nëse jo si pjesë universale e punës manaxhieriale.

Mintzberg po ashtu vëren që qasja e veçantë e menaxherit të informacioni dhe statusi i tij special dhe autoriteti po ashtu e vënë atë në qendër të sistemit që merr vendime me rëndësi dhe strategjike.

Por Dissenbach (1983) paralajmëron që ajo që menaxherët duan mund të mos jetë e njëjtë me atë për të cilën ata kanë nevojë. Drucker (1995) pajtohet me këtë kur thotë se shumica e

menaxherëve ende duhet të mësojnë se si të përdorin të dhëna dhe të marrin përgjegjësi për informacionin. Ai thekson se shumë menaxherë dinë si të pyesin: *'Çfarë informacioni më duhet për të bërë punën time? Kur më duhet? Në çfarë forme? Nga kush duhet ta marr atë?'. Edhe më pak pyesin: "Çfarë detyrash të reja duhet të braktis apo të lë unë? Çfarë detyrash duhet të bëj në një tjetër mënyrë?". Praktikisht, asnjë nuk pyet: "Çfarë informacioni duhet të jap? Kujt? Kur? Në çfarë forme?"*

Nutt (2002) ishte i mendimit që taktika përfshihej në fazat e procesit të vendimmarrjes strategjike. Zbulimet kërkimore tregonin se teoria e komandës së lartë (upper-echelon) në proceset e vendimmarrjes strategjike është aplikuar te firmat dhe provat kanë treguar që ka një nivel të lartë lidhjeje mes karakteristikave apo tipareve të menaxhimit të lartë dhe rritjes së organizatës. (Carpenter, 2002; Jaw dhe Lin, 2009)

Tiparet mjedisore kanë një ndikim të rëndësishëm në shkallën e sjelljes racionale të menaxherëve në marrjen e vendimeve dhe veprimet pas vendimmarrjes strategjike që janë ose të motivuara nga mjedisi ose të nxitura nga kërcënimet mjedisore do të jenë më racionale apo të logjikshme se ato të bëra në përgjigje të mundësive mjedisore. (Elbanna dhe Child, 2007)

Rahman dhe De Feis (2009) sugjerojnë që për menaxherët strategjikë modeli i përshtatshëm ndryshon kur ndryshojnë karakteristikat apo tiparet e mjedisit, sidomos në lidhje me kompleksitetin apo trysninë e kohës.

Shumica e menaxherëve bëjnë një zgjedhje strategjish bazuar në mjedisin e tyre organizativ të brendshëm dhe të jashtëm dhe në mënyrë specifike, menaxherët bëjnë më parë një vlerësim

të rrethanave mjedisore të jashtme, para se të analizojnë burimet e brendshme që kanë.  
(Brouthers et al, 2000)

#### **2.2.6. Llojet e Vendimeve**

Simon, një autoritet udhëheqës në vendimmarrjen në menaxhim, i ndante llojet e vendimeve në dy tipa bazë: të programuar dhe vendime të paprogramuara.

**Vendimet e programuara** janë vendime rutinë dhe te përsëritshme dhe një organizatë zhvillon mënyra të veçanta apo specifike për to. Këto vendime merren duke përdorur rregulla standarde, procedura dhe metoda sasiore. Për të marrë një vendim të programuar, vendimmarrësi përdor një program performance, një sekuencë standarde sjelljeje që anëtarët e organizatës e ndjekin në mënyrë rutinë sa herë që përballen me një lloj të veçantë problemi apo mundësie (George dhe Jones 1996: 429) Shembuj të vendimeve të programuara janë vendimet për kontrollin e inventarit, vendimet për ngarkimin e mjeteve apo makinerive, planifikimin apo skedulat, etj.

**Vendimet e paprogramuara** ndryshe nga të mësipërmet, janë vendime që merren vetëm një herë dhe zakonisht janë më pak të strukturuar se ato të programuarat (Certo, 1997). Ato janë vendime të marra në përgjigje të problemeve apo mundësive të reja. Sipas Lucey (2005: 171), ky lloj vendimi lidhet me një shkallë të lartë pasigurie, nuk mund të delegohet në nivelet e ulëta, mund të përfshijë gjëra, por jo gjithnjë përfshin njerëz. Shembuj të vendimeve të paprogramuara, janë blerjet, prezantimi i një produkti apo malli të ri, emërimet e personelit etj.

Po ashtu, vendimet organizative mund të klasifikohen si strategjike apo taktike.

*Vendimet Strategjike:* Vendimet bazike apo strategjike janë vendime të një rëndësie të madhe. Vendimet strategjike përshijnë një zgjidhje të madhe veprimesh që lidhen me alokimin e burimeve dhe kontributin për arritjen e objektivave të organizatës. Vendimet si vendi i fabrikës, diversifikimi i produktit, hyrja në tregje të reja, zgjedhja e kanaleve të shpërndarjes, shpenzimet kapitale, etj. janë shembuj të vendimeve bazike apo strategjike.

*Vendimet taktike:* Vendimet rutinë apo siç njihen ndryshe taktike, janë vendime që janë rutinë dhe përsëritëse. Ato dalin apo janë pasojë e vendimeve strategjike. Tipat e ndryshme të vendimeve taktike janë si më poshtë:

Vendimi taktik lidhet me operacionet ditore të një organizate dhe duhet marrë në mënyrë shumë të shpeshtë dhe është më së shumti i programuar. Për këtë arsye, vendimi mund të merret në kontekstin e këtyre variablave. Përfundimi i vendimit i taktik është i natyrës afatshkurtër dhe ndikon një pjesë të ngushtë apo të vogël të organizatës.

Autoriteti për marrjen e vendimeve taktike mund të delegohet te menaxherët e nivelit të ulët sepse se pari, impakti apo ndikimi i vendimit taktik është i vogël dhe i natyrës afatshkurtër dhe së dyti, duke deleguar autoritetin për vendime të tilla te menaxherët e nivelit të ulët, ata të nivelit të lartë, janë të lirë t'i kushtojnë më shumë kohë vendimeve strategjike.

### **Modelet e vendimarrjes**

Rishikimi i literaturës mbi vendimarrjen identifikoi një numër qasjesh teorike dhe metodologjike për kërkime në këtë fushë. Një shumëllojshmëri modelesh të vendimarrjes janë prezantuar duke filluar nga teoria e racionalitetit të hershëm dhe racionalitetit të kufizuar

(Simon, 1959) të inkrementalit (Quinn, 1981), kontenitori i mbeturinave (Cohen, March dhe Olsen, 1972) dhe modelet e zgjedhjes së rastit (Mintzberg, 1978).

Por shumica e shkencëtarëve kanë theksuar dy modele bazë të vendimmarrjes: modeli racional dhe modeli i racionalitetit të kufizuar (March, 2010).

### **Modeli Racional**

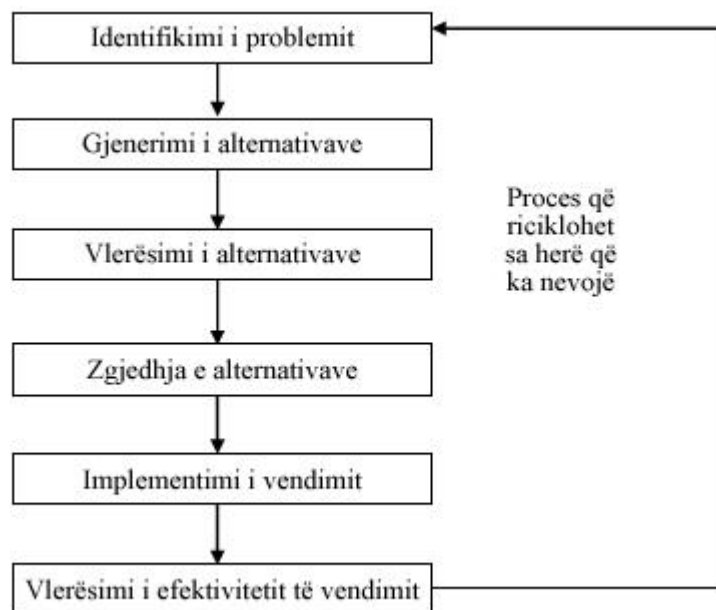
Modeli racional është përpjekja e parë për të kuptuar procesin e vendimmarrjes dhe konsiderohet nga disa si qasja klasike për të kuptuar procesin e vendimmarrjes. Modeli racional i vendimmarrjes supozon që njerëzit do të bëjnë zgjedhje për të maksimizuar fitimin dhe minimizuar koston.

Vendimmarrja profesionale supozohet të jetë racionale. Kjo nënkupton që administratorët i marrin vendimet të sigurtë. Ata dinë si të identifikojnë problemin dhe të kuptojnë situatën problematike, njohin alternativat e tyre, dinë se cilat janë përfundimet, dinë kriteret e vendimit të tyre dhe kanë aftësinë të bëjnë zgjedhjen optimale për ta implementuar më pas (Towler, 2010).

Në modelet e vendimmarrjes racionale, vendimmarrësit analizojnë një numër alternativash nga skenarë të ndryshëm, para se të bëjnë një zgjedhje. Këta skenarë peshohen nga probabiliteti dhe vendimmarrësit mund të përcaktojnë skenarin e pritshëm për çdo alternativë. Zgjedhja finale do të jetë ajo që ka skenarin më të mirë të pritshëm me probabilitetin më të madh për rezultat. Proceset normative të vendimit shpjegojnë si vendimmarrësit përdorin një grup alternativash për të zgjidhur problemet. (Goodwin & Wright, 1998; Hoch, Kunreuther, & Gunther, 2001).

Sipas modelit racional, procesi i vendimmarrjes mund të ndahet në 6 hapa (Schoenfeld, 2011). (Shikoni Figurën 9.)

*Figura 11- Procesi i vendimmarrjes*



Një shembull i modelit racional është modeli me katër hapa i Simoni (1977), që përbëhet nga inteligjenca (gjetja e mundësive për marrjen e një vendimi), dizajni (shpikja, zhvillimi dhe analizimi i kurseve të mundshme të veprimit ), zgjedhja (zgjedhja e një prej kurseve të mundshme të veprimit ) dhe rishikimi (vlerësimi i zgjedhjeve në të shkuarën).

### **Modeli i racionalitetit të kufizuar**

Modeli i vendimmarrjes racionale, e përshkruan vendimmarrësin si plotësisht të arsyeshëm apo racional, gjë që do të thotë se vendimmarrësi do të ketë informacionin e saktë, do të dijë të gjitha alternativat, do të përcaktojë çdo pasojë dhe do të hartojë një shkallë të plotë



preference. Për më tepër, hapat në procesin e vendimmarrjes do të çojnë si pasojë drejt zgjedhjes së maksimizon zgjidhjen për çdo problem.

Termi "racionalitet i kufizuar" u krijua në vitet 1950 nga Herbert A. Simon. Për Simon (1955) dhe March, Simon dhe Guetzkow (1958), realiteti është i ndërlikuar, por njohja e njeriut është e kufizuar. Si pasojë, vendimmarrësit nuk kanë dijen e plotë për të gjitha alternativat e mundshme dhe nuk kanë gjithë dijen e nevojshme për të renditur si duhet alternativat dhe të llogarisin kostot dhe përfitimet e tyre respektive. Ata nuk kërkojnë sistematikisht për zgjidhje të mundshme alternative. Ata janë të kufizuar nga koha, kostot dhe aftësia për të përpunuar informacion. Ndaj, ata gjenerojnë një listë të pjesshme zgjidhjesh alternative mbi një problem, bazuar te përvoja, intuïta, këshilla nga të tjera e ndoshta edhe me anë të ideve të tyre apo procesit krijues. Si pasojë, racionaliteti është i kufizuar.

Simon (1957) shkruante për herë të parë termin "racionalitet i kufizuar" në deklaratën e mëposhtme:

*“Kapaciteti i mendjes njerëzore për të formuluar dhe zgjidhur probleme të ndërlikuara është shumë i vogël krahasuar me përmasën e problemit, zgjidhja e të cilit kërkon një sjellje objektive racionale në botën reale- apo edhe një qasje të arsyeshme ndaj këtij racionaliteti objektiv” (Simon, 1957: 198 dhe 202)*

Herbert Simon (1982, 1997, 2009) krijoi termin racionalitet i kufizuar për të përshkruar vendimmarrësin që do të donte të merrte vendimin më të mirë, por zakonisht kënaqet apo pranon, bie dakord për një vendim më pak se optimal.

Simon (1979) prezantoi konceptin e racionalitetit të kufizuar në vendimmarrje në përgjigje të kufizimeve të modelit racional. Sipas kësaj teorie, njerëzit pranojnë një opsion si të kënaqshëm dhe përdorin gjykimin heuristik në raste pasigurie, atëherë kur kompleksiteti apo kufizimet e kohës i ndalojnë ata të marrin një vendim optimal. Në kontekstin e dhënë më sipër, termi heuristik i referohet "rule of thumb" apo strategjisë së arsytimit informal, që është e kundërta e një formule matematikore që mund të përdoret për llogaritje (Klein 1999: 307).

Sipas Simonit (1982, 1997, 2009) ndryshe nga racionaliteti i plotë në vendimmarrje, racionaliteti i kufizuar nënkupton si më poshtë:

1. Vendimet do të jenë gjithnjë të bazuara në një kuptim të paplotë e deri diku të pasaktë të natyrës së problemit me të cilin përballemi.
2. Vendimmarrësit nuk do të kenë kurrë sukses në gjenerimin e të gjitha zgjidhjeve të mundshme alternative për t'u marrë në konsideratë.
3. Alternativat gjithnjë vlerësohen në mënyrë të paplotë sepse është e pamundur të parashikosh me saktësi të gjitha pasojat që lidhen me çdo alternativë.
4. Vendimi i fundit që ka të bëjë me faktin se cilën alternativë duhet të zgjedhim, duhet të jetë i bazuar në disa kritere të tjera që nuk janë maksimizimi apo optimizimi sepse është e pamundur të përcaktohet se cila alternativë është optimalja.

### **Modele të tjerë në vendimmarrje:**

Ka po ashtu modele të tjerë në vendimmarrje, siç janë modelet përshkruese të vendimmarrjes (1984) të Bahl dhe Hunt, apo mjedisi vendimmarrës (1981) i Huberit. Nga këto, modeli racional (psh. Simon 1977) veson të jetë normativi apo ideali. Teori më përshkruese janë ato të racionalitetit të kufizuar (Simon 1979), modeli i kontenitorit të mbeturinave (Cohen et al. 1972), pikëpamja e procedurave organizative (March 1988; Krabuanrat dhe Phelps 1998), pikëpamja politike (Pfeffer, 1981) dhe pikëpamja inkrementaliste logjike (Das dhe Teng 1999; Lindblom 1959). Modeli i Simonit (1979) mbi racionalitetin e kufizuar përshkruan se si njerëzit pranojnë si të kënaqshëm një mundësi të disponueshme për të arritur në vendime mjaftueshëm të mira dhe jo optimale. Në proces, ata vënë në përdorimin gjykimin heuristik. Ky gjykim është i dobishëm, por mund të çojë në paragjyime në vendimmarrje (Tversky dhe Kahneman 1974; Hogarth 1980; Hammond et al. 1999; Russo dhe Schoemaker 2002).

Në punën e tyre mbi sistemet mbështetëse të vendimit (DSS), Keen dhe Scott-Morton identifikuan 5 modele të vendimmarrjes (Keen & Scott-Morton 1978). Modelet variojnë nga tërësisht normativë në plotësisht përshkrues. Modelet janë përmbledhur shkurt më poshtë në Tabelën 1.

| <b><i>Stili vendimmarrës</i></b>  | <b><i>Përshkrimi</i></b>                                                                                                    |
|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b><i>Pikëpamja racionale</i></b> | Nocioni klasik i vendimmarrjes objektive, normative me informacion të plotë, të bazuar në teorinë e hershme mikroekonomike. |

|                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b><i>Pikëpamja e procesit të kënaqjes</i></b>      | Kjo pikëpamje nënkupton që ne nuk i dimë të gjithë përfundimet e mundshme dhe si pasojë mund të zgjedhim vetëm një zgjedhje të kënaqshme bazuar në gjykim apo heuristikë. Po ashtu, një edhe kufizime siç janë koha dhe kostot.                                                                          |
| <b><i>Pikëpamja e procedurave organizative</i></b>  | Bazohet në organizatën formale dhe joformale, se si funksionon apo operon ajo dhe se cilat janë linjat e saj të komunikimit. Pikëpamja është një zgjatim i qasjes racionale që pranon që do të ndodhë negociimi.                                                                                         |
| <b><i>Pikëpamja e procesit politik</i></b>          | Një perspektivë pluraliste që njeh diversitetin natyral të objektivave, interesat dhe pikëpamjet në një organizatë dhe ndikimin e tyre në procesin e vendimmarrjes. Është antiteza e qasjes racionale dhe shprehimisht artikulon atë që shumë njerëz e ndiejnë intuitivisht në procesin e vendimmarrjes. |
| <b><i>Perspektiva e ndryshimeve individuale</i></b> | Përqëndrohet te individi si qenie unike me aftësi të veçanta dhe stil vendimmarrës. Për qëllimet e "ISD", kjo pikëpamje na tregonin që njerëzit kanë stile të ndryshme njohjeje dhe qasje të ndryshme në zgjidhjen e një problemi.                                                                       |

*Tabela 4- Modelet e Vendimmarrjes*

### **Pikëpamja inkrementaliste**

Lindblom (1959) argumentonte se mjetet dhe fundet janë të ndërlidhura me njëra-tjetrën. Vendimmarrja nuk është një ngjarje diskrete, por është më shumë një proces hap pas hapi, që merr në konsideratë ndryshime inkrementale nga gjendja aktuale drejt zgjidhjes së problemit se sa një vendimmarrje drejt arritjes së një qëllimi apo synimi specifik. Për të, vendimmarrja është një proces evolucionar, jo revolucionar. Pikëpamja inkrementaliste po ashtu është e ngjashme me atë "të mësosh duke vepruar" (Carayannis dhe Stokes, 2000). E vë theksin më shumë te implementimi i vendimit se sa te hapi analitik që e paraprin vendimin, por përqendrohet në mësimin e vazhdueshëm nga vendimi i implementuar, feedback-u i shumëfishtë dhe rregullimet e vendimet për të arritur qëllimin e synuar.

### **Pikëpamja e procedurës organizative**

Për March (1978), vendimet shikohen më shumë si përfundime të procedurave operacionale standarde të një organizate se sa si një proces specifik i vetëm vendimmarrës. Në këtë kontekst, Krabuanrat dhe Phelps (1998) theksuan përdorimin dhe përfitimet e përvojës së kodifikuar organizative që informacioni hyrës në vendimmarrje (kuptimi i të cilit është i thjeshtë për këdo në organizatë) të kalojë nëpër procedurat standarde të operimit dhe të çojë drejt marrjes së një vendimi. Përvoja e kodifikuar organizative do të sigurojë që të gjithë të kuptojnë racionalitetin dhe përfundimin e procesit vendimmarrës. Megjithatë, Das dhe Teng (1999) iu referuan një pikëpamje procedure organizative si "mënyra e shmangies". Ata thonë se një proces vendimmarrës sistematik, si procedura standarde operative, mund të heqin mendimin në marrjen e vendimit. Ata kanë frikë se në këtë lloj mjedisi, vendimmarrja realizohet duke eliminuar inovacionin.

### **Modeli i kontenitorit të mbeturinave**

Cohen et al. (1972) shpjegonte se procesi i vendimmarrjes është në fakt një pikë takimi e faktorëve, qëllimeve dhe pikëpamjeve të shumëfishta. Ata e përcaktojnë kontenitorin e mbeturinës si "pikën e takimit të një problemi gjatë kërkimit për një zgjidhje, një zgjidhje në kërkim të një problemi, dhe aktorët, vëmendja e të cilëve është e ndarë, që ikën e vjen të cilët vijnë e shkojnë, por që ndodh të jenë në pikën e takimit për problemin dhe zgjidhjen e tij". Si një kritik, Mayer (2007) argumentonte se e keqja e madhe e modelit të kontenitorit të mbeturinave është që duke qenë se pika e vendimit, është në të vërtetë vetëm një pikë takimi, është e pamundur të rregullosh një vendim të marrë dhe si pasojë është e pamundur të rregullosh organizatën si një e tërë.

#### **2.2.7. Heuristika dhe paragjykimi në vendimmarrje**

Termi heuristik rrjedh nga greqishtja dhe nënkupton "'shërben për të gjetur apo zbuluar". Ajnshtajni e përfshiu termin në titullin e punimit të tij mbi fizikën kuantike të vitit 1905 me të cilën fitoi çmimin Nobel, duke thënë se pikëpamja që ai prezantonte ishte e paplotë por tej mase e dobishme (Holton, 1988: 360–361). Max Wertheimer dhe psikologët gestaltë flisnin për metoda heuristike siç ishte ajo e "të parit vërdallë" për të drejtuar kërkimin për informacion. Matematikani George Polya e ndante heuristikën nga metodat analitike. Për shembull, heuristika nevojitet për të gjetur një provë, në një kohë që analiza shërben për vërtetimin apo kontrollin e saj. Simon dhe Allen Newell, një student i Polya, zhvilluan modele formate të heuristikës për të kufizuar hapësira të mëdha kërkimi. Luce (1956), Tversky (1972), Dawes (1979), dhe të tjerë studiuuan modele heuristike siç janë rregullat leksikografike, eliminimi nga aspekti dhe rregullat e peshës së njëjtë. (Gigerenzer & Gaissmaier, 2011: 454)

Pas një faze të parë të dominuar nga logjika, kërkuesit në inteligjencën artificiale (AI) nisën të studionin heuristikën që mund të zgjidhë probleme që logjika dhe probabiliteti nuk mundet t'i zgjidhë, siç janë problemet që nuk mund të zgjidhen me anë të kompjuterit. Në një kohë që të gjithë kërkuesit e inteligjencës artificiale nisën të studionin se si heuristika i bën kompjuterët më të zgjuar, psikologët në vitet 1970 u interesuan në demonstrimin e gabimeve të arsyetimit njerëzor dhe përdorën termin heuristik për të shpjeguar se pse ata bënin gabime. (Gigerenzer & Gaissmaier, 2011: 454)

Në literaturë mund të gjenden shumë përkufizime të heuristikës.

Kahneman & Frederick (2002: 53) thanë se heuristika vlerëson një atribut të synuar nga një tjetër atribut (zëvendësim atributi) që të vjen më lehtë në mendje.

Për Hammond *et al.* (1998: 47), heuristika është "rutinë e pavetëdijshme për t'u marrë me kompleksitetin e vazhdueshëm në shumicën e vendimeve".

Shah & Oppenheimer (2008: 207) thanë që gjithë heuristika varet te zvogëlimi i përpjekjeve nga një apo më shumë faktorët në vijim: (a) analizimi i më pak sugjerimeve (b) duke zvogëluar përpjekje e marrjes së vlerave të sugjerimeve. (c) duke thjeshtuar peshën e sugjerimeve (d) duke integruar më pak informacion dhe (e) duke analizuar më pak alternativa.

Gigerenzer dhe Gaissmaier (2011: 454) e përshkruajnë heuristikën si një strategji që injoron pjesë të informacion, me qëllim marrjen e vendimeve më shpejt, duke kursyer kohë e kosto dhe apo në mënyrë më të saktë se shumica e metodave të ndërlikuara.

Moustakes (1990: 10) thotë se heuristika është "rule of thumb" që mund të ndihmojë vendimmarrësin të gjejë një zgjidhje në një situatë të ndërlikuar dhe të pasigurtë dhe i

përshkruan proceset heuristike si një mënyrë për të qenë të informuar, si një mënyrë për të qenë në dijeni.

Është i ditur fakti që vendimmarrësit varen te disa rregulla gjykuese apo heuristike për të thjeshtuar situatat e vendimeve të ndërlikuara. Edhe pse këto rregulla janë shpejt të nevojshme dhe të dobishme, ato po ashtu sjellin paragjykime që mund të çojnë në gabime të rënda dhe sistematike në vendimmarrje (Kahneman et al., 1982). Ndaj, paragjykimet mund të shihen si një pasojë negative e përdorimit apo përshtatjes së heuristikës. Paragjykimet largojnë vendimmarrësit nga marrja e vendimeve optimale në aspektin e maksimizimit të dobisë.

Das dhe Teng (1999) i kategorizonin paragjykimet e përgjithshme brenda qasjeve të ndryshme të vendimmarrjes. Si fillim, ata rishikonin literaturën mbi paragjykimet njohëse të lidhura me vendimmarrjen dhe i ndanin paragjykimet në katër kategori të mëdha. Këto janë si vijon:

1. Hipoteza paraprake dhe përqëndrimi në objektiva të kufizuar: Vendimmarrësit sigurojnë besime paraprake apo orientime për proceset e analizës dhe përqëndrohen në interesat dhe përfundimet e përzgjedhur, shpesh duke injoruar informacion kundërshtues.
2. Shfaqja ndaj alternativave të kufizuara: Vendimmarrësit zvogëlojnë problemet në struktura më të thjeshta, kërkojnë më pak alternativa dhe bazohen te intuita më shumë se sa tek analiza racionale.



3. Pandjeshmëri ndaj probabilitetit të përfundimit: Vendimmarrësit bazohen në gjykime subjektive më shumë se sa te probabilitetet racionale të përfundimit dhe kanë prirjen t'i shohin problemet si unike, që nuk kanë lidhje me përfundimet e përvojave në të shkuarën.

4. Iluzioni i menaxhimit: Vendimmarrësit kanë prirjen të jenë tej mase optimistë, duke mbivlerësuar nivelin e tyre të kontrollit, e duke besuar se mund të menaxhojnë dhe rregullojnë apo korrigjojnë pasojat e vendimeve të tyre gjatë rrugës.

Këto paragjykime janë pak a shumë të mirënjohura bazuar në qasjen mbi vendimmarrjen të përdorur nga një vendimmarrës. Dy paragjykimet e para, hipoteza paraprake dhe përqëndrimi në objektiva të kufizuar dhe shfaqja ndaj alternativave të kufizuara, drejtohen kryesisht nga orientimi filozofik i vendimmarrësit. Dy të fundit, pandjeshmëria ndaj probabilitetit të përfundimit dhe iluzioni i menaxhimit, përshkruajnë paragjykimet e përgjithshme të përpunimit të informacionit. (Korte, 2003: 444)

Shumë nga modelet e sjelljes aktuale të vendimmarrjes ndjekin një qasje përshkruese, duke u përqëndruar në aktivitetet e përpunimit të informacionit. Kërkimi në këtë fushë ka treguar që vendimmarrësit kanë prirjen të: (a) zvogëlojnë probleme në forma më të thjeshta dhe (b) përdorin informacion selektiv bazuar në besimet e tyre (supozimet dhe modelet mendore) dhe preferencat (paragjykimet). Vendimmarrësit shpesh krijojnë analiza dhe zgjidhje që pasqyrojnë përvojat dhe besimet e tyre dhe e interpretojnë përvojën e tyre në mënyra që mbështesin dhe ruajnë besimet e tyre. (March & Simon, 1993; March, 1999).

### **2.3. Vendimmarrja në Sistemet e Informacionit**

Sistemet e informacionit janë jetike për procesin e vendimmarrjes në organizata. Mjediset bashkëkohore të biznesit janë po ashtu të karakterizuara nga konfigurimet organizative që decentralizohen nëpërmjet përdorimit të teknologjisë së komunikimit që janë të reja dhe konkurrencës mes industrive që janë dinamike në natyrë. (Andersen, 2005)

Sistemet e informacionit dhe në veçanti sistemet e mbështetjes së vendimit janë zhvilluar për të plotësuar përpunimin njerëzor të informacionit dhe për të ndihmuar me vendimmarrjen. Për të zhvilluar sisteme që mbështesin vendimmarrjen, vetë procesi në fjalë ka nevojë që të kuptohet më mirë.

Roli i sistemit të informacionit në vendimmarrje është diskutuar nga shumë autorë. Kostetsky ishte një nga të parët autorë që shkroi për lidhjen mes sistemeve të informacionit, analistit të sistemit dhe vendimmarrjes në vitin 1966. Sistemi i menaxhimit të informacionit siguron dije mbi pozicionin relativ të organizatës dhe forcat bazike në punë. Ai siguron informacion e duhur që nevojitet në procesin e vendimmarrjes dhe ndihmon organizatat të kontrollojnë dhe planifikojnë dhe në zbatimin efektiv të funksioneve operacionale (Jessup dhe Valacich, 2008: 416).

Zhvillimi teknologjive të informacionit dhe komunikimit si struktura ndryshuese të shoqërisë, po ashtu ndikon në detyrën e vendimmarrjes së menaxherit. Shumë organizata e përgatisin veten për një përdorim efektiv dhe eficient të teknologjive të reja të informacionit dhe komunikimit. Teknologjia e informacionit dhe komunikimit ka dy përfitime për organizatat.

Sistemi i informacioni dhe nënsistemet organizative të tij kontribuojnë në procesin e vendimmarrjes në shumë mënyra bazë. Në ditët e sotme, disa nga organizatat i përdorin sistemet e informacionit për të ndihmuar menaxherët në vendimmarrje.

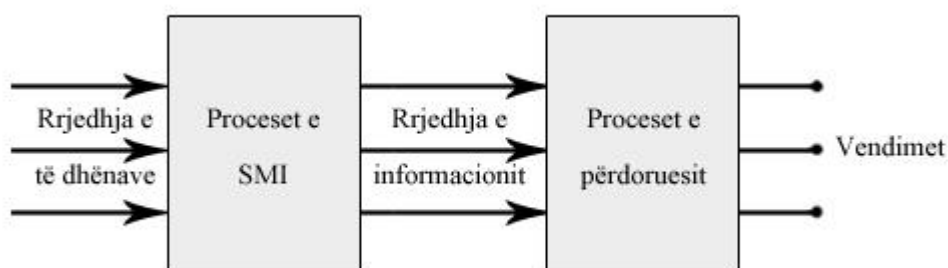
Sigurimi i informacionit me rëndësi është thelbësor dhe një proces i nevojshëm për vendimmarrjen në organizata, (Mintzberg, 1973), por ky informacion duhet modeluar siç duhet për të maksimizuar performancën e vendimeve organizative (Kaplan & Norton, 1992: 71-79). Për më tepër, është e nevojshme të zhvillohen sisteme praktike dhe të përdorshme (Brady, 1967: 67-76) të cilat mund të ndihmojnë drejtorët e mëdhenj në vendimmarrje. Në këtë linjë, teknologjitë e informacionit mund të ndihmojnë drejtuesit ekzekutivë në përmirësimin sidomos të shpërndarjes së produkteve dhe shërbimeve të tyre dhe me shumë gjasa të rrisin efektivitetin e tyre dhe produktivitetin në administratën e biznesit (Rockart & Crescenzi, 1984: 3-16).

Power (2002) ka thënë që marrja e vendimeve është një pjesë e rëndësishme e punës në një mjedis biznesi. Kompanitë shpesh marrin vendime në lidhje me përmirësime operationale apo duke zgjedhur mundësi të reja biznesi për të maksimizuar fitimin e kompanisë. Kompanitë zhvillojnë një proces vendimmarrës të bazuar në individët përgjegjës për marrjen e vendimeve dhe qëllimin e operationeve ekonomike të biznesit. Një vegël e dobishme për marrjen e vendimeve të biznesit është sistemi i menaxhimit të informacionit (MIS). Historikisht, sistemi i menaxhimit të informacionit ka qenë një proces manual që përdorej për të mbledhur të dhëna të cilat më pas kanalizohen te individët përgjegjës për marrjen e vendimeve.

Sistemi i menaxhimit të informacionit është një përpjekje e gjithë organizatës për të siguruar informacion për procesin e vendimmarrjes. Sistemi është një përkushtim formal nga ekzekutivi për t'u vënë të gjithë menaxherëve kompjutera në dispozicion. Një sistem menaxhim informacioni është baza për arritje në një tjetër fushë që është "DSS"-ja, sistemet e zyrës virtuale të bazuara në dije. Ideja kryesore pas sistemit të menaxhimit të informacionit është të ruajë një furnizim të vazhdueshëm me informacion për menaxhimin. Më pas, me të dhënat dhe informacionin e mbledhur nga ky sistem, mundësohet marrja e vendimeve. (Asemi et. al, 2011).

Sistemi "MIS" apo sistemi i menaxhimit të informacionit mund të shikohet si një mjet për ndryshimin e të dhënave që përdoren si informacion në proceset e vendimmarrjes. Figura 1 tregon këtë kuptim të informacionit si të dhëna të përpunuara për një qëllim të caktuar. (Lucey, 1997).

*Figura 12- MIS dhe procesi i vendimmarrjes*



Janë të shumta mundësitë për të investuar në teknologji për të përmirësuar vendimmarrjen. Por, meqë shumica e organizatave nuk kanë burime të pakufizuara për të investuar në

përmirësimin e sistemeve të informacionit që ata përdorin, atëherë është e rëndësishme të identifikohet se cilat investime në sisteme të informacionet do të sillnin më shumë përfitime financiare. Marrja e këtij vendimi kërkon një kuptim të mjaftueshëm të strategjisë së përgjithshme të biznesit të organizatës. (Romney & Steinbart 2006: 14).

Menaxhimi i Sistemeve të Informacionit (MIS) ofron informacione që ndihmojnë në vendimmarrje rreth organizatës. Ky informacion mund të përshkruhet si hartë për një organizatë. Informacionet ndihmojnë vendimmarrësit ku gjenden aktualisht, ku kanë qenë dhe ku janë duke shkuar (Albright, Baldwin dhe Ingram, 2004).

Investitorët dhe kreditorët bëjnë marrëveshje me kompanitë për t'iu ofruar burime financiare në këmbim të kthimit në të ardhmen. Për të vendosur nëse do të investojnë në një kompani dhe sa do të investojnë, ata kanë nevojë për informacione. Këto informacione i ndihmojnë investitorët të përllogarisin riskun dhe fitimet që ata mund të presin nga investimet e tyre. Gjithashtu, informacionet i ndihmojnë ata të vendosin nëse menaxherët e kompanive ku ata kanë investuar veprojnë në përputhshmëri me kushtet e kontratave apo jo. (Albright, Baldwin dhe Ingram, 2004).

Pronarët ose drejtorët kërkojnë informacionin për të vlerësuar performancën e menaxherëve dhe t'i shpërblejnë ata kur janë të suksesshëm. Informacioni siguron një mjet për pronarët dhe menaxherët të vendosin shumën e kompensimit që do të marrë menaxheri. (Albright, Baldwin dhe Ingram, 2004).

Çdo investim në burime përfshin vendimet rreth riskut dhe fitimit (return) të lidhur me investimin. Informacioni është i dobishëm për të identifikuar llojin dhe vendin e burimeve të organizatës. (Albright, Baldwin dhe Ingram, 2004).

Punonjësit kanë ndikim maksimal në riskun dhe fitimin (return) e kompanisë. Informacioni ndihmon menaxherët për të vlerësuar performancën e punonjësve. Në anën tjetër, informacioni ndihmon punonjësit të vlerësojnë riskun dhe fitimin (return) nga kontratat e tyre të punësimit.

Një organizatë blen materiale, mallra dhe burime të tjera nga furnitorët. Informacioni në këtë rast ndihmon kompanitë të vlerësojnë aftësitë e furnitorëve për të plotësuar nevojat e tyre ndërkohë që furnitorët zakonisht përdorin informacionet rreth klientëve të tyre për të vlerësuar riskun e një blerësi që mund të mos jetë në gjendje të paguaj për mallrat apo shërbimet që blen.

Kështu, kompania i vlerëson klientët në të njëjtën mënyrë që ajo vlerësohet nga furnitorët. Në të dyja rastet, informacioni përdoret për të vlerësuar risqet e blerjes nga një kompani e caktuar dhe shitjes të një klienti të caktuar.

Organizatat janë të detyruara t'iu ofrojnë informacione agjencive qeveritare. Agjencitë qeveritare e përdorin këtë informacion për të marrë vendime rregullatorë dhe për taksimin.

Sistemi i menaxhimit të informacionit luan një rol jetik në fushën e vendimmarrjes pasi mund monitorojë vetë shqetësimet apo problemet në sistem, të përcaktojë një kurs veprimi dhe të ndër marrë veprime për ta marrë sistemin nën kontroll. Po ashtu ka rëndësi në vendimet e

paprogramuara pasi siguron mbështetje në furnizimin me informacion për kërkim, analizë, vlerësim, zgjedhje dhe procesin e implementimit të vendimit. (Obi, 2003).

Vendimmarrja është procesi i zgjedhjes se çfarë të bësh duke marrë në konsideratë pasojat e mundshme të zgjedhjeve të ndryshme. (Beyth-Marom, Fischhoff, Jacobs & Furby, 1991). Në një kohë që vendimi në të gjitha nivelet menaxheriale ka nevojë për lloje të ndryshme informacioni, Sistemi i menaxhimit të informacionit ka të bëjë në thelb me procesin e mbledhjes, përpunimit, ruajtjes dhe transmetimit të informacionit të rëndësishëm për të mbështetur operacionet menaxheriale në çdo organizatë. Sistemet e informacionit duhet të përqëndrohen në plotësimin e nevojave për informacion që kanë menaxherët në nivelin ekzekutiv apo të lartë, të mesëm dhe operacional. Nga ky kënd, suksesi i vendimmarrjes që është zemra e procesit menaxherial, varet në masë nga informacioni i disponueshëm dhe pjesërisht nga funksionet që janë përbërës të procesit. Prova e rolit të rëndësishëm të informacionit në vendimmarrje përmirëson konceptin e vendimmarrjes si një proces të plotë që përfshin aktivitete të dallueshme dhe të ndara (Hassan, et. al, 2004) Nocioni i parë i aktiviteteve të tilla është mbledhja e informacionit, e ndjekur nga vlerësimi i alternativave dhe në fund alternativa e zgjedhur. Procesi i vendimmarrjes përfshin në fazën e parë mbledhjen e informacionit. Kjo tregon rolin e sistemeve të menaxhimit të informacionit në përgatitjen e informacionit modern në kohën e duhur për të ndihmuar në drejtimin dhe vendimmarrjen në organizatë apo institucion (Adesina, 1988).

Vendimet e sakta dhe të suksesshme të bazuara sidomos në informacion të saktë sigurohen me operimin e një sistemi efektiv të menaxhimit të informacionit. Sistemi i menaxhimit të informacionit është i dobishëm në fushën e vendimmarrjes pasi mund të monitorojë vetë

shqetësimet në sistem, të përcaktojë një kurs veprimi dhe të marrë masa për ta kthyer sistemin nën kontroll. Po ashtu ka rëndësi në vendimet e paprogramuara pasi siguron mbështetje duke furnizuar me informacion për kërkimin, analizën dhe vlerësimin e zgjedhjes dhe procesit të implementimit në vendimmarrje. Po ashtu sistemi në fjalë është i dobishëm në marrjen e vendimeve që zgjidhin shumë nga problemet. (Obi, 2003) Adebayo theksonte nevojën për një sistem të menaxhimit të informacionit në vendimmarrje pasi siguron informacionin që duhet për vendimmarrje më të mirë mbi çështje që ndikojnë organizatën në aspektin e burimeve njerëzore dhe materiale. Funkzioni bazë i sistemit të menaxhimit të informacionit është të sigurojë informacion të integruar dhe të saktë që mund të ndihmojë në marrjen e vendimit më të mirë. (Adebayo, 2007)

Informacioni luan një rol tejet të rëndësishëm në procesin e vendimmarrjes. Ndaj, si përfundim, sistemi i menaxhimit të informacionit siguron dokumente dhe analiza trendi për të mbështetur pritshmëritë në vendimmarrje të menaxherit. Për më tepër, u jep menaxherëve të dhënat dhe informacionin që u duhet të për të përcaktuar nëse vendimet e tyre kanë pasur efektin e dëshiruar, apo nëse duhet të bëjnë përmirësime me qëllim që të arrijnë synimet e tyre. Nëse arritjet specifike duken të paarrtshme, menaxherët mund të përdorin sistemet e menaxhimit të informacionit për të vlerësuar situatën dhe të vendosin të marrin masa shtesë nëse është e nevojshme. Merr një vendim, sistemet e menaxhimit të informacionit mund të sigurojnë raporte të sakta që jua japin informacionin që ju duhet. Në fund, ne zbuluam që vendimet e menaxherëve të bazuara në të dhënat e disponueshme nga sistemet e menaxhimit të informacionit, pasqyrojnë informacionin që vjen nga operacionet e organizatave dhe institucioneve të tyre. Sistemet e menaxhimit të informacionit marrin të dhënat e gjeneruara



nga niveli punues dhe e organizojnë atë në forma të dobishme për të ndihmuar dhe drejtuar marrjen e vendimeve.

### **KAPITULLI III – SEKTORI I SIGURIMEVE**

Rëndësia e sigurimeve në ditët e sotme ka marrë peshë të jashtëzakonshme. Kompanitë e sigurimeve çdo ditë e më shumë ofrojnë produkte të reja për klientët, duke ofruar zgjidhje për nevojat e tyre, dhe në këtë mënyrë duke tërhequr kapital të konsiderueshëm.

Sektori i sigurimeve si industri ka rol shumë të rëndësishëm në zhvillimin e ekonomive të shteteve dhe si e këtillë është në vëmendjen e studimeve të shumta të cilat kanë bërë shumë kërkime duke analizuar aspekte të ndryshme. Ndërkohë, derisa disa studime janë munduar të analizojnë marrëdhënien mes nivelit të zhvillimit të industrisë së sigurimeve dhe rritjes ekonomike (Ward & Zurbrugg, 2000:491), studime të tjera janë munduar të përcaktojnë faktorët që ndikojnë në profitabilitetin e shoqërive të sigurimeve. (Ahmed, *et al.*, 2011; Kozak, 2011)

Sektori i sigurimeve në Shqipëri, ka kaluar ndër vite një transformim të theksuar në të gjitha aspektet, sidomos në fushën e liberalizimit të tregut, rregullimit të çështjes së pronësisë, zhvillimit të produkteve të sigurimeve, rregullatorëve, etj. Megjithatë, në periudha të caktuara ka patur edhe ngecje, si psh. kufizimi në 40% i aksioneve që një investitor i huaj mund të kontrollojë në një kompani të sigurimeve. Ky kufizim i vlefshëm deri në vitin 2000, mund të konsiderohet si i dëmshëm për ekonominë e vendit dhe për sektorin e sigurimeve në përgjithësi dhe dekurajues për investitorët e huaj të interesuar për të investuar në këtë sektor.

Sektori i sigurimeve në Shqipëri mund të vlerësohet si i vogël dhe i pazhvilluar, por për shkak të mos shfrytëzimit të potencialit ekzistues, kjo industri ka një potencial të madh për t'u rritur dhe zhvilluar në vitet në vazhdim.

Viteve të fundit, në një anë përmes rritjes së investimeve të huaja dhe sjelljen e eksperiencave të kompanive të huaja në këtë sektor, dhe në anën tjetër përmes përpjekjeve të kompanive të sigurimit si dhe të enteve rregullatorë të shtetit për të harmonizuar plotësisht kuadrin ligjor me atë të vendeve të Bashkimit Evropian dhe përshtatjes me standardet ndërkombëtare të vlefshme në industrinë e sigurimeve, është shënuar një progres i dukshëm në zhvillimin e këtij sektori dhe rritje të shfrytëzimit të potencialit të papërdorur. Gjithashtu, në sektorin e sigurimeve në Shqipëri vërehet intensivitet në garën mes kompanive kryesore të sigurimeve, të cilat përmes inovacionit në produktet e reja po krijojnë një ambient shumë konkurrues dhe premtues për të ardhmen e këtij sektori.

Shqipëria aktualisht numëron 10 kompani sigurimesh, prej të cilave shtatë janë kompani të sigurimit jo-jetë, dy të sigurimit jetë dhe një (INSIG) që ofron sigurimit jetë dhe jo-jetë. Gjithashtu, kompania SIGAL është e licencuar të ofrojë edhe shërbimin e risigurimit. Krahasuar me një vit më parë, numri i shoqërive vepruese në tregun e sigurimeve, gjatë vitit 2014, ka patur një zvogëlim si rezultat i bashkimi me përthithje i dy shoqërive të sigurimeve (Sigma dhe Interalbani), në një të vetme. Në tabelën 1. Shihni numrin e shoqërive të sigurimit të licencuara sipas klasave të sigurimit gjatë periudhës 2009-2014.

*Tabela 5- Shoqëri sigurimi të licencuara sipas klasave të sigurimit, 2009-2014*

| <b>Emërtimi</b>         | <b>2009</b> | <b>2010</b> | <b>2011</b> | <b>2012</b> | <b>2013</b> | <b>2014</b> |
|-------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Sigurim Jo-Jetë         | 7           | 7           | 7           | 8           | 8           | 7           |
| Sigurim Jetë            | 2           | 2           | 2           | 2           | 2           | 2           |
| Miks (Jetë dhe Jo-Jetë) | 1           | 1           | 1           | 1           | 1           | 1           |

*Burimi: Autoriteti i Mbikëqyrjes Financiare, raporti vjetor 2014, f. 7*

Një karakteristikë tjetër e këtij sektori është që 4 nga kompanitë e sigurimeve kanë aktivitetet e tyre edhe jashtë kufijve të Shqipërisë. Konkretisht, kompanitë Insig, Sigma Interbalkan dhe Sigal operojnë edhe në Kosovë dhe Maqedoni ndërsa Albsig operon në Maqedoni. (Madani, et al., 2014:245)

### **3.1. Përkufizimi dhe Konceptet Bazë**

Probabiliteti është dega e matematikës e cila studion mundësinë e ndodhjes së një ngjarjeje dhe në literaturë shënohet me  $p$ . Koncepti bazë i probabilitetit është mundësia e ndodhjes së një ngjarjeje, pra pritja nëse ajo do të ndodh ose jo. (Shannon, et al, 2008: 158) Meqë një ngjarje mund të ndodh ose nuk do ndodh (pra ka vetëm dy mundësi), atëherë probabiliteti i ngjarjes së sigurtë është 1 dhe në këtë rast ngjarja konsiderohet e sigurtë, ndërsa probabiliteti i ngjarjes së pamundshme është 0, që do të thotë që ngjarja nuk mund të ndodh dhe konsiderohet e pamundur. Me këtë logjikë, vlerat e probabiliteti gjithmonë luhaten nga  $0 < p < 1$ . Rasti mund të ilustruhet me këtë shembull. Le të themi që në një qytet të Shqipërisë, shumica e njerëzve vdesin në moshën 70 vjeçare, atëherë mund të thuhet se mundësia e jetëgjatësisë është 70 vjeç e sipër.

Probabiliteti dhe statistika janë baza teknike e biznesit të sigurimeve, ku shansi i ndodhjes së një ngjarjeje matet si raport i numrit të kahut të favorshëm të ndodhjes së një ngjarjeje me numrin gjithsej të vërejtjes/ndodhjes së një ngjarjeje. Psh. hedhja e një monedhe është një ngjarje, por për të rënë kokë apo pilë është kahu i ngjarjes dhe që në këtë rast është  $\frac{1}{2}$ . (Hoti, 2008: 21)

Ndërkohë, njeriu çdo ditë përballlet me rreziqe nga më të ndryshmet, si rreziku i papunësisë, sëmundjes, fatkeqësi të ndryshme si invaliditeti, vdekja e papritur, dëmtim ose humbje e pasurisë, etj.

Këto rrisqe nga gjëra inekzistente mund të rezultojnë në humbje financiare personale. Risku është probabiliteti i ndodhjes së një humbjeje dhe është një prej arsyeve përse njerëzit sigurohen. Në sektorin e sigurimeve, definicioni i sigurimeve është shumë thjeshtë, pasi përfshin probabilitetin e ndodhjes së humbjes si dhe pasigurinë nëse kjo humbje do të ndodhë apo jo. Me fjalë të tjera, risku nënkupton pasigurinë e humbjes financiare ose mundësinë e humbjes kur më shumë se një rezultat është i pritshëm. (Kaplan Financial Education, 2010: 3) Në këto situata, kur ekziston rreziku i një humbjeje financiare, e cila jo domosdoshmërisht ndodh, njerëzit ndjejnë nevojën për t'u siguruar.

Pas shpjegimit të konceptit bazë të probabilitetit dhe të riskut, duhet të sjellim edhe përkufizimin për sigurimin, për të cilin do të diskutohet gjerësisht në vazhdim të këtij punimi.

Në kuptimin financiar, sigurimi mund të definohet si mjet social që ofron kompensim financiar për pasojat e fatkeqësisë, nga pagesat që bëhen nga kontributet e akumuluarat të të gjitha palëve pjesëmarrëse në marrëveshje. Sipas kësaj, thelbi i sigurimit në këtë mënyrë është bartja kolektive e rreziqeve përmes bashkimit të rrezikut. (Sethi & Bhati, 2012: 180) Ndërkohë, në kuptimin ligjor, një kontratë sigurimi përshkruhet si një akt sipas së cilit siguruesi (kompania e sigurimit) kundrejt një pagese të caktuar që merr nga i siguruari (personi, risku i të cilit është siguruar) pranon të shlyejë (plotësojë) humbjen e pësuar të të

siguruarit ndaj një rrisku specifik, si dhe të paguaj një shumë të paracaktuar të siguruarit ose përfituesit të tij kur ndodhë një ngjarje e veçantë. (Sethi & Bhati, 2012: 180)

Sigurimi gjithashtu mund të definohet si transferim i rrezikut të pësimit të humbjeve të rastit duke formuar një shportë të rrezikut të këtyre humbjeve të rastit dhe përcjellë ato nga individë ose firma të siguruara për tek siguruesit, kundrejt pagesës së një primi nga të siguruarit në favor të siguruesit. Pagesa e primit nga të siguruarit bëhet në këmbim të zotimit të siguruesit për të mbuluar financiarisht, për të zëvendësuar dhe/ose kompensuar për çdo humbje të pësuar nga të siguruarit, brenda një periudhë kohore të pajtuar ndërmjet të sigurve me siguruesin. (Hoti, 2008: 24) Kjo gjë realizohet përmes një kontrate mes siguruesit dhe të siguruarit, që ndryshe e quajmë “policë sigurimi”. Me policë sigurimi nënkuptojmë kontratën mes siguruesit dhe të siguruarit, ku siguruesi merr përsipër dëmshpërblimin e të siguruarit pasi ai të ketë paguar çmimin e sigurimit. Me këtë, në rast dëmi, i siguruari edhe nëse nuk arrin të rikthejë në masën njëqind për qind dëmin e pësuar në të gjitha dimensionet, arrin të rikthejë të paktën humbjen financiare.

Zhvillimi i aktivitetit të sigurimeve është i lidhur ngushtë edhe me evolucionin e mjedisit ekonomik, (Outreville, 1997: 13) që do të thotë që niveli i zhvillimit ekonomik ndikon në aktivitetin i sigurimeve. Sipas këtij rregulli, sa më e zhvilluar të jetë ekonomia aq më i lartë është aktiviteti i sigurimeve dhe e kundërta, në vendet me ekonomi të pazhvilluar, edhe aktiviteti i sigurimeve është më i vogël.

Sigurimi është një aktivitet ekonomik i cili ndihmon të reduktojë rreziqet nga një humbje (Tyagi & Tyagi, 2007: 2) Ky lloj biznesi është i bazuar mbi parime shkencore, disa prej të cilave janë marrë parasysh, e disa të tjera jo, gjatë aplikimit të tyre. (Blanchard, 2001: 51)

Për të gjitha llojet dhe klasat e sigurimeve, ekzistojnë parime themelore dhe elemente të përbashkëta, të cilat mund të grupohen në tre kategori: (a) Parimet ekonomike të sigurimeve, (b) Parimet aktuariale, dhe (c) Parimet ligjore. (Tyagi & Tyagi, 2007: 5-13)

Kështu, parimi ekonomik bazohet në logjikën e biznesit për ndarjen e rrisqeve dhe humbjes. Parimet aktuariale bazohen në rregullin se primi (çmimi) duhet të llogaritet mbi baza shkencore, ndërsa, parimet ligjore përfshijnë një sërë rregullash sipas të cilave duhet të funksionojë mekanizmi i sigurimeve, si parimi i mirëbesimit, i dëmshpërblimit, lehtësimit të humbjeve, parimit të zëvendësimit, rrezikut që shkakton dëmtim, etj.

Përveç definicionit akademik në literaturë, koncepti i sigurimit është trajtuar edhe në legjislacionin shqiptar. Sipas ligjit Nr. 9267, datë 29.7.2004 “Për veprimtarinë e sigurimit, të risigurimit dhe ndërmjetësimit në sigurime dhe risigurime, ndryshuar me ligjin Nr. 9338, datë 16.12.2004 dhe ligjin 9685, datë 26.02.2007”, me fjalën “Sigurim” kuptohet transferimi i një rreziku të mundshëm, të një humbjeje financiare ose të një dëmi material nga i siguruari te siguruesi, sipas një kontrate sigurimi.

Për funksionimin e këtij sistemi të sigurimeve, shoqëritë e sigurimeve kryejnë detyrën e siguruesit. Neni 3, pika 7 e ligjit nr.9267, datë 29.7.2004 “Për veprimtarinë e sigurimit, të risigurimit dhe ndërmjetësimit në sigurime dhe risigurime”, e përkufizon “Shoqërinë e

sigurimi” si një person juridik me seli qendrore në territorin e Republikës së Shqipërisë, i licencuar për të ushtruar veprimtari sigurimi nga Autoriteti

Mbikëqyrës i Sigurimeve (tashmë i riemëruar si Autoriteti i Mbikëqyrjes Financiare).

Ekzistojnë dy lloje sigurimesh, të detyruar dhe vullnetar. Me “sigurim të detyruar” nënkuptohet sigurimi i cili është detyrim ligjor ndërsa me “sigurimin vullnetar” kuptohet sigurimi për të cilin nuk ekziston një detyrim ligjor.

Nisur nga objekti i sigurimit, kompanitë e sigurimeve ndahen në kompani sigurimi jete dhe kompani sigurimi jo-jete. Kompanitë e sigurimit të jetës sigurojnë shëndetin dhe jetën e njeriut, ndërsa kompanitë e sigurimit jo-jetë sigurojnë pronat, përgjegjësitë, mjetet, sendet, etj. dhe tregu i sigurimeve jo-jetë është dominant në të gjitha shtetet.

Një karakteristikë e rëndësishme e sigurimit është konsistenca në përlllogaritjen në bazë shkencore midis kontributeve dhe përfitimeve. Sigurimi komercial është në thelb një instrument financiar, pra një investim ku i siguruari mund të rikthejë gjendjen e tij financiare, pas një humbje. Primi ose çmimi i përlllogaritur në këtë mënyrë është quajtur shpesh prim aktuarial. Përlllogaritja nënkupton se rreziku duhet të jetë i sigurueshëm në kuptimin teknik, do të thotë se ai duhet të jetë konsiderueshëm i vogël, të parashikueshëm, i pavarur nga veprimet (e fshehta) dhe cilësitë e personave të siguruar, etj. (Booth et al., 1999: 275)

### *3.1.1. Funksionet e Sigurimeve*

Çdo risk përfshin humbjen e një ose një lloji tjetër. Funksioni i sigurimit është të shpërndajë humbjen mes një numri të madh të personave që kanë rënë dakord të bashkëpunojnë me njëri-



tjetrin në rast humbjeje. Kështu, funksionet e sigurimit mund të studiohen në dy kategori kryesore: funksione primare dhe sekondare. (Singh, 2012)

Në funksionin primar të saj, sigurimet ofrojnë siguri në pagesa në humbje jo të sigurta. Risku ka shumë pasiguri në vete. Ne nuk e dimë nëse dëmi do të ndodh ose jo, kur do të ndodh, si do të ndodh, dhe sa dëme mund të shkaktojë. Sigurimi i heq të gjitha këto pasiguri dhe i siguruari garantohej për pagesën e humbjes. Për të ofruar këtë shërbim sigurimi, siguruesi natyrisht aplikon preminë (çmimin) për sigurimin.

Një tjetër funksion primar i sigurimeve është mbrojtja nga humbjet e mundshme që mund të pësojë subjekti. Sigurimi vërtetë nuk mund të kontrollojë dhe parandalojë ndodhjen e riskut, por mund të sigurojë për humbjet nëse ndodh dëmi.

Funksioni i fundit primar i sigurimeve është ndarja e humbjeve midis të gjithë personave të siguruar, të cilët janë të ekspozuar ndaj rrezikut.

Sigurimet kanë edhe funksionet dytësore, të cilat janë të përshkruara më poshtë.

Sigurimet shërbejnë si mekanizma për të parandaluar humbjet. Ato bashkëpunojnë me ato institucione të cilat janë të angazhuara në parandalimin e humbjeve të shoqërisë, sepse ulja e dëmeve mundëson pagesa më të vogla ndaj të siguruarve dhe kështu. kursimet më të mëdha mundësojnë edhe ulje të premisë (çmimit të sigurimit). Sa më ulët të jetë çmimi i sigurimit, aq më i lartë do të jetë numri i bizneseve që do të sigurohen, që do të thotë më shumë kontribute në fonde sigurimi.

Funksion tjetër dytësor është mundësia e krijimit të një kapitali për shoqërinë. Fondet e akumuluarat të sigurimeve mund të përdoren në kanale tjera fitimprurëse. Në këtë rast, industria, biznesi dhe individit janë përfituesit nga investimet dhe kreditë e sigurve.

Sigurimet gjithashtu mundësojnë rritje efikasiteti pasi duke siguruar jetën dhe pronën e njerëzve, ato i mundësojnë njeriut të përqendrohet më shumë te puna dhe suksesi, duke i rritur efikasitetin jo vetëm individit për edhe shoqërisë në përgjithësi.

Funksioni i katërt dhe i fundit dytësor është se sigurimet ndihmojnë në zhvillimin ekonomik jo vetëm të kompanisë por edhe të një vendi në tërësi. Kjo realizohet përmes mbrojtjes së shoqërisë nga humbjet dhe dëmet e mëdha. Kapitali është një faktor i rëndësishëm i zhvillimit ekonomik dhe duke e mbrojtur atë, në fakt ndihmon në zhvillim e vendit. (Singh, 2012)

### *3.1.2. Karakteristikat e sigurimeve*

Sigurimet kanë disa karakteristika që dalin nga definicionet e mësipërme:

Karakteristika e parë është konsiston në grumbullimin e rrezik humbjeve të individëve dhe të subjekteve të veçanta në një grupim, ku secilit mund t'i ndodhë rastësisht humbja, por jo të gjithëve në të njëjtën kohë. Kështu, sa më i madh të jetë numri i pjesëmarrësve në grup, aq më e ulët është kostoja e përballimit të humbjeve nga ana e sigurve. Kjo bën që humbja faktike e ndodhshme të zëvendësohet me humbjen e pritshme për t'u ndodhur apo me humbjen mesatare.

Grupimi i humbjeve ka dy aspekte. Shpërndarjen në të gjithë grupin të kostos së humbjes që i ndodh një anëtar, si dhe mundëson parashikimin e humbjeve të ardhshme duke u mbështetur në ligjin e numrave të mëdhenj.

Duke kombinuar përvojat e një numri të madh humbjesh siguruesit arrijnë t'i parashikojnë më me saktësi humbjet dhe të zvogëlojnë rrezikun duke u mbështetur në ligjin e numrave të mëdhenj. Si përfundim, mund të themi se grupimi i rrezikut të humbjeve shpërndan në krejt grupin një humbje faktike të pak individëve dhe të firmave që e pësojnë atë, dhe për hir të ligjit të numrave të mëdhenj, humbja e pësuar nga pak anëtarë të grupimit, rëndon shumë herë më pak te secili anëtar i grupit, sesa do t'i rëndonte një anëtar të vetëm po të ishte i pasiguruar.

Karakteristikë e dytë është pagesa kompensuese e humbjeve të rastit. Me fjalë të tjera, siguruesi mbulon dhe paguhen vetëm humbjet aksidentale apo humbjet që krijohen nga faktorë të rastit (të paparashikueshëm).

Karakteristika e tretë është se rreziku që transferohet nga i siguruari tek siguruesi është gjithnjë rrezik i pastër (rrezik që sjell vetëm humbje) dhe se siguruesi ka bazë financiare më të fuqishme për të përballuar dhe kompensuar humbjen e ndodhur tek një ose tek pak anëtar të grupit të siguruar prej tij.

Karakteristika e fundit është se kompensimi i dëmit/humbjes bazohet në doktrinën e sigurimit, sipas së cilës, në çdo rast, siguruesi i ofron një të siguruari, një kompensim humbjeje, pavarësisht nga rrethanat. Kompensimi i humbjes mund të variojnë nga 100 % deri edhe në një përqindje më të vogël por që në çdo rast konsiderohet si masë që risjell të siguarin në pozicionin financiarë që ka pasur përpara se të ndodhte humbja. (Hoti, 2008: 25)

### **3.2. Llojet e Sigurimeve**

Tregu i sigurimeve mund të konsiderohet si një shtyllë e rëndësishme të sistemit financiar. Në këtë sistem përfshihen të gjitha shoqëritë private dhe shtetërore të cilat ushtrojnë aktivitet për sigurimin e individëve dhe bizneseve. Bizneset apo individët, për t'u mbrojtur nga një ngjarje e padëshiruar dhe për të përfituar nga ky shërbim paguajnë prime sigurimi. Këto prime të paguara ju mundësojnë bizneseve edhe individëve përfitimin e shumave të caktuara në rastet dhe në masën e parashikuar në kontratë me shoqërinë e sigurimit.

Ekzistojnë sigurime shoqërore të detyrueshme dhe sigurim shoqëror vullnetar.

Për ilustrim, gjatë vitit 2014, sigurimet e detyrueshme kanë zënë 59.52% të totalit të primeve të shkruara bruto në tregun e sigurimeve, kundrejt 40.48% që zënë sigurimet vullnetare. (Raporti AMF, 2015).

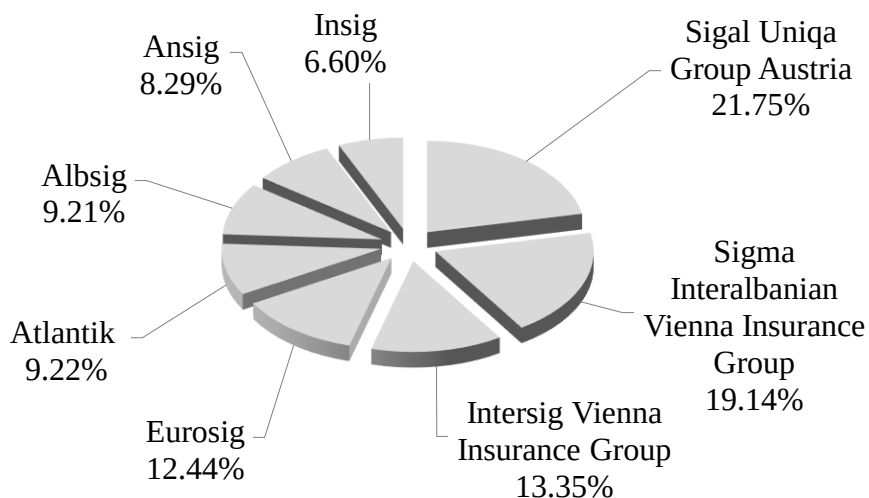
#### **Sigurime të detyrueshme:**

##### **Polica e sigurimit TPL**

Polica a sigurimit TPL është sigurim i detyrueshëm i automjeteve për Përgjegjësinë ndaj Palëve të Treta (TPL). Pajisja me këtë policë e çdo automjeti në qarkullim është detyrim ligjor i bazuar në ligjin nr. 10076 datë, 12.02.2009, “Për Sigurimin e Detyrueshëm në Sektorin e Transportit”. Me këtë policë, siguruesi mbulon përgjegjësitë e përdoruesit të automjetit ndaj palëve të treta në rast aksidenti. Polica e sigurimit TPL mbulon përgjegjësinë e përdoruesit të automjetit ndaj palëve të treta në rast humbje jete, dëmtim shëndeti dhe dëme pasurore të shkaktuara nga përdorimi i mjetit, por nuk mbulon dëmet në mallra gjatë transportit, të cilat mbulohen nga një siguracion i veçantë. Afati i policës së sigurimit TPL

është 1 vit dhe ka vlefshmëri vetëm brenda territorit shqiptar. Çmimi i kësaj police miratohet nga Autoriteti i Mbikqyrjes Financiare (AMF).

*Figura 13- Ndarja e tregut (Janar-Korrik 2015) - Sigurimi MTPL e Brendshme*

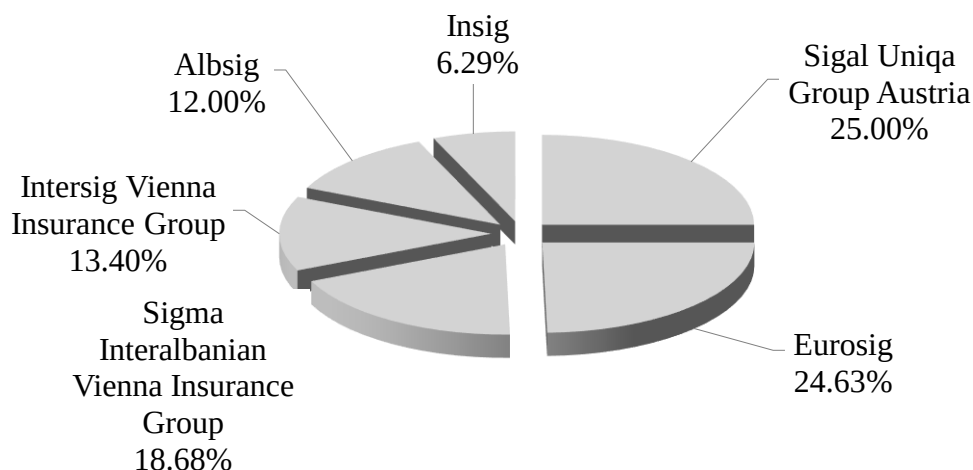


*Burimi: AMF- Buletini Statistikor, Tregu i Sigurimeve Janar-Gusht 2015*

### **Kartoni jeshil**

Kartoni jeshil është një policë sigurimi e detyrueshme për të gjitha automjetet e targuara në Shqipëri dhe që udhëtojnë jashtë territorit shqiptar. Kartoni jeshil garanton mbulimin e përgjegjësisë së mbajtësit të mjetit motorik për dëmtimet materiale apo shëndetësore të shkaktuara nga përdorimi i këtij mjeti jashtë territorit shqiptar. Periudhat e mbulimit me siguri variojnë nga minimumi 15 ditë deri në një vit. Primet e sigurimit gjithashtu variojnë në bazë të ditëve të mbulimit.

*Figura 14- Ndarja e tregut (Janar-Korrik 2015) - Sigurimi i Kartonit Jeshil*



*Burimi: AMF- Buletini Statistikor, Tregu i Sigurimeve Janar-Gusht 2015*

### **Polica kufitare**

Polica kufitare është sigurim i detyrueshëm nga shteti për të gjitha automjetet me targa të huaja të cilat në momentin e hyrjes në territorin e Shqipërisë nuk janë pajisur me policën Karton Jeshil nga një shoqëri sigurimi e huaj. Kjo policë mbulon përgjegjësinë e drejtuesit të mjetit motorik me targë të huaja për dëmet materiale dhe jo materiale që u shkaktohen palëve të treta gjatë qarkullimit rrugor, brenda territorit të Republikës së Shqipërisë. Polica e sigurimit kufitar lëshohet për periudhën që automjeti do të qëndroj në Shqipëri, ndërsa çmimi i saj miratohet në pajtim me ligjin, Nr. 10076 datë, 12.02.2009 “Për Sigurimin e Detyrueshëm në Sektorin e Transportit”.

### **Sigurime vullnetare:**

#### ***Te jetës***

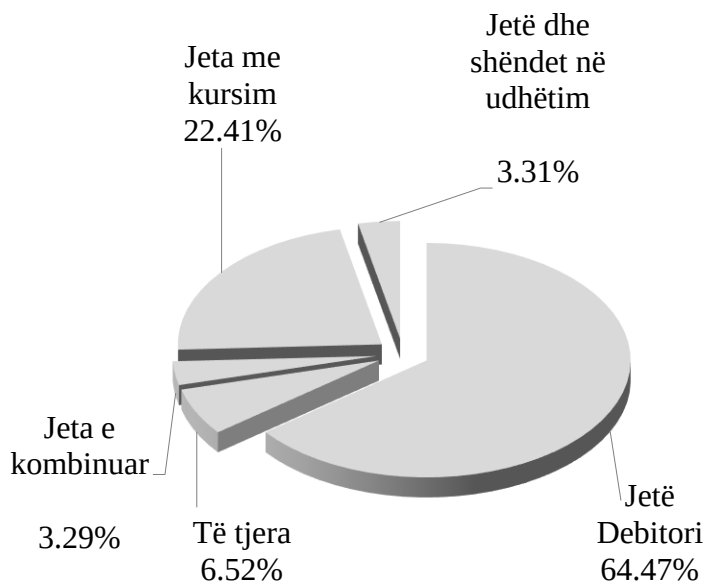
Sigurimi vullnetar është një lloj sigurimi që realizohet përmes një akt-marrëveshjeje midis personit të interesuar dhe agjencive rajonale të sigurimeve dhe ka si qëllim sigurimin e

pensionit për individët e interesuar kur ata të mbushin moshën e caktuar me ligj. Sigurimi vullnetar aplikohet për shtetasit shqiptar që punojnë jashtë Shqipërisë, për të papunët në vend mbi moshën 18-vjeçare, ndërsa këtë sigurim nuk mund ta bëjnë të papunët që në pronësi kanë tokë bujqësore. Të drejtën e sigurimit vullnetar të jetës e kanë të vetëpunësuarit dhe punëdhënësit pasi të kenë kontribuar të paktën një vit në skemën e detyrueshëm dhe përpara lindjes së të drejtës për përfitime.

Ky lloj shërbimi përveç se ofrohet nga shteti, ofrohet tashmë edhe nga shumica e kompanive të sigurimit, të cilët kanë krijuar produkte skemash pensioni për klientët e tyre. Kategoritë e pensioneve janë të ndryshme: pensione pleqërie, invaliditeti, shkollimi (prindërit lidhin për fëmijët), etj.

Gjatë periudhës janar-korrik 2015, primet e shkruara bruto në sigurimin e jetës kanë arritur në vlerën 548,587,000 lekë, por që është 9.17% më pak se periudha janar-korrik e vitit 2014. Pjesa më e madhe e primeve të shkruara bruto për këtë periudhë i përket sigurimit “Jetë debitori”, e cila përbën 64.47% të sigurimit të Jetës, ndërsa edhe sigurimi “Jeta në Kursim” ka një peshë të konsiderueshme në këtë grup me 22.41%.

*Figura 15- Primet e Shkruara Bruto në Sigurimin e Jetës (Janar-Korrik 2015)*



*Burimi: AMF- Buletini Statistikor, Tregu i Sigurimeve Janar-Gusht 2015*

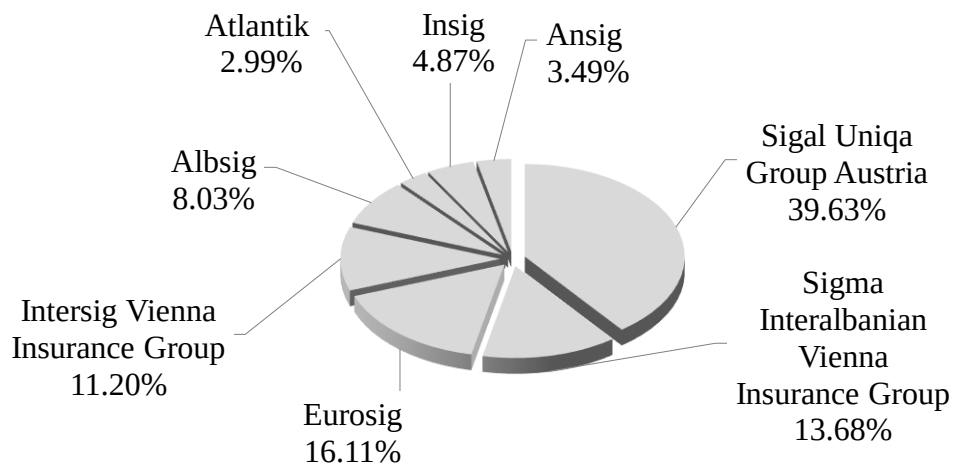
### ***Jo te jetës***

Sigurimi vullnetar i jo-jetës përfshin gjithë shërbimet e sigurimit të cilat nuk përfshihen në sigurimin e jetës. Këtu bëjnë pjesë sigurimi i pasurive të paluajtshme, sigurimi i shëndetit, etj.

Sigurimi vullnetar i Jo-Jetës gjatë periudhës janar-korrik 2015 ka arritur në vlerën 2,705,154,000 lekë, ndërkohë që ndarja e tregut sipas kompanive është pasqyruar në grafikun e mëposhtëm.



Figura 16- Ndarja e tregut të sigurimeve vullnetare jo-jetë (Janar-Korrik 2015)



Burimi: AMF- Buletini Statistikor, Tregu i Sigurimeve Janar-Gusht 2015

### **Sigurimi Kasko**

Sigurimi KASKO futet në kategorinë e kontratave të sigurimit vullnetar. Ky lloj sigurimi kompenson të gjitha dëmtimet apo humbjet e pjesshme ose të plota që mund të pësojë mjete motorik sipas mbulimeve të specifikuara në kontratën e sigurimit duke e kthyer atë në gjendjen e mëparshme. Sigurimi kasko përfshin dëmtimet aksidentale (përplasje, përmbysje), thyerja e xhamash, zjarr, eksplozion, rrufe, katastrofa natyrore, vjedhje, dëmet në parking, etj. Sigurimi Kasko përveç se mbulon palën e dëmtuar kur i siguruari është fajtor, mbulon gjithashtu të dyja palët si dhe të tretët.

### **3.3. Historiku i Sektorit të Sigurimeve në botë**

Sigurimet si koncept, janë hasur që në shoqëritë e lashta. Metodatat e para për transferimin ose shpërndarjen e rrezikut në një ekonomi monetare janë praktikuar nga tregtarët kinezë dhe babilonas në shekullin e III-të, respektivisht të II-tin para erës sonë. (Vaughan, 1997)

Në shekullin e I-rë para erës sonë, banorët e Rodosit filluan të përdornin “mesataren e përgjithshme”. Ky parim ju lejonte tregtarëve të paguanin për të siguruar mallrat e tyre të dërguar së bashku. Primet e mbledhura përdoreshin për të rimbursuar ndonjë shitës, mallrat e të cilit dëmtoheshin ose prisheshin gjatë transportit. (Duhaime, 2008)

Edhe Athinasit e lashtë kanë aplikuar forma të ngjashme sigurimesh që i quanin “hua detare”. Në shekullin e IV-të para erës sonë, normat për këto lloj huash ndryshonin sipas periudhave të sigurta apo të rrezikshme të vitit, duke nënkuptuar një çmim intuitiv të riskut me një efekt të ngjashëm me atë të sigurimit. (Franklin, 2001: 259)

Kontrata e parë e sigurimit daton nga viti 1347 dhe është përdorur në Genova të Italisë, ndërsa sigurimi detar është zhvilluar shumë në periudhën e mëpasshme ku primet e sigurimeve varionin bazuar nga rreziqet e ndryshme. (Franklin, 2001: 274-277)

Këto lloj kontratash të reja të sigurimit mundësonin ndarjen e sigurimit nga investimi, ndarje kjo rolesh, suksesi i së cilës fillimisht u dëshmuar në sigurimin detar. Libri i parë i shtypur rreth sigurimit ishte traktat ligjor për sigurim dhe tregtarët, i titulluar “On Insurance and Merchants' Bets” me autorë Pedro de Santarém (Santerna), shkruar në vitin 1488 dhe botuar në vitin 1552. (Franklin, 2001: 277)

### **3.4. Historiku i Sektorit të Sigurimeve në Shqipëri**

Historia e tregut të sigurimeve në Shqipëri është aq e vjetër sa e dhe pluralizmi në Shqipëri. Sigurimet në Shqipëri kanë filluar mjaft vonë krahasuar me vendet e tjera të zhvilluara dhe janë zhvilluar me karakteristikat dhe historikun e tyre. (Zyka dhe Stringa, 2010: 55)

Pavarësisht që ka patur nisma që para Luftës së Dytë Botërore, kompaninë e parë të

sigurimeve e shohim në treg vetëm pas rënies së sistemit komunist. Që në vitet 1900, në Shqipëri kanë ekzistuar kompanitë e sigurimeve. Kompanitë si ajo angleze “Lloyd’s”, e cila ka operuar me filialet në Durrës dhe Vlorë, dhe ajo italiane “Societa Assicurazione Generale Fiume”, kanë qenë të parat kompani sigurimesh që kanë operuar në Shqipëri. (Kume dhe Xhuka, 2010: 96) Këto dhe kompani të tjera të kësaj periudhe, aktivitetin e tyre siguries e kishte përqëndruar në produktet si: sigurimi i ndërtesave, në industri, në sigurimin e aksidenteve, të jetës si dhe sigurimin nga fatkeqësi natyrore.

Pas Luftës së Dytë Botërore, qeveria e re komuniste bëri shtetëzimin e gjithë aktiviteteve private, bankave, industrisë, etj. Padyshim, kjo reformë kaq radikale do të ndikonte edhe sistemin e sigurimeve. Në vitin 1948 krijohet Instituti i Sigurimeve Shëndetësore ndërsa në vitin 1949 edhe Instituti Shtetëror i Arkave të Kursimit dhe Sigurimeve. Në vitin 1954 bëhet bashkimi i Sigurimeve Shëndetësore me Arkat e Kursimit.

Nga periudha e pas krijimit të Institutit të Sigurimeve Shëndetësore e deri në vitin 1965, në Shqipëri u aplikuan këto forma sigurimi: sigurimi i detyrueshëm i banesave shtetërore të dhëna me qera; sigurimi i detyrueshëm i pasagjerëve; sigurimi vullnetar i pasurisë, ndërtesave dhe pasurive të paluajtshme; sigurimi vullnetar i jetës; sigurimi vullnetar i kulturave bujqësore dhe i blegtorisë; sigurimi vullnetar i jetës nga fatkeqësitë; sigurimi vullnetar i sendeve shtëpiake; sigurimi vullnetar i pasurisë së ish-kooperativave bujqësore, organizatave e shtetasve dhe i gjësë së gjallë; sigurimi i detyrueshëm i mallrave të importit, të anijeve dhe transshipit (ish ndërmarrja e transportit ndërkombëtar); sigurimi vullnetar i ndërtesave nga zjarri, etj. (Shoqata e Siguruesve të Shqipërisë, 2008)

Gjatë gjithë periudhës së komunizmit, nga vitit 1945 deri në vitin 1991, sektori i sigurimeve në Shqipëri nuk ka shënuar pothuajse asnjë zhvillim të krahasueshëm me vendet e tjera të rajonit e as me ato evropiane.

Pas rënies së sistemit, në vitin 1991 bëhet sërish ndarja e dy institucioneve të lartpërmendura. Kështu, krijohet Instituti i Sigurimeve të Shqipërisë (INSIG), shoqëri tregtare me aksionar kryesor shtetin, që përfaqësohej nga Ministri i Financave.

Themelimi i Institutit të Sigurimeve të Shqipërisë (INSIG), shënon edhe hapin e parë drejt hapjes së kompanive private të sigurimit. Gjatë kësaj periudhe, Shqipëria shënoi progres në këtë sektor, duke u anëtarësuar në Byronë Ndërkombëtare të Kartanit Jeshil, si dhe duke krijuar bashkëpunime në fushën e sigurimeve dhe risigurimeve, gjë e cila mundësoi krijimin e krijimin e burimeve njerëzore me njohure të mjaftueshme në këtë sektor si dhe rriti standardit e këtij tregu.

Kompania e parë private e sigurimeve në Shqipëri themelohet në vitin 1999. Ishte kompania SIGMA e cila filloi aktivitetin fillimisht, ndërsa më vonë, gjatë po të njëjtit vit themelohet edhe kompania e dytë private e sigurimeve, SIGAL. Hyrja në tregun e sigurimeve e këtyre dy kompanive private që ushtronin aktivitet në sigurim jo-jetë theu monopolin 8-vjeçar të INSIG dhe i dha një tjetër dimension këtij sektori, duke sjellë një frymë të re, produkte të reja dhe ambient konkurrues. Pas këtyre dy kompanive, në vitin 2001 fillojnë me aktivitet edhe kompanitë Intersig dhe Atlantic ndërsa në shtator të vitit 2004 themelohen edhe pesë kompani të reja. Bëhet fjalë për kompanitë Interlbanian, Eurosigs, Sigal (sigurim jete) dhe Sicred (sigurim jete). Në vitin 2012 themelohet edhe kompania e sigurimeve Ansigs.

Ndërsa kompanitë private po fitonin gjithnjë e më shumë treg ndaj INSIG me kapital 100% shtetëror, qeveria shqiptare në vitin 2004 realizoi shitjen e 39% të aksioneve të INSIG tek IFC dhe Berzh, që ishte hapi i parë i privatizimit të plotë të INSIG, i cili u pasua me shumë probleme dhe dështime. Ndërkohë që qeveria po paralajmëronte se brenda vitit 2007 do të privatizonte plotësisht INSIG-un, kompanitë private SIGMA dhe SIGAL arritën të tërheqin kapital të huaj dhe duke sjell eksperiencë të re në këtë treg përmes investitorëve të huaj.

Sipas të dhënave të Autoritetit të Konkurrencës rezulton se me vendimin nr. 71, datë 29.01.2008, Autoriteti i Konkurrencës ka miratuar autorizimin e përqendrimit të realizuar nëpërmjet shitblerjes së 45.62% të kapitalit aksionar të shoqërisë Sigal Holding sh.a. nga kompania austriake Uniqa International Beteiligungs-Verwaltungs Gmbh (Uniqa).

Një vit më vonë, sipas informacioneve zyrtare sërish të Autoritetit të Konkurrencës, me vendimin nr. 106, datë 23.04.2009 të Komisionit të Konkurrencës, është miratuar kalimi i shumicës së aksioneve të Sigma sh.a. në kontroll të kompanisë tjetër austriake Vienna Insurance Group, e cila bleu 87% të aksioneve.

Pak më vonë, edhe kompania tjetër Interlbanian shiti 51% të aksioneve të kompania greke ASPIS Group me një vlerë prej 2,2 milionë euro. (Kume dhe Xhuka, 2010:97) Më pas, në vitin 2010, Vienna Insurance Group bleu 75%+1 të aksioneve të Interlbanian, duke shtuar prezencën e saj në tregun shqiptar. Miratimin e këtij akti e ka bërë Autoriteti i Konkurrencës me vendimin nr. 160, të datës 23.11.2010.

Blerja e radhës brenda 5 viteve prezencë në Shqipëri e VIG do të ishte kompania e sigurimeve Intersig. Sipas vendimit të Autoriteti i Konkurrencës nr. 199, i datës 15 shtator

2011, është konfirmuar përqëndrimi i realizuar nëpërmjet blerjes së 75%+1 aksione të shoqërisë Intersig sh.a. nga shoqëria Vienna Insurance Group.

Tre vjet më vonë, në vitin 2014, Vienna Insurance Group vendosi të bëjë bashkimin e dy nga tre kompanitë në të cilat zotëron aksione. Kompanitë Sigma dhe Interlbanian, do të bashkoheshin, duke kaluar licencën e Interlbanian tek Sigma dhe duke shkrirë dhe çregjistruar shoqërinë Interlbanian nga Qendra Kombëtare e Regjistrimit (QKR). Kështu, me vendimin nr. 134 datë 30/09/2014 të Autoritetit të Mbikëqyrjes Financiare, Vienna Insurance Group përfundoi procedurat për bashkimin e dy shoqërive në një shoqëri të vetme ndërsa shoqëria që rezultoi nga ky bashkim u emërua Sigma Interlbanian Vienna Insurance Group Sh.a. Bashkimi këtyre dy kompanive është bërë me qëllim uljen e kostove operacionale, përmirësimin e shërbimit dhe performancës dhe rritjen e sigurisë për klientët. Edhe pas bashkimit, VIG ka vazhduar të jetë aksionari mazhoritar i Sigma Interlbanian Vienna Insurance Group Sh.a., duke zotëruar minimalisht pjesën prej 85% të kapitalit.

Rritja e kompanive të sigurimit ka vazhduar me hapa të mëdha. Në vitin 1999, kompania SIGAL kishte një kapital prej 400,000 USD dhe një volum primesh prej rreth 8 milionë Euro ndërsa stafi përbëhej nga vetëm pesë persona. Ndër vite, kjo kompani ka shënuar një rritje të madhe, duke arritur në vitin 2014 kapitalin në mbi 30 milion euro dhe mbi 43 milion euro prime ndërsa numri i punonjësve dhe agentëve ka arritur në rreth 1100. Rritje e ngjashme vërehet edhe tek kompanitë e tjera.

Numri i kompanive të sigurimit në Shqipëri, në veçanti ai i sigurimit të jetës është relativisht i ulët krahasuar me vendet e rajonit. Kështu, Turqia ka 25 kompani siguri jete, Greqia dhe Rumania nga 22, ndërsa Bullgaria dhe Kroacia nga 16. (Madani, et al., 2014:245)

### **3.5. Sektori i Sigurimeve në Sistemin Financiar në Shqipëri**

Sektori i sigurimeve është sektori më i rëndësishëm në zhvillimin e tregun financiar jo-bankar në Shqipëri. Por, kjo peshë e sektorit të sigurimeve në raport me sektorët e tjerë financiarë jo-bankarë, përveç Shqipërisë vihet re edhe në shumicën e vendeve të tjera evropiane. Arsyeja e këtij zhvillimi është karakteri dhe dinamika e këtij sektori. (Bakker dhe Gross, 2004)

Sektori i Sigurimeve në Shqipëri ka një peshë relativisht të ulët në sistemin financiar shqiptar. Sipas të dhënave të Bankës së Shqipërisë dhe Autoritetit të Mbikqyrjes Financiare, shoqëritë e sigurimeve gjatë vitit 2014 kanë përbërë vetëm 1.8% të peshës së përgjithshme të sistemit financiar ndaj PBB-së, ndërkohë sektori bankar ka përbërë 91.7% të sistemit financiar gjatë vitit 2014. Parë ndër vite, shoqëritë e sigurimeve nuk kanë patur ndonjë rritje të dukshme që nga viti 2009, kur përbënin 1.5% të sistemit financiar ndaj PBB-së, për të rënë në 1.4% në vitin pasardhës. Në vitin 2011, vërehet sërish rritje me 0.01% ndërsa në vitin 2012 rritja shkon në 1.6% për të qëndruar e njëjtë edhe në vitin 2013. Në anën tjetër, edhe Fondet e pensionit thuajse janë të papërfillshme në sistemin financiar të Shqipërisë. Nga viti 2009 deri në vitin 2011, fondet e pensionit kanë përbërë vetëm 0.01% të sistemit financiar, duke u shtuar me nga 0.01% çdo vit për tre vitet në vazhdim. Edhe pse me përqindje jo shumë të lartë në total, Fondet e investimeve kanë shënuar rritje të vazhdueshme tre vitet e fundit në sistemin financiar, nga 1.21% në vitin 2012, në 3.7% në vitin 2013, duke arritur në 4.5% në vitin

2014. Në tabelën nr. 2 mund të shihni të detajuara peshat e segmenteve të sistemit financiar ndaj PBB-së nga viti 2008 deri në vitin 2014.

*Tabela 6- Pesha e segmenteve të sistemit financiar ndaj PBB-së në vite*

| <b>Autoriteti licencues dhe mbikëqyrës</b> | <b>Sistemi financiar</b> | <b>2008</b> | <b>2009</b> | <b>2010</b> | <b>2011</b> | <b>2012</b> | <b>2013</b> | <b>2014</b> |
|--------------------------------------------|--------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| <b>Banka e Shqipërisë</b>                  | Spektori bankar          | 76.7        | 77.5        | 80.9        | 84.7        | 89.6        | 90.5        | 91.7        |
|                                            | Institucione jobanka     | 1.7         | 2.2         | 2.7         | 2.5         | 2.7         | 2.5         | 2.7         |
|                                            | SHKK dhe unionet e tyre  | 1.4         | 0.8         | 0.8         | 0.7         | 0.8         | 0.8         | 0.8         |
| <b>Autoriteti i Mbikëqyrjes Financiare</b> | Shoqëri sigurimi         |             | 1.5         | 1.4         | 1.5         | 1.6         | 1.6         | 1.8         |
|                                            | Fondet e pensionit       |             | 0.01        | 0.01        | 0.01        | 0.02        | 0.03        | 0.04        |
|                                            | Fonde investimi          |             |             |             |             | 1.21        | 3.7         | 4.5         |

*Burimi: Banka e Shqipërisë (2015: 46) dhe AMF (2014:6)*

Sipas raportit vjetor të Autoritetit të Mbikëqyrjes Financiare (AMF), gjatë vitit 2014 tregu shqiptar i sigurimeve ka shënuar rritje të ndjeshme nga pikëpamja e vëllimit total të primeve të shkruara bruto të cilat kapën shifrën 11.62 miliardë lekë, duke u rritur me afro 36.15% krahasuar me vitin 2013 dhe me një rritje mesatare në pesë vitet e fundit prej 8.95%.

### **3.6. Kuadri Ligjor i sektorit të sigurimeve**

Kuadri ligjor i sigurimeve në Shqipëri nuk ka një histori të largët. Pavarësisht që kompanitë e para të sigurimeve në Shqipëri kanë ekzistuar që prej viteve 1900, kuadri ligjor që kemi në dispozicion është i mëvonshëm. Akti i parë ligjor rreth sigurimeve është Ligji "Pensionet Civile", Nr. 129, i datës 28.10.1927, edhe atë në fushën e sigurimeve shoqërore, i disponuar nga ISSH-ja, ndërsa për ta vendosur plotësisht sistemin e sigurimeve shoqërore, Shqipërisë i janë dashur plot 20 vjet, pasi vetëm në Gusht të vitit 1947 është arritur të vendoset një sistem i plotë i sigurimeve shoqërore. Sistemi i pensioneve të kësaj periudhe, ishte i ndarë në dy nën-



sisteme, njëri për të punësuarit në punët shtetërore dhe tjetri për punonjësit e kooperativave bujqësore, por diferencat e mëdha në të ardhura mes këtyre dy grupeve, me kohë e çuan drejt degradimit këtë skemë pensionesh.

Tregu i sigurimeve në Shqipëri është i rregulluar me ligj të posaçëm dhe me një institucion të pavarur që e mbikëqyr këtë sektor.

Në bazë të Ligjit nr. 52, datë 22.05.2014 “Për veprimtarinë e sigurimit, të risigurimit dhe ndërmjetësimit në sigurime dhe risigurime” si dhe Ligjit nr. 54, datë 29.05.2014 “Për Autoritetin e Mbikëqyrjes Financiare”, tregu i sigurimeve mbikëqyret nga Autoriteti i Mbikëqyrjes Financiare.

Autoriteti i Mbikëqyrjes Financiare (AMF) është krijuar në bazë të Ligjit nr. 9572, datë 03.07.2006 “Për Autoritetin e Mbikëqyrjes Financiare”, si institucion juridik publik, i pavarur që raporton në Kuvendin e Shqipërisë.

AMF është institucioni përgjegjës për rregullimin dhe mbikëqyrjen e sistemit financiar jobankar dhe operatorëve që ushtrojnë aktivitetin e tyre në këtë sektor.

Fusha kryesore e veprimtarisë së Autoritetit të Mbikëqyrjes Financiare (AMF) është rregullimi dhe mbikëqyrja e aktivitetit të tregut të sigurimeve dhe operatorëve të tij; e aktivitetit të tregut të letrave me vlerë dhe operatorëve të tij; e aktivitetit të tregut të pensioneve private suplementare dhe operatorëve të tij; si dhe e veprimtarive të tjera financiare jobankare.

Ky institucion, si autoritet mbikëqyrës e rregullator i tregjeve financiare të sigurimeve, ka si detyrë kryesore që me anë të mjeteve ligjore, administrative dhe të informacionit, të mbrojë interesat e konsumatorëve dhe investitorëve si dhe të ruajë stabilitetin e transparencën në fushën e sigurimeve, letrave me vlerë dhe pensioneve private vullnetare në Shqipëri, duke garantuar përmbushjen e dispozitave ligjore.

Autoriteti i Mbikëqyrjes Financiare (AMF) gjithashtu ka të drejtë të nxjerrë akte, si rregullore, rregulla, udhëzime, manuale si dhe metodologji, në funksion të ushtrimit të kompetencave për përmbushje të funksioneve rregullatore dhe mbikëqyrëse të parashikuara në legjislacionin shqiptar.

Gjithashtu, sipas pikës 4 të nenit 16-të të ligjit nr. 52/2014 “Për Veprimtarinë e Sigurimit dhe Risigurimit”, me qëllim parandalimin e pastrimit të parave, Autoriteti i Mbikëqyrjes Financiare (AMF) bashkëpunon edhe me Drejtorinë e Përgjithshme të Parandalimit dhe Pastrimit të Parave, sipas modaliteteve dhe rregullave të përcaktuara në një marrëveshje të përbashkët ndërmjet këtyre dy institucioneve.

Organi më i lartë drejtues dhe vendimmarrës i Autoritetit të Mbikëqyrjes Financiare (AMF) është Bordi, i cili përbëhet nga 5 anëtarë, nga të cilët, një kryetar, një drejtor i përgjithshëm ekzekutiv, një nëndrejtor ekzekutiv dhe dy anëtarë të tjerë, ndërsa të gjithë antarët e bordit emërohen nga Kuvendi i Shqipërisë.

Në zbatim të përcaktimeve të nenit 30, të ligjit nr. 9572, datë 03.07.2006 “Për Autoritetin e Mbikëqyrjes Financiare” është krijuar edhe Grupi Këshillimor i Stabilitetit Financiar (GKSF), anëtarë të së cilës janë Ministri i Financave, Kryetari i Bordit të Autoritetit të

Mbikëqyrjes Financiare (AMF) dhe Guvernatori i Bankës së Shqipërisë ndërsa mund të marrin pjesë edhe Kryetari i Komisionit Parlamentar për Ekonominë dhe Financat dhe persona të tjerë. Si një njësi këshilluese, Grupi Këshillimor i Stabilitetit Financiar (GKSF) asiston në zhvillimin e politikave të përbashkëta, në bashkëpunimin dhe bashkërendimin e veprimeve të anëtarëve të këshillit sa herë që është e nevojshme të kryhen inspektime në subjektet e mbikëqyrura; siguron shkëmbimin e informacionit ndërmjet anëtarëve të grupit; asiston në ruajtjen, stabilitetin dhe zhvillimin e tregjeve financiare në Republikën e Shqipërisë; si dhe asiston në përmirësimin dhe rritjen e efikasitetit të kontrollit mbi pjesëmarrësit e tregjeve financiare.

Sektorin e sigurimeve, përveç dy ligjeve të sipërpërmendura, e rregullojnë edhe 7 ligje tjera, më saktësisht: Ligji nr. 10 455, datë 21.07.2011 “Për disa ndryshime në ligjin nr. 10 076, datë 12.2.2009 “Për sigurimin e detyrueshëm në sektorin e transportit””, Ligji nr. 10 236, datë 18.02.2010 “Për marrjen në kontroll të shoqërive me ofertë publike”, Ligji nr. 10 198, datë 10.12.2009 "Për sipërmarrjet e investimeve kolektive", Ligji nr. 10 197, datë 10.12.2009 "Për fondet e pensionit vullnetar", Ligji nr. 10 158, datë 15.10.2009 "Për obligacionet e shoqërive aksionare dhe të qeverisë vendore", Ligji nr. 10 076, datë 12.02.2009 "Për Sigurimin e Detyrueshëm në Sektorin e Transportit", si dhe Ligji nr. 9879, datë 21.02.2008 "Për Titujt".

Ndërkohë, ekzistojnë edhe dy ligje të tjera që për një periudhë të caktuar kanë rregulluar tregun e sigurimeve por të cilët tashmë janë shfuqizuar. Bëhet fjalë për Ligjin nr. 9685, datë 26.02.2007 "Për disa ndryshime dhe shtesa në ligjin nr.9267, datë 29.7.2004 "Për veprimtarinë e sigurimit, të risigurimit dhe ndërmjetësimit në sigurime dhe risigurime", si

dhe Ligjin nr. 9267, datë 29.07.2004 "Për veprimtarinë e sigurimit, të risigurimit dhe ndërmjetësimit në sigurime dhe risigurime".

Përveç ligjeve, ekzistojnë edhe rreth 90 akte nënligjore si Rregullore, Udhëzime dhe Vendime të Këshillit të Ministrave, të cilët janë miratuar që nga viti 2005 e më pas. Një pjesë e këtyre akteve nënligjore, janë ndryshuar ndër vite për të përmirësuar funksionimin e tregut, për t'iu përshtatur ndryshimeve dhe nevojave të aktorëve në treg si dhe për t'u përshtatur me direktivat dhe rregulloret e Bashkimit Evropian.

Gjatë vitit 2015 janë hartuar dhe miratuar udhëzime dhe rregullore të rëndësishme të cilat kanë plotësuar rregullimin ligjor të tregut të sigurimeve. Kështu, është miratuar Rregullorja "Për miratimin/licencimin e personave për të ushtruar veprimtarinë e agjentit në sigurime, si dhe rastet e mospranimit të regjistrimit të tij dhe refuzimit të licencës" (nr. 79, datë 31.08.2015), Rregullorja "Mbi masat e vigjilencës së duhur dhe të zgjeruar nga subjektet e ligjit mbi parandalimin e pastrimit të parave dhe financimit të terrorizmit" (nr. 58, datë 30.06.2015), Rregullorja për licencimin e personave për të ushtruar veprimtari brokerimi në sigurime (nr. 48, datë 30.06.2015), Rregullorja për administrimin e likuiditetit të fondeve të investimeve (nr. 45, datë 30.06.2015), Rregullorja "Për raportimin e detyruar dhe periodik të shoqërive të sigurimit dhe risigurimit" (nr. 34, datë 28.05.2015), si dhe shumë rregullore të tjera në funksion të përmirësimit dhe plotësimit të kuadrit ligjor të këtij sektori.

Gjithashtu, janë ndryshuar një sërë akte nënligjore me qëllim ushtrimin e një mbikëqyrjeje sa më efektive të aktivitetit të tregut dhe operatorëve nga a Autoritetit të Mbikqyrjes Financiare.

Gjatë kësaj periudhe, me vendim të Bordit të AMF janë ndryshuar rregullorja “Për standardet e raportimit dhe të mbikëqyrjes së BSHS-së”, rregullorja “Mbi bazat, metodat e llogaritjes si dhe mënyrat e mbajtjes së provigjoneve teknike të sigurimeve të Jo-Jetës”, rregullorja “Për rregullat, mënyrat dhe kushtet e raportimit të shoqërive të sigurimit në AMF”, rregullorja “Për organizimin e testimit për vlerësuesit e dëmeve në sigurime” dhe rregullorja “Për përcaktimin e nivelit të provigjoneve teknike të sigurimit të detyrueshëm në sektorin e transportit”.

Përveç rregulloreve të mësipërme, raportimi financiar në sektorin e sigurimeve rregullohet edhe ligji për organizimin e kontabilitetit.

Në Shqipëri, të gjitha bankat, shoqëritë e sigurimit dhe të gjitha shoqëritë të licencuara për të kryer investime në letrat me vlerë janë të detyruara të zbatojnë standardet ndërkombëtare të kontabilitetit apo SNRF. Kjo gjë rregullohet sipas Ligjit nr. 9228, datë 29.04.2004 “Për Kontabilitetin dhe Pasqyrat Financiare”.

Ky standard kontabël ka si qëllim të specifikojë raportimin financiar për kontratat e sigurimit nga çdo njësi tjetër ekonomike që lëshon kontrata të tilla. E publikuar në vitin 2004, SNRF 4 solli përmirësime të dukshme në kontabilitetin në sektorin e sigurimeve, duke përkufizuar kontratën e sigurimit dhe duke dhënë udhëzime për ndarjen e komponentëve të sigurimit me ata të depozitës.

### **3.7. Pasqyrë e tregut të sigurimeve**

Sektori i sigurimeve ka vijuar dinamikën e zgjerimit gjatë periudhës së fundit. Totali i aseteve të këtyre tregjeve në Shtator të vitit 2014 arriti në 89.2 miliardë lekë, rreth 6.4% kundrejt

Prodhimit të Brendshëm Bruto (PBB) ose me rritje 22% kundrejt vitit 2013, ndërsa kjo prirje e rritjes është vërejtur prej vitit 2012. Rritje vazhdojnë të vërehen edhe në shoqëritë e sigurimeve dhe në fondet e pensioneve por duke filluar nga viti 2012 dinamika e zgjerimit është më e theksuar në tregun e fondeve të investimeve. (Raporti AMF, 2015)

Edhe gjatë vitit 2014 tregu shqiptar i sigurimeve pati një rritje të ndjeshme nga pikëpamja e vëllimit total të primeve të shkruara bruto të cilat kapën shifrën 11.62 miliardë lekë, duke u rritur me afro 36.15% krahasuar me vitin 2013 dhe me një rritje mesatare në pesë vitet e fundit prej 8.95%.

Ndërkohë, një vit më parë tregu i sigurimeve ka patur tkurrje në volumin e të ardhurave por pa ndryshime në strukturën e produkteve:

*“Volumi i primeve të shkruara bruto gjatë vitit 2013 u ul me 4.6% krahasuar me vitin 2012. Problematika kryesore për tregun e sigurimeve ka vijuar të jetë tregu i sigurimit të detyrueshëm motorik, si portofoli me përqindjen më të lartë në volumin e primeve të shkruara bruto. Luhatjet e mëdha të çmimeve të MTPL, sidomos në pjesën e parë të vitit, kanë influencuar tregun në total.”*  
(AMF Raporti i Mbikëqyrjes Tregu i Sigurimeve, 2013: 7)

Tregu i sigurimeve në vitin 2014 vazhdoi të mbetet i orientuar tek sigurimet e Jo-Jetës, të cilat sollën rreth 90.93% të vëllimit të përgjithshëm të primeve të shkruara bruto në këtë treg, ndërsa sigurimet e Jetës sollën vetëm 8.83% të vëllimit të përgjithshëm të primeve të shkruara bruto. Gjatë 2014, sigurimet vullnetare zunë 40.48% dhe ato të detyrueshme zunë 59.52% të totalit të primeve të shkruara bruto në tregun e sigurimeve.

Shoqëritë e sigurimit zotërojnë fondin e garancisë të investuar në “depozita qëllimore” me afat 1-vjeçar pranë bankave të nivelit të dytë dhe bono thesari. Totali i fondit të garancisë për tregun është në vlerën 4.67 miliardë lekë në Shtator të vitit 2014.

Aktivitetet e tregut të sigurimeve kanë shënuar rritje të vazhdueshme. Për ilustrim, aktivitetet e tregut me datë 30.09.2014 krahasuar me 31.12.2013, u rritën me 2.28 miliardë lekë ose 10.27%, me një ritëm rritjeje më të lartë krahasuar me vitet e mëparshme.

Rritja është vërejtur edhe në kapitalin e kompanive të sigurimit. Kapitalët në 2014 u rritën me 5.68% krahasuar me 31.12.2013 si rrjedhojë e mbajtjes së fitimit të periudhës.

Sipas ligjeve shqiptare, shoqëritë e sigurimit janë të detyruara të risigurojnë në një shoqëri risigurimi pjesën e rrezikut të siguruar që tejkalon limitin e lejuar, e që ka të bëjë me ato kontrata sigurimi, vlera e rreziqeve të së cilave tejkalon mbulimin maksimal, prej 10% të vlerës së kapitalit. Nga analiza e tregut për vitin 2014 vërehet se kompanitë e sigurimeve respektojnë këtë rregull duke i risiguruar sigurimin e Jo-Jetës në kompani si VIG Re, UNIQA Re, Munich Re, Hannover Re, Swiss Re, Partner Re, Scor, Lloyd's Syndicates, ndërsa për sigurimin e Jetës në Scor Global Life. Ndërkohë që në Shqipëri ekziston vetëm një kompani risigurimi, e cila kryesisht risiguron kontrata sigurimi të kompanisë së grupit të cilës i takon.

### *3.7.1. Kompanitë në tregun e sigurimeve*

#### *INSIG*

Me 31 Korrik 1991, me ligjin nr. 7506 “Për Institutin e Sigurimeve” themelohet INSIG, si institucion i vetëm shtetëror që ushtron veprimtarinë e sigurimeve dhe risigurimeve në Shqipëri.

Në vitin 1999, me vendimin nr. 21463, datë 08.06.1999 “Për regjistrimin e personit juridik” të Gjykatës së Rrethit Gjyqësor Tiranë, forma juridike e INSIG transformohet në shoqëri anonime me 100% kapital shtetëror, ndërsa aksionar i vetëm i kompanisë caktohet Ministria e Financave.

Në vitin 2001, me asistencën e Bankës Botërore hartohet strategjia e privatizimit të INSIG sh.a., ndërsa një vit më vonë, parlamenti shqiptar miraton Ligjin nr. 8899, datë 22.5.2002 “Për përcaktimin e formës dhe formulës së privatizimit të INSIG sh.a.”. Në përputhje me këtë ligj, me datë 28 Tetor 2003 u nënshkruan marrëveshjet midis Qeverisë shqiptare dhe dy institucioneve financiare ndërkombëtare, IFC dhe BERZH.

Një vit më vonë, Parlamenti shqiptar ratifikoi marrëveshjet: a) e blerjes së aksioneve (Ligji nr. 9176, datë 29.01.2004), b) midis aksionarëve (Ligji nr. 9177, datë 29.01.2004); c) të rishitjes së aksioneve (Ligji nr. 9178, datë 29.01.2004). Me ratifikimin e këtyre tre marrëveshjeve, aksionarë të INSIG sh.a. bëhen: a) Republika e Shqipërisë, e përfaqësuar nga Ministria e Financës me 61 % të aksioneve ose 1.036 (njëmijë e tridhjetë e gjashtë) aksione; b) Banka Evropiane për Rindërtim dhe Zhvillim (“BERZH”) me 19.5 % të aksioneve ose 332 (treqind e tridhjetë e dy) aksione; si dhe Korporata Financiare Ndërkombëtare (“KFN”) me 19.5 % të aksioneve ose 332 (treqind e tridhjetë e dy) aksione.

Në vitin 2006, parlamenti shqiptar ratifikoi ndryshimin në marrëveshjen e rishitjes së aksioneve të INSIG sh.a. ndërsa në vitin 2008 ratifikohet ndryshimi i dytë i marrëveshjes së rishitjes së aksioneve të INSIG sh.a. me Ligjin nr.9891, datë 20.3.2008.



Në vitin 2009, INSIG sh.a. ndryshon pronësinë e aksioneve, të cilat zotërohen në masën 100% nga Ministria e Financave ndërsa në vitin 2015, pronësia e aksioneve transferohet nga Ministria e Financave në atë të Ekonomisë. Kompania INSIG sh.a tashmë sërish është në proces privatizimi dhe ky proces pritet të përfundojë brenda Majit të vitit 2016.

INSIG sh.a. ushtron aktivitetet edhe në Kosovë dhe Shqipëri. Aktiviteti sigurues në Kosovë filloi në vitin 2000, ndërsa në vitin 2003, INSIG u licencua edhe në Maqedoni. Filiali INSIG Maqedoni SHA Shkup filloi aktivitetin e tij të sigurimeve në Maqedoni në vitin 2004. (Insig.com.al, 2015)

### *INTERSIG*

Intersig Vienna Insurance Group Sh.a është themeluar me 19 qershor 2001 si një shoqëri sigurimesh në Shqipëri dhe është licencuar me 13 shtator 2001 nga Autoriteti i Mbikqyrjes së Sigurimeve. Aktivitetet kryesore të shoqërisë përfshijnë ofrimin e shpërblimeve të sigurimit për mjetet motorike, pasuritë, shëndetin dhe një sërë sigurimesh të tjera jo-jetë. Shoqëria Intersig Vienna Insurance Group Sh.a ka 13 degë në Tiranë, Durrës, Shkodër, Fier, Korçë, Elbasan, Vlorë, Gjirokastrë, Berat, Kukës, Dibër, Lushnjë dhe Lezhë dhe 67 zyra shitjesh. Zyrat qendrore të Shoqërisë ndodhen në Tiranë. Në 31 dhjetor 2014 Shoqëria ka numëruar 129 punonjës, staf i thjeshtë dhe menaxherial. (Intersig, 2015)

### *SIVIG (Sigma-Interalbanian)*

“Sigma Interalbanian VIENNA INSURANCE GROUP” sh.a (SIVIG) është themeluar në vitin 1999 dhe regjistruar në Gjykatën e Tiranës me Vendimin Nr. 20487 me datë 3 shkurt 1999. Aktiviteti kryesor i shoqërisë është dhënia e sigurimit për mjetet motorike, pronën,

shëndetin dhe sigurime të tjera jo-jetë. Në 2004, kjo kompani filloi aktivitetin e saj në Kosovë nëpërmjet degës së saj. Kjo degë kryesisht ofron sigurim për palët e treta për mjetet motorike në të gjithë territorin e Kosovës. Zyra qendrore e Shoqërisë ndodhet në Tiranë.

Gjatë vitit 2014, SIGMA sh.a. dhe “Interalbanian VIENNA INSURANCE GROUP” sh.a. (njohur ndryshe si Interalbanian) u bashkuan duke përthithur aktivet dhe detyrimet e Interalbanian, dhe duke vazhduar më tej aktivitetin nën ombrellën e kompanisë ekzistuese SIGMA e cila më pas riemërtohet. Para bashkimit, aksionarët e SIGMA-es ishin Vienna Insurance Group, Shpresa Prodani, Qemal Disha, Rasim Disha dhe Idajet Kuka duke zotëruar respektivisht 87%, 6%, 5%, 1% dhe 1% të aksioneve të Sigma-es, ndërsa aksionarët e Interalbanian ishin Vienna Insurance Group dhe Shefikat Ngjela duke zotëruar respektivisht 95.12% dhe 4.38% të aksioneve të Interalbanian. Raporti i këmbimit të aksioneve është përcaktuar duke përdorur modelin e skontimit të dividendit duke e aplikuar për çdo aksion, bazuar në vlerësimin përkatës të gjendjes financiare të dy Shoqërive më 31 Dhjetor vitit 2013 si përqindje në raport me vlerësimin të kombinuar të dy Shoqërive si në të njëjtën datë.

Kompania SIGMA kishte 212 të punësuar më 31 dhjetor 2014, ose 135 në vitin 2013, ndërsa rritja është kryesisht për shkak të bashkimit me Interalbanian që ka numëruar 82 të punësuar më 9 tetor 2014. Me 30 shtator 2014, emri i kompanisë ndryshohet nga “Sigma VIENNA INSURANCE GROUP” sh.a. në “Sigma Interalbanian VIENNA INSURANCE GROUP” sh.a. (shkurtimisht SIVIG). (Sigma-Interalbanian, 2015)

*SIGAL*

SIGAL UNIQA Group AUSTRIA Sh.a, e njohur më parë si SIGAL Sh.a është themeluar më vitin 1999 si shoqëri sigurimi aksionere sipas ligjit Shqiptar nr. 8081, datë 7 Mars 1996, “Mbi aktivitetin e sigurimit dhe risigurimit” dhe është regjistruar në Regjistrin Tregtar Shqiptar nga Gjykata e Rrethit Tiranë sipas vendimit nr. 20863, datë 22 Shkurt 1999 dhe është subjekt i ligjit nr. 9267 “Mbi aktivitetin e sigurimit, risigurimit dhe ndërmjetësimit në sigurim dhe risigurim” (“Ligji i Sigurimit”) datë 29 Korrik 2004.

Aktivitetet kryesore të kësaj kompanie përfshijnë ofrimin e shërbimeve të sigurimit për mjetet motorike, pasurive, shëndetit, marinë, aviacion dhe një sërë sigurimesh të tjera.

Gjatë 2003, Sigal ka hapur një degë në territorin e Kosovës, atëkohë të administruar nga Kombet e Bashkuara. Dega në Kosovë me emrin “Shoqëria e Sigurimit Sigal Drini” ka operuar në bazë të licencës së lëshuar me 23 Tetor 2003 nga Autoriteti Bankar dhe i Pagesave të Kosovës (BPK) për të ofruar polica të përgjithshme të sigurimit sipas rregullave të BPK-së, në territorin e Kosovës. Dega e Sigal në Kosovë mori përsipër aktivitetin e sigurimit të Shoqërisë së Sigurimit Drini 2000, ndërsa në vitin 2008 emri zyrtar i degës u ndryshua në “SIGAL UNIQA Group AUSTRIA Sh.a” - Dega Kosovë. Më 27 gusht 2012, BQK ka miratuar ndryshimin e statusit ligjor dhe ka lëshuar licencën që autorizon Sigal Uniqa Group Austria Sh.a (Kosovë) për të operuar me biznesin e sigurimit brenda territorit të Kosovës.

Dy vjet pas Kosovës, në vitin 2005, Sigal filloi të veprojë në Maqedoni, përmes një filiali me pronësi të plote nën emrin SIGAL A.D-Shkup e themeluar më 14 Shtator 2005. Kjo degë është e licencuar për të kryer 13 lloje të sigurimit të jo-jetës; megjithatë aktiviteti i saj kryesor

përfshin ofrimin e shërbimeve të sigurimit të mjeteve motorike, pasurive dhe aksidentit. Gjatë vitit 2008, emri zyrtar i SIGAL A.D.-Shkup u ndryshua në UNIQA A.D.-Shkup.

Në vitin 2006, Sigal ka zgjeruar aktivitetin e saj duke ofruar shërbime risigurimi, duke vepruar si shoqëria risiguruese për Sigal Drini në Kosovë dhe SIGAL A.D. në Maqedoni.

Në vitin 2008, Sigal ndryshoi emrin zyrtar në “SIGAL UNIQA Group AUSTRIA Sh.a”.

Me 10 Maj 2011, Sigal hap në Kosovë filialin për sigurim jete me pronësi të plotë SIGAL Life UNIQA Group AUSTRIA Sh.a., ndërsa më 29 Qershor 2011 për të njëjtin shërbim, themelohet edhe UNIQA Life AD Shkup në Maqedoni.

Më 31 Mars 2011, “SIGAL UNIQA Group AUSTRIA Sh.a”., një entitet i zotëruar nga Sigal, bleu 51% të aksioneve të Capital I.P.P e zotëruar nga AVEL Sh.p.k. Më 20 Prill 2011, emri i entitetit të blerë ndryshoi nga “Capital I.P.P. sh.a.” në “Shoqëria Administruese e Fondit të Pensionit Sigal Life UNIQA Group Austria sh.a”. Entiteti i blerë vepron si një Shoqëri Drejtimi për një Fond të Përcaktuar Kontributesh për fonde vullnetare pensioni dhe bazuar në vendimin nr. 173, datë 13 Dhjetor 2011, AMF aprovoi “Fondi i Pensionit Vullnetar Sigal Life UNIQA Group Austria sh.a”, i cili nuk ka një formë ligjore, por licenca e të cilit është marrë nga AMF më 30 Mars 2011.

Shumica e aksioneve të SIGAL UNIQA Group AUSTRIA Sh.a., zotërohen nga UNIQA International Beteiligungs Verwaltungs GmbH me qendër në Austri dhe e zotëruar plotësisht nga UNIQA Versicherungen AG. (Sigal, 2015)

*SIGAL LIFE*

“Shoqëria Administruese e Fondit të Pensionit Sigal Life UNIQA Group Austria sh.a”, më parë e njohur si Instituti i Privat i Pensioneve “Capital I.P.P. sh.a.”, është një shoqëri aksionare me qendër në Tiranë, e regjistruar në Regjistrin Tregtar Shqiptar me Vendim të Gjykatës së Rrethit, Tiranë, nr. 34877, më datë 21 janar 2006. 51% e aksioneve të kësaj kompanie zotërohen nga SIGAL Life UNIQA Group AUSTRIA Sh.a., ndërsa 49% e aksioneve zotërohen nga Avni Ponari. Kompania mëmë dhe pala kontrolluese e kësaj kompanie është SIGAL UNIQA Group AUSTRIA Sh.a..

Më 30 Mars 2011, AMF licençoi “Fondin e Pensionit Sigal Life UNIQA Group Austria sh.a” për të vepruar si shoqëri administruese e fondeve të pensionit vullnetar, në mbledhjen dhe investimin e fondeve të pensionit vullnetar dhe kryerjen e pagesave të pensionit.

Me 10 Maj 2011, Sigal hap në Kosovë filialin për sigurim jete me pronësi të plotë “SIGAL Life UNIQA Group AUSTRIA Sh.a”., ndërsa më 29 Qershor 2011 për të njëjtin shërbim, themelohet edhe “UNIQA Life AD” Shkup në Maqedoni. . (Sigal Life, 2015)

#### *ATLANTIK*

Atlantik Sh.a është themeluar me 3 prill 2000 si një shoqëri sigurimesh e vendosur në Shqipëri është licencuar nga Autoriteti i Mbikqyrjes së Sigurimeve (AMF) me 2 Maj. Aktivitetet kryesore të kësaj kompanie përfshijnë ofrimin e shërbimeve të sigurimit për mjetet motorike, pasuritë, shëndetin dhe një sërë sigurimesh të tjera jo-jetë. Zyrat qendrore të kompanisë janë në Tiranë ndërsa kompania ka 13 degë në Tiranë, Dibër, Berat, Durrës, Elbasan, Fier, Gjirokastrë, Korçë, Kukës, Lezhe, Lushnje, Shkodër dhe Vlorë. Në fund të

vitit 2014, Atlantik Sh.a, ka numëruar 109 punonjës, staf i thjeshtë dhe menaxherial, ndërsa në fund të vitit 2013 ka patur 99 punonjës. (Atlantik, 2015)

### *ALBSIG*

Shoqëria e Sigurimeve Albsig sh.a. është regjistruar me Vendim të Gjykatës së Shkallës së Parë, Tiranë Nr. 30756 datë 09.01.2004. Kjo kompani është licencuar më 10 shtator 2004 nga Autoriteti i Mbikqyrjes Financiare, Tiranë, me Vendimin Nr. 45, datë 10.09.2004 në cilësinë e siguruesit të Jo-Jetës (trajtim dëmsh). I gjithë aktiviteti sigurues në Republikën e Shqipërisë zhvillohet me emrin “Alb Siguracion” sh.a (ose shkurt “Albsig” sh.a).

Në vitin 2007, Albsig futet edhe në tregun e sigurimeve në Maqedoni. Me Vendim të Ministrisë së Financave të Maqedonisë, Nr. 11-4868/12, datë 23.04.2007, Albsig sh.a, Tiranë, është lejuar të ushtrojë veprimtari sigurimi në territorin e Maqedonisë, ndërsa aktiviteti sigurues në këtë shtet zhvillohet me emrin “Albsig” a.d., Shkup. Albsig sh.a Tiranë është aksionar i vetëm i Albsig a.d. Shkup.

Veprimtaria e sigurimit të Albsig sh.a ushtrohet përmes zyrave qendrore në Tiranë dhe nëpërmjet 17 degëve, me shtrirje në të gjithë territorin e Shqipërisë. Ndërkohë, në Maqedoni, Albsig a.d. ushtron aktivitet përmes 22 filialeve në të gjithë territorin e Maqedonisë.

Albsig sh.a. ka të punësuar në total rreth 225 punonjës, prej të cilëve 130 në Shqipëri dhe të tjerët në Maqedoni.

### *EUROSIG*

Eurosig Sh.a. është shoqëri aksionare me qendër në Tiranë. Kompania operon në tregun e sigurimeve duke ofruar shërbime të sigurimit jo-jete për autoveturat, pasuritë e paluajtshme, shëndeti, transport detar dhe tipe të tjera sigurimi. Sipas të dhënave në QKR, në fund të vitit 2014, aksionarë të Eurosig ishin Kadri Morina me 62.86%, Euro-Alba Sh.a. me 32.70%, Xhevdet Morina me 3.13% dhe Ylli Merkaj me 1.31%. (Eurosig, 2015)

### *ANSIG*

Ansigh sh.a. është një shoqëri aksionare, e cila ofron shërbime të sigurimit të jo-jetës për mjetet motorike, pasuritë, shëndetin, detare dhe lloje të ndryshme të tjera sigurimi. Kompania është e regjistruar në Qendrën Kombëtare të Regjistrimit më 19 janar 2012, ndërsa është e licencuar nga Autoriteti i Mbikëqyrjes Financiare (AMF) bazuar në Vendimin nr. 76, i datës 22 qershor 2012. Zyrat qendrore të shoqërisë ndodhen në Tiranë.

Ansigh sh.a. është një shoqëria me kapital 100% shqiptar dhe në pronësi të aksionarit të vetëm Piro Angjeli. Deri në fund të vitit 2014, Ansigh sh.a. ka operuar me një zyrë qendrore në Tiranë dhe me 9 degë, në Tiranë, Berat, Durrës, Elbasan, Fier, Korçë, Shkodër, Laç dhe Vlorë. Sipas të dhënave në QKR, kompania ka numëruar 104 punonjës në fund të vitit 2014, dhe 110 në fund të vitit 2013. (Ansigh, 2015)

### *SICRED*

SiCRED sh.a. është themeluar në 7 Tetor 2003, dhe është kompania e parë private e sigurimit me kapital 100% vendas e licencuar për të vepruar në fushën e sigurimit të Jetës. Kjo kompani

ushtron aktivitet bazuar në autorizimin Nr.8 datë 19.07.2004 si dhe të Lejes për Ushtrimin e Veprimtarisë në Sigurime, Nr.8/1 datë 10.09.2004.

Në shkurt të vitit 2011, SiCRED sh.a. ka nënshkruar marrëveshje për blerjen e 75% të paketës aksionare të shoqërisë për administrimin e pensioneve vullnetare, Sigma IPP sh.a..

Pas shndërrimit nga shoqëri me dy nivele drejtimi, në shoqëri me një nivel drejtimi, kjo shoqëri është rilicencuar nga Autoriteti Mbikëqyrës Financiar (AMF) në nëntor të vitit 2011, ndërsa sot operon në treg me emrin Shoqëria e Administrimit të Fondit të Pensionit SiCRED sh.a. dhe administron Fondin e Pensionit Vullnetar “SiCRED Pensions”.

SiCRED gjithashtu zotëron 100% të aksioneve të kompanisë “SiCRED Assistance” sh.p.k. e themeluar me 29 Qershor 2012, e cila ofron shërbime për sigurinë dhe shëndetin në punë. Kjo kompani në total ka të punësuar rreth 70 punonjës. (Sicred.com.al, 2015)

### *3.7.2. Aksionarët*

Sektori i sigurimeve në Shqipëri aktualisht ka tre aksionarë të kryesorë të huaj të cilët zotërojnë aksione në shoqëritë shqiptare të sigurimit. Bëhet fjalë për Vienna Insurance Group AG Wiener Versicherung Gruppe me seli qendrore në Vienë, Austri; Uniqa International Beteiligungs-Verwaltungs GmbH me seli qendrore në Vienë, Austri; dhe Fondi Shqiptaro-Amerikan i Ndërmarrjeve. Sipas numrit të aksionarëve, 7.50% janë aksionarë të huaj ndërsa 92.50% janë aksionarë vendas.



Ndërkohë, klasifikuar sipas statusit, 77.50% e aksionarëve janë aksionarë individ, 20% janë aksionarë shoqëri ndërsa 2.50% janë aksionarë shteti. (Raporti AMF, 2014)

### **3.8. Shërbimet e ofruara në tregun shqiptar**

Tregu i sigurimeve në Shqipëri është zhvilluar dukshëm viteve të fundit. Rol të rëndësishëm në këtë zhvillim padyshim kanë edhe hyrja e investitorëve të huaj në këtë sektor, duke sjellë standarde të reja dhe duke rritur gamën e produkteve që ofrojnë.

Në Shqipëri, në vitet 1991-92 ofroheshin vetëm 3 produkte sigurimi ndërsa tani, në vitin 2015, numri i produkteve të ndryshme që ofrohen nga kompanitë e sigurimeve në Shqipëri ka arritur në mbi 50 produkte, duke përfshirë të gjitha klasat e sigurimit.

Më poshtë, po listojmë produktet kryesore që aktualisht ofrohen nga kompanitë e sigurimeve në Shqipëri:

**Sigurimi i pronës** - Ky lloj sigurimi ofrohet për pasurinë e paluajtshme (njësitë tregtare dhe industriale), pasurinë e luajtshme, e cila përfshin pajisjet, makineritë, inventarin ekonomik, lëndën e parë, mallrat, etj. Kompanitë e sigurimeve dëmshpërblejnë klientët për humbjen, dëmtimin ose shkatërrimin e pasurisë së siguruar në mënyrë të papritur, të paparashikuar dhe aksidentale si pasojë e zjarrit, shpërthimit, rrufesë, përplasjes ose rënies së një avioni, pjesëve ose ngarkesës së tij, përpjekjeve për shuarjen e zjarrit, prishjeve ose lëvizjeve në lidhje me çdonjërin prej ngjarjeve të mësipërme, tërmetit, përmbytjes, stuhisë, thyerjes së xhamave, akteve terroriste, grevave, trazirave civile etj.

**Sigurimi nga ndërprerja e biznesit** - Sigurim që ofrohet për të gjithë sipërmarrësit dhe administratorët e bizneseve të ndryshme. administratorët e bizneseve të ndryshme pavarësisht llojit dhe përmasave të aktivitetit. Përmes këtij sigurimi, kompanitë e sigurimeve dëmshpërblejnë klientët që dëmtohen si pasojë e ndërprerjes së aktivitetit të biznesit nga zjarri apo rreziqet shtesë të tij duke siguruar fitimin neto si dhe kostot fikse.

**Sigurimi i mallit në transport** - Përmes këtij sigurimi, kompanitë e sigurimeve mbulojnë të gjitha rreziqet, ndaj të cilave janë të ekspozuara mallrat e ndryshme gjatë transportit. Në të shumtën e rasteve, kompanitë e sigurimeve mbulojnë të gjitha humbjet apo dëmtimet aksidentale dhe të pa paramenduara apo keqdashëse; si zjarr, shpërthim; aksidente të mjeteve të transportit; shkarkimin e mallit në një port tjetër në rast fatkeqësie; shpenzime për shpëtimin e ngarkesës, dëmi nga tërmeti, vullkani, rrufeja, dëmtimi i mallrave nga uji në bordin e anijes, dëmtime dhe humbje totale të pakove gjatë ngarkim-shkarkimit. Gjithashtu, disa kompani të sigurimeve ofrojnë produktin CMR, për kompanitë e transportit që punojnë për të tretë, produkt ky i cili mbulon 100% përgjegjësitë e transportuesit.

**Sigurimi i avionëve** - Ky sigurim ofrohet për avionë pasagjerësh dhe mallrash, helikopterë ushtarakë dhe civilë.

**Sigurimi i anijeve** - Sigurimi i Trupit të Anijes dhe Makinerive nga rreziqet e detit ose ujërave të tjerë të lundrueshëm, zjarri, etj.

**Sigurimet financiare** - Sigurimi që ofrohet për veprimtari që kanë qarkullim vlerash monetare.

**Sigurimi i bujqësisë dhe blegtorisë** - Produkt për të gjithë fermerët dhe pronarët e bizneseve bujqësore dhe blegtorale

**Sigurimi i Përgjegjësisë** - Mbron firmat nga humbjet që mund të mos jenë në gjendje t'i paguajnë në mënyra të tjera në mënyra të tjera.

**Sigurimi nga aksidentet i punonjësve** - Shërbim për aksidentet e ndryshme që mund të ndodhin gjatë ushtrimit të profesionit.

**Sigurimi privat i shëndetit** - Shërbim që mbulon nevojat shëndetësore për konsumatorët.

### **3.10. Sistemet e Informacionit të Përdorura në Kompanitë e Sigurimeve në botë dhe në Shqipëri**

Zhvillimi i teknologjisë së informacionit ka ndikuar pozitivisht edhe në industrinë e sigurimeve në botë. Përveç sistemeve kompjuterike që përdoren për funksione të përbashkëta në të gjitha kompanitë pavarësisht sektorit, si psh. sistemet e financës, burimeve njerëzore, menaxhimit të klientëve, inventarizimit, marketingut, etj., sektorë të caktuar ndjejnë nevojën e përdorimit të sistemeve të dedikuara për funksione dhe nevoja specifike për sektorin përkatës.

Në sistemin e menaxhimit të një kompanie të sigurimit, sistemi i informacionit kompjuterik është një komponent i rëndësishëm strukturor. Këto sisteme kanë natyrë funksionale ndërsa funksioni bazik i tyre është të prodhojnë informacion të përshtatshëm për t'iu ofruar

menaxherëve të niveleve të ndryshme, me qëllim marrjen e vendimeve për të siguruar menaxhim optimal. (Kirilov, 2008: 147)

Kështu, sektori i sigurimeve ndër vite ka zhvilluar sisteme softuerikë të posaçme që i kanë ardhur në ndihmë këtij sektori dhe kompanive që ushtrojnë aktivitet në këtë sektor me qëllim kryerjen e detyrave më komplekse në kohë më të shkurtër dhe risk më të ulët të gabimeve njerëzore duke reflektuar edhe në koston më të ulët të shërbimeve të ofruara. Këto software kanë ulur ndjeshëm kohën e kryerjes së veprimeve të punonjësve me klientët si dhe kanë ndikuar dukshëm në menaxhimin e lehtë, efektiv dhe eficient të të dhënave.

Në shtetet e zhvilluara kompanitë e sigurimeve përdorin sisteme informacioni ose siç njihen ndryshe software, gati për të gjitha veprimet që bëhen edhe për funksionimin e brendshëm të kompanisë por edhe në marrëdhëniet me klientët. Pavarësisht që përdorimi i sistemeve të këtilla në sektorin e sigurimeve në botë ka filluar të përdoret disa dekada më parë, revolucioni i vërtetë ka ndodhur në 10 vitet e fundit, ku edhe janë perfeksionuar sistemet kompjuterike të përdorura në këtë sektor.

Në botë, viteve të fundit në fushën e sigurimit të makinave, hasim konceptin e Sigurimit Bazuar në Përdorim (Usage Based Insurance - UBI) dhe sistemet telematike në makina (on board telematics systems) të cilat përmes aparaturave të vendosura në makina, monitorojnë dështimet e sistemit si dhe performancën e makinës. Me këto mënyra të reja, kompanitë e sigurimeve po ndryshojnë modelin tradicional të vlerësimit të riskut dhe menaxhimit të dëmeve por fut në modelin e vet edhe sjelljen e shoferit si dhe të dhënat në kohë reale që merren nga aparatura telematike e vendosur në makinë. Ky model, i mundëson shoferave “të mirë” të paguajnë më pak për sigurimin e makinave të tyre krahasuar me modelin tradicional

të pagesës standarde. (i9speak.com, 2015) Për ilustrim, sipas iSuppli deri në fund të vitit 2018, përqindja e automjeteve të reja të shitura me telematike të instaluar në makina pritet të arrijë në 80% të makinave në rrugë në SH.B.A. dhe 46% në nivel global (IHS iSuppli, 2011). Ndërkohë në Shqipëri për disa vite është diskutuar për aplikimin e sistemit Bonus-Malus por akoma nuk ka filluar aplikimi. Sistemi Bonus-Malus (shpërblim-penalizim) është një sistem i cili i ofron konsumatorit një produkt të personalizuar në drejtim të çmimit, bazuar në faktorë të ndryshëm. Në botë përdoren metodologji të ndryshme të këtij sistemi, ndërsa metodologjia që pritet të përdoret në Shqipëri është hartuar në bashkëpunim me Bankën Botërore bazuar në eksperiencat e disa vendeve evropiane që kanë pasur sfida të ngjashme si Shqipëria. Kështu, me këtë sistem, konsumatorët paguajnë për shërbimet e sigurimeve bazuar në shumë faktorë të ndryshëm, si psh. përvojën e tyre të drejtimit të mjetit, që do të thotë se drejtuesit e mirë nuk kanë pse financojnë primin e drejtuesve të këqij, numrin e aksidenteve të bëra, zonën e banimit, etj.

Përveç sistemit bonus-malus që është një projekt i Autoritetit të Mbikqyrjes Financiare dhe që realizohet në bashkëpunim me kompanitë e sigurimeve si dhe me DPSHTRR (Drejtoria e Përgjithshme e Shërbimit të Transportit Rrugor) dhe Drejtorinë e Përgjithshme të Gjendjes Civile (DPGJC), AMF ka në pronësi dhe në mbikëqyrje edhe “Regjistri elektronik online i shitjeve të Sigurimit të Detyrueshëm Motorik”. Ky sistem përdoret nga të gjitha kompanitë e sigurimeve në Shqipëri për të bërë shitjen tek klientët e policave të sigurimit të detyrueshëm motorik. Sistemi në fjalë raporton online në kohë reale tek Autoriteti i Mbikqyrjes Financiare (AMF). Përmes këtij sistemi, përveç faktit që bëhet i mundur kontrolli në kohë reale i vlefshmërisë së policave të sigurimit, ky sistem njëkohësisht siguron informacione të shumta

për kompanitë e sigurimeve, të cilat më pas përdoren në funksion të vendimmarrjes dhe bërjes së strategjive brenda kompanive.

Përveç këtyre dy sistemeve, të cilat edhe pse janë në funksion të kompanive të sigurimeve nuk menaxhohen direkt nga ato, kompanitë e sigurimeve në Shqipëri përdorin programe të ndryshme kompjuterike për nevojat e tyre.

Kështu, në mungesë të punimeve të mëparshme për këtë fushë si dhe të raporteve që mund të japin detaje në lidhje me sistemet e informacionit të përdorura nga kompanitë e sigurimit në Shqipëri, gjatë këtij studimi është bërë një analizë e detajuar edhe për sistemet e informacionit që këto kompani përdorin. Nga analiza e bërë vërehet se përveç sistemeve që përdoren nga të gjitha kompanitë e sektorëve të tjerë siç janë sistemet e financës, burimeve njerëzore, inventarizimit, etj. kompanitë e sigurimeve përdorin edhe sisteme të dedikuara për sektorin në të cilin ato operojnë. Në Shqipëri përdoren sisteme për vlerësim dëmi, sisteme të shitjeve, si dhe sisteme të vlerësimit të riskut.

Përdorimi i këtyre sistemeve në kompanitë shqiptare të sigurimit ka filluar me futjen e investitorëve të huaj në tregun e sigurimeve. Futja në treg e Vienna Group Insurance Group dhe Uniqa Group Austria si dy investitorë të huaj serioz në këtë treg, se bashku me kapitalin dhe eksperiencën kanë sjellë edhe sistemet e informacionit.

Sot, edhe pse jo në masën një qind për qind, kompanitë shqiptare të sigurimeve përdorin sisteme informacioni ndërsa niveli i përdorimit të këtyre sistemeve rritet nga dita në ditë.

Drejtorit Ekzekutiv i Sigma InterAlbanian VIG, Klajdi Çitozi, gjatë intervistës së zhvilluar deklaroi se kompanitë e sigurimeve çdo ditë e më shumë po investojnë në sistemet e

informacionit, pasi këto sisteme me të dhënat që përpunojnë dhe ua ofrojnë menaxherëve në formë informacioni, i ndihmojnë ata në marrjen e vendimeve. Ai ka dhënë shembullin e kompanisë Sigma Interbalkanian VIG, kompani e cila ka investuar dukshëm viteve të fundin në sisteme të avancuara të informacionit, duke shtuar se kjo ka ndikuar pozitivisht në performancën e përgjithshme të kompanisë.

Më poshtë do të pasqyrohen llojet e sistemeve të informacionit që përdoren në kompanitë e sigurimeve, të organizuara sipas funksioneve. Për shkak të ndjeshmërisë së disa nga kompanitë e sigurimit, të cilat kanë kërkuar me ngulm të mos shfaqen emrat e tyre në këtë tabelë pasi ajo mund të ndikonte negativisht në konkurrencën mes kompanive, emrat e kompanive në tabelat e mëposhtme janë shfaqur anonime, duke u zëvendësuar me numra. Të dhënat e mëposhtme janë siguruar nga kompanitë, të cilat kanë bërë vetëdeklarime.

*Tabela 7- Sistemet e përdorura nga financa*

|                                 | <b>Kompania 1</b> | <b>Kompania 2</b> | <b>Kompania 3</b> | <b>Kompania 4</b> | <b>Kompania 5</b> | <b>Kompania 6</b> | <b>Kompania 7</b> | <b>Kompania 8</b> | <b>Kompania 9</b> | <b>Kompania 10</b> |
|---------------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|--------------------|
| <b>Sistemi e kontabilitetit</b> | SAP               | SAP               | SAP               | Financa 5         | SAP               | Alpha Platinum    | SAP               | Financa 5         | Financa 5         | SAP                |

*Tabela 8- Sistemi për vlerësimin e dëmeve*

|                          | Kompania 1 | Kompania 2 | Kompania 3 | Kompania 4            | Kompania 5 | Kompania 6 | Kompania 7 | Kompania 8      | Kompania 9 | Kompania 10 |
|--------------------------|------------|------------|------------|-----------------------|------------|------------|------------|-----------------|------------|-------------|
| <b>Sistemi për dëmet</b> | Edu Soft   | Edu Soft   | Edu Soft   | Zhvillimi i kompanise | Edu Soft   | E - Insure | Edu soft   | Web dhe Edusoft | Edu Soft   | Edu Soft    |

*Tabela 9-Sistemi për shitjet*

|                            | Kompania 1 | Kompania 2 | Kompania 3 | Kompania 4            | Kompania 5 | Kompania 6 | Kompania 7 | Kompania 8             | Kompania 9 | Kompania 10 |
|----------------------------|------------|------------|------------|-----------------------|------------|------------|------------|------------------------|------------|-------------|
| <b>Sistemi për shitjet</b> | Edu Soft   | Edu Soft   | Edu Soft   | Zhvillimi i kompanise | Edu Soft   | E - Insure | Edu Soft   | MSHM, Edusoft, dhe ISD | Edu Soft   | Edu Soft    |

*Tabela 10- Sistemin për vlerësim të riskut*

|                                        | Kompania 1 | Kompania 2 | Kompania 3 | Kompania 4            | Kompania 5 | Kompania 6 | Kompania 7 | Kompania 8 | Kompania 9 | Kompania 10 |
|----------------------------------------|------------|------------|------------|-----------------------|------------|------------|------------|------------|------------|-------------|
| <b>Sistemin për vlerësim të riskut</b> | Edu Soft   | Edu Soft   | Edu Soft   | Zhvillimi i kompanise | Edu Soft   | E - Insure | Edu Soft   | Nuk ka     | Edu Soft   | Edu Soft    |





## KAPITULLI IV - METODOLOGJIA E KËRKIMIT

Ky kapitull përmban përshkrimin e metodologjisë së ndjekur në këtë studim. Këtu janë përfshirë nëntituj që sqarojnë detaje të metodologjisë së përdorur, duke filluar nga lloji i kërkimit, përqasja, strategjia e përdorur në kërkim, detaje rreth hartimit të pyetësorit dhe përmbajtjes së tij, koha dhe vendi i realizimit të studimit, burimet e të dhënave, përcaktimi dhe madhësia e kampionit, mbledhja e të dhënave dhe në fund është sqaruar metodologjia e përdorur për vlerësimin e matjeve dhe është përmbyllur me konkluzionet.

Për realizimin e studimit është përdoret literaturë e gjërë për qartësimin e konceptit sistemeve të informacionit dhe të vendimmarrjes në menaxhimin e kompanive, rëndësinë e tyre në mirëfunksionimin e kompanive e në veçanti marrëdhënien mes vendimmarrjes dhe sistemeve të informacionit në kompani. Kjo literaturë përbëhet nga burime të ndryshme si libra që kanë të bëjnë me fushën e kërkimit, artikujt shkencorë, punime doktrature, revista të ndryshme, raporte të institucioneve, bankave dhe organizatave të ndryshme të cilat paraqesin fakte dhe statistika mbi këto çështje, krahasim artikujsh me të njëjtën temë të botuara në media të ndryshme të shkruara apo të transmetuara në media vizive dhe elektronike, etj. Një vend të rëndësishëm zënë edhe të dhënat e publikuara nga vet kompanitë e sigurimeve si dhe nga Autoriteti i Mbikëqyrjes Financiare (AMF) dhe Shoqata Ndërkombëtare e Mbikëqyrësve të Sigurimeve (IAIS).

Gjatë kërkimit të bërë për burimet e referimit të këtij studimi, është vërejtur mungesë e dukshme e literaturës rreth kësaj teme në Shqipëri. Kjo ndoshta për shkak se përdorimi sistemeve të informacionit, është një fushë relativisht e re edhe për botën akademike. Si

rezultat, për pjesën teorike dhe shtjellimin e literaturës do të përdoret literaturë e huaj, e cila përbëhet nga libra, disertacione doktorature si artikuj shkencorë të publikuar në revista dhe konferenca të ndryshme shkencore.

Instrumentin kryesor të studimit do ta përbëjë pyetësi i cili do të realizohet me menaxher të nivelit të ulët, të mesëm dhe të lartë të kompanive të sigurimit në Shqipëri, pasi kjo kategori e punonjësve të këtij sektori janë ata që marrin pjesë aktive në procesin e vendimmarrjes.

#### **4.1. Plani dhe metoda e kërkimit**

##### *4.4.1. Lloji dhe Përfaqja e Kërkimit*

Kërkimet shkencore mund të klasifikohen si eksploruese, përshkruese dhe shkakësore (Blaxter et al., 2010). Kërkimi eksplorues përdoret kur duhet të qartësohet një problem. Ai ngushton qëllimin e temës së kërkimit dhe ndihmon në mirëpërcaktimin e problemeve të dyshimta që çojnë drejt objektivave specifike të kërkimit. Kërkimi përshkrues përdoret në ato studime kur dukuria për të cilën kërkohen të dhëna është e qartë për kërkuesin dhe kur bëhen përpjekje për të identifikuar dhe shpjeguar variablat dhe marrëdhëniet që ekzistojnë midis tyre për të patur një pamje të qartë të fenomenit por jo të zbulojë marrëdhënie shkak-pasojë (Churchill dhe Iacobucci, 2002). Kërkimi shkakësor përdoret në studimet që duan të analizojnë marrëdhëniet shkakësore që ekzistojnë midis variablave (Creswell, 2008). Bazuar në sqarimet e bëra më sipër, ky studim mund të klasifikohet si një kërkim përshkrues dhe shkakësor.

Studimet, shikuar nga aspekti metodologjik mund të kenë qasje sasiore dhe cilësore, ndërkohë që studimi ynë mund të konsiderohet si studim me qasje cilësore pasi në këtë studim

analizohen lidhjet midis variablave të ndryshëm. Përdorimi i qasjes sasiore në disa pjesë të studimit këtë studim na mundëson përcaktimin e treguesve statistikorë të fortësisë së lidhjeve midis variablave (Malhotra, 2004).

Wilkins (2010) sqaron se qasja sasiore është e përshtatshme në studimet që merren me matjen e rëndësisë së perceptimeve dhe krahasimeve, atëherë kur përdoren disa dimensione për variablat dhe kur testohen marrëdhëniet ndërmjet tyre. Kjo metodë është përdorur gjerësisht në studimet empirike në industri të ndryshme ndërsa përdoret edhe kur synohet testimi i teorisë (Saunders et al., 2009).

Ndërkohë, qasja cilësore si metodë, përdoret në rastet kur synohet të merren të dhëna në lidhje me arsyen e ndodhjes së gjërave (Zikmund dhe Babin, 2010).

#### *4.4.2. Strategjia e kërkimit*

Strategjia e kërkimit parashikon përcaktimin e saktë të objektivave të kërkimit, burimet e mbledhjes së të dhënave (Churchill dhe Iacobucci, 2002) dhe kufizimet që mund të përmbajë kërkimi, siç mund të jetë koha dhe aksesimi ndaj të dhënave (Creswell, 2008). Këto strategji mund të jenë eksperimentime, kërkime të veprimit, raste studimore apo sondazhe. Në studimin tonë kemi vendosur që të përdorim sondazhin si strategji kërkimi pasi sondazhet janë një mjet eficient, i shpejtë, korrekt dhe pa shumë shpenzime për të siguruar informacion (Zikmund et al., 2012). Sondazhet përdoren gjerësisht në kërkime, jo vetëm për faktin që mundësojnë mbledhjen e një numri të madh të dhënash brenda një kohe të shkurtër dhe me kosto të ulët (Hair et al., 2006; Blaxter et al., 2010), por edhe ofrojnë mundësi të mirë për të

matur njohuritë, opinionet, besimet, sjelljet, qëndrimet dhe motivet e individëve (Zikmund et al., 2012).

Janë të shumta rastet kur sondazhet janë përdorur për të matur perceptimet e individëve që marrin pjesë si subjekte në pyetësor. (psh. Nadiri et al., 2008; Ladhari, 2011; Loureiro dhe Kastenholz, 2011; Gallarza et al., 2013; Martinez dhe Del Bosque, 2013)

Për realizimin e sondazheve përdoren pyetësorë të parapërgatitur, përmes së cilëve merren informacionet e kërkuara nga individët që bëhen pjesë e studimit. Për shkak të natyrës së studimit dhe përshtatshmërisë me metodën e përcaktuar për analizën e të dhënave, të anketuarve u është paraqitur një pyetësor i strukturuar. Siç e thekson edhe Zikmund et al., (2012), pyetësori i strukturuar ofron mundësi zgjedhje të përcaktuara për individët që anketohen.

Pyetësorët u janë shpërndarë personave të targetuar në dy forma. E para, duke i kontaktuar fizikisht dhe duke u kërkuar që të plotësojnë pyetësorin e printuar në moment ose në një kohë të përshtatshme për ta, si dhe forma e dytë, duke komunikuar përmes e-mailit, celularit dhe rrjeteve sociale LinkedIn, Facebook dhe Twitter, dhe duke ju kërkuar që të plotësonin pyetësorin online në linkun e dërguar. Vlen të përmendet se këto forma të përzgjedhura kanë rezultuar pozitive duke siguruar nivel të lartë të plotësimit të pyetësorëve. Kështu, nga totali i pyetësorëve të realizuar, 61% janë plotësuar online në Google Forms, ndërsa 39% kanë plotësuar pyetësorët e printuar.

#### *4.4.3. Hartimi dhe përmbajtja e pyetësorit*

Për të përgatitur pyetësorin është konsultuar literaturë e fushës dhe më pas është kërkuar edhe shembull pyetësori të realizuar për këtë fushë specifike kërkimi, megjithatë nuk është arritur të gjendet një shembull kaq specifik që analizon ndikimin e sistemeve të informacionit në vendimmarrjen në kompanitë e sigurimeve.

Për këtë arsye, fillimisht janë zhvilluar takime dhe intervista të drejtpërdrejta me menaxherë në sektorin e sigurimeve për të njohur nga afër mënyrën e funksionimit të këtij sektori dhe përdorimin e sistemeve të informacionit në këtë sektor. Gjetjet e këtyre intervistave janë konsultuar edhe me ekspertë të kësaj fushe dhe më pas janë nxjerrë pikat kyçe nga ku janë formuluar edhe pyetjet e pyetësorit. Përmbajtja përfundimtare e pyetësorit është konsultuar edhe me një pedagog të statistikës për t'u siguruar që ky pyetësor është i përshtatshëm për të nxjerrë të dhëna relevante statistikore mbi temën e studimit.

Për këtë studim janë përgatitur dy lloj pyetësorësh: pyetësori për menaxherët dhe që përbën shtyllën e studimit tonë, si dhe pyetësori për kompaninë që synonte të mësonte numrin e punonjësve, numrin e menaxherëve dhe sistemet e informacionit që këto kompani përdorin për funksione të ndryshme.

Pyetësori për menaxherët përbëhet nga dy pjesë. Pjesa e parë e pyetësorit përbëhet nga 8 pyetje me informacione të përgjithshme, si kompania, pozicioni, mosha, gjinia, edukimi, eksperiencia, etj. Ndërkohë, pjesa e dytë e pyetësorit përbëhet nga 26 pyetje të formulara që synojnë të masin perceptimin e menaxherëve për ndikimin e sistemeve të informacionit në vendimmarrjen në kompanitë e sigurimeve. Pyetjet synojnë të masin perceptimin e

menaxherëve për ndikimin e sistemeve të informacionit në vendimet individuale të tyre, ndikimin në performancën e përgjithshme të kompanisë, si dhe ndikimin që kanë sisteme specifike (si ai i vlerësimit të dëmeve, shitjeve, riskut, etj.).

Të gjitha pyetjet e pjesës së dytë të pyetësorit për menaxherët janë pyetje të mbyllura, të cilat pyesin qëndrimin apo vlerësimin e menaxherëve, me përgjigje të formuluar sipas shkallës Likert. Përgjigjet e mundshme të pyetjeve të mbyllura janë: “Pajtohem plotësisht”, “Pajtohem”, “Neutral”, “Nuk pajtohem” dhe “Nuk pajtohem aspak”.

#### *4.4.4. Koha dhe zona e kryerjes së studimit*

Natyra e studimit nuk kufizon periudhën e realizimit të sondazheve. Për këtë arsye, sondazhet janë realizuar në periudhën 1 Prill 2015 deri me 15 Gusht 2015. Sondazhi është realizuar në Tiranë pasi të gjitha kompanitë e sigurimeve, qendrat e tyre i kanë të vendosura në Tiranë, dhe aty edhe gjendej grupi i përzgjedhur për studimin. Të qenit në një vend e gjithë grupit të targetuar të studimit, ka qenë një lehtësi për realizimin e sondazhit.

#### *4.4.5. Përcaktimi dhe madhësia e kampionit*

Përcaktimi i kampionit (grupit të targetuar në studim) është i rëndësishëm për studimin pasi ndikon direkt në aftësinë e rezultateve të marra që të shërbejnë për t’u përgjithësuar dhe për të përfaqësuar popullatën e studimit (Kotler dhe Armstrong, 2011), në pamundësi për të përfshirë në studim të gjithë popullatën. Kështu, logjikisht sa më i gjërë të jetë kampioni i zgjedhur aq më i saktë është studimi, pasi rezultatet bëhen më përfaqësuese, pa harruar edhe përbërjen e kampionit, i cili poashtu është shumë i rëndësishëm.

Për të qenë më konkret, në studim është synuar të përfshihen në kërkim menaxherët e të gjitha kompanive të sigurimit në Shqipëri. Arsyeja e synimit të menaxherëve dhe jo e të gjithë punonjësve në sektorin e sigurimeve, është sepse kërkimi synon analizën e ndikimit të sistemeve të informacionit në vendimmarrje, ndërsa vendimmarrja në kompani është funksion dhe detyrë që kryhet nga menaxherët (Yates, 2003) Gjithashtu, në studim janë synuar menaxherët e të tre niveleve, menaxherët e nivelit të lartë, të mesëm dhe të ulët, pasi të tre këto nivele gjatë gjithë kohës marrin vendime. Përzgjedhja e kampionit është bërë në mënyrë të rastësishme, ndërsa pyetësorët u janë dërguar të gjithë menaxherëve me të cilët është arritur të krijohet kontakt fizik apo përmes internetit.

Përcaktimi i madhësisë së kampionit është esencial për të bërë përgjithësimin e rezultateve të studimit nëpërmjet përfaqësimit sa më të mirë të popullatës.

L. R. Gay sugjeron 10%-shin si kampion minimal për popullata të mëdha ndërsa nëse popullata e targetuar është e vogël atëherë sugjerohet që si kampion minimal të jetë të paktën 20% e popullatës. (Gay, 1987: 114-115)

Nga intervistat e zhvilluara me përfaqësues të kompanive të sigurimit, është konstatuar se numri i menaxherëve në të tre nivelet e menaxhimit që punojnë në 10 kompanitë e sigurimeve në Shqipëri është 142. Nga ky numër, është mundur të intervistohen 75 menaxherë nga të gjitha 10 kompanitë në treg, që do të thotë se në sondazh kanë marrë pjesë 51% e gjithë popullatës. Kjo pjesëmarrje e lartë në sondazh, mund konsiderohet e mjaftueshme për të përgjithësuar rezultatet e studimit dhe përfaqëson popullatën.



#### *4.4.6. Mbledhja e të dhënave*

Në Shqipëri operojnë gjithsej 10 kompani sigurimi. Pas evidentimit dhe analizimit nga jashtë e këtyre kompanive, janë realizuar takime me përfaqësues të këtyre kompanive për të marrë informacionet bazë që do të shërbenin si pikënisje për fillimin e analizës së tregut dhe më pas realizimin e kërkimit, si psh. numri i punonjësve, numri i menaxherëve, sistemet e informacionit që përdorin, etj. Këto të dhëna, më pas janë konsultuar edhe me të dhënat e deklaruara në Qendrën Kombëtare të Regjistrimit (QKR) dhe pas nxjerrjes së listës përfundimtare, është filluar me kërkimin.

Nga 100 pyetësorë të shpërndarë në 10 kompanitë e sigurimeve, janë kthyer të plotësuar 75 pyetësorë nga 10 kompani të ndryshme, që do të thotë që niveli i kthyeshmërisë së pyetësorëve është 75% ndërsa pjesëmarrja në nivel kompanish është 100%, pasi kemi pjesëmarrje nga të gjitha kompanitë në treg. Të gjithë pyetësorët e kthyer kanë qenë të plotësuar saktësisht dhe të vlefshme për t'u përdorur në kërkim.

Procesi i shpërndarjes dhe mbledhjes së pyetësorëve është kryer për një periudhë katër mujore e gjysmë (1 prill-15 gusht 2015). Zgjatja e këtij procesi është shkaktuar nga vonesat dhe mosgatishmëria e një pjese të menaxherëve për të plotësuar pyetësorët në kohë, por edhe këmbëngulja jonë për të mbajtur sa më të gjërë numrin e kampionit të përfshirë në sondazh.

Nga pyetësorët e mbledhur, 46 (61%) janë plotësuar në formë elektronike përmes Google Forms ndërsa 29 (39%) të tjerë janë plotësuar manualisht në pyetësorë të printuar dhe të dorëzuar fizikisht.

## 4.2. Vlerësimi i matjeve

Faza e fundit e kërkimit përfshin hedhjen e të dhënave në programin statistikor si dhe vleftësimin e matjeve. Për përpunimin dhe vlerësimin e të dhënave është përdorur programi statistikor “IBM SPSS Statistics v21”. Pyetësorët e plotësuar në Google Forms janë eksportuar direkt në SPSS ndërsa ato të plotësuar në letër janë kaluar manualisht.

Përdorimi i një shkalle matëse të besueshme është shumë i rëndësishëm për të patur një studim të mirë, prandaj gjatë përpunimit të të dhënave është shqyrtuar besueshmëria e konstrukteve për sa i përket pyetjeve në lidhje me qëndrimin e të anketuarve. Në literaturë shihet se studiues të ndryshëm kanë sugjeruar besueshmërinë si një ndër elementët e mundshëm për t’u përdorur për të testuar modelin e matjes. (Anderson dhe Gerbing, 1988; Hair et al., 2009).

Për vlerësimin e matjeve të kërkimit empirik janë përdorur analizat e mëposhtme statistikore:

- a. **Alfa e Cronbach:** Në studime të shumta vërehet se testi më i përdorur për matjen e besueshmërisë së brendshme të shkallëve me shumë nivele është alfa e Cronbach – “Cronbach’s Alpha” (Cronbach, 1951).

Korrelacioni “Cronbach’s alpha” është një matës mbi besueshmërinë e konstruktit dhe mat konsistencën e brendshme të konstruktit, duke krahasuar kombinimin e secilit prej elementëve me të gjithë elementët e tjerë të shkallës si një grup.

Cronbach alpha merr vlera 0 deri në 1. Gjatë rishikimit të literaturës është vërejtur se studime të shumta kanë përcaktuar se qëndrueshmëria e brendshme konsiderohet në një nivel të rëndësishëm kur besueshmëria e elementëve individualë tejkalon kufirin

prej 0.70. (Churchill, 1979; Nunnally dhe Bernstein, 1994). Ndërkohë, ka edhe studime që nivel të pranueshëm e konsiderojnë kur koeficienti është mbi 0,6 ndërsa të lartë kur është 0,88 (Isaac dhe Michael, 1997).

**b. Analiza faktoriale:**

Për të analizuar të dhënat është përdorur edhe Analiza Faktoriale Eksploruese. Për të matur besueshmërinë (reliability) e elementëve është përdorur edhe testi Kaiser-Meyer Olkin (KMO) si dhe testi i sfericitetit i Bartlett-it. Sipas Lombaard et al. (2011) këto teste përcaktojnë edhe përshtatshmërinë e analizës faktoriale për grupet e të dhënave të studimit. Nëse rezultatet e testit Kaiser-Meyer Olkin (KMO) janë mes 0.5 dhe më afër 1.0 atëherë analiza faktoriale konsiderohet e përshtatshme për studimin (Williams, Onsman & Brown, 2010). Përveç kësaj, janë shfaqur edhe metoda “scree plot” e nxjerrjes së faktorit.

- c. **Korrelacioni Chi<sup>2</sup>:** Një analizë tjetër e përdorur në këtë studim është edhe ajo e Chi<sup>2</sup>. Korrelacioni Chi<sup>2</sup> është test që teston masën e lidhjes mes dy variablave kategorikë (nominalë) dhe provon nëse shpërndarja ndërmjet këtyre variablave ndryshon nga njëra-tjetra, pra teston hipotezën e lidhjes ndërmjet dy variablave, që vërteton se lidhja ndërmjet variablave nuk është e rastësishme.

Në rastin tonë, Chi<sup>2</sup> është përdorur për të parë nëse ka lidhje mes dy variablave të caktuara dhe në çfarë shkalle është kjo lidhje. Sa më e lartë të jetë vlera e Chi<sup>2</sup>, aq më e fortë është lidhja mes tyre.

- d. **Analiza e frekuencave dhe devijimit standard për çdo pjesë të pyetësorit:** U analizua çdo variabël më vete për të parë devijimin standard dhe frekuencat. Qëllimi i kësaj analize është prezantimi i një pasqyre të përgjithshme të kërkimit.

- e. **Analiza e korrelacionit (correlation analysis) për të matur lidhjet dhe fortësinë e lidhjes mes variablave:** U analizuan variablat me njëra tjetrën për të parë lidhjen mes tyre, drejtimin dhe fortësinë e lidhjes mes tyre. Në analizën e korrelacionit është përdorur korrelacioni Pearson, i cili mat fortësinë dhe drejtimin e lidhjes. Ai varion nga -1 deri në 1. Në rastet kur rezultati del me – (minus) tregon që ka marrëdhënie negative mes variablave, pra ato lëvizin në drejtime të ndryshme. Në rastin kur rezultati del pozitiv, tregon që të dyja variablat lëvizin në të njëjtin drejtim. Ndërkohë që në rastin kur Pearson R del 0 atëherë tregon se nuk ka korrelacion mes variablave.
- f. **Analiza e tabelave kryq (Cross tables)** për të parë marrëdhënien mes variablave dhe ndikimin që kanë te njëra tjetra.

## KAPITULLI V - ANALIZA E KËRKIMIT

### 5.1. Hyrje

Në këtë kapitull do të paraqitet procesi i kryerjes së analizës së të dhënave dhe shqyrtimi i vërtetësisë së hipotezave të ngritura sipas pyetjeve kërkimore. Në këtë studim janë ngritur dy hipoteza në përputhje me pyetjet kërkimore, të cilat do të paraqiten dhe analizohen më poshtë.

Studimi synon analizimin e ndikimit të sistemeve të informacionit në vendimmarrjen në kompanitë e sigurimeve në Shqipëri. Për të analizuar këtë gjë, janë kryer sondazhe në të 10 kompanitë që funksionojnë në këtë treg ndërsa si popullsi e targetuar kanë qenë menaxherët e tre niveleve, pasi ata janë personat të cilën i marrin vendimet në kompani. Nga 142 menaxherët që punojnë në këto 10 kompani, janë shpërndarë 100 pyetësorë, 75 prej të cilëve janë kthyer të plotësuar dhe të përdorshme për studimin. Kjo pjesëmarrje e lartë në sondazh (51% e popullsisë së përgjithshme të targetuar), mund konsiderohet e mjaftueshme për të përgjithësuar rezultatet e studimit.

Para fillimit të trajtimit të të dhënave të mbledhura u bë analiza paraprake e alfa-s së Cronbach e cila është e domosdoshme për të vërtetuar besueshmërinë e pyetësorit, i cili është një element i cili përdoret gjerësisht në literaturë për të testuar modelin e matjes. (Anderson dhe Gerbing, 1988; Hair et al., 2009). Kjo analizë është një matës mbi besueshmërinë e konstruktit dhe mat konsistencën e brendshme të konstruktit, duke krahasuar kombinimin e secilit prej elementëve me të gjithë elementët e tjerë të shkallës si një grup.

Pas kësaj, do të pasqyrohen frekuencat e variablave me rezultatet dhe sqarimet përkatëse për të dhënë një pasqyrë të përgjithshme të rezultateve të kërimit, ndërsa më pas do të testohen hipotezat dhe t'u jepet përgjigje pyetjeve kërkimore.

## 5.2. Korrelacioni Alfa i Cronbach

Korrelacioni Alfa i Cronbach (Cronbach, 1951) është njëri ndër testet e përdorura për matjen e besueshmërisë së brendshme të shkallëve me shumë nivele.

Korrelacioni “Cronbach’s alpha” mat besueshmërinë e pyetësorit dhe konsistencën e brendshme të tij, duke krahasuar kombinimin e secilit prej elementëve me të gjithë elementët e tjerë të shkallës si një grup. Kjo analizë merr vlera 0 deri në 1. Shumica e studimeve e konsiderojnë të pranueshëm qëndrueshmërinë e brendshme kur besueshmëria e elementëve individualë tejkalon kufirin prej 0.70 (Churchill, 1979; Nunnally dhe Bernstein, 1994), ndërsa ka edhe studime që nivel të pranueshëm e konsiderojnë koeficientin mbi 0,6 dhe të lartë kur është 0,88 (Isaac dhe Michael, 1997).

*Tabela 11- Alfa i Cronbach - Statistika e besueshmërisë*

| Cronbach's Alpha | Numri i elementëve |
|------------------|--------------------|
| .893             | 26                 |

Pas analizës së bërë të pyetësorit në SPSS, Alfa e Cronbach e pyetësorit të përdorur në këtë kërkim është .893. Bazuar në literaturën e trajtuar më parë, ky koeficient në të gjitha rastet konsiderohet i lartë, që do të thotë që besueshmëria e pyetësorit është në një nivel të lartë.

### 5. 3. Analiza përshkruese

Nga pyetësi i realizuar dhe intervistat e zhvilluara me profesionistë të këtij sektori, kanë dalë të dhëna me vlerë të cilat argumentojnë rëndësinë e sistemeve të informacionit në kompanitë e sigurimeve në Shqipëri. Më poshtë, është bërë analiza përshkruese e elementëve kryesorë të pyetësit si dhe janë interpretuar të dhënat të ndara sipas disa temave/çështjeve të identifikuara. Këto çështje do të analizohen me variablat përkatëse të pyetësit përmes analizave të ndryshme statistikore.

#### 5.6.1. Analiza e të dhënave demografike dhe cilësitë e pjesëmarrësve në studim

Para se të paraqiten dhe analizohen përgjigjet e të intervistuarve, fillimisht do të prezantohen informacionet e përgjithshme të sondazhit që kanë të bëjnë me të dhënat demografike dhe cilësitë e pjesëmarrësve në studim.

##### *Pozicioni në kompani*

*Tabela 12- Pozicioni në kompani*

|                                   | Frekuenca | Përqindja | Përqindja e vlefshme | Përqindja kumulative |
|-----------------------------------|-----------|-----------|----------------------|----------------------|
| Valid Menaxher i nivelit të lartë | 12        | 16.0      | 16.0                 | 16.0                 |
| Menaxher i nivelit të mesëm       | 22        | 29.3      | 29.3                 | 45.3                 |
| Menaxher i nivelit të ulët        | 41        | 54.7      | 54.7                 | 100.0                |
| Total                             | 75        | 100.0     | 100.0                |                      |

Siç u përmend më parë, në studim janë përfshirë vetëm punonjës menaxherial të kompanive të sigurimit. Nga 75 pjesëmarrës në sondazh, 12 ose 16% janë menaxherë të nivelit të lartë,

22 ose 29.3% menaxherë të nivelit të mesëm ndërsa 41 ose 54.7% janë menaxherë të nivelit të ulët. Kjo ndarje sipas pozicionit në punë e kampionit është në proporcion me numrin e përgjithshëm të menaxherëve të kategorive përkatëse në kompani.

#### *Mosha e pjesëmarrësve*

*Tabela 13- Mosha e pjesëmarrësve*

|              | Frekuenca | Përqindja | Përqindja e vlefshme | Përqindja kumulative |
|--------------|-----------|-----------|----------------------|----------------------|
| Valid Nën 35 | 34        | 45.3      | 45.3                 | 45.3                 |
| 36-50        | 37        | 49.3      | 49.3                 | 94.7                 |
| Mbi 50       | 4         | 5.3       | 5.3                  | 100.0                |
| Total        | 75        | 100.0     | 100.0                |                      |

49.3% e të intervistuarve të pyetësorit janë të moshës 36-50 vjeç, 45.3% janë më të rinj se 35 vjeç ndërsa 5.3% janë mbi 50%.

#### *Gjinia*

*Tabela 14- Gjinia e pjesëmarrësve*

|             | Frekuenca | Përqindja | Përqindja e vlefshme | Përqindja kumulative |
|-------------|-----------|-----------|----------------------|----------------------|
| Valid Femër | 23        | 30.7      | 30.7                 | 30.7                 |
| Mashkull    | 52        | 69.3      | 69.3                 | 100.0                |
| Total       | 75        | 100.0     | 100.0                |                      |

Shumica e kampionit ose 69.3% janë meshkuj ndërsa 30.7% janë femra.

#### *Arsimi*



*Tabela 15- Niveli i arsimit*

|                | Frekuenca | Përqindja | Përqindja e vlefshme | Përqindja kumulative |
|----------------|-----------|-----------|----------------------|----------------------|
| Valid Bachelor | 18        | 24.0      | 24.0                 | 24.0                 |
| Master         | 56        | 74.7      | 74.7                 | 98.7                 |
| PhD            | 1         | 1.3       | 1.3                  | 100.0                |
| Total          | 75        | 100.0     | 100.0                |                      |

Pjesa dërmuese, ose 74.7% e të anketuarve kanë të mbaruara studimet master, 24% kanë mbaruar studimet bachelor ndërsa 1.3% ato të doktoraturës.

*Përvoja në punë*

*Tabela 16- Përvoja në punë*

|                        | Frekuenca | Përqindja | Përqindja e vlefshme | Përqindja kumulative |
|------------------------|-----------|-----------|----------------------|----------------------|
| Valid Më pak se 5 vjet | 19        | 25.3      | 25.3                 | 25.3                 |
| 5-10 vjet              | 19        | 25.3      | 25.3                 | 50.7                 |
| 11-15 vjet             | 23        | 30.7      | 30.7                 | 81.3                 |
| Më shume se 15 vjet    | 14        | 18.7      | 18.7                 | 100.0                |
| Total                  | 75        | 100.0     | 100.0                |                      |

Nga të anketuarit, 25.3% kanë eksperiencë pune më të vogël se 5 vjet, ndërsa po aq janë edhe ata që kanë eksperiencë pune mes 5-10 vjetësh. Menaxherët me eksperiencë pune nga 11-15 vjet përbëjnë 30.7% të të anketuarve ndërsa 18.7% kanë më shumë se 15 vjet eksperiencë pune.

*Përdorimi i Sistemeve të Informacionit*

*Tabela 17- Përdorimi i Sistemeve të Informacionit*

|          | Frekuenca | Përqindja | Përqindja e vlefshme | Përqindja kumulative |
|----------|-----------|-----------|----------------------|----------------------|
| Valid Po | 75        | 100.0     | 100.0                | 100.0                |

Në pyetjen “A i përdorni sistemet e informacionit”, të gjithë të anketuarit janë përgjigjur me përgjigjen “Po”. Kjo është e rëndësishme pasi tregon besueshmëri të përgjigjeve të të intervistuarve.

#### ***5.6.1.1. Pasqyra e llojeve të Sistemeve të Informacionit të përdorura në kompanitë e sigurimeve në Shqipëri***

Gjatë studimit është bërë edhe vlerësimi i gjendjes së llojeve të sistemeve të informacionit që përdoren në kompanitë shqiptare. Nga studimi i bërë vërehet se shumica e kompanive shqiptare përdorin sisteme të informacionit për funksione specifike brenda kompanisë. Përveç sistemeve standarde për të gjitha kompanitë, siç janë sistemet e financës dhe burimeve njerëzore, kompanitë e sigurimeve përdorin edhe sisteme specifike për detyra ekskluzivisht të këtij sektori. Kështu, për nevojat e brendshme ata përdorin sisteme për shitjet, për vlerësim të dëmeve si dhe sisteme për vlerësim të riskut. Shumica e këtyre kompanive përdorin sisteme informacioni profesionale, që janë prodhuar dhe mirëmbahen nga kompani software-ike por ka edhe kompani që përdorin sisteme informacioni të zhvilluara nga vet kompania e sigurimeve për të plotësuar nevojat e veta. Nga sondazhi i kryer shihet se te kompanitë e sigurimeve në Shqipëri, për financën më së shumti përdoret produkti i markës SAP dhe Financa 5 dhe vetëm në një rast produkti Alpha, ndërsa sistemet e informacionit specifike për sektorin e sigurimeve më së shumti përdoren produktet e Edu Soft dhe E-Insure.

Pasqyra e plotë e llojeve të sistemeve të informacionit të përdorura nga kompanitë shqiptare të sigurimeve mund të shihet më poshtë në tabelën nr. 18. Kompanitë e sigurimeve në tabelën e mëposhtme janë shfaqur anonime, duke u zëvendësuar me numra për shkak të ndjeshmërisë së disa nga kompanive të sigurimit, të cilat kanë kërkuar me ngulm të mos shfaqen emrat e tyre në këtë tabelë pasi ajo mund të ndikonte negativisht në konkurrencën mes kompanive.

*Tabela 18- Pasqyra e llojeve të sistemeve të informacionit të përdorura në kompanitë e sigurimeve në Shqipëri*

|                                        | <b>Kompania 1</b> | <b>Kompania 2</b> | <b>Kompania 3</b> | <b>Kompania 4</b>     | <b>Kompania 5</b> | <b>Kompania 6</b> | <b>Kompania 7</b> | <b>Kompania 8</b>      | <b>Kompania 9</b> | <b>Kompania 10</b> |
|----------------------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-----------------------|-------------------|-------------------|-------------------|------------------------|-------------------|--------------------|
| <b>Sistemi e kontabilitetit</b>        | SAP               | SAP               | SAP               | Financa 5             | SAP               | Alpha Platinum    | SAP               | Financa 5              | Financa 5         | SAP                |
| <b>Sistemi për dëmet</b>               | EduSoft           | EduSoft           | EduSoft           | Zhvillimi i kompanisë | EduSoft           | E - Insure        | EduSoft           | Web dhe Edusoft        | EduSoft           | EduSoft            |
| <b>Sistemin për shitjet</b>            | EduSoft           | EduSoft           | EduSoft           | Zhvillimi i kompanisë | EduSoft           | E - Insure        | EduSoft           | MSHM, Edusoft, dhe ISD | EduSoft           | EduSoft            |
| <b>Sistemin për vlerësim të riskut</b> | EduSoft           | EduSoft           | EduSoft           | Zhvillimi i kompanisë | EduSoft           | E - Insure        | EduSoft           | Nuk ka                 | EduSoft           | EduSoft            |
| <b>Sistemi për burimet njerëzore</b>   | Nuk ka            | Nuk ka            | Nuk ka            | Nuk ka                | Nuk ka            | E - Insure        | Payroll           | Nuk ka                 | Nuk ka            | Nuk ka             |

Pas të dhënave të mësipërme që kishin të bënin me të dhënat demografike dhe cilësitë e pjesëmarrësve në këtë studim, më poshtë do të trajtohen përmes disa analizave statistikore disa çështje që konsiderohen të rëndësishme për studimin.

#### 5.6.2. Efektet e sistemeve të informacionit në vendimmarrje në sektorin e sigurimeve në Shqipëri

Për të analizuar këtë çështje është përdorur analiza e korrelacionit mes disa variablave të ndryshme të cilat konsiderohen si variabla që shprehin ndikimin e sistemeve të informacionit në vendimmarrje. Në analizat e mëposhtme janë përdorur analiza statistikore si korrelacioni, tabelat kryq si dhe testi Chi<sup>2</sup>.

*Tabela 19- Efektet e SI në vendimmarrje në sektorin e sigurimeve në Shqipëri – Korrelacion*

|                                                                 |                 | Të dhënat e SI lehtësojnë vendimarrjen | Vendimet që marr bazuar te SI janë më të sakta dhe më të drejta | SI në kompani ulin përqindjen e gabimeve njerëzore | Ndihma e SI gjatë vendimarrjes ndikojnë pozitivisht në performancën e kompanisë | SI rrisin performancën e kompanisë përmes vendimeve më cilësore | SI rrisin performancën e kompanisë sepse ulin koston në proceset e vendimarrjes |
|-----------------------------------------------------------------|-----------------|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| Të dhënat e SI lehtësojnë vendimarrjen                          | Pearson Corr.   | 1                                      | .386**                                                          | .406**                                             | .505**                                                                          | .548**                                                          | .272*                                                                           |
|                                                                 | Sig. (2-tailed) |                                        | .001                                                            | .000                                               | .000                                                                            | .000                                                            | .018                                                                            |
|                                                                 | N               | 75                                     | 75                                                              | 75                                                 | 75                                                                              | 75                                                              | 75                                                                              |
| Vendimet që marr bazuar te SI janë më të sakta dhe më të drejta | Pearson Corr.   | .386**                                 | 1                                                               | .377**                                             | .512**                                                                          | .427**                                                          | .564**                                                                          |
|                                                                 | Sig. (2-tailed) | .001                                   |                                                                 | .001                                               | .000                                                                            | .000                                                            | .000                                                                            |
|                                                                 | N               | 75                                     | 75                                                              | 75                                                 | 75                                                                              | 75                                                              | 75                                                                              |

|                                                                                                 |                 |        |        |        |        |        |        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| SI në kompani ulin<br>përqindjen e<br>gabimeve<br>njerëzore                                     | Pearson Corr.   | .406** | .377** | 1      | .397** | .468** | .403** |
|                                                                                                 | Sig. (2-tailed) | .000   | .001   |        | .000   | .000   | .000   |
|                                                                                                 | N               | 75     | 75     | 75     | 75     | 75     | 75     |
| Ndihma e SI gjatë<br>vendimmarrjes<br>ndikojnë<br>pozitivisht në<br>performancën e<br>kompanisë | Pearson Corr.   | .505** | .512** | .397** | 1      | .754** | .378** |
|                                                                                                 | Sig. (2-tailed) | .000   | .000   | .000   |        | .000   | .001   |
|                                                                                                 | N               | 75     | 75     | 75     | 75     | 75     | 75     |
| SI rrisin<br>performancën e<br>kompanisë përmes<br>vendimeve më<br>cilësore                     | Pearson Corr.   | .548** | .427** | .468** | .754** | 1      | .447** |
|                                                                                                 | Sig. (2-tailed) | .000   | .000   | .000   | .000   |        | .000   |
|                                                                                                 | N               | 75     | 75     | 75     | 75     | 75     | 75     |
| SI rrisin<br>performancën e<br>kompanisë sepse<br>ulin koston në<br>proceset e<br>vendimmarrjes | Pearson Corr.   | .272*  | .564** | .403** | .378** | .447** | 1      |
|                                                                                                 | Sig. (2-tailed) | .018   | .000   | .000   | .001   | .000   |        |
|                                                                                                 | N               | 75     | 75     | 75     | 75     | 75     | 75     |

\*\* . Korrelacioni është i vlefshëm në nivelin 0.01 (2-tailed).

\* . Korrelacioni është i vlefshëm në nivelin 0.05 (2-tailed).

Në tabelën e mësipërme vërehet se në të gjitha kombinimet e variablave, koeficienti i rëndësisë (Sig. 2-tailed) është  $p < 0,05$ , që tregon se variablat kanë lidhje statistikisht të rëndësishme me njëra tjetrën.

Korrelacioni Pearson R, tek të gjitha kombinimet e variablave është pozitiv dhe statistikisht domethënës, por në disa prej rasteve është i dobët ndërsa në disa të tjerë është mesatar. Kjo na konfirmon se disa prej efekteve të sistemeve të informacionit në procesin e vendimmarrjes në sektorin e sigurimeve janë lehtësimi i procesit të vendimmarrjes, sigurimi i të dhënave të sakta dhe shpejta, ulja e përqindjes së gabimeve njerëzore, rritja e performancës së kompanisë dhe ulja e kostove.

### 5.6.3. Lidhja mes përdorimit të sistemeve të informacionit në vendimmarrje dhe përvojës në punë

Për të analizuar këtë çështje është përdorur analiza e tabelave kryq dhe  $\chi^2$  mes dy variablave të ndryshme për të parë nëse kanë lidhje statistikore me njëra tjetrën. Nga kjo analizë do të shikohet nëse ka lidhje mes përvojës në punë të menaxherëve dhe përdorimit të sistemeve të informacionit në vendimmarrje.

*Tabela 20- SI në vendimmarrje dhe përvoja në punë – Tabela kryq*

|                 |                     | SI ndikon në vendimmarrje |          |         |              | Total |
|-----------------|---------------------|---------------------------|----------|---------|--------------|-------|
|                 |                     | Pajtohem plotësisht       | Pajtohem | Neutral | Nuk pajtohem |       |
| Përvoja në punë | Më pak se 5 vjet    | 7                         | 9        | 2       | 1            | 19    |
|                 | 5-10 vjet           | 13                        | 4        | 2       | 0            | 19    |
|                 | 11-15 vjet          | 12                        | 8        | 3       | 0            | 23    |
|                 | Më shume se 15 vjet | 2                         | 12       | 0       | 0            | 14    |
| Total           |                     | 34                        | 33       | 7       | 1            | 75    |

Siç vërehet në tabelën kryq, shumica e menaxherëve që janë përgjigjur pozitivisht i përket kategorisë së menaxherëve me eksperiencë 5-15 vjeçare. Edhe manaxherët me eksperiencë mbi 15 vjeçare kanë qasje pozitive ndaj kësaj pyetje, ndërsa tek manaxherët me eksperiencë më pak se 5 vjet vërehet një qasje më pak pozitive krahasuar me të tjerët.

*Tabela 21- SI në vendimmarrje dhe përvoja në punë – Testi Chi2*

|                              | Vlera               | df | Asymp. Sig. (2-sided) |
|------------------------------|---------------------|----|-----------------------|
| Pearson Chi-Square           | 18.705 <sup>a</sup> | 9  | .028                  |
| Likelihood Ratio             | 19.943              | 9  | .018                  |
| Linear-by-Linear Association | .011                | 1  | .918                  |
| N. of Valid Cases            | 75                  |    |                       |

*a. 4 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .19.*

Duke analizuar koeficientët statistikorë të lidhjes vërehet se  $\chi^2(9) = 18.705$ ;  $p < 0.05$ . Kjo

tregon se lidhja mes përdorimit të sistemeve të informacionit në vendimmarrje dhe përvojës në punë është statistikisht e pranueshme, dhe bazuar në vlerën e Pearson Chi-Square e cila është e lartë, mund të thuhet se ka një lidhje të konsiderueshme mes variablave.

#### 5.6.4. Përdorimi i sistemeve të informacionit dhe pozicioni i punonjësit në kompani

Për të analizuar këtë çështje është përdorur analiza e tabelave kryq mes dy variablave të ndryshme për të parë ndikimin te njëra tjetra. Nga kjo analizë do të shikohet marrëdhënia mes pozicionit të menaxherëve në kompani dhe përdorimit të sistemeve të informacionit në vendimmarrje.

Tabela 22- Përdorimi i SI dhe pozicioni i punonjësit – Tabela kryq 1

|                      |                             | SI ndikon në vendimmarrje |          |         |              | Total |
|----------------------|-----------------------------|---------------------------|----------|---------|--------------|-------|
|                      |                             | Pajtohem plotësisht       | Pajtohem | Neutral | Nuk pajtohem |       |
| Pozicioni në kompani | Menaxher i nivelit të lartë | 6                         | 6        | 0       | 0            | 12    |
|                      | Menaxher i nivelit të mesëm | 9                         | 11       | 2       | 0            | 22    |
|                      | Menaxher i nivelit të ulët  | 19                        | 16       | 5       | 1            | 41    |
| Total                |                             | 34                        | 33       | 7       | 1            | 75    |

Në tabelë vërehet se të gjithë menaxherët e nivelit të lartë janë të mendimit se sistemet e informacionit ndikojnë në vendimmarrje. Poashtu, të njëjtin mendim kanë edhe 91% e menaxherëve të nivelit të mesëm dhe 85% e menaxherëve të nivelit të ulët. Kjo tregon se sa më i lartë të jetë një menaxher në hierarkinë menaxheriale, aq më shumë i beson ndikimit të sistemeve të informacionit.

Tabela 23- Përdorimi i SI dhe pozicioni i punonjësit – Tabela kryq 2

|                      |                             | Përdor gjithmonë të dhënat e SI gjatë marrjes së vendimeve |          |         |              | Total |
|----------------------|-----------------------------|------------------------------------------------------------|----------|---------|--------------|-------|
|                      |                             | Pajtohem plotësisht                                        | Pajtohem | Neutral | Nuk pajtohem |       |
| Pozicioni në kompani | Menaxher i nivelit të lartë | 6                                                          | 2        | 4       | 0            | 12    |
|                      | Menaxher i nivelit të mesëm | 10                                                         | 8        | 2       | 2            | 22    |
|                      | Menaxher i nivelit të ulët  | 13                                                         | 16       | 8       | 4            | 41    |
| Total                |                             | 29                                                         | 26       | 14      | 6            | 75    |

Në tabelë vërehet se 66% e menaxherëve të nivelit të lartë përdorin gjithmonë të dhënat e SI gjatë marrjes së vendimeve. Kjo shifër tek menaxherët e nivelit të mesëm është 82% ndërsa tek menaxherëve të nivelit të ulët është 70%. Kjo tregon se pjesa më e madhe e menaxherëve përdorin të dhënat e SI gjatë marrjes së vendimeve, ndërsa kjo përqindje është më e lartë te menaxherët e nivelit të mesëm.

#### 5.6.5. Të dhënat e përshtatshme, të sakta dhe në kohë, si element që bëjnë sistemet e informacionit të ndikojnë në vendimmarrje

Për të analizuar këtë çështje është përdorur analiza e korrelacionit mes dy variablave të ndryshme për të parë nëse kanë lidhje statistikore me njëra tjetrën. Nga kjo analizë do të shikohet nëse të dhënat e përshtatshme, të sakta dhe në kohë janë ato që bëjnë sistemet e informacionit të ndikojnë në vendimmarrje.



*Tabela 24- Ndikimi i të dhënave të përshtatshme, të sakta dhe në kohë të SI në vendimmarrje - Tabela kryq*

|                                                                                    |                     | SI sigurojnë të dhëna relevante, të shpejta dhe të sakta për vendimmarrje efektive | SI ndikon në vendimmarrje |
|------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| SI sigurojnë të dhëna relevante, të shpejta dhe të sakta për vendimmarrje efektive | Pearson Correlation | 1                                                                                  | .534**                    |
|                                                                                    | Sig. (2-tailed)     |                                                                                    | .000                      |
|                                                                                    | N                   | 75                                                                                 | 75                        |
| SI ndikon në vendimmarrje                                                          | Pearson Correlation | .534**                                                                             | 1                         |
|                                                                                    | Sig. (2-tailed)     | .000                                                                               |                           |
|                                                                                    | N                   | 75                                                                                 | 75                        |

**\*\*.** *Korrelacioni është i vlefshëm në nivelin 0.01 (2-tailed).*

Në këtë korrelacion, duke qenë se koeficienti i rëndësisë (Sig. 2-tailed) është  $p < 0,05$ , do të thotë se ka marrëdhënie të rëndësishme mes variablave.

Korrelacioni Pearson R është  $r(75)=0,534$ , i cili tregon se korrelacioni është pozitiv, statistikisht domethënës dhe mjaft i fortë. Pra, kjo analizë tregon se saktësia, relevanca dhe shpejtësia e marrjes së të dhënave bëjnë që sistemet e informacionit të ndikojnë në vendimmarrje.

#### *5.6.6. Rritja e performancës së kompanisë bazuar në sistemet e informacionit*

Edhe në analizimin e kësaj çështje është përdorur analiza e korrelacionit mes dy dhe tre variablave të ndryshme për të parë nëse kanë lidhje statistikore me njëra tjetrën. Nga kjo analizë do të shikohet nëse përdorimi i sistemeve të informacionit rrit performancën e kompanisë.

Tabela 25- Rritja e performancës së kompanisë bazuar në SI – Korrelacioni 1

|                                                                                               |                     | Përdor gjithmonë të dhënat e SI gjatë marrjes së vendimeve | SI rrisin performancën nëpërmjet mbledhjes, ruajtjes, procesimit dhe raportimit të të dhënave |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| Përdor gjithmonë të dhënat e SI gjatë marrjes së vendimeve                                    | Pearson Correlation | 1                                                          | .288*                                                                                         |
|                                                                                               | Sig. (2-tailed)     |                                                            | .012                                                                                          |
|                                                                                               | N                   | 75                                                         | 75                                                                                            |
| SI rrisin performancën nëpërmjet mbledhjes, ruajtjes, procesimit dhe raportimit të të dhënave | Pearson Correlation | .288*                                                      | 1                                                                                             |
|                                                                                               | Sig. (2-tailed)     | .012                                                       |                                                                                               |
|                                                                                               | N                   | 75                                                         | 75                                                                                            |

\*. Korrelacioni është i vlefshëm në nivelin 0.05 (2-tailed).

Në këtë korrelacion, duke qenë se koeficienti i rëndësisë (Sig. 2-tailed) është  $p < 0,05$ , do të thotë se ka marrëdhënie të rëndësishme mes variablave.

Korrelacioni Pearson R është  $r(75)=0,288$ , i cili tregon se korrelacioni është pozitiv, statistikisht domethënës por i dobët. Sipas këtij rezultati nënkuptohet se përdorimi i sistemeve të informacionit rrit performancën e kompanisë.

Në korrelacionin e mëposhtëm, janë analizuar disa variabla të tjera lidhur me çështjen e mësipërme.

Tabela 26- Rritja e performancës së kompanisë bazuar në SI - Korrelacioni 2

|                                                                                              |                                                 | Ndihma e SI<br>gjatë<br>vendimmarrje<br>s ndikojnë<br>pozitivisht në<br>performancën<br>e kompanisë | SI rrisin<br>performancën<br>e kompanisë<br>përmes<br>vendimeve<br>më cilësore | SI rrisin<br>performancën<br>e kompanisë<br>sepse ulin<br>koston në<br>proceset e<br>vendimmarrjes |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ndihma e SI gjatë<br>vendimmarrjes ndikojnë<br>pozitivisht në<br>performancën e<br>kompanisë | Pearson Correlation<br>Sig. (2-tailed)<br><br>N | 1<br><br>75                                                                                         | .754**<br>.000<br>75                                                           | .378**<br>.001<br>75                                                                               |
| SI rrisin performancën e<br>kompanisë përmes<br>vendimeve më cilësore                        | Pearson Correlation<br>Sig. (2-tailed)<br>N     | .754**<br>.000<br>75                                                                                | 1<br><br>75                                                                    | .447**<br>.000<br>75                                                                               |
| SI rrisin performancën e<br>kompanisë sepse ulin<br>koston në proceset e<br>vendimmarrjes    | Pearson Correlation<br>Sig. (2-tailed)<br>N     | .378**<br>.001<br>75                                                                                | .447**<br>.000<br>75                                                           | 1<br><br>75                                                                                        |

\*\**. Korrelacioni është i vlefshëm në nivelin 0.01 (2-tailed).*

Në këtë korrelacion, duke qenë se në të gjitha kombinimet koeficienti i rëndësisë (Sig. 2-tailed) është  $p < 0,05$ , do të thotë se ka marrëdhënie të rëndësishme mes variablave.

Korrelacioni Pearson R në kombinimin e parë është  $r(75)=0,754$ , i cili tregon se korrelacioni është pozitiv, statistikisht domethënës dhe mjaftueshëm i fortë.

Në kombinimin e dytë, korrelacioni Pearson R është  $r(75)=0,378$ , dhe tregon se korrelacioni është pozitiv, statistikisht domethënës por i dobët.

Ndërsa në kombinimin e tretë, korrelacioni Pearson R është  $r(75)=0,447$ , dhe tregon se korrelacioni është pozitiv, statistikisht domethënës dhe mesatarisht i fortë.

Sipas këtij rezultati nënkuptohet se përdorimi i sistemeve të informacionit rrit performancën e kompanisë, duke ofruar vendime më cilësore dhe duke ulur kostot.

5.6.7. Përshpejtimi i vendimmarrjes nga sistemet e informacionit në operacionet e kompanive të sigurimit

Në analizimin e kësaj çështje është përdorur analiza e korrelacionit mes tre variablave të ndryshme për të parë nëse kanë lidhje statistikore me njëra tjetrën. Nga kjo analizë do të shikohet nëse përdorimi i sistemeve të informacionit përshpejton vendimmarrjen në operacionet e kompanive të sigurimit.

Tabela 27- Përshpejtimi i vendimmarrjes nga SI në operacionet e kompanive të sigurimit - Korrelacion

|                                                                      |                 | SI i shitjeve<br>nxjerr të<br>dhëna të<br>shpejta dhe<br>të sakta | SI për<br>vlerësim të<br>dëmeve<br>nxjerr të<br>dhëna të<br>shpejta<br>dhe të<br>sakta | SI për<br>vlerësimin e<br>rrisqeve<br>nxjerr të<br>dhëna të<br>shpejta dhe<br>të sakta |
|----------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| SI i shitjeve nxjerr të dhëna të shpejta dhe të sakta                | Pearson         | 1                                                                 | .419**                                                                                 | .261*                                                                                  |
|                                                                      | Correlation     |                                                                   |                                                                                        |                                                                                        |
|                                                                      | Sig. (2-tailed) |                                                                   | .000                                                                                   | .024                                                                                   |
| SI për vlerësim të dëmeve nxjerr të dhëna të shpejta dhe të sakta    | N               | 75                                                                | 75                                                                                     | 75                                                                                     |
|                                                                      | Pearson         | .419**                                                            | 1                                                                                      | .345**                                                                                 |
|                                                                      | Correlation     |                                                                   |                                                                                        |                                                                                        |
| SI për vlerësimin e rrisqeve nxjerr të dhëna të shpejta dhe të sakta | Sig. (2-tailed) | .000                                                              |                                                                                        | .002                                                                                   |
|                                                                      | N               | 75                                                                | 75                                                                                     | 75                                                                                     |
|                                                                      | Pearson         | .261*                                                             | .345**                                                                                 | 1                                                                                      |
|                                                                      | Correlation     |                                                                   |                                                                                        |                                                                                        |
|                                                                      | Sig. (2-tailed) | .024                                                              | .002                                                                                   |                                                                                        |
|                                                                      | N               | 75                                                                | 75                                                                                     | 75                                                                                     |

\*\*. Korrelacioni është i vlefshëm në nivelin 0.01 (2-tailed).

\*. Korrelacioni është i vlefshëm në nivelin 0.05 (2-tailed).

Në këtë korrelacion, duke qenë se në të gjitha kombinimet koeficienti i rëndësisë (Sig. 2-tailed) është  $p < 0,05$ , do të thotë se ka marrëdhënie të rëndësishme mes variablave.

Korrelacioni Pearson R në kombinimin e parë është  $r(75)=0,419$ , i cili tregon se korrelacioni është pozitiv, statistikisht domethënës dhe mesatarisht i fortë.

Në kombinimin e dytë, korrelacioni Pearson R është  $r(75)=0,261$ , dhe tregon se korrelacioni është pozitiv, statistikisht domethënës por i dobët.

Ndërsa në kombinimin e tretë, korrelacioni Pearson R është  $r(75)=0,345$ , dhe tregon se korrelacioni është pozitiv, statistikisht domethënës por i dobët.

Sipas këtij rezultati nënkuptohet se përdorimi i sistemeve të shitjes, vlerësimit të dëmeve dhe rrisqeve e përshpejtojnë vendimmarrjen në operacionet e kompanive të sigurimit, duke siguruar të dhëna të shpejta dhe të sakta.

#### 5.6.8. Ndikimi i SI në planifikimin dhe zhvillimin e strategjive në kompani

Në analizimin e kësaj çështje është përdorur analiza e tabelës kryqë, analiza e korrelacionit, dhe ajo  $\chi^2$  për të parë nëse variablat e analizuara kanë lidhje statistikore me njëra tjetrën.

Nga kjo analizë do të shikohet nëse ndikojnë sistemet e informacionit në planifikimin dhe zhvillimin e strategjive në kompani.

*Tabela 28- Ndikimi i SI në planifikimin dhe zhvillimin e strategjive në kompani – Korrelacion*

|                                                            |                 | Përdor gjithmonë të dhënat e SI gjatë marrjes së vendimeve | SI ndihmojnë në planifikim | SI ndihmojnë në zhvillimin e strategjive |
|------------------------------------------------------------|-----------------|------------------------------------------------------------|----------------------------|------------------------------------------|
| Përdor gjithmonë të dhënat e SI gjatë marrjes së vendimeve | Pearson         | 1                                                          | .263*                      | .150                                     |
|                                                            | Correlation     |                                                            |                            |                                          |
|                                                            | Sig. (2-tailed) |                                                            | .023                       | .199                                     |
| N                                                          |                 | 75                                                         | 75                         | 75                                       |

|                                          |                 |       |        |        |
|------------------------------------------|-----------------|-------|--------|--------|
| SI ndihmojnë në planifikim               | Pearson         | .263* | 1      | .679** |
|                                          | Correlation     |       |        |        |
|                                          | Sig. (2-tailed) | .023  |        | .000   |
| SI ndihmojnë në zhvillimin e strategjive | N               | 75    | 75     | 75     |
|                                          | Pearson         | .150  | .679** | 1      |
|                                          | Correlation     |       |        |        |
|                                          | Sig. (2-tailed) | .199  | .000   |        |
|                                          | N               | 75    | 75     | 75     |
|                                          |                 |       |        |        |

\*. Korrelacioni është i vlefshëm në nivelin 0.05 (2-tailed).

\*\*. Korrelacioni është i vlefshëm në nivelin 0.01 (2-tailed).

Në këtë korrelacion, duke qenë se në kombinimin e parë dhe të tretë, koeficienti i rëndësisë (Sig. 2-tailed) është  $p < 0,05$ , do të thotë se ka marrëdhënie të rëndësishme mes variablave.

Korrelacioni Pearson R në kombinimin e parë është  $r(75) = 0,263$ , i cili tregon se korrelacioni është pozitiv, statistikisht domethënës por i dobët.

Në kombinimin e tretë, korrelacioni Pearson R është  $r(75) = 0,679$ , dhe tregon se korrelacioni është pozitiv, statistikisht domethënës dhe mjaftueshëm i fortë.

Sipas këtij rezultati nënkuptohet se sistemet e informacionit ndihmojnë në planifikimin dhe zhvillimin e strategjive por në shkallë të ndryshme.

Në kombinimin e dytë  $p > 0,05$ , do të thotë se nuk ka marrëdhënie të rëndësishme mes variablave.

#### 5. 4. Modeli konceptual për rëndësinë e Sistemeve të Informacionit në Vendimmarrje në kompanitë e sigurimeve në Shqipëri

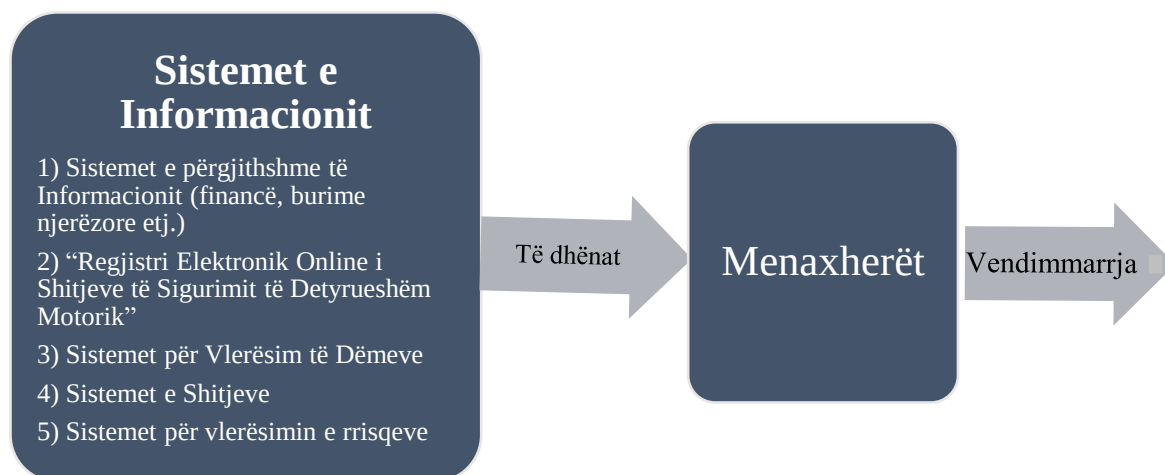
Pas rishikimit të literaturës dhe analizës së detajuar të kompanive të sigurimit në Shqipëri si dhe sektorit të sigurimeve në përgjithësi, kemi krijuar modelin konceptual për rëndësinë e Sistemeve të Informacionit në Vendimmarrje në kompanitë e sigurimeve në Shqipëri.

Një model konceptual mund të udhëzojë kërkimin duke siguruar një shfaqje pamore të konstrukteve teorike (dhe variablave) të interesit. Projektimi i një modeli konceptual fillon me kryerjen e një rishikimi të hollësishëm të literaturës, riorganizimin e literaturës rreth temës, si dhe zhvillimin e pyetjeve kërkimore ose objektivave të bazuara në teori. (Creswell, 1994: 82)

Ky model i krijuar është unik për kompanitë shqiptare dhe është i bazuar në funksionalitetet e sistemeve të informacionit që përdoren nga këto kompani dhe në mënyrën se si perceptohen ato nga menaxherët, ndërsa terminologjia e përdorur është e bazuar në literaturën e fushës.

Më poshtë në figurën 17, mund shihet modeli në fjalë.

*Figura 17 - Modeli konceptual për rëndësinë e Sistemeve të Informacionit në Vendimmarrje në kompanitë e sigurimeve në Shqipëri*



*Burimi: Nga autori*

Modeli konceptual i mësipërm tregon procesin se si sistemet e informacionit që përdoren në kompanitë e sigurimeve në Shqipëri sigurojnë të dhëna për menaxherët, dhe këto të dhëna më pas ndikojnë në vendimet e tyre.

Nisur nga funksioni dhe rëndësia që kanë brenda kompanive, sistemet e informacionit janë ndarë në pesë grupe funksionale, me fjalë të tjera secili grupim tregon një sistem ose grup programesh software që kryejnë një funksion të caktuar.

Këto sisteme kanë natyrë funksionale ndërsa funksioni bazik i tyre është të prodhojnë informacion të përshtatshëm për t'iu ofruar menaxherëve të niveleve të ndryshme, me qëllim marrjen e vendimeve për të siguruar menaxhim optimal. (Kirilov, 2008: 147)

Grupi i parë, i cili është emërtuar “Sistemet e përgjithshme të informacionit” përfshin të gjitha sistemet jo specifike vetëm për kompanitë e sigurimeve, pra sistemet të cilat përdoren edhe nga kompanitë e sektorëve të tjerë. Këtu bëjnë pjesë sistemet e financës, burimeve njerëzore, inventarizimit, marketingut, etj.

Përveç grupimit të parë, katër grupimet e tjera janë sisteme ekskluzivisht që përdoren në kompanitë e sigurimeve. Për shkak të rëndësisë por edhe të funksioneve shumë të ndryshme nga njëri tjetri, çdonjëri prej tyre është konsideruar grupim i veçantë. Kështu, të dytin kemi renditur “Regjistrin Elektronik Online të Shitjeve të Sigurimit të Detyrueshëm Motorik”, i cili është një sistemi monitoruar nga Autoriteti i Mbikqyrjes Financiare (AMF) dhe që përdoret nga të gjitha kompanitë e sigurimeve në Shqipëri për të bërë shitjen tek klientët e policave të sigurimit të detyrueshëm motorik dhe raportimin online të tyre tek Autoriteti i Mbikqyrjes Financiare (AMF).

Grupimi tjetër është “Sistemet e Vlerësimit të Dëmeve” që përdoren për të vlerësuar dëmet që kompania ka paguar ose që ka për të paguar si dhe të parashikime në lidhje me këtë në



mënyrë që të përlllogariten edhe primet. Shumica e kompanive të sigurimit në Shqipëri përdorin sisteme të kësaj kategorie, ndërsa disa prej tyre në pamundësi për të siguruar/blerë një sistem të këtillë, këto analiza i bëjnë manualisht.

Grupimi i katër quhet “Sistemet e Shitjeve”. Këto sisteme përdoren nga kompanitë e sigurimeve për ndjekjen dhe analizën e shitjeve të policave dhe të gjitha shërbimeve të tjera që këto kompani ofrojnë.

Ndërkohë, grupimi i fundit është ai i “Sistemeve për vlerësimin e rrisqeve” që përdoren nga kompanitë e sigurimeve për të vlerësuar riskun e përgjithshëm si dhe të veprimeve specifike të kompanisë. Me fjalë të tjera, në mënyrë statistikore analizohen një numër i madh të dhënash nga vitet e kaluara dhe bëhen parashikime dhe simulime për të analizuar riskun e mundshëm. Fatkeqësisht në Shqipëri, shumica e kompanive të sigurimit, në vend të sistemeve të profesionalizuara të cilat analizojnë riskun në kohë reale, këtë detyrë ua besojnë disa punonjësve të tyre të cilët në mënyrë periodike analizojnë përmes disa metodave të dhëna të ndryshme duke synuar vlerësimin e rrisqeve. Nga intervistat e zhvilluara, konstatohet se arsyeja e mospërdorimit të këtyre sistemeve nga ana e kompanive janë çmimet e këtyre sistemeve që konsiderohet të larta për kompanitë tona.

Këto pesë grupe funksionale sistemesh informacioni, gjenerojnë të dhëna të shumta të cilat pasi kthehen në informacione ju shërbejnë menaxherëve në fazën e marrjes së vendimeve për çështje të ndryshme.

Modeli i mësipërm për rëndësinë e Sistemeve të Informacionit në Vendimmarrje në kompanitë e sigurimeve në Shqipëri është një model i thjeshtë konceptual, por edhe pse bazik

shpresoj të shërbejë si pikënisje për punimet e ardhshme në këtë fushë pasi ky model do të ketë nevojë për përmirësim të mëtejshëm sepse edhe përdorimi i sistemeve të informacionit në kompanitë e sigurimeve në vendin tonë nuk ka arritur maturimin dhe shumë ndryshime dhe zhvillime do të pasojnë në vitet në vazhdim.

## **5. 5. Analiza Faktoriale**

### **5.5.1. Hyrje**

Pas analizës së besueshmërisë së variablave të studimit përmes analizës Cronbach's Alfa, një analizë tjetër e rëndësishme që duhet bërë është edhe analiza faktoriale.

Sipas Pallant (2006), analiza faktoriale është një teknikë që merr për bazë një numër të madh variablash nga studimi, duke bërë në mënyrë selektive reduktimin e variablave që janë më pak të rëndësishme për studim të mëtejshëm.

Aspekti i pranimit të peshës së faktorit ose faktorëve është një element shumë i rëndësishëm në analizën faktoriale. Si pikë më e ulët e pranueshme për një pyetje ose variabël konsiderohet vlera 0.4 (Haier et al., 1998). Me fjalë të tjera, nëse vlera e një pyetje është më e vogël se 0.4, atëherë ajo do të përjashtohet nga analizat e studimit. Kjo analizë e vlerësimit të peshës faktoriale të çdo variabli është realizuar për komponentët kryesorë të studimit. Para përdorimit të analizës faktoriale si teknikë për reduktimin e variablave, paraprakisht janë marrë parasysh disa faza të kësaj analize.

Ka disa tregues të cilët që e bëjnë një analize të faktoriale të pranueshme.

Njëra prej tyre ka të bëjë me madhësinë e rekomanduar të kampionit, që është thelbësor për të bërë përgjithësimin e rezultateve të studimit nëpërmjet përfaqësimit sa më të mirë të popullatës. Në studimit tonë, nga intervistat e zhvilluara me përfaqësues të kompanive të sigurimit si dhe nga raportet e auditit të këtyre kompanive të publikuara në ekstraktet e QKR-së, është konstatuar se numri i menaxherëve në të tre nivelet e menaxhimit që punojnë në 10 kompanitë e sigurimeve në Shqipëri është 142. Nga ky numër, është mundur të intervistohen 75 menaxherë nga të gjitha 10 kompanitë në treg, që do të thotë se në sondazh kanë marrë pjesë 51% e gjithë popullatës. Sa i përket madhësisë së rekomanduar të kampionit, autorë të ndryshëm thonë se sa më e madhe të jetë madhësia e mostrës, aq më e përshtatshme është ajo për analiza. L. R. Gay sugjeron 10%-shin si kampion minimal për popullata të mëdha ndërsa nëse popullata e targetuar është e vogël atëherë sugjerohet që si kampion minimal të jetë të paktën 20% e popullatës. (Gay, 1987: 114-115) Bazuar në këto kritere, pjesëmarrja në nivelin 51% e gjithë popullatës në sondazhin e studimit tonë, mund konsiderohet e mjaftueshme për të përgjithësuar rezultatet e studimit dhe përfaqëson popullatën.

Një tjetër tregues i një analize të mirë faktoriale ka të bëjë edhe raporti i numrit të vëzhgimeve me numrin e variablave që përfshihen në analizën faktoriale. Në literaturë vërehen vlera të ndryshme në lidhje me këtë. Për shembull, Raymond Bernard Cattell (1978) sugjeron që ky raport duhet të jetë me vlerë nga 3 deri në 6, ndërsa Gorsuch (1983) thekson se raporti duhet të jetë të paktën 5. Megjithatë, vlen të theksohet se këto rekomandime nuk kanë baza të forta akademike por janë të bazuara kryesisht në eksperiencën e kërkuesve. Në studimin tonë, ky raport është 3 kështu që mund të konsiderohet i pranueshëm.

Nga vëzhgimi i disa llojeve të analizave është konstatuar se analiza faktoriale është një nga analizat më të dobishme për këtë lloj studimi dhe është vërejtur se është përdorur në mënyrë të ngjashme në punime doktorature të mëparshme, pasi nëpërmjet analizës faktoriale do të grupohen faktorët kryesorë që tregojnë rëndësinë e sistemeve të informacionit në vendimmarrje në kompanitë e sigurimeve në Shqipëri si dhe ndihmojnë në përgjigjen e pyetjeve kërkimore të shtruara në fillim të studimit.

Testi i Kaiser-Meyer Olkin (KMO) (Kaiser, 1970 & 1974) si dhe testi i sfericitetit i Bartlett-it (Bartlett, 1954) janë gjithashtu shumë të rëndësishëm për të matur përshtatshmërinë e elementëve për kryerjen e analizës faktoriale.

Lombaard et al. (2011) thekson se këto teste përcaktojnë edhe përshtatshmërinë e analizës faktoriale për grupet e të dhënave të studimit. Nëse rezultatet e testit Kaiser-Meyer Olkin (KMO) janë mes 0.5 dhe më afër 1.0 atëherë analiza faktoriale konsiderohet e përshtatshme për studimin (Williams, Onsman & Brown, 2010), megjithatë për një analizë faktoriale të mirë rekomandohet që vlera të jetë minimalisht 0.6. (Tabachnick & Fidell, 2007).

Në anën tjetër, që analiza faktoriale të konsiderohet e përshtatshme, testi i sfericitetit i Bartlett (Bartlett's test of sphericity) duhet të jetë me vlerë domethënëse ( $p < .05$ ), pra në këtë rast hidhet poshtë hipoteza zero e mungesës së korrelacionit mes variablave. Me fjalë të tjera, konfirmohet kërkesa e analizës faktoriale për variabla të korreluar. Ky test tregon vlefshmërinë dhe përshtatshmërinë e përgjigjeve të mbledhura me anë të pyetësorëve për adresimin e problemit në studim.

Ja më poshtë rezultatet e testit Kaiser-Meyer Olkin (KMO) dhe të testit të sfericitetit të Bartlett-it:

*Tabela 29 - KMO dhe Testi Bartlett*

|                                                  |                    |          |
|--------------------------------------------------|--------------------|----------|
| Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy. |                    | .652     |
|                                                  | Approx. Chi-Square | 1239.218 |
| Bartlett's Test of Sphericity                    | df                 | 325      |
|                                                  | Sig.               | .000     |

Siç shihet në tabelën e mësipërme, vlera e Kaiser-Meyer-Olkin për përshtatshmërinë e kampionit për kryerjen e një analize faktoriale është 0.652 dhe tregon se kampioni ynë vlerësohet si i pranueshëm për të kryer analizën faktoriale.

Gjithashtu, vlera e Chi-Square e dalë nga përdorimi i testit të sfericitetit të Bartlett në këtë analizë është 1239.218 (df=325), ndërsa niveli i rëndësisë është  $p < 0.000$ . Meqë vlera e nivelit të rëndësisë është  $p < .05$ , atëherë kjo tregon se analiza faktoriale është e vlefshme për këto rezultate të pyetësorit. Me fjalë të tjera, ky rezultat na konfirmon se të gjithë variablat për të cilët është mbledhur informacion me anë të pyetësorit janë të përshtatshëm për t'u përfshirë në analizë.

Pas përpjekjes për të përcaktuar nëse analiza faktoriale ishte e përshtatshme për studimin përmes testit të sfericitetit të Bartlett dhe KMO-së, atëherë hapi logjik i radhës është përcaktimi i numrit të faktorëve që mund të nxirren për këtë studim.

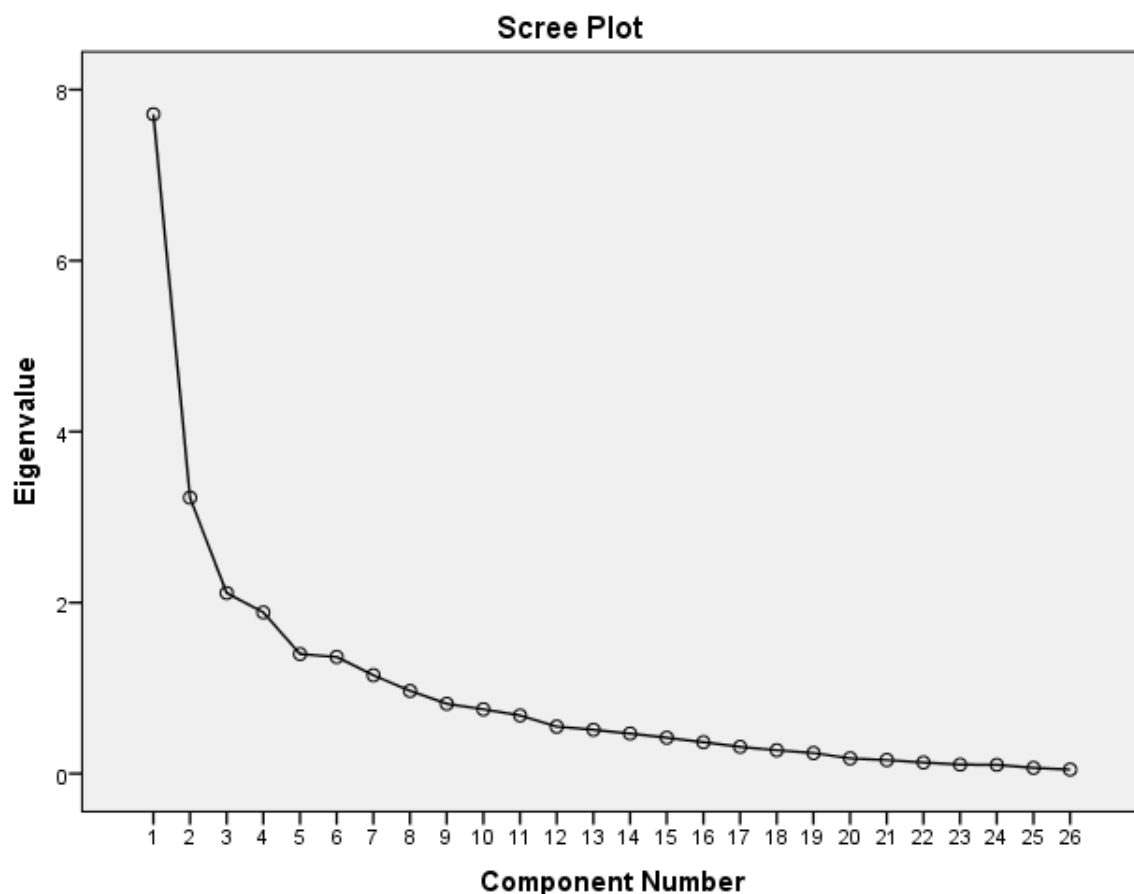
Ka disa mënyra për përzgjedhjen e numrit të përshtatshëm të faktorëve. Njëra prej tyre është mënyra e grafikut Scree (scree plot), ndërsa tjetra niset nga vlerat eigen, ku që faktori të merret në konsideratë vlerat duhet të jenë më të mëdha se 1.

Tai (2005: 194) e përcakton grafikën scree (scree plot) si “një pushim/ndarje e dallueshme midis shpatit të pjerrët të faktorëve, me vlera eigen të larta dhe pjesës që shkëputet me faktorët e tjerë”. Në fakt, pika ku kemi një shkëputje ose thyerje të faktorëve në rritje dhe të tjerëve

që qëndrojnë të shtrirë në grafikë, është një tregues i numrit aktual të faktorëve të përshtatshme për studimin.

Në analizën tonë, numri i faktorëve me vlerë eigen më të madhe se një është 7, por grafika scree që mund të shihet më poshtë ka një thyerje të fortë pas faktorit të katërt. Meqë thelbi i analizës faktoriale është që me anë të një numri sa më të vogël faktorësh të bëhet shpjegimi i një sasive sa më të madhe të variancës së variablave origjinalë, i duhet kushtuar rëndësi sasisë së variacionit të shpjeguar. Kjo sasi është 57.45 për qind, dhe nisur nga fakti që variablat tanë ishin teorikisht në një ndarje prej 4 faktorësh, u vendos që zgjidhja përfundimtare e analizës faktoriale të ketë 4 faktorë. Bazuar në variablat që faktorët përmbajnë, këto katër faktorë i kemi emëruar me këto emërtime: (1) Perceptimi për rritjen e performancës së kompanisë përmes vendimeve të duhura të ndikuara nga SI, (2) perceptimi për përdorimin e “Regjistrimit elektronik online të shitjeve të SDM”, (3) perceptimi për përdorimin e “Sistemit të Vlerësimit të Dëmeve” dhe të “Sistemit të Shitjeve”, (4) perceptimi për përdorimin e “Sistemit të Vlerësimit të Rrisqeve”.

*Figura 18- Grafika Scree*



Për ti organizuar 26 variablat e pyetësorit në katër faktorët e dalë nga grafika scree, është përdorur Principal Component Analysis (PCA) , ndërsa për të interpretuar faktorët u përdor metoda e rrotullimit Varimax.

Pesha e faktorit ose faktorëve është një element shumë i rëndësishëm në analizën faktoriale. Si pikë më e ulët e pranueshme për një pyetje ose variabël konsiderohet vlera 0.4 (Haier et al., 1998). Pra, variablat që kanë vlerë më të ulët se 0.4 do të përjashtohen nga analizat e studimit. Në tabelat e mëposhtme do të shfaqen të gjitha variablat me vlerat përkatëse të organizuara në faktorë. Meqë asnjë nga variablat nuk ka vlerë më të ulët se 0.4, asnjë nga variablat nuk është përjashtuar nga studimi.

Tabela 30- Varianca totale

| Total Variance Explained |                     |               |              |                                     |               |              |                                                |
|--------------------------|---------------------|---------------|--------------|-------------------------------------|---------------|--------------|------------------------------------------------|
| Component                | Initial Eigenvalues |               |              | Extraction Sums of Squared Loadings |               |              | Rotation Sums of Squared Loadings <sup>a</sup> |
|                          | Total               | % of Variance | Cumulative % | Total                               | % of Variance | Cumulative % | Total                                          |
| 1                        | 7.713               | 29.665        | 29.665       | 7.713                               | 29.665        | 29.665       | 6.212                                          |
| 2                        | 3.228               | 12.414        | 42.080       | 3.228                               | 12.414        | 42.080       | 4.378                                          |
| 3                        | 2.112               | 8.125         | 50.205       | 2.112                               | 8.125         | 50.205       | 4.507                                          |
| 4                        | 1.885               | 7.250         | 57.454       | 1.885                               | 7.250         | 57.454       | 2.299                                          |
| 5                        | 1.398               | 5.377         | 62.831       |                                     |               |              |                                                |
| 6                        | 1.364               | 5.247         | 68.078       |                                     |               |              |                                                |
| 7                        | 1.151               | 4.428         | 72.506       |                                     |               |              |                                                |
| 8                        | .967                | 3.720         | 76.227       |                                     |               |              |                                                |
| 9                        | .817                | 3.142         | 79.369       |                                     |               |              |                                                |
| 10                       | .752                | 2.892         | 82.261       |                                     |               |              |                                                |
| 11                       | .680                | 2.616         | 84.877       |                                     |               |              |                                                |
| 12                       | .550                | 2.113         | 86.990       |                                     |               |              |                                                |
| 13                       | .513                | 1.975         | 88.965       |                                     |               |              |                                                |
| 14                       | .469                | 1.803         | 90.767       |                                     |               |              |                                                |
| 15                       | .420                | 1.616         | 92.383       |                                     |               |              |                                                |
| 16                       | .367                | 1.412         | 93.795       |                                     |               |              |                                                |
| 17                       | .312                | 1.202         | 94.997       |                                     |               |              |                                                |
| 18                       | .274                | 1.052         | 96.049       |                                     |               |              |                                                |
| 19                       | .241                | .926          | 96.975       |                                     |               |              |                                                |
| 20                       | .178                | .685          | 97.660       |                                     |               |              |                                                |
| 21                       | .158                | .609          | 98.269       |                                     |               |              |                                                |
| 22                       | .130                | .500          | 98.769       |                                     |               |              |                                                |
| 23                       | .105                | .402          | 99.171       |                                     |               |              |                                                |
| 24                       | .102                | .392          | 99.563       |                                     |               |              |                                                |
| 25                       | .066                | .255          | 99.817       |                                     |               |              |                                                |
| 26                       | .048                | .183          | 100.000      |                                     |               |              |                                                |

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. When components are correlated, sums of squared loadings cannot be added to obtain a total variance.



Tabela 31 - Faktorët dhe variablat e tyre

| Faktorët dhe përshkrimi i variablave                                                                                                 | Faktorët |      |   |   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------|---|---|
|                                                                                                                                      | 1        | 2    | 3 | 4 |
| <b>Faktori 1: Perceptimi për rritjen e performancës së kompanisë përmes vendimeve të duhura të ndikuara nga SI</b>                   |          |      |   |   |
| SI ndikon në vendimmarrje                                                                                                            | .818     |      |   |   |
| Vendimet që marr bazuar te SI janë më të sakta dhe më të drejta                                                                      | .793     |      |   |   |
| SI ndihmojnë në zhvillimin e strategjive                                                                                             | .772     |      |   |   |
| Përdor gjithmonë të dhënat e SI gjatë marrjes së vendimeve                                                                           | .748     |      |   |   |
| SI ndihmojnë në planifikim                                                                                                           | .678     |      |   |   |
| Besoj më shumë te të dhënat e SI sesa te intuïta dhe eksperiencia ime                                                                | .677     |      |   |   |
| Të dhënat e SI lehtësojnë vendimmarrjen                                                                                              | .668     |      |   |   |
| SI rrisin performancën e kompanisë sepse ulin koston në proceset e vendimmarrjes                                                     | .667     |      |   |   |
| SI sigurojnë të dhëna relevante, të shpejta dhe të sakta për vendimmarrje efektive                                                   | .635     |      |   |   |
| SI rrisin performancën e kompanisë përmes vendimeve më cilësore                                                                      | .633     |      |   |   |
| Ndihma e SI gjatë vendimmarrjes ndikojnë pozitivisht në performancën e kompanisë                                                     | .600     |      |   |   |
| Sistemi Bonus-Malus, po të vihej në punë, do ofronte të dhëna që do të lehtësonin vendimmarrjen                                      | .593     |      |   |   |
| SI rrisin performancën e kompanisë (ose menaxherit) duke ulur kohën e harxhuar                                                       | .591     |      |   |   |
| SI rrisin performancën nëpërmjet mbledhjes, ruajtjes, procesimit dhe raportimit të të dhënave                                        | .542     |      |   |   |
| Kompania ime ka investuar mjaftueshëm për SI                                                                                         | .510     |      |   |   |
| <b>Faktori 2: Perceptimi për përdorimin e “Regjistrat elektronik online të shitjeve të Sigurimit të Detyrueshëm Motorik”</b>         |          |      |   |   |
| Të dhënat e “Regjistrat elektronik online të shitjeve të Sigurimit të Detyrueshëm Motorik” ndihmon vendimmarrjen                     |          | .827 |   |   |
| “Regjistri elektronik online i shitjeve të Sigurimit të Detyrueshëm Motorik” eliminon abuzimet nga punonjësit me policat e sigurimit |          | .772 |   |   |
| “Regjistri Elektronik Online i Shitjeve të Sigurimit të Detyrueshëm Motorik” ul numrin e mjeteve motorike të pasiguruara             |          | .721 |   |   |

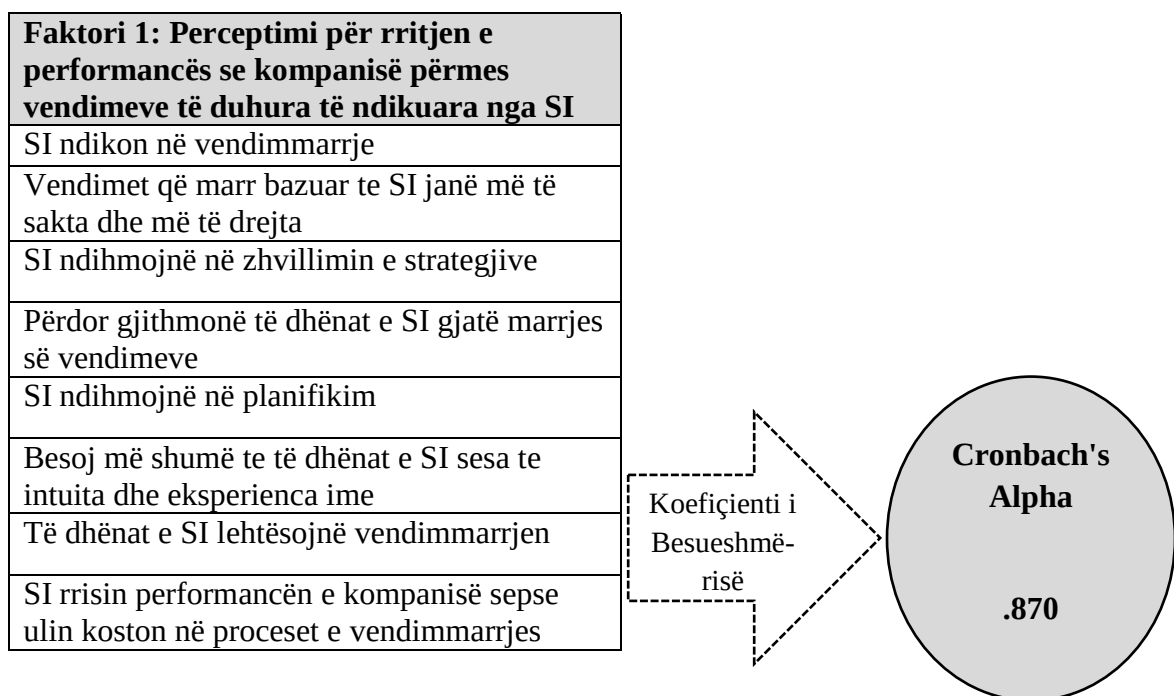
|                                                                                                                      |      |      |      |       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|-------|
| “Regjistri Elektronik Online i Shitjeve të Sigurimit të Detyrueshëm Motorik” lehtëson punën e kompanive të sigurimit |      | .699 |      |       |
| <b>Faktori 3: Perceptimi për përdorimin e “Sistemit të Vlerësimit të Dëmeve” dhe të “Sistemit të Shitjeve”</b>       |      |      |      |       |
| “SI për vlerësim të dëmeve” ndihmon në marrjen e vendimeve                                                           |      |      | .720 |       |
| “SI për vlerësim të dëmeve” nxjerr të dhëna të shpejta dhe të sakta                                                  |      |      | .642 |       |
| “SI i shitjeve” ndihmon në vendimmarrje                                                                              |      |      | .571 |       |
| “SI i shitjeve” nxjerr të dhëna të shpejta dhe të sakta                                                              |      |      | .565 |       |
| <b>Faktori 4: Perceptimi për përdorimin e “Sistemit të Vlerësimit të Rrisqeve”</b>                                   |      |      |      |       |
| “SI për vlerësimin e rrisqeve” nxjerr të dhëna të shpejta dhe të sakta                                               |      |      |      | .706  |
| “SI për vlerësimin e rrisqeve” ndihmon në vendimmarrje                                                               |      |      |      | .622  |
| SI në kompani ulin përqindjen e gabimeve njerëzore                                                                   | .397 | .468 | .412 | -.483 |

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 4 components extracted.

### 5.5.2. Besueshmëria e variablave të faktorëve

Figura 19 - Alfa i Cronbach për Faktorin 1

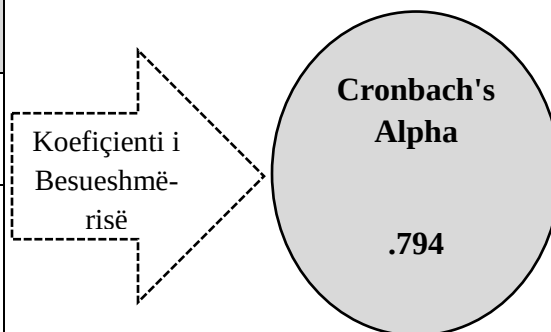


|                                                                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| SI sigurojnë të dhëna relevante, të shpejta dhe të sakta për vendimmarrje efektive              |
| SI rrisin performancën e kompanisë përmes vendimeve më cilësore                                 |
| Ndihma e SI gjatë vendimmarrjes ndikojnë pozitivisht në performancën e kompanisë                |
| Sistemi Bonus-Malus, po të vihej në punë, do ofronte të dhëna që do të lehtësonin vendimmarrjen |
| SI rrisin performancën e kompanisë (ose menaxherit) duke ulur kohën e harxhuar                  |
| SI rrisin performancën nëpërmjet mbledhjes, ruajtjes, procesimit dhe raportimit të të dhënave   |
| Kompania ime ka investuar mjaftueshëm për SI                                                    |

Siç shihet në figurën e mësipërme, besueshmëria e pesëmbëdhjetë variablave që përbëjnë faktorin e parë për perceptimin për rritjen e performancës së kompanisë përmes vendimeve të duhura të ndikuara nga Sistemet e Informacioneve, rezulton të jetë më i lartë se 0.60. Sipas shumicës së autorëve (Hair et al., 2003; Isaac & Michael, 1997), Cronbach's alpha pranohet nëse  $(\alpha) > 0.6$ . Në rastin tonë, Cronbach's alpha është .870, që do të thotë se të gjitha variablat kanë një besueshmëri të lartë dhe mund të përdoren për testime të mëtejshme.

Figura 20 - Alfa i Cronbach për Faktorin 2

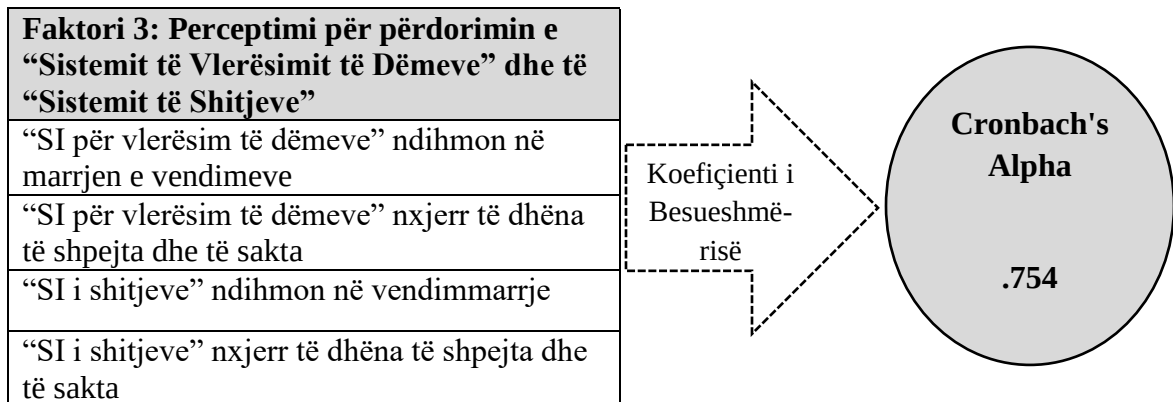
|                                                                                                                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Faktori 2: Perceptimi për përdorimin e “Regjistrat Elektronik Online të Shitjeve të Sigurimit të Detyrueshëm Motorik”</b>         |
| Të dhënat e “Regjistrat elektronik online të shitjeve të Sigurimit të Detyrueshëm Motorik” ndihmon vendimmarrjen                     |
| “Regjistri elektronik online i shitjeve të Sigurimit të Detyrueshëm Motorik” eliminon abuzimet nga punonjësit me policat e sigurimit |
| “Regjistri Elektronik Online i Shitjeve të Sigurimit të Detyrueshëm Motorik” ul numrin e mjeteve motorike të pasiguruara             |



“Regjistri Elektronik Online i Shitjeve të Sigurimit të Detyrueshëm Motorik” lehtëson punën e kompanive të sigurimit

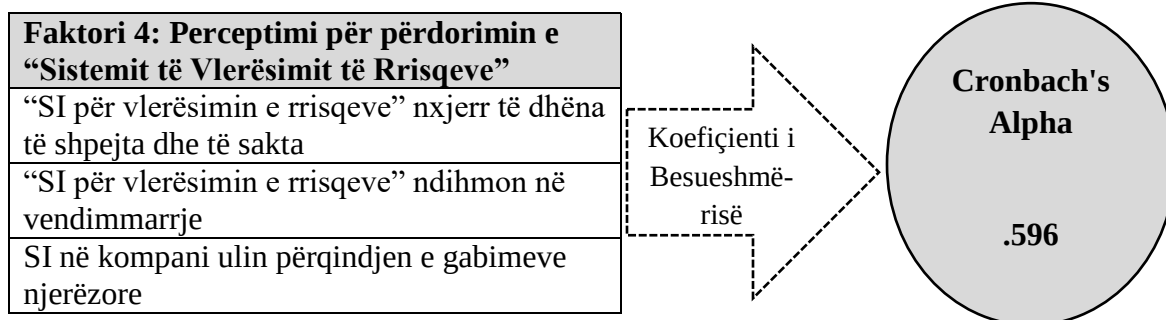
Siç shihet në figurën e mësipërme, besueshmëria e katër variablave që përbëjnë faktorin e dytë për perceptimin për përdorimin e “Regjistrat Elektronik Online të Shitjeve të Sigurimit të Detyrueshëm Motorik”, rezulton të jetë më i lartë se 0.60. Sipas shumicës së autorëve (Hair et al., 2003; Isaac & Michael, 1997), Cronbach’s alpha pranohet nëse  $(\alpha) > 0.6$ . Në rastin tonë, Cronbach’s alpha është .794, që do të thotë se të gjitha variablat kanë një besueshmëri të lartë dhe mund të përdoren për testime të mëtejshme.

Figura 21 - Alfa i Cronbach për Faktorin 3



Siç shihet në figurën e mësipërme, besueshmëria e katër variablave që përbëjnë faktorin e tretë për perceptimin për përdorimin e “Sistemit të Vlerësimit të Dëmeve” dhe të “Sistemit të Shitjeve”, rezulton të jetë më i lartë se 0.60. Sipas shumicës së autorëve (Hair et al., 2003; Isaac & Michael, 1997), Cronbach’s alpha pranohet nëse  $(\alpha) > 0.6$ . Në rastin tonë, Cronbach’s alpha është .754, që do të thotë se të gjitha variablat kanë një besueshmëri të lartë dhe mund të përdoren për testime të mëtejshme.

Figura 22 - Alfa i Cronbach për Faktorin 4



Siç shihet në figurën e mësipërme, besueshmëria e tre variablave që përbëjnë faktorin e katërt për perceptimin për përdorimin e “SI për vlerësimin e rrisqeve”, rezulton të jetë më i lartë se 0.60. Sipas shumicës së autorëve (Hair et al., 2003; Isaac & Michael, 1997), Cronbach’s alpha pranohet nëse  $(\alpha) > 0.6$ . Në rastin tonë, Cronbach’s alpha është .596, që do të thotë se të gjitha variablat kanë një besueshmëri të pranueshme dhe mund të përdoren për testime të mëtejshme.

### 5.5.3. Analiza e faktorëve

**Faktori i parë** shpjegon 29.665 për qind të variancës totale të variablave të përfshirë në analizë. Në këtë faktor janë listuar 15 variabla, shumica prej të cilave kanë koeficiente të lartë. Vlera eigen e këtij faktori është 7.713. Variablat e përfshira në këtë faktor kanë të bëjnë me çështje të përgjithshme të përdorimit të sistemeve të ndryshme të informacionit që përdoren në kompanitë e sigurimeve në Shqipëri dhe ndikimin që ato kanë në marrjen e vendimeve të duhura nga menaxherët. Për këtë arsye, ky faktor është emëruar “Perceptimi për rritjen e performancës së kompanisë përmes vendimeve të duhura të ndikuara nga

Sistemet e Informacionit”. Power (2002) ka thënë që marrja e vendimeve është një pjesë e rëndësishme e punës në një mjedis biznesi, ndërsa Mintzberg (1973) thekson se siguri i informacionit me rëndësi është thelbësor dhe një proces i nevojshëm për vendimmarrjen në organizata. Vendimmarrja është procesi i zgjedhjes se çfarë të bësh duke marrë në konsideratë pasojat e mundshme të zgjedhjeve të ndryshme. (Beyth-Marom, Fischhoff, Jacobs & Furby, 1991). Sistemet e informacionit mund të ndihmojnë menaxherët në përmirësimin sidomos të shpërndarjes së produkteve dhe shërbimeve të tyre dhe me shumë gjasa të rrisin efektivitetin e tyre dhe produktivitetin në administratën e biznesit (Rockart & Crescenzi, 1984: 3-16).

Bazuar në rezultatet e mësipërme të dala nga analiza faktoriale dhe nga rishikimi i literaturës në lidhje me këtë, mbështetet hipoteza e parë se ekziston marrëdhënie e rëndësishme mes sistemeve të informacionit dhe vendimmarrjes në kompanitë e sigurimeve në Shqipëri.

**Faktori i dytë** është faktori i perceptimit për përdorimin e “Regjistrimit elektronik online të shitjeve të Sigurimit të Detyrueshëm Motorik”. Ky faktor ka një vlerë eigen 3.228 dhe shpjegon 12.414 për qind të variancës totale të variablave të përfshirë në analizë. Katër variablat e përfshira në këtë faktor kanë të bëjnë me rëndësinë që ky sistem online dhe të dhënat e këtij sistemi kanë për vendimmarrjen në kompanitë e sigurimeve në Shqipëri. Regjistri elektronik online i shitjeve të Sigurimit të Detyrueshëm Motorik është në pronësi dhe në mbikëqyrje nga Autoriteti i Mbikqyrjes Financiare (AMF), ndërsa përdoret nga të gjitha kompanitë e sigurimeve në Shqipëri për të bërë shitjen tek klientët e policave të sigurimit të detyrueshëm motorik dhe raportimin online të tyre tek Autoriteti i Mbikqyrjes

Financiare (AMF). Ky sistem i shërben AMF-së edhe për kontrollin në kohë reale të vlefshmërisë së policave me sistemin e kontrollit online. Me fjalë të tjera, ky sistem siguron informacione të shumta për kompanitë e sigurimeve, të cilat më pas përdoren në funksion të vendimmarrjes dhe bërjes së strategjive brenda kompanisë.

Kështu që, përdorimi nga të gjitha kompanitë e sigurimeve i këtij sistemi dhe rëndësia e madhe që ky sistem ka në sigurimin e të dhënave për menaxherët e kompanive të sigurimeve të cilët kanë rolin e vendimmarrësit, mbështet hipotezën se ekziston marrëdhënie e rëndësishme mes “Regjistrat Elektronik Online të Shitjeve të Sigurimit të Detyrueshëm Motorik” dhe vendimmarrjes në kompanitë e sigurimeve në Shqipëri.

**Faktori i tretë** është faktori i perceptimit për përdorimin e “Sistemit të Vlerësimit të Dëmeve” dhe të “Sistemit të Shitjeve”. Ky faktor ka një vlerë eigen 2.112 dhe shpjegon 8.125 për qind të variancën totale të variablave të përfshirë në analizë. Katër variablat e përfshirë në këtë faktor kanë të bëjnë me rëndësinë që këto dy sisteme informacioni dhe të dhënat që dalin nga to kanë për vendimmarrjen në kompanitë e sigurimeve në Shqipëri. “Sistemi i Vlerësimit të Dëmeve” është një sistem i cili përdoret nga shumica e kompanive të sigurimeve për të vlerësuar dëmet që kompania ka paguar ose që ka për të paguar si dhe të parashikime në lidhje me këtë në mënyrë që të përlllogariten edhe primet. Në anën tjetër, “Sistemi i Shitjeve” siç kuptohet nga emri është sistem informacioni që kompanitë e sigurimeve e përdorin për shitjen e policave dhe të gjitha shërbimeve të tjera që këto kompani ofrojnë.

Në Shqipëri, shumica e kompanive të sigurimeve përdorin sistemet e “E - Insure” dhe “Edusoft” për Shitjet dhe për Vlerësimin e Dëmeve por ka edhe nga ata që përdorin sisteme të zhvilluara nga vet kompanitë e sigurimeve.

Bazuar në këtë grupim variablash si faktor i tretë dhe në përgjigjet e menaxherëve mbi perceptimin e tyre për rëndësinë e këtyre dy sistemeve në vendimmarrje, mbështetet hipoteza se ekziston marrëdhënie e rëndësishme mes “Sistemit të Vlerësimit të Dëmeve” dhe “Sistemit të Shitjeve” dhe vendimmarrjes në kompanitë e sigurimeve në Shqipëri.

**Faktori i katërt** është faktori i perceptimit për përdorimin e “Sistemit të Vlerësimit të Rrisqeve”. Ky faktor ka një vlerë eigen 1.885 dhe shpjegon 7.250 për qind të variancës totale të variablave të përfshirë në analizë. Tre variablat e përfshira në këtë faktor kanë të bëjnë me rëndësinë që ky sistem informacioni dhe të dhënat që dalin nga ai kanë për vendimmarrjen në kompanitë e sigurimeve në Shqipëri. “Sistemi i Vlerësimit të Rrisqeve” është një sistem i cili përdoret nga kompanitë e sigurimeve për të vlerësuar riskun e veprimeve që bëhen ose më saktë, vlerësim të riskut të policave të shitura dhe atyre që do shiten. Në Shqipëri, përveç sistemeve të zhvilluara nga vet kompanitë e sigurimeve, përdoren edhe “Sistemi i Vlerësimit të Rrisqeve” i “E - Insure” dhe Edusoft. Falë të dhënave që nxirren nga ky sistem, menaxherët e kompanive të sigurimeve kanë mundësinë të marrin vendime më të sakta për çmimet e policave të sigurimit si dhe në rastin më të mirë të analizojnë riskun për çdo lloj shërbimi që ofrohet deri në riskun për çdo klient individual, kështu që bazuar në këto të dhëna



mbështesim hipotezën se ekziston marrëdhënie e rëndësishme mes “Sistemit të Vlerësimit të Risqeve” dhe vendimmarrjes në kompanitë e sigurimeve në Shqipëri.

## KAPITULLI VI – KONKLuzionet

### 6.1. Hyrje

Ky studim u fokusua ta analiza në mënyre empirike e rëndësisë së sistemeve të informacionit në vendimmarrje më kompanitë e sigurimit në Shqipëri, përmes perceptimit të stafit menaxherial. Në fillim të studimit, është paraqitur bazimi teorik dhe është bërë shqyrtimi i hollësishëm i literaturës në lidhje me konceptin e sistemeve të informacionit dhe të vendimmarrjes, ndërsa është analizuar në detaje edhe sektori i sigurimeve.

Për të realizuar analizën empirike janë realizuar sondazhe me menaxherë të dhjetë kompanive të sigurimit në Shqipëri, ndërsa përgjigjet janë analizuar me programin statistikor SPSS. Madhësia e kampionit ka qenë relativisht e lartë, konkretisht janë anketuar 51% e të gjithë popullatës së targetuar.

Pas rishikimit të literaturës dhe analizës së hollësishme të tregut të sigurimeve në Shqipëri është ndërtuar edhe modeli konceptual për rëndësinë e Sistemeve të Informacionit në Vendimmarrje në kompanitë e sigurimeve në Shqipëri. Model i krijuar është unik për kompanitë shqiptare dhe është i bazuar në funksionalitetet e sistemeve të informacionit që përdoren nga këto kompani dhe në mënyrën se si perceptohen ato nga menaxherët, ndërsa terminologjia e përdorur është e bazuar në literaturën e fushës.

Rezultatet e kërkimit janë analizuar me metoda të ndryshme statistikore. Fillimisht, pyetësi është analizuar me analizën alfa të Cronbach, ndërsa koeficienti i dalë .893 vërteton besueshmërinë e lartë të pyetësit të aplikuar.

Pas analizës së alfa të Cronbach, të gjitha përgjigjet janë analizuar përmes tabelave të frekuencës, duke rezultuar në rezultatin e pritshëm të studimit për rëndësinë e sistemeve të informacionit në vendimmarrje të kompanitë e sigurimit në Shqipëri.

Një analizë tjetër e rëndësishme e përdorur është edhe analiza faktoriale, pasi është konsideruar si një nga analizat më të dobishme për këtë lloj studimi dhe është vërejtur se është përdorur në mënyrë të ngjashme në punime doktorature të mëparshme. Përmes analizës faktoriale, janë grupuar faktorët kryesorë që tregojnë perceptimin e menaxherëve për rëndësinë e sistemeve të informacionit në vendimmarrje në kompanitë e sigurimeve në Shqipëri si dhe kanë ndihmuar në përgjigjen e pyetjeve kërkimore të shtruara në fillim të studimit. Meqë variablat kishin teorikisht një ndarje logjike prej 4 faktorësh, u vendos që zgjidhja përfundimtare e analizës faktoriale të ketë 4 faktorë dhe secili prej këtyre faktorëve ka mbështetur edhe hipotezat e ngritura.

Përveç analizës faktoriale, çështje të ndryshme të ngritura në studim janë testuar edhe duke përdorur metoda të ndryshme statistikore si analiza e korrelacionit, tabelat kryqe dhe testi Chi-square.

## **6.2. Konkluzionet e studimit**

Rezultatet e studimit konfirmojnë rëndësinë që sistemet e informacionit kanë në vendimmarrjen në kompanitë e sigurimeve bazuar në perceptimin e menaxherëve në kompanitë e sigurimeve në Shqipëri, duke nxjerrë përfundime dhe gjetje me vlerë.

Katër hipotezat e ngritura janë mbështetur përmes analizës faktoriale. Testimi i hipotezave është bërë mbi bazën e konfirmimit të analizës faktoriale dhe besueshmërisë së variablave (Cronbach's Alpha). Modeli konceptual teorik i ndërtuar në këtë studim, rezulton i besueshëm në të gjitha variablat e përfshira në model. Të gjithë elementët e modelit konceptual, janë mbështetur në të njëjtën mënyrë edhe në grupimet e faktorëve në analizën faktoriale.

Nga analizat e shumta të realizuara dhe nga përpunimi i detajuar i përgjigjeve të pyetësorit janë konstatuar këto gjetje kryesore të studimit:

1. Lehtësimi i procesit të vendimmarrjes, sigurimi i të dhënave të sakta dhe shpejta, ulja e përqindjes së gabimeve njerëzore, rritja e performancës së kompanisë dhe ulja e kostove janë disa prej efekteve të sistemeve të informacionit në procesin e vendimmarrjes.
2. Është provuar se niveli i arsimimit të menaxherëve nuk ka aspak lidhje me perceptimit e menaxherëve se sistemet e informacionit sigurojnë të dhëna relevante, të shpejta dhe të sakta për vendimmarrje efektive. Sipas rezultatit, këto variabla janë të pavarura nga njëra tjetra dhe nuk kanë ndikim të ndërsjellë.
3. Shumica e menaxherëve me eksperiencë 5-15 vjeçare mendojnë se sistemet e informacionit kanë ndikimin në vendimmarrje. Edhe manaxherët me eksperiencë mbi 15 vjeçare kanë qasje pozitive ndaj këtij konstatimi, ndërsa tek manaxherët me eksperiencë më pak se 5 vjet vërehet një qasje më pak pozitive ndaj konstatimit krahasuar me qasjen e menaxherëve me eksperiencë më të gjatë.

4. Meqë lidhja mes përdorimit të sistemeve të informacionit në vendimmarrje dhe gjinisë është statistikisht e pranueshme dhe vlera e Pearson Chi-Square është e lartë, atëherë mund të thuhet se ka një lidhje të konsiderueshme mes gjinisë dhe përdorimit të sistemeve të informacionit, edhe pse diferenca nuk është e madhe. Nga tabela kryq vërehet se 95% e femrave janë përgjigjur se përdorin gjithmonë të dhënat e sistemeve të informacionit gjatë marrjes së vendimeve, ndërsa ky nivel te meshkujt është më ulët, konkretisht 90%.
5. Analiza e pyetjeve nxjerr në pah se 100% e menaxherët e nivelit të lartë janë të mendimit se sistemet e informacionit ndikojnë në vendimmarrje. Mendim pozitiv kanë edhe 91% e menaxherëve të nivelit të mesëm ndërsa tek menaxherëve e nivelit të ulët kjo përqindje është pak më e ulët, konkretisht 85%. Këto rezultate tregojnë se sa më i lartë të jetë një menaxher në hierarkinë menaxheriale, aq më shumë i beson ndikimit të sistemeve të informacionit.
6. Menaxherët e nivelit të mesëm përdorin më shumë të dhënat e sistemeve të informacionit gjatë marrjes së vendimeve. 82% e tyre i përdorin gjithmonë këto të dhëna për të marrë vendime ndërsa tek menaxherëve të nivelit të ulët ky nivel është 70%. Me nivel më të ulët përdorimi të të dhënave në vendimmarrje rezultojnë menaxherët e nivelit të lartë, me 66%. Por pavarësisht renditjes, rezultati tregon se pjesa më e madhe e menaxherëve të tre niveleve menaxheriale i përdorin shumë shpesh të dhënat e SI gjatë marrjes së vendimeve.
7. Elementë si saktësia, relevanca dhe shpejtësia e ofrimit të të dhënave nga sistemet e informacionit, bëjnë që këto sisteme të ndikojnë në vendimmarrje.

8. Përdorimi i sistemeve të informacionit rrit performancën e kompanisë, duke mundësuar vendime më cilësore dhe duke ulur kostot.
9. Përdorimi i sistemeve të ndryshme në kompanitë e sigurimeve, si ai i shitjes, i vlerësimit të dëmeve si dhe ai i vlerësimit të rrisqeve e përshpejtojnë vendimmarrjen në operacionet e kompanive të sigurimit përmes sigurimit të dhënave të shpejta dhe të sakta.
10. Sistemet e informacionit ndihmojnë në planifikimin në kompani si dhe në zhvillimin e strategjive të kompanisë
11. Menaxherët e kompanive të sigurimit në Shqipëri i besojnë relativisht më shumë output-eve të sistemeve të informacionit sesa intuitës dhe përvojave të tyre personale, megjithatë ky nivel besimi nuk është shumë i lartë.
12. Shumica e menaxherëve besojnë se kompanitë e tyre kanë investuar mjaftueshëm në sistemet e informacionit të nevojshme për operacionet e kompanisë. 67% e menaxherëve pajtohen se kompanitë kanë investuar në këto sisteme, 28% shprehen neutral ndërsa 8% mendojnë se kompanitë nuk kanë investuar.
13. 74.7% e menaxherëve mendojnë se sistemi për vlerësim të dëmeve nxjerr të dhëna të shpejta dhe të sakta ndërsa 61.3% besojnë se ky sistem ndikon direkt në vendimmarrjen e tyre.
14. Shumica e menaxherëve (ose 82.6%) mendojnë se sistemet e shitjeve të përdorura nga kompanitë e sigurimeve i ndihmojnë ata në procesin e vendimmarrjes, pasi këto sisteme u ofrojnë atyre të dhëna të shpejta dhe të sakta (86.7% e menaxherëve pajtohen me këtë konstatim)

15. 69.4% e menaxherëve mendojnë se sistemet për vlerësimin e rrisqeve i ndihmojnë për të marrë vendime, ndërsa vetëm 2.7% mendojnë nuk pajtohen me këtë konstatim.
16. 74.7% e menaxherëve mendojnë se të dhënat që ofrohen nga “Regjistri Elektronik Online i Shitjeve të Sigurimit të Detyrueshëm Motorik” i cili menaxhohet nga Autoriteti i Mbikqyrjes Financiare (AMF) ndihmojnë ata në marrjen e vendimeve, ndërsa po në këtë nivel është përqindja e menaxherëve që mendojnë se ky sistem elektronik eliminon abuzimet e mundshme të punonjësve me policat e sigurimit.
17. Mosvënia në punë e Sistemi i individualizuar i sigurimit të detyrueshëm Bonus-Malus, shihet nga pjesa dërmuese e menaxherëve si një dobësi dhe mungesë e sektorit. 92% e menaxherëve të këtij sektori mendojnë se vënia në punë e sistemit Bonus-Malus do ofronte të dhëna që do të lehtësonin vendimmarrjen e tyre.
18. Futja në tregun e sigurimeve e investitorëve të huaj si Vienna Group Insurance Group dhe Uniqa Group Austria, ka ndikuar në rritjen e përdorimit të sistemeve të informacionit në këtë sektor.
19. Kompanitë e sigurimeve në Shqipëri, për mbajtjen e kontabilitetit financiar më së shumti përdorin produkti i markës SAP dhe Financës 5 dhe vetëm në një rast produktin Alpha, ndërsa për sistemet e informacionit specifike për sektorin e sigurimeve siç janë sistemet e vlerësimit të dëmeve, të shitjeve, dhe të vlerësimit të riskut, më së shumti përdoren produktet e EduSoft dhe E-Insure.

### **6.3. Epërsitë dhe kufizimet e kërkimit**

Ky studim merr një rëndësi të veçantë pasi është i pari i këtij lloji që analizon rëndësinë e sistemeve të informacionit në sektorin e sigurimeve në Shqipëri, dhe mund të shërbejë si orientues për studime të reja në këtë fushë.

Për herë të parë në këtë fushë është zhvilluar një model konceptual mbi përdorimin e sistemeve të informacionit në kompanitë e sigurimeve në Shqipëri, i cili mund të shërbejë si pikënisje për punime të reja ndërsa gjithashtu mund të ndihmojë edhe kompanitë e sigurimeve për t'i dhënë më shumë rëndësi këtyre sistemeve.

Anketimi i 51% të të gjithë popullsisë së targetuar si dhe shtrirja e studimit në të gjitha kompanitë e sigurimeve që operojnë në këtë treg është një epërsi tjetër e rëndësishme e këtij studimi.

Megjithatë, Shqipëria është një vend i vogël dhe rrjedhimisht edhe numri i kompanive si dhe të punësuarve në këtë sektor është proporcionalisht i ulët. Prandaj, edhe në rastin kur kemi anketim të kampionit në nivelin 51% dhe mbulim 100% të kompanive në këtë sektor, që statistikisht janë të pranueshme, numri total i personave të anketuar është vetëm 75.

Bazimi i analizës në perceptimin e menaxherëve gjithashtu mund të konsiderohet një kufizim tjetër, pasi sondazhi si një instrument matës vetë raportues dhe subjektivizmi në përgjigje, ndonjëherë edhe konformizmi i të anketuarve mund të konsiderohen si kufizime për gjetjet dhe përfundimet e tij. Duke qenë se menaxherët janë përgjegjës për suksesin e këtyre kompanive, ekziston rreziku që përgjigjet të jenë të prirur për të qenë pozitive.



Pavarësisht numrit të lartë të anketimeve, anketimi i menaxherëve ka qenë një proces jo i lehtë për shkak të pamundësisë kohore të menaxherëve për t'u përgjigjur, ndonjëherë edhe për shkak të vështirësisë së aksesimit të tyre për shkak të nivelit të lartë social.

#### **6.4. Rekomandime për kërkimet e ardhshme**

Ky studim theksoi mungesën e studimeve specifike në sektorin e sigurimeve në Shqipëri. Sektori i sigurimeve ka një rëndësi të veçantë në sistemin financiar të Shqipëri dhe ka peshën kryesore në sistemin financiar jo-bankar, prandaj studimet e avancuara për karakteristika dhe funksione të ndryshme të kësaj industrie do të ndikonin pozitivisht në këtë sektor.

Studimet e deritanishme janë të fokusuara zakonisht në analizën e përgjithshme, historikun dhe gjendjen aktuale të tregut të sigurimeve si dhe në bazën ligjore të këtij sektori, ndërsa mungojnë studime që analizojnë funksione të caktuara.

Gjithashtu, modeli konceptual mbi përdorimin e sistemeve të informacionit në kompanitë e sigurimeve në Shqipëri i zhvilluar gjatë këtij punimi, ka nevojë të zhvillohet edhe më tej dhe më shumë se pasqyrues i mënyrës se si funksionon kjo pjesë e kompanive të sigurimeve, duhet të shërbejë si orientues dhe frymëzues për kompanitë e sigurimeve.

## REFERENCAT

- Abernethy, M. A., & Bouwens, J. (2005). Determinants of accounting innovation implementation. *Abacus*, 41(3), 217–240.
- Adebayo FA. (2007) *Management Information System for Managers*, Ado- Ekiti: Green Line Publishers.
- Adeoti-Adekeye, W.B. (1997) The importance of management information systems, *Library Review*, Vol. 46 No. 5. pp. 318-327.
- Adesina A. (1988) *Decision-Making in Educational Administration*, In A. Adeniran and E. O. Fagbamiye (eds.) Educational Administration. Ibadan University Press.
- Ahmed, N., Ahmed, Z., & Usman, A., (2011) “Determinants of Performance: A Case of Life Insurance Sector in Pakistan”, *International Research Journal of Finance and Economics*, Vol. 61, pp. 123-128.
- Albright, T. L., Baldwin, B. A., & Ingram, R. W. (2004). *Financial Accounting Information for Decision*. Ohio, OH: Thomson, Inc.
- Albsig (2015), *Raporti i Audituesit të pavarur për 2014*, Tiranë.
- Al-Zhrani, S. (2010) Management Information Systems Role in Decision-Making During Crises: Case Study, *Journal of Computer Science* 6 (11). 1247-1251.
- Amaravadi, C., Sheng, O.R., George, J.F. and Nunamaker, J.F. (1992) AEI: A Knowledge-Based Approach to Integrated Office Systems. *Journal of Management Information Systems*, 9, 133-163.
- Amaravadi, Ch. S. (2014) “Office Information Systems: A Retrospective and a Call to Arms”. *Journal of Software Engineering and Applications*, (7). p. 700-712. Marrë nga: Marrë nga: <http://dx.doi.org/10.4236/jsea.2014.78065> (parë më 15 qershor 2015)
- Anand, S. (2007) Oracle’s application implementation methodology (AIM). Marrë nga <http://www.oracleappshub.com> (parë më: 9 Dhjetor 2013)
- Anderson, J. C. & Gerbing, D. W. (1988). Structural equation modeling in practice: A review and recommended two-step approach. *Psychological Bulletin*, 103(3), 411-423. <http://dx.doi.org/10.1037/0033-2909.103.3.411>
- Ansig (2015), *Raporti i Audituesit të pavarur për 2014*, Tiranë.

Anthony, R. N. (1965) *Planning and Control Systems: A Framework for Analysis*. Division of Research, Graduate School of Business Administration, Harvard University

Asemi, A., Safari, A., Zavareh, A.A. (2011) The Role of Management Information System (MIS) and Decision Support System (DSS) for Manager's Decision Making Process, *International Journal of Business and Management*. Vol. 6, No. 7.

Austin, R.D., Nolan, R.L. and O'Donnell, S. (2009). *The Adventures of an IT Leader*. Harvard Business Press.

Autoriteti i Mbikëqyrjes Financiare-AMF, (2014). *Raporti i Mbikëqyrjes Tregu i Sigurimeve 2013*. Marrë nga [http://amf.gov.al/pdf/publikime2/mbikeqyrje/sigurime/389\\_Raport%20i%20Mbikeqyrjes%202013.pdf](http://amf.gov.al/pdf/publikime2/mbikeqyrje/sigurime/389_Raport%20i%20Mbikeqyrjes%202013.pdf) (parë më 11 qershor 2015)

Autoriteti i Mbikëqyrjes Financiare-AMF, (2015). *Raporti Vjetor 2014*. Marrë nga [http://amf.gov.al/pdf/publikime2/raport/amf/405\\_Raport%20Vjetor%202014.pdf](http://amf.gov.al/pdf/publikime2/raport/amf/405_Raport%20Vjetor%202014.pdf) (parë më 10 qershor 2015)

Atlantik (2015), *Raporti i Audituesit të pavarur për 2014*, Tiranë.

Bahl, H. and R. Hunt (1984). Decision-Making Theory and DSS Design. *Database*, (Summer), 10-15.

Bakker, M. & Gross, A. (2004) Development of non-banking Financial Institutions and Capital Markets in European Union Accession Countries. *World Bank Working Paper no.28*, Washington D.C. f. 7-10

Banka e Shqipërisë (2015) Raporti i Stabilitetit Financiar për gjashtëmujorin e dytë të vitit 2014, Marrë nga <http://www.bankofalbania.org/previewdoc.php?crd=7240&ln=1&uni=20150602170740143325766072007200> (parë më 13 qershor 2015)

Bartlett, M.S. (1954). "A note on the multiplying factors for various chi square approximations," *Journal of the Royal Statistical Society, A note on the multiplying factors for various chi square approximations*, Vol. 16 (Series B), pp. 296–298

Barney, J. (1991). Firm Resources and Sustained competitive advantages, *Journal of Management*. vol. no. 17, 1, pp. 99-120.

Barton J., Parolin B., Weiley V. (2005) A Spatial Decision Support System for the Management Of Public Housing, in Recent Advances in Design and Decision Support Systems in Architecture and Urban Planning, *Springer Science and Business Media*. p. 69&84

- Bee, R., Bee F. (1999) *Managing information and statistics*. Trowbridge: Cromwell Press.
- Becker, J., Vilkov, L., Taratoukhine, V., Kugeler, M. & Rosemann, M. (2007) *Process management* (Russian edition) // Moscow, Russia. Eksmo. ISBN 5-699-19492-4.
- Bendoly, E. (2008) *Excel Basics to Blackbelt. An Accelerated Guide to Decision Support Designs*, Cambridge University Press.
- Beng, A. K., Schoch, H., & Yap, T. (1994). Activity based costing in the electronics industry: The Singapore experience. *Small Business and Entrepreneurship*, 11(2), 28–37.
- Beyth-Marom, R., Fischhoff, B., Jacobs, Q.R., and Furby, L. (1991) Teaching Decision Making to Adolescents (J. Baron & R. Brown (Eds.)). Marrë nga: <https://www.cmu.edu/dietrich/sds/docs/fischhoff/TeachDecMakingAdolescents.pdf> (parë më 17 Prill 2015)
- Blackwell P., Shebab E.M., Kay J.M. (2006) An effective decision-support framework for implementing enterprise information systems within SMEs. *International Journal of Production Research*. Vol. 44, No. 17. ISSN: 0020-7543. Pp. 43 – 47.
- Blanchard, R. H. (2001) *Introduction to Risk and Insurance*. Beard Books, Washington D.C. F. 51
- Blaxter, L., Hughes, C. & Tight, M. (2010). *How to research*, 4<sup>th</sup> Edition. MC Graw Hill, Open University Press.
- Bocij, P., Chafrey, D., Greasley, A., & Hickie, S. (1999). *Business Informations Systems – Technology, Development and Management*, f. 25, ISBN: 0 273 63849 1, Financial Times Pirman Publishing.
- Boonmak, S. (2007) The Influence Of Management Information Systems And Information Technology On Management Performance And Satisfaction. *Proceedings of 7th Global Conference on Business & Economics*. ISBN : 978-0-9742114-9-7. October 13-14, 2007. Rome, Italy. Marrë nga: [http://www.gcbe.us/7th\\_GCBE/data/Supattra%20%20Boonmak.doc](http://www.gcbe.us/7th_GCBE/data/Supattra%20%20Boonmak.doc) (parë më 10 Korrik 2015)
- Booth, P., Chadburn, R., Cooper, D., Haberman, S. & James, D. (1999) *Modern Actuarial Theory and Practice*, Chapman & Hall/CRC, London
- Brady, R.H. (1967) Computers in Top-Level Decision Making. *Harvard Business Review*, 45(4). Pp. 67-76.

Bresfelean V.P., Ghisoiu N., Lacurezeanu R., Sitar & Taut D. & A., Towards the Development of Decision Support in Academic Environments, *Proceedings of ITI 2009*, Cavtat, Croatia, 2009, p. 343&348.

Brynjolfsson, E., & Hitt, L. (1996). Paradox lost? Firm-level evidence on the returns to information systems spending. *Management Science Accounting*, 42(4), 541–558

Byrd, T. A., Thrasher, E. H., Lang, T., & Davidson, N. W. (2006). A process-oriented of IS success: Examining the impact of IS on operational cost. *Omega*, 34, 448–460.

Carr, N.G. (2003). IT doesn't matter. *Harvard Business Review*, 81 (5), 5-12. Marrë nga: <https://hbr.org/2003/05/it-doesnt-matter> (Parë më 24 Gusht 2015)

Catell, R. B., (1978). The scientific use of factor analysis. New York: Plenum.

Certo, S. C. (1997). *Modern Management, diversity, quality, ethics and the global environment*, 7th Ed, New Jersey, Prentice-Hall Inc.

Chenhall, R. H. (1997). Reliance on manufacturing performance measures total quality management and organizational performance. *Management Accounting Research*, 8, 187–206

Chenhall, R. H., & Langfield-Smith, K. (1998). Adoption and benefits of management accounting practices: An Australian study. *Management Accounting Research*, 9, 1–19.

Churchill, G. A. Jr. (1979). A Paradigm for developing better measures of marketing constructs. *Journal of Marketing Research*, 16, 64-73.

Churchill, G. A., & Iacobucci, D. (2002). *Marketing Research: Methodological Foundations* (8th ed). South Western, Thomson Learning.

Cohen, M.D., March, J.G. and Olsen, J.P. (1972) A Garbage Can Model of Organisational Choice, reprinted in March, J.G. (1988) *Decisions and Organizations*, Oxford: Basil Blackwell.

Cooper, R. B. & Quinn, R. E. (1993). “Implications of the Competing Values Framework for Management Information Systems”. *Human Resource Management*. vol. 32, no. 1. pp. 175 - 201.

Coy, W., (June 2004). Between the disciplines. *ACM SIGCSE Bulletin* 36 (2). ISSN 0097-8418.

Cragg, P. B., King, M. R., & Hussin, H. (2002). IT alignment and firm performance in small manufacturing firms. *Journal of strategic information systems*, 109-132.

- Creswell, J.W. (1994). *Research design: Qualitative and quantitative approaches*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Creswell, J.W. (2008). *Research Design: Qualitative, Quantitative and Mixed Methods*, 3rd ed, Sage Publications.
- Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*, 16, 297-334.
- Cui, Zh., Damiani, E. and Leida, D. (2007) "Benefits of ontologies in real time data access." *Digital EcoSystems and Technologies Conference, DEST'07*. Inaugural IEEE-IES. IEEE, pp. 392-397.
- Cummins, D. and Doherty, N. (2005). *The economics of insurance intermediaries*. American Insurance Association.
- Cyert, R.M., Simon, H.A. and Trow, D.B. (1956) "Observations of a business decision." *The Journal of Business*, 29(4), 237-248.
- Das, T.K. and Teng, B.S. (1999) Cognitive Biases and Strategic Decision Processes: an Integrative Perspective. *Journal of Management Studies*, Vol. 36 No. 6.
- Davenport, T.H. and Prusak, L. (1997). *Information ecology: mastering the information and knowledge environment*. New York: Oxford University Press
- Davenport, T. H. (1998). Putting the Enterprise into the Enterprise System, *Harvard Business Review*. July/August. 121-130.
- Davis, G. B. and Olson, M. H. (1985) "Management Information Systems: Conceptual Foundations". *Structure and Development*, McGraw-Hill, New York, NY.
- Davis, T. Geist, R. Matzko, S. Westall, J. (2004) A First Step. *Technical Symposium on Computer Science Education*: 125–129.
- De Haes, S., & Van Grembergen, W. (2008). An exploratory study into the design of an IT governance minimum baseline through Delphi research. *Communications of AIS*, 2008(22), 443-458. Marrë nga: <http://aisel.aisnet.org/cais/> (parë më 7 Maj 2015)
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1992). Information systems success: The quest for the dependent variable. *Information Systems Research*, 3(1), 60–95.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30.
- DeSanctis G. (1986). "Human Resource Information Systems: A Current Assessment," *MIS Quarterly*, vol. 10, no. 1, pp. 15-27

- Devens, R. M. (1865) *Cyclopaedia of Commercial and Business Anecdotes; Comprising Interesting Reminiscences and Facts, Remarkable Traits and Humors of Merchants, Traders, Bankers Etc.* Volume 1, in All Ages and Countries. New York: D. Appleton and Company
- Diffenbach, John (1983) "Corporate environmental analysis in large U.S. corporations." *Long Range Planning*, 16(3), 107-116.
- Dörr, S., Walther, S., & Eymann, T. (2013). Information systems success: A quantitative literature review and comparison. In *11th International Conference on Wirtschaftsinformatik*, 27th Leipzig, Germany.
- Drucker, Peter (1995) *Managing in a time of great change*. Oxford: Butterworth Heinemann.
- Durkin, J. (1990) Research Review: Application of Expert Systems in the Sciences. *The Ohio Journal of Science*. v90, n5 (December, 1990), f. 171-179. Marrë nga: <http://hdl.handle.net/1811/23417> (Parë më 3 Shkurt 2015)
- Effy Oz (2009), *Management Information Systems*, 6th Edition, Thomson Course Technology.
- Einhorn, H.J. & Hogarth, R.M. (1981) "Behavioral decision theory: Processes of judgement and choice", *Annual Review of Psychology*, vol. 32, pp. 53-58.
- Eisenfuhr, F. (2011). *Decision making*. New York, NY: Springer.
- El Louadi, M. (1998). The relationship among organization structure, information technology and information processing in small Canadian firms. *Canadian Journal of Administrative Sciences* , 15 (2), 180-199.
- Elliot, R. K. (1992). The third wave breaks on the shores of accounting. *Accounting Horizons*, 6 (2), 61-85.
- Ellis, C. A. and Nutt, G. J. (1979) *Computer Science and Office Information Systems*. XEROX Palo Alto research Center, Palo Alto California.
- El Sawy, O.A., Malhotra, A., Park, Y.K., & Pavlou, P.A. (2010). Research Commentary--- Seeking the Configurations of Digital Ecodynamics: It Takes Three to Tango. *Information Systems Research*, 21 (4), 835-848.
- Escobar Pérez, B., & Vélez Elorza, M. L. (1997). Factores determinantes del éxito en la implantación de los sistemas de información: Estudio compartivo entre distintos entornos organizacionales [Determinants of success in the implementation of information systems: A comparative study between different organizational settings]. *Investigaciones Europeas de Ditección y Economía de la Empresa*, 3(1), 43–59.

Eurosig (2015), *Raporti i Audituesit të pavarur për 2014*, Tiranë.

Fabunmi, M. (2003) Management Information Systems in Education. In: Basic Text in Educational Planning, Babalola, J.B. (Ed.). University of Ibadan, Ibadan, 324-325.

Faidt, K. and Karagiannis, D. (1990) Knowledge-Based Applications in Office Information Systems: An Integration Approach. In: *Database and Expert Systems Applications Conference (DEXA)*, Vienna, 29-31 August 1990, 334-339. Marrë nga: [http://dx.doi.org/10.1007/978-3-7091-7553-8\\_54](http://dx.doi.org/10.1007/978-3-7091-7553-8_54) (parë më 10 Korrik 2015)

Feigenbaum, E. (1981) Expert Systems in the 80's, in *Machine Intelligence* (ed. A. Bond)

Fisher, B., & Kenny, R. (2000). Introducing a business information system into an engineering company. *Journal of Information, Knowledge and Systems Management*, 2, 207-221.

Franklin, J. (2001) *The Science of Conjecture: Evidence and Probability Before Pascal*, Baltimore: Johns Hopkins University Press

Friedman, Th. (2006) *The World is Flat*. New York: Farrar, Straus, and Giroux.

Fulmer, C. (1995). Maximizing the potential of information technology for management: Strategies for interfacing the technical core of education. In B. Barta, M. Telem, and Y. Gev (Eds.), *Information Technology in Educational Management* (pp. 1–8). London: Chapman and Hall.

G. J. e. a. D. B. John Hannon, "Human resource information systems: operational issues and strategic considerations in a global environment," *The International Journal of Human Resource Management*, vol. 7, pp. 245-269, 1996.

Gallarza, M.G., Saura, I.G. & Moreno, F.M. (2013). The quality-value-satisfaction-loyalty chain: relationships and impacts. *Tourism Review*, 68(1), 3-20.

Galliers, R. and Leidner, D. (2003). *Strategic Information Management*. Butterworth Heinemann.

Gay, L. R. (1987) *Educational Research: Competencies for Analysis and Application*, 3rd ed., Columbus, Ohio: Merrill Publishing Company. F. 114-115.

Georgakopoulos, D., Hornick, M. and Sheth, A. (1995) An Overview of Workflow Management: From Process Modeling to Workflow Automation Infrastructure. *Distributed and parallel Databases*, 3, 119-153. Marrë nga: <http://dx.doi.org/10.1007/BF01277643> (parë më 19 Gusht 2015)



- George, J. M. and Jones G. R. (1996): *Understanding and managing Organizational behavior*. 1st ed., Addison- Wesley Publishing Company Inc. USA.
- Gordon, L. A., & Miller, D. (1976). A contingency framework for the design of accounting information systems. *Accounting, Organizations and Society*, 1(1), 59-69.
- Gordon, J.R. (1993). *A diagnostic approach to organizational behavior*, 4th Ed, New York, Prentice-Hall Inc, Englewood Cliffs, NY.
- Gorry, A. and Scott-Morton, M. (1971) "Framework for Management Information Systems". *Sloan Management Review*, Fall. P.21-36
- Gorsuch, R. (1983). *Factor Analysis*, Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Gosselin, M. (2006). A review of activity-based costing: Technique, implementation, and consequences. In C. S. Chapman, A. G. Hopwood, & M. D. Shields (Eds.), *Handbook of management accounting research* (vol. 2). Oxford: Elsevier.
- Grande, E. U., Estébanez, R. P., & Colomina, C. M. (2011). The impact of accounting information systems (AIS) on performance measures: Empirical evidence in Spanish SMEs. *The International Journal of Digital Accounting Research*, 11, 25-43.
- Greenberg, J. & Baron, R.A. (1995), *Behaviour in organizations: Understanding and managing the human side of work*. London: Printice Hall.
- Gupta, U.G. and Capen, M. (1996). Techniques, An empirical investigation of the contribution of IS to manufacturing productivity, *Information and Management*, 31, pp 227-233.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. (2006). *Multivariate Data Analysis* (6th ed.). New Jersey: Pearson Education International.
- Hair, J., Money, A., Samouel, P. & Babin, B. (2003). "*Essentials of business research methods*", USA: Wiley & Sons
- Hair, J. E. Jr., Black, W.C., Babin, B. J. & Anderson, R. E. (2009). *Multivariate Data Analysis*. 7th Edition, Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Halawai, L. A., McCarthy, R. V., & Aronson, J. E. (2007). An empirical investigation of knowledge management systems' success. *Journal of Computer Information Systems*, 48(2), 121–135.
- Hales, Colin P. (1986) "What do managers do? A critical review of the evidence." *Journal of Management Studies*. 23(1), 88-115.

Hammond, J.S., Keeny, R.L. and Raiffa, H. (1998) The Hidden Traps in Decision Making. *Harvard Business Review*, Sept – Oct 1998.

Hammond, J.S., Keeny, R.L. and Raiffa, H. (1999) *Smart Choices: A Practical Guide to Making Better Decisions*, Boston, Massachusetts: Harvard Business School Press.

Hancock, J. Ch. and Roren, R. (2006) *Practical business intelligence with SQL Server 2005*. Addison-Wesley Professional

Hassan, M.E., Wang, P., Zhi, F, Abdalla, E.O. (2014) The Impact of the Sector Type on the Role of Management Information Systems for the Decision-Making Process: RNS-Sudan as Case Study. *International Conference on Global Economy, Commerce and Service Science (GECSS)* pp. 396-402.

Hastie, R., (2001) “Problems for judgment and decision making”, *Annual Review of Psychology* [H.W. Wilson - SSA], vol. 52, pp. 653-83.

Hax, A.C. and Wilde, D.L. (2002) The Delta Model – Toward a Unified Framework of Strategy. *MIT Sloan Working Paper* No. 4261-02. Marrë nga <http://ssrn.com/abstract=344580> (pare më 23 Maj 2015)

Henry, J., & Mayle, D. (2003). *Managing innovation and change* (2nd ed.). London: Sage Publications.

Hicks, Jr. & O. James (2003). *Management Information System*. Third edition, Virginia Polytechnic Institute and State University.

Hogarth, R.M. (1980) *Judgement and Choice: The Psychology of Decision*, New York: John Wiley & Sons.

Holsapple, C. W. and A. B. Whinston. (1996) *Decision Support Systems: A Knowledge Based Approach*. Minneapolis, MN.: West Publishing, Inc.

Houdeshel, G., Watson, H.J. (1987) The management information and decision support (mids) system at lockheed-Georgia. *MIS Quarterly*, 11(1). Pp. 127-140.

Hoti, I. (2008) *Industria e Sigurimeve dhe Menaxhimi i Rrezikut. Produktet e Sigurimit të Jo-Jetës, Jetës, Shëndetit, Pensioneve, etj.* Instituti i Inxhinierisë Financiare për Bankë dhe Sigurime, Tiranë

Huber, G. (1981). The Nature of Organizational Decision Making and the Design of Decision Support Systems. *MIS Quarterly*, 5(2), 1-10.

Hyvönen, J. (2007). Strategy, Performance measurement techniques and information technology of the firm and their links to organizational performance, *Management Accounting Research*, 18, pp 343-366.

IHS iSuppli (2011). *Embedded Telematics in the Automotive Industry*, IHS iSuppli, November 2011. Marrë nga [http://gallery.mailchimp.com/e68b454409061ef6bb1540e01/files/Embedded\\_Telematics\\_in\\_the\\_Automotive\\_Industry\\_sw\\_iS.pdf](http://gallery.mailchimp.com/e68b454409061ef6bb1540e01/files/Embedded_Telematics_in_the_Automotive_Industry_sw_iS.pdf). (parë më 10 maj 2016)

Insig.com.al (2015) *Historiku ynë*. Marrë nga <http://www.insig.com.al/kompania/historik-i-shkurter/> (parë më 10 qershor 2015)

Intersig (2015), *Raporti i Audituesit të pavarur për 2014*, Tiranë.

Isaac, S. & Michael, W. (1997). *Handbook in Research and and Evaluation*. San Diego, Ca: EdiTS Publishers.

Ismail, N. A. (2007). The impact of information technology on performance: The mediating role of management accounting systems. *Jurnal Teknologi*, 46 (E), 27-44.

i9speak.com (2015) *4 Technology Epicentres that have Revolutionized the Insurance Industry*. Marrë nga <http://i9speak.com/4-technology-epicentres-that-have-revolutionized-the-insurance-industry> (parë më 10 mars 2016)

Iverson, K., & Vukotich, G. (2009). OD 2.0: Shifting from disruptive to innovative technology. *OD Practitioner*, 41(2), 43-49. Marrë nga: <http://www.odnetwork.org/publications/practitioner/index.php> (parë më 12 Qershor 2014)

Jackson, P. (1998) *Introduction to Expert Systems* (3 ed.), Addison Wesley, ISBN 978-0-201-87686-4

Jessup, L. M.; Valacich J. S. (2008). *Information Systems Today*. Pearson Publishing. Pages 56 & Glossary (3rd Ed.).

Kaiser, H. (1970). “A second generation Little Jiffy”, *Psychometrika*, Vol. 35, No. 4, pp. 401–415.

Kaiser, H. (1974). “An index of factorial simplicity”, *Psychometrika*, Vol.39, No. 1, pp. 31-36.

Kaplan, R.S., Norton, D.P. (1992). The Balanced Scorecard-Measures that Drive Performance. *Harvard Business Review*, 70(1). f. 71-79.

- Kaplan Financial Education (2010) *Life and Health Insurance Licence Exam Manual*. 2nd Edition. Kaplan Inc. USA
- Keen, P. and M. Scott Morton (1978). *Decision Support Systems, An Organisational Perspective*. Addison-Wesley, Reading, Massachusetts.
- Kirilov, R. (2008) *Effectiveness of the Computer Information Systems in Insurance*, Economic Alternatives, issue 2. f. 147.
- Klovienė, L., & Gimžauskienė, E. (2008). The role of institutional factors on changes of performance measurement system. *Economics & Management*, 49. Marrë nga <http://www.wiley.com/bw/journal.asp?ref=1058-6407>. (parë më 21 Shkurt 2013)
- Kobelsky, K.W., Richardson, V.J., Smith, R.E., & Zmud, R.W. (2008). Determinants and consequences of firm information technology budgets. *The Accounting Review*, 83 (4), 957-995.
- Kostetsky, O. (1996) Decision making, Information systems and the role of system analyst. *Management Science*. Vol 13 N0 2. October. USA.
- Kotler, P. & Armstrong, G. (2011). *Principles of Marketing*, 14th Edition. Pearson Prentice Hall
- Kozak, S. (2011) “Determinants of Profitability of Non-life Insurance Companies in Poland During Integration with European Financial System”, *Electronic Journal of Polish Agricultural Universities*, Vol. 14, No. 1, Marrë nga <http://www.ejpau.media.pl/articles/volume14/issue1/art-01.pdf> (parë më 8 nëntor 2014)
- Kinney, W.R. (2000). *Information Quality Assurance and Internal Control for Management Decision Making*, Boston: Irwin/McGraw Hill.
- King, W. R. (1989). Using information and Information Technology for Sustainable Competitive Advantage: Some Empirical Evidence. *Information and Management*, 17, 87-93.
- Klein, G. (1999) *Sources of Power: How People Make Decisions*, Cambridge, Massachusetts: MIT Press.
- Krabuanrat, K. and Phelps, R. (1998) Heuristics and Rationality in Strategic Decision Making: An Exploratory Study. *Journal of Business Research*, Vol. 41 (1998) pp. 83 – 93.
- Kreitner, R and Kinicki, A. (2001): *Organizational Behaviour*, 5th Ed, Irwin McGraw Hill, Burr Ridge, IL.

- Kroenke, D. M. (2012). *Using MIS*, 5d edition, New Jersey: Prentice Hall.
- Kume, V. & Xhuka, Z. (2010) “Innovation Management in the Insurance Sector in Albania” *Entrepreneurship and Innovation Journal*, Issue 2, f. 95-107. Marrë nga <http://fbm.uni-ruse.bg/jei/Issue-2010/09-2010-JEI-Vasilika-Kume-Edited-Final-M.pdf> (parë më 7 nëntor 2014)
- Ladhari, R. (2008). Alternative measures of service quality: a review. *Managing Service Quality: An International Journal*, 18 (1), 65 – 86.
- Lallo, N. Y., & Selamat, M. H. (2013). Developing standardised accounting information system (AIS) course for Iraqi higher education: A conceptual framework. *Asian Journal of Business and Accounting*, 6(1).
- Lallo, N. Y. H., & Selamat, M. H. (2014). The Impact of information technology knowledge components on accounting information systemcourse development: The Iraqi perspective. *Research Journal of Finance and Accounting*, 5(1), 99-112.
- Laudon K.C., Laudon J. P. (2005) *Essential of Management Information Systems- Managing the Digital Firm*, 6th Edition, Renmin University Press
- Laudon, K. C. and Lauodn, J.P. (2012). Ethical and Social Issues in Information Systems. Marrë nga: [www.prenhall.com/.../pdf/laudon%20MIS10\\_CH-04%20FINAL.pdf](http://www.prenhall.com/.../pdf/laudon%20MIS10_CH-04%20FINAL.pdf) (parë më 2 Dhjetor 2013)
- Le Blanc, L. A. & Kozar, K.A. (1990). An empirical investigation of the relationship between DSS usage and system performance: a case study of a navigation support system, *MIS Quarterly*, vol. 14, Issue 3, pp 263-277
- Lee, R. C. (2012). Does the success of information systems really matters to firm performance? *iBusiness*, 4, 98–107.
- Lei, D. e Solum Jr., (2002). Organization designs to renew competitive advantage. *Organizational Dynamics*, 31 (1), 1-18.
- Leondes, C. T. (2002). *Expert systems: the technology of knowledge management and decision making for the 21st century*. pp. 1–22. ISBN 978-0-12-443880-4.
- Li, M. and Ye, L. (1999). Information technology and firm performance: Linking with environmental, strategic and managerial context, *Information Management*, 35, pp 43-52.
- Limayem, M., Banerjee, P., & Ma, L. (2006). Impact of GDSS: Opening the black box. *Decision Support Systems*, 42(2), 945–957.

Lindblom, C.W. (1959) *The Science of Muddling Through*. *Public Administration Review*, Vol. 19 No. 2, pp. 79–88.

Lloyd Duhaime (2008) *Lex Rhodia: The Ancient Ancestor of Maritime Law - 800 BC*.

Marrë nga <http://www.duhaime.org/LawMuseum/LawArticle-383/Lex-Rhodia-The-Ancient-Ancestor-of-Maritime-Law--800-BC.aspx> (Parë më 20 Korrik 2015)

Lombaard, C., Van der Merwe, L., Kele, T. & Mouton, S. (2011). *Elementary Statistics for Business and Economics*. South Africa: Heinemann Publishers (Pty) Ltd.

Loureiro, S.M.C. & Kastenholz, E. (2011). Corporate reputation, satisfaction, delight, and loyalty towards rural lodging units in Portugal. *International Journal of Hospitality Management*, 30, 575–583.

Lucey, T., 1997. *Management Information Systems*. 8th Edition, Letts Educational, London, UK

Lucey, T. (2005) *Management Information Systems*, 9th Edition, Thomson Learning.

Luhn, H. P. (1958) "A business intelligence system." *IBM Journal of Research and Development*, Vol. 2.4, pp. 314-319

Lutovac, M. & Manojlov D. (2012) Impact of ERP consulting companies in surveillance of personal and business data in e-commerce, *19th International Conference on Technology, Culture, and Development*, Tivat, Montenegro, August 28-30.

Madani, F., Muharemi, O., Ramaj, B., & Pelari, E. (2014) "The Life Insurance – How Acceptable are for the Albanians and the Factors Affecting their Level", *Academic Journal of Interdisciplinary Studies* MCSER Publishing, Rome-Italy, Vol 3. No 3, f. 243-251.

Mahmood, M. A., & Mann, G. J. (1993). Impact of information technology investment: An empirical assessment. *Accounting, Management & Information Technology*, 3 (1), 23-32.

Mallach, E.G. (1994) *Understanding Decision Support Systems and Expert Systems*. Boston: Irwin McGraw-Hill.

Malhotra, N. K. (2004). *Marketing research: An applied orientation*. New Jersey: Pearson Education International.

March, J.G. (1988) *Decisions and Organizations*, Oxford: Basil Blackwell.

March, J. G. (2010). *Primer on decision making: How decisions happen*. New York, NY: Simon & Schuster.

- Marriot, N and Marriot, P (2000). Professional accountants and the development of a management accounting service for the small firm: barriers and possibilities, *Management accounting research*, 11, pp 475-492.
- Martin, J.A. & Overman, E.S. (1988). "Management and Cognitive Hierarchies: What Is the Role of Management Information Systems?" *Public Productivity Review XI* (4): (Summer): 69-84.
- Martinez, P. & Del Bosque, I.R. (2013). CSR and customer loyalty: The roles of trust, customer identification with the company and satisfaction. *International Journal of Hospitality Management*, 35, 89–99.
- Mauldin E. G. & Ruchala L. V. (1999). *Accounting, Organizations and Society*, vol. 24, issue 4, pp 317-331.
- McAfee, A. (2006). Enterprise 2.0: The Dawn of emergent collaboration. *Sloan Management Review*, Spring 2006, 47 (3), 21-28.
- McDonald, M.P. (2007). The Enterprise Capability Organization. *MIS Quarterly Executive*, 6 (3), 179-192.
- McKeown, P.G. (2009) *Information Technology and the Networked Economy*. Course Technology. ISBN: 003034851X. pp. 181.
- Mia L. (1993). The Role of MAS information in organisations: An empirical study. *Br Account Rev*; 25: 269-285.
- Millar, V.E. (1984) "Decision-Oriented Information," *Datamation*. p. 159.
- Mintzberg, H. (1973) *The nature of managerial work*. New York: Harper Collins.
- Mintzberg, H., Waters, J., Pettigrew, A.M. & Butler, R. (1990) "Studying deciding: An exchange of views between Mintzberg and Waters, Pettigrew, and Butler", *Organization Studies*, vol. 11, no. 1, pp. 1-15.
- Mitchell, R., Reid, G. & Smith, J. (2000). *Information system developement in the small firm*. United Kingdom: CIMA Publishing.
- Nadiri, H., Hussain, K., Ekiz, E.H. & Erdogan, S. (2008). An investigation on the factors influencing passengers' loyalty in the North Cyprus national airline. *The Total Quality Management Journal*, 20 (3), 265-280.
- Naranjo-Gil, D. (2004). The role of sophisticated accounting system in strategy management. *International Journal of Digital Accounting Research*, 4(8), 125–144.

- Nooteboom, B. (2004), *Inter-Firm Collaboration, Learning and Networks: An Integrated Approach*. Routledge Publication.
- Nunnally, J. C., & Bernstein, I. H. (1994). *Psychometric theory* (3rd ed.). New York: McGrawHill.
- O'Brien, J. A. (1999) *Management Information Systems: Managing Information Technology in the Internetworked Enterprise*. Boston: Irwin McGraw-Hill.
- O'Brien, J.A. (2004) *Management Information System*, 6th Ed. Mc Graw Hill, Inc.
- O'Brien, J. A., & Marakas, G. M.. (2006). *Management Information Systems*. New York, NY: Mcgraw Hill, Inc.
- O'Brien, J. A., & Marakas, G. M.. (2010). *Management Information Systems*. 10th Ed. New York, NY: Mcgraw Hill, Inc.
- Obi, E. (2003) *Educational Management: Theory and Practice*. Enugu: JAMOE Nigeria Enterprises.
- Oguz, M.T. (2003) Strategic intelligence: business intelligence in competitive strategy, *DM Review*, May 31. [Online]. Available WWW: <http://dmreview.com> (Accessed 29 November 2011).
- Outreville, J.F. (1997) *Theory and practice of Insurance*. Kluwer Academic Publishers. f. 13
- Pallant, J. (2006). “*Survival Manual: A step by step guide to data analysis using SPSS*”, 2nd Edition: Allen & Unwin, Australia.
- Papows, J. (1998) *Enterprise.com: Market Leadership in Information Age*, London: Nicholas Brealey Publishing.
- Petter, S., DeLone, W., & McLean, E. R. (2008). Measuring information systems success: Models, dimensions, measures, and interrelationships. *European Journal of Information Systems*, 17, 236–263.
- Petter, S., DeLone, W., & McLean, E. R. (2013). Information systems success: The quest for the independent variables. *Journal of Management Information Systems*, 29(4), 7–61.
- Pfeffer, J. (1981) *Power in Organisations*, Marshfield, MA: Pitman Publishing.
- Porter, M. E. (1980). *Competitive Strategy: Techniques for analyzing industries and competitors*. New York: The Free Press.



- Porter, M. E. (1985) *Competitive Advantage*. New York: Free Press
- Porter, M. E. (1996) "What is Strategy", *Harvard Business Review*, November-December issue. Marrë nga: <https://hbr.org/1996/11/what-is-strategy> (parë më 3 Mars 2015)
- Porter, M. (2001) "Strategy and the Internet" *Harvard Business Review* (March).
- Porter, M. E & Millar V.E. (1985) How Information Gives You Competitive Advantage, *Harvard Business Review*, July issue. pp. 149-160
- Post, G. V., & Anderson, D. L. (2003). *Management information systems: Solving business problems with information technology*. San Francisco: McGraw-Hill Irwin.
- Power, D. J. (2002). *Decision support system: concepts and resources for managers*. Westport Conn., Quorum Books.
- Power, D. J. (2007) *A brief history of decision support systems*. DSSResources.com, version 4.0, March 10, 2007. Marrë nga: <http://dssresources.com/history/dsshhistory.html> (Parë më 16 Gusht 2015)
- Rahmatian, Sasan. (2003) Transaction Processing Systems. *Encyclopedia of Informatton Systems*, Volume 4. Elsevier Science (USA)
- Rai, A., Lang, S. S., & Welker, R. B. (2002). Assessing the validity of IS success models: An empirical test and theoretical analysis. *Information Systems Research*, 13(1), 50–69.
- Rashid, M., Hossain, L., and Patrick, J. (2001). The Evolution of ERP Systems: A Historical Perspective. In L. Hossain, J. Patrick, & M. Rashid, *Enterprise Resource Planning: Global Opportunities & Challenges* (pp. 1-16). United States of America: Idea Group Publishing.
- Raymond, L. (1987). Validating and applying user satisfaction as a measure of MIS success in small organizations. *Information and Management*, 12(4), 173–179.
- Raymond, McLeod, Jr. (1990). Raymond, *Information Systems*. New York, Macmillan Publishing Company.
- Ravichandran, T., & Lertwongsatien, C. (2005). Effect of information systems resources and capabilities on firm performance: A resource based perspective. *Journal of Management Information Systems*, 21, 237–276.
- Riemenschneider, C. K. and Mykytyn Jr, P. P. (2000). What small business executives have learned about managing information technology, *Information and Management*, 37, pp. 257-269.
- Robbins, S. P. (1997). *Managing today!* Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.

- Robey, D., & Sales, C. (1994). *Designing organizations* (4th Ed.). Boston, MA: McGraw-Hill.
- Rockart, J.F., Crescenzi, A.D. (1984) Engaging Top Management in Information Technology. *Sloan Management Review*, 25(4). Pp. 3-16.
- Rockart, J.F., Delong, D.W. (1988) *Executive support systems: The emergence of top management computer use*. Illinois: Dow Jones-Irwin.
- Romney, M. B. and Steinbart, P. J. (2000). *Accounting Information Systems* (8th Edition), Reading, MA: Addison-Wesley.
- Romney, M., & Steinbart, P. (2006). *Accounting Information Systems*. New Jersey, NJ: Pearson, Inc.
- Rosenman, M. A., Gero, J. S., & Oxman, R. (1985). *An Expert System for Design Codes and Design Rules*. Sydney: Department of Architectural Science, University of Sydney.
- Rud, O. (2009). *Business Intelligence Success Factors: Tools for Aligning Your Business in the Global Economy*. Vol. 18. Hoboken, N.J: Wiley & Sons. ISBN 978-0-470-39240-9
- Russo, J.E., Meloy, M.G. & Medvec, V.H. (1998) "Predecisional distortion of product information", *JMR, Journal of Marketing Research*, vol. 35, no. 4, pp. 438-451.
- Russo, J.E. and Schoemaker, J.H. (2002) *Winning Decisions: How To Make the Right Decision the First Time*, London: Piatkus.
- Saira, K., Zariyawati, M. A., & Annuar, M. N. (2010). Information system and firms' performance: The case of Malaysian small medium enterprises. *International Business Research*, 3(4), 28-35.
- Salmeron, J.L., Herrero, I. (2005) An AHP-based methodology to rank critical success factors of executive information systems. *Computer Standards & Interfaces*, 28(1). Pp. 1-12.
- Sarras, A. (2013) *Introduction to Management Information Systems*, USA. Marrë nga: <http://www.chavarainstitute.com/images/NOTES/mis.pdf> (parë më 13 Janar 2015)
- Saunders, M., Lewis, P. & Thornhill, A. (2009) *Research Methods for Business students*. 5th edn. Essex: Pearson Education Limited.
- Seddon, P., & Yip, S-K. (1992). An empirical evaluation of user information satisfaction (UIS) measures for use with general ledger accounting software. *Journal of International Systems*, 6(1), 75-98.

Serafeimidis, V., & Smithson, S. (2000). Information systems evaluation in practice: A case study of organisational change. *Journal of Information Technology*, 15(2), 269–277.

Semolic, B. and Kovac, J., (2008) Strategic information system of virtual organization. *IFIP International Federation for Information Processing*, Volume 283; Pervasive Collaborative Networks; Luis M. Camarinha-Matos, Willy Picard; (Boston: Springer), pp. 407–414.

Sethi, J. & Bhati N. (2012) *Elements of Banking and Insurance*. 2nd Edition. ISBN: 8120346572. PHI Learning.

Shaikh, G.Y., Marri, H.B., Shaikh, N. R., Shaikh A.A. and Khumbhati K. (2007) *Proceedings of European and Mediterranean Conference on Information Systems 2007 (EMCIS2007)*. June 24-26 2007, Polytechnic University of Valencia, Spain.

Shannon, P., Groebner, D. Fry, P. C. & Smith, K. D. (2008) *Business Statistics: A Decision Making Approach*. 7th Edition. ISBN-10: 0132416921. Prentice Hall

Shin, N. (2001). The impact of Information Technology on Financial Performance: The importance of Strategic Choice. *European Journal of Information Systems* , 227-236.

Shoqata e Siguruesve të Shqipërisë - SHSSH. (2008) *Historiku*. Marrë nga <http://www.albinsurance.org/historik.html> (parë më 8 nëntor 2011)

Sicred.com.al (2015) *Historiku*. Marrë nga <http://www.sicred.com.al/web/histori.html> (parë më 11 korrik 2015)

Sigal (2015), *Raporti i Audituesit të pavarur për 2014*, Tiranë.

Sigal Life (2015), *Raporti i Audituesit të pavarur për 2014*, Tiranë.

Sigma-Interalbanian (2015), *Raporti i Audituesit të pavarur për 2014*, Tiranë.

Silveira, M. (2008). *The Quality Insurance Service - From Traditional to Digital Model Environment* (A Qualidade de Serviço dos Seguros - Do Modelo Tradicional ao Ambiente Digital). ISBN 9789898131119. Principia.

Simon, H.A. (1977) *The New Science of Management Decision* (2nd ed), *Englewood Cliffs*, New Jersey: Prentice Hall.

Simon, H. (1997). *Administrative Behavior: A Study of Decision-Making Processes in Administrative Organizations*, 4th Ed. The Free Press.

Simon, H.A. (1979) Rational Decision Making in Business Organisations. *American Economic Review*, Vol. 69 No. 4, pp. 493 – 513.

Simons, R.H. & Thompson, B.M. (1998) “Strategic determinants: The context of managerial decision making”, *Journal of Managerial Psychology*, vol. 13, no. 1,2, pp. 7-21.

Singh, K. (2012) *What are the Primary and Secondary Functions of Insurance?* PreserveArticles.com Marri nga <http://www.preservearticles.com/2012040529915/what-are-the-primary-and-secondary-functions-of-insurance.html> (parë më 9 tetor 2012)

Stair, R.M. (1992). *Principles of Information Systems: A Managerial Approach*. Boston: Boyd and Fraser Publishing Company.

Stackowiak, R., Joseph R., & Rick G. (2007) Oracle Data Warehousing & Business Intelligence So. John Wiley & Sons, Wiley Publishing, Inc, Indianapolis.

Tabachnick, B.G. & Fidell, L.S. (2007): “*Using multivariate statistics*”, 5th Edition, Boston: Pearson Education.

Tai, S.H.C. (2005). Shopping styles of working Chinese females. *Journal of Retailing and Consumer Services*,12(3), fq. 191-203

Tan, R.R. (1996). Information technology and perceived competitive advantage: an empirical study of engineering consulting firms in Taiwan, *Construction Management Economics*. 14, pp 227-240.

Telem, M. (1999). A case of the impact of school administration computerization on the department head’s role. *Journal of Research on Computing in Education*, 31 (4), 385–401.

Tsichritzis, D. (1986) Office Automation Tools. In Jarke, M., Ed., *Managers, Micros and Mainframes*, John Wiley and Sons, New York, p. 11-20.

Turban E. and Watson H. J., (1989) Integrating Expert Systems, Executive Information Systems, and Decision Support Systems. *DSS Transactions*. Providence, RI: Institute of Management Sciences, pp. 74-92

Turban, E. and Aronson, J.E. (2001) *Decision Support Systems and Intelligent Systems*, New York: Prentice Hall

Turban, E., & Aronson, J.E. (1998). *Decision Support Systems and Intelligent Systems*, 5th Ed., New York: Prentice-Hall.

Turban, E., McLean, E. and Wetherbe, J. (2004) *Information technology for management transforming organizations in the digital economy*. Hoboken: John Wiley & Sons.

Turban, E., Rainer, R.K. Jr. and Potter, R.E. (2005) *Introduction to Information Technology*. Hoboken: John Wiley & Sons.

Turban, E., King, D., Viehland, D. & Lee, J. (2006) *Electronic Commerce 2006: A Managerial Perspective*, International edn, Prentice Hall, Upper Saddle River, NJ

- Tversky, A. and Kahneman, D. (1974) *Judgement under Uncertainty: Heuristics and Biases*, Science, Vol. 185.
- Tvrđikova, M. (2007) "Support of Decision Making by Business Intelligence Tools." Computer Information Systems and Industrial Management Applications, CISIM'07. 6th International Conference on. IEEE, pp. 368.
- Tyagi C.L., & Tyagi M. (2007) *Insurance Law and Practice*. Atlantic Publishers and Distributors (P) LTD, New Delhi.
- Urbach, N., & Müller, B. (2012). *The updated DeLone and McLean model of information systems success*. Marrë nga: [http://dx.doi.org/10.1007/978-1-4419-6108-2\\_1](http://dx.doi.org/10.1007/978-1-4419-6108-2_1) (parë më 3 Shkurt 2015)
- Vaughan, E. J. (1997) *Risk Management*, New York: Wiley.
- Ward, D. & Zurbrugg, R. (2000) "Does Insurance Promote Economic Growth? Evidence from OECD Countries", The Journal of Risk and Insurance, vol. 67, no. 4, pp. 489-506.
- Ward, J. Peppard, J. (2002). *Strategic Planning for Information Systems*. Ed. 3 Wiley Series in Information Systems, John Wiley & Sons, Inc., Guildford, UK.
- Waston, H. J., Carroll, A. B., & Mann, R. I. (1987). *Information Systems for Management*. Plano, TX: Business Publications Inc.
- Watson, H.J., Rainer, R.K. and Koh, C.E. (1991) Executive information systems: a framework for development and a survey of current practices. *MIS Quarterly* 15(1): 13-30.
- Whitten, J.L., Bentley, L.D. and Dittman, K. C. (2001). *Systems Analysis and Design Methods*. (5th ed.) New York: McGraw-Hill, (Chapter 1& 2).
- Whittington, R. (2001) *What is Strategy – and does it matter?* Cengage Learning EMEA
- Wilkins, H. (2010). Using importance-performance analysis to appreciate satisfaction in hotels. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 19 (8), 866-888.
- Williams, B., Onsman, A. & Brown, T. (2010). Exploratory factor analysis: A five step guide for novices. *Journal of Emergency Primary Health Care*, 8(3), 1-3.
- Wiseman, C. (1985), *Strategy and Computers: Information Systems as Competitive Weapons*, Dow Jones-Irwin.
- Wu, J.-H., & Wang, Y.-M. (2006). Measuring KMS success: A respecification of the DeLone and McLean's model. *Information and Management*, 43. Pp. 728–739

Salmeron, J.L., Herrero, I. (2005) An AHP-based methodology to rank critical success factors of executive information systems. *Computer Standards & Interfaces*, 28(1). Pp. 1-12.

Yates, J. F. (2003) *Decision Management: How to Assure Better Decisions in Your Company*. 1st ed. John Wiley & Sons, Inc., CA

Young, D. and Watson, H.J. (1995) Determinates of EIS Acceptance. *Information & Management*, 29(3). Pp. 153-164.

Zani, W. (1970) Blueprint in MIS. *Harward Business Review*. November-December

Zeng, L., Lida X., Zhongzhi Sh., Maoguang W. and Wenjuan W. (2006) "Techniques, process, and enterprise solutions of business intelligence." Systems, Man and Cybernetics, SMC'06. *IEEE International Conference on Systems, Man, and Cybernetics*. October 8-11, Taipei, Taiwan, Vol. 6, pp. 4722.

Zikmund, G. & Babin, B. J. (2010). *Exploring marketing research*. 10th ed. China: South Western.

Zikmund, W., Babin, B. & Griffin, M. (2012). *Business Research Methods*, 9<sup>th</sup> ed. South West

Zyka, E. & Stringa, A. (2010) The development of Albanian insurance market. *EuroEconomica* Issue 2(25). f. 55

## **SHTOJCAT:**

### **Pyetësi për menaxherët**

#### **RËNDËSIA E SISTEMEVE TË INFORMACIONIT NË VENDIMMARRJE NË KOMPANITË E SIGURIMEVE NË SHQIPËRI**

Të dhënat e këtij pyetësi do të përdoren për studimin e titulluar “Rëndësia e Sistemeve të Informacionit në Vendimmarrje në Kompanitë e Sigurimeve në Shqipëri”. Qëllimi i pyetësit është të analizojë përdorimin dhe ndikimin që sistemet e informacionit (programet kompjuterike) kanë në procesin e vendimmarrjes së menaxherëve në kompanitë e sektorit të sigurimeve. Studimi është i organizuar nga doktorant Idaver Sherifi në kuadër të punimit doktoral në Departamentin e Menaxhimit në Universitetin Europian të Tiranës.

Ju lutemi që në anketë të mos shkruani emrin.

Ju lutemi që t’i lexoni me vëmendje të gjitha pyetjet dhe të shënoni vetëm një përgjigje.

Ju falënderojmë për bashkëpunimin!

Nr. i

Anketës: \_\_\_\_\_

### **Pjesa e Parë:**

**1. Emri i Kompanisë:** \_\_\_\_\_

**2. Pozicioni juaj në kompani:**

- a) Menaxher i nivelit të lartë (Drejtore ose anëtar bordi)
- b) Menaxher i nivelit të mesëm (Menaxher)
- c) Menaxher i nivelit të ulët (shef sektori/departamenti)

**3. Moshë:**

- a) Nën 35
- b) 36-50
- c) Mbi 50

**4. Gjinia:**

- a) Femër
- b) Mashkull

**5. Edukimi:**

- a) Shkollë e mesme
- b) Bachelor
- c) Master
- d) Doktoraturë

**6. Përvoja e përgjithshme e punës:**

- a) Më pak se 5 vjet
- b) 5 deri në 10 vjet
- c) 11 deri në 15 vjet
- d) Më shumë se 15 vjet

**7. A i përdorni sistemet e informacionit (programet kompjuterike)?**

- a) Po
- b) Jo

**8. Cilin/ët nga sistemet e informacionit të mëposhtëm i përdorni gjatë punës tuaj? (zgjidhni të gjithë sistemet që përdorni)**

- a) Sistemet e kontabilitetit (si SAP, Financa 5, etj)
- b) Sistemin për dëmet
- c) Sistemin për shitjet
- d) Sistemin për vlerësim të riskut
- e) Sistemet për burimet njerëzore
- f) Sisteme të tjera
- g) Nuk përdor asnjë

Për pjesën e mëposhtme të pyetësorit, ju lutem për çdo pyetje përgjigjuni duke shënuar X në katrorin përkatës, duke përdorur shkallën e rradhitjes nga “Pajtohem plotësisht” deri te “Nuk pajtohem aspak”.

|          | <b>Pyetjet</b>                                                                                           | Pajtohem plotësisht | Pajtohem | Neutral | Nuk pajtohem | Nuk pajtohem aspak |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----------|---------|--------------|--------------------|
| <b>1</b> | Sistemet e Informacionit (programet kompjuterike) kanë ndikim të madh në vendimmarrjen time              |                     |          |         |              |                    |
| <b>2</b> | Sistemet e Informacionit sigurojnë të dhëna relevante, të shpejta dhe të sakta për vendimmarrje efektive |                     |          |         |              |                    |



|    |                                                                                                                                                |  |  |  |  |  |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| 3  | Të dhënat që më ofrojnë Sistemet e Informacionit më lehtësojnë marrjen e vendimeve                                                             |  |  |  |  |  |
| 4  | Unë gjithmonë përdor të dhënat nga Sistemet e Informacionit gjatë marrjes së vendimeve                                                         |  |  |  |  |  |
| 5  | Vendimet që marr bazuar në të dhëna nga Sistemet e Informacionit janë më të sakta dhe më të drejta                                             |  |  |  |  |  |
| 6  | Sistemet e Informacionit që përdorim në kompani, ulin përqindjen e gabimeve njerëzore                                                          |  |  |  |  |  |
| 7  | Unë i besoj më shumë të dhënave që dalin nga Sistemet e Informacionit se intuitës dhe eksperiencës time                                        |  |  |  |  |  |
| 8  | Sistemet e Informacionit rrisin performancën e kompanisë nëpërmjet disa nën-procese si mbledhja, ruajtja, procesimi dhe raportimi i të dhënave |  |  |  |  |  |
| 9  | Sistemet e Informacionit rrisin performancën e kompanisë (ose menaxherit) nëpërmjet uljes së kohës të shpenzuar në proceset e saj              |  |  |  |  |  |
| 10 | Ndihma që më japin Sistemet e Informacioni gjatë vendimmarrjes ndikojnë pozitivisht në performancën e kompanisë tonë.                          |  |  |  |  |  |
| 11 | Sistemet e Informacionit rrisin performancën e kompanisë duke rritur cilësinë e vendimeve të marra.                                            |  |  |  |  |  |
| 12 | Performanca e kompanisë rritet duke përdorur Sisteme Informacioni sepse këto sisteme ulin koston në proceset e vendimmarrjes                   |  |  |  |  |  |
| 13 | Sistemet e Informacionit që përdorim na ndihmojnë në planifikim                                                                                |  |  |  |  |  |
| 14 | Sistemet e Informacionit që përdorim na ndihmojnë në zhvillimin e strategjive të kompanisë tonë                                                |  |  |  |  |  |
| 15 | Kompania jonë ka investuar mjaftueshëm në Sistemet e Informacionit                                                                             |  |  |  |  |  |
| 16 | Sistemi për vlerësim të dëmeve që përdor kompania jonë më ndihmon në marrjen e vendimeve                                                       |  |  |  |  |  |
| 17 | Sistemi për vlerësim të dëmeve që përdor kompania jonë nxjerr të dhëna të shpejta dhe të sakta                                                 |  |  |  |  |  |
| 18 | Sistemi i shitjeve që përdor kompania jonë e sigurimeve më ndihmon në marrjen e vendimeve                                                      |  |  |  |  |  |
| 19 | Sistemi i shitjeve që përdor kompania jonë nxjerr të dhëna të shpejta dhe të sakta                                                             |  |  |  |  |  |
| 20 | Sistemi për vlerësimin e rrisqeve që përdor kompania jonë më ndihmon në marrjen e vendimeve                                                    |  |  |  |  |  |
| 21 | Sistemi për vlerësimin e rrisqeve që përdor kompania jonë nxjerr të dhëna të shpejta dhe të sakta                                              |  |  |  |  |  |
| 22 | Përdorimi i “Regjistrat Elektronik Online të Shitjeve të Sigurimit të Detyrueshëm Motorik” lehtëson punën e kompanive të sigurimit             |  |  |  |  |  |
| 23 | Të dhënat e gjeneruara nga “Regjistri Elektronik Online i Shitjeve të Sigurimit të Detyrueshëm Motorik” më ndihmojnë në marrjen e vendimeve    |  |  |  |  |  |

|    |                                                                                                                                                                         |  |  |  |  |  |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| 24 | Përdorimi i “Regjistrat Elektronik Online të Shitjeve të Sigurimit të Detyrueshëm Motorik” eliminon abuzimet e mundshme të punonjësve me policat e sigurimit            |  |  |  |  |  |
| 25 | Përdorimi i “Regjistrat Elektronik Online të Shitjeve të Sigurimit të Detyrueshëm Motorik” ul numrin e mjeteve motorike të pasiguruara                                  |  |  |  |  |  |
| 26 | Sistemi i individualizuar i sigurimit të detyrueshëm Bonus-Malus, po të vihej në punë, do të më ofronte të dhëna që do të më lehtësonin marrjen e vendimeve gjatë punës |  |  |  |  |  |

**Ju falënderoj për kohën që i kushtuat plotësimit të këtij pyetësi.**

## Pyetësi për kompanitë

### PYETËSOR PËR ANALIZË KOMPANIE

Përgatitur nga Idaver Sherifi për t'u përdorur në punimin e doktoraturës me titull:

“RËNDËSIA E SISTEMEVE TË INFORMACIONIT NË VENDIMMARRJE NË KOMPANITË E SIGURIMEVE NË SHQIPËRI”.

**Emri i Kompanisë:** \_\_\_\_\_

**Numri i Punonjësve:** \_\_\_\_\_

**Numri i menaxherëve (përfshirë drejtorët, menaxherët dhe shefat):**

\_\_\_\_\_

#### Llojet e sistemeve të përdorura nga kompania:

|                                                                   | Emri specifik i sistemit |
|-------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| Sistemi e kontabilitetit (si <i>SAP</i> , <i>Financa 5</i> , etj) |                          |
| Sistemi për dëmet                                                 |                          |
| Sistemin për shitjet                                              |                          |
| Sistemin për vlerësim të riskut                                   |                          |
| Sistemi për burimet njerëzore                                     |                          |
| Sisteme të tjera që nuk bëjnë                                     |                          |

## Tabelat e frekuencave

*SI ndikon në vendimmarrje*

|                     | Frekuenca | Përqindja | Përqindja e vlefshme | Përqindja kumulative |
|---------------------|-----------|-----------|----------------------|----------------------|
| Pajtohem plotësisht | 34        | 45.3      | 45.3                 | 45.3                 |
| Pajtohem            | 33        | 44.0      | 44.0                 | 89.3                 |
| Valid Neutral       | 7         | 9.3       | 9.3                  | 98.7                 |
| Nuk pajtohem        | 1         | 1.3       | 1.3                  | 100.0                |
| Total               | 75        | 100.0     | 100.0                |                      |

*SI sigurojnë të dhëna relevante, të shpejta dhe të sakta për vendimmarrje efektive*

|                     | Frekuenca | Përqindja | Përqindja e vlefshme | Përqindja kumulative |
|---------------------|-----------|-----------|----------------------|----------------------|
| Pajtohem plotësisht | 38        | 50.7      | 50.7                 | 50.7                 |
| Pajtohem            | 33        | 44.0      | 44.0                 | 94.7                 |
| Valid Neutral       | 4         | 5.3       | 5.3                  | 100.0                |
| Total               | 75        | 100.0     | 100.0                |                      |

*Përdor gjithmonë të dhënat e SI gjatë marrjes së vendimeve*

|                     | Frekuenca | Përqindja | Përqindja e vlefshme | Përqindja kumulative |
|---------------------|-----------|-----------|----------------------|----------------------|
| Pajtohem plotësisht | 29        | 38.7      | 38.7                 | 38.7                 |
| Pajtohem            | 26        | 34.7      | 34.7                 | 73.3                 |
| Valid Neutral       | 14        | 18.7      | 18.7                 | 92.0                 |
| Nuk pajtohem        | 6         | 8.0       | 8.0                  | 100.0                |
| Total               | 75        | 100.0     | 100.0                |                      |

*Vendimet që marr bazuar te SI janë më të sakta dhe më të drejta*

|                     | Frekuenca | Përqindja | Përqindja e vlefshme | Përqindja kumulative |
|---------------------|-----------|-----------|----------------------|----------------------|
| Pajtohem plotësisht | 17        | 22.7      | 22.7                 | 22.7                 |
| Pajtohem            | 36        | 48.0      | 48.0                 | 70.7                 |
| Valid Neutral       | 19        | 25.3      | 25.3                 | 96.0                 |
| Nuk pajtohem        | 3         | 4.0       | 4.0                  | 100.0                |
| Total               | 75        | 100.0     | 100.0                |                      |

*SI në kompani ulin përqindjen e gabimeve njerëzore*

|                     | Frekuenca | Përqindja | Përqindja e vlefshme | Përqindja kumulative |
|---------------------|-----------|-----------|----------------------|----------------------|
| Pajtohem plotësisht | 23        | 30.7      | 30.7                 | 30.7                 |
| Pajtohem            | 44        | 58.7      | 58.7                 | 89.3                 |
| Valid Neutral       | 7         | 9.3       | 9.3                  | 98.7                 |
| Nuk pajtohem        | 1         | 1.3       | 1.3                  | 100.0                |
| Total               | 75        | 100.0     | 100.0                |                      |

*Të dhënat e SI lehtësojnë vendimarrjen*

|                     | Frekuenca | Përqindja | Përqindja e vlefshme | Përqindja kumulative |
|---------------------|-----------|-----------|----------------------|----------------------|
| Pajtohem plotësisht | 30        | 40.0      | 40.0                 | 40.0                 |
| Pajtohem            | 36        | 48.0      | 48.0                 | 88.0                 |
| Valid Neutral       | 9         | 12.0      | 12.0                 | 100.0                |
| Total               | 75        | 100.0     | 100.0                |                      |

*Besoj më shumë të të dhënat e SI sesa të intuita dhe eksperiencë ime*

|                     | Frekuenca | Përqindja | Përqindja e vlefshme | Përqindja kumulative |
|---------------------|-----------|-----------|----------------------|----------------------|
| Pajtohem plotësisht | 15        | 20.0      | 20.0                 | 20.0                 |
| Pajtohem            | 23        | 30.7      | 30.7                 | 50.7                 |
| Neutral             | 25        | 33.3      | 33.3                 | 84.0                 |
| Nuk pajtohem        | 11        | 14.7      | 14.7                 | 98.7                 |
| Nuk pajtohem aspak  | 1         | 1.3       | 1.3                  | 100.0                |
| Total               | 75        | 100.0     | 100.0                |                      |

*SI rrisin performancën nëpërmjet mbledhjes, ruajtjes, procesimit dhe raportimit të të dhënave*

|                     | Frekuenca | Përqindja | Përqindja e vlefshme | Përqindja kumulative |
|---------------------|-----------|-----------|----------------------|----------------------|
| Pajtohem plotësisht | 39        | 52.0      | 52.0                 | 52.0                 |
| Pajtohem            | 33        | 44.0      | 44.0                 | 96.0                 |
| Neutral             | 2         | 2.7       | 2.7                  | 98.7                 |
| Nuk pajtohem        | 1         | 1.3       | 1.3                  | 100.0                |
| Total               | 75        | 100.0     | 100.0                |                      |

*SI rrisin performancën e kompanisë (ose menaxherit) duke ulur kohën e harxhuar*

|                     | Frekuenca | Përqindja | Përqindja e vlefshme | Përqindja kumulative |
|---------------------|-----------|-----------|----------------------|----------------------|
| Pajtohem plotësisht | 37        | 49.3      | 49.3                 | 49.3                 |
| Pajtohem            | 35        | 46.7      | 46.7                 | 96.0                 |
| Neutral             | 2         | 2.7       | 2.7                  | 98.7                 |
| Nuk pajtohem        | 1         | 1.3       | 1.3                  | 100.0                |
| Total               | 75        | 100.0     | 100.0                |                      |

*Ndihma e SI gjatë vendimmarrjes ndikojnë pozitivisht në performancën e kompanisë*

|       |                     | Frekuenca | Përqindja | Përqindja e vlefshme | Përqindja kumulative |
|-------|---------------------|-----------|-----------|----------------------|----------------------|
| Valid | Pajtohem plotësisht | 31        | 41.3      | 41.3                 | 41.3                 |
|       | Pajtohem            | 35        | 46.7      | 46.7                 | 88.0                 |
|       | Neutral             | 9         | 12.0      | 12.0                 | 100.0                |
|       | Total               | 75        | 100.0     | 100.0                |                      |

*SI rrisin performancën e kompanisë përmes vendimeve më cilësore*

|       |                     | Frekuenca | Përqindja | Përqindja e vlefshme | Përqindja kumulative |
|-------|---------------------|-----------|-----------|----------------------|----------------------|
| Valid | Pajtohem plotësisht | 30        | 40.0      | 40.0                 | 40.0                 |
|       | Pajtohem            | 33        | 44.0      | 44.0                 | 84.0                 |
|       | Neutral             | 11        | 14.7      | 14.7                 | 98.7                 |
|       | Nuk pajtohem        | 1         | 1.3       | 1.3                  | 100.0                |
|       | Total               | 75        | 100.0     | 100.0                |                      |

*SI rrisin performancën e kompanisë sepse ulin koston në proceset e vendimmarrjes*

|       |                     | Frekuenca | Përqindja | Përqindja e vlefshme | Përqindja kumulative |
|-------|---------------------|-----------|-----------|----------------------|----------------------|
| Valid | Pajtohem plotësisht | 19        | 25.3      | 25.3                 | 25.3                 |
|       | Pajtohem            | 44        | 58.7      | 58.7                 | 84.0                 |
|       | Neutral             | 9         | 12.0      | 12.0                 | 96.0                 |
|       | Nuk pajtohem        | 3         | 4.0       | 4.0                  | 100.0                |
|       | Total               | 75        | 100.0     | 100.0                |                      |

*SI ndihmojnë në planifikim*

|       |                     | Frekuenca | Përqindja | Përqindja e vlefshme | Përqindja kumulative |
|-------|---------------------|-----------|-----------|----------------------|----------------------|
| Valid | Pajtohem plotësisht | 29        | 38.7      | 38.7                 | 38.7                 |
|       | Pajtohem            | 33        | 44.0      | 44.0                 | 82.7                 |
|       | Neutral             | 13        | 17.3      | 17.3                 | 100.0                |
|       | Total               | 75        | 100.0     | 100.0                |                      |

*SI ndihmojnë në zhvillimin e strategjive*

|       |                     | Frekuenca | Përqindja | Përqindja e vlefshme | Përqindja kumulative |
|-------|---------------------|-----------|-----------|----------------------|----------------------|
| Valid | Pajtohem plotësisht | 16        | 21.3      | 21.3                 | 21.3                 |
|       | Pajtohem            | 42        | 56.0      | 56.0                 | 77.3                 |
|       | Neutral             | 17        | 22.7      | 22.7                 | 100.0                |
|       | Total               | 75        | 100.0     | 100.0                |                      |

*Kompania ime ka investuar mjaftueshëm për SI*

|       |                     | Frekuenca | Përqindja | Përqindja e vlefshme | Përqindja kumulative |
|-------|---------------------|-----------|-----------|----------------------|----------------------|
| Valid | Pajtohem plotësisht | 23        | 30.7      | 30.7                 | 30.7                 |
|       | Pajtohem            | 25        | 33.3      | 33.3                 | 64.0                 |
|       | Neutral             | 21        | 28.0      | 28.0                 | 92.0                 |
|       | Nuk pajtohem        | 6         | 8.0       | 8.0                  | 100.0                |
|       | Total               | 75        | 100.0     | 100.0                |                      |

*SI për vlerësim të dëmeve ndihmon në marrjen e vendimeve*

|  | Frekuenca | Përqindja | Përqindja e vlefshme | Përqindja kumulative |
|--|-----------|-----------|----------------------|----------------------|
|--|-----------|-----------|----------------------|----------------------|



|       |                     |    |       |       |       |
|-------|---------------------|----|-------|-------|-------|
|       | Pajtohem plotësisht | 19 | 25.3  | 25.3  | 25.3  |
|       | Pajtohem            | 27 | 36.0  | 36.0  | 61.3  |
| Valid | Neutral             | 27 | 36.0  | 36.0  | 97.3  |
|       | Nuk pajtohem        | 2  | 2.7   | 2.7   | 100.0 |
|       | Total               | 75 | 100.0 | 100.0 |       |

*SI për vlerësim të dëmeve nxjerr të dhëna të shpejta dhe të sakta*

|       |                     | Frekuenca | Përqindja | Përqindja e vlefshme | Përqindja kumulative |
|-------|---------------------|-----------|-----------|----------------------|----------------------|
|       | Pajtohem plotësisht | 15        | 20.0      | 20.0                 | 20.0                 |
|       | Pajtohem            | 41        | 54.7      | 54.7                 | 74.7                 |
| Valid | Neutral             | 19        | 25.3      | 25.3                 | 100.0                |
|       | Total               | 75        | 100.0     | 100.0                |                      |

*SI i shitjeve ndihmon në vendimmarrje*

|       |                     | Frekuenca | Përqindja | Përqindja e vlefshme | Përqindja kumulative |
|-------|---------------------|-----------|-----------|----------------------|----------------------|
|       | Pajtohem plotësisht | 31        | 41.3      | 41.3                 | 41.3                 |
|       | Pajtohem            | 31        | 41.3      | 41.3                 | 82.7                 |
| Valid | Neutral             | 11        | 14.7      | 14.7                 | 97.3                 |
|       | Nuk pajtohem        | 2         | 2.7       | 2.7                  | 100.0                |
|       | Total               | 75        | 100.0     | 100.0                |                      |

*SI i shitjeve nxjerr të dhëna të shpejta dhe të sakta*

|       |                     | Frekuenca | Përqindja | Përqindja e vlefshme | Përqindja kumulative |
|-------|---------------------|-----------|-----------|----------------------|----------------------|
| Valid | Pajtohem plotësisht | 29        | 38.7      | 38.7                 | 38.7                 |
|       | Pajtohem            | 36        | 48.0      | 48.0                 | 86.7                 |

|              |    |       |       |       |
|--------------|----|-------|-------|-------|
| Neutral      | 9  | 12.0  | 12.0  | 98.7  |
| Nuk pajtohem | 1  | 1.3   | 1.3   | 100.0 |
| Total        | 75 | 100.0 | 100.0 |       |

*SI për vlerësimin e rrisqeve ndihmon në vendimmarrje*

|                     | Frekuenca | Përqindja | Përqindja e vlefshme | Përqindja kumulative |
|---------------------|-----------|-----------|----------------------|----------------------|
| Pajtohem plotësisht | 17        | 22.7      | 22.7                 | 22.7                 |
| Pajtohem            | 35        | 46.7      | 46.7                 | 69.3                 |
| Valid Neutral       | 21        | 28.0      | 28.0                 | 97.3                 |
| Nuk pajtohem        | 2         | 2.7       | 2.7                  | 100.0                |
| Total               | 75        | 100.0     | 100.0                |                      |

*SI për vlerësimin e rrisqeve nxjerr të dhëna të shpejta dhe të sakta*

|                     | Frekuenca | Përqindja | Përqindja e vlefshme | Përqindja kumulative |
|---------------------|-----------|-----------|----------------------|----------------------|
| Pajtohem plotësisht | 12        | 16.0      | 16.0                 | 16.0                 |
| Pajtohem            | 41        | 54.7      | 54.7                 | 70.7                 |
| Valid Neutral       | 20        | 26.7      | 26.7                 | 97.3                 |
| Nuk pajtohem        | 2         | 2.7       | 2.7                  | 100.0                |
| Total               | 75        | 100.0     | 100.0                |                      |

*Të dhënat e Regjistrimit elektronik online të shitjeve të SDM ndihmon vendimmarrjen*

|                     | Frekuenca | Përqindja | Përqindja e vlefshme | Përqindja kumulative |
|---------------------|-----------|-----------|----------------------|----------------------|
| Pajtohem plotësisht | 24        | 32.0      | 32.0                 | 32.0                 |
| Pajtohem            | 32        | 42.7      | 42.7                 | 74.7                 |
| Valid Neutral       | 19        | 25.3      | 25.3                 | 100.0                |
| Total               | 75        | 100.0     | 100.0                |                      |

*Regjistrat elektronik online të shitjeve të SDM eliminon abuzimet nga punonjësit me policat e sigurimit*

|                     | Frekuenca | Përqindja | Përqindja e vlefshme | Përqindja kumulative |
|---------------------|-----------|-----------|----------------------|----------------------|
| Pajtohem plotësisht | 24        | 32.0      | 32.0                 | 32.0                 |
| Pajtohem            | 32        | 42.7      | 42.7                 | 74.7                 |
| Valid Neutral       | 15        | 20.0      | 20.0                 | 94.7                 |
| Nuk pajtohem        | 4         | 5.3       | 5.3                  | 100.0                |
| Total               | 75        | 100.0     | 100.0                |                      |

*Regjistrat elektronik online të shitjeve të SDM ul numrin e mjeteve motorike të pasiguruara*

|                     | Frekuenca | Përqindja | Përqindja e vlefshme | Përqindja kumulative |
|---------------------|-----------|-----------|----------------------|----------------------|
| Pajtohem plotësisht | 24        | 32.0      | 32.0                 | 32.0                 |
| Pajtohem            | 34        | 45.3      | 45.3                 | 77.3                 |
| Valid Neutral       | 14        | 18.7      | 18.7                 | 96.0                 |
| Nuk pajtohem        | 1         | 1.3       | 1.3                  | 97.3                 |
| Nuk pajtohem aspak  | 2         | 2.7       | 2.7                  | 100.0                |
| Total               | 75        | 100.0     | 100.0                |                      |

*Sistemi Bonus-Malus, po të vihej në punë, do ofronte të dhëna që do të lehtësonin vendimmarrjen*

|                     | Frekuenca | Përqindja | Përqindja e vlefshme | Përqindja kumulative |
|---------------------|-----------|-----------|----------------------|----------------------|
| Pajtohem plotësisht | 26        | 34.7      | 34.7                 | 34.7                 |
| Pajtohem            | 43        | 57.3      | 57.3                 | 92.0                 |
| Valid Neutral       | 5         | 6.7       | 6.7                  | 98.7                 |
| Nuk pajtohem        | 1         | 1.3       | 1.3                  | 100.0                |
| Total               | 75        | 100.0     | 100.0                |                      |

