Albania Investment Council
Improving Transparency and Investment Climate

REZULTATET E ANKETIMIT

GATISHMËRIA E TREGUT TË PUNËS KUNDREJT POTENCIALIT

PËR INVESTIME TË SEKTORIT

TË SHËRBIMEVE TË NËNKONTRAKTUARA (BPO)

SEKRETARIATI I KËSHILLIT TË INVESTIMEVE

SHKURT 2017

PËRMBATJA

I. TË DHËNA MBI ANKETËN
II. GJETJE MBI FORCËN E PUNËS
III. GJETJE MBI ZHVILLIMIN E SEKTORIT

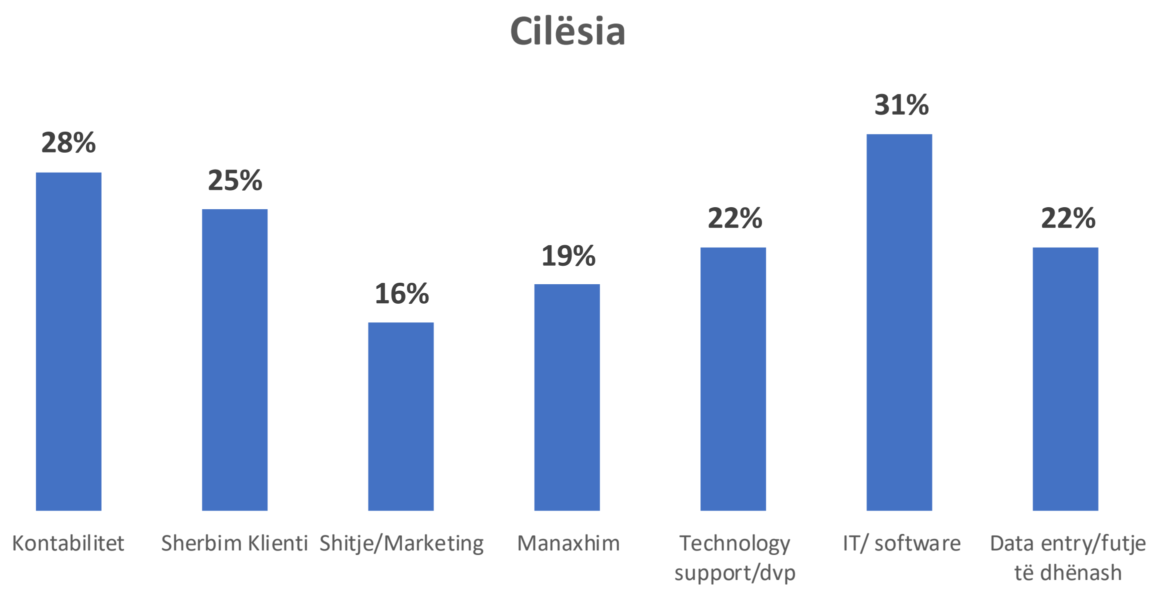
I. TË DHËNA MBI ANKETËN

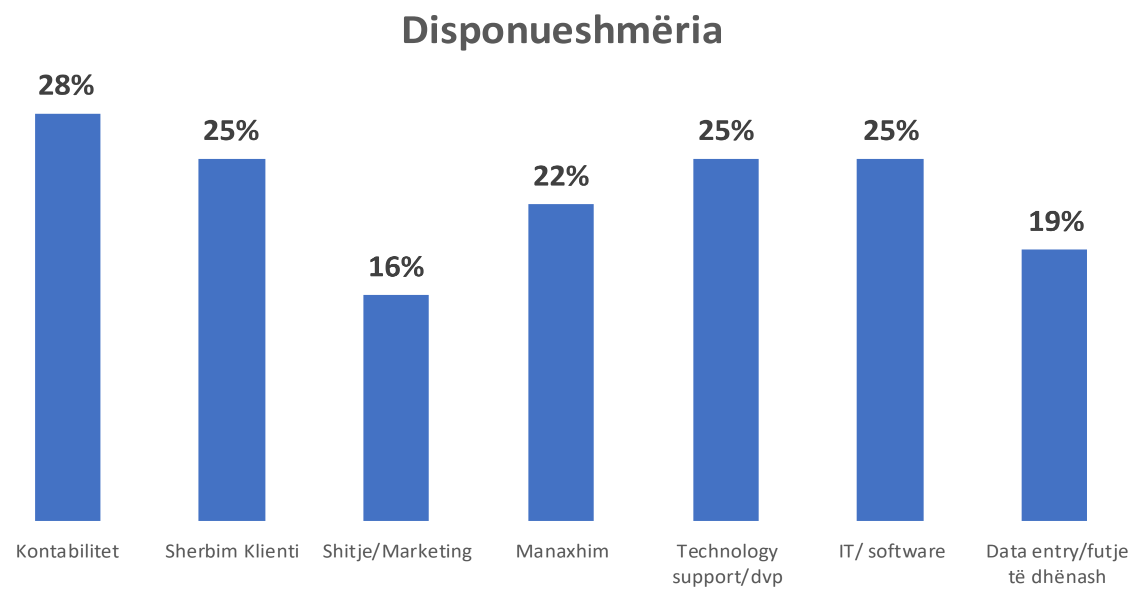
- *Online* dhe me intervista direkte:
- Pyetje të mbyllura dhe të hapura
- Përgjigjur 17 Biznese BPO
- Kompani me pronësi shqiptare – 10
- 14 Kompani në Tiranë, 3 në Shkodër
- Numër total të punësuarish 9800

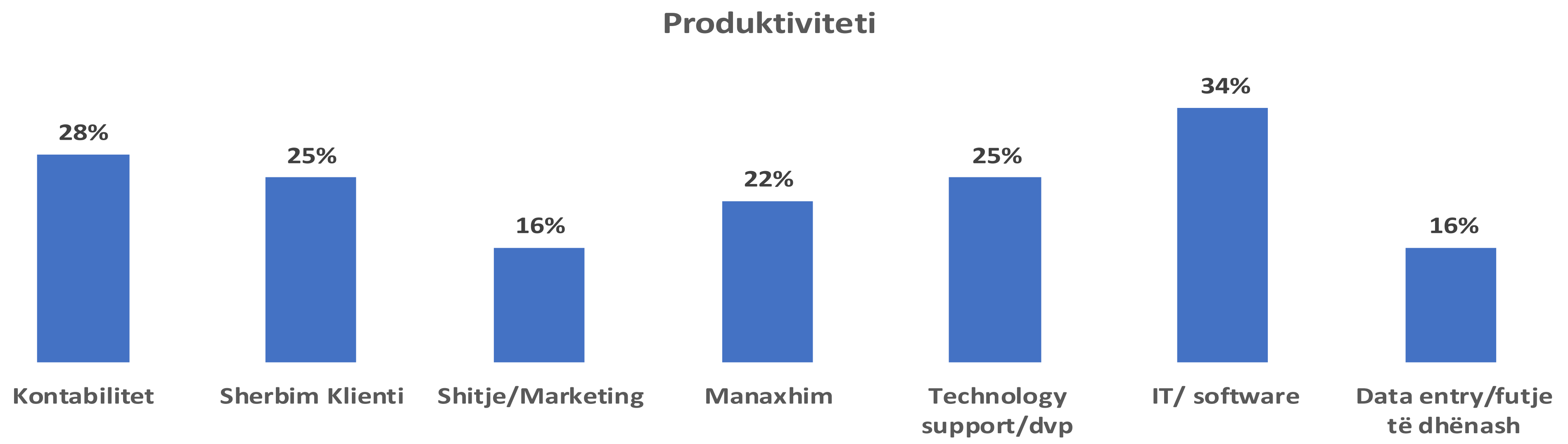
I. Profili i Aktivitetit të Kompanive BPO

Shërbimet kryesore të ofruara	Sektori që i shërbehet	Shteti ku ofrohet shërbimi
➢ *Telemarketing* ➢ *Data entry* ➢ *Sondazhe tregu* ➢ *Përkthime* ➢ *Shërbim klienti* ➢ *Kontabilitet* ➢ *IT programming* ➢ *Konsulencë HR*	➢ *Telekomunikacion* ➢ *Energji* ➢ *Informatikë* ➢ *Media* ➢ *Financiar* ➢ *Transport*	➢ *Itali* ➢ *Gjermani* ➢ *Angli* ➢ *ShBA*

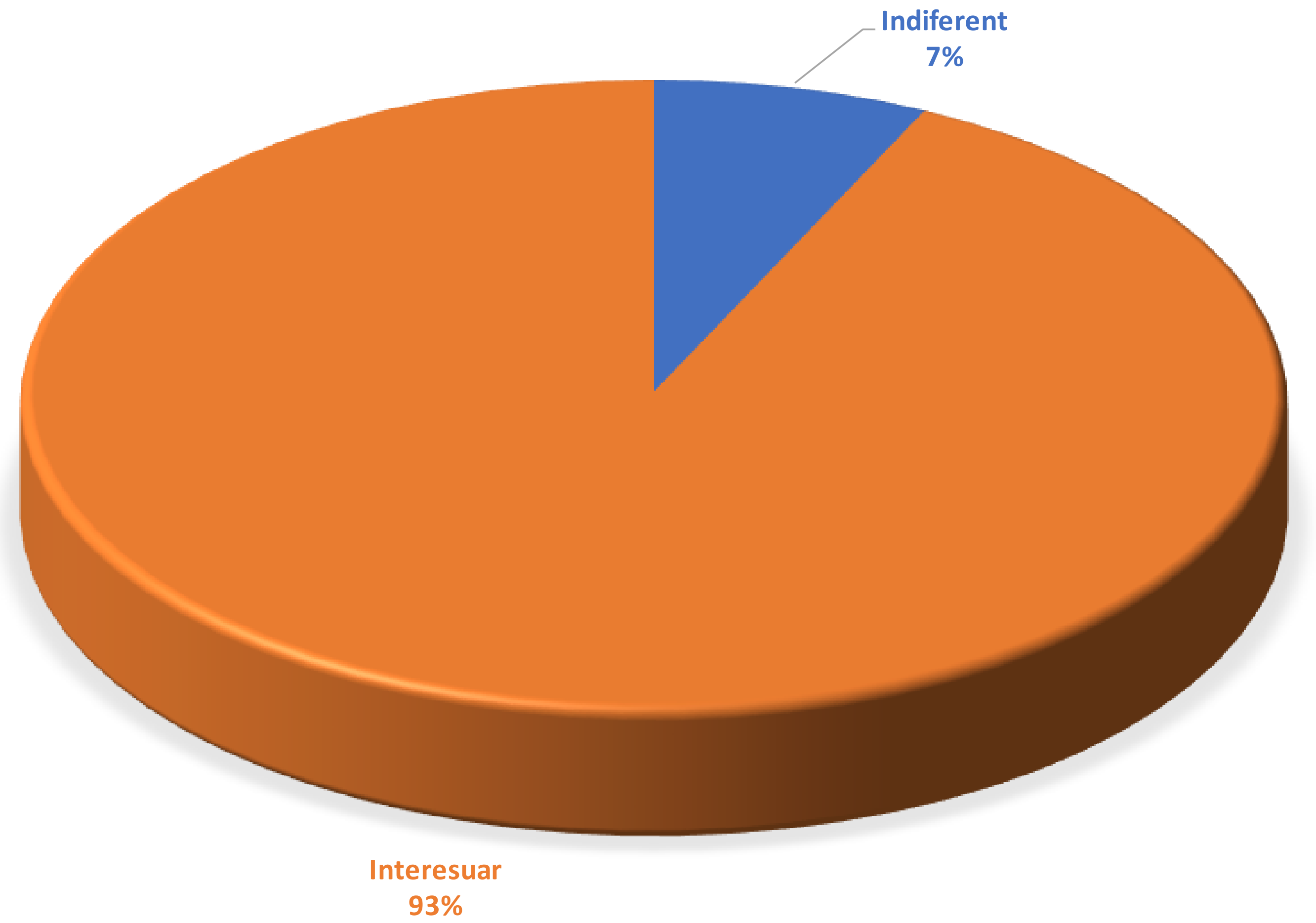
II. Kategoritë e punës më te vlerësuara nga punëdhënësit sipas kritereve:





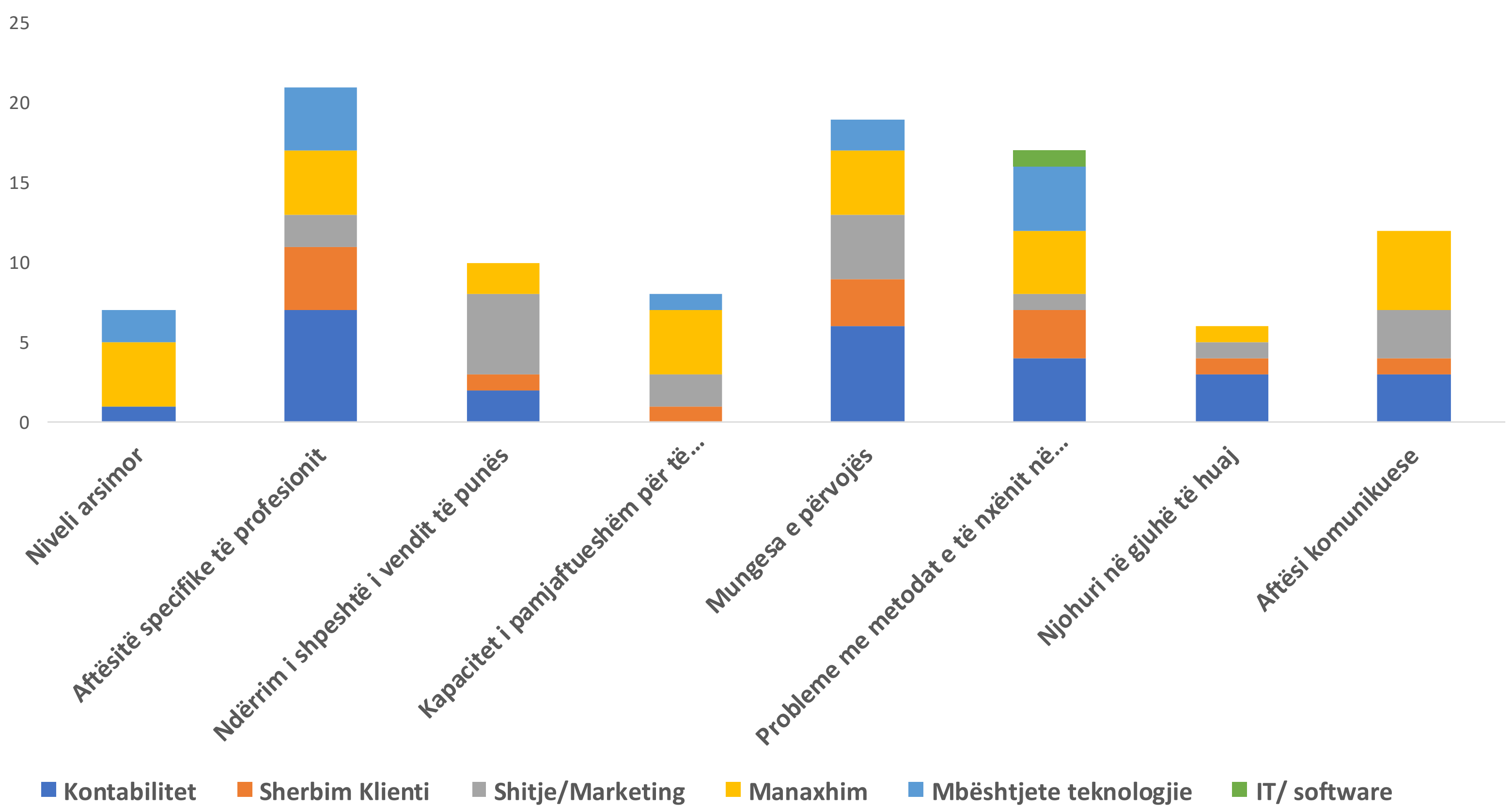


II. Vlerësim nga punëdhënësit mbi gadishmërinë e punonjësve për të përvetësuar aftësi të reja



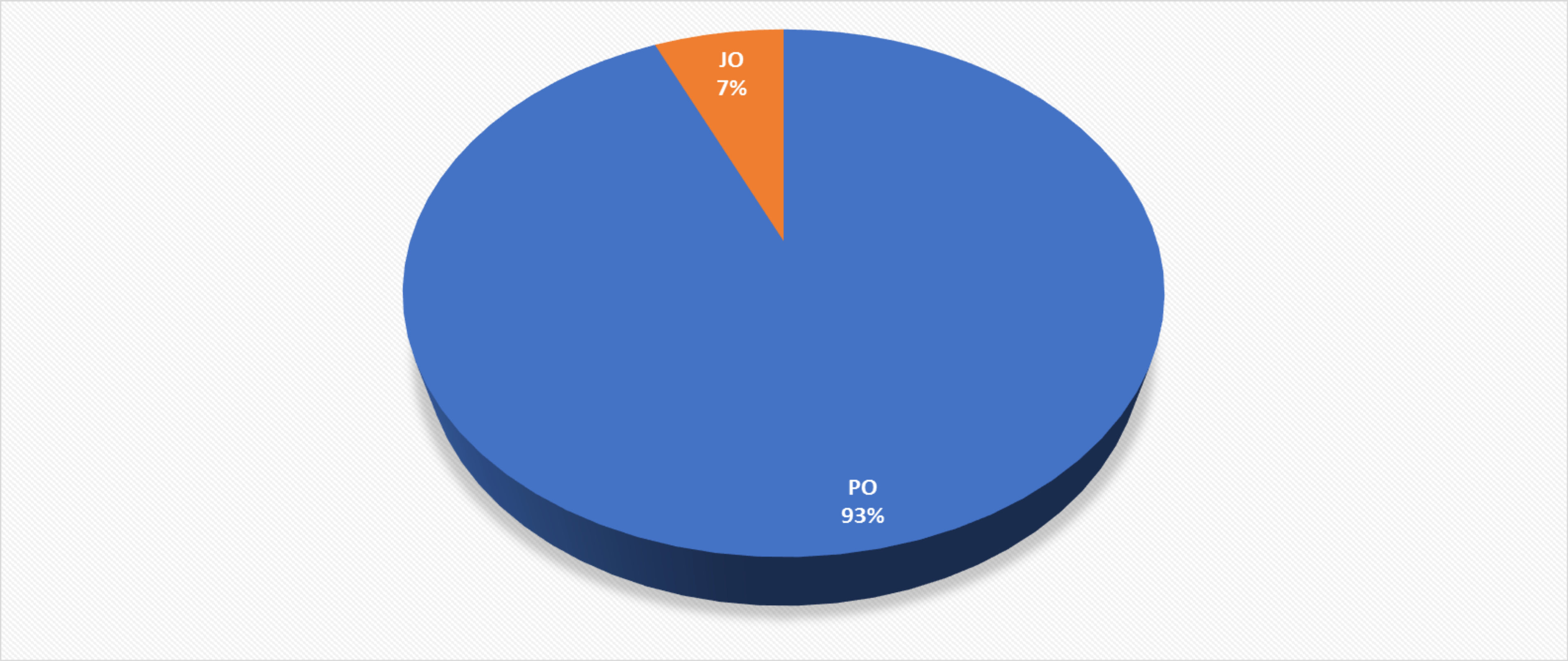
Në shumicë absolute punëdhënësit vlerësojnë punëmarrësit si të gatshëm për të mësuar gjatë punës.

II. Problematikat kryesore që hasni ndaj fuqisë punëtore në këto pozicionet e përmendura



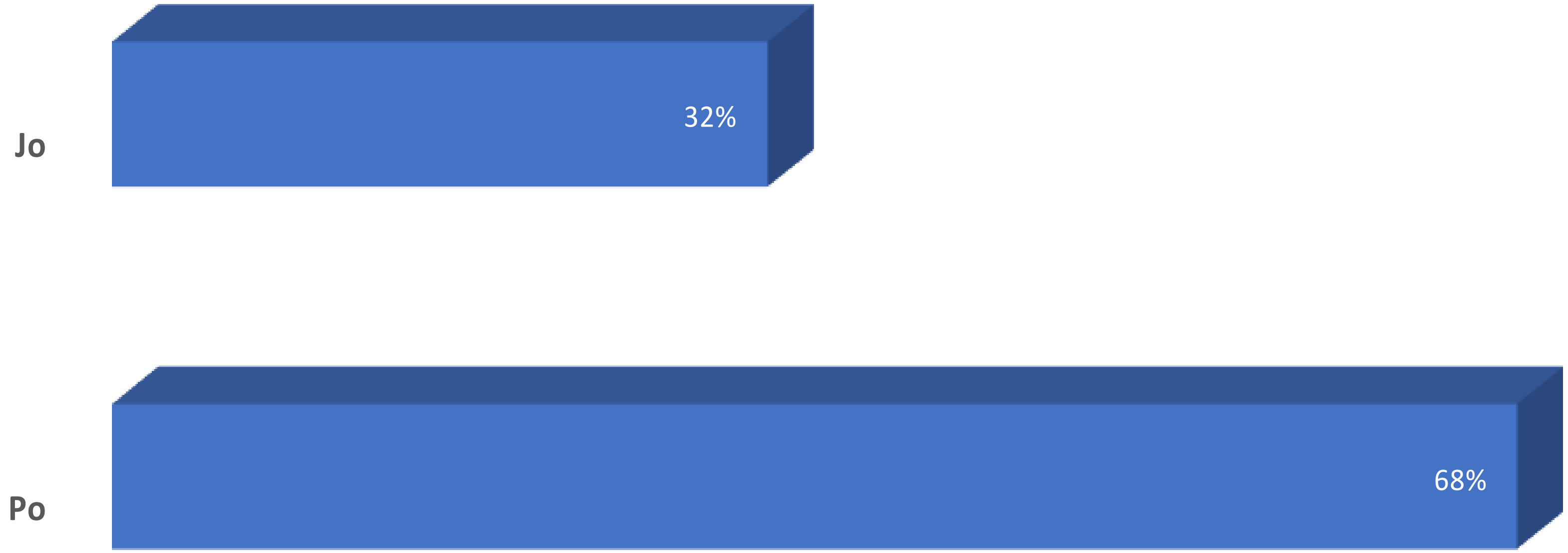
Shqetësimet kryesore më të përmendura mbi përshtatjen e forcës së punës lidhen me aftësitë specifike të profesionit, mungesën e përvojës dhe metodat e të nxënit në shkollë.

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



Kompanitë BPO të përgjigjura në anketë në shumicë të theksuar parashikojnë një rritje të aktivitetit dhe rritje të numrit të punonjësve.

II. A është e vështirë të rekrutoni staf të ri?



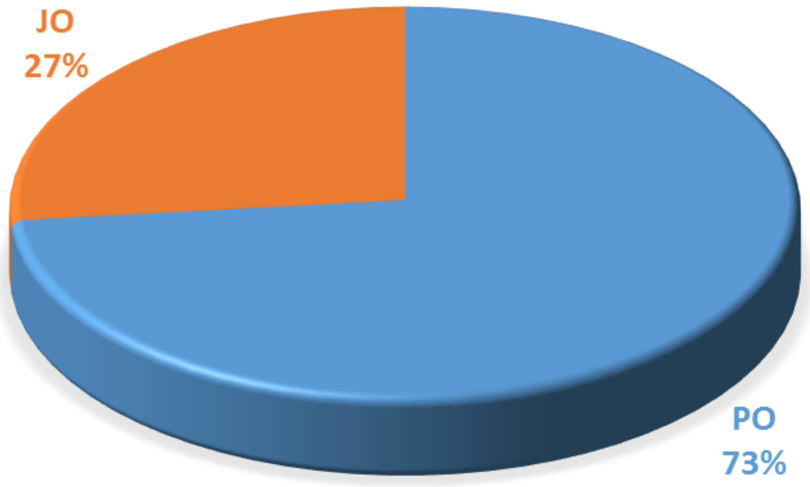
Kompanitë hasin vështirësi të theksuara në rekrutimin e stafit. Mënyrat më të zakonshme nëpërmjet reklamimit në internet apo dhe kontakteve me universiste nëpërmjet dhe zyrave të karrierës për profesione të caktuara si ekonomistë dhe IT.

II. Mbi Rritjen e Kapaciteve Njerëzore nga Kompanitë

Strukturë e brendshme trajnimi

- 88% e të anketuarve u përgjigjen se kanë strukturë trajnimi
- 12% nuk iu përgjigjen pyetjes

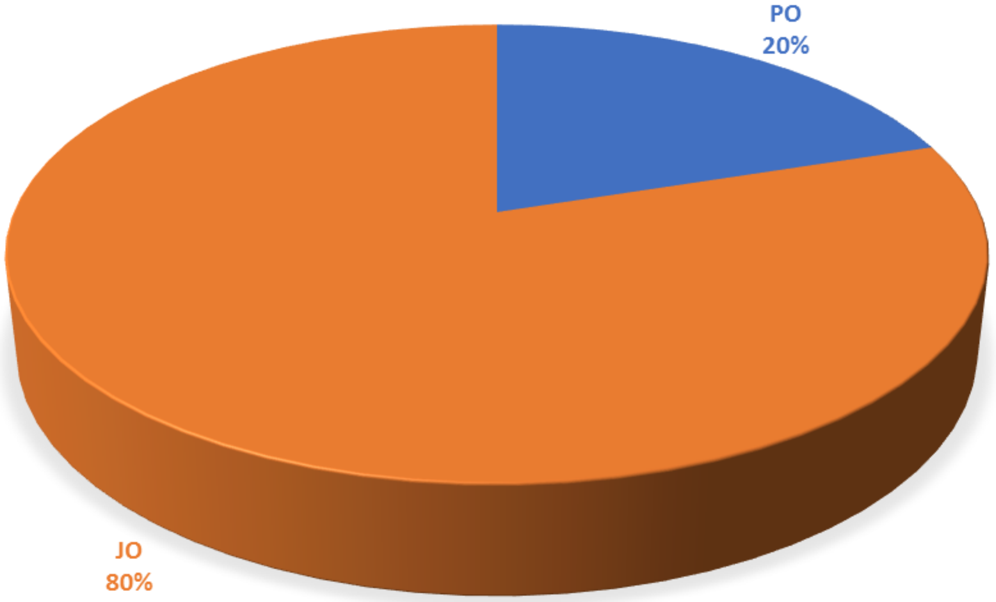
Buxhet i dedikuar për trajnime



73% e kompanive BPO të përgjigjura kanë zë të dedikuar për trajnime në llogaritë e tyre financiare.

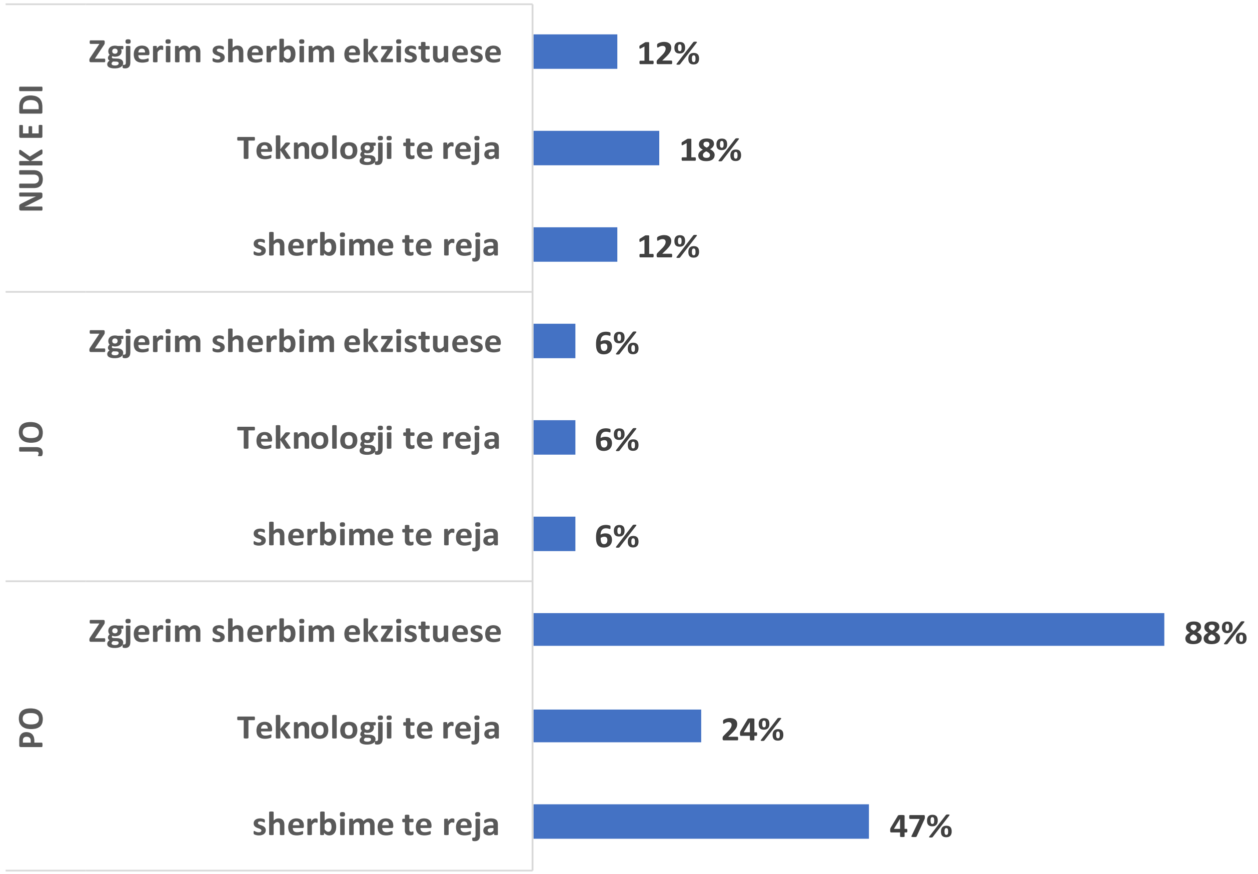
Albania Investment Council
Improving Transparency and Investment Climate

II. A Keni Aplikuar në Programet e Punësimit?



80% e Kompanive BPO në anketë deklarojnë se nuk kanë aplikuar për programet e punësimit të ofruara nga Qeveria Shqiptare

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



Kompanitë BPO parashikojnë të rriten në vitin në vazhdim, por kryesisht (88%) në shërbimet ekzistuese dhe një pjesë shumë e vogël parashikon diversifikim në shërbime të reja.

III. Vlerësim mbi Faktorët me më Shumë Ndikim në Rritjen e Volumit të Biznesit në BPO

Kuadrit Ligjor mbi sektorin, barra fiskale dhe informaliteti mbeten faktorët më me risk që ndikojnë në rritjen e aktiviteteve të bizneseve BPO.

III. Vendet e Rajonit konkurrente në sektorin BPO

Konkurrenca kryesisht në shërbimet IT nga:

- Maqedonia
- Serbia
- Kosova

III. Sugjerime nga Kompanitë BPO për Mbështetjen e Sektorit

1. Bashkëpunim me universitetet për projekte praktike.
2. Perditesim i kurrikulave universitare per aftesi didaktike. Shkolla duhet te fokusohet tek aftësitë analitike, kompjuterike dhe gjuhëve të huaja.
3. Mbështetje nga shteti për të mbuluar kostot e sigurimeve shoqërore për 6-muajt e parë të punësimit për kompanitë e rregullta
4. Te njihen shpenzimet e trajnimit ose te mbulohen nga shteti keto kosto.
5. Deklarimi part time i punes te paguhen sigurimet shoqerore sipas pageses dhe jo pages minimale.
6. AIDA të promovojë më shumë sektorin
7. Të jepen incentiva për kompanitë që rekrutojnë ose ofrojnë në internship studentët.
8. Të luftohet informaliteti në sektor