



UNIVERSITETI PUBLIK "KADRI ZEKA" UNIVERSITY

Zija Shemsiu pn., 60000, Gjilan, Republika e Kosovës
www.uni-gjilan.net tel: 0280390112

**RAPORT PËRMBLEDHËS PËR VLERËSIMIN E STUDENTIT
PËR SHËRBIMET TË CILAT U OFROHEN STUDENTËVE NË
UNIVERSITETIN "KADRI ZEKA" VITI AKADEMIK 2021-2022**

Zyra për Zhvillim Akademik dhe Cilësi

Fitore Malaj-Abdyli

Përmbajtja

Hyrje	3
1. Metodologjia e hulumtimit	4
1.1. Qëllimi i hulumtimit	4
1.2. Metodat e hulumtimit.....	4
2. Rezultatet e Hulumtimit	5
2.1. Informata për rrjedhën e hulumtimit.....	5
2.2. Analiza e pyetësorëve	6
2.2.1. Rezultatet e vlerësimit të Stafit Administrativ të UKZ-së nga studentët	
3. Përfundime dhe rekomandime.....	15

Hyrje

Duke u bazuar në Rregulloren për Sigurimin Cilësisë dhe Vlerësimit (Ref.nr.01/2280 dt. 21/12/2020) si dhe duke u mbështetur në Kalendarin Vjetor për Sigurim të Cilësisë në UKZ, Këshilli Mikëqyrës i Cilësisë dhe Vlerësimit ka konstatuar që është e nevojshme të realizohet një hulumtim lidhur me shërbimet administrative të cilat u ofrohen studentëve gjatë studimeve të tyre në Universitetin "Kadri Zeka".

Në kuadër të kësaj kemi hartuar pyetësin të bazuar në shërbimet të cilat u ofrohen studentëve, bashkëpunimi që studentët kanë me zyret administrative brenda UKZ-së, kushtet rreth mbajtjes së mësimi, furnizimin e bibliotekës me literaturë të nevojshme etj.

Me anë të pyetësorëve ne kemi bërë matjen e realizimit të detyrave dhe përgjegjësi të administratës së UKZ-së si dhe funksionimin e bashkëpunimit të mirëfilltë me studentët.

1. Metodologjia e hulumtimit

1.1. Qëllimi i hulumtimit

Qëllimi i këtij hulumtimi ka të bëjë me identifikimin e problematikave të mundshme gjatë funksionimit të zyreve administrative dhe bashkëpunimit të tyre me studentët e UKZ-së, po ashtu masim edhe përgjegjshmërinë e Stafit Administrativ kundrejt shërbimeve studentore.

Nga ky hulumtim kemi arritur të nxjerrim vlera të cilat përcaktojnë shkallën e veprimit të Shërbimit Administrativ brenda angazhimit të tyre profesional nëpër fusha të caktuara.

Rekomandimet e dala nga ky vlerësim do t'u shërbejnë Stafit Administrativ si dhe menaxhmentit të lartë të UKZ-së për të reflektuar mbi gjetjet e hulumtimit.

1.2. Metodat e hulumtimit

Hulumtimi u realizua kryesisht përmes metodës kuantitative dhe instrumenteve që janë në funksion të mbledhjes dhe përpunimit të të dhënave.

Në bashkëpunim me Parlamentin Studentor, Shpërndarja e pyetësorëve u realizua drejt për drejtë përmes Google Forms.

Meqenëse objekt hulumtimi ishin studentët e pesë Fakulteteve atëherë shpërndarja e pyetësorit u bë në të gjitha Njësitë Akademike të Universitetit, më 18 -25 Mars 2022.

Pyetësori qëndroi i hapur për plotësim shtatë ditë. Vlen të theksohet se hulumtimi u realizua në anonimitet të plotë.

2. Rezultatet e Hulumtimit

2.1. Informata për rrjedhën e hulumtimit

Në kuadër të punëve të Zyrës për Zhvillim Akademik dhe Cilësi (ZZHA) është paraparë që përveç vlerësimit të rregullt të Stafit Akademik, nga ana e studentëve të bëhet edhe vlerësimi i Stafit Administrativ, kështu që në bashkëpunim me Menaxhmentin e Lartë të UKZ-së si dhe Këshillin për Mbikëqyrje të Cilësisë dhe Vlerësimit (KMCV) kemi hartuar pyetësin sipas Shkallës së Likertit, ku studenti për secilin konstatim është dashur të rrumbullakojë 1,2,3,4 ose 5 (5=pajtohem plotësisht; 4=pajtohem; 3=nuk e di; 2=nuk pajtohem; 1=aspak nuk pajtohem).

Për të realizuar hulumtimin është angazhuar Parlamenti Studentor, prej 2 anëtare, të cilët kanë qenë përgjegjës në shpërndarjen e pyetësorëve nëpër të gjitha NJA të UKZ-së kurse kthimin mbrapa të pyetësorëve e ka pranur Zyra për Zhvillim Akademik në adresë elektronike.

Në plotësim të pyetësorëve kanë marrë pjesë të gjithë studentët e Universitetit , kthim mbrapa të pyetësorëve kemi pranuar 589 studentë gjithsej,

Me vendim të KMCV-së, të gjithë udhëheqësve të zyreve administrative të UKZ-së, t'iu dorëzohet rezultati i vlerësimit, në formë elektronike.

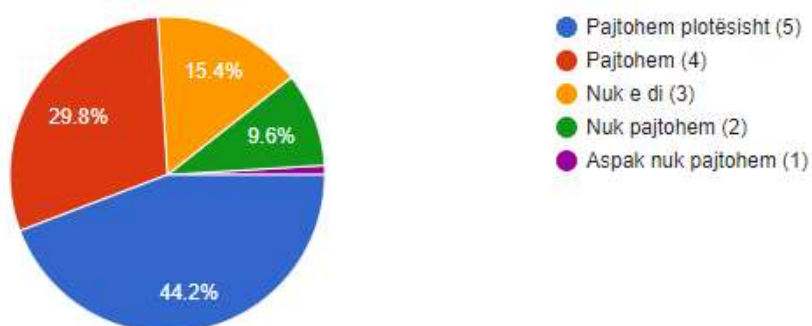
Për hartimin e Raportit të Vlerësimit si dhe publikimin e rezultateve ka punuar kryesisht Zyra për Zhvillim Akademik dhe Cilësi në konsultim me KMCV-në..

2.2. Analiza e pyetësorëve

2.2.1. Rezultatet e vlerësimit të Stafit Administrativ të UKZ-së nga studentët

Grafiku 1. Rezultatet e vlerësimit të Stafit Administrativ të UKZ-së nga studentët në pyetjen e parë

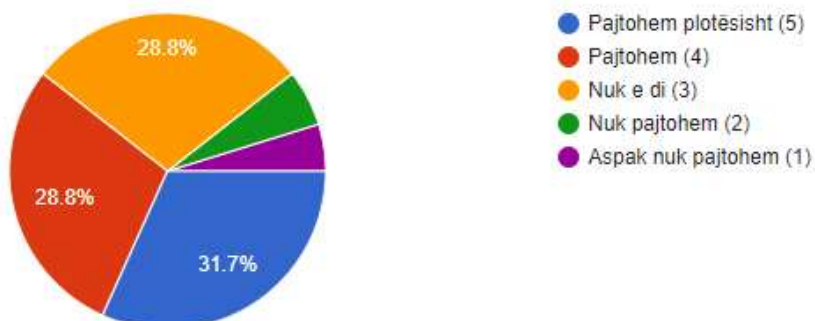
1. Dekanati është i hapur për vërejtjet, sugjerimet dhe kërkesat e studentëve



Në pyetjen e parë të pyetësorit se Dekanati është i hapur për vërejtjet, sugjerimet dhe kërkesat e studentëve, në grafikun 1 shihet se 44.2% e studentëve janë pajtuar plotësisht, 29.8% janë pajtuar kurse 15.4 % nuk kanë mbajtur qëndrim. Gjithashtu grafikoni tregon se rreth 9.6% e të anketuarve nuk janë pajtuar me këtë konstatim.

Grafiku 2. Rezultatet e vlerësimit të Stafit Administrativ të UKZ-së nga studentët në pyetjen e dytë

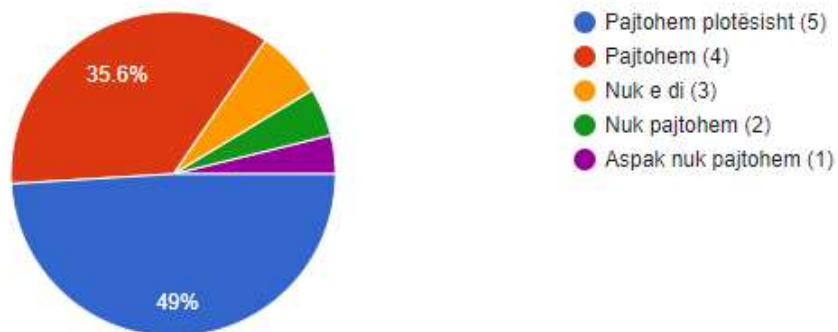
2. Zyra për Zhvillim Akademik dhe Cilësi e Universitetit ka bashkëpunimin e duhur me studentë.



Se sa kanë bashkëpunim studentët me Zyrën për Zhvillim Akademik dhe Cilësi të UKZ-së, na tregojnë përqindjet e paraqitura në grafikun 2. Siç shihet, rreth 31.7% janë pajtuar plotësisht lidhur me bashkëpunimin. 28.8% janë pajtuar, kurse 28.8% të anketuarve nuk janë në dijeni për këtë bashkëpunim.

Grafiku 3. Rezultatet e vlerësimit të Stafit Administrativ të UKZ-së nga studentët në pyetjen e tretë

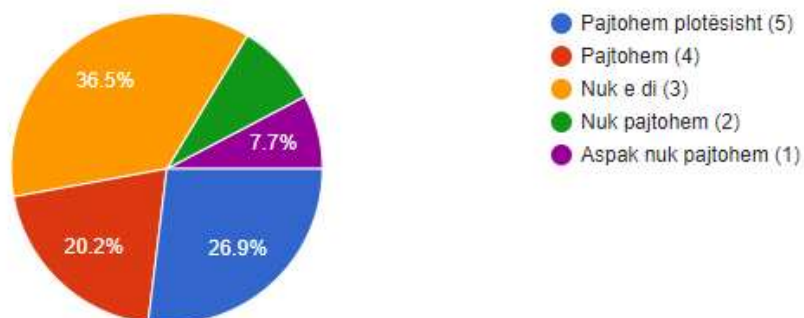
3. Personeli i IT ofron shërbime të nevojshme



Në grafikun 3 janë shprehur rezultatet në përqindje sipas vlerësimit që është bërë nga ana e studentëve. Siç shihet shumica e të anketuarve shprehen të kënaqur me zyrën e IT-së, prej tyre 49.% pajtohen plotësisht dhe 35.6% janë të pajtimit me konstatimin se Personeli i IT ju ofron shërbime të nevojshme. Kurse me një përqindje të papërfillshme studentët nuk janë në dijeni, nuk janë pajtuar dhe nuk janë pajtuar plotësisht me konstatimin.

Grafiku 4. Rezultatet e vlerësimit të Stafit Administrativ të UKZ-së nga studentët në pyetjen e katërt

4. Zyra për marrëdhënie me jashtë ofron informacione të bollshme (për mobilitet shkëmbime semestrale, trajnime jashtë vendit etj)

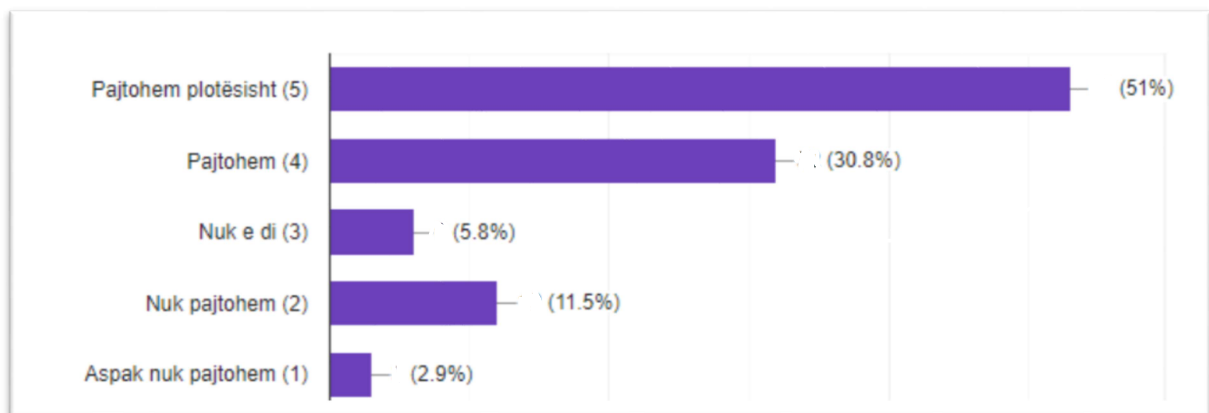


Në pyetjen e tretë të pyetësorit ku konstatohet se Zyra për marrëdhënie me jashtë ofron informacione të bollshme për mobilitet (shkëmbime semestrale, trajnime jashtë vendit etj.) Rreth 26.9% pajtohen plotësisht dhe 20.2% të studentëve janë pajtuar me konstatimin. Sipas këtij

grafikoni shohim se 36.5% e të anketuarve nuk janë në dijeni për kërk aktivitetet e zyrës kurse 7.7% e tyre aspak nuk pajtohen me këtë konstatim.

Grafiku 5. Rezultatet e vlerësimit të Stafit Administrativ të UKZ-së nga studentët në pyetjen e pestë

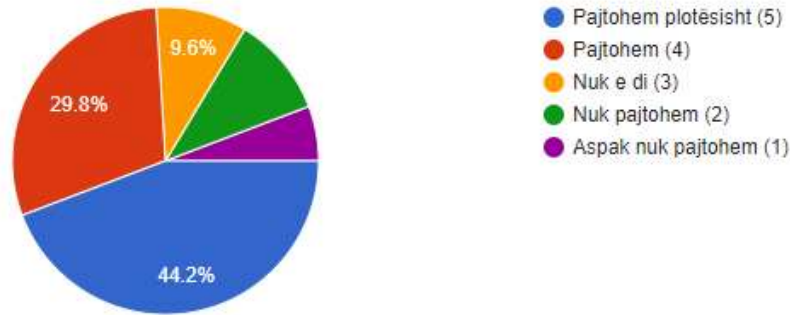
5. Shërbimet administrative të fakultetit në raport me studentë (paraqitja e provimeve etj.) janë të kënaqshme



Siç shihet në grafikun 5 Shumica e studentëve janë të kënaqur me shërbimet administrative të studentëve, rreth 51.% prej tyre pajtohen plotësisht me konstatimin se shërbimet e administratës së fakulteteve janë të kënaqshme, poashtu 30.8% e studentëve pajtohen, kurse 5.8% të tyre kanë zgjedhur të mos mbajnë qëndrim lidhur me konstatimin. Më të pakënaqur janë shprehur një përqindje më e vogël e studentëve, ku 11.5% nuk janë të pajtimit, si dhe 2.9% e studentëve nuk janë pajtuar aspak me konstatimin e bërë.

Grafiku 6. Rezultatet e vlerësimit të Stafit Administrativ të UKZ-së nga studentët në pyetjen e gjashtë

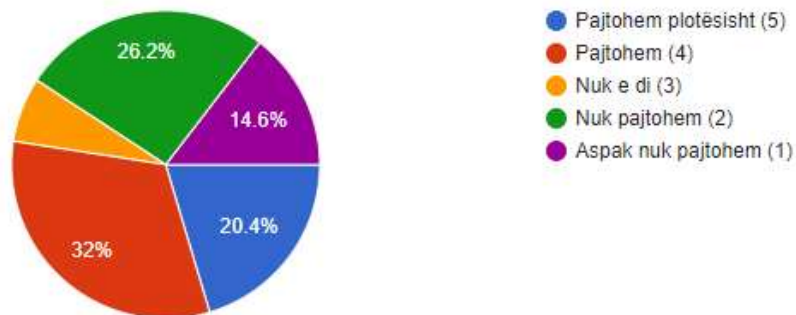
6. Zyrtarët u përgjigjen me korrektësi kërkesave të studentëve



Grafiku 6 shpreh rezultatet e pyetjes 6, ku shumica e studentëve janë pajtuar plotësisht lidhur me konstatimin se zyrtaret u përgjigjen me korrektësi kërkesave të studentëve, rreth 44.2%. Gjithashtu janë shprehur të kënaqur, ku 29.8% e të anketuarve janë pajtuar me konstatimin. Sipas grafikonit shohim se rreth 9.6 % e studentëve nuk mbajnë qëndrim fare, kurse një përqindje e papërfillshme shprehen të pakënaqur.

Grafiku 7. Rezultatet e vlerësimit të Stafit Administrativ të UKZ-së nga studentët në pyetjen e shtatë

7. Sallat e mësimi ofrojnë kushte të nevojshme për mësim cilësor

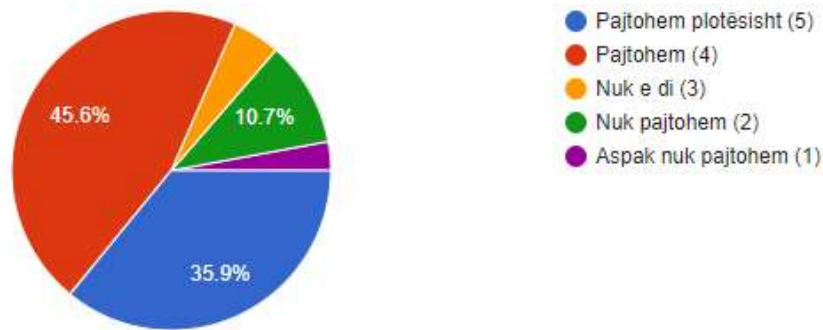


Në grafikun 7 kemi rezultatet e vlerësimit të pyetjes shtatë, lidhur me kushtet për mësim cilësor që ofrojnë sallat e leximit në hapësirat universitare.

Sipas këtyre rezultateve studentët kryesisht janë shprehur të kënaqur. Lidhur me këtë, rreth 20.4% e studentëve janë pajtuar plotësisht me këtë konstatim, 32.% prej tyre poashtu janë pajtuar, ndërsa rreth 26.2% nuk kanë janë pajtuar dhe 14.6% nuk janë pajtuar aspak që sallat e mësimi ofrojnë kushte të nevojshme për mësim cilësor.

Grafiku 8. Rezultatet e vlerësimit të Stafit Administrativ të UKZ-së nga studentët në pyetjen e tetë

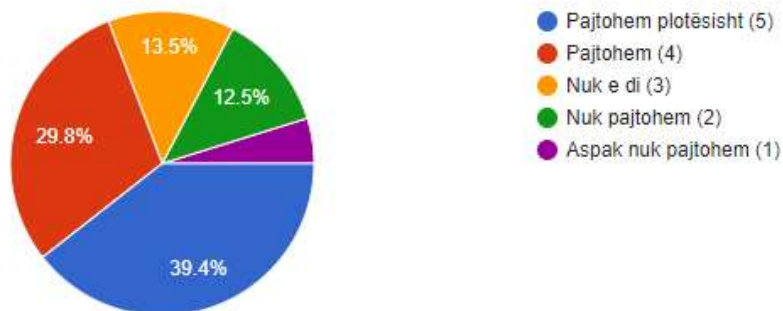
8. Mirëmbajtja e hapësirave universitare (niveli i pastërtisë) është në nivelin e duhur



Lidhur me pastërtinë e objektit universitarë , rezultatet në grafikun 8, tregojnë se studentët janë shprehur të kënaqur. Rreth 35.9% e studentëve pajtohen plotësisht me pohimin 8, 45.6% gjithashtu janë të pajtimit , ndërsa me një përqindje më të ulët nuk janë pajtuar rreth 10.7% të studentëve .

Grafiku 9. Rezultatet e vlerësimit të Stafit Administrativ të UKZ-së nga studentët në pyetjen e nëntë

9. Biblioteka e Universitetit ofron kushtet e duhura të mësimi dhe hulumtimit për studentë

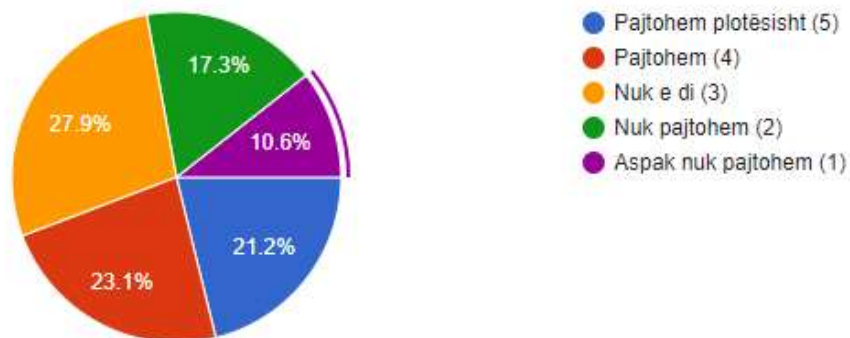


Grafiku 11 shpreh rezultatet e pyetjes nëntë që ka të bëjë me ofrimin e kushteve të duhura për mësim e hulumtim në bibliotekën universitare.

Rreth 39.4% dhe 29.8% e studentëve pajtohen plotësisht, përkatësisht pajtohen me pohimin 9, 13.5% nuk mbajnë ndonjë qëndrim, kurse 12.5% nuk janë të pajtimit me konstatimin 9..

Grafiku 10. Rezultatet e vlerësimit të Stafit Administrativ të UKZ-së nga studentët në pyetjen e dhjetë

10. Biblioteka universitare është e pajisur me literaturë profesionale të bollshme



Grafiku 10 tregon rezultatet e pohimit 10. Sipas këtij grafikoni studentët në përqindje relativisht të kënaqshme shprehen të kënaqur pajisjen e bibliotekës me literaturë profesionale të bollshme, rreth 21.2% dhe 23.1% e tyre janë pajtuar plotësisht përkatësisht janë pajtuar me pohimin 10. Vlen të theksohet se nuk kanë mbajtur anë rreth 27.9% e të anketuarve, kurse 17.3% dhe 10.6% e studentëve nuk pajtohen përkatësisht nuk pajtohehen aspak se biblioteka universitare është e pajisur me literaturë të bollshme.

TABELA 1. PËRMBLEDHJE E QËNDRIMEVE TË PËRGJITHSHME TË STUDENTËVE TË NJA NË RAPORT ME POHIMET E SHPREHURA NË PYETËSOR

Sic shihet në tabelen 1 rezultatet e shprehura në përqindje në shumicën e rasteve janë jo edhe te kënaqshme. Në përqindje më të lartë, studentët kanë shprehur qëndrimet e tyre në tri shkallët e para të Likertit: Nuk e di, Nuk pajtohem, Aspak nuk pajtohem.

Në tabelën e mëposhtme janë trajtuar të dhënat e përgjithshme të rezultateve, sipas tyre studentët janë të kënaqur mesatarisht me dekanatin i cili është i hapur për vërejtjet, sugjerimet dhe kërkesat e studentëve (pohimi 1), ata këtë konstatim e kanë vlerësuar me mesataren 3.80 nga 5 maksimumi.

Gjithashtu me një dallim më të vogël në mesatare (3.10) studentët janë shprehur më pak të kënaqur me sallat e mësimit të cilat ofrojnë kushte për mësim, (pyetja 7)

Qëndrim më pak të kënaqshëm, studentët kanë mbajtur edhe tek konstatimi 10, për pajisjen e bibliotekës me literaturë të bollshme për nevoja të studentëve. Studentët kanë vlerësuar në një mesatare prej 3.25.

Lidhur me Zyrën për Mardhënie me Jashtë, se a ofron kjo zyre informacione të bollshme për mobilitet (shkëmbime semestrale, trajnime jashtë vendit etj.) Studentët kanë, me mesatare 3.45 sipas këtij rezultati shihet një rritje e kënaqësisë tek studentët lidhur me bashkëpunimin e lartpërmendur nga hulumtimi kaluar. (Pyetja 4)

Një shkallë vlerësimi më të lartë shohim tek pyetja 3, ku studentët shprehen më shumë të kënaqur me zyrën e IT-së, e cila iu ofron atyre shërbimet e nevojshme. Shkalla e vlerësimit është 4.25.

Rezultat të mirë kemi edhe tek pyetja 1 mesatarja 4.12 ku studentët në masë të madhe vlerësojnë bashkëpunimin e dekanatit me studentë. Gjithashtu një vlerësim të kënaqshëm shohim edhe tek pyetja 5 ku studentët vlerësojnë kënaqshëm shërbimet e studentëve të cilat u ofrohen studentëve

përmes zyrtarëve të shërbimeve administrative nëpër fakultetet ku ata vijojnë studimet, mesatarja e vlerësimit 4.12.

Gjithashtu edhe mirëmbajtja e hapësirave universitare (niveli i pastërtisë) është vlerësuar kënaqshëm, (Pyetja 8, mesatarja 4.01).

Studentët shprehen deri diku të kënaqur edhe me bashkëpunimin e tyre me zyrën për zhvillim Akademik dhe Cilësi ku shihet se duhet të punohet edhe më shumë në rritjen e këtij bashkëpunimi.

Sipas të dhënave të rezultateve, mesatarja e përgjithshme e vlerësimit të studentëve është 3.80.

Shërbimet dhe Infrastruktura		Pajtohem plotësisht	Pajtohem	Nuk e di	Nuk pajtohem	Aspak nuk Pajtohem
Shkallët e Likertit		5	4	3	2	1
1	Dekanati është i hapur për vërejtjet, sugjerimet dhe kërkesat e studentëve	4.12				
2	Zyra për Zhvillim Akademik dhe Cilësi e Universitetit ka bashkëpunimin e duhur me studentë.	3.88				
3	Personeli i IT ofron shërbime të nevojshme	4.21				
4	Zyra për marrëdhënie me jashtë ofron informacione të bollshme për mobilitet (shkëmbime semestrale, trajnime jashtë vendit etj.)	3.45				
5	Shërbimet administrative të fakultetit në raport me studentë (paraqitja e provimeve etj.) janë të kënaqshme	4.15				
6	Zyrtarët u përgjigjen me korrektësi kërkesave të studentëve	3.96				
7	Sallat e mësimi ofrojnë kushte të nevojshme për mësim cilësor	3.10				
8	Mirëmbajtja e hapësirave universitare (niveli i pastërtisë) është në nivelin e duhur	4.01				
9	Biblioteka e Universitetit ofron kushte të duhura të mësimi dhe hulumtimit për studentë	3.89				
10	Biblioteka universitare është e pajisur me literaturë profesionale të bollshme	3.25				
	Mesatarja e Përgjithshme	3.80				

2.Përfundimet dhe rekomandimet

Të dhënat e këtij hulumtimi si dhe analiza e përgjithshme e rezultateve na sjell në konkludimin se një numër konsiderueshëm i studentëve të anketuar të UKZ-së, shprehen të kënaqur me shërbimet të cilat u ofrohen nga administrata e Universitetit, këtë e vërteton mesatarja e përgjithshme e cila është 3.80 e cila shënon një rritje nga hulumtimi i kaluar.

Siç shihet, qëndrimet e studentëve të shprehura ndaj shërbimeve administrative, nga ana e studentëve të UKZ-së, pothuajse janë të përafërta me ndonjë dallim të vogël në përqindje. Përveç në konstatimin 7, 10 dhe 9 ku shkalla e vlerësimit është më e ulët se në konstatimet tjera. Sipas rezultateve, sallat ku studentët mbajnë mësim nuk janë në gjendje të duhur (Mesatarja 3.10), gjithashtu studentët vlerësojnë më ulët edhe pajisjen e bibliotekës me literaturë të bollshme për mësim (Mesastarjs 3.25) . Një vlerësim paksa më të ulët e shohim edhe tek Zyra për marrëdhënie me jashtë e cila sipas të dhënave, nuk ofron informacione të bollshme (Mesatarja 3.45).

Vlen të theksohet se me një shkallë më të lartë nga ana e studentëve, është vlerësuar Zyra e IT, me një mesatre prej 4.21, Po ashtu me mesatare mbi katër janë vlerësuar edhe Shërbimet administrative të fakulteteve me mesatare 4.15 si dhe kushtet të cilat i ofron biblioteka për mësim dhe hulumtim.

Nga rezultatet e dala nga ky hulumtim mund të konkludojmë se detyrat dhe përgjegjësitë e zyreve që koepërojnë brenda universitetit, përveç të tjerave, realizohen në koordinim të plotë me nevojat e studentëve. Komunikimi i vazhdueshëm i Administratës me studentë, me qëllim të krijimit të kushteve të përshtatshme në realizimin e objektivave të përbashkëta mbetet faktor i rëndësishëm në ngritjen e cilësisë në UKZ.

Prandaj rekomandimet tona janë:

- Të ketë mbikqyrje të përhershme të sallave të mësimit lidhur me qëllim të evitimit të dëmtimeve dhe parregullsive eventuale për mbarëvajtje të procesit mësimor.
- Të ketë furnizim të rregullt të bibliotekës me literaturë e duhur për të gjithë studentët të të gjitha programeve studimore në UKZ.
- Të rritet përfshirja e studentëve në aktivitetet e projekteve ndërkombëtare nëpërmjet ZMJ të UKZ, dhe të bëhet informim i rregullt dhe transparent lidhur me projektet nga Zyra për Marrëdhënie me Jashtë.

- Zyra për Zhvillim Akademik dhe Cilësi të rrit bashkëpunimin me studentët përmes Përfaqësuesve të tyre.

- Dekanët e NJA, të bëjnë një orar të rregullt për takim me studentët të cilët kanë nevojë t'i kontaktojnë.
- Të ketë mbikqyrje të rregullt me qëllim të ngritjes së nivelit të mirëmbajtjes së pastërtisë në hapësirat e UKZ-së
- Të rritet bashkëpunimi i zyrtarëve nga Administrata me studentët e UKZ-së.