



UNIVERSITETI PUBLIK "KADRI ZEKA" UNIVERSITY

**RAPORT PËRMBLEDHËS PËR VLERËSIMIN E SHËRBIMEVE
ADMINISTRATIVE NGA ANA E STUDENTËVE NË
UNIVERSITETIN "KADRI ZEKA"**

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. Metodatat 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 Procedurat e Sigurimit të Cilësisë (Ref.nr.01/380 dt. 10/05/2016), Komisioni Për Vlerësim të Cilësisë ka vlerësuar 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 mësimin, 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 mirefilltë 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, poashtu 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. Metodatat 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 drejtpërdrejtë përmes Google Forms.

Meqenëse objekt hulumtimi ishin studentët e katër Fakulteteve atëherë shpërndarja e pyetësorit u bë në të gjitha Njësitë Akadematike të Universitetit, më 18 -19 Mars të vitit 2020.

Pyetësori qëndroi i hapur për plotësim 24 orë (Një ditë e plotë). 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 Komisionin për Sigurimin e Cilësisë kemi hartuar pyetësozin 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 3 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 Studentët e vitit të trete dhe të katërt (305 studentë) si dhe një numër më i vogël i studentëve të vitit të dytë (138 studentë)

Në regjistrimin e të dhënave të pyetësorëve në formë elektronike, Zyrën për Zhvillim Akademik e ndihmuan grupi i studentëve (Parlamenti Studentor).

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

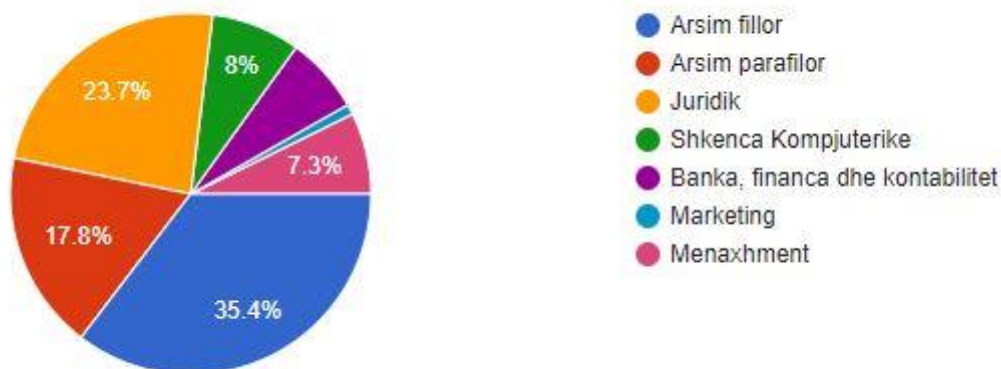
Për hartimin e Raportit të Vetëvlerësimit si dhe publikimin e rezultateve ka punuar kryesisht Zyra për Zhvillim Akademik dhe Cilësi në konsultim me Komisionin për Sigurimin e Cilësisë.

2.2. Analiza e pyetësorëve

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

Grafiku 1. Pjesëmarrja në vlerësim të Stafit Administrativ nga ana e studentëve të UKZ-së, sipas Programeve Studimore

Në



Grafikun 1 është paraqitur pjesëmarrja e studentëve sipas programeve studimore e shprehur në përqindje.

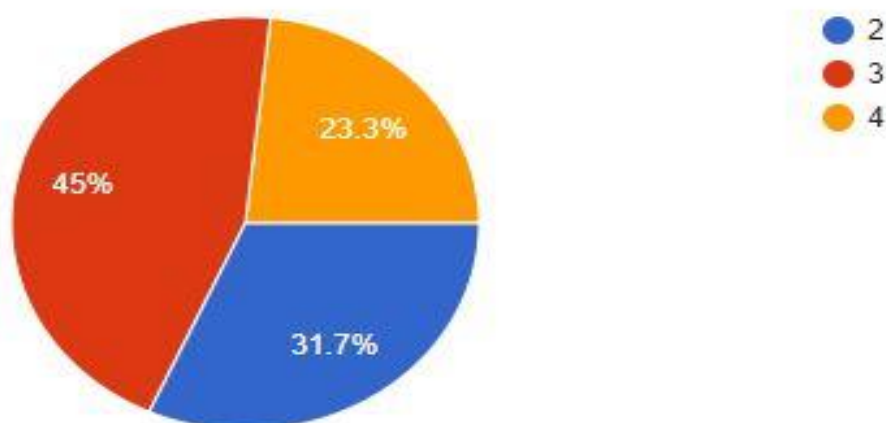
Siç shihet në përqindje më të lartë pyetësorit iu janë përgjigjur studentët e Edukimit përkatësisht te programit fillor 35.4%, pason me studentët e Juridikut me 23.7%.

Me një përqindje të ulët janë përgjigjur studentët e programit Parafilor, 17.8%.

Kurse me përqindje më të ulët janë përgjigjur studentët e Shkencave Kompjuterike 8%, Menaxhment 7.3% dhe Banka Financa dhe Kontabilitet 6%.

Është e ditur se diferencën në pjesëmarrje e bënë numri i studentëve që studiojnë nëpër programe studimore, e i cili nuk është i njëjtë.

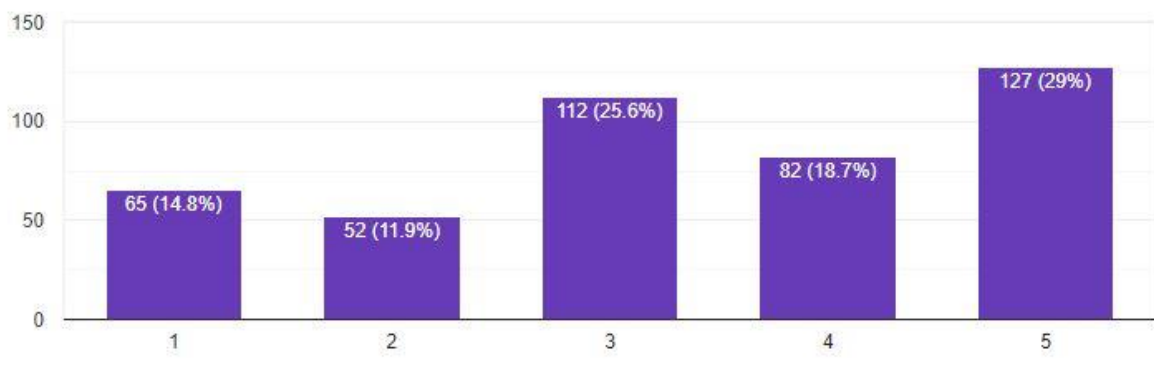
Grafiku 2. Pjesëmarrja në vlerësim të Stafit Administrativ nga ana e studentëve të UKZ-së, sipas vitit të studimit



Grafiku 2 tregon pjesëmarrjen e studentëve sipas vitit të studimit, siç shihet në hulumtim kanë marrë pjesë studentët e vitit të dytë me 31.7% prej tyre, vitit të tretë 45%, si dhe 23.3% të studentëve janë të vitit të katërt.

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

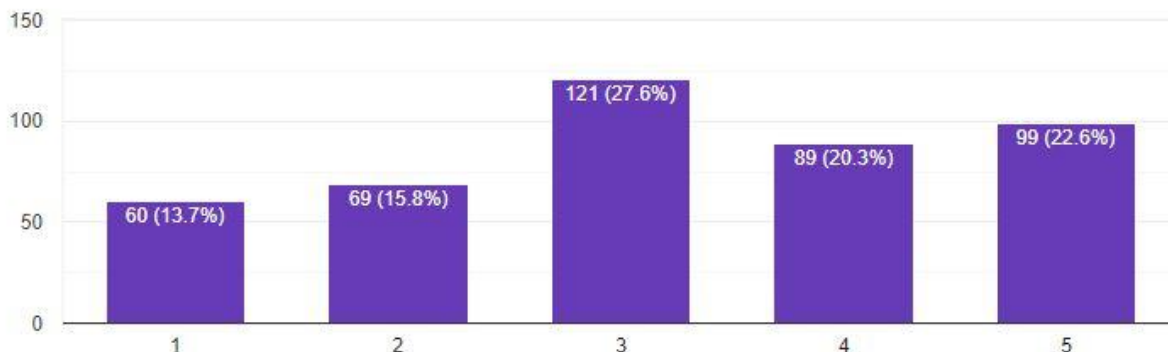
1. Dekanati është i hapur për vërejtjet, sugjerimet dhe kërkesat e studentëve



Në pohimin e parë të pyetësorit se Dekanati është i hapur për vërejtjet, sugjerimet dhe kërkesat e studentëve, në grafikun 3 shihet se 29% e studentëve janë pajtuar plotësisht, 25.6% nuk kanë mbajtur qëndrim, rreth 18.7% të studentëve, kurse rreth 11.9% nuk janë pajtuar si dhe 14.8% aspak nuk janë pajtuar me këtë konstatim.

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

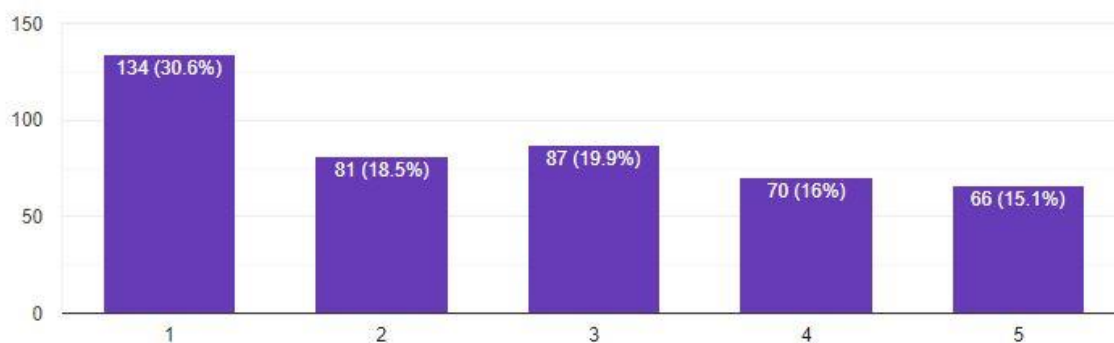
2. Zyret Administrative të Universitetit kanë bashkëpunimin e duhur me studentët



Se sa kanë bashkëpunim studentët me zyret e administrative të UKZ-së, rezultatet tregojnë se rreth 27.6% nuk kanë qvndrim lidhur me këtë bashkëpunim, 89 studentë apo 20.3%, janë pajtuar me konstatimin e lartpërmendur, rreth 22.6% apo 99 studentë pajtohen plotësisht, kurse me një dallim të vogël studentët nuk janë pajtuar, rreth 15.8% prej tyre, si dhe 13.7% të studentëve nuk pajtohen aspak me konstatimin e lartpërmendur.

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

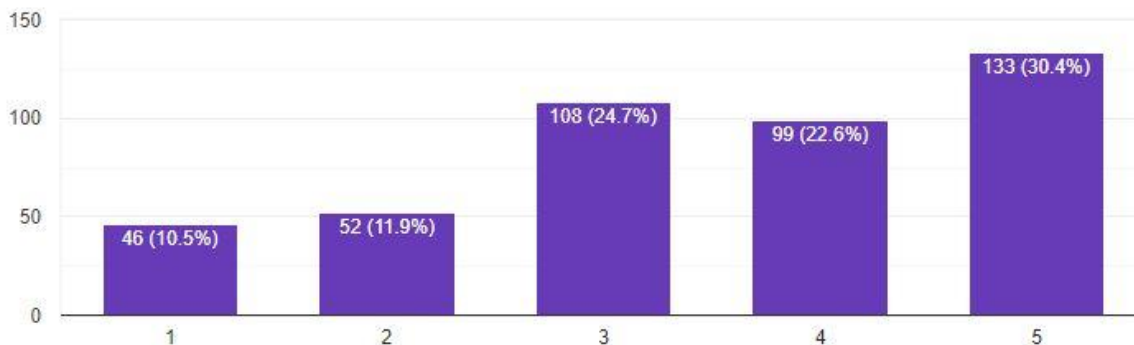
3. Zyra për marrdhënie me jashtë ofron informacione të bollshme (për mobilitet shkëmbime semestrare, trajnime jashtë vendit etj.)



Në pyetjen e tretë të pyetësorit ku konstatohet se Zyra për marrdhënie me jashtë ofron informacione të bollshme për mobilitet (shkëmbime semestrare, trajnime jashtë vendit etj.) Rreth 30.6% të studentëve shprehen të pakënaqur duke nuk u pajtuar me këtë konstatim, rreth 18.5% të studentëve poashtu nuk janë të pajtimit. Gjithashtu lidhur me këtë, 19.9% të studentëve nuk janë në dijeni, kurse 16% janë të pajtimit me konstatimin e bërë si dhe 15.1% të studentëve shprehen të kënaqur me kënaqur duke u pajtuar plotësisht.

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

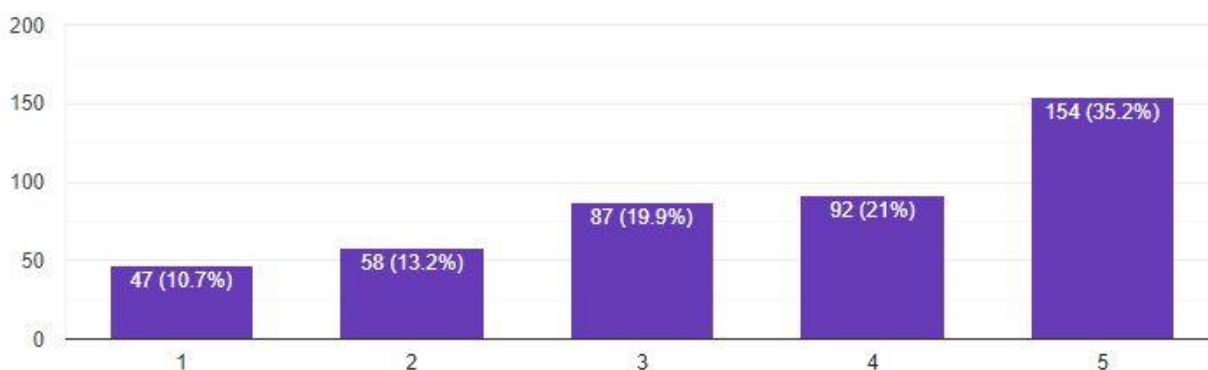
4. Personeli i IT ofron shërbime të nevojshme



Në grafikun 6 janë shprehur rezultatet në përqindje sipas vlerësimit që është bërë nga ana e studentëve. Siç shihet 24.7% e studentëve nuk janë në dijeni lidhur me shërbimet e nevojshme të cilat i ofron zyra e IT, 22.6% prej tyre pajtohen me konstatimin si dhe 30.4% e studentëve pajtohen plotësisht me konstatimin se Personeli i IT ju ofron shërbime të nevojshme, me dallime të vogla shohim se 11.9% e studentëve nuk janë pajtuar kurse siç shihet në grafik, 10.5% e studentëve aspak nuk janë pajtuar.

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

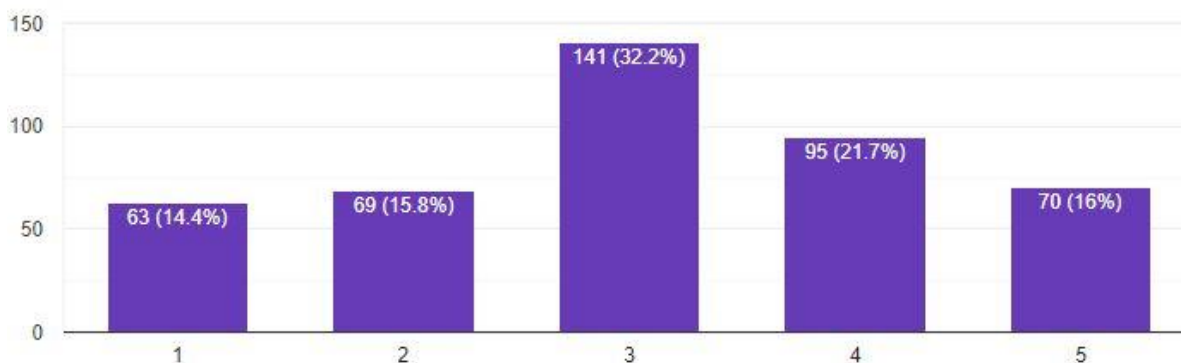
5. Shërbimet e administratës së fakultetit (nxerrja e vërtetimeve, paraqitja e provimeve) janë të kënaqshme



Siç shihet në grafikun 7 shumica e studentëve janë të kënaqur me shërbimin e studentëve, rreth 35.2% prej tyre pajtohen plotësisht me konstatimin se shërbimet e administratës së fakulteteve janë të kënaqshme, poashtu 21% e studentëve pajtohen, kurse 19.9% të tyre kanë zgjedhur të mbajnë qëndrim asnjës. Më të pakënaqur janë shprehur një përqindje më e vogël e studentëve, ku 13.2% nuk janë të pajtimit, si dhe 10.7% e studentëve nuk janë pajtuar aspak me konstatimin e bërë.

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

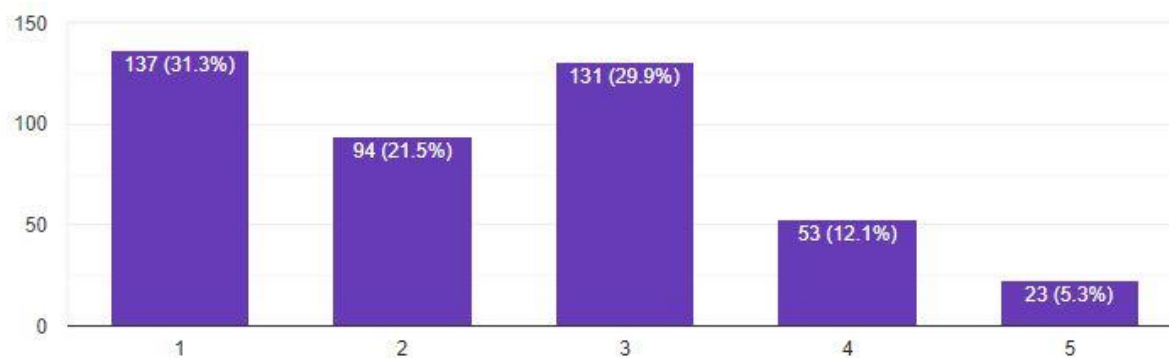
6. Zyrtarët u pergjigjen me korrektësi kërkesave të studentëve



Grafiku 8 shpreh rezultatet e pyetjes 6, ku shumica e studentëve janë shprehur neutral lidhur me konstatimin se zyrtarët u përgjigjen me korrektësi kërkesave të studentëve. Në përqindje pak më të lartë, janë shprehur të kënaqur (21.7% janë pajtuar dhe 16% janë pajtuar plotësisht). Në anën tjetër shohim se rreth 15.8% nuk janë të pajtimit dhe 14.4% e studentëve aspak nuk janë pajtuar me konstatimin e lartpërmendur.

Grafiku 9. 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

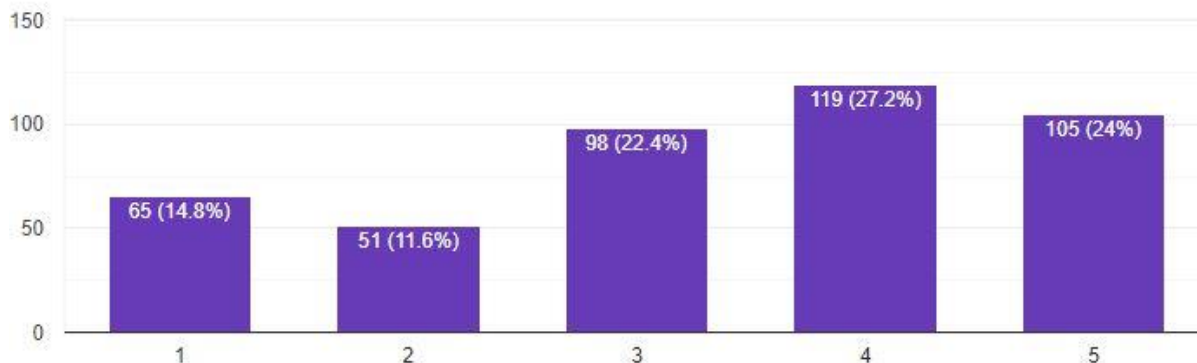


Në grafikun 9 kemi rezultatet e vlerësimit të pyetjes shtatë, lidhur me kushtet për mësim cilësor që ofrojnë sallat e leximit në hapësirat universitare.

Sipas këtyre rezultateve studentët në një numër të lartë, kryesisht janë shprehur të pakënaqur, rreth 31.3% e studentëve aspak nuk janë pajtuar me këtë konstatim, 21.5% prej tyre nuk janë pajtuar, rreth 131 studentë të anketuar ose 29.9% nuk kanë ndonjë mendim, ndërsa 12.1% janë pajtuar dhe në një përqindje të vogël, rreth 5.3% janë pajtuar plotësisht me konstatimin numër 7.

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

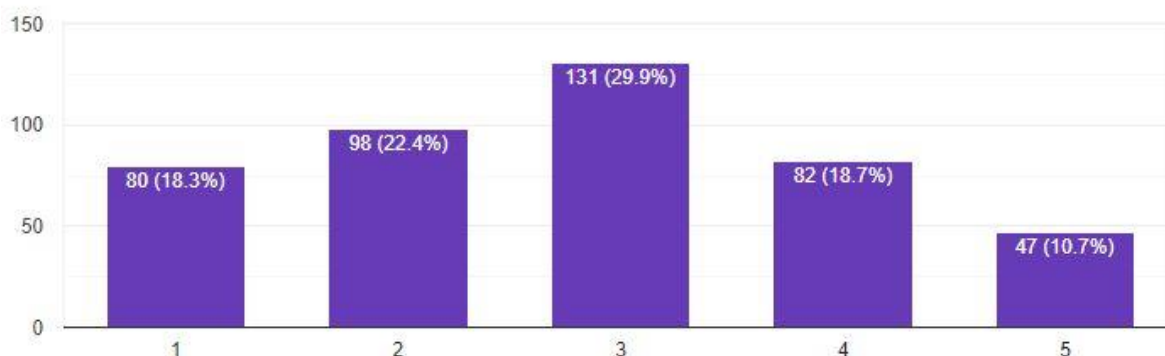
8. Mirëmbajtja e hapësirave universitare (niveli i pastërtisë) është në nivelin e duhur



Grafiku 11. Rezultatet e vlerësimit të Stafit Administrativ të UKZ-së nga studentët në pyetjen e nëntë

Lidhur me pastërtinë e objektit universitarë , rezultatet në grafikun 10, tregojnë se studentët janë shprehur relativisht të kënaqur. Rreth 24% e studentëve pajtohen plotësisht me pohimin 8, 27.2% gjithashtu janë të pajtimit , ndërsa 22.4.% e studentëve mbajnë qëndrim neutral. Me një diferencë të vogël studentët shprehen të pakënaqur, rreth 11.6% e tyre nuk pajtohen kurse 14.8% aspak nuk pajtohen.

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

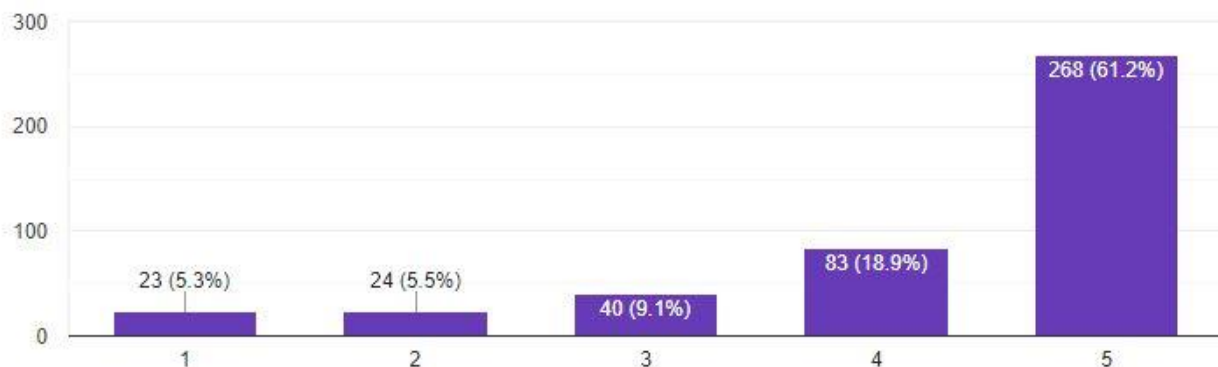


Grafiku 11 shpreh rezultatet e pyetjes nëntë që ka të bëjë me pajisjen e bibliotekës universitare me literaturë të bollshme.

Rreth 18.3% dhe 22.4% e studentëve nuk pajtohen, përkatësisht nuk pajtohen aspak me pohimin 9, kurse 29.9% mbajnë qëndrim asnjës, 18.7% janë pajtuar si dhe 10.7% prej studentëve të anketuar pajtohen plotësisht.

Grafiku 12. Rezultatet e vlerësimit të Stafit Administrativ të UKZ-së nga studentët në pyetjen e dhjetë

10. Parlamenti Studentor angazohet per adresim te problemeve studentore



Grafiku 12 tregon rezultatet e pohimit 10. Sipas këtij grafikoni studentët në përqindje të lartë shprehen të kënaqur me përfaqësimin e tyre, rreth 61.2% dhe 18.9% e studentëve janë pajtuar, përkatësisht janë pajtuar plotësisht me konstatimin se Parlamenti studentor angazhohet për adresim të problemeve studentore. Me një përqindje jo të përfillshme, studentët janë shprehur se lidhur me pohimin 10, nuk janë në dijeni (9.1%). Nuk janë të pajtimit rreth 5.5% si dhe aspak nuk pajtohen rreth 5.3% e studentëve.

Tabela 1 Qëndrimet e përgjithshme të studentëve të UKZ-së në raport me pohimet e shprehura në pyetësor

Shërbimet dhe Infrastruktura		Aspak nuk Pajtohem	Nuk pajtohem	Nuk e di	Pajtohem	Pajtohem plotësisht
Shkallët e Likertit		1	2	3	4	5
1	Dekanati është i hapur për vërejtjet, sugjerimet dhe kërkesat e studentëve	3.35				
2	Zyret Administrative të Universitetit kanë bashkëpunimin e duhur me student	3.22				
3	Zyra për marrëdhënie me jashtë ofron informacione të bollshme për mobilitet (shkëmbime semestrale, trajnime jashtë vendit etj.)	2.66				
4	Personeli i IT ofron shërbime të nevojshme	3.50				
5	Shërbimet e administratës së fakultetit (paraqitja e provimeve) janë të kënaqshme	3.57				
6	Zyrtarët u pergjigjen me korrektësi kërkesave të studentëve	3.09				

7	Sallat e mësimit ofrojnë kushte të nevojshme për mësim cilësor	2.39
8	Mirëmbajtja e hapësirave universitare (niveli i pastërtisë) është në nivelin e duhur	3.34
9	Biblioteka universitare është e pajisur me literaturë profesionale të bollshme	2.81
10	Parlamenti Studentor angazhohet për adresim të problemeve studentore	4.25
	Mesatarja e Përgjithshme	3.22

Siç shihet në tabelën 1 rezultatet e shprehura në përqindje në shumicën e rasteve janë jo edhe të 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 3.35 nga 5 maksimumi.

Gjithashtu me një dallim më të vogël në mesatare (3.22) studentët janë shprehur më pak të kënaqur me zyrat administrative, lidhur me bashkëpunimin me studentët (pyetja 2)

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 vlerësuar ulët, me mesatare 2.66 sipas këtij rezultati shihet një pakënaqësi tek studentët lidhur me bashkëpunimin e lartpërmendur. (Pyetja 2)

Qëndrim jo të mirë, studentët kanë mbajtur edhe tek konstatimi 7, për sallat e mësimit të cilat nuk ofrojnë kushte të favorshme për një mësim cilësor. Studentët kanë vlerësuar në një shkallë mjaftë të ulët me mesatare 2.39.

Me një mesatare të përafërt, studentët kanë shprehur pakënaqësinë e tyre edhe me pajisjen e bibliotekës universitare me literaturë profesionale të bollshme në pyetjen 9, mesatarja 2.81.

Një ngritje në shkallë vlerësimi shohim tek pyetja 4, ku studentët shprehen mesatarisht të kënaqur me zyrën e IT-së, e cila iu ofron atyre shërbimet e nevojshme. Shkalla e vlerësimit është 3.50.

Rezultat të mirë kemi edhe tek pyetja 5 mesatarja 3.57 si dhe pyetja 6 me një ulje të lehtë në mesatare 3.09 ku studentët vlerësojnë kënaqshëm shërbimet e studentëve të cilat u ofrohen studentëve përmes zyrtarëve të shërbimeve administrative nëpër fakultetet ku ata vijojnë studimet

Gjithashtu edhe mirëmbajtja e hapësirave universitare (niveli i pastërtisë) është vlerësuar kënaqshëm, (Pyetja 8, mesatarja 3.34).

Vlen të theksohet se studentët shprehen mjaft të kënaqur me përfaqësimin e tyre. Lidhur me adresimin e problemeve nga ana e studentëve përmes Parlamentit Studentor, studentët kanë dhënë

notën më të lartë, me shkallë vlerësimi 4.25

Sipas të dhënave të rezultateve, mesatarja e përgjithshme e vlerësimit të studentëve është 3.22.

2.Përfundimet dhe rekomandimet

Duke u bazuar në të dhënat e këtij hulumtimi si dhe analizën e përgjithshme të rezultateve mund të konkludojmë se studentët e UKZ-së, në një masë relativisht të lartë janë të kënaqur me shërbimet të cilat u ofrohen nga administrata e Universitetit, këtë e vërteton mesatarja e përgjithshme e cila është 3.22.

Siç shihet, qëndrimet e studentëve të shprehura ndaj shërbimeve administrative, nga të gjithë studentët e UKZ-së, pothuajse janë të përafërta me ndonjë dallim të vogël në përqindje. Përveç në konstatimin 3,7 dhe 9 ku shkalla e vlerësimit është më e ulët. Sipas rezultateve, sallat ku studentët mbajnë mësim nuk janë në gjendje të duhur (Mesatarja 2.39), gjithashtu Zyra për marrëdhënie me jashtë sipas të dhënave, nuk ofron informacione të bollshme prandaj edhe mesatarja e vlerësimit është e ulët (Mesatarja 2.66). Një rezultat jo të mirë e kemi edhe tek qëndrimi i studentëve lidhur me mungesën e literaturës së bollshme në bibliotekën universitare (Mesatarja 2.81). Deri sa me një diferencë të dukshme më të lartë është vlerësuar përfaqësimi i studentëve lidhur me adresimin e problemeve përmes Parlamentit Studentor. Mesatarja e vlerësimit të studentëve është 4.25.

Nga rezultatet e dala nga ky hulumtim mund të konkludojmë se detyrat dhe përgjegjësitë e zyreve që kooperojnë 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 kyç 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 literaturën 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 Mardhënie me Jashtë.

- Të organizohen trajnime për zyrtarëve për shërbime me studentë nga stafi administrativ lidhur me etikën e punës.
- 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.