



**UNIVERSITETI PUBLIK “KADRI ZEKA” UNIVERSITY**

Zija Shemsiu pn., 60000, Gjilan Republika e  
Kosovës [www.uni-gjilan.net](http://www.uni-gjilan.net)  
tel: 0280390112

**RAPORT I VLERËSIMIT PËR SHËRBIMET ADMINISTRATIVE NGA  
ANA E STUDENTËVE NË UNIVESITETIN “KADRI ZEKA” –  
VITIAKADEMIK 2023-2024**

## Tabela e Përmbajtjes

<b>Hyrje .....</b>	<b>3</b>
<b>1. Metodologjia e Hulumtimit .....</b>	<b>4</b>
1.1 Qëllimi i Hulumtimit.....	4
1.2 Metodat e hulumtimit.....	4
<b>2. Rezultatet e Hulumtimit .....</b>	<b>4</b>
2.1 Informata për rrjedhën e hulumtimit .....	4
2.2 Analiza e pytësorëve.....	5
2.2.1 Rezultatet e vlerësimit të Stafit Administrativ të UKZ-së nga studentët .....	5
<b>3. Përfundimet dhe Rekomandimet .....</b>	<b>6</b>

## **Hyrje**

Duke u bazuar në rregulloren për Sigurimin e Cilësisë dhe Vlerësimin (Ref.nr.01/2913 dt. 18/12/2023) si dhe duke u mbështetur në Kalendarin Vjetor për Sigurimin e Cilësisë në UKZ, Këshilli Mbikëqyrës i Cilësisë dhe Vlerësimin ka konstatuar që është e nevojshme të realizohet një hulumtim lidhur me shërbimet administrative të cilat 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 zyrtarët administrativ brenda UKZ-së, kushtet rr 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 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 dhe 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 Metodadat e hulumtimit**

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

Në kuadër të kësaj kemi plasuar pyetësinë në platformën SMU, kësaj radhe të kombinuar edhe me pyetje të hapura, për të pasur mundësinë që studentët të reflektojnë lidhur me performancën e zyrtarëve nga administrata e UKZ -së.

Pyetësorët u vendosën në SMU gjatë periudhës së paraqitjes së provimeve për semestrin veror 2023/2024, po ashtu plotësimi i tyre u bë gjatë këtij afati kohor. 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 (ZZHAC) është paraparë që përveç vlerësimit të rregullt të Stafit Akademik, aga 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 Mbikëqyre të Cilësisë dhe Vlerësimit (KMCV) kemi hartuar pyetësinë sipas Shkallës së Likertit, ku studenti për secilin konstatim është dashur të rumbullaksojë 1,2,3,4 ose 5 (5=pajtohem plotësisht; 4=pajtohem; 3=nuk e di; 2=nuk pajtohem; 1=aspak nuk pajtohem). Me vendim të KMCV-së, të gjithë udhëheqësve të zyrave administrativ të UKZ-së, t'u dorëzohet rezultati i vlerësimit, në formë elektronike.

Të gjithë studentët që iu kanë nënshtruar provimeve në afatin e Prillit kanë plotësuar pyetësorët.

Regjistrimin e pyetësorëve në formë elektronike e bëri Zyra për Zhvillim Akademik dhe Cilësi.

4

Për hartimin e Raportit të Vlerësimit si dhe publikimin 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

Sigurimi i cilësisë dhe vlerësimit në një universitet është thelbësor për përvojën e suksesshme të studentëve. Tabela me numër 1 jep një përmbledhje të vlerësimeve të disa aspekteve të universitetit, duke përfshirë përkushtimin e administratës dhe zyrtarëve të ndryshëm ndaj këtij qëllimi. Siç shihet në tabelë studentët janë shprehur të kënaqur me konstatimet e pyetësorit, mesatarja e shkallës së vlerësimit sillet nga 4.17 më e ulëta deri 4.41 më e larta.

Zyret Administrative të Universitetit janë vlerësuar me 4.30 për bashkëpunimin e duhur me studentët. Kjo tregon një angazhim të fortë për të plotësuar nevojat dhe kërkesat e studentëve. Mesatarja e vlerësimit prej 4.29, është bërë për zyrtarët e shërbimit studentor që tregojnë një sjellje të mirë dhe bashkëpunim të duhur me studentët, duke ofruar ndihmë dhe mbështetje në çështje të ndryshme. Vlerësim më të lartë prej 4.41 kanë zyrtarët e IT-së që tregojnë një nivel të lartë bashkëpunimi dhe përgjegjësi në adresimin e çështjeve teknike dhe të informacionit që kanë studentët. Tek pohimi e 4 “Administrata pranon dhe përfundon më kohë dokumentacionin e studentëve në afatin e provimeve, diplomimeve dhe kërkesave tjera (vendime, vërtetime, certifikata, sems etj.)”, administrata ka marrë vlerësimin 4.30, tregues i përpjekjeve për të menaxhuar dhe trajtuar dokumentacionin në mënyrë efikase. Me një vlerësim prej 4.25 studentët kanë vlerësuar Pohimin me numër 5, ku përgjigja e zyrtarëve ndaj kërkesave të studentëve është vlerësuar si e kënaqshme dhe efikase. Niveli i pastërtisë është vlerësuar me 4.28, duke treguar një përkujdesje të kujdesshme për ambiente të pastërta dhe të rregullta. Me një vlerësim prej 4.17, biblioteka universitare është vlerësuar si e përgjigjet kërkesave të studentëve për literaturë të nevojshme, megjithëse ka hapësira për përmirësime të mëtejshme.

Mesatarja e përgjithshme e vlerësimeve është 4.29, duke treguar një nivel të lartë të përkushtimit dhe cilësisë në ofrimin e shërbimeve për studentët.

Në pyetjen e hapur se “A keni ndonjë sugjerim për përmirësimin punës së administratës”? nga 820 të anketuar, mbi 700 studentë kanë qëndrim pozitiv, ndaj qasjes së zyrtarëve të shërbimeve studentore. Shumica shprehen të kënaqur dhe lavdërojnë punën e tyre me komente të shumta si: “Zyrtaret e administratës i përmbushin të gjitha kërkesat tona, janë shumë të sjellshëm i kryejnë detyrat e tyre sakte dhe shpejt”, “Zyrtarët e administratës kanë detyrën të trajtojnë kërkesat dhe pyetjet në një mënyrë të drejtë dhe të shpejtë. Ata janë të gatshëm për të ofruar informacione dhe mbështetje në lidhje me proceset dhe procedurat administrative, si dhe të na ndihmojnë në zgjidhjen e çdo problemi që mund të haset”. Derisa anën tjetër një numër i vogël i studentëve (rreth 30) shprehen më pak të kënaqur me shërbimet administrative duke kërkuar që zyrtarët të jenë më korrekt dhe më të përgjegjshëm në kryerjen e detyrave.

**Tabela 1. Rezultatet e vlerësimit të stafit administrativ nga studentët**

POHIMET		Mesatarja
1	Zyrët Administrative të Universitetit kanë bashkëpunimin e duhur me studentë	4.30
2	Zyrtarët e Shërbimit Studentor tregojnë sjellje të mirë dhe bashkëpunimin e duhur në raport me studentët	4.29
3	Zyrtarët e IT -së tregojnë sjellje të mirë dhe bashkëpunimin e duhur në raport me studentët	4.41
4	Administrata pranon dhe përfundon më kohë dokumentacionin e studentëve në afatin e provimeve, diplomimeve dhe kërkesave tjera (vendime, vërtetime, certifikata, sems etj.)	4.30
5	Zyrtarët u përgjigjen me korrektësi kërkesave të studentëve	4.25
6	Mirëmbajtja e hapësirave universitare (niveli i pastërtisë) është në nivelin e duhur	4.28
7	Biblioteka universitare përmbush kërkesat e studentëve në sigurimin e literaturës së nevojshme	4.17
8	A keni ndonjë sugjerim për përmirësimin e punës së administratës?	
Mesatarja e përgjithshme		4.29

### 3. Përfundimet dhe Rekomandimet

Të dhënat e këtij hulumtimi si dhe analiza e përgjithshme e rezultateve na sjell ne konkludimin se një numër i konsiderueshëm i studentëve të anketuar të UKZ-së, shprehën të kënaqur me shërbimet të cilat ofrohen nga administrata e Universitetit, këtë e vërteton mesatarja e përgjithshme e cila është mbi 4, dhe e cila shënon një rritje nga hulumtimi i vitit të kaluar.

Sic shihet, qendrimet 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 kontaktimin 2, 6 dhe 7 ku shkalla e vlerësimit është më e ulët se në konstatimet e tjera.

Rezultatet flasin për një qëndrim pozitiv të studentëve ndaj shërbimeve administrative, me theks të veçantë për sjelljen e mirë dhe bashkëpunimin me studentë nga Zyra e IT –së e cila është vlerësuar me mesataren më të lartë për dallim nga pohimet tjera (4.41).

Kurse më pak të kënaqur studentët janë shprehur në pohimin se biblioteka e universitetit përmbush kërkesat e studentëve në sigurimin e literaturës së nevojshme (4.17).

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

## **Prandaj rekomandimet tona janë:**

- Të ketë furnizim të rregullt të bibliotekës me literaturën e duhur për të gjithë studentët të të gjitha programeve studimore në UKZ me qëllim të përmbushjes së kërkesave të studentëve për studime sa më cilësore.
- Të rritet niveli i mirëmbajtjes së hapësirave universitare duke përmirësuar shërbimet e pastrimit nga ana e punëtorëve teknik.
- Të ngritet edhe më tej përgjegjësia e zyrtarëve të shërbimit studentor si në përgatitjen e dokumentacionit të studentëve gjatë afatit të provimeve, diplomimit dhe kërkesave tjera duke ofruar shërbime sa më cilësore ndaj studentëve
- Të ngritet bashkëpunimi i zyrtarëve me studentët duke ofruar bashkëpunim korrekt në kërkesat e tyre.