**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 ATYRE NË UNIVESITETIN "KADRI ZEKA" VITI AKADEMIK 2025-2026

*Divizioni për Zhvillim Akademik dhe Cilësi*

Tabela e Përmbajtjes

**Hyrje** ..... **3**

**1. Metodologjia e Hulumtimit** ..... **4**

1.1 Qëllimi i Hulumtimit ..... 4

1.2 Metodat e hulumtimit ..... 4

**2. Rezultatet e Hulumtimit** ..... **4**

2.1 Informata për rrjedhën e hulumtimit ..... 4

2.2 Analiza e pytësorësve ..... 5

2.2.1 Rezultatet e vlerësikmit të Stafit Administrativ të UKZ-së nga studentët ..... 5

**3. Përfundim dhe Rekomandime** ..... **8**

## Hyrje

Bazuar në Rregulloren për Sigurimin e Cilësisë dhe Vlerësimit (Ref. nr. 01/2913, datë 18/12/2023), si dhe në përputhje me Kalendarin Vjetor për Sigurimin e Cilësisë në Universitetin Publik "Kadri Zeka" (UKZ), Këshilli Mbikëqyrës për Sigurimin e Cilësisë dhe Vlerësimit ka vlerësuar se është e nevojshme të realizohet një hulumtim i fokusuar në cilësinë dhe efektivitetin e shërbimeve administrative të ofruara për studentët gjatë kohës së studimeve të tyre në UKZ.

Ky hulumtim ka për qëllim të identifikojë përvojat e studentëve në raport me shërbimet që marrin nga administrata, vlerësimin e efikasitetit të bashkëpunimit me stafin administrativ, si dhe perceptimin e tyre për mjedisin e përgjithshëm akademik dhe mbështetës. Në këtë drejtim, është hartuar një pyetësor gjithëpërfshirës, i ndërtuar mbi aspekte të ndryshme të përvojës studentore, përfshirë: *Cilësinë dhe qasjen në shërbimet administrative; Komunikimin dhe bashkëpunimin me zyrtarët administrativë në fakultete dhe njësi të tjera; Kushtet fizike dhe teknike për mbajtjen e mësimit; Disponueshmërinë dhe përmbajtjen e literaturës në bibliotekën e universitetit; Përgjegjshmërinë e administratës ndaj kërkesave dhe nevojave të studentëve.*

Përmes këtij pyetësori, synohet matja e nivelit të realizimit të detyrave dhe përgjegjësive të administratës në përputhje me standardet e sigurimit të cilësisë, si dhe vlerësimi i nivelit të bashkëpunimit efektiv ndërmjet stafit administrativ dhe studentëve.

Të dhënat e mbledhura nga ky hulumtim do të shërbejnë si bazë për analizë të mëtejshme dhe për ndërmarrjen e veprimeve konkrete për përmirësimin e shërbimeve dhe ngritjen e cilësisë së përgjithshme të përvojës studentore në UKZ.

# 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 Metodat 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 pyetësorin ne 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 në afatin e Prillit 2025/2026, 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 Divizionit për Zhvillim Akademik dhe Cilësi (ZZHAC) është paraparë që përveç vlerësimit të rregullt të Stafit Akademik, aga ana e studentëve të bëhet edhe vlerësimi 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 pyetësorin sipas Shkallës së Likertit, ku studenti për secilin konstatim është dashur të rrumbullaksojë 1,2,3,4 ose 5 (5=pajtohem plotësisht; 4=pajtohem; 3=nuk e di; 2=nuk pajtohem; 1=aspask nuk pajtohem). Me vendim të KMCV-së, të gjithë udhëheqësve të zyrave administrativ të UKZ-së, t'iu 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.

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

## 2.2 Analiza e pytësorësve

### 2.2.1 Rezultatet e vlerësikmit të Stafit Administrativ të UKZ-së nga studentët

Rezultatet e pyetësorit tregojnë një nivel të lartë të kënaqshmërisë së studentëve lidhur me shërbimet administrative dhe mbështetëse të universitetit. Mesatarja e përgjithshme prej 4.3 dëshmon se studentët vlerësojnë pozitivisht punën e administratës, bashkëpunimin me zyrtarët dhe cilësinë e shërbimeve të ofruara.

Nga të dhënat e paraqitura vërehet se studentët kanë vlerësuar me notë të lartë bashkëpunimin e zyrtarëve administrativë me studentët, me një mesatare prej 4.24. Po ashtu, zyrtarët e Shërbimit Studentor janë vlerësuar pozitivisht për sjelljen dhe bashkëpunimin korrekt ndaj studentëve, me mesatare 4.31.

Vlerësimin më të lartë e ka marrë mirëmbajtja e hapësirave universitare dhe niveli i pastërtisë, me mesatare 4.37, duke reflektuar një kënaqshmëri të lartë të studentëve ndaj kushteve fizike në universitet. Gjithashtu, zyrtarët e IT-së janë vlerësuar me 4.36, çka tregon për një mbështetje të mirë teknike dhe komunikim korrekt me studentët.

Administrata është vlerësuar pozitivisht edhe në aspektin e trajtimit dhe përfundimit me kohë të dokumentacionit studentor, përfshirë afatet e provimeve, diplomimeve dhe kërkesave të tjera administrative, me një mesatare prej 4.31. Studentët gjithashtu kanë shprehur kënaqësi lidhur me korrektësinë e përgjigjeve ndaj kërkesave të tyre, me mesatare 4.29.

Ndërkohë, biblioteka universitare ka marrë një vlerësim prej 4.22 në aspektin e sigurimit të literaturës së nevojshme për studentët. Edhe pse ky vlerësim mbetet i lartë dhe pozitiv, ai paraqet një hapësirë për përmirësime të mëtejshme në pasurimin e fondit bibliotekar dhe qasjen në literaturë akademike.

Në përgjithësi, rezultatet tregojnë se studentët kanë perceptim pozitiv ndaj punës së administratës universitare dhe shërbimeve mbështetëse, duke reflektuar një nivel të mirë të profesionalizmit, bashkëpunimit dhe efikasitetit institucional.

Ndërsa pyetja e 8 është pyetje e hapur : **"A keni ndonjë sugjerim për përmirësimin e punës së administratës?"**, në të cilën kanë marrë pjesë gjithsej **1,028 studentë**.

Pas analizës së komenteve të pranuara, janë identifikuar disa fusha të rëndësishme që përsëriten si sugjerime për përmirësim:

**Përmirësimi i komunikimit me studentët**

Shumë studentë theksojnë nevojën për komunikim më efikas dhe të qartë nga ana e administratës, si dhe përgjigje më të shpejta në e-mail apo platforma të tjera të komunikimit.

**Rritja e efikasitetit dhe përpunimi më i shpejtë i dokumentacionit**

Ka kërkesa të shumta për përmirësimin e kohës së reagimit të administratës në përpunimin e dokumenteve si: vërtetime, certifikata, aplikime për provime dhe diplomime.

**Shtimi i mirësjelljes dhe profesionalizmit nga ana e stafit administrativ**

Disa komente shprehin pakënaqësi për qëndrimin e stafit dhe theksojnë nevojën për sjellje më të respektueshme dhe më profesionale ndaj studentëve.

**Zgjatja e orarit të administratës**

Studentët sugjerojnë që orari i zyrave administrative të jetë më fleksibil, duke marrë

parasysh studentët që kanë angazhime të tjera gjatë ditës, përfshirë punën apo studimet në kohë të pjesshme.

**Digjitalizimi i shërbimeve administrative**
Një numër i konsiderueshëm i studentëve kanë sugjeruar që shërbimet të ofrohen edhe në formë digjitale, për të shmangur vonesat, pritjet në radhë dhe për të lehtësuar procesin e aplikimeve dhe marrjes së dokumenteve.

Ky analizim paraqet një burim të vlefshëm për ndërmarrjen e masave konkrete nga ana e administratës së Universitetit me qëllim të përmirësimit të cilësisë së shërbimeve që ofrohen për studentët dhe rritjes së kënaqshmërisë së tyre gjatë qëndrimit në institucion.

Në pyetjen e 9 të hapur: "Koment shtesë rreth detyrave të zyrtarëve të Administratës rreth plotësimit të kërkesave tuaja?", mund të themi që studentët kanë shprehur mendime të ndryshme, por dominuan komentet që lidhen me:

- **Nevojën për përmirësim të komunikimit** dhe qasjes më miqësore nga ana e zyrtarëve;
- **Vonesat në trajtimin e kërkesave**, sidomos gjatë periudhave të ngarkuara;
- **Nevojën për më shumë profesionalizëm dhe efikasitet** në ofrimin e shërbimeve;
- **Përvoja pozitive**, ku disa studentë kanë vlerësuar ndihmën dhe korrektësinë e stafit administrativ;
- **Sugjerime për digjitalizim të mëtejshëm**, për të lehtësuar procesin e kërkesave dhe shmangur pritjet.

Në përgjithësi, ka një përzierje vlerësimesh pozitive dhe kritika konstruktive, që tregojnë hapësirë për përmirësim në shërbimet administrative ndaj studentëve.

| POHIMET | | Mesatarja |
|---|---|---|
| 1 | Zyrët Administrative të Universitetit kanë bashkëpunimin e duhur me studentë | 4.24 |
| 2 | Zyrtarët e Shërbimit Studentor tregojnë sjellje të mirë dhe bashkëpunimin e duhur në raport me studentët | 4.31 |
| 3 | Zyrtarët e IT -së tregojnë sjellje të mirë dhe bashkëpunimin e duhur në raport me studentët | 4.36 |
| 4 | Administrata pranon dhe përfundon më kohë dokumentacionin e studentëve në afatin e provimeve, diplomimeve dhe kërkesave tjera (vendime, vërtetime, certifikata, sems etj.) | 4.31 |
| 5 | Zyrtarët u përgjigjen me korrektësi kërkesave të studentëve | 4.29 |
| 6 | Mirëmbajtja e hapësirave universitare (niveli i pastërtisë) është në nivelin e duhur | 4.37 |
| 7 | Biblioteka universitare përmbush kërkesat e studentëve në sigurimin e literaturës së nevojshme | 4.22 |
| 8 | A keni ndonjë sugjerim për përmirësimin e punës së administratës? | |

| | | |
|---|---|---|
| 9 | Koment shtesë rreth detyrave të zyrtarëve të Administratës rreth plotësimit të kërkesave tuaja? | |
| | Mesatarja e përgjithshme | 4.3 |

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

## 3. Përfundim dhe Rekomandime

Në bazë të të dhënave të mbledhura nga pyetësorët e realizuar dhe analizës së komenteve të hapura të 474 studentëve të Universitetit Publik "Kadri Zeka", rezulton një nivel i përgjithshëm i kënaqshëm i vlerësimit të administratës universitare, me mesatare totale prej 4.3 nga 5.

Rezultatet e pyetësorit tregojnë se studentët kanë një perceptim pozitiv ndaj punës së administratës dhe shërbimeve mbështetëse të universitetit. Mesatarja e përgjithshme prej 4.3 dëshmon për një nivel të lartë të kënaqshmërisë së studentëve lidhur me bashkëpunimin, korrektësinë dhe efikasitetin e zyrtarëve administrativë dhe shërbimeve të tjera universitare. Studentët kanë vlerësuar pozitivisht sjelljen dhe bashkëpunimin e zyrtarëve të administratës, Shërbimit Studentor dhe sektorit të IT-së, duke reflektuar një qasje profesionale dhe mbështetëse ndaj nevojave të tyre. Gjithashtu, mirëmbajtja e hapësirave universitare dhe niveli i pastërtisë janë vlerësuar shumë lartë, çka tregon për një ambient të përshtatshëm dhe funksional për zhvillimin e aktiviteteve akademike.
Nga rezultatet shihet se administrata përgjithësisht arrin të trajtojë me kohë dokumentacionin dhe kërkesat e studentëve, duke kontribuar në rritjen e besimit dhe kënaqshmërisë së tyre ndaj shërbimeve institucionale. Megjithatë, vlerësimi paksa më i ulët në aspektin e sigurimit të literaturës nga biblioteka universitare tregon nevojën për përmirësime të mëtejshme në këtë drejtim.
Në përgjithësi, rezultatet dëshmojnë për një nivel të mirë të funksionimit administrativ dhe të shërbimeve mbështetëse, si dhe për angazhimin e universitetit në ofrimin e shërbimeve cilësore për studentët.

# Rekomandime

- Të vazhdohet me ruajtjen dhe avancimin e nivelit të bashkëpunimit ndërmjet administratës dhe studentëve;
- Të forcohet më tej efikasiteti në trajtimin dhe përfundimin me kohë të dokumentacionit studentor;
- Të vazhdojnë trajnimet profesionale për stafin administrativ dhe teknik me qëllim të rritjes së cilësisë së shërbimeve;
- Të investohet në zgjerimin dhe pasurimin e fondit bibliotekar me literaturë bashkëkohore dhe qasje më të madhe në burime elektronike;
- Të vazhdohet mirëmbajtja dhe përmirësimi i kushteve fizike dhe teknike në hapësirat universitare;
- Të merren në konsideratë sugjerimet dhe komentet e studentëve për përmirësimin e vazhdueshëm të shërbimeve administrative.