



I dedikuar për cilësi, standarde dhe suksese
Dedicated for quality, standards and excellences
Posvecen kualitetu, standardima i uspjehu

Raport përmbledhës i rezultateve të vlerësimit nga pyetësi
“Studenti Administratën”

1. Qëllimi i vlerësimit

Përmes pyetësorit “Studenti Administratën”, studentët kanë mundësinë të vlerësojnë komunikimin me administratë, sjelljen, gatishmërinë për t’i këshilluar, disponueshmërinë në kohën kur atyre ju nevojitet, dhe përmbushjen e kërkesave të tyre. Qëllimi i vlerësimit të administratës nga studentët është të ndihmojë universitetin në identifikimin e çështjeve dhe sfidave në shërbimin ndaj studentëve, dhe në përmirësimin e proceseve dhe politikave për t’u përshtatur më mirë me nevojat e studentëve.

2. Metodologjia e punës

Ashtu siç është e paraparë në Kalendarin e aktiviteteve të Udhëzuesit për sigurim të cilësisë, në fund të secilit semestër, studentët plotësojnë pyetësin “Studenti – Administratën”, për të vlerësuar shërbimet administrative të universitetit. Pyetësi është përbërë nga 3 pyetje me mundësi të përgjigjes në shkallë nga 1 deri në 5 (1* dobët, 2* mjaftueshëm, 3* mirë, 4* shumë mirë, 5* shkëlqyeshëm), për zyrët apo shërbimet që studenti merr apo pranon nga administrata. 3 pyetje me përgjigje alternative dhe në fund fare studentët kanë pasur mundësinë të shprehën lirshëm duke dhënë sugjerime dhe vërejtje për shërbimet e ofruara nga administrata.

3. Procesi i vlerësimit

Pyetësi “Studenti – Administratën”, është shpërndarë përmes sistemit elektronik SEVC. Procesi i vlerësimit në të pesë njësitë akademike, për semestrin dimëror 2023/2024, është realizuar gjatë periudhës së paraqitjes së provimeve, duke filluar me datë 15 janar dhe ka zgjatë deri me 20 janar, dhe janë plotësuar gjithsej 1388 pyetësorë.

Me fillimin e procesit të vlerësimit, studentët janë njoftuar me rregullat e përgjithshme të këtij procesi, duke i garantuar ata se pyetësorët janë anonim dhe se ata mund të shprehin lirshëm atë që mendojnë për shërbimet administrative. Pas përfundimit të periudhës vlerësuese, të dhënat janë mbledhur dhe përpunuar, të cilat janë analizuar nga Komisionet për sigurim të cilësisë dhe vlerësim në nivel të njësive akademike dhe nga Këshilli për Menaxhim të Cilësisë dhe Vlerësim në nivel qendror. Bazuar në gjetjet nga rezultatet e vlerësimit janë dhënë rekomandimet për përmirësim.

4. Rezultatet e vlerësimit

1. A është korrekt dhe profesional komunikimi me zyrtarët e administratës, studentët kanë vlerësuar si në vijim:

Sekretarët e njësive akademike: 742 studentë kanë vlerësuar me “shkëlqyeshëm”, 248 studentë kanë vlerësuar me “shumë mirë”, 231 studentë kanë vlerësuar me “mirë”, 115 studentë kanë vlerësuar me “mjaftueshëm”, ndërsa 205 studentë kanë vlerësuar me “dobët”. Në total, sekretarët e njësive akademike janë vlerësuar me mesatare 3.78 (figura 1).

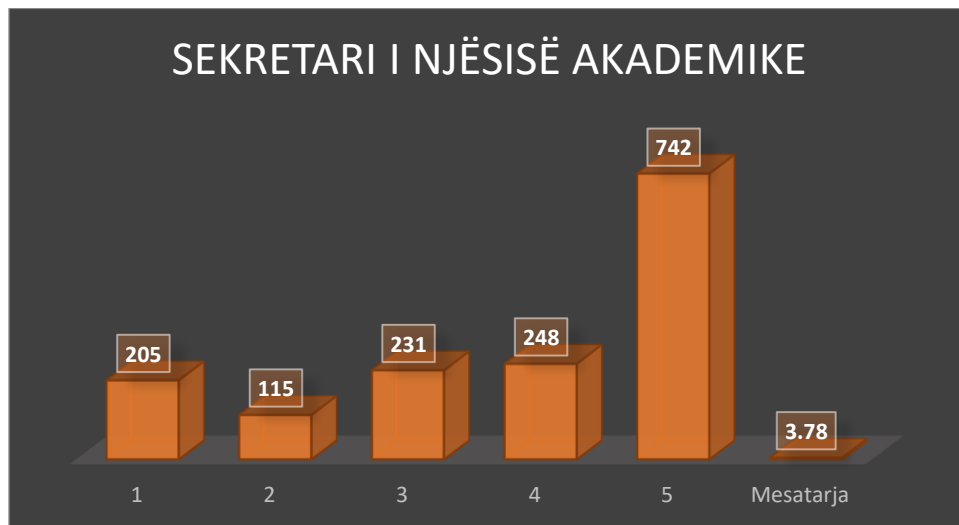


Figura 1

Zyrtarët për Çështje Studentore (Referentët): 736 studentë kanë vlerësuar me “shkëlqyeshëm”, 259 studentë kanë vlerësuar me “shumë mirë”, 232 studentë kanë vlerësuar me “mirë”, 132 studentë kanë vlerësuar me “mjaftueshëm”, ndërsa 181 studentë kanë vlerësuar me “dobët”. Në total, zyrtarët për çështje studentore (referentët) janë vlerësuar me mesatare 3.80 (figura 2).

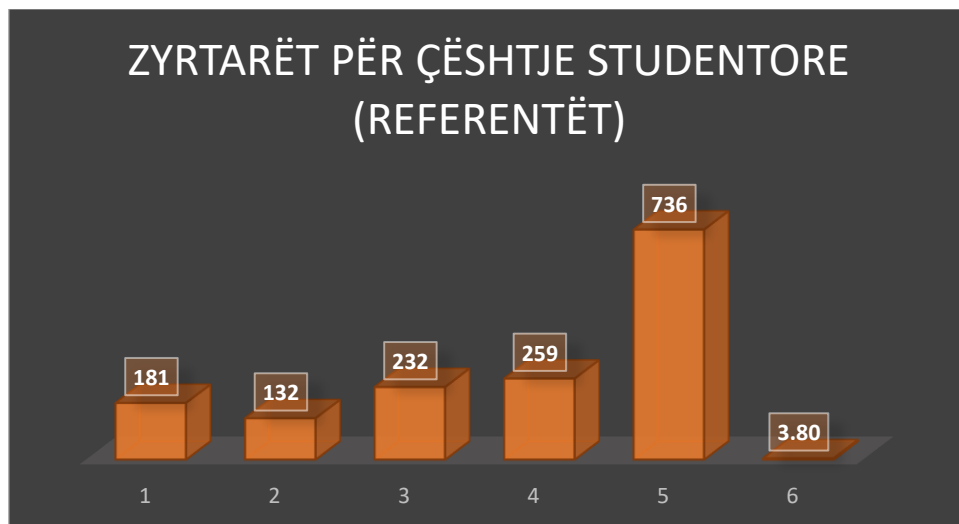


Figura 2

Zyrtarët e Teknologjisë së Informacionit – IT: 812 studentë kanë vlerësuar me “shkëlqyeshëm”, 236 studentë kanë vlerësuar me “shumë mirë”, 132 studentë kanë vlerësuar me “mirë”, 181 studentë kanë vlerësuar me “mjaftueshëm”, ndërsa 181 studentë kanë vlerësuar me “dobët”. Në total, zyrtarët e teknologjisë së informacionit – IT janë vlerësuar me mesatare 3.90 (figura 3).

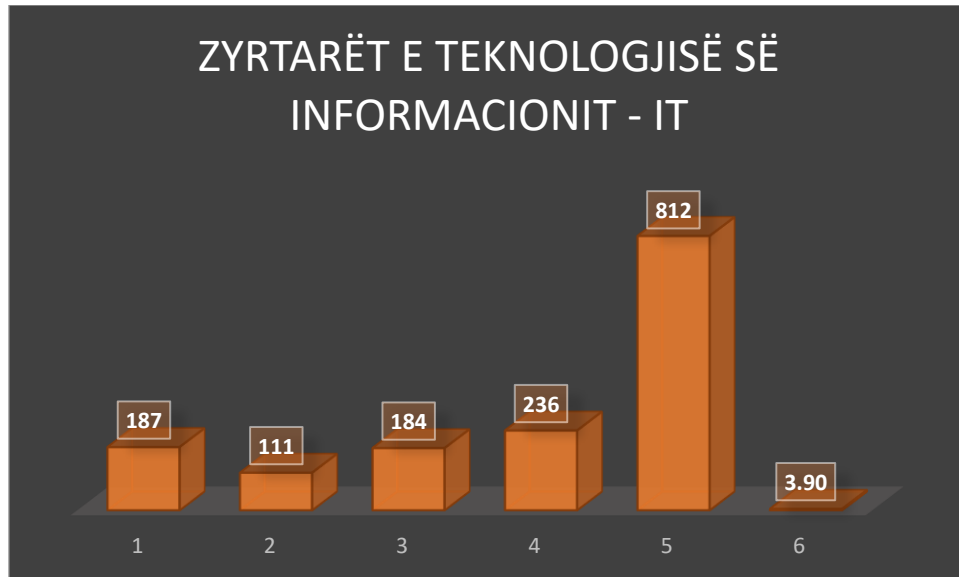


Figura 3

Zyrtarët për Zhvillim të Karrierës: 725 studentë kanë vlerësuar me “shkëlqyeshëm”, 249 studentë kanë vlerësuar me “shumë mirë”, 234 studentë kanë vlerësuar me “mirë”, 120 studentë kanë vlerësuar me “mjaftueshëm”, ndërsa 194 studentë kanë vlerësuar me “dobët”. Në total, zyrtarët për zhvillim të karrierës janë vlerësuar me mesatare 3.78 (figura 4).



Figura 4

Zyrtarët e Protokolit dhe Arkivës: 717 studentë kanë vlerësuar me “shkëlqyeshëm”, 258 studentë kanë vlerësuar me “shumë mirë”, 234 studentë kanë vlerësuar me “mirë”, 127 studentë kanë vlerësuar me “mjaftueshëm”, ndërsa 180 studentë kanë vlerësuar me “dobët”. Në total, zyrtarët e protokolit dhe arkivës janë vlerësuar me mesatare 3.79 (figura 5).

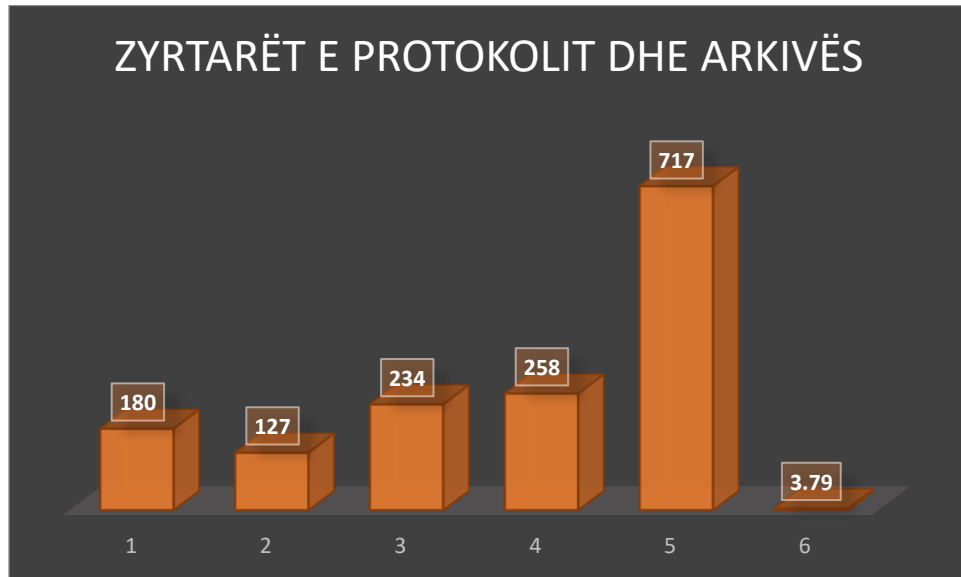


Figura 5

Zyrtarët e Bibliotekës: 797 studentë kanë vlerësuar me “shkëlqyeshëm”, 231 studentë kanë vlerësuar me “shumë mirë”, 200 studentë kanë vlerësuar me “mirë”, 117 studentë kanë vlerësuar me “mjaftueshëm”, ndërsa 179 studentë kanë vlerësuar me “dobët”. Në total, zyrtarët e bibliotekës janë vlerësuar me mesatare 3.89 (figura 6).

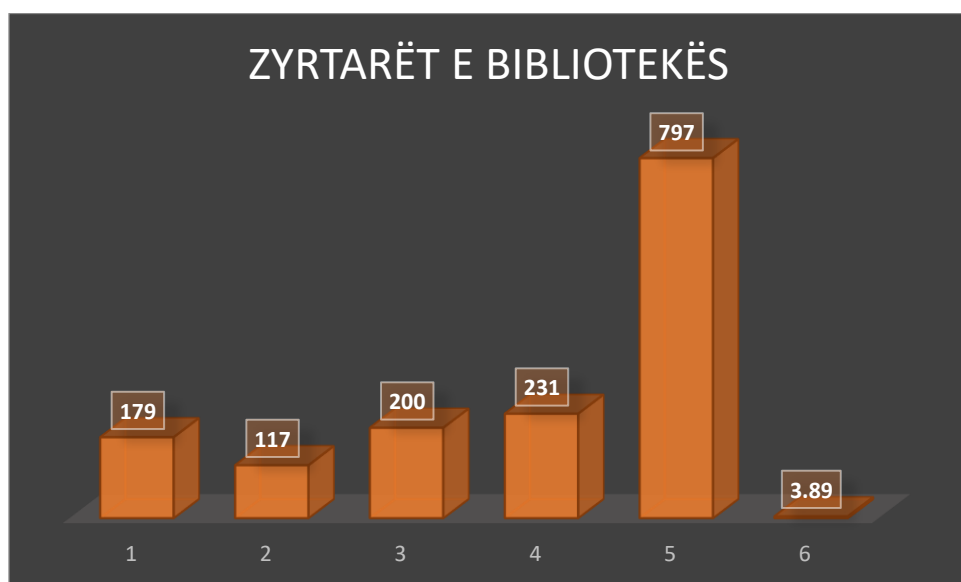


Figura 6

2. Niveli i përmbushjes se kërkesave të studentëve nga zyrat përkatëse është vlerësuar si në vijim:

Sekretarët e njësive akademike: 716 studentë kanë vlerësuar me “shkëlqyeshëm”, 264 studentë kanë vlerësuar me “shumë mirë”, 236 studentë kanë vlerësuar me “mirë”, 126 studentë kanë vlerësuar me “mjaftueshëm”, ndërsa 184 studentë kanë vlerësuar me “dobët”. Në total, sekretarët e njësive akademike janë vlerësuar me mesatare 3.79 (figura 7).

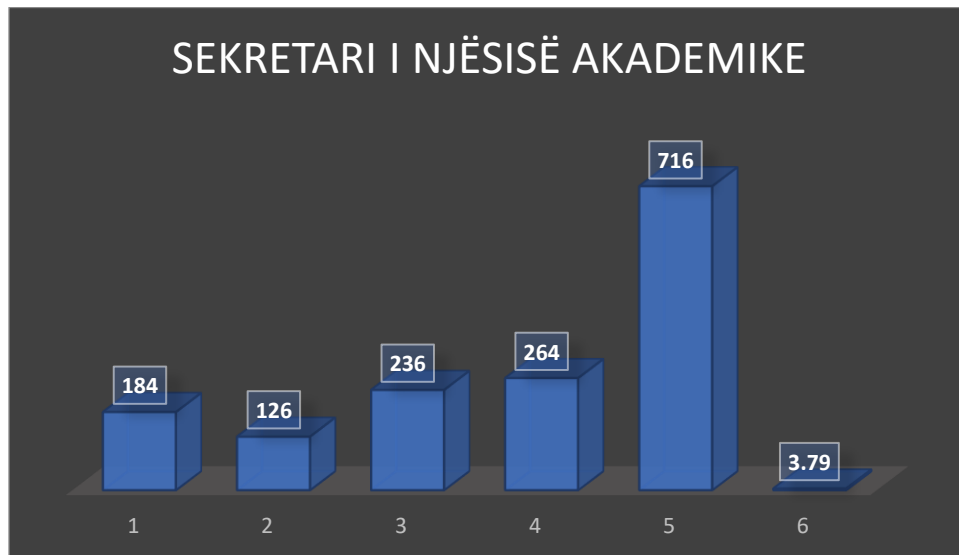


Figura 7

Zyrtarët për Çështje Studentore (Referentët): 739 studentë kanë vlerësuar me “shkëlqyeshëm”, 264 studentë kanë vlerësuar me “shumë mirë”, 228 studentë kanë vlerësuar me “mirë”, 121 studentë kanë vlerësuar me “mjaftueshëm”, ndërsa 180 studentë kanë vlerësuar me “dobët”. Në total, zyrtarët për çështje studentore (referentët) janë vlerësuar me mesatare 3.82 (figura 8).

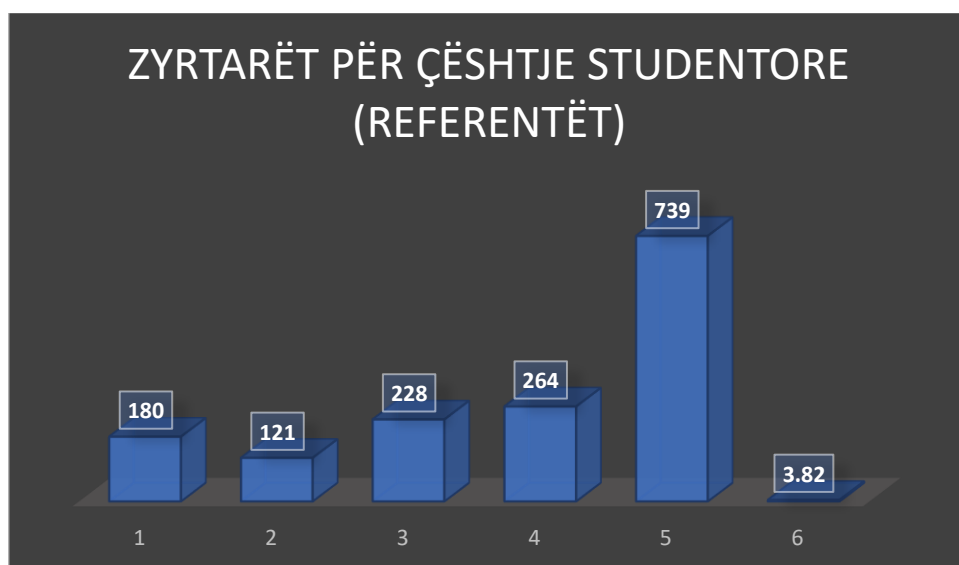


Figura 8

Zyrtarët e Teknologjisë së Informacionit – IT: 791 studentë kanë vlerësuar me “shkëlqyeshëm”, 257 studentë kanë vlerësuar me “shumë mirë”, 207 studentë kanë vlerësuar me “mirë”, 118 studentë kanë vlerësuar me “mjaftueshëm”, ndërsa 158 studentë kanë vlerësuar me “dobët”. Në total, zyrtarët e teknologjisë së informacionit – IT janë vlerësuar me mesatare 3.92 (figura 9).

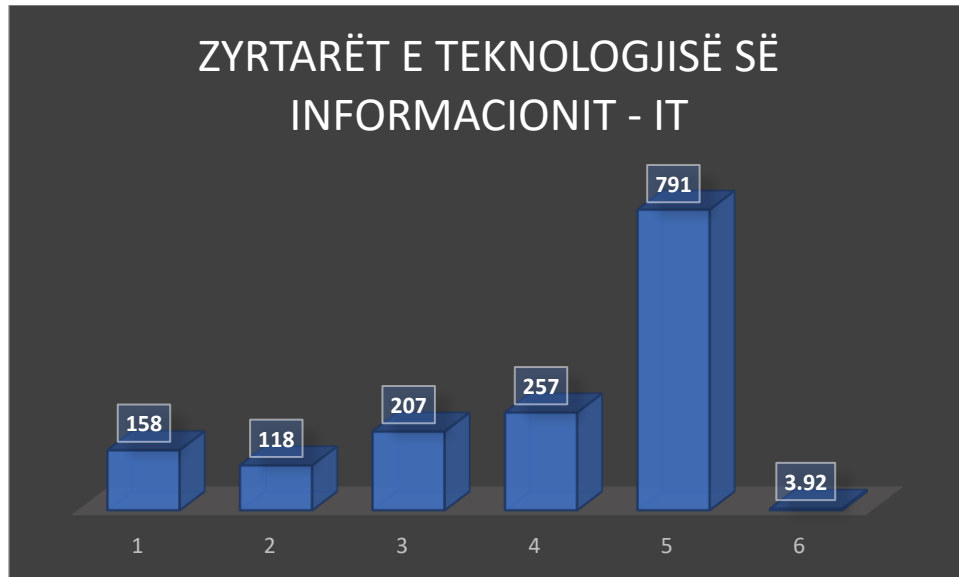


Figura 9

Zyrtarët për Zhvillim të Karrierës: 708 studentë kanë vlerësuar me “shkëlqyeshëm”, 282 studentë kanë vlerësuar me “shumë mirë”, 231 studentë kanë vlerësuar me “mirë”, 126 studentë kanë vlerësuar me “mjaftueshëm”, ndërsa 175 studentë kanë vlerësuar me “dobët”. Në total, zyrtarët për zhvillim të karrierës janë vlerësuar me mesatare 3.80 (figura 10).



Figura 10

Zyrtarët e Protokolit dhe Arkivës: 729 studentë kanë vlerësuar me “shkëlqyeshëm”, 268 studentë kanë vlerësuar me “shumë mirë”, 232 studentë kanë vlerësuar me “mirë”, 127 studentë kanë vlerësuar me “mjaftueshëm”, ndërsa 165 studentë kanë vlerësuar me “dobët”. Në total, zyrtarët e protokolit dhe arkivës janë vlerësuar me mesatare 3.83 (figura11).

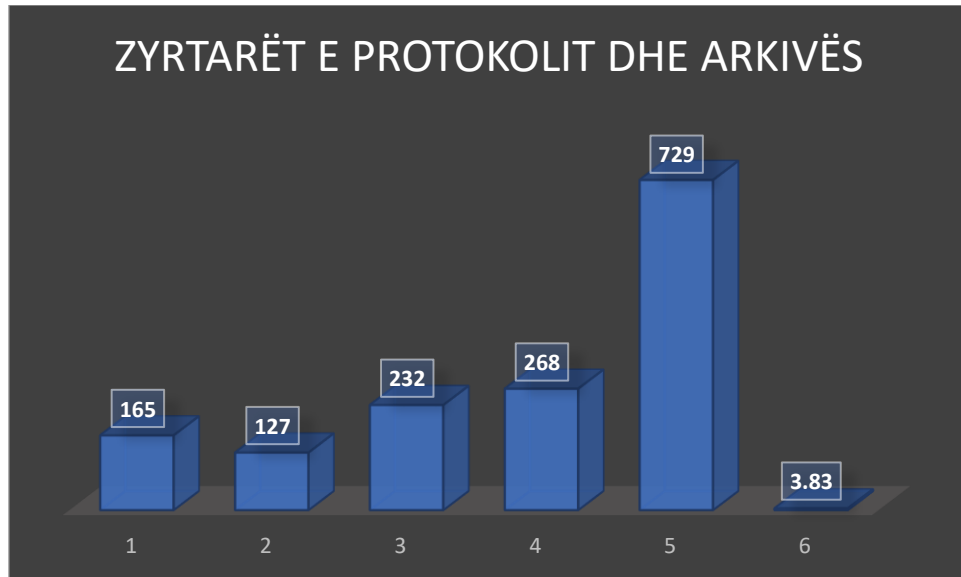


Figura 11

Zyrtarët e Bibliotekës: 783 studentë kanë vlerësuar me “shkëlqyeshëm”, 245 studentë kanë vlerësuar me “shumë mirë”, 219 studentë kanë vlerësuar me “mirë”, 106 studentë kanë vlerësuar me “mjaftueshëm”, ndërsa 164 studentë kanë vlerësuar me “dobët”. Në total, zyrtarët e bibliotekës janë vlerësuar me mesatare 3.91 (figura 12).

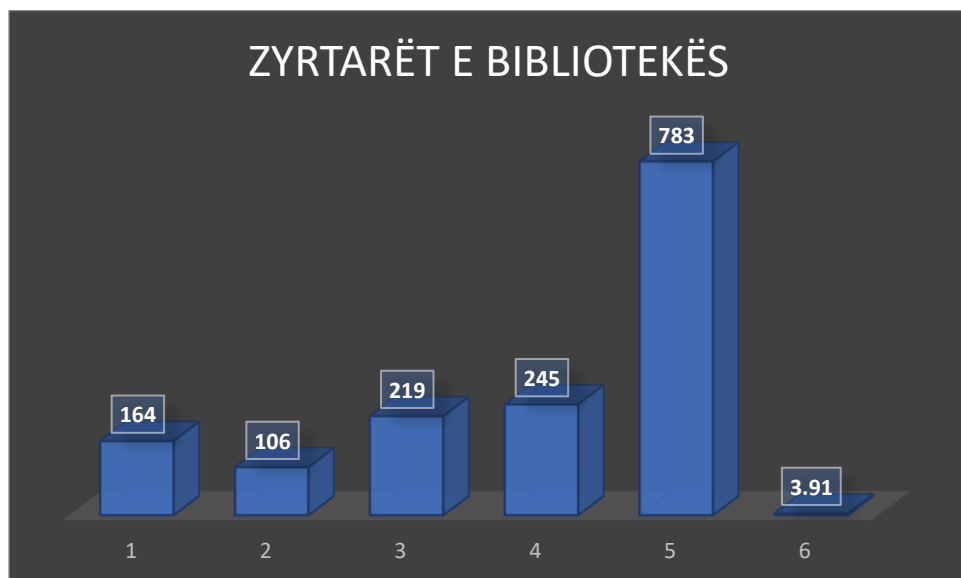


Figura 12

3. Se a merren parasysh me kohë kërkesat e studentëve, zyrat përkatëse nga studentët janë vlerësuar si në vijim:

Sekretarët e njësive akademike: 714 studentë kanë vlerësuar me “shkëlqyeshëm”, 248 studentë kanë vlerësuar me “shumë mirë”, 234 studentë kanë vlerësuar me “mirë”, 130 studentë kanë vlerësuar me “mjaftueshëm”, ndërsa 188 studentë kanë vlerësuar me “dobët”. Në total, sekretarët e njësive akademike janë vlerësuar me mesatare 3.77 (figura 13).

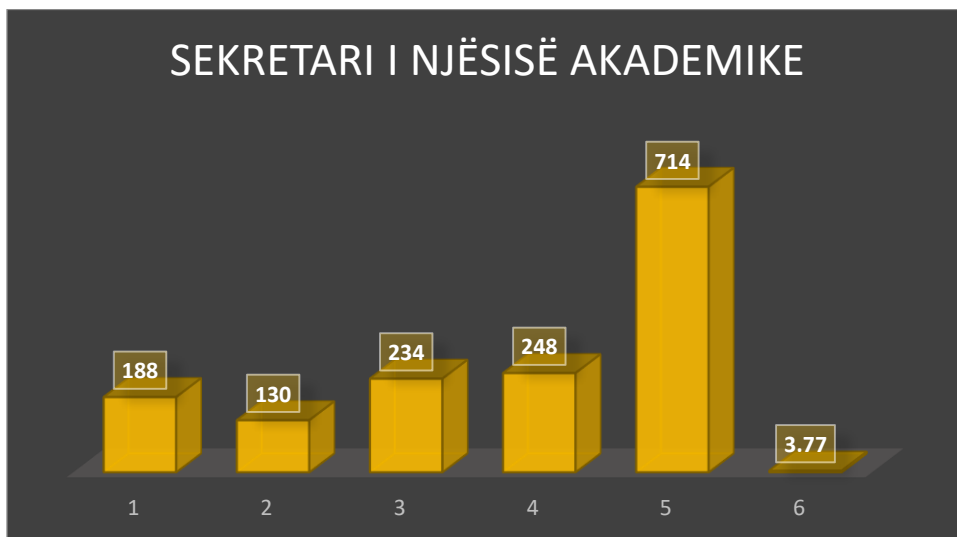


Figura 13

Zyrtarët për Çështje Studentore (Referentët): 728 studentë kanë vlerësuar me “shkëlqyeshëm”, 268 studentë kanë vlerësuar me “shumë mirë”, 231 studentë kanë vlerësuar me “mirë”, 121 studentë kanë vlerësuar me “mjaftueshëm”, ndërsa 172 studentë kanë vlerësuar me “dobët”. Në total, zyrtarët për çështje studentore (referentët) janë vlerësuar me mesatare 3.83 (figura 14).

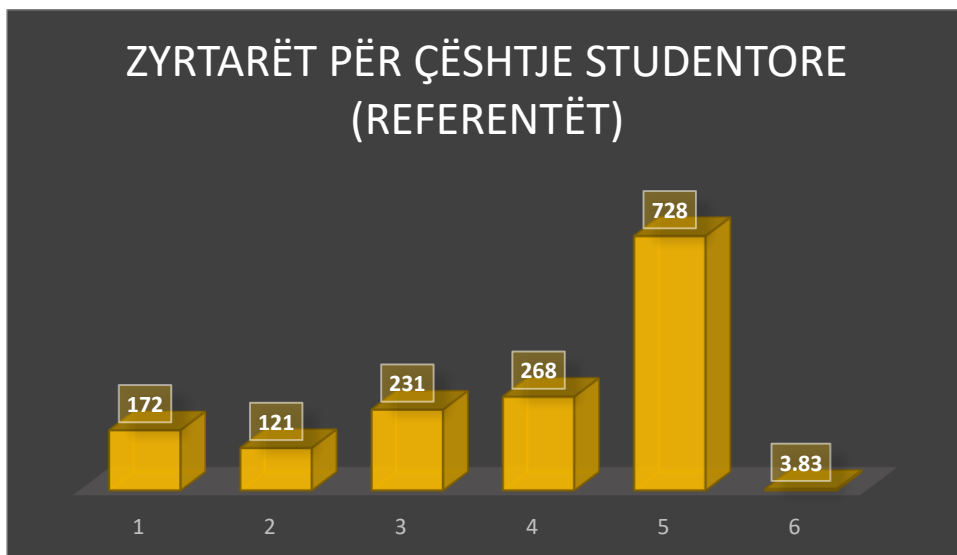


Figura 14

Zyrtarët e Teknologjisë së Informacionit – IT: 771 studentë kanë vlerësuar me “shkëlqyeshëm”, 270 studentë kanë vlerësuar me “shumë mirë”, 207 studentë kanë vlerësuar me “mirë”, 109 studentë kanë vlerësuar me “mjaftueshëm”, ndërsa 160 studentë kanë vlerësuar me “dobët”. Në total, zyrtarët e teknologjisë së informacionit – IT janë vlerësuar me mesatare 3.91 (figura 15).

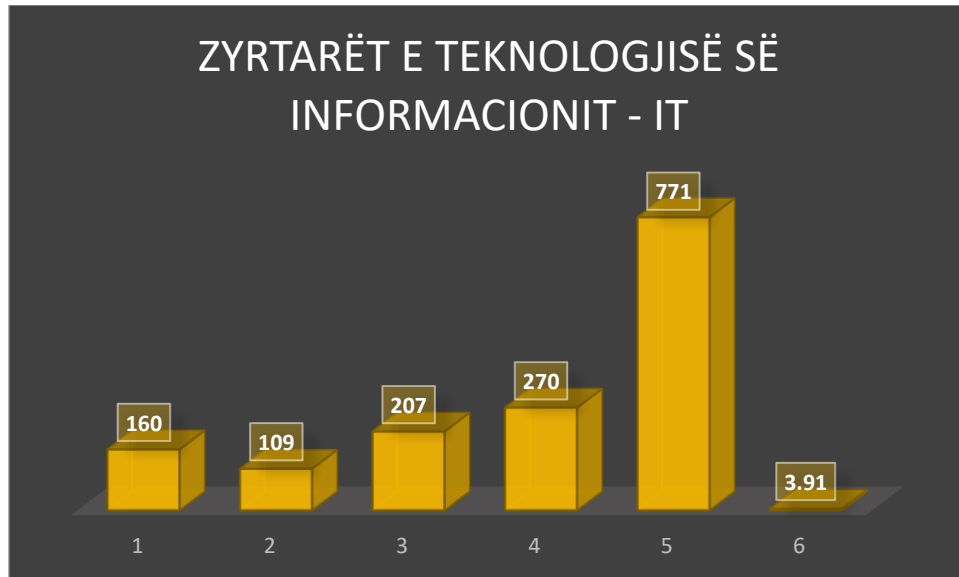


Figura 15

Zyrtarët për Zhvillim të Karrierës: 739 studentë kanë vlerësuar me “shkëlqyeshëm”, 241 studentë kanë vlerësuar me “shumë mirë”, 233 studentë kanë vlerësuar me “mirë”, 119 studentë kanë vlerësuar me “mjaftueshëm”, ndërsa 178 studentë kanë vlerësuar me “dobët”. Në total, zyrtarët për zhvillim të karrierës janë vlerësuar me mesatare 3.82 (figura 16).



Figura 16

Zyrtarët e Protokolit dhe Arkivës: 734 studentë kanë vlerësuar me “shkëlqyeshëm”, 259 studentë kanë vlerësuar me “shumë mirë”, 234 studentë kanë vlerësuar me “mirë”, 111 studentë kanë vlerësuar me “mjaftueshëm”, ndërsa 166 studentë kanë vlerësuar me “dobët”. Në total, zyrtarët e protokolit dhe arkivës janë vlerësuar me mesatare 3.85 (figura17).

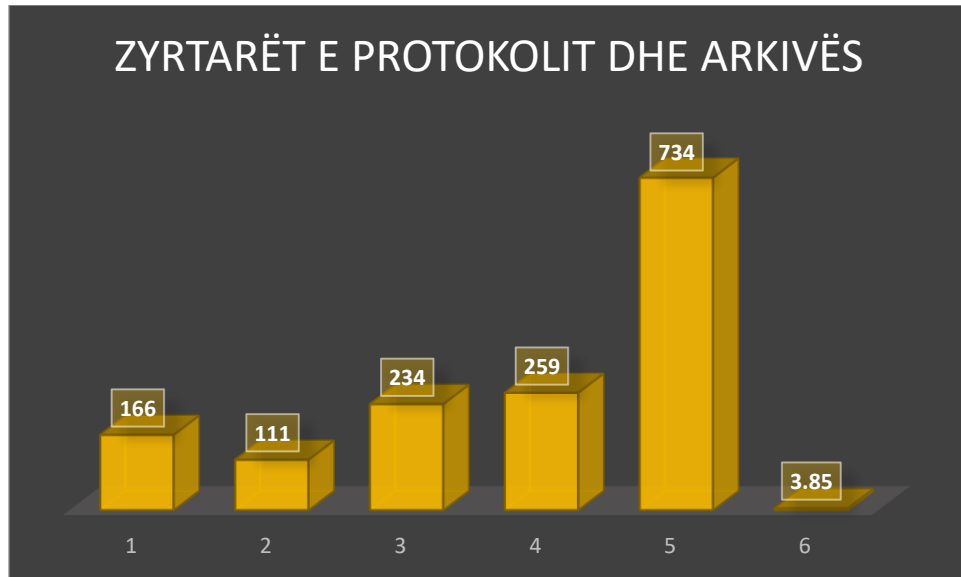


Figura 17

Zyrtarët e Bibliotekës: 782 studentë kanë vlerësuar me “shkëlqyeshëm”, 233 studentë kanë vlerësuar me “shumë mirë”, 229 studentë kanë vlerësuar me “mirë”, 109 studentë kanë vlerësuar me “mjaftueshëm”, ndërsa 159 studentë kanë vlerësuar me “dobët”. Në total, zyrtarët e bibliotekës janë vlerësuar me mesatare 3.91 (figura 18).

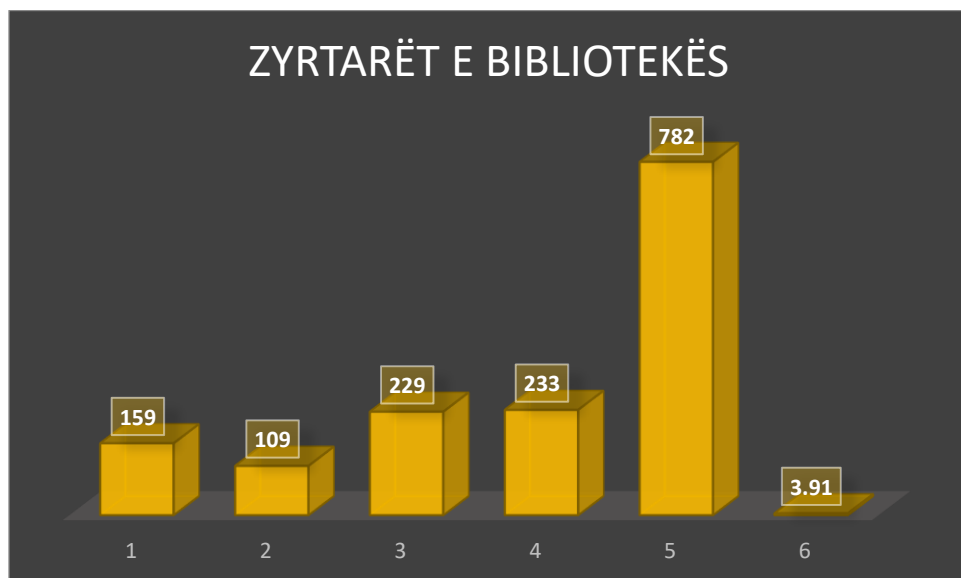


Figura 18

4. Se si preferojnë studentët të komunikojnë me administratë, tregojnë rezultatet si në vijim: 757 apo 54% të studentëve preferojnë të komunikojnë me administratë fizikisht, 559 apo 40% prej tyre preferojnë të komunikojnë përmes e-mailit, ndërsa 77 apo 6% e tyre përmes telefonit (figura 19).

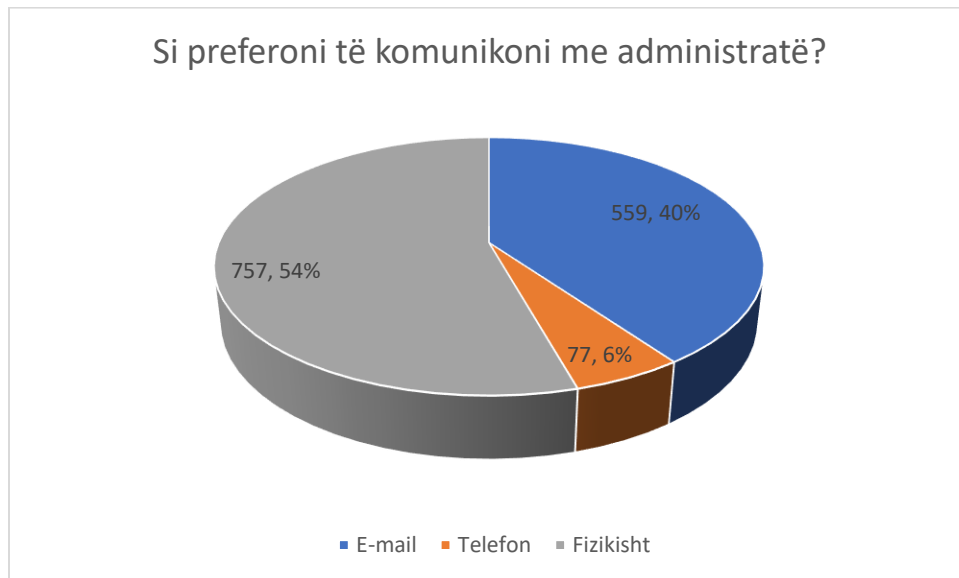


Figura 19

5. A punon biblioteka me orar të përshtatshëm, studentët kanë vlerësuar si në vijim: 1031 studentë apo 74% pohojnë se biblioteka punon me orar të përtatshëm për studentë, 67 studentë apo 5% nuk pajtohen që biblioteka punon me orar të përshtatshëm, ndërsa 295 apo 21% nuk e frekuentojnë bibliotekën fare (figura 20).

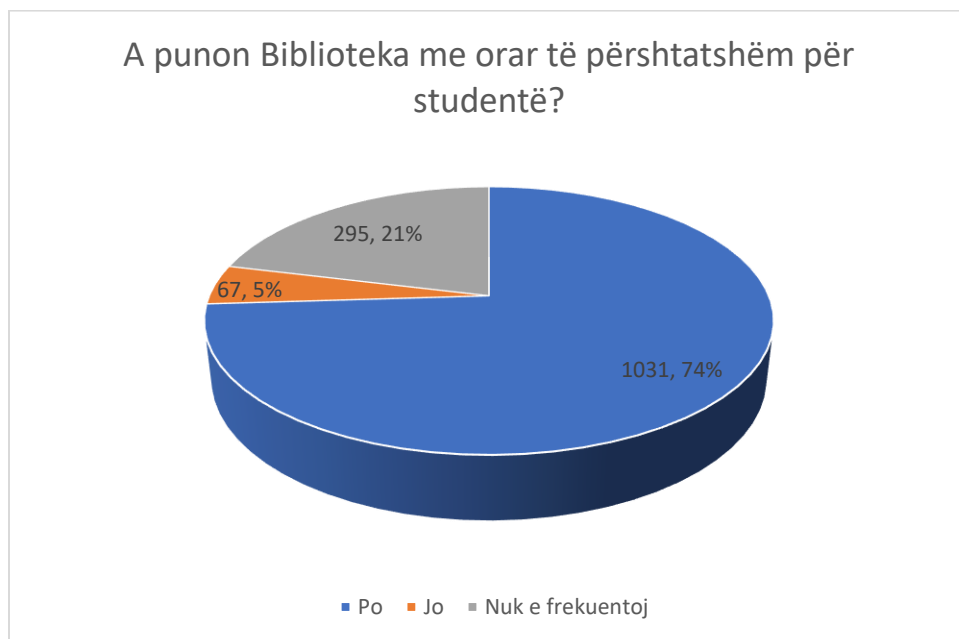


Figura 20

6. Sipas rezultateve të paraqitura, 975 apo 70% të studentëve për të drejtat e tyre dhe shërbimet studentore informohen nga Zyrtarët për çështje studentore (Referentët), ndërsa 418 apo 30% nga Sekretarët e njësisë akademike (figura 21).

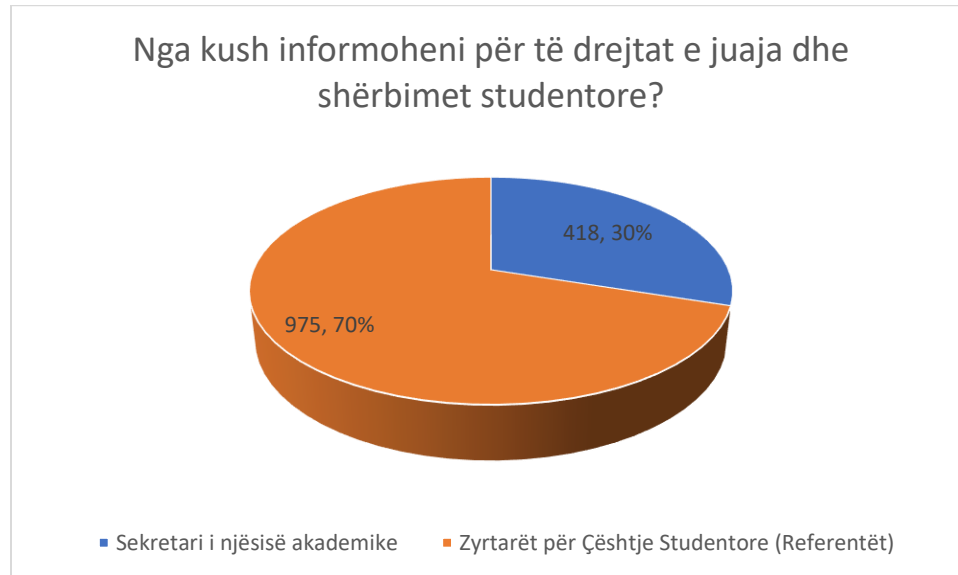


Figura 21

Rekomandimet për përmirësim, të propozuara nga Këshilli për Menaxhim të Cilësisë dhe Vlerësim:

1. Komunikimi i zyrtarëve të administratës me studentë të jetë i vazhdueshëm, korrekt dhe profesional.
2. Kërkesat e studentëve të përmbushën menjëherë.
3. Të hartohet një dokument për komunikim me studentë dhe palë të jashtme, në të cilin përcaktohen afatet kohore të përgjigjeve në kërkesa.
4. Administrata të konsiderojë edhe kërkesat e studentëve që vijnë nëpërmjet mjeteve elektronike.
5. Rekomandohet të rishikohet zgjerimi i orarit të punës së bibliotekës.