



UNIVERSITETI - UNIVERSITY - UNIVERZITET
"HAXHI ZEKA"

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

Rezultatet përmbledhëse të vlerësimit nga pyetësi **"Studenti Administratën"**

Semestri dimëror, 2025/26

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.

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.

Procesi i vlerësimit

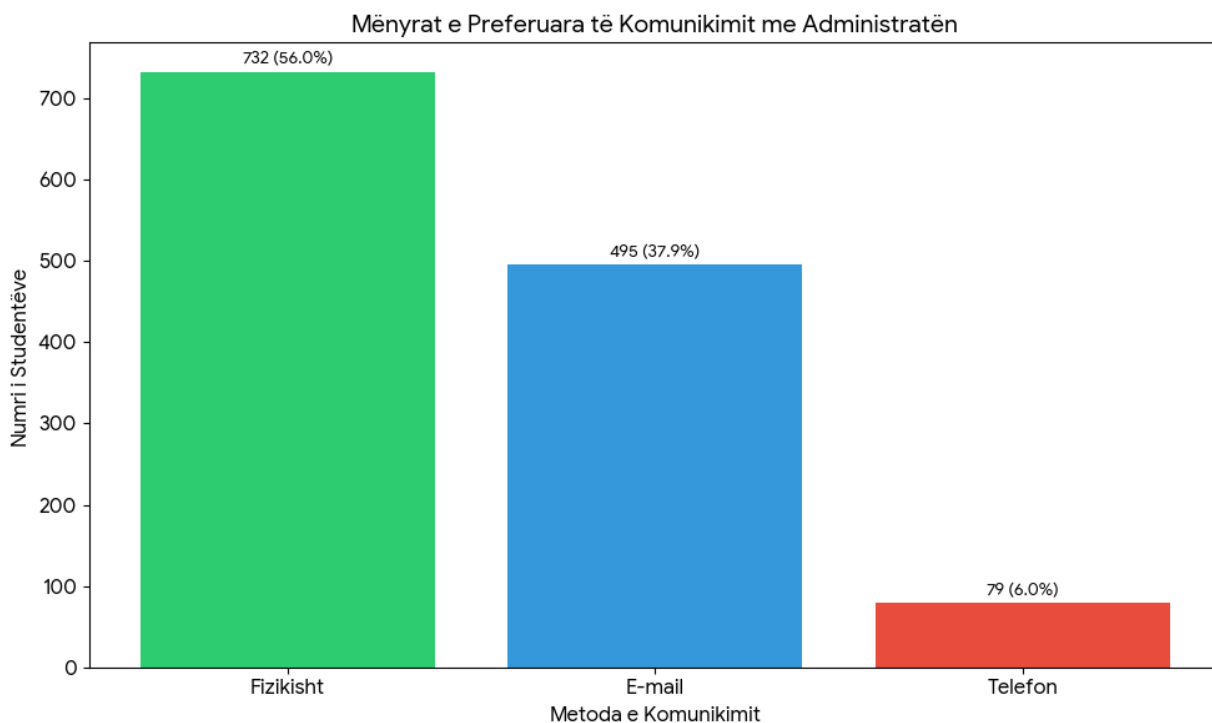
Pyetësi “Studenti – Administratën”, është shpërndarë përmes sistemit elektronik SEVC. Procesi i vlerësimit në të pesë njësitë akademike, për semestrin dimëror 2025/2026, është realizuar gjatë periudhës së paraqitjes së provimeve, duke filluar me datë 26 janar dhe ka zgjatë deri me 31 janar, dhe janë plotësuar gjithsej 1304 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 nga Zyra qendrore për sigurim të cilësisë dhe vlerësim në nivel universiteti, si dhe nga Koordinatorët/Zyrtarët e cilësisë për njësi akademike. Raportet përmbledhëse janë analizuar nga Komisionet për Sigurim të Cilësisë 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.

Rezultatet e vlerësimit

1. **Si preferoni të komunikoni me administratë? Komunikimi Fizik (56.0%):** Kjo mbetet metoda dominuese me **732 studentë** që e kanë përzgjedhur këtë opsion. Kjo tregon rëndësinë e pranisë së stafit në zyrë dhe ndërveprimit njerëzor për zgjidhjen e çështjeve. **E-mail (37.9%):** Me **495 deklarime**, kjo është metoda e dytë më e preferuar. Ky është një tregues i qartë i rritjes së kërkesës për shërbime digjitale dhe asinkrone, ku studenti mund të komunikojë pa pasur nevojë të jetë prezent në universitet. **Telefoni (6.0%):** Komunikimi përmes telefonit është metoda më pak e preferuar me vetëm **79 raste**. Kjo mund të jetë si pasojë e vështirësive për të kontaktuar zyrtarët në linjë telefonike ose preferencës së studentëve për metoda që lënë gjurmë të shkruara (si e-maili) ose zgjidhje të menjëhershme (fizikisht).

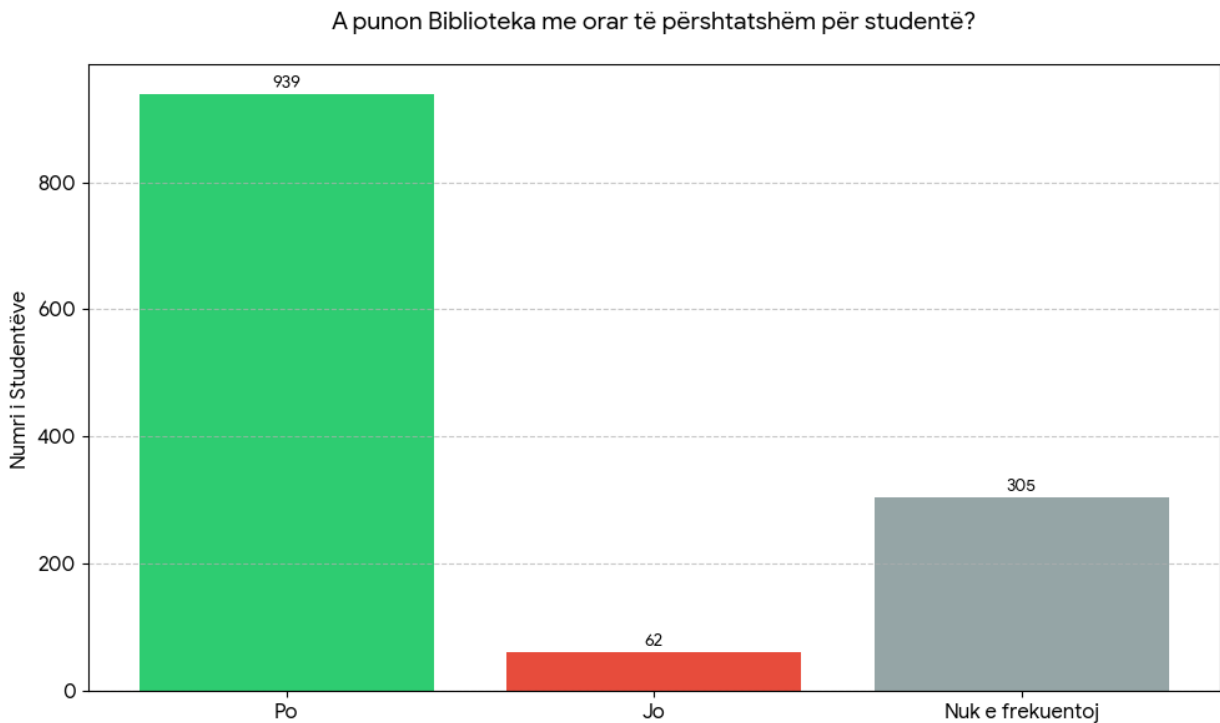
Përmbledhje: Dominimi i komunikimit fizik (56%) tregon se besimi te ndërveprimi i drejtpërdrejtë mbetet parësor, ndërsa përdorimi i lartë i e-mailit (37.9%) karshi neglizhimit pothuajse total të telefonit (6%) dëshmon një orientim të qartë të studentëve drejt zyrtarizimit të kërkesave përmes shkrimit ose pranisë fizike.



Grafiku 1

2. **A punon Biblioteka me orar të përshtatshëm për studentë? Po (939 deklarime):** Shumica dërmuese e studentëve (rreth 72%) vlerësojnë se orari aktual i bibliotekës është i përshtatshëm për nevojat e tyre. Kjo mbështetje masive dëshmon se shërbimi është në përputhje me ritmin akademik të pjesës dërmuese të përdoruesve. **Jo (62 deklarime):** Vetëm një pakicë mjaft e vogël (rreth 5% e totalit të përgjigjeve) shprehet e pakënaqur me orarin. Ky rezultat tregon se pengesat kohore nuk përbëjnë një shqetësim sistemik për pjesën më të madhe të studentëve aktivë. **Nuk e frekuentoj (305 deklarime):** Një numër i konsiderueshëm prej **305 studentësh** (rreth 23%) deklarojnë se nuk e vizitojnë fare bibliotekën.

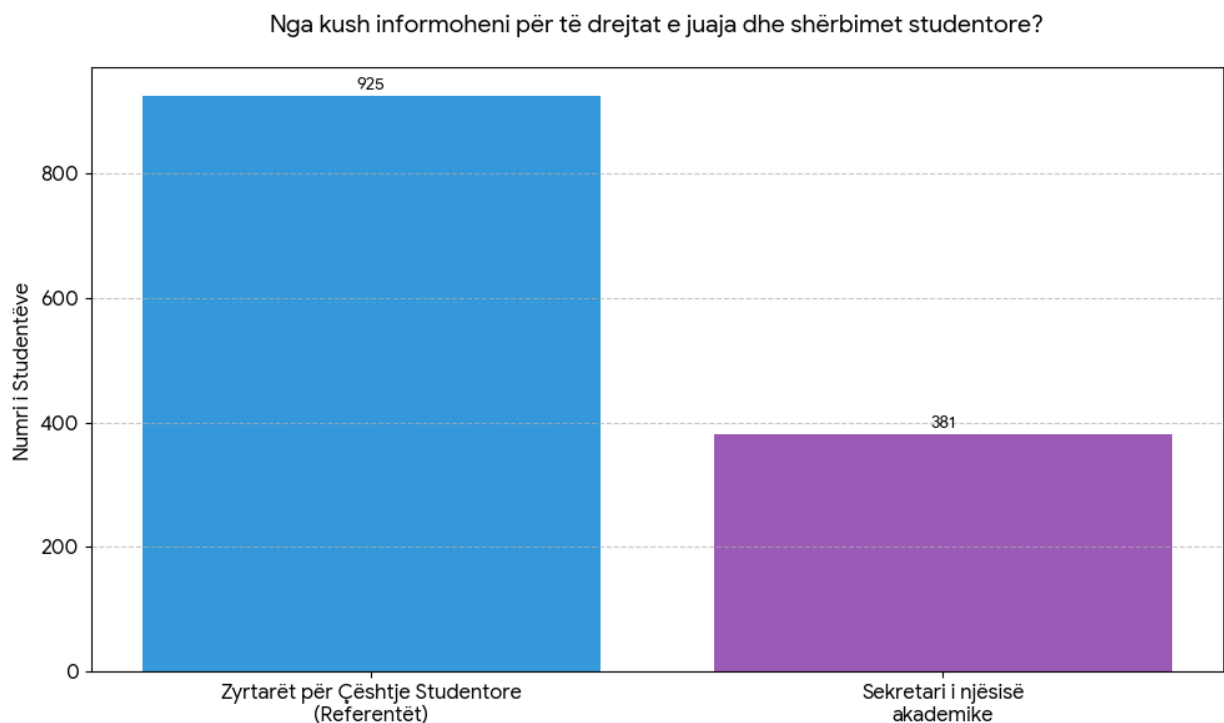
Fakti që **305 studentë** (23%) deklarojnë se nuk e frekuentojnë fare bibliotekën, përbën një gjetje që kërkon vëmendje të veçantë strategjike. Ky rezultat na shërben si nxitje që të analizojmë shkaqet e kësaj mospjesëmarrjeje dhe të krijojmë strategji të reja për ta kthyer bibliotekën nga një depo librash në një qendër dinamike të bashkëpunimit dhe hulumtimit studentor.



Grafiku 2

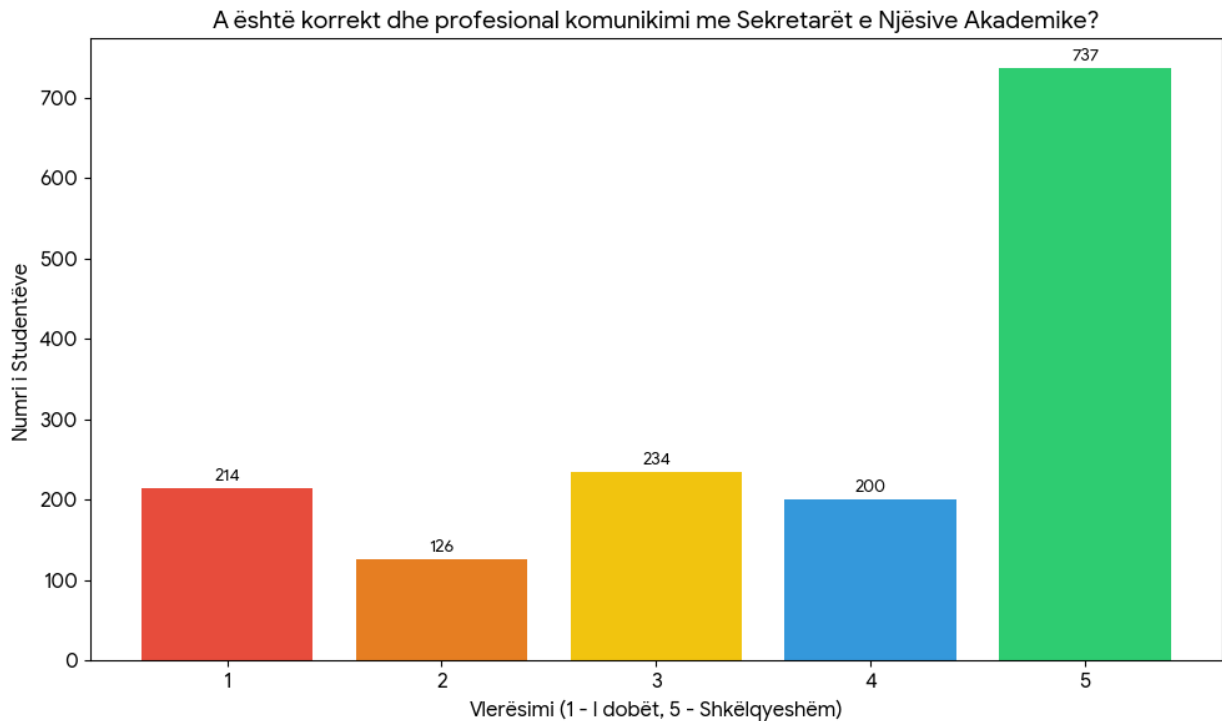
3. **Nga kush informoheni për të drejtat e juaja dhe shërbimet studentore? Zyrtarët për Çështje Studentore (Referentët)** janë burimi kryesor i informimit me **925 deklarime**, duke konfirmuar se ata mbajnë peshën kryesore të komunikimit ditor. Ky fluks i lartë i drejtimeve tregon se ky sektor perceptohet si adresa më e qasshme dhe më efikase për marrjen e përgjigjeve të nevojshme. **Sekretarët e njësive akademike** shërbejnë si burim informimi për **381 studentë**, duke u fokusuar në çështje më specifike administrative të fakulteteve. Ky rezultat tregon një ndarje të qartë të roleve, ku sekretarët trajtojnë kërkesat më formale institucionale.

Rezultatet tregojnë se **Referentët** menaxhojnë fluksin më të madh të informimit me mbi **70%** të deklaramëve. Shpërndarja e rezultateve pasqyron një ndarje të qartë të roleve midis zyrave, ku studentët orientohen drejt referentëve për komunikim ditor dhe drejt sekretarëve për çështje specifike të njësive akademike.



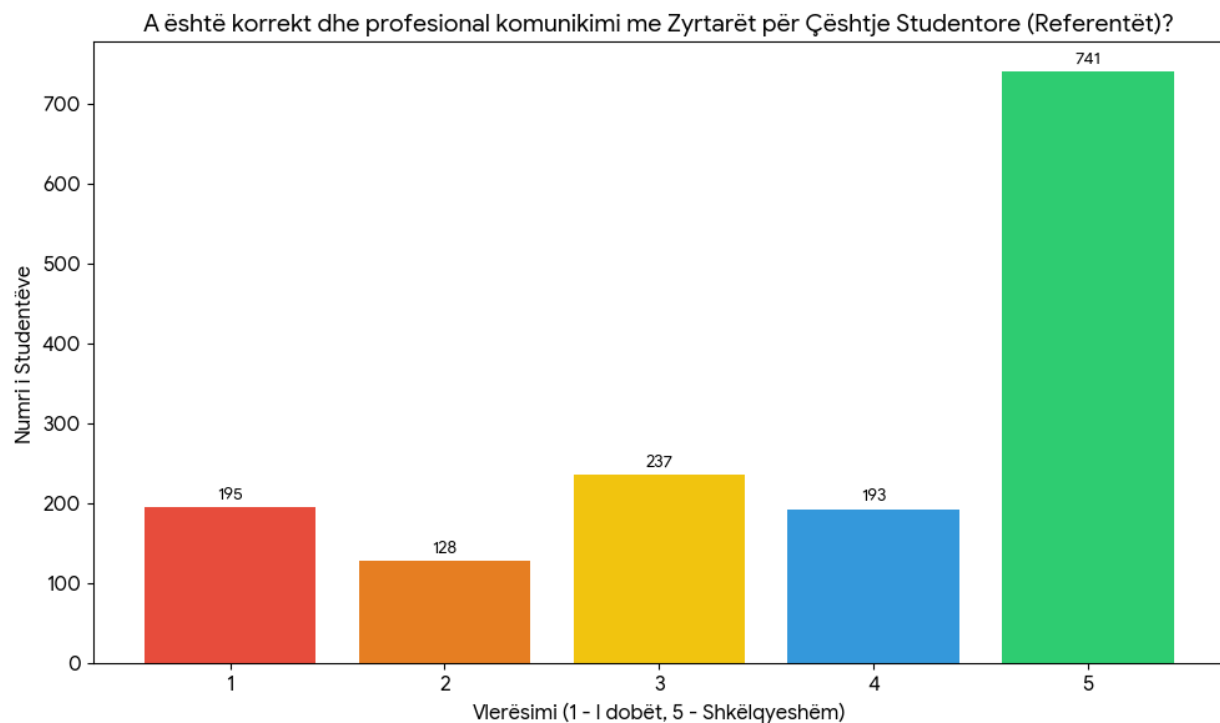
Grafiku 3

4. **A është korrekt dhe profesional komunikimi me zyrtarët e administratës (sekretarët e njësive akademike)?** **737** respondentë vlerësojnë me **5**. Ky është opinioni dominues, ku mbi gjysma e studentëve pjesëmarrës shprehin kënaqshmëri maksimale me shërbimin e pranuar. Ky rezultat tregon se për shumicën e studentëve, komunikimi me sekretarët është në nivelin më të lartë profesional. **200** respondentë vlerësojnë me **4**: Një grup i konsiderueshëm studentësh e konsiderojnë komunikimin si shumë të mirë, duke konfirmuar një përvojë pozitive që i afrohet standardeve më të larta të korrektësisë. **234** respondentë vlerësojnë me **3**: Ky nivel përfaqëson një qëndrim neutral ose mesatar, ku studentët e vlerësojnë komunikimin si të mjaftueshëm, por që ka hapësirë për rritjen e cilësisë ose shpejtësisë së shërbimit. **126** vlerësojnë me **2**: Ky numër i ulët pasqyron raste ku studentët kanë hasur vështirësi në komunikim ose nuk janë ndjerë plotësisht të mirëpritur gjatë proceseve administrative. **214** respondentë vlerësojnë me **1**: Edhe pse mbetet pakicë në raport me totalin, ky numër tregon ekzistencën e një pakënaqësie të theksuar te një grup studentësh. Ky tregues shërben si një sinjal për nevojën e koordinimit më të mirë mes kërkesave akademike dhe përgjigjeve administrative..



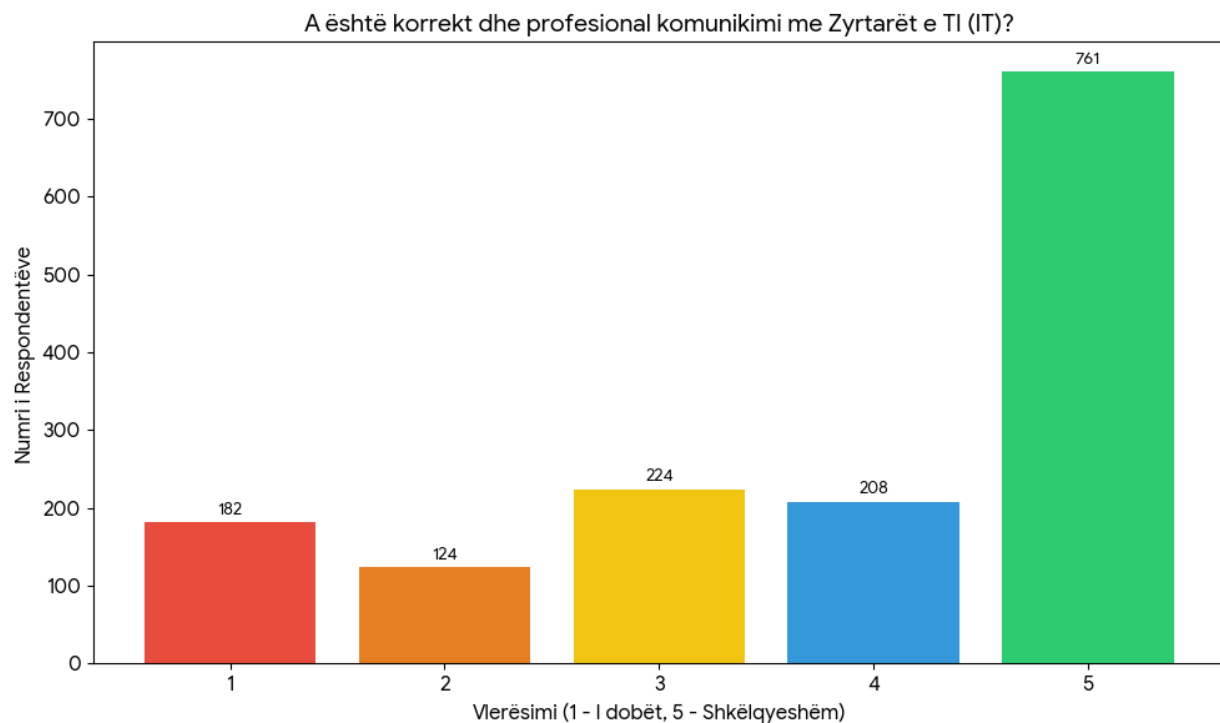
Grafiku 4

5. **A është korrekt dhe profesional komunikimi me zyrtarët e administratës (Zyrtarët për Çështje Studentore (Referentët))?** Vlerësimi maksimal me **741 respondentë** dominon raportin, duke konfirmuar se për pjesën dërmuese të studentëve, referentët ofrojnë një shërbim me korrektësi dhe profesionalizëm të lartë. **Vlerësimi shumë mirë me 193 respondentë** mbështet këtë përvojë pozitive, duke kontribuar drejtpërdrejt në mbajtjen e një mesatareje të qëndrueshme prej **3.77**. **Vlerësimi mesatar me 237 respondentë** sugjeron një perceptim neutral, element ky që tregon se ekziston hapësirë për të rritur më tej efikasitetin apo qasjen ndaj kërkesave studentore. **Vlerësimet minimale me 128 dhe 195 respondentë** shprehin pakënaqësi me nivelin e komunikimit, gjë që tregon se ka hapësirë për të rritur ndjeshmërinë dhe shpejtësinë e reagimit gjatë ofrimit të shërbimeve të përditshme për studentët..



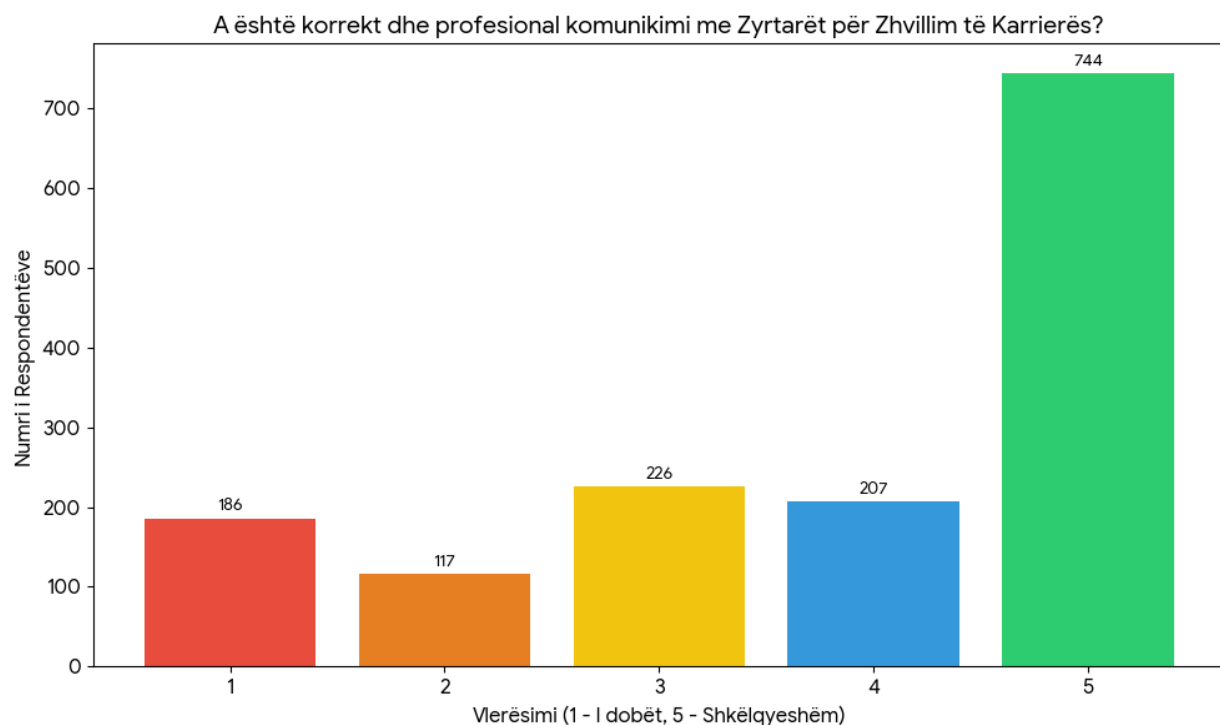
Grafiku 5

6. **A është korrekt dhe profesional komunikimi me zyrtarët e administratës (Zyrtarët e Teknologjisë së Informacionit – IT)?** Vlerësimi maksimal me **761** respondentë përbën grupin më të madh, duke dëshmuar se stafi i TI-së ofron një komunikim korrekt dhe profesional për shumicën dërrmuese të studentëve. **Vlerësimi shumë mirë me 208 respondentë** përforcon këtë trend pozitiv, duke ndihmuar në ngritjen e mesatares së përgjithshme në **3.83**, niveli më i lartë ky krahasuar me sektorët e tjerë administrativë. **Vlerësimi mesatar me 224 respondentë** tregon një qëndrim neutral, që lë të kuptohet se ekzistojnë raste ku komunikimi mund të jetë më i shpejtë apo më informues. **Vlerësimet minimale me 124 dhe 182 respondentë** sinjalizojnë pakënaqësi në ndërveprime të caktuara, duke vënë në pah nevojën për një komunikim më të qartë dhe më shpjegues gjatë zgjidhjes së problemeve teknike të përdoruesve..



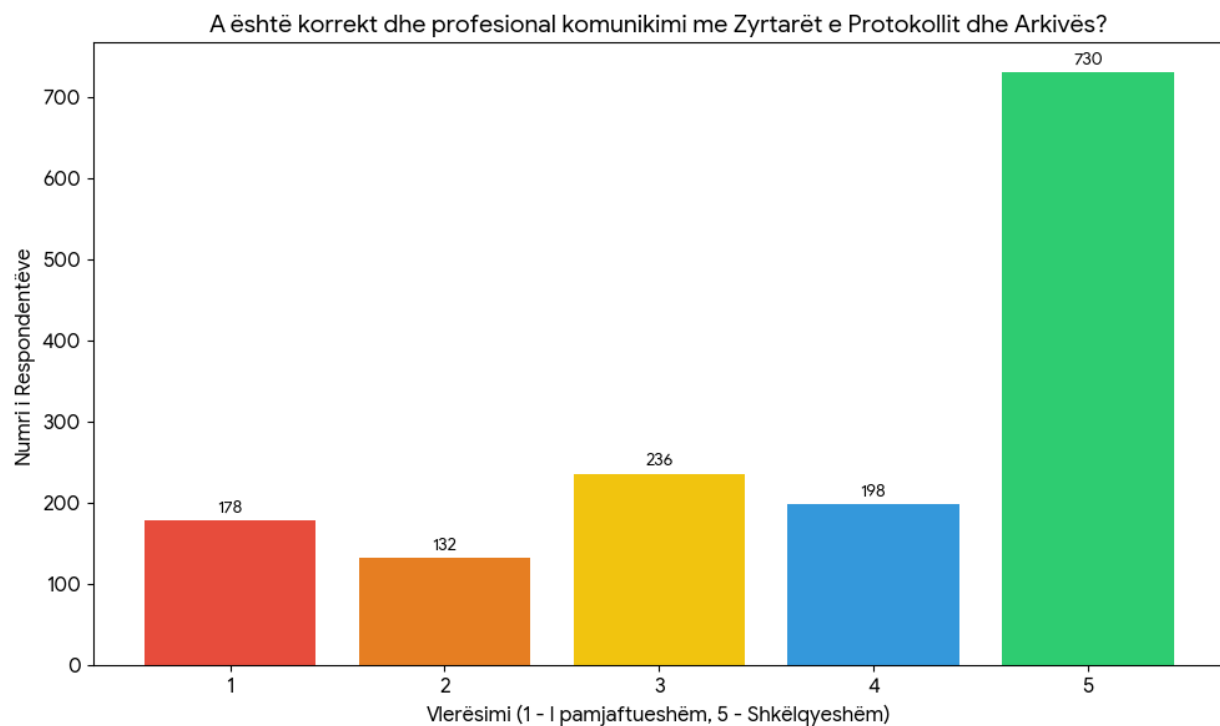
Grafiku 6

7. **A është korrekt dhe profesional komunikimi me zyrtarët e administratës (Zyrtarët për Zhvillim të Karrierës)?** Vlerësimi maksimal me **744** respondentë përbën shumicën absolute, duke dëshmuar se stafi i kësaj zyre ofron një shërbim me korrektësi dhe profesionalizëm të lartë për pjesën dërrmuese të studentëve. **Vlerësimi shumë mirë me 207 respondentë** përforcon përvojën pozitive. **Vlerësimi mirë me 226 respondentë** pasqyron një perceptim neutral, që sugjeron hapësirë për të rritur qasjen informuese apo shpejtësinë e reagimit ndaj kërkesave studentore. **Vlerësimi i mjaftueshëm me 117 respondentë** tregon raste ku pritshmëritë e studentëve nuk janë përmbushur plotësisht gjatë ndërveprimit administrativ. **Vlerësimi i dobët me 186 respondentë** sinjalizon një pakënaqësi më të theksuar, çka sugjeron se nevojitet një qasje më proaktive dhe mbështetëse për t'i orientuar studentët drejt mundësive të tyre profesionale..



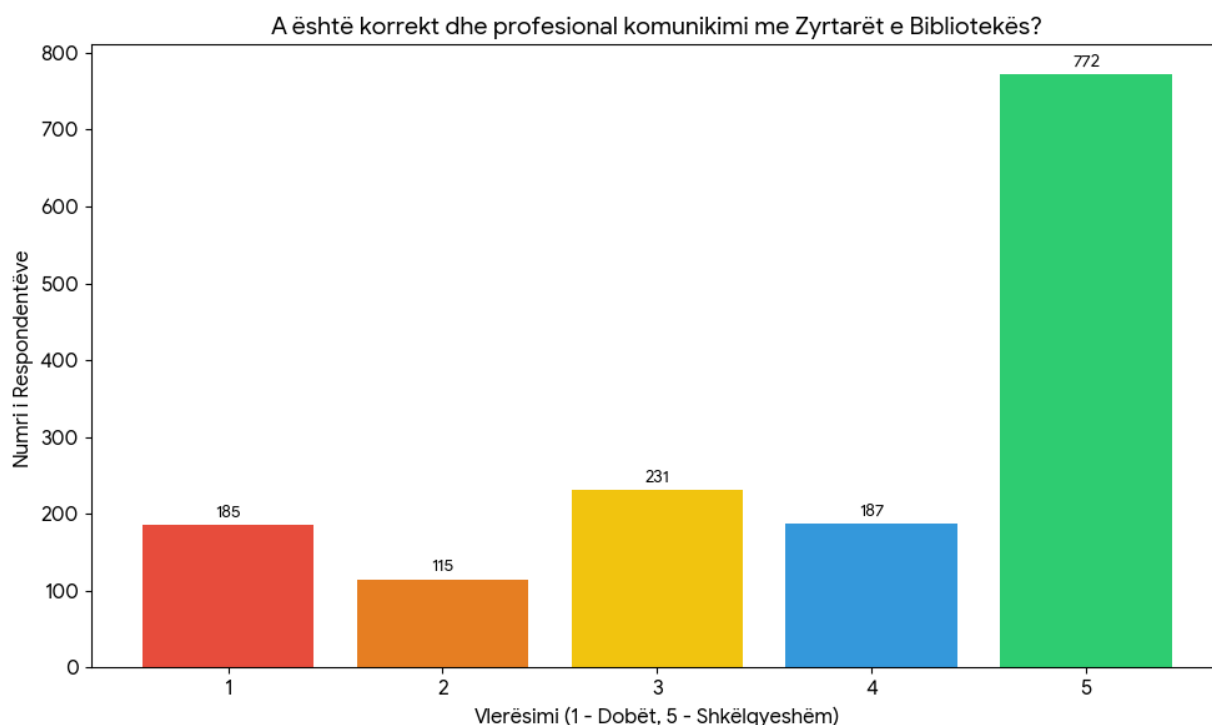
Grafiku 7

8. **A është korrekt dhe profesional komunikimi me zyrtarët e administratës (Zyrtarëte Protokolit dhe Arkivës)? Vlerësimi maksimal (5) me 730 respondentë** dominon qartë rezultatet, duke treguar se për pjesën dërrmuese të studentëve, ky sektor ofron një komunikim në nivelin më të lartë profesional. **Vlerësimi shumë mirë (4) me 198 respondentë** plotëson këtë trend pozitiv, duke dëshmuar për një përvojë të mirë ndërveprimi. **Vlerësimi mirë (3) me 236 respondentë** paraqet një grup që e konsideron komunikimin si korrekt, por që lë vend për një qasje më dinamike apo efikase gjatë procedurave administrative. **Vlerësimi mjaftueshëm (2) me 132 respondentë** shënon raste ku profesionalizmi i treguar nuk i ka përmbushur plotësisht pritshmëritë. **Vlerësimi dobët (1) me 178 respondentë** tregon për ekzistencën e një pakënaqësie të caktuar në ndërveprim, duke vënë në dukje rëndësinë e rritjes së efikasitetit dhe korrektësisë gjatë pranimit dhe dorëzimit të dokumentacionit zyrtar.



Grafiku 8

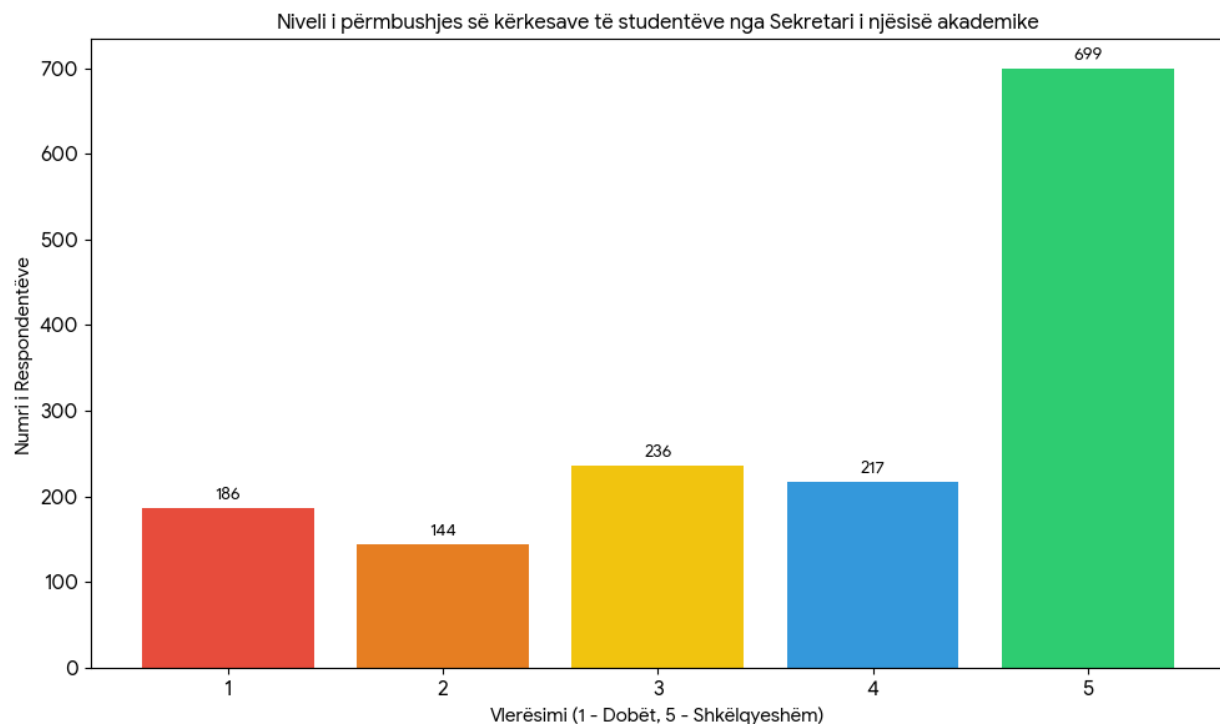
9. **A është korrekt dhe profesional komunikimi me zyrtarët e administratës (Zyrtarët e Bibliotekës)?** Vlerësimi maksimal me 772 respondentë tregon një dominim të qartë të kënaqshmërisë, duke dëshmuar se stafi i bibliotekës siguron një komunikim të shkëlqyer për shumicën e përdoruesve. **Vlerësimi shumë mirë me 187 respondentë** konfirmon një përvojë pozitive dhe profesionale. **Vlerësimi mirë me 231 respondentë** pasqyron një qëndrim neutral, që sugjeron se komunikimi është korrekt, por me hapësirë për të qenë më informues apo mbështetës gjatë kërkimeve bibliotekare. **Vlerësimi mjaftueshëm me 115 respondentë** sinjalizon raste ku ndërveprimi ka qenë në kufijtë e profesionalizmit, pa i përmbushur plotësisht pritshmëritë e studentëve. **Vlerësimi dobët me 185 respondentë** tregon ekzistencën e pakënaqësive specifike, duke vënë në pah rëndësinë e rritjes së etikës dhe mirësjelljes gjatë ofrimit të shërbimeve në ambientet e leximit.



Grafiku 9

10. **Niveli i përmbushjes së kërkesave të studentëve nga Sekretari i njësisë akademike është:** **Vlerësimi maksimal me 699 respondentë** tregon se një pjesë e madhe e studentëve janë plotësisht të kënaqur me mënyrën se si sekretarët e njësive akademike u përgjigjen kërkesave të tyre. **Vlerësimi shumë mirë me 217 respondentë** përforcon prirjen pozitive. **Vlerësimi mirë me 236 respondentë** paraqet një grup që e vlerëson shërbimin si korrekt, por që lë vend për një efikasitet më të lartë në trajtimin e kërkesave administrative. **Vlerësimi mjaftueshëm me 144 respondentë** shënon raste ku shërbimi ka qenë në kufijtë minimalë të pritshmërive, pa arritur një nivel të plotë profesionalizmi. **Vlerësimi dobët me 186 respondentë** reflekton pakënaqësi specifike, gjë që sugjeron se nevojitet një koordinim më i mirë për të siguruar që çdo kërkesë studentore të marrë përgjigjen e duhur në kohë.

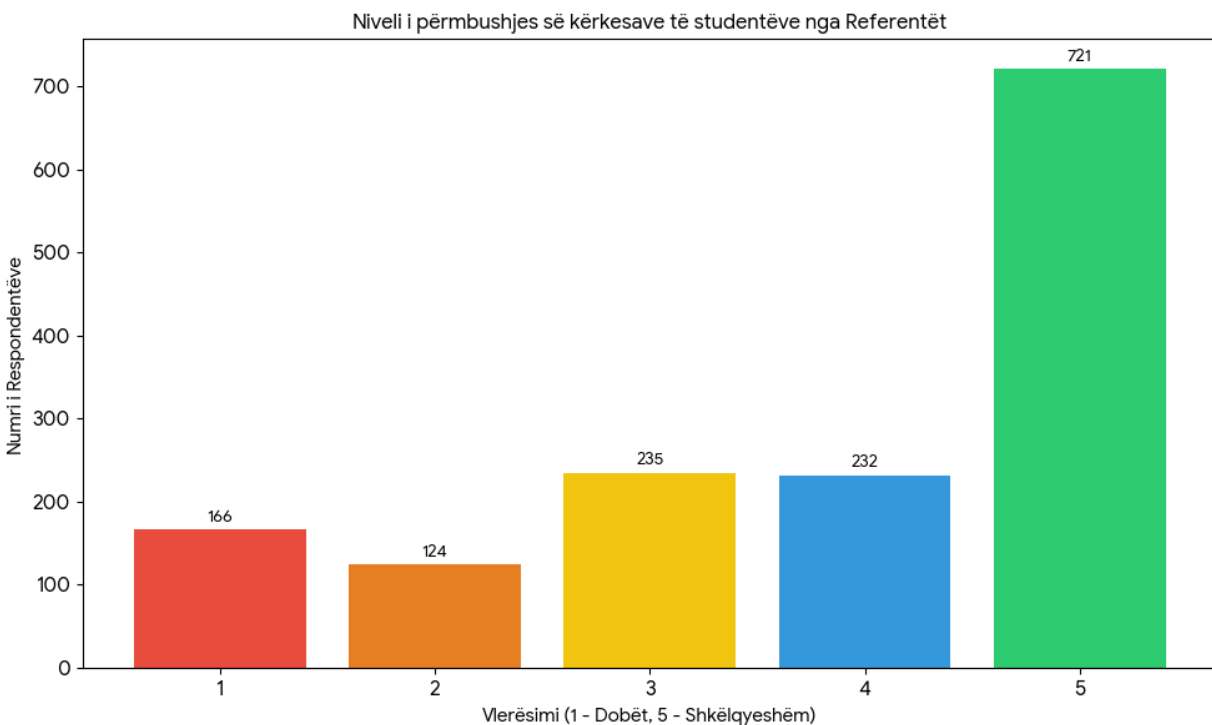
Të dhënat dëshmojnë për një nivel solid të përmbushjes së kërkesave, ku rreth **62%** e studentëve shprehen të kënaqur (vlerësimet 4 dhe 5). Mesatarja prej **3.74** tregon një performancë të mirë të sekretarëve, ndërsa prania e vlerësimeve më të ulëta mbetet një tregues për nevojën e rritjes së cilësisë së shërbimit në njësitë ku janë identifikuar ngecje.



Grafiku 10

11. **Niveli i përmbushjes se kërkesave të studentëve nga Zyrtarët për Çështje Studentore (Referentët) është: Vlerësimi maksimal me 721 respondentë** tregon një nivel mjaft të lartë të kënaqshmërisë, ku shumica e studentëve vlerësojnë se kërkesat e tyre përmbushen në mënyrë të shkëlqyer. **Vlerësimi shumë mirë me 232 respondentë** mbështet performancën pozitive të këtij sektori, duke reflektuar një shërbim efikas dhe korrekt. **Vlerësimi mirë me 235 respondentë** tregon se një pjesë e konsiderueshme e studentëve e shohin shërbimin si solid, por që mund të ketë hapësirë për përmirësim në shpejtësi ose cilësi. **Vlerësimi mjaftueshëm me 124 respondentë** paraqet raste ku përmbushja e kërkesave ka qenë në nivel minimal, duke mos arritur pritshmëritë e plota të studentëve. **Vlerësimi dobët me 166 respondentë** sinjalizon pakënaqësi specifike, gjë që vë në dukje rëndësinë e rritjes së angazhimit për të adresuar çdo kërkesë studentore me seriozitetin e duhur.

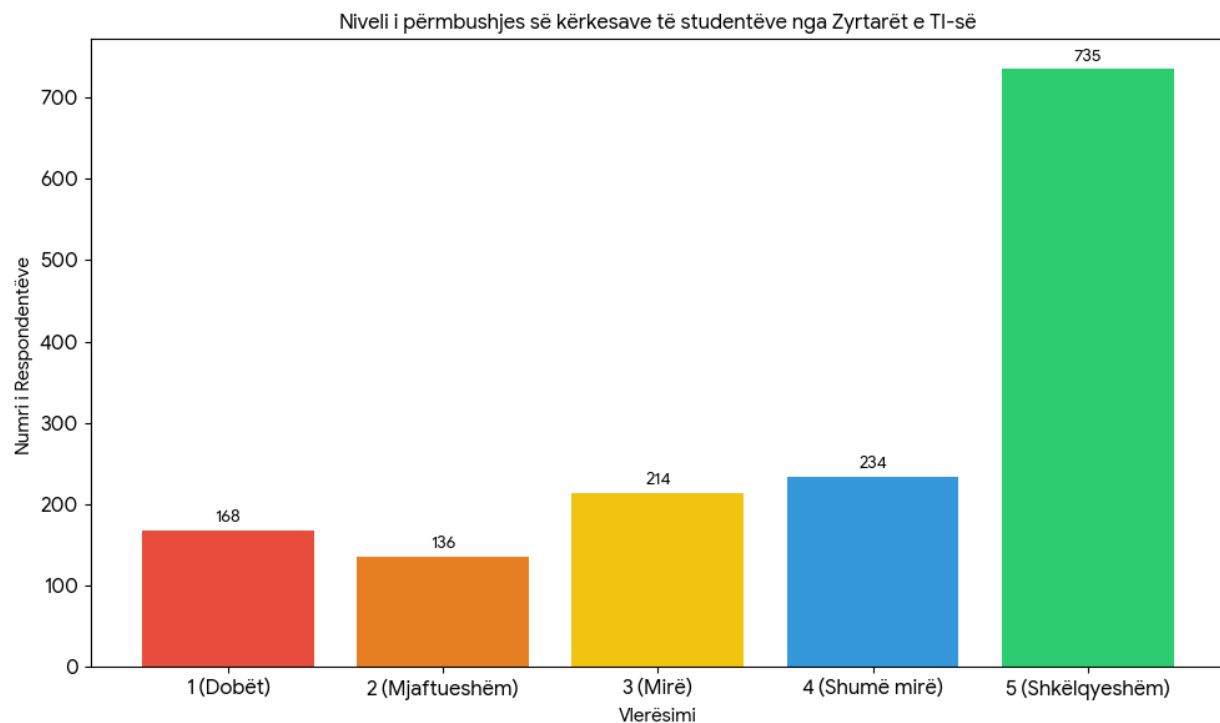
Të dhënat pasqyrojnë një performancë të qëndrueshme të zyrës së referentëve, me një mesatare prej **3.82**. Fakti që rreth **65%** e respondentëve i kanë vlerësuar me 4 dhe 5 tregon një besueshmëri të lartë në përmbushjen e kërkesave administrative. Megjithatë, prania e vlerësimeve në nivelet "mjaftueshëm" dhe "dobët" sugjeron se nevojitet një vëmendje e shtuar për të eliminuar vonesat ose pengesat e mundshme në shërbim.



Grafiku 11

12. **Niveli i përmbushjes së kërkesave të studentëve nga Zyrtarët e Teknologjisë së Informacionit – IT është: Vlerësimi maksimal me 735 respondentë** tregon një shkallë shumë të lartë të kënaqshmërisë, ku pjesa më e madhe e studentëve vlerësojnë mbështetjen teknike si të shkëlqyer. **Vlerësimi shumë mirë me 234 respondentë** dëshmon për një shërbim cilësor dhe efikas në adresimin e nevojave që lidhen me teknologjinë. **Vlerësimi mirë me 214 respondentë** tregon se një grup i konsiderueshëm e konsideron shërbimin si të kënaqshëm, ndonëse mund të ketë pasur raste që kërkojnë më shumë asistencë. **Vlerësimi mjaftueshëm me 136 respondentë** paraqet një nivel minimal të përmbushjes së pritshmërive, që mund të jetë pasojë e vonësive teknike apo vështirësive në komunikim. **Vlerësimi dobët me 168 respondentë** reflekton pakënaqësi specifike, që sugjeron nevojën për monitorim të mëtejshëm të proceseve të TI-së për të minimizuar problemet e studentëve.

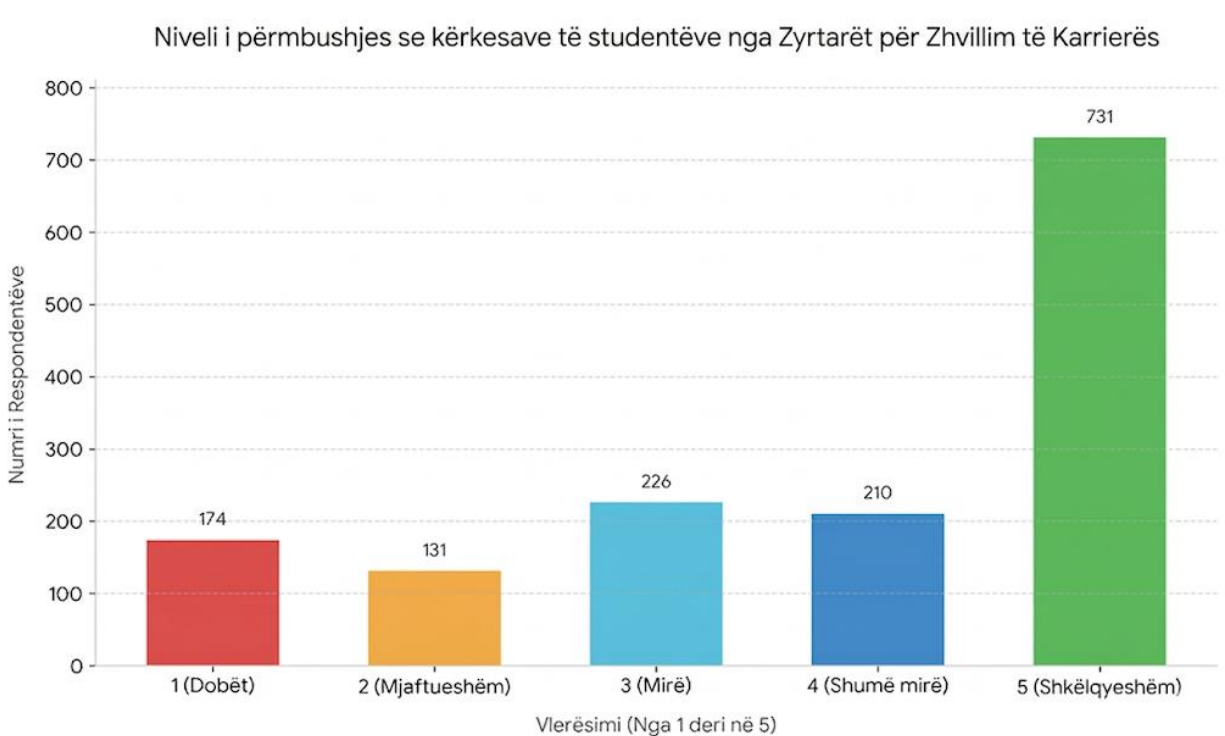
Të dhënat pasqyrojnë një performancë mjaft pozitive të sektorit të TI-së, me një mesatare prej **3.83**. Fakti që rreth **65%** e respondentëve i kanë vlerësuar me nota maksimale (4 dhe 5) tregon se shërbimet teknologjike luajnë një rol kyç dhe të vlerësuar në jetën akademike. Megjithatë, ekzistenca e vlerësimeve më të ulëta tregon se ka hapësirë për të rritur gatishmërinë dhe mbështetjen teknike në raste specifike.



Grafiku 12

13. **Niveli i përmbushjes se kërkesave të studentëve nga Zyrtarët për Zhvillim të Karrierës është:** Vlerësimi maksimal (5) me **731 respondentë** tregon një shkallë shumë të lartë të kënaqshmërisë, ku pjesa më e madhe e studentëve e vlerësojnë mbështetjen dhe shërbimin e ofruar nga zyrat përkatëse si të shkëlqyer. Vlerësimi shumë mirë (4) me **210 respondentë** dëshmon për një shërbim cilësor dhe efikas në adresimin e nevojave dhe kërkesave të tyre të përditshme. Vlerësimi mirë (3) me **226 respondentë** tregon se një grup i konsiderueshëm e konsideron shërbimin si të kënaqshëm, ndonëse mund të ketë pasur raste që kërkojnë më shumë vëmendje apo asistencë shtesë. Vlerësimi mjaftueshëm (2) me **131 respondentë** paraqet një nivel minimal të përmbushjes së pritshmërive, gjë që mund të jetë pasojë e vonesave në procesim apo vështirësive të përkohshme në komunikim. Vlerësimi dobët (1) me **174 respondentë** reflekton pakënaqësi specifike, që sugjeron nevojën për monitorim të mëtejshëm të proceseve administrative dhe operative të këtyre zyrave për të minimizuar problemet e studentëve.

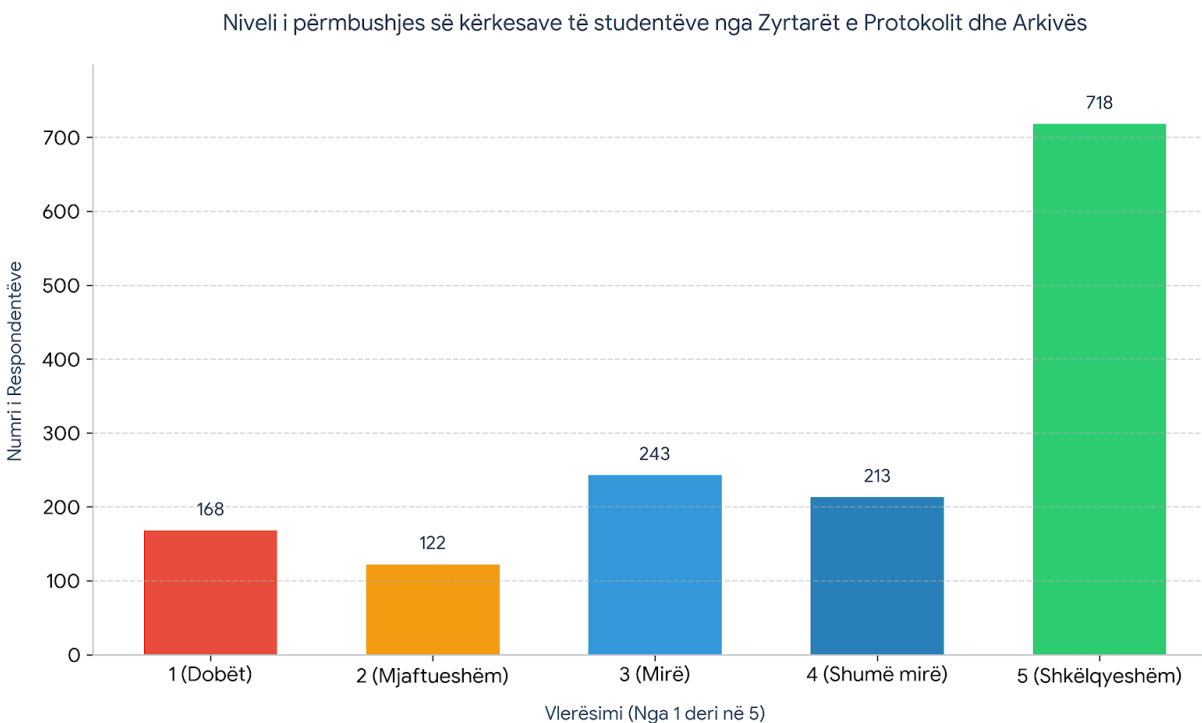
Të dhënat pasqyrojnë një performancë mjaft pozitive të zyrave përkatëse, me një mesatare të përgjithshme prej **3.81**. Fakti që rreth **64%** e respondentëve i kanë vlerësuar këto shërbime me notat më të larta (4 and 5) tregon se efikasiteti i zyrave luan një rol kyç dhe të vlerësuar pozitivisht në jetën akademike. Megjithatë, ekzistenca e vlerësimeve më të ulëta tregon se ka hapësirë për të rritur gatishmërinë, kapacitetet dhe mbështetjen e studentëve në raste të caktuara.



Grafiku 13

14. **Niveli i përmbushjes së kërkesave të studentëve nga Zyrtarët e Protokollit dhe Arkivës është:** Vlerësimi maksimal me **718 respondentë** tregon një shkallë shumë të lartë të kënaqshmërisë, ku pjesa më e madhe e studentëve vlerësojnë mbështetjen administrative dhe menaxhimin e dokumenteve nga zyrtarët e protokollit dhe arkivës si të shkëlqyer. Vlerësimi shumë mirë me **213 respondentë** dëshmon për një shërbim cilësor dhe efikas në adresimin e nevojave që lidhen me protokollimin dhe pranimin e kërkesave. Vlerësimi mirë me **243 respondentë** tregon se një grup i konsiderueshëm e konsideron shërbimin si të kënaqshëm, ndonëse mund të ketë pasur raste që kërkojnë më shumë asistencë ose kohë për procesim. Vlerësimi mjaftueshëm me **122 respondentë** paraqet një nivel minimal të përmbushjes së pritshmërive, që mund të jetë pasojë e vonesave në dorëzimin e dokumentacionit apo vështirësive në komunikim. Vlerësimi dobët me **168 respondentë** reflekton pakënaqësi specifike, që sugjeron nevojën për monitorim të mëtejshëm të proceseve të protokollit dhe arkivës për të minimizuar problemet e studentëve.

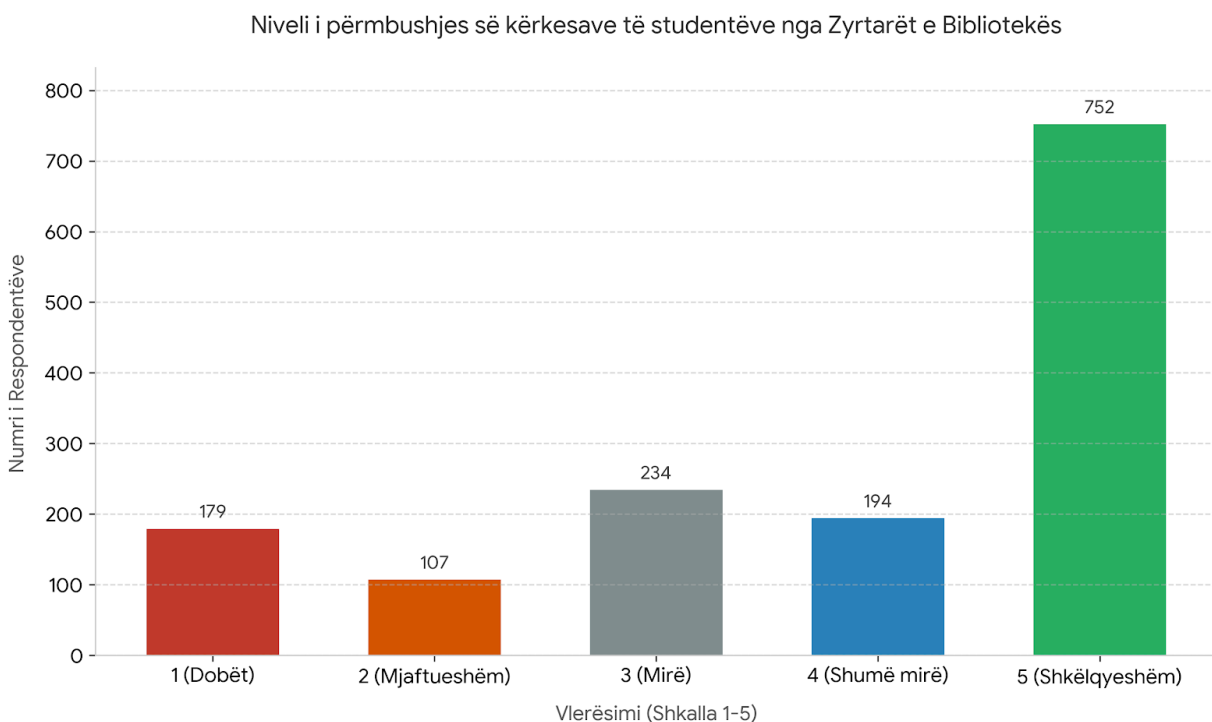
Të dhënat pasqyrojnë një performancë mjaft pozitive të sektorit të Protokollit dhe Arkivës, me një mesatare prej **3.81**. Fakti që rreth **64%** e respondentëve i kanë vlerësuar me nota maksimale (4 dhe 5) tregon se shërbimet e kësaj zyre luajnë një rol kyç dhe të vlerësuar në jetën akademike. Megjithatë, ekzistenca e vlerësimeve më të ulëta tregon se ka hapësirë për të rritur gatishmërinë dhe mbështetjen administrative në raste specifike.



Grafiku 14

15. Niveli i përmbushjes së kërkesave të studentëve nga Zyrtarët e Bibliotekës është: Vlerësimi maksimal (5) me **752 respondentë** tregon një shkallë shumë të lartë të kënaqshmërisë, ku pjesa më e madhe e studentëve vlerësojnë mbështetjen dhe shërbimet bibliotekare si të shkëlqyer. Vlerësimi shumë mirë (4) me **194 respondentë** dëshmon për një shërbim cilësor dhe efikas në adresimin e nevojave për kërkim dhe burime. Vlerësimi mirë (3) me **234 respondentë** tregon se një grup i konsiderueshëm e konsideron shërbimin si të kënaqshëm, ndonëse mund të ketë pasur raste që kërkojnë më shumë vëmendje apo kohë për procesim. Vlerësimi mjaftueshëm (2) me **107 respondentë** paraqet një nivel minimal të përmbushjes së pritshmërive, që mund të jetë pasojë e kufizimeve në burime apo vështirësive të përkohshme në komunikim. Vlerësimi dobët (1) me **179 respondentë** reflekton pakënaqësi specifike, që sugjeron nevojën për monitorim të mëtejshëm të proceseve të bibliotekës për të minimizuar vonesat dhe problemet e studentëve.

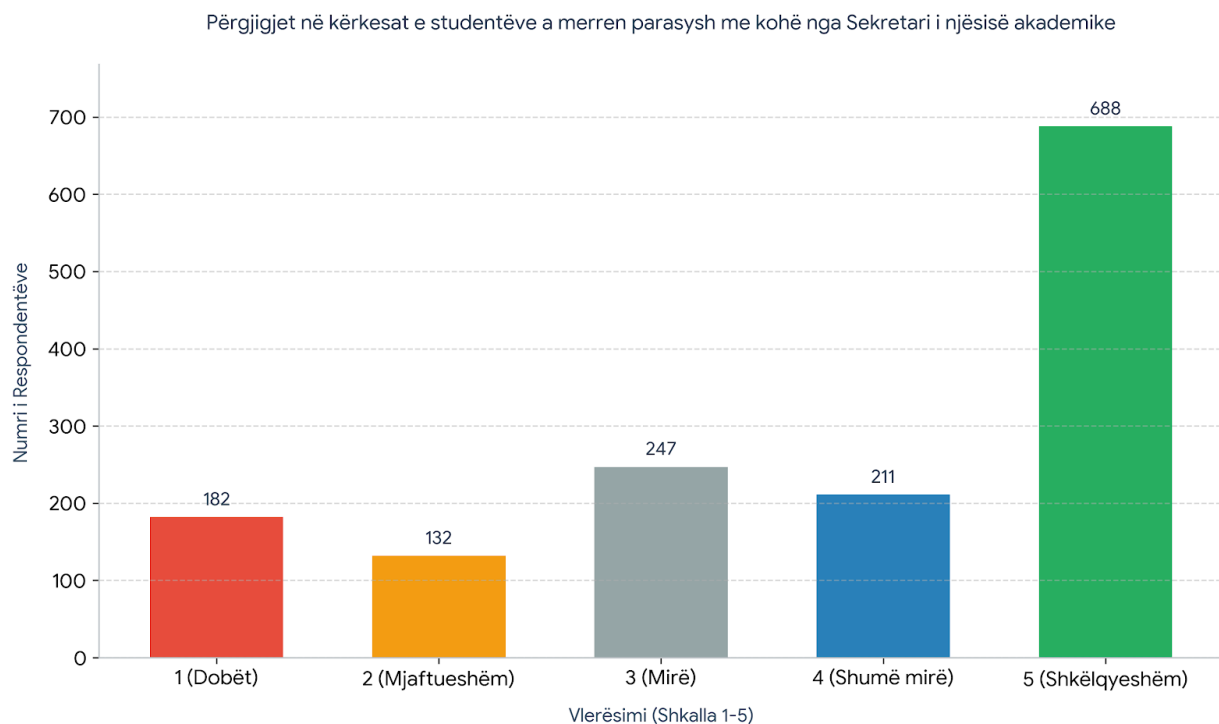
Rezultatet pozitive dhe mesataria **3.84** dëshmojnë suksesin e Zyrtarëve të Bibliotekës, ku rreth **65%** e respondentëve shprehin kënaqësi të lartë (notat 4 dhe 5). Kjo dëshmon rolin kyç të këtij sektori për studentët. Megjithatë, prania e pakënaqësive kërkon fokusim të mëtejshëm te rritja e efikasitetit gjatë kërimit të literaturës dhe mbështetjes së menjëhershme.



Grafiku 15

16. **Përgjigjet në kërkesat e studentëve a merren parasysh me kohë nga Sekretari i njësisë akademike:** Vlerësimi 5 me **688 respondentë** përbën grupin më të madh të të anketuarve, duke treguar se një pjesë e konsiderueshme e studentëve e konsideron të rregullt dhe pa vonesa trajtimin e kërkesave nga Sekretari i njësisë akademike. Vlerësimi 4 me **211 respondentë** tregon një nivel tjetër solid të kënaqshmërisë sa i përket afateve kohore të kthimit të përgjigjeve. Vlerësimi 3 me **247 respondentë** dëshmon për një masë të ndjeshme studentësh që e vlerësojnë këtë shërbim si mesatar apo të pranueshëm, gjë që lë të kuptohet se efikasiteti ndonjëherë varion në varësi të periudhave apo llojit të kërkesës. Ndërkaq, vlerësimi 2 me **132 respondentë** dhe vlerësimi 1 me **182 respondentë** reflektojnë ekzistencën e një grupi që ka hasur në vonesa apo ngecje administrative, duke shfaqur pakënaqësi të qartë me kohëzgjatjen e procesit.

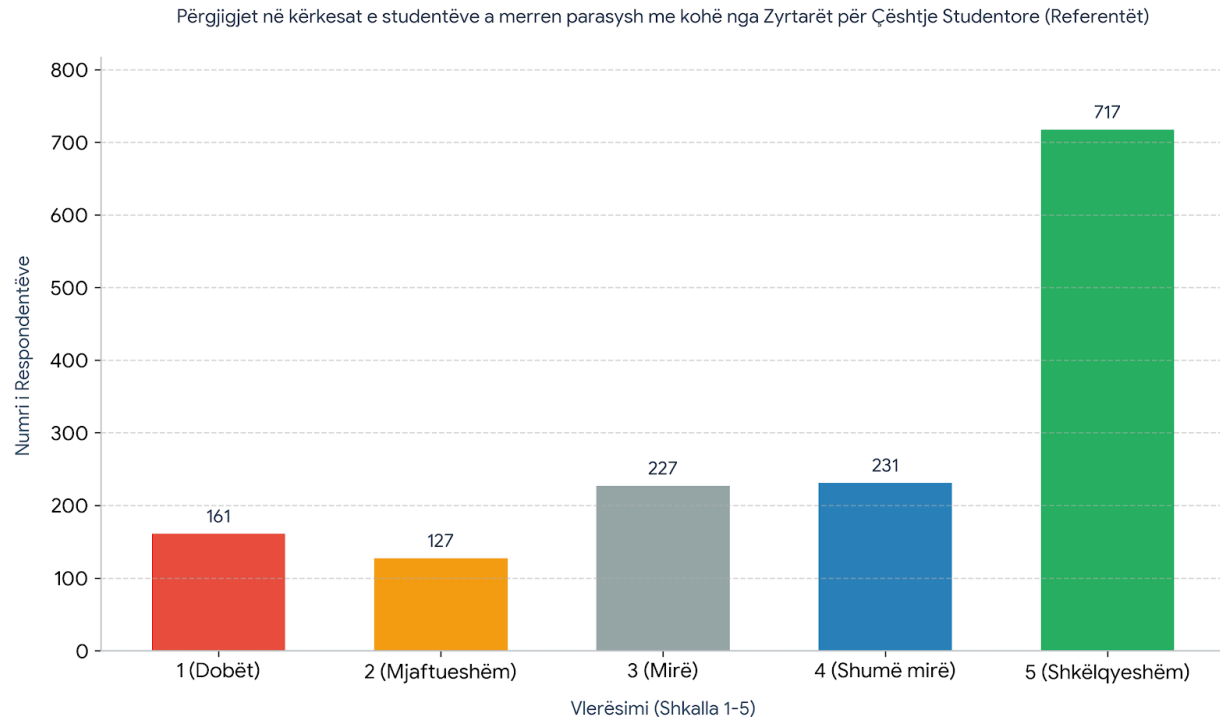
Vlerësimi mesatar prej **3.75** dëshmon se, ndonëse **62%** e studentëve ndajnë mendim pozitiv (notat 4 dhe 5), ekziston një **38%** e vlerësimeve mesatare dhe negative që nxjerr në pah sfida administrative. Ky rezultat sugjeron rishikimin e procedurave të punës për të përsheptuar kthimin e përgjigjeve dhe për të zvogëluar kohën e pritjes.



Grafiku 16

17. **Përgjigjet në kërkesat e studentëve a merren parasysh me kohë nga Zyrtarët për Çështje Studentore (Referentët):** Vlerësimi 5 me **717 respondentë** përbën grupin më të madh, duke treguar se një pjesë e konsiderueshme e studentëve e konsideron të rregullt trajtimin e kërkesave nga Zyrtarët për Çështje Studentore. Vlerësimi 4 me **231 respondentë** dhe vlerësimi 3 me **227 respondentë** dëshmojnë për një nivel tjetër të kënaqshmërisë, ku shërbimi vlerësohet si solid ose mesatar, duke lënë të kuptohet se efikasiteti mund të variojë. Ndërkaq, vlerësimi 2 me **127 respondentë** dhe vlerësimi 1 me **161 respondentë** pasqyrojnë ekzistencën e një grupi që ka hasur në vonesa administrative, duke shfaqur pakënaqësi me kohën e reagimit.

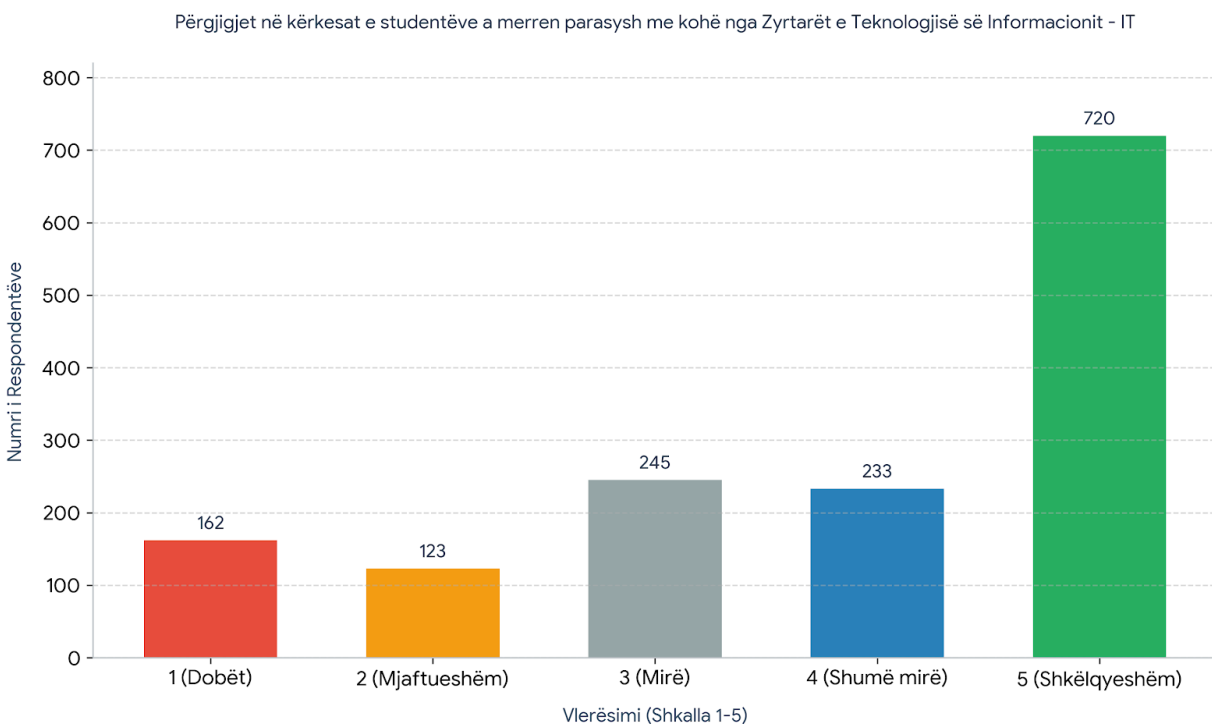
Të dhënat e mbledhura rezultojnë në një vlerësim mesatar prej **3.83**. Megjithatë rreth **65%** e respondentëve shprehin vlerësim pozitiv (notat 4 dhe 5), pjesa e mbetur prej rreth **35%** që luhatet nga mesatare në negative sinjalizon sfida në kohën e reagimit. Të dhënat e mbledhura orientojnë drejt nevojës për një qasje më të koordinuar administrative, e cila do të mundësonte trajtim më të shpejtë të lëndëve dhe menaxhim më efektiv të kohës së studentëve.



Grafiku 17

18. Përgjigjet në kërkesat e studentëve a merren parasysh me kohë nga Zyrtarët e Teknologjisë së Informacionit - IT: Vlerësimi 5 me **720 respondentë** përfaqëson sasinë më të madhe të përgjigjeve, duke treguar se një pjesë e konsiderueshme e studentëve e konsideron të shpejtë dhe pa vonesa kohën e reagimit të zyrtarëve të TI-së në zgjidhjen e kërkesave. Vlerësimi 4 me **233 respondentë** dëshmon gjithashtu për një nivel solid kënaqësie sa u përket afateve kohore të ofrimit të asistencës teknike. Nga ana tjetër, vlerësimi 3 me **245 respondentë** dëshmon për një grup të ndjeshëm që e sheh këtë shërbim si mesatar apo të ndryshueshëm, gjë që lë të kuptohet se ndonjëherë ndërhyrjet mund të kërkojnë më shumë kohë në varësi të kompleksitetit të problemit. Ndërkaq, vlerësimi 2 me **123 respondentë** dhe vlerësimi 1 me **162 respondentë** reflektojnë ekzistencën e studentëve që kanë hasur në vonesa ose pritje administrative gjatë adresimit të nevojave të tyre teknologjike.

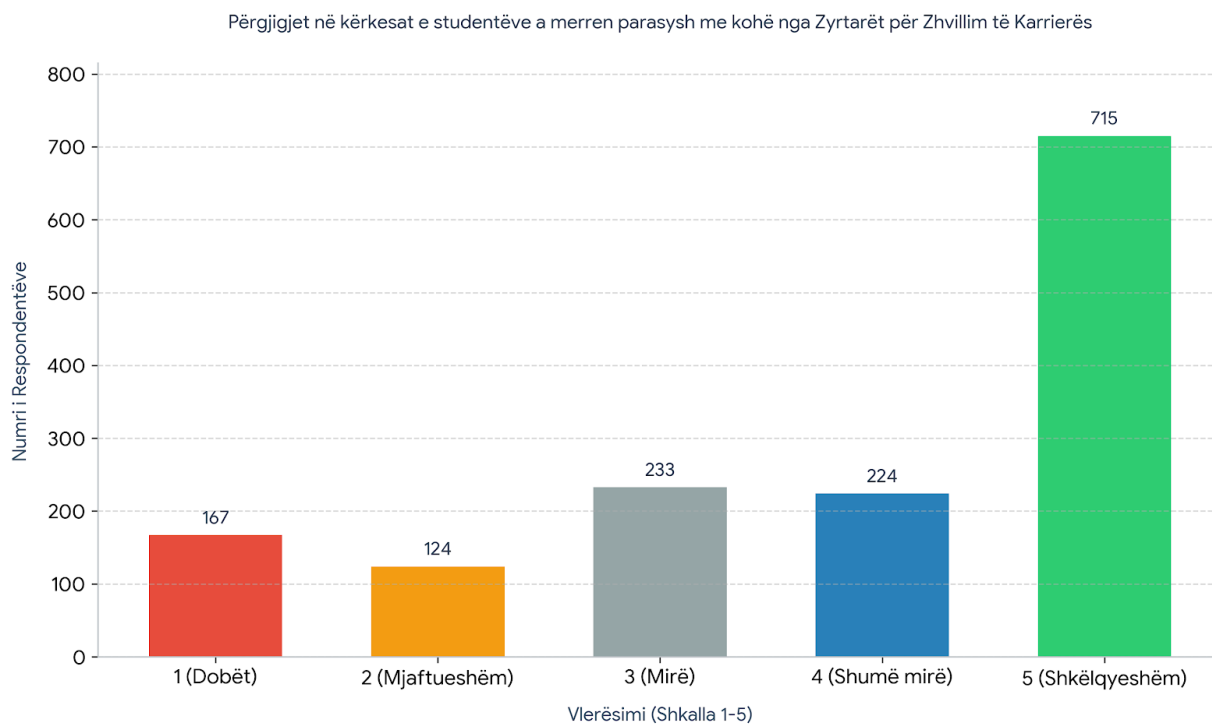
Vlerësimi mesatar prej **3.83** tregon se, ndonëse **64%** e të anketuarve janë të kënaqur (notat 4 dhe 5), ekziston një **36%** që dëshmon për sfida administrative. Për këtë arsye, **përsosja** e proceseve apo përdorimi i një sistemi digjital (helpdesk) do të ndihmonte në shkurtimin e pritjeve për studentët.



Grafiku 18

19. **Përgjigjet në kërkesat e studentëve a merren parasysh me kohë nga Zyrtarët për Zhvillim të Karrierës:** Vlerësimi 5 me **715 respondentë** përbën masën më të madhe të përgjigjeve, duke treguar se një pjesë e konsiderueshme e studentëve e konsideron efikase dhe të shpejtë kohën e reagimit të zyrtarëve për zhvillim të karrierës. Vlerësimi 4 me **224 respondentë** dëshmon gjithashtu për një nivel solid kënaqësie sa u përket afateve kohore të ofrimit të shërbimeve apo orientimit profesional. Nga ana tjetër, vlerësimi 3 me **233 respondentë** pasqyron një grup që e sheh këtë shërbim si mesatar, gjë që sugjeron se shpejtësia e trajtimit të kërkesave mund të ndryshojë varësisht nga periudha apo ngarkesa e zyrës. Ndërkaq, vlerësimi 2 me **124 respondentë** dhe vlerësimi 1 me **167 respondentë** nxjerrin në pah pranimin e studentëve që kanë hasur në vonesa administrative apo pritje gjatë komunikimit me këtë sektor.

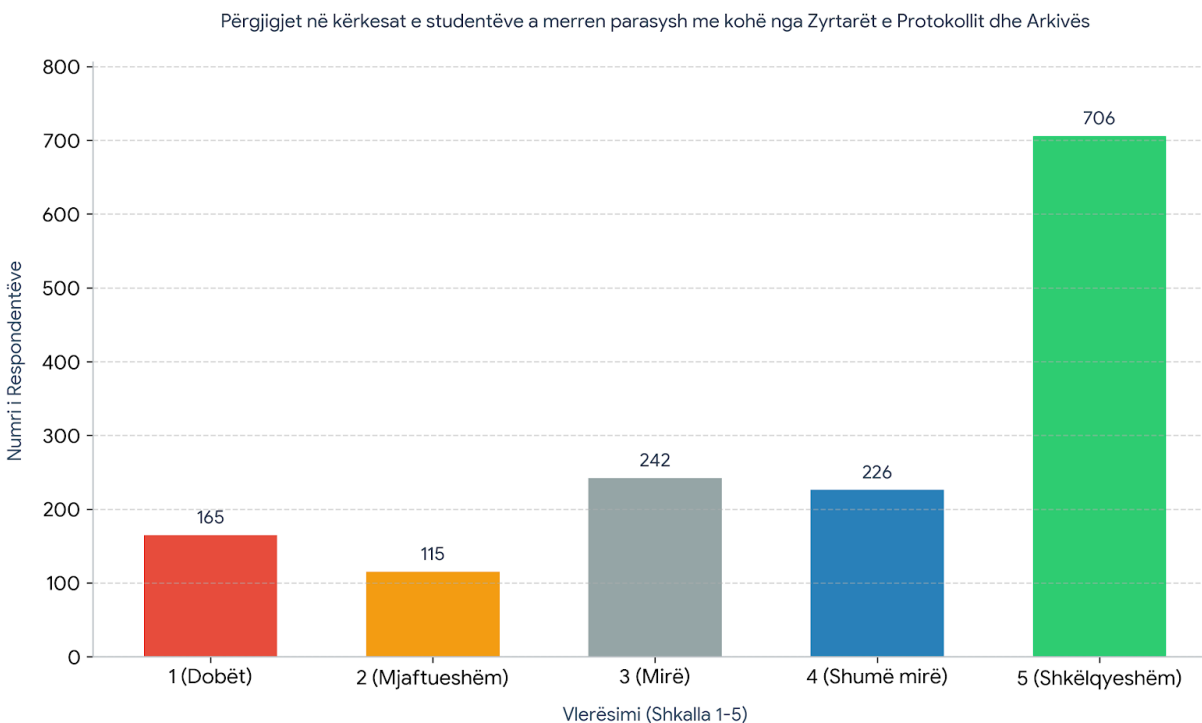
Vlerësimi mesatar prej **3.82** tregon se, ndonëse **64%** e studentëve ndajnë mendim pozitiv (notat 4 dhe 5), ekziston një **36%** që dëshmon për vonesa administrative. Për këtë arsye, rishikimi i rrjedhës së punës apo përmirësimi i komunikimit do të ndikonte drejtpërdrejt në zvogëlimin e kohës së pritjes.



Grafiku 19

20. **Përgjigjet në kërkesat e studentëve a merren parasysh me kohë nga Zyrtarëte Protokolit dhe Arkivës:** Vlerësimi 5 me **706 respondentë** përfaqëson sasinë më të madhe të përgjigjeve, duke treguar se një pjesë e konsiderueshme e studentëve e konsideron të rregullt dhe pa vonesa kohën e reagimit të zyrtarëve të protokollit dhe arkivës. Vlerësimi 4 me **226 respondentë** dëshmon gjithashtu për një nivel solid kënaqësie sa u përket afateve kohore të regjistrimit dhe procesimit të lëndëve. Nga ana tjetër, vlerësimi 3 me **242 respondentë** pasqyron një grup studentësh që e sheh këtë shërbim si mesatar apo të ndryshueshëm, gjë që sugjeron se shpejtësia administrative mund të varet nga ngarkesa e fluksit të dokumenteve. Ndërkaq, vlerësimi 2 me **115 respondentë** dhe vlerësimi 1 me **165 respondentë** nxjerrin në pah praninë e një mase të anketuarish që kanë hasur në pritje ose vonesa gjatë protokollimit të kërkesave të tyre.

Vlerësimi mesatar prej **3.82** tregon se, ndonëse rreth **64%** e studentëve ndajnë mendim pozitiv (notat 4 dhe 5), ekziston një **36%** që dëshmon për vonesa ose vlerësime mesatare. Rrjedhimisht, aplikimi i metodave më të shpejta të regjistrimit të dokumenteve ose modernizimi i procesit të arkivimit do të ndihmonte në eliminimin e pritjeve administrative për pjesën tjetër të studentëve.

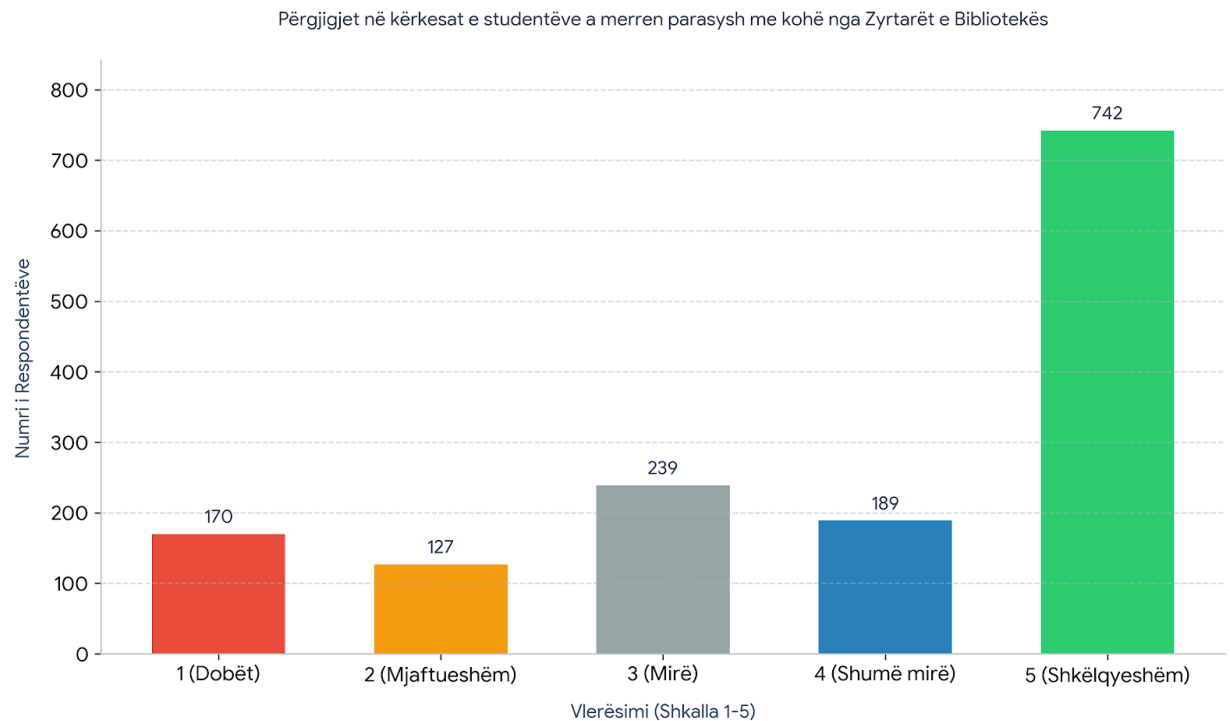


Grafiku 20

21. **Përgjigjet në kërkesat e studentëve a merren parasysh me kohë nga Zyrtarët e Bibliotekës:**

Vlerësimi 5 me **742 respondentë** përbën grupin më të madh të të anketuarve, gjë që tregon se një pjesë e konsiderueshme e studentëve e vlerëson si të rregullt dhe të shpejtë trajtimin e kërkesave apo shërbimeve nga stafi i bibliotekës. Vlerësimi 4 mbledh **189 respondentë**, duke pasqyruar një shkallë tjetër solide të kënaqshmërisë me afatet kohore të reagimit. Në krahun tjetër, vlerësimi 3 me **239 respondentë** dëshmon për një masë studentësh që e konsiderojnë shërbimin si mesatar, çka mund të lidhet me fluksin e ndryshueshëm të punës gjatë afateve të provimeve apo kërkesave për literaturë. Ndërkaq, vlerësimet më të ulëta (nota 2 me **127 respondentë** dhe nota 1 me **170 respondentë**) tregojnë ekzistencën e një segmenti që ka hasur në vonesa apo pritje gjatë përpunimit të kërkesave të tyre.

Vlerësimi mesatar prej **3.82** tregon se, ndonëse shumica prej **63.5%** shprehet pozitivisht (notat 4 dhe 5), ekziston një **36.5%** e përgjigjeve mesatare dhe të ulëta që nxjerr në pah vonesa administrative. Rrjedhimisht, automatizimi i procesit të pranimit-dorëzimit të librave apo pasurimi i fondit me e-libra do të lehtësonte qasjen e shpejtë në materiale për studentët.



Grafiku 21

Rekomandime për përmirësim të dhëna nga Këshilli për Menaxhim të Cilësisë dhe Verësim

1. Organizimi i takimeve koordinuese në fillim të çdo semestri ndërmjet administratës dhe Këshillit Studentor/Kryetarëve të Grupeve, për të siguruar shpërndarjen e saktë të informacioneve zyrtare.
Përgjegjësit: Sekretarët njësive akademike; Këshilli i Studentëve
Afati kohor për implementim: Tetor 2026 (dhe në vazhdimësi në fillim të çdo semestri).
2. Të realizohet një vlerësim mbi shkallën e frekuentimit të bibliotekës nga studentët, për të identifikuar shkaqet e mospërdorimit dhe për të optimizuar shërbimet.
Përgjegjësit: Zyra për Sigurim të Cilësisë dhe Vlerësim
Afati kohor për implementim: Semestri dimëror 2026/27
3. Të rritet kontrolli i brendshëm për respektimin e orarit të punës dhe pauzave nga stafi administrativ, për të siguruar kontinuitet në ofrimin e shërbimeve ndaj studentëve.
Përgjegjësit: Sekretarët njësive akademike
Afati kohor për implementim: Menjëherë (Me zbatim të vazhdueshëm).