



REPUBLIKA E SHQIPËRISË  
UNIVERSITETI “ISMAIL QEMALI” VLORË  
GRUPI AD-HOC

Nr.471 Prot

Vlorë më 06/04/2022

**Lënda:** Rekomandime për përmirësimin e cilësisë së shërbimeve administrative të ofruara studentëve në UV.

**REKTOR**

Prof. Dr Roland Zisi

I nderuar Z. Rektor,

Në zbatim të Urdhërit tuaj me nr. 157, prot, datë 21/12/2021 “*Për ngritjen e grupit të punës për hartimin e rekomandimeve për përmirësimin e cilësisë së shërbimeve të ofruara prej stafit administrativ dhe ndihmës akademik në UV*”, mbështetur në raportin e analizës së pyetësorëve të Studentëve për Vlerësimin dhe Përmirësimin e Cilësisë së Shërbimeve të ofruara prej Stafit Ndihmës Akademik dhe Administrativ, hartuar prej NJSBCVI me shkresë nr.1959 prot, datë 17/12/2021, grupi i punë ngritur për këtë qëllim pas konsultimit me dokumentin e sipërcituar dhe diskutimit mes anëtarëve të tij dhe NJSBCVI, Ju propozon rekomandimet për përmirësimin e shërbimeve administrative ndaj studentëve sipas dokumentit bashkëlidhur.

**KRYETAR GRUPIT TË PUNËS**  
**Prof. As Frosina Londo ( Qyrdeti)**



REPUBLIKA E SHQIPËRISË  
UNIVERSITETI “ISMAIL QEMALI” VLORË  
GRUPI AD-HOC

Ky dokument vjen në kuadër të politikave të Universitetit “Ismail Qemali” Vlorë për sigurimin e brendshëm të cilësisë me qëllim përmirësimin e vazhdueshëm të standarteve të cilësisë në përputhje me legjislacionin shqiptar dhe europian për Arsimin e Lartë. Studentët duke qenë në fokus të Strategjisë së Zhvillimit të Institucionit, vlerësimet e tyre mbi programet e studimit dhe lëndët që ata ndjekin si dhe shërbimet që ata marrin prej personelit administrativ dhe ndihmësakademik janë një burim shumë i rëndësishëm informacioni për rritjen e cilësisë së shërbimeve akademike dhe administrative që ofron universiteti.

Në përmbushje të Standardit V.5 të Kodit të Cilësisë *“Institucionet e Arsimit të Lartë (IAL) përfshin dhe angazhon studentë në organet vendimarrëse e këshilluese, në kuadër të hartimit, miratimit, rishikimit e përmirësimit të programeve të studimit, metodave të mësimdhënies dhe cilësisë së burimeve e shërbimeve ndaj tyre.”* si dhe të aktiviteteve të parashikuara në Planin e Masave për Përmbushjen e Rekomandimeve të lëna prej Bordit të Akreditimit (Rekomandimi Nr.3), VSA nr.29, datë 22.05.2018, Universiteti “Ismail Qemali”, Vlorë (UV) ka implementuar për herë të parë gjatë vitit akademik 2020-2021 Pyetësorin e Studentëve për Vlerësimin dhe Përmirësimin e Cilësisë së Shërbimeve të ofruara prej stafit administrativ dhe ndihmësakademik, miratuara me VSANr.51 datë 20.09.2019, ndryshuar me VSA Nr. 25, datë 12.05.2021. Nëpërmjet këtij pyetësoi UV synon të siguroj informacion të nevojshëm për të garantuar cilësi në shërbimet e ofruara studentëve duke hartuar politikat apo instrumentat e nevojshëm të cilat do të përmirësojnë më tej cilësinë e institucionit.

Në pyetësor morën pjesë 26% e studentëve frekuentues gjatë vitit akademik 2020-2021, cka do të thotë se rezultatet e dala janë domethënëse dhe duhet të merren në konsideratë.

Rekomandimet e sugjeruara më poshtë duhet të bëhen pjesë e analizave të strukturave të përfshira si dhe autoriteteve drejtuese dhe të përfshihen në planet e veprimit dhe planet e punës me qëllim përmirësimin e mëtejshëm të shërbimeve ndihmësakademike dhe administrative në Universitetin “Ismail Qemali”, Vlorë. Krahas analizës së gjetjeve të dala nga raporti i pyetësorëve grupi i punës është mbështetur për hartimin e rekomandimeve dhe në sugjerimet e vetë studentëve në pyetjet e hapura.



## PËRFUNDIME DHE REKOMANDIME

Në raportin e hartuar prej NJSBCVI përveç rezultateve për secilën pyetje një rëndësi e vecantë i është kushtuar dhe kufizimeve që ka pasur kjo analizë. Pjesëmarrja e ulët e studentëve mbetet një prej sfidave më të hasura, veçanërisht kur mungojnë masat që kushtëzojnë plotësimin e tij. Sfidës së mësipërme iu mbivendos edhe realizimi i mësimin online, çka ka ndikuar jo vetëm në pjesëmarrjen e studentëve por mund të ketë ndikuar edhe në vlerësimin e një sërë shërbimesh që merren drejtpërdrejtë në mjediset e institucionit si frekuentimi i bibliotekës etj. Ngritja e kulturës së cilësië tek grupet e interesit (studentë, staf, bashkëpunorë të jashtëm) është një proces tejet i vështirë për cdo IAL, cili kërkon krahas vullnetit institucional dhe kohë ku secili grupë interesi të shohë sigurimin e brendshëm të cilësisë si një përgjegjësi e përbashkët.

Gjithashtu, një fenomen që vihet re në analizë është se shpesh studentët nuk janë të mirëinformuar mbi shërbimet që ofron secili prej sektorëve në UV. **Për sa më sipër rekomandojmë:**

1. Me qëllim rritjen e pjesëmarrjes së studentëve nëpyetësor sugjerohet krahas intensifikimit të fushatave informuese edhe gjetja e mekanizmave kufizues sikurse aplikohen për pyetësorin e studentëve për vlerësimin e cilësisë së mësimdhënies për lëndët e çdo programi studimi, duke përdorur platformën UVMS për plotësimin e pyetësorëve prej studentëve dhe jo google-form.
2. Organizimi i javës së orientimit në nivel institucioni për të gjithë studentët e rinj që vijnë në UV për herë të parë, për ti njohur me të gjitha shërbimet që ata mund të marrin prej sektorëve/strukturave në UV.

### **Sekretaritë mësimore**

Sekretaritë mësimore mund të cilësohen si një prej strukturave më të rëndësishme në marrëdhënien e institucionit me studentët gjatë gjithë jetës studentore, prej fillimit deri në përfundim të ciklit të studimit. Nisur nga rezultatet e pyetësorit, një numër i konsiderueshëm i studentëve kanë vlerësuar mirëkuptimin, shërbimin, sqarimin etj, ndërkohë që po një pjesë domethënëse e studentëve do të dëshironin të ndryshonin një sërë aspektesh si mënyrën e komunikimit, orarin, mosmarrjen e përgjigjeve në kohë si dhe saktësinë e informacionit. **Për sa më sipër rekomandojmë:**

1. Sekretaritë mësimore të riorganizojnë shërbimin ndaj studentëve duke vendosur dhe shpallur pranë ambjenteve të sekretarisë orarin e shërbimit ndaj tyre, për sa i përket kërkesave të tyre për listë notash, vërtetim studentit, orar studimi etj.



REPUBLIKA E SHQIPËRISË  
UNIVERSITETI "ISMAIL QEMALI" VLORË  
GRUPI AD-HOC

2. Bërja publike pranë ambjenteve të sekretarisë e listës së shërbimeve që çdo studentë merr pranë tyre, si dhe procedurat dhe afatet që nevojiten për të marrë shërbimin respektiv.
3. Shfrytëzimi i instrumentave efikas për të përçuar infomacionin në kohë tek studenti, si komunikimi nëpërmjet e-mail-it, platformës UVMS etj.
4. Koordinimi më i mirë mes sekretarive mësimore, departamenteve si dhe IT për publikimin në kohë të informacionit në lidhje me organizimin e procesit mësimor (si orari i leksioneve, data provimi, njoftime të ndryshme, etj)

### Zyra e Shërbimit ndaj Studentit

Ashtu si sekretaria mësimore edhe zyra e shërbimit ndaj studentëve është një urë lidhëse në ndërveprimin mes pritjeve dhe nevojave institucionale të studentëve, duke kontribuar në përvojën e tyre të përgjithshme në UV. Nëpërmjet pyetësorit studentët kanë vlerësuar se kanë marrë përgjigje të qarta dhe të drejtpërdrejta për pyetjet që iu kanë drejtuar specialistëve të sektorit si dhe kanë vlerësuar komunikimin. Megjithatë edhe në këtë sektor një pjesë e konsiderueshme e studentëve janë shprehur se do të dëshironin të përmirësohej mënyra e komunikimit si dhe një pjesë edhe pse e vogël në numër janë shprehur mbi një orar më të përshtatshëm ose një orar fiks. **Për sa më sipër rekomandojmë:**

1. Bërja publike pranë ambjenteve të zyrës së studentit e listës së shpërbimeve që çdo studentë merr pranë tyre si dhe procedurat dhe afatet që nevojiten për të marrë shërbimin respektiv.
2. Zyrat e Shërbimit ndaj Studentëve të riorganizojnë shërbimin ndaj studentëve duke vendosur dhe shpallur pranë ambjenteve orarin e shërbimit.
3. Shfrytëzimi i instrumentave efikas për të përçuar infomacionin në kohë tek studenti, si komunikimi nëpërmjet e-mail-it, platformës UVMS, etj.

### Sektori i Këshillimit të Karrierës, ALUMNI dhe Aktiviteteve kulturore-sportive. (Alumni-studentë të diplomuar në vite në UV)

Sektori i Këshillimit të Karrierës ALUMNI dhe Aktiviteteve Kulturore- Sportive është ura lidhëse e studentëve me tregun e punës, si dhe me aktivitetet jashtë kurrikulare. Organizimi i aktiviteteve të ndryshme prej këtij sektori ka për qëllim nxitjen e marrëdhënieve të ndërsjellta midis studentëve, Alumni-t, miqëve të universitetit, si dhe kompanive në rajon. Studentët i kanë vlerësuar aktivitetet e organizuara si dhe komunikimin me personelin e këtij sektori, megjithatë në pyetjen e fundit të seksionit, studentët kanë dhënë një sërë propozimesh mbi aspektet që do të dëshironin të përmirësonin, si nevoja për më shume aktivitete



REPUBLIKA E SHQIPËRISË  
UNIVERSITETI "ISMAIL QEMALI" VLORË  
GRUPI AD-HOC

gjithëpërfshirëse për studentët si dhe njoftimet për realizimin e aktiviteteve sipas rastit të kenë stendën e publikimit në cdo fakultet. **Për sa më sipër rekomandojmë:**

1. Koordinimi më i mire mes Sektorit të Këshillimit të Karrierës, ALUMNI dhe Aktiviteteve kulturore - sportive dhe strukturave të tjera për hartimin e një kalendari aktiviteteve kulturore - sportive në fillimi të çdo viti akademik si dhe informimi në kohë i studentëve sipas rastit.
2. Shpeshtimi i periodicitetit të orgaznimit të aktiviteteve të ndryshme prej sektorit.

### **Spektori i Bibliotekës Shkencore**

Në analizën e pyetësorëve vihet re numri i ulët i studentëve që frekuentojnë Sektorin e Bibliotekës Shkencore në Universitetin "Ismail Qemali", Vlorë. Ajo çka vlerësohet si pozitive prej studentëve, të cilët e kanë frekuentuar bibliotekën gjatë vitit 2020-2021 është se literatura e bibliotekës i plotëson nevojat e studentëve, është respektuar etika në komunikim prej personelit të Bibliotekës si dhe orari i shërbimit. Një pikë e dobët në rezultatet e pyetësorit është dhe numri i ulët i studentëve që kanë përdorur bibliotekën online.

Megjithëse një pjesë e konsiderueshme e studentëve në pyetjen e hapur janë shprehur se vlerësojnë mënyrën e komunikimit dhe nuk kishin asnjë propozim për ndryshim, përsëri nuk mungojnë sugjerimet për aspekte të veçanta si: të ketë më shumë hapësirë për studentët brenda bibliotekës; të rinovohen ambientet e sallës së bibliotekës, të pajisen me kompjutera, internet, fotokopje, të pajiset me literaturë bashkëkohore sipas departamenteve të ndryshëm të fakultetit etj. **Për sa më sipër rekomandojmë:**

1. Të gjenden mekanizmat për të stimuluar studentët për frekuentimin e bibliotekës fizike dhe online.
2. Të përmirësohet infrastruktura e bibliotekës sipas kërkesave të kohës.

### **Laboratorët /Qendrat Kërkimore Shkencore pranë Fakulteteve**

Nëpërmjet katër pyetjeve të mbyllura, studentët janë përgjigjur mbi shpeshinë e frekuentimit të laboratorëve si dhe kanë vlerësuar disa aspekte si respektimin e etikës së komunikimit, mjaftueshmërinë ose jo të pajisjeve laboratorike si dhe shfrytëzimin e këtyre strukturave për të realizuar punë kërkimore të pavarur. Çka del në pah nga rezultatet e pyetësorit është se pjesa më e madhe e studentëve nuk i ka frekuentuar asnjëherë, ose i kanë frekuentuar rrallëherë QKSh/Laboratorët në fakultetet respektive. Për pjesën më të madhe të studentëve të cilët kanë frekuentuar laboratorët i plotësojnë nevojat për organizmin e orës mësimore.

Qëndrimet e studentëve në pyetjet e mbyllura theksohen më tepër edhe në përgjigjet e tyre në pyetjen e hapur ku propozojnë të nevojshëm pasurimin e laboratorëve me mjete të reja, praktikatat bashkëkohore dhe më të shpeshta, shtimi i numrit të qendrave dhe laboratorëve, etj.



REPUBLIKA E SHQIPËRISË  
UNIVERSITETI "ISMAIL QEMALI" VLORE  
GRUPI AD-HOC

**Për sa më sipër rekomandojmë:**

1. Të gjenden mekanizmat e nevojshëm për të stimuluar frekuentimin prej studentëve të QKSh/Laboratorët në fakultetet respektive
2. Pasurimi i laboratorëve me pajisje apo mjete bashkëkohore që vijnë në ndihmë të procesit mësimor.
3. QKSH të jenë promotor të përfshirjes së studentëve në kërkimin shkencor si psh nëpërmjet organizimit të ditëve kërkimore etj

**Sektori i IT-së**

Studentët kanë vlerësuar pozitivisht platformën online të universitetit (UVMS). Gjithashtu për pjesën më të madhe të tyre pjesëmarrësit në pyetësor janë shprehur se shërbimet online që ofrohen në faqen zyrtare të internetit të UV-së janë të mjaftueshëm dhe se informacioni i kërkuar në web-in e UV-së, gjendet lehtë. Pavarësisht nga sa më sipër studentët në pyetjen e hapur sugjerojnë përmirësime në aspekte të tilla si informacioni i pakët dhe i pa përditësuar, vështirësitë në akses, probleme në sistemin e UVMS, njoftime të pasakta etj.

**Për sa më sipër rekomandojmë:**

1. Të përditësohet në kohë cdo informacion i lidhur me procesin mësimor dhe aktivitetet e ndryshme të jetës studentore dhe të publikohet në faqen zyrtare dhe platformën UVMS
2. Të shtohet numri i shërbimeve online, në mbështetje dhe të linjës strategjike Smart UV, duke i lehtësuar marrjen e shërbimeve studentëve.
3. Të vlerësohet dhe përmirësohet aksesimi falas në internet në mjediset e UV për studentët.

**Sektori i Projekteve dhe Marrëdhënieve me Jashtë**

Mbështetur në rezultatet e përgjigjeve për këtë sektor vihet re se një përqindje e konsiderueshme e studentëve (rreth 40%) janë shprehur se nuk kanë marrë pjesë asnjëherë në aktivitetet e realizuar prej SPMJ, duke vërtetuar numrin e ulët të aplikimeve sa herë që SPMJ hap një thirrje për të përfituar bursë Erasmus+. Për pothuajse të gjithë studentët që kanë marrë pjesë në pyetësorë, personeli i SPMJ ka respektuar etikën në komunikim. Ndërsa përsa i përket vlerësimit nëse aktivitetet që organizon ky sektor janë të mjaftueshëm, rezulton se për 22% të studentëve ato janë të pamjaftueshme. Këto të dhëna forcohen edhe më tej nga rezultatet e përgjigjeve të studentëve në pyetjen e hapur, ku rreth 1/4 studentëve kanë dhënë idenë se aktivitetet në këtë sektor duhet të rriten dhe studentët të kenë mundësi më të shumta informimi. **Për sa më sipër rekomandojmë:**

1. Të gjenden mekanizmat e përshatshëm që mundësojnë informimin në kohë të studentëve për cdo aktivitet të SPMJ.



REPUBLIKA E SHQIPËRISË  
UNIVERSITETI "ISMAIL QEMALI" VLORË  
GRUPI AD-HOC

2. Të planifikohen më tepër aktivitete prej SPMJ me qëllim përmbushjen e kërkesave të studentëve.

### **Vlerësimi Infrastrukturës**

Në këtë seksion studentët kanë vlerësuar infrastrukturën dhe kushtet higjenosanitare duke përfshirë disa dimensione si mjediset e auditorëve, sistemin e ngrohjes, sistemin e ndriçimit, cilësinë e bazës materiale, higjena e auditorëve, higjena e tualeteve etj.

Megjithëse një pjesë e konsiderueshme e studentëve i kanë vlerësuar shumë mirë dhe mirë mjediset e auditorëve dhe cilësinë e bazës materiale, përsëri në komentet e pyetjes së hapur për një pjesë të studentëve ka nevojë për përmirësim. Aspektet më keq të vlerësuara prej studentëve janë sistemi ngrohjes/ftohjes si dhe higjena e tualeteve. **Për sa më sipër rekomandojmë:**

1. Të parashikohet në buxhetin e UV përmirësimi i kushteve të sistemit të ngrohje/ftohjes të auditorëve/lobaoratorëve etj
2. Të përmirësohet higjena në mjediset e UV, duke plotësuar të gjitha standartet higjeno - sanitare.
3. Të përmirësohet infrastruktura në auditore duke u pajisur me mjete inovative për një mësimdhënie bashkëkohore si, smartboard, video projektor në cdo auditor, etj

### **Grupi i punës**

Prof As. Frosina Londo (Qyrdeti) - Kryetar

Prof As. Enkelejd Mëhilli- Anëtar

Entela Islamaj- Anëtar

Rezarta Sinanaliaj- Anëtar

Laura Allushaj- Anëtar