



---

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

**REKOMANDIME MBI RAPORTIN E ANALIZËS SË REZULTATEVE TË  
PYETËSORËVE TË STUDENTËVE PËR VLERËSIMIN DHE  
PËRMIRËSIMIN E CILËSISË SË SHËRBIMEVE TË OFRUARA PREJ  
STAFIT NDIHMËS AKADEMIK DHE ADMINISTRATIV!**



## PËRFUNDIME DHE REKOMANDIME

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.*”, në Statutin e Universitetit të Vlorës, Neni 73, Pika d: “*Studentët kanë të drejtë të shprehin vlerësimin për cilësinë e mësimdhënies dhe punën e personelit në Universitet*”, si dhe të aktiviteteve të parashikuara në Planin e Masave për Përmbushjen e Rekomandimeve të lëna prej Bordit të Akreditimit për akreditimin e programeve të studimit si dhe akreditimin periodik institucional. Gjatë vitit akademik 2021-2022 është implementuar për vitin e dytë radhazi instrumenti i Pyetësorit të Studentëve për Vlerësimin dhe Përmirësimin e Cilësisë së Shërbimeve të ofruara prej stafit administrativ dhe ndihmësakademik, miratuar me VSA Nr. 51 datë 20.09.2019, i ndryshuar me VSA Nr. 25, datë 12.05.2021. Nëpërmjet këtij pyetësori 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 tërësi. Gjatë analizës së të dhënave prej NJSBCVI-së janë evidentuar edhe këtë vit disa problematika në nivel institucioni ku veçojmë:

**Pjesëmarrjen e ulët të studentëve:** Në pyetësor kanë mar pjesë vetëm 8.8% e studentëve frekuentues gjatë vitit akademik 2021-2022, një shifër kjo edhe më e ulët në krahasim me vitin e parë të implementimit të këtij instrumenti. Pjesëmarrja e studentëve në pyetësor të ndryshëm në institucionet e arsimit të lartë mbetet një prej sfidave më shpesh të hasura gjatë procesit të implementimit, veçanërisht kur mungojnë masat që kushtëzojnë plotësimin e tij dhe kur cilësia ende nuk shikohet si një përgjegjësi e përbashkët.

**Mungesa e të dhënave në nivel njësie kryesore/njësie bazë:** Megjithëse pyetësori iu dërgua studentëve në llogarinë personale në UVMS, duke qenë se më tej ai u plotësua në formatin **Google Forms**, në rezultatet e pyetësorit mungojnë të dhënat mbi njësinë kryesore/njësinë bazë ku studentët ndjekin studimin. Sigurimi i një informacioni të tillë do të mundësonte analiza më të hollësishme brenda sektorëve përkatës për të evidentuar praktikat e mira apo problematikat, me qëllim jo vetëm inkurajimin por edhe përmirësimin e mëtejshëm atje ku performanca është më pak e mirë.

**Mungesë informacioni mbi shërbimet dhe sektorët/zyrat në UV:** Gjithashtu, një fenomen që vihet re në analizë edhe këtë vit është mosnjohja e studentëve me sektorët/ zyrat si dhe shërbimet që ofron secili prej sektorëve/zyrave në UV. **Për sa më sipër rekomandojmë:**



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

- Me qëllim rritjen e pjesëmarrjes së studentëve në pyetësor sugjerohet ndërmarrja e fushatave informuese por njëkohësisht gjetja e mekanizmave kufizues sikurse aplikohen për pyetësorin e studentëve për vlerësimin e cilësisë së mësimdhënies për lëndët e çdo programi studimi, si një masë e domosdoshme deri në rritjen e kulturës së cilësisë tek studentët.
- Me qëllim identifikimin e njësisë kryesore/njësisë bazë të cilit i përket studentët, sugjerohet që pyetësori të plotësohet në llogarinë personale në UVMS. Në pamundësi të krijimit të një platforme specifike në pyetësor sugjerohet që në seksionin e katërt (të dhëna demografike) të shtohet edhe një pyetje mbi njësinë kryesore/ njësinë bazë.
- 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.

## 1. Sekretaritë mësimore

Gjatë vitit akademik 2021-2022 sekretaritë mësimore janë vlerësuar prej shumicës së studentëve pjesëmarrës në pyetësor se japin gjithmonë përgjigje të qarta dhe të drejtpërdrejta për pyetjet e drejtuara si dhe respektojnë etikën në komunikim. Megjithatë, nëse do të krahasojmë rezultatet e një viti më parë vërehet një rënie e numrit të studentëve që vlerësojnë këto pyetje pozitivisht. Edhe pse jo në shifra shumë të larta, këto rezultate janë një e dhënë që duhen analizuar nga strukturat ( 10% më pak e studentëve kanë vlerësuar pozitivisht se sekretaritë japin përgjigje të qarta si dhe nga 8 % më pak e studentëve kanë vlerësuar pozitivisht etikën në komunikim). Kjo rënie evidentohet dhe në pyetjet e hapura ku studentët kanë pasur mundësi të shprehnin se çfarë do të donin të përmirësonin, ku pjesa më e madhe kanë kërkuar të përmirësohet komunikimi si dhe qartësia e dhënies së informacionit, si dhe mirëkuptimi nga ana e sekretarive mësimore. **Për sa më sipër rekomandojmë:**

- Të organizohet më mirë puna në sekretari duke përmirësuar komunikimin me studentin dhe përcjelljen e një informacioni sa më të qartë.
- Shfrytëzimi i instrumentave efikas për të përçuar infomacionin në kohë tek studenti, si komunikimi nëpërmjet e-mail, platformës UVMS etj.

Ç'ka vërehet pozitive në rezultatet e këtij pyetësori është se rekomandimet e lëna një vit më parë janë realizuar prej sekretarive mësimore duke mos u konsideruar më prej studentëve si çështje që kanë nevojë për përmirësim.



## 2. Zyra e Shërbimit ndaj Studentit

Mbështetur në rezultatet e pyetësorit gjatë vitit akademik 2021-2022 vërehet se 55% e studentëve që kanë plotësuar pyetësorin e kanë frekuentuar rrallë ose asnjëherë zyrën e studentit. Megjithatë për pjesën më të madhe të studentëve që kanë frekuentuar zyrën e studentit kanë vlerësuar dhënien e përgjigjeve të qarta dhe të drejtpërdrejta prej personelit të zyrës si dhe kanë respektuar etikën në komunikim. Nëse do të krahasojmë rezultatet e një viti më parë vërehet një rënie e numrit të studentëve që vlerësojnë pozitivisht etikën në komunikim, edhe pse jo në shifra të larta (ku 5% më pak e studentëve kanë vlerësuar pozitivisht etikën në komunikim). Kjo rënie evidentohet dhe në pyetjet e hapura ku studentët kanë pasur mundësi të shprehnin se çfarë do të donin të përmirësonin, ku pjesa më e madhe kanë kërkuar të përmirësohet komunikimi si dhe disponibilitetit i specialistëve kundrejt studentit. **Për sa më sipër rekomandojmë:**

- Të organizohet më mirë puna në zyrën e studentit duke përmirësuar komunikimin me studentin dhe ofrimin e shërbimeve në kohë.

Ndërkohë vlen të theksohet se mbështetur në rezultatet e këtij viti evidentohet se 3 nga 4 rekomandimet e lëna një vit më parë si dhe performanca e zyrës së studentëve në zbatimin e këtyre rekomandimeve ka sjellë rezultatet pozitive duke mos u konsideruar më si problematika nga ana e studentëve.

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

Sipas të dhënave të raportit të NJSBCVI-së edhe në këtë sektorë vërehet një numër mjaft i lartë i studentëve që nuk janë përfshirë në aktivitetet e organizuara prej sektorit. Megjithatë një vlerësim pozitiv ky sektor ka marrë prej pjesës më të madhe të studentëve që kanë qenë pjesëmarrës qoftë edhe në një aktivitet përsa i përket etikës në komunikim të specialistëve të sektorit apo dhe cilësisë së aktiviteteve të organizuara. Nëse do të krahasojmë rezultatet me një vit më parë vërehet se ky sektor ka të njëjtat rezultate. Pavarësisht rezultateve pozitive ende për një pjesë të konsiderueshme të studentëve duhet që të këtë më tepër aktivitete, informim dhe si dhe mundësi gjithëpërfshirje të studentëve. **Për sa më sipër rekomandojmë:**

- Koordinimi më i mirë mes Sektorit të Këshillimit të Karrierës, ALUMNI dhe Aktiviteteve kulturore-sportive dhe strukturave të tjera për hartimin e një kalendari aktivitetesh kulturore-sportive në fillim të çdo viti akademik si dhe informimi në kohë i studentëve sipas rastit.



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

#### 4. Sektori i Bibliotekës Shkencore

Në analizën e pyetësorëve vihet re numri i ulët i studentëve që frekuentojnë Bibliotekën Shkencore në Universitetin "Ismail Qemali", Vlorë si dhe Bibliotekën online, që kryesisht sipas studentëve në pyetjet e hapura ka qenë për mungesë informacioni nga ana e UV. Studentët të cilët e kanë frekuentuar bibliotekën gjatë vitit 2021-2022 kanë vlerësuar literaturën e bibliotekës se plotëson nevojat e studentëve, është respektuar etika në komunikim prej personelit të bibliotekës si dhe orari i shërbimit është i përshtatshëm për studentët. Ajo çka studentët kanë veçuar si aspekte të cilat do të duhet të përmirësohen kanë të bëjnë kryesisht me infrastrukturën, kapacitetin pritës si dhe mjetet e teknologjisë në dispozicion për studentët. **Për sa më sipër rekomandojmë:**

- Të organizohen takime informuese për studentët e rinj mbi aktivitetin dhe vendndodhjen e bibliotekave në UV.
- Të përmirësohet infrastruktura e bibliotekës sipas kërkesave të kohës.

#### 5. Laboratorë t /Qendrat Kërkimore Shkencore, pranë Fakulteteve

Ç'ka del në pah nga rezultatet e pyetësorit është se 60% e studentëve që kanë marrë pjesë në pyetësorë nuk i ka frekuentuar asnjëherë, ose i kanë frekuentuar rrallëherë QKSH/Laboratorët në fakultetet respektive, megjithatë në krahasim me një vit më parë vërehet një rritje prej 10% e studentëve që kanë frekuentuar këto struktura. Për pjesën më të madhe të studentëve të cilët kanë frekuentuar laboratorët/qendrat kërkimore vlerësojnë etikën në komunikim të stafit ndihmës akademik si dhe infrastrukturën logjistike se i plotësojnë nevojat për organizimin e orës mësimore. Pavarësisht qëndrimeve pozitive studentët në pyetjet e hapura janë shprehur se është i nevojshëm investimi në laboratorë me mjete të reja e bashëkohore si dhe infrastrukturën fizike të tyre apo shtimin e laboratorëve të tjerë. **Për sa më sipër rekomandojmë:**

- Të gjenden mekanizmat e nevojshëm për të stimuluar frekuentimin prej studentëve të QKSh/Laboratorët në fakultetet respektive
- Vlerësimi prej strukturave në UV mbështetur në buxhetin e UV për planifikimin e investimeve në laboratorë apo qendra kërkimore në ndihmë të procesit mësimor apo punimit të pavarur të studentëve.
- QKSH të jenë promotor të përfshirjes së studentëve në kërkimin shkencor si psh nëpërmjet organizimit të ditëve kërkimore etj

Rekomandimet e mësipërme janë pothuaj të njëjta me ato të një viti më parë dhe duhet të merren në konsideratë prej strukturave respektive.



## 6. Sektori i IT-së

Përgjithësisht studentët kanë vlerësuar pozitivisht gjatë vitit akademik 2021-2022 shërbimet IT të ofruara në UV. Prej 89% e studentëve që kanë marrë pjesë në pyetësorë kanë vlerësuar pozitivisht platformën online të universitetit (UVMS) me një rritje prej 10% në krahasim me rezultatet e një viti më parë. Ndërsa në krahasim me rezultatet e një viti më parë vërehet një rritje prej 12% e studentëve që kanë shprehur nevojën e shtimit të shërbimeve online. Gjithashtu në pyetjen e hapur studentët kanë sugjeruar se nevojitet më tepër vëmendje në përditësimin dhe publikimin në kohë të informacionit, si dhe shtimin e shërbimeve online. **Për sa më sipër rekomandojmë:**

- Të përditësohet informacioni i lidhur me procesin mësimor dhe aktivitete të ndryshme si dhe të publikohet në kohë në faqen zyrtare dhe rrjetet sociale të UV-së.
- Të shtohet numri i shërbimeve online, në mbështetje dhe të linjë staregjikë Smart UV, duke i lehtësuar marrjen e shërbimeve studentëve.

Mbështetur në rekomandimet e një viti më parë nevojitet më tepër impenjim nga struktura IT në përmbushjen e sugjerimeve të dalta prej studentëve duke qenë se ato janë të njëjtat me një vit më parë.

## 7. Sektori i Projekteve dhe Marrëdhënieve me Jashtë

Mbështetur në rezultatet e përgjigjeve për këtë sektor vihet re se 60% e studentëve janë shprehur se nuk kanë marrë pjesë asnjëherë në aktivitetet e realizuar prej SPMJ, një shifer kjo 10% më e lartë se një vit më parë, duke dhënë sinjale të cilat duhet të merren seriozisht prej sektorit.

Për pothuajse të gjithë studentët që kanë marrë pjesë në pyetësorë, personeli i SPMJ ka respektuar etikën në komunikim si dhe i kanë vlerësuar aktivitete e organizuara prej SPMJ. Ndërsa studentët kanë vlerësuar si të pamjaftueshme aktivitetet e organizuara duke sugjeruar në pyetjen e hapur shtimin e tyre si dhe informimin e studentëve në kohë. **Për sa më sipër rekomandojmë:**

- Të organizohen ditë informuese prej SPMJ për informimin e studentëve mbi shërbimet dhe aktivitetet që ofrohen prej sektorit.
- Të planifikohen më tepër aktivitete prej SPMJ me qëllim përmbushen e kërkesave të studentëve.



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

Mbështetur në rekomandimet e një viti më parë nevojitet më tepër impenjim nga sektori në përmbushjen e sugjerimeve të dala prej studentëve duke qenë se ato janë të njëjtat me një vit më parë.

### 8. Vlerësimi Infrastrukturës

Edhe këtë vit akademik studentët kanë vlerësuar si të keq apo shumë të keq sistemin e ngrohje/ftohjes (me një rritje prej 22% më tepër e studentëve në krahasim me një vit më parë) si dhe higjenën e tualeteve (me një rritje prej 17% më tepër) në krahasim me aspekte të tjera si mjediset e auditorëve, sistemin e ndriçimit, cilësinë e bazës materiale, higjena e auditorëve edhe pse duhet ti kushtohet vëmendje dhe këtyre aspekteve duke qenë se vërehet një regres në krahasim me të dhënat e një viti më parë (nga 6%-9%). Mbështetur në pyetjen e hapur kryesisht këto aspekte të vlerësuar si më pak të mira janë në Fakultetin e Shëndetit. **Për sa më sipër rekomandojmë:**

- Të parashikohet në buxhetin e UV përmirësimi i kushteve të sistemit të ngrohje/ftohjes të auditorëve kryesisht në FSH.
- Të përmirësohet higjena në mjediset e UV, duke plotësuar të gjitha standartet higjeno - sanitare.

Pavarësisht investimeve të realizuara një vit më parë në zbatim të rekomandimeve të lëna prej grupit të punës ende është e nevojshme të ndërmerren investime, kryesisht në godinën D.

### Grupi i punës

Prof.As. Frosina Londo (Qyrdeti) - **Kryetar**

Prof as. Enkelejd Mëhilli- Anëtar

Entela Islamaj- Anëtar

Rezarta Sinanaliaj- Anëtar

Laura Allushaj- Anëtar