UNIVERSITETI - UNIVERSITY
“ISA BOLETINI”
MITROVICË

ZYRA PËR SIGURIM TË CILËSISË

RAPORT I VLERËSIMIT TË PERSONELIT ADMINISTRATIV
UIBM – 2026

Viti	2026
Institucioni	Universiteti “Isa Boletini” në Mitrovicë
Instrumenti	Pyetësor për vlerësimin e personelit administrativ
Pyetësorë të shpërndarë	57
Numri i respondentëve	51
Pyetësorë të paplotësuar	6
Shkalla e përgjigjes	89.5%

Shënim: 6 pyetësorë nuk janë plotësuar për shkak të pushimit të lehonisë, pushimit mjekësor dhe arsyeve të tjera të mos prezencës gjatë periudhës së realizimit të pyetësorit.

Përmbledhje ekzekutive dhe metodologjia

Raporti përmbledh rezultatet e vlerësimit të stafit administrativ në Universitetin “Isa Boletini” në Mitrovicë. Nga 57 pyetësorë të shpërndarë, janë plotësuar 51 pyetësorë, që përfaqëson shkallë përgjigjeje 89.5%. Gjashtë pyetësorë nuk janë plotësuar për shkak të pushimit të lehonisë, pushimit mjekësor dhe arsyeve të tjera të mosprezencës gjatë periudhës së realizimit të pyetësorit.

Pyetësori përmban 26 indikatorë kuantitativë në shkallën 1-5 dhe alternativën N/A, si dhe dy pyetje të hapura. Në tërësi, 78.3% e përgjigjeve valide janë pozitive (4-5), mesatarja e përgjithshme është 4.09/5, ndërsa përgjigjet negative (1-2) përbëjnë 7.3%.

Fusha me rezultatin më të lartë është “Kushtet e punës dhe kënaqshmëria” me 83.6% përgjigje pozitive dhe mesatare 4.25/5. Fusha me rezultatin më të ulët është “Kompetencat, zhvillimi profesional dhe digjitalizimi” me 69.9% përgjigje pozitive dhe mesatare 3.89/5.

Prioriteti kryesor për përmirësim mbetet zhvillimi profesional. P12 - qasja në trajnime ka 56.9% përgjigje pozitive, ndërsa P13 - identifikimi sistematik i nevojave për trajnim ka 57.1%. Komentet e hapura e përforcojnë këtë gjetje.

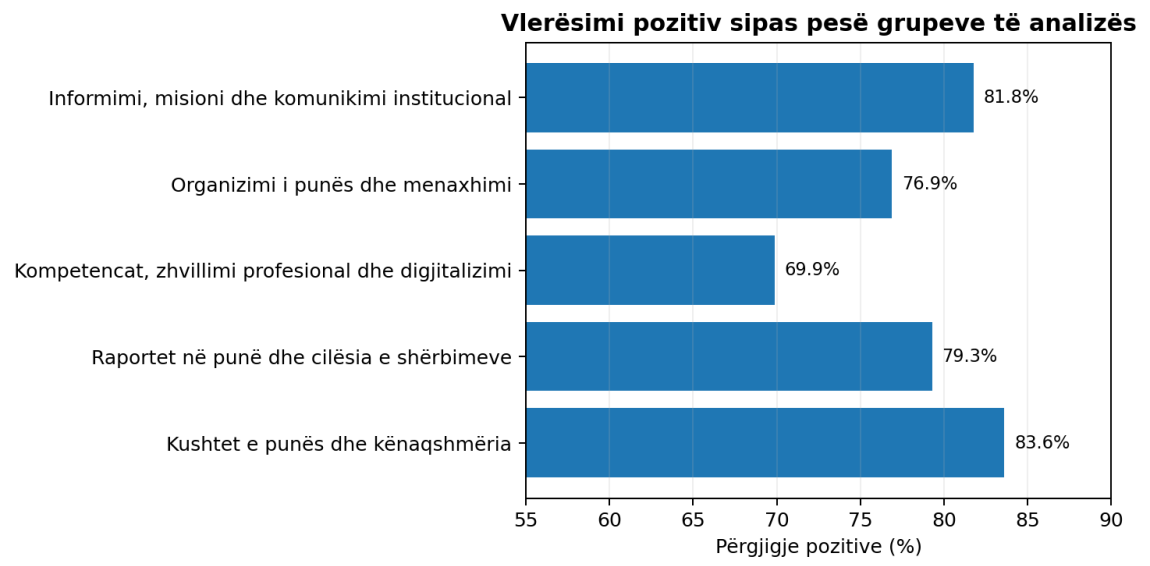


Figura 1. Përgjigjet pozitive sipas pesë grupeve të analizës.

Pasqyra e përgjithshme e rezultateve

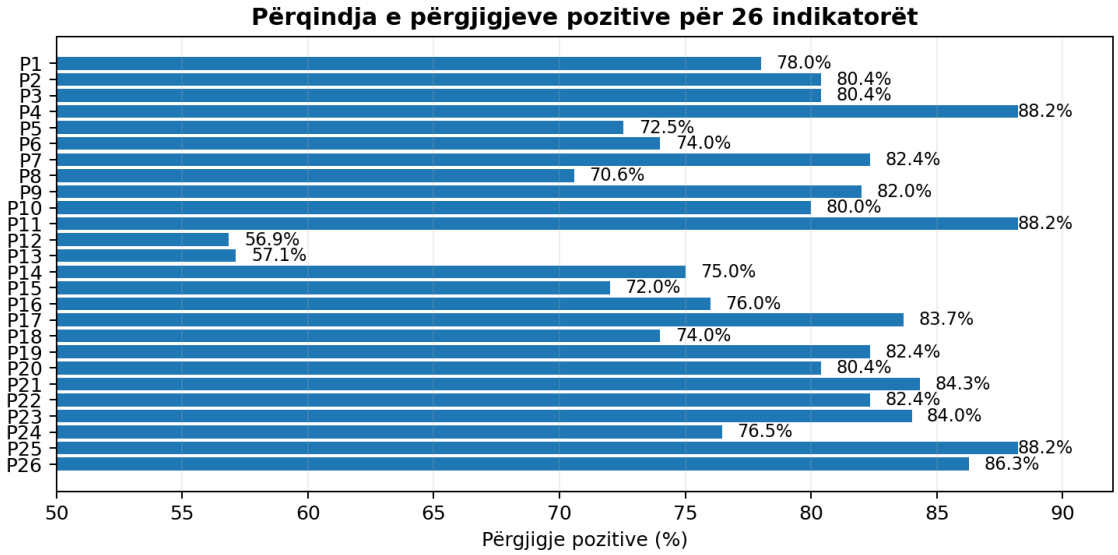


Figura 2. Përgjigjet pozitive për 26 indikatorët e anketës.

Treguesi	Rezultati	Interpretimi
P4 - Di qartë cilat janë përgjegjësitë, kompetencat dhe pritjet që lidhen me pozitën time të punës.	88.2%	Ndër indikatorët më të vlerësuar
P11 - Kam njohuritë dhe shkathtësitë e nevojshme për të kryer detyrat e mia me kompetencë.	88.2%	Ndër indikatorët më të vlerësuar
P25 - Jam i/e kënaqur që punoj në UIBM.	88.2%	Ndër indikatorët më të vlerësuar
P26 - Do ta rekomandoja UIBM-në si një vend të mirë pune.	86.3%	Ndër indikatorët më të vlerësuar
P12 - Kam qasje në trajnime dhe zhvillim profesional në përputhje me nevojat e punës sime.	56.9%	Prioritet për përmirësim
P13 - Institucioni identifikon në mënyrë sistematike nevojat për trajnim të personelit administrativ.	57.1%	Prioritet për përmirësim
P8 - Sugjerimet e personelit administrativ merren parasysh gjatë përmirësimit të proceseve të punës.	70.6%	Prioritet për përmirësim
P15 - Kam pajisjet, programet dhe mbështetjen teknike të nevojshme për kryerjen efikase të punës.	72.0%	Prioritet për përmirësim

Rezultatet tregojnë një nivel përgjithësisht pozitiv. P4 - qartësia e përgjegjësive, P11 - kompetencat profesionale dhe P25 - kënaqësia që punojnë në UIBM janë ndër indikatorët më të fortë. P12 dhe P13 mbeten dy treguesit me vlerësimin më të ulët dhe kërkojnë ndërhyrje të drejtpërdrejtë.

Grupi I - Informimi, misioni dhe komunikimi institucional

Ky grup përfshin 4 indikatorë dhe arrin 81.8% përgjigje pozitive, me notë mesatare 4.27/5.

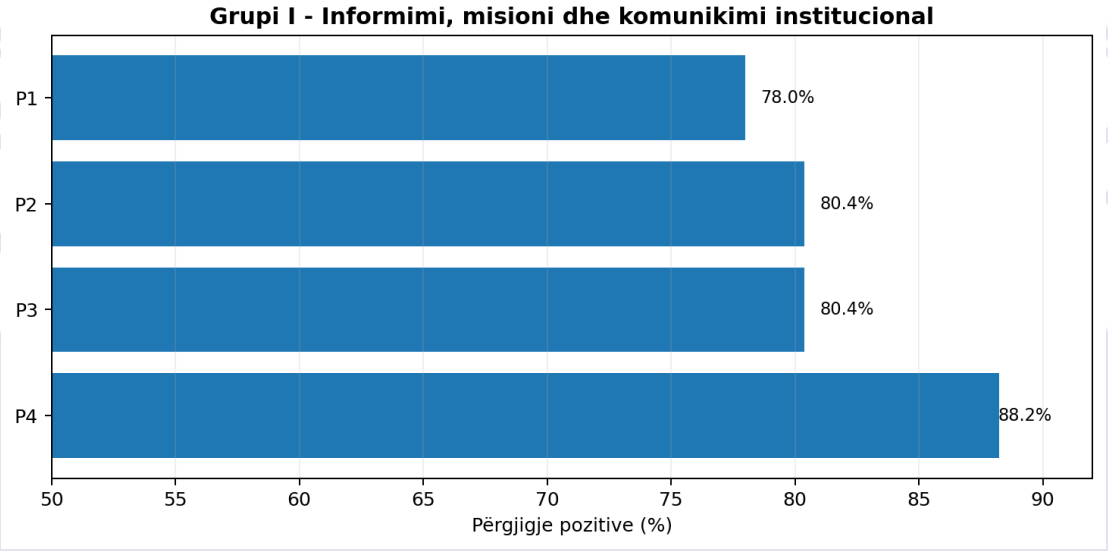


Figura 3. Rezultatet e grupi I - informimi, misioni dhe komunikimi institucional.

Treguesi	Rezultati	Interpretimi
P1 - Jam i/e informuar për misionin, vizionin dhe objektivat strategjike të UIBM-së.	78.0%	Mesatarja 4.20/5 | Negative 4.0%
P2 - Informacionet që më nevojiten për kryerjen e punës komunikohen me kohë dhe në mënyrë të qartë.	80.4%	Mesatarja 4.18/5 | Negative 5.9%
P3 - Vendimet që ndikojnë në punën time komunikohen në mënyrë transparente dhe të kuptueshme.	80.4%	Mesatarja 4.14/5 | Negative 5.9%
P4 - Di qartë cilat janë përgjegjësitë, kompetencat dhe pritjet që lidhen me pozitën time të punës.	88.2%	Mesatarja 4.57/5 | Negative 3.9%

Interpretimi: P4 - qartësia e përgjegjësive dhe pritjeve të pozitës - është treguesi më i fortë i grupit me 88.2% përgjigje pozitive. Informimi dhe komunikimi institucional janë përgjithësisht të mirë, me hapësirë për përmirësim në informimin e vazhdueshëm për misionin, objektivat dhe vendimet.

Grupi II - Organizimi i punës dhe menaxhimi

Ky grup përfshin 6 indikatorë dhe arrin 76.9% përgjigje pozitive, me notë mesatare 4.00/5.

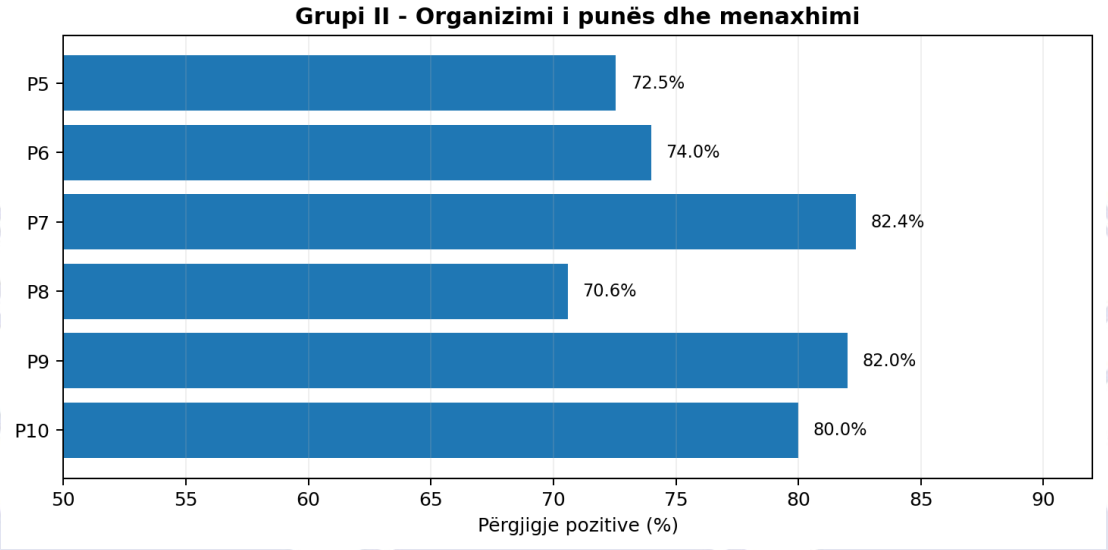


Figura 4. Rezultatet e grupi II - organizimi i punës dhe menaxhimi.

Treguesi	Rezultati	Interpretimi
P5 - Ngarkesa me punë në njësinë time shpërndahet në mënyrë të drejtë dhe të arsyeshme.	72.5%	Mesatarja 3.92/5 | Negative 11.8%
P6 - Procedurat administrative janë të qarta, të standardizuara dhe zbatohen në mënyrë të njëtrajtshme.	74.0%	Mesatarja 3.94/5 | Negative 12.0%
P7 - Menaxheri/udhëheqësi im jep udhëzime të qarta dhe ofron mbështetje kur është e nevojshme.	82.4%	Mesatarja 4.22/5 | Negative 3.9%
P8 - Sugjerimet e personelit administrativ merren parasysh gjatë përmirësimit të proceseve të punës.	70.6%	Mesatarja 3.86/5 | Negative 9.8%
P9 - Vendimet dhe kërkesat administrative trajtohen brenda afateve të arsyeshme.	82.0%	Mesatarja 4.00/5 | Negative 8.0%
P10 - Bashkëpunimi ndërmjet Rektoratit, njësive akademike dhe shërbimeve administrative funksionon mirë.	80.0%	Mesatarja 4.08/5 | Negative 4.0%

Interpretimi: Organizimi i punës dhe menaxhimi vlerësohen pozitivisht, por sugjerimet e stafit, shpërndarja e ngarkesës dhe standardizimi i procedurave kanë rezultate më të ulëta se treguesit e tjerë dhe kërkojnë mekanizma më të qartë të konsultimit dhe koordinimit.

Grupi III - Kompetencat, zhvillimi profesional dhe digjitalizimi

Ky grup përfshin 5 indikatorë dhe arrin 69.9% përgjigje pozitive, me notë mesatare 3.89/5.

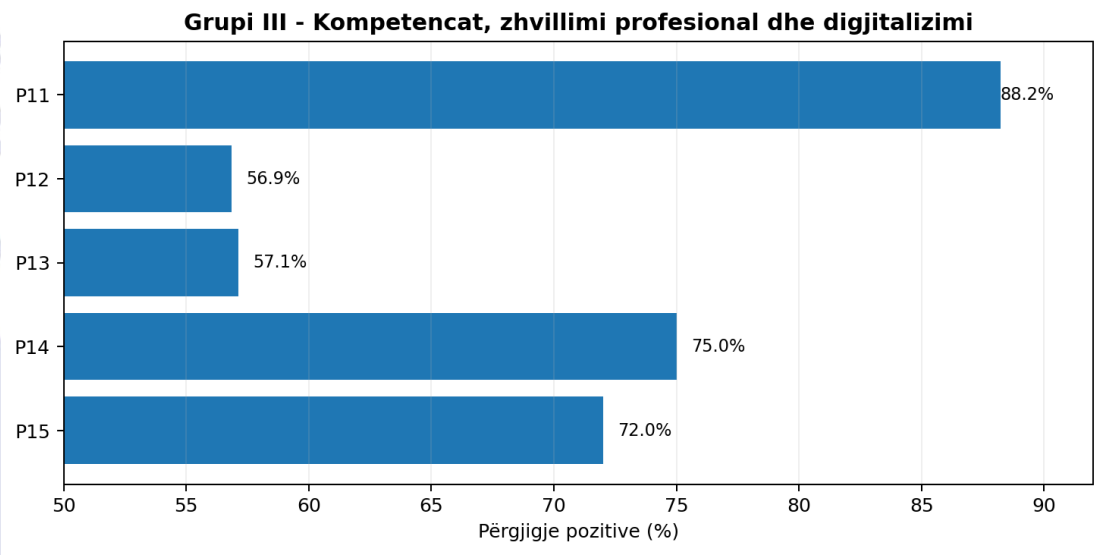


Figura 5. Rezultatet e grupi III - kompetencat, zhvillimi profesional dhe digjitalizimi.

Treguesi	Rezultati	Interpretimi
P11 - Kam njohuritë dhe shkathtësitë e nevojshme për të kryer detyrat e mia me kompetencë.	88.2%	Mesatarja 4.47/5 | Negative 3.9%
P12 - Kam qasje në trajnime dhe zhvillim profesional në përputhje me nevojat e punës sime.	56.9%	Mesatarja 3.55/5 | Negative 19.6%
P13 - Institucioni identifikon në mënyrë sistematike nevojat për trajnim të personelit administrativ.	57.1%	Mesatarja 3.49/5 | Negative 22.4%
P14 - Sistemet digjitale dhe platformat institucionale (p.sh. SMU dhe shërbimet e IT-së) e lehtësojnë punën time.	75.0%	Mesatarja 4.06/5 | Negative 8.3%
P15 - Kam pajisjet, programet dhe mbështetjen teknike të nevojshme për kryerjen efikase të punës.	72.0%	Mesatarja 3.86/5 | Negative 12.0%

Interpretimi: Ky është grupi me rezultatin më të ulët. P11 tregon nivel të lartë të kompetencave individuale (88.2% pozitive), ndërsa P12 (56.9%) dhe P13 (57.1%) evidentojnë nevojën për qasje më të mirë në trajnime dhe identifikim sistematik të nevojave.

Grupi IV - Raportet në punë dhe cilësia e shërbimeve

Ky grup përfshin 5 indikatorë dhe arrin 79.3% përgjigje pozitive, me notë mesatare 4.08/5.

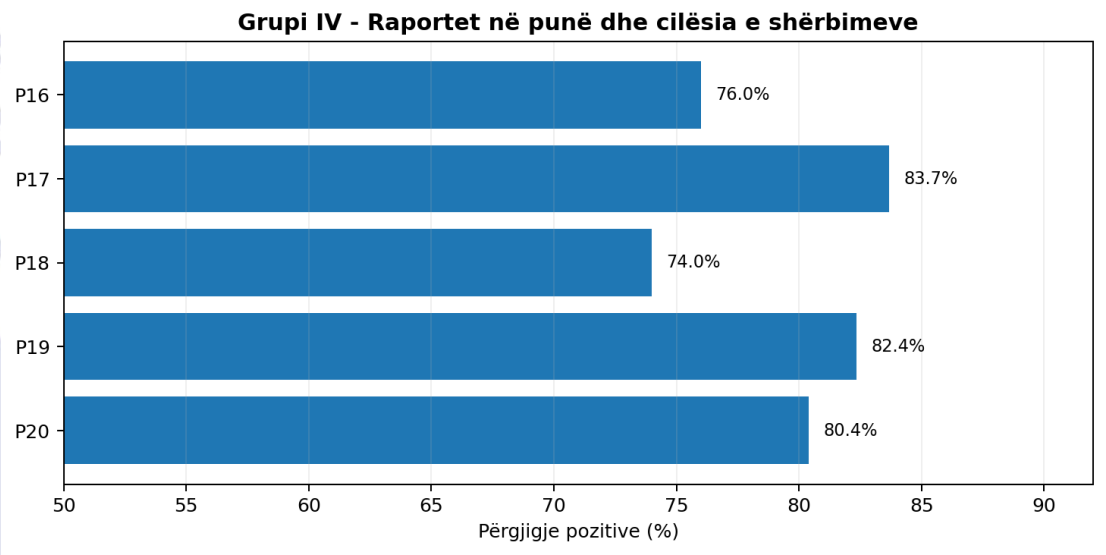


Figura 6. Rezultatet e grupi IV - raportet në punë dhe cilësia e shërbimeve.

Treguesi	Rezultati	Interpretimi
P16 - Bashkëpunimi ndërmjet personelit administrativ dhe personelit akademik është profesional dhe efektiv.	76.0%	Mesatarja 3.98/5 | Negative 4.0%
P17 - Komunikimi me studentët zhvillohet në mënyrë korrekte dhe profesionale.	83.7%	Mesatarja 4.18/5 | Negative 4.1%
P18 - Në vendin tim të punës trajtohem me respekt dhe paanshmëri.	74.0%	Mesatarja 4.04/5 | Negative 6.0%
P19 - Ekziston frymë bashkëpunimi dhe kolegialiteti brenda njësisë ku punoj.	82.4%	Mesatarja 4.18/5 | Negative 3.9%
P20 - Kontributi dhe rezultatet e mira në punë njihen dhe vlerësohen në mënyrë të përshtatshme.	80.4%	Mesatarja 4.00/5 | Negative 7.8%

Interpretimi: Raportet në punë dhe cilësia e shërbimeve vlerësohen mirë. Komunikimi profesional me studentët dhe fryma e bashkëpunimit janë pika të forta, ndërsa trajtimi i barabartë dhe njohja e kontributit duhet të mbeten në fokus.

Grupi V - Kushtet e punës dhe kënaqshmëria

Ky grup përfshin 6 indikatorë dhe arrin 83.6% përgjigje pozitive, me notë mesatare 4.25/5.

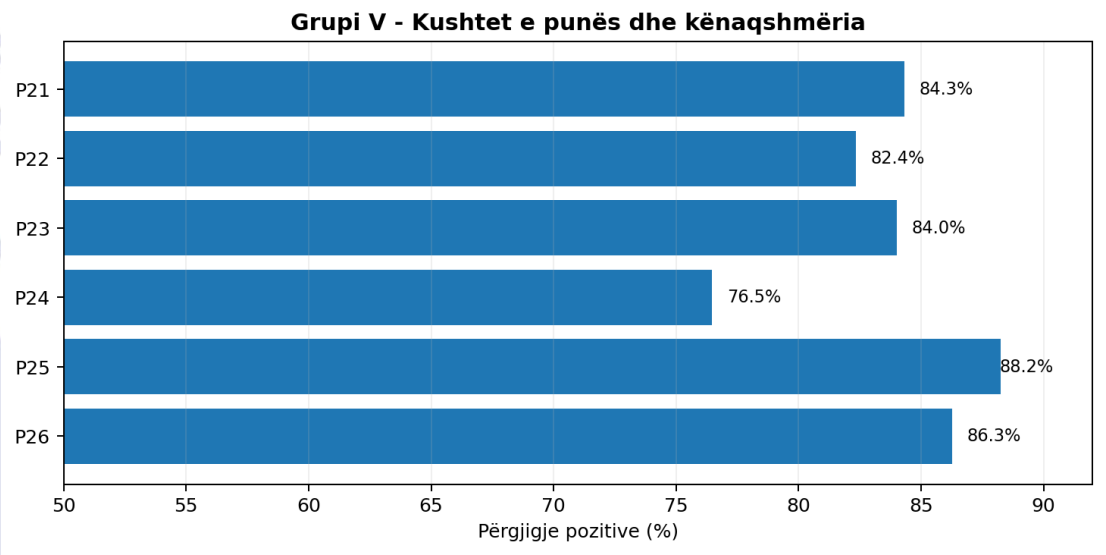


Figura 7. Rezultatet e grupi V - kushtet e punës dhe kënaqshmëria.

Treguesi	Rezultati	Interpretimi
P21 - Kushtet fizike të punës (hapësira, ndriçimi, temperatura dhe pajisjet) janë të përshtatshme.	84.3%	Mesatarja 4.31/5 | Negative 5.9%
P22 - Mirëmbajtja dhe higjiena në hapësirat ku punoj janë në nivel të kënaqshëm.	82.4%	Mesatarja 4.25/5 | Negative 5.9%
P23 - Kam burime të mjaftueshme për të kryer detyrat e mia pa pengesa të panevojshme.	84.0%	Mesatarja 4.18/5 | Negative 4.0%
P24 - Jam i/e kënaqur me organizimin e përgjithshëm të punës në UIBM.	76.5%	Mesatarja 4.04/5 | Negative 5.9%
P25 - Jam i/e kënaqur që punoj në UIBM.	88.2%	Mesatarja 4.37/5 | Negative 3.9%
P26 - Do ta rekomandoja UIBM-në si një vend të mirë pune.	86.3%	Mesatarja 4.35/5 | Negative 3.9%

Interpretimi: Kushtet e punës dhe kënaqshmëria janë fusha më e vlerësuar. P25 arrin 88.2% përgjigje pozitive dhe P26 86.3%, duke treguar lidhje të fortë të stafit me institucionin dhe gatishmëri të lartë për ta rekomanduar UIBM-në si vend pune.

Profili i respondentëve

Në analizë janë përfshirë 51 respondentë nga 57 pyetësorë të shpërndarë. Profili paraqitet në kategori të gjera për të ruajtur anonimitetin.

Karakteristika	Kategoria	Nr. (%)
Njësia	Njësi akademike	10 (19.6%)
Njësia	Rektorat	38 (74.5%)
Njësia	Pa përgjigje	1 (2.0%)
Njësia	Shërbim tjetër	2 (3.9%)
Përvoja në UIBM	8+ vite	26 (51.0%)
Përvoja në UIBM	1-3 vite	10 (19.6%)
Përvoja në UIBM	4-7 vite	12 (23.5%)
Përvoja në UIBM	< 1 vit	3 (5.9%)
Kategoria e punës	Profesionale/administrative	42 (82.4%)
Kategoria e punës	Mbështetëse	4 (7.8%)
Kategoria e punës	Teknike	5 (9.8%)

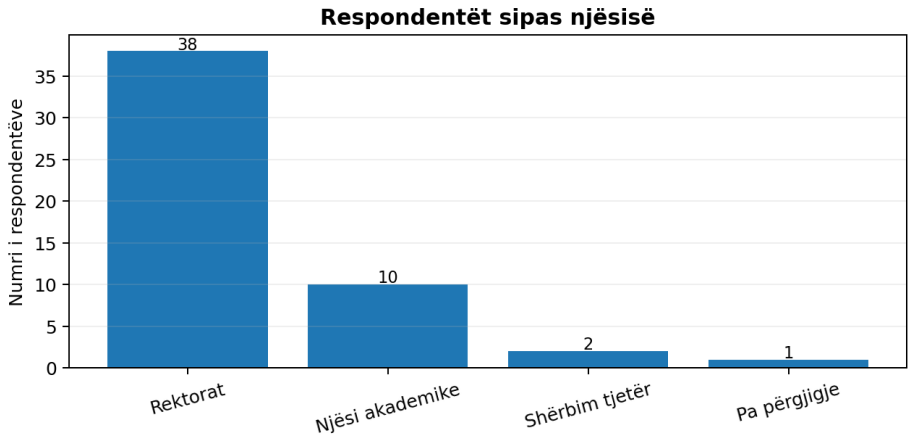


Figura 8. Respondentët sipas njësisë.

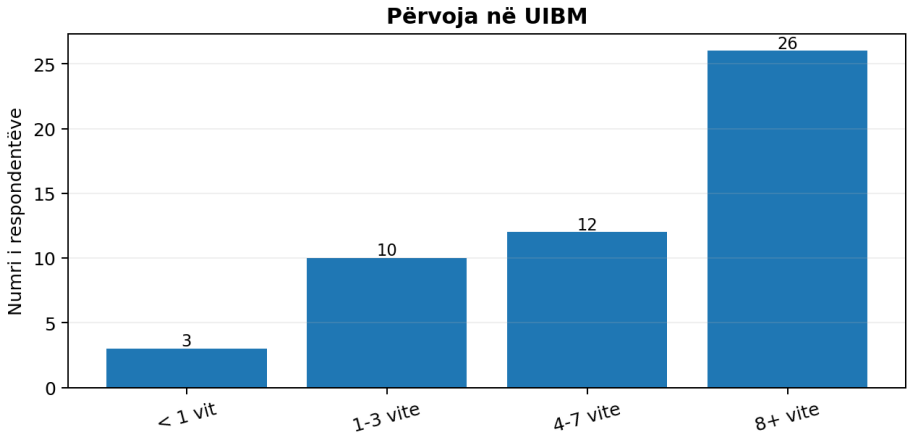


Figura 9. Respondentët sipas përvojës në UIBM.

Analiza tematike e komenteve të personelit administrativ

Nga 51 respondentë, 21 kanë dhënë të paktën një koment në pyetjet e hapura. Janë identifikuar 38 hyrje tekstuale me përmbajtje. Temat janë klasifikuar sipas përmbajtjes; një koment mund të përfshihet në më shumë se një temë.

Tema	Përsëritje tematike	Përmbledhja
Trajnimi dhe zhvillimi profesional	18	Trajnime të rregullta sipas sektorëve, vizita studimore, buxhet dhe mundësi avancimi profesional.
Vlerësimi, avancimi dhe trajtimi i stafit	8	Trajtim i barabartë, njohje e kontributit, transparencë në pagesa dhe mundësi më të qarta avancimi.
Përgjegjësitë dhe organizimi i punës	7	Qartësim përgjegjësish, monitorim i detyrave, respektim i hierarkisë dhe organizim i punës.
Pajisjet dhe burimet e punës	7	Laptopë, telefon fiks, programe pune dhe buxhet më i përshtatshëm.
Digjitalizimi dhe thjeshtësimi i procedurave	7	Reduktim i dokumentacionit, digjitalizim dhe programe më funksionale për punën administrative.
Komunikimi dhe koordinimi	6	Komunikim më formal përmes emailit/SMU dhe koordinim më i mirë ndërmjet njësive.

Kushtet fizike dhe mirëmbajtja	1	Mirëmbajtje e zyrave dhe përmirësim i kushteve fizike.

Interpretimi: Kërkesat për trajnim dhe zhvillim profesional janë tema më e shpeshtë dhe përputhen drejtpërdrejt me P12 dhe P13. Digjitalizimi, pajisjet, komunikimi, organizimi dhe trajtimi i drejtë i stafit paraqiten si fusha konkrete për ndërhyrje institucionale.

Konkluzionet kryesore

Vlerësimi i personelit administrativ është përgjithësisht pozitiv. Mesatarja 4.09/5 dhe 78.3% përgjigje pozitive tregojnë funksionim të mirë dhe nivel të qëndrueshëm kënaqësie, por edhe fusha të qarta ku kërkohet përmirësim i planifikuar.

Pikat e forta

- Qartësia e përgjegjësive, kompetencave dhe pritjeve të pozitës së punës.
- Niveli i lartë i njohurive dhe shkathtësive të stafit administrativ.
- Kënaqësia për të punuar në UIBM dhe gatishmëria për ta rekomanduar institucionin si vend pune.
- Komunikimi profesional me studentët dhe bashkëpunimi brenda njësive.
- Kushtet e punës dhe burimet vlerësohen përgjithësisht pozitivisht.

Çështjet që kërkojnë vëmendje

- Qasja në trajnime dhe zhvillim profesional është ndër treguesit më të dobët.
- Identifikimi sistematik i nevojave për trajnim duhet të institucionalizohet.
- Sugjerimet e stafit duhet të lidhen me mekanizëm të qartë konsultimi dhe feedback-u.
- Standardizimi dhe digjitalizimi i procedurave administrative mbetet kërkesë e përsëritur.
- Duhet të forcohen njohja e performancës, trajtimi i barabartë dhe mundësitë për avancim.

Treguesi	Rezultati	Interpretimi
Vlerësimi i përgjithshëm	4.09/5	Nivel i mirë
Përgjigjet pozitive	78.3%	Kënaqësi e qëndrueshme
Respondentët	51/57	Shkallë përgjigjeje 89.5%

Prioriteti kryesor	Trajnimi dhe zhvillimi profesional	P12: 56.9% | P13: 57.1% pozitive

Rekomandimet dhe plani i veprimit

Rekomandimi	Veprimi kryesor
1. Plan vjetor i zhvillimit profesional	Të hartohet plan vjetor trajnimesh sipas nevojave të secilit sektor dhe përgjegjësive të pozitave.
2. Identifikim periodik i nevojave për trajnim	Të realizohet vlerësim i nevojave së paku një herë në vit dhe të lidhet me planifikimin buxhetor.
3. Digjitalizim dhe standardizim i procedurave	Të evidentohen procedurat me dokumentacion të tepërt dhe të hartohen rrjedha digjitale më të thjeshta.
4. Mekanizëm për sugjerimet e stafit	Të krijohet kanal formal për propozime dhe përgjigje të dokumentuar nga menaxhmenti.
5. Pajisje dhe mjete pune	Të inventarizohen nevojat për laptopë, telefon fiks, programe dhe mjete të tjera sipas funksioneve.
6. Komunikim dhe koordinim institucional	Të standardizohen njoftimet përmes emailit/SMU dhe të zhvillohen takime periodike ndërmjet njësive.
7. Njohja e performancës dhe avancimi	Të qartësohen kriteret për vlerësim, angazhime shtesë, njohje të kontributit dhe mundësi avancimi.
8. Monitorim pasues	Në ciklin e ardhshëm të krahasohen veçanërisht indikatorët nën 75% përgjigje pozitive.

Treguesit për monitorim në ciklin e ardhshëm

Treguesi	Synimi	Interpretimi
Qasja në trajnime (P12)	≥70% pozitive	Rritje e qasjes në zhvillim profesional
Nevojat për trajnim (P13)	≥70% pozitive	Planifikim sistematik i trajnimeve
Sugjerimet e stafit (P8)	≥80% pozitive	Më shumë konsultim dhe feedback

Pajisjet dhe mbështetja teknike (P15)	≥80% pozitive	Burime më të përshtatshme pune
Vlerësimi i përgjithshëm	≥4.20/5	Ngritje e kënaqësisë së përgjithshme

Përfundim: Rezultatet tregojnë bazë të mirë të cilësisë së administratës. Prioriteti i ardhshëm duhet të jetë kthimi i gjetjeve në masa të matshme, veçanërisht për trajnimin, digjitalizimin, koordinimin dhe njohjen e kontributit të stafit.