

# **RRITJA EKONOMIKE DHE CILËSIA E ARSIMIT TË LARTË NË UNIVERSITETET PRIVATE DHE PUBLIKE NË SHQIPËRI**

Suela Hajdari

Dorëzuar  
Universitetit  
Shkollës Doktorale

European të Tiranës

Në përmbushje të detyrimeve të programit të Doktoratës në Shkenca  
Ekonomike, me profilin Ekonomi dhe Zhvillim i Qëndrueshëm, për marrjen e  
gradës shkencore “Doktor”

Udhëheqës shkencor : Prof. Asoc. Dr. Reis Mulita

Numri i fjalëve: 50 697

Tiranë,

Dhjetor

202

## **DEKLARATA E AUTORËSISË**

Nën përgjegjësinë time deklaroj se ky punim është shkruar prej meje, nuk është prezantuar asnjëherë para një institucioni tjetër për vlerësim dhe nuk është botuar. Punimi nuk përmban material të shkruar nga ndonjë person tjetër, përveç rasteve të cituara dhe të referuara.

## **ABSTRAKTI**

*Ekzistojnë të paktën dy arsye që na bëjnë të mendojmë se ka vërtet një lidhje të drejtpërdrejtë midis arsimit dhe rritjes ekonomike. Së pari, rritja e konsiderueshme e standardeve të jetesës në Evropë gjatë mijëvjeçarit të fundit i kushtohet arsimit. Ndërkohë, shoqëritë me një nivel të lartë të analfabetizmit që kanë hyrë gradualisht në ekonominë botërore nuk karakterizohen nga një përparim i tillë. Kjo na jep arsye të besojmë se përparimi i teknologjisë dhe mënyrat me të cilat arsimit kontribuon në zhvillimin e njohurive janë të lidhura mes tyre. Njerëzit e arsimuar përfitojnë nga përparimi i shkencës dhe kontribuojnë në të njëjtën kohë, ndryshe nga njerëzit me arsim të kufizuar, me të cilin është e vështirë të gjesh veten në shoqëritë e përparuara. Së dyti, një pjesë e madhe e studimeve ekonometrike kanë treguar varësi të të ardhurave të individëve nga niveli përkatës i arsimit. Ndërsa individët e arsimuar realizojnë më shumë të ardhura sesa ato pa arsim, pse nuk mund të ndodhë kjo edhe me vendet? Proçesi i arsimit mund të vlerësohet si një vendim për të investuar, duke pasur parasysh që përfitimet e investimeve në kapitalin njerëzor janë të njëjta me ato të kapitalit fiks.*

*Cilësia e arsimit të lartë ka qenë vazhdimisht një nga temat më të diskutuara në fushat përkatëse në akademi dhe zhvillimin njerëzor. Ndërkohë që rriten regjistrimet dhe sistemet e arsimit po zgjerohen vazhdimisht në shumë vende në zhvillim, cilësia përbën shqetësimin e tyre më të madh. Ky punim ka si qëllim t'i sigurojë palëve të interesuara një qasje praktike për vlerësimin e cilësisë së arsimit të lartë me synimin e identifikimit të hapësirave ku ka mospërputhje midis pritshmërive dhe perceptimit të cilësisë nga ana e studentëve, të konsideruar si pala më e rëndësishme e interesit në këtë sektor.*

## **ABSTRACT**

*There are at least two reasons why we think there is really a direct link between education and economic growth. First, the substantial increase in living standards in Europe over the last millennium is devoted to education. Meanwhile, societies with a high level of illiteracy that have gradually entered the world economy are not characterized by such progress. This leads us to believe that the advancement of technology and the ways in which education contributes to the development of knowledge are linked. Educated people benefit from the advancement of science and contribute at the same time, unlike people with limited education, with whom it is difficult to find one in advanced societies. Second, a large proportion of econometric studies have shown that individuals' earnings depend on their level of education. While educated individuals make more income than those without education, why can't this happen with countries too? The education process can be regarded as a decision to invest, given that the benefits of investing in human capital are the same as those of fixed capital.*

*The quality of higher education has consistently been one of the most discussed topics in the relevant fields in academia and human development. As enrollments grow and education systems are constantly expanding in many developing countries, quality is their biggest concern. This paper aims to provide stakeholders with a practical approach to evaluating the quality of higher education with the aim of identifying spaces where there are discrepancies between students' expectations and perceptions of quality, considered the most important stakeholder in this sector.*

## **DEDIKIMI**

Familjes sime!

## **FALENDERIME DHE MIRËNJOHJE**

Së pari falenderoj përzemërsisht udhëheqësin tim Prof. Asoc. Dr. Reis Mulita, që më ka mbështetur gjithmonë dhe më ka ndihmuar me sugjerimet e tij të vlefshme. Do të dëshiroja të falenderoja edhe të gjithë stafin e UET, veçanërisht departamentin e Ekonomiksit që më dha mundësinë të jem pjesë e kërkimit shkencor në fushën time të interesit.

Një falenderim i veçantë shkon edhe për familjen time, për mbështetjen dhe inkurajimin që më kanë dhënë në çdo moment të punës sime disa vjeçare.

## **PËRMBAJTJA E LËNDËS**

LISTA E TABELAVE .....	viii
LISTA E FIGURAVE .....	x
KAPITULLI I: HYRJE .....	1
1.1 Sfondi i punimit.....	1
1.2 Formulimi i problemit.....	5
1.3 Objektivat e studimit .....	6
1.4 Kuadri metodologjik.....	7
1.5 Pyetjet kërkimore dhe hipotezat .....	7
1.6 Përkufizime të termave kryesore.....	9
1.7 Kufizimet e studimit .....	11
1.8 Kontributi i studimit .....	13
1.9 Organizimi i studimit.....	14
KAPITULLI II: RISHIKIMI I LITERATURËS .....	16
2.1 Koncepti i arsimit dhe i rritjes ekonomike.....	16
2.2 Teorite dhe modelet e rritjes ekonomike.....	18
2.3 Evidenca teorike dhe empirike mbi ndikimin e arsimit dhe cilësisë së tij në rritjen ekonomike.....	30
2.4 Përkufizimet e cilësisë .....	37
2.5 Modelet e matjes së cilësisë së shërbimit .....	46
2.6 Cilësia e shërbimit në arsimin e lartë.....	59
2.7 Ndikimi i globalizimit te arsimit te larte.....	87
2.8 Sfidat ne arsimin e larte.....	98
KAPITULLI III: NJË PANORAMË E ARSIMIT TË LARTË NË SHQIPËRI.....	113

3.1 Kuadri ligjor mbi të cilën është rregulluar arsimit i lartë në Shqipëri .....	113
3.2 Disa statistika të studentëve të regjistruar në Institucionet e Arsimit të Lartë në Shqipëri .....	121
KAPITULLI IV: METODOLOGJIA E STUDIMIT .....	125
4.1 Projektimi i kërkimit .....	125
4.2 Metodatat dhe instrumentet bazë të hulumtimit .....	128
KAPITULLI V: ANALIZA EMPIRIKE DHE INTERPRETIMI I REZULTATEVE ...	131
5.1 Statistikat përshkruese .....	131
5.2 Hipotezat e ngritura në studim .....	139
5.3 Modelimi i ekuacioneve strukturore, analiza faktoriale, analiza krahasuese dhe testimi i hipotezave .....	140
KAPITULLI VI: KONKLUSIONE .....	157
6.1 Konkluzione dhe rekomandime .....	157
6.2 Hapësira për studime të mëtejshme .....	163
BIBLIOGRAFIA .....	167
SHTOJCA .....	185



## LISTA E TABELAVE

Tabela nr 1: Tabela e vlerësimit sipas modelit të Kano-s.....	56
Tabela nr 2: Numri i studentëve në universitete private e publike.....	121
Tabela nr 3: Studentë të regjistruar në universitete publike e private.....	123
Tabela nr 4: Statistikat përshkruese të shkallës së pritshmërisë në universitetet publike...	131
Tabela nr 5: Statistikat përshkruese të shkallës së perceptimit në universitetet publike.....	133
Tabela nr 6: Statistikat përshkruese të shkallës së pritshmërisë në universitetet private ...	135
Tabela nr 7: Statistikat përshkruese të shkallës së perceptimit në universitetet private.....	137
Tabela nr 8: Analiza faktoriale për dimensionet e cilësisë së arsimit në universitetet publike.....	142
Tabela nr 9: Analiza faktoriale për dimensionet e cilësisë së arsimit në universitetet private.....	143
Tabela nr 10: Koeficientët standartë për universitetet publike e private .....	144
Tabela nr 11: Treguesit e konvergjit dhe besueshmërisë së dimensioneve në universitetet publike.....	146
Tabela nr 12: Treguesit e konvergjit dhe besueshmërisë së dimensioneve në universitetet private.....	146
Tabela nr 13: Korrelacioni midis dimensioneve të cilësisë së arsimit në universitetet	

publike .....	147
Tabela nr 14: Korrelacioni midis dimensioneve të cilësisë së arsimit në universitetet private .....	147
Tabela nr 15: Vlerësimi i hipotezave për universitetet publike .....	149
Tabela nr 16: Vlerësimi i hipotezave për universitetet private.....	149
Tabela nr 17: Hendeku i dimensionit të prekshmërisë.....	151
Tabela nr 18: Hendeku i dimensionit të besueshmërisë.....	152
Tabela nr 19: Hendeku i dimensionit të përgjegjësisë.....	153
Tabela nr 20: Hendeku i dimensionit të sigurisë.....	154
Tabela nr 21: Hendeku i dimensionit të ndjeshmërisë.....	155

## **LISTA E FIGURAVE**

Figura nr 1: Dimensionet e cilësisë së shërbimit.....	49
Figura nr 2: Modeli Konceptual i Cilësisë së Shërbimit.....	53
Figura nr. 3: Modeli Gronroos.....	58

## KAPITULLI I: HYRJE

### 1.1 Sfondi i punimit

Arsimi konsiderohet si një përcaktues shumë i rëndësishëm i mirëqenies ekonomike që nga koha e Adam Smith. Vendet në zhvillim kanë rritur investimet në sektorin e arsimit pasi besojnë se arsimi stimulon rritjen ekonomike. Michael Gove gjatë fjalimit të tij në Forumin Botëror të Edukimit (2011) deklaroi se mënyra më e efektshme për të gjeneruar rritje ekonomike është të investosh në kapital njerëzor dhe intelektual, si edhe të ndërtohet një sistem arsimor më të mirë. Arsimi nuk është vetëm një mjet i përdorur për përmbushjen individuale, por gjithashtu mund të konsiderohet si instrumenti i një ekonomie të shëndetshme. Reformimi i vazhdueshëm i sistemit arsimor duhet të jetë një element kryesor i çdo strategjie që synon rritjen afatgjatë. Sipas literaturës teorike, ekzistojnë tre mekanizma përmes të cilëve arsimi ndikon në rritjen ekonomike të një vendi. *Së pari*, nga shtesat që janë bërë në teoritë neoklasike të rritjes (Mankiw et al. (1992)), rezulton se arsimi e bën kapitalin njerëzor më të rëndësishëm në fuqinë punëtore, duke rritur në këtë mënyrë produktivitetin e punës dhe duke arritur nivele të larta të të ardhurave ekuilibër. *Së dyti*, sipas teorisë endogjene të rritjes (Lucas (1988), Romer (1990)), arsimi rrit aftësitë inovative të ekonomisë dhe aplikimi i njohurive të përparuara në teknologji dhe procese të reja, promovon rritjen ekonomike. *Së treti*, përmes arsimit lehtësohet përhapja dhe transmetimi i njohurive të nevojshme për të zbatuar me sukses teknologjitë e reja që janë shpikur, të cilat gjithashtu çojnë në rritjen ekonomike (Nelson dhe Phelps, 1966; Benhabib dhe Spiegel, 1994).

Besohet se, një sistem arsimor efektiv e bën vendin më konkurrues dhe njëkohësisht kontribuon në rritjen ekonomike përmes kualifikimit të mëtjshëm të forcës punëtore.

Studime të shumta kanë arritur në përfundimin se zgjerimi i kapitalit njerëzor përbën një mekanizëm thelbësor në procesin e rritjes ekonomike kombëtare dhe që dy mekanizmat e rëndësishëm për rritjen e kapitalit njerëzor janë pikërisht sasia dhe cilësia e arsimimit. Theodore Schultz, i cili konsiderohet si pionieri në hulumtimin mbi ekonomiksën e arsimit dhe burimet njerëzore, argumenton se dimensione të ndryshme të kapitalit njerëzor janë nënvlerësuar nga ana e ekonomistëve në procesin e shpjegimit të rritjes ekonomike. Shkalla e rritjes së kapitalit human rezulton të jetë më e lartë se shkalla e kapitalit fizik të riprodhueshëm gjatë procesit të modernizimit të ekonomisë (Schultz 1989).

Evidencat empirike mbi lidhjet midis të ardhurave të individëve dhe sasisë dhe cilësisë së arsimimit të tyre përbëjnë bazën e lidhjeve empirike midis arsimimit, kapitalit human dhe rritjes ekonomike. Këto lidhje forcohen akoma më tepër kur merren në konsideratë faktorë të tillë si gjendja sociale dhe ekonomike, shëndeti apo faktorë të tjerë që kontribuojnë në zhvillimin e kapitalit human. Sipas modelit themelor të kapitalit human sasia dhe cilësia e arsimimit të individit ndikon në përmirësimin e kapitalit human, që çon në rritjen e produktivitetit dhe kjo pasqyrohet në të ardhura më të larta. Të ardhura më të larta për individët më të arsimuar do të thotë që, ato që janë më të arsimuar rezultojnë të jenë më produktivë dhe kontribuojnë më tepër në produktivitetin dhe rritjen ekonomike kombëtare. Arsimit po i kushtohet një rëndësi gjithnjë e më e madhe duke qenë se po zhvendosemi drejt ekonomisë së dijes, ku kjo e fundit konsiderohet si nxitës i zhvillimit ekonomik. Sektori i shërbimit është sektori që po rritet me shpejtësi të madhe në të gjithë botën dhe në shumë vende vihet re një lëvizje nga sektori i prodhimit drejt atij të shërbimit (Ansary,

Jayashree and Malarvizhi, 2014). Arsimit i lartë i gëzon të gjitha karakteristikat e industrisë së shërbimit. Shërbimet arsimore janë të paprekshme, heterogjene, të ndryshueshme dhe studenti, i cili është klienti në këtë rast, është pjesëmarrës në proces. Në këtë këndvështrim, mund të themi që aplikimi i praktikave të cilësisë së lartë sjell përfitime edhe në arsimin e lartë. Institucionet e arsimit të lartë po fokusohen gjithnjë e më tepër në përmbushjen e pritjeve dhe nevojave të studentëve.

Personat e punësuar që kanë kryer arsim të lartë realizojnë të ardhura pothuajse dyfish më të mëdha se ato që nuk e kanë kryer atë. Paga më të larta sjellin më shumë kontribut në taksat shtetërore dhe në tatimin mbi të ardhurat. Rjedhimisht, rriten të ardhurat shtetërore, duke rritur për pasojë edhe mundësinë për të investuar në më shumë shpenzime publike. Shpenzimet për arsim përbëjnë një nga zërat më të rëndësishëm të shpenzimeve publike. Një arsim më i zhvilluar do të sjellë prurje më cilësore të individëve që do japin kontributin e tyre në ekonomi. Pra, ky njihet si efekt domino në rastin kur faktori A sjell ndikim në faktorin B dhe nga ana tjetër faktori B sjell ndikim në faktorin A.

Gjatë dekadës së fundit është rritur interesi në cilësinë e institucioneve të arsimit të lartë dhe kjo dukuri është stimuluar nga disa faktorë. Gjatë procesit të zgjedhjes së universitetit apo programeve të ndryshme të studimit, studentëve u nevojitet një informacion i saktë në lidhje me cilësinë e arsimit. Për të kryer procesin e monitorimit dhe përmirësimit të programeve, stafi akademik dhe administratorët e IAL-ve kanë nevojë për informacion. Gjithashtu, për të krahasuar performancën e IAL-ve nevojitet informacion në lidhje me cilësinë. Qeveritë dhe organet e tjera kanë nevojë për informacione për të ndihmuar me financimin, zhvillimin e politikave dhe llogaridhënien. Këto faktorë kanë bërë që sigurimit të cilësisë t'i kushtohet një vëmendje e veçantë në sistemin e arsimit të lartë (Coates, 2005).

Shërbimet në arsimin e lartë karakterizohen nga një natyrë e ndërlikuar pikërisht për shkak të gjatësisë së procesit dhe shumëllojshmërisë së faktorëve që ndikojnë në të. Duke qenë se cilësia e shërbimit të arsimit të lartë ka një kontribut të konsiderueshëm në perceptimet e cilësisë së përvojës totale arsimore, niveli i saj rezulton të jetë i rëndësishëm. Prandaj gjykohet të jetë e rëndësishme matja e cilësisë në IAL-të private dhe publike.

Arsimi i lartë përfaqëson një industri unike dhe përbën një shembull të ekonomisë së përzier ku konkurrojnë në mënyrë të drejtpërdrejtë për të tërhequr studentë, institucionet private dhe ato publike. Sipas Shank, Walker, dhe Hayes (1995), universitetet të ndodhura në një mjedis të ashpër konkurrues impenjohen maksimalisht për të kuptuar rolin dhe rëndësinë e shërbimit. Weideman (1989), beson me vendosmëri të plotë se niveli i shërbimit përbën pikërisht faktorin dallues të një institucioni nga konkurrentët e tij. Një shërbim i mirë nuk ofrohet natyrshëm, por është rezultat i manaxhimit të cilësisë, ku ky i fundit përbëhet nga dy komponentë: të kuptuarit sa më mirë të nevojave dhe pritjeve të klientëve, dhe krijimi i një strategjie të tillë shërbimi që shprehet në politika që pasqyrojnë pikërisht propozimin unik të shërbimit të organizatës (Kotler dhe Fox, 1995). Matja e cilësisë në arsimin e lartë konsiderohet një proces relativisht i vështirë. Janë kryer vazhdimisht shumë studime dhe përpjekje për të përmirësuar cilësinë. Vlerësimi i arsimit të lartë është bërë kryesisht nga agjensitë akredituese, të cilat janë bazuar në kritere të prekshme.

Efikasiteti i shërbimit duhet të jetë në qendër të vëmendjes së IAL-ve, pasi është esencial si për mbijetesën e programeve ashtu edhe për ruajtjen afatgjatë të imazhit të tyre. Mënyra e perceptimit të cilësisë në arsimin e lartë mund të ndikojë në përzgjedhjen e një institucioni nga ana e studentëve potencialë.

Sipas Kotler & Fox, (1995) ekzistojnë tre nivele kënaqësie për të shprehur ndikimin e përvojës së një konsumatori (studenti) me një institucion të caktuar. Studenti do të jetë i pakënaqur nëse perceptimet e tij nuk përputhen me pritshmëritë dhe ai mund të vendosë që të transferohet ose të qëndrojë dhe të flasë jo mirë për universitetin. Ndërkohë, nëse pritshmëritë e studentëve plotësohen nga universiteti, ato do të jenë të kënaqur dhe do të vazhdojnë studimet. Në rastin kur perceptimet rezultojnë më të larta se pritshmëritë atëherë studentët do të ndihen shumë të kënaqur dhe do të tërheqin edhe studentë të tjerë.

Ky punim synon të masë cilësinë e shërbimit të arsimit të lartë nga perspektiva e studentëve si në institucionet private të arsimit të lartë ashtu edhe ato publike.

## **1.2 Formulimi i problemit**

Sektori i arsimit, ku në veçanti i referohemi institucioneve të arsimit të lartë, është një nga sektorët që po karakterizohet nga një rritje më e shpejtë në botë. Vihet re një zhvillim i shpejtë i institucioneve ekzistuese të arsimit të lartë ndërkohë që janë në rritje edhe institucionet e reja të arsimit të lartë si private ashtu edhe publike, duke bërë që konkurrenca midis tyre të jetë më e fortë se kurrë. Të pozicionuara në një mjedis të tillë konkurrues, arrijnë të mbijetojnë vetëm ato institucione që u ofrojnë studentëve të tyre një arsim të një cilësie të lartë. Sipas Oldfield dhe Baron (2000), institucionet e arsimit të lartë duhet ta konsiderojnë veten si "organizata fitimprurëse", të cilat operojnë në një treg ku mbizotëron konkurrenca dhe ato duhet ti kushtojnë vëmendje të veçantë cilësisë së shërbimit.

Në vendin tonë vihet re një konkurrencë në rritje midis universiteteve publike dhe atyre private. Cilësia e arsimit të lartë është e rëndësishme për të gjitha palët e interesuara ku pala më e rëndësishme janë studentët. Perceptimet e tyre në lidhje me përvojën e arsimit të lartë



po bëhen gjithnjë e më të rëndësishme pasi edhe universitetet po përqafojnë qasjen e orientuar nga studentët. Kështu që është me interes matja e perceptimeve dhe pritshmërive të tyre në lidhje me cilësinë e shërbimeve të ofruara në IAL-të Private dhe Publike si dhe përcaktimi i hendeqeve me synimin që të identifikohen ato dimensione të cilësisë që kanë nevojë për përmirësime të mëtejshme. Në këtë mënyrë këto institucione do të jenë të afta që të ofrojnë në tregun e punës punonjës më të kualifikuar të cilët do të rezultojnë më produktivë e do të kontribuojnë në zhvillimin ekonomik të vendit.

### **1.3 Objektivat e studimit**

Objektivi kryesor i këtij punimi është analizimi i lidhjes midis rritjes ekonomike dhe cilësisë së arsimit të lartë të ofruar nga institucionet private dhe publike. Me anë të studimeve teorike dhe empirike është evidentuar impakti i cilësisë së arsimit të lartë në rritjen ekonomike të vendit. Duke u bazuar te lidhja pozitive midis tyre është kryer studimi për të nxjerrë në pah mangësitë në shërbimin e ofruar nga IAL-të me synim përmirësimin e tij dhe rritjen e kontributit në zhvillimin ekonomik.

Përsa i përket cilësisë së shërbimit, ka mospërputhje në lidhje me atë që konceptohet nga institucionet e arsimit të lartë dhe asaj që perceptohet si cilësi e shërbimit në arsimin e lartë nga konsumatorët. Qëllimi i këtij studimi është matja e cilësisë së shërbimit të arsimit të lartë në IAL-të Private dhe Publike. Për të realizuar qëllimin e këtij punimi janë ngritur objektivat e mëposhtme:

- O. 1. Të identifikohet lidhja dhe rëndësia e cilësisë së arsimit të lartë, në rritjen ekonomike të një vendi.
- O. 2. Të identifikohen pritshmëritë e studentëve, në lidhje me cilësinë e shërbimit të arsimit të lartë në IAL-të Private dhe Publike.

O.3. Të identifikohen perceptimet e studentëve, në lidhje me cilësinë e shërbimit të arsimit të lartë në IAL-të Private dhe Publike.

O.4. Të llogariten dhe të krahasohen hendeqet midis pritshmërive dhe perceptimeve të studentëve në lidhje me cilësinë e shërbimit të arsimit të lartë, si për IAL-të Private dhe ato Publike.

#### **1.4 Kuadri metodologjik**

Për të realizuar synimin e këtij punimi, metodologjia e kërkimit do të përfshijë burimin nga kërkimi primar dhe sekondar. Të dhënat primare janë marrë nga anketat e modelit Servqual, të realizuar me studentët në universitetet publike dhe private. Ndërsa të dhënat sekondare janë përfituar nga rishikimi i literaturës të studimeve teorike dhe empirike të kryera më parë dhe nga studiues të ndryshëm në këtë fushë, si dhe nga revistat e ndryshme shkencore. Janë parë modelet e rritjes ekonomike dhe modelet e vlerësimit të cilësisë së arsimit të lartë. Anketat janë shpërndarë në studentë të universiteteve publike dhe private. Kampioni i studimit është përzgjedhur nga katër universitete publike dhe katër universitete private. Teknikat që do të përdoren në studim për testimin e hipotezave të ngritura janë analiza konfirmuese faktoriale, modelimi i ekuacioneve strukturore si dhe instrumenti SERVQUAL. Programet kompjuterike statistikore që do të përdoren për përpunimin e të dhënave janë AMOS 18.0 dhe MS EXEL 2007.

#### **1.5 Pyetjet kërkimore dhe hipotezat**

Duke pasur parasysh sfondin e këtij punimi si edhe formulimin e problemit, ky punim ka si qëllim t'i përgjigjet disa pyetjeve kërkimore:

P.1. Cili është roli dhe misioni i arsimit në përparimin e shoqërisë dhe zhvillimin e një vendi? Më konkretisht, cila është lidhja që ekziston midis cilësisë së arsimit dhe rritjes ekonomike të një vendi?

P.2. Cilat janë pritshmëritë e studentëve në lidhje me cilësinë e shërbimeve në IAL-te Private dhe Publike?

P.3. Cilat janë perceptimet e studentëve në lidhje me cilësinë e shërbimeve në IAL-te Private dhe Publike?

P.4. A janë të ndryshme hendeqet midis perceptimeve dhe pritshmërive të studentëve në lidhje me cilësinë e shërbimeve në IAL-të Private dhe Publike?

Hipotezat e këtij studimi janë ndërtuar duke u bazuar në vlerësimin e studentëve të Hendekut 5 të modelit Servqual të zhvilluar nga Parasuman, në universitetet publike dhe private. Ekziston një ndryshim domethënës në pritshmëritë dhe perceptimet e studentëve sipas statusit të universitetit publik apo privat. Nisur nga kjo, hipotezat e ngritura në këtë studim janë të paraqitura si më poshtë:

H1<sub>a</sub>: Prekshmëria, është përcaktues domethënës i perceptimit të studentëve mbi cilësinë e arsimit në Institucionet e Arsimit të Lartë Privat;

H1<sub>b</sub>: Besueshmëria, është përcaktues domethënës i perceptimit të studentëve mbi cilësinë e arsimit në Institucionet e Arsimit të Lartë Privat;

H1<sub>c</sub>: Përgjegjësia, është përcaktues domethënës i perceptimit të studentëve mbi cilësinë e arsimit në Institucionet e Arsimit të Lartë Privat;

H1<sub>d</sub>: Siguria, është përcaktues domethënës i perceptimit të studentëve mbi cilësinë e arsimit në Institucionet e Arsimit të Lartë Privat;

H1<sub>e</sub>: Ndjeshmëria, është përcaktues domethënës i perceptimit të studentëve mbi cilësinë e arsimit në Institucionet e Arsimit të Lartë Privat;

H2<sub>a</sub>: Prekshmëria, është përcaktues domethënës i perceptimit të studentëve mbi cilësinë e arsimit në Institucionet e Arsimit të Lartë Publik;

H2<sub>b</sub>: Besueshmëria, është përcaktues domethënës i perceptimit të studentëve mbi cilësinë e arsimit në Institucionet e Arsimit të Lartë Publik;

H2<sub>c</sub>: Përgjegjësia, është përcaktues domethënës i perceptimit të studentëve mbi cilësinë e arsimit në Institucionet e Arsimit të Lartë Publik;

H2<sub>d</sub>: Siguria, është përcaktues domethënës i perceptimit të studentëve mbi cilësinë e arsimit në Institucionet e Arsimit të Lartë Publik;

H2<sub>e</sub>: Ndjeshmëria, është përcaktues domethënës i perceptimit të studentëve mbi cilësinë e arsimit në Institucionet e Arsimit të Lartë Publik;

H3: Hendeku perceptim-pritshmëri, është më i ulët tek të gjithë dimensionet përbërëse të cilësisë së shërbimit në IAL-të Private, duke reflektuar cilësi të përgjithshme pozitive të shërbimit në këto IAL.

## **1.6 Përkufizime të termave kryesore**

Më poshtë paraqiten përkufizimet e disa termave kryesore që ndeshen në studim:

*Rritje ekonomike*: Rritja ekonomike konsiderohet si rritje e të ardhurave për frymë dhe përfshin analizën e këtij procesi në terma sasiorë, duke marrë parasysh lidhjet që ekzistojnë midis variablave endogjenë. Parë nga një këndvështrim më i gjerë, do të thotë një rritje e

PBB-së, GNP-së dhe NI-së, kështu që kapaciteti prodhues i një vendi matet në madhësinë absolute dhe relative.

*Arsimi*: Arsimi është një proces i transmetimit të kulturës dhe dijes për sa i përket vazhdimësisë dhe rritjes dhe ndihmon në përhapjen e njohurive, Fafunwa (1994).

*Pritshmëritë*: Sipas Parasuraman, Zeithamal, & Berry (1988), pritshmëritë përkufizohen si “ dëshirat e konsumatorëve” d.m.th. atë që ata ndiejnë që një ofrues shërbimi duhet të ofrojë sesa do të ofronin. Ato përbëjnë pikërisht një bazë fillestare ndaj së cilës krahasohet performanca e produktit ose e shërbimit (Nolan and Swan, 1985).

*Perceptimet*: Sipas Parasuraman, Zeithamal, & Berry (1980), perceptimet përkufizohen si bindjet e klientit në lidhje me shërbimin e përfutur.

*Shërbimi*: Sipas Kothari (1988), shërbimi përfaqëson çdo aktivitet që i ofrohet klientit, që konsumohet njëkohësisht ndërsa prodhohet. Duke qenë se shërbimi konsiderohet i padallueshëm meqë përfshin procesin, dorëzimin dhe rezultatin është e vështirë të përcaktosh takimin e shërbimit. Edhe pse konsumatori mund të hasë vështirësi gjatë vlerësimit të performancës në procesin e shpërndarjes, ai është në gjendje të përcaktojë rezultatin pas përfundimit të takimit. Pasi konsumatori ka përfutur shërbimin, ai mund t’ a vlerësojë përvojën si të kënaqshme ose të pakënaqshme.

*Cilësia e perceptuar e shërbimit*: Sipas Parasuraman, et.a l., (1988), cilësia e perceptuar e shërbimit i referohet matjes teknike nga SERVQUAL.

*Cilësia e shërbimit*: Sipas Webster (1991), cilësia e shërbimit përfshin një krahasim midis pritjeve dhe performancës. Ajo përfaqëson masën në të cilën niveli i shërbimit të ofruar përputhet me pritshmëritë e klientit mbi një bazë të qëndrueshme. Kënaqësia që përfitohet nga shërbimet është e lidhur me madhësinë dhe drejtimin e përvojës së diskonfirmimit, ku

kjo e fundit i referohet pritshmërive fillestare të konsumatorit. Cilësia e shërbimit mund të përcaktohet nga pesë dimensione: prekshmëria, besueshmëria, përgjegjësia, siguria dhe ndjeshmëria.

*Diskonfirmimi*: Sipas Oliver and Swan (1989), diskonfirmimi ka të bëjë me mospërputhjen midis pritshmërive dhe performancës. Në rastin kur performanca qëndron më lart se standardi atëherë diskonfirmimi quhet pozitiv dhe kur performanca është nën standardin e përcaktuar atëherë diskonfirmimi quhet negativ.

### **1.7 Kufizimet e studimit**

Ashtu si edhe në çdo studim tjetër edhe studimi ynë është objekt i disa kufizimeve të cilat ulin besueshmërinë e tij. Modeli Servqual i përdorur në këtë studim ndihmon për të identifikuar ndryshimet në cilësinë e arsimit të lartë nga këndvështrimi i studentëve. Por nëse ne duam të përcaktojmë dhe arsyet apo faktorët që sjellin këto ndryshime atëherë duhet të kryejmë analiza më të thella dhe të përdorim modele të tjera.

Bazuar në literaturë, studime të ndryshme të kryera më parë përdorin modelin Servqual për matjen e cilësisë së shërbimeve, por ato sugjerojnë që modeli Servqual duhet të modifikohet në përshtatje me industrinë në të cilën përdoret. Kjo ka të bëjë më faktin që ekziston mundësia që në model të përfshihen elementë në secilin nga 5 dimensionet e cilësisë, që të arrijnë të përcaktojnë më mirë cilësinë dhe t'jua përshtasin nevojave të organizatave të ndryshme (Parasuraman, Zeithaml & Berry 1988).

Një kufizim tjetër i këtij studimi është se ai është kryer vetëm në një pjesë të universiteteve publike dhe private në Shqipëri dhe përfundimet e nxjerra nuk mund të jenë përfaqësuese për të gjithë universitetet në vendin tonë. Gjithashtu studentët e anketuar i përkisnin vetëm

fakulteteve ekonomike, dhe ishin studentë vetëm të ciklit bachelor, si pasojë nuk mund të përgjithsohen rezultatet për të gjithë studentët në arsimin e lartë.

Duhet të kemi parasysh që në studimin e paraqitur në këtë punim cilësia e arsimit të lartë është parë vetëm nga këndvështrimi i studentëve, ndërkohë që përcaktuesit e cilësisë janë dhe persona apo institucione të tjera që me vendimet apo sjelljet e tyre ndikojnë në cilësinë e arsimit të ofruar studentëve, për shembull stafi akademik i universitetit, stafi administrativ, organizmat e qeverisë etj. Ashtu siç është theksuar dhe nga studiuesit, Appleton-Knapp and Krentler (2006), aktorë të ndryshëm kanë mendime të ndryshme dhe është krejtësisht e natyrshme që perceptimet e tyre në lidhje me cilësinë e arsimit të lartë, të variojnë midis tyre. Çdo aktor në sektorin e arsimit të lartë ka këndvështrimin e tij mbi cilësinë e arsimit të lartë në varësi të nevojave të tij.

Një kufizim tjetër i këtij studimi ka të bëjë me faktin se ai nuk ka pasur si synim të përcaktonte se sa ndikon cilësia e arsimit të lartë në përzgjedhjen nga ana e studentëve të universitetit privat apo publik. Ky aspekt mund të jetë objekt i studimeve të mëtejshme. Përcaktimi i shkallës së ndikimit të cilësisë së arsimit në përzgjedhjen e universiteteve do të ishte me interes për universitetet në mënyrë që ato të hartojnë strategjite dhe politikat e duhura për përthithjen e një numri sa më të lartë studentësh.

Kufizimet e mësipërme qëndrojnë përse i takon identifikimit të hendekëve midis perceptimeve dhe pritshmërive të studentëve në lidhje me cilësinë e arsimit të lartë. Por gjithashtu duhet pranuar që një kufizim i rëndësishëm i këtij studimi ka të bëjë me faktin që cilësia e arsimit të lartë dhe ndikimi i saj në rritjen ekonomike, përbën një lidhje që nuk mund të matet dhe përcaktohet në vendin tonë, pasi nuk ekzistojnë statistika zyrtare. Kontributi real i cilësisë arsimit në Produktin e Përgjithshëm Bruto mund të matet vetëm

indirekt nëpërmjet përcaktimit të numrit të studentëve që mbarojnë studimet dhe përfshihen në tregun e punës. Prandaj është patjetër e nevojshme: kryerja e studimeve për tregun e punës në sektorë të ndryshëm, mbledhja e statistikave në lidhje me numrin e studentëve që mbarojnë studimet në degë të ndryshme, kryerja e anketave midis studentëve të diplomuar dhe të përfshirë në tregun e punës, me qëllim nxjerrjen në pah të aftësive që ato kanë marrë gjatë studimeve të tyre, etj.

### **1.8 Kontributi i studimit**

Ky studim synon të japë një kontribut si në aspektin teorik ashtu edhe në atë praktik. Ai mund të shfrytëzohet si input për studime të mëtejshme akademike duke u bërë pjesë e rishqyrtimit të literaturës nga hulumtuesit e ardhshëm. Në këtë studim vihet theksi mbi arsimin e lartë si një “prodhuar” i burimeve njerëzore të kualifikuara. Në këtë këndvështrim arsimi i lartë shikohet si një proces në të cilin studentët llogariten si “produkte”, si “output”, që përthithen nga tregu i punës. Pra mund të themi që cilësia e arsimit të lartë përbën një input të rëndësishëm për rritjen dhe zhvillimin e bizneseve dhe industrisë së vendit. Për këtë arsye, ky studim mund të jetë i dobishëm për institucionet e arsimit të lartë, duke qenë se siguron një metodologji për vlerësimin e cilësisë së shërbimeve që u ofrohen studentëve, pasi përdorimi i modelit SERVQUAL përbën një qasje relativisht të re në Shqipëri.

Studimi ka potencial për përmirësimin e cilësisë së ofruesve të shërbimeve në universitete pasi bën që të kuptohen më mirë nevojat në marketingun e programeve universitare.

Ky hulumtim do t’ju japë mundësinë këshilluesve të studentëve të menaxhojnë me efektivitet mangësitë e identifikuara, duke rritur cilësinë e shërbimeve të tyre, në bazë të analizës së mospërputhjeve midis pritshmërive të studentëve dhe perceptimeve të tyre në lidhje me shërbimet e ofruara.



Ky studim, gjithashtu, do të vërë në dispozicion të dhëna më të sakta për specialistët e marketingut në universitete si dhe për këshilltarët e studentëve për regjistrimin dhe informacionin e tyre. Rëndësia e këtij punimi qëndron dhe në mundësinë e ofrimit të pikave të dobëta të IAL-ve publike dhe private, ndaj palëve të interesuara qeverisëse. Duke analizuar dhe shqyrtuar çështjet shqetësuese të cilësisë së arsimit të lartë, ato mund të orientohen në hartimin e politikave qeveritare specifike që synojnë përmirësimin e cilësisë së shërbimit, që ofrohen nga këto institucione.

### **1.9 Organizimi i studimit**

Ky studim është i organizuar në pesë kapituj. Kapitulli i parë bën një prezantim të shkurtër të studimit që do të kryhet. Në këtë kapitull paraqiten sfondi i kërkimit që synohet të realizohet, formulimi i problemit, qëllimi, objektivat, hipotezat, përkufizimet e termave kryesore që shoqërojnë studimin, metodologjia e përdorur në studim si dhe kufizimet e kontributi i studimit. Kapitulli i dytë eksploron teorite dhe modelet e rritjes ekonomike si edhe modelet ekzistuese të matjes së cilësisë së shërbimit në sektorë të ndryshëm të shërbimeve dhe evidenton gjithashtu disa studime teorike dhe empirike mbi lidhjen midis cilësisë së arsimit të lartë dhe rëndësisë së tij në rritjen ekonomike dhe studime që janë realizuar rmbi matjen e cilësisë së arsimit të lartë në IAL-të private dhe publike përmes një shqyrtimi kritik të literaturës. Në kapitullin e tretë jepet një panoramë e Arsimit të Lartë Publik dhe Privat në Shqipëri si dhe një përmbledhje e shkurtër e ndryshimeve kryesore që kanë ndodhur në kuadrin ligjor që rregullon institucionet e arsimit të lartë në Shqipëri. Në kapitullin e katërt shpalosen metodologjia e kërkimit, instrumentat dhe teknikat statistikore të përdorura në studim, testet e kryera në lidhje me besueshmërinë dhe vlefshmërinë, si edhe evidentohen gjetjet e kërkimit. Kapitulli i pestë përmblyll studimin duke u ndalur në

një diskutim të gjetjeve kryesore si dhe paraqet konkluzionet dhe rekomandimet për kërkime të mëtejshme në të ardhmen.

## **KAPITULLI II: RISHIKIMI I LITERATURËS**

Në këtë kapitull jepen përkufizimet e dhëna nga studiues të ndryshëm në lidhje me konceptin e cilësisë së shërbimit dhe rritjes ekonomike, teoritë dhe modelet e rritjes ekonomike, modelet e matjes të cilësisë, avantazhet dhe disavantazhet e tyre, si dhe një përmbledhje e studimeve të ndryshme empirike të kryera për matjen e cilësisë në arsimin e lartë publik dhe privat.

### **2.1 Koncepti i arsimit dhe i rritjes ekonomike**

Janë dhënë shumë përkufizime në lidhje me arsimin nga studiues të ndryshëm. Arsimi është vlerësuar si drita që na largon nga errësira e paditurisë dhe ndihmon njerëzimin të gjejë rrugën e tij nëpër labirinthet e zhvillimit dhe civilizimit (Ikechukëu, 2006). Ai konsiderohet si një mjet që është përdorur gjerësisht për të përmirësuar jetën e njerëzve, për të zgjidhur problemet e tyre, si dhe për të ndryshuar mjedisin që i rrethon. "Arsimi i i referohet procesit të përgjithshëm të zhvillimit të aftësisë dhe sjelljes njerëzore", UNESCO (2000). Nuk është gjë tjetër, veçse një udhëzues i organizuar, me qëllimin e komunikimit të një kombinimi të njohurive dhe aftësive të nevojshme për aktivitetet e përditshme.

Ayu (1991), thotë se arsimi është pikërisht "ai që sjell ndriçim dhe zhvillim moral të personalitetit njerëzor dhe të komunitetit në përgjithësi". Ai thekson gjithashtu se, arsimi rrit krijimtarinë e njerëzve dhe plotëson jetën e tyre.

Sipas Peter (1966:25,31, 45), procesi i arsimit duhet të plotësojë patjetër tre kritere thelbësore, pa të cilat ai nuk mund të quhet i tillë dhe nuk mund të prodhojë individë të arsimuar.

Këto kritere janë:

1. Arsimi përfshin transmetimin e asaj që u vlen atyre individëve që i përkushtohen atij.

2. Arsimi përjashton disa procedura të transmetimit në terren, me arsyetimin se mungon vullneti nga ana e studentëve.

3. Arsimi duhet të përfshijë njohuri dhe mirëkuptim, si dhe një lloj perspektive njohëse, të cilat nuk janë të palëvizshme.

Fafunwa (1974), e përcakton arsimin si "agregat të të gjitha proceseve me të cilat një fëmijë ose një i ri zhvillon aftësi, qëndrime dhe forma të tjera të sjelljes, të cilat kanë vlerë pozitive për shoqërinë në të cilën ai jeton". Ai më tej vëren se, arsimi është një proces i transmetimit të kulturës për sa i përket vazhdimësisë dhe rritjes dhe ndihmon në përhapjen e njohurive.

Holborn dhe Haralambos (2004) e përcaktojnë arsimin si një institucion që u mundëson individëve të mendojnë lirshëm dhe të jenë racionalë, gjë që bën të mundur përparimin e shoqërisë në të cilën bëjnë pjesë.

Arsimi përcaktohet si një proces sistematik për transferimin dhe shndërrimin e kulturës përmes formimit zyrtar dhe joformal të njerëzve në një shoqëri (Ebong në Eghure, 2007).

Rritja ekonomike, e parë nga një këndvështrim i kufizuar, konsiderohet si rritje e të ardhurave për frymë dhe përfshin analizën e këtij procesi në terma sasiorë, duke marrë parasysh pikërisht lidhjet që ekzistojnë midis variablave endogjenë. Nëse shikohet nga një këndvështrim më i gjerë, kjo do të thotë një rritje e PBB-së, PKB-së dhe të ardhurave kombëtare, kështu që kapaciteti prodhues i një vendi matet në madhësinë absolute dhe relative.

Një vend mund të rezultojë me rritje ekonomike, zero, pozitive ose negative. Nëse treguesit makroekonomikë rriten me normat mesatare vjetore më të mëdha se popullsia e një vendi, atëherë rritja ekonomike rezulton të jetë pozitive. Nëse këta indikatorë, veçanërisht PBB-ja,

rriten në norma të njëjta me popullsinë, atëherë rritja është zero. Do të kemi rritje negative ekonomike atëherë kur treguesit makroekonomikë rriten me ritme më të ulëta se popullsia.

Fenomeni i rritjes ekonomike përballet me kufizime të ndryshme siç janë: mungesa e burimeve dhe përdorimi joefikas i tyre, mungesa e një infrastrukture të përshtatshme, më shumë ndërhyrje nga qeveria sesa është e nevojshme etj. Proçesi i rishpërndarjes së të ardhurave në shoqëri bëhet më i lehtë për shkak të rritjes ekonomike dhe kjo është më e dukshme në shoqëritë dinamike sesa në shoqëritë statike.

Sipas Leszek Balcerowicz (2001), rritja ekonomike është proçesi i ndryshimeve në aspektin cilësor, sasior dhe strukturor, të cilat kanë një efekt pozitiv në ekonominë dhe standardin e jetesës së individëve dhe përcaktojnë një trajektore të vazhdueshme ngjitëse. Ky proçes synon të takojë dhe zhvillojë personalitetin njerëzor në shumë mënyra.

## **2.2 Teoritë dhe modelet e rritjes ekonomike**

### *Teoritë e rritjes ekonomike*

Joseph Schumpeter ishte pikërisht ekonomisti i parë, i cili u fokusua në analizën e teorisë së rritjes ekonomike. Ndryshe nga klasikët, ai nuk e cilësonte akumulimin e kapitalit si forcën kryesore lëvizëse të rritjes ekonomike. Përkundrazi, ai i dha një rëndësi të madhe konceptit të sipërmarrësit-inovatorit, duke e quajtur atë madje një "hero të zhvillimit". Në këndvështrimin e tij, inovacioni dhe krijimtaria e sipërmarrësve, janë pikërisht ato faktorë që kanë përcaktuar zhvillimin ekonomik. Schumpeter besonte fort te natyra e pabalancuar e rritjes ekonomike dhe këtë karakteristikë ai ia atribuoi natyrës së "kërcimit" (Schumpeter 1934, f. 65). Një sipërmarrës pasi prezanton një inovacion, ai realizon fitime të mëdha, por konkurrenca me kalimin e kohës kopjon shpikjen dhe në këtë mënyrë kjo bën që fitimet e tij të fillojnë të bien. Teoria e rritjes ekonomike e propozuar nga Schumpeter bazohet

pikërisht në tre supozime kryesore: prona private, tregu konkurrues dhe tregje financiare efikase në mënyrë që të sigurojnë suport për prodhimin e shpikjeve të reja. Në ato vende ku mungon një sistem demokratik, këto kushte shpesh nuk arrijnë të plotësohen, kështu që teoria e Schumpeter-it i drejtohet vendeve demokratike dhe ekonomikisht të zhvilluara.

Një tjetër teori e rritjes ekonomike është zhvilluar nga Arthur Lewis. Në punën e tij ai merrej kryesisht me problemin e vendeve të varfëra, por që karakterizohej nga një forcë punëtore e pasur (Lewis 1954, f. 3). Lewis ndau vizionin e përgjithshëm të ekonomistëve klasikë, por jo gjithmonë ishte dakord me diagnozat dhe metodat e tyre. Modeli i propozuar nga Lewis kishte si supozim kryesor mbajtjen e një niveli të ulët të jetesës në periudhë afatshkurtër. Kursimet e fituara në këtë mënyrë do të rrisin stokun e kapitalit, i cili në planin afatgjatë do të çojë në shfaqjen e rritjes së të ardhurave. Kështu, modeli i Lewis nënkupton në këtë mënyrë zgjerimin e diferencave midis vendeve në periudhë afatshkurtër, si një kusht të domosdoshëm për barazimin e niveleve të të ardhurave në periudhën afatgjatë (Lewis 1956, f. 7-22).

Simon Kuznets ishte ekonomisti, i cili zhvilloi një mbështetje teorike për teorinë e prezantuar nga Lewis, të cilën e quajti "Kurba e Kuznets" (Kuznets 1955, f. 1-28). Studimet empirike konfirmuan pikërisht ekzistencën e pabarazive ekonomike në fazat e hershme të rritjes. Fillimisht, kur u vu re një zhvendosje e forcës punëtore nga sektori i bujqësisë drejt sektorit të industrisë, ndryshimet ishin të mëdha. Sidoqoftë, pasi faktorët e prodhimit u përqëndruan në qendrat industriale, ndryshimet filluan të zhdukeshin dalëngadalë. Përveç kësaj, Kuznets vuri re një lidhje pozitive midis dinamikës së rritjes ekonomike dhe rritjes së pjesës së popullsisë urbane në numrin e përgjithshëm të popullsisë (Kuznets 1976, f. 32). Sidoqoftë, teoria e Lewis në vetvete përmban supozime të cilat janë të vështira për t'u

pranuar. Problemi i varfërisë nuk mund të shtyhet deri në një të ardhme të paspecifikuar. Por mbi të gjitha, akumulimi i shtuar i kapitalit do të arrihet nëpërmjet uljes së konsumit dhe kjo do të ndikonte më së shumti tek njerëzit më të varfër.

Disa vjet më vonë, Walt Rostow zhvilloi një teori tjetër të rritjes ekonomike. Rostow, ashtu sikurse Lewis, e konsideronte zhvillimin ekonomik të varur nga akumulimi i kapitalit dhe dallooi pesë faza të zhvillimit (Rostow 1960, f. 4-16). Sipas Rostow, problemi më i madh për vendet e varfra është arritja në fazën e tretë, e quajtur "ngritje". Vendet e varfra kanë një problem të dukshëm me ndërprerjen e "rrethit vicioz" të vendosur ndër vite. Rostow propozoi ta prishte atë, pikërisht duke grumbulluar kapital. Sidoqoftë ai e kuptoi që në rastet kur kishte mungesë të mundësive për të rritur akumulimin e brendshëm, do të lindte nevoja për mbështetje të jashtme. Po ashtu, sipas Rostow, rindërtimi i ekonomisë nëpërmjet kalimit nga sektori bujqësor drejt atij industrial do të bënte të mundur përhapjen e rritjes ekonomike në të gjithë vendin. Në 1971, Rostow shtoi një fazë të gjashtë të zhvillimit ekonomik, të quajtur "cilësi" – që karakterizohet veçanërisht nga përmirësimi i vazhdueshëm i cilësisë së mallrave dhe shërbimeve.

### *Modelet e rritjes ekonomike*

Modelet e rritjes ekonomike zbatohen në mënyrë të domosdoshme disa thjeshtëzime, duke qenë se procesi i rritjes ekonomike përbën një proces që bazohet në një larmi të madhe faktorësh të cilët ndryshojnë me kalimin e kohës. Këto thjeshtëzime konsistojnë pikërisht në klasifikimin dhe grumbullimin e shkaqeve të rritjes ekonomike. Kryesisht, në modelet e rritjes ekonomike, si faktorë ekzogjenë konsiderohen norma e zhvlerësimit për kapitalin dhe norma e rritjes së popullsisë. Modelet e rritjes ekonomike mund të ndahen në dy grupe kryesore duke iu referuar normës së kursimit. Në grupin e parë, norma e kursimit është

ekzogjene, si për shembull në modelin Harrod dhe Domar, në modele që përdorin funksionin e prodhimit AK, dhe modelet neoklasike të Soloë dhe Uzawa. Ndërkohë që grupi i dytë përfshin modele me një normë kursimi endogjene, si modeli neoklasik i Ramsey dhe modelet e Kaldor dhe Pasinetti, të cilat mbështeten në arritjet shkencore të Keynes. Modelet gjithashtu mund të ndahen duke pasur si kriter raportin e kapitalit. Modelet e Harrod – Domar dhe modelet e AK e konsiderojnë vlerën e këtij raporti si konstante. Nga ana tjetër, raporti i kapitalit / prodhimit në modelet neoklasike ka tendencë të ndryshojë me kalimin e kohës.

Modelet e rritjes ekonomike gjithashtu mund të ndahen duke pasur parasysh kriterin e kohës. Modelet afatgjata përdoren kryesisht për të përcaktuar rrugën e rritjes së qëndrueshme. Ato karakterizojnë një model sipas të cilit ekonomia e një vendi duhet të rritet (Woźniak 2008, faqe 145-146). Modelet afatshkurtra përfaqësojnë ato modele të cilat i referohen pikërisht arritjeve shkencore të Keynes. Qëllimi kryesor i tyre është të identifikojnë mundësitë se si niveli aktual i prodhimit mund t'i afrohet nivelit të prodhimit potencial që realizohet duke përdorur të gjithë faktorët e prodhimit që disponon një vend në një periudhë kohore të caktuar.

Roy Harrod dhe Evsey Domar krijuan një model i cili kërkonte mundësinë e një rritje të qëndrueshme. Ata e zgjeruan modelin afatshkurtër Keynesian, i cili supozonte që ekonomia kapitaliste karakterizohej nga paqëndrueshmëria (Harrod 1939; Domar 1946). Në modelin e rritjes Harrod-Domar, rritja ekonomike do të konsiderohet e qëndrueshëm nëse tre norma të rritjes janë të barabarta: norma aktuale e rritjes, norma e garantuar e rritjes dhe norma e rritjes natyrore. Harrod e quajti një situatë të tillë "epokën e artë", në të cilën ekuilibri i arritur makroekonomik bën të sigurtë përdorimin e plotë të kapitalit dhe punës. Megjithatë,



si kusht i ekuilibrit, është barazimi i kursimeve, ku këto të fundit varen kryesisht nga familjet si dhe nga niveli i investimeve që përcaktohet nga kapitalistët. Për këtë arsye, kjo paraqitet e vështirë për t'u përmbushur. Shkalla e kursimit është ekzogjene, d.m.th e krijuar jashtë modelit që trajtohet, dhe e njëjta gjë vlen edhe për rritjen e popullsisë, në varësi të dinamikës së saj natyrore. Gjithashtu, supozimi kryesor i këtij modeli është raporti i vazhdueshëm i kapitalit ndaj punës, duke mos lënë asnjë mundësi zëvendësimi të faktorëve të prodhimit. Në këtë mënyrë, nuk ka asnjë mekanizëm për të balancuar tre shkallët e rritjes. Prandaj, modeli i Harrod – Domari bën të mundur evidentimin e dy problemeve të rëndësishme. Së pari, nuk është e mundur rritja e një ekonomie kapitaliste në normën e garantuar të rritjes me punësim të plotë. Proçesi i rritjes ekonomike ka tendencë që të shoqërohet gjithmonë me papunësi të pavullnetshme. Së dyti, në një ekonomi kapitaliste nuk ka konvergencë drejt ekuilibrit. Kështu, Harrod dhe Domar, duke kërkuar me përpikmëri një rrugë dinamike ekuilibri, arritën që të vërtetojnë që proçesi i rritjes ekonomike shfaq një karakter të paqëndrueshëm.

Ekonomistët e grupuar rreth shkollës së Ekonomisë në Kembrixh bënë përpjekje për të korrigjuar vizionin pesimist që rrodhi nga modeli i Harrod - Domar. N. Kaldor dhe L. Passinetti zhvilluan modelet e tyre, në të cilat prezantuan shpërndarjen funksionale të të ardhurave midis fitimeve dhe pagave, si edhe vërtetuan që rritja ekonomike mund të arrihet pikërisht nëpërmjet punësimit të plotë të forcës punëtore. Ata gjithashtu ruajtën supozimin e një raporti të vazhdueshëm të kapitalit, por në të njëjtën kohë ata hoqën dorë nga supozimi i një niveli të kursimit të vazhdueshëm. Për më tepër, Kaldor dhe Pasinetti prezantuan nivele të ndryshme të nivelit të kursimit, të cilat karakterizonin çdo grup shoqëror. Kursimet e kapitalistëve ishin shumë më të mëdha se kursimet e realizuara nga

vetë punonjësit. Duke qenë se niveli i kursimit karakterizohet nga një natyrë endogjene kjo bëri të mundur gjetjen e rrugës së zhvillimit të qëndrueshëm. Sipas modelit të Kaldorit(1963), nëse niveli i kursimit të të punësuarve është zero, atëherë rritja ekonomike kombëtare do të varet kryesisht nga shkalla e fitimit të kapitalistëve në vend.

Në vitin 1962, ekonomisti italian Luigi Pasinetti zhvilloi akoma më tej modelin e Kaldorit. Sipas Pasinettit, nëse kursimet shfaqen në një ekonomi, atëherë posedimi i tyre do të shoqërohet patjetër me shkallën e fitimit. Kjo do të thotë që kursimet e punonjësve krijojnë interes, që janë pikërisht të ardhurat e tyre. Në modelin e Pasinetti-it, ashtu si në rastin e modelit të Kaldor-it, rritja ekonomike varet nga shkalla e fitimit të realizuar nga kapitalistët. Sidoqoftë, ndërsa Kaldor arriti në këtë përfundim duke prezantuar supozimin e kursimeve zero të punëtorëve, Pasinetti nuk u mbështet aspak në atë supozim (Pasinetti 1962). Deklarata e Kaldor sipas së cilës ‘kapitalistët fitojnë atë që shpenzojnë dhe punonjësit shpenzojnë atë që fitojnë’(Kaldor 1955-1956), përmbledh në mënyrën më të mirë reflektimet për modelet e Kaldor dhe Pasinetti.

Nga ana tjetër, në modelin e Kalecki-it investimet përfaqësojnë një faktor që ka një rol shumë të rëndësishëm në procesin e rritjes dhe jo niveli i kursimeve të realizuara. Kjo është arsyeja për të cilën modeli i Kalecki-it njihet ndryshe edhe si modeli i “investimeve”, sepse sipas tij investimet janë vendimtare për rritjen ekonomike në planin afatgjatë (Kalecki 1956).

Modeli i Solow – Swan është pikërisht modeli me të cilin fillon edhe analiza e modeleve neoklasike të rritjes ekonomike. Në përgjigje të rezultateve jo të kënaqshme që rrodhën nga modeli i Harrod – Domar, Robert Soloë propozoi një model të zhvillimit ekonomik afatgjatë (Solow 1956). Po në këtë periudhë, ekonomisti amerikan Trevor Swan bëri një

prezantim të një modeli të ngjashëm (Swan 1956), dhe për këtë arsye modeli i diskutuar mori emrin modeli Solow – Swan. Qëllimi i modelit të tyre ishte të tregonte se ekonomia e një vendi në periudhë afatgjatë mund të arrinte një rritje të qëndrueshme. Më pas, norma e rritjes së të ardhurave për frymë ishte e barabartë me normën e rritjes së popullsisë. Në këtë mënyrë, modeli Solow – Swan u dha zgjidhje të njëkohshme dy problemeve të identifikuara në modelin Harrod – Domar, konkretisht problemit të paqëndrueshmërisë së ekonomisë dhe problemit të pamundësisë së përdorimit të plotë të forcës punëtore, pikërisht përmes prezantimit të supozimit të zëvendësimit të faktorëve të prodhimit duke hequr dorë nga supozimi i një raporti të vazhdueshëm të kapitalit / prodhimit.

Në fillim të viteve 1960, ekonomisti japonez Hirofumi Uzawa prezantoi një model të ri të ekonomisë të përbërë nga dy sektorë kryesorë (Uzawa 1963). Në sektorin e parë prodhohen mallra të konsumit dhe në sektorin e dytë prodhohen mallra kapitale. Në rastin kur raporti i kapitalit / punës në degën që prodhon mallra të konsumit rezulton të jetë më i lartë se në degët që prodhojnë mallra kapitale atëherë modeli rezulton të jetë i qëndrueshëm.

Një model tjetër i rritjes neo-klasike e ka bazën në punën e Frank Ramsey, i cili e kishte fokusin pikërisht në problemin e nivelit optimal të kursimeve (Ramsey 1928). Ky model u zhvillua më vonë nga Cass dhe Koopmans dhe për këtë arsye shpesh quhet modeli Ramsey - Cass - Koopmans (Cass 1965; Koopmans 1965). Në modelin Ramsey, niveli i kursimit është endogjen dhe varet pikërisht nga vendimet e konsumatorëve. Përveç kësaj, Ramsey nuk i referohet ekonomisë së "Robinson Crusoe", ku familjet prezantohen njëkohësisht si prodhues dhe si konsumatorë të prodhimit të realizuar prej tyre. Në modelin Ramsey - Cass - Koopmans rezultatet në shkallën e rritjes së qëndrueshme të rritjes ekonomike kanë një përputhje me rezultatet në modelin Solow-Swan.

Në një model tjetër neoklasik, Diamond prezantoi analizën e horizonteve të fundme. Sipas këndvështrimit të tij, jeta e familjeve është e ndarë në dy periudha kryesore, ku në periudhën e parë familjet marrin një pagë të caktuar, një pjesë të së cilës ata e shpenzojnë në konsumin aktual dhe pjesën tjetër e kursejnë. Ndërsa në periudhën e dytë, familjet nuk realizojnë fitime dhe konsumi aktual i tyre financohet pikërisht nga kursimet e akumuluar nga periudha e parë. Sipas Diamond 1965, në planin afatgjatë, një ekonomi arrin një gjendje të qëndrueshme ashtu sikurse në modelin Solow - Swan. Modelet neoklasike supozojnë se ekonomia arrin gjendjen ekuilibër në planin afatgjatë dhe për më tepër, ata konfirmojnë edhe ekzistencën e konvergencës, që do të thotë se vendet e varfra karakterizohen nga një zhvillim më i shpejtë krahasuar me vendet e pasura. Sipas hipotezës së konvergencës vendet ndryshojnë nga njëra-tjetra vetëm për arsye të raportit të tyre të kapitalit / punës, dhe ndërkohë ato kanë të njëjtën gjendje të qëndrueshme. Në këtë këndvështrim, mund të themi se ekonomia që karakterizohet nga një nivel i ulët i të ardhurave për frymë do të pësojë një shkallë më të lartë të rritjes ekonomike. Janë realizuar shumë studime dhe publikime për arsye të konvergencës midis vendeve. Disa prej tyre kanë konfirmuar ekzistencën e konvergencës absolute midis grupit të zgjedhur të vendeve, ndërsa pjesa tjetër e studimeve kanë konfirmuar konvergencën e kushtëzuar midis vendeve të karakterizuara nga parametra të ngjashme.

### *Modelet endogjene*

Modelet endogjene të rritjes ekonomike janë e kundërta e modeleve ekzogjene të rritjes. Shpjegimi i fenomeneve të vërejtura në ekonominë globale përbënte edhe objektivin kryesor të këtyre modeleve. Së pari, modelet endogjene të rritjes përqipen t'i japin

përgjigje pyetjes kryesore: pse ekonomitë e vendeve individuale prodhojnë sasi shumë më të mëdha të mallrave sesa ata kanë arritur të prodhojnë njëqind vjet më parë? Për shembull, sipas P. Romer, kjo situatë mund të shpjegohet nga dukuria e kthimit në rritje nga puna (Romer 1990). Së dyti, modelet endogjene të rritjes përpiqen të shpjegojnë se çfarë roli luan realisht kapitali njerëzor në rritjen ekonomike. Së treti, ata përpiqen të shpjegojnë arsyet për të cilat divergjenca midis vendeve të ndryshme është tejet e theksuar. Në modelet endogjene ndryshe nga ato ekzogjene, përcaktuesit kryesorë të rritjes ekonomike formohen brenda modelit që studiohet. Niveli teknik i ekonomisë është pikërisht rezultat i vendimeve për investime. Kthimet nga faktorët e prodhimit rezultojnë të jenë të paktën në nivele konstante. Modelet endogjene përdorin funksionin e prodhimit të AK, i cili është një funksion linear i teknologjisë (Rebelo 1991). Variablat për frymë, në modelin e thjeshtë të AK, kanë tendencë që të rriten me një normë fikse, pavarësisht nga niveli i kapitalit dhe për këtë arsye nuk ka gjendje të qëndrueshme dhe nuk ekziston fenomeni i konvergencës midis ekonomive të ndryshme.

Modelet e para endogjene të rritjes u zhvilluan nga Marvin Frankel dhe Kenneth Arrow. Në modelin e tij, Frankel, bëri përpjekje të shumta për të pajtuar funksionin e prodhimit neoklasik me funksionin e prodhimit AK. Sipas Frankel, funksioni i prodhimit neoklasik rezulton të jetë i vlefshëm vetëm për kompanitë individuale. Megjithatë, ekonomia në nivel makro zhvillohet sipas funksionit të AK. Ky supozim bazohet pikërisht në prezantimin - në funksionin e prodhimit - e faktorëve të jashtëm, të cilët bëjnë të mundur pasqyrimin në mënyrë të dukshme të nivelit të zhvillimit ekonomik të një vendi (Frankel 1962).

Nga ana tjetër, Kenneth Arrow vuri në dyshim rezultatet që dolën nga modelet neoklasike. Sipas tij, fakti që rritja ekonomike duhet të kushtëzohet nga variablat ekzogjene nuk duhet

të konsiderohet shumë i kënaqshëm. Arrow mbështetet në supozimin se njohuritë e marra janë pikërisht rezultat i një procesi të përcaktuar si "të mësosh duke bërë". Edhe pse, siç vuri në dukje Sala-i-Martin, procesi i Arrow do të ishte më mirë të quhej "të mësuarit nga investimet" (Sala-i-Martin 2000). Megjithatë, pavarësisht përdorimit të funksionit të prodhimit, i cili rezulton me rritje në shkallën e kthimit, modeli i Arrow nuk arrin në përfundimin që rritja afatgjatë të varet nga niveli i kursimeve (Arrow 1962). Ashtu sikurse në modelin Solow - Swan, rritja ekonomike në një gjendje të qëndrueshme përcaktohet pikërisht nga variablat ekzogjene.

T.W. Schultz kishte pikëpamje të njëjta me Arrow përsa i përket rëndësisë së kapitalit njerëzor në procesin e rritjes ekonomike. Në artikullin e tij, ai kritikoi pikërisht ata ekonomistë që hedhin poshtë problemin e investimeve në kapitalin njerëzor si një temë të analizës ekonomike. Për më tepër, sipas Schultz, kostot për arsimin, shëndetësinë dhe zhvillimin profesional duhen trajtuar patjetër si investime në kapitalin njerëzor (Schultz 1961).

Paul Romer përfaqëson një tjetër ekonomist, i cili paraqiti një model tjetër endogjen të rritjes ekonomike. Ai përfshiu në funksionin e prodhimit neoklasik eksternalitete të kapitalit. Në saj të këtij veprimi, funksioni i prodhimit tashmë u karakterizua nga një rritje në shkallën e kthimit nga të gjithë faktorët e prodhimit si dhe nga të ardhura konstante të shkallës nga kapitali dhe ky supozim përbën themelet për ekzistencën e rritjes endogjene. Megjithatë, në modelin Romer rritja e ekonomisë sipas funksionit të prodhimit të AK kërkon patjetër përmbushjen e disa kushteve të caktuara. Së pari, duhet të jetë domethënëse madhësia e eksternaliteteve, në të kundërt ekonomia pëson rritje duke ndjekur funksionin Cobb - Douglas. Për më tepër, modeli i Romer parashikon ekzistencën e "efektit në

shkallë", i cili nuk gjen konfirmim nga të dhënat që derivojnë nga ekonomi individuale (Romer 1986). Nga ana tjetër, Lucas e përcakton vlerën e "efektit të shkallës" si kapital për frymë dhe për këtë arsye ndryshe nga Romeri, Lucas nuk kishte pse të bënte supozime për rritjen zero të punës (Lucas 1988).

Robert Lucas propozoi një model tjetër të rritjes endogjene sipas të cilit ekzistojnë dy sektorë. Sipas atij, ekzistojnë dy lloje të kapitalit gjithashtu - kapitali fizik i cili rezulton të jetë përdorur në procesin e prodhimit dhe kapitali njerëzor, i cili është pikërisht faktori që çon në rritjen e produktivitetit të punës dhe të kapitalit fizik. Kështu, nëse një person i caktuar disponon një kapital njerëzor të barabartë me  $h$ , atëherë ai do të prodhojë dy herë më shumë mallra sesa një person që disponon kapital njerëzor të barabartë me  $h / 2$  dhe dy herë më pak se një person me kapital njerëzor  $2h$ . Lucas gjithashtu merr në konsideratë ekzistencën e kthimit në rritje në shkallë, dhe ashtu si Romer, ai i referohet konceptit të Arroë "të mësoh duke bërë ". Sidoqoftë, në rastin e modelit të Romerit, burimi i jashtëm ishte grumbullimi i kapitalit fizik, ndërsa në modelin e Lucas ekzistenca e jashtme bazohej në akumulimin e kapitalit njerëzor (Barro, Sala-i Martin 2004). Modeli i Lucas arrin të shpjegojë edhe ndryshimet në zhvillimin ekonomik midis vendeve. Vendet e karakterizuara nga një nivel i ulët i kapitalit njerëzor kanë tendencë që të rriten më ngadalë sesa vendet që kanë burime të konsiderueshme në këtë drejtim.

Në një grup të mëtejshëm të modeleve të rritjes endogjene, rritja ekonomike bëhet e mundur përmes endogjenizimit të progresit teknik, i cili është rezultat i një sektori funksional i njohur si sektori i kerkimit dhe zhvillimit. Progresi teknologjik endogjen mund të manifestohet nëpërmjet dy mënyrave kryesore. Së pari, ai mund të shprehet duke rritur

numrin e mallrave që janë përdorur në procesin e prodhimit. Së dyti, përparimi teknik endogjen mund të reflektohet duke përmirësuar cilësinë e mallrave tashmë ekzistues.

Paul Romer ishte ai i cili prezantoi modelin sipas të cilit përparimi teknik, që konsiderohet si faktori kryesor i rritjes ekonomike, pasqyrohet në furnizimin në rritje të mallrave të ndërmjetëm. Në modelin e Romerit, rritja ekonomike varet pikërisht nga niveli i kapitalit njerëzor. Vendet e pasura me kapital njerëzor kanë tendencë që të zhvillohen shumë më shpejt, ndërsa mungesa e kapitalit njerëzor mund të bëjë që ekonomia të ngecë. Në këtë mënyrë, mund të themi që ky model nuk bën të mundur konfirmimin e fenomenit të konvergencës midis ekonomive (Romer 1990).

Në modelin e Aghion - përparimi teknik i Hoëitt është reflektuar nëpërmjet përmirësimeve në cilësinë e mallrave ekzistues në treg. Në dallim me modelin e prezantuar nga Romer, paraqitja e mallrave të përmirësuar në treg zëvendëson automatikisht mallrat "e vjetër". Një risi tjetër vjen me një probabilitet të caktuar. Gjithashtu nga ana tjetër, një vend që karakterizohet nga shumë burime njerëzish të arsimuar do të rritet më shpejt se një vend me një nivel më të ulët të kapitalit njerëzor (Aghion, Howitt 1992).

Në studimet e tyre të mëtejshme, Becker, Murphy dhe Tamura u përpoqën që të përcaktonin lidhjet që ekzistonin midis investimeve në kapitalin njerëzor dhe rritjes së popullsisë. Ata argumentuan se vendet që janë të varfra në kapitalin njerëzor karakterizohen nga prania e familjeve të mëdha (Becker, Murphy, Tamura, 1990). Gjithashtu, Mark Rosenzweig paraqiti përfundime të ngjashme në punën e tij. Sipas tij, vendet me nivele të larta të të ardhurave për frymë karakterizohen nga një shkallë e ulët e lindjeve dhe një nivel i lartë i kapitalit njerëzor (Rosenzweig 1990).



### **2.3 Evidenca teorike dhe empirike mbi ndikimin e arsimit dhe cilësisë së tij në rritjen ekonomike**

Ishte Adam Smith dhe ekonomistët klasikë, ato që vunë në dukje rëndësinë e investimit në kapitalin njerëzor duke çuar në rritjen ekonomike. Shultz (1961) dhe Denison (1962) treguan se arsimi përmes përmirësimit të aftësive dhe kapaciteteve të prodhimit të punëtorëve ndikon drejtpërdrejt në rritjen e të ardhurave kombëtare. Ky konstatim përbën pikërisht pikënisjen e një serie studimesh të përqendruara në vlerën e investimeve në arsim. Literatura për këtë mund të ndahet në dy kategori. 1. Literatura mikro-ekonomike, e cila përqendrohet kryesisht në marrëdhëniet midis mjeteve të matjes së arritjeve arsimore të individëve dhe asaj që ato fitojnë. Pjesa më e madhe e studimeve kanë arritur në të njëjtin përfundim në lidhje me atë që mund të quhet përfitim privat ose personal nga arsimi. Sipas tyre, çdo individ mund të rrisë të ardhurat e tij me 10% për çdo vit shtesë të shkollimit, që mund të konsiderohet si një normë tërheqëse e kthimit. 2. Literatura makro-ekonomike, e cila përqendrohet në marrëdhëniet midis masave të ndryshme të nivelit të përgjithshëm të arritjeve arsimore për një vend, dhe në shumicën e rasteve, matja e rritjes ekonomike shprehet përmes PBB-së. Shumë studime kanë arritur në përfundimin se vendet me një popullsi që mesatarisht, kanë më shumë vite shkollimi ose kanë arritur rezultate të larta në testet e njohurive të tyre, kanë tendencë të kenë një rritje më të lartë të PBB-së. Marrëdhënia midis arsimit dhe rritjes ekonomike të një vendi ka qenë objektivi kryesor i disa qasjeve. Një prej tyre është qasja Neo-klasike, e cila përpiqet të vlerësojë tendencat e rritjes në periudhën afatgjatë. Në këtë model, kapitali njerëzor përdoret për të shprehur rritjen ekonomike dhe supozohet të ketë një rol të rëndësishëm në shpjegimin e

divergjencës së të ardhurave midis vendeve të ndryshme. Edhe pse ky model synon të gjejë arsyen e normave të ndryshme të rritjes në vende të ndryshme dhe kohë të ndryshme, ka qenë relativisht e vështirë të ndash qartë efektet e kapitalit njerëzor dhe fizik. Për të kapërcyer kufizimet e kësaj teorie u zhvillua një teori e re, e cila merr parasysh pikërisht të ardhurat e shkallës. Kapitali njerëzor është në qendër të procesit të rritjes në teorinë endogjene të rritjes. Termi kapital njerëzor është përdorur për herë të parë në vitet '60 dhe '70, kur Mincer (1958), Goode (1959), Schultz (1961) dhe Becker (1975) dhanë mendimet e tyre në lidhje me konceptin dhe formimin e kapitalit njerëzor, megjithëse një rëndësi më e madhe iu kushtua në periudhën kur u shfaq teoria e rritjes endogjene e dhënë nga Lucas (1988) dhe Romer (1989, 1990). Mankië et al. (1992) përdori pikërisht kapitalin njerëzor në funksionin e prodhimit për të justifikuar rritjen më të lartë ekonomike nga investimet më të larta në kapitalin njerëzor. Shumë studime që kanë të bëjnë me këtë hulumtim kanë evidentuar se arsimi është pikërisht hapi i parë në rrugën e procesit të zhvillimit të një vendi. Ai luan një rol shumë thelbësor në krijimin e aftësive njerëzore dhe kontribuon në rritjen ekonomike për të cilën edhe investitorët gjithashtu preferojnë të investojnë për shkak të një stoku të kapitalit njerëzor. Sipas Sen (1999), arsimi konsiderohet si një pjesë e domosdoshme e kompetencës dhe sovranitetit njerëzor. Është zbuluar se në vendet në zhvillim, që karakterizohen nga një mungesë e kapitalit fizik dhe njerëzor, të paturit e një force punëtore të arsimuar mirë është mjaft e rëndësishme në procesin e shpërndarjes dhe adoptimit të një teknologjie të re dhe metodave të reja të prodhimit (HDR, 2001; Adawo, 2011).

Disa studiuues janë përqendruar në sasinë e arsimit, përkatësisht numrin mesatar të viteve të shkollimit. Barro (1991) duke iu referuar shkallës së regjistrimit, arriti në përfundimin se nivelet e regjistrimit në shkollat fillore dhe të mesme mund të çojnë në një rritje më të madhe ekonomike. Një vend do të ketë një rritje ekonomike prej 2.2% nëse nivelet e regjistrimit në arsimin e mesëm rriten me 10% (Mankiw, Romer, dhe Weil's (1992).

Levine dhe Renelt (1992) zbuluan se mënyra më efektive është të përdorësh një normë mesatare të regjistrimit për një periudhë të caktuar sesa një normë regjistrimi në fillim të periudhës.

Wolff & Gittleman (1993) e fokusuan studimin e tyre në lidhjen e nivelit të arsimit të lartë me indeksin e produktivitetit të punës. Ata zbuluan ekzistencën e një lidhje të lartë midis raportit të regjistrimit në universitet dhe rritjes së produktivitetit të punës. Veçanërisht në rastin e degëve të shkencës dhe të teknologjisë, ata konstatuan se sa më shumë shkencëtarë dhe inxhinierë prodhohen nga universitetet, aq më e lartë rezulton të jetë rritja ekonomike.

Sala-i-Martin dhe Miller (2004) arritën në përfundimin se nivelet e regjistrimit në arsimin fillor janë një nga përcaktuesit më të rëndësishëm të rritjes ekonomike kur përfshinë 67 ndryshore në analizën e tyre. Shkalla e regjistrimit nuk mund të jetë një masë e saktë për kapitalin njerëzor duke pasur parasysh që fëmijët e regjistruar në shkolla nuk konsiderohen ende pjesë e forcës punëtore (Woessmann 2003). Metodatat e përdorura në shumicën e studimeve nuk lejojnë të dallohet lehtësisht shkakësia nga korrelacioni. Një rritje e lartë ekonomike sjell gjithashtu nivele të larta të regjistrimit.

Pasi studiuuesit panë që nuk kishte një marrëdhënie të fortë midis sasisë së arsimit dhe rritjes ekonomike, ata u përqendruan në ndikimin e cilësisë së arsimit në rritjen ekonomike të një

vendi. Ata përdorën si masë të cilësisë së arsimit, shkallën e të rriturve të arsimuar. Por duke pasur parasysh që ky parametër përbën vetëm një komponent të akumulimit të kapitalit njerëzor, pasi nuk merr parasysh shkallën e përvetësimit të njohurive shkencore dhe teknike, atëherë mund të themi se nuk pasqyron realisht ndikimin e rritjes ekonomike në arsim (Woessmann 2003 ). Ndërsa rezultatet e testeve ndërkombëtare paraqesin një vlerësim më të mirë të nivelit të njohurive dhe aftësive të forcës së punës, i cili përdoret gjerësisht në shumë studime. Shkalla mesatare e rritjes vjetore është rritur në 1.2% nga një rritje e rezultateve të testeve me një devijim standard. Lee dhe Lee (1995) arritën në këtë përfundim pasi përfshinë në analizën e tyre 17 vende. Bosworth dhe Collins (2003) zbuluan se rritja ekonomike shpjegohet më mirë nga cilësia e arsimit sesa nga sasia e saj dhe nuk mund të ndahet lehtësisht ndikimi i cilësisë së arsimit nga ai i institucioneve qeveritare. Barro (2001), Jamison dhe Hanushek (2007) duke analizuar 54 vende gjithashtu arritën në përfundimin se cilësia e arsimit ndikon pozitivisht në rritjen ekonomike.

Hanushek dhe Woessmann (2008) zbuluan se shkalla e rritjes në planin afatgjatë në vendet e OECD preket më shumë nga cilësia e arsimit dhe në vitin 2013 e konfirmuan këtë përfundim edhe për vendet e tjera. Ndërsa studiuesit e tjerë konstatuan se vetëm vendet që kanë arritur një nivel të caktuar të cilësisë, mund të karakterizohen nga efekte pozitive. Kontributi i arsimit varet gjithashtu edhe nga niveli i zhvillimit të vendit. Studiuesit kanë zbuluar se arsimi fillor dhe i mesëm është më i rëndësishëm në vendet më pak të zhvilluara sesa në vendet e OECD.

Ramirez (1977) arriti në përfundimin se rritja ekonomike stimulon zhvillimin e kapitalit njerëzor dhe zhvillimi i kapitalit njerëzor gjithashtu stimulon rritjen ekonomike. Një marrëdhënie e tillë bilaterale çon në një rreth të egër të rritjes ekonomike.

Abbas & Peck (2007), duke përdorur të dhënat e serive kohore për Pakistanin nga viti 1960 deri në 2003, kanë vlerësuar lidhjen midis kapitalit njerëzor dhe rritjes ekonomike duke përdorur teknikën OLS. Sipas tyre kapitali njerëzor është llogaritur rreth 40 përqind rritje e PBB-së me një rritje të një përqindje të kapitalit njerëzor. Për këtë arsye, ata kanë sugjeruar që vetëm investime të ulëta / jo në arsim mund të përbëjnë një nga arsyet e rritjes së ulët ekonomike të vendit, që vjen si pasojë e investimeve të ulëta në kapitalin njerëzor. Tilak (1994), konkludoi se sa më i lartë të jetë niveli i arsimimit të popullatës aq më i vogël do të jetë numri i individëve të varfër duke qenë se arsimi ndikon në njohuritë dhe aftësitë e individit të cilat rrjedhimisht diktojnë paga më të larta.

Ashtu sikurse shumë hulumtues të tjerë, Adiq (2011), zbuloi rolin kryesor të arsimit të lartë në një ekonomi me qëllim rritjen, lulëzimin dhe zgjerimin e mundësive të karrierës. Studimi i tij nxjerr në pah se sasia dhe cilësia e arsimit së bashku ndikojnë në një masë të madhe në forcën punëtore, qeverisjen si dhe në kushtet e punës në shumicën e institucioneve. Ai konstaton sërish që arsimi është përcaktuesi kryesor për zhvillimin e klimës për të investuar në stokun e kapitalit njerëzor. Marrëdhënia midis arsimit dhe varfërisë është një marrëdhënie tepër e qartë; njerëzit e arsimuar kanë potencial më të lartë fitimi dhe janë më të aftë të përmirësojnë cilësinë e jetës së tyre, që do të thotë se ata kanë më pak të ngjarë të marxhualizohen brenda shoqërisë në përgjithësi (UNESCO, 1997).

Disa studime kanë treguar që nuk ekziston një lidhje e rëndësishme midis arsimit dhe rritjes ekonomike. Në një përfundim të tillë ka arritur studiuesi Griliches (1997). Pretendohet se këto rezultate janë pasojë e një cilësie të ulët të të dhënave të marra në gabime të studimit dhe matjes, megjithëse këto arsye janë kundërshtuar nga studiuesi. Si arsye e këtij përfundimi mund të konsiderohet fakti që zhvillimi i kapitalit njerëzor është miratuar nga sektori publik. Akumulimi i kapitalit njerëzor dhe pasurisë janë përcaktuar si faktorët më të rëndësishëm të rritjes ekonomike në Itali (Sulis Hirsch, 2009). Sipas këtij studimi kapitali njerëzor do të ketë një ndikim pozitiv në rritje pikërisht në ata sektorë ku ka një përdorim më të madh.

Afsar (2009) arriti në përfundimin se investimi në arsim ndikon në rritjen ekonomike ndërsa e anasjellta nuk është e vërtetë. Simsek dhe Kadular (2010), në studimin e tyre theksuan se akumulimi i kapitalit njerëzor ndihmon rritjen ekonomike afatgjatë dhe nga ana tjetër rritja ekonomike vetë stimulon akumulimin e kapitalit njerëzor.

Bill & Klenow (2000) arritën në përfundimin se rritja më e lartë ekonomike çon në arsim shtesë dhe në të njëjtën kohë arsimi ndikon në rritjen ekonomike të një vendi. Asteriou (2001) tregoi gjithashtu marrëdhëniet e dyanshme midis arsimit dhe rritjes ekonomike duke përdorur të dhënat vjetore nga 1960-1994 për Greqinë.

Por Kui (2006), në dallim nga rezultatet e studimeve të mësipërme, duke përdorur të dhëna për periudhën 1987-2004 për Kinën zbuloi se rritja ekonomike ka ndikim në arsimin e lartë dhe kjo lidhje ishte një lidhje e njëanshme.

Azfalet (2012) në studimin e tij analizon lidhjen midis arsimit dhe rritjes ekonomike duke vënë theksin se zhvillimi i një vendi nuk mund të realizohet nëse nuk investohet në arsim i cili konsiderohet si një proces shumëdimensional.

Studiues të tjerë kanë përqendruar studimet e tyre për të zbuluar ndikimin e niveleve arsimore në rritjen ekonomike. Pegkas (2014) duke përdorur të dhënat vjetore nga 1960-2009 për Greqinë ka vëzhguar marrëdhëniet midis niveleve arsimore dhe rritjes ekonomike. Duke përdorur modelet e integritit dhe korrigjimit të gabimeve, arriti në përfundimin se arsimit fillor nuk kishte kontribuar në rritjen ekonomike ndërsa arsimit mesëm dhe i lartë, përkundrazi kanë pasur një ndikim pozitivisht të rëndësishëm statistikor në rritjen ekonomike të Greqisë.

Sipas Pritchett (2001), vështirësia e zbulimit të një marrëdhënie pozitive midis kapitalit human dhe rritjes mund të shpjegohet nëpërmjet nevojës së dallimit midis sasisë dhe cilësisë në arsim. Realisht, pjesa më e madhe e studimeve i referohen kryesisht treguesve sasiorë të kapitalit human dhe shumë pak prej tyre marrin në konsideratë cilësinë e arsimit.

*Pse ka pak studime empirike mbi marrëdhëniet edukim-rritje?*

Ekzistojnë disa arsye që shpjegojnë provat e pakta empirike të lidhjes midis arsimit dhe rritjes ekonomike, megjithëse i kushtohet një interes specifik kësaj marrëdhënie.

*Së pari*, investimet në arsim priren të jenë më të larta në vendet e pasura, të cilat karakterizohen nga një rritje e shpejtë. Pra, korrelacioni midis investimeve në arsim dhe rritjes ekonomike mund t'i atribuohet kauzës (Bils dhe Klenow, 2000).

*Së dyti*, studiuesit përdorin të dhëna të papërpunuara për shkak të mungesës së të dhënave direkte për investimet në arsim. Ata i referohen viteve mesatare të arsimit, të cilat, pasi ato varen nga kthimet nga arsimit, janë më të theksuara për endogjenitetin sesa vetë politika e investimeve. Për më tepër, ky variabël nuk jep informacion në lidhje me mekanizmat që lidhin investimet në arsim dhe rritjen ekonomike, sepse llogarit një vit shtesë të arsimit fillor të barabartë me një vit në një program doktorature. Ndërsa nga ana tjetër është i

papranueshëm mendimi se regjistrimi i një fëmije shtesë në klasën e parë çon në avancimin e teknologjisë, pasi shtimi i një fizikanti të doktoratës prek realisht institucionet themelore shoqërore. Prandaj është e rëndësishme të theksohet se ku po zhvillohet investimi në arsim. *Së treti*, gjatë studimit të lidhjes midis arsimit dhe rritjes ekonomike, studiuesit nuk kanë marrë parasysh ndryshoret e ndërmjetme të cilat mund të kërkohen për mekanizmat e zbulimit në punë.

## **2.4 Përkufizimet e cilësisë**

### *Origjina e konceptit të cilësisë*

Cilësia nuk është një koncept modern por është përdorur gjatë epokave dhe përmes qytetërimeve të ndryshme. Për shembull, mbledhësit e lashtë të ushqimit duhej të mësonin se cili ushqim është i mirë për të ngrënë dhe cili nuk është, dhe gjuetarët duhet të eksploronin se cilat ishin mjetet më të mira për qëllimet e tyre. Gjithashtu, koncepti i cilësisë është përdorur në qytetërime të ndryshme si kultura egjiptiane, greke, romake dhe të tjera. Për shembull, cilësia në Egjiptin e lashtë ishte "një shenjë e përsosmërisë", pasi egjiptianët ishin përgjegjës për krijimin e piramidave dhe themele të tilla si këto kërkonin vëmendje në cilësinë e arkitekturës (Elshennaëy, 2004, fq. 604). Konceptit të cilësisë i është kushtuar një rëndësi e veçantë edhe në arsim në fillim të viteve të viteve 1980 "nga mjediset më të njohura industriale dhe komerciale" në SHBA (Newton, 2002, f.45. Në atë periudhë flitej për cilësinë në terma tepër "të lartë dhe abstrakte" sepse ekzistonte një nivel i lartë konsensusi përse i përket çështjes së cilësisë akademike (Perry, 1991, fq 91). Presupozej se disa universitete në botë të tilla si Harvardi dhe Oksfordi, përfaqësonin standartet e cilësisë, pa qenë nevoja të përkufizoheshin më tej elementët përbërës të cilësisë. Ky përbën edhe "konceptin tradicional të cilësisë" sipas Green (1994). Në vitet në



vazhdim, perceptimet në lidhje me cilësinë ndryshuan shumë dhe ajo po shikohej si diçka që mund të përcaktohej dhe të matej (Perry, 1991). Diskutimet e cilësisë së këtyre viteve ishin një reflektim i kërkesave të larmishme dhe jo të qarta të asaj periudhe. Sipas (Saarinen, 2010, fq. 55), "cilësia ishte e sëmurë dhe kishte nevojë për kujdes, megjithëse cilësia gjithashtu mund të shërbejë si shërim për sëmundjen e vet", kjo i referohet natyrës së brishtë të cilësisë dhe diktoi një nevojë për rregullim dhe kontroll. Cilësia u konsiderua si e mirëqenë në vitet 2000 dhe nuk pati diskutime të veçanta pasi po shikohej si një lëvizje forcë e natyrës dhe e papërmbajtshme.

Cilësisë po i kushtohet një rëndësi gjithnjë e më e madhe në këtë botë konkurruese pasi ajo përbën diferencën midis suksesit dhe dështimit. Cilësia konsiderohet si një disiplinë teknike dhe është kryefjala e çdo axhende manaxhimi. E parë nga një këndvështrim filozofik, cilësia është një karakteristikë e mendimeve që supozohet të merren si të mirëpritura ose të vetëkuptueshme (Pirsig, 1974). Sipas tij, vështirësia në përcaktimin e cilësisë qëndron pikërisht në faktin se ajo nuk është një entitet i pavarur, por ekziston vetëm në lidhje me atë që perceptohet. Cilësia konsiderohet si shkalla në të cilën produkti i shërben me sukses qëllimit të përdoruesit gjatë përdorimit (Juran, 1988). Ky përkufizim është i drejtuar nga tregu dhe i orientuar nga konsumatori, duke qenë se i kushton një rëndësi të veçantë shërbimit dhe kënaqësisë së klientit. Juran konsiderohet si babai i cilësisë dhe ishte i pari që përfshiu cilësinë e shërbimit në menaxhimin e cilësisë, duke krijuar në këtë mënyrë menaxhimin e cilësisë totale. Sipas Crosby (1982), cilësia është konformitet me kërkesat dhe ai sugjeron se për të arritur cilësinë, firmat fillimisht duhet të specifikojnë kërkesat e tyre dhe pasi të jenë vendosur këto, qëllimi i cilësisë së funksioneve të ndryshme të firmës është përputhja në mënyrë rigoroze me specifikimet e vendosura. Duke u nisur nga këto dy

pikëpamje të përkufizimit të cilësisë, mund të përftohet koncepti i cilësisë së perceptuar nga klienti sipas së cilit “cilësia qëndron në sytë e klientit” (Gumesson, 1993). Ndërsa Parasuraman, Zeithamal dhe Berry (1985) e përkufizuan cilësinë si “zero defekte”, që do të thotë t’i bësh gjërat mirë që herën e parë. Sipas tyre, cilësia nënkupton të tejkalosh atë që klientët presin nga shërbimi. Cilësia përbën një koncept të pakapshëm dhe kërkesat e saj nuk artikulojnë lehtë nga klientët (Takeuchi & Quelch, 1983). Në përgjithësi nocioni i cilësisë i referohet përsosmërisë në lidhje me një karakteristikë të veçantë që presupozohet të jetë e vlefshme dhe në këtë prizëm, cilësia mund të nënkuptojë efikasitetin në përmbushjen e qëllimeve të përcaktuara dhe përsosmëri për përmirësimin e njeriut (Haëes and Stephens: 1990). Kotler (1994) e përkufizon cilësinë si tërësinë e karakteristikave të një produkti ose shërbimi që përcaktojnë aftësinë e tij për të kënaqur nevojat e deklaruara ose të nënkuptuara. Konsumatorët gjithmonë do të jenë në kërkim të cilësisë, pasi ajo konsiderohet si një nga nxitësit kryesorë të kënaqësisë së klientit; cilësia përbën një burim të avantazhit konkurrues për çdo organizatë (Kasper, Helsdingen & Gabbott 2006).

Harvey dhe Green (1993) janë dy studiues që kanë dhënë një kontribut të konsiderueshëm në klasifikimin dhe përpunimin e koncepteve të cilësisë. Sipas tyre, përcaktimi i cilësisë duhet parë në dy këndvështrime. *Së pari*, cilësia duhet konsideruar nga pikëpamja e shikuesit. Cilësia e arsimit të lartë mund të perceptohet në mënyra të ndryshme nga palë të ndryshme të interesuara. Përmbajtja e një programi mund të gjykojë si e rëndësishme në kuadër të cilësisë nga pikëpamja e stafit akademik, ndërkohë që studentët i japin më shumë rëndësi cilësisë së përvojës së tyre. Në kënvështrimin e qeverive, cilësia është arritur nëse programet janë akredituar nga agjensi të besueshme. Stafi akademik dhe studentët

konsiderojnë si të rëndësishme cilësinë e eksperiencës së studentëve, punëdhënësit konsiderojnë të rëndësishme shkallën e punësimit dhe qeveritë e shikojnë cilësinë si një mjet kontrolli, Harvey dhe Knight (1966). *Së dyti*, cilësia duhet konsideruar nga pikëpamja e standarteve që vendosen. Në këndvështrimin filozofik, mund të thuhet që cilësia është absolute duke e barazuar cilësinë me bukurinë ose të vërtetën (Harvey dhe Green, 1993). Në të kundërt, cilësia do të ketë kuptim vetëm nëse matet kundrejt një pike referimi. Sipas tyre konceptet e cilësisë në arsimin e lartë ndahen në disa kategori si më poshtë:

*Cilësia si përsosmëri* – Cilësia konsiderohet si e tillë sipas një pikëpamje tradicionale akademike, ku qëllimi është të jetë më i miri. Në kontekstin e arsimit të lartë kjo nënkupton që nëse institucioni ka arritur të përthithë studentët më të mirë, atëherë u ofron atyre kushte më të mira, pajisje më të mira, personel akademik më të mirë dhe rrjedhimisht priten rezultate të shkëlqyeshme. E meta e këtij koncepti qëndron në faktin që nuk përcaktohen standardet e cilësisë.

*Cilësia si shmangia e gabimeve (gabime zero)*- Ky koncept është i qartë dhe gjen aplikim gjerësisht në industrinë masive pasi përcaktohen lehtësisht produktet specifike të kujdesit për detajet që mund të standardizohen, maten dhe gjithashtu kontrollohen. Në sektorin e arsimit të lartë, studentët përcaktohen si një “produkt” i arsimit të lartë, por ky koncept nuk konsiderohet i përshtatshëm, pasi në këtë rast produkti nuk është identik.

*Cilësia e arritjes së caktuar (përshtatshmëria për qëllimin)* – Sipas kësaj pikëpamje, produkti apo shërbimi duhet të plotësojë kërkesat, nevojat dhe dëshirat e përdoruesve dhe cilësia matet pikërisht me shkallën e realizimit të këtyre objektivave. Konsumatorë të arsimit të lartë janë studentët, qeveria, akademikët dhe shoqëria, ku secili prej tyre ka

pikëpamje të ndryshme në lidhje me qëllimet e përcaktuara. Ky koncept i kushton një rëndësi të veçantë orientimit ndaj përdoruesit të produktit apo shërbimit.

*Cilësia si transformim* – Ky koncept është i përqëndruar në mënyrë të veçantë te studentët. Një institucion i mirë, realizon më së miri qëllimin e studentëve në aftësi dhe njohuri. Ky perceptim i cilësisë merr vlerë të veçantë kur vihen re ndryshime në profilin e studentëve, si për shembull, kur ndryshimet socio-politike rrisin shkallën e pjesëmarrjes në arsimin e lartë. Cilësia presupozohet të jetë një proces shndërrimi që realizohet për të rritur cilësinë e përvojave të studentëve si dhe për përmirësimin e vazhdueshëm të tyre. Ky proces karakterizohet nga veprimi efektiv si dhe nga monitorimi i jashtëm. Edhe pse ky koncept njihet gjerësisht, e meta e tij qëndron në faktin së cilësia e një transformimi në aspektin e kapitalit intelektual nuk mund të matet lehtë.

*Cilësia si prag* – Përcaktimi i pragut për cilësinë i referohet përcaktimit të standardeve dhe kriterëve specifike. Kjo nënkupton që çdo program, departament i studimeve ose institucion që plotëson standardet dhe kriteret duhet të interpretohet si cilësi. Mundësia e objektivitetit dhe çertifikimit që arrihet duke përcaktuar pragun konsiderohet si avantazh i këtij koncepti. Megjithatë, kjo qasje çon në një uniformitet më të lartë të sistemit dhe ky sistem ka një ndikim negativ nëse institucioni pranon mentalitetin dhe rregullimi bën vetëm atë që është e mjaftueshme për të përmbushur minimumin.

*Cilësia si vlerë për para* - Përcaktimi i cilësisë ka si qëllim kryesor përgjegjësinë në kuptimin e marrjes së përgjegjësisë, bazuar në nevojën për të kufizuar shpenzimet publike. Sipas këtij koncepti barazohet cilësia dhe vlera. Ky koncept zakonisht i referohet konsumit të fondeve publike për arsimin e lartë dhe përfaqëson përgjegjësinë sociale të institucioneve akademike.

*Cilësia si përmirësim* - Ky koncept vendos theksin në një angazhim për përmirësim të vazhdueshëm dhe bazohet në idenë se arritja e cilësisë konsiderohet esenciale për frymën akademike. Vështirësia në matjen e shkallës së përmirësimit dhe fakti që jo gjithmonë përmirësimet janë evidente, përbëjnë edhe disavantazhet e këtij koncepti.

#### *Përkufizimi tradicional i cilësisë*

Sipas kësaj qasje, cilësia konsiderohet si dhënia e një produkti apo shërbimi të veçantë, duke e bërë pronarin apo përdoruesin e tij të gëzojë një status të veçantë. Kjo mund të njehsohet me perceptimin e pjesës më të madhe të njerëzve në lidhje me universitetet e Oksfordit dhe Kembrixh, përse i përket eksperiencës që studentët fitojnë nga ato, si dhe diplomimit e kërkimit shkencor. Kur bëhet vlerësimi i cilësisë në arsimin e lartë si një e tërë, ky koncept nuk na vjen në ndihmë (Green, 1994, fq. 13) pasi e trajton cilësinë si një përsosmëri. Janë evidentuar tre momente të vështira:

1. Reputacioni u transformua në një përkthim për perfeksionim, duke i ofruar avantazhe si të vjetërve ashtu edhe të pasurve dhe solli gjithashtu imitim.
2. Këndvështrimi i cilësisë si përsosmëri nuk është shumë i saktë, pasi sipas tij “universitetet elitare” e kanë të lehtë të jenë në krye, duke krijuar imazhe të avantazhit të padrejtë.
3. Cilësia është parë si përsosmëri duke u nisur nga një nocion thelbësor në një nocion relativ.

#### *Vështirësitë në përcaktimin e cilësisë*

Edhe pse koncepti i cilësisë është i vjetër dhe përdoret shpesh në jetën e përditshme, ndeshen vështirësi në përcaktimin e tij dhe nuk ekziston një përkufizim i vetëm. Disa autorë

kanë argumentuar se cilësia si koncept është "përdorur dhe abuzuar" (Shanahan dhe Gelber, 2004), por të tjerët argumentuan se "tashmë ekziston një marrëveshje më e përgjithshme për elementet që së bashku përbëjnë një gjykim mbi cilësinë në arsimin e lartë" (Perry, 1991, fq. 92). Duke u mbështetur në një analizë të literaturës, mund të themi që dy janë arsyt që vështirësojnë përkufizimin e cilësisë:

1. cilësia është një koncept relativ; dhe
2. cilësia përdoret në kontekste të ndryshme

*Cilësia është një koncept relativ*- Ashtu si bukuria qëndron në sytë e shikuesit, edhe për cilësinë mund të themi që ajo që konsiderohet nga një person për të qenë me cilësi të mirë, mund të konsiderohet nga një tjetër që të jetë me cilësi të dobët. Megjithatë, mund të thuhet se një grup i caktuar njerëzish mund të kenë pikëpamje të ngjashme rreth asaj që nënkuptohet me cilësi; këto pikëpamje janë "të ngjashme", por jo "identike" sepse të gjithë kanë perceptimin e tij / saj. Për shembull, perceptimi i cilësisë nga stafi mund të jetë i ndryshëm nga perceptimi i studentëve apo i kërkuesve shkencorë. Në një përfundim të tillë arriti edhe Wilkinson (2000), pasi evidentoi që cilësia në arsim është parë në mënyrë unike nga grupe të ndryshme aktorësh dhe është përkufizuar në mënyra të ndryshme nga administratorët, stafi dhe hulumtuesit shkencorë.

*Cilësia përdoret në kontekste të ndryshme*- Përcaktimi i cilësisë nuk është i lehtë sepse ajo merr kuptime të ndryshme në kontekste të ndryshme (Elassy, 2013b). Për shembull, cilësia gjen zbatim në tipe të ndryshme organizatash të tilla si spitale, kompani, fabrika dhe universitete. Në secilin prej këtyre rasteve, cilësia nënkupton diçka ndryshe, sepse nëse referohet si përmbushja e standardeve të caktuara, ato standarde ndryshojnë nga një

kontekst në tjetrin. Prandaj, është e rëndësishme të theksohet se për cilësinë e "çfarë"? apo "Për çfarë po flasim? A po flasim për cilësinë e një leksioni apo lektori, programit mësimor apo planprogramit?" (Van Kemenade et al., 2008, fq. 176).

#### *Hapat e zhvillimit të cilësisë së shërbimit*

Çdo organizatë ose kompani tashmë ka një sistem të sigurimit të cilësisë që nganjëherë nuk zbatohet ose nuk njihet si i tillë. Rrjedhimisht, organizatat që nuk kanë një sistem të sigurimit të cilësisë, nuk mund të kryejnë proceset e tyre të biznesit. Pra, është thelbësore që çdo organizatë të njohë sistemin ekzistues të sigurimit të cilësisë, të vlerësojë, të përmirësojë defektet në të ardhmen, strukturën dhe zhvillimin e organizatës dhe ta menaxhojë atë.

Menaxhimi i cilësisë është një mënyrë e veçantë për të organizuar përpjekjet e të gjithë punonjësve. Qëllimi përfundimtar është harmonizimi i punës së tyre në mënyrë të tillë që jo vetëm njerëzit t'i qasen detyrave me entuziazëm, por të marrin pjesë në përmirësimin e mënyrës se si bëhet biznesi. Menaxhimi i cilësisë prezanton ndryshime të rëndësishme në marrëdhëniet midis atyre që qeverisin dhe atyre që punojnë.

Sipas Oscar (2007) zhvillimi i cilësisë u zhvillua në pesë faza:

- Faza 1 quhet "tregu i shitësit" dhe nënkupton një orientim drejt prodhimit dhe sasisë. Ajo që shënon periudhën deri në vitin 1963 është se furnizimi është më i ulët se kërkesa, domethënë konsumatori për shkak të mungesës pranon gjithçka që ofrohet. Kjo fazë quhet "Kontrolli i cilësisë së fazës".

- Faza 2 - Ekziston një ekuilibër i fortë ndërmjet ofertës dhe kërkesës. Ka konceptin e sigurimit të cilësisë dhe me matjen e cilësisë të njëjtë. Këtu fillon epoka e kontrollit të cilësisë statistikore.
- Faza 3 quhet "tregu i konsumatorit" dhe karakterizohet nga zgjerimi i kërkesës së tregut, konkurrenca nga furnizuesit, një numër në rritje i procedurave statistikore. Hera e parë që proceset e prodhimit ose të matjes së cilësisë janë sistematikisht të organizuara dhe në vitin 1987 u prezantua standardi ISO 9000. Një sistem i certifikuar i sigurimit të cilësisë e bën atë një avantazh konkurrues dhe shërben si bazë e besimit të furnizuesit dhe klientit.
- Faza 4 karakterizohet nga ndryshimi dhe zgjerimi i kuptimit të konceptit të produktit. Këtu, blerësi përcakton kushte - shërbime dhe produkte cilësore. Shërbimet shtesë tani përbëjnë kriterin e dallimit. Kënaqësia e klientit është një masë e cilësisë. E rëndësishme bëhet një filozofi e menaxhimit të cilësisë gjithëpërfshirëse TQM.
- Faza 5 ose faza TQM: Orientimi i tregut në lidhje me rrjetin, informacionin dhe ekologjinë. Kjo fazë përcakton ndërlidhjen furnizues-konsumator, cilësinë e shërbimit, rëndësinë e mbrojtjes së mjedisit, kërkesat e planifikimit të përbashkët të konsumatorëve dhe furnizuesve në aspektin e cilësisë.



## 2.5 Modelet e matjes së cilësisë së shërbimit

### *Modeli SERVQUAL*

SERVQUAL është një instrument i besueshëm dhe i fuqishëm, që është përdorur gjerësisht në literaturën e marketingut, për të matur perceptimet e konsumatorëve në lidhje me cilësinë e shërbimit (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1994, fq.22). Konsumatorët mbështeten në të njëjtat kritere për të matur cilësinë, pavarësisht nga lloji i shërbimit të ofruar. Cilësia përbën një avantazh konkurrues dhe e diferencon dukshëm një institucion nga të tjerat. Si kritere të vlerësimit të cilësisë së shërbimeve shërbejnë pese dimensione: besueshmëria, prekshmëria, përgjegjësia, siguria dhe ndjeshmëria (Parasuraman et al., 1988, fq.33). Ato konsistojnë si më poshtë:

*Besueshmëria:* ka të bëjë me aftësinë për të realizuar shërbimet e premtuara me përgjegjësi dhe saktësi;

*Prekshmëria:* ka të bëjë me ambientin fizik, pajisjet, personelin si edhe materialet e komunikimit;

*Përgjegjësia:* ka të bëjë me sigurimin e shërbimeve dhe gatishmërinë e punonjësve për të ndihmuar klientët në çdo situatë;

*Siguria:* ka të bëjë me mirësjelljen e punonjësve dhe aftësinë e tyre për të siguruar besim;

*Ndjeshmëria:* ka të bëjë me kapacitetin që një person duhet të përjetojë ndjenjat e një tjetri duke siguruar vëmendje individuale ndaj shërbimit të klientit.

Përcaktimi i hendekut midis pritjeve dhe perceptimit të një shërbimi është qëllimi i këtij instrumenti. Parasuraman et al. (1988, fq.33) zhvilloi një metodologji për të krahasuar perceptimin dhe pritjen e konsumatorit në lidhje me cilësinë.

Instrumenti origjinal SERVQUAL përbëhet nga dy seksione, ku secila prej tyre përmban 22 attribute. 22 atributet e para kanë të bëjnë me pritshmëritë e të anketuarve për cilësinë e shërbimit, ndërsa 22 atributet e tjera matin performancën aktuale të ofrimit të shërbimeve. Niveli i cilësisë së shërbimit përfaqësohet nga hendeku midis shërbimit të pritur dhe atij të perceptuar. 22 atributet përfaqësojnë pikërisht pesë dimensionet e cilësisë së shërbimit që janë specifikuar si dimensionet SERVQUAL. Ky instrument konsiston në gjetjen e ndryshimit midis pritjeve të përdoruesve të shërbimit dhe perceptimeve të tyre për një shërbim të caktuar. Autorët e SERVQUAL përcaktojnë cilësinë e shërbimit si një lidhje (2):

$$Q=P-E \quad (2)$$

Ku:

E – përfaqëson pritshmëritë e përdoruesve të shërbimit, të matura me 22 attribute

P - përfaqëson perceptimet e përdoruesve të shërbimit, të matura me 22 attribute (Armstrong, Connie, & Go,1997, fq. 103).

Përgjigjet e të anketuarve regjistrohen në shkallën Likert (shkalla e 1-7, ku 1 nënkupton shumë ose plotësisht mosdakortshmësi, dhe 7 shënon shumë dakortshmëri). Pra instrumenti SERVQUAL përdoret për të matur pritshmëritë dhe perceptimet e përdoruesve të shërbimit dhe për të llogaritur hendekun midis perceptimeve dhe pritshmërisë.

Instrumenti SERVQUAL është lehtësisht i aplikueshëm në çdo industri të shërbimeve pasi është përshtatur kuadri organizativ dhe rezultatet e hendekut i vijnë në ndihmë menaxherëve për të diagnostikuar se ku mund të bëjnë përmirësime në performancë. Kjo realizohet duke kombinuar rezultatet më të mëdha negative me një vlerësim të pritshmërive më të mëdha. Dhe nëse kanë arritur rezultate pozitive, tejkalojnë pritshmëritë e hendekut.

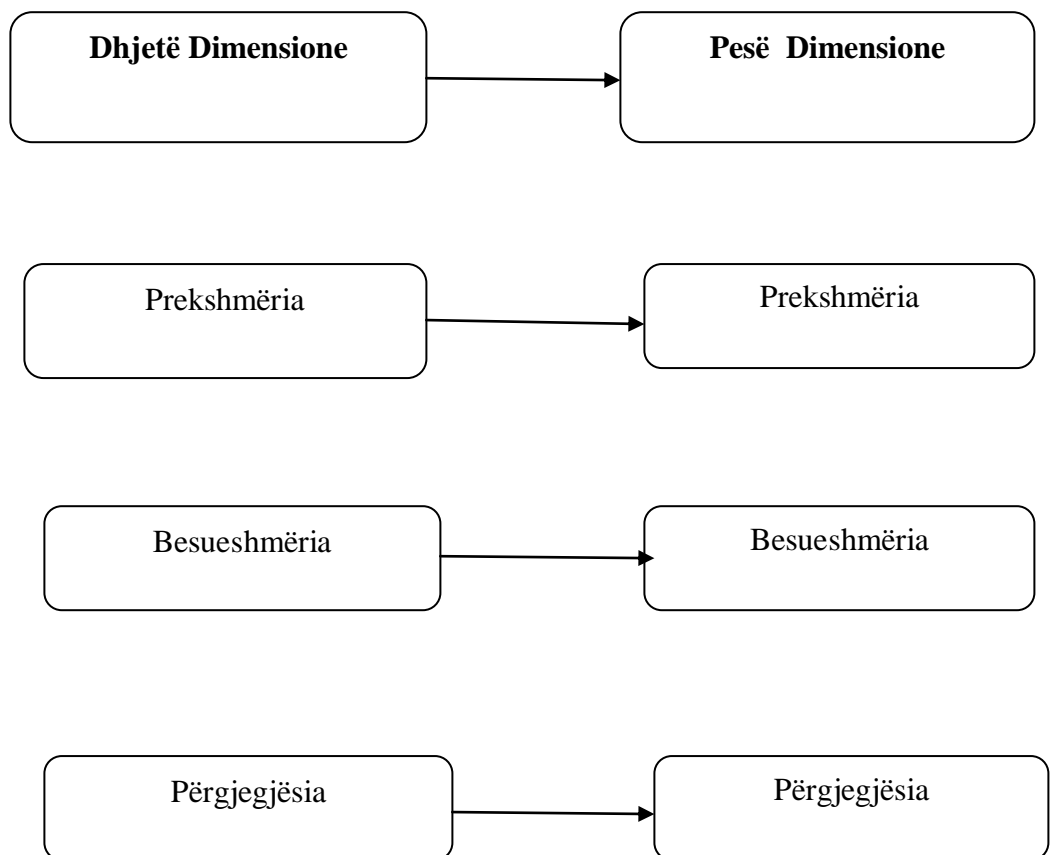
Sipas Asubonteng, McCleary & Sëan, (1996), instrumenti SERVQUAL përdoret gjerësisht për dy qëllime: Së pari, në një bazë cilësore, ndërgjegjësimi për atë që e bën një shërbim cilësor dhe së dyti, në një bazë sasiore, si një masë cilësie që mund të ofrojë të dhëna të dobishme për menaxhimin e cilësisë.

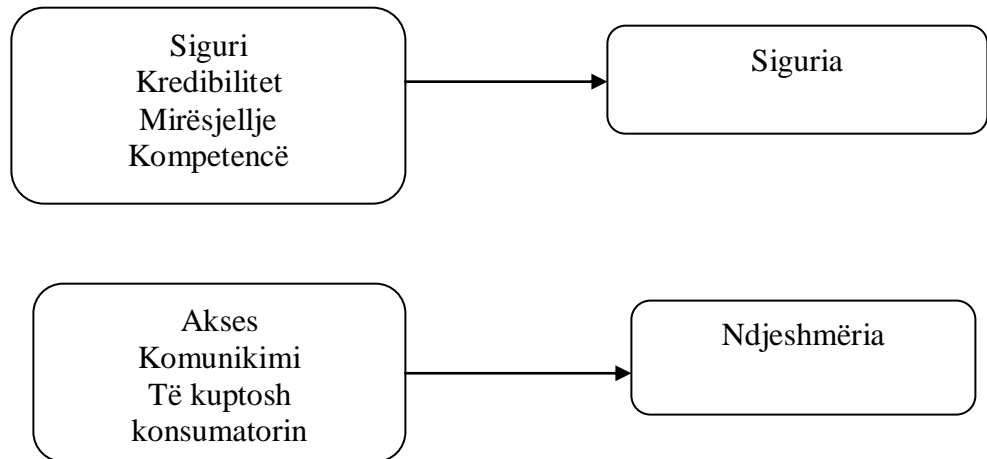
Përdorimi cilësor i SERVQUAL-it: Për shkak të përdorimit të gjerë të instrumentit të matjes SERVQUAL, fillimisht është e nevojshme të kontrollohet nëse janë bërë studime të ngjashme në këtë fushë, në të kundërt dimensionet duhet të ripërcaktohen si dhe të specifikohet hapësira që e shoqëron. Në hapin tjetër duhet të gjykohet në lidhje me pritshmëritë e konsumatorëve. Në hapin e fundit, performanca krahasohet me pritshmëritë për të identifikuar pikat e forta dhe të dobëta. Dimensionet në të cilat performanca rezulton të jetë nën pritshmëritë përbën dobësinë dhe fuqia përfaqësohet pikërisht nga ato dimensione ku performanca tejkalon pritshmëritë.

Përdorimi sasior i SERVQUAL-it: Hapi i parë ka të bëjë me përcaktimin e dimensioneve të fokusit të veçantë të aktivitetit. Hapi i mëtejshëm konsiston në matjen e pritshmërive dhe performancës dhe krahasimi i pritshmërive dhe performancës së fituar për të bërë të mundur identifikimin e pikave të forta dhe të dobëta në cilësinë e shërbimeve. Gjithashtu është i nevojshëm instalimi i sistemit të matjes me qëllim që të përcaktohet cilësia e shërbimit gjatë një periudhe të gjatë kohore dhe të krahasohet me shërbimet e tjera. Matja e cilësisë gjatë kohëve të caktuara ka një rëndësi të veçantë sepse bën të mundur evidentimin e përmirësimeve që janë realizuar si dhe nëse ka pasur ndryshime në lidhje me pritshmëritë. Sipas modelit SERVQUAL, shërbimi i pritur mund të ndikohet nga disa faktorë siç janë: nevojat personale të individëve, eksperiencat e kaluara, fjala e gojës si dhe komunikimi i jashtëm me klientët. Modeli përpiket të bëjë një vlerësim dhe një matje se sa afër është

shërbimi i pritshëm dhe shërbimi i perceptuar. Mund të ekzistojë një dallim i madh midis shërbimit të pritshëm dhe cilësisë së shërbimit të perceptuar, i cili njihet si hendeku i perceptimit dhe quhet hendeku i cilësisë së shërbimit. Në cilësinë e shërbimit të perceptuar ndikojnë komunikimi i jashtëm tek konsumatorët dhe mënyra se si ofrohet shërbimi. Në rastin kur premtimet nuk përputhen me shpërndarjen atëherë shfaqet hendeku i komunikimit përmes komunikimit të jashtëm me konsumatorin dhe ofrimin e shërbimeve. Figura e mëposhtme paraqet reduktimin e dimensioneve që përcaktojnë cilësinë, nga dhjetë në pesë dimensione.

Figura nr 1: Dimensionet e cilësisë së shërbimit





Burimi: Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988, p.28)

#### *Përdorimi i modelit SERVQUAL*

Modeli SERVQUAL është përdorur gjerësisht në sektorë të ndryshëm shërbimi në mbarë botën për të matur perceptimet e konsumatorëve për cilësinë e shërbimit. Me anë të këtij modeli është matur cilësia e shërbimit në kompanitë farmaceutike në Gjeorgji (Marika, 2010), në sektorin bankar pakicë (Abratt et.al, 2010) si dhe cilësia e kujdesit shëndetësor në Shtetet e Bashkuara të Amerikës (Lonial et.al, 2010). Konkluzionet e studimeve të kryera sugjerojnë se SERVQUAL dhe dimensionet e tij të perceptimit të cilësisë së shërbimit janë të besueshme dhe mund të përdoren në të gjitha mjediset kulturore dhe ekonomike, edhe pse mund të modifikohen në studime të veçanta. Sipas këtyre hulumtimeve, institucionet duhet patjetër të kryejnë sondazhe, të njihen me mendimet e konsumatorëve dhe të ofrojnë një shërbim me cilësi më të lartë për të rritur kënaqësinë e klientit. Realizimi i kësaj iniciative bëhet nëpërmjet përdorimit të strategjive të personalizuara dhe përshtatjes së modelit, i cili bazohet në pritjet e klientit në lidhje me shërbimin.

### *Arsyet e përdorimit të modelit SERVQUAL*

*Së pari*, modeli SERVQUAL rezulton të jetë i përshtatshëm për kryerjen e këtij studimi pikërisht prej faktit se mbështetet në një shkallë konçize me elemente të shumtë, të besueshëm e të vlefshëm për të kuptuar saktë pritjet dhe perceptimet e studentëve në lidhje me shërbimin. Sipas Berry, Parasuraman dhe Zeithaml (1988), qëllimi i projektimit të këtij instrumenti është zbatimi në një spektër të gjerë shërbimesh dhe bën të mundur vlerësimin e tij duke përdorur një format pritjesh dhe perceptimesh, i cili mund të përshtatet për të realizuar objektivat e hulumtimit.

*Së dyti*, modeli SERVQUAL duke përdorur pesë dimensionet e tij si, prekshmërinë, besueshmërinë, përgjegjësinë, sigurinë, dhe ndjeshmërinë, bën të mundur përshtatjen me problemin e hulumtimit dhe dhënien e përgjigjeve të sakta për pyetjet e hulumtimit.

*Së treti*, nëse qëllimi i studimit është identifikimi i fushave në të cilat mungon cilësia e shërbimit me synim ndërhyrjen nga ana e menaxherëve, modeli SERVQUAL rezulton të jetë i preferuar meqë karakterizohet nga një fuqi e lartë diagnostike.

Dobia e modelit SERVQUAL qëndron pikërisht në evidentimin e vështirësive specifike dhe sigurimin e një cilësie të lartë të shërbimit si nga ana e menaxherëve të institucioneve ashtu edhe nga ana e studentëve. Ky model evidenton pesë hendeqe ku mund të ketë mospërputhje midis pritshmërive dhe perceptimeve të ofrimit të shërbimit aktual (Parasuraman et.al., 1985). Ato konsistojnë në:

Hendeku 1: *Hendeku midis pritshmërive të konsumatorit dhe perceptimit të menaxhimit:*

Menaxherët në institucionet akademike mund të mendojnë se janë duke i ofruar studentëve pikërisht atë që ato duan, por realisht studentët mund të jenë duke pritur diçka tjetër.

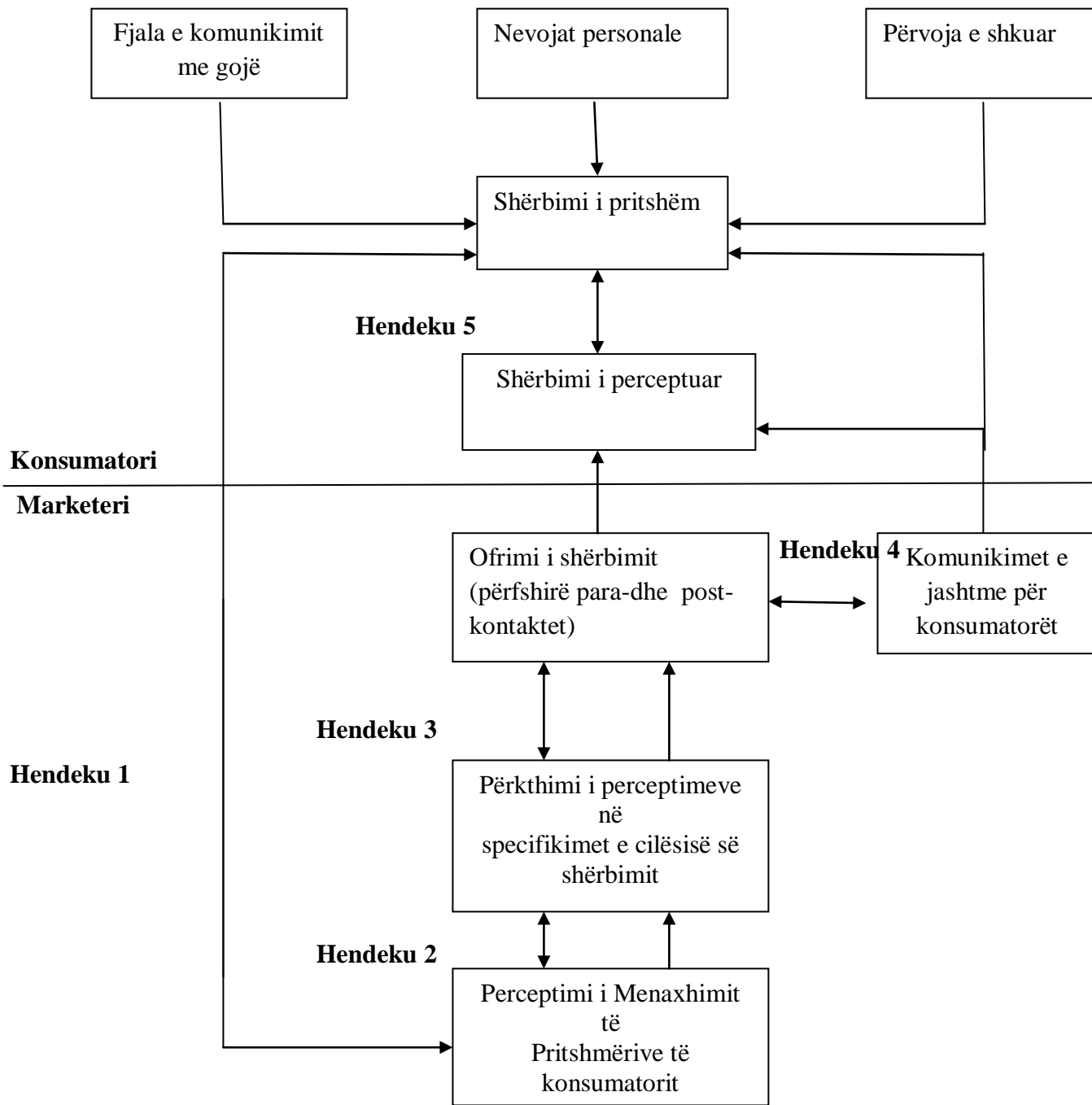
Hendeku 2: *Hendeku midis perceptimit të menaxhimit dhe specifikimit të cilësisë së shërbimit*: Mospërcaktimi i qartë i specifikimeve të cilësisë nga ana e menaxherëve çon në krijimin e këtij hendeku. Ose mund të ndodhë që edhe pse janë të përcaktuara qartë, mund të mos jenë të realizueshme.

Hendeku 3: *Hendeku midis specifikimeve të cilësisë së shërbimit dhe ofrimit të shërbimeve*: Ofruesit e shërbimeve mund të dështojnë në përmbushjen e specifikimeve të shërbimeve si pasojë e një menaxhimi të dobët ose nga shfaqja e problemeve të paparashikuara. Kjo mund të ndodhë për shkak të gabimit njerëzor apo prishjes mekanike të mallrave mbështetës.

Hendeku 4: *Hendeku midis ofrimit të shërbimit dhe komunikimeve të jashtme*: Pakënaqësia nga një shërbim i ofruar mund të shkaktohet në rastin kur ekzistojnë pritshmëri të larta të cilat mund të jenë zhvilluar përmes përpjekjeve të komunikimit të ofruesit të shërbimit. Në momentin që shërbimi aktual i ofruar nuk përputhet me pritshmëritë e mbajtura gjatë komunikimeve të një kompanie apo institucioni atëherë shfaqet pakënaqësia.

Hendeku 5: *Hendeku midis shërbimit të perceptuar dhe shërbimit të pritshëm*: Sipas këtij hendeku paraqitet ndryshimi në mënyrën se si klientët perceptojnë shërbimet aktuale, si dhe pritshmëritë e tyre fillestare. Nëse hendeqet e para rezultojnë të larta, atëherë bëhet më i vështirë tejkalimi i hendeqeve pasuese dhe do të duhej më tepër një fat i mirë sesa një menaxhim i mirë për të siguruar një shërbim cilësor (Palmer, 2011). Në këtë këndvështrim, mund të thuhet me bindje se modeli SERVQUAL, bën të mundur që menaxherët e institucionit të vlerësojnë nga pikëpamja analitike shkakun e shërbimit me cilësi të dobët. Studimi është realizuar duke shfrytëzuar hendekun e pestë pasi ai i shërben qëllimit të studimit, që ka të bëjë me hetimin e perceptimeve dhe pritshmërive të studentëve ndaj cilësisë së shërbimit në institucionet arsimit të lartë publik dhe privat në Shqipëri.

Figura nr 2: Modeli Konceptual i Cilësisë së Shërbimit



Burimi: Zeithaml et al (1990)



### *Modeli SERVPERF*

Edhe pse modeli SERVQUAL, është përdorur gjerësisht në shërbimet tradicionale dhe mbështetëse, si dhe në aplikimet për kujdesin shëndetësor, disa autorë vunë në dyshim dobinë e modelit të hendekut në vlerësimin e cilësisë së shërbimit (Asubonteng, McCleary & Swan, 1996). Cronin dhe Taylor (1992), prezantuan modelin SERVPERF, i cili realizonte matjen e drejtpërdrejtë të cilësisë së shërbimit të perceptuar nga klienti në vend të vlerësimit të hendekut midis pritjes dhe përvojës. Pikat e anketës SERVQUAL përdoren gjithashtu edhe në modelin SERVPERF, duke u ndalur kryesisht në disa aspekte kritike të cilësisë së shërbimit tradicional.

Cronin dhe Taylor (1992, fq. 60) kanë kritikuar mjaft rolin e pritshmërisë në matjen e cilësisë së shërbimeve dhe janë mbështetur te paradigma jo-konfirmuese. Sipas tyre, SERVQUAL është një model konceptual dhe i papërshtatshëm. Ata i kanë testuar këto dy modele në katër sektorë të shërbimeve: sektorin bankar, sektorin e ushqimit të shpejtë, sektorin i pastrimit kimik dhe sektorin që merret me shërbimet e dezinfektimit. Rezultatet e këtij studimi kanë treguar se provat empirike mbështesin rëndësinë e boshllëkut P-E = hapësira e cilësisë si matja bazë e cilësisë së shërbimit. Relacioni SERVPERF (3) është:

$$SQ_i = \sum_{j=1}^k IP_{ij} \quad (3)$$

Ku:

SQ<sub>i</sub> – përfaqëson matjen e cilësisë së shërbimit të individit "i"

k – përfaqëson numrin e artikujve

p – përfaqëson perceptimin e individit "i" në lidhje me performancën e një firme shërbimi "j"

### *Modeli Kano*

Modeli Kano përfaqëson një model, i cili bën klasifikimin e attributeve të produktit në tri kategori kryesore: nevojat themelore, nevojat e performancës dhe kënaqësitë. Një produkt do të jetë konkurrues atëherë kur i plotëson atributet themelore, maksimizon atributet e performancës dhe përfshin sa më shumë attribute "kënaqësie" me një kosto që mund të mbajë tregu (Ullman, 1997).

Ky model nuk ka si qëllim që të bëjë analizën e elementëve më të ulët në cilësinë e shërbimit që përfaqësojnë cilësinë e komponentëve statikë, ku këto të fundit mund të lëvizin brenda një sferë plotësisht funksionale. Qëllimi i tij është që të analizojë cilësinë e shërbimit në domenin e elementeve të nivelit më të ulët dhe kjo bëhet pikërisht për të shënuar produktin ose shërbimet, sipas karakterit të ndikimit të tyre në kënaqësinë e konsumatorit. Modeli Kano mund të konsiderohet si një model dinamik i cilësisë, duke pasur parasysh që efekti i elementëve përcaktohet nga niveli i elementëve të performances.

Modeli Kano i klasifikon elementet e cilësisë në pesë grupe kryesore (Ullman, 1997):

- elemente tërheqëse cilësore
- elemente një-dimensionale të cilësisë
- duhet të jenë elemente cilësorë
- elemente indiferente të cilësisë
- elementë të kundërt të cilësisë

Kjo analizë konsiston në drejtimin e dy pyetjeve ndaj klientëve për secilin atribut:

- E vlerësoni kënaqësinë tuaj nëse shërbimi ka këtë atribut ?; dhe
- E vlerësoni kënaqësinë tuaj nëse shërbimi nuk e ka këtë atribut?

Përgjigjet e konsumatorëve duhet të variojnë si më poshtë:

- i kënaqur;
- neutral;
- i pakënaqur;
- nuk më intereson

Sipas Ullman (1997) të dhënat e marra nga Analiza e Modelit Kano, kanë një rëndësi të veçantë për procesin e Depërtimit të Funkcionit të Cilësisë. Duke kombinuar dy përgjigjet në tabelën e mëposhtme të vlerësimit, tiparet e shërbimit mund të klasifikohen:

Tabela 2: Tabela e vlerësimit sipas modelit të Kano-s

Kërkesat e klientit $\Rightarrow$  $\Downarrow$	Pyetje jofunksionale (negative)					
	1. pëlqej	2. duhet të jetë	3. neutral	4. jetoj me të	5. nuk më pëlqen	
Pyetje funksionale (pozitive)	1. pëlqej	Q	A	A	A	O
	2. duhet të jetë	R	I	I	I	M
	3. neutral	R	I	I	I	M
	4. jetoj me të	R	I	I	I	M
	5. nuk më pëlqen	R	R	R	R	Q

Burimi: Sauerwein E., Bailom F., Matzler M., & Hinerhuber H.H., The Kano Model: How to delight Your Customers, 1996, p.61.

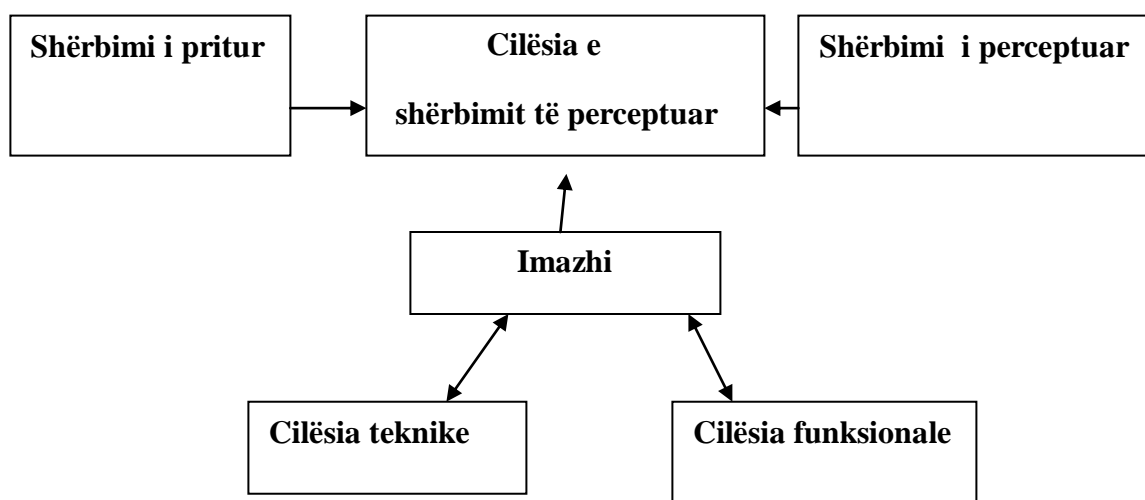
Gjithashtu është e rëndësishme që klienti të përcaktojë rëndësinë e kritereve individuale të shërbimit, pasi kjo shërben për të vendosur prioritete për zhvillimin e produktit dhe për të bërë përmirësime aty ku është e nevojshme.

#### *Modeli i Cilësisë së Perceptuar të Shërbimit (Modeli Gronroos)*

Baza e këtij modeli është modeli i diskonfirmimit, sipas të cilit konsumatorët krahasojnë pritjet e tyre me perceptimet e tyre, dhe cilësia e shërbimit përcaktohet pikërisht nga rezultati i këtij procesi vlerësimi. Cilësia e shërbimit ndahet në dy lloje: cilësi teknike dhe cilësi funksionale (Gronroos, 1984). Cilësia teknike i referohet atyre që ofrohen gjatë procesit të shërbimit si psh. njohurive dhe zgjidhjeve teknike, të cilat përbëjnë aspekte relativisht të matshme si nga ana e klientit ashtu edhe nga ana e furnitorit. Ajo lidhet me pyetjen “çfarë” është ofruar. Ndërsa, cilësia funksionale i referohet pikërisht mënyrës sesi ofrohet shërbimi dhe sjelljeve ndërnjerëzore midis punonjësit që e ofron shërbimin dhe konsumatorit që e përfiton atë. Ajo lidhet me pyetjen “si” është ofruar shërbimi. Matja e këtij lloji të cilësisë rezulton të jetë më e vështirë. Gronroos (1990), argumenton se aspektet teknike të një shërbimi mund të imitohen lehtësisht dhe në këtë mënyrë organizatat mund të humbasin pozicionin e tyre konkurrues në treg. Ndërkohë që cilësia funksionale, duke i kushtuar më shumë rëndësi aspekteve personale të takimit të shërbimit, mund të krijojë avantazhe konkurruese për organizatat. Nisur nga ky këndvështrim, ai argumenton se cilësia teknike është e domosdoshme por nuk përbën një kusht të nevojshëm për të siguruar nivele më të larta të cilësisë së shërbimit dhe se cilësia funksionale konsiderohet si më e rëndësishme edhe pse cilësia teknike mund të rezultojë e një standardi të mjaftueshëm. Sipas Gronroos (2007), hendeku midis shërbimit të pritur dhe shërbimit të perceptuar konsiderohet i rëndësishëm dhe mbajtja e tij në një nivel të ulët duhet të jetë patjetër në

fokusin e çdo organizate shërbimi. Përcaktimi i faktorëve që ndikojnë te cilësia teknike dhe cilësia funksionale e një shërbimi dhe shpjegimi i mënyrës sesi perceptohen këto dimensione nga ana e konsumatorit është esenciale për të siguruar një nivel maksimal të cilësisë së perceptuar të shërbimit. Gronroos (1984), cilësohet si një nga mbështetësit e modeleve të diskonfirmimit, sipas të cilit cilësia e shërbimit mund të përkufizohet si “ rezultati i një vlerësimi të procesit ku konsumatorët krahasojnë pritjet e tyre me shërbimin që marrin”. Cilësia e perceptuar e shërbimit nga konsumatorët paraqet një funksion të shërbimit të pritshëm, shërbimit të perceptuar dhe cilësisë së figurës, ku kjo e fundit paraqet një funksion të asaj që ai e quajti cilësi teknike dhe cilësi funksionale. Figura e mëposhtme paraqet modelin Gronroos të cilësisë së shërbimit.

Figura nr. 3: Modeli Gronroos



Burimi: Gronroos(1984), "A Service Quality Model and its Marketing Implication", European Journal of Marketing, 18(4), p.40

Gronroos (1988), evidenton gjashtë kritere të një cilësie të mirë të perceptuar të shërbimit:

*Profesionalizëm dhe aftësi:* ofruesi i shërbimit konsiderohet si i ditur dhe i aftë për të zgjidhur problemet e klientëve në mënyrë profesionale ( kriter që i referohet të ardhurave).

*Qëndrimet dhe sjellja:* klientët perceptojnë kujdesin e veçantë dhe miqësor ndaj problemeve të tyre ( kriter që i referohet procesit).

*Aksesi dhe fleksibiliteti:* klientët kanë lehtësisht akses dhe e ndiejnë gadishmërinë e ofruesit të shërbimit për t'u përshtatur me nevojat e tyre ( kriter që i referohet procesit).

*Besueshmëria:* klientët kanë besim të plotë te ofruesi i shërbimit që ai do t'i mbajë premtimet e bëra dhe do të veprojë në interesin e tyre më të mire (kriter që i referohet procesit).

*Rimëkëmbja:* nëse çdo gjë shkon keq, klientët e dinë që do të merren veprime të menjëhershme korrigjuese nga ana e ofruesit të shërbimit (kriter që i referohet procesit).

*Reputacioni dhe besueshmëria:* klientët besojnë se performanca e mirë dhe vlerat e pranuar mbështesin imazhin e markës (kriter që i referohet imazhit).

Kriteret e Gronroos për cilësinë e shërbimit konsiderohen të rëndësishme për të kuptuarin konceptual të shërbimeve, por kjo mund të mos mjaftojë, pasi cilësia duhet të studiohet në çdo situatë specifike (Lagrosen, 2001).

## **2.6 Cilësia e shërbimit në arsimin e lartë**

Tradicionalisht, fokusi i shumë studiuesve ka qenë cilësia e shërbimeve tregtare (Sulltan dhe Wong, 2010) dhe literatura në lidhje me cilësinë e shërbimeve në sektorin e arsimit të lartë rezulton të jetë e pazhvilluar në mënyrë të konsiderueshme. Gjatë dekadës së fundit, institucionet e arsimit të lartë po preken nga ndryshime domethënëse, sipas të cilave arsimit i lartë duhet të konsiderohet si një industri shërbimi e ngjashme me biznesin dhe të ketë si

objektiv plotësimin e nevojave të studentëve (Gruber, Voss dhe Gläser-Zikuda, 2010 ). Vihet re një rritje e konkurrencës për studentë nga ana e institucioneve të arsimit të lartë, si në tregun vendas ashtu edhe në atë ndërkombëtar (Pasëan dhe Ganesh, 2009) si edhe e llogaridhënies për cilësinë e arsimit që ofrohet prej tyre.

Cilësia e shërbimit arsimor përbën një koncept kompleks dhe të larmishëm që ka nevojë të hulumtohet dhe nuk mund të matet objektivisht (Hameed & Amjad, 2011, fq.151). Konkurrenca midis institucioneve të arsimit të lartë është rritur dukshëm gjatë dekadës së fundit. Shërbimi me cilësi të lartë përbën një kusht thelbësor për të siguruar mbijetesën në tregun e arsimit të lartë. Është e rëndësishme që të identifikohen nevojat e studentëve si dhe të kuptohet formimi i perceptimeve të tyre në lidhje me cilësinë e shërbimit. Pritjet e studentëve kanë efekt në vlerësimin e cilësisë së shërbimit dhe në kënaqësinë e studentëve dhe ato mbështeten kryesisht në përvojat e tyre të kaluara të shkollës së mesme. Institucionet e arsimit të lartë, po i kushtojnë rëndësi jo vetëm cilësisë së shërbimit që ofrojnë, por edhe kënaqësisë së studentëve, pasi kjo e fundit ka impakt pozitiv në vendimin e tyre për të vazhduar shkollimin në atë institucion. Kënaqësia e studentëve ndikon në motivimin dhe pjesëmarrjen e tyre si dhe në rritjen e të ardhurave të institucionit arsimor (Vranesevic, 2006, fq. 14). Për shkak të të gjitha këtyre, institucionet e arsimit të lartë janë vazhdimisht nën presionin e qeverisë dhe shoqërisë për të arritur marrëdhënie më të mira midis shërbimeve të ofruara dhe kompensimit financiar që marrin dhe për të bërë përpjekje për të siguruar një cilësi më të lartë të arsimit që do të plotësojë si nevojat individuale ashtu dhe ato sociale të studentëve.

Akreditimi është një proces përmes të cilit organi (jo)qeveritar ose privat vlerëson cilësinë e një institucioni arsimor në tërësi ose një program të veçantë arsimor dhe nëse programi plotëson kriteret dhe standardet minimale të vlerësimit. Rezultati i akreditimit është pikërisht dhënia e statusit. Proçesi i akreditimit konsiston në tre faza kryesore (Cullen dhe Hassall, 2003, fq.20):

- Proçesi i vetëvlerësimit, i cili kryet nga punonjësit dhe rezultati përfundimtar i procesit është një raport i përgatitur në bazë të një sërë standardesh dhe kriteresh të organit akreditues;
- Vizita studimore të kryera nga organi i grupit të ekspertëve të akreditimit (regjistrimet e inspektimit, objektet, intervista me personelin shkencor, akademik dhe administrativ);
- Vlerësimi i provave dhe rekomandimeve nga një numër kriteresh të lidhura me cilësinë, që ka rezultuar në krijimin e organit akreditues.

Akreditimi i institucioneve i referohet akreditimit të të gjithë universitetit duke përfshirë të gjitha programet, metodat e shpërndarjes etj., Akreditimi i programit të studimit i referohet akreditimit të një programi studimi individual, i cili planifikohet të zbatohet në një nivel më të lartë të institucionit arsimor të akredituar.

Vlerësimi në vetvete përfaqëson një sistem të mbledhjes, të përcaktimit të sasisë dhe njëkohësisht të përdorimit të informacionit rreth institucionit arsimor (i njohur si vlerësimi institucional) os të programit arsimor individual (i njohur si vlerësimi i programeve arsimore). Ai përcaktohet si proçes i krijuar teknikisht për vlerësimin e rezultateve të



nxënies së studentëve dhe përmirësimin e mësimit dhe zhvillimit të këtyre të fundit, si dhe efektivitetin e procesit të mësimdhënies.

Proçesi i verifikimit institucional bazohet kryesisht në verifikimin e provave dhe rishikimin e kolegëve, i cili ka ekzaminuar procedurat dhe mekanizmat për sigurimin dhe përmirësimin e cilësisë së institucioneve. Raporti i auditimit është një dokument i hartuar në bazë të rishikimit të kolegëve, gjatë vizitës së organeve të caktuara për të vlerësuar cilësinë, përkatësisht cilësinë e institucioneve, standardet akademike, infrastrukturën arsimore si dhe personelin. Dallohen tri metoda të kontrollit të brendshëm nga: a) një grup ekspertësh; b) auditimi i kryer nga përdoruesit brenda dhe jashtë sektorit; c) firma konsulente, e cila është ngarkuar të kryejë auditimin e brendshëm.

Vlerësimi i mësimdhënies dhe i mësimnxënies në një departament apo program të veçantë përfshin të gjitha aktivitetet për të përcaktuar cilësinë dhe përshtatshmërinë e programit. Treguesit e vlerësimit të variablave operacionale lidhen kryesisht me karakteristikat e matshme të institucioneve arsimore, ose programet e studimit. Duke përdorur treguesit, institucionet akademike kanë mundësi që të identifikojnë tendencat e performancës dhe fushat të cilat kanë nevojë për përmirësim. Ekzistojnë lloje të ndryshme treguesish: tregues ekonomikë të efikasitetit dhe të efektivitetit.

Kultura e cilësisë nënkupton pikërisht mekanizmat e sigurimit të cilësisë dhe kontrollin e cilësisë brenda institucionit dhe zbatimin në mënyrë të vazhdueshme të rezultateve. Kultura e cilësisë përcaktohet si aftësia e institucioneve ose programeve për të arritur sigurimin e vazhdueshëm të cilësisë, pa u mbështetur në vlerësimin periodik.

Përfundimet i referohen rezultateve të pritura ose rezultateve të arritura të programit, pra konkretisht qëllimeve të institucionit që mat një numër të caktuar treguesish. Përfundimet

janë rezultat i zbatimit të programit të planifikuar të mësimdhënies për studentët në të gjitha fushat. Vlerësimi mund të lidhet me punën e stafit mësimor si edhe me funksionimin e departamentit ose të programit. Vlerësimi i rezultateve të studentëve është procesi i mbledhjes dhe analizimit të të dhënave sasiore dhe cilësore në lidhje me rezultatet e mësimdhënies dhe të nxënit, në mënyrë që të bëhet i mundur testimi i pajtueshmërisë me qëllimin dhe qëllimet e caktuara të arsimit. Rishikimi midis kolegëve, shqyrtimi i jashtëm, konsiston në procesin e vlerësimit të cilësisë dhe efektivitetit të programeve akademike në institucione, staf dhe/ose struktura të caktuara nga ekspertë të jashtëm.

Nota e Cilësisë është variabli që ka të bëjë me rezultatin e procesit të vlerësimit të jashtëm të cilësisë së një institucioni dhe programeve të tij arsimore. Ky proces përbëhet nga mekanizma, teknika dhe aktivitete të cilat kryhen nga një trup i jashtëm. Aspektet e rëndësishme të përcaktimit dhe të punës me konceptin e sigurimit të cilësisë janë: a) konteksti, b) metoda, c) nivelet, d) mekanizmat, e) vlerat e caktuara të cilësisë (si vlerat akademike, vlerat tradicionale - aftësitë - përqendrimi në procedurat dhe praktikat, vlera pedagogjike - përqendrimi në stafin, aftësitë mësimore dhe ushtrimet në klasë, punësimi). Kontrolli i cilësisë i referohet procesit të verifikimit formal dhe joformal të përdorur nga institucioni për të ndjekur cilësinë dhe standardet dhe për të siguruar njëkohësisht rezultate të kënaqshme. Treguesit e performancës janë parametra statistikore që matin performancën e institucioneve dhe kanë të bëjnë me matjen cilësore dhe sasiore të rezultateve ose programeve (si p.sh., numri i aplikimeve për shkak të kuotës së regjistrimit, ngarkesa e punës së stafit akademik, punësimi i të diplomuarve, grantet dhe kontratat për hulumtim, numri i artikujve dhe studimeve të botuara, përqindja e studentëve dhe stafi shkencor-

mësimdhënës, institucionet dhe pajisjet e shpenzimeve dhe të ardhurave si dhe infrastruktura).

Sigurimi i cilësisë i referohet mjeteve ose proceseve me të cilat institucionet garantojnë që standardet dhe cilësia e arsimit të ofrohen, mirëmbahen dhe njëkohësisht të përmirësohen. Koncepti i Sigurimit të Cilësisë, përbën një koncept që përdoret për sigurimin e jashtëm dhe të brendshëm të cilësisë të institucionit (Trivun et al., 2009, fq. 329). Menaxhimi i cilësisë përbën një koncept i cili konsiston në një grup masash që merren në nivel të sistemeve ose institucioneve, me qëllim për të siguruar cilësinë e arsimit të lartë dhe me theks në përmirësimin e cilësisë në tërësi. Si një term i përgjithshëm, menaxhimi i cilësisë mbulon të gjitha aktivitetet që sigurojnë politikën e pajtueshmërisë dhe objektivat e cilësisë dhe i zbatojnë ato përmes kontrollit të cilësisë, sigurimit të cilësisë, planifikimit të cilësisë dhe mekanizmave për përmirësimin e mëtejshëm të cilësisë.

Menaxhimi i Cilësisë së Përgjithshme përbën një qasje gjithëpërfshirëse për menaxhimin e cilësisë, e cila vë theksin në faktorët e mëposhtëm: fokusim në klientët, përmirësim të vazhdueshëm, menaxhim strategjik, nevoja për sisteme eksplicite të sigurimit të cilësisë në arsimin e lartë, si dhe udhëzime dhe mbikëqyrje për forcimin e punonjësve (Yang, 2012). Duke qenë se Menaxhimi i Cilësisë së Përgjithshme gjithmonë bazohet në më të mirën në një fushë të caktuar, në këtë drejtim janë paraqitur shumë çmime kombëtare dhe ndërkombëtare për cilësinë. Hapi i parë ka të bëjë me marrjen e çmimeve të vlerësimit, të cilat çojnë në prestigj dhe nga ana tjetër çmimet e cilësisë kanë kuptime të shumëfishta. Të gjitha organizatat dhe kompanitë që aplikojnë përfitojnë nga pjesëmarrja e tyre në konkurrencë pavarësisht nga rezultati përfundimtar. Ndër çmimet më të rëndësishme

ndërkombëtare në fushën e cilësisë mund të përmendim; Çmimin Deming, Çmimin Kombëtar Malcolm Baldrige dhe Çmimin Evropian të Cilësisë.

Një nga çështjet kryesore, që i duhet kushtuar vëmendja e duhur në institucionet e arsimit të lartë, është çështja e sigurimit të cilësisë. Cilësia e arsimit të lartë përbën thelbin e krijimit të një hapësire të arsimit të lartë evropian. Institucionet e arsimit të lartë duhet patjetër të sigurojnë në të njëjtën kohë cilësi në nivel institucional, kombëtar dhe evropian. Zhvillimi i kriterëve dhe metodologjive të përbashkëta për sigurimin e cilësisë përbën një hap jashtëzakonisht të rëndësishëm për sigurimin e cilësisë.

Çdo institucion individual është përgjegjës për zbatimin e parimit të autonomisë institucionale, si dhe sigurimin e cilësisë së arsimit të lartë, që përbën në vetvete një parakusht shumë të mirë për llogaridhënien reale të sistemit akademik brenda vendeve individuale. Për të siguruar cilësinë e arsimit të lartë, konsiderohet e nevojshme të kryhet vlerësimi i institucioneve arsimore në tërësi dhe i një kurrikule të caktuar lëndore. Proçesi i matjes mund të jetë:

- I jashtëm – në rastin kur kryhet nga një organ i pavarur i ekspertëve, komiteti ose ekip ekspertësh dhe bazohet në kriterë formale të cilat duhet të jenë të përcaktuara nga qeveria, ministria, ose ekspertët dhe
- I brendshëm - në rastin kur kryhet nga vetë institucioni; i cili gjithashtu quhet vetëvlerësim.

Kriteret themelore të proçesit të vlerësimit rrjedhin pikërisht nga qëllimet e institucionit që do t'i nënshtrohet vlerësimit dhe sondazhet e rasteve mund të jenë të tilla si: vendosja e misionit dhe qëllimeve; menaxhimi; proçesi i politikës dhe vendimmarrjes; zhvillimi dhe organizimi i aktiviteteve mësimore; hulumtimi dhe zhvillimi; bashkëpunimi ndërkombëtar

si dhe projektet ndërkombëtare; financimet; përsosmëria e stafit akademik; studentët; shërbimet e përbashkëta; si edhe mekanizmat e sigurimit të cilësisë, kënaqshmërisë së klientit dhe faktorëve të tjerë.

Shfaqja e interesit në treguesit e performancës në nivel ndërkombëtar gjatë dekadës së fundit ka sjellë rritjen e nevojës për vlerësim sasior dhe cilësor të institucioneve të arsimit të lartë. Nga njëra anë, zgjerimi i sistemit të arsimit të lartë, pavarësisht rritjes së numrit të pjesëmarrësve, ka sjellë edhe shqetësimin e administratës shtetërore për llogaridhënien publike dhe transparencën e institucioneve të arsimit të lartë dhe janë bërë vazhdimisht përpjekje për të gjetur masa objektive të efektivitetit jo vetëm të institucioneve, por edhe të gjithë sistemit në tërësi. Nga ana tjetër, mund të thuhet se interesi në treguesit e performancës rrjedh nga nevoja për të përmirësuar cilësinë e institucioneve të arsimit të lartë. Me kalimin e kohës edhe institucionet e arsimit të lartë, duke u përpjekur për të treguar më mirë sistemin e jashtëm, si dhe duke qenë njëkohësisht të orientuar drejt tregut dhe konkurrencës, ndjenin nevojën për masa objektive të vlerësimit.

Kohët e fundit, interesimi në treguesit e performancës në arsimin e lartë ka ardhur në rritje dhe kjo ka ndodhur për një numër arsyes si:

- Nevoja për informacione të dobishme për studentët e ardhshëm, prindërit e tyre, këshilltarët e shkollave dhe palëve të tjera të përfshira në vendosjen e institucionit për qasje;
- Krahasimet ndërmjet institucioneve të arsimit të lartë nga pikëpamja e karakteristikave dhe performancës, si mundën ato të demonstronjë avancimet e mëtejshme në ofrimin e shërbimeve të arsimit;

- Nevoja për të shfaqur diversitetin e institucioneve të arsimit të lartë; si edhe
- Kontributi i përgjegjesisë publike për shumicën e fondeve buxhetore jep një ndihmë të konsiderueshme në zhvillimin e politikave në arsimin e lartë.

Treguesit e performancës ofrojnë informacion të detajuar në lidhje me karakteristikat e përbashkëta të institucioneve të arsimit të lartë, si dhe dallimet që shfaqin ato nga njëri-tjetri. Ata në të njëjtën kohë zbulojnë mundësitë e shumta të aktiviteteve të studentëve dhe bëjnë vlerësimin e punës së institucioneve pikërisht në ato fusha që konsiderohen me rëndësi për qëllimet e institucioneve në arsimin e lartë. Tregues të tjerë, veçanërisht ato që lidhen me performancën financiare të institucioneve, janë edhe masat e burimeve të disponueshme të financimit.

Në disa vende është ndjekur si praktikë mbledhja e gjerë e të dhënave lidhur me sistemin e arsimit të lartë dhe krijimi i një game të gjerë treguesish në të cilat institucionet e arsimit të lartë kanë treguar nevojën për përpunimin e të dhënave statistikore. Grupe kërkimore të ndryshme janë përqëndruar në zhvillimin e një sërë treguesish sasiorë të përshtatshëm për të vlerësuar suksesin në arsimin e lartë. Këto grupe i kanë kushtuar një rëndësi të veçantë zhvillimit të treguesve të vlefshëm dhe të besueshëm për qëllime të krahasimit të institucioneve arsimore brenda sistemit kombëtar. Në përfundim të këtij procesi janë krijuar dhe lëshuar raporte nga ministritë kompetente ku janë paraqitur treguesit e performancave të ndryshme që lidhen me arsimin e lartë. Institucionet arsimore, si pjesë e një industrie të shërbimeve, mund të aplikojnë teknikat e përdorura nga industri të tjera për të matur cilësinë e shërbimeve dhe kënaqësinë e klientëve të tyre (Sahney, Banwet & Karunes, 2003). Arsimi i lartë po etiketohet gjithnjë e më shumë si një industri shërbimesh pasi

vazhdimisht po fokusohet në përmbushjen e pritjeve dhe nevojave të klientëve të tij. Institucionet arsimore duhet të konkurrojnë njëkohësisht si për financat ashtu edhe për klientët, për të qenë më efikase (Edith & Joseph, 1996).

Arsimi i lartë i gëzon të gjitha karakteristikat themelore të një industrie të shërbimeve: paprekshmërinë, pandashmërinë, heterogjenitetin, inventarin dhe paaftësinë për të zotëruar (pronësia), (Kaper, Helsdingen & Gabbott, 2006); dhe klientët janë gjithashtu pjesmarrës në proces. Institucionet arsimore po e gjejnë veten gjithnjë e më shumë në një mjedis ku nevojitet të kuptohet roli dhe rëndësia e cilësisë së shërbimit. Ato duhet të dallohen nga konkurrentët e tyre për të garuar në mënyrë efektive në treg dhe kjo mund të realizohet përmes ofrimit të shërbimeve me cilësi të lartë (Joseph, 1998). Shërbimi përbën një veçori dalluese midis institucioneve arsimore dhe përmirësimi i cilësisë së stuj përmirëson pozicionin konkurrues të tyre.

#### *Konceptet dhe vizionet e cilësisë në arsimin e lartë*

Kur i referohemi cilësisë në arsimin e lartë duhet të bëjmë dallimin nëse po e shikojmë nga pikpamja e qeverive si një vizion politik apo nga pikpamja e vetë IAL-ve si një koncept tepër të ndjeshëm. Universitetet cilësohen si organizata të një lloji të veçantë, dhe kanë tipare që i dallojnë nga to dhe ofrojnë shërbime specifike. Kjo e bën të vështirë dhënien e një përkufizimi që i përshtatet më së miri cilësisë, pasi ajo varet nga rrethanat, konteksti, faktorë të tjerë dhe është e lidhur ngushtë me personat që e perceptojnë atë. Universitetet cilësohen si subjekte komplekse, pasi kanë objektiva të ndryshme, të cilat ndonjëherë janë edhe në konflikt, të tilla si mësimdhënia, kërkimi shkencor apo transferimi i teknologjisë ku për secilën prej tyre cilësia jo vetëm që përkufizohet ndryshe por edhe matet në mënyra të ndryshme.

Përkufizimin e këtij koncepti e vështirëson edhe vendi në të cilin ndodhet universiteti, pasi ai mund të jetë lokalizuar në një vend të izoluar që nuk ka mjedis ekonomik të favorshëm ose në një qytet që ofron shumë lehtësira dhe ka në dispozicion burime financiare dhe përfiton nga teknologjitë e komunikimit. Të gjitha këto së bashku, bëjnë të vështirë jo vetëm matjen por edhe përcaktimin e cilësisë në universitete. Kërkimi i cilësisë, përmirësimi dhe manaxhimi saj mbështeten në faktin që gjithsecili bën dallimin që disa gjëra janë më mirë se disa të tjera. Gjithashtu mund të themi se kërkohet një vëmendje e veçantë në debatet dhe diskutimet rreth koncepteve të cilësisë. Besohet se është e nevojshme koherenca në një institucion cilësie dhe që problemet duhet të minimizohen, pasi cilësia presupozon të arrihet një zhvillim pozitiv duke përmirësuar pozicionin fillestar (Sallan 1998). Për të bërë më të qarta çështjet e cilësisë lidhur me arsimin e lartë, të ndalemi në disa qasje që paraqesin vizionet përmes së cilave është trajtuar cilësia në IAL-të. Një nga qasjet që lidhet me cilësinë e një institucioni është qujtur “përsosmëri” që sipas Harvey dhe Green (1994) është ajo që kalon standartet e larta. Ky vision është i lidhur me nocionin tradicional të cilësisë I cili nëkupton ekskluzivitetin. Gjithashtu, në shumicën e rasteve është i lidhur me nivelin e produktit shkencor, gjithsesi kjo nuk do të thotë që këto institucione janë më të dobishme nga pikpamja sociale, as që procesi i mësimdhënies në to është më i mirë se të tjerët dhe as që janë më të përshtatshmet në mjedisin e tyre. Në këtë këndvështrim, qasja e cilësisë si përsosmëri është kryesisht e vlefshme për aktivitetin kërkimor, dhe jo për të gjitha funksionet që zhvillohen në arsimin e lartë.

Një tjetër këndvështrim i trajtimit të cilësisë, është nëpërmjet të ashtuqujturës “efiçencë”, që do të thotë t’i bësh gjërat mirë me koston më të ulët të mundshme. Sadlak (1978), duke u nisur nga perspektiva e efiçencës së brendshme, sugjeroi se koncepti i efiçencës i përdorur



në arsim nënkupton shqetësimin për të gjykuar përshtatjen e sistemit arsimor me objektivat e tij dhe evidenton efikasitetin si njësi matjeje të suksesit për të realizuar objektivat e vendosura në përputhje me burimet në dispozicion për to. Pikpamja “ zero difekte dhe të bërit gjërat mirë” e Harvey dhe Green (1994) e transformon ekskluzivitetin e vizionit të përsosmërisë, duke bërë kalimin e nocionit tradicional të cilësisë në diçka që gjithkush mund ta ketë. Sipas kësaj, cilësia është ajo që përputhet me një specifikim të veçantë. Por edhe kjo qasje shfaq problemin se kur mund të flitet për “zero difekte” apo “ të bërit e gjërave mirë që herën e parë” në një mjedis arsimor. Qëllimi i arsimit të lartë është të nxisë zhvillimin kritik dhe analitik të studentit dhe jo të japë specifikime në mënyrën më të mirë të mundshme.

Një tjetër qasje ka të bëjë me kënaqjen e klientëve, të cilët në rastin tonë janë tepër të veçantë pasi nuk janë klientë në kuptimin e ngushtë të fjalës. Studentët cilësohen njëkohësisht si përdorues dhe partner në të gjitha proceset e mësimdhënies dhe mësimi. Sipas Harvey dhe Green (1994), cilësia nuk është thjesht një çështje kënaqësie, por ajo duhet parë në termat e shkallës në të cilën shërbimi i përshtatet qëllimit të tij. Sipas këtij nocioni, cilësia i largohet idesë e të qenit si diçka e veçantë dhe elitare. Nëse sigurimi i një force punetore të edukuar në mënyrën e duhur është qëllim i arsimit të lartë, atëherë a po diplomohen aq sa duhet nga sistemi? Një pyetje tjetër ka të bëjë me gjetjen e balancës midis njohurive, aftësive dhe të kuptuarit. Koncepti i klientit, në kuadrin e arsimit të lartë, është një koncept i ndërlikuar dhe ngre shumë pyetje sipas kësaj qasjeje. Standartet e cilësisë janë të vështira për t’u vendosur dhe për t’u mbajtur Ëalsh (1991).

Qasja tjetër i referohet “prestigjit”, ku disa universitete shpesh e lidhin me vizionin e “përsosmërisë”. Por kjo qasje merr në konsideratë renditjet më të famshme dhe idene e

prestigjit, e cila më tepër është një çështje perceptimi sesa bindjeje dhe jo domosdoshmërisht ideja më e mirë e cilësisë në arsim. Edhe pse konkurrenca midis universiteteve, në nivel nacional dhe global ndryshon, mund të themi që në disa raste është plotësuese. Nga ky këndvështrim, arsimi i lartë gjendet i pozicionuar në një ambient ku informacioni është lehtësisht i aksesueshëm, kalimi i kufijve është rutinë dhe përcaktimi i identiteteve bëhet në takime të ndryshme me të tjerët. Bashkëpunimi nuk është patjetër i domosdoshëm për një hierarki të tillë globale, por pa një të tillë nuk do të ekzistonin përparësitë nga pozicioni dhe nuk mund të flisnim dot për konkurrencë mbarë-botërore në arsimin e lartë. Arsimiti i lartë gjeneron “të mira pozicionale”, të cilat lehtësojnë aksesin drejt prestigjit social.

Qasja e fundit i referohet pikërisht lidhjes që ekziston midis vendosjes së objektivave dhe mënyrës së arritjes së tyre, nëse kemi të bëjmë me “objektiva të mëdha” apo objektiva të vendosura nga” institucione prestigjoze”. Një aspekt i rëndësishëm ka të bëjë me faktin nëse përputhen objektivat dhe a mund të realizohen ato. Kjo përbën një mënyrë për të manaxhuar cilësinë, duke qenë se institucionet i kushtojnë rëndësi shërbimit të ofruar ndaj shoqërisë. Proçesi i matjes dhe vlerësimit të objektivave të tilla si cilësia e mësimdhënies, aktiviteteve akademike apo e kërkimit shkencor mbetet përsëri një çështje me rëndësi. Përgjatë fazës së transformimit të universiteteve janë krijuar disa tregues për të bërë vlerësimin e proçesit të mësimdhënies në termat e një ndryshimi cilësor. Transformimi nuk ka të bëjë vetëm me ndryshimet fizike dhe të dukshme por edhe me përsosjen e njohurive. Ofruesit e arsimit të lartë bashkëpunojnë me konsumatorin ndryshe nga shërbimet e tjera, ku ofruesit bëjnë diçka për konsumatorin Harvey dhe Green (1994).

### *Përpyjekjet për institucione arsimore efektive dhe cilësia e shërbimit*

Pothuajse të gjitha institucionet e arsimit të lartë kanë një zyrë për efektivitetin e institucionit, ose të quajtur department, i cili është i autorizuar për të kryer hulumtime dhe për të siguruar fakte dhe shifra përkatëse kryesisht për udhëheqjen institucionale, entitetet legislative dhe publikun. Shumë institucione kanë zhvilluar programe për të matur pikërisht cilësinë e shërbimeve që u ofrojnë studentëve. Karakteristikat e studentëve dhe demografia janë mbledhur shpesh për analizë dhe krahasim, në kuadër të këtyre përpjekjeve për matje. Qëllimi i këtyre matjeve të cilësisë së shërbimit është matja e kënaqësisë së studentëve të përftuar nga programet mësimore, shërbimet studentore dhe aspekte të tjera të përvojës së universitetit me synimin për të diagnostikuar mundësitë për të përmirësuar ose rritur atë përvojë. Heqja e barrierave në përpjekje për të krijuar studentë të kënaqur dhe të angazhuar, ka të ngjarë që ato të mësojnë më shumë dhe të vazhdojnë më të motivuar drejt arritjes së qëllimeve të tyre akademike.

Një element kryesor i përpjekjeve për përmirësimin e cilësisë së shërbimit institucional, të kryesuar nga departamentet e efektivitetit institucional ka të bëjë pikërisht me zbërthimin e të dhënave të matjes me qëllim që të sigurohet një ndarje sipas racës dhe përkatësisë etnike, gjinisë, moshës, etj ... për të kuptuar më mirë dhe më qartë se si nëngrupet e ndryshme të studentëve po largohen nga institucioni. Për fat të keq, ka rezultuar se rezultatet e publikuara të këtyre studimeve janë shumë të kufizuara dhe zakonisht nuk janë të disponueshme për konsum publik, por përkundrazi mbahen nga institucioni për qëllime të planifikimit të tyre të brendshëm dhe përpjekjeve për përmirësimin e cilësisë së shërbimeve. Të dhëna të tilla demografike të papërpunuara kanë qenë të disponueshme për institucione të caktuara, megjithatë të dhënat nuk ishin analizuar përfundimisht dhe nuk

janë nxjerrë përfundime nga të dhënat për të evidentuar ndryshimet e kënaqësisë që ekzistonin midis nëngrupeve.

Në arsimin e lartë, departamentet e kërkimit institucional në të gjithë vendin kanë qenë fokusuar në mbledhjen dhe analizimin e mendimeve të studentëve në lidhje me shërbimet institucionale të ofruara. Ndërsa cilësia e shërbimit është përhapur nga biznesi në arsim, shumë institucione të arsimit të lartë vazhdimisht janë “stimuluar dhe ndikuar nga një kornizë totale e cilësisë për të dy funksionet, si të mësimdhënies dhe atë të ndihmës administrative”(Martensen, et al., 2000). Një numër i konsiderueshëm i institucioneve kanë realizuar procesin e matjes së cilësisë së shërbimit në kuadër të përpjekjeve për një institucion efektiv gjatë periudhave të ndryshme kohore.

Universiteti Shtetëror i New York, përbën një nga sistemet gjithëpërfshirëse më të mëdha të institucioneve publike të arsimit të lartë në botë. Përbëhet nga afërsisht 413,000 studentë që ndjekin universitete, kolegje dhe kolegje të komunitetit në New York. Ai ka katër Qendra Universitare në Albany, Binghamton, Buffalo, dhe Stony Brook, ku secila ka zyrat e saj përkatëse të efektivitetit institucional. USHNY ka implementuar një version të personalizuar të Anketës së Opinioneve të Studentëve për disa vite me radhë, duke anketuar zakonisht studentët çdo tre vjet, për të mbledhur informacione rreth backgroundit të tyre, sjelljes së tyre, përshtypjet e kolegjit dhe planet, kënaqësitë e përftuara nga shërbimet dhe lehtësitë e kolegjit, përvojat në klasë, ndihmës financiare për borxhet si dhe aspekte të tjera të cilësisë së shërbimeve, programeve të kampusit, dhe mjediset. Meqenëse ka një gamë të gjerë institucionesh të arsimit të lartë brenda sistemit USHNY, rezultatet zakonisht mbulojnë gamën. Sidoqoftë, është e evidente se disa faktorë tregojnë një rëndësi thelbësore në këtë sistem, duke përfshirë edhe material stimulus të klasës; të paturit e një ndjenjë të

përkatësisë, dhe kënaqësinë e përftuar nga shërbimet këshilluese akademike. Sondazhet e personalizuar bëjnë gjithashtu të mundur vlerësimin e burimeve të fondeve për kolegji, të kontakteve me fakultetin jashtë klasës si dhe të parashikuesve të tjerë të suksesit të studentëve. Kur Thomas dhe Galambos (2004) shqyrtuan të dhënat e opinionit të studentëve të mbledhura nga Zyra e Kërkimeve Institucionale në Brook, duke përdorur regresionin dhe analizën e vendimeve për të analizuar të dhënat e opinionit studentor, ata hulumtuan se si karakteristikat e studentëve dhe përvojat e tyre kanë një ndikim të konsiderueshëm në kënaqësinë. Një qasje për shfrytëzimin e të dhënave identifikon pikërisht aspektet specifike të përvojave universitare të studentëve që kanë një ndikim të madh në nivelin e kënaqësisë së përgjithshme. Këto masa kanë parashikues të ndryshëm dhe rrjedhimisht nuk mund të përdoren në mënyrë të ndërsjellë. Përvojat akademike kanë një ndikim të konsiderueshëm. Në veçanti, gatishmëria e fakulteteve, e cila përbën një marrëdhënie të njohur me arritjet e studentëve, identifikohet si përcaktues kryesor i kënaqësisë. Studiuesit zbuluan se “integrimi shoqëror dhe opinionet e fazës para regjistrimit luajnë gjithashtu një rol të rëndësishëm. Ata treguan gjithashtu se shërbimet dhe objektet e kampusit kanë efekte të kufizuara, dhe se karakteristikat demografike të studentëve nuk janë parashikues domethënës. Analiza e vendimeve të variantit të modifikuar të Anketës së Opinionit Studentor, vuri në dukje se integrimi social ka më shumë efekt në kënaqësinë e studentëve që janë më pak të angazhuar nga pikëpamja akademike. Universiteti Shtetëror Veriperëndimor është një universitet publik katër vjeçar kryesisht i vendosur në Natchitoches, Luiziana, me një kamp infermierësh në Shreveport dhe kampuset qendrore janë të vendosura në Leesville / Fort Polk dhe Alexandria Luiziana. Si pjesë e planit të tyre të përmiresimit të cilësisë, që studion angazhimin akademik dhe karrierë, departamenti i

efektivitetit institucional është i përqëndruar kryesisht në përbërësin akademik të anketës së opinionit studentor. Si rezultat, sistemi i gradimit, disponueshmëria e instruktorit jashtë klasës, dhe madhësia e klasës në lidhje me llojin e kursit ishin aspektet që kishin nevojë për përmirësim, të identifikuar nga pabarazia e konsiderueshme në krahasim me normat kombëtare.

Universiteti i Wisconsin-Stout (UW-Stout) kreu një ekzaminim të aftësive të të mësuarit të thellë dhe të të mësuarit kritik duke përdorur pikërisht anketën e opinionit studentor si dhe instrumente të tjera të opinionit studentor. Ky universitet u themelua në vitin 1891 në Menomonie, Wisconsin dhe regjistroi më shumë se 8.400 studentë. Ai siguron programe bashkëkohore në lidhje me karrierat profesionale në industri, teknologji, ekonomi shtëpiake, art të aplikuar si dhe në profesionet ndihmëse. Për tre vjet rresht nga viti 2004 deri në 2006, studentët e nivelit të shkollës UW-Stout dhe të nivelit të ri morën pjesë në klasë në anketën e opinionit studentor dhe rezultatet e gjeneruara u krahasuan me mesataret e grupeve dhe me mesataret kombëtare me qëllimin për të përcaktuar nivelin e përftuar të kënaqësisë në lidhje me disa shërbime ose programe të caktuara, si dhe sa të kënaqur rezultojnë të jenë studentët me mjedisin e përgjithshëm të mësimit. Marrëdhëniet e fakultetit u vlerësuan përmes vlerësimit të studentëve për disponueshmërinë jashtë klase të instruktorit përkatës dhe qëndrimit që mban fakulteti drejt studentëve të tij. Studentët në përgjithësi rezultuan shumë të kënaqur në lidhje me këtë element të anketës, megjithatë, kur studentëve u janë drejtuar pyetje shtesë në lidhje me mjedisin e tyre të të mësuarit, më shumë se gjysma e tyre treguan se ata do të kishin përfituar nga një kurs seminarik i parë që përfshin informacione mbi aftësitë e studimit, këshillimin e karrierës, trajnimin e programeve kompjuterike dhe burimet e kampusit. Ideja e zbatimit të portofoleve

elektronike me qëllim dokumentimin e mësim të tyre u mbështet gjithashtu nga gati gjysma e të anketuarve (Greene, 2007). Zyra e Kërkimit dhe Vlerësimit Institucional të Universitetit të Luizianës ka marrë një direktivë nga Bordi Shtetëror i Regents për të "ngritur nivelin e kënaqësisë (studentëve) drejt universitetit të tyre, ashtu sikurse raportohet nga studentë të regjistruar aktualisht në institucionet katër-vjeçare për dhënien e shkallës nga Luiziana me mesataren kombëtare për klasifikimin e Carnegie të secilit institucion ”. Ky sondazh ishte i mandatuara nga Bordi i Regents për të gjitha universitetet publike në Luiziana për të matur kënaqësinë e studentëve të tyre. Universiteti i Luizianës Juglindore është një institucion i vendosur në Hammond, Luiziana dhe numëron rreth 17,000 studentë dhe është i financuar nga shteti. Studentët renditën kënaqësinë e tyre në lidhje me shërbimet bibliotekare dhe lehtësirat, madhësinë e klasës në krahasim me llojin e kursit, programet dhe shërbimet rekreative dhe intramurale dhe shërbimet kompjuterike të larta, megjithatë studimi gjithashtu nxorri në pah disa fusha të rëndësishme që studentët i perceptuan negativisht, duke përfshirë këtu parkimin, lehtësirat dhe shërbimet, qëllimin për të cilin përdoren tarifat e veprimtarisë studentore, disponueshmëria e kurseve në kohën që mund t'i marrin ato, dhe zëri i studentëve në politikën e kolegjit. Me qëllim të përcaktimit të rritjes me mandat të niveleve të kënaqësisë së studentëve në këto fusha, këto rezultate janë përcaktuar si pika referimi përkundrejt të cilave do të maten përmirësimet që do të bëhen në të ardhmen.

Departamenti i Kërkimit të Rezultateve Studentore në Universitetin e Kalifornisë Jugore ua ka ofruar gjithashtu anketën e opinionit studentor, studentëve të tyre për më shumë se dy dekada. Ky universitet është themeluar në 1880 dhe është universiteti më i vjetër i kërkimit privat në Kaliforni dhe identifikohet si një udhëheqës në studimin e opinionit studentor në

arsimin e lartë, duke përdorur pikërisht instrumentet e Sondazhit të Opinionit të Studentëve që nga viti 1984. Universiteti kreu ekzaminimin e faktorëve që kishin të bënin me kënaqësinë e studentëve në lidhje me shërbimet dhe programet universitare, pjesëmarrjen jashtëshkollore si dhe financimin e kolegjit. Është interesant fakti që ndryshimet nga viti në vit janë mjaft të vogla, me rezultatet zakonisht më të mira se sa homologët e tyre në institucionet e tjera. U vu re se punësimi dhe faktorët demografikë kishin ndryshuar me kalimin e kohës. Pothuajse gjysma e studentëve ishin të punësuar, ku një e treta e tyre ishin të punësuar pikërisht në kampus. U evidentua gjithashtu një rritje e numrit të orëve të punës së studentëve, për faktin se ato vazhdimisht ishin të shqetësuar për suportin dhe ndihmën financiare. Vihet re një rritje e moshës së studentëve , por kjo normë rezulton të jetë më e ngadaltë krahasuar me institucionet e tjera. Ky universitet ka arritur të identifikojë ndikuesit specifikë të kënaqësisë dhe pakënaqësisë së studentëve për të kuptuar më mirë arsyet që studentët zgjedhin të ndjekin universitetin, dhe mënyrat se si t'i ruajnë ato dhe t'i mbajnë njëkohësisht të angazhuar në përvojën e të mësuarit. Shoqata Qendrore e Veriut e Kolegjeve dhe Shkollave është një nga gjashtë organizatat rajonale të akreditimit të njohura nga Departamenti i Edukimit i Shteteve të Bashkuara dhe Këshilli për Akreditimin e Arsimit të Lartë. Kjo organizatë është themeluar në vitin 1895, dhe akrediton mbi 10,000 institucione arsimore publike dhe private që u shërbejnë nëntëmbëdhjetë shteteve Mid-Ëstern, South-Central dhe disa perëndimore, duke përfshirë: Arkansas, Arizona, Kolorado, Ioëa, Illinois, Indiana, Kansas, Michigan, Minnesota, Missouri, North Dakota, Nebraska, Neë Mexico, Ohio, Oklahoma, Dakota e Jugut, Virxhinia Perëndimore, Ëisconsin dhe Ëyoming. Si pjesë e përpjekjeve në kuadër të efektivitetit institucional të Komisionit të tyre me qëllimin për të vlerësuar sfidat dhe strategjitë që lidhen me mësimin



e studentëve, Komisioni i Arsimit të Lartë të Shoqatës Qendrore të Shkollave të Veriut ka nxjerrë në pah disa nga problemet që kanë të bëjnë me qëndrimet e studentëve në lidhje me përvojën e tyre me mësimdhënien dhe kurrikulën, si në arsimin e përgjithshëm ashtu edhe me studentët. Sipas López (2002, aplikimi i sondazhit të opinionit studentor sjell përfitime të përdorimit të studimeve gjatësore të mendimeve të studentëve dhe bën të mundur krahasimin e rezultateve institucionale me institucione analoge që përdorin të njëjtin instrument. Ai arriti gjithashtu në përfundimin se: problemi kryesor që del në pah si rezultat i mbështetjes së tepert të instrumentet e anketimit (p.sh., anketat studentore, alumni, dhe punedhënesit) është se ato japin të dhëna të vet-raportuara; që do të thotë se ato ofrojnë vetëm mendime të pjesëmarrësve në lidhje me atë që kanë mësuar, si dhe mendime për lëndë të tjera që mund të mos kenë një lidhje të drejtpërdrejtë me të mësuarit e tyre. Me fjalë të tjera, mund të themi që sondazhet zakonisht nuk përqendrohen në ato që dime, nga disa dekada kërkimesh ka të ngjarë të ndodhin ndryshime përse i përket këmbënguljes së studentëve dhe arritjeve akademike si dhe të atyre praktikave arsimore dhe strategjive që nxisin mësimin ose ndikojnë pikërisht në atë që nxënësi mund të bëjë si rezultat i procesit të të mësuarit. Ndërkohë që një studim i ndërtuar mire do të ketë vlerë si një burim indirekt i informacionit në lidhje me faktorët që kontribuojnë ose dëmtojnë të mësuarit e studentëve, ai nuk është një masë direkte dhe nuk mund të sigurojë rezultate që zëvendësojnë të dhënat e marra nga përdorimi të masave të drejtpërdrejta të mësimin të studentëve. Pra është më se e qartë se, të dhënat e sondazhit janë të dobishme kur kryqëzohen me të dhënat që rezultojnë nga matjet e drejtpërdrejta të mësimin të studentëve. Si rezultat i hulumtimit institucional mbi opinionet e studentëve, López (2002) pohon se "pesë kriteret e praktikës arsimore efektive janë: niveli i sfidës akademike; bashkëveprimi i studentëve me anëtarët e

fakulteteve; të mësuarit aktiv dhe bashkëpunues; pasurimi i vazhdueshëm i përvojave arsimore; si dhe mjediset mbështetëse të kampusit ”. Standardet japin një kontribut të konsiderueshëm në të kuptuarit institucional të rezultateve të sondazhit, megjithatë "aq sa sondazhet mund të jenë të vlefshme kur përdoren në kombinim me matjet direkte, ekipet e akreditimit janë vazhdimisht esenciale për përdorimin ekskluziv të matjeve indirekte siç janë anketat ”. Sidoqoftë, sondazhet e kryera nga institucione të arsimit të lartë kanë ndikuar në mënyrë të drejtpërdrejtë në cilësinë e shërbimeve të ofruara dhe në kënaqësinë e studentëve të përftuar nga shërbimet institucionale.

*Studentët, si pala më e rëndësishme e interesit në arsimin e lartë*

*Perceptimet e palëve të interesuara për cilësinë*

Koncepti i palëve të interesit i referohet "atyre që kanë një interes, ndikim në ose janë përdorues të" (Shanahan dhe Gelber, 2004, fq.166) funksioneve të IAL-ve. Akademikët dhe studentët janë palët kryesore.

*Perceptimet e akademikëve për cilësinë*

Sipas akademikëve, cilësia shikohej si burokraci, një barrë, lojë duke luajtur dhe një mënyrë për të pasur më shumë pushtet. Perceptimet e cilësisë së akademikëve kanë qenë fokusi i shumë studimeve. Një studim i realizuar nga Anderson (2006), zbuloi se akademikët përdorën nocione të cilësisë ashtu siç interpretohen në kuadër të diskurseve tradicionale akademike të përsosmërisë në përpjekjet shkencore. Për akademikët, sigurimi i cilësisë nënkuptonte rezistencën ndaj mekanizmave të sigurimit të cilësisë sepse ata besonin se këto mekanizma vendosnin një barrë shtesë të ngarkesës së punës, por nuk arritën të siguronin cilësinë në një mënyrë kuptimplote. Në përputhje me rezultatet e

Anderson, dy kontribute të shquara kërkimore (Newton, 2000, 2002) u përqendruan në atë se si akademikët po përballeshin me cilësinë duke realizuar intervista me akademikët e frontit. Ai arriti në përfundimin se modelet e përgjithshme të perceptimeve të cilësisë së akademikëve përfaqësoheshin nga:

- cilësia si ritualizëm dhe tokenizëm;
- si menaxhim i përshtypjeve;
- si barrë;
- si dështim për të mbyllur lak;
- si dyshim për motivet e menaxhimit;
- si disiplinë dhe teknologji;
- si rezistencë e personelit të vijës së frontit;
- si mungesë e besimit reciprok;
- si kulturë e marrjes; dhe
- si kufizime për punën në grup.

Disa studiues ofruan njohuri për konceptin e cilësisë në dritën e aspekteve politike (Ramirez, 2013, fq.135, Harvey dhe Newton, 2004 dhe Morley, 2003). Presupozohej se procedurat e cilësisë mund të kenë impakt në shpërndarjen e energjisë në kuadër të IAL-ve dhe në procesin e vendimmarrjes, gjë që mund të shkaktojë një betejë të vazhdueshme për pushtet brenda IAL-ve. Duke pasur parasysh këtë, u sugjerua që cilësia të mos shihej si një term politik, por të konsiderohej si mjet i dobishëm në procesin e të mësuarit, duke u mbështetur në faktin se faktorët që prekin cilësinë mund të përdoren për të ndërtuar një model në lidhje me të Cheng (2011).

### *Perceptimet e studentëve për cilësinë*

Është argumentuar se cilësia duhet të përcaktohet dhe të gjykohet "nga përdoruesit [studentët] në vend të prodhuesve [IAL-ve]" (Wilkinson et al., 1998, fq.8); Prandaj, përcaktimi i cilësisë nga këndvështrimi i studentëve është parë si një aspekt mjaft i rëndësishëm, por vetëm një numër i vogël i studimeve e kanë theksuar këtë. Një nga këto studues ishte Gatfield (2000), i cili krijoi një shkallë nga ana e konsumatorëve, e cila mundësoi identifikimin e variablave të cilësisë që lidhen me perceptimet e studentëve për përvojën universitare. U shfaqën gjithsej 26 variabla dhe u arrit në një përfundim të rëndësishëm se njohja dhe mësimi akademik (që kishte të bënte me mësimdhënien e mirë) rezultuan të jenë më të rëndësishme për studentët. I njëjti rezultat u konfirmua në një studim nga Hill et al. (2003), i cili zbuloi se kur studentët mendonin për cilësinë si një koncept, ata i kushtonin një vëmendje të madhe cilësive të pedagogëve të tyre. Mund të konkludohet se mësimdhënia, mësimi dhe performancat e ligjëruesve u shfaqën fuqishëm si elementë të perceptimit të cilësisë së nxënësve.

Dhënia e një përkufizimi për "palët e interesit" është e rëndësishme pasi na ndihmon të kuptojmë qartë aktorët e ndryshëm në kontekstin e arsimit të lartë. Sipas Freeman (1984), pala e interesit përkufizohet si " çdo grup ose individ që mund të ndikojë ose ndikohet nga realizimi i objektivave të organizatës. Ashtu sikurse shumë organizata kanë palët e tyre të interesuara, që shfaqin interesa, opinione dhe qëndrime të ndryshme ndaj organizatës, edhe institucionet e arsimit të lartë kanë palët e tyre të interesuara, të cilat kanë lidhje specifike me to. Palët e interesuara në një institucion të arsimit të lartë përfaqësohen nga studentët dhe familjet e tyre, shoqëria, komuniteti lokal, qeveria, organi drejtues, autoritetet lokale si dhe punëdhënësit aktualë dhe ato potencialë (Aldridge dhe Rowley, 1998). Secila prej

këtyre palëve mbart perceptime të ndryshme në lidhje me cilësinë pikërisht për shkak të nevojave të veçanta (Gruber, 2010). Cilësia interpretohet në mënyra të ndryshme nga njerëz të ndryshëm në varësi të kontekstit që shqyrtohet (Lovelock dhe Wirtz, 2011).

Përcaktimi i palës kryesore të interesit në arsimin e lartë është i rëndësishëm, duke qenë se shërbimi i ofruar do të jetë efektiv vetëm nëse është e qartë se çfarë dëshiron klienti (Gruber et al., 2010). Sipas Hill (1995), palët kryesore të interesit të arsimit të lartë në Britaninë e Madhe janë studentët, të cilët kanë një rol të rëndësishëm në procesin e prodhimit dhe të shpërndarjes së shërbimit. Fokusi i administratorëve akademikë duhet të jetë të kuptuarit e kërkesave të studentëve, pasi ato përbëjnë audiencën e synuar specifike dhe parësore. Duke pasur të qartë sesi perceptohen nga studentët shërbimet e ofruara, mund të kryhet adaptimi i shërbimeve të tyre me qëllim stimulimin e një ndikimi pozitiv në cilësinë e shërbimit të perceptuar nga ana e tyre. Kjo përbën një avantazh konkurrues për institucionin duke qenë se bën të mundur një komunikim pozitiv përmes fjalëve midis studentëve potencialë, aktualë dhe atyre të ardhshëm (Alves and Raposo, 2009). Studentët përcaktohen si klientë në arsimin e lartë pasi janë grupi që preket çdo ditë nga cilësia e shërbimit në arsimin e lartë dhe mënyra se si klientët trajtohen gjatë ndërveprimit të ofrimit të shërbimit dhe rezultati përfundimtar i provuar nga ata ndikon në gjykimin e tyre për cilësinë e shërbimit (Pariseau & McDaniel 1997).

Marrja në konsideratë e perspektivës së klientëve (studentëve) në lidhje me shërbimin ka tre avantazhe kryesore (Harvey, 2001): *së pari*, ofron pikëpamjet e njerëzve pjesmarrës në proces; *së dyti*, procesi i ndërveprimit të shpërndarjes është i drejtpërdrejtë; dhe *së treti*, sigurohen vlerësime në lidhje me cilësinë e shumë shërbimeve që rezultojnë të jenë të rëndësishme për studentët e ardhshëm.

Rowley (1997), argumenton se mbledhja e përshtypjeve të studentëve është e rëndësishme për katër arsye: së pari, bën të mundur sigurimin e provave që studentët kanë pasur mundësi të komentojnë rreth kurseve të tyre dhe ky informacion mund të merret në konsideratë për të bërë përmirësime; së dyti, inkurajon reflektimin e studentëve në lidhje me procesin e të mësuarit; së treti, u jep mundësi institucioneve që të bëjnë krahasimin dhe njëkohësisht të ofrojnë tregues që kontribuojnë në reputacionin e tyre në treg; dhe së katërti, studentëve u ofrohet mundësia për të shprehur nivelin e tyre të kënaqësisë në lidhje me përvojën akademike.

Sipas Hill, Lomas & MacGregor (2003), pikëpamjet e studentëve në lidhje me aspektet e përvojave të tyre të arsimit të lartë duhet të konsiderohen si cilësore për të monitoruar në mënyrë efektive cilësinë në universitete. Vlerësimi i një universiteti nga studentët mendohet të jetë një burim esencial i të dhënave hyrëse, edhe pse procesi i matjes së cilësisë është relativisht i vështirë. Hetimi i nevojave të klientëve sjell nevojën e adaptimit të një qasjeje të klientit të orientuar ndaj cilësisë (Owlia dhe Aspinwall, 1996). Duke qenë se cilësia e shërbimit paraqitet subjektive, ndryshe nga cilësia e produkteve, që mund të matet në mënyrë objektive, kjo qasje bëhet akoma më e rëndësishme dhe vlerësimi i perceptimeve të klientëve rezulton të jetë një metodë e përshtatshme për të matur karakteristikat e shërbimeve. Yeo (2008) argumenton se, perceptimi i studentëve si klientë të arsimit të lartë ndikon në mënyrë të drejtpërdrejtë në dinamikën që krijohet brenda dhe jashtë një hapësire mësimore. Ai arriti në përfundimin se synimi i shërbimeve në arsimin e lartë duhet të jetë ofrimi i përvojave të cilat promovojnë njëkohësisht dialog, hetim dhe reflektim në periudhë afatgjatë. Kurrikulat duhet të rishikohen vazhdimisht për të qenë koherente në lidhje trendet ekonomike, instruktorët duhet të jenë të aftë për të gjetur balancën e pritjeve të studentëve

pa çenuar ashpërsinë akademike dhe mbështetja gjatë procesit të të mësuarit nuk duhet të jetë e drejtuar nga detyra por të jetë e përqëndruar pikërisht tek studentët.

Kuptimi i vlerës nga perspektiva e studentëve bën të mundur sigurimin e një informacioni të dobishëm për menaxhimin në lidhje me shpërndarjen e burimeve si dhe hartimin e programeve që do të përmbushin nevojat e studentëve (Shekarchizadeh, Rasli & Huam 2011) dhe në të njëjtën kohë do të ndihmojë institucionet e arsimit të lartë të fitojnë ose të mbajnë avantazhe konkurruese (Shekarchizadeh, Rasli & Huam 2011; Watson 2003). Pra studentët si klientë të arsimit të lartë ofrojnë interpretime të sofistikuar që janë me vlerë si për menaxherët, për hartuesit e politikave ashtu edhe për stafin akademik. Studimet që kanë si fokus kënaqësinë e studentëve në institucionet e arsimit të lartë të trajtuar nga një perspektivë e orientuar drejt klientit priren kryesisht të ofrojnë dimensione shtesë për aktivitetet e planifikimit arsimor të universiteteve (DeShields, Kara & Kaynak 2005). Vrojtimit e kryera në lidhje me kënaqësinë e studentëve janë të rëndësishme, pasi u sigurojnë institucioneve një mjet për të kuptuar kompleksitetin e përvojës të të nxënit dhe bëjnë të mundur përfshirjen e drejtpërdrejtë të udhëheqjes institucionale në çështjet e zhvillimit të cilësisë. Ky studim fokusohet pikërisht te studentët që mendohet të jenë pala më e rëndësishme e interesit në arsimin e lartë, me qëllim që të zbulohet mendimi i tyre në lidhje me cilësinë e shërbimeve që ofrohen, i cili mund të përputhet ose jo me mendimin e palëve të tjera të interesuara.

Sipas DeShields, Kara & Kaynak 2005, institucionet e arsimit të lartë janë duke praktikuar qasjen e orientuar nga klientët, të nxitura nga presioni ekonomik për të rritur tarifat e arsimimit për shkak të reduktimit të ndihmës financiare nga qeveria si dhe nga rritja e konkurrencës.

Studimi i koncepteve të cilësisë dhe kënaqësisë si dhe marrëdhëniet e tyre në një sektor të ndërlikuar si arsimi i lartë rezulton të jetë një proces relativisht i vështirë (Raboca dhe Solomon, 2010). Kjo mund të shpjegohet me faktin se arsimi si shërbim mund të ofrohet vetëm nga organizata që ofrojnë shumë shërbime, të cilat duhet të përmbushin edhe kërkesat e konsumatorëve dhe jo vetëm të sigurojnë një kornizë optimale të trajnimit. Cilësia mund të konsiderohet si përsosmëri (sikurse Green dhe Harvey e përcaktojnë atë si të jashtëzakonshme), e cila është një fazë ekskluzive e performancës që dallon nga të tjerat pasi karakterizohet nga zero defekte dhe niveli i lartë i kënaqësisë së palëve të interesuara. Arritja e standardit dhe kalimi drejt përsosmërisë përbëjnë objektiva esenciale në arsimin e lartë.

Cilësia në arsimin e lartë presupozohet të jetë e rëndësishme për disa arsye (Mishra, 2007):

*Konkurrenca* - Tregu i arsimit të lartë po bëhet pjesë e një regjimi të ri, ku konkurrenca midis institucioneve arsimore për studentët dhe financimet do të jetë e rëndësishme. Konkurrenca në sektorin e arsimit do të vijë në rritje si pasojë e procesit të globalizimit, kështu që institucionet arsimore duhet t'i kushtojnë patjetër vëmendjen e duhur cilësisë.

*Kënaqësia e klientit* - Klientët e institucioneve arsimore, siç janë studentët, prindërit ose agjensitë sponsorizuese së fundmi janë bërë më të vetëdijshëm për të drejtat e tyre. Ata po kërkojnë mësimdhënie me cilësi të mire, kështu që institucionet arsimore duhet t'i kushtojnë rëndësi përputhjes së programeve mësimore me nevojat e tregut të punës.

*Mirëmbajtja e standardeve* - Universitetet duhet të jenë vigjilente për sa i përket vendosjes dhe ruajtjes së standardeve të tyre vazhdimisht. Për ta bërë këtë në mënyrë efektive, ata duhet të përmirësojnë cilësinë e transaksioneve arsimore, si dhe dispozitat arsimore.

*Përgjegjësia* – Institucionet arsimore duhet të mbajnë vazhdimisht të informuara palët e



interesuara në lidhje me fondet (publike ose private) të përdorura në të. Cilësia mund të shërbejë si një mekanizëm monitorimi, pasi, duke pasur parasysh rëndësinë e tij, fondet do të përdoren me përgjegjësi dhe palët e interesuara do të informohen për të marrë vendimet e duhura.

*Përmirësimi i moralit dhe motivimit të punonjësve* - Duke i kushtuar vëmendjen e duhur cilësisë, stafi do të motivohet të kryejë detyrat e tij. Prania e një sistemi të cilësisë i bën proceset e brendshme sistematike, dhe kjo sjell përmbushjen e shërbimeve nga secili departament dhe në të njëjtën kohë zhvillimin e kënaqësisë së brendshme të klientit.

*Besueshmëria, prestigji dhe statusi* - Nëse universitetet janë të shqetësuar për cilësinë, në mënyrë të vazhdueshme, kjo do t'ju sjellë besueshmëri individëve për shkak të qëndrueshmërisë që çon në praktikë, status dhe vlerën e markës.

*Imazhi dhe dukshmëria* - Institucionet me cilësi të lartë kanë mundësinë për të siguruar një mbështetje më të mirë nga ana e palëve të interesuara. Ato janë më të predispozuar të tërheqin studentë më të mirë, më shumë donacione dhe një interes më të lartë nga punëdhënësit për studentët e diplomuar.

Sipas Raboca dhe Solomon (2010), vihen re dy tendenca kryesore në literaturën në lidhje me fushën e analizës së cilësisë së shërbimeve. Sipas tendencës së parë konsumatorët e shërbimeve konsiderohen pjesmarrës aktivë në procesin e ofrimit të shërbimeve në fjalë. Sipas tendencës së dytë cilësia e perceptuar e shërbimit varet pikërisht nga pritjet e konsumatorëve në lidhje me shërbimin e ofruar, konkretisht nga niveli në të cilin konfirmohen pritjet e konsumatorit nga shërbimi i ofruar. Kjo vlen veçanërisht për arsimin e lartë.

## 2.7 Ndikimi i globalizimit të arsimit të lartë

Ndërkombëtarizimi i arsimit të lartë ka gjasa të jetë i lidhur me ndryshimet e brendshme dhe të jashtme të sistemit ndërkombëtar. Së jashtmi, në tregun e punës kanë ndodhur ndryshime, të cilat kanë sjellë nevojën për më shumë dije dhe punëtorë të kualifikuar, dhe veçanërisht për punëtorë me njohuri më të thella të gjuhëve dhe të kulturave të huaja, në mënyrë që të arrijnë të përthithin më shpejt metodat e biznesit në të gjithë botën. Arsimiti po konsiderohet gjithnjë e më shumë një "diamant" në duart e individëve që e posedojnë atë. Në mjedisin e sotëm, arsimiti i ofron individëve një mundësi më të mirë të punësimit, i cili rrjedhimisht çon në një mënyrë jetese dhe statusi më të mirë. Modifikimi i dijes si pronë intelektuale ka ndodhur veçanërisht në lidhje me aspektet që lidhin punën intelektuale të universiteteve me atë të komunitetit, të biznesit, si dhe interesave e prioriteteve të qeverisë. Ndërsa një tendencë e tillë është mirëpritur shpesh, ajo shkakton në të njëjtën kohë tensione midis subjekteve më fitimprurëse që aplikojnë shkencën apo teknologjinë, dhe atyre të hulumtimit të bazave teorike, sidomos në artet dhe shkencat humane. Efekti i globalizimit në arsimimin krijon fituesit dhe humbësit, gjithashtu prek edhe diskutimet në lidhje me ndikimin e globalizimit në arsimin e lartë, në rregulloret, në kulturën dhe në alokimin e fondeve operative etj. Wang (2008). Globalizimi përbën një proces, i cili ka prekur shumë fusha të jetës njerëzore, ku një prej tyre është edhe fusha e arsimit. Në shekullin e njëzet, shumë vende në zhvillim kanë përjetuar rritje në fasilitetet arsimore në dispozicion të tyre, për shkak të hyrjes së bizneseve nga Perëndimi. Disa besojnë se ky proces është me të vërtetë një mundësi e vyer për njerëzit e vendeve në zhvillim për të rritur aftësitë dhe standardet e arsimit të tyre. Të tjerë dyshojnë, se ai përbën thjesht një version modern të imperializmit kulturor që do të çojë në krijimin e një shoqërie universale, e cila në fund të

fundit do ketë orientim perëndimor. Një aspekt i globalizimit të arsimit ka qenë krijimi i "projekteve të binjakëzimit" midis universiteteve të perëndimit dhe universiteteve jo-perëndimore. Përmes globalizimit të arsimit, i cili është duke transferuar njohuritë nga vendet perëndimore drejt vendeve në zhvillim, synohet të përmirësohen aftësitë dhe kapacitetet e njerëzve që marrin këtë arsimim.

Bull dhe Watson evidentojnë në librin e tyre "Zgjerimi i Shoqatës Ndërkombëtare" që elitat evropiane që kanë hyrë në Indi ishin akuzuar për imperializmin perëndimor, kur në fakt ato nuk kishin bërë gjë tjetër veçse kishin rizbuluar gjuhë të Indisë dhe kishin identifikuar traditat sociale, ligjore dhe politike të rajonit duke sjellë kështu argumentin se transplantimi i institucioneve perëndimore në vendet në zhvillim e sipër formëson sjelljen e tyre dhe në këtë mënyrë i përfshin duke i bërë më të ngjashëm me popullin ku ato po jetojnë dhe punojnë. Sipas një studimi të kryer nga Lauder, H., P. Brown dhe D. Ashton (2008), procesi i transferimit të institucioneve të tilla ka rezultuar në një ngjashmëri në rritje të këndvështrimeve dhe vlerave. David Orr (1999) argumenton se arsimit perëndimor në fakt ka zëvendësuar "format vendase të arsimit në të gjithë botën dhe fokusohet pikërisht në përgatitjen e studentëve ekskluzivisht për një ekzistencë urbane." Ai gjithashtu pohoi se me anë të këtij procesi, njerëzit po humbasin njohuritë e tyre vendase, me të cilin ai do të thoshte "njohuri që njerëzit kanë për vendet e tyre", kjo është një humbje e vlerës së tyre kulturore dhe ai gjithashtu besonte se "të diplomuarit e së nesërme do të jenë të trajnuar, mbi të gjitha, për të mbajtur rrotat e ekonomisë globale në momentet më të vështira që ajo mund të hasë". Por stili perëndimor i arsimit është i pamjaftueshëm, pasi ai fokusohet kryesisht në krijimin e parave duke mos i kushtuar vëmendjen e duhur ruajtjes së kulturave.

Institucionet arsimore po ndjekin mekanizmat praktike dhe strukturat për njohjen dhe vendosjen e individëve nga kultura të ndryshme. Nuk duhet harruar fakti që "adoptuesit" e kulturave arrijnë të mbijetojnë me çdo kusht. Arsimi, aty ku është e mundur, duhet të integrohet në sektorin privat për shkak se arsimi i lartë po konsiderohet gjithnjë e më shumë një ndërmarrje ndërkombëtare. Arsimimi po pëson ndryshime të vazhdueshme nën efektet e globalizimit. Efektet e globalizimit në arsimim sjellin zhvillime të shpejta si në teknologji ashtu edhe në komunikimin brenda sistemeve shkollore në të gjithë botën ku janë parashikuar këto ndryshime, si ndryshimet në idetë, në vlerat dhe në njohuritë, duke ndryshuar në këtë mënyrë rolet e nxënësve dhe të arsimtarëve, dhe duke sjellë një ndryshim në shoqëri: kalimin nga shoqëria e industrializuar drejt një shoqërie me bazë informacionin. Globalizimi në arsim pasqyron efektet mbi kulturën, duke sjellë një formë të re të imperializmit kulturor. Kjo mundëson zhvillime të shpejta në teknologji dhe në komunikim, si pasojë e të cilave pritet një rritje e shoqërisë globale, e shtyrë nga teknologjia dhe komunikimi i zhvillimeve, dhe rrjedhimisht formëson njerëz më të zgjuar me një gamë të gjerë të aftësive dhe njohurive për të konkurruar dhe aplikuar denjësisht në një shoqëri që bazohet në informacion. E ardhmja e vendeve shpesh qëndron pikërisht në aftësinë e tyre për të konkurruar në një treg global, ku ekonomitë industriale i hapin rrugën industrive të bazuara në dije, duke e kuptuar rëndësinë e njohurive, aftësive dhe kapaciteteve intelektuale për përmbushjen e sfidave të ndryshimeve të përshpejtuara dhe të pasigurta. Arsimimi tashmë konsiderohet si një proces i të mësuarit gjatë gjithë jetës, ndryshe nga dikur ku të arsimoheshë nënkuptonte një stad maksimal, atë të doktoruarit, në ditët e sotme ka një vlerë akoma më të madhe procesi i trajnimit, i zhvillimit të aftësive dhe njohurive që mund të aplikohen në tregjet konkurruese, ku dija dhe informacioni tregtohen me të njëjtat ligje

ekonomike sikurse tregtohet një mall. Futja e teknologjisë në auditore po ndryshon natyrën e edukimit dhe arsimimit të nxënësve, e cila gradualisht është duke i dhënë rrugë një forme të re të leximit elektronik, vënies në dispozicion të më shumë programeve dhe materialeve të arsimit si dhe po u jep mundësi pedagogëve të përgatisin materiale në formë elektronike dhe studentëve për realizimin e detyrave dhe projekteve cilësore. Madje dhe vlerësimi me nota (në vendin tonë po eksperimentohet aktualisht në lidhje me këtë mënyrë vlerësimi) është duke u bërë gradualisht përmes mjeteve elektronike dhe fletoret kanë filluar t'u hapin rrugën laptop-ve. Gjithashtu, kontrolli i njohurive të studentëve po kryhet përmes sistemeve menaxhuese kompjuterike të të mësuarit dhe bërjes së ushtrimeve përmes programeve tutoriale në një kompjuter në vend të zgjidhjes së tyre duke u ngritur para klasës dhe duke shkruar në dërrasën e zezë. Këto zhvillime në arsim portretizojnë dukshëm një ndryshim nga industrializimi i shoqërive drejt shoqërive të bazuar në informacion. Më pas, teknologjia është parashikuar të ketë një ndryshim në mjedisin e arsimimit drejt një mbështetje të burimeve elektronike për të ofruar materiale didaktike më cilësore. Me ndryshime të tilla si dhe me daljen e video konferencave dhe internetit, është bërë e mundur thyerja e barrierave të distancës me një normë të shpejtë, duke shpjeguar kështu një nga aspektet kryesore të globalizimit.

Fëmijët dhe të rriturit tani mund të mësojnë në mënyra të ndryshme dhe nuk duhet të jenë fizikisht të pranishëm në një institucion arsimor në mënyrë që të mësojnë, një avantazh ky i paracaktuar në sistemet fleksibël të ofrimit të mësimdhënies. Kjo bën të mundur eksplorimin e zonave të reja të të mësuarit dhe të të menduarit. Rritja e shpejtë e shërbimeve televizive, me ndikimin e tyre të madh si mediat e komunikimit masiv, ka qenë shumë e rëndësishme në ndryshimet teknologjike. Kompjuterët që ndodhen nëpër

biblioteka, ruajnë imazhet, programet kompjuterike, si edhe forma të tjera të të dhënave që mund të jenë të aksesueshme nga të gjithë, kudo dhe në çdo kohë, Hedley, Bull and Adam, Watson (1999). Me qëllim që zbatimi i teknologjisë dhe komunikimi të jenë të suksesshëm dhe të arsimojnë një shoqëri, është e nevojshme që të dyja palët, si nxënësit edhe mësuesit të jenë teknologjikisht të shkolluar. Teknologjia dhe komunikimi ofrojnë sfida të reja për studentët e të gjitha aftësive si ata mund që të diskutojnë çështje të ndryshme që i shqetësojnë me shokët e tyre nga e gjithë bota, duke zhvilluar komunikimin dhe aftësitë ndërpersonale, dhe duke nxitur njëkohësisht një mirëkuptim reciprok në vende dhe kultura të ndryshme. Zhvillimet e ditëve të sotme të arsimit kanë bërë të mundur që individët të eksplorojnë fusha të reja të të mësuarit dhe të menduarit duke mos e lidhur çdo zgjidhje problemi me ekuacionet e mësuara në shkollë. Ato duhet të zbulojnë njohuri nëpërmjet hetimit dhe eksperimentimit, në vend të memorizimit të fakteve në një mjedis ku shumicë do të thotë "të jesh mësues". Në fakt, studentët nuk kanë nevojë të jenë fizikisht të pranishëm në auditore për të mësuar materialet arsimore, pasi përmes video konferencave është bërë e mundur të jenë në dispozicion në internet, po ashtu janë edhe regjistrimet në kasete. Institucionet tashmë janë kthyer në drejtim të përdorimit të internetit për të ofruar kurse për studentët. Ndryshimi më i madh në arsim që po bëhet është vënia e theksit në mënyrë të qartë se ku ka më shumë përgjegjësi, dhe përgjegjësia më e madhe është vendosja në pedestal të shkollës e nxënësit dhe jo të mësuesit. Më pas, vetë mësuesit gjithashtu duhet të jenë shumë të përgatitur nga pikëpamja teknologjike, me qëllim që të kenë kompetencën dhe besimin për të përgatitur studentët për një shoqëri të informacionit global, Kate Francis, Kate Fitzgerald (2000). Përmes intervistave të hapura të zhvilluara me studentë që kishin përfunduar studimet universitare u arrit në përfundimin se mësuesit që

mbulonin lëndën e informatikës në gjimnaze dhe shkolla 9-vjeçare nuk kishin përfunduar studimet për këtë fushë, madje studimet i kishin përfunduar për drejtime krejtësisht të kundërta si italisht, anglisht, etj. Ky fakt përveçse rrëqethës transmeton një pyetje: "Si shpjegohet ky fakt?" dhe një nevojë për zgjidhje: "Si mund të shmangët një fenomen i tillë?" Sistemi arsimor në vendin tonë e ka parë më të udhës që të reduktojë koston duke paguar një mësues për të kryer dy profile pune, edhe pse në drejtime krejt të ndryshme. Një arsye e dytë e shfaqjes ë këtij fenomeni ka të bëjë me faktin se mesatarisht çdo vit diplomohen 150- 200 studentë në fushën e informatikës, ku të paktën gjysma e tyre e kanë gjetur një vend pune në profilin për të cilin janë diplomuar dhe ky profil paguhet shumë më mirë sesa profili i mësuesit dhe në të njëjtën kohë ka edhe më pak përgjegjësi se profili i mësuesit.

Sipas Levine, Joel S., "Technology and Change in Education: Culture is the Key", si fillim duhet të identifikohen që në bankat e fakultetit studentët e prirur për mësimdhënie, ato duhet të trajnohen dhe arsimohen sipas programeve të caktuara. Duhet aplikuar dhënia e bursës dhe duhen mbikqyrur nga individë që i përkasin së njëjtës fushë. Përsa i përket mbikqyrjes mjafton të tregojmë këtu se para disa vitesh në drejtorinë arsimore të Tiranës individë të cilët kishin si detyrë të inspektonin mësuesit e lëndës së informatikës kishin përfunduar studimet për psikologji dhe për më tepër në të njëjtin vit që kishin përfunduar studimet, kanë gjetur veten të punësuar në këtë profil pune, pra vihet re jo vetëm mungesë e përputhjes së arsimimit të marrë me punën që kryen dhe me përgjegjësinë që mbart ajo punë, por gjithashtu edhe mungesë të eksperiencës.

Individët që kanë përfunduar një arsimim global duhet të mësojnë çështjet që kanë lidhje dhe që i kalojnë kufijtë kombëtarë dhe sistemet e ndërlidhura mbi baza ekologjike,

kulturore, ekonomike, politike dhe teknologjike. Programet e globalizimit janë të tilla që tërheqin pas ekspertizës më shumë fusha të tilla si shkencat humane, shkencat shoqërore dhe shkencat mjedisore. Globalizimi dhe avancimet në teknologji i kanë dhënë rritjen aksesit të botës dhe pikërisht zhvillimet ekonomike reflektojnë këtë akses botëror. Vetëm për shkak të teknologjisë dhe të komunikimit është krijuar në jetën e njeriut një dilemë në mes të 'paturit' dhe të mos paturit, e aftësisë për të përballuar teknologjinë e informacionit të tillë që ata të mund të jenë pjesë e globalizimit.

Ndërsa institucionet e arsimit në shoqëritë perëndimore kanë përqaftuar teknologjinë, vendet në zhvillim janë mbrapa në këtë drejtim, shumë të dobëta dhe të brishta për të zbatuar programet e zhvillimit për arsimim, dhe aq më pak për të aplikuar teknologjinë në arsim. Ndërsa shtete të botës së tretë janë duke inkurajuar qytetarët e tyre për të kërkuar më shumë arsimim, problem parësor përbëjnë kufizimet e rënda në ofrimin e shërbimeve themelore, Schultz, T. (1963). Mungesa e infrastrukturës dhe e financimit e bën të vështirë procesin e zbatimit të avancimeve teknologjike dhe të komunikimit. Megjithatë, pavarësisht nga ndryshimet ekonomike, politike, kulturore dhe ato sociale, vendet e botës së dytë dhe të tretë kanë përkrahur idealet arsimore të mendimit perëndimor dhe janë shqetësuar për të promovuar arsimimin perëndimor si një simbol të modernizmit dhe zhvillimit të popullsisë së tyre. Përhapja e arsimit ndërkombëtar, si rezultat i globalizimit, ka sjellë efekte të dukshme në kulturat e mbarë botës. Shoqëria kapitaliste gradualisht është duke u bërë globale me një theks të fortë mbi tregtinë që zhvillohet lirshëm. Institucionet arsimore kanë reaguar në përputhje me rrethanat, duke u bërë më të orientuar drejt tregut, si dhe duke përqëndruar energjinë e tyre në krijimin e fondeve për të ofruar arsimin e mjaftueshëm për studentët. Për shkak të kësaj tregtie të lirë, e cila është në rritje si edhe për t'i dhënë fund



shumë sektorëve ku nuk ka shumë konkurrencë dhe nuk janë privatizuar, arsimit gjithnjë e më shumë është duke u tërhequr në këtë konkurrencë globale kapitaliste.

Ndërkombëtarizimi i arsimit është bërë një nga temat kryesore të politikës arsimore dhe planifikimit të saj gjatë viteve 1990 po ashtu edhe integrimi i kapitalit dhe i punës në mbarë tregjet e botës, si rrjedhojë stafi akademik është i detyruar t'i përgjigjet një fushe të re të sfidave. Internacionalizimi i arsimit, dhe veçanërisht i arsimit të lartë, përbën një fenomen në rritje. Universitetet dhe kolegjet në mbarë botën janë gjithnjë e më shumë të detyruara për të konkurruar në tregun global kapitalist dhe për t'u angazhuar gjithashtu në veprimtari sipërmarrëse për të mbajtur veten në një botë gjithnjë e më të pasigurt. Arsimimi modern sot është përqendruar ekskluzivisht në përgatitjen e fëmijëve për një të ardhme urbane. Roli i arsimit po bëhet gjithnjë e më i lidhur me pozicionet globaliste konkurruese. Ndryshimet që kanë ndodhur në funksionet e universiteteve kanë çuar drejt aktivitetit të drejtpërdrejtë të sipërmarrësve për të mbështetur punën e tyre duke krijuar suport për punën dhe arsimimin që këto universitete i japin punonjësve të ardhshëm të këtyre sipërmarrësve. Kjo nga ana tjetër prodhon një ndryshim në qasjet institucionale për zhvillimin e arsimit jashtë shtetit. Tashmë kurset universitare duhet të sigurojnë një përmbajtje ndër-kulturore, e cila është në bashkëpunim me numrin në rritje të studentëve, veçanërisht pas viteve 1990, të cilët janë në kërkim të arsimit të lartë jashtë vendit të tyre. Arsimimi është duke u bërë gjithnjë e më shumë një aset shumë i rëndësishëm si për individët ashtu edhe për firmat që i punësojnë ato. Në mjedisin e sotëm, arsimit u ofron individëve me një shans më të mirë të punësimit, i cili nga ana tjetër çon në një nivel më të mirë të jetesës si dhe në një status me më shumë fuqi. Forcat ekzistuese globale, kanë bërë që institucionet e arsimit të lartë të jenë kudo subjekt i trendeve globale. Universitetet janë duke u përballur me më shumë sfida se

kurrë më parë, dhe ngritja e një ekonomie të globalizuar të bazuar në dije ka bërë që universitetet të realizojnë një kontribut ekonomik me punën që ata bëjnë me studentët.

Qeveritë duhet të jenë veçanërisht të shqetësuara për faktin nëse universitetet e tyre arrijnë t'u shërbejnë interesave kombëtare në tregun global, Sun, N.K.P. (2006). Vihet re një tendencë ndërkombëtare për të theksuar vlerat praktike dhe teknike të arsimit të lartë. Modifikimi i njohurive si pronë intelektuale ka ndodhur veçanërisht në lidhje me punën intelektuale të universiteteve që është e lidhur me punën e komunitetit, të biznesit, dhe të interesave dhe prioriteteve të qeverisë. Ndërsa një tendencë e tillë është mirëpritur shpesh nga të ashtuquajturit disiplina të aplikuara, ajo shkakton gjithashtu tensione midis subjekteve të shkencës dhe teknologjisë, dhe atyre të hulumtimeve themelore teorike, sidomos ato të fushës së artit dhe humane, si dhe krijon njëkohësisht fituesit institucionale dhe ato humbës. Nën ndikimin globalizues të forcave të tregut, është vënë re një tendencë e përgjithshme drejt reduktimit të financimit publik për frymë për arsimin e lartë, në një kohë kur sistemi arsimor ishte ende në zgjerimin e idesë "të mësuarit gjatë gjithë jetës". Barra e financimit të arsimit të lartë është duke u zhvendosur gjithnjë e më shumë në supet e individit duke u bazuar pikërisht te parimi "përdorues-pagues". Po vihet re që edhe universitetet publike po financohen gjithnjë e më tepër nga burime jo-qeveritare, veçanërisht me anë të shkollimit të studentëve dhe pagesave të tjera, donacioneve dhe pagesave të drejtpërdrejta nga biznesi për shërbimet e ofruara nga universitetet. Lidhja e performances përsa i përket shpërndarjes së fondeve të operimit çon në konkurrencë intensive midis universiteteve. Në lidhje me këtë është menduar se veprimi i duhur do të ishte privatizimi i arsimit të lartë. Tensionet midis lëndëve akademike dhe atyre komerciale janë gjithnjë e më shumë në rritje e të dukshme. Pra vihet re një rënie e konsiderueshme në nivelet e

financimit publik, ndërkohë që globalizimi i tanishëm i arsimit të lartë është i motivuar kryesisht nga fitimet. Qëllimi i tij është të përmbushë kërkesat e tregut dhe të krijojë një treg për një shumëllojshmëri të shërbimeve cilësore arsimore. Me rritjen e konsiderueshme të studentëve në tregun ndërkombëtar, lind çështja e rregullimit të ofruesve. Është jashtëzakonisht e vështirë për të rregulluar tregtinë në institucionet akademike, në programet, në diplomat apo çertifikatat përtej kufijve ndërkombëtarë. Mungesa e rregullimit përbën një problem të konsiderueshëm, i cili është ndjerë më shumë në kushtet e globalizimit të arsimit të lartë.

Proçesi i globalizimit i arsimit të lartë krijon dy drejtime: sfidat dhe mundësitë. Marrëdhëniet e krijuara midis arsimit të universiteteve dhe globalizimit I kushtojnë vëmendje të veçantë faktit që arsimi do të jetë përgjigjja e duhur për shumë probleme të ngritura nga globalizimi. Në epokën e globalizimit qëllimet e arsimit konsiderohen si një fushë e shqetësimit të madh. Vlen të përmendet fakti që është detyrë e universiteteve, luajtja e rolit mjaft të rëndësishëm për të krijuar shoqëri më të mirë duke e patur të pamundur injorimin e efekteve globale. . Universitetet duhet të reflektojnë përsa i përket ndikimit të globalizimit. Ata duhet të angazhohen maksimalisht me çështjet e globalizimit, si nga pikëpamja teorike ashtu si analistë dhe studiues, dhe nga pikëpamja praktike, si punonjës akademike të përfshirë në një ndërmarrje gjithnjë e më të globalizuar. Universitetet duhet të ofrojnë një arsim të cilësisë së lartë për botën e globalizuar, por pavarësisht fokusit të tyre të konsiderueshëm në internacionalizmin dhe komunikimin ndër-kulturor, ato janë realisht ende të bazuara në një model individualist të mësimdhënies. Arsimimi nuk duhet të bëhet një mjet i perëndimit të botës, por përkundrazi, ai duhet të trajtojë çdo kulturë unike dhe shoqërinë me respektin e duhur, duke kuptuar se edukimi

global nuk është vetëm procesi i të mësuarit për perëndimin, por njëkohësisht edhe studimi i kulturave të ndryshme të botës, duke përdorur qasje të ndryshme, mënyra të ndryshme të mësimdhënies si dhe media të ndryshme.

Problemi i aksesit përbën një tjetër problem të madh në sistemin arsimor global. Pjesa më e madhe e njerëzve në vendet në zhvillim janë ende analfabetë. Sipas një analize statistikore të realizuar nga UNESCO, normat e shkrim-leximit (Përqindja e njerëzve të moshës 15 vjeç, të cilët mund të lexojnë dhe të shkruajnë në gjuhën e tyre amtare) në vendet e Azisë Jugore në vitin 1995 ishin: në pesë nga tetë vende rezultonte se më pak se 50% e popullsisë ishte e shkolluar dhe në gjashtë prej tyre vetëm më pak se 40% e grave mund të lexonin dhe shkruanin. Në vendet e Afrikës sub-Sahariane shifrat janë edhe më shqetësuese, ku rezultonte që vetëm 14% të popullsisë (21% meshkuj, 7% femra) ishin të shkolluar, e ndjekur nga 19% e popullsisë (29% meshkuj, 9% femër) e Burkina Faso (në vitin 1995). Pra mund të konsiderohet shumë i papritur fakti që, sistemet e sotme globale shkollore, po mbështeten nga institucione të shumta ndërkombëtare (ku UNESCO ka qenë një prej tyre), EFA Global Monitoring Report (2002).

Globalizimi ka patur shumë efekte të dukshme si në teknologji ashtu edhe në komunikim, në të njëjtën kohë, ka edhe një anë të errët të globalizimit përse i përket hapjes së shumë sistemeve të reja informative. Ndërkohë që vendet më të pasura rriten, pra të pasurit bëhen edhe më të pasur, nga ana tjetër të varfrit janë duke u bërë edhe më të varfër. Hendeku në të ardhurat, arsimimin dhe boshllëqet në shërbimet e marra midis individëve të pasur dhe të varfër po zgjerohet gjithnjë e më shumë. Kriza ekonomike, pabarazitë tregtare dhe rregullimet strukturore kanë precipituar në krizë morale në pjesën më të madhe të vendeve. Gjithashtu një shqetësim të konsiderueshëm përbën dhe fakti që gjithnjë e më shumë po

vihet re një rritje e papunësisë së të rinjve, të vetëvrasjeve, të dhunës, të racizmit dhe të abuzimit me drogën dhe formave të sjelljeve anti-sociale në shumë institucione arsimore. Në shekullin e 21, sistemet arsimore janë duke u përballur me sfidën e dyfishtë të pajisjes së nxënësve me njohuri të reja, aftësi dhe vlera të nevojshme për të qenë vazhdimisht konkurrues në një treg global, ndërsa në të njëjtën kohë është rritur edhe numri i të diplomuarve, të cilët konsiderohen si individë të rritur të përgjegjshëm, qytetarë të mirë si të vendit të tyre edhe të botës. Në këtë këndvështrim, procesi i globalizimi na sfidon të mendojmë jo vetëm se sa arsimimi është i nevojshëm, por edhe qëllimet finale të tij.

## **2.8 Sfidat në arsimin e lartë**

Sistemi i arsimit të lartë ka qenë objekt i transformimeve të rëndësishme gjatë dekadave të fundit. Globalizimi dhe njëkohësisht zhvillimi i ekonomive të bazuara në njohuri kanë sjellë vendosjen e kërkesave dhe presioneve të reja mbi sistemet e arsimit të lartë. Nga arsimi i lartë pritet gjithnjë e më shumë që të kënaqë nevojat e ekonomisë dhe të shoqërisë, të përmbushë kërkesat për llogaridhënie si dhe të ndërtojë gjithashtu lidhje më të ngushta me një larmi palësh të interesuara. Gjatë 20-30 viteve të fundit, panorama e arsimit të lartë ka pësuar shumë ndryshime, të tilla si: shfaqja e popullatave gjithnjë e më të ndryshme studentore dhe shfaqja e llojeve të reja të institucioneve si dhe mënyrave të studimit. Zhvillimi i modeleve të reja të financimit dhe menaxhimit është inkurajuar pikërisht nga kufizimet në rritje për financimin publik, së bashku me zgjerimin e arsimit të lartë dhe shfaqja e kërkesave të reja.

Raportet e historikut të vendeve të ndryshme tregojnë se ndryshimet në kontekstin në të cilin zhvillohet arsimi i lartë, presionet dhe pritjet e reja të jashtme mbi sistemet e arsimit të

lartë kanë krijuar sfida të shumta. Më poshtë jepen disa shembuj të sfidave dhe mundësive për sistemet e arsimit të lartë të cilat janë përmendur në raportet e historikut të vendeve.

#### *Drejtimi i arsimit të lartë*

*Artikulimi i qartë i pritjeve të kombit për sistemin e arsimit të lartë.* Një sfidë kryesore për qeverinë e një vendi është të sigurojë një artikulum të qartë të pritjeve të kombit për institucionet e arsimit të lartë. Krijimi i një vizioni të përbashkët për sistemin dhe rënia dakord mbi strategjinë afatmesme dhe afatgjatë për arsimin e lartë përbën në objektiv me rëndësi të veçantë.

*Përafrimi i prioriteteve të institucioneve individuale me qëllimet ekonomike dhe sociale të kombit.* Institucionet e arsimit të lartë, në rolin e përfituesve të fondeve publike, janë objekt i presioneve të reja për t'u përshtatur me shpejtësi, me efektshmëri dhe njëkohësisht me drejtësi ndaj kërkesave gjithnjë e në ndryshim të shoqërisë dhe tregut të punës. Kjo evidenton qartë njohjen më të madhe të kontributit të arsimit të lartë në rritjen ekonomike, zhvillimin rajonal dhe inovacionin. Sfida ka të bëjë pikërisht me faktin se si realizohet pajtimi i përparësive më të gjera siç perceptohet nga shoqëria dhe përparësive të institucioneve individuale.

*Krijimi i sistemeve koherente të arsimit të lartë.* Disa sisteme të arsimit të lartë, si rezultat i zgjerimit të shpejtë, kanë evoluar në mënyra disi të fragmentuara dhe të pakoordinuara, duke i kushtuar vëmendje të kufizuar krijimit të një sistemi koherent të institucioneve të ndërlydhura. Sfida për qeveritë konsiston pikërisht në krijimin e sistemeve koherente, në të cilat institucioneve individuale t'u jepet mundësia për të përcaktuar një profil dhe mision të qartë dhe studentët të jenë në gjendje të lëvizin lehtësisht nëpër institucione dhe programe. Qëllimi ka të bëjë me krijimin dhe mirëmbajtjen e një sistemi të institucioneve të

larmishme, të qëndrueshme dhe gjithashtu me cilësi të lartë, të përgjegjshme si ndaj kërkesave të jashtme ashtu edhe për rezultatet që ato prodhojnë.

*Vendosja e ekuilibrit të duhur ndërmjet drejtimit qeveritar dhe autonomisë institucionale.*

Një sfidë tjetër, me të cilën ndeshen qeveritë gjatë procesit të hartimit të mekanizmave për t'i mundësuar sistemeve të arsimit të lartë që të veprojnë në mënyrë efektive në një mjedis të ri, ka të bëjë me gjetjen e ekuilibrit të duhur midis drejtimit të tyre dhe autonomisë institucionale. Sfida konsiston në prezantimin e një marrëdhënie të re midis qeverive dhe sistemeve të arsimit të lartë, në mënyrë që institucionet të jenë në gjendje të japin llogari për performancën e tyre, por duke pasur parasysh autonominë e mjaftueshme në drejtim të punëve të tyre për të qenë njëkohësisht dinamike dhe krijuese.

*Zhvillimi i rregullimeve institucionale të qeverisjes me qëllim që t'i përgjigjet pritjeve të jashtme.* Vendet po njohin gjithnjë e më shumë rëndësinë e evoluimit të mëtejshëm të rregullimeve institucionale të qeverisjes për të pasqyruar interesat gjithnjë e më të ndryshme që u shërbejnë institucioneve.

*Financimi i arsimit të lartë*

*Sigurimi i qëndrueshmërisë financiare afatgjatë të arsimit të lartë.* Një sfidë e madhe për vendet është edhe sigurimi i niveleve të mjaftueshme të financimit për t'i mundësuar sistemeve të arsimit të lartë të përmbushin pritjet në rritje të shoqërisë dhe t'i përgjigjen kërkesës në rritje nga ana e studentëve, në një kontekst të buxheteve të shtrënguara të arsimit. Sistemet e arsimit të lartë e kanë gjetur veten nën presion për të diversifikuar të ardhurat e tyre dhe për të zvogëluar varësinë e tyre nga fondet publike. Kjo situatë ka ngritur gjerësisht çështje të tilla si: gjetja e ekuilibrit të duhur midis kontributeve publike

dhe private dhe e mënyrave për të siguruar që aksesit të mos pengohet nga aranzhimet e reja të financimit.

*Krijimi i një strategjie financimi në përputhje me objektivat e sistemit të arsimit të lartë.*

Vihet re një tendencë e vendeve për të hartuar qasje të financimit në përputhje me qëllimet e politikave të kërkuara për sistemet e tyre të arsimit të lartë. Kjo përfshin futjen e elementeve të financimit që janë më të orientuara drejt performancës dhe rezultateve.

*Përdorimi i fondeve publike në mënyrë efikase.* Disa vende janë të shqetësuar me joefikasitetin që karakterizon sistemet e tyre, duke përfshirë këtu nivelet e larta të braktisjes së studentëve, kohën e tepruar për përfundimin e studimeve, dublikimin e programit, nën-regjistrimin e programit si dhe përdorimin e pamjaftueshëm të bashkëpunimit ndërinstytucional.

*Cilësia e arsimit të lartë*

*Zhvillimi i mekanizmave të sigurimit të cilësisë me qëllim llogaridhënien dhe përmirësimin.*

Rritja e arsimit të lartë, larmia e ofertave arsimore si dhe zgjerimi i institucioneve private ka bërë që të rritet vëmendja për zhvillimin e sistemeve të sigurimit të cilësisë. Këto konsiderohen tani si thelbësore për të siguruar institucione të përgjegjshme dhe gjithashtu si një mjet për përmirësim dhe inovacion të mëtejshëm.

*Gjenerimi i një kulture të cilësisë dhe transparencës.* Vihet re një ndërgjegjësim dhe pranim në rritje që studentët duhet të jenë të mbrojtur nga rreziqet e keqinformimit dhe ofrimit të cilësisë së ulët dhe se procesi i përmirësimit të cilësisë duhet të jetë patjetër pjesë e aktiviteteve të përditshme të aktorëve pjesëmarrës në sistem. Vendet vazhdimisht po kërkojnë të sigurojnë që palët kryesore të interesit -përfshirë studentët, familjet,



politikëbërësit dhe punëdhënësit - të disponojnë informacione më të mira në lidhje me cilësinë dhe koston e arsimit të lartë.

*Përshatja e sigurimit të cilësisë në larminë e ofertave.* Vihet re një tendencë e vendeve për të krijuar sisteme të diferencuara të sigurimit të cilësisë me qëllim që të përshtaten me larminë e misioneve dhe profileve të sistemeve të arsimit të lartë. Prezantimi i mënyrave të reja të shpërndarjes, siç është e-learning, gjeneron gjithashtu nevojën për qasje të reja për sigurimin e cilësisë.

*Barazia në arsimin e lartë*

*Sigurimi i mundësive të barabarta.* Në një pjesë të konsiderueshme të sistemeve, vihet re që procesi i zgjerimit të arsimit të lartë është shoqëruar me mungesën e vëmendjes së duhur ndaj çështjeve të barazisë. Çështja e barazisë së aksesit, e cila lidhet më tepër me çështjen e ndryshimeve në përqindjet e pjesëmarrjes ndërmjet grupeve të studentëve - sipas gjinisë, përkatësisë etnike dhe statusit socio-ekonomik të studentëve dhe familjeve të tyre -, tani po vendoset në qendër të vëmendjes nga ana e politikëbërësve.

*Krijimi i aranzhimeve për ndarjen e kostove të cilat nuk dëmtojnë barazinë e qasjes.* Në shumicën e vendeve, kufizimet në buxhetet publike kanë çuar në zgjerimin e ndarjes së kostove. Krijimi i aranzhimeve për ndarjen e kostove të cilat nuk dëmtojnë pjesëmarrjen e grupeve më të pafavorizuara, në veçanti përmes zhvillimit të sistemeve të ndihmës financiare të studentëve, përbën shqetësimin kryesor të politikëbërësve.

*Përmirësimi i pjesëmarrjes së grupeve më pak të përfaqësuara.* Shumica e vendeve përballen me nivele të ulta të pjesëmarrjes në arsimin e lartë të grupeve të tilla si emigrantët, pakicat etnike, studentët me një disavantazh socio-ekonomik, që jetojnë

kryesisht në zona të largëta ose me aftësi të kufizuara, të cilat më shpesh reflektojnë më pak mundësi arsimore në nivele të ulëta të arsimit.

#### *Roli i arsimit të lartë në kërkimin shkencor dhe inovacionin*

*Nxitja e përsosmërisë së kërkimit dhe rëndësia e saj.* Sistemet e arsimit të lartë japin një kontribut të konsiderueshëm në kërkimin dhe inovacionin, duke krijuar rrjedhimisht njohuri të reja përmes kërkimit shkencor dhe teknologjik si dhe duke mundësuar trajnimin e punëtorëve të aftë përmes misionit të tyre arsimor. Një sfidë e madhe në qeverisjen dhe financimin e kërkimit mbetet çështja që procesi i kërkimit të bëhet më i rëndësishëm si për shoqërinë ashtu edhe ekonominë.

#### *Krijimi i lidhjeve me organizata të tjera kërkimore, sektorin privat dhe industrinë.*

Institucionet e arsimit të lartë nuk janë aktorët e vetëm në procesin e prodhimit të njohurive. Institutet e pavarura të kërkimit dhe kompanitë private janë aktorët kryesorë në sistemet kombëtare të kërkimit me të cilat arsimit i lartë ka patjetër nevojë të ndërtojë lidhje. Vendosja e bashkëpunimeve të reja, shpesh në një "kontekst të aplikimit", gjeneron kërkesën për forma të reja të angazhimit të studiuesve në arsimin e lartë.

*Përmirësimi i aftësisë së arsimit të lartë për shpërndarjen e njohurive që krijon.* Një sfidë gjithnjë e më e rëndësishme me të cilën përballen vendet ka të bëjë me përmirësimin e aftësive të sistemeve të arsimit të lartë për të transferuar njohuri dhe teknologji me qëllim që të realizohen përfitimet e plota sociale dhe ekonomike.

#### *Karriera akademike*

*Sigurimi i një furnizimi adekuat të akademikëve.* Sigurimi i një furnizimi adekuat të akademikëve përbën një sfidë të madhe për një numër të konsiderueshëm vendesh. Është vënë re që në disa disiplina - zakonisht shkencat kompjuterike, inxhinieria, drejtësia,

biznesi dhe studimet ekonomike - sektori privat ofron paga shumë më të larta dhe / ose perspektiva më të mira në karrierë, gjë që e bën rekrutimin e akademikëve të mirë veçanërisht sfidues. Disa vende gjithashtu po përballen edhe me plakjen e fuqisë punëtore të tyre akademike.

*Fleksibiliteti në rritje në menaxhimin e burimeve njerëzore.* Në disa vende ekzistojnë debate në lidhje me nevojën për më shumë autonomi institucionale në menaxhimin e burimeve njerëzore. Në disa raste, debati përqendrohet gjithashtu në largimin nga statusi i nëpunësit civil të akademikëve dhe pozicionet e mbajtura, konsideruar si një mënyrë për të përmirësuar fleksibilitetin në rekrutimin e akademikëve, duke përfshirë këtu edhe vendosjen e pagave më konkurruese.

*Dhënia e ndihmës ndaj akademikëve për të përballuar kërkesat e reja.* Rritja e kërkesave ndaj akademikëve - p.sh. detyra të reja në fushat e ndërkombëtarizimit; kërkesat e pajtueshmërisë dhe kërkesat për informacion; ndërdisiplinaritet; detyrat administrative; kërkime industriale; pedagogjitë e reja, duke përfshirë e-learning dhe fusha të ndryshme të krijimit të të ardhurave të reja – çon pikërisht në sfidën e gjetjes së mënyrave të reja të organizimit të punës akademike dhe rinovimin e mbështetjes nga drejtuesit e institucioneve.

*Lidhjet me tregun e punës*

*Përfshirja e perspektivave të tregut të punës dhe aktorëve në politikën e arsimit të lartë.* Vendet po angazhojnë gjithnjë e më shumë përfaqësuesit e tregut të punës në zhvillimin e politikave të arsimit të lartë dhe po përfshijnë gjithashtu edhe institucione dhe përfaqësues të punëdhënësve dhe sindikatave të punës. Qëllimi i një strategjie të tillë është që të sigurohet përputhja midis ofertave arsimore dhe nevojave të tregut të punës.

*Sigurimi i përgjegjësisë së institucioneve për rezultatet e të diplomuarve në tregun e punës.*

Si pjesë e sfidës së përmbushjes së nevojave të tregut të punës, institucionet inkurajohen gjithnjë e më shumë të monitorojnë rezultatet e tregut të punës të të diplomuarve të tyre, të kërkojnë opinionet e punëdhënësve të të diplomuarve të tyre si dhe të përmirësojnë programet e tyre në përputhje me rrethanat.

*Sigurimi i mundësive të studimit për një studim fleksibël si dhe të orientuar drejt punës.*

Kalimi në ekonomi të bazuara në njohuri jo vetëm që rezultojnë në një kërkesë për një forcë pune shumë të aftë, por edhe në nevojë të reja trajnimi. Sistemet e arsimit të lartë po përballen gjithnjë e më shumë me sfidën e përfshirjes së arsimit në ofertat e tyre gjatë gjithë jetës.

*Ndërkombëtarizimi i arsimit të lartë*

*Hartimi i një strategjie gjithëpërfshirëse të ndërkombëtarizimit në përputhje me nevojat e vendit.* Vendet marrin pjesë në ndërkombëtarizimin e arsimit të lartë duke përcaktuar objektiva të veçantë – si p.sh. thithjen e punëtorëve të kualifikuar, gjenerimin e të ardhurave, nxitjen e shkëmbimit dhe bashkëpunimit, përdorimin e alternativave me kosto efektive ndaj alternativave të brendshme. Nga ky këndvështrim sfida konsiston pikërisht në hartimin e një strategjie gjithëpërfshirëse të ndërkombëtarizimit në përputhje me objektivat e përcaktuara. Një strategji e tillë zakonisht përfshin forcimin e koherencës së politikave ndërmjet arsimit, imigracionit dhe autoriteteve ndërkombëtare të ndihmës.

*Sigurimi i cilësisë përtej kufijve.* Ndërkombëtarizimi i arsimit të lartë dhe zgjerimi i ofertës ndërkufitare me një shumëllojshmëri të madhe të ofruesve dhe metodave të shpërndarjes, gjenerojnë sfida të rëndësishme që lidhen me mbrojtjen e studentëve nga keqinformimi, arsimimin me cilësi të ulët si dhe me kualifikime për të cilat vihet në dyshim vlefshmëria.

*Rritja e shkallës së krahasimit të arsimit të lartë në nivel ndërkombëtar.* Vendet e njohin nevojën për t'i bërë kualifikimet më të kuptueshme dhe transparente në shkallë ndërkombëtare, pikërisht për të rritur vlefshmërinë e tyre ndërkombëtare. Tashmë është mëse evident bashkëpunimi ndërkombëtar midis agjencive kombëtare të sigurimit të cilësisë dhe akreditimit që kanë si synim të rrisin kuptimin e ndërsjellë të sistemeve të arsimit të lartë. Zhvillimi i politikave të duhura mund të ndihmojë vendet të arrijnë qëllimin e tyre për të siguruar një cilësi të lartë në arsimin e lartë dhe të përgatisin popullatat e tyre në mënyrë të përshtatshme për pjesëmarrje në ekonominë e dijes.

Një rëndësi të veçantë ka hartimi i kujdesshëm i kornizës së sigurimit të cilësisë, që konsiston në disa elementë dhe vlerësimi i brendshëm.

#### *Hartimi i kornizës së sigurimit të cilësisë*

##### *Korniza e sigurimit të cilësisë duhet të hartohet në përputhje me qëllimet e arsimit të lartë*

Është mjaft e rëndësishme që qëllimi i sistemit të sigurimit të cilësisë të jetë i qartë dhe pritjet të formulohen në përputhje me strategjinë e arsimit të lartë. Një sistem i koordinuar mirë i sigurimit të cilësisë mund të nënkuptojë që: secilit student po i ofrohet arsim cilësor; sistemi i përgjithshëm është duke kontribuar në zhvillimin shoqëror dhe ekonomik të vendit; aktivitetet e institucioneve të arsimit të lartë po nxisin barazinë e aksesit dhe rezultateve; dhe siguri i cilësisë po kontribuon në përmirësimin e bashkërendimit dhe integritetit të sistemit të përgjithshëm terciar.

##### *Duhet të ketë konsensus mbi qëllimet dhe pritjet e qarta të sistemit të sigurimit të cilësisë*

Një sistem efektiv i sigurimit të cilësisë do të duhet patjetër të mbledhë konsensus midis palëve të ndryshme të interesit që duhet të bazohet në pritjet e përbashkëta për qëllimet dhe rezultatet. Duhet të hartohet një marrëveshje mbi një kornizë gjithëpërfshirëse mbi

konceptimet dhe treguesit e cilësisë. Nga ky këndvështrim, një mënyrë e arritjes së konsensusit mund të jetë dallimi i përmirësimit dhe llogaridhënies në mënyrë konceptuale dhe praktike, ndërkohë që lejohet një kontakt i ngushtë midis tyre. Kuadri gjithëpërfshirës mund të specifikojë gjithashtu elemente të tilla si: disa kërkesa për të dhëna dhe mekanizmat institucionalë të sigurimit të cilësisë, që mund të zbatohen për të gjitha institucionet e arsimit të lartë për të forcuar koherencën e sistemit, duke lejuar kërkesa të specializuara për lloje të caktuara të tyre ose të përshtatura për misionet e tyre.

*Sigurimi i cilësisë duhet të shërbejë si për përmirësimin ashtu edhe për qëllimet e llogaridhënies.* Duhet të arrihet një ekuilibër midis përgjegjësisë dhe përmirësimit të cilësisë. Nga pikëpamja e llogaridhënies, konsiderohet esenciale që sistemet e sigurimit të cilësisë të ofrojnë informacion për aktorë të ndryshëm, por sigurimi i cilësisë gjithashtu duhet të përbëjë edhe një mekanizëm për të rritur cilësinë dhe jo vetëm të sigurojë pajtueshmërinë me kërkesat burokratike. Prandaj, është thelbësore vendosja e ekuilibrit midis dy qëllimeve të përmirësimit dhe llogaridhënies për garantimin e efektivitetit të sistemi të sigurimit të cilësisë dhe për mbështetjen e akademikëve, duke u përqëndruar në çështje që janë të rëndësishme për ta. Rishikimi i bilancit midis përgjegjësisë dhe përmirësimit në mënyrë periodike do të ishte gjithashtu i dëshirueshëm, ku në rastet kur ka dëshmi të respektimit më të fortë të standardeve bazë, të vihet më pak theksi në llogaridhënie.

*Duhet të kombinohen mekanizmat e brendshëm dhe të jashtëm të sigurimit të cilësisë.* Bilanci midis llogaridhënies dhe përmirësimit ka më shumë të ngjarë të adresohet me sukses duke aplikuar procese të veçanta të vlerësimit, veçanërisht në ato sisteme ku ekziston një formë e lidhjes me financimin. Një kombinim i mekanizmave të brendshëm

dhe të jashtëm të sigurimit të cilësisë mund të jetë i dobishëm për të adresuar qëllime të ndryshme të sigurimit të cilësisë. Përqendrimi në përmirësimin përmes auditimeve të jashtme dhe mekanizmave të brendshëm të sigurimit të cilësisë, mund të përbëjë një model të mundshëm ndërkohë që përgjegjësia do të adresohet në bazë të treguesve të performances si dhe verifikimit të të dhënave në bazat e të dhënave publike. Por gjithashtu mund të ekzistojnë edhe kombinime të tjera janë të mundshme në varësi të traditave të vendeve dhe nivelit të zhvillimit të sistemeve të tyre të sigurimit të cilësisë.

*Duhet të ndërtohen kapacitete dhe të sigurohet ligjshmëria.* Legjitimiteti është një faktor kryesor që përcakton ndikimin e sigurimit të cilësisë. Duhet ti kushtohet një rëndësi e veçantë natyrës së përfshirjes së stafit akademik për të rritur legjitimitetin e proceseve të sigurimit të cilësisë, sidomos kur bëhet fjalë për përbërjen e ekipeve të vlerësimit të jashtëm. Konsiderohet gjithashtu e rëndësishme që agjencia / organi i sigurimit të cilësisë i ngarkuar me vlerësimet e jashtme të jetë i pavarur nga autoritetet e arsimit të lartë, dhe të ketë besim në institucionet e arsimit të lartë dhe proceset e tyre të brendshme të sigurimit të cilësisë. Do të ishte mirë që mbledhja e të dhënave dhe përpunimi i treguesve të cilësisë që do të përdoren në kontrollet e përgjegjësisë të bëhet jashtë agjencisë apo organit të sigurimit të cilësisë në mënyrë që ky proces të jetë i pavarur. Konsiderohet gjithashtu e nevojshme që të ndërtohen kapacitete për të realizuar përfitimet e plota të vlerësimeve të jashtme. Zhvillimi i dialogut dhe komunikimi i shpeshtë midis ekspertëve të jashtëm dhe institucioneve të arsimit të lartë janë esenciale për procesin e rritjes së cilësisë, përmes shpërndarjes së kërkimit, krahasimit të të dhënave dhe praktikave më të mira, por duhet patur parasysh që kjo ndërthurje e ideve kërkon një nivel të lartë të ekspertizës profesionale brenda agjencisë përgjegjëse për sigurimin e jashtëm të cilësisë. Për këtë arsye është e

rëndësishme që stafi i përfshirë në vlerësimet e jashtme të zgjidhet në mënyrë të përshtatshme dhe të trajnohet për të analizuar informacionin e mbledhur gjatë vlerësimeve.

*Palët e interesuara si studentët, të diplomuarit dhe punëdhënësit duhet të jenë të dukshme në procedurat e vlerësimit.* Legjitimiteti i sistemit të sigurimit të cilësisë konsiston gjithashtu në aftësinë e tij për të marrë në konsideratë perspektivat e një game të gjerë të palëve të interesuara, që shfaqin interes të lartë arsimit, siç janë studentët, të diplomuarit dhe punëdhënësit. Konsiderohet e rëndësishme përfshirja në mënyrë sistematike e përfaqësuesve nga punëdhënësit dhe studentët në vlerësimin e jashtëm. Një përfshirje e gjerë e të diplomuarve në sondazhe do të ndihmonte gjithashtu në vlerësimin e suksesit të të diplomuarve në tregun e punës dhe përshtatjen e programeve terciare ndaj nevojave të tregut të punës.

*Duhet të rritet përqendrimi në rezultatet e studentëve.* Rezultatet e studentëve të shprehura në termat e të mësuarit dhe performancës së tregut të punës në raport me faktorët e inputit (fakulteti dhe burimet fizike) duhet të jenë gjithashtu fokusi i sigurimit të cilësisë. Kjo mund të realizohet duke përshkruar rezultatet e dëshiruara të arsimit të lartë në kornizat e kualifikimeve kombëtare, dhe duke i marrë në konsideratë këto rezultate në hartimin dhe vlerësimin e kurrikulës së programeve terciare. Pikëpamjet e të diplomuarve dhe punëdhënësve gjithashtu mund të kërkohen edhe gjatë vlerësimeve të jashtme. Treguesit mbi efektivitetin e institucioneve individuale të arsimit të lartë në përgatitjen e të diplomuarve për tregun e punës gjithashtu mund të publikohen edhe si një nxitje për përmirësimin e institucioneve të tjera. Rezultatet e studentëve në aspektin e të mësuarit njihës konsiderohen po aq të rëndësishme. Zhvillimi i treguesve të cilësisë së mësimdhënies - në kuptimin e vlerës së shtuar dhe sa mësimdhënia në institucion ndikon në



të mësuarit kumulativ të studentëve si edhe përfshirja e tyre në vlerësimet e performancës së institucioneve duhet të merren në konsideratë. Mungesa e një mase objektive të rezultateve të të nxënit, nuk u jep mundësinë studentëve të gjykojnë cilësinë e institucioneve të arsimit të lartë përveçse nga reputacioni që nuk pasqyron domosdoshmërisht cilësinë. Një çështje e lidhur me këtë ka të bëjë me renditjen e institucioneve dhe programeve. Politikëbërësit, me qëllim që të evitojnë ndikimin e renditjeve jo të sakta dhe të venë më tepër theksin në cilësinë e mësimdhënies, mund të zgjedhin të publikojnë informacionet në lidhje me cilësinë në nivelin institucional - të tilla si vlerësimet e studentëve për përvojën e tyre të të nxënit.

*Duhet të përmirësohet krahasueshmëria e kornizës së sigurimit të cilësisë në nivel ndërkombëtar.* Ndërsa arsimit dhe kërkimi bëhen globale, sistemet e sigurimit të cilësisë duhet të zhvillohen me qëllim që, ato njëkohësisht të kuptohen dhe aprovohen nga partnerët ndërkombëtarë. Mund të sugjerohet që rezultatet e vlerësimit të cilësisë të jenë të disponueshme edhe në anglisht përveç gjuhës kombëtare ose në procesin e monitorimit të përfshihen edhe ekspertë të huaj ose agjensi të huaja të sigurimit të cilësisë. Duhet gjithashtu të inkurajohet zbatimi i vazhdueshëm i Standardeve Evropiane dhe Udhëzimeve për sigurimin e cilësisë.

#### *Vlerësimi i brendshëm*

*Duhet të zhvillohet një kulturë e fortë cilësore në system.* Një kulturë e fortë cilësore në institucionet e arsimit të lartë, e cila është e ndarë nga udhëheqja akademike, stafi dhe studentët, kontribuon në përforcimin e sistemit të sigurimit të cilësisë. Është konstatuar se vëmendja për ruajtjen dhe përmirësimin e standardeve akademike rritet me kalimin e kohës. Megjithatë, evidencat sugjerojnë se një kulturë e fortë cilësore mund të zhvillohet

gjithashtu edhe si rezultat i ndërhyrjes së publikut. Kjo mund të realizohet përmes krijimit të detyrueshëm të sistemeve të brendshme të sigurimit të cilësisë nga institucionet e arsimit të lartë ose duke iu përgjigjur stimujve të duhur, siç është publikimi i vlerësimeve të studentëve në lidhje me përvojën e tyre të të mësuarit.

*Duhet ti kushtohet më shumë vëmendje mekanizmave të brendshëm të sigurimit të cilësisë*

Duhet t'i kushtohet më shumë vëmendje mekanizmave të brendshëm për të vendosur besimin në institucionet e arsimit të lartë, pritjeve dhe vlerave të administratorëve dhe stafit akademik dhe motivimit të brendshëm të stafit për të arritur përmirësimin. Një qasje e bazuar kryesisht në mekanizmat e jashtëm të sigurimit të cilësisë mund të jetë tepër e kushtueshme dhe joefikase në arritjen e përmirësimit të qëndrueshëm. Sistemet e vlerësimit të brendshëm do të ishin ideale nëse formësoheshin në mënyrë të tillë që akademikët në secilën zonë të studimit mund të mblidhnin reagime sistematike nga studentët, të vlerësonin efektivitetin e programit të tyre dhe të identifikonin dhe kryenin përmirësime në fushat ku identifikohen dobësitë.

*Duhet që përgjegjësia e brendshme të drejtohet nga disa parime kryesore.* Proçeset e

cilësisë duhet të jenë të tilla që delegimi i përgjegjësisë për cilësinë të shkojë tek ata njerëz që janë në gjendje të sjellin ndryshime në mësimdhënie-mësimnxënie. Hulumtimet kanë zbuluar gjithashtu se monitorimi informal i brendshëm i cilësisë rezulton të jetë më i vlefshëm në drejtim të përmirësimit të të nxënit të studentëve. Vëzhgimi i mësimdhënies nga kolegët duhet të inkurajohet në një mënyrë që është e përshtatshme për përmirësim. Kjo realizohet duke u ndarë nga proçeset e tjera institucionale për provën, nën-performancë ose promovim, si dhe përmes reagimeve individuale të stafit, të cilat duhet të mbeten konfidenciale. Këtyre qasjeve mund ti vijë në ndihmë krijimi i qendrave të përsosmërisë së

mësimdhënies brenda institucioneve për të zhvilluar strategji pedagogjike dhe materiale trajnimi.

*Duhet të bëhet një vlerësim i jashtëm i sistemeve të brendshme të sigurimit të cilësisë.*

Mekanizmat e brendshme për sigurimin e cilësisë duhet të vlerësohen zyrtarisht në mënyrë periodike nga një vlerësim i jashtëm. Nga institucionet e arsimit të lartë pritet që të krijojnë rutina që çojnë në përmirësimin e vazhdueshëm të sistemeve të tyre të brendshme të cilësisë.

## **KAPITULLI III: NJË PANORAMË E ARSIMIT TË LARTË NË SHQIPËRI**

Në këtë kapitull synohet gjithashtu të paraqitet një tablo e situatës së arsimit të lartë në Shqipëri duke filluar që nga krijimi i universitetit të parë e deri në ditët e sotme. Gjithashtu paraqiten në mënyrë të përmbledhur ndryshimet kryesore që kanë ndodhur në kuadrin ligjor që rregullon institucionet e arsimit të lartë në Shqipëri. Në fund të kapitullit janë paraqitur disa statistika në lidhje me numrin e institucioneve të arsimit të lartë publike dhe private dhe përkatësisht numrin e studentëve në secilin prej tyre gjatë viteve të fundit.

### **3.1 Kuadri ligjor mbi të cilën është rregulluar arsimi i lartë në Shqipëri**

Arsimi në Shqipëri ka pësuar luhajtje e ndryshime të shumta. Problematikat që janë shfaqur në arsimin e lartë në vendin tonë kanë sjellë nevojën për reformim e ndryshime thelbësore. Ndryshimet të cilat janë bërë në 20 vitet e fundit dëshmojnë se arsimi i lartë është munduar t'u përshtatet ndryshimeve sociale në vendin tonë, por duke u përshtatur në të njëjtën kohë edhe me ndryshimet globale. Duke qenë se vendi ynë synon të aderojë në Bashkimin Europian, një ndër sfidat është përfrimi me standartet europiane edhe përsa i përket fushës së arsimit të lartë. Reforma në arsimin e lartë ka përfshirë ndryshimet në legjislacionin që rregullon arsimin e lartë, kurrikulat, infrastrukturën etj.

Fillimet e arsimit të lartë datojnë me hapjen e Institutit 2 vjeçar Pedagogjik të Tiranës, në vitin 1946. Ndërsa universiteti i parë hapur është Universiteti i Tiranës, në vitin 1957. Sistemi arsimor deri në vitin 1990 kishte baza të thella ideologjike. Çdo vendim i marrë në këto institucione, duke filluar që nga përzgjedhja e lëndëve, programeve të studimit, numri i studentëve, ishte e centralizuar dhe e bazuar në filozofinë që ishte mësimdhënia për

përgatitjen e të rinjve profesionistë me detyra shoqërore të përcaktuara qartë. Shpërndarja e të drejtave të studimit dhe përcaktimi i fituesve është plotësisht i kontrolluar nga regjimi totalitar komunist. Gjatë kësaj periudhë universitetet konsideroheshin qendra mësimdhënieje dhe jo qendra kërkimi apo projektsh mësimore. Kjo solli nevojën që pas viteve “90 të fillonte era e ndryshimeve në sistemin arsimor në Shqipëri. Ndryshimet filluan me dhënien e statusit të universitetit instituteve që në atë kohë funksiononin në vendin tonë si Instituti Bujqësor i Kamzës, Instituti i Elbasanit, Instituti i Shkodrës etj.

Aktualisht në Shqipëri është në fuqi ligji nr. 80/2015 i cili rregullon arsimin e lartë dhe kërkimin shkencor në institucionet e arsimit të lartë. Ky ligj vjen si produkt i një procesi të gjatë konsultimi në grup të ngushtë ekspertësh në nivel kombëtar dhe një konsultim të mëtjshëm me grupet e interesit për të arritur në miratimin e tij përfundimtar në 2015. Ky ligj është i katërti dhe i fundit në ndryshimet që ka pësuar legjislacioni shqiptar në këtë fushë përgjatë këtyre 3 dekadave të Shqipërisë post-komuniste. Për hir të së vërtetës, këto ndryshime kanë qenë shumë të shpeshta nga qeveritë që janë pasuar, të cilat kanë dashur të përshtasin me filozofinë e tyre qeverisëse edhe mënyrën e funksionimit të arsimit universitar, jo vetëm duke amenduar ligjet paraardhëse por duke ndryshuar thelbësisht ato në kuadër të një reformimi rrënjësor.

#### *Periudha 1994-1998*

Në vitin 1994 është miratuar ligji nr. 7810 datë 4.1.1994 “Për arsimin e lartë në Republikën e Shqipërisë” i pasuar më vonë, vetëm pas 4 vitesh, nga ligji nr. 8461 datë 25.02.1999 i cili kishte vetëm 46 nene. Në ligjin e 1999 përcaktohet qartë misioni dhe filozofia e institucioneve të arsimit të lartë si dhe ndarja e tij në publik dhe jo publik, ku arsimit të lartë publik financohet nga Shteti. Gjithashtu, ligji i 1999 përcaktonte qartë autonominë e

institucioneve universitare dhe lirinë akademike, qoftë në procesin e ofrimit të programeve qoftë në atë të përzgjedhjes së organeve drejtuese nga vetë personeli sipas një sistemi votues nëpërmjet përfaqësimit . Gjithsesi në lidhje me marrëdhëniet financiare dhe administrative, ligji i 1999 përcaktonte natyrën e universiteteve si institucione buxhetore dhe buxheti i çdo njësie, nga ajo bazë të kryesorja, është i përcaktuar qartë duke u shprehur se “shkolla e lartë e detajon buxhetin sipas rektoratit, fakulteteve, departamenteve ose njësive të tjera të përcaktuara në nenin 12. Të gjitha këto njësi janë autonome në administrimin e këtij buxheti, në përputhje me aktet ligjore e nënligjore. Për të gjitha njësitë, veprimet e llogarisë kryhen nëpërmjet administratës së shkollës së lartë, përveç rasteve kur njësitë kanë llogari më vete” (neni 22). Gjithsesi, drejtuesi administrativ, struktura administrative e universiteteve mbetet, me propozim të Rektorit, nomenklaturë e Ministrisë së Arsimit. Po ashtu edhe struktura e personelit akademik.

#### *Periudha 2007 -2015*

Mbas vetëm 7 viteve miratohet një ligj i ri në fushën e arsimit universitar, i cili rezultoi më jetëgjatë. Më datë 21.05.2007 miratohet ligji nr. 9741 “Për arsimin e lartë në Republikën e Shqipërisë” i hartuar edhe nën konsulencën e ekspertëve të huaj. Ky ligj rezulton më i artikuluar duke u nisur edhe nga numri i neneve që përmban, plot 101 nene, si dhe me ndryshimet që e kanë prekur, 3 ndryshime. Qëllimi i këtij ligji është të “përcaktojë misionin, objektivat kryesorë të arsimit të lartë dhe të rregullojë aspekte të krijimit, organizimit, drejtimit, administrimit, financimit, sigurimit të cilësisë në institucionet e arsimit të lartë, në përputhje me standardet europiane, si dhe rolin e shtetit e të shoqërisë në arsimin e lartë”. Që në fillim ky ligj përcakton qartë parimet bazë të autonomisë dhe lirisë akademike duke e zgjeruar shumë konceptim e autonomisë universitare dhe duke e përcaktuar më qartë atë

qoftë në lidhje me programet e studimit që ofron, mënyrën e përcaktimit të kriterëve të pranimit, vetëqeverisjen universitare, financimin e jashtëm, etj. Ruhet në këtë ligj ndarja në institucione të arsimit të lartë në persona publikë apo privatë dhe përcaktohen më qartë llojet e institucioneve të arsimit të lartë të ndara në: universitetet, akademitë, kolegjet profesionale, shkollat e larta dhe qendrat ndëruniversitare. Për herë të parë përfshihet nocioni i filialeve të institucionit të arsimit të lartë. Vlerë të madhe i jepet në këtë ligj rolit të departamenteve si njësitë bazë mësimore-kërkimore. Ky ligj përcakton më qartë rolin e organeve drejtuese dhe rolin më të madh të organeve kolegjiale. Gjithashtu, për herë të parë përfshihet koncepti i zgjedhjeve të organeve drejtuese monokratike jo më nga asambltetë në aspektin përfaqësues por nga e gjithë trupa e njësisë përkatëse. Gjithashtu krijohet organi i këshillit të administrimit si organ kolegjial vendimmarrës në aspektin e administrimit me një përbërje të përcaktuar nga neni 16 ku ka antarë nga personeli akademik dhe antarë të caktuar nga Ministria e arsimit, ku këto të fundit nuk mund të jenë më shumë sesa antarët e zgjedhur nga vetë Universiteti. Kështu, autonomia universitare në lidhje me mazhorancën qeverisëse merr vlerën maksimale. Ky ligj përcakton edhe kriteret për hapjen, mbylljen apo riorganizimin e institucioneve të arsimit të lartë. Për herë të parë përcaktohet në ligj një kre më vetë për arsimin e lartë privat (kreu VI) dhe përcakton rregulla të qarta në lidhje me licencimin, hapjen, mbylljen dhe organizimin e arsimit të lartë privat. Ligji i 2007 hodhi bazat për një rregullim më të qartë edhe të statusit të veçantë dhe kategorizimit të personelit akademik sipas titujve dhe gradave përkatëse duke përcaktuar në personel: personeli akademik, personeli ndihmës mësimor-shkencor dhe personeli administrativ. Të parët ndahen në kategorinë: Profesorë; docentë; lektorë. Gjithashtu rregullohen edhe këshillat dhe përfaqësitë e studentëve si dhe detajohet rregullimi i sigurimit të cilësisë në arsimin e lartë, i

brendshëm dhe i jashtëm si dhe procesi i akreditimit. Ligji i 2007 në kreun X rregullon qartë dhe raportin e Shtetit me institucionet e arsimit të lartë ku Ministria e Arsimit do të jetë vetëm përgjegjëse për realizimin e programit politik në fushën e arsimit të lartë dhe për kontrollin e ligjshmërisë së veprimeve të IAL duke respektuar qartë autonominë institucionale, akademike dhe financiare. Në këtë ligj gjithashtu parashikohen ngritja e këshillave të etikës dhe dhe Këshillit të profesorëve që janë organe të përhershme. Ky i fundit do të ishte përgjegjës për dhënien e titujve dhe gradave vetë nga IAL. Në lidhje me raportin me studentët ky ligj bën për herë të parë implementimin e sistemit të Bolonjës në realitetin Shqiptar duke përfshirë sistemin me kredite të studimeve, ndarja e qartë në cikle studimore dhe përcaktimin më të qartë të ciklit të parë , të dytë dhe të tretë dhe krediteve përkatëse.

Ligji i vitit 2007 përcaktoi qartë dhe mënyrën e financimit të IAL në kuadër të autonomisë që duhet ti garantohet IAL-ve në kreun XIII ku përcaktohen burimet e financimit të IAL, të ardhurat dhe llojet e tyre, tarifat e studimit të cilat miratohen nga ministria përkatëse, financimi nga buxheti i shtetit dhe mënyra e shpërndarjes në bazë të formulës përkatëse, hartimi i buxhetit të IAL dhe rregullat e administrimit, auditimet dhe kalimin e pronave të paluajtshme në administrim të vetë IAL-ve.

#### *Viti 2015 e në vazhdim*

Në vitin 2015 përsëri u gjendëm përpara ndryshimit rrënjësor të legjislacionit në arsimin e lartë duke na u prezantuar ligji nr. 80/2015 i cili kishte si qëllim kryesor krijimin e një sistemi universitar ku aktorët gjendeshin në kushte konkurruese me një autonomi të thelluar nga Shteti dhe një qasje të rëndësishme kundrejt kërkimit shkencor në universitete.



Në detaj ligji nr. 80/0215, me 143 nenet e tij, përbën korpusin ligjor më të gjatë dhe më të plotë për rregullimin e arsimit të lartë në Shqipëri. Duke u nisur nga numri i dispozitave kalimtare dhe afatet e përcaktuara aty ky ligj përbënte në vetvete një projekt shumë ambicioz për një implementim sa më të shpejtë në praktikë. Ligji, që në përcaktimin e misionit të arsimit të lartë, vendos objektiva shumë ambiciozë përsa i përket vendit që arsimit të lartë dhe kërkimi shkencor duhet të zënë në shoqëri (neni 1). Përfshirja e rregullimit të kërkimit shkencor në fushën e aplikimit të këtij ligji ka si qëllim rregullimin e plotë e shterues të rolit që institucionet e arsimit të lartë duhet të luajnë në shoqëri. Neni 3 i ligjit përcakton lirinë akademike dhe autonominë e IAL, duke u përcjellë kjo e fundit si autonomi financiare, organizative dhe në përzgjedhjen e personelit me qëllim vendosjen e universiteteve në kushte të barabarta por edhe në konkurrencë midis njëri tjetrit. Ky ligj që në parimet e përgjithshme vendos të përcaktojë rolin e shtetit në arsimin e lartë (neni 5) që janë funksione rregulluese, krijuese dhe financuese nëpërmjet ministrisë përgjegjëse për arsimin. Gjithashtu krijohen një sërë organesh të reja me qëllim vendosjen e një ndërlidhjeje midis nevojave të shoqërisë dhe ofertës akademike të IAL siç janë KALKSH, QSHA, AKFAL, AKSHI, ASCAL, BA, etj.

Ligji përcakton në nenin 17 se “Institucionet e arsimit të lartë janë të organizuara në institucione publike, jopublike dhe publike të pavarura, sipas përcaktimeve të këtij ligji” dhe llojet e tyre janë: universitetet, kolegjet universitare, akademitë dhe kolegjet profesionale të larta. Në lidhje me organizimin e IAL ligji ruan pak a shumë strukturën e ligjit të 2007 duke i dhënë një rëndësi të madhe njësisive bazë, departamenteve.

Risia e ligjit të 2015 ka të bëjë kryesisht me një ndarje kompetencash midis rektorit, si autoriteti më i lartë akademik dhe përfaqësues ligjor për çështjet akademike e protokollare, dhe administratorit, si autoriteti më i lartë administrativ dhe përgjegjës për mirëfunksionimin financiar të IAL, Krasniqi (2018). Ky dyzim kompetencash shkon njëkohësisht edhe në lidhje me organet më të larta kolegjiale siç është Senati dhe Bordi i administrimit. Raportet e këtij të fundit përsa i përket numrit të antarëve që zgjidhen nga Ministria e Arsimit apo nga vetë IAL përcaktohen në varësi të planit buxhetor afatmesëm (neni 48) duke e ndarë numrin e pjesëmarrësve në 4 me 3 nëse Ministria jep më shumë se 50% të buxhetit afatmesëm të IAL. Gjithashtu ligji parashikon edhe ngritjen e një sere komisionesh të përhershme akademike si dhe individuen pozicione administrative pune siç janë administratorët e njësive kryesore apo njësive bazë me qëllim funksionimin sa më cilësor të IAL, sipas standarteve menaxheriale. Kre më vete (Kreu VIII) zë në ligjin e 2015 kërkimi shkencor në arsimin e lartë dhe rëndësia e tij në lidhje me zhvillimin ekonomik të vendit. Gjithsesi, ligji i ri e përcakton se shpërndarja e granteve do të kryhet nga agjencitë qeveritare, në rastin konkret AKSHI. Për herë të parë në Kreun XII ligji parashikon krijimin e institucioneve publike të pavarura të arsimit të lartë pavarësisht nga origjina publike apo private e themeluesve të tyre.

Garanci më të mëdha parashikohen edhe në lidhje me statusin e personelit akademik pjesë e IAL-ve. Gjithashtu risi është edhe parashikimi i programeve të studimit me kohë të zgjatur, kodifikimi i programeve të studimit dhe njehsimi në rang kombëtar i ofrimit të disa llojeve të programeve siç janë programet e integruara 5-vjeçare apo programet e studimit në fushën e mësuesisë.

Kalimi nga ligji i 1994 deri në ligjin aktual të 2015 kanë qënë një ndërhyrje e thellë legislative duke sjellë reformim rrënjësor të sistemit universitar duke u motivuar nga maxhorancat që i kanë sjellë si një reformim në emër të standartit, cilësisë, transparencës dhe autonomisë si dhe për më shumë rezultate në fushën e kërkimit shkencor. Në aspektin legjislativ, një reformim thelbësor i legjislacionit në një fushë sjell pashmangmërisht një korpus të ri legjislativ me norma, akte nënligjore dhe interpretime jurisprudenciale komplet të reja. Në njëfarë mënyre kjo ka ndikuar që çdo aplikim apo përcaktim ligjor i instituteve të veçanta të kryhej gjithmonë nga e para në rrafshin e zbatimit dhe interpretimit.

Pjesë e ligjit të vitit 2015 kanë qënë dhe institucionet e sigurimit të cilësisë (Agjencia e Sigurimit të Cilësisë në Arsimin e Lartë, ASCAL dhe Bordi i Akreditimit, BA) të cilat jo vetëm janë riorganizuar por kanë zhvilluar mjaft aktivitete në arsimin e lartë, akreditimin dhe sigurimin e cilësisë. Disa nga drejtimet kryesore të këtyre zhvillimeve kanë qënë: Riorganizimi i ASCAL dhe BA në përputhje me ligjin e ri të arsimit të lartë, miratimi i akteve rregullatore dhe akteve të brendshme të tyre, vlerësimi i të gjitha institucioneve të arsimit të lartë në bashkëpunim me Agjencinë Britanike të Sigurimit të Cilësisë, QAA, vlerësimi i programeve të studimit në kuadër të licencimit apo akreditimit, përgatitja e infrastrukturës logjistike dhe dokumentacionit të nevojshëm për realizimin e Sondazhit Kombëtar të Studentëve, SKS.

Agjencia e Sigurimit të Cilësisë në Arsimin e Lartë (ASCAL) është agjencia e ngarkuar për vlerësimin e cilësisë dhe akreditimin institucional dhe të programeve të studimit të reja dhe ekzistuese, si dhe përmes mekanizmave të tjerë, me sigurimin e cilësisë në arsimin e lartë, të programeve të studimit të të gjitha cikleve dhe llojeve dhe të Institucioneve të

Arsimit të Lartë në vend. Pranë ASCAL –it funksionon Bordi i Akreditimit, i cili, në bazë të vlerësimit dhe të rezultateve të tij, i sugjeron Ministrisë vendimin e hapjes së programeve të reja ose akreditimin e programeve apo institucioneve ekzistuese. Aktualisht në vendin tonë ASCAL ka filluar procesin e vlerësimit të brendshëm dhe akreditimit të programeve të studimit për matjen e cilësisë arsimit në IAL publike dhe IAL private.

Ligji i 2015 shënon disa arritje pozitive në lidhje me autonominë universitare përsa i përket mënyrës së përzgjedhjes së studentëve, kompetencave menaxhuese më të përcaktuara, e drejta për marrëdhënie të pavarura me personat e tretë, vendosjen e universiteteve në baza të njëjta konkurrence, etj. Gjithsesi, mungesa e akteve nënligjore zbatuese për një periudhë të gjatë e vendosi ligjin në kushtet e pazbatueshmërisë për një periudhë kohore gati 3 vjeçare duke mos bërë të mundur që të shohim efektet konkrete të rregullimit të ri ligjor të ofruar.

### **3.2 Disa statistika të studentëve të regjistruar në Institucionet e Arsimit të Lartë në Shqipëri**

Për të plotësuar situatën e arsimit të lartë në Shqipëri më poshtë jepen disa statistika në lidhje me numrin e studentëve të regjistruar në universitetet private dhe publike në vite.

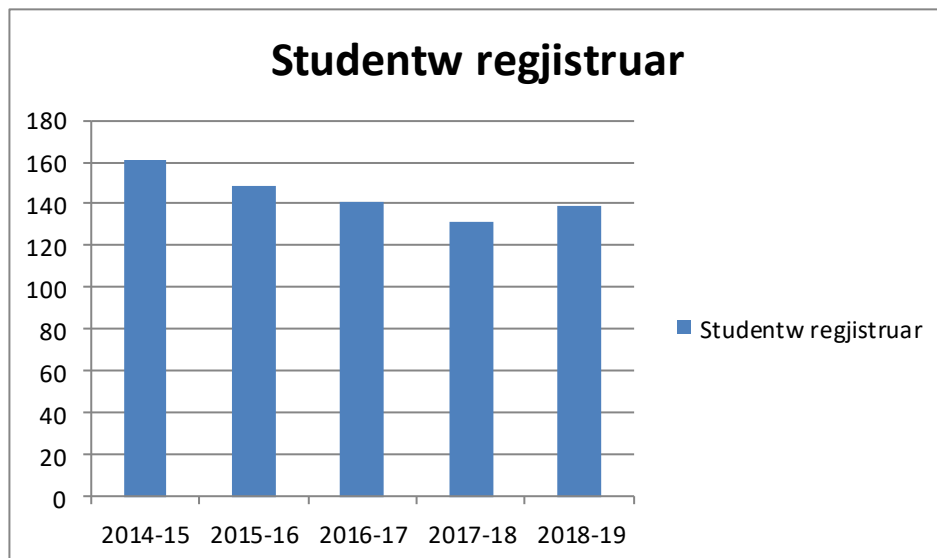
Tabela nr 2: Numri i studentëve në universitete private e publike

<b>Viti akademik</b>	<b>2014-15</b>	<b>2015-16</b>	<b>2016-17</b>	<b>2017-18</b>	<b>2018-19</b>
<b>Studentë regjistruar</b>	162.544	148.339	141.110	131.833	139.043

Burimi : Instat

Të paraqitur grafikisht:

Grafiku nr 1 :Numri i studentëve në universitete private e publike



Burimi: Autori

Deri në vitin akademik 2014-2015 numri i studentëve në universitetet publike dhe private ka qenë në rritje, si pasojë kjo e masivizimit të arsimit të lartë me ekzistencën dhe të shumë universiteteve private. Ky ishte një masivizim shumë i lartë për kapacitetet dhe mundësitë që ofronte Shqipëria. Kjo solli rënien e cilësisë së arsimit të lartë, kur pritej që të sillte përmirësim të tij. Në vitin akademik 2014-2015 kishte gjithsej 59 Institucione të Arsimit të Lartë, ndër to 15 ishin IAL publike dhe 44 IAL private.

Gjatë viteve 2000-2005 kishte vetëm 5 IAL jopublike, ndërkohë që në 2005-2009-ën u hapën 34 institucione jopublike të reja dhe një institucion publik, ndërsa në periudhën 2009-2013, u hapën të reja dy IAL publike dhe 10 jopublike.

Nga të dhënat vërehet se numri i studentëve që ndjekin studimet e larta ka pësuar rënie pas vitit akademik 2014-2015. Tkurrja vihet re sin ë universitetet publike ashtu dhe në universitetet private. Në vitin akademik 2015-2016 vërehet një reduktim i numrit të

studentëve në vlerën 14.205 studentë. Universitetet private pësuan një rënie më të madhe e cila përkon me mbylljen e shumë prej tyre, në kuadër të politikës së ndjekur nga qeveria për të moslejuar vazhdimin e aktivitetit të shumë institucioneve të larta private që nuk plotësonin kushtet e vendosura nga Ministria e Arsimit. Siç shikohet nga të dhënat numri i studentëve të regjistruar pas vitit akademik 2014-2015 në universitet pavarësisht statusit publik apo privat, ruan të njëjtat ritme. Në vitin akademik 2017-2018 vërehet një rënie për afërsisht 10.000 studentë, e cila mund të shpjegohet me ndryshimin e procedurave të aplikimit të studentëve në universitet, ku studentët duhet të regjistroheshin në preferencën e parë të listuar në aplikim pa pasur mundësi të regjistroheshin njëkohësisht në një universitet tjetër. Gjithashtu vendosja e notës mesatare në pranim solli një përjashtim nga sistemi arsimit të lartë të një numri të konsiderueshëm nxënësish. Kjo pati si efekt dhe daljen e studentëve jashtë Shqipërisë për të ndjekur studimet e tyre në universitete të huaja. Faktorë të tjerë që mund të kenë ndikuar në rënie të numrit të studentëve janë plakja e popullsisë dhe rënia e lindshmërisë. Nëse do të vërenim dhe preferencat e studentëve për të ndjekur studimet në një universitet publik apo privat do kishim të dhënat e mëposhtme:

Tabela nr 3: Studentë të regjistruar në universitete publike e private

	Viti shkollor					
	2012/13	2013/14	2014/15	2015/16	2016/17	2017/18
Studentë gjithsej në Univ.Publike	141.205	145.028	138.410	123.159	116.896	106.077

Studentë gjithsej në						
Univ. JoPublike	33.560	31.145	24.134	25.180	24.214	25.756

Burimi :Vjetari statistikor 2017-2018 Ministria e Arsimit

Gjatë viteve 2000-2005 kishte vetëm 5 IAL jopublike, ndërkohë që në 2005-2009-ën u hapën 34 institucione jopublike të reja dhe një institucion publik, ndërsa në periudhën 2009-2013, u hapën të reja dy IAL publike dhe 10 jopublike.

Sipas të dhënave të marra nga Ministria e Arsimit Institucionet e Arsimit Lartë private në vitin 2018 janë 10 universitete dhe 15 akademi dhe kolegje. Ndërsa Institucionet e Arsimit të Lartë publikë deri në vitin 2018 janë 12 universitete dhe 5 akademi.

## **KAPITULLI IV: METODOLOGJIA E STUDIMIT**

Ky studim ka si objektiv matjen e cilësisë në institucionet publike dhe private të arsimit të lartë. Me anë të këtij studimi synohet të analizohen dhe krahasohen pritshmëritë dhe perceptimet e studentëve në lidhje me cilësinë e shëbimit që ofrojnë universitetet private dhe publike në Shqipëri, duke përdorur modelin Servqual.

Ky kapitull paraqet metodologjinë e përdorur në studim, burimet e të dhënave dhe mënyrën se si janë përzgjedhur të dhënat, planin e kërkimit që është zbatuar, instrumentat dhe metodat që janë përdorur për testimin e hipotezave të ngritura.

Matja e cilësisë në arsimin e lartë vazhdon të jetë një proces i vështirë dhe i ndërlikuar. Studime të shumta janë kryer për matjen e cilësisë si në sektorin publik ashtu edhe në sektorin privat, por gjithashtu janë realizuar edhe studime krahasuese që synojnë të masin cilësinë si në universitetet publike dhe private. Siç u përmend dhe më sipër, modele të ndryshme bëjnë të mundur realizimin e këtij procesi, por bazuar në literaturën e studiuar, një kontribut të rëndësishëm kanë dhënë Parasuraman, Zeithaml dhe Berry, të cilët ndërtuan modelin Servqual në vitin 1981. Modeli Servqual bazohej pikërisht në paradigmen e konfirmimit, sipas së cilës individët krahasojnë pritshmëritë me perceptimet e tyre në lidhje më një shërbim të dhënë.

### **4.1 Projektimi i kërkimit**

#### *Burimet e të dhënave*

Të dhënat e përdorura në këtë studim janë të dhëna sasiore primare dhe sekondare. Të dhënat primare janë marrë nga anketat e modelit Servqual, të realizuar me studentët në universitete publike dhe private. Këto të dhëna përbëjnë bazën për testimin e hipotezave të



ngritura. Ndërsa të dhënat sekondare janë përfituar nga rishikimi i literaturës të studimeve të kryera më parë dhe nga studimet të ndryshëm në këtë fushë, revistat e ndryshme shkencore, si dhe libra të tjerë të botuar. Avantazhi kryesor i tyre qëndron në faktin se ato bëjnë të mundur kursimin e kohës dhe të mjeteve monetare në krahasim me të dhënat parësore.

### *Përcaktimi i zgjedhjes*

Një moment i rëndësishëm i punimit është edhe përcaktimi i zgjedhjes pasi ka një impakt të ndjeshëm në aftësinë e rezultateve të marra nga zgjedhja për t'u përgjithësuar dhe për të përfaqësuar popullatën e studimit (Kotler dhe Armstrong, 2011). Zgjedhja duhet të përcaktohet pasi kryerja e studimit në të gjithë popullatën kërkon shumë kohë dhe njëkohësisht kushton (Hair et al., 2006). Zgjedhjet mund të jenë probabilitare, të cilat konsiderohen të pranueshme dhe joprobabilitare, të cilat përdoren në rastet kur mungon informacioni në kuadrin e zgjedhjes së popullsisë në fjalë dhe në rastet kur mendohet se zgjedhjet probabilitare janë të papërshtatshme (Blaxter et al., 2010). Zgjedhja e përdorur në studim është probabile e rastësishme pasi çdo student ka mundësi për tu zgjedhur për plotësimin e anketës. Në këtë studim është bërë një përcaktim i kujdesshëm i zgjedhjes me qëllim që përfaqësimi i popullatës të jetë sa më i mirë. Janë marrë në studim universitetet (publike dhe private) më të mëdhaja dhe më prestigjioze që operojnë në sektorin e arsimit të lartë, në Tiranë, Durrës dhe Elbasan.

### *Madhësia e zgjedhjes*

Përcaktimi i madhësisë së zgjedhjes ka një rëndësi të veçantë pasi bën përgjithësimin e rezultateve të studimit nëpërmjet përfaqësimit sa më të mirë të popullatës. Në studim u përzgjedhën katër universitete publike dhe katër universitete private. Duke u bazuar në

argumentin që vlera e rezultatit të testit statistikor është në funksion të madhësisë së kampionit të zgjedhur ( Kier 1999), në studimin e kryer u shpërndanë 750 anketa, nga të cilat 375 në universitetet publike dhe 375 në universitetet private. Duke u nisur nga fakti që një universitet ofron programe të ndryshme studimi, në pamundësi për të siguruar të dhëna nga një numër i lartë studentësh fokusi i studimit kanë qenë vetëm studentët e fakulteteve ekonomike.

#### *Mbledhja e të dhënave*

Anketat janë shpërndarë në studentë të universiteteve publike dhe private. Gjithsej u shpërndanë 750 anketa nga të cilat u kthyen të plotësuar 700 anketa, përkatësisht 365 nga studentët e universiteteve private dhe 335 anketa nga studentët e universiteteve publike. Në mënyrë që baza e të dhënave nga universitetet të ishte e njëjtë, në punim u përdorën të dhënat e 300 anketave të universiteteve publike dhe 300 anketave të universiteteve private. Anketat ishin të ndara në tre pjesë. Pjesa e parë e anketës përmbante pyetje në lidhje me të dhënat demografike të studentëve. Në pjesën e dytë, studentët duhet të rendisnin pritshmëritë e tyre në lidhje me cilësinë e arsimit në universitetin në të cilin bëjnë pjesë, publik apo privat. Ndërsa në pjesën e tretë të anketës studentët duhet të rendisin perceptimet e tyre në lidhje me cilësinë e arsimit në universitetin në të cilin bëjnë pjesë, publik apo privat. Në shtojcën e punimit është paraqitur e plotë anketa drejtuar studentëve. Anketa u hartua sipas modelit Servqual, dhe përmbante 26 pyetje, në të cilat 22 pyetje kanë lidhje me atributet e secilit dimension të cilësisë së arsimit të lartë, dhe 4 pyetje të cilat kanë lidhje me cilësinë e arsimit të lartë në përgjithësi. Këtotribute të modelit Servqual, të cilat janë përdorur në anketë janë përcaktues të pesë dimensioneve të cilësisë: prekshmëria, siguria, ndjeshmëria, serioziteti dhe përgjegjshmëria. Dimensioani i prekshmërisë ka katër

atribute: universiteti ka pajisje moderne, ambjentet e tij janë tërheqëse, punonjësit janë të rregullt në paraqitje dhe informacionet janë të dukshme. Dimensioni i seriozitetit ka pesë attribute: universiteti mban premtimet dhe tregon interes në zgjidhjen e problemeve të studentëve, i ofron shërbimet që herën e parë dhe në kohën e premtuar dhe nuk ka gabime në të dhëna. Dimensioni i përgjegjshmërisë ka katër attribute: universiteti i shërben menjëherë studentëve dhe i informon ato për kohën se kur do të ofrohen shërbimet, shpreh gadishmëri për t'i ndihmuar studentët dhe nuk është asnjëherë shumë i ngarkuar për t'iu përgjigjur atyre. Dimensioni i sigurisë ka katër attribute: studentët ndihen të sigurtë në universitet dhe ai u ofron konfidencë atyre, i inkurajon vazhdimisht studentët dhe stafi i tij zotëron njohuritë për t'iu përgjigjur pyetjeve të studentëve. Dimensioni i ndjeshmërisë ka pesë attribute: universiteti u kushton vëmendje individuale studentëve, ofron orare të përshtatshme për to dhe ka punonjës që u ofrojnë vëmendje personale studentëve, ka qëllime të mira për studentët dhe njëkohësisht i kupton nevojat specifike të tyre.

Për matjen e dimensioneve është përdorur shkalla Likert nga 1 deri në 5, ku 1 është “Nuk jam aspak dakort dhe 5 “Jam plotësisht dakort. Shkalla LIKERT është zgjedhja më e përdorur nga shumë studiues, pasi konsiderohet më e thjeshtë në dhënien e përgjigjeve nga ana e të anketuarve, si dhe ofron gjithashtu rezultate të sakta. Shpërndarja e anketave u realizua drejtpërdrejt te studentët e këtyre universiteteve. Grupi i studentëve që u përzgjedh për anketim i përkiste ciklit të studimit 3 vjeçar bachelor. Të dhënat e studimit u mblodhën gjatë vitit akademik 2017-2018.

#### **4.2 Metodatat dhe instrumentet bazë të hulumtimit**

Ky punim mbështetet në strategjinë e sondazhit, jo vetëm për faktin që përfshin edhe përfaqshen sasiore me të cilën sondazhet janë të lidhura tradicionalisht, por edhe për faktin

që teknika specifike e modelimit të ekuacioneve strukturore e përdorur në punim kërkon mbledhjen e të dhënave sasore nga një numër i konsiderueshëm subjektësh. Ai është një kombinim i kërkimit cilësor dhe sasior, pasi ai synon të arrijë një njohje të dimensioneve që përcaktojnë cilësinë e arsimit të lartë (aspekti cilësor) dhe teston drejtimin dhe fuqinë e marrëdhënies midis dimensioneve dhe cilësisë së arsimit (aspekti sasior).

### *Modeli Servqual*

Ky studim përdor modelin Servqual për të vlerësuar cilësinë e shërbimit në universitetet publike dhe private, si dhe për të mundësuar krahasimin e cilësisë midis universiteteve publike dhe private, duke matur hendekun midis perceptimeve dhe pritshmërive të studentëve në këto universitete. Studimi hulumton ndryshimet në aspekte specifike të cilësisë shërbimit që mund të sjellin ndryshimet në kërkesat midis universiteteve publike dhe private. Të dhënat e mbledhura në studim shërbejnë për dhënien e rekomandimeve për përmirësimin e cilësisë së shërbimit në arsimin e lartë. Cilësia e shërbimit në studim matet duke përdorur formulën e modelit Servqual (1985).

Cilësia = Perceptimi – Pritshmëritë

Cilësia e shërbimit konceptohet në pesë dimensione: prekshmëria, siguria, ndjeshmëria, serioziteti dhe përgjegjshmëria.

### *Modelimi i ekuacioneve strukturore*

Përpara se të aplikohet modeli Servqual, në mënyrë që të vërtetohet se pesë dimensionet janë përcaktuese të cilësisë së arsimit të lartë, në studim është përdorur modelimi i ekuacioneve strukturore. Modelimi i ekuacioneve strukturore është një qasje statistikore gjithëpërfshirëse për testimin e hipotezave në lidhje me marrëdhëniet ndërmjet variablave të vëzhguar dhe ato latentë. Ky model bën të mundur kombinimin e veçorive të analizës

konfirmuese faktoriale dhe analizës së regresionit të shumëfishtë për të studiuar si matjen ashtu dhe vetitë strukturore të modeleve teorike (Çerri, 2012).

### *Analiza faktoriale konfirmuese*

Analiza faktoriale konfirmuese përdoret për të matur peshën e secilit faktor, variabla në studim; përkatësisht dimensionet e cilësisë së arsimit, dhe për të konfirmuar atë që pritet në bazë të teorive themelore apo të paracaktuara në studimet e mëparshme. Kjo analizë bazohet në supozimin që secili faktor është i lidhur me një nëngrup të specifikuar variablash të matura. Supozimi bazë që kryhet në këtë analizë është se studiuesi duhet të hipotetizojë që në fillim numrin e faktorëve në model, dhe të parashikojë se cilët variabla të matur do të ngarkohen mbi faktorë të caktuar (Garson, 2012).

Është e nevojshme që të bëhet dallimi midis analizës eksploruese faktoriale dhe analizës konfirmuese faktoriale. Analiza eksploruese faktoriale është një teknikë ndërvarësie, e cila ka si qëllim kryesor të përcaktojë strukturën bazë midis variabla në një analizë statistikore (Hair et al, 2009; Stevens, 2002). Kjo analizë synon të zbulojë strukturën që qëndron në themel të një grupi relativisht të madh variablash. Supozimi kryesor i saj është që secili nga treguesit mund të jetë i lidhur me secilin prej faktorëve. Në studim nuk kryhet analiza eksploruese faktoriale, për të parë dimensionet e cilësisë së arsimit të lartë dhe atributet përcaktuese të secilit dimension. Kjo pasi në studim është marrë e mirëqenë nga studimet e mëparshme që atributet e cilësisë së arsimit janë 22, ashtu sikurse në modelin Servqual. Nëse do të kryenim një analizë eksploruese, në pyetësor do përfshiheshin më shumë attribute dhe nëpërmjet analizës eksploruese do përcaktoheshin pikërisht ato attribute që kanë më shumë rëndësi për secilin dimension të cilësisë arsimit.

## KAPITULLI V: ANALIZA EMPIRIKE DHE INTERPRETIMI I REZULTATEVE

### 5.1 Statistikat përshkruese

Në studim sugjerohet që fillimisht të dhënat e mbledhura ti nënshtrohen statistikave përshkruese. Më pas të bëhet analizimi i mëtejshëm i tyre në bazë të modelit të përcaktuar për studimin e dhënë (Pallant 2011). Statistikat përshkruese janë metoda numerike dhe grafike që përdoren për të përmbledhur të dhëna të cilat përfshijnë (Gujarati, 2001):

1. Matësit e tendencës qendrore si: mesorja, mesatarja, moda dhe normaliteti.
2. Matësit e ndryshueshmërisë si: varianca etj.

Më poshtë paraqiten në tabelat përkatëse, mesatarja dhe devijimi standart për çdo atribut të dimensioneve të cilësisë për pritshmëritë dhe perceptimet e studentëve si në universitetet publike dhe në ato private:

Tabela nr 4: Statistikat përshkruese të shkallës së pritshmërisë në universitetet publike

	Atributet	Mesatarja	Devijimi standart
1	Pres që universiteti të ketë pajisje moderne	4.28	0.921
2	Pres që ambjentet të jenë tërheqëse në të parë	4.14	0.823
3	Pres që punonjësit të jenë të rregullt në paraqitje	4.33	0.672
4	Pres që informacionet (si orari apo broshurat) të jenë të dukshme	3.2	0.865
5	Pres që universiteti të mbajë premtimet	4.28	0.776

6	Pres që universiteti të tregojë interes të sinqertë në zgjidhjen e problemeve të studentëve	3.63	0.48
7	Pres që universiteti të japë shërbimet e tij që herën e pare	<b>3.18</b>	0.740
8	Pres që universiteti të japë shërbimet e tij në kohën e premtuar	4	0.705
9	Pres që universiteti të mos ketë gabime në të dhëna	4.03	0.708
10	Pres që stafi i universitetit t'u tregojë studentëve kur do të ofrohen shërbimet	4.38	0.588
11	Pres që universiteti t'u shërbejë menjëherë studentëve	3.68	0.820
12	Pres që stafi i universitetit të jetë gjithnjë i gatshëm për të ndihmuar studentët	4.13	0.740
13	Pres që stafi i universitetit të mos jetë asnjëherë shumë i ngarkuar për t'ju përgjigjur studentëve	4.22	0.924
14	Pres që universiteti t'u ofrojë konfidencë studentëve	3.8	0.69
15	Pres që studenti të ndjehet i sigurtë në universitet	4.1	0.77
16	Pres që stafi i universitetit t'i inkurajojë vazhdimisht studentët	4.23	0.783
17	Pres që stafi i universitetit të ketë njohuritë për t'ju përgjigjur pyetjeve të studentëve	4.38	0.735
18	Pres që universiteti t'u japë studentëve vëmendje individuale	3.75	0.768
19	Pres që universiteti të ketë orare të përshtatshme për të gjithë studentët	4.15	0.855
20	Pres që universiteti të ketë punonjës që u japin vëmendje personale studentëve	<b>4.55</b>	0.837
21	Pres që universiteti të ketë qëllimet më të mira për studentët	4.11	0.802
22	Pres që universiteti të kuptojë nevojat specifike të studentëve	4.2	0.802

Burimi: Autori

Siç vihet re nga tabela, mesatarja më e lartë përsa i përket pritshmërive arrihet për atributin

“Universiteti të ketë punonjës që u japin vëmendje personale studentëve”, që i referohet pikërisht dimensionit të ndjeshmërisë të cilësisë së shërbimit. Vlera e mesatares është 4.55, vlerë e cila i afrohet 5 në një shkallë likerti nga 1 te 5, që do të thotë plotësisht dakord sipas pyetësorit të përdorur. Ndërsa mesatarja më e ulët përsa i përket pritshmërive arrihet për atributin “Universiteti të japë shërbimet e tij që herën e parë”, që i referohet dimensionit të besueshmërisë të cilësisë së shërbimit. Vlera e saj është 3.18, vlerë e cila i afrohet 3 dhe sipas shkallës likert të përdorur do të thotë që studentët janë të pasigurtë.

Është paraqitur gjithashtu edhe devijimi standard për çdo atribut të dimensioneve, i cili na tregon se ne çfarë mase devijon çdo observim nga mesatarja. Nëse vlerat janë afër zeros kjo do të thotë që përgjigjet e të anketuarve janë pothuajse uniforme dhe nëse janë afër 1, përgjigjet e tyre konvergjojnë. Vlera më e ulët e devijimit standard është 0.48, e cila është afër zeros dhe i përket atributit “Universiteti të tregojë interes të sinqertë në zgjidhjen e problemeve të studentëve”. Kjo do të thotë së studentët janë përgjigjur pothuajse njëllor. Ndërsa vlera më e lartë e devijimit standard përsa i përket pritjeve, është 0.924, e cila është afër 1 dhe i përket atributit “Stafi i universitetit të mos jetë asnjëherë shumë i ngarkuar për t’ju përgjigjur studentëve”. Kjo do të thotë që mendimet e studentëve janë të ndryshme përsa i përket faktit që stafi nuk do të jetë asnjëherë shumë i ngarkuar për t’ju përgjigjur pyetjeve të tyre.

Tabela nr 5: Statistikat përshkruese të shkallës së perceptimit në universitetet publike

	Atributet	Mesatarja	Devijimi standart
1	Universiteti ka pajisje moderne	3.97	0.964
2	Ambjentet janë tërheqëse në të parë	4	0.907
3	Punonjësit janë të rregullt në paraqitje	4.22	0.939
4	Informacionet (si orari apo broshurat)	<b>2.75</b>	0.939



	janë të dukshme		
5	Universiteti mban premtimet	4.18	0.956
6	Universiteti tregon interes të sinqertë në zgjidhjen e problemeve të studentëve	3.54	0.997
7	Universiteti jep shërbimet e tij që herën e parë	2.85	1.092
8	Universiteti jep shërbimet e tij në kohën e premtuar	3.15	1.098
9	Universiteti nuk ka gabime në të dhëna	3.99	0.897
10	Stafi i universitetit u tregon studentëve kur do të ofrohen shërbimet	4.21	0.473
11	Universiteti u shërben menjëherë studentëve	3.58	0.879
12	Stafi i universitetit është gjithnjë i gatshëm për t'i ndihmuar studentët	4.05	0.709
13	Stafi i universitetit nuk është asnjëherë shumë i ngarkuar për t'ju përgjigjur studentëve	4.1	0.805
14	Universiteti u ofron konfidencë studentëve	3.6	1.096
15	Unë ndjem i/e sigurtë në universitet	4.05	1.164
16	Stafi i universitetit i inkurajon vazhdimisht studentët	4.03	0.853
17	Stafi i universitetit ka njohuri për t'ju përgjigjur pyetjeve të studentëve	4.13	0.679
18	Universiteti u jep studentëve vëmendje individuale	3.6	0.845
19	Universiteti ka orare të përshtatshme për të gjithë studentët	4.02	0.853
20	Universiteti ka punonjës që japin vëmendje personale	<b>4.35</b>	1.103
21	Universiteti ka qëllimet më të mira për studentët	4.05	0.707
22	Universiteti kupton nevojat specifike të studentëve	3.5	1.079

Burimi: Autori

Siç vihet re nga tabela, mesatarja më e lartë përsa i përket perceptimeve arrihet për atributin “Universiteti ka punonjës që u japin vëmendje personale studentëve”, që i referohet

dimensionit të ndjeshmërisë të cilësisë së shërbimit. Vlera e mesatares është 4.35, vlerë e cila i afrohet 4 në një shkallë likerti nga 1 deri te 5, që do të thotë dakord sipas pyetësorit të përdorur. Ndërsa mesatarja më e ulët përse i përket perceptimeve arrihet për atributin “Informacionet (si orari apo broshurat) janë të dukshme”, që i referohet dimensionit të prekshmërisë të cilësisë së shërbimit. Vlera e saj është 2.75, vlerë e cila i afrohet 3 dhe sipas shkallës likert të përdorur do të thotë që studentët nuk janë të sigurt në këtë drejtim. Vlera më e ulët e devijimit standard përse i përket perceptimeve është 0.473, vlerë e cila i afrohet zeros dhe i përket atributit “Stafi i universitetit u tregon studentëve kur do të ofrohen shërbimet”. Kjo do të thotë që përgjigjet e tyre janë uniforme. Ndërsa vlera më e lartë e devijimit standard është 1.164 dhe i përket atributit “Unë ndjehem i/e sigurtë në universitet”. Kjo vlerë është afër 1 që do të thotë se studentët e mendojnë në mënyra të ndryshme faktin nëse ndihen të sigurtë në universitet.

Tabela nr 6: Statistikat përshkruese të shkallës së pritshmërisë në universitetet private

	Atributet	Mesatarja	Devijimi standart
1	Pres që universiteti të ketë pajisje moderne	4.51	0.712
2	Pres që ambjentet të jenë tërheqëse në të parë	4.13	0.708
3	Pres që punonjësit të jenë të rregullt në paraqitje	4.41	0.598
4	Pres që informacionet (si orari apo broshurat) të jenë të dukshme	4.59	0.558
5	Pres që universiteti të mbajë premtimet	4.33	0.626
6	Pres që universiteti të tregojë interes të sinqertë në zgjidhjen e problemeve të	4.21	0.700

	studentëve		
7	Pres që universiteti të japë shërbimet e tij që herën e pare	<b>4.61</b>	0.725
8	Pres që universiteti të japë shërbimet e tij në kohën e premtuar	4.24	0.682
9	Pres që universiteti të mos ketë gabime në të dhëna	4.49	0.68
10	Pres që stafi i universitetit t'u tregojë studentëve kur do të ofrohen shërbimet	4.53	0.678
11	Pres që universiteti t'u shërbejë menjëherë studentëve	4.16	0.779
12	Pres që stafi i universitetit të jetë gjithnjë i gatshëm për të ndihmuar studentët	4.56	0.485
13	Pres që stafi i universitetit të mos jetë asnjëherë shumë i ngarkuar për t'ju përgjigjur studentëve	4.26	0.770
14	Pres që universiteti t'u ofrojë konfidencë studentëve	4.3	0.576
15	Pres që studenti të ndjehet i sigurtë në universitet	4.36	0.763
16	Pres që stafi i universitetit t'i inkurajojë vazhdimisht studentët	4.54	0.608
17	Pres që stafi i universitetit të ketë njohuritë për t'ju përgjigjur pyetjeve të studentëve	4.6	0.750
18	Pres që universiteti t'u japë studentëve vëmendje individuale	<b>3.89</b>	0.690
19	Pres që universiteti të ketë orare të përshtatshme për të gjithë studentët	4.22	0.694
20	Pres që universiteti të ketë punonjës që u japin vëmendje personale studentëve	4.65	0.755
21	Pres që universiteti të ketë qëllimet më të mira për studentët	4.56	0.496
22	Pres që universiteti të kuptojë nevojat specifike të studentëve	3.97	0.563

Burimi: Autori

Siç vihet re nga tabela, mesatarja më e lartë përsa i përket pritshmërive në universitetet private arrihet për atributin “Universiteti të japë shërbimet e tij që herën e pare”, që i

referohet dimensionit të besueshmërisë të cilësisë së shërbimit. Vlera e mesatares është 4.61, vlerë e cila i afrohet 5 në një shkallë likerti nga 1 deri te 5, që do të thotë plotësisht dakord sipas pyetësorit të përdorur. Ndërsa mesatarja më e ulët përsa i përket pritshmërive arrihet për atributin “Universiteti t’u japë studentëve vëmendje individuale”, që i përket dimensionit të ndjeshmërisë të cilësisë së shërbimit. Vlera e saj është 3.89, vlerë e cila i afrohet 4, që do të thotë dakord sipas shkallës likert të përdorur.

Vlera më e ulët e devijimit standard përsa i përket pritshmërive është 0.485, vlerë e cila i afrohet zeros dhe i përket atributit “Stafi i universitetit të jetë gjithnjë i gatshëm për të ndihmuar studentët”. Kjo do të thotë që studentët e mendojnë në të njëjtën mënyrë gadishmërinë e stafit për ti ndihmuar ato. Ndërsa vlera më e lartë e devijimit standard është 0.779 dhe i përket atributit “Universiteti t’u shërbejë menjëherë studentëve”. Kjo vlerë është afër 1 që do të thotë se opinionet e tyre konvergjojnë.

Tabela nr 7: Statistikat përshkruese të shkallës së perceptimit në universitetet private

	Atributet	Mesatarja	Devijimi standart
1	Universiteti ka pajisje modern	4.40	0.647
2	Ambjentet janë tërheqëse në të pare	4.	0.626
3	Punonjësit janë të rregullt në paraqitje	4.38	0.599
4	Informacionet (si orari apo broshurat) janë të dukshme	<b>4.57</b>	0.621
5	Universiteti mban premtimet	4.30	0.670
6	Universiteti tregon interes të sinqertë në zgjidhjen e problemeve të studentëve	4.15	0.610
7	Universiteti jep shërbimet e tij që herën e parë	4.5	0.638
8	Universiteti jep shërbimet e tij në kohën e premtuar	4.18	0.593
9	Universiteti nuk ka gabime në të dhëna	4.39	0.491
10	Stafi i universitetit u tregon studentëve	4.43	0.501

	kur do të ofrohen shërbimet		
11	Universiteti u shërben menjëherë studentëve	4.1	0.731
12	Stafi i universitetit është gjithnjë i gatshëm për t'i ndihmuar studentët	4.4	0.498
13	Stafi i universitetit nuk është asnjëherë shumë i ngarkuar për t'ju përgjigjur studentëve	4.2	0.759
14	Universiteti u ofron konfidencë studentëve	4.16	0.665
15	Unë ndjehem i/e sigurtë në universitet	4.28	0.683
16	Stafi i universitetit i inkurajon vazhdimisht studentët	4.44	0.55
17	Stafi i universitetit ka njohuri për t'ju përgjigjur pyetjeve të studentëve	4.48	0.492
18	Universiteti u jep studentëve vëmendje individuale	3.75	0.702
19	Universiteti ka orare të përshtatshme për të gjithë studentët	4.18	0.784
20	Universiteti ka punonjës që japin vëmendje personale	4.55	0.584
21	Universiteti ka qëllimet më të mira për studentët	4.48	0.555
22	Universiteti kupton nevojat specifike të studentëve	3.57	0.660

Burimi: Autori

Siç vihet re nga tabela, mesatarja më e lartë përsa i përket perceptimeve në universitetet private arrihet për atributin “Informacionet (si orari apo broshurat) janë të dukshme” që i referohet dimensionit të prekshmërisë së cilësisë së shërbimit. Vlera e saj është 4.57, vlerë e cila i afrohet 5 në shkallën likert të përdorur dhe do të thotë plotësisht dakord sipas pyetësorit të përdorur. Ndërsa mesatarja më e ulët përsa i përket perceptimeve arrihet për atributin “Universiteti kupton nevojat specifike të studentëve” që i referohet dimensionit të ndjeshmërisë. Vlera e saj është 3.57, vlerë e cila i afrohet 4 dhe do të thotë dakord sipas shkallës likert të përdorur.

Vlera më e ulët e devijimit standard përsa i përket perceptimeve është 0.492, vlerë e cila është afër zeros dhe i përket atributit “Stafi i universitetit ka njohuri për t’ju përgjigjur pyetjeve të studentëve”. Kjo do të thotë që përgjigjet e studentëve janë uniforme përsa i përket faktit që stafi është i pajisur me njohuritë e nevojshme për t’iu përgjigjur pyetjeve të tyre. Ndërsa vlera më e lartë e devijimit standard është 0.784 dhe i përket atributit “Universiteti ka orare të përshtatshme për të gjithë studentët”. Kjo vlerë është afër 1 që do të thotë se përgjigjet e tyre në lidhje me këtë atribut të cilësisë nuk rezultojnë të jenë uniforme.

## **5.2 Hipotezat e ngritura në studim**

Qëllimi i këtij studimi është vlerësimi i pritshmërive dhe perceptimeve të cilësisë së arsimit në institucionet e arsimit të lartë publik dhe privat, nga këndvështrimi i studentëve. Hipotezat e këtij studimi janë ndërtuar bazuar në vlerësimin e studentëve të Hendekut 5 të modelit Servqual të zhvilluar nga Parasuman, në universitetet publike dhe ato private. Ekziston një ndryshim domethënës në pritshmëritë dhe perceptimet e studentëve sipas statusit të universitetit publik apo privat. Nisur nga kjo, hipotezat e ngritura në këtë studim janë të paraqitura si më poshtë:

H1<sub>a</sub>: Prekshmëria, është përcaktues domethënës i perceptimit të studentëve mbi cilësinë e arsimit në Institucionet e Arsimit të Lartë Privat;

H1<sub>b</sub>: Besueshmëria, është përcaktues domethënës i perceptimit të studentëve mbi cilësinë e arsimit në Institucionet e Arsimit të Lartë Privat;

H1<sub>c</sub>: Përgjegjësia, është përcaktues domethënës i perceptimit të studentëve mbi cilësinë e arsimit në Institucionet e Arsimit të Lartë Privat;

H1<sub>d</sub>: Siguria, është përcaktues domethënës i perceptimit të studentëve mbi cilësinë e arsimit në Institucionet e Arsimit të Lartë Privat;

H1<sub>e</sub>: Ndjeshmëria, është përcaktues domethënës i perceptimit të studentëve mbi cilësinë e arsimit në Institucionet e Arsimit të Lartë Privat;

H2<sub>a</sub>: Prekshmëria, është përcaktues domethënës i perceptimit të studentëve mbi cilësinë e arsimit në Institucionet e Arsimit të Lartë Publik;

H2<sub>b</sub>: Besueshmëria, është përcaktues domethënës i perceptimit të studentëve mbi cilësinë e arsimit në Institucionet e Arsimit të Lartë Publik;

H2<sub>c</sub>: Përgjegjësia, është përcaktues domethënës i perceptimit të studentëve mbi cilësinë e arsimit në Institucionet e Arsimit të Lartë Publik;

H2<sub>d</sub>: Siguria, është përcaktues domethënës i perceptimit të studentëve mbi cilësinë e arsimit në Institucionet e Arsimit të Lartë Publik;

H2<sub>e</sub>: Ndjeshmëria, është përcaktues domethënës i perceptimit të studentëve mbi cilësinë e arsimit në Institucionet e Arsimit të Lartë Publik;

H3: Hendeku perceptim-pritshmëri, është më i ulët tek të gjithë dimensionet përbërëse të cilësisë së shërbimit në IAL-të Private, duke reflektuar cilësi të përgjithshme pozitive të shërbimit në këto IAL.

### **5.3 Modelimi i ekuacioneve strukturore, analiza faktoriale, analiza krahasuese dhe testimi i hipotezave**

Për testimin e dy hipotezave të para është përdorur Modeli i Ekuacioneve Strukturore. Ajo që duam të vërtetojmë është që të pesë dimensionet e cilësisë; prekshmëria, besueshmëria,

përgjegjësia, siguria dhe ndjeshmëria janë përcaktuese domethënëse të cilësisë së arsimit të lartë në Institucionet e Arsimit të Lartë Publik dhe Privat gjithashtu.

Modelimi i Ekuacioneve Strukturore përcaktohet pikërisht nga dy grupe të ekuacioneve lineare, të quajtura modeli i brendshëm dhe i jashtëm. Modeli i brendshëm specifikon marrëdhëniet midis variablave të fshehtë dhe modeli i jashtëm specifikon marrëdhëniet midis ndryshoreve latente (të fshehura, që nuk mund të maten në mënyrë të drejtpërdrejtë) dhe variablave të tyre të vëzhguar ose të manifestuar (Gefen, 2000). Në studimin tonë variablat latent i referohen pesë dimensioneve të cilësisë: prekshmëria, besueshmëria, përgjegjësia, siguria dhe ndjeshmëria. Ndërsa variablat e vëzhguar apo manifestues janë pikërisht atributet e secilit dimension, domethënë në total janë 22 attribute. Bashkangjitur me këto janë dhe katër atributet e cilësisë shërbimit në përgjithësi :

- Universiteti ofron shërbim të shkëlqyer
- Universiteti ofron shërbim më të mirë se tjerët në çdo drejtim
- Standartet e shërbimit në universitet janë të larta
- Cilësia e shërbimit në universitet është e lartë

Për të vërtetuar besueshmërinë dhe vlefshmërinë e ekuacioneve të ndërtuara përdoren koeficienti Cronbach's alpha si dhe analiza konfirmuese. Nëpërnjet analizës PATH (analiza e intinerareve) përcaktojmë koeficientët, të cilët mund t'i interpretojmë si peshat standarte (beta) në ekuacionin e regresionit të shumëfishtë.

Programi statistikor që është përdorur në studim është SPSS Amos 18 dhe me anë të tij është kryer analiza faktoriale me të dhënat e të gjithë universiteteve, si në privat ashtu dhe



në publik. Nga analiza faktoriale janë përfutur parametrat që përfaqësojnë pikërisht faktorët latentë.

Rezultatet e analizës faktoriale për universitetet publike paraqiten në tabelën e mëposhtme:

Tabela nr 8: Analiza faktoriale për dimensionet e cilësisë së arsimit në universitetet publike

Atributet	Prekshmëria	Besueshmëria	Përgjegjësia	Siguria	Ndjeshmëria	Cilësia shërbimit	% kum.e variancës shpjeguar
1	0.583						
2	0.623						
3	0.785						
4	0.812						56.234
5		0.734					
6		0.842					
7		0.658					
8		0.742					
9		0.563					58.345
10			0.835				
11			0.712				
12			0.741				
13			0.774				66.457
14				0.934			
15				0.954			
16				0.765			
17				0.845			77.253
18					0.837		
19					0.598		
20					0.879		
21					0.745		
22					0.769		72.956
23						0.874	
24						0.789	
25						0.625	
26						0.915	74.51

Burimi : Autori

Tabela nr 9: Analiza faktoriale për dimensionet e cilësisë së arsimit në universitetet private

Atributet	Prekshmëria	Besueshmëria	Përgjegjësia	Siguria	Ndjeshmëria	Cilësia shërbimit	% kum.e variancës shpjeguar
1	0.615						
2	0.621						
3	0.745						
4	0.785						58.214
5		0.686					
6		0.758					
7		0.625					
8		0.741					
9		0.623					59.465
10			0.845				
11			0.768				
12			0.789				
13			0.712				68.521
14				0.915			
15				0.854			
16				0.745			
17				0.812			76.569
18					0.845		
19					0.612		
20					0.874		
21					0.712		
22					0.789		74.589
23						0.879	
24						0.813	
25						0.651	
26						0.924	75.436

Burimi: Autori

Gjatë analizës është mbajtur parasysh kriteri që vlera statistikore Eigen të jetë më e madhe se 1. Vlera statistikore Eigen tregon variancën e shpjeguar nga një faktor i dhënë në raport me variancën totale. Sipas kriterit Kaiser, vlera statistikore Eigen mendohet të jetë një kriter i mirë për të përcaktuar një faktor në analizën faktoriale. Nëse vlera statistikore Eigen për një variabël të analizës është më e madhe se 1 atëherë duhet ta konsiderojmë faktorin, dhe kundërta nëse vlera statistikore Eigen është më e vogël se 1 atëherë nuk duhet ta marrim në konsideratë faktorin.

Koeficientët alpha u llogaritën në mënyrë të veçantë për secilin nga variablat latentë, me qëllim që të veçoheshin atotribute që mund të shfaqnin të dhëna të ndryshme nga atributet e tjerë. Nga rezultatet e analizës faktoriale vërehet që të gjithë atributet kanë koeficient korrelacioni më të madh se 0.5 dhe pikërisht kjo tregon që të gjithë atributet janë të përshtatshëm për t'u marrë në analizë.

Struktura faktoriale e përfituar nga analiza faktoriale konfirmon që të 26 atributet janë përcaktuese të dimensioneve të cilësisë së arsimit të lartë dhe shërbimit në përgjithësi.

Siç shikohet në tabelë (modeli i faktorëve të cilësisë së arsimit përcaktuar nga 26 atributet), zgjidhjet e përgjithshme të faktorëve kanë modele shumë të mira ngarkese dhe shpjegojnë 74.5% të variacionit për modelin e faktorëve të cilësisë së arsimit në universitetet publike dhe 75% të variacionit për modelin e faktorëve të cilësisë së arsimit në universitetet private. Hapi tjetër që ndiqet është analiza faktoriale konfirmuese për të përcaktuar koeficientët standartë të secilit dimension në ekuacionet strukturore.

Tabela nr 10: Koeficientët standartë për universitetet publike dhe private

Nr	Atributet	KOEFIGE NTË	KOEFIGE NTË
----	-----------	----------------	----------------

		ST.PUBL IK	ST.PRIV ATË
	<b>PREKSHMËRIA</b>		
1	Universiteti të ketë pajisje moderne	0.71	0.73
2	Ambjentet të jenë tërheqëse në të parë	0.89	0.84
3	Punonjësit të jenë të rregullt në paraqitje	0.73	0.72
4	Informacionet (si orari apo broshurat) të jenë të dukshme	0.6	0.59
	<b>SERIOZITETI</b>		
5	Universiteti të mbajë premtimet	0.78	0.74
6	Universiteti të tregojë interes të sinqertë në zgjidhjen e problemeve të studentëve	0.72	0.76
7	Universiteti të japë shërbimet e tij që herën e parë	0.91	0.85
8	Universiteti të japë shërbimet e tij në kohën e premtuar	0.87	0.81
9	Universiteti të mos ketë gabime në të dhëna	0.75	0.72
	<b>PËRGJEGJËSIA</b>		
10	Stafi i universitetit t'u tregojë studentëve kur do të ofrohen shërbimet	0.65	0.63
11	Universiteti t'u shërbejë menjëherë studentëve	0.68	0.64
12	Stafi i universitetit të jetë gjithnjë i gatshëm për të ndihmuar studentët	0.7	0.67
13	Stafi i universitetit të mos jetë asnjëherë shumë i ngarkuar për t'ju përgjigjur studentëve	0.84	0.82
	<b>SIGURIA</b>		
14	Universiteti t'u ofrojë konfidencë studentëve	0.75	0.77
15	Studenti të ndjehet i sigurtë në universitet	0.8	0.84
16	Stafi i universitetit t'i inkurajojë vazhdimisht studentët	0.86	0.88
17	Stafi i universitetit të ketë njohuritë për t'ju përgjigjur pyetjeve të studentëve	0.68	0.63
	<b>NDJESHMËRIA</b>		
18	Universiteti t'u japë studentëve vëmendje individuale	0.66	0.62
19	Universiteti të ketë orare të përshtatshme për të gjithë studentët	0.62	0.63
20	Universiteti të ketë punonjës që u japin vëmendje personale studentëve	0.74	0.71
21	Universiteti të ketë qëllimet më të mira për studentët	0.81	0.82
22	Universiteti të kuptojë nevojat specifike të studentëve	0.66	0.68
	<b>CILËSIA SHËRBIMIT</b>		
23	Universiteti ofron shërbim të shkëlqyer	0.85	0.81
24	Universiteti ofron shërbim më të mirë se tjerët në çdo drejtim	0.78	0.75
25	Standartet e shërbimit në universitet janë të larta	0.92	0.89

26	Cilësia e shërbimit në universitet është e lartë	0.66	0.69
----	--	------	------

Burimi: Autori

Të gjithë koeficientët janë të rëndësishëm në nivelin  $p < 0.01$ . Dy elementë të rëndësishëm që duhen testuar në analizën faktoriale janë dhe konvergjimi i të dhënave, që mat masën me të cilën qasje të ndryshme të japin të njëjtin rezultat si dhe besueshmëria e të dhënave. Koeficienti i cili teston vlefshmërinë e konvergimit është koeficienti Bentler-Bonet (Bentler and Bonet 1980). Besueshmëria e të dhënave, në rastin e studimit tonë, i referohet besueshmërisë së dimensioneve të cilësisë dhe testohet me anë të koeficientit Cronbach alpha, Cronbach (1951). Vlerat e këtij koeficienti variojnë nga 0 në 1 dhe sa më afër vlerës 1 të jenë aq më shumë të besueshme janë të dhënat e përfshira në analizë.

Tabela e mëposhtme paraqet koeficientet për secilin nga dimensionet e cilësisë në universitetet publike, ndërsa në shtojcën e punimit paraqiten koeficientët e vlerësuar për universitetet private. Fakti që koeficientët për secilin dimension janë më të larta se 0.85, do të thotë që ka një shkallë të lartë konvergimi të të dhënave në të njëjtin rezultat.

Tabela nr 11: Treguesit e konvergimit dhe besueshmërisë së dimensioneve në universitetet publike

<b>Dimensionet</b>	<b>Numri i attributeve</b>	<b>Besueshmëria Cronbach's <math>\alpha</math></b>	<b>Vlerësimi konvergencës Bentler-Bonett <math>\Delta</math></b>
Prekshmëria	4	0.91	0.91
Besueshmëria	5	0.89	0.96
Përgjegjshmëria	4	0.86	0.94
Siguria	4	0.82	0.95
Ndjeshmëria	5	0.93	0.93
Cilësia shërbimit	4	0.88	0.91

Burimi: Autori

Tabela nr 12: Treguesit e konvergimit dhe besueshmërisë së dimensioneve në universitetet private

Dimensionet	Numri i attributeve	Besueshmëria Cronbach's $\alpha$	Vlerësimi konvergencës Bentler-Bonett $\Delta$
Prekshmëria	4	0.88	0.93
Besueshmëria	5	0.86	0.94
Përgjegjshmëria	4	0.91	0.92
Siguria	4	0.84	0.88
Ndjeshmëria	5	0.87	0.91
Cilësia shërbimit	4	0.92	0.89

Burimi: Autori

Në analizë duhet vlerësuar edhe vlefshmëria diskriminante e të dhënave. Një matje që përdoret shpesh për këtë vlerësim është krijuar nga Fornell dhe Larcker (1981), e quajtur variancë mesatare e nxjerrë, AVE. Bazuar në studimet e mëparshme (Anderson dhe Gerbing, 1988), çdo vlerë AVE e një konstrukti të dhënë duhet të jetë më e madhe se 0.5. Varianca mesatare e nxjerrë midis dimensioneve të cilësisë së arsimit në universitetet publike dhe private rezulton të jetë më e madhe se 0.5, fakt që tregon që vlefshmëritë diskriminante të këtyre dimensioneve janë të pranueshme.

Tabela nr 13: Korrelacioni midis dimensioneve të cilësisë së arsimit në universitetet publike

	Prekshmëria	Besueshmëri	Përgjegjshm	Siguria	Ndjeshmëri	Cilësia	AVE
Prekshmëri	1.00						0.86
Besueshmëri	0.75	1.00					0.91
Përgjegjshm	0.58	0.72	1.00				0.75
Siguria	0.45	0.48	0.65	1.00			0.81
Ndjeshmëri	0.76	0.65	0.75	0.46	1.00		0.84
Cilësia	0.74	0.41	0.44	0.39	0.58	1.00	0.72

Vlerat statistikore  $p < 0.01$ .

Burimi: Autori

Tabela nr 14: Korrelacioni midis dimensioneve të cilësisë së arsimit në universitetet private

	Prekshmëria	Besueshmëri	Përgjegjshm	Siguria	Ndjeshmëri	Cilësia	<b>AVE</b>
Prekshmëri	1.00						0.88
Besueshmëri	0.76	1.00					0.9
Përgjegjshm	0.64	0.73	1.00				0.78
Siguria	0.43	0.45	0.63	1.00			0.76
Ndjeshmëri	0.74	0.66	0.75	0.46	1.00		0.83
Cilësia	0.72	0.44	0.46	0.41	0.39	1.00	0.74
<i>Vlerat statistikore <math>p &lt; 0.01</math>.</i>							

Burimi: Autori

Treguesit që shërbejnë për të matur përputhshmërinë e modelit janë GFI= 0.98, AGFI= 0.97, CFI= 0.97, RMSEA= 0.05. Ku përkatësisht:

GFI është një tregues i cili bazohet në raportin e e shumës së diferencave të ngritura në katror midis matricave të vëzhguara dhe riprodhuara, ndaj variancës së vëzhguar, duke lejuar në këtë mënyrë ndërtimin e një shkalle (Kline, 2005). Sa më i lartë të jetë ky tregues aq më e lartë është përputhshmëria.

AGFI është një tregues i adaptuar i GFI në mënyrë relative ndaj numrit të variablave.(Hair et al, 2009).

CFI tregon një krahasim midis një modeli të vlerësuar dhe një modeli të pavarur (Hair et al, 2009). Vlerat e këtij treguesi variojnë nga 0 në 1, dhe vlerat më të mëdha se 0.95 janë tregues të mirë të përputhshmërisë së modelit.

RMSEA (Root mean square of approximation) përfaqëson një tregues, i cili duhet të ketë vlerë më të madhe se 0.05 për të qenë e pranueshme përputhshmëria.

Pasi janë kryer të gjitha testet e nevojshme të parametrave, të të dhënave (dimensionet) në analizë dhe pasi vlerësohet besueshmëria me anë të Chronbach alpha, konvergjenca e elementëve si dhe vlefshmëria diskriminuese e të dhënave, atëherë mund të kryejmë testimin e hipotezave të ngritura në studim duke vërejtur vlerësimet e parametrave që u analizuan në model. Më poshtë janë paraqitur rezultatet e analizës së intinerareve (drejtimit, lidhjes) për grupin e parë të hipotezave që lidhen me marrëdhëniet midis dimensioneve të cilësisë dhe cilësisë së arsimit të lartë në universitetet publike.

Tabela nr 15: Vlerësimi i hipotezave për universitetet publike

<b>Hipotezat</b>	<b>Vërtetohet apo jo</b>	<b>Koeficienti standartizuar i intinerarit</b>	<b>Domethënia statistik. t-value</b>	<b>Vlerësimi (<math>p &lt; 0.01</math>)</b>
Prekshmëria përcaktuese cilësisë	Vërtetohet	0.56	2.76	E rëndësishme
Besueshmëria përcaktuese cilësisë	Vërtetohet	0.44	3.85	E rëndësishme
Përgjegjshmëria përcaktuese cilësisë	Vërtetohet	0.35	2.94	E rëndësishme
Siguria përcaktuese cilësisë	Vërtetohet	0.38	4.25	E rëndësishme
Ndjeshmëria përcaktuese cilësisë	Vërtetohet	0.31	3.85	E rëndësishme

Burimi: Autori

Ndërkohë që tabela e mëposhtme paraqet rezultatet e analizës së intinerareve (drejtimit, lidhjes) për grupin e dytë të hipotezave që lidhen pikërisht me marrëdhëniet midis dimensioneve të cilësisë dhe cilësisë së arsimit të lartë në universitetet private.

Tabela nr 16: Vlerësimi i hipotezave për universitetet private

<b>Hipotezat</b>	<b>Vërtetohet</b>	<b>Koeficienti</b>	<b>Domethënia</b>	<b>Vlerësimi</b>
------------------	-------------------	--------------------	-------------------	------------------



	<b>apo jo</b>	<b>standartizuar i intinerarit</b>	<b>statistik. t-value</b>	<b>(<math>p &lt; 0.01</math>)</b>
Prekshmëria përcaktuese cilësisë	Vërtetohet	0.61	3.15	E rëndësishme
Besueshmëria përcaktuese cilësisë	Vërtetohet	0.46	4.21	E rëndësishme
Përgjegjshmëria përcaktuese cilësisë	Vërtetohet	0.42	3.25	E rëndësishme
Siguria përcaktuese cilësisë	Vërtetohet	0.39	4.58	E rëndësishme
Ndjeshmëria përcaktuese cilësisë	Vërtetohet	0.33	3.96	E rëndësishme

Burimi: Autori

Me qëllim që hipotezat të vërtetohen, parametrat përkatës duhet të jenë statistikisht domethënës, në drejtimin që janë parashikuar të jenë, si dhe vlerat e tyre të jenë të rëndësishme. (Hair et al, 2009).

Një element i rëndësishëm i tabelës është koeficienti standartizuar i intinerarit (Standardized path coefficient), i cili tregon madhësinë e çdo dimensionit mbi cilësinë e shërbimit. Vlerat e këtyre koeficientëve variojnë nga 0.2 në 0.8. Nëse nga analiza e kryer, koeficientët kanë vlera më të vogla se 0.2 atëherë ky dimension ka efekt të papërfillshëm në cilësinë e shërbimit.

Për të dy llojet e universiteteve, si publikë ashtu edhe privatë hipotezat e ngritura në studim vërtetohen, që do të thotë që pesë dimensionet e cilësisë së arsimit të lartë publik dhe privat janë përcaktuese të cilësisë së këtij shërbimi (arsimi). Vërtetimi i këtyre hipotezave është në përputhje edhe me studimet e mëparshme të përmendura në literaturë, me përfundimet e nxjerra nga Parasuman e studiues të tjerë.

Nisur nga ky fakt kryhet dhe analiza e mëtejshme për të testuar hipotezën e tretë. Modeli Servqual me përcaktimin e hendeqeve përkatëse për secilin dimension, na shërben për matjen e cilësisë së arsimit të lartë si dhe përcaktimin e atyre dimensioneve që janë më të rëndësishëm, si dhe dimensioneve në të cilat nevojiten përmirësime për të rritur cilësinë e arsimit të lartë publik dhe privat.

Në tabelat e mëposhtme paraqiten hendeqet midis perceptimeve dhe pritshmërive për çdo atribut të dimensioneve të cilësisë së shërbimit si për universitetet publike ashtu edhe ato private. Gjithashtu janë paraqitur edhe vlerat për statistikën-t për të parë domethënien statistikore të hendekut mesatar midis pritjeve dhe perceptimeve të cilësisë së shërbimit. Tabela e parë jep vlerat e hendeqeve përsa i përket dimensionit të prekshmërisë. Në universitetet publike hendeuku më i lartë është (- 0.45) dhe i përket pikërisht atributit që ka të bëjë me faktin nëse informacionet (si orari apo broshurat) janë të dukshme. Hendeuku më i ulët është (-0.11) dhe i përket atributit që ka të bëjë me rregullsinë në paraqitje të punonjësve të universiteteve. Hendeuku total për këtë dimension ka vlerën (-0.252). Në universitetet private hendeuku më i lartë është (-0.13) dhe i përket atributit që ka të bëjë me faktin nëse ambjentet janë tërheqëse në të parë. Hendeuku më i ulët është (-0.02) dhe i përket atributit nëse janë të dukshme informacionet. Hendeuku total përkatës është -0.0725 i cili duket që është më i ulët se në universitetet publike.

Tabela nr 17: Hendeku i dimensionit të prekshmërisë

Nr.	Prekshmëria	Universit. Publike		Universit. Private	
		Hendeku	t -stat	Hendeku	t -stat
1	Universiteti të ketë pajisje moderne	-0.31	1.898	-0.11	1.965
2	Ambjentet të jenë tërheqëse në të parë	-0.14	6.413	-0.13	6.231
3	Punonjësit të jenë të rregullt në paraqitje	-0.11	5.368	-0.03	5.558
4	Informacionet (si orari apo broshurat) të jenë të dukshme	-0.45	0.417	-0.02	0.372
<b>Totali</b>		<b>-0.252</b>		<b>-0.0725</b>	

Burimi: Autori

Tabela e mëposhtme paraqet vlerat e hendeqeve përsa i përket dimensionit të besueshmërisë. Në universitetet publike hendeku më i lartë është (- 0.85) dhe i përket atributit që ka të bëjë me faktin nëse universiteti i jep shërbimet në kohën e premtuar. Hendeku më i ulët është (-0.04) dhe i përket atributit që universiteti nuk ka gabime në të dhëna. Hendeku total për këtë dimension ka vlerën (-0.282). Në universitetet private hendeku më i lartë është (-0.11) dhe i përket atributit që ka të bëjë me faktin nëse universiteti i jep shërbimet e tij që herën e parë. Hendeku më i ulët është (-0.03) dhe i përket atributit nëse universitetet i mbajnë premtimet. Hendeku total përkatës është -0.072 i cili duket që është më i ulët se në universitetet publike.

Tabela nr 18: Hendeku i dimensionit të besueshmërisë

Nr.	Besueshmëria	Universit. Publike		Universit. Private	
		Hendeku	t -stat	Hendeku	t -stat
1	Universiteti të mbajë premtimet	-0.1	4.277	-0.03	4.268
2	Universiteti të tregojë interes të sinqertë në zgjidhjen e problemeve të studentëve	-0.09	7.318	-0.06	7.542
3	Universiteti të japë shërbimet e tij që herën e parë	-0.33	8.284	-0.11	8.247
4	Universiteti të japë shërbimet e tij në kohën e premtuar	-0.85	6.547	-0.06	6.547
5	Universiteti të mos ketë gabime në të dhëna	-0.04	4.486	-0.1	5.557
<b>Totali</b>		<b>-0.282</b>		<b>-0.072</b>	

Burimi: Autori

Tabela nr. 19 paraqet vlerat e hendeqeve përse i përket dimensionit të përgjegjësisë. Në universitetet publike hendeku më i lartë është (- 0.17) dhe i përket atributit që ka të bëjë me faktin nëse stafi i universitetit u tregon studentëve se kur do të ofrohen shërbimet. Hendeku më i ulët është (-0.08) dhe i përket atributit që stafi i universitetit është gjithmonë i gatshëm për të ndihmuar studentët. Hendeku total për këtë dimension ka vlerën (-0.118). Në universitetet private hendeku më i lartë është (-0.16) dhe i përket atributit që ka të bëjë me faktin nëse universiteti ofron gjithnjë gadishmëri për ti ndihmuar studentët. Hendeku më i ulët është (-0.06) dhe rezultojnë dy attribute me këtë vlerë të cilat kanë të bëjnë me faktin që stafi i universitetit i shërben menjëherë studentëve dhe nuk është asnjëherë shumë i ngarkuar për t'ju përgjigjur pyetjeve të tyre. Hendeku total përkatës është (-0.095) i cili duket gjithashtu që është më i ulët se në universitetet publike.

Tabela nr 19: Hendeku i dimensionit të përgjegjësisë

Nr.	Përgjegjësia	Universit. Publike		Universit. Private	
		Hendeku	t -stat	Hendeku	t -stat
1	Stafi i universitetit t'u tregojë studentëve kur do të ofrohen shërbimet	-0.17	9.154	-0.1	9.255
2	Universiteti t'u shërbejë menjëherë studentëve	-0.1	5.457	-0.06	5.624
3	Stafi i universitetit të jetë gjithnjë i gatshëm për të ndihmuar studentët	-0.08	6.586	-0.16	7.667
4	Stafi i universitetit të mos jetë asnjëherë shumë i ngarkuar për t'ju përgjigjur studentëve	-0.12	4.467	-0.06	5.467
<b>Totali</b>		<b>-0.118</b>		<b>-0.095</b>	

Burimi: Autori

Tabela numër 20 paraqet vlerat e hendeqeve përsa i përket dimensionit të sigurisë. Në universitetet publike hendeku më i lartë është (- 0.25) dhe i përket atributit që ka të bëjë me faktin nëse stafi i universitetit disponon njohuritë e nevojshme për t'iu përgjigjur pyetjeve të studentëve. Hendeku më i ulët është (-0.05) dhe i përket atributit që studenti ndihet i sigurtë në universitet. Hendeku total për këtë dimension ka vlerën (-0.175). Në universitetet private hendeku më i lartë është (-0.14) dhe i përket atributit që ka të bëjë me faktin nëse universiteti i ofron konfidencë studentëve. Hendeku më i ulët është (-0.08) dhe i përket atributit që ka të bëjë me faktin nëse student ndihet i sigurtë në universitet. Hendeku total përkatës është -0.11 i cili i krahasuar me universitetin publik është më i ulët.

Tabela nr. 20: Hendeku i dimensionit të sigurisë

Nr.	Siguria	Universit. Publike		Universit. Private	
		Hendeku	t -stat	Hendeku	t -stat
1	Universiteti t'u ofrojë konfidencë studentëve	-0.2	6.374	-0.14	6.877
2	Studenti të ndjehet i sigurtë në universitet	-0.05	5.691	-0.08	6.324
3	Stafi i universitetit t'i inkurajojë vazhdimisht studentët	-0.2	7.3474	-0.1	7.748
4	Stafi i universitetit të ketë njohuritë për t'ju përgjigjur pyetjeve të studentëve	-0.25	5.447	-0.12	5.897
<b>Totali</b>		<b>-0.175</b>		<b>-0.11</b>	

Burimi: Autori

Tabela numër 21 paraqet vlerat e hendeqeve përsa i përket dimensionit të ndjeshmërisë. Në universitetet publike hendeku më i lartë është (- 0.7) dhe i përket atributit që ka të bëjë me faktin nëse universiteti kupton nevojat specifike të studentëve. Hendeku më i ulët është (-0.06) dhe i përket atributit që universiteti ka qëllime të mira për studentin. Hendeku total për këtë dimension ka vlerën (-0.248). Në universitetet private hendeku më i lartë është (-0.14) dhe i përket atributit që ka të bëjë me faktin nëse universiteti u kushton vëmendje individuale studentëve. Hendeku më i ulët është (-0.04) dhe i përket atributit që ka të bëjë me faktin nëse universiteti ka orare të përshtatshme për të gjithë studentët. Hendeku total përkatës është (-0.152), i cili i krahasuar me universitetin publik është më i ulët gjithashtu.

Tabela nr. 21: Hendeku i dimensionit të ndjeshmërisë

Nr.	Ndjeshmëria	Universit. Publike		Universit. Private	
		Hendeku	t -stat	Hendeku	t -stat
1	Universiteti t'u japë studentëve vëmendje	-0.15	9.758	-0.14	9.868

	individuale				
2	Universiteti të ketë orare të përshtatshme për të gjithë studentët	-0.13	7.454	-0.04	7.614
3	Universiteti të ketë punonjës që u japin vëmendje personale studentëve	-0.2	7.114	-0.1	7.525
4	Universiteti të ketë qëllimet më të mira për studentët	-0.06	5.018	-0.08	5.365
5	Universiteti të kuptojë nevojat specifike të studentëve	-0.7	9.634	-0.4	9.748
<b>Totali</b>		<b>-0.248</b>		<b>-0.152</b>	

Burimi: Autori

Pra me anë të analizës krahasuese vërtetojmë hipotezën e tretë të studimit sipas së cilës hendeqet midis perceptimeve dhe pritshmërive të studentëve në lidhje me cilësinë e shërbimit të arsimit të lartë janë më të vogla në universitetet private.

## **KAPITULLI VI: KONKLUSIONE**

### **6.1 Konkluzione dhe rekomandime**

Në ditët e sotme po i kushtohet rëndësi gjithnjë e më shumë faktorëve që ndikojnë në rritjen ekonomike të një vendi. Krahas faktorëve ekonomikë, një ndër më të rëndësishmit është dhe edukimi. Të gjitha nivelet e edukimit ndikojnë në kapitalin human, por ajo që u studiuva në këtë punim ishte edukimi i ofruar nga institucionet e arsimit të lartë. Arsimi i lartë ka një rol thelbësor te individët përmes shanseve dhe mundësive të ofruara për një jetë të përmirësuar, në shoqëri duke ofruar njohuri më të thella që ndihmojnë në zbulimet kërkimore dhe rritjen e lëvizshmërisë sociale. Arsimi i lartë ka një rol të ndësishëm dhe në ekonomi nëpërmjet aftësive dhe kapaciteteve të cilët individët përfitojnë dhe ofrojnë në biznese si dhe në administratën publike. Politikat qeverisëse të një vendi synojnë vazhdimisht të nxisin rritjen e kapitalit human duke arsimuar sa më shumë njerëz të cilët do të shërbejnë dhe japin kontribut në rritjen ekonomike të vendit. Megjithatë rritja e sasisë së arsimit është vetëm një hap në krijimin e një shoqërie që investon në rritjen ekonomike. Një aspekt i rëndësishëm është përmirësimi i cilësisë së arsimit të lartë. Me anë të politikave qeverisëse është rritur numri i institucioneve të licencuara të arsimit të lartë, duke ofruar në treg një numër më të lartë të studentëve si fuqi punëtore. Por masivizimi i këtyre institucioneve nuk sjell domosdoshmërisht një kontribut pozitiv në rritjen ekonomike të vendit. Prandaj duhet që cilësia e edukimit që ofrojnë këto institucione të jetë sa më e mirë. Koncepti i cilësisë është relativisht i vështirë për t'u matur. Studime të ndryshme janë kryer në përcaktimin e cilësisë së arsimit të lartë, por ato mbeten vetëm në aspektin teorik dhe jo në atë empirik. Studimet empirike janë të kategorisë që krahasojnë cilësinë e arsimit të lartë



në vende të ndryshme, duke u fokusuar kryesisht në treguesit e Produktit Përgjithshëm Bruto, në shpenzimet qeveritare për një student, në nivelin e shpenzimeve që kryejnë vetë Institucionet e Arsimit të Lartë për një student etj.

Arsimit po i kushtohet një rëndësi gjithnjë e më e madhe duke qenë se po zhvendosemi drejt ekonomisë së dijes, ku kjo e fundit konsiderohet si nxitës i konsiderueshëm i zhvillimit ekonomik. Sektori i shërbimit është sektori që po rritet me shpejtësi të madhe në të gjithë botën. Duke qenë se arsimit i lartë i gëzon të gjitha karakteristikat e industrisë së shërbimit (paprekshmërinë, heterogjenitetin, ndryshueshmërinë dhe pjesëmarrjen e klientit (studentit) në proces, atëherë mund të themi që aplikimi i praktikave të cilësisë së lartë sjell përfitime edhe në arsimin e lartë. Institucionet e arsimit të lartë po fokusohen gjithnjë e më tepër në përmbushjen e pritjeve dhe nevojave të studentëve. Matja e cilësisë në Institucionet e Arsimit të Lartë private dhe publike është e rëndësishme për vetë faktin se cilësia e shërbimit të arsimit të lartë ka një kontribut të konsiderueshëm në perceptimet e cilësisë së përvojës totale arsimore dhe niveli i saj rezulton të jetë i rëndësishëm. Të ndodhura në një mjedis të ashpër konkurrues, universitetet impenjojnë maksimalisht dhe vazhdimisht për të kuptuar rolin dhe rëndësinë e shërbimit, pasi niveli i shërbimit përbën pikërisht faktorin dallues të një institucioni nga konkurrentët e tij. Një shërbim i mirë është rezultat i menaxhimit të cilësisë, ku ky i fundit përbëhet nga dy komponentë: të kuptuarit sa më mirë të nevojave dhe pritjeve të klientëve dhe hartimi i politikave me fokus pikërisht propozimin unik të shërbimit të organizatës. Matja e cilësisë në arsimin e lartë konsiderohet si një proces relativisht i vështirë. Vazhdimisht janë kryer shumë studime dhe përpjekje për të përmirësuar cilësinë e arsimit. Efikasiteti i shërbimit duhet të jetë në qendër të vëmendjes së IAL-ve, pasi është esencial si për mbijetesën e programeve ashtu edhe për ruajtjen

afatgjatë të imazhit të tyre. Mënyra e perceptimit të cilësisë në arsimin e lartë mund të ketë një ndikim në përzgjedhjen e një institucioni nga ana e studentëve potencialë. Në këtë punim janë paraqitur përkufizimet e ndryshme rreth cilësisë së shërbimit dhe rritjes ekonomike, modelet kryesore të matjes së cilësisë së shërbimit në sektorë të ndryshëm me avantazhet dhe disavantazhet e tyre si dhe teorite dhe modelet kryesore të rritjes ekonomike. Gjithashtu është paraqitur edhe një përmbledhje e studimeve empirike të realizuara nga hulumtues të ndryshëm me fokus matjen e cilësisë së shërbimeve në sektorin e arsimit të lartë duke përdorur modelin SERVQUAL si dhe disa studime që evidentojnë ndikimin e arsimit në rritjen ekonomike.

Gjithashtu në kapitullin e tretë të këtij punim paraqitet panorama e arsimit të lartë në Shqipëri duke filluar që nga krijimi i universitetit të parë deri në ditët e sotme. Gjithashtu jepet një përmbledhje e shkurtër e ndryshimeve që kanë ndodhur në kuadrin ligjor që rregullon institucionet e arsimit të lartë në Shqipëri. Në fund të kapitullit janë paraqitur disa statistika përsa i përket numrit të institucioneve të arsimit të lartë publik dhe privat dhe përkatësisht numrin e studentëve në secilin prej tyre gjatë viteve të fundit.

Qëllimi i këtij studimi ishte të masë pritshmëritë dhe perceptimet e studentëve në Institucionet e Arsimit të Lartë Publik dhe Privat. Duke identifikuar hendeqet midis tyre përcaktohet se ku kanë nevojë IAL-të për përmirësim, për të çuar kështu drejt rritjes së cilësisë së shërbimit të ofruar nga këto institucione. Duke identifikuar nevojën për përmirësimin e cilësisë arsimit lartë, nevojitet ndryshimi në cilësinë e dijës, me synim përsheptimin e zhvillimit ekonomik. Instrumentat metodologjikë që u përdorën për të arritur këtë qëllim ishin analiza konfirmuese faktoriale dhe metoda Servqual. Me anë të

analizës konfirmuese faktoriale u konfirmua që pesë dimensionet e cilësisë; prekshmëria , besueshmëria, përgjegjësia, siguria dhe ndjeshmëria janë përcaktues domethënës të cilësisë së arsimit të lartë si në IAL publike dhe në IAL private. Rezultatet e kësaj analize ishin në përputhje me studimet e mëparshme të përmendura në literaturë, me përfundimet e nxjerra nga Parasuman e studiuës të tjerë. Në studim u përdor gjithashtu metoda Servqual për të matur cilësinë e arsimit të lartë nga këndvështrimi i studentëve. Kjo u realizua me anë të shpërndarjes së pyetësorëve sipas modelit Servqual, ku me përgjigjen e 22 pyetjeve të vlerësoheshin pritshmëritë dhe perceptimet e studentëve. Pyetësorët u plotësuan nga 700 studentë të IAL-ve publike dhe IAL-ve private. Analiza e pyetësorëve konsistonte në llogaritjen e hendeqeve midis pritshmërive dhe perceptimeve, dhe vlerësimin e hendequt për secilin dimension të cilësisë arsimit të lartë për IAL publike dhe IAL private dhe krahasimin e hendeqeve për secilin institucion.

Një nga përfundimet e rëndësishme të këtij punimi ishte fakti që hendeqet midis perceptimeve dhe pritshmërive ishin më të vogla në universitetet private. Është e rëndësishme që të theksohet gjithashtu që hendeqët, të cilat u analizuan sipas modelit Servqual ishin negative, gjë që tregon se pavarësisht nga statusi i universitetit publik apo privat, perceptimet e studentëve rezultojnë gjithmonë më të vogla se pritshmëritë e tyre në lidhje me cilësinë e shërbimeve të ofruara nga universitetet.

Në universitetet private të pesë hendeqet e dimensioneve të cilësisë; prekshmëria, besueshmëria, përgjegjshmëria, siguria dhe ndjeshmëria janë më të vogla se rezultatet e nxjerra për universitetet publike. Dimensionin që rezultoi me hendequn më të ulët ishte ai i besueshmërisë. Ky dimension ka të bëjë me faktin që universiteti i mban premtimet e bëra,

interesohe në zgjidhjen e problemeve të studentëve, i ofron shërbimet e tij menjëherë dhe disponon të dhëna të sakta. Pas këtij dimensionit radhiten dimensionet e tjera si prekshmëria përgjegjësia, siguria, dhe ndjeshmëria. Pra dimensionit me hendekun më të lartë rezultoi ai i ndjeshmërisë që ka të bëjë me attribute të tilla si: universiteti u kushton studentëve vëmendje individuale, ofrimi i orareve të përshtatshme për studentët, kuptimi i nevojave specifike të studentëve dhe qëllimet e mira për to.

Renditja e hendeqeve të dimensioneve të cilësisë për universitetet publike në bazë të analizës se kryer ishte nga më i ulëti te më i larti përkatësisht përgjegjësia, siguria, ndjeshmëria, prekshmëria dhe besueshmëria. Pra nga këndvështrimi i studentëve ndryshimi midis perceptimeve dhe pritshmërive rezultoi më i vogël për dimensionin e përgjegjësisë, që ka të bëjë me attribute të tilla si: stafi i universitetit se kur do ti përfitojnë shërbimet, u shërbehet menjëherë studentëve, ka gjithmonë gadishmëri për ti ndihmuar etj.

Këto rezultate duhet të konsiderohen si sfida për stafin akademik dhe joakademik si të universiteve private dhe atyre publike pasi supozohet që prej tyre pritet gjithmonë që të ofrohen shërbime cilësore ndaj studentëve. Në ditët e sotme universitetet janë më të orientuara drejt studentëve, ndaj dhe feedback i marrë prej tyre duhet jetë në çdo kohë pozitiv.

Ekzistenca e hendeqeve negativë të dimensioneve të cilësisë së arsimit në universitetet private e publike, nxit nevojën për marrjen e masave të nevojshme që të përmbushin dhe të tejkalojnë pritshmëritë e studentëve. Fakti që dimensionit i ndjeshmërisë ka dalë më i lartë për universitetet private sjell nevojën që ti kushtohet më rëndësi studentit dhe nevojave të

tij. Për këtë rekomandohet që stafi akademik dhe joakademik të trajnohet në programe të cilësisë së shërbimit duke rritur kështu efikasitetin dhe standartet e performancës, dhe të vendoset një kulturë shërbimi midis të gjithë punonjësve të universitetit. Edhe përsa i takon dimensionit të sigurisë rekomandohet që stafi i universitetit të veprojë në unitet, si një ekip i vetëm, shërbimi ndaj studentëve duhet parë si një objektiv i vetëm, duhet të vendoset një raport i qëndrueshëm midis stafit dhe studentëve, dhe të pasurit të një stafi adekuat për të mbështetur e sqaruar studentët.

Në universitetet publike dimensionin me hendekun më të lartë ishte besueshmëria. Sugjerohet që stafi i universiteteve publike të adaptojë mekanizmat e duhura që të kontrollojnë afatet e premtuara për shërbimet ndaj studentëve si dhe përdorimin e sistemeve të feedback-ut dhe kanaleve të mira të komunikimit midis stafit dhe studentëve.

Gjithsesi pavarësisht statusit të IAL-ve publike apo private, ajo që vlen të theksohet është që cilësia e ofruar nga to të jetë sa më e lartë, në mënyrë që kontributi i tyre në zhvillimin ekonomik të vendit të jetë sa më i madh. Kjo duhet të arrihet me anë të përpjekjeve të institucioneve për të përmirësuar cilësinë e arsimit në ato dimensione që janë përcaktuar të dobëta nga studentët, por edhe nga kontributi i qeverisë në këtë sektor të zhvillimit ekonomik, si arsimit. Politikat e ndërmarra nga qeveria duhet të synojnë nxitjen e ofrimit të një arsimit sa më cilësor në vend. Ndër to mund të përmendim: licencimi i IAL-të që përmbushin kushtet e duhura për të vepruar në vend, akreditimi i IAL-të që ekzistojnë tashmë në treg, ofrimi autonomisë këtyre institucioneve, ofrimi i sa më shumë informacioneve studentëve që të kryejnë zgjedhjet e duhura, caktimi i shpenzimeve qeveritare drejt projekteve të arsimit që japin kthim më të lartë për kapitalin human,

financimi në infrastrukturën e IAL-të, ofrimi i ideve inovative që studentët të pajisen me njohuritë e duhura që kërkon tregu, nxitja e konkurrencës së ndershme midis IAL-të etj.

Disa *rekomandime* të tjera, të cilat synojnë të ofrojnë ofrojnë zgjidhje për sfidat e arsimit të lartë në Shqipëri, janë si më poshtë:

Rritja e punës studimore-kërkimore dhe përcaktimi i buxheteve të punës studimore-kërkimore, duke u orientuar me përqindjen e buxheteve të cilat universitetet perëndimore përcaktojnë për studim-kërkim. Ky buxhet duhet të decentralizohet në strukturat akademike dhe të zbatohet në përputhje me politikat e institucionit. Duhet t'i kushtohet një vëmendje e veçantë krijimit të qendrave studimore-kërkimore dhe integritit të veprimtarisë së tyre pranë strukturave akademike, duke i bërë ato funksionale dhe efektive.

Ndërkombëtarizimi i universiteteve dhe krijimi i partneriteteve me institucionet homologe, si dhe përfshirja në aplikime të përbashkëta të projekteve studimore-kërkimore. Duhet të rritet konkurrimi dhe pjesmarrja e studentëve në programet e mobilitetit dhe exchange.

Përmirësimi i mëtejshëm i përmbajtjes së kurrikulave, me orientim nga kërkesat e tregut, dijet e aplikuar që ofrojnë zgjidhje për sfidat “next generation”. Sfidat e shek. kërkojnë ekonomi të përparuar që përkujdeset dhe konsideron natyrën dhe shoqërinë, ekonominë e gjelbër dhe larg formave tradicionale të modelit të biznesit ”BAU”. Përmirësimi i kurrikulave ka si qëllim përgatitjen e studentëve me dije dhe aftësi konkurruese në nivel lokal, kombëtar, rajonal dhe global. Këshillohet që vetë studentët të përfshihen në hartimin e kurrikulave, pasi pjesmarrësit në këtë proces sjellin interesin, zërin, ndjesitë, sjelljet dhe trendin e studentëve. Do të ishte me interes edhe zhvillimi i programeve ekstrakurrikulare.

Studentët duhet të stimulohen për t'u angazhuar në aktivitete shkencore ekstrakurrikulare dhe për të formuar klube studentore.

Rritja e përfaqësimit të studentëve në organet vendimmarrëse dhe politikëbërëse (senat, bord, grupet e punës ndërinstucionale), në proceset zgjedhore dhe në proceset e transparencës si dhe përfshirja e tyre në veprimtarinë krijuese dhe publikuese të institucioneve të arsimit të lartë.

Institucionet e arsimit të lartë duhet t'i kushtojnë një vëmendje të veçantë edhe lidhjes e ndërveprimit me biznesin, industrinë, qeverisjen, shoqërinë civile dhe median.

## **6.2 Hapësira për studime të mëtejshme**

Çdo kufizim i studimit të kryer krijon mundësi për të zgjeruar studime të mëtejshme.

Studimi i kryer në fushën e cilësisë së arsimit të lartë ofron një “feedback” të rëndësishëm për institucionin e arsimit të lartë. Ato mund të përfitojnë më shumë nëse studimet e kryera përsëriten në kohë. Pra, do ishte me interes në studimet e ardhshme të shpërndaheshin pyetësorët e ndërtuar në bazë modelit Servqual në fillim të vitit akademik, për të vlerësuar pritshmëritë dhe perceptimet e studentëve në fillim, dhe po këto pyetësorë të shpërndaheshin dhe në fund të vitit akademik. Pra në studimet e ardhshme të shikohej ndryshimi i pritshmërive të studentëve gjatë një viti akademik, për të përcaktuar nëse hendeqet ndryshojnë apo qëndrojnë të njëjtë në kohë.

Duke qenë se studimi u krye bazuar në pyetësorët e shpërndarë në një zonë të kufizuar gjeografike, në qendër të Shqipërisë, sugjerohet zgjerimi i studimit për të përfshirë të gjitha institucionet publike dhe private të arsimit të lartë në vend, me qëllimin për të vendosur standarde konkurruese, për të ndjekur mbrojtjen e studentëve në institucione të tjera të shkaktuara nga ofrimi i dobët i shërbimit dhe për të promovuar njëkohësisht një sistem matës dhe kompensimi të cilësisë së shërbimit në të gjithë vendin.

Studimet e mëtejshme mund të kryhen duke anketuar edhe studentët e cikleve të tjera të studimit, master apo doktoraturë, dhe që i përkasin programeve të ndryshme të studimit.

Ky punim është përqendruar vetëm në perceptimet e studentëve, duke i konsideruar ata si pala më e rëndësishme e interesit në kontekstin e arsimit të lartë. Në këtë punim nuk merren në konsideratë perceptimet e palëve të tjera të interesit në arsimin e lartë siç është stafi akademik dhe stafi administrativ. Aktorë të ndryshëm kanë mendime të ndryshme dhe është e natyrshme që perceptimet të ndryshojnë midis këtyre grupeve të interesit, pasi secili prej tyre ka mendimin e vet për cilësinë e shërbimit për shkak të nevojave të veçanta. Si rezultat, ekzistojnë hapësira për të analizuar perceptimin e cilësisë së shërbimit të personelit akademik ose administrativ. Për shkak të natyrës unike që karakterizon arsimin e lartë si një shërbim, sigurimi i një cilësie të mirë shërbimi varet kryesisht nga punonjësit. Rjedhimisht, kryerja e studimeve të ngjashme me aktorë të ndryshëm në arsimin e lartë bën të mundur identifikimin e njohurive të dobishme për menaxhimin e shërbimit universitar, si dhe ofron një mundësi për të krahasuar se si punonjësit e perceptojnë cilësinë e shërbimit në dallim nga perceptimet e studentëve.



Studimet e mëtejshme mund të përfshijnë varibla të tjerë demografikë të studentëve si shtrirja gjeografike, niveli i të ardhurave etj. të cilat ndikojnë në përcaktimin e cilësisë arsimit lartë.

Gjithashtu mund të përfshihet në studim lidhja midis matësve të cilësisë arsimit të lartë, planeve të performancës në universitete dhe formave të shpërblimit të stafit akademik të universiteteve.

Pavarësisht përfundimeve të nxjerra në këtë studim, duhet të kihet parasysh që në studimet e ardhshme të përfshihen elementë të tjerë përcaktues të cilësisë së arsimit të lartë. Sipas raporteve të nxjerra nga Ministria e Arsimit dhe Sporteve është e dukshme që ka dallime midis IAL publike dhe private, përsa i takon pozicionit të tyre gjeografik, madhësisë së godinave, shumëllojshmërisë së programeve studimit që ofrojnë, numrit të studentëve, tarifave të studimit etj. Prandaj studimi mund të zgjerohet me përfshirjen e këtyre aspekteve në pyetësor, për të arritur në një krahasim më real të IAL publike dhe private.

Një kontribut të rëndësishëm do të jepte në studimet e ardhshme edhe përfshirja e variablave të tjerë që ndikojnë në zhvillimin ekonomik të një vendi. Në këtë mënyrë do të bëhej i mundur evidentimi i rëndësisë së cilësisë së arsimit të lartë në rritjen ekonomike të vendit.

## BIBLIOGRAFIA

Abbas Qaiser, Peck James Foreman (2007), Human Capital and Economic Growth: Pakistan, 1960-2003, THE LAHORE JOURNAL OF ECONOMICS

Adawo, M. A. (2011) Has education (human capital) contributed to the economic growth of Nigeria? *Journal of Economics and International Finance*, 1(3), 46-58.

Adiqa, K. (2011) Role of University Education in Poverty Alleviation in Pakistan. *Interdisciplinary Journal of Research in Business*, 1 (7), 30-38.

Aghion P., Howitt P. (1992, march), A Model of Growth through Creative Destruction, 'Econometrica', 60 (2)

Ahmed, I., Ismail, W., Bin, W. K., Amin, M., Riaz, S., Ramzan, M., & Husnain, M. A. (2012). In the quest for excellence: Significance of quality for students, teachers and institution. *International Journal of Academic Research*, 4(1).

Aldridge, S., & Rowley, J. (1998). Measuring customer satisfaction in higher education. *Quality Assurance in Education*, 6(4), 197-204.

Altbach, P. G., & Levy, D. C. (2005). *Private higher education: a global revolution* (Vol. 2).

Anderson, G., 2006, 'Assuring quality/resisting quality assurance: Academics' responses to 'quality' in some Australian universities', *Quality in Higher Education*, 12(2), pp. 161–173

Ansary, A., Jayashree, S., & Malarvizhi, C. A. N. (2014). The effect of gender and nationality on service quality in Malaysian higher education. *The Journal of Developing Areas*, 48(4), 97-118.

Appleton-Knapp, S. L., & Krentler, K. A. (2006). Measuring student expectations and their effects on satisfaction: The importance of managing student expectations. *Journal of marketing education*, 28(3), 254-264.

- Arrow K. (1962, June), The Economic Implications of Learning by Doing, 'Review of Economic Studies', 29
- Asubonteng, P., McCleary, K. J., & Swan, J. E. (1996).SERVQUAL revisited: a critical review of service quality. *Journal of Services marketing*, 10(6), 62-81.
- Athiyaman, A. (1997). Linking student satisfaction and service quality perceptions: the case of university education. *European Journal of Marketing*,31(7), 528-540.
- A.Krasniqi, 2018, Reforma në arsimin e lartë 2015-2018: Risitë dhe problematikat  
Ayu A., Farfaru *Journal of Multi-Disciplinary studies* 1-2 (1991) 235-243
- Babbie, E. (2004). Survey research. *The practice of social research*, 10, 242-280. Baldwin, G., & James, R. (2000). The market in Australian higher education and the concept of student as informed consumer. *Journal of Higher Education Policy and Management*, 22(2), 139-148.
- Bailey, T. (2015).The Roles of National Councils and Commissions in African Higher Education System Governance. *Knowledge Production and Contradictory Functions in African Higher Education*, 171.
- Barro Robert J. 1991. "World Interest Rates and Investment," NBER Working Papers 3849, National Bureau of Economic Research, Inc.
- Barro R.J., Sala-i-Martin X. (2004), Economic Growth. Second Edition, The MIT Press, Cambridge, Massachusetts
- Becker G.S., Murphy K.M., Tamura R., (1990), Human Capital, Fertility, and Economic Growth, 'Journal of Political Economy', 98 (5)
- Berry, L. L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. (1988). The Service-Quality Puzzle. *Business Horizons*, 31(5), 35-43.

- Bils, Mark, and Peter J. Klenow. 2000. "Does schooling cause growth?" *American Economic Review* 90, no. 5 (December):1160-1183.
- Bloom, D. E., Canning, D., & Chan, K. (2006). *Higher education and economic development in Africa* (Vol. 102). Washington, DC: World Bank.
- Bolton, R. N., & Drew, J. H. (1991).A multistage model of customers' assessments of service quality and value. *Journal of consumer research*, 375-384.
- Bosworth, Barry P., and Susan M. Collins. 2003. "The empirics of growth: An update." *Brookings Papers on Economic Activity* 2003, no. 2:113-206.
- Brady, M. K., & Cronin Jr, J. J. (2001). Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: a hierarchical approach. *Journal of marketing*, 65(3), 34-49.
- Brown, R. M., &Mazzarol, T. W. (2009).The importance of institutional image to student satisfaction and loyalty within higher education. *Higher Education*,58(1), 81-95. Buttle, F.(1996).
- Boulding, W., Kalra, A., Staelin, R., & Zeithaml, V. A. (1993). A Dynamic Process Model of Service Quality: From Expectations to Behavioral Intentions. *Journal of Marketing Research*, 30(1), 7-27.
- Carey, K., Cambiano, R. L., & De Vore, J. B. (2002).Student to faculty satisfaction at a Midwestern university in the United States.In *The 25th HERSDA Annual Conference*.
- Carman, J. M. (1990). Consumer Perceptions Of Service Quality: An Assessment Of T. *Journal of retailing*, 66(1), 33.
- Carrillat, F. A., Jaramillo, F., & Mulki, J. P. (2007). The validity of the SERVQUAL and SERVPERF scales: A meta-analytic view of 17 years of research across five continents. *International Journal of Service Industry Management*, 18(5), 472-490.

- Cerri, Sh. (2012) Assessing the quality of higher education services using modified Servqual scale, *Annales Universitatis Apulensis Series Oeconomica*, 14(2)
- Christopher, H., Lovelock, & Wirtz, J. (2011) . *Services marketing: people, technology, strategy*. Pearson.
- Clemes, M. D., Ozanne, L. K., & Tram, L. (2001). An examination of students' perceptions of service quality in higher education. *Journal of Marketing for Higher Education*, 10(3), 1-20.
- Clewes, D. (2003). A student-centred conceptual model of service quality in higher education. *Quality in Higher Education*, 9(1), 69-85.
- Cooper, D. R., Schindler, P. S., & Sun, J. (2006). *Business research methods* (Vol. 9). New York: McGraw-hill.
- Cohen, I. K., & Salaber, J. (2015). Social Media and Higher Education: Direct and Indirect Marketing. *Handbook of Research on Integrating Social Media into Strategic Marketing*, 167.
- Costello, A. B., & Osborne, J. (2005). Best practices in exploratory factor analysis: four recommendations for getting the most from your analysis. *Journal of Practical Assessment*
- Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*, 16(3), 297-334.
- Cronin Jr, J. J., & Taylor, S. A. (1994). SERVPERF versus SERVQUAL: reconciling performance-based and perceptions-minus-expectations measurement of service quality. *The Journal of Marketing*, 125-131.
- Cronin J. J., Taylor S. A. (1992) "Measuring service quality: A reexamination and extension", *Journal of Marketing*, Vol. 56, No. 3, pp. 55-68.

Crosby, P. B. (1979). *Quality is still free: making quality certain in uncertain times*. New York: McGraw-Hill.

Crosby, P. B. (1982) "The management of quality", *Research Technology Management*, Vol. 15, No. 4, pp. 10-12.

Cullen, J., Hassall B., (2003). Quality in higher education: from monitoring to management. *Quality assurance in education*, (11) 1, 19-22

Cuthbert, P. F. (1996). Managing service quality in HE: is SERVQUAL the answer? Part 1. *Managing Service Quality: An International Journal*, 6(2), 11-16.

Dakowska, D. (2015). Between competition imperative and Europeanization: the case of Higher Education reform in Poland. *Higher Education*, 69(1), 129-141.

Dar, L. (2014). Toward a Better Understanding of Equity in Higher Education Finance and Policy. In *Higher Education: Handbook of Theory and Research* (pp. 535-571). Springer Netherlands.

Darlene, L.M. and Bunda, M.A. (1991). The Measurement of Service Quality in Higher Education. Paper Presented at Third International Conference on Assessing Quality in Higher Education, Bath, England.

De Jager, J., & Gbadamosi, G. (2010). Specific remedy for specific problem: measuring service quality in South African higher education. *Higher Education*, 60(3), 251-267.

De Shields Jr, O. W., Kara, A., & Kaynak, E. (2005). Determinants of business student satisfaction and retention in higher education: applying Herzberg's two-factor theory. *International journal of educational management*, 19(2), 128-139.

*Devine, Linda Wryst. (1995). An Assessment of Service Quality in a Private University*

Diamond P. (1965, December), National Debt in a Neoclassical Growth Model, 'American Economic Review', 55

Domar E.D. (1946, April), Capital Expansion, Rate of Growth, and Employment, 'Econometrica', 14

Edwards, D. (1991). *Total Quality Management in Higher Education. Management Services. 35(21): 18-20.*

EFA Global Monitoring Report (2002), Education for All: Is the World on Track. Paris, UNESCO

Elliott, K. M., & Shin, D. (2002). Student satisfaction: An alternative approach to assessing this important concept. *Journal of Higher Education Policy and Management, 24(2)*, 197-209.

Engström, A., Wallström, Å., & Salehi-Sangari, E. (2009, October). Implementation of public e-procurement in Swedish government entities. In *Computer Science and Information Technology, 2009. IMCSIT'09. International Multiconference on* (pp. 315-319).

Fafunwa A. B. (1974). *History of Education in Nigeria*. London, George Allen and Unwin.

Faganel, A. (2010). Quality perception gap inside the higher education institution. *International Journal of academic research, 2(1)*, 213-215

Freeman, R. E. (1984). *Strategic management: a stakeholder approach*. London: Pitman.

Giese, J. L., & Cote, J. A. (2000). Defining consumer satisfaction. *Academy of marketing science review*.

Graham, C. K. (1976). *The history of education in Ghana*. Accra: Ghana Publishing Corporation.

Green, D. (1994) 'What is Quality in Higher Education? Concepts, Policy and Practice.' In D. Green (Ed.), *What is Quality in Higher Education?* Great Britain, Open University Press, pp. 3-20.

Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of marketing*, 18(4), 36-44.

Grönroos, C. (1988). *Strategic Management and Marketing in the Service Sector* (Helsingfors, Swedish School of Economics and Business Administration).

Gruber, T., Fuß, S., Voss, R., & Gläser-Zikuda, M. (2010). Examining student satisfaction with higher education services: Using a new measurement tool. *International Journal of Public Sector Management*, 23(2), 105-123. 116

Gurau, C. (2003). Tailoring e-service quality through CRM. *Managing Service Quality: An International Journal*, 13(6), 520-531.

Gummesson, Evert. (1993). *Quality Management in Service Organizations*. International Service Quality Association. New York.

Ham, L., & Hayduk, S. (2003). Gaining competitive advantages in higher education: analyzing the gap between expectations and perceptions of service quality. *International Journal of Value-Based Management*, 16(3), 223-242

Hameed, Amina, & Amjad, Shehla. (2011). Students' satisfaction in higher learning institutions: a case study of COMSATS Abbottabad, Pakistan. *Iranian Journal Management Studies*, 4, 63-77.

Hanushek, Eric A., and Margaret E. Raymond. 2005. "Does school accountability lead to improved student performance?" *Journal of Policy Analysis and Management* 24, no. 2 (Spring):297-327.

Hanushek, Eric A., Steven G. Rivkin, and Lori L. Taylor. 1996. "Aggregation and the estimated effects of school resources." *Review of Economics and Statistics* 78, no. 4 (November):611-627.

Hanushek, Eric A., and Ludger Wößmann. in process. *The human capital of nations*.



Hanushek, Eric A., and Lei Zhang. 2006. "Quality Consistent Estimates of International Returns to Skill." National Bureau of Economic Research, WP12664, Cambridge, MA, NBER November.

Haralambos M., Holborn M. (2004). *Sociology Themes and Perspectives*. London: Harper Collins Publishers

Harvey, L., & Green, D. (1993). Defining quality. *Assessment & Evaluation in Higher Education*, 18(1), 9-34.

Harrod R.F. (1939, june), An Essay in Dynamic Theory, 'Economic Journal', 49

Hawkes, D. and Ugur, M. (2012) Evidence on the relationship between education, skills and economic growth in low-income countries: A systematic review. London: EPPI-Centre, Social Science Research Unit, Institute of Education, University of London.

Hedley, Bull and Adam, Watson *The Expansion of International Society*, Oxford, Orr, David W. 'Education for Globalization (Modern Western Education System)', *The Ecologist*, May-June 1999, v29 i3 p166(3).

HDR (2001) Human Development Report. Making New Technologies Work for Human Development, UNDP.

Heck, R. H., Johnsrud, L. K., & Rosser, V. J. (2000). Administrative effectiveness in higher education: Improving assessment procedures. *Research in higher education*, 41(6), 663-684.

Hemsley-Brown, J., & Oplatka, I. (2006). Universities in a competitive global marketplace: A systematic review of the literature on higher education marketing. *International Journal of Public Sector Management*, 19(4), 316-338

Heyneman, S. (2015). The corruption of ethics in higher education. *International Higher Education*, (62).

Hill, F. M. (2003). Students' perceptions of quality in higher education, *Quality Assurance in Education* 11:15-20. Managing service quality in higher education: the role of the student as primary consumer. *Quality Assurance in Education*, 3(3), 10-21. 117

<http://www.instat.gov.al/al/temat/tregu-i-pun%C3%ABs-dhe-arsimi/arsimi/#tab2>

<http://arsimi.gov.al/universiteti/>

Hutchinson, A. (2015). *Learning to Grow? Connecting Higher Education and Economic Development* (Doctoral dissertation, Texas A&M University).

Ikechukwu O. G., *Farfaru Journal of multi-Disciplinary Studies* (12) (2006) 235-243.

Johnson, A., & Yelland, R. (2008). The OECD's view of role of higher education for human and social development. *Higher Education in the World*. NY, Palgrave Macmillan: pp. vliv-xlvi.

Juran, J.M. (1988) *Juran's Quality Control Handbook*. 4th Edition, McGraw-Hill, New York.

Kotler, P. (1994). *Marketing management. Analysis, planning, implementation, and control* (8th ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

Krueger, L. W., & Neuman, W. L. (2006). *Social work research methods: Qualitative and quantitative applications*. Boston and New York: Pearson & Allyn Bacon.

Kule, D. (2015) Ndikimi i arsimit të lartë në rritjen ekonomike, Rasti i Shqipërisë

Kumar, S., & Phrommathed, P. (2005). *Research methodology* (pp. 43-50). Springer US.

Lassar, W. M., Manolis, C., & Winsor, R. D. (2000). Service quality perspectives and satisfaction in private banking. *Journal of services marketing*, 14(3), 244-271.

Kuznets S. (1976), *Wzrost gospodarczy narodów, produkt i struktura produkcji*, Warszawa, original version: *Economic Growth of Nations. Total Output and Production Structure*, Cambridge Mass 1971

Lauder, H., P. Brown and D. Ashton (2008), "Education, Globalization, and the Future of the Knowledge Economy",

*European Educational Research Journal*, Vol. 7, No. 2, pp. 131-156.

Lehtinen, U., & Lehtinen, J. R. (1982). *Service quality: a study of quality dimensions*. Service Management Institute.

Levine, Joel S., *Technology and Change in Education: Culture is the Key*  
[www.cssjournal.com/levine.html](http://www.cssjournal.com/levine.html)

Levy, D. (2015). Private higher education: patterns and trends. *International higher education*, (50). Lewis, R. C., & Booms, B. H. (1983). The marketing aspects of service quality. *Emerging perspectives on services marketing*, 65(4), 99-107.

Lewis, R. C., & Booms, B. H. (1983). The marketing aspects of service quality, in Berry L., Shostack G. & Upah, G (Eds), *Emerging Perspectives on Services Marketing*, AMA, Chicago, IL, 99-107.

Lewis, B. R., & Smith, A. M. (1989). *Customer Care in the Service Sector: The Customer's Perspective*. FSRC, Manchester School of Management.

Lewis A. (1954, may), *Economic Development with Unlimited Supplies of Labour*, Manchester School, 22 (2)

Lewis A., (1956), *The Theory of Economic Growth*, George Allen & Unwin Ltd, Great Britain

Lopez, C. L. (2002). Assessment of student learning: challenges and strategies. *The Journal of Academic Librarianship*, 28(6), 356-367.

Lucas R.E. Jr. (1988, July), On the Mechanics of Development Planning, 'Journal of Monetary Economics', 22 (1).

Mankië N.G., Romer D., Weil D.N., (1992, may), A Contribution to the Empirics of Economic Growth, 'Quarterly Journal of Economics', 107 (3)

Martensen, A., Grønholdt, L., Eskildsen, J.K. and Kristensen, K. (1999), "Measuring student oriented quality in higher education: Application of the ECSI methodology". *Proceedings of the Conference on TQM for Higher Education Institutions*, August 1999, Verona, University of Verona.

Martensen A, Gronholdt L, Kristensen K (2000) The drivers of customer satisfaction and loyalty: cross-industry findings from Denmark. *Total Qual Manag* 11(4–6):544–553

*Mels, G., Boshoff, C. and Nel, D. (1997). The Dimensions of Service Quality: The Original European Perspective Revisited. The Service Industries Journal. 17(1): 173-189.*

Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook*. Sage. Ministry of Education. (2015).

Milakovich, M. (1995). *Improving Service Quality: Achieving High Performance in The Public and Private Sectors, Delray Beach, Fl.: St: Lucie Press*

Mishra, S (2007): " Quality Assurance in Higher Education: An Introduction National Assessment and Accreditation Council NAAC" June 2006 Revised Edition: November 2007.

Morley, L., (2003). *Widening participation in higher education in Ghana and Tanzania: Developing an equity scorecard*. Brighton: University of Sussex.

Nadiri, H., Kandampully, J., & Hussain, K. (2009). Students' perceptions of service quality in higher education. *Total Quality Management*, 20(5), 523-535.

Newton, J., 2000, 'Feeding the beast or improving quality? Academics' perceptions of quality assurance and quality monitoring', *Quality in Higher Education*, 6(2), pp. 153–163.

Newton, J., 2002, 'Views from below: Academics coping with quality', *Quality in Higher Education*, 8(1), pp. 39–61.

Newman, K. (2001) "Interrogating SERVQUAL: a critical assessment of service quality measurement in a high street retail bank", *The International Journal of Bank Marketing*, Vol. 19, No. 3, pp. 126-39.

Oldfield, B. and Baron, S. (2000) "Student perceptions of service quality in a UK university business and management faculty", *Quality Assurance in Education*, Vol. 8, No. 2, pp. 85-95

*Oliver, R.L. (1981a). Measurement and Evaluation of Satisfaction Process in Retail Settings. Journal of Retailing. 52(4), 25-48.*

Owlia MS, Aspinwall EM (1996) 'Quality in higher education: a survey', *Total Quality Management*. 7(2):161-72.

Palmer, A. (2011). *Principles of services marketing*. 6th ed. Maidenhead: McGraw-Hill Education

Pallant, J. (2013). *SPSS survival manual*. McGraw-Hill Education (UK). Palmer, A. (2011). *Principles of services marketing*. 6th ed. Maidenhead: McGraw-Hill Education.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *The Journal of Marketing*, 41-50.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual. *Journal of retailing*, 64(1), 12-40.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1994). Alternative scales for measuring service quality: a comparative assessment based on psychometric and diagnostic criteria. *Journal of retailing*, 70(3), 201-230.

Parasuraman, A., Zeithaml, Valarie A., and Berry, Leonard L. (1994). "Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Further Research," *Journal of Marketing*. 58(1), 111\*124.

Pasinetti L. (1962, october), Rate of Profit and Income Distribution in Relation to the Rate of Economic Growth, 'Review of Economic Studies', 29 (4)

Paswan, A. K., & Ganesh, G. (2009). Higher education institutions: Satisfaction and loyalty among international students. *Journal of Marketing for Higher Education*, 19(1), 65-84.

Pegkas, P. (2014), The link between educational levels and economic growth: A neoclassical approach for Greece, *International journal of Applied Economics*, 11(2), 38-54.

Peters, R. S. (1966) *Ethics and Education*. London: George Allen and Unwin.

Pirsig, Robert M. 1974. *Zen and the art of motorcycle maintenance: An inquiry into values*. New York: William Morrow.

Pritchett, Lant. 2001. "Where has all the education gone?" *World Bank Economic Review* 15, no. 3:367-391.

Raboca, M., H., and Solomon, A(2010): "Measuring the quality of a master's program course in Public Administration". *Transylvanian Review of Administrative Sciences*, No. 29E/2010pp. 125-143

Ramsey F. (1928, December), A Mathematical Theory of Saving, 'Economic Journal', 38

Rigotti, S., & Pitt, L. (1992). SERVQUAL as a measuring instrument for service provider gaps in business schools. *Management Research News*, 15(3), 9-17.

- Robson, C. (2002). *Real world research: A resource for social scientists and practitioner-researchers* (Vol. 2). Oxford: Blackwell.
- Romer P.M. (1990, october), Endogenous Technological Change, 'Journal of Political Economy', 98 (5), part II
- Rostow W. (1960, The Stages of Economic Growth: A Non – communist Manifesto, Chapter II, Cambridge University Press 1960.
- Rosenzweig M.R., (1990), Population Growth and Human Capital Investments: Theory and Evidence, 'Journal of Political Economy', 98 (5)
- Rowley, J. (1997). Beyond service quality dimensions in higher education and towards a service contract. *Quality Assurance in Education*, 5(1), 7-14.
- Sadlak, J. 1978. "Efficiency in Higher Education"- Concepts and problems" Higher education, 7:213-220
- Salant, P., Dillman, I., & Don, A. (1994). *How to conduct your own survey* (No. 300.723 S3.).
- Sauerwein E., Bailom F., Matzler M., & Hinerhuber H.H., The Kano Model: How to delight Your Customers. International Working Seminar on Production Economics, 1(9), 54-66.
- Schults, T. (2009) The Gender and General consensus of the Demographic Transition and Population Policy: An Assessment of the Micro and Macro Linkage. Working paper no. 71, Yale University.
- Schulz T.W. (1961), Investment in Human Capital, 'The American Economic Review', LI (1)
- Schultz, T. (1963), The Economic Value of Education, New York: Columbia University Press

Schumpeter, J. A. (1934). *The Theory of Economic growth*. Cambridge: Harvard University Press.

Shekarchizadeh, A., Rasli, A., & Hon-Tat, H. (2011).SERVQUAL in Malaysian universities: perspectives of international students. *Business Process Management Journal*, 17(1), 67-81

Solow R.M. (1956, February), A Contribution to the Theory of Economic Growth, 'Quarterly Journal of Economics', 70 (1)

Streitwieser, B. (Ed.). (2014, May). *Internationalisation of higher education and global mobility*. Symposium Books Ltd.

Sultan, P., & Wong, H. Y. (2010). Service quality in higher education – a review and research agenda. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 2(2), 259-272.

Sun, N.K.P. (2006), *Globalization: Educational Research, Change and Reform*, Hong Kong: Chinese University Press.

Svensson, G. R. (2006). New aspects of research into service encounters and service quality. *International Journal of Service Industry Management*, 17(3), 245-257.

Tan, K. C., & Kek, S. W. (2004). Service quality in higher education using an enhanced SERVQUAL approach. *Quality in higher education*, 10(1), 17-24.

Teferra, D., & Altbachl, P. G. (2004). African higher education: Challenges for the 21st century. *Higher education*, 47(1), 21-50.

The Effects of Globalization on Education By: Kate Francis, Kate Fitzgerald, Rebecca Lacey, Kate Hancock , David Ockendo  
<http://www.ssn.flinders.edu.au/global/glob1002/2000book/lifeand%20work%20effects%20of%20glob%20on%20education.html>



Thomas E., Galambos N. (2004): What Satisfies Students? Mining Student-Opinion Data with Regression and Decision Tree. *Research in Higher Education*, 251-269.

Tilak JBG (1994). *Education for Development in Asia*. New Delhi: Sage Publications.

Ullman, D. (1997). *The Mechanical Design Process*, McGraw-Hill, Inc., U.S.A.

UNESCO (2000). *Nigerian Human Resource Development and civilization: Education and World Affairs*, New York.

Uzawa H. (1963), On a two sector model of economic growth II, 'Review of Economic Studies', 30 (2)

Wals, A. E. (2014). Sustainability in higher education in the context of the UN DESD: a review of learning and institutionalization processes. *Journal of Cleaner Production*, 62, 8-15.

Zeithaml, V. A. (2000). Service Quality, Profitability, and the Economic Worth of Customers: What we Know and what we Need to Learn. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 28(1), 67.

Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1988). Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality. *Journal of Marketing*, 52(2), 35-48.

Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1993). The Nature and Determinants of Customer Expectations of Service. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 21(1), 1.

Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31-46.

Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (2006). *Services marketing: integrating customer focus across the firm*. Boston, MA: McGraw-Hill.

- Zemsky, R., Wegner, G. R., & Massy, W. F. (2005). *Remaking the American University: Market-smart and Mission-centered*: Rutgers University Press.
- Walsh, K., 1991, 'Quality and Public Services', *Public Administration*, 69, 4, pp. 503-514
- Wang, Y.J. (2008), "Expanding the Higher Education System and Building World- Class Universities: China's Response to Globalization and the Knowledge Economy", *European Educational Research Journal*, Vol. 7, No. 2, pp.147–153.
- Watty, K. (2006). Want to Know About Quality in Higher Education? Ask an Academic. *Quality in Higher Education*, 12(3), 291-301.
- Webster, C. (1989). Can consumers be segmented on the basis of their service quality expectations? *Journal of Services Marketing*, 3(2), 35-53.
- Webster, C. (1991). Influences upon consumer expectations of services. *Journal of Services Marketing*, 5(1), 5-17.
- Webster, C., & Hung, L. C. (1994). Measuring service quality and promoting decentring. *The TQM Magazine*, 6(5), 50-55.
- Weisberg, H. F., Krosnick, J. A., & Bowen, B. D. (1989). *An Introduction to Survey Research and Data Analysis*. San Francisco, CA: Scott Foresman & Co. Yi, Y. (1990). A Critical Review of Customer Satisfaction. *Review of Marketing*, 4, 68-123.
- Widaman, K. E (1993) "Common factor analysis versus principal components analysis: Differential bias in representing model parameters?", *Multivariate Behavioral Research*, No. 28, pp. 263-311.
- Wisniewski, M. (2001) "Using SERVQUAL to assess customer satisfaction with public sector services", *Managing Service Quality*, Vol.11, No.6, pp. 380-388.

Wolff, E. N., & Gittleman, M. (1993). The role of education in productivity convergence: Does higher education matter? In A. Szirmai, B. van Ark, & D. Pilat (Eds.), *Explaining economic growth* (pp. 147–167). Amsterdam: Elsevier.

Woessmann, L. (2003). Schooling resources, educational institutions, and student performance: The international evidence. *Oxford Bulletin of Economics and Statistics*, 65(2), 117–170

Wong, J. (2002) “Service quality measurement in a medical imaging department”, *International Journal of Health Care Quality Assurance*, Vol. 15, No. 5, pp. 206-12.

## SHTOJCA

### PYETËSOR

Qëllimi i këtij pyetësoni është grumbullimi i të dhënave në lidhje me perceptimet dhe pritjet e studentëve në lidhje me cilësinë në Institucionet e Arsimit të Lartë Privat dhe Publik në Shqipëri.

Këto informacione do të përdoren në studimin që do të kryhet për marrjen e titullit “Doktor” pranë Fakultetit Ekonomik në “Universitetin Europian të Tiranës”.

Në pyetësor nuk ka përgjigje të sakta dhe të gabuara, pasi pyetësori është vlerësuar me shkallën **LIKERT**, që do të thotë se kalohet nga **shkalla 1: Nuk jam aspak dakord**, te **shkalla 5: Jam plotësisht dakord**.

Përgjigjet tuaja do të jene anonime.

1. **Gjinia:** M / F
2. **Mosha:** a) 18 – 22  
b) 23 – 27  
c) Mbi 28
3. **Universiteti ku ju studioni është:** Privat / Publik

Zgjidhni një nga alternativat për secilën pyetje

	<b>Nuk jam aspak dakord</b>	<b>Jo Dakord</b>	<b>I/E pasigurt</b>	<b>Dakord</b>	<b>Jam plotësisht dakord</b>
<b>5. PRITSHMËRIA E CILËSISË SË SHËRBIMIT</b>					
<i>5a.PREKSHMËRIA</i>					
Pres që universiteti të ketë pajisje moderne					
Pres që ambjentet të jenë tërheqëse në të parë					
Pres që punonjësit të jenë të rregullt në paraqitje					
Pres që informacionet (si orari apo broshurat) të jenë të dukshme					

<i>5b. Besueshmëria</i>					
Pres që universiteti të mbajë premtimet					
Pres që universiteti të tregojë interes të sinqertë në zgjidhjen e problemeve të studentëve					
Pres që universiteti të japë shërbimet e tij që herën e parë					
Pres që universiteti të japë shërbimet e tij në kohën e premtuar					
Pres që universiteti të mos ketë gabime në të dhëna					
<i>5c. PËRGJEGJËSIA</i>					
Pres që stafi i universitetit t'u tregojë studentëve kur do të ofrohen shërbimet					
Pres që universiteti t'u shërbejë menjëherë studentëve					
Pres që stafi i universitetit të jetë gjithnjë i gatshëm për të ndihmuar studentët					
Pres që stafi i universitetit të mos jetë asnjëherë shumë i ngarkuar për t'ju përgjigjur studentëve					
<i>5d. SIGURIA</i>					
Pres që universiteti t'u ofrojë konfidencë studentëve					
Pres që studenti të ndjehet i sigurtë në universitet					
Pres që stafi i universitetit t'i inkurajojë vazhdimisht studentët					
Pres që stafi i universitetit të ketë njohuritë për t'ju përgjigjur pyetjeve të studentëve					
<i>5e. NDJESHMËRIA</i>					
Pres që universiteti t'u japë studentëve vëmendje individuale					
Pres që universiteti të ketë orare të përshtatshme për të gjithë studentët					
Pres që universiteti të ketë punonjës që u japin vëmendje personale studentëve					
Pres që universiteti të ketë qëllimet					

më të mira për studentët					
Pres që universiteti të kuptojë nevojat specifike të studentëve					

<b>6. PERCEPTIMET E CILËSISË SË SHËRBIMEVE NË UNIVERSITETIN KU STUDIOJ</b>					
<i>6a. PREKSHMËRIA</i>					
Universiteti ka pajisje moderne					
Ambjentet janë tërheqëse në të parë					
Punonjësit janë të rregullt në paraqitje					
Informacionet (si orari apo broshurat) janë të dukshme					
<i>6b. Besueshmëria</i>					
Universiteti mban premtimet					
Universiteti tregon interes të sinqertë në zgjidhjen e problemeve të studentëve					
Universiteti jep shërbimet e tij që herën e parë					
Universiteti jep shërbimet e tij në kohën e premtuar					
Universiteti nuk ka gabime në të dhëna					
<i>6c. PËRGJEGJËSIA</i>					
Stafi i universitetit u tregon studentëve kur do të ofrohen shërbimet					
Universiteti u shërben menjëherë studentëve					
Stafi i universitetit është gjithnjë i gatshëm për t'i ndihmuar studentët					
Stafi i universitetit nuk është asnjëherë shumë i ngarkuar për t'ju përgjigjur studentëve					
<i>6d. SIGURIA</i>					
Universiteti u ofron konfidencë studentëve					
Unë ndjehem i/e sigurtë në universitet					
Stafi i universitetit i inkurajon					

vazhdimisht studentët					
Stafi i universitetit ka njohuri për t'ju përgjigjur pyetjeve të studentëve					
<i>6e. NDJESHMËRIA</i>					
Universiteti u jep studentëve vëmendje individuale					
Universiteti ka orare të përshtatshme për të gjithë studentët					
Universiteti ka punonjës që japin vëmendje personale					
Universiteti ka qëllimet më të mira për studentët					
Universiteti kupton nevojat specifike të studentëve					

	<b>Nuk jam aspak dakord</b>	<b>Jo Dakord</b>	<b>I/E pasigurtë</b>	<b>Dakord</b>	<b>Jam plotësisht dakord</b>
<b>7. CILËSIA E PËRGJITHSHMË E SHËRBIMIT</b>					
Universiteti ofron shërbim të shkëlqyer					
Universiteti ofron shërbim më të mirë se tjerët në cdo drejtim					
Standartet e shërbimit në universitet janë të larta					
Cilësia e shërbimit në universitet është e lartë					

Tabelat e modelit, gjeneruar nga programi SPSS

**Frequencies**

**Notes**

Output Created		11:46:22
Comments		
	Data	C:\Users\Dyqani\Dropbox\Projekte SPSS\Suela Ballkoci\S.B._13 - Copy.sav
	Active Dataset	DataSet1
Input	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	Profili i Universitetit
	N of Rows in Working Data File	600
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data.
Syntax		<pre> FREQUENCIES  VARIABLES=Gjinia  Moshë  Niv_Eduk Profili_Univ V5a_1 V5a_2 V5a_3 V5a_4 V5b_1 V5b_2 V5b_3 V5b_4 V5b_5 V5c_1 V5c_2 V5c_3 V5c_4 V5d_1 V5d_2 V5d_3 V5d_4 V5e_1 V5e_2 V5e_3 V5e_4 V5e_5 V6a_1 V6a_2 V6a_3 V6a_4 V6b_1 V6b_2 V6b_3 V6b_4 V6b_5 V6c_1 V6c_2 V6c_3 V6c_4 V6d_1 V6d_2 V6d_3 V6d_4 V6e_1 V6e_2 V6e_3 V6e_4 V6e_5  / BARCHART FREQ  / ORDER=ANALYSIS. </pre>
Resources	Processor Time	00:00:20.64
	Elapsed Time	00:00:18.44



**Warnings**

Frequency tables are not produced for the following variables because they are split variables: Profili i Universitetit.

**Statistics**

Profili i Universitetit		Gjinia	Mosha	Niveli i Studimeve	Profili i Universitetit	Pres që universiteti të ketë pajisje moderne
Privat	N	Valid	300	300	300	300
		Missing	0	0	0	0
Publik	N	Valid	300	300	300	300
		Missing	0	0	0	0

**Statistics**

Profili i Universitetit		Pres që ambientet të jenë tërheqëse në të parë	Pres që punonjësit të jenë të rregullt në paraqitje	Pres që informacionet (si orari apo broshurat) të jenë të dukshme	Pres që universiteti të mbajë premtimet	
Privat	N	Valid	300	300	300	300
		Missing	0	0	0	0
Publik	N	Valid	300	300	300	300
		Missing	0	0	0	0

**Statistics**

Profili i Universitetit			Pres që universiteti të tregojë interes të sinqertë në zgjidhjen e problemeve të studentëve	Pres që universiteti të japë shërbimet e tij që herën e parë	Pres që universiteti të japë shërbimet e tij në kohën e premtuar	Pres që universiteti të mos ketë gabime në të dhëna
Privat	N	Valid	300	300	300	300
		Missing	0	0	0	0
Publik	N	Valid	300	300	300	300
		Missing	0	0	0	0

**Statistics**

Profili i Universitetit			Pres që stafi i universitetit t'u tregojë studentëve kur do të ofrohen shërbimet	Pres që universiteti t'u shërbejë menjëherë studentëve	Pres që stafi i universitetit të jetë gjithnjë i gatshëm për të ndihmuar studentët	Pres që stafi i universitetit të mos jetë asnjëherë shumë i ngarkuar për t'ju përgjigjur studentëve
Privat	N	Valid	300	300	300	300
		Missing	0	0	0	0
Publik	N	Valid	300	300	300	300
		Missing	0	0	0	0

**Statistics**

Profili i Universitetit			Pres që universiteti t'u ofrojë konfidencë studentëve	Pres që studenti të ndjehet i sigurtë në universitet	Pres që stafi i universitetit t'i inkurajojë vazhdimisht studentët	Pres që stafi i universitetit të ketë njohuritë për t'ju përgjigjur pyetjeve të studentëve
-------------------------	--	--	---	--	--	--

Privat	N	Valid	300	300	300	300
		Missing	0	0	0	0
Publik	N	Valid	300	300	300	300
		Missing	0	0	0	0

**Statistics**

Profili i Universitetit			Pres që universiteti t'u japë studentëve vëmendje individuale	Pres që universiteti të ketë orare të përshtatshme për të gjithë studentët	Pres që universiteti të ketë punonjës që u japin vëmendje personale studentëve	Pres që universiteti të ketë qëllimet më të mira për studentët
Privat	N	Valid	200	200	200	200
		Missing	0	0	0	0
Publik	N	Valid	200	200	200	200
		Missing	0	0	0	0

**Statistics**

Profili i Universitetit			Pres që universiteti të kuptojë nevojat specifike të studentëve	Universiteti ka pajisje moderne	Ambjentet janë tërheqëse në të parë	Punonjësit janë të rregullt në paraqitje
Privat	N	Valid	200	200	200	200
		Missing	0	0	0	0
Publik	N	Valid	200	200	200	200
		Missing	0	0	0	0

**Statistics**

Profili i Universitetit			Informacionet (si orari apo broshurat) janë të dukshme	Universiteti mban premtimet	Universiteti tregon interes të sinqertë në zgjidhjen e problemeve të studentëve	Universiteti jep shërbimet e tij që herën e parë
Privat	N	Valid	200	200	200	200
		Missing	0	0	0	0
Publik	N	Valid	200	200	200	200
		Missing	0	0	0	0

#### Statistics

Profili i Universitetit			Universiteti jep shërbimet e tij në kohën e premtuar	Universiteti nuk ka gabime në të dhëna	Stafi i universitetit u tregon studentëve kur do të ofrohen shërbimet	Universiteti u shërben menjëherë studentëve
Privat	N	Valid	200	200	200	200
		Missing	0	0	0	0
Publik	N	Valid	200	200	200	200
		Missing	0	0	0	0

#### Statistics

Profili i Universitetit			Stafi i universitetit është gjithnjë i gatshëm për t'i ndihmuar studentët	Stafi i universitetit nuk është asnjëherë shumë i ngarkuar për t'ju përgjigjur studentëve	Universiteti u ofron konfidencë studentëve	Unë ndjehem i/e sigurtë në universitet
Privat	N	Valid	200	200	200	200
		Missing	0	0	0	0
Publik	N	Valid	200	200	200	200

Missing	0	0	0	0
---------	---	---	---	---

#### Statistics

Profili i Universitetit			Stafi i universitetit i inkurajon vazhdimisht studentët	Stafi i universitetit ka njohuri për t'ju përgjigjur pyetjeve të studentëve	Universiteti u jep studentëve vëmendje individuale	Universiteti ka orare të përshatshme për të gjithë studentët
Privat	N	Valid	200	200	200	200
		Missing	0	0	0	0
Publik	N	Valid	200	200	200	200
		Missing	0	0	0	0

#### Statistics

Profili i Universitetit			Universiteti ka punonjës që japin vëmendje personale	Universiteti ka qëllimet më të mira për studentët	Universiteti kupton nevojat specifike të studentëve
Privat	N	Valid	200	200	200
		Missing	0	0	0
Publik	N	Valid	200	200	200
		Missing	0	0	0

### Frequency Table

#### Gjinia

Profili i Universitetit			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Privat	Valid	Mashkull	81	40.5	40.5	40.5
		Femer	119	59.5	59.5	100.0

		Total	200	100.0	100.0	
		Mashkull	80	40.0	40.0	40.0
Publik	Valid	Femer	120	60.0	60.0	100.0
		Total	200	100.0	100.0	

#### Mosha

Profili i Universitetit			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
		18-22 vjec	166	83.0	83.0	83.0
Privat	Valid	23-27 vjec	34	17.0	17.0	100.0
		Total	200	100.0	100.0	
		18-22 vjec	160	80.0	80.0	80.0
Publik	Valid	23-27 vjec	40	20.0	20.0	100.0
		Total	200	100.0	100.0	

#### Niveli i Studimeve

Profili i Universitetit			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
		Bachelor	173	86.5	86.5	86.5
Privat	Valid	Master	27	13.5	13.5	100.0
		Total	200	100.0	100.0	
		Bachelor	170	85.0	85.0	85.0
Publik	Valid	Master	30	15.0	15.0	100.0
		Total	200	100.0	100.0	

**Pres që universiteti të ketë pajisje moderne**

Profili i Universitetit		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Privat	Valid	I/e pasigurt	41	20.5	20.5	20.5
		Dakord	97	48.5	48.5	69.0
		Plotesisht dakord	62	31.0	31.0	100.0
		Total	200	100.0	100.0	
Publik	Valid	Aspak dakord	30	15.0	15.0	15.0
		Jo dakord	55	27.5	27.5	42.5
		I/e pasigurt	85	42.5	42.5	85.0
		Dakord	30	15.0	15.0	100.0
		Total	200	100.0	100.0	

**Pres që ambjentet të jenë tërheqëse në të parë**

Profili i Universitetit		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Privat	Valid	I/e pasigurt	47	23.5	23.5	23.5
		Dakord	100	50.0	50.0	73.5
		Plotesisht dakord	53	26.5	26.5	100.0
		Total	200	100.0	100.0	
Publik	Valid	Aspak dakord	10	5.0	5.0	5.0
		Jo dakord	35	17.5	17.5	22.5
		I/e pasigurt	95	47.5	47.5	70.0

	Dakord	60	30.0	30.0	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

**Pres që punonjësit të jenë të rregullt në paraqitje**

Profili i Universitetit			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Privat	Valid	I/e pasigurt	12	6.0	6.0	6.0
		Dakord	100	50.0	50.0	56.0
		Plotesisht dakord	88	44.0	44.0	100.0
		Total	200	100.0	100.0	
Publik	Valid	Jo dakord	15	7.5	7.5	7.5
		I/e pasigurt	70	35.0	35.0	42.5
		Dakord	110	55.0	55.0	97.5
		Plotesisht dakord	5	2.5	2.5	100.0
		Total	200	100.0	100.0	

**Pres që informacionet (si orari apo broshurat) të jenë të dukshme**

Profili i Universitetit			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Privat	Valid	I/e pasigurt	6	3.0	3.0	3.0
		Dakord	88	44.0	44.0	47.0
		Plotesisht dakord	106	53.0	53.0	100.0
		Total	200	100.0	100.0	
Publik	Valid	Jo dakord	10	5.0	5.0	5.0



	I/e pasigurt	65	32.5	32.5	37.5
	Dakord	75	37.5	37.5	75.0
	Plotesisht dakord	50	25.0	25.0	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

**Pres që universiteti të mbajë premtimet**

Profili i Universitetit		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Privat	Valid	I/e pasigurt	14	7.0	7.0
		Dakord	73	36.5	36.5
		Plotesisht dakord	113	56.5	56.5
		Total	200	100.0	100.0
Publik	Valid	Aspak dakord	5	2.5	2.5
		Jo dakord	25	12.5	12.5
		I/e pasigurt	80	40.0	40.0
		Dakord	90	45.0	45.0
		Total	200	100.0	100.0

**Pres që universiteti të tregojë interes të sigurtë në zgjidhjen e problemeve të studentëve**

Profili i Universitetit		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Privat	Valid	I/e pasigurt	41	20.5	20.5
		Dakord	101	50.5	50.5
		Plotesisht dakord	58	29.0	29.0

		Total	200	100.0	100.0	
		Jo dakord	5	2.5	2.5	2.5
		l/e pasigurt	70	35.0	35.0	37.5
Publik	Valid	Dakord	120	60.0	60.0	97.5
		Plotesisht dakord	5	2.5	2.5	100.0
		Total	200	100.0	100.0	

**Pres që universiteti të japë shërbimet e tij që herën e parë**

Profili i Universitetit			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
		l/e pasigurt	33	16.5	16.5	16.5
Privat	Valid	Dakord	82	41.0	41.0	57.5
		Plotesisht dakord	85	42.5	42.5	100.0
		Total	200	100.0	100.0	
		Jo dakord	35	17.5	17.5	17.5
		l/e pasigurt	100	50.0	50.0	67.5
Publik	Valid	Dakord	60	30.0	30.0	97.5
		Plotesisht dakord	5	2.5	2.5	100.0
		Total	200	100.0	100.0	

**Pres që universiteti të japë shërbimet e tij në kohën e premtuar**

Profili i Universitetit			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Privat	Valid	l/e pasigurt	28	14.0	14.0	14.0

		Dakord	96	48.0	48.0	62.0
		Plotesisht dakord	76	38.0	38.0	100.0
		Total	200	100.0	100.0	
		Jo dakord	30	15.0	15.0	15.0
		I/e pasigurt	110	55.0	55.0	70.0
Publik	Valid	Dakord	55	27.5	27.5	97.5
		Plotesisht dakord	5	2.5	2.5	100.0
		Total	200	100.0	100.0	

**Pres që universiteti të mos ketë gabime në të dhëna**

Profili i Universitetit		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
		I/e pasigurt	21	10.5	10.5
Privat	Valid	Dakord	60	30.0	40.5
		Plotesisht dakord	119	59.5	100.0
		Total	200	100.0	
		I/e pasigurt	85	42.5	42.5
Publik	Valid	Dakord	85	42.5	85.0
		Plotesisht dakord	30	15.0	100.0
		Total	200	100.0	

**Pres që stafi i universitetit t'u tregojë studentëve kur do të ofrohen shërbimet**

Profili i Universitetit	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
-------------------------	-----------	---------	---------------	--------------------

		I/e pasigurt	21	10.5	10.5	10.5
Privat	Valid	Dakord	67	33.5	33.5	44.0
		Plotesisht dakord	112	56.0	56.0	100.0
		Total	200	100.0	100.0	
		I/e pasigurt	95	47.5	47.5	47.5
Publik	Valid	Dakord	95	47.5	47.5	95.0
		Plotesisht dakord	10	5.0	5.0	100.0
		Total	200	100.0	100.0	
		I/e pasigurt	95	47.5	47.5	47.5

**Pres që universiteti t'u shërbejë menjëherë studentëve**

Profili i Universitetit		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
		I/e pasigurt	47	23.5	23.5	23.5
Privat	Valid	Dakord	74	37.0	37.0	60.5
		Plotesisht dakord	79	39.5	39.5	100.0
		Total	200	100.0	100.0	
		Jo dakord	15	7.5	7.5	7.5
Publik	Valid	I/e pasigurt	65	32.5	32.5	40.0
		Dakord	90	45.0	45.0	85.0
		Plotesisht dakord	30	15.0	15.0	100.0
		Total	200	100.0	100.0	

**Pres që stafi i universitetit të jetë gjithnjë i gatshëm për të ndihmuar studentët**

Profili i Universitetit			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Privat	Valid	Dakord	75	37.5	37.5	37.5
		Plotesisht dakord	125	62.5	62.5	100.0
		Total	200	100.0	100.0	
		Jo dakord	5	2.5	2.5	2.5
Publik	Valid	I/e pasigurt	60	30.0	30.0	32.5
		Dakord	100	50.0	50.0	82.5
		Plotesisht dakord	35	17.5	17.5	100.0
		Total	200	100.0	100.0	

**Pres që stafi i universitetit të mos jetë asnjëherë shumë i ngarkuar për t'ju përgjigjur studentëve**

Profili i Universitetit			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Privat	Valid	I/e pasigurt	75	37.5	37.5	37.5
		Dakord	78	39.0	39.0	76.5
		Plotesisht dakord	47	23.5	23.5	100.0
		Total	200	100.0	100.0	
Publik	Valid	Jo dakord	10	5.0	5.0	5.0
		I/e pasigurt	55	27.5	27.5	32.5
		Dakord	60	30.0	30.0	62.5
		Plotesisht dakord	75	37.5	37.5	100.0
Total			200	100.0	100.0	

**Pres që universiteti t'u ofrojë konfidencë studentëve**

Profili i Universitetit		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Privat	Valid	I/e pasigurt	12	6.0	6.0
		Dakord	116	58.0	58.0
		Plotesisht dakord	72	36.0	36.0
		Total	200	100.0	100.0
Publik	Valid	I/e pasigurt	75	37.5	37.5
		Dakord	95	47.5	47.5
		Plotesisht dakord	30	15.0	15.0
		Total	200	100.0	100.0

**Pres që studenti të ndjehet i sigurtë në universitet**

Profili i Universitetit		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Privat	Valid	I/e pasigurt	35	17.5	17.5
		Dakord	59	29.5	29.5
		Plotesisht dakord	106	53.0	53.0
		Total	200	100.0	100.0
Publik	Valid	Jo dakord	5	2.5	2.5
		I/e pasigurt	35	17.5	17.5
		Dakord	95	47.5	47.5
		Plotesisht dakord	65	32.5	32.5
Total		200	100.0	100.0	

**Pres që stafi i universitetit t'i inkurajojë vazhdimisht studentët**

Profili i Universitetit		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Privat	Valid	I/e pasigurt	12	6.0	6.0	6.0
		Dakord	68	34.0	34.0	40.0
		Plotesisht dakord	120	60.0	60.0	100.0
		Total	200	100.0	100.0	
Publik	Valid	Jo dakord	5	2.5	2.5	2.5
		I/e pasigurt	35	17.5	17.5	20.0
		Dakord	90	45.0	45.0	65.0
		Plotesisht dakord	70	35.0	35.0	100.0
		Total	200	100.0	100.0	

**Pres që stafi i universitetit të ketë njohuritë për t'ju përgjigjur pyetjeve të studentëve**

Profili i Universitetit		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Privat	Valid	I/e pasigurt	40	20.0	20.0	20.0
		Dakord	80	40.0	40.0	60.0
		Plotesisht dakord	80	40.0	40.0	100.0
		Total	200	100.0	100.0	
Publik	Valid	I/e pasigurt	35	17.5	17.5	17.5
		Dakord	80	40.0	40.0	57.5
		Plotesisht dakord	85	42.5	42.5	100.0

Total	200	100.0	100.0	
-------	-----	-------	-------	--

**Pres që universiteti t'u japë studentëve vëmendje individuale**

Profili i Universitetit		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Privat	Valid	I/e pasigurt	25	12.5	12.5
		Dakord	82	41.0	41.0
		Plotesisht dakord	93	46.5	46.5
		Total	200	100.0	100.0
Publik	Valid	Jo dakord	10	5.0	5.0
		I/e pasigurt	60	30.0	30.0
		Dakord	100	50.0	50.0
		Plotesisht dakord	30	15.0	15.0
		Total	200	100.0	100.0

**Pres që universiteti të ketë orare të përshtatshme për të gjithë studentët**

Profili i Universitetit		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Privat	Valid	I/e pasigurt	31	15.5	15.5
		Dakord	95	47.5	47.5
		Plotesisht dakord	74	37.0	37.0
		Total	200	100.0	100.0
Publik	Valid	Jo dakord	10	5.0	5.0
		I/e pasigurt	60	30.0	30.0



	Dakord	80	40.0	40.0	75.0
	Plotesisht dakord	50	25.0	25.0	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

**Pres që universiteti të ketë punonjës që u japin vëmendje personale studentëve**

Profili i Universitetit		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Privat	Valid	I/e pasigurt	41	20.5	20.5	20.5
		Dakord	79	39.5	39.5	60.0
		Plotesisht dakord	80	40.0	40.0	100.0
		Total	200	100.0	100.0	
Publik	Valid	Jo dakord	10	5.0	5.0	5.0
		I/e pasigurt	45	22.5	22.5	27.5
		Dakord	90	45.0	45.0	72.5
		Plotesisht dakord	55	27.5	27.5	100.0
		Total	200	100.0	100.0	

**Pres që universiteti të ketë qëllimet më të mira për studentët**

Profili i Universitetit		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Privat	Valid	Dakord	114	57.0	57.0	57.0
		Plotesisht dakord	86	43.0	43.0	100.0
		Total	200	100.0	100.0	
Publik	Valid	Jo dakord	5	2.5	2.5	2.5

	I/e pasigurt	40	20.0	20.0	22.5
	Dakord	85	42.5	42.5	65.0
	Plotesisht dakord	70	35.0	35.0	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

**Pres që universiteti të kuptojë nevojat specifike të studentëve**

Profili i Universitetit		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Privat	Valid	I/e pasigurt	94	47.0	47.0	47.0
		Dakord	99	49.5	49.5	96.5
		Plotesisht dakord	7	3.5	3.5	100.0
		Total	200	100.0	100.0	
Publik	Valid	Jo dakord	5	2.5	2.5	2.5
		I/e pasigurt	40	20.0	20.0	22.5
		Dakord	85	42.5	42.5	65.0
		Plotesisht dakord	70	35.0	35.0	100.0
		Total	200	100.0	100.0	

**Universiteti ka pajisje moderne**

Profili i Universitetit		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Privat	Valid	I/e pasigurt	25	12.5	12.5	12.5
		Dakord	108	54.0	54.0	66.5
		Plotesisht dakord	67	33.5	33.5	100.0

	Total	200	100.0	100.0	
	Aspak dakord	5	2.5	2.5	2.5
	Jo dakord	40	20.0	20.0	22.5
	I/e pasigurt	80	40.0	40.0	62.5
Publik	Valid				
	Dakord	55	27.5	27.5	90.0
	Plotesisht dakord	20	10.0	10.0	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

**Ambjentet janë tërheqëse në të parë**

Profili i Universitetit		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	I/e pasigurt	27	13.5	13.5	13.5
	Dakord	119	59.5	59.5	73.0
	Plotesisht dakord	54	27.0	27.0	100.0
	Total	200	100.0	100.0	
Privat	Valid				
	Jo dakord	35	17.5	17.5	17.5
	I/e pasigurt	90	45.0	45.0	62.5
Publik	Valid				
	Dakord	50	25.0	25.0	87.5
	Plotesisht dakord	25	12.5	12.5	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

**Punonjësit janë të rregullt në paraqitje**

Profili i Universitetit		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
-------------------------	--	-----------	---------	---------------	--------------------

		I/e pasigurt	12	6.0	6.0	6.0
Privat	Valid	Dakord	99	49.5	49.5	55.5
		Plotesisht dakord	89	44.5	44.5	100.0
		Total	200	100.0	100.0	
		Aspak dakord	5	2.5	2.5	2.5
Publik	Valid	Jo dakord	20	10.0	10.0	12.5
		I/e pasigurt	45	22.5	22.5	35.0
		Dakord	100	50.0	50.0	85.0
		Plotesisht dakord	30	15.0	15.0	100.0
		Total	200	100.0	100.0	

**Informacionet (si orari apo broshurat) janë të dukshme**

Profili i Universitetit		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Privat	Valid	I/e pasigurt	14	7.0	7.0	7.0
		Dakord	88	44.0	44.0	51.0
		Plotesisht dakord	98	49.0	49.0	100.0
		Total	200	100.0	100.0	
Publik	Valid	Jo dakord	25	12.5	12.5	12.5
		I/e pasigurt	60	30.0	30.0	42.5
		Dakord	75	37.5	37.5	80.0
		Plotesisht dakord	40	20.0	20.0	100.0
		Total	200	100.0	100.0	

**Universiteti mban premtimet**

Profili i Universitetit		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Privat	Valid	I/e pasigurt	27	13.5	13.5
		Dakord	100	50.0	50.0
		Plotesisht dakord	73	36.5	36.5
		Total	200	100.0	100.0
Publik	Valid	Jo dakord	25	12.5	12.5
		I/e pasigurt	55	27.5	27.5
		Dakord	75	37.5	37.5
		Plotesisht dakord	45	22.5	22.5
Total		200	100.0	100.0	

**Universiteti tregon interes të sinqertë në zgjidhjen e problemeve të studentëve**

Profili i Universitetit		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Privat	Valid	I/e pasigurt	14	7.0	7.0
		Dakord	100	50.0	50.0
		Plotesisht dakord	86	43.0	43.0
		Total	200	100.0	100.0
Publik	Valid	Aspak dakord	5	2.5	2.5
		Jo dakord	25	12.5	12.5
		I/e pasigurt	50	25.0	25.0

	Dakord	85	42.5	42.5	82.5
	Plotesisht dakord	35	17.5	17.5	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

**Universiteti jep shërbimet e tij që herën e parë**

Profili i Universitetit		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Privat	Valid	I/e pasigurt	27	13.5	13.5
		Dakord	114	57.0	57.0
		Plotesisht dakord	59	29.5	29.5
		Total	200	100.0	100.0
Publik	Valid	Aspak dakord	20	10.0	10.0
		Jo dakord	80	40.0	40.0
		I/e pasigurt	40	20.0	20.0
		Dakord	50	25.0	25.0
		Plotesisht dakord	10	5.0	5.0
	Total	200	100.0	100.0	

**Universiteti jep shërbimet e tij në kohën e premtuar**

Profili i Universitetit		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Privat	Valid	I/e pasigurt	26	13.0	13.0
		Dakord	128	64.0	64.0
		Plotesisht dakord	46	23.0	23.0

		Total	200	100.0	100.0	
		Aspak dakord	10	5.0	5.0	5.0
		Jo dakord	30	15.0	15.0	20.0
		I/e pasigurt	45	22.5	22.5	42.5
Publik	Valid	Dakord	80	40.0	40.0	82.5
		Plotesisht dakord	35	17.5	17.5	100.0
		Total	200	100.0	100.0	

**Universiteti nuk ka gabime në të dhëna**

Profili i Universitetit			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
		Dakord	80	40.0	40.0	40.0
Privat	Valid	Plotesisht dakord	120	60.0	60.0	100.0
		Total	200	100.0	100.0	
		Jo dakord	15	7.5	7.5	7.5
		I/e pasigurt	35	17.5	17.5	25.0
Publik	Valid	Dakord	85	42.5	42.5	67.5
		Plotesisht dakord	65	32.5	32.5	100.0
		Total	200	100.0	100.0	

**Stafi i universitetit u tregon studentëve kur do të ofrohen shërbimet**

Profili i Universitetit			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Privat	Valid	Dakord	95	47.5	47.5	47.5

		Plotesisht dakord	105	52.5	52.5	100.0
		Total	200	100.0	100.0	
		l/e pasigurt	20	10.0	10.0	10.0
		Dakord	60	30.0	30.0	40.0
Publik	Valid	Plotesisht dakord	120	60.0	60.0	100.0
		Total	200	100.0	100.0	

**Universiteti u shërben menjëherë studentëve**

Profili i Universitetit		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
		l/e pasigurt	40	20.0	20.0
		Dakord	89	44.5	64.5
		Plotesisht dakord	71	35.5	100.0
		Total	200	100.0	
		Jo dakord	15	7.5	7.5
		l/e pasigurt	25	12.5	20.0
Publik	Valid	Dakord	90	45.0	65.0
		Plotesisht dakord	70	35.0	100.0
		Total	200	100.0	

**Stafi i universitetit është gjithnjë i gatshëm për t'i ndihmuar studentët**

Profili i Universitetit		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Privat	Valid	Dakord	89	44.5	44.5



		Plotesisht dakord	111	55.5	55.5	100.0
		Total	200	100.0	100.0	
		l/e pasigurt	50	25.0	25.0	25.0
		Dakord	100	50.0	50.0	75.0
Publik	Valid	Plotesisht dakord	50	25.0	25.0	100.0
		Total	200	100.0	100.0	

**Stafi i universitetit nuk është asnjëherë shumë i ngarkuar për t'ju përgjigjur studentëve**

Profili i Universitetit		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
		l/e pasigurt	61	30.5	30.5
		Dakord	85	42.5	73.0
		Plotesisht dakord	54	27.0	100.0
		Total	200	100.0	
		Aspak dakord	5	2.5	2.5
		Jo dakord	10	5.0	7.5
		l/e pasigurt	95	47.5	55.0
Publik	Valid	Dakord	75	37.5	92.5
		Plotesisht dakord	15	7.5	100.0
		Total	200	100.0	

**Universiteti u ofron konfidencë studentëve**

Profili i Universitetit		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
-------------------------	--	-----------	---------	---------------	--------------------

		I/e pasigurt	21	10.5	10.5	10.5
Privat	Valid	Dakord	86	43.0	43.0	53.5
		Plotesisht dakord	93	46.5	46.5	100.0
		Total	200	100.0	100.0	
		Aspak dakord	10	5.0	5.0	5.0
		Jo dakord	20	10.0	10.0	15.0
Publik	Valid	I/e pasigurt	90	45.0	45.0	60.0
		Dakord	35	17.5	17.5	77.5
		Plotesisht dakord	45	22.5	22.5	100.0
		Total	200	100.0	100.0	

**Unë ndjehem i/e sigurtë në universitet**

Profili i Universitetit		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Privat	Valid	I/e pasigurt	39	19.5	19.5	19.5
		Dakord	106	53.0	53.0	72.5
		Plotesisht dakord	55	27.5	27.5	100.0
		Total	200	100.0	100.0	
		Aspak dakord	15	7.5	7.5	7.5
		Jo dakord	20	10.0	10.0	17.5
Publik	Valid	I/e pasigurt	50	25.0	25.0	42.5
		Dakord	70	35.0	35.0	77.5
		Plotesisht dakord	45	22.5	22.5	100.0

Total	200	100.0	100.0	
-------	-----	-------	-------	--

**Stafi i universitetit i inkurajon vazhdimisht studentët**

Profili i Universitetit		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Privat	Valid	I/e pasigurt	6	3.0	3.0	3.0
		Dakord	100	50.0	50.0	53.0
		Plotesisht dakord	94	47.0	47.0	100.0
		Total	200	100.0	100.0	
Publik	Valid	Jo dakord	10	5.0	5.0	5.0
		I/e pasigurt	45	22.5	22.5	27.5
		Dakord	85	42.5	42.5	70.0
		Plotesisht dakord	60	30.0	30.0	100.0
		Total	200	100.0	100.0	

**Stafi i universitetit ka njohuri për t'ju përgjigjur pyetjeve të studentëve**

Profili i Universitetit		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Privat	Valid	Dakord	81	40.5	40.5	40.5
		Plotesisht dakord	119	59.5	59.5	100.0
		Total	200	100.0	100.0	
Publik	Valid	I/e pasigurt	35	17.5	17.5	17.5
		Dakord	105	52.5	52.5	70.0
		Plotesisht dakord	60	30.0	30.0	100.0

Total	200	100.0	100.0	
-------	-----	-------	-------	--

**Universiteti u jep studentëve vëmendje individuale**

Profili i Universitetit		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Privat	Valid	I/e pasigurt	33	16.5	16.5
		Dakord	94	47.0	47.0
		Plotesisht dakord	73	36.5	36.5
		Total	200	100.0	100.0
Publik	Valid	Jo dakord	10	5.0	5.0
		I/e pasigurt	65	32.5	32.5
		Dakord	80	40.0	40.0
		Plotesisht dakord	45	22.5	22.5
		Total	200	100.0	100.0

**Universiteti ka orare të përshtatshme për të gjithë studentët**

Profili i Universitetit		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Privat	Valid	Jo dakord	41	20.5	20.5
		I/e pasigurt	94	47.0	47.0
		Dakord	58	29.0	29.0
		Plotesisht dakord	7	3.5	3.5
Publik	Valid	Total	200	100.0	100.0
		Jo dakord	95	47.5	47.5

	I/e pasigurt	60	30.0	30.0	77.5
	Dakord	40	20.0	20.0	97.5
	Plotesisht dakord	5	2.5	2.5	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

**Universiteti ka punonjës që japin vëmendje personale**

Profili i Universitetit		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Privat	Valid	I/e pasigurt	77	38.5	38.5
		Dakord	111	55.5	55.5
		Plotesisht dakord	12	6.0	6.0
		Total	200	100.0	100.0
Publik	Valid	Aspak dakord	20	10.0	10.0
		Jo dakord	70	35.0	35.0
		I/e pasigurt	55	27.5	27.5
		Dakord	40	20.0	20.0
		Plotesisht dakord	15	7.5	7.5
		Total	200	100.0	100.0

**Universiteti ka qëllimet më të mira për studentët**

Profili i Universitetit		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Privat	Valid	I/e pasigurt	6	3.0	3.0
		Dakord	99	49.5	49.5

		Plotesisht dakord	95	47.5	47.5	100.0
		Total	200	100.0	100.0	
		l/e pasigurt	45	22.5	22.5	22.5
		Dakord	100	50.0	50.0	72.5
Publik	Valid	Plotesisht dakord	55	27.5	27.5	100.0
		Total	200	100.0	100.0	

**Universiteti kupton nevojat specifike të studentëve**

Profili i Universitetit		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
		l/e pasigurt	47	23.5	23.5
		Dakord	113	56.5	80.0
		Plotesisht dakord	40	20.0	100.0
		Total	200	100.0	
		Jo dakord	75	37.5	37.5
		l/e pasigurt	55	27.5	65.0
Publik	Valid	Dakord	40	20.0	85.0
		Plotesisht dakord	30	15.0	100.0
		Total	200	100.0	