

#unik

ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახური  
კვლევების ანგარიში



ქუთაისის  
უნივერსიტეტი

2019 წელი

## შინაარსი

<u>შესავალი</u> .....	3
<u>კვლევის მეთოდოლოგია, დიზაინი და ინსტრუმენტები</u> .....	4
<u>სტუდენტების კმაყოფილების კვლევა</u> .....	5
<u>აკადემიური პერსონალის კმაყოფილების კვლევა</u> .....	7
<u>თანამშრომელთა კმაყოფილების კვლევა</u> .....	10
<u>კურსდამთავრებულთა კვლევა</u> .....	11
<u>დამსაქმებელთა კვლევა</u> .....	13
<u>დასკვნა</u> .....	15

## შესავალი

შპს ქუთაისის უნივერსიტეტის ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახურმა 2019 წლის პირველ სემესტრში ჩაატარა ხარისხის შიდა კვლევების პროცედურების სახელმძღვანელოს მიხედვით შემუშავებული 5 სისტემატიზებული კვლევა: სტუდენტთა კმაყოფილების, აკადემიური პერსონალის კმაყოფილების, თანამშრომელთა კმაყოფილების, კურსდამთავრებულთა და დამსაქმებელთა კვლევები. განსახილველი საკითხები განსხვავდებოდა კვლევის სპეციფიკიდან გამომდინარე, თუმცა მოიცავდა შემდეგ თემებს:

- პროგრამა;
- ინტერნაციონალიზაცია;
- სტუდენტური სერვისები;
- დატვირთვის სქემა;
- კოლეგიალური ურთიერთდასწრება;
- ადმინისტრაციული საქმიანობა;
- მატერიალური რესურსები;
- უნივერსიტეტში მიღებული კომპეტენციები.

საკვლევი აუდიტორიის თითოეულ წევრს მიეცა საშუალება თავისუფლად დაეფიქსირებინა თავისი დამოკიდებულება, მოსაზრება და შენიშვნები, როგორც დახურული, ასევე ღია ტიპის შეკითხვების საშუალებით. მოცემულ ანგარიშში წარმოდგენილი ინფორმაცია ეყრდნობა სისტემატიზებული კვლევების მონაცემთა ანალიზს, რომელიც წარმოდგენილია დანართი #1-ის სახით.

## კვლევის მეთოდოლოგია, დიზაინი და ინსტრუმენტები

კვლევების ჩასატარებლად გამოყენებული იქნა რაოდენობრივი მეთოდი. რაოდენობრივი კვლევის მეთოდად, კი - ელექტრონული გამოკითხვის მეთოდი. კვლევის ინსტრუმენტი იყო სტრუქტურირებული ელექტრონული პორტალი Google Forms.

გამოკითხვის ჩასატარებლად შედგა კითხვარი, რომელიც შეიცავდა როგორც ღია, ასევე დახურული, დემოგრაფიული, ნეიტრალურ-ქცევითი, განწყობის გასაზომი, ცოდნის შესაფასებელი, შესრულების შესაფასებელი და ფსიქოგრაფიული ტიპის შეკითხვებს. დახურული შეკითხვების შემთხვევაში გამოყენებული იყო რიცხვობრივი, კატეგორიული, მრავლობითი შერჩევისა და ორდინალური ტიპები, აგრეთვე ლიკერტის სკალა.

შემუშავებული კითხვარი თითოეული კვლევის აუდიტორიას დაეგზავნა ელექტრონული ფოსტის მეშვეობით და მიეცა 10 დღე მის შესავსებად, რის შესახებაც ისინი ინფორმირებულები იყვნენ როგორც ელექტრონულად, ასევე სატელეფონო საუბრის მეშვეობით. კვლევის აუდიტორიამ ინფორმაცია მიიღო კვლევის მიზნისა და მკვლევარის, პასუხების კონფიდენციალობისა და ანონიმურობის შესახებ.

## სტუდენტთა კმაყოფილების კვლევა

კვლევის მიზანი იყო ქუთაისის უნივერსიტეტის სტუდენტების კმაყოფილების ხარისხის შეფასება.

კითხვარი დაგზავნილი ჰქონდა სულ 278 სტუდენტს, რომელთაგანაც გამოკითხვაში მონაწილეობა მიიღო 119-მა სტუდენტმა, რაც მთლიანის 43%-ს შეადგენს.

მოცემულ კვლევაში მაქსიმალურად განხორციელდა სტუდენტების დამოუკიდებელ მონაცემთა გათვალისწინება, რამაც მათი მრავალფეროვნების ამსახველი სურათი შექმნა.

არსებული საგანმანათლებლო პროგრამის შესახებ სტუდენტთა კმაყოფილება თავისუფლად შეიძლება შეფასდეს დადებითად. პროგრამის შესახებ სტუდენტებმა დააფიქსირეს თავიანთი დამოკიდებულება შემდეგი კომპონენტების მიმართ: პროგრამაზე დაშვების წინაპირობები, პროგრამაში შემავალი ნაწილების, სწავლების შედეგების შეფასების, ინდივიდუალური პროგრამისა და სტუდენტთა საჭიროებების შესახებ. გამოკითხულ სტუდენტთა უმრავლესობა ფიქრობდა, რომ მოცემულმა პროგრამამ მათი მოლოდინები გაამართლა.

სტუდენტებმა თავიანთი მოსაზრებები დააფიქსირეს ინტერნაციონალიზაციასთან დაკავშირებით. უნივერსიტეტი სტუდენტებს უქმნიდა შესაძლებლობას ჩართულიყვნენ საერთაშორისო პროექტებსა და სამეცნიერო კვლევებში, აგრეთვე უზრუნველყოფდა ინფორმირებას აღნიშნულ თემებთან დაკავშირებით და

სტუდენტებს კონსულტაციებს უწევდა გარე დაფინანსების წყაროებთან დაკავშირებით.

სტუდენტური სერვისები სტუდენტებმა ძირითადად დადებითად შეაფასეს. გამოვლინდა, რომ ისინი კმაყოფილები არიან კარიერული მხარდაჭერის სერვისით, თუმცა ამ მხრივ სტუდენტთა აქტივობა დაბალია, რაც საჭიროებს მათი გასააქტიურებელი ღონისძიებების განხორციელებას. ისინი დადებითად აფასებდნენ ასევე ინდივიდუალური გეგმის განხორციელებასა და კოორდინატორების მუშაობას. გამოვლინდა, რომ სტუდენტური თვითმმართველობის ცნობადობა მკვეთრად დაბალია გამოკითხულ სტუდენტებში, ისინი ნაკლებად იცნობენ თვითმმართველობის საქმიანობას, თუმცა აუცილებლად ყურადსაღებია რეორგანიზაციასთან დაკავშირებული მოვლენები, რითაც თავისუფლად აიხსნება ზემოხსენებული დამოკიდებულება.

გამოკითხულთა აზრით, უნივერსიტეტი მატერიალური რესურსებით უნივერსიტეტს უზრუნველყოფს. თუმცა მონაცემთა ანალიზის შედეგად გამოვლინდა, რომ საჭიროა ამაღლდეს სტუდენტთა ცნობადობა საბიბლიოთეკო რესურსების არსებობისა და მათი გამოყენების შესახებ.

## აკადემიური პერსონალის კმაყოფილების კვლევა

კვლევის მიზანი იყო ქუთაისის უნივერსიტეტის აკადემიური პერსონალის მიერ საუნივერსიტეტო საქმიანობით კმაყოფილების შეფასება.

კითხვარი დაეგზავნა სულ აკადემიური პერსონალის 45 წევრს, რომელთაგანაც ითანამშრომლა 23-მა პირმა, რაც მთლიანის 51%-ს შეადგენს.

დამოუკიდებელი ცვლადების მეშვეობით წარმოჩინდა აკადემიური პერსონალის მონაცემთა მრავალფეროვნება.

კვლევის ფარგლებში აკადემიურმა პერსონალმა შეაფასა დატვირთვის სქემა სამი კომპონენტის მიხედვით: სასწავლო პროცესის, სამეცნიერო-კვლევითი და ადმინისტრაციული საქმიანობის, რაც მიღებული პასუხებიდან გამომდინარე გარკვეულწილად გადახედვას საჭიროებდა.

აკადემიურმა პერსონალმა თავისი აზრი დააფიქსირა ადმინისტრაციული საქმიანობის შესახებ; ისინი თვლიდნენ, რომ სამსახურში მიღება-დანიშვნის პროცესები მიმდინარეობდა სამართლიანად და გამჭვირვალედ, სამსახურში თანამშრომელთა ინტეგრირება ეფექტურად ხორციელდებოდა, მმართველი გუნდი თანამშრომლების ინიციატივების მიმართ ღიაობას გამოხატავდა და მათ საქმიანობასაც ობიექტურად აფასებდა, თუმცა შრომით ანაზღაურებას გამოკითხულთა ნახევარზე მეტი ნაწილი სამუშაო დატვირთვის ადეკვატურად არ

აღიქვამდა. აღსანიშნავია, რომ რესპოდენტთა უმეტესი ნაწილი მომხრე იყო კოლეგიალური ურთიერთდასწრების პრაქტიკის გააქტიურების, ხოლო რაც შეეხება სტუდენტების მიერ კონსულტაციის დროის ათვისებას, აქ სტუდენტთა ჩართულობა დაბალი გამოვლინდა.

აკადემიურმა პერსონალმა თავისი აზრი დააფიქსირა უნივერსიტეტის ინტერნაციონალიზაციის საკითხის მიმართაც. მათი აზრით, უნივერსიტეტი არა მხოლოდ მხარს უჭერდა ჩართულიყვნენ საერთაშორისო სამეცნიერო კვლევებსა და პროექტებში, არამედ უცხოელ კოლეგებთან თანამშრომლობაშიც ეხმარებოდათ.

პროგრამის შემუშავებაში ისინი აღნიშნავდნენ, რომ ითვალისწინებდნენ საერთაშორისო პრაქტიკას და აქტიურად იყვნენ ჩართულები. რესპოდენტები თვლიდნენ, რომ პროგრამა თანმიმდევრულად იყო შედგენილი, შეესაბამებოდა თანამედროვე საგანმანათლებლო სტანდარტებს და მინიჭებულ კრედიტების რაოდენობას ადეკვატურად აღიქვამდნენ. აკადემიური პერსონალის პასუხებიდან გამომდინარე შეფასების სისტემა ფუნქციონირებდა გამართულად, თუმცა სტუდენტთა მხრიდან ჩართულობა, რაც მიღებული შედეგების გაპროტესტებაში შეიძლება აისახოს, იყო დაბალი. სწავლის შედეგების შეფასება შემდგომში გამოიყენებოდა პროგრამის გასაუმჯობესებლად, ხოლო უნივერსიტეტი ლექტორთა შეხედულებებს ამ პროცესში აქტიურად ითვალისწინებდა.

გამოკითხულ ლექტორთა ნახევარი თვლიდა, რომ ბიბლიოთეკაში უახლესი სამეცნიერო პუბლიკაციები მეტნაკლებად იყო ხელმისაწვდომი, თუმცა საერთაშორისო





სამეცნიერო ბიბლიოთეკებთან წვდომას უზრუნველყოფდა. რაც შეეხება მატერიალურ რესურსებს, აუდიტორიები საჭიროებდა სხვადასხვა რესურსის დამატებას, თუმცა ელექტრონული საქმისწარმოების ბაზები უკვე გამართულად ფუნქციონირებდნენ.

### თანამშრომელთა კმაყოფილების კვლევა

კვლევის მიზანი იყო ქუთაისის უნივერსიტეტის თანამშრომლების მიერ საუნივერსიტეტო საქმიანობით კმაყოფილების შეფასება.

კითხვარი დაგზავნილი ჰქონდა სულ 49 თანამშრომელს, რომელთაგანაც გამოკითხვაში მონაწილეობა მიიღო 33-მა თანამშრომელმა, რაც მთლიანის 67%-ს შეადგენს.

კვლევაში მაქსიმალურად განხორციელდა თანამშრომელთა დამოუკიდებელ მონაცემთა გათვალისწინება, რამაც მათი მრავალფეროვნების ამსახველი სურათი შექმნა.

თანამშრომლებმა კვლევის ფარგლებში შეაფასეს ადმინისტრაციული საქმიანობა, საიდანაც გამოვლინდა, რომ სამსახურში მიღება-დანიშვნის პროცესი მიმდინარეობდა სამართლიანად და გამჭვირვალედ, სამსახური უზრუნველყოფდა თანამშრომელთა ეფექტურ ინტეგრირებას, მმართველი რგოლი ობიექტურად აფასებდა თანამშრომელთა მიერ შესრულებულ სამუშაოს, ითვალისწინებდა მათ მოსაზრებებს და იყო ღია მათი ინიციატივების მიმართ. უნივერსიტეტის შიდა შეხვედრები რესპოდენტებმა შეაფასეს რელევანტურად და კარგად ორგანიზებულად. გასათვალისწინებელია, ის ფაქტიც, რომ თანამშრომლებს ხშირად უწევდათ სამსახურში დამატებითი დროის გატარება, რაც იშვიათად თუ იყო ანაზღაურებადი. რესპოდენტებმა ეფექტურად შეაფასეს ადმინისტრაციული სამსახურის საქმიანობა.

თანამშრომელთა აღქმით სამსახური მატერიალური რესურსებით სრულად უზრუნველყოფილია. მათ ასევე გამოთქვეს მოცემულ საკითხთან დაკავშირებით სხვადასხვა მოსაზრება.

### კურსდამთავრებულთა კვლევა

კვლევის მიზანი იყო ქუთაისის უნივერსიტეტის კურსდამთავრებულთა კმაყოფილების გამოკვლევა უნივერსიტეტში ათვისებული კომპეტენციების მიხედვით. გამოკითხვაში მონაწილეობდნენ 2016, 2017 და 2018 წლის კურსდამთავრებულები ბიზნეს ადმინისტრირების ბაკალავრიატის პროგრამაში; საფინანსო, საბანკო და სადაზღვევო საქმისა და საბუღალტრო აღრიცხვა და აუდიტის სამაგისტრო პროგრამებში.

კითხვარი დაგზავნილი ჰქონდა სულ 81 კურსდამთავრებულს, რომელთაგანაც გამოკითხვაში მონაწილეობა მიიღო 33-მა პირმა, რაც მთლიანის 41%-ს შეადგენს.

გამოკითხვაში მონაწილე კურსდამთავრებულთა 83% იყო ბაკალავრიატის, ხოლო 17% მაგისტრის ხარისხის მქონე. რესპოდენტებმა თავიანთი აზრი დააფიქსირეს უნივერსიტეტში ათვისებული კომპეტენციების შესახებ. გამოვლინდა, რომ მაღალ დონეზე დაეუფლნენ შემდეგ კომპეტენციებს: დარგობრივი ცოდნა, კომპიუტერული უნარ-ჩვევები, კრიტიკული აზროვნებისა და გუნდური მუშაობის, დაგეგმვისა და ორგანიზაციული უნარები და კომუნიკაბელურობა. მათი 60% ფიქრობდა, რომ უნივერსიტეტში მიღებული ცოდნა დასაქმებაში გამოადგათ. რესპოდენტთა ნახევარზე მეტი უნივერსიტეტის დასრულებიდან 1 წლის განმავლობაში დასაქმდა, ხოლო მათი 33% უნივერსიტეტში სწავლის დროსაც მუშაობდა. აღსანიშნავია, რომ იგივე პროცენტული რაოდენობა ინტერვიუერებისა გამუდმებით იღებდა

განახლებულ ინფორმაციას სტაჟირებისა და დასაქმების პერსპექტივის შესახებ.

აქედან გამომდინარე, კარიერული მხარდაჭერის სამსახურის აქტიური და ქმედითი მუშაობით ზემოხსენებული კურსდამთავრებულები თავიდანვე ფლობდნენ ინფორმაციას კარიერული განვითარების შესახებ და დგამდნენ შესაბამის ნაბიჯებს. გამოკითხულ კურსდამთავრებულთა უმრავლესობა წარმოადგენს 500-დან 1000 ლარამდე შემოსავლის მქონე პირებს.

## დამსაქმებლების კვლევა

კვლევის მიზანი იყო დამსაქმებელთა კმაყოფილების გამოკვლევა მათ მიერ დასაქმებული ქუთაისის უნივერსიტეტის კურსდამთავრებულების/სტუდენტების მიმართ.

კითხვარი დაგზავნილი ჰქონდა სულ 53 კომპანიის წარმომადგენელს, რომელთაგანაც გამოკითხვაში მონაწილეობა მიიღო 8 პირმა, რაც მთლიანის 15%-ს შეადგენს. აქვე ხაზი უნდა გაესვას იმ ფაქტს, რომ გამოკითხული პირები წარმოადგენდნენ ქუთაისში მსხვილი ზომის კომპანიებს, რომლებიც შრომის რეგიონული ბაზრის მოქმედი აქტორები და ქუთაისის უნივერსიტეტის კურსდამთავრებულთა/სტუდენტების აქტიური დამსაქმებლები არიან.

გამოკითხულთა უმრავლესობა მიეკუთვნებოდა საფინანსო და სადაზღვევო საქმის, საგანმანათლებლო საქმიანობისა და მომსახურების სფეროებს. რესპოდენტთა პასუხების მიხედვით ისინი უფრო ხშირად ბაკალავრიატის ხარისხის მქონე პირებს ასაქმებდნენ, ხოლო კადრის აყვანის საჭიროება 50%-ს წელიწადში რამდენჯერმე ჰქონდა, 25%-ს ყოველ თვე და დარჩენილ 25%-ს რამდენიმე წელიწადში ერთხელ. მათი სრული უმრავლესობა ვაკანსიის შესახებ ინფორმაციას სოციალური ქსელებისა და ვაკანსიების ვებ-გვერდების საშუალებით ავრცელებდა; ხოლო კადრების ასაყვანად კონკურსის წესს იყენებდა. გამოკითხულთა უმრავლესობის აზრით ქუთაისის უნივერსიტეტის კურსდამთავრებულები/სტუდენტები, რომლებიც მათ ჰყავდათ დასაქმებული სავსებით აკმაყოფილებდნენ სამუშაო ბაზრის მოთხოვნებს.



ქუთაისის  
უნივერსიტეტი

გამოკითხულ დამსაქმებელთა შეხედულებით, ზემოხსენებული კურსდამთავრებულები/სტუდენტები თანამედროვე სტანდარტებისათვის დამაკმაყოფილებელ შემდეგ კომპეტენციებს ავლენდნენ: დარგობრივი ცოდნა, აკადემიური წერის უნარები, კომპიუტერული უნარ-ჩვევები, არითმეტიკული, ანალიტიკური და პრობლემების გადაჭრის, გუნდური მუშაობის, დაგეგმვისა და ორგანიზაციული უნარები, იყვნენ კომუნიკაბელურები, ჰქონდათ მაღალი პროფესიული პასუხისმგებლობის შეგრძნება და ყოველთვის იცავდნენ მორალურ და ზნეობრივ ნორმებს.

## დასკვნა

ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახურის მიერ ჩატარებული სისტემატიზებული კვლევების მონაცემთა ანალიზის საფუძველზე სამსახურმა მოახდინა გასაუმჯობესებელი სერვისებისა და სხვადასხვა საკითხის ირგვლივ ხარვეზების იდენტიფიცირება. ასევე, შესაბამისი სამსახურებისათვის გასცა რეკომენდაციები, რაც ითვალისწინებდა დავალებებს მითითებული საკითხების დახვეწისა და ეფექტური ფუნქციონირებისათვის. ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახური აწარმოებს გასაუმჯობესებელი სერვისების მიმდინარე სამუშაოების მონიტორინგს, რაც უკუკავშირის სახით უზრუნველყოფს დაინტერესებულ მხარეებს.