

ხარისხის უზრუნველყოფის
შიდა ინსტიტუციური
მექანიზმები

გზამკვლევი

თბილისი, 2009

**ხარისხის უზრუნველყოფის შიდა ინსტიტუციური
მექანიზმები**

გზამკვლევი

გზამკვლევი მომზადებულია თამარ ბრეგვაძის მიერ



გზამკვლევი მომზადებულია საქართველოს
განათლებისა და მეცნიერების სამინისტროს
საუნივერსიტეტო კურიკულუმის განვითარების
პროგრამის ფარგლებში

თბილისი, 2009

სარჩევი

შესავალი	6
1. ხარისხის ცნება.....	7
რა არის ხარისხი?	7
ხარისხის მიღწევის პრობლემები.....	14
2. ხარისხის უზრუნველყოფის მექანიზმები	17
ხარისხის უზრუნველყოფის ციკლი - PDCA.....	18
3. ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახური.....	21
სამსახურის ფუნქციები.....	21
სამსახურის ადგილი უმაღლესი საგანმანათლებლო დაწესებულების ფარგლებში.....	23
სამსახურის პერსონალის კომპეტენციები	28
სამსახურის დებულება.....	30
4. საგანმანათლებლო პროგრამების შეფასება.....	34
შეფასების პერიოდულობა.....	36
5. სამეცნიერო საქმიანობის შეფასება.....	38
6. სასწავლო პროცესის შეფასება.....	44
7. აკადემიური პერსონალის შეფასება	48
8. შეფასების პროცესი და მექანიზმები	53
შეფასების მოსამზადებელი ეტაპი.....	53
შეფასების ფორმები	54
SWOT ანალიზი	54
SWOT ანალიზის ნიმუში	60
Benchmarking -ის პროცესი – შედარება	62
შედარებითი ანალიზის ნიმუში	64
9. თვითშეფასება	66
თვითშეფასება, როგორც შეფასების პირველი ეტაპი:	68
თვითშეფასება, როგორც დამოუკიდებელი აქტივობა	69

თვითშეფასების ანგარიში	70
თვითშეფასების ანგარიშის ნიმუში	71
10. შემფასებლების განსაზღვრა.....	78
11. კვლევა ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახურის საქმიანობაში	83
კვლევითი პროექტის ეტაპები.....	84
კვლევითი პროექტის იდეის ფორმულირება.....	85
კვლევის მეთოდოლოგია	89
კვლევის მეთოდები.....	92
მეთოდის შერჩევა.....	95
კვლევის მონაწილეების შერჩევა.....	97
შერჩევის ტიპები	99
შერჩევის მოცულობა	104
ინსტრუმენტების შემუშავება და საველე სამუშაოები	105
შედეგების ანალიზი.....	107
12. პრაქტიკული რჩევები მეთოდების გამოყენებისათვის	123
როგორ ჩავატაროთ ფოკუს ჯგუფი.....	123
.....	124
ფოკუს ჯგუფის გეგმარებისა და ჩატარების ეტაპები	124
მოდერატორის ინსტრუქტაჟი.....	126
ფოკუს ჯგუფის მახასიათებლებისა და რაოდენობის განსაზღვრა.....	127
ჯგუფის შერჩევის განხორციელება და სამუშაო გეგმის შედგენა.....	129
ფოკუს ჯგუფის ჩატარების ადგილისა და საჭირო აპარატურის შერჩევა.....	130
ფოკუს ჯგუფის ჩატარება	131
ფოკუს ჯგუფის სამუშაოს შეფასება და ცვლილებების შეტანა.....	132

ფოკუს ჯგუფის სამუშაოს ანალიზი და შედეგების წარდგენა	133
როგორ ჩავატაროთ გამოკითხვა.....	133
კვლევის მახასიათებლების და რესპონდენტთა საჭირო რაოდენობის განსაზღვრა.....	135
კითხვების ჩამოყალიბება და კითხვარის შემუშავება	137
კითხვების ჩამოყალიბება.....	137
კითხვარის დიზაინის შემუშავება	140
ანკეტის ვიზუალური მხარის შემუშავება.....	145
კითხვარის პილოტაჟი და კორექცია.....	146
უმაღლეს საგანმანათლებლო დაწესებულებაში კვლევის განხორციელების სპეციფიკა.....	149
გამოყენებული ლიტერატურა.....	151
სასარგებლო ბმულები.....	152

შესავალი

წინამდებარე დოკუმენტი გათვალისწინებულია საქართველოს უმაღლესი საგანმანათლებლო დაწესებულებების ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახურებისათვის და მას სარეკომენდაციო ხასიათი აქვს. გზამკვლევი მოიცავს დეფინიციებს, პრაქტიკულ რჩევებს და მაგალითებს მსოფლიოს სხვადასხვა უნივერსიტეტებიდან.

ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახურების შექმნა საქართველოს უმაღლეს საგანმანათლებლო დაწესებულებებში 2005 წელს დაიწყო, მას შემდეგ, რაც კანონმა “უმაღლესი განათლების შესახებ” განსაზღვრა ხარისხის უზრუნველყოფის ცნება და საჭიროება. სამსახურები შეიქმნა როგორც სახელმწიფო, ასევე კერძო უმაღლეს სასწავლებლებშიც და ბოლო ოთხი წლის განმავლობაში უმაღლესი განათლების სფეროში მიმდინარე ყველა რეფორმის ძირითადი გამტარებელია ინსტიტუციურ დონეზე.

მიუხედავად იმისა, რომ ამ დროის განმავლობაში სერიოზული გამოცდილება დაგროვდა, მაინც არსებობს დამატებითი ინფორმაციის გაზიარების საჭიროება: გზამკვლევი თავმოყრილმა მასალამ ხელი უნდა შეუწყოს ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახურების ფუნქციონირების გაუმჯობესებას.

1. ხარისხის ცნება

რამდენადაც წინამდებარე გზამკვლევი უმაღლესი განათლების სფეროში ხარისხის უზრუნველყოფას უნდა უწყობდეს ხელს, მნიშვნელოვანია ტერმინების დაზუსტება.

რა არის ხარისხი?

ხარისხის ცნება, ისევე როგორც ტერმინები “ხარისხის მართვა”, “ხარისხის კონტროლი” და “ხარისხის უზრუნველყოფა”, განათლებაში ბიზნესის სფეროდან შემოვიდა. ყოველდღიურ ცხოვრებასა და ბიზნესში ხარისხს პრაგმატული ინტერპრეტაცია აქვს და განიმარტება, როგორც **რადაციის გამოსადეგობა, აღმატებულება, სიკარგე** - ეს ამ ტერმინის ყველაზე უფრო ფართოდ გავრცელებული ინტერპრეტაციაა.

ბიზნესის სფეროში მრავალი განსხვავებული მექანიზმი და კონცეფცია იქნა შემუშავებული პროდუქტისა თუ მომსახურების ხარისხის გაუმჯობესების მიზნით, ისეთი როგორცაა Zero Defects (წუნის არარსებობა), ალცოლმ ალდრიგე ატიონალ უალიტყ წარდ (მალკომ ბოლდრიჯის ხარისხის ეროვნული ჯილდო), ხარისხის ციკლი, TQM - ხარისხის ტოტალური მართვა, Theory of Constraints (TOC - შეზღუდვის თეორია), Quality Management Systems (ხარისხის მართვის სისტემები - ISO 9000 და სხვა) და ხარისხის უწყვეტი გაუმჯობესება.

დროთა განმავლობაში იცვლებოდა ტერმინ “ხარისხის” მნიშვნელობა. მისი რამდენიმე ინტერპრეტაცია ქვემოთაა მოცემული:

- ISO 9000 - "მოთხოვნების დაკმაყოფილება"

- Philip B. Crosby - "შესაბამისობა სტანდარტებთან" სტანდარტების სწორი განსაზღვრა ცალკე პრობლემაა
- Joseph M. Juran - "შესაბამისობა გამოყენებისათვის/მომხმარებლისათვის" შესაბამისობას განსაზღვრავს მომხმარებელი
- Noriaki Kano and others- ხარისხის ორგანიზაციებიანი მოდელი. ხარისხს თავისთავად აქვს ორი განზომილება - "ხარისხი, რომელიც უნდა არსებობდეს" და "ხარისხი, რომელიც მიმზიდველია". პირველ შემთხვევაში მნიშვნელოვანია სტანდარტების დაკმაყოფილება, ხოლო მეორე შემთხვევაში - მომხმარებელთა სავარაუდო, ჯერ კიდევ მათ მიერ გაუცნობიერებელი სურვილებისა და საჭიროებების გათვალისწინება. შეიძლება სხვა განმარტებაც გამოვიყენოთ: პროდუქტი და/ან სერვისი, რომელიც შეესაბამება და აჭარბებს მომხმარებლის მოლოდინს.
- Gerald M. Weinberg - "პიროვნებისათვის ღირებული"
- W. Edwards Deming - "ხარჯები მცირდება და პროდუქტიულობა მატულობს, თუ ხარისხი უმჯობესდება დიზაინისა და წარმოების უკეთესი მართვის შედეგად. უკეთესი ხარისხი უფრო დაბალ ფასად მოიპოვებს ბაზარს. ხარჯების შემცირება ხარისხის გაუმჯობესების გარეშე შეცდომაა."

N.B. აქვე უნდა აღინიშნოს, რომ საგანმანათლებლო სფეროში ხარისხის პროცესების დანერგვა ყოველთვის დამატებით ხარჯებთანაა დაკავშირებული, თუმცა გრძელვადიან პერსპექტივაში სწორედ ხარჯების დაზოგვას და უფრო ეფექტურ გამოყენებას უწყობს ხელს.

ბიზნესის სფეროში ხარისხთან მიმართებაში ორი მიდგომა არსებობს: ერთია “ხარისხის უზრუნველყოფა”, რომელიც განიმარტება, როგორც შეცდომების თავიდან აცილება; ხოლო მეორეა “ხარისხის კონტროლი”, რომელიც შეცდომების პოვნასა და განსაზღვრას გულისხმობს.

განათლების, კერძოდ კი უმაღლესი განათლების სფეროში ხარისხის ცნება ახალი არაა: ის ყოველთვის იყო აკადემიური ტრადიციის განუყოფელი ნაწილი. ბოლო ათწლეულებში საგრძნობლად შეიცვალა გარე სამყაროსა და საზოგადოების დამოკიდებულება უმაღლესი განათლების მიმართ, გაიზარდა მოთხოვნა, რასაც შედეგად ხარისხზე ყურადღების გამახვილება მოყვა.

უმაღლესი განათლების ხარისხის “რეკოლუცია”, ანუ მისდამი მზარდი ინტერესი მრავალმა ფაქტორმა გამოიწვია:

- უმაღლესი განათლების ცვალებადი კონტექსტი
- უმაღლესი განათლების სექტორის ზრდა და დივერსიფიკაცია
- კლასში სტუდენტთა რაოდენობის ზრდა
- უმაღლესი განათლების მასიფიკაცია, მისი ელიტარული ხასიათის დაკარგვა
- დაფინანსების სქემების ცვლილებები
- სტუდენტთა პროფილის ცვლილება
- სახელმწიფოს მზარდი ინტერესი, ანგარიშვალდებულების მოთხოვნა
- ეროვნულ დონეზე ხარისხის სააგენტოების შექმნა
- საერთო დაინტერესება ხარისხითა და სტანდარტებით/

იცვლება არა მარტო უმაღლესი საგანმანათლებლო სივრცე და მოთხოვნა, არამედ იცვლება დამოკიდებულება ანგარიშვალდებულებისადმი უმაღლესი განათლების განსხვავებული დაფინანსების პირობებში - თუ დონორი,

მაგალითად, ბიზნესი, აფინანსებს უმაღლეს საგანმანათლებლო დაწესებულებას (უსდ-ს), მან უნდა იცოდეს, როგორ იხარჯება მისი ფული და უფლებამოსილია გააკონტროლოს საბოლოო პროდუქტის/სერვისის ხარისხი.

აკადემიურ სფეროში ხარისხის დეფინიციის რამდენიმე მცდელობა არსებობს. ხარისხი განიხილება, როგორც:

- სრულყოფილება
- ღირებულება
- ტოტალური ხარისხი
- კულტურის ცვლილება
- გარე შეფასება
- მომხმარებელთა დაკმაყოფილება
- ურთიერთნდობის ნაკლებობის აღმოფხვრის საშუალება
- დისციპლინა
- შეცდომების/ნაკლის არარსებობა

ამავდროულად კადემიურ წრეებში აღნიშნავენ, რომ

- ხარისხი არის . . . პოლიტიკური მოდის შედეგი (Becher, 1999)
- შეუძლებელია უმაღლესი განათლების ხარისხის აუტორიტარული განმარტება (Scott, 1994)

ტერმინ “ხარისხის” გამოყენებისას უნდა გავითვალისწინოთ, რომ ხარისხი შეიძლება განიხილებოდეს როგორც საბოლოო შედეგი, და ასევე როგორც ამ შედეგის მიღწევის საშუალება:

ხარისხი, როგორც მექანიზმი (მაგალითად, ხარისხის უზრუნველყოფა) - ფასდება როგორც პროცესი, ასევე პროდუქტი - განათლების შემთხვევაში ეს შეიძლება იყოს უნივერსიტეტის კურსდამთავრებულის ხარისხი, ან უნივერსიტეტში შესრულებული სამეცნიერო ნაშრომი, მომზადებული

სახელმძღვანელო და ა.შ. იგი ფასდება შიდა და გარე შემფასებელთა მიერ წინასწარ განსაზღვრული და შეთანხმებული კრიტერიუმების მიხედვით.

თუ ხარისხი განიხილება, როგორც დაინტერესებულ მხარეთა მოთხოვნების დაკმაყოფილების საშუალება, მაშინ უნდა გვახსოვდეს, რომ დაინტერესებულ მხარეთა მიხედვით იცვლება პრიორიტეტებიც. მაგალითად, პროფესორის და დამსაქმებლის პერსპექტივიდან დანახული განათლების ხარისხი, შეიძლება მკვეთრად განსხვავდებოდეს ერთმანეთისგან.

N.B. ხარისხის შეფასებისგან განსხვავდება აკრედიტაციის პროცესი, რომელიც უზრუნველყოფს უნივერსიტეტის/პროგრამის სანდოობის ხარისხს.

ტერმინების განსაზღვრისას ყურადღება უნდა მივაქციოთ განსხვავებას ხარისხისა და სტანდარტის ცნებებს შორის: ხარისხი უკავშირდება პროცესს (მაგალითად, საგანმანათლებლო პროცესის ხარისხი), მაშინ როდესაც სტანდარტი - დაგეგმილი ან რეალურად მიღწეული შედეგია.

არსებობს აკადემიური სტანდარტი, მომსახურების სტანდარტი და ხარისხის სტანდარტი.

- აკადემიური სტანდარტი განსაზღვრავს აკადემიური მიზნების მიღწევის გარკვეულ დონეს;
- მომსახურების სტანდარტი განსაზღვრავს მომსახურების დონეს;
- ხარისხის სტანდარტი წარმოადგენს პრაქტიკაში დასანერგ ოფიციალურ ნორმებსა და წესებს (მაგალითად, ხარისხის უზრუნველყოფის სტანდარტებიუმაღლესი განათლების ევროპულ სივრცეში).

ხარისხის უზრუნველყოფა ამ კონტექსტში შეიძლება გავიგოთ, როგორც ქმედება, რომელიც ხელს უწყობს განსაზღვრული სტანდარტის მიღწევას/შესრულებას.

ხარისხის სტანდარტი აღწერს, თუ რამდენად უწყობს ხელს სტუდენტს არსებული სასწავლო გარემო - აკადემიური ინფრასტრუქტურა - დაგეგმილი აკადემიური ხარისხის მიღწევაში. ანუ ფასდება სწავლება, სტუდენტთა მომსახურება და სწავლისათვის აუცილებელი სხვა დამატებითი პირობები. თავის მხრივ სწავლების შეფასებისას უნდა გაითვალისწინოთ აკადემიური პერსონალის შესაბამისობა, სასწავლო მასალების არსებობა და ა.შ.

რამდენადაც არ არსებობს აკადემიური სტანდარტის საერთოდ მიღებული და აღიარებული დეფინიცია, საქართველოში შეიძლება შევთანხმდეთ შემდეგი განმარტების გამოყენებაზე: აკადემიური სტანდარტი აღწერს მიღწევის დონეს, რომელიც აუცილებელია სტუდენტისათვის აკადემიური ხარისხის მინიჭებისათვის. ქვეყანაში უნდა არსებობდეს მინიმალური აკადემიური სტანდარტი, მაშინ როდესაც ცალკეულ უნივერსიტეტებს სრული უფლება აქვთ მასზე ბევრად უფრო მაღალი მოთხოვნები წაუყენონ სტუდენტებს.

- ზოგადი აკადემიური სტანდარტების ჩამონათვალი (საწვლის შედეგები) მოცემულია უმაღლესი განათლების კვალიფიკაციების ჩარჩოში;
- სპეციფიკური დარგების აკადემიური სტანდარტები შემუშავების პროცესშია - მათი შექმნა პროფესიული და აკადემიური საზოგადოების პასუხისმგებლობაა;
- საგანმანათლებლო პროგრამების სპეციფიკაცია გულისხმობს კურიკულუმის აუცილებელი კომპონენტების ჩამონათვალს - ამ შემთხვევაშიც ნებისმიერ უნივერსიტეტს შეუძლია დამატებითი ინფორმაციის წარმოდგენა.

- საგანმანათლებლო პროცესი ხასიათდება უმაღლესი საგანმანათლებლო დაწესებულების შინაგანაწესისა და დებულების მიხედვით, თუმცა არსებობს მაგალითად, კრედიტების მინიჭების საერთო მინიმალური მოთხოვნები. ამავდროულად პროცესი მოიცავს ხარისხის უზრუნველყოფის მექანიზმებსაც, რაზეც ამ გზამკვლევში იქნება საუბარი.

ყველა ზემოთ ჩამოთვლილი ასპექტი ერთად ქმნის აკადემიურ ინფრასტრუქტურას, რომელიც თავის მხრივ ხარისხის კონტროლის ობიექტია.

სქემა 1. აკადემიური ინფრასტრუქტურის კომპონენტები



უმაღლეს საგანმანათლებლო დაწესებულებებს უნდა გააჩნდეთ სტრატეგია და შესაბამისი პროცედურები, იმისათვის რომ უზრუნველყოფილი იყოს მათი

პროგრამებისა და მათ მიერ მინიჭებული კვალიფიკაციის ხარისხი. უმაღლესმა საგანმანათლებლო დაწესებულებებმა უნდა განავითარონ ხარისხის კულტურა, რომელიც აღიარებს ხარისხის და ხარისხის უზრუნველყოფის მნიშვნელობას მათ მუშაობაში. ამის მისაღწევად მათ უნდა შეიმუშაონ და განახორციელონ ხარისხის უწყვეტი გაუმჯობესების სტრატეგია. სტრატეგიას, პოლიტიკასა და პროცედურებს უნდა გააჩნდეს ოფიციალური სტატუსი და უნდა იყოს საჯარო. პოლიტიკისა და კონკრეტული პროცედურების შემუშავებაში სტუდენტების და სხვა დაინტერესებული მხარეებიც (მაგალითად, პოტენციური დამსაქმებლები) უნდა იღებდნენ მონაწილეობას.

ხარისხის უზრუნველყოფის პროცესი გარკვეულ კრიტერიუმებს უნდა ეყრდნობოდეს და სპეციფიკურ ინდიკატორებს იყენებდეს.

- კრიტერიუმი - პრინციპი ან სტანდარტი, რომლის მიხედვითაც ხდება რაიმეს შეფასება.
- ინდიკატორი - მექანიზმი და/ან ფაქტი, რომელიც რაიმეს მდგომარეობის შესახებ გვაწვდის ინფორმაციას.

ხარისხის მიღწევის პრობლემები

დამოუკიდებლად იმისა, ხარისხის ცნებას პროდუქტს თუ პროცესს (თუ ორივეს ერთად) მივუსადაგებთ, მისი მიღწევა სერიოზული პრობლემაა უმაღლესი საგანმანათლებლო დაწესებულებებისათვის.

უმაღლესი განათლების კონსერვატული და ამავდროულად ტურბულენტური ხასიათი, საგანმანათლებლო დაწესებულებების მართვის ტრადიციული და უკვე მოძველებული სისტემა, ანგარიშვალდებულების ტრადიციის არარსებობა, ძალიან ბევრი მონაწილე და დაინტერესებული მხარე (აკადემიური პერსონალი,

ადმინისტრაცია, სტუდენტები, დამსაქმებლები, სხვა სოციალური პარტნიორები, დამხმარე პერსონალი და სხვა) მთელ მსოფლიოში მნიშვნელოვნად ართულებს ხარისხის უზრუნველყოფას. საქართველოში ამას ემატება უმაღლესი განათლების რეფორმის სწრაფი ტემპი, მუდმივი ცვლილებები, უმაღლესი განათლების მართვის სპეციალისტების ნაკლებობა და რაც მთავარია, ხარისხის კულტურის არარსებობა.

ევროპელი კოლეგების მიერ შესწავლილია ხარისხის უზრუნველყოფის გავლენა უნივერსიტეტის შიგნით მიმდინარე აკადემიურ პროცესებსა და საზოგადოებაზე ზოგადად. ქვემოთ მოყვანილია ის სფეროები, რომელთა გაუმჯობესებაშიც ხარისხის პროცესებს სპეციფიკური წვლილი მიუძღვის:

სიმბლავრე

- ხარისხის უზრუნველყოფის პროცესი ხელს უწყობს ინსტიტუციურ ლიდერობას და მის ცენტრალიზაციას;
- ხარისხის უზრუნველყოფის პროცესი იწვევს დებატებს ინსტიტუციურ იდენტობაზე (რანი ვართ, საით მივდივართ?);
- ხარისხის უზრუნველყოფის პროცესი ხელს უწყობს (სულ მცირე ფორმალურად მაინც) სტუდენტებისა და გარე დაინტერესებულ პირთა (მაგალითად, პოტენციური დამსაქმებლები) ჩართულობას საგანმანათლებლო პროცესის დაგეგმვასა და მართვაში.

პროფესიონალიზაცია

- ხარისხის უზრუნველყოფის პროცესი ხელს უწყობს ფორმალიზაციას, რასაც ზოგი ბიუროკრატის უწოდებს, მაგრამ რეალურად იქმნება მართვის გამჭვიერვალე სისტემა;

- ხარისხის უზრუნველყოფის პროცესი ხელს უწყობს აკადემიური და ადმინისტრაციული თანამშრომლობის ახალი ფორმების შექმნას, რაც თავის მხრივ ურთიერთგაგებას აუმჯობესებს;
- ქმნის რა რუტინულ პროცედურებს, ხარისხის უზრუნველყოფის პროცესი ამცირებს დროით დანახარჯებს;

საჯარო ურთიერთობები

- ხარისხის უზრუნველყოფის პროცესი ხელს უწყობს უმაღლეს საგანმანათლებლო დაწესებულებას გააცნოს საზოგადოებას საკუთარი თავი;
- ხარისხის უზრუნველყოფის პროცესი ხელს უწყობს საგანმანათლებლო აქტივობების პოპულარიზაციას.

გამჭვირვალობა

- ხარისხის უზრუნველყოფის პროცესი ხელს უწყობს უმაღლესი განათლების “დემისტოფიკაციას” - ანუ მეტი ინფორმაცია ხდება ხელმისაწვდომი ყველა დაინტერესებული მხარისათვის;
- ხარისხის უზრუნველყოფის პროცესი და ამ პროცესის შედეგად მიღებული ინფორმაცია ხელს უწყობს სწორი, მტკიცებულებებზე დაფუძნებული, გადაწყვეტილებების მიღებას;
- ხარისხის უზრუნველყოფის პროცესი ხელს უწყობს უმაღლესი განათლების სხვადასხვა ასპექტების (მონაცემები პერსონალზე, რესურსები და ა.შ.) ინტეგრაციას.

იმ ქვეყნებსა და უნივერსიტეტებში, სადაც ხარისხის უზრუნველყოფა უკვე დიდი ხანია დაინერგა (მაგალითად, დიდი ბრიტანეთი, სკანდინავიის ქვეყნები), გამოიკვეთა რამდენიმე ძირითადი ტენდენცია:

- ხარისხის უზრუნველყოფის პროცესები რუტინულ ხასიათს იძენს და მეტადაა ინტეგრირებული საორგანიზაციო სტრუქტურებში;

- და ამავდროულად ხარისხის უზრუნველყოფის პროცესში მონაწილეობა/ჩართულობა სამწუხაროდ არ ან ძალიან იშვიათად აისახება კარიერულ ზრდასა თუ ეკონომიკურ კეთილდღეობაზე - *ეს ფაქტი საქართველოშიც კარგადაა ცნობილი მათთვის, ვინც ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახურებში მუშაობს;*
- ხარისხის უზრუნველყოფის პროცესების დანერგვას გარკვეულწილად პარადოქსული შედეგიც მოყვა: მეტი ინფორმაცია ვერ ქმნის მეტ მნიშვნელობას; რაც უფორ მეტი ინფორმაციაა ხელმისაწვდომი, მით უფრო მეტი კითხვა ჩნდება; ინფორმაციის სიჭარბემ ვერ შეამცირა მოთხოვნა ანგარიშვალდებულებაზე;
- გარდა ამისა, ხშირად ვერ ხერხდება ან არ ხდება ხარისხის უზრუნველყოფის დაკავშირება სტრატეგიასთან, მაშინ როდესაც ხარისხის უზრუნველყოფა უნდა იყოს განათლების სისტემის სტრატეგიული განვითარების ორგანული ნაწილი.

მაგრამ არსებული პრობლემები ვერ აკნინებს ხარისხის უზრუნველყოფის მნიშვნელობას უმაღლესი განათლების სფეროსათვის - მიუხედავად ყველა სირთულისა, უკეთესი სისტემა, რომელიც ხელს შეუწყობს განათლების ეფექტურობის ზრდას, არ არსებობს.

2. ხარისხის უზრუნველყოფის მექანიზმები

ხარისხის უზრუნველყოფა წარმოადგენს ქმედებას, რომელიც გვაწვდის მტკიცებულებას, რომ პროდუქტისა და/ან მომსახურების ეფექტური განხორციელებისათვის საჭირო პირობები დაცულია. ყველა ეს პროცედურა უნდა ატარებდეს სისტემატურ ხასიათს, რომ შექმნას ნდობა იმისა, რომ პროდუქტი თუ სერვისი ხარისხის მოცემულ მოთხოვნებს აკმაყოფილებს.

ტერმინი ხარისხის უზრუნველყოფა, რომელიც ბიზნესის სფეროში გამოიყენება, მოიცავს ყველა დაგეგმილ და სისტემურ ქმედებას, რომლებიც ზრდის ნდობას იმისადმი, რომ მოცემულ სტრუქტურას, სისტემას და ან სტრუქტურულ ერთეულს შეუძლია მომსახურების დამაკმაყოფილებელ დონეზე შესრულება.

ხარისხის კონცეფციამ ბიზნესში მოიტანა ისეთი ცნებებიც, როგორცაა “fit for purpose” - დანიშნულებისადმი შესაბამისობა და “fitness of purpose” - დანიშნულების ადეკვატურობა.

ხარისხის უზრუნველყოფა მოიცავს ხარისხის კონტროლს, რომელიც თავის მხრივ მოიცავს იმ ქმედებებს, რომლებიც უკავშირდება მასალის, სტრუქტურის, კომპონენტისა თუ სისტემის ფიზიკურ მახასიათებლებს და უზრუნველყოფს ამ მასალის, სტრუქტურის, კომპონენტისა თუ სისტემის შესაბამისობას წინასწარ განსაზღვრულ მოთხოვნებთან. შესაბამისად ხარისხის უზრუნველყოფა მრავალ ეტაპს მოიცავს, იწყება რა დიზაინით და გრძელდება განვითარებით, წარმოებით, მოიცავს ასევე ინსტალაციას, მომსახურებასა და დოკუმენტაციის აღრიცხვას.

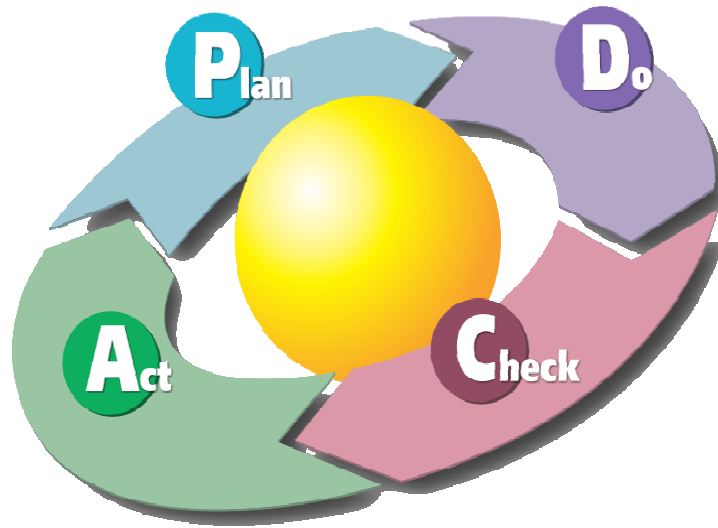
ბიზნესში არსებული ეს მიდგომა შეიძლება პირდაპირ იქნეს გადმოტანილი უმაღლესი განათლების სფეროში.

ხარისხის უზრუნველყოფის ციკლი - PDCA

ერთ-ერთი ყველაზე უფრო ფართოდ გავრცელებული პარადიგმა ხარისხის მართვაში არის ე.წ. PDCA მიდგომა, რომელიც ასევე ცნობილია Sovhartis ციკლის სახელით (Shewhart cycle).

- P – plan - დაგეგმვა;
- D – do - განახორციელება;
- C – check - შემოწმება;
- A – act - მოახდინე რეაგირება.

სქემა 2. ხარისხის უზრუნველყოფის ციკლური პარადიგმა



მოდელი წარმოადგენს პროცესისა და/ან სისტემის გაუმჯობესების სქემას. ის შესაძლოა გამოყენებულ იქნეს, როგორც სრული პროცესის გასაუმჯობესებლად, ისევე ცალკეული ეტაპების ხარისხის ასამაღლებლად.

PDCA ციკლი დინამიური მოდელია. ციკლის ერთი ეტაპის დასრულება ნიშნავს მეორე ეტაპის დაწყებას და ა.შ. ეხმიანება რა ხარისხის უწყვეტი გაუმჯობესების კონტექსტს, PDCA პროცესი ყოველთვის შეიძლება თავიდან გაანალიზდეს და დაიწყოს ახალი ციკლი.

ამ მოდელის გადმოტანა საუნივერსიტეტო ხარისხის უზრუნველყოფის კონტექსტში ნიშნავს, რომ ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახურმა უნდა:

1. დეტალურად დაგეგმოს საკუთარი სამუშაო - განსაზღვროს, საქმიანობის რომელი ასპექტები, სასწავლებლის რომელი სტრუქტურები, რომელი პროგრამები რა თანამიმდევრობით, ვის მიერ და რომელი კრიტერიუმების მიხედვით იქნება შეფასებული;
2. განახორციელოს დაგეგმილი შეფასება წინასწარ შეთანხმებული კრიტერიუმებისა და გრაფიკის მიხედვით;
3. გაანალიზოს მიღებული შედეგები;
4. განსაზღვროს ნაკლოვანებების მიზეზები და მათი აღმოფხვრის მიზნით შეიმუშავოს სათანადო რეკომენდაციები. ნაკლოვანებების არარსებობის შემთხვევაში დასახოს არსებული დამაკმაყოფილებელი ვითარების შენარჩუნების მექანიზმები.

მიუხედავად გარკვეული განსხვავებებისა, რაც განპირობებულია უმაღლესი საგანმანათლებლო დაწესებულების პროფილით, ტრადიციით, ზომით (ფაკულტეტების, აკადემიური პერსონალისა და სტუდენტების რაოდენობა), შეიძლება ითქვას, რომ PDCA ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახურის მუშაობის საერთო პრინციპი უნდა იყოს.

3. ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახური

უმაღლესი განათლების სფეროში ინსტიტუციურ დონეზე ხარისხის უზრუნველყოფის ფუნქცია ეკისრება სპეციალურ სამსახურს, რომლის ეფექტური ფუნქციონირება მნიშვნელოვანწილად განაპირობებს როგორც საგანმანათლებლო პროცესების, ასევე საგანმანათლებლო “პროდუქციის” მაღალ ხარისხს.

სამსახურის ფუნქციები

უმაღლესი განათლების შესახებ საქართველოს კანონი (მუხლი 25) განმარტავს ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახურის ფუნქციებს:

1. უმაღლესი საგანმანათლებლო დაწესებულების სასწავლო და სამეცნიერო-კვლევითი მუშაობა, აგრეთვე მისი პერსონალის პროფესიული განვითარების ხარისხი ექვემდებარე სისტემატურ შეფასებას, რომელშიც მონაწილეობას ირებენ ასევე დაწესებულების სტუდენტები და რომლის შედეგები საჯარო და ხელმსიაგდომია ყველა დაინტერესებული პირისათვის.

2. უმაღლეს საგანმანათლებლო დაწესებულებაში სასწავლო და სამეცნიერო-კვლევითი მუშაობის, აგრეთვე პერსონალის პროფესიული განვითარების ხარისხის სისტემატური შეფასების მიზნით იქმნება ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახური, რომელიც მოქმედებს უმაღლესი საგანმანათლებლო დაწესებულების წესდების შესაბამისად.

.....

6. უმაღლესი საგანმანათლებლო დაწესებულების ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახური ხელს უწყობს სწავლების ხარისხის მაღალი დონის უზრუნველყოფას სწავლის, სწავლებისა და შეფასების თანამედროვე მეთოდების (მოდულები, საკრედიტო სისტემა და ა.შ.)

დანერგვის გზით და აკრედიტაციის პროცესისათვის თვითშეფასების მომზადებას.

აქვე უნდა აღინიშნოს, რომ კანონი ავალდებულებს ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახურების შექმნას მხოლოდ საჯარო სამართლის იურიდიული პირის სტატუსის მქონე უმაღლეს საგანმანათლებლო დაწესებულებებს (თავი IV - საჯარო სამართლის იურიდიული პირის - უმაღლესი საგანმანათლებლო დაწესებულების სტრუქტურა); თუმცა პრაქტიკა გვიჩვენებს, რომ ამ ფუნქციების მატარებელი სტრუქტურული ერთეული არსებობს კერძო სამართლის იურიდიული პირის სტატუსის მქონე სასწავლებლებშიც - ამ უკანასკნელებს კანონის ძალით უფრო მეტი თავისუფლება აქვთ საკუთარი ორგანიზაციული დანაყოფების ფუნქციებისა და პასუხისმგებლობების განსაზღვრისას.

კანონის განმარტებას რომ დავუბრუნდეთ, ვნახავთ, რომ ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახურის ფუნქციები რამდენიმე ნაწილად იყოფა:

- 1) უსდ-ს სასწავლო და სამეცნიერო-კვლევითი მუშაობის შეფასება
- 2) სწავლების თანამედროვე მეთოდების დანერგვა
- 3) პერსონალის კ პროფესიული განვითარება
- 4) აკრედიტაციისათვის თვითშეფასების მომზადება

ყველა ეს ფუნქცია ერთმანეთთან მჭიდროდაა დაკავშირებული და ერთმანეთს ავსებს. შეფასება ნაკლოვანებებისა და საჭიროებების გამოვლენის საშუალებას იძლევა; ნაკლოვანებების აღმოფხვრა თანამედროვე მეთოდების დანერგვისა და პერსონალის კვალიფიკაციის ამაღლების საშუალებით ხორციელდება; ეს ყველაფერი კი თვითშეფასების ანგარიშში უნდა აისახოს.

უმაღლესი განათლების შესახებ კანონში მოცემული განმარტებებიდან გამომდინარეობს ხარისხის

უზრუნველყოფის სამსახურის მნიშვნელობა უმაღლესი საგანმანათლებლო დაწესებულებისათვის (რაც ასევე საერთაშორისო გამოცდილებით დასტურდება): ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახური თავაზობს უსდ-ს ადმინისტრაციას დროულ და საფუძვლიანად გაანალიზებულ ინფორმაციას, რომელიც გამოყენებულ უნდა იქნეს სათანადო მმართველობითი გადაწყვეტილებების მიღებისას.

ვითვალისწინებთ რა კანონის განმარტებას, და აგრეთვე ინსტიტუციური აკრედიტაციის ეროვნულ სტანდარტებს, კითხვაზე, თუ - **რის/ვის ხარისხს ამოწმებს ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახური?**- შეგვიძლია გავცეთ შემდეგი პასუხი:

1. საგანმანათლებლო პროგრამები
2. სამეცნიერო საქმიანობა
3. სასწავლო პროცესი
4. აკადემიური პერსონალი
5. ადმინისტრაციული პერსონალი და უმაღლესი საგანმანათლებლო სამსახურის ყველა სტრუქტურა, მათ შორის სტუდენტთა ხელშეწყობის სამსახური, ბიბლიოთეკა და ა.შ.
6. უმაღლესი საგანმანათლებლო დაწესებულების სტრატეგიული გეგმის, ორგანიზაციული სტრუქტურისა და რესურსების შესაბამისობა მის მისიასთან
7. და სხვა...

სამსახურის ადგილი უმაღლესი საგანმანათლებლო დაწესებულების ფარგლებში

უმაღლესი განათლების შესახებ კანონის თანახმად, ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახური იქმნება როგორც უნივერსიტეტის, ასევე ცალკეული ფაკულტეტების დონეზე (მუხლი 31):

1. უმაღლესი საგანმანათლებლო დაწესებულების ფაკულტეტზე სასწავლო და სამეცნიერო-კვლევითი მუშაობის, აგრეთვე აკადემიური პერსონალის პროფესიული განვითარების ხარისხის სისტემატური შეფასების მიზნით იქმნება ხარისხის უზურუნველყოფის სამსახური, რომელიც მოქმედებს ფაკულტეტის დებულების შესაბამისად.
2. ფაკულტეტის ხარისხის უზურუნველყოფის სამსახური ხელს უწყობს სწავლების ხარისხის მაღალი დონის უზურუნველყოფას სწავლის, სწავლებისა და შეფასების თანამედროვე მეთოდების (მოდულები, საკრედიტო სისტემა და ა.შ.) დანერგვის გზით და აკრედიტაციის პროცესისათვის თვითშეფასების მომზადებას.

როგორც ვხედავთ, ფაკულტეტის დონეზე ხარისხის უზურუნველყოფის სამსახურის ფუნქციები აბსოლუტურად იდენტურია საუნივერსიტეტო სამსახურისა. მაგრამ კანონი არ აკონკრეტებს ერთ მომენტს - ვის ემროჩილება და ვის წინაშე ანგარიშვალდებული ფაკულტეტის ხარისხის უზურუნველყოფის სამსახური: დეკანისა თუ სასწავლებლის ხარისხის უზურუნველყოფის სამსახურის წინაშე? კანონის თანახმად ეს საკითხი უნდა დარეგულირდეს უსდ-ს წესდებისა და ფაკულტეტის დებულებით (მუხლი 25 პუნქტი 5) - შესაბამისად აუცილებელია ამ მომენტისათვის სათანადო ყურადღების მიქცევა, რათა თავიდან იქნეს აცილებული “ორმაგ” დაქვემდებარებასთან დაკავშირებული სირთულეები.

კანონში მოცემული განმარტებებიდან ასევე არ ჩანს, თუ რამდენად უნდა მონაწილეობდეს (ან მონაწილეობდეს თუ არა საერთოდ) ხარისხის უზურუნველყოფის სამსახური მმართველობითი გადაწყვეტილებების შემუშავებაში. ესეც დამოკიდებულია უსდ-ს დებულებასა და შინაგანაწესზე.

აგრეთვე სასწავლებელში არსებულ ადამიანურ რესურსებზე.

დასავლეთის უნივერსიტეტების პრაქტიკაში ვხვდებით ორივე მოდელს:

- ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახური, რომელიც არსებული ვითარების მხოლოდ შემფასებელია;

- ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახური, რომელიც შეფასების საფუძველზე შეიმუშავებს უსდ-ში ვითარების გაუმჯობესების ან დამაკმაყოფილებელი ვითარების შემთხვევაში, მისი შენარჩუნებისათვის საჭირო რეკომენდაციებს.

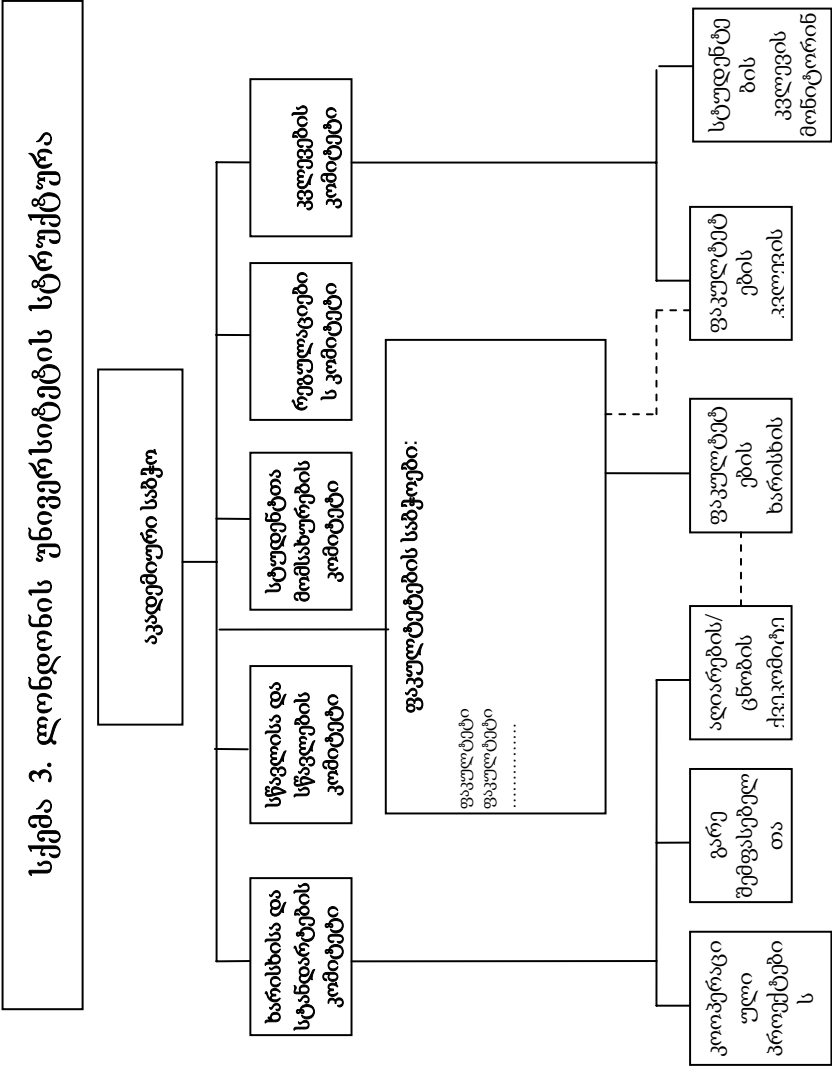
მეორე შემთხვევაში ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახური ხშირად მჭიდროდ თანამშრომლობს უსდ-ს სტრატეგიული განვითარების განყოფილებასთან და სხვა სტრუქტურულ ერთეულებთან.

საქართველოში საჯარო სამართლის იურიდიული პირებისათვის “უმაღლესი განათლების შესახებ” საქართველოს კანონში არსებული დეფინიციები არ ზღუდავს ზემოთ ჩამოთვლილი არც ერთი მოდელის დანერგვას. შესაბამისად, უმაღლესმა საგანმანათლებლო დაწესებულებამ თავად უნდა გადაწყვიტოს, რა ტიპის ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახური სჭირდება მას და როგორი უნდა იყოს მისი ურთიერთკავშირი უსდ-ს სხვა სტრუქტურულ ერთეულებთან.

აქ კიდევ ერთხელ უნდა დაუზრუნდეთ ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახურისათვის კანონით განსაზღვრულ ფუნქციებს: რიგ შემთხვევებში, მაგალითად, თუ უმაღლესი საგანმანათლებლო დაწესებულება ორზე მეტ ფაკულტეტს არ მოიცავს და სტუდენტთა/აკადემიური პერსონალის რაოდენობაც მცირეა, უპრიანია, რომ ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახურმა არა მარტო შეფასებასთან, არამედ სასწავლო პროცესის დაგეგმვასთან დაკავშირებული ფუნქციებიც შეითავსოს; მაშინ როდესაც დიდი ზომის კლასიკურ უნივერსიტეტებში

სასურველია ფუნქციების დელეგირება სხვადასხვა სტრუქტურულ ერთეულებზე. ამ დროს მკაფიოდ უნდა განისაზღვროს თითოეული სტრუქტურული ერთეულის როლი და პასუხისმგებლობა, ისევე როგორც კავშირი და თანამშრომლობის ფორმები სხვადასხვა სტრუქტურულ ერთეულებს შორის.

მაგალითისათვის გთავაზობთ ლონდონის უნივერსიტეტის იმ ადმინისტრაციული ერთეულების სქემას, რომლებიც უნივერსიტეტში ხარისხის უზრუნველყოფაზე აგებენ პასუხს. უნივერსიტეტში 11 ფაკულტეტი და 20000 სტუდენტია, არსებობს სამივე საფეხურის საგანმანათლებლო პროგრამები (ბაკალავრიატი, მაგისტრატურა, დოქტორნატურა).



სამსახურის პერსონალის კომპეტენციები

ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახურის პერსონალის კომპეტენტურობის დონე გადამწყვეტი მომენტია ამ სამსახურის ეფექტური ფუნქციონირებისათვის, მით უფრო უმაღლესი განათლების მიმდინარე რეფორმის პირობებში, როდესაც სწორედ ხარისხის უზრუნველყოფს სამსახური მეტწილად განსაზღვრავს ყველა სიახლის დანერგვას ინსტიტუციურ დონეზე.

“უმაღლესი განათლების შესახებ” საქართველოს კანონი ცალსახად განსაზღვრავს, ვინ და როგორ შეიძლება დაიკავოს საუნივერსიტეტო და საფაკულტეტო ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახურის უფროსის თანამდებოა (სსიპ უმაღლეს საგანმანათლებლო დაწესებულებებში):

მუხლი 25, პუნქტი 4: წარმომადგენლობითი საბჭო ამტკიცებს სასწავლებლის ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახურის ხელმძღვანელს აკადემიური საბჭოს წარდგინებით.

მუხლი 28, “ვ” ქვეპუნქტი: ფაკულტეტის საბჭო ირჩევს (და ამტკიცებს) ფაკულტეტის ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახურის ხელმძღვანელს.

მუხლი 31, პუნქტი 5: ფაკულტეტის ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახურის წევრი შეიძლება იყოს ფაკულტეტის საბჭოს ნებისმიერი წევრი, რომელსაც აქვს დოქტორის აკადემიური ხარისხი.

როგორც ვხედავთ, დოქტორის აკადემიური ხარისხი წარმოადგენს ერთადერთ მკაფიოდ დეფინირებულ მოთხოვნას ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახურში მუშაობისათვის. თუ გავითვალისწინებთ კანონის სხვა მუხლებში (მაგალითად, მუხლი 25, პუნქტი 3 და მუხლი 31, პუნქტი 4) მოცემულ განსაზღვრებებსაც - ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახური მჭიდრო კავშირს ამყარებს და თანამშრომლობს საზღვარგარეთის ქვეყნებისა და მათი უმაღლესი საგანმანათლებლო დაწესებულებების

შესაბამის სამსახურებთან - შეგვიძლია დავასკვნათ, რომ უცხო ენის ცოდნა ასევე მნიშვნელოვანი მოთხოვნაა ამ თანამდებობის პირთათვის.

რამდენადაც შეფასების პროცედურა დაკავშირებულია გამოკითხვებთან და მონაცემების ანალიზთან (იხ. ქვემოთ), სოციალური კვლევის მეთოდების ცოდნა სამსახურის წარმომადგენლებისათვის ასევე მნიშვნელოვანია. ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახურის თანამშრომლებს იურიდიული ცოდნაც ესაჭიროებათ, რათა თავი გაართვან როგორც ზემდგომი ორგანოების მიერ გამოცემულ ნორმატიული აქტებს, ასევე თავად შეიმუშაონ სათანადო დოკუმენტები.

შესაბამისად, მოთხოვნები ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახურის თანამშრომელთა მიმართ შემდეგნაირად შეიძლება შეჯამდეს:

- აკადემიური მუშაობის (სწავლება & სამეცნიერო კვლევა) გამოცდილება;
- სოციალური კვლევის მეთოდების ცოდნა;
- იურიდიულ დოკუმენტებთან მუშაობის უნარი;
- ეფექტური კომუნიკაციის უნარი;
- ჯგუფში მუშაობის უნარი.

რთული წარმოსადგენია, რომ მოიძებნოს ერთი პიროვნება, რომელიც ყველა ამ თვისების მატარებელი იქნება. შესაბამისად, ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახურის უფროსი უნდა იყოს კარგი ორგანიზატორი, რომელიც შეძლებს სპეციფიკური დავალებების (მაგალითად, გამოკითხვა) დელეგირებას დარგის სპეციალისტებზე და მათ მიერ წარმოდგენილი ანგარიშების კომპეტენტურ ინტერპრეტაციას.

დასავლეთის წამყვან უნივერსიტეტებში ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახურში გვერდიგვერდ მუშაობენ სხვადასხვა პროფილის სპეციალისტები, მათ შორის არა

მარტო იურისტები და სოციოლოგები, არამედ ანდრაგოგიკის ექსპერტებიც და ა.შ. ქართულ რეალობაში რესურსების (როგორც ფინანსური, ასევე ადამიანური) სიმწირის გამო ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახურის შტატი უმრავლეს შემთხვევაში ორი-სამი ადამიანით შემოიფარგლება (უფროსი - ასისტენტი). ამ შემთხვევაში ჩვენი რეკომენდაცია იქნებოდა სპეციალისტების მოწვევა ხანმოკლე შრომითი ხელშეკრულების საფუძველზე კონკრეტული კვლევების ჩასატარებლად. მხოლოდ სწორედ დაგეგმილი და ჩატარებული კვლევა იძლევა დასაბუთებული დასკვნის გაკეთების საშუალებას, რომელიც თავის მხრივ უმაღლეს სასწავლებელში სტრატეგიული გადაწყვეტილებების საფუძველი შეიძლება გახდეს.

ამ კონტექსტში განსაკუთრებით მნიშვნელოვანია სწორედ ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახურის პერსონალის მომზადება/გადამზადების ეფექტური სისტემის შექმნა, რომელიც ასევე ჰორიზონტალური ქსელების ჩამოყალიბებას გულისხმობს.

სამსახურის დებულება

ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახურის წარმატებული მუშაობის წინაპირობაა უმაღლეს საგანმანათლებლო დაწესებულებაში "თამაშის მკაფიო წესების" არსებობა - ანუ იმთავითვე უნდა იქნეს განსაზღვრული უსდ-ს სტრუქტურების ფუნქციები, რათა თავიდან იქნეს აცილებული დუბლირება. ამისათვის უნდა შემუშავდეს და სათანადო სტრუქტურის (მაგალითად, აკადემიური ან წარმომადგენლობითი საბჭოს) მიერ დამტკიცდეს ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახურის დებულება, რომლის შინაარსი ხელმისაწვდომი უნდა იყოს ყველასათვის.

რა აუცილებელ ინფორმაციას უნდა მოიცავდეს ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახურის დებულება?
ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახურის დებულებაში უნდა აისახოს:

- სამსახურის მისია/ფუნქცია (ან ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახურის როლი უსდ-ს მისიის შესრულებაში);
- სამსახურის ძირითადი მიზნები და ამოცანები;
- სამსახურის ადგილი უსდ-ს სტრუქტურაში, მისი კავშირი სხვა ადმინისტრაციულ ერთეულებთან;
- სამსახურის ანგარიშვალდებულების წესი - ვის წინაშე, რა პერიოდულობით და რა ფორმით არის ანგარიშვალდებული ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახური უსდ-ს ფარგლებში;
- სამსახურის შიდა სტრუქტურა, მისი შემადგენელი ერთეულები, მათ შორის ურთიერთკავშირი, იერარქია;
- სამსახურის თანამშრომლების არჩევის/დანიშვნის წესი. სასურველია შერჩევის კრიტერიუმების მითითება, ან სულ მცირე იმის აღნიშვნა მაინც, ვის მიერ და რის საფუძველზე განისაზღვრება სამსახურის თანამშრომელთა შერჩევის კრიტერიუმები;
- სამსახურის მოწვეული (გარეშე) ექსპერტების შერჩევის წესი და კრიტერიუმები;
- სამსახურის მიერ შეფასების წარმოების წესი: გრაფიკი/ვალები, კრიტერიუმები, ანალიზი, შედეგების გამოქვეყნების პირობები და ა.შ.
- ინსტიტუციური და პროგრამული აკრედიტაციისათვის თვითშეფასების მომზადების წესი;
- სამსახურის დებულებაში ცვლილებებისა და დამატებების შეტანისა და დამტკიცების წესი.

- ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახურის საქმიანობის შესახებ მნიშვნელოვანია უნივერსიტეტში ყველას

სათანადო ინფორმირება - სამსახური დაუბრკოლებლად უნდა იღებდეს საჭირო ინფორმაციას უნივერსიტეტის ყველა სტრუქტურიდან, ყველა თანამშრომლისგან. ეს ძალიან მნიშვნელოვანი მომენტი, ხშირად უსდ-ს თანამშრომლების ინფორმირებულობის უკუღებელყოფა რეალურ პრობლემებს უქმნის ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახურს ფუნქციონირებისას. შესაბამისად ყველა უნდა იყოს ინფორმირებული იმის შესახებ, თუ რას აკეთებს ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახური და ყველას უნდა ესმოდეს მისი მნიშვნელობა უსდ-ს განვითარებისათვის. ინფორმირებულ თანამშრომელს უნდა უნდა თანამონაწილეობისა და პასუხისმგებლობის განცდა, რაც ძალიან მნიშვნელოვანია არა მარტო კორპორაციული სულისკვეთების განვითარებისათვის, არამედ უსდ-ს ეფექტური მენეჯმენტისათვის.

უსდ-ს ზომა, ფაკულტეტებისა და შესაბამისად თანამშრომლების რაოდენობა მნიშვნელოვანწილად განსაზღვრავს ინფორმაციის გავრცელების ტაქტიკას. ცხადია, ყველაზე უფრო იაფფასიანი და ამავე დროს ტრადიციული მეთოდია ინფორმაციის განთავსება უსდ-ს ვებ-გვერდზე და/ან მისი დაგზავნა ელექტრონული ფოსტით, მაგრამ გამოცდილება გვიჩვენებს, რომ

1. ყველა არ/ვერ კითხულობს ვებ-გვერდზე არსებულ ინფორმაციას;
2. წაკითხვის შემთხვევაშიც ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახურის მუშაობის სპეციფიკიდან გამომდინარე, ყველა ვერ გაიგებს მოცემულ ინფორმაციას, ანუ საჭიროა დამატებითი მუშაობა - უკეთეს შემთხვევაში პირისპირ შეხვედრების ფორმატში.

ზოგადი რეკომენდაციის სახით შეიძლება ითქვას, რომ ნებისმიერ შემთხვევაში მთელი ინფორმაცია უნდა იყოს ვებ-გვერდზე განთავსებული - სასურველია უსდ-ს ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახურს საკუთარი რუბრიკა ქონდეს. კერძოდ კი უნდა განისაზღვროს კონკრეტული

ინფორმაციის კონკრეტული ადრესატები და მათ ცალკე წინასწარ დაეგზავნოს ელ-ფოსტით სათანადო ინფორმაცია, ხოლო შემდეგ უკვე მომზადებულ აუდიტორიასთან ჩატარდეს ე.წ. ახსნა-განმარტებითი შეხვედრა.

ბევრ დასავლურ უნივერსიტეტში ახალ აკადემიურ პერსონალთან შრომითი ხელშეკრულების გაფორმებისას მას გადაეცემა ინფორმაციის სრული პაკეტი უნივერსიტეტის საქმიანობის წესის შესახებ, რომელიც ასევე შეიცავს ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახურის მუშაობის პრინციპებსაც.

ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახურის მუშაობის განუყოფელი ნაწილია სემინარებისა და ტრენინგების ჩატარება, განსაკუთრებით ამჟამინდელ გარდამავალ პერიოდში, როდესაც ქართულ რეალობაში ხარისხის უზრუნველყოფა კვლავინდებურად სიახლეა, ამ ეტაპზე ინფორმაციის გავრცელებასაც მეტი ძალისხმევა დასჭირდება. ხოლო მომავალში, როდესაც ხარისხის უზრუნველყოფა ჩვეულებრივ რუტინულ პროცესად იქცევა, მაშინ შესაძლო იქნება პირისპირ შეხვედრების რაოდენობის შემცირება და ძირითადად ელექტრონული მედიის მეშვეობით კომუნიკაცია.

ინფორმაციის გავრცელების საკითხში განსაკუთრებული ნიშნელობა ენიჭება თავად სამსახურის თანამშრომელთა კომპეტენტურობას და შიდა იერარქიულ სტრუქტურას: უსდ-ს ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახური ინფორმაციას აწვდის ფაკულტეტების შესაბამის სამსახურებს, რომლებმაც თავის მხრივ ეს ინფორმაცია საკუთარ ფაკულტეტებზე უნდა გაავრცელონ. ამ შემთხვევაში დაუშვებელია ინფორმაციის განსხვავებული ინტერპრეტაცია (რასაც სამწუხაროდ ხშირად აქვს ადგილი).

4. საგანმანათლებლო პროგრამების შეფასება

საგანმანათლებლო პროგრამების (კურიკულუმის) და მისი სტრუქტურული ელემენტების - მოდულებისა თუ ცალკეული სასწავლო კურსების პროგრამების (სილაბუსების) შეფასება ქართულ უმაღლეს სასწავლებლებში ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახურების საქმიანობის უპირველეს ამოცანად მოიაზრება. შესაბამისად ამ სფეროში საკმაო გამოცდილება დაგროვდა.

უსდ-ს გამოკითხვებმა აჩვენა, რომ პრაქტიკულად ყველა სასწავლებელში არსებობს ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახურების შემდეგი სახის დოკუმენტაცია:

1. საგანმანათლებლო პროგრამის (კურიკულუმის) ფორმა;
2. საგანმანათლებლო პროგრამების შემუშავების ინსტრუქცია სწავლების სხვადასხვა საფეხურისათვის (საბაკალავრო, სამაგისტრო და სადოქტორო პროგრამები, აგრეთვე უმაღლესი პროფესიული პროგრამები);
3. კურიკულუმის შეფასების ფორმა;
4. სილაბუსის ფორმა;
5. სილაბუსების შემუშავების ინსტრუქცია;
6. სილაბუსის შეფასების ფორმა;
7. საგანმანათლებლო პროგრამების წარდგენისა და დამტკიცების წესი.

არსებული რეალობის გათვალისწინებით რეკომენდაციების ამ ნაწილში მხოლოდ მოკლედ შეგვხვებით იმ აუცილებელ კომპონენტებს, რომლებიც ზემოთ ჩამოთვლილ დოკუმენტებში უნდა აისახოს:

როგორც კურიკულუმის, ასევე სილაბუსის შემთხვევაში აუცილებლად უნდა აღინიშნოს (თანამიმდევრობას პრინციპული მნიშვნელობა არ აქვს):

- პროგრამის მიზანი;
- პროგრამის შედეგი (ე.წ. სწავლის შედეგი);
- სწავლების ფორმატი, მეთოდები;
- სასწავლო მასალა;
- პროგრამაზე მიღების/სასწავლო კურსის არჩევის წინაპირობები;
- შეფასების წესი და მეთოდები;
- პროგრამის/კურსის მოცულობა.

პროგრამების შეფასებისას ყურადღება ექცევა ზემოთ აღნიშნულ ასპექტებს შორის თანხედენას, ანუ რამდენად შესაბამეა სწავლის შედეგები პროგრამის მიზნებს, უმაღლესი განათლების კვალიფიკაციების ჩარჩოსა და შესაბამის აკადემიურ სტანდარტს (ამ უკანასკნელის არსებობის შემთხვევაში), რამდენად შესაფერისია სწავლების მეთოდები დასახული მიზნების მიღწევისათვის, რამდენად ადეკვატურია შეფასების მეთოდები სწავლის შედეგების გაზომვისათვის და ა.შ.

ერთადერთი სფერო, რომელსაც ამ ეტაპზე შედარებით ნაკლები ყურადღება ეთმობა, არის საწარმოო/სასწავლო პრაქტიკა, რომელიც ხშირად კურიკულუმის ორგანული ნაწილია და მისი მოცულობა, ისევე როგორც ნებისმიერი სასწავლო კურსისა, კრედიტებით განისაზღვრება. შესაბამისად პრაქტიკის პროგრამის შემუშავება იგივე პრინციპებს ეყრდნობა, როგორც ნებისმიერი “ტრადიციული” საგნისა: პრაქტიკის დაგეგმვის ეტაპზე უნდა განისაზღვროს მისი მიზნები, მეთოდოლოგია, სამუშაო გარემო, და ის ცოდნა და უნარები, რომლებსაც სტუდენტი პრაქტიკის დასრულების შედეგად მიიღებს. ცხადია, აუცილებლად უნდა განისაზღვროს შეფასების ადეკვატური სისტემა. პრაქტიკის სპეციფიკა იმაში მდგომარეობს, რომ

ხშირად მას არაკადემიური პერსონალი უძღვება - სტუდენტებს მუშაობის დროს ზედამხედველობენ იმ საწარმოსა თუ დაწესებულების თანამშრომლები, სადაც პრაქტიკა ტარდება. სასურველია პრაქტიკის დაგეგმვის დროს ამ პირთა მონაწილეობა, რათა თავიდან იქნეს აცილებული შესაძლო გაუგებრობა.

შეფასების პერიოდულობა

საგანმანათლებლო პროგრამების შეფასება შესაძლოა განსხვავებული პერიოდულობით ხორციელდებოდეს. შეფასების დრო ასევე განსაზღვრავს შეფასების მიზნებს და პირიქით, პროგრამის სხვადასხვა ასპექტების შეფასება მხოლოდ მისი განხორციელების სხვადასხვა ეტაპზე შესაძლებელია.

საქართველოს უსდ-ებში, როგორც წესი, პროგრამის დეტალური ანალიზი მისი დამტკიცების დროს მიმდინარეობს - ანუ ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახურები ამოწმებენ პროგრამის შესაბამისობას დადგენილ მოთხოვნებთან, მის სრულყოფილებას (მოიცავს თუ არა პროგრამა ყველა დადგენილ კომპონენტს), პროგრამის განხორციელების შესაძლებლობებს (არსებობს თუ არა შესაბამისი ინფრასტრუქტურა) და ყველა პირობის დაკმაყოფილების შემთხვევაში პროგრამა წარმატებით გადის ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახურის შემოწმებას და დასამტკიცებლად გადაეცემა ფაკულტეტისა თუ უსდ-ს აკადემიურ საბჭოს (პროგრამების დამტკიცების პროცედურები შესაძლოა განსხვავდებოდეს სხვადასხვა უსდ-ში - აქ ტიპური პროცესია მოყვანილი).

საგანმანათლებლო პროგრამების შეფასება არ უნდა შემოიფარგლოს მხოლოდ მისი კონტროლით საწყის ეტაპზე და პროგრამის მიმდინარეობისას ან დასრულებისას ასევე აუცილებელია შეფასდეს მისი ეფექტურობა. ამ შემთხვევაში უნდა შემოწმდეს, განიცადა

თუ არა ცვლილებები პროგრამის საწყისმა ფორმამ. დადებითი პასუხის შემთხვევაში უნდა გაირკვეს ამ ცვლილებების გამომწვევი მიზეზები და დადგინდეს ცვლილებების ეფექტი.

მაგალითად, თუ პროგრამის საწყისი დიზაინით გათვალისწინებული იყო სტუდენტთა სავლელე პრაქტიკა, მაგრამ განხორციელების პროცესში ამა თუ იმ მიზეზის გამო პრაქტიკაზე უარი ითქვა, უნდა შეფასდეს, ამან რა გავლენა იქონია დაგეგმილი სწავლის შედეგების მიღწევაზე. მოხდა თუ არა პრაქტიკის ჩანაცვლება სხვა საგანმანათლებლო აქტივობით და ა.შ.

პროგრამის დასრულებისას მისი განმეორებითი შეფასება იძლევა პასუხს შეკითხვაზე, იქნენ თუ არა სტუდენტები იმ კომპეტენციას, რომელიც პროგრამის სწავლის შედეგებშია განსაზღვრული - ანუ ფასდება პროგრამის ეფექტურობა.

5. სამეცნიერო საქმიანობის შეფასება

თუ უმაღლესი საგანმანათლებლო დაწესებულება სადოქტორო პროგრამებს ახორციელებს, მისი სამეცნიერო საქმიანობა ავტომატურად ხდება ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახურის შეფასების საგანი.

უმაღლესი საგანმანათლებლო დაწესებულების სამეცნიერო მუშაობის შეფასებისას ასევე მნიშვნელოვანია განისაზღვროს:

- რას/ვის ვაფასებთ - შესაძლებელია აკადემიური პერსონალის და/ან მეცნიერ-თანამშრომლების სამეცნიერო კომპეტენციისა და პროდუქტიულობის შეფასება; დაწესებულების სამეცნიერო პოტენციალის; სამეცნიერო საქმიანობისათვის აუცილებელი ინფრასტრუქტურისა და სხვა ფაქტორების შეფასება როგორც ცალცალკე, ასევე ერთად;
- შეფასების კრიტერიუმები - კვლევის სფეროს სპეციფიკის მიუხედავად, შეფასების კრიტერიუმები ტრადიციულად ერთი და იგივეა (იხ. ქვემოთ), ოღონდ ცხადია, აუცილებლად უნდა იქნეს გათვალისწინებული კვლევითი სფეროს სპეციფიკა; მაგალითად, საბუნებისმეტყველო და ჰუმანიტარულ დარგებში წარმოებული კვლევის მახასიათებლები და ა.შ.

უსდ-ს პერსონალის სამეცნიერო კომპეტენციის შეფასების კრიტერიუმები დეტალურადაა განხილული მომდევნო თავში. ამიტომ აქ განვიხილავთ სამეცნიერო მუშაობის სხვა ასპექტებს.

უნივერსიტეტების სამეცნიერო მუშაობა ტრადიციულად ფასდება შემდეგი კრიტერიუმებით:

- კვლევის შედეგი (research output) - პუბლიკაციები იმპაქტ-ფაქტორის გამოცემებში (ციტაციის კოეფიციენტი), პატენტები, და ა.შ.
- დოქტორანტების რაოდენობა და ზოგადად სტუდენტების მონაწილეობა კვლევით საქმიანობაში, ახალგაზრდა კვლევითი კადრების მომზადების სისტემის არსებობა;
- კვლევაზე მოზიდული სახსრები (research income) – ადგილობრივი და/ან საერთაშორისო გრანტების თუ პირდაპირი დაკვეთების ფორმით, კონფერენციები და ა.შ.;
- კვლევითი გარემო (research environment) - იგულისხმება სათანადო ინფრასტრუქტურა (ლაბორატორიები, აპარატურა, საველე სამუშაოს უზრუნველყოფა და ა.შ.);
- კვლევის რეპუტაცია (research esteem indicator) - საკმაოდ სუბიექტური კრიტერიუმია, მაგრამ მიუხედავად ამისა, მას ხშირად მიმართავენ მაგალითად, უნივერსიტეტების რეიტინგული სიის შედგენისას. კვლევის რეპუტაციის შეფასების პრინციპი მდგომარეობს შემდეგში: ამა თუ იმ კვლევითი სფეროს წარმომადგენლებს თხოვენ დაასახელონ საკუთარ დარგში ყველაზე უფრო კომპეტენტური მკვლევარები (თუ შეფასება პიროვნებებს ეხება) ან უნივერსიტეტები (თუ შეფასება ინსტიტუციებს ეხება). ყველაზე უფრო ხშირად დასახელებული მკვლევარი/დაწესებულება ითვლება ყველაზე უფრო მაღალი პრესტიჟის მქონედ.

N.B. კვლევის რეპუტაციის შეფასების გამოყენებას ქართულ რეალობაში დიდი სიფრთხილით უნდა მოვეკიდოთ: ვითვალისწინებთ რა საქართველოს აკადემიური საზოგადოების მცირერიცხოვნობას, კვლევითი რეპუტაციის შეფასებამ ამ მეთოდით შესაძლოა გარკვეული უხერხულობა შექმნას.

სამეცნიერო საქმიანობის შეფასებისას დასავლეთის უნივერსიტეტებში (ძირითადად დიდი ბრიტანეთი და აშშ) მიმართავენ საკმაოდ სპეციფიკურ სკალას, რომელიც სამეცნიერო მუშაობის ხარისხის დონეებს განსაზღვრავს (დონეები 100 ქულიანი სისტემით იზომება):

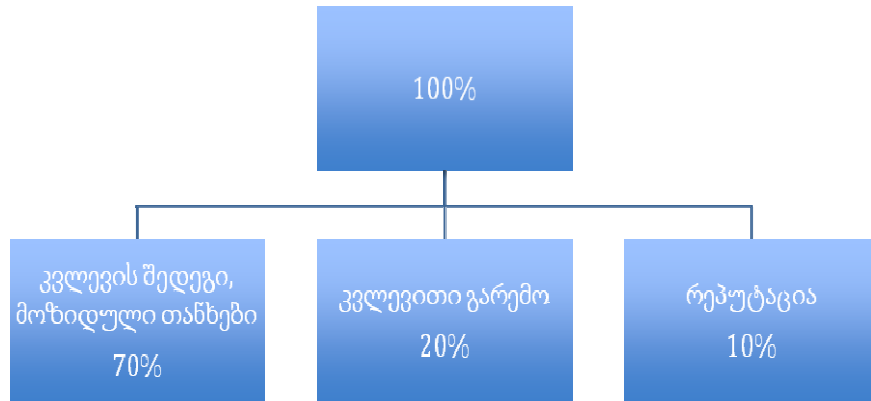
- 1) მსოფლიოში წამყვანი სამეცნიერო კვლევები ორიგინალურობის, მნიშვნელობისა და სიზუსტის მიხედვით (91-100);
- 2) საერთაშორისოდ აღიარებული მაღალი დონე სამეცნიერო კვლევების ორიგინალურობის, მნიშვნელობისა და სიზუსტის მიხედვით (81-90);
- 3) საერთაშორისოდ აღიარებული დონე სამეცნიერო კვლევების ორიგინალურობის, მნიშვნელობისა და სიზუსტის მიხედვით (61-80);
- 4) ეროვნული მნიშვნელობის კვლევები ორიგინალურობის, მნიშვნელობისა და სიზუსტის მიხედვით (41-60);
- 5) კვლევები, რომლებიც ვერ აკმაყოფილებს პუბლიკაციისადმი წაყენებულ მოთხოვნებს (<41).

ამ დეფინიციების უკან ზემოთ მოყვანილი კრიტერიუმების მკაცრად განსაზღვრული წილი დგას. საშუალოდ კვლევის შედეგი, მოზიდული თანხები და სტუდენტების მონაწილეობა ერთობლივად შეადგენს საბოლოო შეფასების 70%-ს, კვლევითი გარემო - 20%, ხოლო რეპუტაციის/იმიჯის ფაქტორი - 10%-ს (იხ. სქემა 4). აქვე უნდა აღინიშნოს, რომ კვლევითი სფეროს სპეციფიკა გავლენას ახდენს შეფასების კრიტერიუმების პროცენტულ განაწილებაზე. ასე მაგალითად, ჰუმანიტარულ სფეროში კვლევის გარემოს ნაკლები, ხოლო საბუნებისმეტყველო სფეროში - გაცილებით მეტი ხვედრითი წილი აქვს.

ქართული რეალობის სპეციფიკის გათვალისწინებით შესაძლებელია კვლევითი საქმიანობის ხარისხის "ლოკალური" დონეების განსაზღვრა (მაგალითად,

რეპუტაციის კომპონენტის შემცირება), მაგრამ სასურველია მიმდინარე შეფასება ეხმიანებოდეს საერთაშორისოდ აღიარებულ კრიტერიუმებს.

სქემა 4. სამეცნიერო-კვლევითი საქმიანობის შეფასების სკალა



ინტერდისციპლინური კვლევის შეფასება განსაკუთრებულ მიდგომას საჭიროებს, ისევე როგორც გამოყენებითი კვლევისა და კვლევისა პედაგოგიკის სფეროში. უნდა განიმარტოს, რომ ამ უკანასკნელ შემთხვევაში, პედაგოგიური კვლევის შეფასებისას ყურადღება უნდა მიექცეს ასევე სწავლება/სწავლის პროცესს უმაღლეს საგანმანათლებლო დაწესებულებაში.

სამეცნიერო საქმიანობის შეფასება აუცილებლად გულისხმობს დარგობრივი ექსპერტების მონაწილეობას, შესაბამისად განსაკუთრებული ყურადღება უნდა დაეთმოს შემფასებლების შერჩევას (იხ. ქვეთავი - “გარე შემფასებელთა შერჩევის პროცესი”).

კვლევითი სამუშაოს შეფასების ზემოთ მოყვანილ კლასიფიკაციას ეხმიანება ირლანდიაში მიღებული მოდელი. ირლანდიის მაგალითზე შეგვიძლია ვნახოთ, რომ კვლევითი მუშაობა ხუთ ხარისხობრივ კატეგორიად იყოფა (დასაშვებია დარგობრივი განსხვავებები).

ცხრილი 1.

4	მსოფლიოს დონეზე წამყვანი კვლევა ორიგინალობის, სიზუსტისა და მნიშვნელობის მიხედვით.
3	კვლევა, რომელიც საერთაშორისო დონეზე აღიარებული ორიგინალობის, სიზუსტისა და მნიშვნელობის მიხედვით, მაგრამ მაინც არ შეესაბამება წამყვან დონეს.
2	საერთაშორისო დონეზე აღიარებული კვლევა ორიგინალობის, სიზუსტისა და მნიშვნელობის მიხედვით.
1	ეროვნულ დონეზე აღიარებული კვლევა ორიგინალობის, სიზუსტისა და მნიშვნელობის მიხედვით.
არაკლასიფიცირებული	კვლევა, რომელიც ხარისხობრივად ჩამორჩება ეროვნულ დონეზე მიღებულ სტანდარტებს; ან კვლევა, რომელიც ვერ აკმაყოფილებს პუბლიკაციისათვის საჭირო დონეს.

კვლევას რომ მიენიჭოს “მსოფლიოსი წამყვანის” ანუ მე-4 ხარისხი, შეფასების ყველა კრიტერიუმში უმაღლესი შეფასება უნდა მიიღოს.

6. სასწავლო პროცესის შეფასება

სასწავლო პროცესის შეფასება არ გულისხმობს სასწავლო პროცესის კონტროლს: მეცადინეობების ჩატარებისა თუ გაცდენის აღრიცხვა არ წარმოადგენს ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახურის მოვალეობას.

ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახურის ძირითადი ამოცანაა, სასწავლო პროცესის შედეგების ანალიზის საფუძველზე დაადგინოს, რამდენად ადეკვატურად მიმდინარეობს სწავლება, გამოავლინოს პრობლემები და დასახოს მათი აღმოფხვრის გზები.

სასწავლო პროცესის უმთავრეს შედეგს და შესაბამისად, მის ყველაზე უფრო ფართოდ აღიარებულ ინდიკატორს სტუდენტების აკადემიური მოსწრება წარმოადგენს. ცხადია, აკადემიური მოსწრების ანალიზის გარდა, სასწავლო პროცესის შეფასებისას მნიშვნელოვანია პროცესში მონაწილე ყველა მხარის - აკადემიური პერსონალის, ადმინისტრაციისა და სტუდენტების, რიგ შემთხვევებში დამსაქმებლების და კურსდამთავრებულების-გამოკითხვა (გამოკითხვის წარმოების წესი განხილულია რეკომენდაციების მომდევნო თავში).

სტუდენტების აკადემიური მოსწრების ანალიზის საფუძველზე შესაძლებელია შემდეგი სახის ინფორმაციის მოპოვება:

1. საგანმანათლებლო პროგრამისა და ცალკეული კურსების სირთულის ხარისხი;
2. შეფასების გამოყენებული მეთოდების ადეკვატურობა;
3. აკადემიური პერსონალის პედაგოგიური თვისებები;
4. სტუდენტების მომზადების დონე.

მსოფლიოს წამყვან უნივერსიტეტებში არსებულმა პრაქტიკამ აჩვენა, რომ ამგვარი ანალიზი რეგულარულად უნდა ჩატარდეს თითოეული ფაკულტეტის მიერ ყოველი სემესტრის დასრულებისას, რადგანაც ის უმნიშვნელოვანეს ინფორმაციას გვაწვდის სასწავლო პროგრამების, პროფესორ-მასწავლებელთა მუშაობისა და სტუდენტთა სწავლის შესახებ.

კრედიტების ტრანსფერისა და დაგროვების ევროპულ სისტემაში (ECTS) 2005 წელს შემუშავდა სტუდენტთა რანჟირების სკალა, რომელიც პრინციპში ემთხვევა გაუსის ნორმალურ განაწილებას: საუკეთესო სტუდენტების (ყველაზე მაღალქულიანი) რაოდენობა საერთო რაოდენობის 10%-ს არ უნდა აღემატებოდეს, შემდეგ კი საფეხურებად 25%-30%-25%-10%. რანჟირების სკალის მიხედვით, სტუდენტთა ძირითად მასას საშუალო მოსწრება უნდა ქონდეს, ძალიან მაღალი და დაბალი ნიშნები კი – სტუდენტთა შესაბამისად 10-10%-ს.

ცხადია, სტუდენტთა რეალური გადანაწილება მოსწრების მიხედვით ყოველთვის ვერ დაემთხვევა რანჟირების მოცემულ სკალას. სწავლების სხვადასხვა საფეხურზე (ბაკალავრიატი/მაგისტრატურა) არსებულ განსხვავებებს, სხვადასხვა საგნების სპეციფიკას გარკვეული კორექტივები შეაქვს განაწილების ამ მოდელში. მაგრამ მიუხედავად ამისა, რანჟირების სკალა შეიძლება გამოყენებულ იქნეს როგორც ორიენტირი, რომელსაც უნდა შევადაროთ რეალური მონაცემები საგნის, პროფესორისა და სტუდენტების შეფასების მიზნით. ასე მაგალითად, თუ აღმოჩნდა, რომ ამა თუ იმ საგანში სტუდენტთა ძირითადი მასა იღებს 91-ზე მეტ ქულას, მაშინ რამდენიმე ტიპის დასკვნის გაკეთება შეიძლება:

- სტუდენტები „გენიოსები“ არიან;
- პროგრამა ძალიან მარტივია;

- ლექტორი ძალიან ლიბერალურია სტუდენტთა შეფასებისას ან შეფასების არაადეკვატურ ფორმებს იყენებს.

აქვე უნდა აღინიშნოს, რომ ხშირად მაგისტრანტებს ბაკალავრებთან შედარებით უფრო მაღალი აკადემიური მოსწრება აქვთ ყველა საგანში. ამ ფაქტის ასახსნელი რამდენიმე მიზეზი უნდა არსებობდეს:

- მაგისტრატურაში როგორც წესი, ხდება საუკეთესო სტუდენტების სელექცია;
- მაგისტრატურაში სტუდენტთა სწავლის მოტივაცია განსხვავდება ბაკალავრიატისაგან: ასაკით უფრო მოწიფული სტუდენტები მეტი პასუხისმგებლობით ეკიდებიან სწავლას;
- ტრადიციულად მაგისტრატურაში ჯგუფში სტუდენტთა რაოდენობა მცირეა, რაც სტუდენტებთან მუშაობის უკეთეს პირობებს ქმნის.

სტუდენტების აკადემიური მოსწრების მონაცემების დამუშავებისას ძალიან მნიშვნელოვანია კომპლექსური მიდგომა: შეიძლება გაანალიზდეს სტუდენტთა მოსწრება ერთი საგნის ფარგლებში, მაგრამ საერთო სურათისათვის აუცილებელია ერთი სემესტრის განმავლობაში სტუდენტების ერთი და იგივე ჯგუფის მიერ სხვადასხვა დისციპლინებში მიღებული შეფასებების შედარებითი ანალიზი, სანდო დასკვნების გაკეთებისა და მომავალში სასწავლო პროცესის უფრო ეფექტურად დაგეგმვის მიზნით.

ასე მაგალითად, თუ აღმოჩნდა, რომ სემესტრის განმავლობაში სტუდენტების უმრავლესობა ყველა საგანში იღებს მხოლოდ უმაღლეს შეფასებას, ეს ნიშნავს, რომ მათი პროგრამა გაუმართლებლად მარტივია და საჭიროა მისი გაართულება, ან საგნების გადანაწილება სემესტრში მათი სირთულის მიხედვით, რათა დაბალანსდეს სტუდენტთა მიერ ასათვისებელი მასალა. პირიქით, თუ სტუდენტთა შეფასება ყველა საგანში დაბალია, მაშინ

საჭიროა პროგრამების შესაბამისი ადაპტირება. სხვადასხვა საგნების სემესტრული შეფასებების ანალიზისას ყურადღება უნდა მივაქციოთ საგნების დაჯგუფებას მათი პროფილის მიხედვით (მაგალითად, საბუნებისმეტყველო მეცნიერებათა ფაკულტეტზე უცხო ენაში სტუდენტთა შეფასება ვერ განიხილება საკუთრივ საბუნებისმეტყველო საგნების შეფასებასთან ერთად ამ საგნების აბსოლუტურად განსხვავებული პროფილისა და დანიშნულების გამო). საგნების დაჯგუფებას დიდი მნიშვნელობა ენიჭება სტუდენტთა შიდა საფაკულტეტო და საუნივერსიტეტო მობილობის პირობებში, როდესაც ერთი სემესტრის განმავლობაში სტუდენტმა შეიძლება ძირითადი სპეციალობისაგან სრულიად განსხვავებული პროფილის საგნები ისწავლოს დამატებითი სპეციალობისა და თავისუფალი დისციპლინების ფარგლებში.

ასევე მნიშვნელოვანია სტატისტიკური მონაცემების რეგულარული დამუშავება სხვადასხვა სასწავლო წლების შედეგების შედარების მიზნით, რათა ნათლად გამოჩნდეს პროგრამულ დონეზე ან სწავლებისა თუ შეფასების სფეროში განხორციელებული ცვლილებების ეფექტი (ანმისიარარსებობა).

ნებისმიერ შემთხვევაში სტუდენტთა მოსწრების ანალიზი რეგულარულად უნდა ტარდებოდეს ყოველი სემესტრის ბოლოს და მისი შედეგები საჯარო მსჯელობის საგანი უნდა გახდეს.

7. აკადემიური პერსონალის შეფასება

როდესაც საუბარია პერსონალის შეფასებაზე, ტრადიციულად სწორედ აკადემიური პერსონალის შეფასება იგულისხმება, თუმცა ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახურმა თეორიულად შეიძლება ადმინისტრაციული პერსონალის კომპეტენცია და მუშაობის ეფექტურობაც შეამოწმოს. პრაქტიკაში ადმინისტრაციული პერსონალის მუშაობის შეფასებას ადამიანური რესურსების განყოფილება ახორციელებს; შეფასება ეფუძნება მკაფიოდ განსაზღვრულ სამსახურობრივ მოვალეობებს, რომლებიც ადმინისტრაციული პერსონალის კონტრაქტშია მითითებული. შესაბამისად, ქვემოთ მოყვანილი ინფორმაცია აკადემიური პერსონალის შეფასებას ეხება.

აკადემიური პერსონალის ხარისხი განისაზღვრება მისი სწავლებისა და სამეცნიერო კომპეტენციით.

სწავლების კომპეტენცია:

აკადემიური პერსონალის უპირველესი დანიშნულება სტუდენტებისათვის ცოდნის გადაცემაა. სწავლების ხარისხის დადგენისათვის რეკომენდირებულია შემდეგი კრიტერიუმების გამოყენება:

- ა) პროგრამის ეფექტურად დაგეგმვისა და შემუშავების უნარი - იგულისხმება სილაბუსის შემუშავება, სწავლებისა და შეფასების ადეკვატური მეთოდების შერჩევა, კურიკულუმის შემუშავებაში მონაწილეობა და სხვა;
- ბ) უშუალოდ სწავლების, ანუ ცოდნის გადაცემის, მიწოდების უნარი - იგულისხმება სტუდენტების მოტივირება, მოცემული საგნით მათი დაინტერესება, სტუდენტებთან ეფექტური კომუნიკაცია, სტუდენტების სამართლიანი შეფასება და სხვა;
- გ) დარგობრივი კომპეტენცია - მოცემული საგნის ცოდნა, დარგობრივ სფეროში მიმდინარე ცვლილებებისა და

სიახლეების ცოდნა, დარგობრივი სფეროს ადგილი სხვა დისციპლინებთან მიმართებაში და სხვა;

დ) კურსის მართვის უნარი - იგულისხმება სასწავლო კურსის განხორციელებასთან დაკავშირებული ადმინისტრაციული მოვალეობების შესრულება, როგორცაა მაგალითად, კონსულტაციები.

სწავლების კომპეტენციის შეფასებისათვის შეიძლება გამოყენებულ იქნეს შემდეგი მეთოდები:

- თვითშეფასება
- შეფასება კოლეგების მიერ
- შეფასება სტუდენტების მიერ
- სტუდენტების აკადემიური მოსწრების ანალიზი (იხ. ზემოთ)
- სილაბუსის შემოწმება
- დასწრება მეცადინეობაზე - ეს უკანასკნელი საკმაოდ წინააღმდეგობრივი მიდგომაა და მისი გამოყენება სასწავლებლის შიდა პოლიტიკის საკითხია. ნებისმიერ შემთხვევაში ეს მეთოდი გულისხმობს კომპეტენტური და გამოცდილი სპეციალისტის არსებობას, ვისაც მიუკერძოებლად შეეძლება ჩატარებული მეცადინეობის როგორც პედაგოგიური, ასევე დარგობრივი ასპექტების შეფასება.

ზოგ დასავლურ უნივერსიტეტში წარმატებით გამოიყენება ახალი აკადემიური პერსონალის “დაწვევების” მეთოდი უკვე გამოცდილ და მაღალი პედაგოგიური რეპუტაციის მქონე პროფესორთან - ანუ თავიდან რომ იქნეს აცილებული პროფესორების პედაგოგიური თვისებების შემოწმებასთან დაკავშირებული უხერხულობა, ახალ პერსონალს იმთავითვე მიუჩენენ გამოცდილ კოლეგებს, რომელთა ლექციებსა თუ სემინარებზე დასწრება მათ საშუალებას აძლევს, უკეთ დაგეგმონ და განახორციელონ საკუთარი პედაგოგიური საქმიანობა.

სამეცნიერო კომპეტენცია:

აქტიური მონაწილეობა კვლევით საქმიანობაში აუმჯობესებს სწავლების ხარისხსაც. კვლევითი კომპეტენციის შეფასებისას ყურადსაღებია კვლევის როლი მოცემული უსდ-ს საქმიანობაში მისი პროფილისა და მისიის შესაბამისად: თუ პროფესორი კლასიკური ტიპის უნივერსიტეტში მუშაობს, სადაც კვლევებში მონაწილეობა მის სავალდებულო საქმიანობას წარმოადგენს, მაშინ გამოყენებული კრიტერიუმები უფრო მკაცრი უნდა იყოს, ვიდრე მაგალითად, უმაღლესი პროფესიული პროგრამის აკადემიური პერსონალის შეფასებისას. ქვემოთ მოგვყავს კვლევითი კომპეტენციის შეფასების ტრადიციული კრიტერიუმები:

- ა) შესაბამისი აკადემიური ხარისხი;
- ბ) პუბლიკაციები - ცხადია, უნდა იგულისხმებოდეს მაღალი იმპაქტ ფაქტორის მქონე სამეცნიერო გამოცემები. ამ კრიტერიუმის გაზომვისათვის შესაძლებელია ციტაციის კოეფიციენტის გამოყენებაც;
- გ) მონაწილეობა სამეცნიერო კონფერენციებში - იგულისხმება მოხსენების წარდგენა და არა უბრალო დასწრება;
- დ) წევრობა და აქტიური საქმიანობა პროფესიულ ორგანიზაციებში;
- ე) კვლევისათვის მოზიდული თანხების რაოდენობა - იგულისხმება გრანტებისა თუ პირდაპირი დაკვეთების სახით სამეცნიერო პროექტების განხორციელებისათვის ადგილობრივი თუ საერთაშორისო დონორი ორგანიზაციებიდან მიღებული თანხები. მნიშვნელოვანია კოლაბორაციული პროექტების გათვალისწინება - ანუ გრანტი მიღებულია სხვა სამუშაო ჯგუფთან ერთად თუ არა;
- ვ) დარგობრივი კომისიების წევრობა;
- ზ) დარგობრივი სამეცნიერო ჟურნალების რედკოლეგიის წევრობა;

თ) დოქტორანტების რაოდენობა/უშუალო ხელმძღვანელობით დაცული დისერტაციების რაოდენობა.

ზემოთ ჩამოთვლილი კრიტერიუმების გაზომვა შედარებით ადვილია, რამდენადაც ინფორმაცია გამოქვეყნებული ნაშრომების, მოზიდული გრანტების, კონფერენციებში მონაწილეობის შესახებ ადვილადაა მოსაპოვებელი და გადამოწმებასაც ადვილად ექვემდებარება.

უსდ-ს მისიდან გამომდინარე, შესაძლოა სწავლებისა და სამეცნიერო კომპეტენციის გარდა მიზანშეწონილად ჩაითვალოს აკადემიური პერსონალის სხვა თვისებების შეფასებაც, მაგალითად, როგორცაა:

- ნებაყოფლობითი ადმინისტრაციული მოვალეობების შესრულება - სხვადასხვა სახის კომისიებისა თუ საბჭოების (ფაკულტეტის, სადისერტაციო, უნივერსიტეტის აკადემიური თუ წარმომადგენლობითი საბჭოები და სხვა) წევრობა და მათ მუშაობაში აქტიური მონაწილეობის მიღება;
- ადმინისტრაციული თანამდებობების დაკავება - დეკანი, საბჭოს თავმჯდომარე და სხვა;
- აქტიური ურთიერთობა დამსაქმებლებთან და სხვა სოციალურ პარტნიორებთან;
- მუშაობა სტუდენტთა ხელშემწყობ სტრუქტურებში;
- და სხვა.

აკადემიური პერსონალის შეფასება, როგორც წესი, აქტუალური ხდება აკადემიური თანამდებობების დასაკავებლად გამოცხადებული კონკურსების დროს. ზემოთ მოყვანილი კრიტერიუმები თითქმის უცვლელი სახით გამოიყენება სწორედ ასეთი ტიპის კონკურსებში კანდიდატების შეფასებისათვის. ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახურის მოვალეობაა, აკადემიური პერსონალის შეფასების უწყვეტი სისტემის დანერგვა, რამაც უნდა უზრუნველყოს "კონკურსებს შორის

პერიოდში” დაკავებულ თანამდებობასთან პერსონალის შესაბამისობის საკითხი. იგულისხმება პროფესურის მიერ არა მარტო განსაზღვრული მოვალეობების შესრულება, არამედ მათი შესაბამისობა უსდ-ს პროფილთან და მათი წვლილი უსდ-ს მისიის განხორციელებაში.

8. შეფასების პროცესი და მექანიზმები

უმაღლესი საგანმანათლებლო დაწესებულების მისიდან გამომდინარე, ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახურმა უნდა განსაზღვროს სტრუქტურებისა და პროგრამების შეფასების გრაფიკი, რაც თავის მხრივ, გარკვეული პრიორიტეტების გამოკვეთას გულისხმობს. რესურსები ტრადიციულად ყოველთვის შეზღუდულია, შესაბამისად კონკრეტული უსდ-ს მისიის, პროფილისა და მიმდინარე საჭიროებების გათვალისწინებით ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახურმა უნდა განსაზღვროს, რისი/ვისი შეფასებაა ამჟამად ყველაზე უფრო მნიშვნელოვანი, ანუ საით უნდა იყოს მიმართული მთავარი ძალები.

შეფასების მოსამზადებელი ეტაპი

ეს პროცესი თავის მხრივ რამდენიმე საფეხურს მოიცავს:

- შეფასების კრიტერიუმების განსაზღვრა შესაფასებელი ობიექტის მიხედვით;
- შემფასებლების განსაზღვრა და საჭიროების შემთხვევაში მომზადება;
- შეფასების პროცედურის შემუშავება (*ეს ნაწილობრივ სამსახურისდებულებაში უნდა იყოს ასახული*);
- შეფასების შედეგების ანალიზის ფორმის შემუშავება;
- შეფასების შედეგების გამოქვეყნების/პრეზენტაციის წესის შემუშავება.

ხსენებული პროცედურების შემუშავება არ უნდა აღვიქვათ უბრალო ფორმალურად - მკაფიოდ განსაზღვრული პროცედურები მნიშვნელოვნად გააადვილებს უშუალოდ მუშაობის პროცესს და თავიდან აგაცილებთ უსიამოვნო (კონფლიქტურ) სიტუაციებს. გარდა ამისა, ეს ასევე

გააადვილებს თქვენს ურთიერთობას გარეშე შემფასებელ თუ მაკონტროლებელ სტრუქტურებთან (მაგალითად, აკრედიტაციის სამსახური).

შეფასების ფორმები

შეფასების ერთ-ერთი ყველაზე უფრო გავრცელებული ფორმაა ე.წ. SWOT ანალიზის ჩატარება, რომელიც გულისხმობს მოცემული დაწესებულების (ან მისი სტრუქტურული ერთეულის) ძლიერი და სუსტი მხარეების და მასზე მოქმედი გარეშე ფაქტორების საფრთხეებისა და შესაძლებლობების განსაზღვრას.

SWOT ანალიზი უსდ-ს საქმიანობის დაგეგმვის ეტაპზე უნდა განხორციელდეს, რათა ადეკვატურად განისაზღვროს სასწავლებლის მიზნები არსებული რესურსების გათვალისწინებით.

შეფასების საკმაოდ მნიშვნელოვანი ფორმაა ე.წ. Benchmarking - შედარება, რომელსაც გაუცნობიერებლად ბევრი ქართული უნივერსიტეტი მიმართავს.

SWOT ანალიზი

SWOT ანალიზი - უსდ-ს/ფაკულტეტის/დეპარტამენტის შიდა სუსტი და ძლიერი მხარეები, რომლებიც არსებულ ვითარებას შეესაბამება და დეპარტამენტის გარე პირობების მიერ განსაზღვრული შესაძლო საფრთხეები და შესაძლებლობები.

S – Strengths - დაწესებულების ძლიერი მხარეები

W – Weaknesses - დაწესებულების სუსტი მხარეები

O – Opportunities - გაემოში არსებული შესაძლებლობები

T – Threats - გარემოში არსებული საფრთხეები

SWOT ანალიზი წარმოადგენს თვითშეფასების ერთ-ერთ უმნიშვნელოვანეს კომპონენტს და განსაზღვრავს სტატუს

ქუო-ს. ანალიზი ხელს უწყობს სამომავლო გეგმების დასახვას და უკვე არსებული სტრატეგიული გეგმების განხორციელებას.

პრინციპში, SWOT-ი არის სტრატეგიული ანალიზის ინსტრუმენტი და ორ ელემენტს მოიცავს: გარე საფრთხეებისა და შესაძლებლობების ანალიზი და შიდა ძლიერი და სუსტი მხარეების ანალიზი (იხ.სქემა 5).

სქემა 5. SWOT

	პოზიტიური გავლენა	ნეგატიური გავლენა
ორგანიზაციის შიგნით არსებული	ძლიერი მხარეები	სუსტი მხარეები
გარემოში არსებული	შესაძლებლობები	საფრთხეები

ქვემოთ მოყვანილია SWOT ანალიზის შესრულების პროცედურა და ასევე რამდენიმე კონკრეტული მაგალითი (აიოვას უნივერსიტეტი, აშშ).

შესაძლებლობა - არის უსდ-ს, მისი ფაკულტეტისა და/ან დეპარტამენტის გარეთ არსებული საშუალება, რომელიც შეიძლება წაადგეს უსდ-ს განვითარებას, მაგალითად, დაფინანსების გაზრდა. *საფრთხე*, ასევე წარმოადგენს სტრუქტურის გარეთ არსებულ მოვლენას, რომელსაც შეუძლია დამაზიანებელი გავლენა ქონდეს სტრუქტურის ფუნქციონირებაზე, მაგალითად, დაფინანსების შემცირება. აღსანიშნავია, რომ ერთიდაიგივე მოვლენა შესაძლოა

განხილვობდეს როგორც საშიშროება ან შესაძლებლობა - ეს დამოკიდებულია იმაზე, თუ რა კონტექსტში მოხდება მისი განხილვა. მაგალითად, ადმინისტრაციის ცვლილებამ შესაძლოა ფაკულტეტის ან დეპარტამენტის მუშაობაზე როგორც დადებითი, ასევე უარყოფითი გავლენა იქონიოს.

რამდენადაც ორივე, საფრთხეც და შესაძლებლობაც გარეშე ფაქტორებია, სასურველია SWOT-ის დაწესება სწორედ გარემოს ანალიზით: რა გარემოში უწევს ფუნქციონირება ანალიზის ობიექტს, იქნება ეს უსდ, მისი ფაკულტეტი თუ ცალკეული დეპარტამენტი?

გარემო პირობების ანალიზისას მნიშვნელოვანია შემდეგი ფაქტორების გათვალისწინება:

- სოციალური - დემოგრაფია: მოსახლეობის ასაკობრივი სტრუქტურა, სტუდენტთა და მათი მშობლების განწყობა, სტუდენტთა და პერსონალის დამოკიდებულება უსდ-სადმი და ა.შ.
- პოლიტიკური - უსდ-ს მმართველობა, სამინისტროს და სხვა მნიშვნელოვანი სამთავრობო სტრუქტურების დამოკიდებულება, პოლიტიკური ვითარების სტაბილურობა, შრომის კოდექსის და სხვა რელევანტური კანონმდებლობის გავლენა, დაბეგვრის პოლიტიკა, და ა.შ.
- ტექნოლოგიური - დისტანციური სწავლება, ინტერნეტის გამოყენების ხარისხი, მისი ხელმისაწვდომობა ყველასათვის (სტუდენტი/ თანამშრომელი), მონაცემთა ბაზების არსებობა/არარსებობა და ა.შ.
- ეკონომიკური - დაფინანსება, დამატებითი სახსრების მოძიების შესაძლებლობა, პერსონალის მოზიდვისა და წახალისების შესაძლებლობა, კურსდამთავრებულთა დასაქმების მაჩვენებლები, ქვეყანაში და მის ფარგლებს გარეთ არსებული ეკონომიკური მაჩვენებლები, ინფლაცია, ბიუჯეტის განსაზღვრის წესები, ეკონომიკის დარგების განვითარების მიმართულება და ტემპები და ა.შ.

- სამართლებრივი - კანონი უმაღლესი განათლების შესახებ და ყველა რელევანტური საკანონმდებლო და ნორმატიული აქტები

გარეშე ფაქტორების ანალიზის ამ ტექნიკას PEST (political, economical, social and technological environment) ანალიზი ეწოდება.

გარეშე ფაქტორების განხილვისას არ უნდა დაგვავიწყდეს საგანმანათლებლო და შრომის ბაზრის ანალიზიც - უსდ (მისი ფაკულტეტი/დეპარტამენტი) კონკურენტულ გარემოში ფუნქციონირებს, სადაც მსგავსი პროფილის სხვა დაწესებულებებიც არსებობს. კონკურენტების განხილვისას შესაძლოა შემოვიფარგლოთ მხოლოდ ქვეყნის შიდა ან საერთაშორისო მასშტაბით - ეს დამოკიდებულია უსდ-ს მისიასა და ამბიციებზე. მნიშვნელოვანია შრომის ბაზრის (როგორც ლოკალური, ასევე საერთაშორისო) ანალიზიც - სად და როგორ შეიძლება დასაქმდნენ კურსდამთავრებულები, სად შეიძლება გააგრძელონ სწავლა და ა.შ. გარემო ფაქტორების ანალიზისას უნდა გავითვალისწინოთ სკოლა (სკოლაში სწავლების ხარისხი, სასკოლო პროგრამა), როგორც სტუდენტების მთავარი მიმწოდებელი.

შიდა ფაქტორების ანალიზი გულისხმობს საკვლევი ობიექტის სუსტი და ძლიერი მხარეების განსაზღვრას - მაგალითად, კვლევის პოტენციალი, ან პროგრამებზე არასაკამარისი მოთხოვნა და ა.შ.

შიდა ფაქტორების ანალიზის პირველი ეტაპია არსებული რესურსების შეფასება. უფრო სწორედ, არსებული რესურსების ადეკვატურობა უმაღლეს საგანმანათლებლო დაწესებულების (ფაკულტეტის / დეპარტამენტის) ფუნქციონირებისათვის. რესურსებში იგულისხმება როგორც ფიზიკური ასევე საინფორმაციო ინფრასტრუქტურა - შენობა, აღჭურვილობა, ბიბლიოთეკა, მონაცემთა ბაზები და მათი გამოყენების ხარისხი და ა.შ.

ისევე ადამიანური რესურსები - მაგალითად, აკადემიური და ადმინისტრაციული პერსონალის ხარისხი.

რესურსების შეფასების შემდეგ მნიშვნელოვანია იმის დადგენა, თუ რამდენად შესწევს უსდ-ს (ფაკულტეტს/დეპარტამენტს) უნარი მოიპოვოს დამატებითი სახსრები - ანუ რამდენად ძლიერი და კონკურენტუნარიანია იგი?

ბიზნესის სფეროდან შემოვიდა SWOT ანალიზის ერთ-ერთი ინსტრუმენტი, ე.წ. Seven S's მოდელი იმის შესამოწმებლად, თუ რომელ სფეროებში უნდა მოვიდოთ სუსტი და ძლიერი მხარეები:

1. Strategy - სტრატეგია - აქვს თუ არა უსდ-ს სტრატეგია? იცნობს თუ არა მას ყველა თანამშრომელი? ხორციელდება თუ არა ეს სტრატეგია? მოწმდება თუ არა სტრატეგიის განხორციელება?
2. Structure - სტრუქტურა - რამდენად უწყობს ხელს უსდ-ს სტრუქტურა მის ფუნქციონირებას? ხომ არ აქვს ადგილი ფუნქციების დუბლირებას? ხომ არ არსებობს დაუფარავი სფეროები (gaps)?
3. Systems - სისტემები - იგულისხმება მუშაობის მანერა. მუშაობის როგორი კულტურა არსებობს? ხომ არ არის საჭირო ხშირი ჩასწორებები? რატომ არის საჭირო შესწორებები? რამდენად ცნობილია ყველა თანამშრომლისათვის მისი და კოლეგების ფუნქციები და პასუხისმგებლობები?
4. Staff - პერსონალი - აკადემიური, ადმინისტრაციული და დამხმარე პერსონალის შესაბამისობა დასახული მისიის განხორციელებისათვის. საკმარისი რაოდენობის პერსონალია თუ არა უსდ-ში?
5. Skills - უნარები - გააჩნია თუ არა პერსონალს შესაბამისი ცოდნა და უნარი?

6. Style - სტილი - უსდ-ს ფარგლებს გარეთ კოლეგებთან, მომხმარებლებთან (მაგალითად, სტუდენტები, დამსაქმებლები, დონორები და ა.შ.) ურთიერთობის სტილი;

7. Shared values - საერთო ღირებულებები - ღირებულებები, რომლებიც აერთიანებს უსდ-ს პერსონალს. ეს ასპექტი ყველაზე უფრო რთული აღსაწერია. ქართულ შრომით კულტურაში საერთო ღირებულებები ნაკლებადაა ფეხმოკიდებული, მაგრამ ამავდროულად საკმაოდ მძლავრი ინსტუმენტი კორპორაციული იდენტობისათვის.

ეს შვიდი ფაქტორი დაგეხმარებათ საკუთარი ორგანიზაციის სუსტი და ძლიერი მხარეების განსაზღვრაში. ცხადია, ამას უნდა დაემატოს ისეთი ასპექტებიც, როგორცაა არსებული რესურსები, იმიჯი და ა.შ.

ზემოთ აღწერილი პროცესი გვეხმარება SWOT ანალიზის განხორციელებაში სტრატეგიული დაგეგმვის კუთხიდან. მაგრამ ხარისხის უზრუნველყოფის კონტექსტში აუცილებელია კიდევ ერთი ასპექტის გათვალისწინება: ანალიზის შედეგად რა სამომავლო ქმედებებს გეგმავს უსდ-ს არსებული ვითარების შენარჩუნების (თუ ვითარება დამაკმაყოფილებელია) ან გაუმჯობესების მიზნით? ამ კითხვაზე პასუხის გაცემისას უნდა მოხდეს ქმედებების პრიორიტეტულობის მიხედვით დალაგება, ვადების გათვალისწინებით - ზოგი მოქმდება მოკლევადიან, ხოლო ზოგიც - გრძელვადიან პერსპექტივაში უნდა განხორციელდეს.

ვინ უნდა შეასრულოს SWOT ანალიზი? ტრადიციულად ითვლება, რომ გარეშე პირი ყოველთვის უფრო ობიექტურია, მაგრამ ქართულ რეალობაში საკმაოდ პრობლემური იქნება სპეციალურად ამ ტიპის ანალიზის ჩასატარებლად გარეშე ექსპერტების მოწვევა. სასურველია უსდ-ს თანამშრომელთა მაქსიმალურად დიდი რაოდენობის ჩართვა ანალიზის შემუშავების თუ არა, განხილვის პროცესში მაინც, რომ თავიდან იქნეს აცილებული

ინფორმაციის დაკარგვა. ზოგ უნივერსიტეტში მიმართავენ კითხვარების მეთოდს - ანალიზის ჩატარების მეთოდი დამოკიდებულია უსდ-ს (ფაკულტეტის/დეპარტამენტის) ზომაზე და ხელთ არსებულ რესურსებზე.

SWOT ანალიზის განხორციელებისას ასევე მნიშვნელოვანია სწორი ორიენტირების შერჩევა - ვის/რას ვედრებით? რა მიგვაჩნია კარგად და შესაბამისად რა მიგვაჩნია ძლიერ და სუსტ მხარედ? შედარებისათვის სწორი ორიენტირის შერჩევის პროცესს benchmarking – ეწოდება.

SWOT ანალიზის ნიმუში

აიოვას სახელმწიფო უნივერსიტეტის 2005-2010 წლების სტრატეგიული გეგმის მაგალითზე

აიოვას სახელმწიფო უნივერსიტეტის მისიაა “ცოდნის შექმნა, მიწოდება და გამოყენება აიოვასა და მსოფლიოში ვითარების გაუმჯობესების მიზნით”.

მისიის განხორციელების კონკრეტული ამოცანებია:

- ცოდნის შექმნა მსოფლიო კლასის კვლევებზე დაფუძნებით;
- ცოდნის მიწოდება შესაბამისი საგანმანათლებლო პროგრამების მეშვეობით;
- ცოდნის გამოყენება არსებული და მომდევნო თაობების ცხოვრების ხარისხის გაუმჯობესების მიზნით.

სტრატეგიული მიზნის მიღწევისათვის განხორციელდა SWOT ანალიზი.

უნივერსიტეტის ძლიერი მხარეები:

- უნივერსიტეტის დამკვიდრებული იმიჯი;

- ძლიერი ინსტიტუციური იდენტობა - ძლიერი ხასიათი;
- ეროვნულ და საერთაშორისო დონეზე აღიარებული საგანმანათლებლო პროგრამები;
- მოტივირებული და კომპეტენტური აკადემიური პერსონალი;
- სწავლებისა და კვლევის მაღალი ხარისხი - განსაკუთრებით დოქტორანტურის საფეხურზე;
- ინოვაციების დანერგვის გამოცდილება - დასტურდება მოზიდული გრანტებითა და მიღებული პატენტებით, ისევე როგორც მრეწველობასთან კავშირით - უნივერსიტეტის კვლევითი პროექტების შედეგად მრეწველობაში დანერგილი სიახლეები;
- პარტნიორობა აშშ-ს წამყვან უნივერსიტეტებთან;
- სტუდენტებსა და პროფესორებს შორის არსებული დამოკიდებულება;
- საკუთარი სისუსტეების აღიარების მზაობა;
- ცვლილების სურვილი;
- ინფრასტრუქტურა.

უნივერსიტეტის სუსტი მხარეები

- არსებული უთანხმოება უნივერსიტეტის მისიასთან მიმართებაში - მისია არაა ბოლომდე გაზიარებული ყველა თანამშრომლის მიერ;
- ბიუჯეტის გრძელვადიანი დაგეგმარების არარსებობა;
- წარმატებული აკადემიური პერსონალის შენარჩუნების პრობლემა - კადრების გადინება;
- ინფორმაციის ხელმისაწვდომობა - ადმინისტრაციის გადაწყვეტილებების მიწოდება თანამშრომლებისადმი არაეფექტურია;
- გეოგრაფიული ადგილმდებარეობა - აიოვა არაა მომხიბვლელი საცხოვრებელი ადგილი, რაც ხელს უშლის პროფესორების მოზიდვას.

გარემოში არსებული შესაძლებლობები

- უნივერსიტეტის მარკეტინგის გაუმჯობესება;
- დისტანციური სწავლების დანერგვა და ამ მეთოდით დამატებითი სტუდენტების/მსმენელების მოზიდვა;
- ლოკალური და საერთაშორისო თანამშრომლობის გაძლიერება;
- აიოვაში ეკონომიკის განვითარება, განსაკუთრებით სოფლის მეურნეობის სფეროში - თანამშრომლობის პერსპექტივები აგრარულ ინდუსტრიასთან.

გარემოში არსებული საშიშროებები

- სახელმწიფო დაფინანსების კლება და მზარდი დამოკიდებულება სტუდენტების გადასახადებზე;
- მზარდი კონკურენცია რეგიონში არსებული უნივერსიტეტების მხრიდან
- აიოვას შტატის დემოგრაფია - ზოგადსაგანმანათლებლო სკოლების კურსდამთავრებულთა რაოდენობის კლება;
- მრეწველობაში ტექნოლოგიური ინოვაციების დანერგვისათვის სამართლებრივი ბარიერების გაძლიერება;
- სასკოლო განათლების ხარისხის ვარდნა.

Benchmarking -ის პროცესი – შედარება

ქართულად benchmarking-ი ითარგმნება, როგორც შედარების, ათვლის წერტილი, თუმცა ეს ტერმინი ჯერ ფართოდ არაა დანერგილი და ხშირად ინგლისურენოვანი ორიგინალი გამოიყენება.

რისთვისაა საჭირო შედარება სხვა ორგანიზაციასთან, იქნება ეს უმაღლესი საგანმანათლებლო დაწესებულება (ან მისი სტრუქტურული ერთეული) ქვეყნის შიგნით თუ მის გარეთ?

- დროის დაზოგვა - ვსწავლობთ სხვების გამოცდილებაზე;
- უკეთ ვხედავთ და ვაცნობიერებთ საკუთარ პრობლემებს/შეცდომებს;
- ზრდის ცვლილებების მოტივაციას.

ანუ შეფასების ეს მეთოდი შემდეგს გულისხმობს: ქვეყანაში თუ მის ფარგლებს გარეთ უნდა მოვიძიოთ საკუთარ უსდ-სთან შესადარებელი ობიექტი, რომლის პროფილი, ზომა, რესურსები ჩვენსას გავს. უნდა ვნახოთ, მსგავსი პოტენციალის მქონე უნივერსიტეტი როგორ ფუნქციონირებს, რომელ კონკრეტულ სფეროებში არის უფრო წარმატებული (მაგალითად, სადოქტორო პროგრამები, სტუდენტთა მომსახურება, კურსდამთავრებულთა დასაქმების მაჩვენებლები და ა.შ.) და როგორ მიადწია ამ წარმატებას. შემდეგ ვცადოთ მათი ფუნქციონირების სქემა საკუთარ ორგანიზაციას მოვარგოთ.

N.B. ძალიან მნიშვნელოვანია სწორედ და რეალისტურად იქნეს შერჩეული შედარების ობიექტი - ინფორმაცია უნდა იყოს ხელმისაწვდომი და რესურსები შესადარებელი.

ხშირად აკადემიურ სფეროებში შეფასების ამ პროცესს ხუმრობით “სამრეწველო შპიონაჟს” უწოდებენ. ცხადია, შედარების პროცესი და მისი შედეგები უნდა განვასხვავოთ უბრალო პლაგიატისგან. Benchmarking-ი გამოიყენება იმისთვის, რომ დაგვეხმაროს საკუთარი რესურსებისა და შესაძლებლობების შეფასებასა და მათ სწორ გამოყენებაში. სხვა უნივერსიტეტში არსებული პროგრამებისა თუ პროცედურების პირდაპირი გადმოტანა დადებით შედეგს ვერ გამოიღებს ამ პროგრამებისა და პროცედურების განხორციელების შესაბამისი რესურსების არარსებობის პირობებში. ბევრი ქართული უმაღლესი საგანმანათლებლო დაწესებულება რეფორმის დაწყებისთანავე ცდილობდა სწორება დასავლეთის წამყვან უნივერსიტეტებზე აეღო - ყოველ შემთხვევაში

საგანმანათლებლო პროგრამების შემუშავებისას ხშირად სწორედ ამ უნივერსიტეტების ვებ-გვერდებზე გამოქვეყნებული პროგრამები განიხილებოდა სანიმუშოდ. გამოცდილებამ აჩვენა, რომ “გადმოწერილი” პროგრამები რეალობაში ვერ ხორციელდება, რისი შემოწმებაც შეფასების შიდა და გარე პროცედურებით საკმაოდ მარტივადაა შესაძლებელი.

Benchmarking-ის პროცესის განხორციელების ეტაპები ემთხვევა PDCA ეტაპებს:

1. დაგეგმვა
 - ვინ ახორციელებს ბენჩმარკინგ-ს?
 - ვის/რას ვედრებით?
 - რომელ მაჩვენებლებს ვიყენებთ შედარებისათვის?
 2. გამხორციელება - მონაცემთა შეგროვება
 - არსებული “ღია” ინფორმაციის ანალიზი - ვებ-გვერდი, პუბლიკაციები და ა.შ.
 - ვიზიტი/შეხვედრები
- მნიშვნელოვანია წინასწარ იყოს განსაზღვრული შეკითხვები.
3. შედარება - მონაცემთა ანალიზი
 4. რეაგირება

შედარებითი ანალიზის ნიმუში

მელბურნის უნივერსიტეტის (ავსტრალია) მაგალითი

მელბურნის უნივერსიტეტი არის ე.წ. ავსტრალიის დიდი რვა უნივერსიტეტის ჯგუფის წევრი და ყოველწლიურად ატარებს შედარებით ანალიზს ჯგუფის სხვა წევრებთან მიმართებაში:

- ავსტრალიის ეროვნული უნივერსიტეტი
- მონაშის უნივერსიტეტი
- ადელაიდის უნივერსიტეტი
- ქუინსლენდის უნივერსიტეტი

- სიდნეის უნივერსიტეტი
- სამხრეთ უელსის ახალი უნივერსიტეტი
- დასავლეთ ავსტრალიის უნივერსიტეტი

შედარების ობიექტია საუნივერსიტეტო ცხოვრების ისეთი ასპექტები როგორცაა:

- სტუდენტები**
 - სტუდენტთა მიღება - განაცხადების რაოდენობა ერთ ადგილზე ფაკულტეტების/პროგრამების მიხედვით
 - სტუდენტთა აკადემიური მოსწრება
 - სტუდენტთა განთესვა ფაკულტეტების/პროგრამების მიხედვით
- პროგრამები**
- კვლევა**
- დაფინანსება**
 - მოზიდული თანხები (ოდენობა, წყაროები)
- პარტნიორობა**
 - პარტნიორობა ადგილობრივ უნივერსიტეტებთან საგანმანათლებლო და სამეცნიერო პროექტების განხორციელებისას
 - საერთაშორისო პარტნიორობა
 - პარტნიორობა ბიზნეს-სექტორთან

შედარების მიზანია, გაირკვეს მელბურნის უნივერსიტეტის ადგილი ავსტრალიის უმაღლესი განათლების სფეროში. შედარებისათვის გამოიყენება სხვადასხვა წყაროებიდან მიღებული ინფორმაცია: უნივერსიტეტების წლიური ანგარიშები, ავსტრალიის სტატისტიკის დეპარტამენტის ანგარიში, აკრედიტაციის სამსახურის მასალები, უნივერსიტეტების ვებ-გვერდები.

9. თვითშეფასება

თვითშეფასება წარმოადგენს შეფასების ფორმას, რომელსაც უმაღლესი საგანმანათლებლო დაწესებულება (ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახური) საკუთარი ძალებით ახორციელებს.

თვითშეფასების უმთავრესი ამოცანაა არსებული სიტუაციის შეფასების საფუძველზე მისი გაუმჯობესების მიზნით რეკომენდაციებისა და სტრატეგიის შემუშავების ხელშეწყობა. ეს განმარტება უნდა განვასხვავოთ აკრედიტაციის პროცესის დროს განათლების აკრედიტაციის ეროვნული ცენტრის მიერ შემუშავებული თვითშეფასების კითხვარის შევსებისაგან. აკრედიტაციის მიზნებისათვის სავალდებულოა სწორედ ამ სპეციფიკური კითხვარის შევსება, რომელშიც მოცემული ინფორმაცია მოწმდება ექსპერტთა ვიზიტის დროს, რაც თავის მხრივ ხდება საექსპერტო დასკვნის შექმნის საფუძველი.

გზამკვლევის ამ თავში ჩვენ ვსაუბრობთ თვითშეფასებაზე, რომლის მიზანი არაა აკრედიტაციის მიღება, არამედ რომელიც უსდ-ს ან მისი ცალკეული სტრუქტურული ერთეულების მუშაობის გაუმჯობესებისკენაა მიმართული. ცხადია, ამ თვითშეფასებით მიღებული ინფორმაცია გამოიყენება აკრედიტაციის მიზნებისთვისაც, მაგრამ უფრო მომცველობითია და ძირითადად მაინც შიდა მოხმარებისთვისაა განკუთვნილი.

თვითშეფასებას ექვემდებარება როგორც მთლიანად უსდ, ასევე მისი ნებისმიერი სტრუქტურული ერთეული, აგრეთვე სასწავლებელში მიმდინარე ნებისმიერი პროცესი: სასწავლო, სამეცნიერო-კვლევითი, ადმინისტრაციული საქმიანობა, სტუდენტთა მომსახურება და ა.შ.

პერიოდული თვითშეფასება წარმოადგენს მექანიზმს, რომლის მეშვეობითაც მოწმდება აკადემიური პროცესების სტატუსი, მათი ეფექტურობა და წინსვლა. თვითშეფასების ზოგადი მიზანია საგანმანათლებლო პროცესის ხარისხის გაუმჯობესება. თვითშეფასების პერიოდულობა მერყეობს და დამოკიდებულია სასწავლებლისა და მისი სტრუქტურული ერთეულების ზომისა და საგანმანათლებლო პროგრამის ხანგრძლივობაზე/მოცულობაზე, ასევე რესურსების არსებობაზე (თვითშეფასება გარკვეულ ფინანსურ დანახარჯებთანაა დაკავშირებული).

თვითშეფასების მეშვეობით უმადლეს საგანმანათლებლო დაწესებულებას/ ფაკულტეტს/ დეპარტამენტს შეუძლია პასუხი გასცეს მთავარ კითხვებზე:

1. რას ვაკეთებთ?
2. როგორ ვაკეთებთ ამას?
3. საიდან ვიცი, რომ ეფექტს ვაღწევთ?
4. რა უნდა გავაკეთოთ გაუმჯობესების მიზნით?

თვითშეფასება არის პროცესი, რომელიც ასახავს უსდ-ს/ფაკულტეტის/ დეპარტამენტის მიზნებს და კრიტიკულად აანალიზებს ამ მიზნების მიღწევის ხარისხს.

უსდ-ს შეუძლია გამოიყენოს თვითშეფასების შედეგად მიღებული ინფორმაცია იმისათვის, რომ:

- უსდ-მ და მისმა სტრუქტურულმა ერთეულებმა განსაზღვრონ სამომავლო მუშაობის მიმართულებები;
- დაეხმაროს სტრუქტურულ ერთეულებს საკუთარი ძლიერი და სუსტი მხარეების გაცნობიერებაში;
- ხელი შეუწყოს სტრატეგიული გეგმის შემუშავებას, მასში შესწორებების/დამატებების შეტანას;
- ხელი შეუწყოს აკრედიტაციის პროცესს.

თვითშეფასება შეიძლება განხორციელდეს, როგორც შეფასების პირველი ეტაპი - ამ დროს ის წინ უძღვის გარე შეფასებას, ან როგორც დამოუკიდებელი აქტივობა.

თვითშეფასება, როგორც შეფასების პირველი ეტაპი:

თვითშეფასების მზადება, როგორც წესი, იწყება გარე შემფასებლების ვიზიტამდე 4-6 თვით ადრე - შეფასებას ექვემდებარება უახლესი სიტუაცია. ამისათვის რეკომენდირებულია სამუშაოების ჩატარება შემდეგი თანამიმდევრობით:

1. მონაცემების შეგროვება - იმის და მიხედვით, თუ რა ფასდება, განსხვავებული მონაცემების შეგროვება განხორციელდება. მაგალითად, სასწავლო პროცესის თვითშეფასებისას უნდა შეგროვდეს ინფორმაცია:
 - კურსზე/ჯგუფებში სტუდენტთა რაოდენობის შესახებ
 - სტუდენტთა აკადემიური მოსწრების შესახებ ყველა საგანში
 - სტუდენტთა მიერ საგნების არ/ვერ ჩაბარების მიზეზები
 - სტუდენტთა მიერ არჩევითი საგნების არჩევითობის შესახებ
 - აკადემიური პერსონალის დატვირთვის შესახებ და ა.შ. (იხ. ინფორმაცია ქვემოთ);
2. მონაწილე მხარეთა გამოკითხვა - რესპოდენტების ვინაობა ასევე დამოკიდებულია თვითშეფასების საგანზე. სასწავლო პროცესის თვითშეფასებისას უნდა გამოიკითხონ სტუდენტები, პროფესორ-მასწავლებლები, სასწავლო პროცესის ადმინისტრირებაში მონაწილე თანამშრომლები. როგორც წესი, გამოკითხვა ანონიმურია. კითხვარი წინასწარ მუშავდება და რელევანტურ კითხვებს მოიცავს. დასაშვებია როგორც კომპიუტერული, ისე პირდაპირი გამოკითხვა;
3. SWOT ანალიზი - ტარდება ყველა დაინტერესებული მხარის მონაწილეობით;

4. დასახული მიზნების მიღწევის ანალიზი - რამდენად ახლოსაა/ დაშორებულია არსებული სიტუაცია დასახული მიზნისგან.

გარე შემფასებლების ვიზიტამდე 2-4 თვით ადრე უნდა დაიწეროს თვითშეფასების ანგარიშის პირველი ვარიანტი, რომელიც ხელმისაწვდომი უნდა იყოს ყველა დაინტერესებული მხარისათვის. თვითშეფასების ანგარიშს შეიძლება თან დაერთოს დამხმარე დოკუმენტაცია. აუცილებლად თან უნდა ახლავდეს სტრატეგიული განვითარების გეგმა შესაბამისი ინდიკატორებით - წინააღმდეგ შემთხვევაში შეუძლებელია დასახული მიზნების მიღწევის შეფასება.

თვითშეფასების ანგარიშში ეგზავნება გარე შემფასებლების ჯგუფს ვიზიტამდე 4 კვირით ადრე - ეს საკმარისი დროა ანგარიშის გასაცნობად და შესაბამისი კითხვების მოსამზადებლად.

თვითშეფასება, როგორც დამოუკიდებელი აქტივობა

ამ შემთხვევაში პროცედურა იგივეა, ხოლო გრაფიკი - თავისუფალი.

თვითშეფასებას ატარებს უსდ-ს ან მისი ფაკულტეტის ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახური ყველა მხარის (აკადემიური, ადმინისტრაციული პერსონალი, სტუდენტები, სხვა დაინტერესებული მხარეები - მაგალითად, დამსაქმებლები, სოციალური პარტნიორები, კურსდამთავრებულები და ა.შ.) თანამონაწილეობით.

თვითშეფასების პროცედურა, სამუშაო ჯგუფის შემადგენლობა და მისი დამტკიცების წესი, მუშაობის გრაფიკი დამტკიცებული უნდა იქნეს ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახურის მიერ და ცნობილი უსდ-ს ყველა თანამშრომლისათვის. სხვადასხვა უსდ-ში შეიძლება თვითშეფასების განსხვავებული ადმინისტრაციული

პროცედურები არსებობდეს. მთავარი პრინციპი: თვითშეფასების ჩატარების წესი ოფიციალურად უნდა იქნეს დამტკიცებული შესაბამისი სტრუქტურის მიერ და წინასწარ უნდა იყოს ცნობილი უსდ-ს ყველა თანამშრომლისათვის.

თვითშეფასების ანგარიში

თვითშეფასების პროცედურის დასრულებისას დგება თვითშეფასების ანგარიში, როგორც ძირითადი დოკუმენტი. თვითშეფასების ანგარიში:

- მოიცავს დეტალურ ინფორმაციას უსდ-ს/ფაკულტეტის/დეპარტამენტის შესახებ;
- მოიცავს ინფორმაციას უსდ-ს/ფაკულტეტის/დეპარტამენტის მისიისა და სტრატეგიული მიზნების შესახებ;
- ახასიათებს ხარისხის უზრუნველყოფის მექანიზმებს - რა, როგორ და ვის მიერ ფასდება;
- მოიცავს სტრუქტურული ერთეულის საქმიანობის თვითკრიტიკულ ანალიზს, თუ შესაძლებელია საერთაშორისო სტანდარტებთან მიმართებაში;
- ხელს უწყობს სტრუქტურულ ერთეულს სწორედ შეაფასოს საკუთარი ძლიერი და სუსტი მხარეები და შესაძლებლობები და საფრთხეები;
- განსაზღვრავს იმ სუსტ მხარეებს, რომელთა დაძლევა თავად უსდ-ს ან მის სტრუქტურულ ერთეულს შეუძლია;
- განსაზღვრავს რესურსების საჭიროებას და იძლევა რეკომენდაციებს რესურსების მობილიზაციის შესახებ;
- ხელს უწყობს რეკომენდაციების შემუშავებას უსდ-ს/ფაკულტეტის/დეპარტამენტის მუშაობის გაუმჯობესების მიზნით.

ზოგიერთ დასავლურ უნივერსიტეტში განსაზღვრულია არა მარტო თავად პროცედურა, არამედ თვითშეფასების ანგარიშის ფორმატიც და მისი მოცულობაც კი (მაგალითად, კორკის უნივერსიტეტში (ირლანდია) უსდ-ს დეპარტამენტის თვითშეფასების ანგარიში საშუალოდ 30 გვერდს არ უნდა აღემატებოდეს დანართების გარეშე).

მაგალითის სახით გთავაზობთ კორკის უნივერსიტეტის დეპარტამენტის თვითშეფასების ანგარიშის ფორმატს. ფორმატი საერთოა უნივერსიტეტის ყველა დეპარტამენტისათვის და შეესაბამება ირლანდიის აკრედიტაციის სამსახურის მოთხოვნებს - ეს გასაგებიცაა, რადგანაც თუ თვითშეფასების ანგარიშს გარე შემფასებლები უნდა გაეცნონ და ის გამოყენებულ უნდა იქნეს აკრედიტაციის პროცესისათვის, სასურველია წინასწარ შეთანხმებული ფორმატის დაცვა, რომლითაც ქვეყანაში ყველა უნივერსიტეტის მონიტორინგი ხორციელდება და რომელიც გასაგებია აკრედიტაციის სამსახურისათვის.

თვითშეფასების ანგარიშის ნიმუში

კორკის უნივერსიტეტი
დეპარტამენტი ———
აკადემიური წელი
თარიღი

ფორმატი:

1. ზოგადი ანალიზი და რეკომენდაციები
2. დანართები

ანგარიშის ტექსტი უნდა მოიცავდეს დეპარტამენტის მოკლე დახასიათებას (დეტალური ინფორმაცია დანართების სახით): მის ისტორიას, საქმიანობის

სფეროების აღწერას და აკადემიური პროგრამების მიმოხილვას.

სასურველია შემდეგი თანამიმდევრობის დაცვა:

- დეპარტამენტის მისია - რამდენად შეესაბამება ის უსდ-ს მისიას?
- დეპარტამენტის სტრატეგიული მიზნები და ამოცანები- მიზნების აღწერისას დაიხმარეთ შემდეგი კითხვები:
 - რის მიღწევას აპირებს დეპარტამენტი სტუდენტებთან მიმართებაში?
 - რის მიღწევას აპირებს დეპარტამენტი აკადემიურ პერსონალთან მიმართებაში?
 - რას აკეთებს დეპარტამენტი დისციპლინის განვითარებისათვის?
 - ეხმაურება თუ არა დეპარტამენტის მიზნები ზოგადად საზოგადოების ინტერესებს?
 - რას აკეთებს დეპარტამენტი ხარისხის გაუმჯობესების მიზნით?
 - რამდენად ასახავს მიზნები და ამოცანები დეპარტამენტის მისიას?
 - რამდენად ასახავს მიზნები და ამოცანები უსდ-ს მისიას?
 - რა რესურსები გააჩნია დეპარტამენტს მიზნების მისაღწევად?
- ანალიზი და შესაბამისობა მინიმალურ მოთხოვნებთან/ათვლის წერტილებთან (benchmarking). დაიხმარეთ შემდეგი კითხვები:
 - რა პერიოდულობით ატარებს დეპარტამენტი საკუთარი მიღწევების ანალიზს?
 - არსებობს თუ არა რომელიმე უნივერსიტეტში (ქვეყნის შიგნით ან მის ფარგლებს გარეთ) მსგავსი პროფილის დეპარტამენტი, რომელიც შეიძლება მოდელად იქნეს გამოყენებული?

- დადებითი პასუხის შემთხვევაში დაასახელოთ მიზეზები
- როგორ ფასდება დეპარტამენტზე სწავლების ხარისხი?
- როგორ ფასდება დეპარტამენტზე კვლევის ხარისხი?
- როგორ ფასდება დეპარტამენტზე სწავლის ხარისხი?
- როგორ ამოწმებთ დასახული მიზნების მიღწევის ხარისხს?
- როგორ უზრუნველყოფს დეპარტამენტი ხარისხის ამაღლებას?
- რეკომენდაციები - რა რეკომენდაციები აქვს დეპარტამენტს საკუთარი მუშაობის გაუმჯობესების მიზნით? დააკონკრეტეთ დეპარტამენტის სამომავლო მიზნები და მათი მიღწევის გზები.
- დანართები
 - დეპარტამენტის დეტალური აღწერა
 - აკადემიური, ადმინისტრაციული და დამხმარე პერსონალის პროფილი
 - დეპარტამენტის ორგანიზაციულ სტრუქტურა
 - სწავლა და სწავლება
 - სამეცნიერო-კვლევითი საქმიანობა
 - პერსონალის განვითარება
 - საგარეო ურთიერთობები
 - დამხმარე სამსახურები
 - SWOT ანალიზი
 - Benchmarking
 - სტრატეგიული გეგმა
 - წინა გარე შეფასების ანგარიში (არსებობის შემთხვევაში)
 - თვითშეფასების ჯგუფი
 - შევსებული კითხვარები

დეპარტამენტის დეტალური აღწერა - იგულისხმება დეპარტამენტის ფიზიკური რესურსების აღწერა - ფართობი, საოფისე სივრცე, სასწავლო და კვლევითი

მიზნებისათვის გამოყოფილი სივრცე, ლაბორატორიული და სხვა აღჭურვილობა, ბიბლიოთეკა (ასეთის არსებობის შემთხვევაში) და სხვა.

აკადემიური, ადმინისტრაციული და დამხმარე პერსონალის პროფილი - პერსონალის კონტრაქტის ხანგრძლივობა და ტიპი (სრული შტატი, ნახევარ განაკვეთზე, მოწვეული და ა.შ.), მოცემულ დეპარტამენტზე მუშაობის სტაჟი, პროფესიული განვითარება (დარგობრივი, ადმინისტრაციული, პედაგოგიური ტრენინგები და ა.შ.) კურსებზე დასწრება, ასაკობრივი პროფილი და გენდერული ბალანსი, სასწავლო და სამეცნიერო დატვირთვის ბალანსი. აქვე მითითებული უნდა იყოს პერსონალის განახლების გეგმები ასაკობრივი ბალანსის მიხედვით; პერსონალის მიღების წესი, სპეციალური მოთხოვნები. დანართს თან უნდა ახლდეს პერსონალის მიერ შევსებული CV-ს ფორმა, სადაც აუცილებლად უნდა აისახოს ყველა რელევანტური აქტივობა და მიღწევა (მაგალითად, მონაწილეობა კონფერენციებში, სტუდენტების ხელმძღვანელობა, პუბლიკაციები, მოზიდული გრანტები და ა.შ.). აკადემიური, ადმინისტრაციული და დამხმარე პერსონალის CV განსხვავებული ფორმის უნდა იყოს.

დეპარტამენტის ორგანიზაციულ სტრუქტურა-
დეპარტამენტის სტრუქტურა, არსებული ერთეულები და მათ შორის მიმართება, მუდმივმოქმედი და დროებითი საბჭოები, კომიტეტები, კომისიები და ა.შ. მათი წესდებები (ასეთის არსებობის შემთხვევაში), ფუნქციებისა და პასუხისმგებლობების აღწერა. საბჭოებში, კომისიებსა და კომიტეტებში წევრთა არჩევის/დანიშვნის წესები. მიმართება უსდ-ს შესაბამის სტრუქტურებთან. მოქმედების სფეროები, მაგალითად, მართვა, ბიუჯეტის შემუშავება, კომუნიკაცია, რესურსების მოზიდვა, სტუდენტთა მხარდამჭერი სამსახური და ა.შ. მნიშვნელოვანია იმის აღნიშვნაც, თუ რამდენად იცნობს დეპარტამენტის ყველა თანამშრომელი მის სტრუქტურას და რამდენად ესმის მისი ერთეულების დანიშნულება.

სწავლა და სწავლება - დეპარტამენტის მიერ განხორციელებული საგანმანათლებლო პროგრამების აღწერა. წარმოდგენილი უნდა იყოს ყველა კურიკულუმი შესაბამისი თანმხლები ინფორმაციით (პროგრამებზე სტუდენტთა მიღების წესი, პროგრამების სტრუქტურა, შეფასების სქემა, სწავლის შედეგები, სასწავლო რესურსები, პრაქტიკის ჩატარების წესი, გარე შემფასებელთა მონაწილეობა პროგრამაში - მაგალითად, გამოცდების დროს, დეპარტამენტის მიერ შეთავაზებული არჩევითი საგნების 'პოპულარობა' სხვა დეპარტამენტის სტუდენტთა შორის და ა.შ.).

სტატისტიკური ინფორმაცია სტუდენტების შესახებ: სტუდენტთა მიღების, გარიცხვის, სხვა პროგრამებზე გადასვლის დინამიკა, დაბალი აკადემიური მოსწრების გამო გარიცხულ სტუდენტთა რაოდენობა, სტუდენტთა გენდერული პროფილი და ა.შ.

ინფორმაცია სასწავლო ცხრილის შესახებ - რამდენად მოსახერხებელია ის სტუდენტებისათვის.

სწავლების მეთოდები - რამდენად ადეკვატურია მოცემული პროგრამის; იყენებს თუ არა პერსონალი სწავლების ახალ მეთოდებს, მონაწილეობენ თუ არა სტუდენტების სასწავლო პროცესის შეფასებაში, სთავაზობს თუ არა დეპარტამენტი აკადემიურ პერსონალს კვალიფიკაციის ამაღლებას სწავლებისა და შეფასების მეთოდებში და ა.შ.

ინფორმაცია სტუდენტთა მოზიდვის სტრატეგიის შესახებ - ასეთის არსებობის შემთხვევაში - რომელია დეპარტამენტის სამიზნე სტრუქტურა, ახორციელებს თუ არა დეპარტამენტი პროგრამების რეკლამირებას მაგალითად, სკოლებში, სხვა უსდ-ებში, სხვა დეპარტამენტებზე. უცხოელი სტუდენტების არსებობა დეპარტამენტზე.

სამეცნიერო-კვლევითი საქმიანობა - სასურველია თან დაერთოს სამეცნიერო სტრატეგიის დოკუმენტი, ასეთის არსებობის შემთხვევაში. სამეცნიერო სამუშაოში ჩართული პერსონალის რაოდენობა (მიმართება პერსონალის საერთო რაოდენობასთან); ბაკალავრების და მაგისტრების მონაწილეობა სამეცნიერო პროცესში. მონაწილეობა ეროვნულ და საერთაშორისო სამეცნიერო პროექტებში, წარდგენილი საგრანტო განაცხადების რაოდენობა საანგარიშო პერიოდში, მათგან დაფინანსებული პროექტების რაოდენობა დონორების მითითებით, გამოქვეყნებული პუბლიკაციები (ციტაციის კოეფიციენტისა და იმპაქტ-ფაქტორის მითითებით). პერსონალის მონაწილეობა სხვა სამეცნიერო აქტივობებში - სადისერტაციო საბჭოების წევრობა სხვა უსდ-ებში, სამეცნიერო კონფერენციები, ჟურნალების რედაქტირება, კონსულტაციები, პატენტები და ა.შ. დეპარტამენტის მიერ კვლევაზე გამოყოფილი თანხა მლიან ბიუჯეტთან მიმართებაში. დოქტორანტების რაოდენობა და მისი დინამიკა საანგარიშო პერიოდში. ინფორმაცია სამაგისტრო და სადოქტორო ნაშრომების დაგეგმილ დროში დასრულების შესახებ.

პერსონალის განვითარება - საანგარიშო პერიოდში დეპარტამენტის პერსონალის მიერ მიღებული გამოცდილება და ცოდნა პროფესიული განვითარების სხვადასხვა ღონისძიებებში მონაწილეობის შედეგად.

- ვის მიერაა შეთავაზებული პროფესიული განვითარების კურსები?
- ვინ იხდის მის საფასურს?
- არსებობს თუ არა დეპარტამენტის მერ სპეციფიკურად შემუშავებული ტრენინგები პერსონალისათვის?
- ვისი ინიციატივით მონაწილეობს პერსონალი ტრენინგებში?

საგარეო ურთიერთობები - იგულისხმება დეპარტამენტის პერსონალის კომუნიკაცია როგორც უმაღლეს

საგანმანათლებლო დაწესებულების შიგნით, ისე მის ფარგლებს გარეთ, მაგალითად, სხვა უნივერსიტეტებთან, დამსაქმებლებთან, სოციალურ პარტნიორებთან; პერსონალის წევრობა დარგობრივ ასოციაციებში, მონაწილეობა საერთაშორისო (როგორც სასწავლო, ასევე სამეცნიერო) პროგრამებში და ა.შ.

დამხმარე სამსახურები - არსებობს თუ არა დეპარტამენტში დამხმარე სამსახურები და როგორია მათი ფუნქციონირების ხარისხი? დამხმარე სტრუქტურებია მაგალითად, სამეცნიერო დეპარტამენტი, საგამოცდო ცენტრი, სტუდენტთა მომსახურების ცენტრი და ა.შ. - ასეთი სამსახურები, როგორც წესი, დიდი ზომის დეპარტამენტებზეა ხოლმე წარმოდგენილი. ქართულ რეალობაში ეს შედარებით იშვიათობაა, ამიტომ თვითშეფასების ეს ნაწილი შეიძლება უგულებელყოფილ იქნეს.

SWOT ანალიზი - დეპარტამენტის შიდა სუსტი და ძლიერი მხარეები, რომლებიც არსებულ ვითარებას შეესაბამება და დეპარტამენტის გარე პირობების მიერ განსაზღვრული შესაძლო საფრთხეები და შესაძლებლობები.

Benchmarking - გამოიყენება თუ არა შეფასების ეს მეთოდი? რომელი ადგილობრივი/უცხოური უნივერსიტეტი (ან მისი დეპარტამენტი) იქნა შერჩეული შედარების ობიექტად? რატომ? რამდენად ადეკვატურია ეს არჩევანი?

10. შემფასებლების განსაზღვრა

უმაღლეს საგანმანათლებლო დაწესებულების საქმიანობის სხვადასხვა ასპექტების შეფასებისას ხშირად გადამწყვეტი მნიშვნელობა აქვს, თუ ვინ ახორციელებს ამ შეფასებას. ექსპერტის კომპეტენცია და ობიექტურობა ეფექტური შეფასების აუცილებელი წინაპირობაა. საქართველო, როგორც ყველა მცირე ზომის ქვეყანა ლიმიტირებული აკადემიური საზოგადოებით, სერიოზულ პრობლემებს აწყდება ექსპერტების შერჩევისას.

ქვემოთ მოვიყვანთ შემფასებლების შერჩევის ძირითად კრიტერიუმებს, რომლებიც საერთაშორისო აკადემიურ სფეროებშია მიღებული.

უპირველეს ყოვლისა ერთმანეთისგან უნდა განვასხვავოთ შეფასების ფორმები: **შიდა შეფასება** (ე.წ. თვითშეფასება, იხ. ზემოთ) და **გარე შეფასება**. თვითშეფასების დროს შემფასებელი იგივე უსდ-ს თანამშრომელია, ხოლო გარე შეფასების დროს (ე.წ. peer review) - სხვა (მათ შორის უცხოური) უსდ-ს ან სხვა ორგანიზაციის წარმომადგენელი.

როგორც შიდა, ასევე გარე შემფასებლების შერჩევისას აუცილებელია ინტერესთა კონფლიქტის თავიდან აცილება.

შიდა შემფასებლის შერჩევისას მოქმედებს ზოგადი წესი: შემფასებელი არ შეიძლება იყოს შესაფასებელი ასპექტის ავტორი. ანუ თუ ფასდება რომელიმე ფაკულტეტის საგანმანათლებლო პროგრამა, პიროვნება, ვინც ამ პროგრამის შემუშავებაში ღებულობდა მონაწილეობას, ვერ იქნება მისივე შემფასებელი.

აუცილებლად უნდა განვასხვავოთ შემფასებლის კომპეტენციის სფეროები - შესაფასებელი ობიექტის მიხედვით რიგ შემთხვევებში აუცილებელია სპეციფიკური

დარგობრივი კომპეტენცია, ხოლო რიგ შემთხვევებში - მხოლოდ ზოგადი ცოდნა.

ასე მაგალითად, თუ ვაფასებთ საგანმანათლებლო პროგრამის ან კვლევითი სამუშაოს შინაარსობრივ ასპექტებს, როგორცაა თემის აქტუალობა, გამოყენებული მასალებისა და მეთოდების რელევანტურობა და ა.შ., მაშინ ცხადია, შემფასებელი მოცემული დარგის კვალიფიციური წარმომადგენელი უნდა იყოს. განსაკუთრებით ყურადღებით უნდა მოვეპყრათ ინტერდისციპლინური პროგრამებისა თუ სამეცნიერო პროექტების შეფასებას - ამ შემთხვევაში აუცილებელია ყველა რელევანტური დისციპლინის წარმომადგენლის ჩართვა შეფასების პროცესში.

თუ ვაფასებთ ინფრასტრუქტურას, საგანმანათლებლო პროგრამების შესაბამისობას დადგენილ ფორმასთან, ან უსდ-ს მუშაობის შესაბამისობას დასახულ მიზნებთან (მისიასთან), მაშინ ამ ფუნქციის შესრულება შეუძლია სათანადოდ მომზადებულ ექსპერტს კონკრეტული დარგობრივი სპეციალიზაციის გარეშე.

ზოგადად, შემფასებლის შერჩევასას სასურველია შემდეგი პირობების დაცვა:

- რეპუტაცია და დარგობრივი კომპეტენცია;
- სასურველია საერთაშორისო გამოცდილება;
- სასურველია შეფასების გამოცდილება;
- თუ შესაძლებელია, გარე შემფასებლის შერჩევასას არ უნდა ავარჩიოთ მოცემული უსდ-ს კურსდამთავრებული, ან მასთან ამა თუ იმ ფორმით ასოცირებული პირი (მაგალითად, ვინც მონაწილეობას იღებდა ამ უსდ-ს აკადემიური თანამდებობის კონკურსებში);
- არაა სასურველი ისეთი პირის შერჩევა, ვისაც მოცემული უსდ-ს თანამშრომლებთან ერთობლივი პუბლიკაციები აქვს.

ექსპერტების შერჩევის, დანიშნისა და მომზადების კრიტერიუმები და პროცედურები მკაფიოდ უნდა იქნეს

განსაზღვრული. შესაძლებელია უსდ-მ შეიმუშავოს ექსპერტების "ეთიკის კოდექსი", რათა უზრუნველყოს მიუკერძოებლობა და გამჭვირვალობა.

შიდა ექსპერტების შერჩევისას შესაძლოა უსდ-მ გამოიყენოს ე.წ. როტაციის პრინციპი - თუ ადამიანური რესურსები ამის საშუალებას იძლევა, სხვადასხვა წელს შემფასებლებად სხვადასხვა თანამშრომლები შეიძლება დასახელდნენ. ეს ზრდის პერსონალის ჩართულობას, თუმცა საჭიროებს დამატებით დროს და ხარჯებს შემფასებლების სათანადო მომზადებისათვის.

შიდა შეფასების პროცესისათვის ექსპერტების მომზადება ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახურის მოვალეობაა. სამსახურმა ექსპერტებს მკაფიოდ უნდა განუსაზღვროს პასუხისმგებლობის სფეროები, შეფასების კრიტერიუმები, მუშაობის გრაფიკი. სასურველია მომზადების ეტაპი არ შემოიფარგლოს მხოლოდ ინსტრუქციის გაცნობით და ჩატარდეს შეფასების "საცდელი" პროცესი ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახურის უშუალო ზედამხედველობის პირობებში. შეფასების პროცესის ამგვარი სიმულაცია საშუალებას მისცემს ექსპერტებს კარგად გაერკვნენ საკითხში და შესაძლო პრობლემები მინიმუმამდე დაიყვანონ.

თუ გარე შემფასებელს იწვევს თავად უსდ, და ის არ არის მაგალითად, აკრედიტაციის სამსახურის შემფასებელთა ჯგუფის წევრი, მაშინ უსდ-ს შეუძლია შერჩევის სხვადასხვა მეთოდებს მიმართოს. ტრადიციულად ხდება დარგობრივი ექსპერტების დასახელება შესაფასებელი უწყების წარმომადგენლების მიერ და ყველაზე უფრო ხშირად დასახელებული პირი შეირჩევა ექსპერტად. ასე მაგალითად, თუ უსდ-ში უნდა შეფასდეს ქართული ენისა და ლიტერატურის სამაგისტრო პროგრამა, პროგრამის ავტორებს შეუძლიათ დაასახელონ ქართული ფილოლოგიის სპეციალისტები (ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახურმა შეიძლება განსაზღვროს

დასახელებულ ექსპერტთა რაოდენობა, მაგალითად, მაქსიმუმ 5). ყველაზე უფრო ხშირად იქნება დასახელებული პირი იმსახურებს გარე ექსპერტის სტატუსს. ცხადია, საქართველოში ეს პროცესი რთულდება შეზღუდული არჩევანის გამო.

განსაკუთრებით საგანმანათლებლო პროგრამების ობიექტური შეფასებისათვის სასურველია უცხოელი კოლეგების მოწვევა - ეს მიუკერძოებლობის მაღალ ხარისხს უზრუნველყოფს, მაგრამ ამავედროულად მნიშვნელოვან ფინანსურ დანახარჯებთან არის დაკავშირებული.

უსდ-ს შინაგანაწესის მიხედვით გარე შემფასებელთა/ექსპერტთა შერჩევა შეიძლება მხოლოდ ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახურის პასუხისმგებლობას წარმოადგენდეს, ან უფრო მეტი სტრუქტურული დანაყოფების მონაწილეობას მოითხოვდეს - მაგალითად, აკადემიური ან წარმომადგენლობითი საბჭო, ფაკულტეტების საბჭოები და ა.შ.

გარე შემფასებელთა შერჩევის პროცედურა აუცილებლად უნდა იქნეს ოფიციალურად გაწერილი უსდ-ს შინაგანაწესში ან ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახურის დებულებაში. როგორც ნებისმიერი სხვა დოკუმენტის შემთხვევაში, შემფასებელთა შერჩევის წესები ცნობილი უნდა იყოს უსდ-ს ყველა თანამშრომლისათვის.

გარე შემფასებლების კანდიდატურების დასახელება უსდ-ს შესაბამისი სამსახურების/დეპარტამენტების პასუხისმგებლობაა. დარგობრივი ექსპერტები შესაბამის ფაკულტეტებზე უნდა დასახელდეს.

ინფორმაცია პოტენციური ექსპერტის შესახებ ხელმისაწვდომი უნდა იყოს გადაწყვეტილების მიმღები ორგანოსათვის.

გარე შემფასებელი შეიძლება შეირჩეს ნაციონალურ ან საერთაშორისო დონეზე - ეს დამოკიდებულია უსდ-ს მიზნებსა და (ფინანსურ) რესურსებზე. როგორც წესი შემფასებლებად იწვევენ სხვა უნივერსიტეტების წარმომადგენლებს. შესაძლებელია ასევე კვლევითი ინსტიტუტების, არასამთავრობო სექტორის, დამსაქმებლების წარმომადგენლების მოწვევა - ეს დამოკიდებულია შესაფასებელი მასალის სპეციფიკაზე, მაგრამ ნებისმიერ შემთხვევაში გარე შემფასებელთა ჯგუფის წამყვანი წევრები უნდა იყვნენ უნივერსიტეტის თანამშრომლები, რამდენადაც თავად ცნება peer review ნიშნავს თანასწორთა მიერ შეფასებას.

11. კვლევა ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახურის საქმიანობაში

კვლევითი საქმიანობა ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახურების ერთ-ერთი უმნიშვნელოვანესი ფუნქციაა. იგი გამოიყენება, როგორც სწავლის, სწავლებისა და კვლევის ხარისხის ინდიკატორების დადგენისა და გადახედვისათვის, ისე ამ ინდიკატორების მიხედვით საქმიანობის შეფასებისათვის.

შესაძლოა, თქვენ გაინტერესებთ სტუდენტების ან აკადემიური პერსონალის დამოკიდებულებები უნივერსიტეტში გატარებული სიახლის მიმართ ან გსურდეთ კონკრეტული რაოდენობრივი მონაცემების მოპოვება - რამდენი სტუდენტი იყენებს კონკრეტულ სერვისს? რამდენ ადამიანს მოსწონს კონკრეტული სიახლე თქვენს უნივერსიტეტში? ზოგჯერ მკვლევარის მიზანია, იწინასწარმეტყველოს, თუ როგორ შეიძლება გაიზარდოს ეს ციფრი, რაც, თავისმხრივ, უნივერსიტეტისათვის დამატებითი დაფინანსების მოპოვების წინაპირობაა. მკვლევარისთვის ხშირად საინტერესოა ისიც, თუ რა გზა განვლეს მსგავსი სიახლის დანერგვისას სხვა უნივერსიტეტებმა, რა ისტორია აქვს მსგავს ინიციატივას სხვა ქვეყნებში? ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახურები ან საკუთარი ადამიანური რესურსების გამოყენებით ახორციელებენ კვლევითი საქმიანობას (ამისათვის ხარისხის მართვის სტრუქტურებში შეიძლება არსებობდეს შესაბამისი ქვეგანყოფილებები ან კონკრეტული თანამშრომლები), ან „გარედან“ ახდენენ სპეციალისტების მოწვევას. ორივე შემთხვევაში ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახური აქტიურად არის ჩართული კვლევითი პროექტის

დაგეგმვასა და განხორციელებაში, განსაკუთრებით კი კვლევითი პროექტის მიზნებისა და ზოგადი სტრატეგიის ფორმულირებაში. გამოცდილი კვლევითი ორგანიზაციები ხშირად აღნიშნავენ, თუ რაოდენ დიდი მნიშვნელობა აქვს დამკვეთის როლს კვლევის წარმატებისათვის.

ამ თავის მიზანია, დაგეხმაროთ თქვენი იდეებისა და კითხვების კვლევით პროექტად ჩამოყალიბებაში. იგი განკუთვნილია არასპეციალისტებისათვის კვლევის სფეროში, რომლებსაც სურთ, აქტიური მონაწილეობა მიიღონ კვლევითი პროექტის შემუშავებასა და განხორციელებაში დამკვეთის სტატუსით.

ზოგადად, კვლევითი პროექტის განხორციელება სპეციფიურ ცოდნასა და უნარ-ჩვევებს მოითხოვს. შესაბამისად, ამ თავში მხოლოდ ძირითადი საკითხებია მიმოხილული. მათთვის, ვისაც აინტერესებს უფრო დეტალური ინფორმაცია კვლევითი პროექტის კონკრეტული ასპექტებისა და მეთოდების შესახებ, მოცემულია დამატებითი საკითხავი ლიტერატურა.

კვლევითი პროექტის ეტაპები

კვლევითი პროექტი რამდენიმე ძირითადი ეტაპისაგან შედგება. თავდაპირველად მკვლევარი ახდენს კვლევითი პროექტის იდეის ფორულირებას, შემდეგ იგი ირჩევს კვლევის მეთოდოლოგიასა და კვლევის კონკრეტულ მეთოდებს, რომლებსაც გამოიყენებს კვლევაში. შემდეგი საპასუხისმგებლო ეტაპი არის რესპონდენტების შერჩევა.

დაგეგმვის ეტაპის დასრულების შემდეგ მკვლევარი შეიმუშავებს კვლევის ინსტრუმენტს (მაგალითად, კითხვარს) და ახდენს მის გამოცდას მცირე ჯგუფში.

შემდეგ, კვლევის ინსტრუმენტის გამოყენებით, მკვლევარი აგროვებს მონაცემებს, ამზადებს მათ ანალიზისათვის, შეისწავლის მოპოვებულ ინფორმაციას და წერს ანგარიშს.

კვლევითი პროექტის იდეის ფორმულირება

ზოგჯერ მკვლევარები საკმარის დროს არ უთმობენ კვლევითი პროექტის საკითხისა და მიზნის ზუსტ ფორმულირებას. არადა, კვლევის დაგეგმვის ეტაპი ყველაზე რთულია კვლევითი პროექტის ციკლში. წარუმატებელი კვლევითი პროექტების უმეტესობაში მკვლევარები სწორედ კვლევის საწყის ეტაპზე უშვებენ შეცდომებს.

კვლევითი პროექტის იდეის ფორმულირება, რეალურად, ხუთ ძირითად კითხვაზე პასუხს წარმოადგენს:

რას ვიკვლევთ? ამ კითხვაზე პასუხი უნდა იყოს შეძლებისდაგვარად კონკრეტული. თუ თქვენ ვერ შეძლებთ კვლევითი პროექტის იდეის ერთ წინადადებაში ჩამოყალიბებას, ესეიგი კვლევა ძალიან ზოგადია, ბუნდოვანი ან ნაკლებად გააზრებული.

რა დანიშნულება აქვს პროექტს? კვლევის დანიშნულების ფორმულირება დიდ ზეგავლენას ახდენს კვლევის დიზაინზე და კვლევის საბოლოო ანგარიშის ფორმატზე. ვინ და როგორ გამოიყენებს კვლევის შედეგებს? მიიღებთ თუ არა პასუხს ყველა კითხვაზე? ხომ არ არის კვლევითი პროექტი ზედმეტად ფართო, ან, პირიქით, ვიწრო.

ვინ მონაწილეობს კვლევაში? ადამიანებს, რომლებიც კვლევაში იღებენ მონაწილეობას, **რესპონდენტებს** უწოდებენ. კვლევის საწყის ეტაპზე არ არის აუცილებელი, ვიცოდეთ კვლევაში ჩართული ადამიანების ზუსტი რაოდენობა(მონაწილეთა შერჩევაზე უფრო დაწვრილებით მეხუთე თავშია საუბარი), თუმცა მკვლევარმა უნდა

იცოდეს, რა ნიშნით შეარჩევს მონაწილეებს, რამდენად შესაძლებელი იქნება ამ ადამიანებთან დაკავშირება კვლევის ვადებისა და ბიუჯეტის გათვალისწინებით?

როგორ და როდის განხორციელდება კვლევა? ამ კითხვაზე პასუხით მკვლევარი აფასებს რესურსებს - მათ შორის დროს და ბიუჯეტს. რამდენად რეალისტურია პროექტის ვადები? რამდენად ხელმისაწვდომია რესპონდენტები? და ა.შ.

მას შემდეგ, რაც მკვლევარი უპასუხებს საკვანძო კითხვებს, იგი აყალიბებს კვლევითი პროექტის იდეა ერთ წინადადებაში. შემდეგ აჩვენებს ფორმულირებას სხვა ადამიანებს - გასაგებია თუ არა მათთვის, თუ რას შეეხება თქვენი კვლევა? რა ნაწილებია შედარებით ბუნდოვანი?

შენიშვნების გათვალისწინებით მკვლევარს შესწორებები შეაქვს საწყის ფორმულირებაში.

ქვემოთ განხილულია არასწორად ფორმულირებული კვლევითი პროექტების იდეების მაგალითები.

მაგალითი №1

წაიკითხეთ სამი კვლევითი პროექტის ფორმულირებები. ხელავთ თუ არა რაიმე პოტენციურ პრობლემას ამ პროექტებთან დაკავშირებით? გაქვთ თუ არა იდეები ამ ფორმულირებების დასახვეწად?

1. კვლევის მიზანია, დაადგინოს, რას ფიქრობენ მომხმარებლები უნივერსიტეტის ვებ-გვერდზე?

2. პროექტის მიზანია, იკვლიოს უნივერსიტეტში არჩევითი საგნების გამოყენების საკითხი, როგორ ირჩევენ სტუდენტები არჩევით საგნებს, რა დახმარება შეუძლიათ მიიღონ და როგორ იყენებენ ამ დახმარებას?

3. კვლევის მიზანია, დაადგინოს რამდენ სტუდენტი დაინტერესდება უნივერსიტეტში ბავშვთა ოთახის არსებობით?

ინფორმაცია განხილვისათვის:

საწყისი ფორმულირება 1: კვლევის მიზანია, დაადგინოს, რას ფიქრობენ მომხმარებლები უნივერსიტეტის ვებ-გვერდზე?

პროექტი ძალიან ზოგადია და ბუნდოვანი. რომელი მომხმარებლები და ვებ-გვერდის რომელი კომპონენტები/მახასიათებლები აინტერესებს მკვლევარს? ვინ არის დაინტერესებული ამ კვლევის შედეგებით? იქნებ, კვლევის დამკვეთის მიზნებიდან გამომდინარე, შესაძლებელია პროექტის მასშტაბების დავიწროება? - მკვლევარი შეიძლება ფოკუსირდეს ვებ-გვერდის კონკრეტულ კომპონენტზე ან გამოიკითხოს კონკრეტული ტიპის მომხმარებლის აზრი.

მაგალითად, შესაძლებელია, ვაჩვენოთ დამსაქმებლისათვის განკუთვნილი გვერდი დამსაქმებელ ორგანიზაციებს და გაგარკვიოთ, რამდენად მოსწონთ მათ კონკრეტულად დამსაქმებლისათვის განკუთვნილი ბლოგი. შესაძლებელია, აგრეთვე, ვებ-გვერდის კონკრეტული კომპონენტების ან მახასიათებლების მიმართ უნივერსიტეტის სტუდენტების ან აკადემიური პერსონალის დამოკიდებულებების გამოვლენა. ბოლოს, მკვლევარს შეუძლია აღრიცხოს ვებ-გვერდის დამთვალიერებლთა რიცხოვნობის ზრდის/კლების ტენდენციები, დააკვირდეს ჩამოტვირთვების დინამიკას და ა.შ. და შემდეგ, სთხოვოს სტუდენტებს, ახსნან, მათი აზრით რითია განპირობებული ეს დინამიკა.

ამ კვლევის განხორციელების მრავალი გზა არსებობს, მკვლევარის ამოცანაა დაადგინოს, თუ კონკრეტულად რისი გაგება სურს კვლევის ფარგლებში და კონცენტრირდეს ამ საკითხებზე.

საწყისი ფორმულირება 2: პროექტის მიზანია, იკვლიოს უნივერსიტეტში არჩევითი საგნების გამოყენების საკითხი, როგორ ირჩევენ სტუდენტები არჩევით საგნებს, რა დახმარება შეუძლიათ მიიღონ და როგორ იყენებენ ამ დახმარებას?

ეს კვლევითი პროექტი შედარებით კონკრეტულია. ჩანს, რომ მკვლევარი დაინტერესებულია შემდეგი საკითხებით: სტუდენტთა გამოცდილებით საგნების არჩევის საკითხში, დახმარების ხელმისაწვდომი ფორმებით და მათი გამოყენების სპეციფიკით. თუმცა, აქაც, მკვლევარი უნდა დაფიქრდეს, თუ რომელი საფეხურის/მიმართულების სტუდენტებთან ჩაატარებს კვლევას და რატომ.

საწყისი ფორმულირება 3: კვლევის მიზანია, დაადგინოს რამდენ სტუდენტი დაინტერესდება უნივერსიტეტში ბავშვთა ოთახის არსებობით?

ეს პროექტი, ერთი შეხედვით, განხორციელებადია და საკმაოდ კონკრეტული. თუმცა, შესაძლოა მკვლევარს დასჭირდეს რამდენიმე საკითხის დაკონკრეტება. საგარეოდ, მკვლევარისთვის საინტერესო იქნება არა ყველა, არამედ ის სტუდენტები, რომელთაც ჰყავთ შესაბამისი ასაკის ბავშვები და რომლებიც რეალურად გამოიყენებენ ამ სერვისს.

სერვისით დაინტერესება და სერვისის გამოყენება სხვადასხვა რამეა. თუ სტუდენტი ამბობს, „დიახ, სერვისი საინტერესოა ან მნიშვნელოვანია“, ეს არ ნიშნავს, რომ ის გამოიყენებს ამ სერვისს. მაგალითად, მშობელმა შეიძლება ჩათვალოს, რომ სერვისი საინტერესოა, თუმცა პირადად მისთვის - გამოუსადეგარი, რადგან მის შვილს ძიძა ჰყავს ან შინ ბებია უვლის. თუ კვლევა ტარდება კონკრეტული ბიზნეს გეგმის შესამუშავებლად, ამგვარად დასმულმა კითხვამ შეიძლება მცდარ შედეგებზე გაგვიყვანოს.

ამასთანავე, სასურველია დაზუსტდეს, ხომ არ იქნებოდა მიზანშეწონილი კვლევაში სხვა საკითხების ჩართვა (მაგალითად, სამუშაო საათების, ოთახის აღკვეთილობის, მომსახურების კონკრეტული დეტალების დასადგენად)?

კვლევის მეთოდოლოგია

კვლევითი პროცესის მეორე ეტაპია კვლევის მეთოდოლოგიის განსაზღვრა. კვლევის მეთოდოლოგია არის ზოგადი ფილოსოფია, ანუ ძირითადი პრინციპები, რომლებიც საფუძვლად უდევს კვლევით პროექტს. კვლევის მეთოდოლოგია განსხვავდება კვლევის მეთოდებისაგან, რომლებიც წარმოადგენენ კონკრეტულ ინსტრუმენტებს კვლევისათვის მნიშვნელოვანი მონაცემების შესაგროვებლად. კვლევის მეთოდებზე უფრო დაწვრილებით ქვევით გვექნება საუბარი. ზოგადად, მონაცემების შეგროვებასა და ანალიზისადმი ორი ძირითადი მიდგომა არსებობს - თვისებრივი და რაოდენობრივი.

თვისებრივი კვლევა შეისწავლის დამოკიდებულებებს, ქცევას და გამოცდილებას ისეთი მეთოდების გამოყენებით, როგორცაა, მაგალითად, ჩაღრმავებული ინტერვიუ ან ფოკუს ჯგუფი. მისი მიზანია, მოიპოვოს რესპონდენტებისაგან უფრო დეტალური, სიღრმისეული ინფორმაცია. თვისებრივ კვლევაში ნაკლები რესპონდენტი იღებს მონაწილეობას, ვიდრე რაოდენობრივში, თუმცა ერთ რესპონდენტთან კონტაქტი უფრო ხანგრძლივია, ვიდრე რაოდენობრივი კვლევის შემთხვევაში.

რაოდენობრივი კვლევის შედეგია სტატისტიკური ინფორმაცია, რომელიც გროვდება, მაგალითად, ფართომასშტაბიანი გამოკითხვების ან სტრუქტურირებული ინტერვიუების გამოყენებით. თუ თქვენ შეავსეთ ელექტრონული კითხვარი, ან ტელეფონით უპასუხეთ რამდენიმე კითხვას, სავარაუდოდ, თქვენ მონაწილეობა მიიღეთ რაოდენობრივ კვლევაში. რაოდენობრივ კვლევაში მეტი რესპონდენტი მონაწილეებს, ვიდრე თვისებრივში.

მეცნიერებს დღესაც დავა აქვთ იმის შესახებ, თუ რომელი მეთოდოლოგია არის უკეთესი კონკრეტული კვლევითი მიზნების მისაღწევად და რომელი არის უფრო

„მეცნიერული“. თითოეულ მიდგომას თავისი დადებითი მხარეები და შეზღუდვები აქვს. მაგალითად, თვისებრივი კვლევა ნაკლებად გამოსადეგია იმ შემთხვევაში, თუ გვსურს კვლევის შედეგების განზოგადება უფრო ფართო ჯგუფებზე, მაშინ როდესაც რაოდენობრივი კვლევა არ იძლევა დეტალურ ინფორმაციას კონკრეტულ საკითხებთან დაკავშირებით.

ჩვეულებრივ, მეთოდოლოგიის არჩევისას მკვლევარს გარკვეულ გეზს აძლევს ე.წ. საკვანძო სიტყვები, რომლებსაც იგი იყენებს კვლევითი პროექტის იდეის ფორმულირებაში. მაგალითად, თუ კვლევითი პროექტის ანოტაციაში არის სიტყვები: „რამდენი“, „რამდენად“, „რა სიხშირით“, „რა თანამიმდევრობით“, და ა.შ., სასურველია რაოდენობრივი კვლევის გამოყენება.

თუ კვლევითი პროექტის ანოტაციაში არის სიტყვები: „დამოკიდებულება“, „რას ფიქრობენ“, როგორ წარმოუდგენიათ“, „ქცევა“, „მოტივაცია“, „გამოცდილება“ და ა.შ., სავარაუდოდ, უფრო მიზანშეწონილია თვისებრივი კვლევის გამოყენება. თუმცა, ზოგიერთი კვლევითი პროექტის იდეის ფორმულირებაში არის როგორც ერთი, ისე მეორე ტიპის საკვანძო სიტყვები, რაც შეიძლება ორ რამეს ნიშნავდეს:

ა) მკვლევარს, შესაძლოა, დასჭირდეს რაოდენობრივი და თვისებრივი კომპონენტების კომბინირება კვლევაში, რასაც ტრაიანგულაცია ეწოდება. ბ) კვლევითი პროექტი საჭიროებს შემდგომ დაკონკრეტებასა და რეფორმულირებას.

მაგალითი №2 მიმოიხილავს შესაძლო მეთოდოლოგიას კვლევითი პროექტების სხვადასხვა იდეებისათვის.

მაგალითი №2 გადაკეთებული ფორმულირებები

საწყისი ფორმულირება: კვლევის მიზანია, დაადგინოს, რას ფიქრობენ მომხმარებლები უნივერსიტეტის ვებ გვერდზე?

გადაკეთებული ფორმულირება: კვლევის მიზანია, დაადგინოს, რას ფიქრობენ პოტენციური დამსაქმებლები უნივერსიტეტის ვებ-გვერდის შესაბამისი სექციის/სექციების შესახებ (სექციის/სექციების დასახელება).

ამ შემთხვევაში, კვლევის მიზანი მკაფიოდ არის ფორმულირებული. საკვანძო სიტყვა „ფიქრობენ“ მიგვანიშნებს, რომ მკვლევარი დაინტერესებულია დამოკიდებულებების გამოვლენით, ის არ აპირებს, დამსაქმებელთა დიდი რაოდენობის გამოკითხვას - შესაბამისად, ამ შემთხვევაში მიზანშეწონილია კვლევის თვისებრივი მეთოდების გამოყენება.

საწყისი ფორმულირება: პროექტის მიზანია, იკვლიოს უნივერსიტეტში არჩევითი საგნების გამოყენების საკითხი, როგორ ირჩევენ სტუდენტები არჩევით საგნებს, რა დახმარება შეუძლიათ მიიღონ და როგორ იყენებენ ამ დახმარებას?

გადაკეთებული ფორმულირება: პროექტის მიზანია, იკვლიოს რომელი არჩევითი საგნები აირჩიეს სტუდენტებმა 2009 წლის შემოდგომის სემესტრში, რამდენმა სტუდენტმა მიმართა არჩევითი საგნების არჩევისას დახმარებისათვის ტუტორს და შეესაბამებოდა თუ არა ტუტორის დახმარება სტუდენტების მოლოდინებს.

ფორმულირება ამ შემთხვევაში გაცილებით მკაფიოა, კვლევა შემოიფარგლა იმ სტუდენტებით, რომლებმაც 2009 წლის შემოდგომის სემესტრში აირჩია არჩევითი საგნები. საკვანძო სიტყვები, „რამდენი, რომელი“ მიგვანიშნებს რაოდენობრივი კვლევის გამოყენების მიზანშეწონილობაზე, თუმცა მკვლევარს აგრეთვე აინტერესებს, როგორი მოლოდინები ჰქონდათ სტუდენტებს ტუტორებთან დაკავშირებით, რა მოეწონათ და რა არ მოეწონათ ტუტორების მომსახურებაში, ამიტომ, კვლევაში

სასურველია რაოდენობრივი და თვისებრივი მეთოდების კომბინირება.

საწყისი ფორმულირება: კვლევის მიზანია, დაადგინოს რამდენი სტუდენტი დაინტერესდება უნივერსიტეტში ბავშვთა ოთახის არსებობით?

გადაკეთებული ფორმულირება: კვლევის მიზანია, დაადგინოს სკოლამდელი ასაკის ბავშვების მშობელი სტუდენტებიდან რამდენი დაინტერესდება და გამოიყენებს უნივერსიტეტში ბავშვთა ოთახს სალექციო საათებში? აქაც საკვანძო სიტყვაა „რამდენი“, შესაბამისად ოპტიმალური მოდელია რაოდენობრივი კვლევა.

კვლევის მეთოდები

კვლევის მეთოდები არის კონკრეტული ხერხები, რომელსაც მკვლევარი მონაცემების შეგროვებისათვის იყენებს. ცხრილში №2 მოცემულია ყველაზე გავრცელებული თვისებრივი და რაოდენობრივი მეთოდები.

ცხრილი 2: კვლევის მეთოდები

მეთოდი	რაოდენობრივი	თვისებრივი
ჩაღრმავებული ინტერვიუ		+
ნახევრად სტრუქტურირებული ინტერვიუ		+
სტრუქტურირებული ინტერვიუ	+	
ფოკუს ჯგუფი		+
ანკეტირება	+	
დაკვირვება	+	+

არასტრუქტურირებული (ჩაღრმავებული) ინტერვიუს მიზანია, რაც შეიძლება მეტი და მრავალმხრივი ინფორმაცია მოიპოვოს ერთი რესპონდენტიდან კონკრეტულ საკითხებთან დაკავშირებით. მაგალითად, თუ გვსურს, გავიგოთ რას ფიქრობს აკადემიური პერსონალის წარმომადგენელი კრედიტების გაანგარიშების წესთან დაკავშირებით, ჩვენ უნდა მივცეთ მას შესაძლებლობა გაიხსენოს კონკრეტული მაგალითები, გაგვიზიაროს შთაბეჭდილებები. სიღრმისეული ინტერვიუს ჩატარებისას ინტერვიუერი ცდილობს, დასვას რაც შეიძლება ნაკლები კითხვა. ამიტომ, ამ ტიპის ინტერვიუს, უფრო მარტივად მიიჩნევენ, ვიდრე სხვა ტიპის ინტერვიუებს, თუმცა ეს შეხედულება მცდარია. ჩაღრმავებული ინტერვიუს ჩატარებისას ინტერვიუერის წინაშე დგას რამდენიმე რთული ამოცანა - მან უნდა შეძლოს, დაიმსახუროს რესპონდენტის ნდობა, საჭიროების შემთხვევაში ინტერვიუერმა უნდა მოახერხოს განყენებული საკითხებიდან რესპონდენტის დაბრუნება უფრო კონსტრუქტიულ საკითხებზე. ამასთანავე, მნიშვნელოვანია გვახსოვდეს, რომ სიღრმისეული ინტერვიუს დროს წარმოიქმნება დიდი რაოდენობის მასალა, რომელიც საკმაოდ რთულია დასამუშავებლად.

ნახევრადსტრუქტურირებული ინტერვიუ ყველაზე უფრო ხშირად გამოიყენება თვისებრივ კვლევაში. ამ ტიპის ინტერვიუს ჩატარებისას მკვლევარის მიზანია ერთმანეთს შეადაროს სხვადასხვა ინტერვიუს შედეგები კონკრეტულ საკითხებთან დაკავშირებით, ამიტომ ინტერვიუერი სვამს გარკვეული რაოდენობის ფიქსირებულ კითხვებს, თუმცა მკვლევარი აგრეთვე ცდილობს, იყოს მოქნილი ინტერვიუს მსვლელობისას, არ შეზღუდოს რესპონდენტი მხოლოდ წინასწარ განსაზღვრული კითხვებით და არ დაკარგოს სხვა მნიშვნელოვანი ინფორმაცია. ამ ტიპის ინტერვიუსათვის ინტერვიუერი ქმნის ე.წ. „სახელმძღვანელოს“, რომელიც შეიძლება შეიცავდეს სავარაუდო კითხვების ან თემების ჩამონათვალს.

ინტერვიუერი იყენებს ამ სახელმძღვანელოს, რათა შეინარჩუნოს საერთო ხაზი ყველა ინტერვიუში.

სტრუქტურირებულ ინტერვიუში ყველა კითხვა წინასწარ არის განსაზღვრული. სტრუქტურირებული ინტერვიუ გამოიყენება რაოდენობრივ კვლევებში, მისი ნაირსახეობებია პირისპირ ინტერვიუ ან სატელეფონო გამოკითხვა.

ფოკუს ჯგუფს სხვაგვარად ჯგუფურ დისკუსიას ან ჯგუფურ ინტერვიუსაც უწოდებენ. ისიც თვისებრივი კვლევის მეთოდია. ადამიანთა ჯგუფი იკრიბება კონკრეტული საკითხის განხილვისათვის - მაგალითად, აკადემიურმა პერსონალმა შეიძლება განიხილოს კვლევითი ჯგუფების მუშაობის ეფექტურობის შეფასების მექანიზმები. დისკუსიას უძღვება მოდერატორი, რომელიც წარადგენს საკითხს, სვამს კონკრეტულ კითხვებს, აკონტროლებს ჯგუფში დისკუსიის მსვლელობას, ცდილობს გააქტიუროს პასიური მონაწილეები, საჭიროების შემთხვევაში დააბრუნოს დისკუსია კონსტრუქტულ კალაპოტში. ფოკუს ჯგუფების მსვლელობა ჩაიწერება ვიდეო ან აუდიოფირზე.

ანკეტირება რაოდენობრივი კვლევის მეთოდია, რომელიც გულისხმობს მკვლევარის მიერ წინასწარ შედგენილ კითხვარის შევსებას რესპოდენტების მხრიდან. ეს მეთოდი, ძირითადად, მაშინ გამოიყენება, როცა მკვლევარს სურს დიდი რაოდენობით რესპოდენტების ჩართვა კვლევაში. ჩვეულებრივ, კვლევაში მონაწილე ადამიანებს არ აქვთ კითხვარში ჩამოწერილი კითხვების დაზუსტების საშუალება, ამიტომ მკვლევარის მიზანია, რაც შეიძლება მარტივად და ცალსახად ჩამოაყალიბოს კითხვები.

დაკვირვება გამოიყენება როგორც თვისებრივ, ისე რაოდენობრივ კვლევებში. არსებობს დაკვირვების ორი მეთოდი: პირდაპირი და ჩართული. პირდაპირი დაკვირვებისას, ჩვეულებრივ მკვლევარი აკვირდება

კვლევის სუბიექტს კამერის ან ცალმხრივი სარკის გამოყენებით. მაგალითად, სასწავლო პროცესზე დაკვირვება ვიდეოჩანაწერების საშუალებით. ჩართული დაკვირვებისას მკვლევარი თავად ხდება პროცესის თანამონაწილე. იგი ჯგუფის წევრია და შიგნიდან აკვირდება პროცესებს. მონაწილეობითი დაკვირვებისას მკვლევარი შეიძლება იყოს როგორც „ფარული“, ისე „გაცხადებული“ მონაწილე. ანუ, კვლევაში მონაწილე ადამიანებმა შეიძლება არ იცოდნენ ან იცოდნენ იმი შესახებ, რომ მკვლევარი აწარმოებს დაკვირვებას.

მეთოდის შერჩევა

კვლევითი პროექტების უმეტესობისათვის სასურველია სხვადასხვა კვლევითი მეთოდების კომბინირება, რაც ცალკეული მეთოდების ნაკლოვანებების კომპენსირების საშუალებას გვაძლევს. თუმცა, მეთოდების შერჩევაზე დიდ ზეგავლენას ახდენს დროითი შეზღუდვები და ბიუჯეტი. როგორია პროექტის ვადები, რა თანხები და რესურსები გაქვთ კვლევისთვის, რამდენი მკვლევარი მონაწილეობს კვლევაში?

მხედველობაში უნდა მივიღოთ კვლევის მიზნებიც. თუ, მაგალითად, კვლევის მიზანია სტუდენტებისათვის პროგრამების შესახებ საინფორმაციო სერვისის ჩამოყალიბება, ნაკლებად მიზანშეწონილია სტრუქტურირებული კითხვარის გამოყენება. უმჯობესია, ჩავატაროთ რამდენიმე ფოკუს ჯგუფი და ჩადრმაგებული ან ნახევრად სტრუქტურირებული ინტერვიუები, რადგან ჩვენი მიზანია სტუდენტების საინფორმაციო საჭიროებების დეტალური აღწერა და არ არის აუცილებელი ბევრი სტუდენტის გამოკითხვა.

მაგალითი №3 შესაბამისი მეთოდები

გადაკეთებული ფორმულირება: კვლევის მიზანია, დაადგინოს, რას ფიქრობენ პოტენციური დამსაქმებლები უნივერსიტეტის ვებ-გვერდის შესაბამისი სექციის/სექციების შესახებ (სექციის/სექციების დასახელება).

ამ მკვლევარს აინტერესებს დამოკიდებულებები და მოსაზრებები. ის ფიქრობს, განახორციელოს ნახევრად-სტრუქტურირებული ინტერვიუები პოტენციურ დამსაქმებლებთან, თუმცა არ არის დარწმუნებული, რომ მათ ნანახი ექნებათ უნივერსიტეტის ვებ-გვერდი. შესაბამისად, იგი იღებს გადაწყვეტილებას, მოიწვიოს დამსაქმებელი ორგანიზაციების წარმომადგენლები ფოკუს ჯგუფზე, წინასწარ აჩვენოს მათ ვებ-გვერდის კონკრეტული ფუნქცია (მოახდინოს ვებ-გვერდის კონკრეტული კომპონენტების პრეზენტაცია) და განიხილოს მონაწილეთა შთაბეჭდილებები.

გადაკეთებული ფორმულირება: პროექტის მიზანია, იკვლიოს რომელი არჩევითი საგნები აირჩიეს სტუდენტებმა 2009 წლის შემოდგომის სემესტრში, რამდენმა სტუდენტმა მიმართა არჩევითი საგნების არჩევისას დახმარებისათვის ტუტორს და შეესაბამებოდა თუ არა ტუტორის დახმარება სტუდენტების მოლოდინებს.

მკვლევარი ფიქრობს, ჩაატაროს გამოკითხვა სპეციალური კითხვარის მეშვეობით, რომელშიც იქნება როგორც დახურული, ისე ღია კითხვები. კითხვარის პირველი ბლოკის მიზანი იქნება, მოაგროვოს სტატისტიკური ინფორმაცია, მეორე ბლოკის - სიღრმისეული ინფორმაცია სერვისის ხარისხის შესახებ. ადმინისტრაციასთან კონსულტაციის შემდეგ გადაწყდა, რომ კითხვარს დაურიგებდნენ სტუდენტებს კურსებზე დარეგისტრირების მომენტში. სტუდენტები კითხვარს შეავსებდნენ ადგილზე, ამ მიზნით სპეციალურად გამოყოფილ აუდიტორიაში.

გადაკეთებული ფორმულირება: კვლევის მიზანია, დაადგინოს სკოლამდენი ასაკის ბავშვების მშობელი

სტუდენტებიდან რამდენი დაინტერესდება და გამოიყენებს უნივერსიტეტში ბავშვთა ოთახს სალექციო საათებში?
კვლევისათვის გამოყენებული იქნება სატელეფონო სტრუქტურირებული ინტერვიუ. ინტერვიუებში რესპონდენტებს დაუსვამენ კონკრეტულ, მარტივ კითხვებს. გამოსაკითხი სტუდენტების შესახებ ინფორმაცია და საკონტაქტო ტელეფონები მოიპოვება სტუდენტების ბაზაში.

კვლევის მონაწილეების შერჩევა

კვლევითი პროექტის დაგეგმვისას თქვენ უნდა გააგაწვიტოთ, თუ როგორ შეარჩევთ მონაწილეებს და რა ტიპის რესპონდენტებს დაუკავშირდებით. ზოგიერთი პროექტისათვის საკმარისია მცირე რაოდენობის რესპონდენტების ჩართვა, ხოლო ზოგიერთ შემთხვევაში თქვენ უნდა დაუკავშირდეთ ყველას - ანუ **გენერალურ ერთობლიობას**. ამ მეთოდს **აღწერა** ეწოდება.

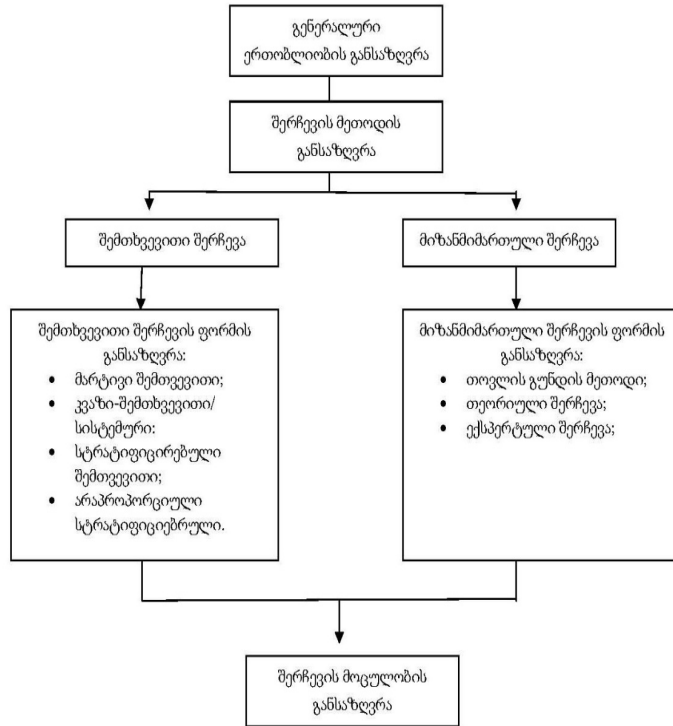
ხშირ შემთხვევაში, რესურსების ნაკლებობის ან გენერალური ერთობლიობის სიდიდის გამო რთულია კვლევაში ყველა ინდივიდის ჩართვა. ამ შემთხვევაში მკვლევარი ამოარჩევს გენერალური ერთობლიობის წარმომადგენელთა ნაწილს. მათ ერთობლიობას **შერჩევა** ეწოდება. როდესაც კვლევითი ჯგუფი ანგარიშში ამბობს, რომ მოსახლეობის 87%-ს მოსწონს ან არ მოსწონს განათლების რეფორმა, ჩვენ ვიცით, რომ მათ გამოკითხეს მხოლოდ შერჩეული ჯგუფი, რომელიც, მათი აზრით, მთელი მოსახლეობის აზრს წარმოაჩენს.

რაოდენობრივი კვლევისას უნდა ვიყოთ დარწმუნებული, რომ რესპონდენტთა შერჩევა ზუსტი და კორექტული პროცედურების გამოყენებით იქნა მიღებული - ამ შემთხვევაში მკვლევარს შეუძლია შედეგების მთელ კვლევით პოპულაციაზე განზოგადება. წარმოიდგინეთ, რაოდენ არაზუსტი შედეგის მიღება შეიძლება, თუ

სასწავლო პროგრამის შესახებ აზრს მხოლოდ დაბალი მოსწრების სტუდენტებს გამოვკითხავთ.

შერჩევის პროცესი სამ ძირითად ეტაპს მოიცავს (სქემა № 6) . ესენია ა) გენერალური ერთობლიობის განსაზღვრა; ბ) შერჩევის მეთოდის განსაზღვრა გ) შერჩევის მოცულობის განსაზღვრა.

სქემა 6: შერჩევის პროცესის ეტაპები



შერჩევის ტიპები

შერჩევის განხორციელებისას მკვლევარები ორიდან ერთ გზას ირჩევენ. მათ შეუძლიათ განახორციელონ:

- შემთხვევითი შერჩევა; ან
- მიზანმიმართული შერჩევა

შემთხვევითი შერჩევისას გენერალური ერთობლიობის ყოველ წევრს შერჩევაში მოხვედრის თანაბარი შანსი აქვს. ეს მეთოდი გამოიყენება იმ შემთხვევაში, როცა მკვლევარს სურს განაწილოს კვლევის შედეგები მთელს გენერალურ ერთობლიობაზე. მიზანმიმართული შერჩევისას, საპირისპიროდ, გენერალური ერთობლიობის ყოველ წევრს არ აქვს შერჩევაში მოხვედრის გარანტირებული შანსი. ამ შემთხვევაში მკვლევარი აქცენტს არა განზოგადებაზე, არამედ საკვლევი საკითხის სიღრმისეულ აღწერაზე აკეთებს. შესაბამისად, მიზანმიმართული შერჩევები ძირითადად, თვისებრივ კვლევებში გამოიყენება. შემთხვევითი შერჩევები კი - რაოდენობრივში. შემთხვევითი და მიზანმიმართული შერჩევების კატეგორიებში, თავისმხრივ მკვლევარი აკეთებს არჩევანს შერჩევის რამდენიმე შესაძლო ფორმას შორის. მაგალითად, შემთხვევითი შერჩევის ფორმებია: მარტივი შემთხვევითი, კლასტერული და სტრატეფიცირებული შერჩევები, ხოლო მიზანმიმართული შერჩევის მაგალითებია ე.წ. „თოვლის გუნდის მეთოდი“, ექსპერტული მეთოდი და სხვა.

ერთი საკვლევი საკითხის ფარგლებშიც, კვლევის კონკრეტული მიზნებიდან, მეთოდოლოგიიდან და არსებული რესურსებიდან გამომდინარე მკვლევარმა შეიძლება შერჩევის სხვადასხვა მეთოდი გამოიყენოს. განვიხილოთ მაგალითი. წარმოვიდგინოთ, რომ მკვლევარს აინტერესებს უმაღლეს სასაწავლებლებში სტუდენტების მიერ ლექციების გაცდენების საკითხი. ცხრილში № 3 მოცემულია შერჩევის სხვადასხვა მეთოდების გამოყენების მაგალითები.

ცხრილი 3: შერჩევის მეთოდები

შემთხვევითი შერჩევა	მიზანმიმართული შერჩევა
<p>მკვლევარს სურს დაადგინოს კონკრეტულ უმაღლეს სასწავლებელში სტუდენტთა გაცდენების მასშტაბები. იმისათვის, რომ შეძლებისდაგვარად ზუსტად განაზოგადოს მიღებული კვლევის შედეგები ყველა სტუდენტზე, მან უნდა შეარჩიოს კვლევის ისეთი მეთოდი, რომ ყველა სტუდენტს ჰქონდეს კვლევის შერჩევაში მოხვედრის თანაბარი შანსი. დასახული მიზნის მისაღწევად იგი ირჩევს მარტივ შემთხვევითი შერჩევას, რომელიც საუკეთესო მეთოდია შერჩევის რეპრეზენტატულობის მისაღწევად. ამ მეთოდის გამოსაყენებლად მკვლევარს უნდა ჰქონდეს უმაღლესი სასწავლებლის ყველა სტუდენტის სია, რომლებსაც მიენიჭება რიგითი ნომრები. ამ ნომრებზე დაყრდნობით, იგი შემთხვევითად ამოარჩევს რესპონდენტთა საჭირო რაოდენობას და დაუგზავნის კითხვარებს შერჩეულ სტუდენტებს</p>	<p>სასწავლებელში სტუდენტთა მიერ გაცდენების საკითხის ღრმად შესასწავლად მკვლევარმა გადაწყვიტა, ჩაატაროს ინტერვიუ გაცდენების მაღალი მაჩვენებლების მქონე სტუდენტებთან და, აგრეთვე, მათთან ვინც არ აცდენდა ან ნაკლებად აცდენდა ლექციებს. ამისათვის იგი იყენებს ქვოტების მეთოდს, რათა დარწმუნდეს, რომ შერჩევაში ყველა ჩამოთვლილი მახასიათებლის მქონე სტუდენტია წარმოდგენილი. ქვოტირების მეთოდის გამოყენებისას განისაზღვრება რესპონდენტთა მინიმალური რაოდენობა კვლევითი ერთობლიობის ყოველი ჯგუფისათვის. ჩვენს შემთხვევაში ჯგუფებში გაერთიანდება რესპონდენტები გაცდენების მაღალი, საშუალო და დაბალი მაჩვენებლებით. თვითეული კვოტა უნდა შეესაბამებოდეს სასწავლებელში არსებულ დემოგრაფიულ სტატისტიკას. მაგალითად თუ ვიცით რომ სასწავლებელში სწავლობს</p>

	<p>68% მდედრობითი სქესის და 42% მამრობით სქესის სტუდენტი, მაშინ რესპონდენტების შერჩევისას მათი თანაფარდობაც უნდა დარჩეს ანალოგიური.</p>
<p>მკვლევას სურს, დაადგინოს ქვეყნის მასშტაბით ყველა უმაღლეს სასწავლებელში ლექციების გაცდენის მაჩვენებლები. იმისათვის, რომ შეამციროს მივლინების ხარჯები, მკვლევარი გადაწყვეტს, გამოიყენოს კლასტერული შერჩევა. კლასტერული შერჩევის პროცესი იყოფა ორ ეტაპად. პირველ ეტაპზე გამოსაკვლევი ერთობლიობა იყოფა ურთიერთგამომრიცხავ და ურთიერთშემავსებელ ქვეჯგუფებად - კლასტერებად. დაჯგუფება, ძირითადად გეოგრაფიული ნიშნით ხდება, ამიტომ ამ ტიპის შერჩევას სხვაგვარად გეოგრაფიულსაც უწოდებენ. შემდეგ, შემთხვევითი შერჩევის მეთოდით შეირჩევა გამოსაკვლევი კლასტერების ერთობლიობა სადაც ჩატარდება კვლევა. შერჩევის მეორე ეტაპზე განისაზღვრება თუ რა მეთოდით გამოიკითხება უმაღლესი სასწავლებლები უკვე შერჩეულ კლასტერების</p>	<p>მკვლევარი აპირებს ჩაატაროს ნახევრად-სტრუქტურირებული ინტერვიუები გასულ წელს გაცდენის მაღალი მაჩვენებლის მქონე სტუდენტებთან. იგი თვლის, რომ ასეთი სტუდენტების სიები ზუსტად არ ასახავს არსებულ სიტუაციას. ასეთ შემთხვევაში გამოიყენება თოვლის გუნდის მეთოდი. იგი გამოიყენება იმ შემთხვევაში, როცა საჭიროა კონტაქტი მცირე, სპეციფიურ ჯგუფთან. მკვლევარი უკავშირდება სტუდენტს, რომელსაც აქვს გაცდენების მაღალი მაჩვენებელი. ინტერვიუს შემდეგ მკვლევარი თხოვს სტუდენტს, დაასახელოს ის სტუდენტები, რომლებიც აგრეთვე ბევრს აცდენენ. და ასე ყოველ შემდეგ სტუდენტთან.</p>

<p>შიგნით - ყველა ერთად; თუ მათ შორის აგრეთვე მოხდება მარტივი შემთვევითი შერჩევა.</p>	
<p>მკვლევარი აპირებს, შეისწავლოს გასული სასწავლო წლის უწყისები გაცდენის მაჩვენებლების დასადგენად. ამისათვის იგი გადაწყვეტს, გამოიყენოს კვაზი-შემთხვევითი ან სისტემატიური შერჩევა.</p> <p>ეს არის მარტივი შემთხვევითი შერჩევის „უხეში“ ანალოგი. ამ შემთხვევაში სიდიდან ელემენტების შერჩევა ხდება არა შემთვევით, არამედ გარკვეული ბიჯით, (მაგალითად ყოველი მე-10) და ათვლის წეტრილი შემთხვევითად შეირჩევა.</p> <p>ჩვენს შემთხვევაში მკვლევარი დაიწყებს მესუთე საქადალდიდან და შეისწავლის ყოველ მეათე საქადალდეს. მეთოდის ეფექტურობა დამოკიდებულია იმაზე, თუ რა სისტემით არის განათავსებული საქადალდეები თაროებზე.</p>	<p>მკვლევარმა შეიტყო, რომ კონკრეტულ უნივერსიტეტში მაღალია გაცდენის მაჩვენებლები მიუხედავად იმისა, რომ არსებობს გაცდენების პრევენციის პოლიტიკა. იგი გაესაუბრა უნივერსიტეტის რექტორს და აღმოაჩინა ბევრი საინტერესო დეტალი. ამიტომაც, მკვლევარმა გადაწყვიტა გამოეყენებინა თეორიული შერჩევის მეთოდი. ამ მეთოდის გამოყენებისას შერჩევა ეფუძნება მკვლევარის თეორიულ დაშვებას. მაგალითად, ამ შემთხვევაში მკვლევარმა შეიძლება გადაწყვიტოს, გამოიკითხოს ის ფაკულტეტები, სადაც პოლიტიკის არსებობის მიუხედავად არის გაცდენის ძალიან მაღალი მაჩვენებლები.</p> <p>კონტროლისათვის შესაძლოა შეირჩეს სხვა უმაღლესი სასწავლებლები, სადაც არ არსებობს გაცდენების</p>

	პრევენციის პოლიტიკა.
<p>მკვლევარმა გადაწყვიტა, რომ მას აინტერესებს სტუდენტების გაცდენების მაჩვენებელი სასწავლო საგნების მიხედვით. ამ შემთხვევაში იგი იყენებს სტრატეგიციურებული შემთხვევითი შერჩევის მეთოდს. ამისათვის მკვლევარი გამოყოფს კონკრეტულ საგნებს, რომლებიც აინტერესებს და მათ შიგნით აკეთებს შემთხვევით შერჩევას. თუ საგნების მიხედვით სტუდენტების რაოდენობა განსხვავდება, მაშინ მკვლევარი იყენებს არაპროპორციულსტრატეგიციურ ბული შერჩევას და ზრდის შერჩევის ზომას კონკრეტული საგნისათვის.</p>	<p>მკვლევარი თავად არის მასწავლებელი და ფინანსური რესურსებისა და დროის დაზოგვის მიზნით ატარებს კოლეგების ინტერვიუებებს. ამ მეთოდს „ექსპერტულ“ შერჩევას უწოდებენ - მკვლევარი ინფორმაციას რესპონდენტთა „ვიწრო წრიდან“ აგროვებს. ეს მეთოდი ხშირად გამოიყენება კვლევის კითხვარის ხარისხის შესამოწმებლადაც.</p> <p>ექსპერტული შერჩევით განხორციელებული კვლევის შედეგებს ვერ განვაზოგადებთ მთელს გენერალურ ერთობლიობაზე, რადგან შედეგები შეიძლება იყოს ტენდენციური და ასახავდეს მხოლოდ ერთო მცირე ჯგუფის აზრებს. მეორეს მხრივ, „შიგნიდან მოქმედებისას“ მკვლევარს შეუძლია სპეციფიური ინფორმაციის ამოღება.</p>

შერჩევის მოცულობა

შერჩევის მოცულობის განსაზღვრა კვლევის ერთ-ერთი საპასუხისმგებლო ეტაპია, განსაკუთრებით რაოდენობრივი კვლევის შემთხვევაში. დიდი რაოდენობრივი კვლევებისას თქვენ უნდა გამოკითხოთ ბევრი ადამიანი, ხოლო თვისებრივი კვლევებისას - მცირე რაოდენობა. თუ თქვენ ფართომასშტაბიანი რაოდენობრივი კვლევის ჩატარება გადაწყვიტეთ, სტატისტიკური მეთოდების გამოყენებით შეგიძლიათ განსაზღვროთ შერჩევის ისეთი მოცულობა, რომელიც დააკმაყოფილებს სიზუსტის დონეს და შესაძლებლობას მოგცემთ, განაზოგადოთ შედეგები მთელს გენერალურ ერთობლიობაზე.

შერჩევის მოცულობა, როგორც წესი, განისაზღვრება ოთხი ძირითადი კრიტერიუმით: პირველი კრიტერიუმია ~~ჯგუფებისა და ქვეჯგუფების რაოდენობა~~, რომელთა ანალიზიც უნდა განხორციელდეს კვლევისას - რაც უფრო მეტი ქვეჯგუფი/შრე შემოგყავთ კვლევაში, მით უფრო იზრდება შერჩევის მოცულობა;

მეორე კრიტერიუმია შედეგების სიზუსტე - შერჩევისას მიღებული შედეგების განზოგადებისას ჩვენ ვამბობთ, რომ გენერალურ ერთობლიობაშიც დაახლოებით იგივე მაჩვენებლებია. რაც უფრო ზუსტად გვინდა გენერალურ ერთობლიობაში იგივე ცვლადის მაჩვენებლის დასახელება, მით უფრო დიდი უნდა იყოს შერჩევა. ამავე დროს თეორია და პრაქტიკა აჩვენებს, რომ რაც არ უნდა დიდი იყოს გენერალური ერთობლიობა, 1000 რესპონდენტზე მეტის გამოკითხვა არ იწვევს შედეგების სიზუსტის მნიშვნელოვან ზრდას.

მესამე კრიტერიუმია შერჩევის ფასი: მკვლევარი იღებს გადაწყვეტილებას შერჩევის მოცულობის შესახებ არსებული რესურსების გათალისწინებით.

მეოთხე კრიტერიუმია გენერალურ ერთობლიობაში მონაცემების ცვალებადობის დიაპაზონი. თუ ერთი ერთობლიობის ყველა წევრს გააჩნია ერთი და იგივე აზრი, მაშინ სრულებით საკმარისია შერჩევაში მოხვდეს ერთი ადამიანი. რაც უფრო იზრდება ერთობლიობაში მონაცემების ცვალებადობის დიაპაზონი, მით უფრო გაიზრდება შერჩევის მოცულობა.

თუ კვლევაში გამოიყენება მიზანმიმართული შერჩევა, მკვლევარს წინასწარ შეიძლება გაუჭირდეს შერჩევის მოცულობის განსაზღვრა. ამ შემთხვევაში მკვლევარი აგრძელებს რესპონდენტთა შერჩევას მანამ, სანამ არ მიიღწევა ე.წ. „კონცენტრაციის წერტილი“. ეს ტერმინი გამოიყენება დროის იმ მომენტის აღსაწერად, როდესაც მკვლევარი თვლის რომ მიიღო კვლევისათვის საკმარისი ინფორმაცია. კვლევის შედეგების აღწერისას მკვლევარმა აუცილებლად უნდა მიუთითოს შერჩევის მეთოდი და მოცულობა.

ინსტრუმენტების შემუშავება და საველე სამუშაოები

კითხვარებს, ინტერვიუსა და ფოკუს ჯგუფის სახელმძღვანელოებს, დამკვირვებლის ანკეტას და სხვა საშუალებებს, რომელთაც მკვლევარი საკვლევი ობიექტის შესახებ ინფორმაციის მოპოვებისას იყენებს **კვლევის ინსტრუმენტები** ეწოდება. ინფორმაციის შეგროვების ეტაპს - **საველე სამუშაოები**.

კვლევის სხვადასხვა მეთოდის გამოყენებისას მკვლევარი განსხვავებულ ინსტრუმენტებს იყენებს, რომლებსაც შემუშავების განსხვავებული წესები აქვთ. თუმცა, ინსტრუმენტების შემუშავების ზოგად წესებს ძირითადად ის განაპირობებს, თუ რომელი კვლევისათვის გამოიყენება ის, თვისებრივისთვის თუ რაოდენობრივისთვის. შესაბამისად, თვისებრივი კვლევის ყველა ინსტრუმენტს

მსგავსი მახასიათებლები აქვს, ასევე მსგავსი მახასიათებლები აქვს რაოდენობრივი კვლევის ინსტრუმენტებსაც. ჩვეულებრივ, რაოდენობრივი კვლევის ინსტრუმენტის (მაგალითად, კითხვარის) შინაარსის შეცვლა სავსე სამუშაოების განხორციელებისას (მაგალითად, გამოკითხვის პროცესში) არ არის შესაძლებელი, მაშინ როდესაც თვისებრივი კვლევის ინსტრუმენტი (მაგალითად, ფოკუს ჯგუფის ჩატარების სახელმძღვანელო) უფრო „მოქნილი“ ინსტრუმენტია - მკვლევარს შეუძლია შეცვალოს ის სავსე სამუშაოების განხორციელების პროცესში. მაგალითად, გადაადგილოს, ამოიღოს ან დაამატოს კითხვები, შეცვალოს ფორმულირებები და ა.შ.

რაოდენობრივი კვლევის ინსტრუმენტის შემუშავებისას დიდი მნიშვნელობა აქვს მისი **საიმედოობის უზრუნველყოფას**. ანუ, მაგალითად, კითხვარი ზუსტად უნდა ზომავდეს იმას, რასაც ზომავს, შესაძლებელი უნდა იყოს შედეგების განმეორებადობის უზრუნველყოფა. რადგან სავსე სამუშაოების პროცესში რთულია რაოდენობრივი კვლევის ინსტრუმენტის შეცვლა, მისი შემუშავების ერთ-ერთი მნიშვნელოვანი ეტაპია **პილოტაჟი**, ანუ გამოცდა.

პილოტაჟი გულისხმობს ინსტრუმენტის აპრობირებას რესპონდენტების მცირე ჯგუფზე და, აპრობირების შედეგებზე დაყრდნობით, ინსტრუმენტში ცვლილებების შეტანას. მაგალითად, იცვლება იმ კითხვების ფორმულირებები, რომელთა გაგებაც რესპონდენტებს გაუჭირდათ. შესაძლოა შეიცვალოს კითხვების თანამიმდევრობა და ა.შ.

დანართებში მოცემულია ორი ინსტრუმენტის, ფოკუს ჯგუფის სახელმძღვანელოს (თვისებრივი კვლევა) და პირისპირ ინტერვიუს კითხვარი (რაოდენობრივი კვლევა). ამ დოკუმენტების გადახედვისას ჩანს, რომ რაოდენობრივი კვლევის ინსტრუმენტი - კითხვარი უფრო

სტრუქტურირებულია. შეიცავს ზუსტად ფორმულირებულ, ცალსახა კითხვებს, მაშინ როდესაც თვისებრივი კვლევის ინსტრუმენტში მხოლოდ ზოგადი თემებია ჩამოთვლილი - მკვლევარს შეუძლია სხვაგვარად დასვას სახელმძღვანელოში მითითებული კითხვა, საჭიროების შემთხვევაში არ დასვას ის, ან, პროცესის დინამიკიდან გამომდინარე, გამოიყენოს დამატებითი კითხვები.

საველე სამუშაოები, ანუ მონაცემების შეგროვების პროცესი კვლევის გეგმის რეალურ გამოცდას წარმოადგენს - რამდენად შეძლო მკვლევარმა, წინასწარ განესაზღვრა და გაეთვალისწინებინა ის ფაქტორები, რომლებიც ხელს უშლიან რეალური სურათის შესახებ ზუსტი მონაცემების შეგროვებას. თუ მონაცემების შეგროვების პროცესი გაშუალებულია მკვლევარის მონაწილეობით (მაგალითად, ინტერვიუს, ფოკუს ჯგუფის, დაკვირვების შემთხვევაში), მკვლევარი განიხილება როგორც დამატებითი ფაქტორი, რომელიც გავლენას ახდენს მონაცემების სარწმუნოობაზე და კვლევის ობიექტურობაზე. ამიტომ, ასეთ შემთხვევაში ინტერვიუერებს ან დამკვირვებლებს დამატებითი ტრენინგი/ ინსტრუქტაჟი უტარდებათ.

საველე სამუშაოების შესახებ დამატებითი ინფორმაცია მოცემულია თავში „პრაქტიკული რჩევები“, სადაც განხილულია თვისებრივი და რაოდენობრივი კვლევის თითო მაგალითი.

შედეგების ანალიზი

რაოდენობრივი კვლევის შედეგების დამუშავება

რაოდენობრივი კვლევის შედეგების ანალიზი, როგორც წესი, სამ ძირითად ეტაპს მოიცავს:

- პირველ ეტაპზე მკვლევარი ახდენს მონაცემების მოწესრიგებას, ამ ეტაპზე ხდება მონაცემების შეყვანა სპეციალურ პროგრამაში, მონაცემების

კორექტირება, მექანიკური შეცდომების გამოსწორება;

- მეორე ეტაპზე მკვლევარი „აღწერს“ საკვლევ ჯგუფში აღმოჩენილ შედეგებს - გამოთვლის საშუალო მაჩვენებლებს, წილებს, პროცენტებს; გამოსახავს ტენდენციებს გრაფიკებისა და სქემების სახით.
- მესამე ეტაპზე ხდება ჰიპოთეზებისა და მოდელების გამოცდა - მკვლევარი განაზოგადებს შერჩეული ჯგუფის შესახებ გაკეთებულ დასკვნებს მთელს გენერალურ ერთობლიობაზე, ცდილობს გაარკვიოს, წარმოადგენს თუ არა კანონზომიერებას მის მიერ აღმოჩენილი დამოკიდებულებები ცვლადებს შორის, თუ ეს დამოკიდებულებები უბრალოდ შემთხვევითობას უნდა მივაწეროთ.

დასკვნების გაკეთებისას მკვლევარმა თავი უნდა აარიდოს ორ ძირითად შეცდომას, რომელსაც ხშირად უშვებენ ადამიანები დასკვნების გაკეთებისას. პირველ შეცდომას **ეკოლოგიურ შეცდომას** უწოდებენ - ჯგუფის შედეგები ამ ჯგუფის კონკრეტულ წევრებს არ უნდა მივაწეროთ. მაგალითად, თუ ვიცით, რომ კონკრეტული ფაკულტეტის სტუდენტებს ყველაზე მაღალი საშუალო ქულა აქვთ უნარჩვევების ტესტში, არ უნდა ვიფიქროთ, რომ ამ კურსის ყველა სტუდენტს აუცილებლად მაღალი ქულა აქვს.

მეორე ტიპის, საპირისპირო შეცდომას **გამონაკლისის შეცდომას** უწოდებენ, როცა დასკვნის გაკეთებისას ცალკეულ შემთხვევებს მთელს ჯგუფზე განვაზოგადებთ. მაგალითად, კონკრეტული კურსით უკმაყოფილო რამდენიმე სტუდენტის გამოკითხვისას დავასკვნით, რომ კურსი ცუდია.

თვისებრივი კვლევისაგან განსხვავებით, რაოდენობრივი კვლევის შედეგების ანალიზისას ძალიან მნიშვნელოვანია შედეგების **სარწმუნოებისა და სანდოობის** უზრუნველყოფა. სანდო კვლევის ინსტრუმენტმა (ანკეტამ,

ტესტმა) ზუსტად უნდა გაზომოს ის, რასაც ზომავს, მკვლევარმა მაქსიმალურად უნდა გამოირიცხოს ყველა ის ფაქტორი, რომელიც ხელს უშლის ცვლადების ობიექტურ გაზომვას. პროგრამის ეფექტურობის შეფასების კითვარის შემუშავებისას მკვლევარს მრავალ სხვადასხვა ასპექტზე უწევს დაფიქრება - რომელი კონკრეტული კომპონენტები გააერთიანოს პროგრამის ეფექტურობის ცნებაში, როგორ გამოიყენოს იგი სხვა მსგავსი ცნებებისაგან, როგორ გააკეთოს საკითხების ფორმულირება კითხვარში, რამდენად გასაგები იქნება ეს ფორმულირებები პოტენციური რესპონდენტებისათვის, რა კონტექსტში უნდა მოხდეს გამოკითხვა, რათა გამოირიცხოს კითხვარის ობიექტურად შევსების ხელისშემშლელი ფაქტორები? სარწმუნო შედეგების უზრუნველსაყოფად კვლევისათვის უნდა შეირჩეს რესპონდენტების საკმარისი რაოდენობა, რათა შესაძლებელი იყოს შედეგების განზოგადება მთელს ჯგუფზე, საიდანაც გაკეთდა შერჩევა.

ცვლადი და მისი მახასიათებლები

ნებისმიერი რამ, რაც იცვლება, შეიძლება წარმოვიდგინოთ, როგორც ცვლადი. მაგალითად, ასაკი ცვლადია, რადგან მას შეიძლება ჰქონდეს განსხვავებული მნიშვნელობები სხვადასხვა ადამიანებისათვის, ისევე როგორც კონკრეტული ადამიანისათვის სხვადასხვა დროს.

ცვლადები ყოველთვის არ გამოისახება ციფრებით. მაგალითად, ცვლადს „სქესი“ აქვს ორი ტექსტური მნიშვნელობა - ქალი და მამაკაცი, თუმცა საჭიროების შემთხვევაში ტექსტური ცვლადი შეიძლება ციფრითაც აღენიშნოს.

ცვლადის კონკრეტულ მნიშვნელობებს ატრიბუტები ეწოდება. მაგალითად, ცვლადს „სქესი“ აქვს ორი ატრიბუტი - ქალი და მამაკაცი, ცვლადი „თანხმობა“ შეიძლება განისაზღვროს ხუთი ატრიბუტით :

- 1- სრულიად ვეთანხმები
- 2- ვეთანხმები
- 3- მეტ- ნაკლებად ვეთანხმები
- 4- არ ვეთანხმები
- 5- სრულიად არ ვეთანხმები

ცვლადებს განასხვავებენ იმის მიხედვით, „დამოკიდებულია“ ეს ცვლადი, თუ „დამოუკიდებელი“. ამ ტიპის განსხვავება მნიშვნელოვანია, როდესაც ვიკვლევთ მიზეზ-შედეგობრივ დამოკიდებულებებს ცვლადებს შორის. დამოუკიდებელი ცვლადია ისეთი ცვლადი, რომლითაც მანიპულირებას ახდენს მკვლევარი ან ბუნება, ხოლო დამოკიდებული ცვლადი იცვლება დამოუკიდებელი ცვლადის ზეგავლენით. მაგალითად, თუ თქვენ სწავლობთ ახალი სასწავლო პროგრამის ზეგავლენას სტუდენტებზე, ახალი პროგრამა იქნება დამოუკიდებელი ცვლადი, ხოლო სტუდენტების კმაყოფილება - დამოკიდებული ცვლადი.

ცვლადის კიდევ ერთი მნიშვნელოვანი მახასიათებელია მისი ე.წ. „ამომწურავობა“. ანუ, ცვლადის ატრიბუტები უნდა მოიცავდეს ყველა შესაძლო ვარიანტს. მაგალითად, თუ ჩვენი ცვლადია „სასწავლო პროგრამის შესახებ ინფორმაციის მოპოვების წყარო“, ხოლო პასუხის შესაძლო ვარიანტებია მხოლოდ „სილაბუსი“ და „დეკანატი“, ამგვარად ფორმულირებული ცვლადი ამომწურავი არ არის - სტუდენტმა შეიძლება შეიტყოს პროგრამის შესახებ სხვა სტუდენტებისაგან, ვებ-გვერდიდან და ა.შ. მეორეს მხრივ, თუ ამ ცვლადისათვის პასუხების ყველა შესაძლო ვარიანტს განვსაზღვრავთ, ჩამონათვალი ძალიან გრძელი გამოვა, ამიტომ მკვლევარები ცვლადის ამომწურავობის უზრუნველსაყოფად ხშირად იყენებენ პასუხს „სხვა“.

ცვლადებს შორის კავშირის სახეები

ზოგიერთ შემთხვევაში მკვლევარს მხოლოდ ერთი ცვლადის მნიშვნელობების დადგენა აინტერესებს.

მაგალითად, იგი იკვლევს სტუდენტების ასაკობრივ განაწილებას, ან მათ ქულებს კონკრეტულ ტესტში. ამ ტიპის ანალიზს **უნივარსიტული ანალიზი** ეწოდება.

თუმცა, უფრო ხშირად, მკვლევარი დაინტერესებულია ურთიერთ-დამოკიდებულებებით ორ ან მეტ ცვლადს შორის - ასეთ ანალიზს **ბივარსიტული ან მულტივარსიტული** ანალიზი ეწოდება. მაგალითად, მკვლევარს შეიძლება აინტერესებდეს კავშირი ტესტის ქულასა და სტუდენტის ასაკს შორის.

განასხვავებენ ცვლადებს შორის ურთიერთდამოკიდებულებების ორ სახეს - უბრალო ურთიერთკავშირს, ანუ **კორელაციას** და **მიზეზ-შედეგობრივ** დამოკიდებულებას.

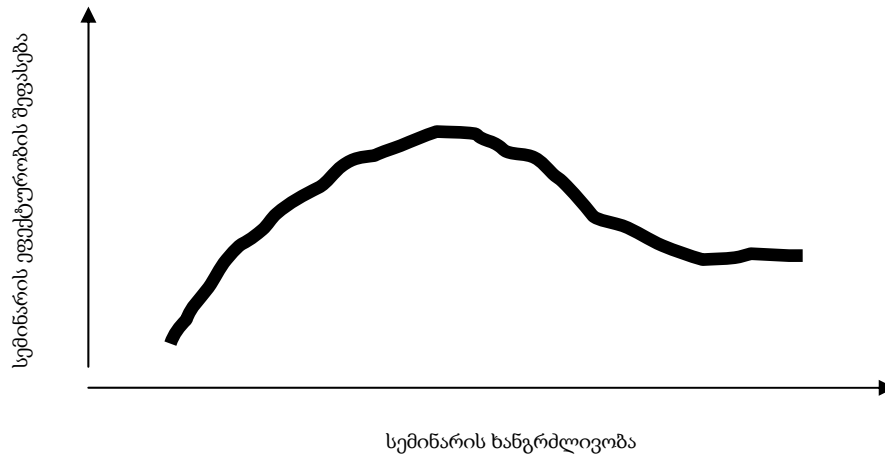
ცვლადებს შორის კორელაცია ნიშნავს, რომ ერთის ცვლილებას თან ახლავს მეორე ცვლადის ცვლილება. მაგალითად, ჩვენ ვიცით, რომ ინფლაციისა და უმუშევრობის მაჩვენებლები ერთდროულად იცვლება. თუმცა, ცვლადებს შორის კორელაციის არსებობა აუცილებლად არ ნიშნავს მათ შორის მიზეზ-შედეგობრივ კავშირს. ზოგიერთ შემთხვევაში ორივე ცვლადის ერთდროული ცვლილება შეიძლება სრულიად სხვა, მესამე ცვლადმა განაპირობოს.

მაგალითად ერთ უნივერსიტეტში სილაბუსების სასწავლო პროცესში გამოყენების ზრდა შეიძლება დროში დაემთხვეს მეორე უნივერსიტეტში სასწავლო შედეგების გაუმჯობესებას. ეს სულაც არ ნიშნავს, რომ ერთი იწვევს მეორეს. ანუ, ერთ უნივერსიტეტში სასწავლო შედეგების გაუმჯობესების მიზნით ჩვენ უნდა გავზარდოთ მეორე უნივერსიტეტში სილაბუსების გამოყენების ინტენსივობა. საკარაუდოდ, ორივე ცვლადის თანადროული ცვლილების მიზეზი არის ხარისხის უზრუნველყოფის ცენტრალიზებული მექანიზმები - კონკრეტული მოთხოვნები, რომლებსაც პროგრამული აკრედიტაცია უყენებს უნივერსიტეტებს.

ურთიერთკავშირში მყოფ ცვლადებს შორის შეიძლება იყოს როგორც დადებითი, ისე უარყოფით ურთიერთკავშირი. დადებითი ურთიერთკავშირის შემთხვევაშიერთი ცვლადის მნიშვნელობის ცვლილება იწვევს მეორე ცვლადის იმავე მიმართულებით ცვლილებას (მაგალითად, უნივერსიტეტის ბიუჯეტის კლებასთან ერთად აგრეთვე იკლებს უნივერსიტეტის კვლევითი ჯგუფების მიერ წარმოებული კვლევითი პროექტების რაოდენობა). უარყოფითი ურთიერთკავშირისას ერთი ცვლადის მნიშვნელობის ცვლილება იწვევს მეორე ცვლადის საპირისპირო მნიშვნელობით ცვლილებას (მაგალითად, კურსზე სტუდენტების რაოდენობის შემცირებასთან ერთად იზრდება სტუდენტების ქულები საგამოცდო ტესტში).

ცვლადებს შორის შეიძლება გამოვლინდეს უფრო რთული ურთიერთდამოკიდებულება, ანუ კავშირი ცვლადებს შორის არ იყოს ცალსახად დადებითი ან უარყოფითი. მაგალითად, სქემა №7 ასახავს ურთიერთდამოკიდებულებას სემინარის ხანგრძლივობასა და მისი ეფექტურობის შეფასებას შორის. როგორც ვხედავთ, თავდაპირველად ცვლადებს შორის დადებით ურთიერთკავშირია, ხანგრძლივობის ზრდასთან ერთად იზრდება ეფექტურობის შეფასებაც, შემდეგ კი ურთიერთდამოკიდებულება ცვლადებს შორის უარყოფითია - ხანგრძლივობის შემდგომი ზრდა იწვევს ეფექტურობის შეფასების კლებას. ამ ტიპის დამოკიდებულებას არაწრფივი დამოკიდებულება ეწოდება.

სქემა 7. სემინარის ხანგრძლივობასა და ეფექტურობის ურთიერთდამოკიდებულების გრაფიკი



რაოდენობრივი კვლევითი პროექტის ძირითადი კითხვები:

ჩვეულებრივ, რაოდენობრივი კვლევითი პროექტები სამი მიზნით ტარდება:

ა. **სიტუაციის აღწერა** - ასეთ პროექტი. მაგალითად, მიზნად ისახავს დაადგინოს, თუ აკადემიური პერსონალის რა ნაწილმა გამოაქვეყნა სტატიები მაღალრეიტინგულ ჟურნალებში, იგი თავისი ბუნებით აღწერითია. აგრეთვე, აღწერითია კვლევა, რომელიც ადგენს თუ სტუდენტების რა ნაწილია კმაყოფილი უნივერსიტეტის სასწავლო თუ კვლევითი პროგრამებით.

ბ. **ურთიერთდამოკიდებულებების დადგენა** - ამ ტიპის კვლევებში მკვლევარი ცდილობს დაადგინოს ურთიერთდამოკიდებულებები ორ ან რამდენიმე ცვლადს შორის. მსგავსი კვლევების მაგალითია პროექტი, რომელიც არკვევს თუ როგორ მოსწონთ მდებრობითი და მამრობითი სქესის წარმომადგენელ სტუდენტებს კონკრეტული

პროგრამა - მკვლევარი ცდილობს, დაადგინოს ურთიერთდამოკიდებულება სქესსა და პროგრამისადმი დამოკიდებულებებს შორის.

გ. მიზეზ-შედეგობრივი დამოკიდებულებების დადგენა - ასეთი ტიპის კვლევით პროექტში მკვლევარი არკვევს, ახდენს თუ არა გავლენას ერთი ან მეტი დამოუკიდებელი ცვლადი შედეგზე (ერთ ან მეტ დამოკიდებულ ცვლადზე). მაგალითად, მკვლევარის მიზანია გაარკვიოს, მოახდინა თუ არა სტუდენტებისათვის ჩატარებულმა წინასწარმა საინფორმაციო კამპანიამ (მიზეზი) ზეგავლენა ძირითადი პროფესიის არჩევანზე (შედეგი). თითოეული ტიპის კვლევა წარმოადგენს წინაპირობას შემდეგი ტიპის კვლევისათვის. ასეთ დამოკიდებულებას **კუმულატიურს** უწოდებენ. მაგალითად, ურთიერთდამოკიდებულებების დადგენისათვის პირველ რიგში აუცილებელია სიტუაციის აღწერა, ურთიერთდამოკიდებულებების დადგენა კი, თავისმხრივ, მიზეზ-შედეგობრივი კავშირების დადგენის საფუძველია.

მონაცემების აღწერა

სტატისტიკის განხრას, რომელსაც მონაცემების შეჯამებისათვის იყენებენ, **აღწერითი სტატისტიკა** ეწოდება. კვლევითი პროექტი შეიძლება მოიცავდეს ბევრ ცვლადს და ბევრ რესპონდენტს. აღწერითი სტატისტიკის გამოყენებით ჩვენ გამოგვეყავს ჯამური მაჩვენებლები შეგროვებული მონაცემებისათვის. მაგალითად, განვიხილოთ ერთ-ერთი ამგვარი მაჩვენებელი - ნიშნების საშუალო მაჩვენებელი (რადე ოინტ ვარაგე/), რომელიც ძალიან ხშირად გამოიყენება უცხოეთში სტუდენტის აკადემიური მოსწრების დასახასიათებლად. ამ მაჩვენებლის საშუალებით ჩვენ საერთო შთაბეჭდილება გვექმნება სტუდენტის შედეგებზე ძალიან ბევრ სხვადასხვა საგანში.

თუმცა, მრავალი მონაცემის ერთ კონკრეტულ ინდიკატორში გაერთიანებისას მკვლევარი არ არის დაზღვეული მცდარი დასკვნებისგან - საწყისი მონაცემები შეიძლება დამახინჯდეს ან ყურადღების მიღმა დარჩეს მნიშვნელოვანი დეტალები. მაგალითად, GPA ქულა არაფერს გვეუბნება იმის შესახებ, რამდენად რთულ კურსებს გადიოდა სტუდენტი, ან შედის თუ არა ეს კურსები ძირითადი პროფესიის საგნების ჩამონათვალში.

ცალკეული ცვლადების მიხედვით რესპონდენტთა დასახასიათებლად აღწერით სტატისტიკაში, ძირითადად, სამი მახასიათებელი გამოიყენება:

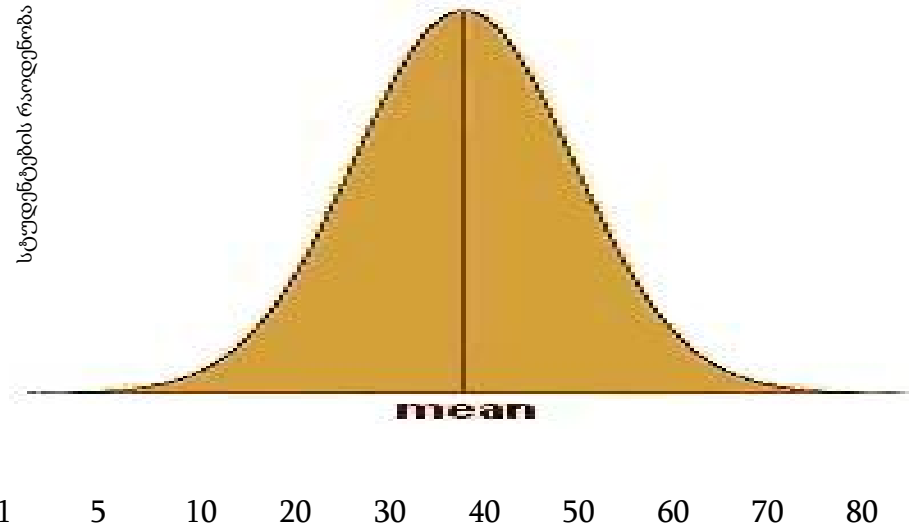
- მონაცემთა განაწილება;
- ცენტრალური ტენდენცია და
- სტანდარტული გადახრა.

ჩვეულებრივ, კვლევის ანგარიშში მოცემულია ეს სამივე მახასიათებელი თითოეული ცვლადისათვის.

განაწილება გვიჩვენებს, თუ როგორ გადანაწილდა ცვლადების მნიშვნელობები სისშირის მიხედვით. მაგალითად, რამდენი სტუდენტი სწავლობს უნივერსიტეტში თითოეულ ფაკულტეტზე. ამ განაწილებაში შეიძლება იყოს მოცემული როგორც რაოდენობები, ისე პროცენტები. ცვლადის კონკრეტული მნიშვნელობების სისშირეების გრაფიკულ გამოსახულებას ჰისტოგრამას უწოდებენ.

სქემა №8 ასახავს სტუდენტების განაწილებას კონკრეტულ კურსზე დასწრების მაჩვენებლების მიხედვით.

სქემა 8. სტუდენტების განაწილება კურსზე დასწრების მაჩვენებლების მიხედვით, ნორმალური განაწილების გრაფიკი



როგორც სქემიდან ჩანს სტუდენტების ყველაზე მეტი რაოდენობა დაესწრო 30-დან 50-მდე ლექციას.

ითვლება, რომ თითქმის ყველა დამოუკიდებელი ცვლადის მნიშვნელობების სისშირეები ექვემდებარება ე.წ. ნორმალურ განაწილებას, რომელსაც ზარის ფორმა აქვს. ანუ თუ ცვლადის მნიშვნელობებს, მაგალითად კარგად შედგენილ ტესტში სტუდენტების მიერ მიღებულ ქულებს სისშირეების მიხედვით დავაღაგებთ, აღმოჩნდება რომ:

- სტუდენტებში ყველაზე ხშირი იქნება საშუალო, ან საშუალოსთან მიახლოებული მნიშვნელობები.
- გაცილებით იშვიათი იქნება საშუალოსაგან ბევრად განსხვავებული, ექსტრემალური მნიშვნელობები - ძალიან დაბალი ან ძალიან მაღალი ქულები.

იმისათვის, რომ შეამოწმონ, თუ რამდენად ობიექტურად მოხდა სტუდენტების შეფასება, მკვლევარები ხშირად აკვირდებიან სტუდენტების ქულების განაწილებას და ადარებენ მას ნორმალური განაწილების გრაფიკს (სქემა №9).

ცენტრალური ტენდენცია გვიჩვენებს, თუ დაახლოებით სად იმყოფება განაწილების ცენტრი. ცენტრალური ტენდენციის ყველაზე გავრცელებული საზომია ე.წ. საშუალო - საშუალო მნიშვნელობა წარმოადგენს ცვლადის მნიშვნელობების ჯამის ფარდობას რაოდენობაზე. როგორც უკვე აღვნიშნეთ, ნორმალური განაწილების პირობებში, განაწილების პიკს სწორედ საშუალო წარმოადგენს, ანუ, მაგალითად, სტუდენტების მიერ ყველაზე ხშირად მიღებული ქულა სწორედ საშუალო ქულაა. თუმცა საშუალო მანვენებელს, როგორც ცენტრალური ტენდენციის საზომს, თავისი ნაკლიც აქვს. ექსტრემალური მნიშვნელობები მონაცემთა წყებაში იწვევს საშუალოს გადახრას ამ ექსტრემალური მნიშვნელობის მიმართულებით.

განვიხილოთ მაგალითი: პროფესორებს თხოვეს, ხუთბალიან სკალაზე შეეფასებინათ ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახურის მუშაობის ეფექტურობა, სადაც 5 ნიშნავს ძალიან ეფექტურს, 1 - სრულიად არაეფექტურს. 10 -დან 9 გამოკითხულმა პროფესორმა სამსახურის ეფექტურობა საშუალოზე მაღალი ქულით შეაფასა, ხოლო ერთმა პროფესორმა ჩათვალია, რომ სამსახური ძალიან არაეფექტურად მუშაობს.

პროფესორების ქულები ასე გადანაწილდა:

7 პროფესორი - 5 ქულა

2 პროფესორი -4 ქულა

1 პროფესორი -1 ქულა

ერთმა ექსტრემალურმა მნიშვნელობამ საშუალო ქულა მნიშვნელოვნად დაწია (4.4). მაშინ როდესაც ამ ერთი მნიშვნელობის გარეშე, საშუალო ქულა ბევრად უფრო მაღალი იქნებოდა (4.7).

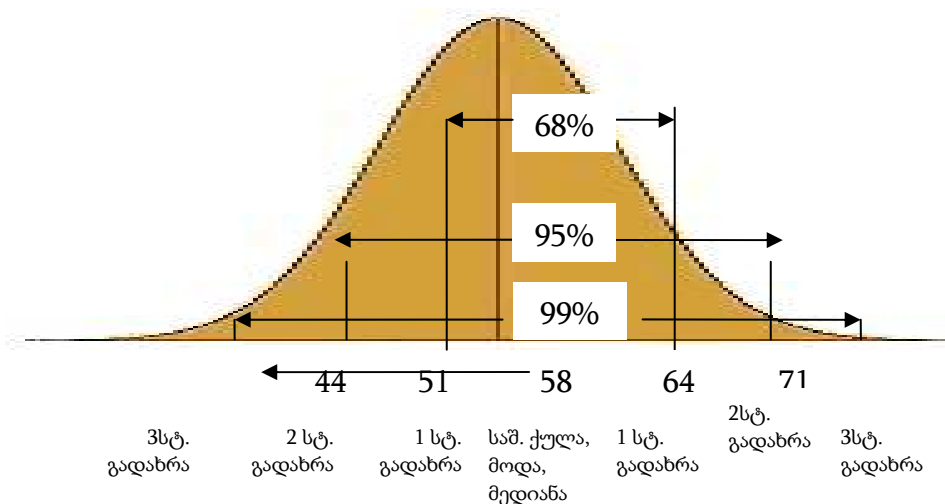
მონაცემების განაწილების უკეთ დასახასიათებლად საშუალოს გარდა მკვლევარები იყენებენ ცენტრალური ტენდენციის სხვა ორ საზომსაც. ესენია: მოდა - ყველაზე ხშირი მნიშვნელობა (ჩვენს მაგალითში მოდაა 5) და მედიანა - შუა წერტილი ცვლადის მნიშვნელობებს შორის. მედიანის გამოთვლის ყველაზე მარტივი გზაა ცვლადის მნიშვნელობების რიგში ზრდადობის მიხედვით ჩამოწერა. რიგში შუა მნიშვნელობა არის მედიანა. მაგალითად, თუ გვაქვს ცვლადის 100 მნიშვნელობა, 50-ე მნიშვნელობა არის მედიანა. (ჩვენს შემთხვევაში მედიანა მოდას ემთხვევა, მისი მნიშვნელობა არის 5).

მიაქციეთ ყურადღება, რომ ჩვენს მაგალითში საშუალო არ ემთხვევა ცენტრალური ტენდენციის სხვა საზომებს - მოდას და მედიანას. ნორმალური განაწილებისას მოდას, მედიანასა და საშუალოს მნიშვნელობები ერთნაირია. შესაბამისად, ჩვენს კვლევაში ცვლადის მნიშვნელობების განაწილება ნორმალური არ არის და ზარის ფორმა არ აქვს.

სტანდარტული გადახრა გვიჩვენებს, თუ რამდენად გაფანტულია მონაცემები საშუალოს ირგვლივ, რამდენად დაშორებულია ცვლადების კონკრეტული მნიშვნელობები საშუალოს. ნორმალური განაწილების პირობებში, მონაცემების 68% იმყოფება საშუალოდან ერთი სტანდარტული გადახრის პირობებში. 95% - ორი სტანდარტული გადახრის პირობებში, ხოლო 99% სამი სტანდარტული გადახრის პირობებში. რას ნიშნავს ეს?

წარმოვიდგინოთ სტუდენტების ქულების განაწილება საგამოცდო ტესტის შედეგების მიხედვით. საშუალო მაჩვენებელია 58, სტანდარტული გადახრა - 7 (სქემა №9).

სქემა 9: ნორმალური განაწილების მრუდი და სტანდარტული გადახრა



როგორც ვხედავთ, სტუდენტების უმეტესობამ ტესტში სწორედ 58, ან ამ ქულასთან მიახლოებული ქულა მიიღო. ქულების განაწილება ნორმალურია. მოდა, მედიანა და საშუალო ერთმანეთს ემთხვევა. რადგან სტანდარტული გადახრა არის 7, სტუდენტების 68%-ის ქულა 51-სა და 65-ს შორის მერყეობს ($58 + 7 = 65$, $58 - 7 = 51$). სტუდენტების მხოლოდ 5%-ის ქულა არ ხვდება დიაპაზონში 44 -71, ანუ ორი სტანდარტული გადახრის შიგნით. რაც უფრო დაშორებულია ქულა საშუალოს, მით უფრო იშვიათია ამგვარი ქულა განაწილებაში.

ანუ, სხვა სიტყვებით, სტანდარტული გადახრის საშუალებით ჩვენ შეგვიძლია დაგადგინოთ, თუ რამდენად იშვიათია კონკრეტული ინდივიდის მიერ მიღებული ქულა. უფრო მეტიც, ჩვენ შეგვიძლია შევადაროთ სტუდენტის

შედგები ორ სხვადასხვა ტესტში, რომელიც გაზომვის განსხვავებულ სკალას იყენებს.

დასკვნები და განზოგადებები

აღწერითი სტატისტიკა გვეხმარება, უფრო აღქმადი გაგხადოთ ჩვენს მიერ მოპოვებული მონაცემები და შევაჯამოთ ძირითადი შედეგები. თუმცა, როდესაც მკვლევარის მიზანია ზოგადი დასკვნების გამოტანა, იგი იყენებს ე.წ. **დასკვნით სტატისტიკას**.

დასკვნითი სტატისტიკა გამოიყენება შერჩევაში მოხვედრილი ინდივიდების შედეგების განზოგადებისათვის მთელს გენერალურ ერთობლიობაზე. მაგალითად, თუ გვსურს შერჩევაში მოხვედრილი სტუდენტების პასუხების მიხედვით ვივარაუდოთ, რას ფიქრობენ ზოგადად სტუდენტები.

დასკვნით სტატისტიკას გამოიყენებენ მაშინაც, როცა სურთ დაადგინონ, კვლევისას ჯგუფებს შორის აღმოჩენილი განსხვავებები (მაგალითად, გოგონების და ბიჭების განსხვავებული ქულები კონკრეტულ ტესტში) უბრალოდ შემთხვევითობაა, თუ კანონზომიერება.

ამგვარი დასკვნების გასაკეთებლად გამოიყენება სპეციალური სტატისტიკური ტესტები, რომლებიც, მაგალითად, ადგენს, რამდენად სარწმუნოა განსხვავებები ჯგუფებს შორის, რამდენად ძლიერია ურთიერთდამოკიდებულებები ცვლადებს შორის და ა.შ.

ფართოდ გავრცელებულ ტესტებს და დასკვნითი სტატისტიკის ინსტრუმენტებს განეკუთვნება T test (ჯგუფების საშუალო ქულების შედარება), ANOVA და MANOVA (გაფანტვის ანალიზი), რეგრესიული ანალიზი (ამ მეთოდით მკვლევარი ცდილობს ერთი ცვლადის მნიშვნელობის მიხედვით მოახდინოს მეორე ცვლადის მნიშვნელობის წინასწარმეტყველება),

ფაქტორული ანალიზი (მკვლევარი ცდილობს დააჯგუფოს ცვლადები მსხვილ ჯგუფებად), კლასტერული ანალიზი (მკვლევარი ცდილობს დააჯგუფოს რესპონდენტები პასუხების მსგავსების მიხედვით) და ა.შ.

რაოდენობრივი მონაცემების დამუშავება, ძირითადად, ხდება სპეციალური კომპიუტერული პროგრამების დახმარებით, როგორცაა SPSS, Statistica. მარტივი სტატისტიკური გამოთვლების გაკეთება აგრეთვე შესაძლებელია პროგრამაში Excel. მაგალითად, excel-ში თქვენ შეგიძლიათ მარტივად გამოითვალოთ საშუალო, მოდა, მედიანა, სტანდარტული გადახრა. შეადგინოთ პისტოგრამები და გამოიყენოთ სხვა გრაფიკული საშუალებები მონაცემების აღსაწერად. პროგრამა SPSS თავსებადია პროგრამასთან Excel. ანუ, სხვა სიტყვებით თქვენ შეგიძლიათ მონაცემების ერთი პროგრამიდან მეორეში გადატანა.

თვისებრივი კვლევის შედეგების დამუშავება

რაოდენობრივი კვლევისაგან განსხვავებით, თვისებრივი კვლევის მიზანია „აღწეროს სიტუაცია დეტალებში, გამოკვეთოს ნიუანსები“. თვისებრივი კვლევის შედეგების დამუშავებისას მკვლევარი არ მუშაობს რაოდენობრივ მონაცემებთან. ძირითადად, ეს არის ტექსტი, თუმცა თვისებრივი კვლევის მონაცემები მხოლოდ ტექსტით არ შემოიფარგლება, ეს შეიძლება იყოს ფოტოები, ვიდეო და აუდიო მასალა და ა.შ.

საწყის ეტაპზე მკვლევარს გადაჰყავს აუდიო და ვიზუალური მასალა ტექსტურ ფორმატში, რათა ის გახდეს უფრო აღქმადი და მოსახერხებელი დასამუშავებლად. მაგალითად, ფოკუს ჯგუფებისა და ჩანარმაგებელი ინტერვიუების აუდიო-ვიდეო ჩანაწერები „იშიფრება“ - მკვლევარი გარდაქმნის მასალას ტექსტად - ამ პროცესს ტრანსკრიპტის მომზადებას უწოდებენ. ტრანსკრიპტი შეიძლება იყოს დეტალური (სიტყვასიტყვით გაშიფრვის

შემთხვევაში), ან უფრო ზოგადი, სადაც მკვლევარი ძირითად იდეებს და ნიუანსებს ჩაინიშნავს. თვისებრივი კვლევის შემთხვევაში მკვლევარის ამოცანას წარმოადგენს მასალის სტრუქტურირება - გარკვეულ ლოგიკურ ჯგუფებში გაერთიანება. ეს პროცესი, პირობითად, შემდეგ ძირითად ეტაპად შეგვიძლია გავაერთიანოთ:

- ტექსტის საწყისი ანალიზი - (თემების გამოყოფა);
- ტექსტის ნაწილების თემებში გაერთიანება (შინაარსობრივი ბლოკების შექმნა);
- თემების გაერთიანება მეტათემებში.

დასაწყისში მკვლევარი მთლიანად კითხულობს ტექსტს და ცდილობს, დაინახოს მასში თემები (შინაარსობრივი ბლოკები) - შესაძლოა, თემები დაემთხვეს ფოკუს ჯგუფის ან ჩაღრმავებულ ინტერვიუს სახლემძღვანელოში ჩამოყალიბებულ საკითხებს, თუმცა მკვლევარმა შეიძლება მონიდომოს ტექსტში სხვა საკითხების გამოყოფაც ან ძირითადი საკითხების შიგნით ქვესაკითხების გამოყოფა. ამ ეტაპზე მკვლევარი ცდილობს მაქსიმალურად წვრილ ერთეულებად დაშალოს ტექსტი და გამოეყოს მაქსიმალურად ბევრი შინაარსობრივი ბლოკი -თემა.

ტექსტის თემების პირველადი ჩამონათვალის გაკეთების შემდეგ მკვლევარი უბრუნდება ტექსტს და ცდილობს მოძებნოს მასში კონკრეტული თემის შესაბამისი ნაწყვეტები - აერთიანებს ტექსტის ნაწყვეტებს თემების ირგვლივ.

შემდგომ საფეხურზე მკვლევარი ცდილობს ცალკეული თემების გამსხვილებას - მეტა-თემებში გაერთიანებას.

რაოდენ უცნაურადაც არ უნდა ჟღერდეს, თვისებრივ კვლევაშიც ხშირად გამოიყენება რაოდენობრივი ანალიზი - შესაძლებელია, მკვლევარმა მონიდომოს იმის გარკვევა, თუ რომელი მოსაზრება არის ყველაზე ხშირი, რა საერთო მოსაზრებები აქვთ სხვადასხვა ჯგუფებს და ა.შ. ამგვარი ანალიზის ლოგიკა მოითხოვს, ტექსტის ჰომოგენურ (ერთგვაროვან, მსგავს) ნაწყვეტებად დაყოფას და მარტივ გამოთვლებს. თუმცა, რაოდენობრივი კვლევისაგან

განსხვავებით, კონკრეტული ციფრების ნაცვლად თვისებრივი კვლევის ანგარიშში მკვლევარი იყენებს სიტყვებს „უმეტესობა“, „ძირითადად“, „უფრო მეტად“ და ა.შ.

რაოდენობრივი კვლევისაგან განსხვავებით, თვისებრივი კვლევის შემთხვევაში ინფორმაციის მნიშვნელოვნება არ იზრდება ამ ინფორმაციის დასახელების სიხშირესთან ერთად, ანუ სხვა სიტყვებით, მაგალითად ფოკუს ჯგუფის ან ჩაღრმავებული ინტერვიუს ანალიზისას ერთნაირად მნიშვნელოვანია როგორც ხშირად გამოთქმული, ისე იშვიათად გამოთქმული მოსაზრებები. მკვლევარის მიზანია, არ დაკარგოს ინფორმაცია და თემების გამსხვილებისას არ გამოიჩინოს არცერთი მნიშვნელოვანი ნიუანსი.

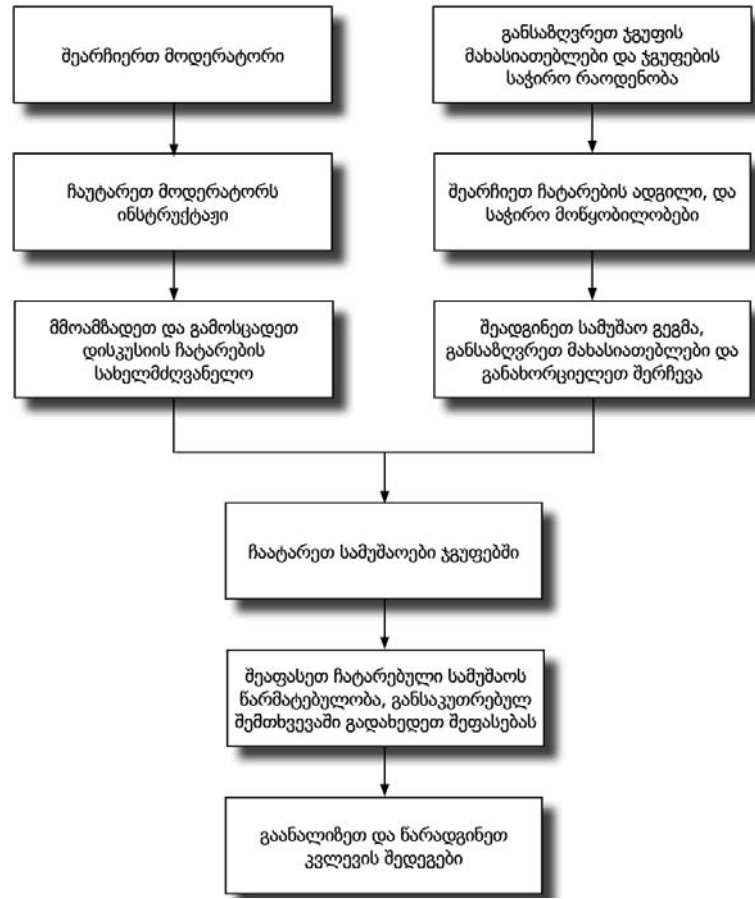
12. პრაქტიკული რჩევები მეთოდების გამოყენებისათვის

როგორ ჩავატაროთ ფოკუს ჯგუფი

ფოკუს ჯგუფი თვისებრივი კვლევის ერთ-ერთ ყველაზე გავრცელებული მეთოდია. იგი გამოიყენება იმ შემთხვევაში, როცა მკვლევარს აინტერესებს დეტალური ინფორმაცია რესპონდენტების აზრებისა და დამოკიდებულებების შესახებ. ფოკუს ჯგუფების განხორციელების პროცესი, პირობითად, შეიძლება რამდენიმე ეტაპად წარმოვიდგინოთ.

გეგმარების სტადია ორ პარალელურ პროცესს მოიცავს- მოდერატორის შერჩევას / მის მომზადებას დისკუსიის ჩატარებისათვის და თავად ფოკუს-ჯგუფის წევრების შერჩევას. ფოკუს ჯგუფის ჩატარებას მოსდევს შედეგების ანალიზის სტადია. სქემა №10 ასახავს ფოკუს ჯგუფის განხორციელების ძირითად ეტაპებს.

სქემა 10: ფოკუს ჯგუფის განხორციელების ეტაპები



ფოკუს ჯგუფის გეგმარებისა და ჩატარების ეტაპები

მოდერატორის შერჩევა

მოდერატორის შერჩევა ფოკუს ჯგუფის დაგეგმვის ძალიან საპასუხისმგებლო ეტაპია. არსებობს მცდარი მოსაზრება, რომ ფოკუს ჯგუფის მოდერატორია ნებისმიერ განათლებულ ადამიანს შეუძლია. ფოკუს ჯგუფის

წარმატება ხშირად სწორედ მოდერატორის პიროვნულ თვისებებზე, მის უნარებსა და ცოდნაზე დამოკიდებული.

მოდერატორის შერჩევისას, ჩვეულებრივ, სამ ძირითად ასპექტს ითვალისწინებენ.

პირველ რიგში მნიშვნელოვანია მოდერატორის ინდივიდუალური თვისებები და უნარები.

კარგი მოდერატორი:

- ღიად გამოხატავს ინტერესს სხვა ადამიანების აზრებისა და გრძნობებისადმი, ესმის, რაოდენ მნიშვნელოვანია მონაწილეთათვის მათ მიერ გამოთქმული მოსაზრებები;
- ნათლად და ზუსტად აყალიბებს აზრებს, ცოცხლად და საინტერესოდ წარმართავს დისკუსიას, ამავე დროს ყურადღებით უსმენს სხვებს და თავს არ ახვევს დისკუსიის მონაწილეებს საკუთარ აზრებს;
- სწრაფად რეაგირებს სიტუაციის ცვალებადობაზე - საჭიროებისამებრ ცვლის დისკუსიის წარმართვის ტაქტიკას, ეფექტურად ეძებს მარტივ, ყველასათვის მისაღებ გამოსავალს ჩიხური სიტუაციებიდან.

მეორე მნიშვნელოვან ასპექტს წარმოადგენს ის, თუ რაოდენ კომფორტულად გრძნობენ ჯგუფის წევრები კონკრეტულ მოდერატორთან მუშაობისას. მაგალითად, სტუდენტების ფოკუს ჯგუფის ჩატარებისას მოდერატორის როლი არ უნდა შეასრულოს მათმა ყოფილმა ან მოქმედმა პედაგოგმა; ზოგადად, ნუ აირჩევთ მოდერატორად ცნობად სახეს ან პირს, რომელიც ითვლება ექპერტად განსახილველ სფეროში. ამ შემთხვევებში ჯგუფის წევრებს „ერიდებათ“ საუბარი, უძნელდებათ საკუთარი აზრის გამოხატვა და ფოკუს ჯგუფის ეფექტურობა მკვეთრად ეცემა.

განსახილველი საკითხის ცოდნა მოდერატორის შერჩევის მესამე კრიტერიუმი. მოდერატორს უნდა შეეძლოს მთავარი და მეორეხარისხოვანი საკითხების გამიჯვნა, კითხვების დაზუსტება. როგორც ზემოთ ავლნიშნეთ,

მოდერატორმა არ უნდა „დათრგუნოს“ ჯგუფის წევრები თავისი საექსპერტო ავტორიტეტით, თუმცა მონაწილეებს არ უნდა შეექმნათ შთაბეჭდილება, რომ მოდერატორმა არ იცის განსახილველი საკითხები.

მოდერატორის ინსტრუქტაჟი

ამ ეტაპზე მოდერატორს აცნობენ კვლევის პრობლემატიკას, მიზნებს, სამუშაოების გრაფიკს და კვლევის სხვა მნიშვნელოვან ასპექტებს - რა სახის ინფორმაციის მიღება არის საჭირო, რა საკითხებზე უნდა მოხდეს ფოკუსირება და ა.შ. იმ შემთხვევაში, თუ ფოკუს ჯგუფზე დაგეგმილია რესპონდენტებისათვის აუდიო ან ვიდეო მასალის დემონსტრირება, მოდერატორი წინასწარ უნდა გაეცნოს ამ მასალას. ზოგადად, ინსტრუქტაჟი უნდა მიმდინარეობდეს თავისუფალი დისკუსიის ფორმატში, ამიტომ, მნიშვნელოვანია, რომ მოდერატორს წინასწარ მიეწოდოს ყველა საჭირო მასალა.

დისკუსიის ჩატარების სახელმძღვანელოს შემუშავება, შემოწმება და გამოცდა

ფოკუს ჯგუფის ჩატარების სახელმძღვანელო თვისებრივი კვლევის ინსტრუმენტია. შესაბამისად, მისი შემუშავება თვისებრივი კვლევის ინსტრუმენტების შედგენის ზოგადი წესების გათვალისწინებით ხდება (იხ. დასრულებული ინსტრუმენტის ნიმუში დანართში). გარდა კვლევითი ჯგუფისა (მკვლევარისა) სახელმძღვანელოს შემუშავებაში, ზოგჯერ, მოდერატორიც მონაწილეობს. მას შემდეგ, რაც შემუშავდება სახელმძღვანელოს შუალედური ვერსია, კვლევაში ჩაბმული ყველა პირი განიხილავს მას და ინსტრუმენტში კეთდება შესწორებები. დასკვნით ეტაპზე ხდება სახელმძღვანელოს გამოცდა (პილოტაჟი) საცდელ ჯგუფზე - მკვლევარი ადგენს, რამდენად კარგად ესმით ჯგუფის წევრებს დასმული კითხვები, ხომ არ არის ზოგიერთი კითხვა ზედმეტად სენსიტიური. გამოთქმული

მოსაზრებებისა და წინადადებების გათვალისწინებით მზადდება დისკუსიის ჩატარების სახელმძღვანელოს საბოლოო ვერსია, რომელიც გადაეცემა მოდერატორს გასაცნობად.

ფოკუს ჯგუფის მახასიათებლებისა და რაოდენობის განსაზღვრა

მოდერატორის შერჩევისა და მისი ინსტრუქტაჟის პროცესის პარალელურად მკვლევარი მუშაობს ფოკუს ჯგუფის ჩატარების გეგმაზე - ადგენს ფოკუს ჯგუფების საჭირო რაოდენობას, ჯგუფის მონაწილეთა ძირითად მახასიათებლებს, ფოკუს ჯგუფის ჩატარების ადგილს. როგორც წესი, ერთი ფოკუს ჯგუფის ზომა მერყეობს 10-დან 15 ადამიანამდე. სხვა ზომის ჯგუფთან მუშაობა ძალიან რთულდება.

ჯგუფის მახასიათებლების განსაზღვრის ზუსტი წესი არ არსებობს. ამ პროცესში მკვლევარი, ძირითადად, საკუთარ გამოცდილებასა და ინტუიციას ეყრდნობა - ერთის მხრივ, მკვლევარის მიზანია, შეაგროვოს მაქსიმალურად მრავალმფეროვანი ინფორმაცია სხვადასხვაგვარი რესპონდენტებისაგან, მეორეს მხრივ - მონაწილეების განსხვავებულობამ არ უნდა შეუშალოს ხელი მონაწილეთა მიერ საკუთარი აზრების თავისუფლად გამოთქმას.

მკვლევართა დიდი ნაწილის აზრით, იმისათვის რომ ჯგუფის წევრებმა თავისუფლად გამოთქვან აზრები და დისკუსია შეუფერხებლად წარიმართოს, მნიშვნელოვანია ჯგუფის შიგნით მონაწილეთა ერთგვაროვნების (ჰომოგენურობის) უზრუნველყოფა. ზოგიერთი მკვლევარი თვლის, რომ ჯგუფები უნდა იყოს აბსულუტურად ერთგვაროვანი, ანუ მონაწილეებს უნდა ჰქონდეთ მსგავსი დემოგრაფიული და პირადი მახასიათებლები. სხვა მკვლევარების აზრით, ჯგუფის ჰომოგენურობა საკმარისია გავრცელდეს მხოლოდ იმ პარამეტრებზე,

რომლებიც გავლენას ახდენს პიროვნებათშორის კომფორტზე და ჯგუფის წევრების სურვილზე, ღიად და თავისუფლად გამოთქვან თავიანთი აზრები. მაგალითად, სასწავლო კურსის შეფასებისას არ არის მიზანშეწონილი სტუდენტებისა და პროფესორების ერთ ჯგუფში გაერთიანება.

ფოკუს ჯგუფის შიგნით მონაწილეთა დასაჯგუფებლად (ჰომოგენური ჯგუფების შესაქმნელად) მკვლევარმა შეიძლება გამოიყენოს დამოკიდებულება საკვლევი საკითხის მიმართ და/ან დემოგრაფიული პარამეტრები. მაგალითად, ბიბლიოთეკის მომსახურების შესახებ ინფორმაციის შეგროვებისას მკვლევარმა შეიძლება დააკომპლექტოს ფოკუს ჯგუფები იმის მიხედვით, მოსწონთ თუ არ მოსწონთ სტუდენტებს ბიბლიოთეკის მომსახურება, ან დააჯგუფოს ისინი დემოგრაფიული პარამეტრის - სწავლის საფეხურის მიხედვით. დემოგრაფიული პარამეტრების სხვა მაგალითებია: სქესი, ასაკი, ნიშანი კონკრეტულ საგნებში, უნარ-ჩვევების ტესტში მიღებული ქულა და სხვა.

თუ ცალკეული პარამეტრების კომბინირება არ შექმნის ჯგუფში აზრების თავისუფლად გამოთქმის პრობლემას, შესაძლებელია მათი კომბინირებაც. მაგალითად, თუ მკვლევარი თვლის, რომ ბიბლიოთეკის მომსახურების მიმართ სხვადასხვაგვარი დამოკიდებულებები ხელს არ შეუშლის სტუდენტებს, თავისუფლად გამოთქვან აზრი, მას შეუძლია გააერთიანოს ერთ ჯგუფში სხვადასხვა შესხედულების მქონე სტუდენტები.

ფოკუს ჯგუფების რაოდენობა დამოკიდებულია შეჩვევის მოცულობასა და ჯგუფების ჰომოგენურობაზე. მკვლევარმა უნდა გადაწყვიტოს, კონკრეტულად რამდენ პარამეტრს ან პარამეტრთა კომბინაციას გამოიყენებს კვლევაში. საკვლევი საკითხისადმი დამოკიდებულების პარამეტრის გამოყენებისას აუცილებელია ჩატარდეს სულ მცირე 2 ფოკუს ჯგუფი, მათთვის ვისაც მოსწონთ და ვისაც არა.

დემოგრაფიული პარამეტრების გამოყენებისას, აგრეთვე, უნდა ჩატარდეს სულ მცირე 2 ფოკუს ჯგუფი, რადგან შერჩევის მოცულობა მცირეა, მონაწილეები შემთვევითი შერჩევით არ არიან შერჩეულნი და, შესაბამისად, მკვლევარი მხოლოდ ერთი ჯგუფის აზრს ვერ დაეყრდნობა. ზოგადად, რეკომენდირებულია სულ მცირე ორი ფოკუს ჯგუფის ჩატარება. ამასთანავე, როგორც წესი კვლევითი პროექტის ფარგლებში არ ტარდება 6 ფოკუს ჯგუფზე მეტი.

ჯგუფის შერჩევის განხორციელება და სამუშაო გეგმის შედგენა

ფოკუს ჯგუფის ჩატარებისას აუცილებელი პირობაა, რომ ჯგუფი იყოს ჰომოგენური. ამიტომ ჯგუფის წევრთა შერჩევას ისევე გულდასმით უნდა მივუდგეთ, როგორც მოდერატორისა.

ფოკუს ჯგუფის წევრთა შესარჩევად მკვლევარი ხშირად ამზადებს სპეციალურ ანკეტას. ანკეტაში უნდა დაისვას ის კითხვები, რომლებიც დაგვეხმარება გავარკვიოთ, თუ ჩვენთვის საინტერესო რომელ მახასიათებელს აკმაყოფილებს პოტენციური რესპონდენტი.

როცა ფოკუს ჯგუფის მახასიათებლების დადგენისათვის ძირითად პარამეტრად გამოიყენება საკვლევი საკითხისადმი დამოკიდებულება, შეიძლება წარმოიქმნას ტექნიკური პრობლემები. პოტენციურმა მონაწილეებმა შეიძლება არ ისურვონ ღიად დააფიქსირონ თავისი დამოკიდებულება კვლევის საგნის მიმართ. მაგალითად: როდესაც მკვლევარი ახდენს კონკრეტული ლექტორის შეფასებას, სტუდენტებმა შეიძლება არ ისურვონ შერჩევის ეტაპზე ლექტორის მიმართ საკუთარი პოზიციის დაფიქსირება. აქ უფრო ეფექტური იქნება რომელიმე დემოგრაფიული პარამეტრის გამოყენება. მაგალითად,

ჩატარდეს ორი ფოკუს ჯგუფი ერთი ლექტორი ორი სხვადასხვა ჯგუფის სტუდენტებთან.

ერთი ფოკუს ჯგუფის ხანგრძლივობა, როგორც წესი, 15 – 2 საათს შეადგენს. მკვლევარმა უნდა გაითვალისწინოს სახელმძღვანელოში ჩამოთვლილი საკითხების რაოდენობა და მნიშვნელობა, როგორც წესი, თითოეული საკითხის განხილვას 10-15 წუთი ეთმობა. დისკუსიის დინამიკა და ცალკეული საკითხების კომპლექსურობა გარკვეულ გავლენას ახდენს ფოკუს ჯგუფის ხანგრძლივობაზე. თუმცა მოდერატორმა არ უნდა დაუშვას რეგლამენტიდან მნიშვნელოვანი გადაცდომა. ფოკუს ჯგუფის დასაწყისი ისე უნდა იქნას დაგეგმილი, რომ ჯგუფის მონაწილეებს არსად ეჩქარებოდეთ.

ფოკუს ჯგუფის დამთავრების შემდეგ, როგორც წესი, ჯგუფის წევრებს გადაეცემათ საჩუქარი. ეს შეიძლება ოყოს ფულადი ანაზღაურება ან რაიმე სიმბოლური ნივთი (მაგალითად: მაისური, წიგნი, საწერი კალამი ან სხვა).

ფოკუს ჯგუფის ჩატარების ადგილისა და საჭირო აპარატურის შერჩევა

ფოკუს ჯგუფის ჩატარებისათვის უნდა გამოიყოს შესაბამისი ზომის ოთახი (მონაწილეთა რაოდენობიდან გამომდინარე), სადაც დამონტაჟდება აუდიო-ვიდეო პარატურა (ჯგუფის მუშაობის ჩაწერისათვის). ჩვეულებრივ, მონაწილეები და მოდერატორი ერთი მრგვალი მაგიდის ირგვლივ სხედან. ოთახში არ უნდა იყოს ჩამოკიდებული პლაკატები და თვალსაჩინო მასალა, რათა არ მოხდეს ჯგუფის წევრების ყურადღების გაფანტვა. აგრეთვე მნიშვნელოვანია, რომ ოთახი იყოს კომფორტული, ტემპერატურა - სასიამოვნო, სკამები და მაგიდა - მოსახერხებელი. თუ კვლევა გულისხმობს მონაწილეთათვის აუდიო-ვიდეო მასალის ჩვენებას, წინასწარ იზრუნეთ შესაბამის აპარატურის მონტაჟზე

ოთახში ისე, რომ ყოველი წვერი კარგად ხედავდეს და ესმოდეს წარმოდგენილი მასალა.

დიდ კვლევით ორგანიზაციებში ფოკუს ჯგუფის ჩასატარებლად გამოყოფილია სპეცილური ოთახები ცალმხრივი ხედვის შუშის კედლებით. შუშის კედლის იქით იმყოფებიან დამკვირვებლები და დამონტაჟებულია ჩამწერი მოწყობილობა, რათა ჯგუფის წევრებს არ შეექმნას დისკომფორტი. თუმცა, ცალმხრივი ხედვის შუშის არსებობა აუცილებელ პირობას არ წარმოადგენს.

ფოკუს ჯგუფის ჩატარება

ფოკუს ჯგუფში მუშაობა როგორ წესი ხორციელდება შემდეგი თანმიმდევრობით:

- მონაწილეთა წინასწარი ინსტრუქტაჟი

ამ ეტაპზე, მოდერატორი მიესალმება ჯგუფის წევრებს, წარუდგენს მათ თავს, აუხსნის თუ რა უფლებები გააჩნია მოდერატორს დისკუსიის წარმათვისას, გააცნობს მათ დისკუსიის წარმართვის პირობებს და წესებს:

- ჯგუფის წევრებმა უნდა ისაუბრონ მორიგეობით. თუ რომელიმე წევრს გაუგრძელდა აზრის გამოთქმის პროცესი, მხოლოდ მოდერატორს აქვს უფლება გააწყვეტინოს მას სიტყვა.
- ჯგუფის წევრებმა უნდა მიმართონ ერთმანეთს და არა მოდერატორს, შეეცადონ, გულახდილად და ღიად უპასუხონ კითხვებს, არცერთ კითხვაზე არ არსებობს სწორი პასუხი.

- მონაწილეთა თვითწადგენა

დისკუსიის დაწყებამდე ყოველი წვერი მოკლედ წარუდგენს თავს სხვა მონაწილეებს. ეს გარკვეულწილად ჯგუფის „მოთელვა“ რომელიც წევრებს უხსნის ფსიქოლოგიურ დისკომფორტს.

- ძირითადი დიკუსია

ძირითადი დისკუსიის მსვლელობისას ჯგუფში ყველა წევრს უნდა მიეცეს საკუთარი აზრის გამოთქმის შესაძლებლობა, მოდერატორი მართავს პროცესს - რთავს დისკუსიაში პასიურ წევრებს და „აკაავებს“ ყველაზე აქტიურებს. თუ ჯგუფი პასიურია მოდერატორი იყენებს ე.წ. დამაზუსტებელ კითხვებს - ჩაეძიება რესპონდენტს, ახდენს საწყისი კითხვის რეფორმულირებას. დისკუსიის ტემპი დიდად არის დამოკიდებული მოდერატორის თვისებებსა და უნარ-ჩვევებზე.

□ დისკუსიის შეჯამება

მოდერატორმა უნდა შეაჯამოს დისკუსია, აღნიშნოს, რომ ჯგუფმა კარგად იმუშავა, საჭიროების შემთხვევაში დააზუსტოს, სწორად გაიგო თუ არა მოწოდებული ინფორმაცია.

□ ინფორმაციის დაზუსტება

ხშირად ფოკუს ჯგუფს ესწრებიან დამკვირვებლები, ანუ კვლევითი ჯგუფის წევრები. ისინი, როგორც წესი, არ სხედაბ იმავე ოთახში, სადაც მიმდინარეობს ფოკუს ჯგუფი და აკვირდებიან პროცესს ტელევიზორით, ან ცალმხრივი შუშის კედლის მეშვეობით. მათ აქვთ საშუალება დისკუსიის რეზიუმეს შემდეგ დასვან დამაზუსტებელი კითხვები, რათა უკეთ გაიგონ, თუ რას ფიქრობენ ჯგუფის წევრები.

ფოკუს ჯგუფის სამუშაოს შეფასება და ცვლილებების შეტანა

ფოკუს ჯგუფთან მუშაობა დინამიური პროცესია. ამიტომაც ყოველი ჯგუფის დამთავრების შემდეგ უნდა შეფასდეს პროცესის ხარისხი და დისკუსიის ჩატარების სახელმძღვანელოს ეფექტურობა. მსვლელობის საფუძველზე მკვლევარმა შეიძლება გადაწყვიტოს:

- იმ კითხვების ამოღება, რომლებმაც „არ იმუშავეს“;
- ახალი კითხვების შემოტანა ან სხვაგვარად ფორმულირება.

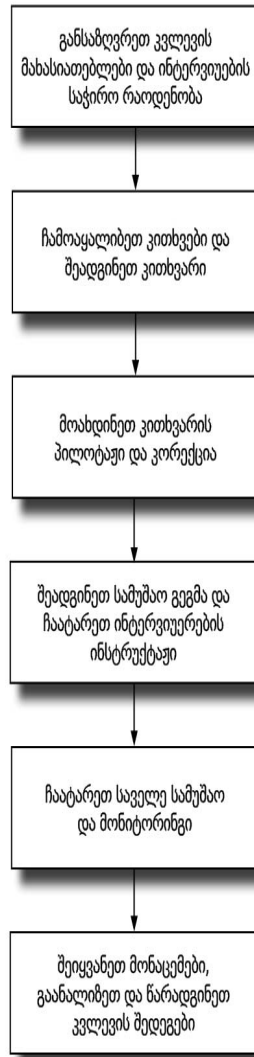
ფოკუს ჯგუფის სამუშაოს ანალიზი და შედეგების წარდგენა

ფოკუს ჯგუფის შედეგების ანალიზი არაფრით განსხვავდება სხვა სახის თვისებრივი კვლევების ანალიზისაგან (იხილე თავი 7). როგორც ზემოთ ავლიშნეთ ფოკუს ჯგუფის მიმდინარეობა იწერება აუდიო-ვიდეო მოწყობილობის საშუალებით, ამის შემდეგ მასალა გადააქვთ კომპიუტერში ტექსტური ფაილების სახით (ხდება მათი გაშიფვრა - ტრანსკრიპტების მომზადება). გაშიფრულ მასალაზე დაყრდნობით მკვლევარი აკეთებს ანალიზს და წერს ანგარიშს.

როგორ ჩავატაროთ გამოკითხვა

გამოკითხვა რაოდენობრივი კვლევის ერთ-ერთი ყველაზე გავრცელებული მეთოდია. სქემა №11 ასახავს გამოკითხვის პროცესის ძირითად ეტაპებს.

სქემა 11: გამოკითხვის პროცესის ძირითადი ეტაპები



კვლევის მახასიათებლების და რესპონდენტთა საჭირო რაოდენობის განსაზღვრა

გამოკითხვა ორ ძირითად ნაირსახეობად იყოფა. ესენია **ინტერვიუ** და **ანკეტირება**. ანკეტირების დროს, რესპონდენტი თავად ავსებს კითხვარს, ხოლო ინტერვიუს დროს ანკეტას ავსებს მკვლევარი, რესპონდენტის პასუხებზე დაყრდნობით.

ანკეტირების ნაირსახეობებია საფოსტო ან ელექტრონული ანკეტირება და, ასევე, ჯგუფური ანკეტირება, როდესაც რესპონდენტების ჯგუფს თავს უყრიან ერთ ადგილას კითხვარების შესავსებად.

რაოდენობრივ კვლევებში, ძირითადად, იყენებენ სტრუქტურირებული ინტერვიუს მეთოდს. ინტერვიუ ტარდება პირისპირ ან, მაგალითად, ტელეფონით.

გამოკითხვის ფორმის შერჩევისას მკვლევარმა უნდა გაითვალისწინოს მრავალი ფაქტორი, ეს ფაქტორები ოთხ ძირითად კატეგორიაში შეიძლება დავაჯგუფოთ.

1. გენერალურ ერთობლიობასა და შერჩევასთან დაკავშირებული საკითხები - თუ რესპონდენტები გაფანტულნი არიან გეოგრაფიულად ან რაიმე სხვა მიზეზის გამო, რთულია მათი ერთ ადგილას თავმოყრა, უპირატესობას სატელეფონო ან საფოსტო გამოკითხვას ანიჭებენ.

2. შინაარსთან და კითხვებთან დაკავშირებული საკითხები - ინტერვიუ მიზანშეწონილია იმ შემთხვევაში, როდესაც კითხვარში დიდია ღია კითხვების წილი, კითხვების თანამიმდევრობის წინასწარ განსაზღვრა რთულია ან კითხვარის სტრუქტურა გულისხმობს გადახტომებს კითხვებს შორის (გარკვეულ კითხვებს მხოლოდ იმ რესპონდენტებს ვუსვამთ, რომლებმაც წინა კითხვებში გარკვეული პასუხი გაგვცეს). თუ კითხვები გრძელია და კომპლექსური, უმჯობესია ანკეტირების მეთოდის

გამოყენება, ეს მთლიანად აგრეთვე კარგია, როდესაც რესპონდენტებს უწევთ სენსიტიურ კითხვებზე პასუხის გაცემა. ამ შემთხვევაში შესაძლებელია რესპონდენტების ანონიმურობის უზრუნველყოფა. ზოგიერთ შემთხვევაში კითხვარში მოცემულ კითხვებზე პასუხის გასაცემად რესპონდენტს ესაჭიროება დამატებითი ინფორმაციის მოპოვება ან გადამოწმება (მაგალითად, გარკვეული გამოთვლების გაკეთება) - ამ შემთხვევაშიც მიზანშეწონილია საფოსტო ან ელექტრონული გამოკითხვის ჩატარება.

3. ობიექტურობასთან დაკავშირებული საკითხები - ინტერვიუს შემთხვევაში, სადაც რესპონდენტის ანონიმურობის დაცვა შეუძლებელია, გამოკითხვაში მონაწილე ადამიანი ხანდახან ცდილობს „უკეთ წარმოაჩინოს თავი“ და შეგნებულად არ ამბობს სიმართლეს. ამ ეფექტს „სოციალური სასურველობის“ ეფექტს უწოდებენ. აგრეთვე, ინტერვიუს დროს შესაძლებელია რესპონდენტზე ინტერვიუერის ზეგავლენაც. ხანდახან ინტერვიუერიც ამახინჯებს შედეგებს კითხვარში კონკრეტული კითხვების გამოტოვებით ან პასუხების გაყალბებით. საფოსტო ან ელექტრონული გამოკითხვისას, თავისმხრივ, მკვლევარი არ არის დაზღვეული იმისაგან, რომ კითხვარს „სხვა რესპონდენტი“ შეავსებს.

4. ტექნიკური და ადმინისტრაციული საკითხები: გამოკითხვის ფორმის შერჩევისას აგრეთვე მნიშვნელობა აქვს მკვლევარის ხელთ არსებულ რესურსებს. ინტერვიუს ჩატარებისათვის საჭიროა სპეციალურად მომზადებულ ინტერვიუერთა ჯგუფი, ელექტრონული გამოკითხვისას - ინტერნეტის ხელმისაწვდომობა და ა.შ.

რესპონდენტების საჭირო რაოდენობა განისაზღვრება შერჩევის სტანდარტული მეთოდების გამოყენებით, რომლებიც აღწერილია მეოთხე თავში. თეორია და პრაქტიკა აჩვენებს, რომ რესპონდენტთა ოპტიმალური რაოდენობაა 300-1000, შერჩევის მოცულობის ზრდა

1000 რესპონდენტს ზემოთ აღარ იწვევს შედეგების სიზუსტის მნიშვნელოვან ზრდას.

კითხვების ჩამოყალიბება და კითხვარის შემუშავება

კითხვარის შემუშავება გამოკითხვის პროცესის ერთ-ერთი ყველაზე საპასუხისმგებლო ეტაპია. მკვლევარი იღებს გადაწყვეტილებებს კითხვარის შინაარსის, კითხვების ფორმულირებებისა და თანამიმდევრობის შესახებ.

კითხვარის შემუშავება ორ ეტაპად იყოფა. ეს ეტაპებია:

- კითხვების ჩამოყალიბება და
- კითხვარის დიზაინის შემუშავება

ორივე ეტაპი ძალიან მინიშნელოვანია, რადგან გავლენას ახდენს გამოკითხვის ეფექტურობასა და მიღებული შედეგების სიზუსტეზე.

კითხვების ჩამოყალიბება

კითხვარში გამოყენებული კითხვები ორ ძირითად ჯგუფად იყოფა: სტრუქტურირებულ და არასტრუქტურირებულ კითხვებად.

სტრუქტურირებული კითხვების ყველაზე მარტივ სახეს ე.წ. დიქტომური კითხვები წარმოადგენს. დიქტომური კითხვა მოიაზრებს მხოლოდ ორ პასუხს - დიახ/არა, ვეთანხმები/არ ვეთანხმები, მართალია/მცდარია. ამ ტიპის კითხვები ხშირად გამოიყენება გამოკითხვაში.

მიუთითეთ თქვენი სქესი:

ქალი
მამაკაცი

გსურთ თუ არა რომ სამაგისტრო კურსები დაინერგოს სადამოს საათებში?

დიახ
არა

სტრუქტურირებული კითხვების კიდევ ერთ კატეგორიას წარმოადგენს კითხვები, რომლებიც გაზომვის სხვადასხვა სკალებს ეყრდნობა.

მაგალითად, თუ მკვლევარს აინტერესებს კვლევაში ჩართული აკადემიური პერსონალის სტატუსი, იგი გამოიყენებს სახელდების სკალას - ე.წ. კითხვა მენიუს, სადაც წინასწარ არის მოცემული შესაძლო პასუხები, ხოლო ყოველ პასუხს შესაბამისი ციფრული კოდი აქვს.

მიუთითეთ თქვენი აკადემიური თანამდებობა:

1. სრული პროფესორი
2. ასოცირებული პროფესორი
3. ასისტენტ პროფესორი

მკვლევარმა შეიძლება სთხოვოს სტუდენტებს, სასწავლო კურსების დალაგება საინტერესობის მიხედვით და ამისათვის გამოიყენოს რიგის სკალა, სადაც 1 აღნიშნავს ყველაზე საინტერესო კურსს, 4- ყველაზე ნაკლებად საინტერესოს.

გთხოვთ დააღაგოთ კურსები მნიშვნელოვნების მიხედვით - მიანიჭოთ კურსს შესაბამისი ნომერი, სადაც 1 აღნიშნავს ყველაზე მეტად საინტერესო კურსს, 4- ყველაზე ნაკლებად საინტერესოს.

- მათემატიკის შესავალი
- აკადემიური წერა
- კომპიუტერული კურსი
- მარკეტინგის საფუძვლები

მკვლევარმა, აგრეთვე შეიძლება გამოიყენოს ინტერვალის სკალები. ყველაზე გავრცელებული ფორმაა ე.წ. ლაიკერტის სკალა, სადაც რესპონდენტს სთხოვენ მოახდინოს შეფასება ხუთბალიან, შვიდბალიან ან ცხრაბალიან სკალაზე.

გთხოვთ შეაფასოთ ლექციების ხარისხი ხუთბალიან სკალაზე, სადაც 1 ნიშნავს ძალიან უინტერესოს, 5 - ძალიან საინტერესოს (შემოხაზეთ შესაბამისი პასუხი).

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

ინტერვალის სკალას წარმოადგენს ე.წ. სემანტიკური დიფერენციალიც, სადაც რესპონდენტი აფასებს ობიექტს ურთერთსაპირისპირო ზედსართავების გამოყენებით მაგალითად ხუთბალიან სკალაზე.

შეაფასეთ კურსი ქვემოთ მოცემულ სკალაზე:

საინტერესო	-2	-1	0	1	2
მოსაწყენი					
მნიშვნელოვანი	-2	-1	0	1	2
უმნიშვნელო					
მარტივი	-2	-1	0	1	2
რთული					

ინტერვალის სკალის კიდევ ერთი მაგალითია ე.წ. კუმულატიური, გუტმანის სკალა. ამ ტიპის სკალაზე რესპონდენტი აღნიშნავს იმ პასუხებს, რომლებსაც ეთანხმება. შესაძლო პასუხების ჩამონათვალი ისეა აგებული, რომ თუ რესპონდენტი ეთანხმება ჩამონათვალი ბოლო პუნქტს, იგი, სავარაუდოდ, ეთანხმება დანარჩენებსაც.

- აღნიშნეთ პუნქტები, რომლებსაც ეთანხმებით
- ისურვებდით თუ არა, რომ გაცდენების პრევენციის ახალი წესი ამოქმედდეს თქვენს უნივერსიტეტში?
 - ისურვებდით თუ არა, რომ გაცდენების პრევენციის ახალი წესი ამოქმედდეს შემდეგი სემესტრიდან?

კითხვარებში, აგრეთვე გამოიყენება ე.წ. კითხვა - ფილტრები. მაგალითად, მკვლევარს სურვილი აქვს, სხვადასხვაგვარი კითხვები დაუსვას მათ, ვინც სარგებლობს ან არ სარგებლობს უნივერსიტეტის

ბიბლიოთეკით. ამისათვის, მან უნდა შეიმუშავოს კითხვა ფილტრი.

1. სარგებლობთ თუ არა ბიბლიოთეკით?
დიახ
არა (გადადით კითხვაზე 3)

2. მიმდინარე სასწავლო წლის განმავლობაში დაახლოებით რამდენჯერ ისარგებლეთ ბიბლიოთეკით?
ერთხელ
2-5 ჯერ
5-10 ჯერ
11-20 ჯერ
20-ზე მეტჯერ

კითხვა ფილტრების სიჭარბე ძალიან ართულებს კითხვარის სტრუქტურას. შეეცადეთ რომ ერთი კითხვიდან არ გქონდეთ ორზე მეტი „გადასვლა“. თუ კითხვა, რომელზეც უნდა გადავიდეს რესპონდენტი სხვა გვერდზეა, მიუთითეთ გვერდის ნომერი და კითხვის ნომერი.

კითხვარის დიზაინის შემუშავება

სწორედ დასმული კითხვა - კვლევითი პროექტის წარმატების განმსაზღვრელი მნიშვნელოვანი ელემენტია. არანაკლები მნიშვნელობა აქვს კითხვების თანამიმდევრობასაც.

ანკეტირებით მიღებული ინფორმაციის ხარისხი დამოკიდებულია იმაზე, თუ რაოდენ გააზრებულად არის შედგენილი ანკეტა. ზოგიერთი ანკეტა ისეა შედგენილი, რომ რესპონდენტი იბნევა. მეორე სახის ანკეტებში რესპონდენტი კითხვაზე „სწორ“ პასუხს, წინა კითხვიდან ხვდება. მესამე სახის ანკეტებში კითხვები არასრულია და არ აძლევს მკვლევარს ამომწურავი ინფორმაციის ამოღების შესაძლებლობას.

რაოდენობრივი კვლევებისას გამოიყენება ე.წ. სტანდარტიზირებული კითხვარი, რომელშიც წინასწარ არის განსაზღვრული კითხვების თანამიმდევრობა და შესაძლო პასუხების ვარიანტები. სტანდარტიზირებული ანკეტის მთავარი მახასიათებლებია:

- მოქნილობა. მისი გამოყენება შესაძლებელია როგორც პირისპირ ინტერვიუსთვის, ისე სატელეფონო გამოკითხვისა და ანკეტირების დროს.
- სიმარტივე. სტანდარტიზირებული ფორმის ანკეტა გამოდგება როგორც პროფესიონალი ინტერვიუერებისათვის, ასევე ჩვეულებრივი ადამიანებისათვის;
- ინტერვიუერის რესპონდენტზე ზეგავლენის მინიმუმადე დაყვანა. ყველა რესპონდენტს უსვამენ ერთსადაიმთხვე კითხვებს, ერთნაირი თანამიმდევრობით. რესპონდენტზე ინტერვიუერის ზეგავლენა მინიმუმადეა დაყვანილი;
- მონაცემთა შეყვანა და ანალიზი სიმარტივე. კოდირებული დახურული კითხვები აადვილებენ ინფორმაციის შეყვანას და პასუხების სტატისტიკურ ანალიზს.

კითხვარის სტრუქტურაზე გავლენას ახდენს გამოკითხვის ფორმა, რომელსაც შეარჩევს მკვლევარი. ანკეტა ნაკლებად რთულია, ვიდრე პირისპირ ინტერვიუსათვის შემუშავებული კითხვარი. რესპონდენტის მიერ დამოუკიდებლად შესავსები ანკეტის შედგენისას ყურადღება უნდა მივაქციოთ მის ვიზუალურ მხარეს, ხოლო სატელეფონო გამოკითხვის კითხვებს უფრო საუბრის, არაფორმალური სახე უნდა ქონდეს. ყოველი ანკეტა, როგორც წესი, ოთხი ძირითადი ნაწილისაგან შედგება:

1. შესავალი ნაწილი;
2. გამცხრილავე ნაწილი;
3. ძირითადი ნაწილი;
4. დემოგრაფიული ნაწილი;

შესავალი ნაწილი

შესავალი არის ანკეტის აღწერითი ნაწილი და არ შეიცავს კითხვებს. ამ ნაწილში რესპონდენტს უნდა აუხსნათ კვლევის მიზნები და ამოცანები და დაარწმუნოთ იგი, რომ მონაწილეობა მიიღოს გამოკითხვაში.

შესავალი ნაწილის შინაარსი დამოკიდებულია იმაზე, აპირებთ თუ არა კვლევის მიზნების რესპონდენტისათვის სრულად გაცხადებას. ზოგჯერ რესპონდენტს პირდაპირ არ მიუთითებენ კვლევის მიზნებს და შემოიფარგლებიან ზოგადი განმარტებებით. მკვლევარი ასე იმისათვის იქცევა, რომ რესპონდენტს წინასწარ არ ჩამოუყალიბდეს კვლევის საგანთან მიმართებაში გარკვეული (დადებითი თუ უარყოფითი) დამოკიდებულება. მაგალითად: კვლევის მიზნების დაფარვას აზრი აქვს, როდესაც იკვლევთ კონკრეტული ლექტორების მიმართ სტუდენტთა დამოკიდებულებას. ამ დროს შესავალში მიუთითეთ, რომ კვლევის მიზანია სასწავლო პროცესის შეფასება, ისე რომ არ დაასახელოთ კონკრეტული ლექტორები.

აუცილებელია, რომ შესავალ ნაწილში, აგრეთვე, მითითებული იყოს ანკეტის შევსების სავარაუდო დრო და, თუ ეს განსაზღვრულია კვლევის მეთოდოლოგიით, მიღებული ინფორმაციის კონფიდენციალურობის ან რესპონდენტის ანონიმურობის გარანტია.

კონფიდენციალურობაში იგულისხმება, რომ მკვლევარი არ გააცხადებს, თუ ვისგან არის შეგროვებული კონკრეტული ინფორმაცია.

ანონიმურობაში იგულისხმება, რომ მკვლევარმა არ იცის, კონკრეტულად ვინ შეავსო კითხვარი. რესპონდენტი არ მიუთითებს პირად მონაცემებს.

გამცხრილავი ნაწილი

გამცხრილავი ნაწილის მიზანია, წინასწარ გაფილტროს ის რესპონდენტები, რომლებიც არ აკმაყოფილებენ შერჩევის კრიტერიუმებს - იგი შეიცავს ერთ ან რამდენიმე კითხვა - ფილტს, რომლებზეც უკვე გვქონდა საუბარი წინა თავში.

მაგალითად, თუ კვლევის მიზანს წარმოადგენს სტუდენტთა დამოკიდებულების დადგენა უნივერსიტეტის კინოდარბაზის მიმართ და მკვლევარი ახორციელებს სტუდენტების ანკეტირებას უნივერსიტეტის პოლში, მაშინ დიდია იმის ალბათობა, რომ შერჩევაში მოხვდება ის სტუდენტებიც, რომლებსაც ჯერ არ უსარგებლიათ კინოდარბაზით. ამ შემთხვევაში მკვლევარი სტუდენტს უსვამს კითხვას - ხართ თუ არა ნამყოფი უნივერსიტეტის კინოდარბაზში? უარყოფითი პასუხის შემთხვევაში ინტერვიუერი დროს აღარ დაკარგავს რესპონდენტის გამოკითვას.

გამცხრილავი ნაწილის არსებობა კითხვარში კვლევითი პროექტის სპეციფიკით არის განპირობებული და აუცილებელი არ არის.

ძირითადი ნაწილი

ანკეტის ძირითადი ნაწილი შეიცავს კითხვებს საკვლევი საკითხის შესახებ. ძირითადი ნაწილის აგებისას გაითვალისწინეთ რამდენიმე ასპექტი:

- გამოკითხვა დაიწყეთ მარტივი, საინტერესო და ადვილი კითხვებით. რაც უფრო მარტივია და საინტერესოა კითხვა, მით უფრო მეტი ენთუზიაზმით შეუდგება რესპონდენტი კითხვარის შევსებას. საწყის ეტაპზე საჭიროა „ჩავითრიოთ“ რესპონდენტი გამოკითხვის პროცესში და არ შევაშინოთ რთული კითხვებით;
- დააჯგუფეთ კითხვები ერთი თემაში. კვლევისას რესპონდენტს უწევს აზრის დაფიქსირება ისეთ საკითხებზე, რომლებზეც შესაძლოა არც კი უფიქრია. იმისათვის, რომ დაგეხმაროთ რესპონდენტს საკითხის გააზრებაში, დააჯგუფეთ კითხვები ცალკეულ თემებად. ერთი თემიდან მეორეზე გადახტომა უბიძგებს რესპონდენტს, მოგცეთ ზედაპირული და დაუფიქრებელი პასუხები.
- ერთი თემის ფარგლებში ჯერ დასვით ზოგადი სახის კითხვები და შემდეგ თანდათანობით გადადით კონკრეტულ კითხვებზე. ზოგადი კითხვები

აცნობს რესპონდენტს საკითხის არსს და მიმართავს მის აზრებს საჭირო მიმართულებით. როგორც კი რესპონდენტის ყურადღება კონცენტრირდება, მისთვის უფრო მარტივი იქნება კონკრეტულ კითხვებზე პასუხის გაცემა, რომლებიც მოითხოვს დეტალების გახსენებას.

- რთული და დელიკატური კითხვები განათავსეთ ანკეტის ბოლოში. შეიძლება ვივარაუდოთ, რომ საუბრის ბოლოსაკენ რესპონდენტსა და ინტერვიუერს შორის ჩამოყალიბდება ერთგვარი დადებითი კავშირი, რომელიც დაეხმარება მას რესპონდენტისაგან დელიკატური ინფორმაციის მიღებაში.
- ერთმა კითხვამ არ უნდა „უკარნახოს“ რესპონდენტს პასუხები შემდგომ კითხვებზე. მაგალითად, თუ აპირებთ, რომ ჰკითხოთ რესპონდენტებს, თუ რომელი ასპექტები უნდა გაუმჯობესდეს აუდიტორიაში, წინა კითხვებში ნუ მოსთხოვთ აუდიტორიის ხარისხის კონკრეტული ასპექტების ჩამონათვალის მიხედვით შეფასებას (განათება, გათბობა, ავეჯი).
- ყველაზე მნიშვნელოვანი თემა განათავსეთ კითხვარის დასაწყისში. რაც უფრო დიდხანს ავსებს რესპონდენტი კითხვარს მით უფრო იკლებს პასუხების ხარისხი. ამიტომ ყველაზე მნიშვნელოვანი ინფორმაციის შემცველი თემები კითხვარის დასაწყისში უნდა განათავსოთ.

დემოგრაფიული ნაწილი

ეს ნაწილი შეიცავს კითხვებს რესპონდენტის შესახებ. კითხვარი შეიძლება აზუსტებდეს რესპონდენტის ასაკს, სქესს ან კვლევისათვის მნიშვნელოვან სხვა მონაცემებს - მაგალითად, სწავლის საფეხურს, ლექტორის სამუშაო სტატუსს, აკადემიურ სტატუსს და სხვა.

ანკეტის ვიზუალური მხარის შემუშავება

რესპონდენტი მეტი ენთუზიაზმით გაეცნობა და შეაგებს ისეთ კითვარს, რომელსაც მიმზიდველი სახე აქვს. ანკეტის დიზაინის შემუშავებისას გაითვალისწინეთ შემდეგი ასპექტები:

- კითხვები ვიზუალურად უნდა განსხვავდებოდეს პასუხებისაგან. მაგალითად კითხვებისათვის გამოიყენეთ მსხვილი და შავი ასოები, ხოლო პასუხებისათვის – ჩვეულებრივი.
- კითხვების კოდირების სისტემა არ უნდა აბნევდეს რესპონდენტს და არ უნდა უშლიდეს ხელს კითხვის აღქმაში. კოდირების სისტემისათვის გამოყავით მარჯვენა კიდე, რომელიც დაშორებული იქნება სხვა ტექსტისაგან და მასში მხოლოდ კოდები ჩაიწერება;
- კითხვები და შესაძლო პასუხები არ გადაიტანება სხვადასხვა გვერდებზე და არ იყოფა. კითხვა და მისი შესაბამისი პასუხის ველებიერთად უნდა იყოს განლაგებული. სხვადასხვა გვერდზე განთავსებულმა კითხვამ შეიძლება დაბნეულობა გამოიწვიოს როგორც ინტერვიუერში ასევე რესპონდენტში.
- კითხვის ცხრილის სახით განთავსება. კითხვების ცხრილის სახით განთავსება გამოიწვევს რესპონდენტის ყურადღების კონცენტრაციას, არ იკავებს დიდი ადგილს და ადვილია შესავსებად.
- მკვლევარმა ყურადღება უნდა მიაქციოს ინტერვიუერისათვის (რესპონდენტისათვის) ინსტრუქციების შემუშავების საკითხსაც. ჩვეულებრივ, ანკეტაში ჩართულია ორი ტიპის ინსტრუქციები:
- ინსტრუქციები, რომლებიც განმარტავენ, თუ როგორ უნდა გასცეს რესპონდენტმა პასუხი კითხვაზე;
- ინსტრუქციები, რომლებიც განსაზღვრავენ კითხვებს შორის გადასვლის თანმიმდევრობას.

ანკეტები, რომელთაც რეპსონდენტი დამოუკიდებლად ავსებს, ჩვეულებრივ მოცემულია ამომწურავ ინფორმაცია იმის შესახებ, თუ როგორ უნდა გასცეს პასუხი რესპონდენტმა. აგრეთვე, თუ ანკეტა რთულია და საჭიროებს განსაკუთრებულ ყურადღებას მასში მითითებულია ინსტრუქცია ინტერვიუერისათვის. ორივე ტიპის ინსტრუქციები ვიზუალურად გამოყოფილი უნდა იყოს კითხვებისაგან, განსაკუთრებული ყურადღება სჭირდება ე.წ. კითვა - ფილტრების ინსტრუქციებს - მათ პირობით გადასვლებს უწოდებენ. შეამოწმეთ სწორად მიუთითეთ თუ არა შემდეგი კითვის ნომერი და, საერთოდ, არსებობს თუ არა ეს კითხვა კითხვარში.

ბოლო საკითხი, რომელზეც მკვლევარი ამახვილებს ყურადღებას კითვარის შემუშავების პროცესში, არის კითხვების კოდირების საკითხი. ანკეტაში ყველა კითხვა ინომრება, ზოგიერთ ანკეტაში ნუმერაცია პირველიდან ბოლო კითხვამდე მიყოლებით უწყვეტია. ზოგიერთში კი ნუმერაცია ყოველთვის თავიდან იწყება, თავების, ან თემების მიხედვით.

კითხვარის პილოტაჟი და კორექცია

მას შემდეგ რაც შემუშავდება კითხვარის საჭიროა განხორციელდეს მისი პილოტაჟური შემოწმება და მიღებულ შედეგებიდან გამომდინარე კორექცია. პილოტაჟის დაწყების წინ კვლევის უფროსთან და სხვა კოლეგებთან ერთად კიდევ ერთხელ გადაავლეთ თვალი კითხვარს. ამ დროს მიაქციეთ ყურადღება რომ:

- ანკეტა სრულია და თვითმყოფადია. დარწმუნდით რომ ანკეტაში შესული კითხვების რაოდენობა სრულად შეესაბამება კვლევის მიზნების და ინფორმაციის მოთხოვნებს. დარწმუნდით რომ ანკეტაში არ იყოს შესული ისეთი კითხვები,

რომლებიც არანაირად არ შეესაბამება კვლევის მიზნებს;

- კითხვები არის გასაგებად ჩამოყალიბებული, არ არის ორაზროვანი და სრულად შეესაბამება კვლევისათვის საჭირო ინფორმაციას. მიაქციეთ განსაკუთრებული ყურადღება რომ არ ხდებოდეს კითხვების შინაარსობლივი დუბლირება, ერთ კითხვის პასუხი იყოს ცალსახა და გასაგები და არ იმეორებდეს მეორე პასუხს შინაარსობრივად;
- ანკეტა უნდა იყოს კარგად სტრუქტურირებული და ადვილად აღიქმებოდეს. კიდევ ერთხელ შეამოწმეთ კიტხვებს შორისი გადასვლები, და დარწმინდით რომ ინსტრუქციები არ არიან ორაზროვანი.

ამსი შემდეგ განახორციელეთ უშუალოდ ანკეტის პილოტაჟი. იგი ძალიან მნიშვნელოვანია რათა გამოვლინდეს და შესწორდეს ანკეტის ენობრივი, სტრუქტურული, ფორმისა და ორგანიზაციის პრობლემები. ხშირად დროისა და ფინანსების სიმცირის გამო უარს ამბობენ ანკეტის პილოტაჟზე, რაც შემდგომში დიდი შეცდომებით მთავრდება. პილოტაჟი ტარდება სამიზენ ჯგუფის მცირერიცხოვან რესპონდენტების ჯგუფთან, რომელთა შედეგებიც არ შედის საბოლოო ანალიზში.

ანკეტის პილოტაჟის პროცესი შეიძლება იყოს პასიური და აქტიური. პასიურის დროს რესპონდენტები მხოლოდ ავსებენ ანკეტებს და ინტერვიუერი თავად აფასებს ანკეტის აკარგიანობას. აქტიურის შემთხვევაში კი - რესპონდენტები არა მარტო ავსებენ ანკეტას, არამედ გამოთქვამენ თავიანთ აზრს თუ რაოდენ კარგად და გასაგებად იყო შდგენილი ანკეტა. პილოტაჟის შედეგების შეჯამებისას მიაქციეთ ყურადღება შემდეგ პრობლემებს:

- აკეტირები ჩატარებისას პრობლემები. შეამოწმეთრა დრო დაჭირდა ანკეტის შესავსებად რესპონდენტებს და როდენ შეესაბამებოდა ეს დრო მოსალოდნელს. და გაეცით პასუხი კითხვას: ხომ არ არის საჭირო ანკეტის შემოკლება?

- ანკეტის კითხვების გაგებასთან დაკავშირებული პრობლემები. ხომ არ არის ანკეტაში რთულად გასაგები კითხვები? ეს არის განპირობებული საკითხის სირთულით, კითხვის სიგერძით, ორაზროვნობით თუ ფორმულირებით?
- პასუხების ვარიანტებთან დაკავშირებული პრობლემები. ხომ არ არის ბევრი ისეთი კითხვა რომლის პასუხი მიიღეთ „არ ვიცი“, „არ მაქვს პასუხი“ ან „სხვა“? შესაბამისად თუ არა არჩეული პასუხების სკალები რეალურ პასუხებს?
- ანკეტის ორგანიზებასთან და კითხვებშორის გადასვლებთან დაკავშირებული პრობლემები. ხომ არ გაუჭირდათ რესპონდენტებს ანკეტასთან მუშაობა. ყველა კითხვებშორის გადასვლა ცალსახა იყო და ზუსტად მიყვებოდა თუ არა ჩაფიქრებული ლოგოკურ ჯაჭვს?

სამუშაო გეგმის შედგენა, ინტერვიუერთა ინსტრუქტაჟი და საველე სამუშაოები გამოკითხვის უშუალოდ განხორციელების ეტაპზე, როგორც წესი, თავს იჩენს ყველა ის შეცდომა, რომელიც კვლევის უფრო ადრეულ ეტაპებზე იყო დაშვებული. თვისებრივი კვლევისაგან განსხვავებით, მკვლევარს აღარ შეუძლია კითხვარის შინაარსის ან კითხვათა თანამიმდევრობის შეცვლა, კითხვათა რეფორმულირება. რადგან გამოკითხვის მსვლელობისას მკვლევარს ვეღარ შეაქვს შესწორებები კვლევის ინსტრუმენტში, ყველა პოტენციური პრობლემა და რისკი წინასწარ უნდა იყოს გათვლილი. ინტერვიუერებს უტარდებათ დეტალური ინსტრუქტაჟი.

თუ ფოკუს ჯგუფის მსვლელობისას მოდერატორს შეუძლია კვლევის გეგმაში ცვლილებების შეტანა, გამოკითხვის მეთოდის გამოყენებისას საველე სამუშაოების წარმატება შემოიფარგლება მხოლოდ იმით, თუ რამდენად მოხერხდა საწყისი გეგმის ზუსტად და შეუფერხებლად შესრულება.

რადგან, თვისებრივი კვლევისაგან განსხვავებით, გამოკითვაში ბევრად უფრო მეტი რესპონდენტი მონაწილეობს, პროცესზე დაკვირვებაც ბევრად უფრო რთულდება.

პროცესის გამარტივებისათვის ყველა ანკეტა ინომრება, ანკეტირების გარდა სხვა ფორმის გამოყენებისას კითხვარში აგრეთვე მითითებულია ინტერვიუერის ვინაობა და რესპონდენტის საკონტაქტო ტელეფონი. იმისათვის, რომ მინიმუმამდე იქნას დაყვანილი კითხვარების გაყალბების რისკი, მკვლევარები ახორციელებენ ველის კონტროლს - შემთხვევითად შეარჩევენ ანკეტებს, უკავშირდებიან რესპონდენტებს და ამოწმებენ კითხვარში მოცემული მონაცემების სისწორეს.

გამოკითხვის შედეგების ანალიზი რაოდენობრივი კვლევის მონაცემთა ანალიზის ზოგად წესებს ეყრდნობა, რომლებიც დეტალურად არის აღწერილი თავში „მონაცემთა ანალიზი“.

უმაღლეს საგანმანათლებლო დაწესებულებაში კვლევის განხორციელების სპეციფიკა

კვლევების დაგეგმვისას ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახურმა აუცილებლად უნდა გაითვალისწინოს სათანადო ხარჯები - კითხვარების შემუშავება, რესპონდენტების გამოკითხვა, ფოკუს ჯგუფები, ჩადრმაგებული ინტერვიუ და სხვა მეთოდები, ისევე როგორც შედეგების ანალიზი, შესაბამის სახსრებს მოითხოვს. შეზღუდული ბიუჯეტის პირობებში ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახურმა ძალიან კარგად უნდა განსაზღვროს კვლევის საჭიროება. ასევე უნდა გათვალისწინებულ იქნეს ის ფაქტიც, რომ ადეკვატური შედეგის მიღებისათვის ხშირად საჭიროა გარკვეული ტიპის კვლევების რეგულარული ჩატარება, რაც ასევე დამატებით ხარჯებთანაა დაკავშირებული. ასე მაგალითად, თუ გვინტერესებს სასწავლო პროცესის შეფასება, სტუდენტებისა და აკადემიური პერსონალის გამოკითხვა

ყოველწლიურად უნდა ხორციელდებოდეს. წინააღმდეგ შემთხვევაში ვერ გავიგებთ, რა გავლენა იქონია კვლევის შედეგად გამოვლენილი ნაკლოვანებების გამოსწორების მიზნით გადადგმულმა ნაბიჯებმა, რამდენად სწორდ იქნა ისინი შერჩეული და ა.შ.

ხშირად კვლევების დროს საჭიროა უბრალოდ ფაქტობრივი ინფორმაციის მოპოვება, როგორცაა მაგალითად, მობილური სტუდენტების რაოდენობა, მოზიდული გრანტების რაოდენობა, ჩატარებული კონფერენციების რაოდენობა და ა.შ. ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახურს არ უნდა სჭირდებოდეს სპეციალური კვლევის ჩატარება მხოლოდ ამ ტიპის ინფორმაციის მოპოვებისათვის - სტატისტიკური ინფორმაცია უსდ-ში მიმდინარე პროცესების შესახებ ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახურს რუტინული წესით უნდა მიეწოდებოდეს. სასურველია, რომ ინფორმაციის მოძიების ეს წესი დაფიქსირებული იყოს უსდ-ს დებულებაში და მას უსდ-ს ყველა სტრუქტურული ერთეული იცნობდეს. ამ ტიპის ინფორმაცია მნიშვნელოვანწილად განსაზღვრავს სამსახურის მიერ რელევანტური კვლევების დაგეგმვას.

გამოყენებული ლიტერატურა

- “უმაღლესი განათლების შესახებ” საქართველოს კანონი
- სოციოლოგიურ მონაცემთა ანალიზი, ნინო დურგლიშვილი, სოციალურ მეცნიერებათა სერია, თბილისი 2009
- Developing Quality Systems in Education. Geoffrey Doherty. 1994
- Advertising Research Theory and Practice, Joel J. Davis, Prentice Hall inc., 1997
- Reviewing quantitative research to inform education policy processes, Steven J. Hite, International Institute for Education Planning, Paris, 2001,
- Practical research methods, Dr. Catherin Dawson, United Kingdom, 2002
- Total Quality Management. Besterfield et al. 2003
- ISO in Education (an overview), Core Business Solutions, USA, 2003

სასარგებლო ბმულები

www.socialresearchmethods.net

www.researchmethods.com

www.statsoft.ru

www.rae.ac.yk

www.stanford.edu/dept/as/QA

www.uel.ac.uk/qa/qualityass_resp.htm

www.upo.unimelb.edu.au

www.uel.ac.uk

www.ucc.ie/quality

www.qaa.ac.uk

www.iastate.edu