

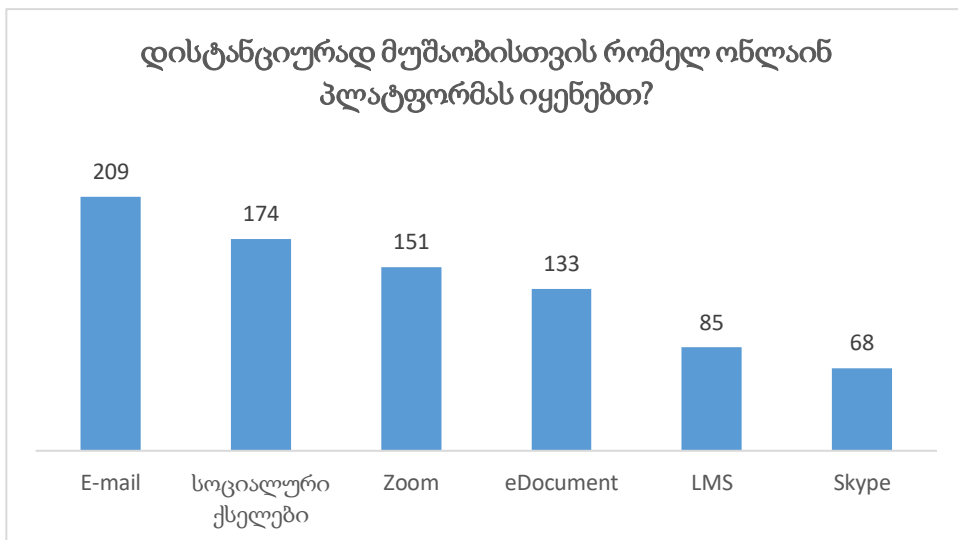
ადმინისტრაციული და დამხმარე პერსონალის გამოკითხვა დისტანციური საქმისწარმოების შესახებ

ადმინისტრაციული და დამხმარე პერსონალის ონლაინ გამოკითხვის მიზანი იყო თსუ-ში დისტანციური საქმისწარმოების პროცესების ხარისხის და ამ პროცესებში უნივერსიტეტის მიერ გაწეული ტექნიკური მხარდაჭერის შეფასება. ასევე, დამატებითი საჭიროებების იდენტიფიცირება. ონლაინ გამოკითხვა მიმდინარეობდა 6 დღის განმავლობაში (დაიწყო 03.04.2020 და დასრულდა 09.04.20). თსუს ცენტრალური ადმინისტრაციის და შვიდივე ფაკულტეტის ადმინისტრაციულ და დამხმარე პერსონალს ელ-ფოსტის საშუალებით დაეგზავნა კითხვარი, ანუ შეირჩა პოპულაციაზე დაფუძნებული მიდგომა (Population-based/Census-based¹), რომელიც კვლევაში პოპულაციის ყველა წევრის ჩართვას გულისხმობს. გამოკითხვაში მონაწილეობა მიიღო 260 რესპონდენტმა. კვლევის ჩატარებისა და მონაცემთა დამუშავების პროცედურა ცენტრალიზებული იყო. განხორციელდა თსუს ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახურის მიერ.

კვლევის მონაცემები დამუშავდა სტატისტიკურ პროგრამაში SPSS21. რაოდენობრივი მონაცემების დასამუშავებლად გამოვიყენეთ სიხშირული და კროსტაბულაციური ანალიზები, ხოლო ღია შეკითხვებით მიღებული თვისებრივი მონაცემების დასამუშავებლად შეირჩა თემატური ანალიზის მეთოდი.

რაოდენობრივი ანალიზი

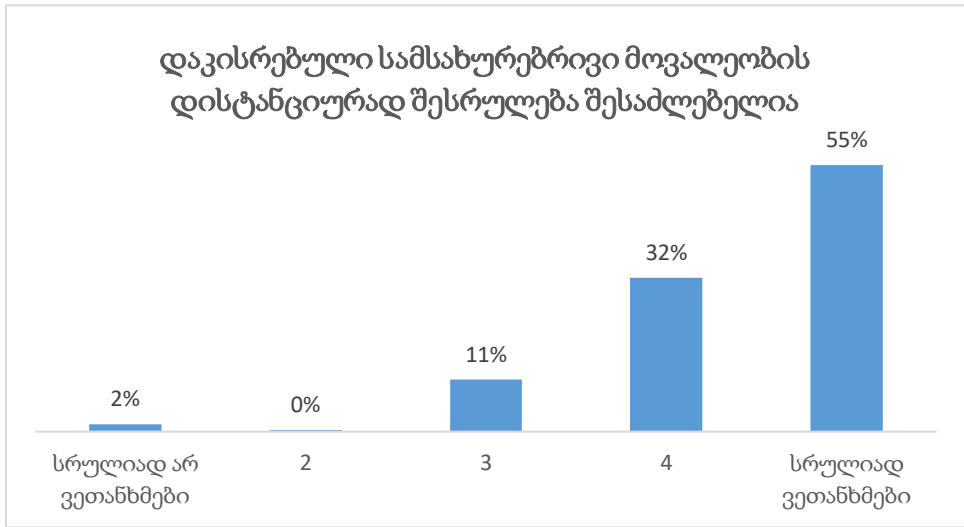
დისტანციური მუშაობისთვის გამოყენებულ პლატფორმებს შორის, ყველაზე ხშირად სახელდება E-mail (*შენიშვნა: კითხვაზე რესპონდენტებს ერთდროულად რამდენიმე პლატფორმის დასახელება შეეძლოთ*). E-mail-ის შემდეგ თითქმის თანაბარი სიხშირით გამოიყენება ისეთი პლატფორმები როგორცაა სოციალური ქსელები, Zoom და eDocument.



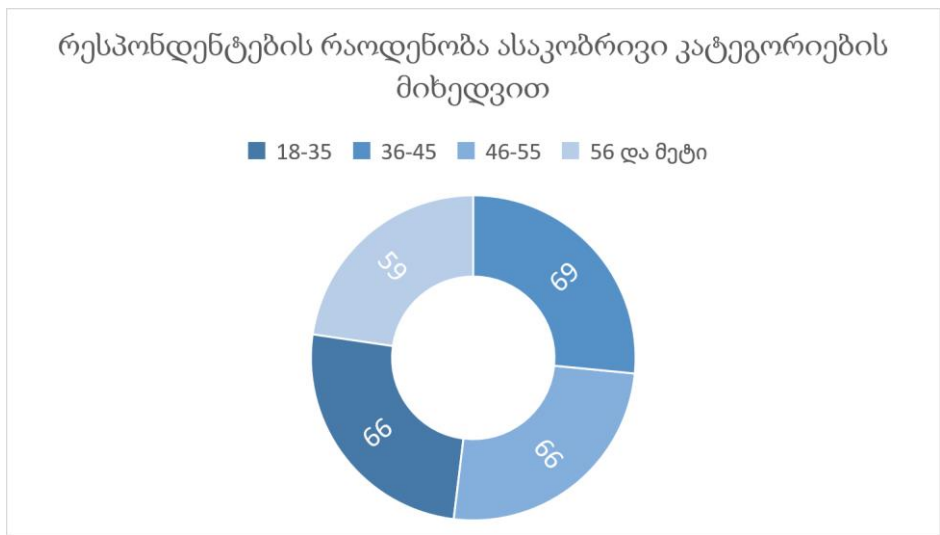
¹ კვლევის მეთოდების ლიტერატურაში გვხვდება შემდეგი სახელწოდებითაც -Saturation Sampling - Sue, V. M., & Ritter, L. A. (2012). Conducting online surveys. Sage.

რესპონდენტებს შესაძლებლობა ჰქონდათ დაესახელებინათ სამუშაო პროცესში გამოყენებული სხვა პლატფორმებიც, რომელიც არ ყოფილა კითხვაში ჩამოთვლილ ვარიანტებს შორის. ასეთი პლატფორმები აღმოჩნდა: Google drive, Dropbox, Whereby, Viber, Anydesk, Teamviewer, Freedcamp (პროექტების მენეჯმენტისა და ჯგუფების კოლაბორაციის web, mobile და desktop სისტემა), საქართველოს სახელმწიფო ხაზინის ელექტრონული მომსახურების ბაზა, საკანონმდებლო მაცნე, ბიბლიოთეკის ელექტრონული ბაზები და Emis.ge.

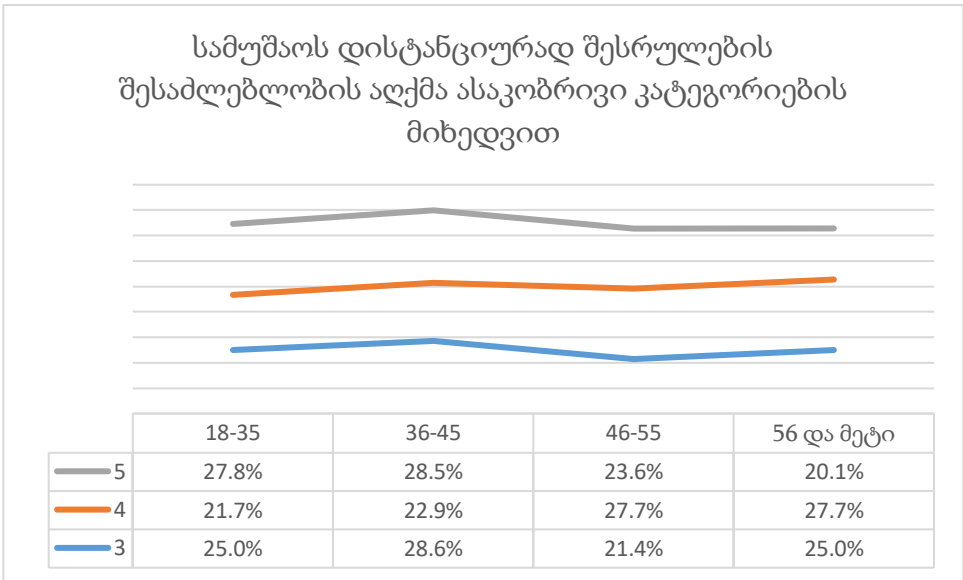
კითხვაზე - *გთხოვთ მიუთითოთ ეთანხმებით თუ არა შემდეგ დებულებას: დაკისრებული სამსახურებრივი მოვალეობის დისტანციურად შესრულება შესაძლებელია* - რესპონდენტების პასუხები მკვეთრად დადებითადაა გადახრილი. პასუხთა უმრავლესობა (87%) თავს იყრის სკალის დადებით პუნქტებთან.



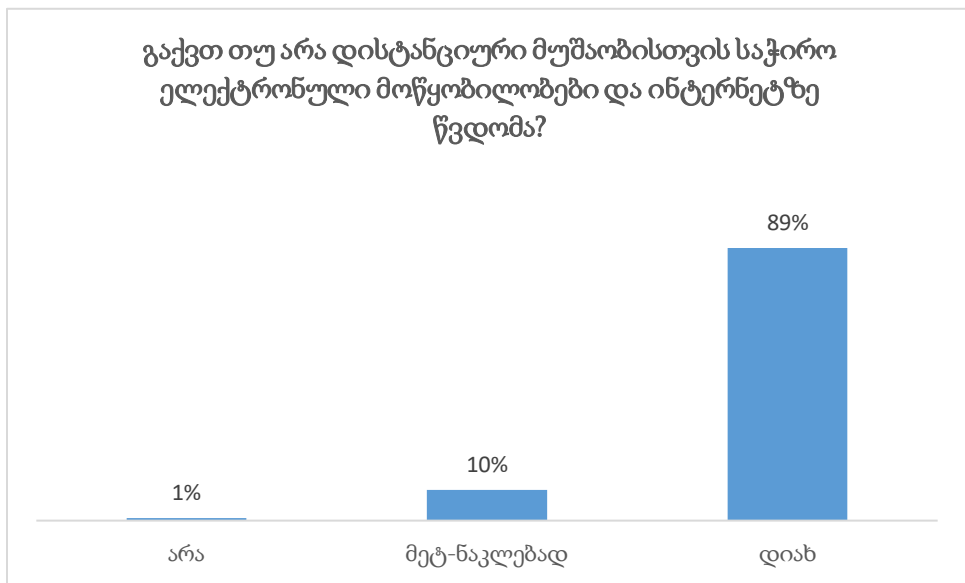
იმისათვის, რომ გადაგვემოწმებინა განსხვავებული იყო თუ არა აღნიშნულ კითხვაზე ასაკოვანი თანამშრომლების პასუხი, რესპონდენტები ასაკობრივი კატეგორიების მიხედვით დავყავით, ისე, რომ ჯგუფებში თითქმის თანაბარი განაწილება შეგვენარჩუნებინა. დიაგრამაზე მოცემულია შესაბამისი მაჩვენებლები:



შემდეგ კი აღნიშნული ასაკობრივი ჯგუფების მიხედვით შევამოწმეთ სამუშაოს დისტანციურად შესრულების შესაძლებლობის აღქმა. როგორც დიაგრამა გვიჩვენებს, სამუშაოს დისტანციურად შესრულების შესაძლებლობის აღქმის სკალაზე მაღალი მაჩვენებლების (მე-4, მე-5 პუნქტი) მიხედვით სხვაობები არ შეინიშნება სხვადასხვა ასაკობრივ ჯგუფში.



რაც შეეხება, რამდენად აქვთ დისტანციური მუშაობისთვის საჭირო ტექნიკური უზრუნველყოფა, გამოკითხულთა 89% პროცენტი ამ შეკითხვას დადებითად პასუხობს და მხოლოდ 1%-ს შეადგენს ისინი, რომელთა პასუხიც უარყოფითია.



თვისებრივი ანალიზი

თვისებრივ მონაცემთა თემატური ანალიზისას შემდეგი თემატური კატეგორიები გამოიყო: დადებითი შეფასებები, კომუნიკაცია, ფუნქციების განაწილება, კომპიუტერული უნარ-ჩვევების გაუმჯობესება, ტექნიკით აღჭურვა, LMS-თან დაკავშირებული პრობლემები, სპეციფიკური საჭიროებები და გამოკითხვა.

დადებითი შეფასებები

ადმინისტრაციული პერსონალის უმრავლესობა აღნიშნავს, რომ დისტანციურ მუშაობას ეფექტურად ართმევს თავს.

„ვფიქრობ, ძალიან კარგად ვართმევთ თავს დისტანციურად მუშაობას.“

„ჩემი აზრით, სრულად დისტანციურ რეჟიმზე გადასვლამ გვიჩვენა ჩემი კონკრეტული განყოფილების კომპეტენციის ფარგლებში შესასრულებელი დავალებების სრულიად ეფექტურად წარმართვა. შესაბამისად, ამ ეტაპზე ვთვლი რომ ეფექტრობის გაზრდას არ საჭიროებს.“

სხვადასხვა სტრუქტურულ ერთეულში დასაქმებული პერსონალი აღწერს მათი სამუშაოს სპეციფიკიდან გამომდინარე შესასრულებელი სამუშაოს დისტანციურად შეუფერხებელი მიმდინარეობის შესახებ.

„საგამომცემლო საქმიანობა დისტანციურად ხორციელდება შეუფერხებლად. რედაქტირება, კორექტირება, დაკაბადონება, დიზაინი, ელექტრონული სახელმძღვანელოების და სხვა პროდუქტის მომზადება, ატვირთვა შესაძლებელია შეუფერხებლად“.

„ჯერჯერობით არ შემქმნია არანაირი პრობლემა. კანცელარიაში მჭირდებოდა დოკუმენტის მიტანა და მეილით მთხოვეს გაგზავნა - რაც ძალიან კარგია.“

„ადმინისტრაციული საქმიანობისთვის, სავსებით მოსახერხებელია ჩემი მოვალეობების სპეციფიკის გათვალისწინებით, უფრო პროდუქტიულიც კი, ვიდრე ოფისში სამუშაო გარემო“.

ასევე, ხაზი ესმება დისტანციურად სამუშაოს ეფექტურად შესრულებაში უნივერსიტეტისგან მიღებული მხარდაჭერის როლს.

„ამ ეტაპზე დისტანციურად მუშაობისას არ შემქმნია არანაირი პრობლემა, ვიღებ ყველა სახის ინფორმაციას და რეკომენდაციებს რაც ჩემი მუშაობის სფეროს შეეხება, კოორდინირებულად ვმუშაობ სხვადასხვა სტრუქტურულ ერთეულებთან.“

„ჩემი აზრით, მოკლე დროში მაქსიმალურდ გაკეთდა ყველაფერი.“

„ვფიქრობ, უნივერსიტეტი ყველაფერს აკეთებს, იმისთვის, რომ ამ პროცესში ჩართული ადამიანები გავერკვეთ ამა თუ იმ საკითხსა და სიახლეში. სასურველია ყველა გადაწყვეტილება ელექტრონული ფოსტის სახით მოგვდიოდეს როგორც ადმინისტრაციას ისე აკადემიურ პერსონალს. აღსანიშნავია, ახალი ადმინისტრაციის ხელმძღვანელის ინტენსიური კონტაქტი თამანშრომლებთან, ეს ძალიან მისასალმებელია და მადლობა ამისთვის.“

კომუნიკაცია

რესპონდენტების ნაწილი დისტანციურად მუშაობის ეფექტურობის გასაზრდელად მეტი კომუნიკაციის საჭიროებას უსვამს ხაზს:

„ერთმანეთთან მეტი კომუნიკაციით, ინფორმაციის გაცვლით, სისტემატურად სიახლეების გაზიარებით. უნივერსიტეტის ადმინისტრაციისა და აკადემიური პერსონალის მუშაობის შესახებ ინფორმაციის გავრცელებით.“

„საჭიროა მეტი კომუნიკაცია სხვადასხვა ერთეულთან.“

კომუნიკაციის გაზრდის ერთ-ერთ გზად საერთო საკომუნიკაციო სივრცე სახელდება.

„TSU-ს ადმინისტრაციისთვის კარგი იქნებოდა ერთიანი საკომუნიკაციო სივრცის ორგანიზება.“

„მიზანშეწონილად მიმაჩნია, აღნიშნულ პროცესში სრულფასოვნად იყოს ჩართული ყველა განყოფილება; არ იქნებოდა ურიგო საერთო, შიდა საკომუნიკაციო სისტემის/აპლიკაციის შექმნა ან ბიზნესისათვის ადაპტირებული რომელიმე პროგრამის გამოყენება.“

აღნიშნა თანამშრომელთა მოტივირებისა და კონტროლის მნიშვნელობის შესახებაც.

„უნდა იყოს აქტიური კონტაქტი ერთი საქმის ირგვლივ მომუშავე ადამიანებს შორის, მეტი კომუნიკაცია, მეტი მოტივირება და სტიმულირება საქმეზე, მეტი კონტროლი გუნდის მუშაობაზე.“

ფუნქციების განაწილება

რესპონდენტების ნაწილი დისტანციურად მუშაობის ეფექტურობის გასაზრდელად ფუნქციების გამჭვირვალე განაწილებაზე ამახვილებს ყურადღებას.

„ფუნქციათა გამიჯვნით და სამსახურეობრივი საათების მკაცრად განსაზღვრით.“

„ფუნქციების სწორად განაწილების, ადმინისტრაციული რესურსის ოპტიმალურად გამოყენების შემთხვევაში.“

„სამსახურეობრივი და არასამსახურეობრივი საათების გამიჯვნა შესასრულებელი საქმის მოცულობიდან გამომდინარე.“

ასევე, ხაზი ესმება შესასრულებელი სამუშაოს გეგმის და ვადების შედგენის მნიშვნელობას.

„უნდა შედგეს სამუშაოების შესრულების გეგმა და ვადები.“

„ხელმძღვანელობის მიერ ორშაბათობით შემუშავდეს კვირის მანძილზე შესასრულებელი სამუშაოს გეგმა და პარასკევს მოხდეს წარმოქმნილი პრობლემების და თემების განხილვა.“

კომპიუტერული უნარ-ჩვევების გაუმჯობესება

რესპონდენტთა უმრავლესობა პერსონალის კომპიუტერული უნარ-ჩვევები გაუმჯობესების საჭიროებას ასახელებს.

„კომპიუტერული უნარ ჩვევების კვალიფიკაციის ამაღლება ესაჭიროება ბევრ თანამშრომელს!“

„არადისტანციური მუშაობის დროს რა პრობლემებიც არსებობდა იგივე პრობლემებია დისტანციური მუშაობის დროს, უბრალოდ, ამ ფორმატში კიდევ უფრო მწვავედ გამოჩნდა ამ პრობლემების არსებობა. დიდი ხანია ვამზობ, რომ ადმინისტრაციაში მუშაობს ძალიან პატივსაცემი აკადემიური პერსონალი, რომელსაც კომპიუტერული უნარ-ჩვევები დაბადებიდან არ დაყვება. ტრენინგები უნდა უტარდებოდეთ ისეთ ელემენტარული უნარების ასათვისებლად კი, როგორც word და excel-ის ფაილებში მუშაობა. რატომღაც მიჩვეულები ვართ, რომ ცდის და შეცდომის მეთოდით ისედაც გაერკვევიან, რაც, ჩემი აზრით, არასწორი მიდგომაა. დროის დამზოგველი უამრავი ფუნქცია შეიძლება ისწავლონ ერთ დღეში ამ საკითხში გარკვეული ტრენინგისგან, რომლის აღმოჩენამდე შეიძლება მთელი ცხოვრების განმავლობაში ვერ მივიდნენ ცდისა და შეცდომის მეთოდით.“

„ასაკოვანი პერსონალის დატრენინგება.“

„აღბათ, ხანდაზმულ თანამშრომლებს ტექნიკურად უკეთესად უნდა ავუხსნათ ონლაინ პლატფორმების გამოყენება, თუმცა ჯერჯერობით, ვფიქრობ, ართმევენ თავს.“

„ფერხდება პროცესი, როცა იდეის შეთავაზებასთან ერთად როგორ შეიძლება ელექტრონულად გაკეთდეს საქმე სწრაფად და ორგანიზებულად, პარალელურად არაფორმალური ტრენინგის ჩატარება გიწევს რა და როგორ (ამას კი სისტემური სახე უნდა ჰქონდეს, თანამშრომლები თავისი ნება სურვილით უნდა რეგისტრირდებოდნენ კომპიუტერული უნარ-ჩვევების ტრენინგებზე).“

ტექნიკით აღჭურვა

დისტანციური მუშაობის შემაფერხებელ ერთ-ერთ ფაქტორად შესაბამის ტექნიკაზე საკმარისი დროით წვდომის შეუძლებლობა სახელდება.

„საჭიროა მეტი ტექნიკური მხარდაჭერა, ინტერნეტის მაღალი სიხშირე, პერსონალური კომპიუტერი (სახლში რამდენიმე ადამიანი, მათ შორის, სასკოლო ასაკის ბავშვებიც, ერთი კომპიუტერით ვსარგებლობთ).“

ამ პრობლემის მოგვარების გზად სამსახურებრივი ტექნიკის თანამშრომლებისთვის დროებით სარგებლობაში გადაცემა სახელდება.

„ვფიქრობ, ვისაც არ აქვს ნორმალური ტექნიკა, მიეცეს საშუალება რომ ისარგებლოს სახლში უნივერსიტეტის კუთვნილი ტექნიკით.“

„ლეპტოპის დროებით სარგებლობაში გადაცემით, ვისთანაც ამის საჭიროებაა.“

„კარგი იქნებოდა სამსახურებრივი ლეპტოპი.“

LMS-თან დაკავშირებული პრობლემები

ადმინისტრაციული პერსონალი სწავლის ელექტრონული სისტემის (LMS) გამართულად მუშაობის უზრუნველყოფასა და დამატებითი ფუნქციებით აღჭურვის მნიშვნელობაზეც საუბრობს.

„ალბათ ის, რომ შეძლებისდაგვარად უზრუნველყოფილი იყოს უნივერსიტეტის ფარგლებში მოქმედი ბაზების (მაგალითად, LMS) გამართული მუშაობა.“

„LMS ბაზის ფუნქციების უფრო მეტად და კარგად დატვირთვა.“

„LMS-ის გამოყენების დროს, სასურველია კურსდამთავრებულის შესახებ იყოს სრულყოფილი ინფორმაცია (დიპლომის ნომერი და სხვ.), ასევე, ატვირთული მათ შესახებ გამოცემული სამართლებრივი აქტები - ბრძანებები.“

სპეციფიკური საჭიროებები

გარდა ზემო აღნიშნული საჭიროებებისა, თსუ გაზეთსა და ბიბლიოთეკაში დასაქმებული პერსონალის მიერ სახელდება სპეციფიკური საჭიროებებიც.

„სასურველია, რომ თსუ გაზეთისა და საზოგადოებასთან ურთიერთობის სამსახურის კომუნიკაცია და თანამშრომლობა გაუმჯობესდეს. მომზადებული სტატიები სოციალური ქსელის მეშვეობით უფრო ინტენსიურად გავრცელდეს.“

„ბიბლიოთეკებს არა აქვს (ან წვდომა არა აქვს) ყველა ლიტერატურის ელექტრონული ვერსია, ამიტომ, როდესაც მკითხველს სურს ისეთი ლიტერატურა, რომლის მიწოდება არ შეგვიძლია ელექტრონული ფორმით (ფიზიკურად არ გვაქვს დიგიტალური/ელექტრონული ვერსია, ან არ გავაჩნია სათანადო ტექნიკა

დიგიტალიზაციის მოკლე დროში განსახორციელებლად, ან საავტორო უფლების საკითხი დგება ელექტრონული ვერსიის გავრცელებასთან დაკავშირებით), იძულებული ვართ ფიზიკურად ადგილზე მოვემსახუროთ მკითხველს. ყველა სხვა შემთხვევაში, მკითხველს ვეხმარებით ელექტრონულად გამოწერილი ლიტერატურის ელექტრონული ვერსიის გამოყენებაში (მოძიება, მიწოდება, ლინკების ჩვენება და ა.შ.).“

„1. საბიბლიოთეკო დოკუმენტის ბიბლიოგრაფიული დამუშავებისათვის საჭიროა საბიბლიოთეკო პროგრამა, რომელის ჩატვირთულია პერსონალურ კომპიუტერში.
2. პერსონალური ან დარგობრივი ბიბლიოგრაფიისთვის მასალის მოძიება მხოლოდ ინტერნეტის საშუალებით იქნება არასრული, სრულყოფისთვის საჭიროა კატალოგებისა და კარტოთეკების გამოყენება.“

„ბიბლიოთეკების შემთხვევაში აუცილებელია მეტ ბიბლიოთეკასთან ელექტრონული წვდომა, ხოლო საუნივერსიტეტო ფონდების დიგიტალიზაცია. ასევე, ელექტრონული ვერსიების მიწოდება-გამოყენების მარეგულირებელი სამართლებრივი საფუძვლების შექმნა (შესაბამისი წესები/დებულებები).“

ასევე, აღინიშნა ბეჭდის ელექტრულად დასმისა და კრიზისულ სიტუაციაში უნივერსიტეტის მოქმედების სტრატეგიის ოფიციალურ დოკუმენტებში გაწერის საჭიროებაზეც.

„სასურველი იქნება თუ შესაძლებელი იქნება დოკუმენტზე ელექტრონულად ფაკულტეტის ბეჭდის დასმა.“

„პირველ რიგში ძალიან მნიშვნელოვანია უნივერსიტეტი მზად იყოს გაუთვალისწინებელი შემთხვევებისთვის. ეს სხვადასხვა ოფიციალურ დოკუმენტშიც არის გაწერილი. როგორი მზაობით დახვდება უნივერსიტეტი სხვადასხვა კრიზისულ სიტუაციას.“

გამოკითხვა

ნიშანდობლივია, რომ რესპონდენტთა ნაწილი სწორედ მსგავსი გამოკითხვების როლს უსვამს ხაზს დისტანციური მუშაობის ეფექტურობის უზრუნველყოფაში.

„საჭიროა სისტემატური გამოკითხვები დისტანციურად მუშაობის პროცესის ანალიზისათვის“

„გამოკითხვების შედეგად გამოიკვეთოს საჭიროებები და მოხდეს მათი დაკმაყოფილება.“

ყურადღება მახვილდება არა მარტო ადმინისტრაციული პერსონალის, არამედ სტუდენტებისა და აკადემიური პერსონალის გამოკითხვის მნიშვნელობაზეც.

„კარგი იქნება ამ გამოკითხვის გზით დაფიქსირებულ პრობლემებზე მყისიერი რეაგირება. ასევე კარგი იქნება, მეილებით დაეგზავნოს სტუდენტებს მსგავსი კითხვარი და პრობლემები გაიწეროს/მოხდეს შემდეგ რეაგირება.“

„სხვადასხვა მხრიდან ინფორმაცია უნდა გროვდებოდეს სტუდენტების, ლექტორების, სტრუქტურულ ერთეულებში დასაქმებულთა საჭიროებები, პრობლემები უნდა იდენტიფიცირდეს, გადაჭრის გზების შემოთავაზებები.“

სწორედ ამ მიზანს ემსახურებოდა თსუში სამი პარალელური - სტუდენტების, აკადემიური პერსონალის და ადმინისტრაციული პერსონალის - ონლაინ გამოკითხვა, რომელიც 2020 წლის აპრილის პირველ კვირაში ჩატარდა.