



დავით ტვილდიანის  
სამედიცინო უნივერსიტეტი

დავით ტვილდიანის სამედიცინო  
უნივერსიტეტის ხარისხის უზრუნველყოფის  
მნიშვნელოვანი მახასიათებლები და  
განვითარების მნიშვნელოვანი პრინციპები

# დავით ტვილდიანის სამედიცინო უნივერსიტეტის ხარისხის უზრუნველყოფის მნიშვნელოვანი მახასიათებლები და განვითარების მნიშვნელოვანი პრინციპები

## შესავალი

უნივერსიტეტი, მისი მენეჯმენტის და აკადემიური საზოგადოების სახით, ხარისხის უზრუნველყოფის (ხუ) შიდა სისტემის განვითარებისთვის ხუ-ის სამსახურიდან მოეღოს:

- ✓ იყოს კონტექსტ-სენსიტიური და უნივერსიტეტის სტრატეგიული პრიორიტეტების შესაბამისი
- ✓ გამიზნული იყოს ხარისხის ამაღლებაზე, არა მხოლოდ უზრუნველყოფაზე
- ✓ ხელი შეუწყოს უნივერსიტეტში ხარისხის კულტურის დანერგვას

„ისტორია“: ხუ-ის შიდა სამსახური დღესუ-ში შეიქმნა, როგორც „ასეთის“ მოთხოვნა საქართველოს განათლების ხარისხის განვითარების ეროვნული ცენტრის და ეფუძნებოდა ხარისხის კონტროლის და განვითარების გაცნობიერებას ინდივიდუალურ დონეზე; ის (ხარისხი) თანდათან გახდა უნივერსიტეტში მიმდინარე პროცესების მომავალი განვითარების დაგეგმარების ნაწილი; რამაც გააუმჯობესა უნივერსიტეტის ორგანიზაცია და მენეჯმენტი, მკვიდრდება/ხდება მის (ორგანიზაცია და მენეჯმენტი) სისტემატურ განახლებაზე ზრუნვა.

უნივერსიტეტში ხუ-ის სამსახურის დანერგვა და განვითარება ხდებოდა იმგვარი მიდგომით, რაც მოიცავდა და მოიცავს როგორც ფორმალური, ასე არაფორმალური ასპექტების ბალანსს; და რომლის მიზანია ხარისხის მიმართ კულტურალური მზაობის აღზრდა, და არა მისი „ჩანაცვლება“ ახლად შექმნილი სტრუქტურის მიერ.

შიდა-ინსტიტუციური კონსტრუქტი: დღესუ შედარებით ახალგაზრდა უნივერსიტეტია, შექმნილი ქვეყნის დამოუკიდებლობის (საბჭოთა კავშირის დაშლის შემდგომ) პერიოდი (1991 წ.); იგი თავიდანვე დაფუძნდა როგორც მანამდე ქვეყანაში არსებული სამედიცინო პროგრამებისგან განსხვავებული/ალტერნატიული პროგრამის მიმწოდებელი ინსტიტუცია. უნივერსიტეტის შედარებით მცირე ზომა იძლევა ხუ-ის სამსახურის და უნივერსიტეტის სხვა ნაწილებს შორის კარგი (ადვილი) კომუნიკაციის საშუალებას. იგი მეტწილად ოპერირებდა ფაკულტეტის დონეზე, და მისი უმთავრესი „სამიზნე“ ფაკულტეტის მიერ განხორციელებულ პროგრამათა განვითარების ხელშეწყობა იყო; ამჟამად იგი ასევე უნივერსიტეტის, როგორც მთლიანის განვითარებაზე ფოკუსირებს.

ბოლო პერიოდის განმავლობაში მნიშვნელოვანი ცვლილებები ხორციელდება საქართველოში ხარისხის გარე შეფასების სისტემაში; და სტრუქტურა (განათლების აკრედიტაციის ეროვნული ცენტრი, და ამაჟამად განათლების ხარისხის განვითარების ეროვნული ცენტრი) თავად განიცდის მნიშვნელოვან ცვლილებებს, შესაბამისად იცვლება უნივერსიტეტთა ხარისხის შეფასების გარე მოთხოვნები, რისი გათვალისწინება (ისევე როგორც უფრო ფართო საერთაშორისო კონტექსტში ხარისხის მოთხოვნათა გათვალისწინება) უწევთ ხარისხის შიდა შეფასების სტრუქტურებს და მათ შორის დღესუ-ის შესაბამის სამსახურს.

## ხარისხის უზრუნველყოფის სტრუქტურა დტსუ-ში

უნივერსიტეტის ზომა, მისი ორიენტაცია მხოლოდ სამედიცინო დარგზე ცენტრალიზირებული სახით (უნივერსიტეტის დონეზე) შექმნილ სტრუქტურას აძლევს საშუალებას გამოიყენოს ასეთი სახის (ცენტრალიზებული) სტრუქტურისთვის დამახასიათებელი ძლიერი მხარეები; მაგალითად ხარისხის შეფასებაში უნიფიცირებული მიდგომა, საერთო ინსტიტუციურ სტრატეგიასთან ადვილად კავშირი; ამასთან, ასევე იყოს ფაკულტეტის საჭიროებაზე ფოკუსირებული (ერთგვარად „დეცენტრალიზირებული“), აადვილებს კომუნიკაციას უნივერსიტეტის პერსონალთან, იცავს უნივერსიტეტში მოვალეობების დუბლირების რისკისა და განსხვავებული მიდგომებისგან. შესაბამისად, სამსახურს აქვს გარე და შიდა საუნივერსიტეტო მოვალეობები.

ხარისხის გარე შეფასებითვის მისი პასუხისმგებლობაა საქართველოს განათლების და მეცნიერების სამინისტროსა და განათლების ხარისხის განვითარების ეროვნულ ცენტრთან ურთიერთობა. იგი ასევე ზრუნავს უნივერსიტეტის იმიჯზე საერთაშორისო და ეროვნულ დონეზე.

შიდა საუნივერსიტეტო დონეზე იგი პასუხისმგებელია ხარისხის უზრუნველყოფის და სტრატეგიული გეგმების შესრულების მონიტორინგზე. ხელს უწყობს ასევე ხარისხის უზრუნველყოფაზე დისკუსიებში პედაგოგთა და სტუდენტთა, სხვა პერსონალის და გარე პარტნიორების ჩართულობას ხარისხის ამაღლების მიზნით და ამისთვის მათთან კომუნიკაციის დამატებითი არხები არ სჭირდება.

მისი ფუნქციებია:

- ✓ ფაკულტეტის და უნივერსიტეტის სხვა ნაწილების საქმიანობის ხარისხის საკითხებში ექსპერტიზა და ხელშეწყობა
- ✓ უნივერსიტეტის მამულებით ხუ-ის აქტივობების კოორდინირება
- ✓ გარე მოთხოვნების, როგორცაა ხარისხის გარე შეფასების სააგენტოს ინსტრუქციების განხილვა ინტერპრეტაციისა და უნივერსიტეტის კონტექსტში ადაპტაციისთვის
- ✓ სამსახურების საქმიანობის ხარისხის მონიტორინგი და ინფორმაციის მოგროვება მაგალითად სტრატეგიული მენეჯმენტის მიზნებისთვის
- ✓ ხარისხის უზრუნველყოფასთან დაკავშირებული ადმინისტრაციული ამოცანების მართვა, როგორცაა სტუდენტთა გამოკითხვები ან ხარისხის გარე შეფასების სააგენტოს მიერ მოთხოვნილი დოკუმენტაციის მომზადება.

## ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახურის ურთიერთობა (ურთიერთობის წესი/ჩარჩო) უნივერსიტეტის სხვა ორგანოებსა და საუნივერსიტეტო საზოგადოების წევრებთან

უნივერსიტეტის ოფიციალური სტრუქტურები და ორგანოები უზრუნველყოფენ ხუ-ის პროცესში ხუ-ის სამსახურთან თანამშრომლობის ფორმატს; ამასთან, ხარისხის კულტურის

დანერგვის „დასაჩქარებლად“, ყველა მონაწილე უნდა გრძნობდეს ხარისხზე არა მხოლოდ პასუხისმგებლობას, არამედ რომ მათ შეუძლიათ „ამაში“ თავისი წვლილის შეტანა. შესაბამისად, სამსახური უნდა აცნობიერებდეს, რომ მას არ შეუძლია (და არც არის გამართლებული) იზოლირებულად ფუნქციონირება; და რომ ხუ-ს მიერ გაწეულ სამუშაოს გაცილებით ძლიერი გავლენა და სარგებელი ექნება თუ იმოქმედებს არა მხოლოდ ოფიციალური სტრუქტურების მეშვეობით, არამედ უშუალოდ აკადემიურ საზოგადოებასთან კომუნიკაციით.

შესაბამისად, სტრუქტურა ყოველწლიური თვითშეფასების დაგეგმვის, მონიტორინგისა და შეფასებისთვის ქმნის ხარისხის შეფასების ჯგუფს აკადემიური შტატის და სტუდენტთა სავალდებულო ჩართულობით. ხუ-ის სამსახურის საქმიანობის (მათ შორის ამ წესით) გამოცდილებამ აჩვენა, რომ აკადემიური საზოგადოების წევრთა ხარისხის უზრუნველყოფის ჯგუფში ჩართულობას დამატებითი სარგებელი მოაქვს სწავლისა და სწავლების პროცესების გაუმჯობესებაში. ამასთან, ამ მიმართულებით განვითარება საჭიროებს შემდგომ ნაბიჯებს კერძოდ, მეტ დიალოგს შტატთან ხარისხის განვითარებაში მათ ინდივიდუალურ როლზე, საკუთრი სამუშაოს ხარისხის თვითშეფასებისთვის მზაობაზე. ერთერთი საშუალება შეიძლება იყოს ზოგადად ხარისხის უზრუნველყოფის საკითხებში უნივერსიტეტის შტატისა და სტუდენტებისთვის ყოველწლიური სასწავლო კურსის (მაგ: 1 ECTS მოცულობით) შემუშავება; მისი მიზნები იქნება აკადემიური საზოგადოების წევრთა მომზადება უნივერსიტეტის ხარისხის მენეჯმენტის სისტემის საბაზისო პრინციპებში, ახსნა და განხილვა იმ გზების, რომლითაც ისინი, როგორც წევრები და/ან ჯგუფის წევრები, შეიძლება დაეხმარონ და წვლილი შეიტანონ საუნივერსიტეტო პროცესების გაუმჯობესებაში. ეს ხელს შეუწყობს იმის გაცნობიერებას, რომ ხუ არის მთლიანად უნივერსიტეტის პასუხისმგებლობა და არა მხოლოდ ხუ სამსახურის ხელმძღვანელის. შემდგომში უნივერსიტეტმა შეიძლება ორგანიზება გააკეთოს სხვა ტრენინგების და სამუშაო შეხვედრების, რომელიც შექმნის კარგ საკომუნიკაციო პლატფორმას სხვადასხვა დისციპლინების შტატს შორის კარგი პრაქტიკის გაზიარებისთვის.

ასევე, სტუდენტთა ჩართულობა ხუ-ში არ უნდა შემოიფარგლოს მხოლოდ უკუკავშირის მიწოდებით და ინფორმაციის მიღებით. ისინი ხუ-ში ჩართულნი უნდა იყონ (ან ასეთი ჩართულობა გაგრძელდეს და/ან გაძლიერდეს):

- (i) უკუკავშირის მიწოდებით (მაგ: გამოკითხვები)
- (ii) თვითშეფასების ანგარიშების მომზადებასა და
- (iii) ინსტიტუტის მმართველობასა და მენეჯმენტში ჩართულობით (წევრობა გადაწყვეტილების მიმღებ კომიტეტებში). მხოლოდ ამ შემთხვევაში იქნება უნივერსიტეტი დარწმუნებული, რომ სტუდენტები არიან ჩართულნი (აქვთ შესაძლებლობა იყონ ჩართულნი) ხუ-ში. ასეთ შემთხვევაში სტუდენტები პროცესში (ხუ-ის განვითარება) მონაწილენი იქნებიან როგორც თანასწორი პარტნიორები და შესაბამისად გაიზარებენ და გაიზიარებენ პასუხისმგებლობას საკუთრი განათლების ხარისხზე.

### **ხუ-ში ურთიერთობის ჩარჩო/წესი-დან ქმედებამდე: პროცესები და ინსტრუმენტები**

უნივერსიტეტის საგანმანათლებლო მისიიდან გამომდინარე პროგრამები და მათი მიწოდება არის ერთი ყველაზე მთავარი სამიზნე ხარისხის შეფასების და განვითარების; შესაბამისად

სწავლებისა და სწავლის ხარისხის პროგრამათა (სტანდარტებთან გარანტიისთვის) იმ ასპექტების განსაზღვრა, რაც ყურადღებას, მონიტორინგსა და შეფასებას საჭიროებს დტსუ-ს ხარისხის შეფასების მთავარ სამიზნედ რჩება.

ასევე, ხუ-ში მნიშვნელოვან ადგილს იკავებს სტრატეგიული დაგეგმისთვის საჭირო ინფორმაცია, კონკრეტული ქმედებები პრობლემების იდენტიფიკაციისთვის და მათზე აკადემიურ საზოგადოებასთან კომუნიკაცია; უწყვეტი განვითარების უზრუნველყოფისთვის დაგეგმვა-განხორციელება-შეფასება/შემოწმება-განვითარება/გაუმჯობესება სამუშაო ციკლის საფუძველზე ხარისხის შეფასების პროცესების ჩატარება.

### **პროგრამათა შეფასება\***

კურიკულუმის განვითარება სისტემური და გაცნობიერებული გზით პროგრამათა ხარისხში დარწმუნების საკვანძო ელემენტია. მნიშვნელოვანი ნაბიჯები ამ მიმართულებით შემდეგია:

1. პროგრამის მიზნების და სწავლის შედეგების განსაზღვრა; დაზუსტება რა უნდა ისწავლოს და რას უნდა მიაღწიოს სტუდენტმა
2. შინაარსის განსაზღვრა, მნიშვნელოვანი (დიდი) თემების შერჩევა და პროგრამის სტრუქტურის განსაზღვრა
3. სწავლების მეთოდების და ხერხების შერჩევა და განვითარება
4. ლიტერატურისა და სხვა საგანმანათლებლო მასალების შერჩევა
5. როგორ (რა გზით) იქნებიან სტუდენტები შეფასებულნი რათა შეფასდეს სწავლის შედეგების მიღწევა

\*სგც-მა, სხვა დახმარებასთან ერთად, რომელიც ემსახურება შტატის განვითარებას სწავლება/სწავლის პროცესების ყველა ასპექტში: პროგრამის დიზაინი და დაგეგმვა, ამოცანთა განსაზღვრა, სწავლის მეთოდების, შეფასების მეთოდების და სწავლის შედეგების განსაზღვრა, შემდგომი (ამ ტრენინგის შემდგომი) განვითარებისთვის პედაგოგიურ პროცესს ხელი უნდა შეუწყოს თანასწორთა დაკვირვებით (იხ. პედაგოგიური დატვირთვის დოკუმენტი), მასწავლებელთა შტატი აკვირდება ერთმანეთს განხილვის მიზნით როგორ არის სასწავლო ამოცანები გააზრებული (პრე-ობსერვაციული სესია), როგორ ხდება მათ გამოყენება კლასში (დაკვირვების პროცესში) და როგორ არის ის აღქმული მასწავლებლებისა და სტუდენტების (პრო-ობსერვაციული სესია) მიერ.

უნდა გამოძებნილი იყოს ფორმალური და არაფორმალური გზები სწავლების კულტურის დასანერგად; კერძოდ, ფორმალური, ძირითადად ფორმალური (პედაგოგიური დატვირთვის დოკუმენტით მოთხოვნილი, ა. შ.) მექანიზმებით; ToT ტრენინგის მიწოდება, და დიალოგისთვის პლატფორმის შექმნა (კულტურალური მიდგომა) ასევე ეხმარება უნივერსიტეტის სტრატეგიულ მიზნებს, მათ შორის სიცოცხლის განმავლობაში სწავლის ხელშეწყობას უნივერსიტეტში.

### **პროგრამის შეფასების ასპექტები:**

- დამსაქმებელთა მოთხოვნები;

- სწავლის მოსალოდნელი შედეგები;
- პროგრამის აღწერა;
- პროგრამის კურსკულუმის შინაარსი;
- პროგრამის ორგანიზაცია;
- სწავლების/სწავლის სტრატეგია, დიდაქტიკური კონცეფცია;
- სტუდენტთა შეფასების სისტემა;
- აკადემიური შტატის ხარისხი;
- დამხმარე შტატის ხარისხი;
- სტუდენტთა ხელშეწყობა და კონსულტირება;
- ინფრასტრუქტურა და გარემო;
- სტუდენტთა შეფასება (სტუდენტთა აზრის კვლევა);
- კურსკულუმის დიზაინი და შეფასება;
- შტატის განვითარების აქტივობები;
- კურსდამთავრებულთა მიღწევები.

### ინსტიტუციური მონაცემები და ინდიკატორები

უნივერსიტეტს აქვს მონაცემთა სისტემა და ინფორმაცია, რომელიც მუდმივად ახლდება/ივსება და შეიცავს მონაცემთა „გრძელ“ ჩამონათვალს: მაგალითად სტუდენტთა პროგრესის (სემესტრიდან სემესტრში გადასვლის) მაჩვენებელი, მასწავლებელი/სტუდენტი თანაფარდობა, კურსდამთავრებულთა რიცხვი, ა. შ. ასევე ცნობილია, რომ მათი (ამ ინდიკატორთა დიდი ნაწილი) შესაძლებლობები საკმაოდ შეზღუდულია და სხვა მიზნით შესაკრებ ინფორმაციაზე ხშირად „დამატებული“;

ეს აუცილებელს ხდის ინდიკატორთა შემდეგი ნიშნით განსხვავებას; ინდიკატორები გამოყენებული: (i) ლეგიტიმაციისთვის (აქტივობათა შესახებ ანგარიშები), (ii) შეფასებისთვის (შედეგების მონიტორინგისთვის), (iii) დისკუსია/განხილვისთვის (მონაცემთა ინტერაქციული გამოყენება) და (iv) გადაწყვეტილების მისაღებად (მონაცემთა გამოყენება პროცესების ცვლილებებისთვის).

სხვა, ასევე მნიშვნელოვანი, მიდგომა გულისხმობს შიდა- თუ გარე მიზნებისთვის იგეგმება ინდიკატორთა გამოყენება, რადგან ამასაც შეიძლება ჰქონდეს გავლენა ინდიკატორთა ტიპზე. შიდა- გამოყენების მიზნებისთვის, მტკიცებულებაზე-დაფუძნებული გადაწყვეტილების თვალსაზრისით შეგროვებულმა მონაცემებმა ინფორმაციით უნდა უზრუნველყონ სტრატეგიული განვითარება; რამდენად მოქმედებს ის საკუთრი მისიისა და მიზნების შესაბამისად; ხშირად ეს კეთდება სწორედ საკვანძო ინდიკატორების (Key performance indicators) მეშვეობით.

მონიტორინგისა და განვითარების მიზნებისთვის გამოყენებული შიდა-ინსტიტუციური მნიშვნელობის ინდიკატორები, ასევე მნიშვნელოვანი შეიძლება იყოს უნივერსიტეტის გარე შეფასებისთვის; ერთის მხრივ ხარისხის შეფასების სააგენტოსთვის ოფიციალური

(ფორმალური) ანგარიშგებისთვის, და ამავდროულად ასევე მთლიანად საზოგადოების ინფორმირების მიზნებისთვის [ESG სტანდარტი 1.8. დანართი 1]).

ყველა შემთხვევაში აუცილებელია მონაცემთა კარგი შიდა სისტემის არსებობა, გათვლილი სხვადასხვა აუდიტორიისთვის საინტერესო ინფორმაციის მიწოდების შესაძლებლობაზე; ინდიკატორთა შემუშავების დროს ყოველთვის უნდა გავითვალისწინოთ: რა სჭირდება/უნდა რექტორატს ხელმძღვანელობის/მმართველობისთვის; რა სჭირდება ფაკულტეტს რომ იცოდეს; და შესაბამისად რა ინდიკატორებია ამისთვის საჭირო.

## **უკუკავშირის შეგროვება**

უკუკავშირის შეგროვება უწყვეტი განვითარებისთვის ხუ-ის მთავარი ელემენტია და განკუთვნილია რიგი სტანდარტების შესაფასებლად (1.3.; 1.7 და 1.9. დანართი 1); ამასთან მნიშვნელოვანია გვახსოვდეს, რომ უკუკავშირის შეგროვება სხვადასხვა მექანიზმებითაა საჭირო და კითხვარები მხოლოდ ერთი მეთოდია.

საკითხთან მიმართებაში თვითშეფასების შედეგები გვეხმარება მივიღოთ ღირებული ინფორმაცია საკითხთან მიმართებაში დაინტერესებულ პირთა აღქმასთან დაკავშირებით და მათი კომბინირება სხვა მონაცემებთან გვეხმარება ინსტიტუციის მთლიანი სურათის აღქმაში.

სწავლისა და სწავლების საკითხებში, უკუკავშირი გროვდება ყველასგან ვისაც გავლენა აქვს პროცესზე სტუდენტთა, მასწავლებლებისა და ადმინისტრაციის ჩათვლით. ჩვენი გამოცდილებით ყველაზე „ძნელი შესაგროვებელია“ ინფორმაცია მასწავლებლებისგან; ამასთან აუცილებელია; ასეთი კითხვარი ფარავს საკითხებს დაწყებული ყოველდღიური სამუშაო გარემოს, ხელშეწყობა, ა. შ.-დან უნივერსიტეტის მისიის და ფაკულტეტის ამოცანების ჩათვლით; რაც კარგი მასალა იქნება შტატის „აზრის მოსმენის“ მათი თანამდებობის, პასუხისმგებლობის შესახებ; და წაახალისებს შტატის ჩართულობას ხუ-ის პროცესში.

უკუკავშირის მიღება სულ უფრო ხშირად გამოიყენება გარე შემფასებლებთან (ალუმინი და დამსაქმებელი) კონტაქტის შექმნისა და შენარჩუნებისთვის. მაგ: კურსდამთავრებულებიდან შეიძლება უკუკავშირის მიღება სასწავლო პროგრამის გაუმჯობესების საკითხში; რადგან ისინი შესაძლოა იყვნენ მათ კარიერულ მიღწევებზე სასწავლო პროგრამის გავლენის პოტენციური შემფასებლები. უნივერსიტეტის მიერ ყოფილი სტუდენტების „შენარჩუნება“ შეხვედრების, ერთობლივი მუშაობის და უპგ-ის შესაძლებლობების შექმნით. ასეთ შემთხვევაში იზრდება მათი კონტრიბუცია მაგ: კურსდამთავრებულთა გამოკითხვებზე პასუხების ზრდით.

დამსაქმებელთა (პოტენციური) მოწვევა ფაკულტეტის ღონისძიებებში კარიერული დღეების ჩათვლით. სტუდენტურ კონფერენციებზე, ფორმალური და არაფორმალური შესაძლებლობების ჩათვლით ერთობლივი მუშაობისა და უკუკავშირის მიზნით.

დამსაქმებელთა მოწვევა ლექციებსა და სემინარებში მონაწილეობისთვის და რეალური სიტუაციების განხილვისთვის; რაც ქმნის მათ სასწავლო პროგრამაში მონაწილეობის და

დამამთავრებელი კურსების სტუდენტთთვის ვაკანტური პოზიციების შეთავაზების/არჩევისთვის წინაპირობებს.

გამოკითხვები ტარდება განსაზღვრულ დროში, ამასთან, მნიშვნელოვანია რეგულარული დიალოგიც სტუდენტსა და მასწავლებელს შორის; ასევე ძალზე მნიშვნელოვანია peer-დიალოგი; რომლის დანერგვის კულტურასაც ახალი „პედაგოგიური დატვირთვის“ დოკუმენტი შეუწყობს ხელს (მასტიმულირებელი იქნება); სათანადო დანერგვით ეს ხარისხის კულტურის განვითარებას შეუწყობს ხელს.

### **კითხვარებთან დაკავშირებული მნიშვნელოვანი საკითხები**

კითხვარები თითქმის ყველგან გამოიყენება, კერძოდ სტუდენტებისგან უკუკავშირის მისაღებად; ამასთან ძალზე მნიშვნელოვანია გავითვალისწინოთ მათი შესაბამისად გამოყენების მნიშვნელობა რათა დარწმუნებულნი ვიყოთ მიღებული ინფორმაციის ღირებულებაში. (i) პირველი ნაბიჯი არის იმის განხილვა რა სახეობის კითხვარი და კითხვები არიან მიზნის შესაბამისი; კითხვები ცალკეული კურსის შესაფასებლად ძალზე განსხვავებულია იმისგან, რაც სასწავლო პროგრამის ან მთლიანად უნივერსიტეტის შესაფასებლად შეიძლება იყოს გამოყენებული. (ii) შემდგომ (კითხვარის მომზადებისას) იმის გააზრებაა საჭირო როგორ მოხდება გამოკითხვის შედეგების გამოყენება: დაგვჭირდება თუ არა შედარებები წინა ან პარალელურ გამოკითხვებთან და მიწოდების სახე (ფურცელზე თუ ელექტრონულად). ამ კონტექსტში მნიშვნელოვანია თავიდანვე იქნეს დადგენილი ვის ექნება შედეგებთან წვდომა და რა ფორმატით. მაგ: მასწავლებელთა მოტივაციისთვის მნიშვნელოვანია შედეგების მიწოდება დროულად რათა სწავლების გაუმჯობესების შესაძლებლობა ჰქონდეთ მიღებული ინფორმაციის საფუძველზე. (iii) კითხვარების გამოყენებისას სასარგებლოა დაინტერესებულ პირთა ჩართვა უკვე კვლევის დიზაინის ფაზაზე, კერძოდ მათი ვინც მათ შეავსებს და ვინც გამოიყენებს ამ შედეგებს. ეს ეხმარება რომ დრო ფუჭად არ იქნას დახარჯული ისეთ კვლევაზე რაც შემდგომ გამოუყენებული აღმოჩნდება, მაგალითად იმის გამო რომ რესპოდენტმა ვერ გაიგო კითხვები, ან იმის გამო რომ ის საკითხები არ არის გამიზნული ინსტიტუციურ მნიშვნელობაზე.

(iv) კითხვარის სტრუქტურა და კითხვები უნდა შემუშავდეს იმ უკუკავშირის სახეობაზე დაფუძნებით, რასაც ინსტიტუცია ცდილობს რომ შეაგროვოს. რაოდენობრივი უკუკავშირი გამოყენებადია დიდი სამიზნე ჯგუფებისთვის სტატისტიკური ინფორმაციის მისაღებად, მონიტორინგისა და გამოსწორებისთვის და იმ საკითხების „მომეზნისთვის“, რაც შემდგომ ყურადღებას საჭიროებს. ამასთან, არ არის ეფექტური სტუდენტთა მცირე ჯგუფებში მრავალალტერნატიული კითხვების გრძელი ჩამონათვალის გამოყენება. მეორეს მხრივ ღია კითხვების გაგზავნა დიდი ჯგუფისთვის მოგვაწვდის „იმხელა ინფორმაციას“, რომლის ანალიზი ძალზე ძნელი იქნება; ამასთან იგივე პატარა ჯგუფებში იძლევა პრობლემებზე ფოკუსირების და ზოგჯერ ისეთი გადაწყვეტის შესაძლებლობას, რაც ადრე არასოდეს განხილულა.



(v) მეტიც, ყველასთვის ვინც გვაწვდის უკუკავშირის საჭიროა გაცნობიერება, რომ თვითშეფასების ფორმები პროცესის მნიშვნელოვანი ნაწილია; მაგალითად, სტუდენტებს არა მხოლოდ უნდა ვთხოვოთ მასწავლებელთა და გამოყენებული სასწავლო მეთოდების შეფასება, არამედ ასევე საჭიროა მათი მოტივაცია საკუთრი მიდგომების აღსანიშნავად, სასწავლო პროცესში წვლილის შესატანად, რაც ასევე მნიშვნელოვანია მათი პერსონალური განვითარებისთვისაც. შესაბამისად, როცა სტუდენტებს „ვრთავთ“ კვლევის დიზაინის შემუშვებაში ისინი ხდებიან კვლევის ერთგვარი „ელჩები“ სტუდენტთა საზოგადოებაში; და ამას აქვს/უნდა ჰქონდეს მნიშვნელოვანი გავლენა პასუხების რიცხვსა და ხარისხზე.

(vi) ძალზე მნიშვნელოვანია კითხვათა ფორმულირება: კარგი კითხვარი შეიცავს კითხვებს, რომლებიც არიან:

- ✓ არაორაზროვანი, იმგვარი რომელიც გაგებულ/აღქმული იქნება მხოლოდ ერთგვაროვნად;
- ✓ გაითვალისწინეთ ნათელი პასუხები (იმგვარად რომ პასუხებს მხოლოდ ერთი ინტერპრეტაცია ჰქონდეთ);
- ✓ არატენდენციური, იმგვარი რომ არ აიძულებდეს რესპოდენტს კონკრეტული პასუხის გაცემას;
- ✓ იყოს რელევანტური, როცა კითხვარი შეიცავს მხოლოდ იმ კითხვებს, რაც სპეციფიურია გამოკითხვის თემის; და
- ✓ ერთდროულად ერთ საკითხს ეხება, რადგან თუ ერთ კითხვაში ჩადებულია რამოდენიმე საკითხი, სავარაუდოდ რესპოდენტი ერთერთ მათგანს პასუხობს

### **გამოკითხვა ფოკუს ჯგუფებში**

ფოკუს ჯგუფებში გამოკითხვა ეხმარება უკუკავშირის შეგროვების სხვა მეთოდოლოგიებს საკითხთა ვერიფიცირებისა და მასზე შემდგომი კონცენტრაციის შესაძლებლობით. თუმცა ფოკუს ჯგუფები სტრუქტურირებულია და მართული, მაგრამ აქ არის თვალსაზრისების თვისუფლად გამოხატვის ადგილი და შესაძლებლობა რელევანტური ინფორმაციის მოკლე დროში შეკრების; ასევე შედეგების ანალიზის და ასევე კომპლექსური საკითხების განხილვის.

საჭიროა უნივერსიტეტში ასეთი კულტურის დანერგვა: ნახევრად-სტრუქტურირებული ინტერვიუება სტუდენტების, მასწავლებელთა და ადმინისტრაციის შტატის; მისი მიზანია უფრო ხშირი არაფორმალური დისკუსიების ხელშეწყობა სწავლისა და სწავლების ხარისხის განხილვისთვის, რაც ზრდის მზაობას/მიმდებლობას მიწოდებული უკუკავშირის სარწმუნოებაზე და ახდენს ხარისხის ამაღლებაზე ინსტიტუციური თანხმობის დემონსტრირებას. ეს ამჟამად უნდა გახდეს ხუ-ის სისტემის მამოძრავებელი (რაც არის მიზნების სისწორის დამადასტურებელი) და ასევე უნივერსიტეტში ხარისხის კულტურის განმავითარებელი.

ფოკუს ჯგუფის შემადგენლობა, კითხვათა ზომა, სახეობები, დისკუსიის ორგანიზების საკითხები იხ. დანართი 2-ში.

## **შიდა განხილვები**

ყველა უკუკავშირი და შეგროვებული მონაცემები ჩვეულებრივ არის წყარო შიდა ხუ-ის სხვა მნიშვნელოვანი ინსტრუმენტის: შიდა განხილვების. ეს მოიცავს ყველაფერს ინდივიდუალური პროგრამებიდან (იხ. ასევე 1.9. დანართი 1) მთელი ინსტიტუციის ჩათვლით და იძლევა შესაძლებლობას ყოვლისმომცველი და კრიტიკული თვითანალიზის. ეფექტურობისთვის შიდა განხილვები უნდა იყოს გონივრულად (ინსტიტუციისთვის შესაბამისად) დაგეგმილი დროის, ფოკუსის და თანამიმდევრობის თვალსაზრისით და უნდა აისახოს შემდგომ ქმედებებში (აქტივობებში). კარგი კომუნიკაცია ყველა ამ ასპექტებთან მიმართებაში ეხმარება ვიყოთ დარწმუნებულნი მის მნიშვნელობაში და შეაქვს წვლილი ხარისხის კულტურის განვითარებაში.

შიდა განხილვები შეიძლება იყოს ფორმალიზირებული მიდგომა ხუ-ში დადგენილი პროცედურებით და ანგარიშებით, რომელიც გამოიყენება უნივერსიტეტის ან მისი ნაწილის სტრატეგიული დაგეგმვის ციკლში. ისინი ასევე შეიძლება იყოს დაგეგმილი იმგვარად, რომ ემთხვეოდეს, ან იყოს ნაწილი შეფასების, რომელიც კეთდება ხუ-ის სააგენტოს მიერ ხარისხის გარე შეფასების მიზნებისთვის. განხილვები შეიძლება იყოს სრულიად შიდა ან ასევე მოიცავდეს გარე ელემენტების ნაწილს. მაგალითად, შიდა განხილვებისას გარკვეული რეგულარული ციკლით მოწვეულ იქნან გარე ექსპერტები უკუკავშირის მიწოდების მიზნით. ყველა შემთხვევაში შიდა-განხილვები, არაფორმალური და დიალოგზე-დაფუძნებული მიდგომები, შიდა და გარე განხილვები მნიშვნელოვანია ხარისხის ამაღლებისთვის.

\*ხარისხის შეფასების ჯგუფში, ნებისმიერი სახით ფორმირებისას, მინიმუმ ორი აკადემიური შტატის წევრის და მინიმუმ 1 სტუდენტის ჩართვა სრულიად აუცილებელია.

\*რაოდენობრივ მონაცემებსა და ხარისხობრივ ინფორმაციასთან ერთად, რომელიც მიღებულია შტატისა და სტუდენტებისგან, ხარისხის შეფასების ჯგუფის ანგარიში მოიცავს/უნდა მოიცავდეს ფაკულტეტზე სწავლისა და სწავლების შესახებ სრულ SWOT ანალიზს. დასკვნები განხილულ უნდა იქნას ფაკულტეტის და ინსტიტუციური მმართველობის დონეზე. მეტიც, შეფასების ანგარიშები არის პირდაპირი წყარო უნივერსიტეტის ხარისხის განვითარების სამოქმედო გეგმის შედგენისთვის და ასევე მნიშვნელოვანი ნაწილია გარე აკრედიტაციის პროცესის.

## **როგორ უნდა მოვიხმართ ყველა შეგროვებული ინფორმაცია**

ხუ-ის სისტემის და ხარისხის კულტურის განვითარების მნიშვნელოვანი კონტრიბუტორია იმის აღიარება, რომ მონაცემთა შეგროვებას, უკუკავშირს შიდა და გარე შეფასებებისას მოჰყვება შედეგები; ამ თვალსაზრისით კარგად ორგანიზებულ შიდა განხილვებისგან ჩვეულებრივ ველოდებით რიგ იდეებს თუ როგორ შეიძლება გამოვლენილი პრობლემების მოგვარება. აქ მნიშვნელოვანია ორი მომენტი:

(i) უნდა გვახსოვდეს რომ პროცესის დინამიკას აქვს მასზე გავლენა და რაც მეტი ადამიანი გრძნობს ხარისხზე პასუხისმგებლობას, აცნობიერებს მასში საკუთარ როლს მით მეტად სავარაუდოა რომ ისინი იტვირთავენ პასუხისმგებლობას და გახდებიან მათი გამოსწორების გზების ინიციატორები.

(ii) ხუ-ის შიდა სისტემის მართვის ტრანსპარანტულობა და გამჭვირვალობა მნიშვნელოვანია ეფექტური და ეფექტიანი პროცესისთვის. რაც გულისხმობს ყველა ზემო აღწერილს: სისტემაში სხვადასხვა მონაწილეებზე პასუხისმგებლობათა განაწილება ნათელია და გასაგებია ვინ არის რომელ საკითხთან მიმართებაში პასუხისმგებელი; თანმიმდევრული პროცედურები უნდა ინტეგრირებული იყოს ხუ-ის ყველა დაგეგმილ აქტივობაში და ადრეულ ეტაპზევე არსებობდეს ჩართულთა კომუნიკაცია; და ასევე მნიშვნელოვანია, რომ ხუ შიდა სისტემა, მისი შედეგები აუცილებლად უნდა კავშირში იყოს (იყოს წყარო) უნივერსიტეტში გადაწყვეტილების მიმღები სტრუქტურებისა და პროცესებისა. დტსუ-ში სტრატეგიული მენეჯმენტი და უწყვეტი განვითარება უნდა დაფუძნდეს შეფასებისა და უკუკავშირით მიღებულ მონაცემთა ანალიზზე. როცა შემდგომი ქმედებები (აქტივობები) იდენტიფიცირდება და იგეგმება, მხედველობაში მიიღება რომ ისინი კარგად განსაზღვრულია და შეთანხმებული; არის გონივრული განრიგი იმპლემენტაციისთვის; კონკრეტული პირია შერჩეული პასუხისმგებლად; და წინასწარ შერჩეულია იმპლემენტაციის და გავლენის გამზომი ინდიკატორები. ეს გზა არის ტრანსპარანტული მიდგომა თანამიმდევრული აქტივობებისთვის და ისინი კარგად არიან ინტეგრირებული უნივერსიტეტის სტრატეგიისა და მენეჯმენტის პროცესში.

## **დანართი 1. - ხარისხის შიდა უზრუნველყოფის სტანდარტები და სახელმძღვანელო პრინციპები ESG**

- 1.1. ხარისხის უზრუნველყოფის პოლიტიკა
- 1.2. პროგრამათა შემუშავება და დატკიცება
- 1.3. სტუდენტცენტრული სწავლა, სწავლება და შეფასება
- 1.4. სტუდენტთა მიღება, პროგრესი, აღიარება და სერტიფიცირება
- 1.5. პედაგოგთა შემადგენლობა
- 1.6. სასწავლო რესურსები და სტუდენტთა ხელშეწყობის ღონისძიებები
- 1.7. ინფორმაციის მართვა
- 1.8. საზოგადოების ინფორმირება
- 1.9. პროგრამის მუდმივი მონიტორინგი და პერიოდული შეფასება
- 1.10. ხარისხის პერიოდული გარე შეფასება

## **დანართი 2 - ფოკუს ჯგუფის შემადგენლობა, კითხვათა ზომა, სახეობები, დისკუსიის ორგანიზების საკითხები**

ფოკუს ჯგუფის შემადგენლობა:

- ✓ ფასილიტატორი: კითხვების დასასმელად, დისკუსიის ხელმძღვანელობისა და სტიმულირებისთვის. მნიშვნელოვანია ფასილიტატორმა იცოდეს საკითხი, მაგრამ შეეძლოს დარჩეს მიუკერძოებელი და არ გამოხატოს საკუთარი თვალსაზრისები, რომელსაც შეიძლება გავლენა ჰქონდეთ მონაწილეთა თვალსაზრისებზე.
- ✓ შენიშვნების ჩამწერი: ფასილიტატორზე არ უნდა იყოს ჩანაწერების გაკეთება და პროცესზე დაკვირვება ფოკუს ჯგუფებში განხილვის მიმდინარეობისას. სპეციალურ პირზე „ამის“ მინდობა ჩანაწერებს უფრო ზუსტს ხდის, ამასთან მეტი დრო სჭირდება, რამდენადაც ჩანაწერებს ანალიზამდე „ტრანსკრიპცია“ სჭირდება.
- ✓ მონაწილენი: უნდა იყოს რეპრეზენტატიული ნიმუში იმათი (იმ ჯგუფის), რომლის თვალსაზრისები შესიწავლება. მონაწილეთა შერჩევას მხედველობაში უნდა იყოს მიღებული რიგი ასპექტები:
  - ჰომოგენურობა vs განსხვავებულობა: შერჩევა იმ მონაწილეების, რომლებიც ერთი და იგივე კატეგორიას განეკუთვნება (მაგ: სტუდენტები, ადმინისტრაციული შტატი, ა. შ.), მაგრამ ასევე უნდა ვიყოთ დარწმუნებულნი, რომ ჯგუფში არის გარკვეული განსხვავებებიც.
  - სტატუსი: მნიშვნელოვანია ფოკუს ჯგუფის შიგნით სხვადასხვა დონის გავლენის ან სტატუსის მქონეთა არ „შერევა“. მაგ: მაღალი დონის მენეჯერთა ჯგუფში არ უნდა იყოს ახალგაზრდა შტატი; და ასევე სტუდენტები არ უნდა იყვნენ იგივე ჯგუფში რომელშიც მასწავლებლები, თუ ეს იწვევს ახალგაზრდა და დამწყები ადამიანების „დათრგუნვას“ საკუთარი აზრის გამოთქმის თვალსაზრისით.
  - რიცხვი: იდეალურ შემთხვევაში ფოკუს ჯგუფში 5-10 მონაწილეა, რათა სხვადასხვა თვალსაზრისების მოსმენის საშუალებაც იყოს და დისკუსიის მართვის საშუალება და ყველასთვის საუბრის შანსი არსებობდეს.

ფოკუს ჯგუფი ჩვეულებრივ გრძელდება 60-90 წთ. რეალისტურია 5-დან 8 მთავარ კითხვაზე ფოკუსირება (რაც შეიძლება ამ დროის განმავლობაში დაიფაროს). კითხვები უნდა იყოს მოკლე, ფოკუსირებული, არაორაზროვანი და ღია. ფოკუს ჯგუფს ეძლევა შესაძლებლობა სიღრმისეულად იმ ინფორმაციის განხილვის და პასუხების განმარტების, რაც შეუძლებელია კითხვარების მეშვეობით. შესაბამისად, კითხვების კარგი მომზადება ძალზე მნიშვნელოვანია.

ფოკუს ჯგუფის შეხვედრისას მონაცემთა ანალიზთან ერთად ახალი საკითხებიც შეიძლება გაჩნდეს. მონაცემთა შემაჯამებელი ანგარიშის დაწერამდე შეიძლება სასარგებლო იყოს სხვასთან ინტერპრეტაციათა შედარება (შეჯერება). შედეგები და შესაბამისი გადაწყვეტილებები შემდგომ უნდა გაზიარებული იყოს ფოკუს ჯგუფის მონაწილეებთან, რათა ჩანდეს მათი წვლილის მნიშვნელობა.