

საოჯახო მედიცინის ეროვნული სასწავლო ცენტრი  
(სმესც)

# თანამშრომელთა კმაყოფილების გამოკითხვა

2014

აგვისტო-სექტემბერი

## თანამშრომელთა კმაყოფილების გამოკითხვა

### ზოგადი მიმოხილვა

2014 წლის აგვისტო-სექტემბერში კომპანია „საოჯახო მედიცინის ეროვნული სასწავლო ცენტრის“ ადამიანური რესურსების მართვის დეპარტამენტმა ჩაატარა შიდაორგანიზაციული კვლევა თანამშრომელთა კმაყოფილებასთან დაკავშირებით. გამოკვლევის შედეგები გამოქვეყნებული იქნება კომპანიის თანამშრომლების კმაყოფილების გასაუმჯობესებლად. კვლევა იყო ნებაყოფლობითი, კონფიდენციალური და რესპოდენტის პასუხების გამოყენება მოხდა მხოლოდ განზოგადებული სახით. რესპოდენტის სახელი და გვარი კითხვარზე არ ფიქსირდება. ფიქსირდებოდა მხოლოდ დივიზიონი, რომელსაც გააჩნია გარკვეული ავტონომია, განსხვავებული ფუნქციები და სხვადასხვა შენობებშია განლაგებული.

ადამიანური რესურსების მართვის დეპარტამენტი არის გარანტი, რომ მოცემული პირობები არ დაირღვევა და იღებს იურიდიულ პასუხისმგებლობას რესპოდენტების წინაშე ამ პირობების შესრულებაზე.

### დეტალური აღწერილობა

#### კვლევის მიზანი:

კომპანიის მომსახურების ხარისხის გაზრდა

#### ამოცანები:

თანამშრომელთა კმაყოფილების შესწავლა სამუშაოს სტრუქტურისა და სხვა ძირითადი მახასიათებლების მიხედვით

პრობლემების იდენტიფიცირება

ცვლილებების განხორციელების მიზნით რეკომენდაციების ჩამოყალიბება

#### კვლევის ჩატარების მეთოდოლოგია

კვლევა განხორციელდა რაოდენობრივი და ხარისხობრივი კვლევის მეთოდების საშუალებით.

რაოდენობრივი კვლევისათვის გამოყენებული იქნა ანკეტირების მეთოდი. ხარისხის მენეჯმენტის სისტემის მართვის სამსახურისა და ადამიანური მართვის დეპარტამენტის მჭიდრო თანამშრომლობით შემუშავდა ანკეტა-კითხვარი (დანართი №1), რომელიც სრულყოფილად იძლეოდა დაწესებულების პერსონალის სამუშაო სტრუქტურის, პროცესის მახასიათებლების, ხარისხის, პირობების, ანაზღაურების, შიდა კომუნიკაციის და ა.შ. შეფასების საშუალებას.

სამუშაოს სტრუქტურის/პირობების 16 ძირითად მიმართულება დაკონკრეტებულია ბლოკების შიგნით, კითხვებში, რაც აადვილებდა ძირითადი კომპონენტის შეფასებას. სულ 16 ბლოკი მოიცავდა 126 შეკითხვას.

აღსანიშნავია, რომ ანკეტის შევსება იწყება დაწესებულების ძირითადი შეფასების კითხვარით (5 ინდიკატორი) და შემდეგ გადადის სამუშაოს ხარისხის, გარემოს, პროცესის, პიროვნების წვლილის, კორპორაციული კულტურის, ანაზღაურების, გუნდური სულისკვეთების, კოლეგიალობის, უშუალო მენეჯერის, კომპანიის (**Top**) მენეჯმენტის, შიდა კომუნიკაციის, ადამიანური რესურსების განვითარების, სტრესის, კომპანიის - როგორც „ჩვენი სახლის“ და ცვლილებების 15 ბლოკში 4 ქულიანი შეფასებისათვის (1 - საუკეთესო, 2 - კარგი, 3- დამაკმაყოფილებელი, 4 - არადამაკმაყოფილებელი).

თანამშრომლებს, მცირე ახსნა-განმარტებების შემდეგ, დაურიგდათ კითხვარი.

მიღებული ინფორმაცია შეტანილი იქნა ოპერატორის მიერ შაბლონურ ავტომატიზირებულ პროგრამაში (წარმოდგენილია ელექტრონული დანართის სახით).

### **კვლევის რაოდენობრივ-ხარისხობრივი მეთოდის აღწერა**

კვლევაში მონაწილეობა მიიღო კომპანიის სულ 88 თანამშრომელმა, მ.შ. დივიზიონი 1-ის 56, ხოლო დივიზიონი 2-ის 32 თანამშრომელმა.

კვლევის შედეგების აღწერა/ანალიზი მოცემულია დანართი №2-ის სახით.

კვლევის დეტალური შედეგები მოცემულია დანართი №3-ის სახით.

### **ხარისხობრივი შეფასების მეთოდის აღწერა**

გამოკითხულთა შორის 11 მონაწილე შეირჩა ფოკუს-ჯგუფებში სადისკუსიოდ. სადისკუსიო საკითხები ჩამოყალიბდა წინასწარ. აღნიშნული შეკითხვების გარშემო წარიმართა დისკუსია, რომელიც გრძელდებოდა 90 წთ.

შედეგები მოცემულია ქვემოთ.

### **რაოდენობრივი კვლევის შედეგები:**

- ✓ ძირითადი შეფასების შედეგები, რომელიც ემყარებოდა 5 შეკითხვას, გამოიყურება შემდეგნაირად
  - სამსახურით კმაყოფილი და ძალიან კმაყოფილია გამოკითხულთა 92.1%.
  - ნაცნობს/მეგობარს გაუწევდა რეკომენდაციას მოემართა ჩვენი ცენტრისთვის - 87.5%.
  - სამსახურის ძიების პროცესში ისურვებდა ჩვენთან მუშაობას - 79.6%.
  - თანამშრომლების მოტივაციას დადებითად აფასებს თანამშრომელთა 83%.
  - ცენტრის უპირატესობის აღიარებს სხვა კლინიკებთან მიმართებაში თანამშრომელთა 92%.

## დანარჩენ შეკითხვებზე მიღებულია პასუხები:

- ✓ სამუშაოს შესრულების ხარისხი ფასდება დადებითად - 83.3%.
- ✓ სამუშაო გარემოს დადებით შეფასებას აძლევს თანამშრომელთა 78.6%.
- ✓ სამუშაო პროცესის მიმდინარეობის ხარისხის შეფასება დადებითია და შეადგენს 82.3%-ს.
- ✓ საკუთარი წვლილის შეფასებისას კომპანიის საერთო წარმატებაში შეადგენს 74.5%-ს.
- ✓ სამუშაო კორპორაციული კულტურა და სამუშაო კლიმატი ფასდება დადებითად და შეადგენს 81.8%-ს
- ✓ ანაზღაურება და მისგან მიღებული სარგებელის პოზიტიური შეფასება შეადგენს 56.5%-ს, საშუალოდ აფასებს 28.6%%, ხოლო უარყოფითად აფასებს 5.4%, აღნიშნულ შეკითხვაზე პასუხი არ გასცა რესპოდენტთა 9.6%-მა.
- ✓ თანამშრომლობა კოლეგებთან გუნდის ფარგლებში, ფასდება დადებითად 77.3%-ში
- ✓ უშუალო ხელმძღვანელის დადებითი შეფასება თანამშრომელთა მხრიდან შეადგენს 87.8%-ს
- ✓ კომპანიის (Top) მენეჯმენტის დადებითი შეფასება თანამშრომელთა მხრიდან შეადგენს 84.8%-ს
- ✓ კომპანიის შიდა კომუნიკაციის დადებითია შეფასება თანამშრომელთა მხრიდან და შეადგენს 86.2%-ს.
- ✓ კომპანიაში ადამიანური რესურსების განვითარება და უნარ-ჩვევების მენეჯმენტი თანამშრომელთა მხრიდან ფასდება დადებითად და შეადგენს 74.3%-ს.
- ✓ რამდენად სტრესულია სამუშაო შეკითხვაზე თანამშრომელთა 16.9% არ პასუხობს, 56.3% აფასებს დადებითად, საშუალოდ აფასებს 24.7%, მხოლოდ 2.1% აფასებს ცუდად.
- ✓ ჩვენი კომპანიის, როგორც „საკუთარი სახლის“ შეფასება თანამშრომელთა მხრიდან პოზიტიურია და შეადგენს 79.5%-ს.
- ✓ კომპანიაში მიმდინარე ცვლილებები თანამშრომელთა მხრიდან ფასდება პოზიტიურად და შეადგენს 85.6%-ს.

## ხარისხობრივი კვლევის შედეგები:

### აღწერილობა

ფოკუს-ჯგუფებში მონაწილეობდა კომპანიის, სულ, 11 თანამშრომელი: 4 ექიმი, 2 ექთანი, 3 ტექნიკური პერსონალი, 2 მენეჯერი.

დისკუსია ფოკუს ჯგუფისთვის ჩატარდა შემდეგი კითხვების გარშემო:

- რამდენად მარტივი და გასაგები იყო კითხვარი, ხომ არ იყო ორაზროვანი და გაუგებარი შეკითხვა/სავარაუდო პასუხი?
- რამდენად სერიოზულად მოეკიდნენ კითხვარის შევსებას?

- რამდენად თავისუფალი იყო რესპოდენტი ზეგავლენებისაგან, მათი აზრით, რამდენად სანდო იქნება შედეგები?
- რა დრო დასჭირდა კითხვარი შევსებას? ხომ არ თვლიან დროის კარგვად? რატომ?
- თუ არის რაიმე საკითხი, რომელიც ზემოქმედებას ახდენს პერსონალის კმაყოფილებაზე და აღნიშნულ კითხვარში არ იყო გათვალისწინებული?
- რა მიაჩნიათ ჩატარებული კვლევის წარმატებულ მხარედ? უარყოფითად?
- სხვა კომენტარები

ცალკე ჩატარდა გასაუბრება დივიზიონ-2-ის ექიმ-ქირურგ რ.ბედიასთან, რომელმაც ღიად (დოკუმენტი ხელმოწერილია) გამოთქვა თავისი მოსაზრებები და კომენტარებში გამოხატა თავისი უკმაყოფილება სხვადასხვა საკითხების ირგვლივ. მაგალითად:

- არ მოსწონს ოჯახის ექიმის ინსტიტუტი, სახელმწიფო დაფინანსების და ურთიერთობის ფორმები.
- მისი აზრით, სპეციალისტთან მოსვლამდე მკურნალობენ პაციენტს არაადეკვატურად.
- ქირურგთან მოხვედრამდე სახელმწიფო ბენეფიტებით პაციენტი ხვდება ჯერ ოჯახის ექიმთან. მისი აზრით, იქედან გატანჯული პაციენტები ან სულ არ ხვდება მასთან ან სულ მიდის კლინიკიდან.
- დილიდან ზის უსაქმურად და ხშირად წასვლის დროს მიდიან მასთან პაციენტები.
- დაზღვეულ პაციენტებზე ძალიან ბევრი ქაღალდი აქვს შესავსები.
- ხალხის სიმრავლის შემთხვევაში, შეუძლებელია წყნარი, ჩაფიქრებული(და აქედან გამომდინარე, კვალიფიციური) მუშაობა.
- სვამს შეკითხვას - რატომ არა აქვს მას ტრავმული პრობლემებით ან ბავშვებისათვის ქირურგიული პროფილით სამედიცინო მომსახურების გაწევის უფლება და ოჯახის ექიმს ყველაფერი ნებადართული აქვს.

ბ-ნ რ.ბედიასთან პირისპირ გასაუბრებისას გამოვლინდა, რომ მის მიერ კითხვარში მითითებული უკმაყოფილება ძირითადად სახელმწიფო პოლიტიკას შეეხება და არა უშუალოდ კომპანიას. თუმცა, მან გამოხატა უკმაყოფილება იმასთან დაკავშირებით, რომ ის მუშაობს სხვა კომპანიაშიც, იმავე თანამდებობაზე, და არ გააჩნია მსგავსი შეზღუდვები.

აღნიშნულთან დაკავშირებით, ქირურგს განემარტა, რომ კომპანია კანონს ვერ დაარღვევს და ნებისმიერ მოქალაქეს, ნებისმიერ საკითხზე, აქვს უფლება გამოთქვას თავისი მოსაზრებები საჯაროდ, არგუმენტებით და ალტერნატიული წინადადებებით მიმართოს იმ ორგანოებს, ვინც იღებს გადაწყვეტილებებს, მაგრამ კანონის დარღვევის უფლება კი არავის გააჩნია.

რაც შეეხება ჩვენი კომპანიის მისიას, მისი საფირმო დასახელებიდან გამომდინარე, წარმოადგენს მაღალხარისხიანი საოჯახო მედიცინის სერვისების მიწოდება და მოუწოდებს ყველას, არასათანადოდ მართული თითოეული შემთხვევა უნდა იქნას გამოვლენილი და

გახდეს განხილვის საგანი, წინააღმდეგ შემთხვევაში, არაეთიკურად მიგვაჩნია, არაადექვატურ სამედიცინო მომსახურების მიწოდებაში მტკიცებულებების გარეშე და დაუსაბუთებლად, ვინმეს დადანაშაულება.

#### **დისკუსიის შედეგად გამოიხატა:**

- კითხვარი იყო მარტივი და გასაგები, არაორაზროვანი იყო შეკითხვა/სავარაუდო პასუხიც, თუმცა მას შემდეგ რაც განმარტებული იქნა, რომ 1 და 2 წამოდგენდა საკითხს პოზიტიურად, 3 საშუალოდ ახასიათებდა, ხოლო 4 იყო ნეგატიური მაჩვენებელი.
- დროის დეფიციტის გამო კითხვარის შევსებას გამოეყო დაახლოებით 10 წთ, რაც სავარაუდოდ შევსების ხარისხზეც აისახებოდა. მათი აზრით, კითხვარის ხარისხიანად შევსებას ესაჭიროება ≈ 30 წთ.
- თითოეული თანამშრომელი სერიოზულად მოეკიდა კითხვარის შევსებას, თუმცა ერთმანეთთან დისკუსიის დროს უფრო კარგად გააცნობიერეს კითხვების შინაარსი.
- კონფიდენციალურობის გარანტიამ და საფოსტო ყუთში შევსებული ფორმების მოთავსებამ, უფრო თავისუფალი გახადა თითოეული მონაწილის ჩართულობა.
- კითხვარი მოიცავდა ყველა საკითხს, თუკი რაიმე კრიტერიუმით შეიძლება თანამშრომელთა კმაყოფილების შეფასება.
- ჩატარებული კვლევის წარმატებულ მხარედ, ფოკუს-ჯგუფში მონაწილეთა აზრით, შეიძლება ჩაითვალოს ის, რომ ისინი პირველად დაფიქრდნენ, შეაფასეს და დააფასეს ის, რასაც ერთი შეხედვით ვერ აცნობიერებდნენ. კითხვარი ნამდვილად იძლეოდა დიფერენცირების საშუალებას - ძალიან კარგს, კარგს, საშუალოსა და ცუდს შორის, რამაც გაუმარტივათ პასუხის გაცემა.
- ჩატარებული კვლევის უარყოფითად ჩაითვლება ის, რომ დროის დეფიციტის პირობებში და შევსებულების ყოფნის პერიოდში, რესპოდენტთა დიდმა რაოდენობამ კვლევაში მონაწილეობა ვერ მიიღო, ამიტომ გამოკითხვისათვის დრო უნდა შეირჩეს სწორად.
- კითხვარის შევსების წინ კარგი იქნებოდა მცირე განმარტებების მიცემა თითოეული კითხვის შინაარსის აღქმის გაუმჯობესების მიზნით და კითხვარის ხარისხიანად შევსებისათვის დაცული 30 წთ-ის გამოყოფა.
- მიზანშეწონილად მიაჩნიათ, მომავალი გამოკითხვაც ჩატარდეს იმავე კითხვების გამოყენებით და თანამშრომლებისათვის დეტალური შედეგების კომუნიკაციაც განხორციელდეს კარგად ორგანიზებულ სამუშაო შეხვედრაზე.

- სასურველი იქნებოდა, მომავალ ანალოგიურ კვლევაში გათვალისწინებული იქნეს ძირითად ბლოკებთან ასაკობრივი და ფუნქციურ-თანამდებობრივი კორელაციების შესწავლა, რაც ასახულია და მითითებულია რეკომენდაციებში.
- კარგი იქნებოდა კორპორატიული ღონისძიებების დაგეგმვა და განხორციელება.

### **დასკვნა:**

ზემოაღნიშნული კვლევის შედეგების გათვალისწინებით, შეგვიძლია დავასკვნათ:

კომპანიის შეფასება, თანამშრომელთა მხრიდან ძალიან მაღალია.

უდიდესი ნაწილი გამოთქვამს კმაყოფილებას კომპანიაში მუშაობის გამო, მოტივირებულია, მაღალ შეფასებას აძლევს სამუშაოს ხარისხს, გარემოს, კომპანიაში მიმდინარე სამუშაო პროცესებს, პიროვნების წვლილს, კორპორაციულ კულტურას, გუნდურ სულისკვეთებას, კოლეგიალობას, უშუალო მენეჯერს, კომპანიის (Top) მენეჯმენტს, შიდა კომუნიკაციას, ადამიანური რესურსების განვითარებას.

რაც შეეხება 2 შეკითხვას - სამუშაოს სტრესთან დაკავშირებით და სამუშაოს ანაზღაურებას, სადაც კმაყოფილების (მაღალი და ძალიან მაღალი) დონე მხოლოდ  $\approx 56.5\%$ -ია, ადმინისტრაციის მოლოდინი ამ 2 მიმართულებით გამართლდა - ზოგადად მედიცინა და ექიმობა თავადვე გულისხმობს სტრესულ გარემოში მოღვაწეობას, ამდენად ეს მაჩვენებელი შეიძლება ჩაითვალოს საუკეთესოდ, ხოლო ხელფასები ქვეყანაში არსებული მდგომარეობის ადეკვატურია, თუმცა ადმინისტრაცია მუდმივად ცდილობს წახალისოს პერსონალი უკეთესი მაჩვენებლებისა და უკეთესი ანაზღაურების მიღებისათვის.

პერსონალს მიაჩნია, რომ კითხვარები სრულყოფილია და არაფრის დამატება საჭირო არ არის; კითხვარის შევსებას არ ესაჭიროება დიდი დრო.

ამ ტიპის გამოკითხვები უნდა გაგრძელდეს, რათა არსებული პრობლემების გამოვლენა დროულად მოხდეს. მათი აზრით, ზოგჯერ, გაუცნობიერებლად და ზერელედ ხდებოდა კითხვებზე პასუხის გაცემა, ამდენად თვითონაც მიეჩვევიან გამოკითხვებში მონაწილობას და შეფასების პროცესებში ჩართულობას და უფრო უკეთ შესძლებენ მომავალში გაცნობიერებულად გაანალიზონ არსებული მდგომარეობა და თავადვე მიიღონ მონაწილეობა კომპანიის ფუნქციონირების გაუმჯობესებაში.

### **რეკომენდაციები:**

- სასურველია პერსონალის კმაყოფილების შეფასება მომავალშიც გაგრძელდეს და კარგად გაანალიზდეს, როგორ იცვლება პერსონალის დამოკიდებულება თითოეულ საკითხზე.

- საჭიროა აღნიშნული კვლევის შედეგების კომუნიკაცია პერსონალთან, რაც კიდევ უფრო გააუმჯობესებს შეკითხვების სწორად აღქმის ხარისხს, ეს კი, თავის მხრივ, განაპირობებს კვლევის უფრო საიმედო შედეგებს.
- სასურველი იქნებოდა, მომავალ ანალოგიურ კვლევაში გათვალისწინებული იქნეს ძირითად ბლოკებთან ასაკობრივი და ფუნქციურ-თანამდებობრივი კორელაციების შესწავლაც.
- კარგი იქნებოდა კორპორატიული ღონისძიებების დაგეგმვა და განხორციელება.

#### ✓ ჩატარებული კვლევის წარმატებული მხარე

- გაიზარდა კომპანიის თანამშრომელთა ჩართულობა კომპანიაში მიმდინარე პროცესებში.
- მოხდა იმის დემონსტრირება, რომ კომპანიაში არის ჯანსაღი და კომფორტული გარემო, რომლის შენარჩუნებასა და კიდევ უფრო გაუმჯობესებას, ძალიან დიდი მნიშვნელობა ენიჭება.



**შიდა ორგანიზაციული კვლევა - თანამშრომელთა კმაყოფილების გამოკითხვა  
2014 წელი**

კომპანია „საოჯახო მედიცინის ეროვნული სასწავლო ცენტრის“ ადამიანური რესურსების მართვის დეპარტამენტი ატარებს კვლევას თანამშრომელთა კმაყოფილებასთან დაკავშირებით.

გამოკვლევის შედეგების გამოქვეყნება შედეგა კომპანიის თანამშრომლების კმაყოფილების გასაუმჯობესებლად. თქვენი პასუხები დაეხმარება კომპანიას გააუმჯობესოს მუშაობა.

კვლევა ნებაყოფლობითია, კონფიდენციალურია და რესპოდენტის პასუხების გამოყენება მოხდება მხოლოდ განზოგადებული სახით.

რესპოდენტის სახელი და გვარი კითხვარზე არ ფიქსირდება. ფიქსირდება მხოლოდ დივიზიონი.

ადამიანური რესურსების მართვის დეპარტამენტი იძლევა გარანტიას, რომ მოცემული პირობები არ დაირღვევა და რესპოდენტების წინაშე იღებს იურიდიულ პასუხისმგებლობას ამ პირობების შესრულებაზე.

რომელი დივიზიონის თანამშრომელი ბრძანდებით?

**დივიზიონის დასახელება: 1..... 2.....**

დივიზიონში ყუთის ადგილმდებარეობა - მოსაცდელი დარბაზი

I. ძირითადი შეფასებები		შკალაზე შემოხაზეთ ერთი პასუხი	
I.1	ზოგადად, რამდენად კმაყოფილი ხართ თქვენი სამსახურით?	ძალიან კმაყოფილი	1
		კმაყოფილი	2
		არც ისე კმაყოფილი	3
		უკმაყოფილო	4
I.2	თქვენი გამოცდილებიდან გამომდინარე, თქვენს ნაცნობს/მეგობარს გაუწევდით რეკომენდაციას მოემართა ჩვენი ცენტრისთვის?	ნამდვილად გავუწევდი	1
		გავუწევდი	2
		ალბათ გავუწევდი	3
		ნამდვილად არ გავუწევდი	4
I.3	ახლა რომ სამსახურის ძიების პროცესში იყოთ, ისურვებდით ჩვენს კომპანიაში მუშაობას?	ნამდვილად ვისურვებდი	1
		ვისურვებდი	2
		ალბათ ვისურვებდი	3
		არ ვისურვებდი	4
I.4	თქვენს გამოცდილებაზე დაყრდნობით, როგორ შეაფასებდით თქვენი თანამშრომლების მოტივაციას?	ძალიან კარგი	1
		კარგი	2
		საშუალო	3
		ცუდი	4
I.5	როგორ შეაფასებდით ცენტრის უპირატესობას სხვა კლინიკებთან მიმართებაში: ჩვენს კომპანიას აქვს... (გააგრძელეთ, თუ გსურთ) .....	ძალიან დიდი უპირატესობა	1
		უპირატესობა	2
		საშუალო	3
		არანაირი უპირატესობა	4

გთხოვთ, შეაფასოთ რამდენად კმაყოფილი ხარ თქვენი სამსახურით შემდეგი მახასიათებლების გათვალისწინებით

<b>A – სამუშაოს ხარისხი</b>					
<b>A 1</b>	<b>როგორ შეაფასებთ ჩამოთვლილ ასპექტებს სამსახურის ხარისხთან დაკავშირებით? შეაფასეთ ყველა ასპექტი</b>	ძალიან კარგი	კარგი	საშუალო	ცუდი
1	ჩემი სამსახური საინტერესოა	1	2	3	4
2	ჩემი სამსახური მრავალფეროვანია	1	2	3	4
3	ჩემი საქმე შეეფერება ჩემს ცოდნას და უნარებს	1	2	3	4
4	ჩემი სამუშაოს შესრულებისას დამოუკიდებლად მუშაობის შესაძლებლობა	1	2	3	4
5	ჩემი გასაკეთებელი საქმეების სიცხადე/კომპეტენციის და პასუხისმგებლობის მკაფიო განსაზღვრა	1	2	3	4
6	გუნდში მუშაობის შესაძლებლობა	1	2	3	4
7	ჩემი სამსახურით, გაკეთებული საქმით სიამოვნების მიღება	1	2	3	4
<b>A – სამუშაო გარემო</b>					
<b>A 2</b>	<b>როგორ შეაფასებთ ჩამოთვლილ ასპექტებს სამუშაო გარემოსთან დაკავშირებით? შეაფასეთ</b>	ძალიან კარგი	კარგი	საშუალო	ცუდი
1	საკმარისი დრო მოვალეობის შესასრულებლად	1	2	3	4
2	საკმარისი რესურსი საქმის ეფექტურად შესასრულებლად	1	2	3	4
3	ადეკვატური დატვირთვა	1	2	3	4
4	კომფორტული გარემო	1	2	3	4
5	სამუშაოს არსებული გრაფიკი (სამუშაო საათები, დღეები)	1	2	3	4
6	მრჩებოდეს დრო ჩემი პირადი ცხოვრებისთვის	1	2	3	4
<b>მუშაობა/დასვენება</b>					
10	შვებულებების დაგეგმვის შესაძლებლობა	1	2	3	4
11	დასვენების პირობები	1	2	3	4
<b>A - სამუშაო პროცესი</b>					
<b>A 3</b>	<b>როგორ შეაფასებთ ჩამოთვლილ ასპექტებს სამუშაო პროცესთან დაკავშირებით?</b>	ძალიან კარგი	კარგი	საშუალო	ცუდი
1	სამუშაო პროცესის ეფექტური ორგანიზება	1	2	3	4
2	საინტერესო სამუშაო	1	2	3	4
3	მორალური კმაყოფილების მომტანი სამუშაო	1	2	3	4
4	ცოცხალი, დინამიური სამუშაო	1	2	3	4
5	ფორმალიზებული, მაგრამ სასიამოვნო გარემო	1	2	3	4
<b>A - წვლილი წარმატებაში</b>					
<b>A 4</b>	<b>როგორ შეაფასებთ კომპანიის წარმატებაში თქვენს წვლილს?</b>	ძალიან კარგი	კარგი	საშუალო	ცუდი
1	ჩემი როლის გათვითცნობიერება კომპანიის წარმატებულობაში	1	2	3	4
<b>აღიარება და დაფასება</b>					
2	სიტყვიერი შექება კარგად შესრულებული საქმისთვის უშუალო ხელმძღვანელის მხრიდან	1	2	3	4
3	ხელმძღვანელობისგან (მენეჯმენტისგან) წარმატებაში თანამშრომლების წვლილის აღიარება და დაფასება	1	2	3	4
4	კარგი შედეგების მქონე თანამშრომლებისათვის წარმატების	1	2	3	4

	წახალისება				
<b>A - კორპორატიული კულტურა / სამუშაო კლიმატი</b>					
<b>A 5 როგორ შეაფასებთ კორპორატიულ კულტურას / სამუშაო კლიმატს?</b>					
		ძალიან კარგი	კარგი	საშუალო	ცუდი
1	ჩემი სამუშაო გარემო მოტივაციას მიქმნის და მიბიძგებს ვიმუშაო უკუთესად	1	2	3	4
2	აქტიური ჩართულობა ჩემს უშუალო საქმიანობასთან დაკავშირებით გადაწყვეტილების მიღებაში	1	2	3	4
3	საკუთარი აზრის/ინიციატივის ღიად გამოხატვის თავისუფლება	1	2	3	4
4	შინაგანი რწმენა, რომ მიმღები ოფისის თანამშრომლებს და მენეჯმენტს აქვს უნარი კონფლიქტური სიტუაცია ც კი ეფექტურად დაარეგულიროს	1	2	3	4
<b>A ანაზღაურება და სარგებელი</b>					
<b>A 6 როგორ შეაფასებთ ჩამოთვლილ ასპექტებს ანაზღაურებასთან დაკავშირებით?</b>					
		ძალიან კარგი	კარგი	საშუალო	ცუდი
1	ანაზღაურება ჩემს მიერ შესრულებული საქმის ადეკვატურია	1	2	3	4
2	ანაზღაურება სამართლიანია ჩემს კოლეგებთან მიმართებაში	1	2	3	4
3	ანაზღაურება შეესაბამება ბაზარზე იმავე რანგის პოზიციებისთვის არსებულ საშუალო ანაზღაურებას	1	2	3	4
4	სახელფასო განაკვეთების/შკალების ფორმირების პრინციპების გამჭვირვალობა	1	2	3	4
5	სახელფასო განაკვეთების/შკალების ფორმირების პრინციპის სამართლიანობა	1	2	3	4
6	თანამშრომლების ფულადი წახალისების (ბონუსების) გასაგები და გამჭვირვალე სისტემა	1	2	3	4
7	თანამშრომლების ფულადი წახალისების (ბონუსების) სამართლიანი სისტემა	1	2	3	4
<b>თანამშრომლობა კოლეგებთან თქვენი გუნდის ფარგლებში</b>					
<b>A გუნდური სულისკვეთება</b>					
<b>A 7 როგორ შეაფასებთ ჩამოთვლილ ასპექტებს თქვენს თანამშრომლებთან დაკავშირებით თქვენი გუნდის ფარგლებში?</b>					
		ძალიან კარგი	კარგი	საშუალო	ცუდი
1	კოლეგები გვერდში უდგანან ერთმანეთს/ერთმანეთის დახმარებისთვის მზაობა (გუნდურობა)	1	2	3	4
2	კოლეგები პატივს სცემენ ერთმანეთს	1	2	3	4
3	კოლეგებს ერთი მიზანი აერთიანებთ	1	2	3	4
4	კოლეგები კონსტრუქციულად უმკლავდებიან პრობლემებს და კონფლიქტებს	1	2	3	4
5	ადამიანური ურთიერთობები კოლეგებთან	1	2	3	4
6	კორპორატიული ღონისძიებების განხორციელება (მაგ: ექსკურსიები, სპორტული ღონისძიებები)	1	2	3	4
<b>ორგანიზაცია გუნდის ფარგლებში</b>					
7	სამუშაო სამართლიანადაა გადანაწილებული გუნდის წევრებს შორის	1	2	3	4
8	გუნდში არის ცოდნის, უნარების და კომპეტენტურობის სინთეზი	1	2	3	4
9	გუნდის წევრები ერთმანეთს უზიარებენ ცოდნას	1	2	3	4
<b>A თანამშრომლობა კოლეგებთან</b>					

<b>A 8 როგორ შეაფასებთ ჩამოთვლილ ასპექტებს პარტნიორი თანამშრომლებთან ურთიერთობისას?</b>					
		ძალიან კარგი	კარგი	საშუალო	ცუდი
1	ინფორმაცია იმაზე, თუ ვის უნდა ეკონტაქტო, ადვილად ხელმისაწვდომია	1	2	3	4
2	კოლეგები არიან ხელმისაწვდომები დახმარებისთვის/კონსულტაციისთვის	1	2	3	4
3	კოლეგები უზიარებენ ცოდნას ერთმანეთს	1	2	3	4
4	პრობლემები იჭრება კონსტრუქციულად	1	2	3	4
5	მოთხოვნების სწრაფად დამუშავება და აღსრულება	1	2	3	4
6	კოლეგები არიან კორექტულები ურთიერთობისას	1	2	3	4
<b>A უშუალოდ ჩემი ხელმძღვანელი ...</b>					
<b>A 9 როგორ შეაფასებთ ჩამოთვლილ ასპექტებს თქვენს უშუალოდ მენეჯერთან / ხელმძღვანელთან დაკავშირებით?</b>					
		ძალიან კარგი	კარგი	საშუალო	ცუდი
1	მელაპარაკება პირისპირ, რომ ვიყო ინფორმირებული როგორ მიდის საქმე ჩვენს კომპანიაში	1	2	3	4
2	იღებს დროულ და ეფექტურ გადაწყვეტილებებს	1	2	3	4
3	ღიაა ჩემი ინიციატივისა და იდეებისადმი	1	2	3	4
4	მამღვეს დროულ და კონსტრუქციულ უკუკავშირს	1	2	3	4
5	გვერდში მიდგას როცა პრობლემა ჩნდება	1	2	3	4
6	რეგულარულად აფასებს ჩემს მიერ გაწეულ შრომას	1	2	3	4
7	ხელს უწყობს ჩვენი კომპანიის წარმატებას	1	2	3	4
8	ქმნის გუნდურ სულისკვეთებას	1	2	3	4
9	ამჩნევს და მართავს საქმის კარგ და ცუდ შესრულებას	1	2	3	4
10	აფასებს და აღიარებს ჩემ მიერ გაწეულ შრომას	1	2	3	4
11	კორექტულობა ხელმძღვანელის მხრიდან სამსახურეობრივი ურთიერთობის ფარგლებში	1	2	3	4
12	შენიშვნების ადეკვატურობა ხელმძღვანელის მხრიდან (უსაფუძვლო შენიშვნების არარსებობა)	1	2	3	4
13	გახსნილი და უშუალო ურთიერთობის შესაძლებლობა უშუალო ხელმძღვანელთან	1	2	3	4
14	პოზიტიური ურთიერთობა	1	2	3	4
15	ხელმძღვანელის ემპათია/თანაგანცდა თანამშრომლების საქმესთან მიმართებაში	1	2	3	4
16	იცავს დაქვემდებარებულობის პოზიციას ორგანიზაციის ტოპ-მენეჯმენტთან	1	2	3	4
<b>A კომპანიის (Top) მენეჯმენტი</b>					
<b>A 10 როგორ შეაფასებთ ჩამოთვლილ ასპექტებს ორგანიზაციის მმართველ გუნდთან (Top მენეჯმენტთან) დაკავშირებით?</b>					
		ძალიან კარგი	კარგი	საშუალო	ცუდი
1	უზრუნველყოფს, რომ კომპანიის სტრატეგია ორგანიზაციის შიგნით იყოს ნათლად წარმოდგენილი	1	2	3	4
2	მართავს კომპანიას ეფექტურად	1	2	3	4
3	კეთილსინდისიერია	1	2	3	4
4	გამჭირვალეა	1	2	3	4
5	გვესაუბრება პირისპირ, რომ ვიყოთ ინფორმირებულნი, როგორ მიდის საქმე	1	2	3	4
6	ტოპ მენეჯმენტის დაინტერესება თანამშრომლის პრობლემებით	1	2	3	4

7	მენეჯმენტის მხრიდან მზაობა/ღიაობა თანამშრომლისგან წამოსული ინიციატივებისადმი	1	2	3	4
8	საჭიროების შემთხვევაში ტოპ-მენეჯმენტთან შეხვედრის შესაძლებლობა	1	2	3	4
<b>A შიდა ინფორმაცია და კომუნიკაცია</b>					
<b>A 11</b>	<b>როგორ შეაფასებთ ჩამოთვლილ ასპექტებს შიდა კომუნიკაციასთან დაკავშირებით?</b>				
		ძალიან კარგი	კარგი	საშუალო	ცუდი
1	ადვილი ხელმისაწვდომობა ინფორმაციაზე, რომელიც ჩემი სამუშაოს შესრულებას სჭირდება	1	2	3	4
2	გათვითცნობიერება, სად მივდივართ, როგორც ორგანიზაცია	1	2	3	4
3	ვიცოდე, ვის უნდა მივმართო კომპეტენტური რჩევის და დახმარებისთვის	1	2	3	4
4	ჩემს საქმესთან დაკავშირებით ინფორმაციის დროული მიღება	1	2	3	4
5	უკუკავშირის შესაძლებლობა				
6	გაჩენილ კითხვებზე ამომწურავი და გასაგები პასუხების მიღება	1	2	3	4
7	ორგანიზაციაში მიმდინარე პროცესების შესახებ ინფორმაციის მიღების სიმარტივე	1	2	3	4
<b>A - ადამიანური რესურსების განვითარება და უნარ-ჩვევების მენეჯმენტი</b>					
<b>A 12</b>	<b>როგორ შეაფასებთ ჩამოთვლილ ასპექტებს კარიერასთან, პროფესიულ განვითარებასთან და ტრენინგებთან დაკავშირებით?</b>				
		ძალიან კარგი	კარგი	საშუალო	ცუდი
1	კარიერული და პერსონალური განვითარების შესაძლებლობა	1	2	3	4
2	პროფესიული ზრდის შესაძლებლობა (განვითარდე, როგორც პროფესიონალი)	1	2	3	4
3	განვითარების ინდივიდუალური გეგმების არსებობა	1	2	3	4
4	შესრულებული სამუშაოს და უნარების მიხედვით დაწინაურების შესაძლებლობა	1	2	3	4
5	შესაძლებლობა გააუმჯობესო საქმესთან დაკავშირებული ცოდნა და უნარები	1	2	3	4
6	კომპანია იზიდავს საუკეთესო კადრებს	1	2	3	4
7	ინარჩუნებს საუკეთესო კადრებს	1	2	3	4
8	კვალიფიკაციის ასამაღლებელი ტრენინგების შესაძლებლობა	1	2	3	4
9	ეფექტური მომსახურების ასამაღლებელი ტრენინგების შესაძლებლობა	1	2	3	4
<b>A - სტრესი</b>					
<b>A 13</b>	<b>როგორ შეაფასებთ ჩამოთვლილ ასპექტებს სამუშაო სტრესთან დაკავშირებით?</b>				
		ძალიან კარგი	კარგი	საშუალო	ცუდი
1	დაძაბულობის, მუდმივი მონიტორინგის არარსებობა, მოდუნების შესაძლებლობა	1	2	3	4
2	ხმაურის არსებობა	1	2	3	4
3	არაერთფეროვანი/არარუტინული სამუშაო	1	2	3	4
4	ადეკვატური მომსახურების სტანდარტის არსებობა	1	2	3	4
5	კომპეტენციის შეფასების/ტესტირების სისტემის ადეკვატურობა თანამშრომლის კვალიფიკაციასთან და პრაქტიკულ საქმიანობასთან მიმართებაში	1	2	3	4
6	პრობლემური მომხმარებლის ნაკლებობა/არარსებობა	1	2	3	4

7	მომხმარებლის მისაღები რაოდენობა	1	2	3	4
<b>A - ჩვენი კომპანია</b>					
<b>A 14</b>	<b>როგორ შეაფასებთ ჩამოთვლილ ასპექტებს ზოგადად?</b>				
		ძალიან კარგი	კარგი	საშუალო	ცუდი
1	კომპანიის სტრატეგიის სიცხადე	1	2	3	4
2	თანამშრომლები თავს გრძნობენ ღირებულად და მნიშვნელოვნად	1	2	3	4
3	მომხმარებლის მომსახურების მაღალი ხარისხი	1	2	3	4
4	ტექნოლოგიურობა, პროგრესულობა და ინოვაციურობა	1	2	3	4
5	კლიენტზე ორიენტირებულობა	1	2	3	4
6	გარემოს და საზოგადოების წინაშე პასუხისმგებლობა	1	2	3	4
7	კომპანია მოქმედებს, როგორც ერთი მთლიანი	1	2	3	4
8	ძლიერი ბრენდი	1	2	3	4
9	ამაყობთ რომ მუშაობთ ამ კომპანიაში / პრესტიჟული სამსახური	1	2	3	4
10	დინამიურობა	1	2	3	4
11	საუკეთესო სამსახური გამოცდილების მისაღებად	1	2	3	4
12	პროფესიული ზრდისათვის	1	2	3	4
13	კარიერული ზრდისათვის	1	2	3	4
14	აწყობილი სისტემა	1	2	3	4
<b>A - ცვლილება</b>					
<b>A 15</b>	<b>როგორ შეაფასებთ ჩამოთვლილ ასპექტებს ზოგადად ცვლილებებთან დაკავშირებით?</b>				
		ძალიან კარგი	კარგი	საშუალო	ცუდი
1	ადეკვატური სამუშაო გრაფიკი ცვლილებების პერიოდში (მაგ: სხვა თანამშრომლების შვებულებებით გამოწვეული დამატებითი სამუშაოს ადეკვატურად განაწილება, სხვისი საქმის შეთავსებისას სამუშაოს ადეკვატური განაწილება, სხვადასხვა სერვისთან / პროდუქტთან დაკავშირებული)	1	2	3	4
<b>ტოპ- მენეჯმენტის ქცევა</b>					
2	აქტიური ჩართულობა ცვლილებების პროცესში				
3	თანამშრომლების მხარდაჭერა და გამხნევება ცვლილებების პროცესში	1	2	3	4
4	აქტიური და ინტენსიური კომუნიკაცია თანამშრომლებთან ცვლილებებთან დაკავშირებით	1	2	3	4
<b>უშუალო ხელმძღვანელის ქცევა</b>					
5	აქტიური ჩართულობა ცვლილებების პროცესში	1	2	3	4
6	თანამშრომლების მხარდაჭერა და გამხნევება (ცვლილებების პროცესში)	1	2	3	4
7	აქტიური და ინტენსიური კომუნიკაცია ანამშრომლებთან (ცვლილებების პროცესში)	1	2	3	4

თანამშრომლის შესახებ ინფორმაცია

ქვემოთ მოცემული დემოგრაფიული ინფორმაცია არის უაღრესად განზოგადებული, რაც იქნება იმის გარანტი, რომ ანალიზი და პრეზენტაცია არ გამოიწვევს შემსგებნის გამოფერის შესაძლებლობას

<b>D 1</b>	<b>რამდენი ხანია რაც ამ კომპანიაში მუშაობთ? იგულისხმება კომპანიაში მუშაობის საერთო სტაჟი</b>	შემოხაზეთ ერთი პასუხი
	3 თვემდე	1

	3 თვიდან 6 თვემდე	2
	6 თვიდან 9 თვემდე	3
	9 თვიდან 1 წლამდე	4
	1 წლიდან 3 წლამდე	5
	3 წლიდან 5 წლამდე	6
	5 წელი და მეტი	7

**ღია კითხვა** თქვენ გაქვთ შესაძლებლობა გამოთქვათ თქვენი შენიშვნები კომპანიის ნებისმიერი ასპექტისა თუ მახასიათებლების შესახებ და მოგვაწოდოთ თქვენი რეკომენდაციები, თუ როგორ შეიძლება გაუმჯობესდეს მისი შემდგომი მოღვაწეობა

---



---

გმადლობთ, კვლევაში მონაწილეობისთვის!

**კვლევის შედეგების აღწერა/ანალიზი**

**აქტივობა** - კვლევაში მონაწილეობა მიიღო **88 (64,0%)** თანამშრომელმა, რაც ძირითადად ალბათ გამოწვეული იყო ანკეტის სირთულით (ანკეტა-კითხვარის შევსება მოითხოვდა სპეციფიკურ ცოდნას და შეფასების გაკეთების უნარ-ჩვევას), ამიტომ სავარაუდოდ, კითხვარი უპირატესად ვერ შეავსო დამხმარე პერსონალმა. შეიძლება არსებობდეს უპასუხისმგებლობის ელემენტებიც, მაგრამ ამ მიზეზზე არ მოიპოვება ხელმოსაკიდი არგუმენტები.

**კვლევაში მონაწილეობაზე თანამშრომელთა აქტივობა შეიძლება შეფასდეს საშუალო დონის ხარისხით (>50%).**

**შევსების ხარისხი** - ორივე დივიზიონში, 126 ინდიკატორიდან შედარებით არ იმუშავა 2 ინდიკატორმა: ბლოკი **A11** (შიდა კომუნიკაციები) და ბლოკი **A15** (აქტიური ჩართულობა ცვლილებების პროცესში), უპასუხოდ დარჩა  $88*2=176$  ველი, რაც შეადგენს სრული ველის  $(88*126=11088)$  **1,6%-ს**.

ცხრ.1

დასახელება	მთლიანად ველები	საერთოდ არ შევსებულა	ნაწილობრივ არ შევსებულა	სულ არ შევსებულა	არშევსების პროცენტი
დივიზიონი 1	7157	112	646	758	10,6
დივიზიონი 2	3931	64	544	608	15,5
დივიზიონი (1+2)	11088	176	1190	1366	12,3

**ანკეტის შევსების კითხვარში შიდა აქტივობა და შესაბამისად შევსების ხარისხი მაღალია -  $(100 - 12,3) = 87,7%$ .**

**შევსების სანდოობა** - სანდოობის დასადგენად, მათემატიკური კორეგირებისათვის გამოყენებული იქნა სკალირების მეთოდი. თავდაპირველად განისაზღვრა ცალკეულ დივიზიონში სიმრავლის ისეთი მახასიათებლები, როგორებიცაა: წრფივი საშუალო არითმეტიკული, წრფივი და კვადრატული გადახრები (მინიმალური და მაქსიმალური სიდიდეებით), სიმრავლის სიმჭიდროვე და სიდიდეთა განაწილების მრუდის ექსცესი (იხ. ელექტრული დანართი). რადგან აბსოლუტურ უმრავლესობაში კვადრატული გადახრა წრფივი საშუალო სიდიდიდან აღემატებოდა **30%-ს**, მიღებული მაჩვენებელი კორეგირდა 15 ბლოკის საშუალო მონაცემის კორელაციით, ძირითად საშუალო მაჩვენებელთან (ბლოკი **A0**) (იხ. ელექტრული დანართი) დასკალირდა მაქსიმალურად - დივიზიონი 1-ში **14,3%** -ით და



გახდა **31,6%**; დივიზიონი 2-ში **12,6%** - ით, გახდა - **32,3%**, სულ ორივე დივიზიონი კორეგირდა **19,3%**-ით და გახდა **33,5%**.

კვლევის შედეგად მიღებულ მონაცემთა დამაჯერებლობის სკალირებულ მაჩვენებელი შეიძლება ჩაითვალოს სანდოობის დიაპაზონში (**≈30%**).

**შეფასებების განაწილება** - თანამშრომელთა მიერ წარმოებული თითოეული შეფასებები დაჯგუფდა ბლოკების მიხედვით და ძირითად ბლოკთან კორელაციაში ნაწილობრივ კორეგირდა. არის ფაქტორები, რომლებიც უშუალოდ მოქმედებენ რესპოდენტის გულწრფელობაზე: შეფასების წარმოების არასათანადო უნარი, საკუთარი შეხედულების დამალვის გაუცნობიერებელი შიში (კომპლექსი), საქმის ნაკლებად გაცნობიერება, დაუინტერესება და აქედან გამომდინარე - ზერელობა და სხვა სუბიექტური ხელისშემშლელი განწყობები... მაგრამ მათზე მსჯელობა შეუძლებელია, სათანადო არგუმენტაციის უქონლობის გამო, ხოლო თითოეულ ინდიკატორზე მათემატიკური კორექციის მოდელირება კი - არა ეფექტური. დანართში დეტალურადაა მითითებული ყველა ინდიკატორის შეფასების ცვლილებების არეები, მაგრამ უფრო მიზანშეწონილია მსჯელობა წარმოებდეს ბლოკურ საშუალო მახასიათებლებზე.

**შეფასება „1“** – (1+2) დივიზიონში ბლოკმა A10 უდიდესი (**50,6%**), ხოლო A13 - უმცირესი (**18,5%**) მიიღო (კონტროლი A0-**36,6%**); A10 ბლოკში რესპოდენტები მაღალ შეფასებას აძლევენ (მალიან კარგია) ტოპ/მენეჯმენტის (მენეჯერთა) კეთილსინდისიერებას, ხოლო შედარებით დაბალს - ნაკლებად დაინტერესებას თანამშრომელთა პრობლემებით, A13-ში კი - მაღალ შეფასებას აძლევენ კომპეტენციის შეფასების ტესტირების სისტემას (მალიან კარგია), ხოლო დაბალს - ხმაურის შემაწუხებელ პრობლემას.

**შეფასება „2“** – (1+2) დივიზიონში ბლოკმა A8 უდიდესი (**47,0%**), ხოლო A6 - უმცირესი (**30,5%**) მიიღო (კონტროლი A0-**50,2%**); A8 ბლოკში მაღალი შეფასება მიიღო (კარგია) ინფორმაციის გაცვლის ხელმისაწვდომობამ, ხოლო უმნიშვნელოდ დაბალი - ფორმალიზებულმა გარემომ. A6-ში კი - ანაზღაურების სიდიდის შესრულებულ სამუშაოსთან ადექვატურობამ მიიღო მაღალი (კარგია), ხოლო შედარებით დაბალი კი - „ბონუსების“ გაცემის სამართლიანობამ.

**შეფასება „3“** – (1+2) დივიზიონში ბლოკმა A6 უდიდესი (**28,6%**), ხოლო A15 - უმცირესი (**6,3%**) მიიღო (კონტროლი A0-**11,6%**); ა6 ბლოკში მაღალი შეფასება (**დამაკმაყოფილებელი**) ანაზღაურების სიდიდის შესრულებულ სამუშაოსთან ადექვატურობამ დაიმსახურა, ხოლო შედარებით დაბალი კი - „ბონუსების“ გაცემის სამართლიანობა, A15-ში კი - სამუშაო გრაფიკის ცვლილებებისას დამატებითი სამუშაოების შესრულება მაღალი (დამაკმაყოფილებელი) და კოლეგების მხარდაჭერამ - შედარებით დაბალი.

		ძირითადი შეფასებები	სამუშაოს ხარისხი	სამუშაო გარემო	სამუშაო პროცესი	წვლილი წარმატებაში	კორპორატიული კულტურა / სამუშაო კლიმატი	ანაზღაურება და სარგებელი	თანამშრომლობა კოლეგებთან თქვენს გუნდში	თანამშრომლებს კოლეგებთან	უშუალო ხელმძღვანელის შეფასება	კომპანიის (Top) მენეჯერები	შიდა ინფორმაცია და კომუნიკაცია	ადამიანურ რესურსების განვითარება და უზარ-ჩვევების მენეჯერები	სტრესი	ჩვენი კომპანია	ცვლილებები
		A0	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12	A13	A14	A15
I და II დევიზონების ჯგუფი	N	440	616	984	440	352	352	616	792	528	1408	704	528	792	616	1232	528
	1	161	281	380	173	140	131	160	286	206	676	356	235	302	114	529	249
	%	36.6	45.6	38.6	39.3	39.8	37.2	26.0	36.1	39.0	48.0	50.6	44.5	38.1	18.5	42.9	47.2
	2	221	232	395	189	122	144	188	326	248	561	241	220	287	233	451	203
	%	50.2	37.7	40.1	43.0	34.7	40.9	30.5	41.2	47.0	39.8	34.2	41.7	36.2	37.8	36.6	38.4
	3	51	69	139	55	68	56	176	98	47	92	57	42	124	152	143	33
	%	11.6	11.2	14.1	12.5	19.3	15.9	28.6	12.4	8.9	6.5	8.1	8.0	15.7	24.7	11.6	6.3
	4	2	8	20	3	7	5	33	45	2	7	6	2	9	13	2	2
	%	0.5	1.3	2.0	0.7	2.0	1.4	5.4	5.7	0.4	0.5	0.9	0.4	1.1	2.1	0.2	0.4
	0	5	26	50	20	15	16	59	37	25	72	44	29	70	104	107	41
	%	1.1	4.2	5.1	4.5	4.3	4.5	9.6	4.7	4.7	5.1	6.3	5.5	8.8	16.9	8.7	7.8
	საშ.	1.75	1.67	1.79	1.72	1.82	1.77	2.13	1.89	1.70	1.56	1.55	1.59	1.75	2.07	1.62	1.55
	W	37.7	44.25	44.02	41.37	44.83	42.33	42.20	38.26	38.73	41.64	44.91	40.12	43.30	37.18	41.00	40.40

		ბერთაიდოშეფასებები	სამჭაოს ხარამბი	სამჭაო გარემო	სამჭაო პროცესი	შელოი წარმარებაში	კორპორატული კულტურა / სამჭაო კლიმატი	ანაღაურება და სარგებელი	თანამშრომლომა კოლეგობთან თქვენს გარემოში	თანამშრომლომა კოლეგობთან	ჭულიო ხელმძღვანელომ შუგასება	კომანინობ (Top) მენეჯმენტი	შედა ინფორმაცია და კომუნიკაცია	ადამრესურსების განვითარება და უზარ-ჩვენების მენეჯმენტი	სტრუქცია	ჩვენი კომანინა	ველოლები
		A0	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12	A13	A14	A15
პირველი დივიზიონი	N	280	392	728	280	224	224	392	504	336	896	448	336	504	392	784	336
	1	114	172	274	110	88	78	99	146	119	389	235	161	225	71	382	159
	%	40.7	43.9	37.6	39.3	39.3	34.8	25.3	29.0	35.4	43.4	52.5	47.9	44.6	18.1	48.7	47.3
	2	130	143	287	112	70	94	107	218	157	343	129	116	164	158	245	112
	%	46.4	36.5	39.4	40.0	31.3	42.0	27.3	43.3	46.7	38.3	28.8	34.5	32.5	40.3	31.3	33.3
	3	29	45	101	36	45	33	99	77	34	86	35	29	46	84	52	22
	%	10.4	11.5	13.9	12.9	20.1	14.7	25.3	15.3	10.1	9.6	7.8	8.6	9.1	21.4	6.6	6.5
	4	2	8	19	3	7	4	30	31	2	7	6	2	7	8	2	2
	%	0.7	2.0	2.6	1.1	3.1	1.8	7.7	6.2	0.6	0.8	1.3	0.6	1.4	2.0	0.3	0.6
	0	5	24	47	19	14	15	57	32	24	71	43	28	62	71	103	41
%	1.8	6.1	6.5	6.8	6.3	6.7	14.5	6.3	7.1	7.9	9.6	8.3	12.3	18.1	13.1	12.2	
საშ.	1.71	1.70	1.84	1.74	1.86	1.82	2.18	2.00	1.74	1.65	1.54	1.59	1.62	2.09	1.52	1.55	
W1	31.5	45.27	44.10	42.05	45.72	41.33	43.91	35.29	38.64	42.17	46.47	43.38	45.33	34.17	42.2	42.0	
მეორე დივიზიონი	N	160	224	256	160	128	128	224	288	192	512	256	192	288	224	448	192
	1	47.0	109	106	63	52	53	61	140	87	287	121	74	77	43	147	90
	%	29.4	48.7	41.4	39.4	40.6	41.4	27.2	48.6	45.3	56.1	47.3	38.5	26.7	19.2	32.8	46.9
	2	91.0	89	108	77	52	50	81	108	91	218	112	104	123	75	206	91
	%	56.9	39.7	42.2	48.1	40.6	39.1	36.2	37.5	47.4	42.6	43.8	54.2	42.7	33.5	46.0	47.4
	3	22	24	38	19	23	23	77	21	13	6	22	13	78	68	91	11
	%	13.8	10.7	14.8	11.9	18.0	18.0	34.4	7.3	6.8	1.2	8.6	6.8	27.1	30.4	20.3	5.7
	4	0.0	0	1	0	0	1	3	14	0	0	0	0	2	5	0	0
	%	0.0	0.0	0.4	0.0	0.0	0.8	1.3	4.9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.7	2.2	0.0	0.0
	0	0.0	2	3	1	1	1	2	5	1	1	1	1	8	33	4	0
%	0.0	0.9	1.2	0.6	0.8	0.8	0.9	1.7	0.5	0.2	0.4	0.5	2.8	14.7	0.9	0.0	
საშ.	1.84	1.62	1.74	1.72	1.77	1.76	2.10	1.71	1.61	1.45	1.61	1.68	2.02	2.18	1.87	1.59	
W2	34.14	41.46	39.39	38.59	40.34	41.41	39.02	40.69	38.37	35.93	39.63	35.05	37.29	36.1	38.12	36.13	

**შეფასება „4“** – (1+2) დივიზიონში ბლოკმა A7 უდიდესი (5,2%), ხოლო A14 - უმცირესი (0,2%) მიიღო (კონტროლ A0-0.5%); აქ ძირითადად უკმაყოფილება გამოხატულია ისეთი კორპორატიული ღონისძიებების ჩატარებლობა, როგორცაა, ექსკურსია, საღამოები და ა.შ. უმცირესი შეფასება ბლოკში - „გუნდში არის ცოდნის, უნარების და კომპეტენტურობის სინთეზი“ დაფიქსირდა.

არ შეავსო - **1,3%**.

უმნიშვნელოდ განსხვავდება ერთმანეთისაგან პირველი და მეორე დივიზიონების მონაცემებიც (იხ, ცხ.3). ყურადსაღებია, ის რომ ორივე დივიზიონში (განსაკუთრებით პირველში) იგრძნობა საკმაოდ დაინტერესება სახელფასო სისტემით... არსებობს, სხვადასხვა შეხედულებები ანაზღაურების მოდელთან დაკავშირებით, მაგრამ ამ ბლოკში მდგომარეობა მრავალფეროვანია, რაც თემის აქტიურობითაა გამოწვეული:

შეფასება „1“ - 25,3%, შეფასება „2“ - 27,3%, შეფასება „3“ – 25,3%, შეფასება „4“ – 7,7%. მაგრამ „საუკეთესო“ და „კარგი“ შეფასება ასწრებს „დამაკმაყოფილებელი“ და „არადამაკმაყოფილებელი“ შედეგების ჯამს -  $(23,3+27,3) > (25,3+7,7)$ ;  $[50,6 > 33,0]$

აღსანიშნავია, აგრეთვე დამატებითი მოსაზრებების წარმოდგენლობა. სულ 3 წინადადებაა, აქედან 2 იდენტური, რომლებსაც ახსნა მომდევნო ბლოკებში აქვთ და ამდენად, მათი განხილვის აუცილებლობა არ არსებობს.

დეტალური, ბლოკების მიხედვით, შეფასება მოცემულია დანართი №1 - ში.

**დასკვნა:**

- ანკეტა - კითხვარი მრავალფუნქციური გამოკვლევის კარგი ინსტრუმენტია, სადაც 15 ბლოკში დამოუკიდებელი მინი-კვლევების კითხვარებია წარმოდგენილი, ხოლო ძირითადი ბლოკი - კორელაციურ კორეგირებისა და ინდიკატორების საკონტროლო მაჩვენებლებად გამოყენების საშუალებას იძლევა;
- კვლევის დაწყებისას არ იქნა გათვალისწინებული კითხვარის სპეციფიკურობა და სირთულე. არ ჩატარებულა ადექვატური ტრენინგი, რაც აისახა შევსების ხარისხზე (დაბალი აქტივობა, სკალირების მეთოდის გამოყენების აუცილებლობა, 2 ინდიკატორის გამორიცხვამ კვლევიდან და ა.შ.;
- საერთო შეფასება

დასახელება	ნედლი შეფასება	კორეგირებული შეფასება	შენიშვნა
დივიზიონი 1	1,71	2,04	
დივიზიონი 2	1,84	1,99	
დივიზიონი (1+2)	1,75	2,08	

კვლევის შედეგებით დაწესებულების ფუნქციონირება და თანამშრომელთა კმაყოფილება შეფასდა კარგად  $\approx 2,0$  ქულად. რაც შეიძლება დადებით და სანდო შედეგად ჩაითვალოს;

- კვლევის პროექტის განხორციელება და მისი შედეგები შეესაბამება კვლევის მიზანს და იძლევა პრობლემების წარმოჩენისა და მათი გადაჭრის გზების გამონახვის საშუალებას.

**რეკომენდაცია:**

- რეკომენდირებულია კვლევა განმეორდეს 1 წლის შემდეგ, იგივე კითხვარით;
- აუცილებელია ტრენინგების ჩატარების უზრუნველყოფა და თანამშრომლებისათვის უფრო მოსახერხებელი სხვადასხვა რანჟირების ანკეტა - კითხვარის (არსებული კითხვარის ფუნქციური შემოკლება), მომზადება, არსებული კითხვარის ბაზაზე;
- შედეგების სისტემატური განხილვა თანამშრომლებთან და მათთან მიზნობრივ პოლემიკაში ჩართვა.

თანამშრომელთა კმაყოფილების გამოკითხვის შედეგები

ძირითადი შეფასება ემყარებოდა 5 შეკითხვას, რომელზეც პასუხები გადანაწილდა შემდეგნაირად:

I. ძირითადი შეფასებები								
I.1	ზოგადად, რამდენად კმაყოფილი ხართ თქვენი სამსახურით?	ქულა	დივ 1		დივ 2		სულ	
			N	%	N	%	N	%
		1	14	25.5	7	21.9	21	23.9
		2	36	63.6	24	75	60	68.2
		3	4	7.3	1	3.1	5	5.7
		4	0	0	0	0	0	0
		შეუვს.	2	3.6	0	0	2	2.3
		ჯამი	56	100	32	100	88	100
I.2	თქვენი გამოცდილებიდან გამომდინარე, თქვენს ნაცნობს/მეგობარს გაუწევდით რეკომენდაციას მოემართა ჩვენი ცენტრისთვის?	1	34	61.7	11	34.4	45	51.1
		2	16	28.6	16	50	32	36.4
		3	5	8.9	5	15.6	10	11.4
		4	1	1.8	0	0	1	1.14
		შეუვს.	0	0	0	0	0	0
		ჯამი	56	100	32	100	88	100
I.3	ახლა რომ სამსახურის ძიების პროცესში იყოთ, ისურვებდით ჩვენს კომპანიაში მუშაობას?	1	21	37.5	8	25	29	33
		2	27	48.2	14	43.8	41	46.6
		3	7	12.5	10	31.3	17	19.3
		4	1	1.8	0	0	1	1.14
		შეუვს.	0	0	0	0	0	0
		ჯამი	56	100	32	100	88	100
I.4	თქვენს გამოცდილებაზე დაყრდნობით, როგორ შეაფასებდით თქვენი თანამშრომლების მოტივაციას?	1	10	17.9	9	28.1	19	21.6
		2	33	58.9	21	65.6	54	61.4
		3	11	19.6	2	6.3	13	14.8
		4	0	0	0	0	0	0.
		შეუვს.	2	3.6	0	0	2	2.3
		ჯამი	56	100	32	100	88	100
I.5	როგორ შეაფასებდით ცენტრის უპირატესობას სხვა კლინიკებთან მიმართებაში: ჩვენს კომპანიას აქვს... (გააგრძელეთ, თუ გსურთ) .....	1	35	62.5	12	37.5	47	53.4
		2	18	32.1	16	50	34	38.6
		3	2	3.6	4	12.5	6	6.8
		4	0	0	0	0	0	0
		შეუვს.	1	1.8	0	0	1	1.1
		ჯამი	56	100	32	100	88	100

აქედან შეიძლება დავასკვნათ, რომ:

სამსახურით კმაყოფილი და ძალიან კმაყოფილია გამოკითხულთა 92.1%.

ნაცნობს/მეგობარს გაუწევდა რეკომენდაციას მოემართა ჩვენი ცენტრისთვის - 87.5%.

სამსახურის ძიების პროცესში ისურვებდა ჩვენთან მუშაობას - 79.6%.

თანამშრომლების მოტივაციას დადებითად აფასებს თანამშრომელთა 83%.

ცენტრის უპირატესობის აღიარებს სხვა კლინიკებთან მიმართებაში თანამშრომელთა 92%.

სამუშაოს ხარისხი						
A 1 - როგორ შეაფასებთ ჩამოთვლილ ასპექტებს სამსახურის ხარისხთან დაკავშირებით?	დივ 1		დივ 2		სულ	
	N	%	N	%	N	%
1	172	43.9	109	48.7	281	45.6
2	143	36.5	89	39.7	232	37.7
3	45	11.5	24	10.7	49	8.0
4	8	2	0	0	7	1.1
შეუვსებელი	24	6.1	2	0.9	21	3.4

სამუშაოს შესრულების ხარისხის შეფასება ორივე დივიზიონში და ჯამურშიც ფასდება დადებითად - 83.3%

სამუშაო გარემო						
A 2- როგორ შეაფასებთ ჩამოთვლილ ასპექტებს სამუშაო გარემოსთან დაკავშირებით? მ.შ. მუშაობა და დასვენება	დივ 1		დივ 2		სულ	
	N	%	N	%	N	%
1	274	37.6	106	41.4	270	38.4
2	287	39.4	108	42.2	283	40.2
3	101	13.9	38	14.8	103	14.6
4	19	2.6	1	0.4	17	2.4
შეუვსებელი	47	6.5	3	1.2	31	4.4

სამუშაო გარემოს დადებით შეფასებას აძლევს თანამშრომელთა 78.6%

სამუშაო პროცესი						
A 3 - როგორ შეაფასებთ ჩამოთვლილ ასპექტებს სამუშაო პროცესთან დაკავშირებით?	დივ 1		დივ 2		სულ	
	N	%	N	%	N	%
1	110	39.3	63	39.4	173	39.3
2	112	40	77	48.1	189	43
3	36	12.9	19	11.9	55	12.5
4	3	1.1	0	0	3	0.7
შეუვსებელი	19	6.8	1	0.6	20	4.5

სამუშაო პროცესის მიმდინარეობის ხარისხის შეფასება დადებითია და შეადგენს 82.3%-ს.

წვლილი წარმატებაში						
A 4 - როგორ შეაფასებთ კომპანიის წარმატებაში თქვენს წვლილს?	დივ 1		დივ 2		სულ	
	N	%	N	%	N	%
1	88	39.3	52	40.6	140	39.8
2	70	31.3	52	40.6	122	34.7
3	45	20.1	23	18	68	19.3
4	7	3.1	0	0	7	2
შეუვსებელი	14	6.3	1	0.8	15	4.3

საკუთარი წვლილის შეფასებისას კომპანიის საერთო წარმატებაში შედაგენს 74.5%-ს.

<b>სამუშაო კულტურა</b>						
A 5 - როგორ შეაფასებთ კორპორატიულ კულტურას / სამუშაო კლიმატს?	დივ 1		დივ 2		სულ	
	N	%	N	%	N	%
1	78	34.8	53	41.4	144	40.9
2	94	42	50	39.1	144	40.9
3	33	14.7	23	18	56	15.9
4	4	1.8	1	0.8	5	1.4
შეუვსებელი	15	6.7	1	0.8	16	4.5

**სამუშაო კორპორაციული კულტურა და სამუშაო კლიმატი ფასდება დადებითად და შეადგენს 81.8%-ს**

<b>ანაზღაურება და სარგებელი</b>						
A 6 - როგორ შეაფასებთ ჩამოთვლილ ასპექტებს ანაზღაურებასთან დაკავშირებით?	დივ 1		დივ 2		სულ	
	N	%	N	%	N	%
1	99	25.3	61	27.2	160	26
2	107	27.3	81	36.2	188	30.5
3	99	25.3	77	34.4	176	28.6
4	30	7.7	3	1.3	33	5.4
შეუვსებელი	57	14.5	2	0.9	59	9.6

**ანაზღაურება და მისგან მიღებული სარგებელის პოზიტიური შეფასება შეადგენს 56.5%-ს, საშუალოდ აფასებს 28.6%%, ხოლო უარყოფითად აფასებს 5.4%.**

<b>თანამშრომლობა კოლეგებთან თქვენი გუნდის ფარგლებში</b>						
A 7 - როგორ შეაფასებთ ჩამოთვლილ ასპექტებს თქვენს თანამშრომლებთან დაკავშირებით თქვენი გუნდის ფარგლებში? გუნდური სულსკვეთება	დივ 1		დივ 2		სულ	
	N	%	N	%	N	%
1	146	29	140	48.6	289	36.1
2	218	43.3	108	37.5	326	41.2
3	77	15.3	21	7.3	98	12.4
4	31	6.2	14	4.9	45	5.7
შეუვსებელი	32	6.3	5	1.7	37	4.7

**თანამშრომლობა კოლეგებთან გუნდის ფარგლებში, ფასდება დადებითად 77.3%-ში**

<b>თანამშრომლობა კოლეგებთან</b>						
A 8 - როგორ შეაფასებთ ჩამოთვლილ ასპექტებს პარტნიორი თანამშრომლებთან ურთიერთობისას?	დივ 1		დივ 2		სულ	
	N	%	N	%	N	%
1	119	35.4	87	45.3	206	39
2	157	46.7	91	47.4	248	47
3	34	10.1	13	6.8	47	8.9
4	2	0.6	0	0	2	0.4
შეუვსებელი	24	7.1	1	0.5	25	4.7

**თანამშრომლობა კოლეგებთან ფასდება პოზიტიურად და შეადგენს 86%-ს**



<b>უშუალოდ ჩემი ხელმძღვანელი ...</b>						
<b>A 9 - როგორ შეაფასებთ ჩამოთვლილ ასპექტებს თქვენს უშუალოდ მენეჯერთან / ხელმძღვანელთან დაკავშირებით?</b>	დივ 1		დივ 2		სულ	
	N	%	N	%	N	%
1	389	43.4	287	56.1	676	48
2	343	38.3	218	42.6	561	39.8
3	86	9.6	6	1.2	92	6.5
4	7	0.8	0	0	7	0.5
შეუვსებელი	71	7.9	1	0.2	72	5.1

**უშუალო ხელმძღვანელის დადებითი შეფასება თანამშრომელთა მხრიდან შეადგენს 87.8%-ს**

<b>A კომპანიის (Top) მენეჯმენტი</b>						
<b>A 10 - როგორ შეაფასებთ ჩამოთვლილ ასპექტებს ორგანიზაციის მმართველ გუნდთან (Top მენეჯმენტთან) დაკავშირებით?</b>	დივ 1		დივ 2		სულ	
	N	%	N	%	N	%
1	235	52.5	121	47.3	356	50.6
2	129	28.8	112	43.8	241	34.2
3	35	7.8	22	8.6	57	8.1
4	6	1.3	0	0	6	0.9
შეუვსებელი	43	9.6	1	0.4	44	6.3

**კომპანიის (Top) მენეჯმენტის დადებითი შეფასება თანამშრომელთა მხრიდან შეადგენს 84.8%-ს**

<b>A შიდა ინფორმაცია და კომუნიკაცია</b>						
<b>A 11 - როგორ შეაფასებთ ჩამოთვლილ ასპექტებს შიდა კომუნიკაციასთან დაკავშირებით?</b>	დივ 1		დივ 2		სულ	
	N	%	N	%	N	%
1	161	47.9	74	38.5	235	44.5
2	116	34.5	104	54.2	220	41.7
3	29	8.6	13	6.8	42	8
4	2	0.6	0	0	2	0.4
შეუვსებელი	28	8.3	1	0.5	29	5.5

**კომპანიის შიდა კომუნიკაციის დადებითი შეფასება თანამშრომელთა მხრიდან და შეადგენს 86.2%-ს.**

<b>A - ადამიანური რესურსების განვითარება და უნარ-ჩვევების მენეჯმენტი</b>						
<b>A 12 - როგორ შეაფასებთ ჩამოთვლილ ასპექტებს კარიერასთან, პროფესიულ განვითარებასთან და ტრენინგებთან დაკავშირებით?</b>	დივ 1		დივ 2		სულ	
	N	%	N	%	N	%
1	225	44.6	77	26.7	302	38.1
2	164	32.5	123	42.7	287	36.2
3	46	9.1	78	27.1	124	15.7
4	7	1.4	2	0.7	9	1.1
შეუვსებელი	62	12.3	8	2.8	70	8.8

**კომპანიაში ადამიანური რესურსების განვითარება და უნარ-ჩვევების მენეჯმენტი თანამშრომელთა მხრიდან ფასდება დადებითად და შეადგენს 74.3%-ს.**

<b>A - სტრესი</b>						
<b>A 13 - როგორ შეაფასებთ ჩამოთვლილ ასპექტებს სამუშაო სტრესთან დაკავშირებით?</b>	დივ 1		დივ 2		სულ	
	N	%	N	%	N	%
1	71	18.1	43	19.2	114	18.5
2	158	40.3	75	33.5	233	37.8
3	84	21.4	68	30.4	152	24.7
4	8	2	5	2.2	13	2.1
შეუვსებელი	71	18.1	33	14.7	104	16.9

რამდენად სტრესულია სამუშაო შეკითხვაზე თანამშრომელთა 16.9% არ პასუხობს, 56.3% აფასებს დადებითად, საშუალოდ აფასებს 24.7%, მხოლოდ 2.1% აფასებს ცუდად.

<b>A - ჩვენი კომპანია</b>						
<b>A 14 - როგორ შეაფასებთ ჩამოთვლილ ასპექტებს ზოგადად?</b>	დივ 1		დივ 2		სულ	
	N	%	N	%	N	%
1	382	48.7	147	32.8	529	42.9
2	245	31.3	206	46	451	36.6
3	52	6.6	91	20.3	143	11.6
4	2	0.3	0	0	2	0.2
შეუვსებელი	103	13.1	4	0.9	107	8.7

ჩვენი კომპანიის, როგორც „საკუთარი სახლის“ შეფასება თანამშრომელთა მხრიდან პოზიტიურია და შეადგენს 79.5%-ს.

<b>A - ცვლილება</b>						
<b>A 15 - როგორ შეაფასებთ ჩამოთვლილ ასპექტებს ზოგადად ცვლილებებთან დაკავშირებით?</b>	დივ 1		დივ 2		სულ	
	N	%	N	%	N	%
1	159	47.3	90	46.9	249	47.2
2	112	33.3	91	47.4	203	38.4
3	22	6.5	11	5.7	33	6.3
4	2	0.6	0	0	2	0.4
შეუვსებელი	41	12.2	0	0	41	7.8

კომპანიაში მიმდინარე ცვლილებები თანამშრომელთა მხრიდან ფასდება პოზიტიურად და შეადგენს 85.6%-ს.