

ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტი

სადიპლომო ნაშრომი



ფასიანი მომსახურების შედარება საჯარო და კერძო სექტორში

თემის ხელმძღვანელი: მარინე ეგუტია

ავტორები: ია ირემაშვილი; მარიამ ლეკვეიშვილი

თბილისი 2017

სარჩევი

თავი 1. შესავალი	7
თავი 2. ლიტერატურის მიმოხილვა	16
თავი 3. კვლევის შეკითხვა	28
3.1 კვლევის ორიენტაცია.....	30
3.2 კვლევის დიზაინი	32
3.3 კვლევის პოპულაცია	33
3.4 კვლევის ინსტრუმენტი	36
3.5 კვლევის შეზღუდვები	41
თავი 4. კვლევის შედეგები და ანალიზი	44
თავი 5. ექსპერტებთან ინტერვიუს შედეგები და ანალიზი	57
თავი 6. დასვნა	64
გამოყენებული ლიტერატურა	68
დანართი	70

აბსტრაქტი

ნაშრომის მიზანია მოვახდინოთ ფასიანი მომსახურების მიწოდების ეფექტურობის შედარება და შეფასება საქართველოში არსებულ საჯარო და კერძო სამსახურებში. იმისათვის, რომ მომსახურების სფეროში გამოვავლინოთ, ის ტენდენციები, რომლებიც საჯარო სექტორში მიმდინარე რეფორმის ფონზე მიმდინარეობს.

2005 წელს საქართველოში განხორციელებული რეფორმების შემდეგ, საფუძველი ჩაეყარა ახალ საჯარო მენეჯმენტს, რის შედეგადაც, საჯარო სექტორში მომსახურების სფერომ, კერძო სექტორის მახასიათებლები შეიძინა. ბიუროკრატიული მექანიზმების მინიმუმამდე დაყვანა, სისწრაფე, მომხმარებლებზე ორიენტირებულისერვისების ტიპების საჯარო სექტორში დანერგვა და მის სტანდარტებზე მორგება ხომ კერძო კომპანიების მოსმსახურების მთავარი პრინციპია. იუსტიციის სახლი, რომელიც ჩვენი კვლევის მთავარი სუბიექტია მაქსიმალურად მიუახლოვდა მომსახურების დონის იმ სტანდარტებს რასაც კერძო სექტორში მოღვაწე წამყვანი ორგანიზაციებმა მიაღწიეს. აქედან გამომდინარე, მაღალი ხარისხის მომსახურების მიწოდების პარალელურად იზრდება საჯარო სექტორის დაინტერესება ფინანსური სარგებლის მიღების კუთხით და სახელმწიფო სერვისების ისეთი ფორმით მიწოდება როგორც ამას კერძო სექტორი აკეთებს. სწორედ იუსტიციის სახლია საქართველოში ყველაზე წარმატებული და მომხმარებლებზე ორიენტირებული ორგანო რომლის შედარებაც მოვახდინეთ ასევე საქართველოს საბანკო სფეროში ერთ-ერთი ყველაზე წარმატებული და მაღალი მომსახურების სტანდარტებზე პრეტენზიების მქონე თიბისი ბანკთან. სწორედ ეს მსგავსებები გახდა ჩვენი, როგორც მკვლევარების მთავარი მოტივი ამ ორი ორგანიზაციის შედარებისა.

დასაწყისში მიმოვიხილოთ ზოგადად რა არის მომსახურება და როგორი სახით შეიძლება იყოს ის მოწოდებული. მომსახურება — ნებისმიერი სახის საქმიანობა,

ან სარგებელი, რომელსაც ერთი მხარე სთავაზობს მეორეს. იგი არ გულისხმობს მფლობელობასა და საკუთრების გადაცემას. მომსახურება მრავალ სფეროს მოიცავს. ის შეგვიძლია ვუწოდოთ ნებისმიერი სახის დოკუმენტაციის მიღებას, ან რაიმე პირობის ამოქმედებას. შესაძლოა იგი მოიცავდეს თავად სერვისების ჩართვას და მისი გააქტიურების პროცესს.

ჩვენთვის ძალზედ საინტერესოა განვიხილოთ საქართველოში არსებული როგორც კერძო ასევე საჯარო ორგანიზაციების მუშაობა მომსახურების კუთხით და მოვახდინოთ მათი ეფექტიანობის შეფასება.

ზემოთ თქმულიდან გამომდინარე, მნიშვნელოვანია დავაკვირდეთ თუ როგორ ახდენენ ფასიანი სერვისების მიწოდებას მოსახლეობისთვის კვლევის სუბიექტები. კვლევის პროცესში შევეცადეთ, პასუხი გაცემოდა შემდეგ კითხვას: კერძო და საჯარო სექტორების მხრიდან შეთავაზებული სერვისებით სარგებლობისას სად უფრო მაღალია მოსახლეობის კმაყოფილების დონე, რომელ სექტორის მუშაობა ფასდება დადებითად და ა.შ.

მოსახლეობის აზრი მთავარი განმსაზღვრელი ფაქტორია იმის დასადგენად თუ რამდენად ეფექტიანად მუშაობს ესა თუ ის ორგანიზაცია. ასევე კვლევის მიზანი იყო დადგენილიყო, რა პროცედურული განსხვავებები ახასიათებს საჯარო და კერძო სექტორს, რაც ახდენს მათ გამიჯვნას ერთმანეთისგან და რასთან შეხებაც უხდება უშუალოდ მოსახლეობას.

ნაშრომში დასმულ კითხვებზე პასუხების მისაღებად ჩავატრეთ შერეული ტიპის კვლევა, სადაც გამოყენებულ იქნა კვლევის ერთ-ერთი ინსტრუმენტი- კითხვარი და მასთან ერთად, კვლევის ინტერესებიდან გამომდინარე, თვისებრივი სახის ინტერვიუ. კვლევის პროცესში მოხდა მოქალაქეების გამოკითხვა ონლაინ აპლიკაციით და უშუალოდ გამოკითხვის მეთოდით. რაოდენობრივი კითხვარების გამოყენებამ შესაძლებელი გახადა უფრო ზუსტი ინფორმაციის მიღება და არსებული მდგომარეობის

სიზუსტით შეფასება. რაც შეეხება ინტერვებს, რომლებიც ჩატარდა მომსახურების სფეროს წარმომადგენლებთან, ექსპერტებთან, იყო ინფორმაციული და გაგვიწია დიდი დახმარება.

მოცემული კვლევის სუბიექტად საჯარო სექტორიდან შერჩეულ იქნა იუსტიციის სახლი, რომელიც გასცემს ფასიან სახელმწიფო სერვისებს მოქალაქეებზე და კერძო სექტორიდან თიბისი ბანკი, რომელიც ასევე უწევს მოქალაქეებს ფასიან მომსახურებას, კომერციული ინტერესების გათვალისწინებით.

კვლევს პროცესში სულ გამოიკითხა 200 ადამიანი. საჯარო სექტორის მხრიდან გაწეული მომსახურების შეფასების მიზნით და მათი მხრიდან მიღებული სერვისებით მოსახლეობის კმაყოფილების შესაფასებლად მოხდა 100 მოქალაქის გამოკითხვა, რომელთაც უშუალო კავშირი და შეხება ჰქონდათ იუსტიციის სახლთან და ასევე 100 ადამიანი იქნა გამოკითხული თიბისი ბანკის მომხმარებელთა შორის იმ მიზნით, რომ მომხდარიყო კერძო სექტორის მხრიდან გაწეული მომსახურების შეფასება და შემდგომში შედარება საჯარო სექტორთან. გამოკითხულ იქნენ ის პირები, ვისაც უშუალო შეხება აქვს თიბისი ბანკთან და ვინც მათი მომსახურებით სარგებლობს.

გვინდა აღვნიშნოთ, რომ ჩატარებული კვლევა ემსახურებოდა დღესდღეობით არსებული მდგომარეობის აღწერას, შესაბამისად, იგი მოიცავს ამჟამინდელ პერიოდს. ჩატარებული კვლევა იყო მცდელობა, რომ აესახა და გადმოეცა ამჟამინდელი ვითარებამომსახურების სფეროში, როგორც კერძო, ასევე საჯარო სექტორის კუთხით.

გარკვეული ობიექტური მიზეზების გამო, კვლევა საკითხს სრულად ვერ ამოწურავს გასათვალისწინებელია ფინანსური რესურსები და დროის ფაქტორი. კვლევა იყო პილოტურ ხსიათის, იმის გათვალისწინებით, რომ უშუალოდ ფილიალებთან ჩატარებული გამოკითხვები მხოლოდ თბლისის მაშტაბით იქნა განხორციელებული. კვლევის ფარგლებში მხოლოდ 200 ადამიანის გამოკითხვა მოხდა, ამის გამო, კვლევა არ იძლევა საშუალებას, რომ მოხდეს მისი განზოგადება მთელს

პოპულაციაზე და აქედან გამომდინარე იგი არაა რეპრეზენტატიული. ჩატარებული კვლევა იყო მცდელობა, რომ აესახა და გადმოეცა ამჟამინდელი ვითარება მომსახურების სფეროში.

აქვე, გვინდა მოკლედ შევხვით იმ წინააღმდეგობებს, რაც კვლევის ჩატარების პროცესში ხელშემშლელ ფაქტორებად იქნა მიჩნეული. კვლევის შეზღუდვებზე საუბრისას გამოვყოფთ დროის ფაქტორსა და ფინანსურ რესურს. აღნიშნული კვლევა გვამლევს შესაძლებლობას გავეცნოთ ზოგადი სახით ამჟამინდელ მდგომარეობას და წარმოდგენა შევიქმნათ მოსახლეობის აზრზე, როგორია მათი დამოკიდებულება და კმაყოფილება საჯარო და კერძო სექტორების მომსახურებებით სარგებლობისას, კერძოდ, ფასიანი სერვისების მირებისას, თუ რომელი სექტორის მომსახურების ხარისხით უფრო კმაყოფილნი არიან ისინი.