

ՀՀ ԲՈՒՅԵՐՈՒՄ «ԲԱՐԵԼԱՎՈՒՄՆԵՐԻ ՄԱՏՐԻՑԱՅԻ» ԿԻՐԱՌՈՒՄԸ

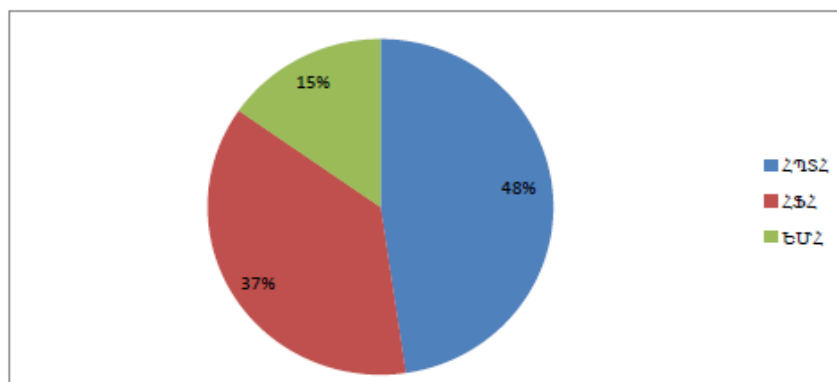
Լուսինե ԿԻՐԱԿՈՍՅԱՆ

ՀՊՏՀ մարքեթինգի ամբիոնի ասպիրանտ

Բանալի բառեր. ծառայության որակ, սպառողի բավարարվածություն, բարելավումների մատրիցա, սպառողի սպասումներ, սպառողի ընկալումներ, SERVQUAL

Քանի որ բարձրագույն կրթությունը տնտեսության բոլոր ոլորտների համար սնող օղակ է, ուստի հույժ կարևոր է բացահայտել այս բնագավառում առկա հիմնախնդիրները, որի համար անհրաժեշտ է, նախևառաջ, պարզել, թե ինչպես են սպառողները գնահատում բարձրագույն կրթության բնագավառում մատուցվող ծառայությունների որակն ու պարզել այդ գնահատման հիմքում ընկած գործոնները: ՀՀ բուհերում մատուցվող ծառայությունների որակի գնահատման և այդ ծառայությունները անմիջականորեն սպառողների (ուսանողների) բավարարվածության բացահայտման նպատակով մեր կողմից հարցումներ են իրականացվել ուսանողների շրջանում:

Սույն հարցումները անցկացվել են ՀՊՏՀ-ի, ՀՖՀ-ի և ԵՄՀ-ի բոլոր ֆակուլտետներում: Այս բուհերի ընտրությունը պայմանավորված է նրանով, որ նպատակ ենք ունեցել բացահայտել ՀՀ պետական, մասնավոր բուհերում և ՀՀ-ում գործող արտերկրի բուհի մասնաճյուղում մատուցվող ծառայությունների որակի ընկալումն ու ուսանողների բավարարվածությունը, պարզել այդ ամենի հիմքում ընկած գործոնները և կատարել համեմատություններ: Հարցումներն անցկացվել են 01.12.2016թ. մինչև 31.03.2017թ.: SERVQUAL հարցաթերթը կազմում է այս հարցման ողնաշարը: Բովանդակային առումով այն կիրենից ներկայացնում է բուհերի գործունեությանը վերաբերող բնութագրիչներ պարունակող 2 համանման աղյուսակ՝ յուրաքանչյուր բնութագրիչի գնահատման համար կից 5 բալանի սանդղակով (աղյուսակ 1):



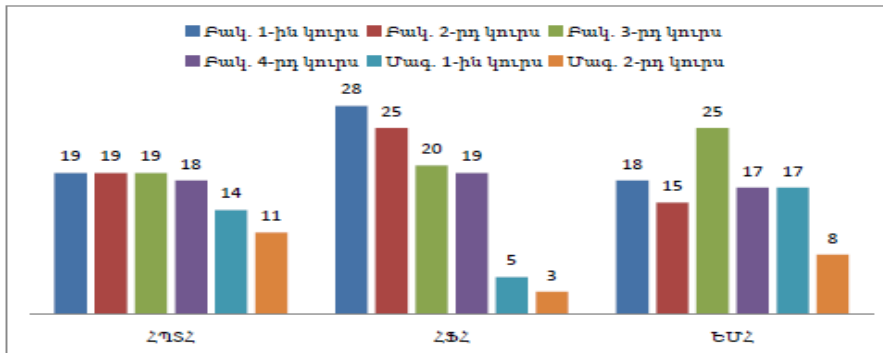
Գծապատկեր 1. Ընտրանքի բաշխվածությունը՝ ըստ բուհերի (%)

Աղյուսակ 1. Հարցաթերթում ներառված բուհերի գործունեությանը վերաբերող բնութագրիչները

ԳԳ	ԳՆԱԳԱՏԱՆԱՆ ԳՈՐԾՈՆԸ	ԳՆԱԳԱՏԱԿԱՆԸ				
1.	Շոշափելիություն (Tangibles)					
1.1	Դասախոսների և համալսարանական անձնակազմի արտաքինը	1	2	3	4	5
1.2	Լսարանների հարմարավետությունը (կահավորանք, մաքրություն)	1	2	3	4	5
1.3	Շենքերի և շրջապատի գրավիչ տեսքը (բակ, աշխատասենյակ, միջանցք)	1	2	3	4	5
1.4	Ուսումնական ծրագրերի և մասնագիտական դասընթացների արդիականությունը	1	2	3	4	5
1.5	Համակարգչային տեխնիկայով և սարքավորումներով հագեցվածությունը	1	2	3	4	5
1.6	Ինտերնետի հասանելիությունը	1	2	3	4	5
1.7	Տպագրական նյութերի (բուկլետներ, հաշվետվություններ) գրավիչ տեսքը	1	2	3	4	5
1.8	Կազմակերպության մշակույթը, սոցիալական արժեքն ու նշանակությունը	1	2	3	4	5
2.	Երաշխիք (Assurance)					
2.1	Բարեհամբույր դասախոսներ և համալսարանական անձնակազմ	1	2	3	4	5
2.2	Դասախոսների գիտական արդյունավետության աստիճանը	1	2	3	4	5
2.3	Դասախոսների ակադեմիական գործունեությամբ զբաղվելու ունակություն	1	2	3	4	5
2.4	Նորարար և փոփոխություններին պատրաստ դասախոսներ	1	2	3	4	5
2.5	Օրենքներին և համալսարանի կանոններին դասախոսների տեղյակ լինելը	1	2	3	4	5
2.6	Համալսարանի բնոգրկվածությունը հասարակական կյանքին	1	2	3	4	5
2.7	Համալսարանում գործող անվտանգության միջոցները	1	2	3	4	5
2.8	Դասախոսների հաղորդակցման հմտությունները և նյութի լավ մատուցումը	1	2	3	4	5
3.	Վստահելիություն (Reliability)					
3.1	Համալսարանն իր գործառույթները միշտ է կատարում	1	2	3	4	5
3.2	Դասախոսների հուսալիություն. ամեն ինչ արվում է ժամանակին, դասերը չեն ձախողվում	1	2	3	4	5
3.3	Անձնակազմի անաչառ հետաքրքրվածությունը ուսանողների խնդիրների նկատմամբ	1	2	3	4	5
3.4	Համալսարանն իր խոստացած ծառայությունները մատուցում է միշտ և ժամանակին	1	2	3	4	5
3.5	Դասախոսների դասավանդելու կարողությունը և հմտությունը	1	2	3	4	5
3.6	Դասախոսների անաչառ հետաքրքրվածությունը ուսանողների խնդիրների նկատմամբ	1	2	3	4	5
4.	Բարյացակամություն (Responsiveness)					
4.1	Ուսանողին օժանդակելու գործում անձնակազմի ցուցաբերած պատրաստակամությունը	1	2	3	4	5
4.2	Ուսանողին օժանդակելու գործում դասախոսի ցուցաբերած պատրաստակամությունը	1	2	3	4	5
4.3	Խնդիրների առաջացման դեպքում անձնակազմի դրանք լուծելու կարողությունը	1	2	3	4	5
4.4	Խնդիրների առաջացման դեպքում դասախոսների դրանք լուծելու կարողությունը	1	2	3	4	5
4.5	Համալսարանի վերաբերյալ տեղեկատվության հասանելիությունը	1	2	3	4	5
4.6	Ուսանողների բողոքներն արտահայտելու միջոցների մատչելիությունը	1	2	3	4	5
4.7	Առաջացած հարցերի լուծման արագություն և արդյունավետություն	1	2	3	4	5
5.	Կարիքների գիտակցում (Empathy)					
5.1	Անձնակազմը պաշտպանում է ուսանողների շահերը	1	2	3	4	5
5.2	Համակարգիչներից և սարքավորումներից օգտվելու ուսանողների հնարավորությունը	1	2	3	4	5
5.3	Լսարաններից օգտվելու ուսանողների հնարավորությունը	1	2	3	4	5
5.4	Ուսանողներին անհատական վերաբերմունք ցույց տալու անձնակազմի պատրաստակամությունը	1	2	3	4	5
5.5	Ուսանողների պահանջներին դասախոսների արձագանքելու և դրանցաջակցելու աստիճանը	1	2	3	4	5
5.6	Ուսանողների նկատմամբ համալսարանի արդար և անկողմնակալ վերաբերմունքը	1	2	3	4	5

Առաջին աղյուսակում ռեսպոնդենտները, հիմնվելով բուհերի ծառայության օգտագործման իրենց փորձի և պատկերացումների վրա, գնահատել են իրենց պատկերացրած լավագույն բուհում նշված բնութագրիչի կարևորության աստիճանը, իսկ երկրորդ աղյուսակում ռեսպոնդենտները գնահատել են, թե որքանով է բնորոշ նշված բնութագրիչը տվյալ բուհին:

Հարցման ընտրանքը կազմել է 772 ուսանող, որից 368-ը՝ ՀՊՏՀ-ում, 286-ը՝ ՀՖՀ-ում, իսկ 118-ը՝ ԵՄՀ-ում: Հարցմանը մասնակցած ուսանողների՝ ըստ բուհերի, ֆակուլտետների և կուրսերի, տոկոսային հարաբերակցությունը ներկայացված է ստորև՝ գծապատկերներ 1-ում, 2-ում և աղյուսակ 2-ում:



Գծապատկեր 2. Ընտրանքի բաշխվածությունը՝ ըստ բուհերի կուրսերի (%)

Հարցման միջոցով նախնական փուլում բացահայտվել են ուսանողների տեսանկյունից գործոնների կարևորությունը (սպասումների գնահատումը), ապա այդ գործոնների նկատմամբ բավարարվածությունը (ընկալումը):

Աղյուսակ 2. Ընտրանքի բաշխվածությունն ըստ բուհի ֆակուլտետների (%)

ՀՊՏՀ ֆակուլտետ	
Կառավարում	19
Ֆինանսական	19
Տնտեսության կարգավորում և միջազգային տնտեսական հարաբերություններ	18
Մարքեթինգի և բիզնեսի կազմակերպում	16
Հաշվապահական հաշվառում և աուդիտ	17
Ինֆորմատիկա և վիճակագրության	11
ՀՖՀ ֆակուլտետ	
Իրավաբանություն	29
Ֆինանսներ	16
Կառավարում	28
Մարքեթինգ	27
ԵՄՀ ֆակուլտետ	
Իրավագիտություն	54
Կառավարում և ՏՏ	35
Օտար լեզուներ	11

Գործոնների կարևորության վարկանիշավորումը և դրանց նկատմամբ բավարարվածության աստիճանակարգումը թույլ են տալիս առանձնացնել այն առաջնահերթ խնդիրները, որոնց լուծման ուղղությամբ բուհը պետք է անհապաղ քայլեր ձեռնարկի: Այս տեսանկյունից մեր կողմից կազմվել է «Բարելավումների մատրիցա», որի առանձին վանդակներում ներկայացված գործոնները պահանջում են տարբեր աստիճանի ուշադրություն (գծ. 3):

ԳՈՐԾՈՆԻ ՆԿԱՏՄԱՔ ԱՆԲԱՎԱՐԱՐՎԱԾՈՒԹՅԱՆ ԱՍՏԻՃԱՆԸ	ԲԱՐՉՐ	Խնդիր	Լուրջ խնդիր	Գերխնդիր
	ՄԻՋԻՆ	Ուշադրություն	Լուրջ ուշադրություն	Գերուշադրություն
	ՑԱԾՐ	Աջակցություն	Լուրջ աջակցություն	Գերաջակցություն
		ՑԱԾՐ	ՄԻՋԻՆ	ԲԱՐՉՐ

ԳՈՐԾՈՆԻ ԿԱՐԵՎՈՐՈՒԹՅԱՆ ԿԱՐԿԱՆԻՇՆԸ

Գծապատկեր 3. Բուհերում «Բարելավումների մատրիցա»

Ինչպես երևում է մատրիցայից, ըստ գործոնների նկատմամբ անբավարարվածությունից և այդ գործոնների կարևորությունից առանձնացվում են հետևյալ ինը խմբերը.

գերխնդիրներ – գործոններ, որոնք ունեն կարևորության ամենամեծ մակարդակը՝ միևնույն ժամանակ բնութագրվելով անբավարարվածության ամենաբարձր մակարդակով,

լուրջ խնդիրներ – այս գործոնները ունեն միջին կարևորություն, սակայն ունի անբավարարվածության բարձր մակարդակ,

խնդիրներ – ցածր կարևորություն և անբավարարվածության բարձր աստիճանով բնութագրվող գործոններ,

գերուշադրություն – այն գործոններն են, որոնք ունեն կարևորության ցածր մակարդակ և անբավարարվածության միջին աստիճան,

լուրջ ուշադրություն – միջին անբավարարվածության և միջին կարևորության գործոններ,

ուշադրություն – գործոններ, որոնք աչքի են ընկնում ցածր կարևորությամբ և ոչ բարձր, ոչ ցածր միջին անբավարարվածության աստիճանով,

գերաջակցություն – բարձր կարևորություն և ցածր անբավարարվածություն ունեցող գործոններ,

լուրջ աջակցություն – այն գործոններն են, որոնք ունեն միջին կարևորության և ցածր անբավարարվածության աստիճան,

աջակցություն – ամենացածր կարևորությունը և ամենաբարձր բավարարվածության մակարդակը ունեցող գործոններ:

Հիմք ընդունելով վերը ներկայացված մատրիցան՝ առանձնացնենք ՀՊՏՀ-ում, ՀՖՀ-ում և ԵՄՀ-ում «բարելավումների մատրիցաները», որոնց առանձին վանդակներում ներկայացված գործոնները պահանջում են տարբեր աստիճանի ուշադրություն: Մատրիցայում անբավարարվածության բարձր աստիճան ունեցող տողը կոչվում է խնդիր, անբավարարվածության միջին աստիճան ունեցող տողը՝ ուշադրություն, իսկ ցածր աստիճանը՝ աջակցություն:

ԳՈՐԾՈՆԻ ՆԿԱՏՄԱՄԲ ԱՆԲԱՎԱՐԱՐՎԱԾՈՒԹՅԱՆ ԱՍՏԻՃԱՆԸ	ԲԱՐՁՐ	1.6, 3.3	4.2	1.4, 1.5, 2.1, 2.4, 2.8, 3.5, 4.7, 5.6
	ՄԻՋԻՆ	3.6, 5.5	1.2, 2.5, 4.1, 4.3, 4.4, 5.1	2.2, 3.1, 3.2, 3.4, 4.6, 5.2
	ՑԱԾՐ	1.8, 2.6, 1.1, 1.3, 1.7	5.4, 2.3, 5.3, 2.7, 4.5	-
		ՑԱԾՐ	ՄԻՋԻՆ	ԲԱՐՁՐ

ԳՈՐԾՈՆԻ ԿԱՐԵՎՈՐՈՒԹՅԱՆ ՎԱՐԿԱՆԻՇԸ

Գծապատկեր 4. ՀՊՏՀ Բարելավումների մատրիցա

ԳՈՐԾՈՆԻ ՆԿԱՏՄԱՄԲ ԱՆԲԱՎԱՐԱՐՎԱԾՈՒԹՅԱՆ ԱՍՏԻՃԱՆԸ	ԲԱՐՁՐ	1.2, 1.6	1.5, 5.3	1.4, 2.1, 2.8, 2.4, 4.4, 4.6, 2.2, 3.1, 4.7
	ՄԻՋԻՆ	2.7	5.2, 2.5, 5.1, 4.3, 3.3, 2.3	3.5, 3.2, 5.6, 3.4
	ՑԱԾՐ	2.6, 5.4, 1.8, 1.3, 1.1, 1.7	4.1, 4.2, 4.5, 5.5	3.6
		ՑԱԾՐ	ՄԻՋԻՆ	ԲԱՐՁՐ

ԳՈՐԾՈՆԻ ԿԱՐԵՎՈՐՈՒԹՅԱՆ ՎԱՐԿԱՆԻՇԸ

Գծապատկեր 5. ՀՖՀ «Բարելավումների մատրիցա»

ԳՈՐԾՈՆԻ ՆԿԱՏՄԱՄԲ ԱՆԲԱՎԱՐԱՐՎԱԾՈՒԹՅԱՆ ԱՍՏԻՃԱՆԸ	ԲԱՐՁՐ	-	4.1, 4.2	2.8, 2.1, 1.4, 2.4, 3.1, 3.2, 5.3, 3.5, 3.4
	ՄԻՋԻՆ	5.5, 3.3, 3.6	5.2, 2.2, 1.5, 5.1, 2.3, 2.5	4.6, 4.4
	ՑԱԾՐ	2.7, 5.4, 4.5, 1.1, 1.6, 1.8, 1.3, 1.7	5.6, 2.6	-
		ՑԱԾՐ	ՄԻՋԻՆ	ԲԱՐՁՐ

ԳՈՐԾՈՆԻ ԿԱՐԵՎՈՐՈՒԹՅԱՆ ՎԱՐԿԱՆԻՇԸ

Գծապատկեր 6. ԵՄՀ Բարելավումների մատրիցա

ՀՀ բուհերի առջև ծառայած խնդիրների լուծման ուղղությամբ պետք է մշակվեն հետագա ռազմավարական քայլերը: Նշենք, որ գործոնը խմբավորման մեջ գտել է իր տեղը՝ հաշվի առնելով համընկնումը նվազագույնը երկու բուհում: Ինչպես նկատում ենք, ՀՀ բուհերի ընդհանուր գերխնդիրներն են.

1. ուսումնական ծրագրերի և մասնագիտական դասընթացների արդիականությունը,
2. բարեհամբույր դասախոսներ և համալսարանական անձնակազմ,
3. նորարար և փոփոխություններին պատրաստ դասախոսներ,
4. համալսարանն իր գործառույթները ճիշտ է կատարում,
5. դասախոսների դասավանդելու կարողությունը և հմտությունը,
6. դասախոսի հաղորդակցման հմտությունը և նյութի լավ մատուցումը:

Ակնհայտ է, որ երեք բուհերում որպես ընդհանուր լուրջ խնդիրներ չկան, միայն ՀՊՏՀ-ում և ԵՄՀ-ում նկատելի է ուսանողների անբավարարվածությունը ուսանողին օժանդակելու գործում դասախոսի ցուցաբերած պատրաստականության գործոնից, իսկ խնդիրների դեպքում ևս երեք բուհերը ընդհանրություն չունեն, միայն ՀՊՏՀ-ում և ՀՖՀ-ում որպես այդպիսին դիտարկվում է ինտերնետի ոչ բավարար հասանելիությունը: Ցածր կարևորությամբ և անբավարարվածության միջին աստիճանով բնութագրվող վանդակում գերուշադրություն պահանջող համեմատաբար ընդհանուր գործոններ են.

1. դասախոսի հուսալիություն.ամենն արվում է ժամանակին,
2. համալսարանը ծառայությունները մատուցում է ճիշտ և ժամանակին,
3. ուսանողների բողոք արտահայտելու միջոցների մատչելիությունը,
4. ՀՀ բուհերի համար լուրջ ուշադրության արժանի գործոններն են,
5. դասախոսների ակադեմիական գործունեության ունակությունը,
6. համակարգիչներից օգտվելու ուսանողների հնարավորությունը,
7. օրենքներին և համալսարանի կանոններին տեղյակ լինելը,
8. խնդիրների լուծելու անձնակազմի՝ դրանք կարողությունը,
9. անձնակազմը պաշտպանում է ուսանողների շահերը:

Ուշադրության արժանի են այն գործոնները, որոնք ունեն ցածր կարևորություն և աչքի են ընկնում միջին անբավարարվածության աստիճանով.

- դասախոսի հետաքրքրվածությունը ուսանողի խնդիրների նկատմամբ,
- ուսանողների պահանջներին դասախոսների աջակցելու աստիճանը:

Գերաջակցություն պահանջող, այսինքն՝ բարձր կարևորությամբ և ցածր անբավարարվածության մակարդակով աչքի ընկնող գործոններ բուհերից մեկում էր գրանցվել՝ ՀՖՀ-ում դասախոսների հետաքրքրվածությունը ուսանողների խնդիրների նկատմամբ: ՀՀ բուհերում լուրջ աջակցություն է պահանջում համալսարանի վերաբերյալ տեղեկատվության հասանելիության գործոնը: Եվ, վերջապես, պարզապես աջակցություն են պահանջում 6 գործոն որոնք ունեն ամենացածր կարևորությունը և ամենաբարձր բավարարվածության մակարդակը: Այդ գործոններն են.

- դասախոսների և համալսարանական անձնակազմի արտաքինը,
- շենքերի և շրջապատի գրավիչ տեսքը (բակ, աշխատասենյակ, միջանցք),
- տպագրական նյութերի (բուկլետներ, հաշվետվություններ) գրավիչ տեսքը,
- կազմակերպության մշակույթը, սոցիալական արժեքն ու նշանակությունը,
- համալսարանի ընդգրկվածությունը հասարակական կյանքին,
- ուսանողին անձնակազմի անհատական վերաբերմունքը:

Ակնհայտ է, որ սիներգիայի արդյունք ստանալու համար անհրաժեշտ է ներկայացված մատրիցայի բոլոր վանդակներում տեղ գտած գործոնների ուղղությամբ իրականացնել միաժամանակյա գործողություններ:

Լուսինե ԿԻՐԱԿՈՍՅԱՆ

ՀՀ բուհերում «բարելավումների մատրիցայի» կիրառումը

Բանալի բառեր. ծառայության որակ, սպառողի բավարարվածություն, բարելավումների մատրիցա, սպառողի սպասումներ, սպառողի ընկալումներ

Բուհերում ծառայությունների որակի կատարելագործման շարունակականությունն ապահովելու համար անհրաժեշտ է ձեռք բերել ուսանողների սպասումների և ընկալումների վերաբերյալ պարբերաբար թարմացվող տեղեկատվություն, ապա այն վերլուծել ու առանձնացնել խնդիրները՝ ըստ լուծման կարևորության և հրատապության: Այս պարագայում մեր կողմից ներկայացվել է մատրիցա, որը բուհի ղեկավարությանը թույլ է տալիս կայացնել ճշգրիտ որոշումներ՝ հաշվի առնելով բուհի աշխատանքային, ժամանակային, նյութական և ֆինանսական ռեսուրսները:

Лусине КИРАКОСЯН

Применение “матрицы улучшений” в вузах РА

Ключевые слова: качество услуги, удовлетворенность потребителя, матрица улучшений, ожидания потребителя, восприятия потребителя, SERVQUAL

Для обеспечения непрерывности повышения качества услуг в вузах необходимо регулярно собирать информацию об ожиданиях и восприятии студентов, а потом нужно анализировать эта и разделить задачи по важности и срочности их решения. В этом случае, мы представляем матрицу, который дает возможность принимать правильные решения учитывая рабочие, временные, материальные и финансовые ресурсы вуза.

Lusine KIRAKOSYAN

Usage of “improvements matrix” in higher educational institutions of RA

Key words: service quality, consumer satisfaction, improvements matrix, consumer expectations, consumer perceptions, SERVQUAL

In order to provide continuity of service quality improvement in higher educational institutions it is necessary to obtain regularly updating information concerning students' expectations and perceptions, then to analyze it and separate problems according to the importance and urgency of their solutions. In this case, we present the matrix, which will give an opportunity to make right decisions taking account working, time, material and financial resources of a higher educational institution.