Երևանի «Հայբուսակ» համալսարան ▪ Yerevan Haybusak University

2022 թ․ ուսման որակի բարելավման հարցում

2022 Quality Enhancement Survey

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Հարցումն իրականացվել է 2022 թ․ սեպտեմբեր -դեկտեմբեր ամիսներին համալսարանում ուսման որակը բարելավելու նպատակով։ Օգտագործվել են NPS, CSAT և CES տիպի հարցեր։[[1]](#footnote-2) Արդյունքների քննարկումնը տեղի է ունեցել 2023 թ. փետրվարի 28-ին։Հարցմանը մասնակցել են 514 ուսանող, դասավանդող ու վարչական անձնակազմի ներկայացուցիչ։

|  |  |
| --- | --- |
| Ուսանողներ ● Students | 372 |
| Շրջանավարտներ ● Graduates | 60 |
| Դասավանդողներ ● Professors, lecturers | 57 |
| Վարչական անձնակազմ ● Admin staff | 19 |
| Գործատուներ ● Employers | 6 |

 | The survey was conducted in September-December 2022 to improve the quality of education at YHU. NPS, CSAT and CES-type questions were used.[[2]](#footnote-3) A group discussion of the results was held on 28 February 2023.The following is a breakdown of 514 survey participants: |
| Արդյունքում ստացվել է հետևյալ պատկերը․ **1. NPS.** Որքա՞ն է հավանական, որ խորհուրդ կտաք «Հայբուսակ» համալսարանը Ձեր ընկերներին և ծանոթներին: | The results of the survey are the following: **1. NPS:** How likely are you to recommend Haybusak University to your friends and acquaintances? |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NPS (A-B)**:59.53 | 1. Շատ է անհավանական Very unlikely | 2. Անհավանական է Unlikely | 3. Ոչ հավանական է, ոչ անհավանական Neither likely nor unlikely | 4. Հավանական է Likely | 5. Շատ է հավանական Very likely |
| Ուսանողներ ● Students | 28 | 28 | 63 | 69 | 184 |
| Շրջանավարտներ ● Graduates | 4 | 5 | 10 | 8 | 33 |
| Դասավանդողներ ● Professors, lecturers | 0 | 0 | 5 | 13 | 39 |
| Վարչական անձնակազմ ● Admin staff | 0 | 0 | 0 | 2 | 17 |
| Գործատուներ ● Employers | 0 | 0 | 0 | 1 | 5 |
| *Ընդամենը - Total:* | **B**=12.65% (65) | **-** | **A**=71.18% (371) |

|  |  |
| --- | --- |
| Դեռևս բարձր մնալով կրթության ոլորտի միջինից՝ այս տավա NPS-ը նախորդ տարեկան հարցման համեմատ նվազել է 7,7%-ով, մասամբ այն պատճառով, որ հարցվողների թիվն այս տարի գրեթե եռապատկվել է, ուստի ընտրանքը դարձել է ավելի ներկայացուցչական: Քանի որ հանդիմանողները միայն ուսանողներն ու նախկին ուսանողներն են, առաջարկվում է ամրապնդել ուսանողակենտրոն մոտեցումը: Այս հարցն ուղղակիորեն կապված է ԵՀՀ-ի շրջանավարտների հարցման առաջին հարցի հետ։ Խնդրի լուծումն դիտարկվում է շրջանավարտների հարցման հաշվետվության մեջ։*«Այստեղ աշխատում են որակյալ մասնագետներ և իրենց գործին նվիրված մարդիկ։* Շրջանավարտ | Although still above the industry average for education[[3]](#footnote-4), this year, NPS decreased by 7.7% compared to the previous annual survey, partially because the number of respondents almost tripled this year, so the sample became more representative. As detractors are only students and former students, strengthening the student-centred approach should be recommended. This question is directly related to the first question of the YHU graduate survey. The report on that survey addresses the issue.*“High quality specialists and people devoted to their job work here.*Graduate |
| **2. CSAT.** Ինչպե՞ս եք գնահատում «Հայբուսակ» համալսարանում ուսման որակը։ | **2. CSAT:** How do you evaluate the education quality at Haybusak University? |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **CSAT (T/514):**  | 1. Շատ ցածր 1. Very low | 2. Ցածր2. Low | 3. Ոչ բարձր, ոչ ցածր3. Neither high nor low | 4. Բարձր4. High | 5. Շատ բարձր5. Very high |
| Ուսանողներ ● Students, 3.96 (3.43)↑ | 14 | 28 | 85 | 76 | 169 |
| Շրջանավարտներ ● Graduates, 4.10 (3.86)↑ | 4 | 1 | 12 | 11 | 32 |
| Դասավանդող կազմ ● Teachers, 4.42 (3.73)↑ | 0 | 0 | 7 | 19 | 31 |
| Վարչական անձնակազմ ● Admin staff, 4.53 (3.75)↑ | 0 | 0 | 1 | 7 | 11 |
| Գործատուներ ● Employers, 4.33 (ՈԿ ● data N/A) | 0 | 0 | 1 | 2 | 3 |
| *Ընդամենը բավարարված ● Total satisfied (****T****):* |  |  |  | **361** |

|  |  |
| --- | --- |
| Անցյալ տարվա համեմատ, CSAT բաղադրիչը նախորդից բարձր է 18.1%-ով։ Այն զգալիորեն աճել է համարյա բոլոր հարցվողների կարծիքով։  | Compared to last year, the CSAT component is higher by 18.1%. It has increased significantly according to almost all respondents. |

|  |  |
| --- | --- |
| *«Կցանկանայի, որ հարցման արդյունքների հետ աշխատանք կատարվի և բարելավի ուսման որակը։*Դասավանդող**3. CES.** Որքանո՞վ է «Հայբուսակ» համալսարանը նպաստում Ձեր մասնագիտական աճին: | *“I wish efforts are made along these survey results to enhance the quality of education.*Teacher**3. CES:** How helpful is Haybusak University for your professional growth? |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **CES** 2022 (2021)**:**  | **1.** ԲոլորովինNone at all | **2.** Քիչ A little | **3.** Որոշ չափով A moderate amount | **4.** Շատ A lot | **5.** Առավելագույնս A great deal |
| Ուսանողներ ● Students, 3.90 (3.42)↑ | 18 | 34 | 69 | 98 | 153 |
| Շրջանավարտներ ● Graduates, **3.75 (3.86)↓** | 5 | 7 | 11 | 12 | 25 |
| Դասավանդողներ ● Teachers, 4.32 (3.73) ↑ | 0 | 2 | 7 | 19 | 29 |
| Վարչական անձնակազմ ● Admin staff, 4.47 (4) ↑ | 0 | 0 | 1 | 8 | 10 |
| Գործատուներ ● Employers, 4.17 (ՈԿ ● N/A) | 1 | 0 | 0 | 1 | 4 |
| *Ընդամենը ● Total (****T****):* |  |  |  |  | **2,031** |

|  |  |
| --- | --- |
| Անցյալ տարվա համեմատ, CES բաղադրիչը նախորդից բարձր է 0.41-ով։ Այն զգալիորեն աճել է համարյա բոլոր հարցվողների կարծիքով, բացառությամբ՝ շրջանավարտների։Հարցվողների հիմնական նկատառումներն ու խորհուրդները հետևյալն էին․* ավելի լավ/շատ պրակտիկա (6)
* բարելավել քննության մեթոդները/եղանակները (5)
* ընդլայնել միջմշակութային փոխանակումը, աջակցել բազմազանությանը (3)
* բարելավել տարածքը մասնաշենքերում (2)
* կազմակերպել ավելի շատ միջոցառումներ և էքսկուրսիաներ:
 | Compared to last year results, the CES component is higher by 0.41. It has increased significantly according to almost all respondents, except for graduates.Respondents raised the following issues:* more and better internships/practice (6)
* improve examination methods (5)
* increase practical class hours in hospitals
* enhance intercultural exchange, support diversity (3)
* enhance space in the buildings (2)
* organize more events and excursions.
 |

1. Շուկայագիտության մեջ ընդունված՝ NPS (Net Promoter Score), CSAT (Customer Satisfaction Score) և CES (Customer Effort Score) չափանիշներն օգտագործվում են հաճախորդի հավատարմությունը, բավարարվածությունը և ջանքերը չափելու համար։ [↑](#footnote-ref-2)
2. NPS (Net Promoter Score), CSAT (Customer Satisfaction Score) and CES (Customer Effort Score) are approaches to measuring customer loyalty, satisfaction and effort widely used in marketing. [↑](#footnote-ref-3)
3. <https://customer.guru/net-promoter-score/industry/education> [↑](#footnote-ref-4)