

ՀՀ ՀԱՄԱՅՆՔՆԵՐՈՒՄ ՀԱՆՐԱՅԻՆ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ԳՆԱՀԱՏՄԱՆ ՄԵԹՈԴԱԿԱՆ ՀԱՐՑԵՐԻ ՇՈՒՐՋ

Հանրային ծառայությունների նկատմամբ բնակչության պահանջմունքի և դրա բավարարման մակարդակի գնահատման հարցերը միշտ էլ եղել են մասնագետների ուշադրության կենտրոնում: Այդ հարցերի ուսումնասիրությանը նվիրված են բազմաթիվ հետազոտություններ, որոնցում արծարծվում են բնակչության կարծիքների ուսումնասիրության, առանձին հանրային ծառայությունների նորմատիվների սահմանման, ծառայությունների մատուցման արդյունավետության գնահատման, այդ ծառայությունների նկատմամբ պահանջարկի և առաջարկի վրա ազդող գործոնների վերլուծության մեթոդաբանական և կիրառական տարաբնույթ խնդիրներ: Այդ հետազոտությունները թույլ են տալիս գնահատել բնակչության բարեկեցությունն ապահովող կարևոր բաղադրիչի՝ հանրային ծառայությունների նկատմամբ բնակչության պահանջարկի և առաջարկի համապատասխանության աստիճանը, բացահայտել այն բարձրացնելու հնարավորություններն ու ուղիները:

Թվարկված հարցերի ուսումնասիրությունը կարևորվում է նաև այն առումով, որ դրանք օգտագործվում են կառավարության, դրա ենթակառուցվածքների, տեղական ինքնակառավարման մարմինների գործունեության արդյունավետությունը գնահատելիս, իրենց ազդեցությունն են թողնում երկրի և նրա առանձին տարածաշրջանների սոցիալ-տնտեսական զարգացման ծրագրերի ձևավորման վրա, դառնում են պետական և համայնքային բյուջեների կազմման կարևոր գործոններ:

Հանրային ծառայությունների ոլորտի հետազոտություններում հատկապես կարևորվում են բնակչության կարծիքների ուսումնասիրությանն առնչվող հիմնահարցերը: Եվ չնայած գնալով կատարելագործվում են այդ ծառայությունների նկատմամբ բնակչության պահանջարկի և բավարարվածության վերաբերյալ բնակչության կարծիքները ներկայացնող տեղեկատվության հավաքագրման և այն մշակելու մեթոդները, դեռևս կան մի շարք տեսամեթոդական պարզորոշման կարիք ունեցող խնդիրներ, որոնց լուծումը մեծապես կարող է օժանդակել ինչպես այդ ոլորտի հետազոտություններին, այնպես էլ այդ կարծիքների ուսումնասիրության արդյունքների նպատակային կիրառմանը:

Ստորև ներկայացնում ենք հանրային ծառայությունների գնահատմանն ուղղված բնակչության կարծիքների ուսումնասիրությանն առնչվող տեսամեթոդական պարզորոշման կարիք ունեցող որոշ խնդիրների շուրջ մեր նկատառումները:

Հանրային ծառայությունների մատուցման որակի և քանակի վերաբերյալ բնակչության կարծիքների ուսումնասիրությունը կարելի է իրականացնել տարբեր նպատակներով, և յուրաքանչյուր կոնկրետ նպատակով իրականացվող հետազոտություն պահանջում է իր մեթոդաբանությունը: Օրինակ, որպես հետազոտության նպատակներ կարելի է առանձնացնել.

- որոշակի ծառայությունների բարելավման անհրաժեշտությունը և գերակա ուղղությունների որոշելը,
- նույնանման ծառայություններ մատուցող տարբեր կառույցների գործունեության համեմատումը,
- տարբեր ծառայությունների մատուցման մակարդակները միմյանց հետ համեմատելը,
- ժամանակի ընթացքում ծառայությունների մատուցման որակի և քանակի փոփոխման

դիմամիկայի ուսումնասիրությունը,

- կառավարման տարբեր մակարդակների գործունեության արդյունավետության գնահատումը,
- համայնքային և պետական բյուջեների ծախսերի գերակա ուղղությունների որոշելը,
- մասնավոր հատվածի կողմից մատուցվող հանրային ծառայությունների քանակի, որակի և գների կարգավորումը,
- տարածքային զարգացման անհավասարաչափությունների պատճառահետևանքային տարաբնույթ կապերի ուսումնասիրությունը՝ և այլն:

Իհարկե, հանրային ծառայությունները գնահատելու նպատակների բազմությունը թվարկված տարբերակներով չի սահմանափակվում, սակայն ներկայացվածն էլ արդեն բավարար պատկերացում է տալիս այն մասին, որ բնակչության կարծիքները ներկայացնող պահանջվող տեղեկատվության քանակը և բովանդակությունը էապես կտարբերվի տարբեր նպատակներով կատարվող հետազոտությունների համար, և հետազոտության նպատակն է թելադրում այդ կարծիքների ձևավորման մեթոդաբանությունը (ընտրանքը, հարցաթերթի բովանդակությունը, տեղեկատվության ձեռքբերման և հարցումն իրականացնելու եղանակը, տեղեկատվության մշակման մեթոդների ընտրությունը և այլն):

Հանրային ծառայությունների գնահատման նպատակով բնակչության կարծիքների հետազոտության կարևոր խնդիրներից մեկը գնահատվող առարկայի հստակեցումն է: Մասնագիտական գրականության մեջ այս հարցի վերաբերյալ գոյություն ունեն երկու տարբեր մոտեցումներ: Մասնագետների մի մասի կարծիքով գնահատվում է հանրային ծառայությունների որակը¹: Ըստ այս ուղղության կողմնակից մասնագետների կարծիքի՝ ծառայությունների մատուցման ցուցանիշները և սպառողների սպասումները պետք է գնահատվեն առանձին, իսկ դրանց շեղումները ընդունվեն որպես ծառայությունների մատուցման որակի գնահատականներ:

Մասնագետների մյուս խումբը գտնում է, որ գնահատվում է հանրային ծառայությունների նկատմամբ պահանջարկի բավարարվածություն, և այն արդեն իսկ ուղղակի կապի մեջ է սպառողների սպասումների հետ: Եթե բավարարումը գերազանցում է սպասումներին, ապա բավարարվածության աստիճանը բարձր է և հակառակը:

Ակնհայտ է, որ եթե սպասումները մեծ չեն, անկախ ծառայությունների մատուցման որակից, պահանջարկի բավարարվածության ցուցանիշը բարձր կլինի: Մյուս կողմից էլ կան հիմնավորումներ, որ բարձր սպասումները կարող են ապահովել բավարարվածության բարձր մակարդակ:

Կարծում ենք՝ համայնքներում հանրային ծառայությունների գնահատման համար կիրառելի են երկու մոտեցումներն էլ, իսկ ընտրությունը դրանցից մեծապես պայմանավորվում է գնահատման նպատակով: Այսպես, օրինակ, եթե համայնքներում հեռանկարային ծրագրեր մշակելու համար գնահատվում են հանրային ծառայությունների մատուցման ցանկալի և ներկա իրավիճակների մակարդակների շեղումները, ապա նպատակահարմար է հետևել առաջին մոտեցմանը՝ բնակչության սպասումները և բավարարման մակարդակները գնահատել առանձին-առանձին: Համայնքներում կարճաժամկետ միջոցառումների ծրագրերի ձևավորման համար նպատակահարմար է երկրորդ մոտեցումը, որը հնարավորություն է տալիս գնահատելու ներկա իրավիճակում սպառողի պահանջարկի բավարարվածությունը:

Գործնականում այս երկու մոտեցումների դեպքում էլ հանրային ծառայությունների գնահատման գործընթացում կարևորվում է սպառողների սպասումների դերը, և այն պետք է դիտարկել որպես հետազոտության առարկայի բաղադրիչ՝ պառնճահատուկ ուշադրություն դարձնելով այն գործոններին, որոնք պայմանավորում են այդ սպասումների ձևավորումը:

Հանրային ծառայությունների նկատմամբ սպառողների սպասումների հետազոտություններում որպես ազդող գործոններ սովորաբար առանձնացվում են.

¹ Այս մոտեցումը մանրամասն ներկայացված է «Lewis in Brookes et al 1995» աշխատությունում:

- անհատական պահանջումները,
- տարբեր հաղորդակցությունները (կանխամտածված, ոչ կանխամտածված, պաշտոնական, ոչ պաշտոնական և այլն),
- անցած փորձը:

ՀՀ համայնքներում հանրային ծառայությունների նկատմամբ բնակչության սպասումների հետազոտություններում, կարծում ենք, պետք է առանձնացնել հետևյալ գործոնները նույնպես.

- համայնքի սոցիալ-տնտեսական զարգացման մակարդակը,
- համայնքի կարգավիճակը (գյուղական, քաղաքային),
- աշխարհագրական դիրքը,
- տեղական ինքնակառավարման մարմինների նկատմամբ ունեցած վստահությունը,
- երկրում հանրային ծառայությունների բարելավմանն ուղղված տարբեր ֆինանսական աղբյուրների միջոցներով (հիմնադրամներ, միջազգային կազմակերպություններ, անհատ բարեգործների ֆինանսական միջոցներ և այլն) իրականացվող ծրագրերը:

Բանն այն է, որ օբյեկտիվ և սուբյեկտիվ տարաբնույթ գործոնների հետևանքով հանրապետության համայնքները խիստ տարբերվում են սոցիալ-տնտեսական զարգացման մակարդակներով, այդ թվում նաև հանրային ծառայությունների մատուցման որակով, և դա չի կարող իր ազդեցությունը չթողնել բնակչության սպասումների վրա: Այսպես, հանրապետության 122 համայնքներ գուրկ են առաջին բուժօգնություն ստանալու հնարավորությունից¹, և բնական է, որ այդ և մյուս համայնքներում բժշկական ծառայությունների նկատմամբ բնակչության սպասումները էապես կտարբերվեն:

Սպառողների սպասումները կտարբերվեն նաև բնակչության վայրի աշխարհագրական դիրքից և կարգավիճակից կախված: Այսպես, հանրապետության փոքր գյուղական համայնքների որոշակի մասը ապահովված չէ հեռախոսակապով, սակայն հարցումները ցույց են տվել², որ հեռախոսակապի հետ կապված հիմնախնդիրը այս համայնքներում չի կարևորվում:

Համայնքների կողմից մատուցվող ծառայությունների առանձնահատկություններից մեկն էլ այն է, որ բացակայում է մրցակցային շուկան. սպառողի ընտրությունը սահմանափակ է, հանրային ծառայությունների որակի սպասումները շատ հաճախ կախված են համայնքապետերի և ավագանու մասին բնակչության կարծիքներից:

Հանրապետությունում անցումային շրջանում ֆինանսական տարբեր աղբյուրների միջոցներով հետապնդվող ժամանակաշրջանում իրականացվել են բազմաթիվ սոցիալական ծրագրեր, որոնց արդյունքում որոշ համայնքներում կառուցվել են դպրոցներ, մշակույթի տներ, վերանորոգվել և ընդլայնվել է հանրապետության ճանապարհային ցանցը, բարձրացել է խմելու և ոռոգման ջրի հասանելիության մակարդակը, բարելավվել է որոշ տեսակների հանրային ծառայությունների որակը, ինչը չի կարող իր ազդեցությունը չթողնել բնակչության սպասումների վրա:

Հաջորդ կարևոր խնդիրը, որն առաջանում է բնակչության կարծիքների ուսումնասիրության ժամանակ, վերաբերում է այն առանձնահատկությանը, որն ի հայտ է գալիս համայնքի կողմից մատուցվող ծառայությունների գնահատման պարագայում:

Շուկայական տնտեսությունում հանրային ծառայություններ մատուցում են մասնավոր, պետական և համայնքային հատվածները: Այսպես, կարծում ենք, որ սպառողների կարծիքների վրա հիմնված հանրային ծառայությունների գնահատման մոդելները, ըստ մատուցող ինստիտուտների, էապես պետք է տարբեր լինեն: Երբ խոսքը վերաբերում է մասնավոր հատվածի կողմից մատուցվող ծառայություններին, բնակիչը սպառող է, և նա տալիս է կոնկրետ ծառա-

¹ Ա.Վ. Դարբինյան և ուրիշներ, Հայաստանի Հանրապետության գյուղական համայնքները: Տեղեկատվական ապահովում, վերլուծություններ և տիպաբանություններ, էջ 55:

² Նույն տեղում, էջ 88:

յությունների որակի և բավարարվածության մասին իր «սուբյեկտիվ-բացարձակ» գնահատականը:

Համայնքների կողմից մատուցվող ծառայությունները գնահատելիս բնակիչը, քանի որ սպառող լինելուց զատ նաև համայնքի անդամ է, դրսևորում է երկակի մոտեցում: Որպես սպառող, ակնհայտ է, որ նա ցանկանում է համայնքի կողմից մատուցվող բոլոր ծառայությունները ստանալ պահանջվող որակով: Որպես համայնքի անդամ՝ նա մտածում է նաև համայնքի սահմանափակ ռեսուրսների արդյունավետ բաշխման մասին: Այս մոտեցման պարագայում բնակիչը ցանկություն ունի ստանալ առավելագույն օգտակարություն ոչ թե առանձին ծառայություններից, այլ ծառայությունների փաթեթից: Ասվածից հետևում է, որ համայնքի կողմից մատուցվող առանձին ծառայություններին սպառողի կողմից տրված գնահատականները «սուբյեկտիվ-հարաբերական» են, և դրանք սպառողի կողմից տրվում են՝ հաշվի առնելով համայնքային բյուջեի համեմատական հնարավորությունները և ծառայությունների կարևորությունը:

Պետության կողմից մատուցվող հանրային ծառայությունները գնահատելիս սպառողը ցուցաբերում է եռակի մոտեցում. գնահատում է որպես սպառող, պետության քաղաքացի և համայնքի անդամ: Որպես սպառող նա տալիս է «սուբյեկտիվ-բացարձակ», որպես պետության քաղաքացի՝ «սուբյեկտիվ-համեմատական», իսկ որպես համայնքի անդամ՝ «սուբյեկտիվ-համեմատական-մրցակցային» գնահատականներ, քանի որ այս պարագայում նա հաշվի է առնում նաև հանրային միջոցների հաշվին այլ համայնքներում մատուցված ծառայությունների որակը:

Բնակչության կարծիքների հիման վրա հանրային ծառայությունների գնահատման մոդելներ, որքան մեզ հայտնի է, մշակված են մասնավոր հատվածի կողմից մատուցվող ծառայությունների համար: Այդ մոդելների նույնությամբ կիրառելը համայնքների և պետության կողմից մատուցվող ծառայությունները գնահատելու նպատակով կարող է տալ իրական պատկերը չարտահայտող գնահատականներ: Համայնքների կողմից մատուցվող ծառայությունների աղելվատ գնահատականներ ստանալու համար կապահանջվի այդ մոդելների ձևափոխություն կամ նոր մոդելների մշակում:

Հանրային ծառայությունների գնահատման նպատակով մշակված մոդելները մեծ թիվ են կազմում, սակայն դրանք կարելի է խմբավորել հետևյալ տիպատեսակներում.

- SERVQUAL (ծառայությունների որակ),
- մատրիցային,
- CSS (ծառայություններից հաճախորդների բավարարվածություն):

Ներկայացնենք բերված մոդելային տիպատեսակների և դրանցում ներառվող հիմնական տարրերի վերլուծությունը ՀՀ համայնքներում մատուցվող ծառայությունների գնահատման նպատակով կիրառելու հնարավորությունների տեսանկյունից:

«SERVQUAL»¹ մոդելի սկզբունքներով ձևավորված մոդելները պարունակում են հետևյալ հիմնական տարրերը.

- ծառայության լավագույն որակի պարամետրերի գնահատում (հաճախ այն փոխարինվում է ըստ առանձին հատկանիշների ծառայությունից սպառողների սպասումներով),
- մատուցվող ծառայության որակի առկա պարամետրերի գնահատում,
- մատուցվող ծառայության առանձին հատկանիշներով համեմատական կարևորության գնահատում,
- տվյալ ծառայության նկատմամբ բավարարվածության մակարդակի գնահատում:

Ծառայությունների որակի գնահատման կարևոր խնդիրներից մեկը գնահատման ցուցանիշների համակարգի ձևավորումն է, որն էլ հիմք է դառնում բնակչության կարծիքների վերա-

¹ «SERVQUAL» մոդելների մշակման մեթոդաբանությունը հիմնված է «շեղումների վերլուծության» մեթոդի վրա, որը մանրամասն ներկայացված է «Delivering Quality Service, Zeithaml, Parasuraman and Berry, 1990» աշխատությունում:

քերյալ տեղեկատվության հավաքագրման հարցաթերթի մշակման համար: Այդ համակարգի ձևավորման գործընթացում կարևորվում է ծառայության որակը պայմանավորող գործոնների (բաղադրիչների) տարանջատումը՝ ենթահամակարգերի առանձնացումը: Այս խնդիրը տարբեր հետազոտություններում տարբեր ձևով է լուծվում: Տարբերությունները վերաբերում են ինչպես առանձնացվող ենթահամակարգերի (ուղղությունների) թվին և բովանդակությանը, այնպես էլ յուրաքանչյուր առանձին ենթահամակարգում առանձնացված բնութագրիչներին:

Վերլուծությունը ցույց է տալիս, որ կան որակը բնութագրող ուղղություններ, որոնք գրեթե բոլոր մոդելների մշակման համար ձևավորված հարցաթերթերում համարվում են անհրաժեշտ: Այդ ուղղություններն են.

- ֆիզիկական բնութագրիչները (ֆիզիկական, սպասարկումը և առկա սարքավորումները, մատչելի ձևով ներկայացված հաղորդակցությունը),
- հուսալիությունը (հայտարարված ծառայության երաշխիքը և հստակությունը),
- օպերատիվությունը (սպառողներին օգնության և արագ սպասարկման ապահովումը),
- համոզվածությունը (վստահության և համոզվածության ամրապնդումը),
- էմպատիան (սպառողի նկատմամբ հոգածությունը և անհատական մոտեցումը):

Իհարկե, ծառայությունների որակը գնահատող անհրաժեշտ ցուցանիշների բազմությունը քվարկված ուղղությունների ցուցանիշներով չի սահմանափակվում, սակայն, կարծում ենք, որ ներկայացվածն արդեն իսկ կարող է հիմք ծառայել ՀՀ համայնքներում հանրային ծառայությունների գնահատման համակարգ կառուցելու համար:

Չնայած հանրային ծառայության որակի տարբեր կողմերն արտահայտող ցուցանիշների բազմությունները տարբերվում են ըստ հետազոտությունների և ծառայությունների տեսակների, ակնհայտ է, որ դրանք բոլորն էլ առաջարկվում են այն ելակետային դրույթից ելնելով, որ գնահատման համակարգը աղեկվատ ձևով արտահայտի հետազոտվող հանրային ծառայության որակը: Այդպիսի համակարգի ձևավորումը պահանջում է ցուցանիշների ընտրության սկզբունքների հստակեցում: ՀՀ համայնքներում հանրային ծառայությունների գնահատման համակարգի ձևավորման համար առաջարկում ենք հետևյալ սկզբունքները.

1. բնութագրիչների համակարգը պետք է ունենա բավարար ընդգրկում՝ ապահովելու համար հանրային ծառայությունների վիճակի կամ սպառողների սպասումների աղեկվատ գնահատականներ:
2. Համայնքներում տարբեր ծառայությունների, ինչպես նաև տարբեր համայնքներում նույն ծառայության մատուցման որակները միմյանց հետ համեմատելու համար նպատակահարմար է ունենալ ցուցանիշների միասնական համակարգ: Այս հանգամանքը նույնպես հանգեցնում է ցուցանիշների համակարգի բնութագրիչների ընտրության հիմնավորվածության ապահովմանը:
3. Գործնական կիրառության համար, հաշվի առած կոնկրետ նպատակի և հետազոտվող ծառայության պայմանները, միասնական համակարգից յուրաքանչյուր անգամ պետք է առանձնացվի տվյալ հանրային ծառայության առանձնահատկությունները հաշվի առնող ցուցանիշների այնպիսի խումբ, որը հնարավորություն ընձեռի բավարար ընդգրկումով և ճշտությամբ գնահատել տվյալ ծառայության մատուցման որակը: Նշված խումբը ընտրելուց հետո անհրաժեշտ կլինի այն համալրել այնպիսի ցուցանիշներով, որոնք չկան համակարգում, սակայն անհրաժեշտ են կոնկրետ ծառայության գնահատման համար:
4. Բնութագրիչների համակարգը ծառայելու է հանրային ծառայությունների մատուցման վիճակը գնահատելու, վերլուծելու և վիճակի բարելավման ուղղությունները բացահայտելու նպատակներին, ուստի այն պետք է բավարարի այդ գործընթացների պահանջները:
5. Բնակչության կարծիքների հետազոտությունը մեծ ծավալի տեղեկատվության հավաքագրման և վերլուծության աշխատանքներ է պահանջում: Անհրաժեշտ է ընտրել ցուցա-

նիշների այնպիսի քանակ, որը հնարավորություն ընձեռի ծառայությունների որակի ադեկվատ գնահատականներ ստանալ՝ հնարավորինս խուսափելով լրացուցիչ ծախսերից: Այլ կերպ ասած, պետք է առաջնորդվել անհրաժեշտության և բավարարության սկզբունքով:

6. Յուրանիշների համակարգը վերջնական տեսքով ձևավորելու և օգտագործումը հեշտացնելու նպատակով անհրաժեշտ է այն կարգավորել: Այդ առումով նպատակահարմար է իրականացնել հետևյալ միջոցառումները.

ա) ցանկից հանել կրկնվող կամ օգտակար լրացուցիչ ինֆորմացիա չպարունակող ցուցանիշները,

բ) նվազագույնի հասցնել այլ ցուցանիշների համակցությամբ ներկայացվող այն ցուցանիշների քանակը, որոնք գնահատման որակային նոր կողմ չեն արտահայտում,

գ) առավելագույնս խուսափել այն ցուցանիշներից, որոնց քանակական գնահատականներ ստանալու հնարավորությունը խիստ սահմանափակ է,

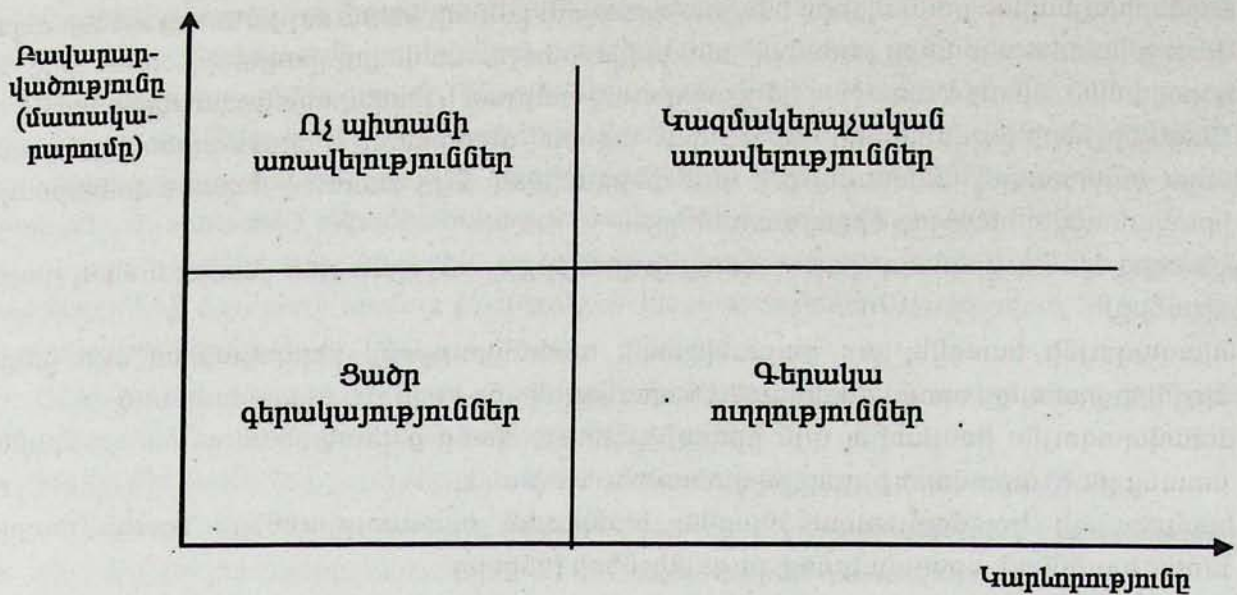
դ) համակարգի կազմում առանձնացնել հանրային ծառայությունների որակի տարբեր ուղղություններն արտահայտող ցուցանիշների խմբերը:

7. Շատ կարևոր է ըստ տեսակների հանրային ծառայությունների մատուցման որակի ընդհանրացված, միարժեք գնահատումը, որն անհնարին կլինեք որակի տարբեր ուղղությունների գնահատման նպատակով տեղեկատվության չափման տարբեր սանդղակների կիրառման պարագայում: Ասվածից հետևում է, որ ցուցանիշների ընտրությունը պետք է կատարել այնպես, որ հնարավոր լինի ստացված տեղեկատվությունը չափել նույն սանդղակով:

Կիրառելով վերը շարադրված սկզբունքները և օգտագործելով ծառայությունների գնահատման ուղղված տարբեր աղբյուրներից ստացված տեղեկատվությունը՝ կարելի է ձևավորել հանրային ծառայությունների ցուցանիշների ընդգրկումն համակարգ, որը լայն կիրառություն կարող է ստանալ ՀՀ համայնքներում ծառայությունների մատուցման որակի գնահատման գործընթացում:

SERQUAL տիպի մոդելների կիրառման հիմնական բարդություններից մեկը կապված է ծառայության որակի ամփոփ գնահատման ցուցանիշի ձևավորման համար անհրաժեշտ միավորվող առանձին ցուցանիշների կշիռները ներկայացնող համեմատական կարևորության գնահատականների ընտրության և հիմնավորման հետ: Նշված տիպի մոդելներում այդ գնահատականները որոշվում են հարցումների միջոցով: Ինչպես ցույց են տալիս վերլուծությունները, այդ ճանապարհով ստացված գնահատականները կայուն չեն, և դրանք փոփոխվում են ըստ ծառայությունների տեսակների և ժամանակի գործոնի:

Մատրիցային մոդելներում ուղղակիորեն համեմատվում են ծառայության որակի գործոններից բավարարվածության մակարդակը դրանց կարևորության մակարդակի հետ: Այս մոդելները գրականության մեջ հանդիպում են տարբեր անվանումներով՝ «մատրիցային մոտեցում», «իրականացում-կարևորություն ճաղեր», «քառորդային մոտեցում»: Այս դասի մոդելները միմյանցից տարբերվում են իրականացման սխեմայով: Անկախ ընտրված մոդելից առանձնացվում են ծառայության նկատմամբ բավարարվածության չորս տիպատեսակ՝ ներառելով նաև նրանք, որոնք համարվում են զարգացման համար գերակա ուղղություններ, և դրանց համար էլ մշակվում են զարգացման ծրագրեր կամ միջոցառումներ: Ասվածը պարզ դարձնելու նպատակով ներկայացնենք MORI (Market and Opinion Research Institute) կողմից հետազոտություններում ծառայությունների գնահատման նպատակով օգտագործվող սխեման:



Չժանկար 1. Ծառայությունների բավարարվածության (մատակարարում) և դրանց կարևորության համադրումը:

Բավարարվածության և կարևորության միջին մեծությունները ներկայացվում են պատկերը չորս քառորդների բաժանող գծերի միջոցով: Այսպես, ծառայությունները, որոնք, ստացված գնահատականների համաձայն՝ ընկնում են ձախ կողմի երկու քառորդները, մյուս ծառայությունների համեմատ ավելի ցածր կարևորություն ունեն: Վերին աջ անկյունում գտնվող ծառայություններն ունեն բարձր կարևորություն, և հարցվողները դրանց որակից բավարարված են: Ներքին աջ անկյունում այն ծառայություններն են, որոնց որակից սպասողները դժգոհ են, սակայն դրանք այն ծառայություններն են, որոնց համար էլ անհրաժեշտ է մշակել որակի բարձրացման ուղղված միջոցառումների ծրագրեր:

Գոյություն ունեն մատրիցային մոտեցման մոդելների տարբեր մոդիֆիկացիաներ: Օրինակ, որոշ մոդելներում ծառայության կարևորությունը գնահատվում է ոչ թե անմիջական (ուղղակի) հարցման միջոցով, այլ այն բացահայտվում է անուղղակի հարցումների օգնությամբ¹, իսկ կարևորության վերջնական գնահատականը ստանալու համար կատարվում է գործոնային վերլուծություն:

Նկատենք, որ առանձնացված քառորդները միմյանց հավասար չեն: Դա նշանակում է, որ այս մեթոդով իրականացվող հետազոտության համար կարևոր խնդիր է դառնում քառորդների անջատման սահմանների ճիշտ ընտրությունը: Այսպես, MORI կողմից տարբեր հանրային ծառայությունների գնահատման նպատակով քառորդները անջատելու համար տարբեր մոտեցումներ են կիրառվել՝ աղբատ և այլ շրջաններում հետազոտություններ կատարելու համար: Աղբատ շրջաններում հորիզոնական գիծը համապատասխանում է 75%-ին, իսկ ուղղահայացը՝ 30%-ին, իսկ այլ շրջաններում դրանք համապատասխանաբար 70% և 35% են²:

Կարծում ենք, որ այս դասի մոդելները լիովին կիրառելի են ՀՀ համայնքներում բնակչության կարծիքների հանրային տարբեր ծառայությունների մատուցման հետ կապված հիմնախնդիրների բացահայտման նպատակով: Սակայն այս մոդելները թույլ չեն տալիս բացահայտել կոնկրետ ծառայության որակի բարելավման ուղղությունները:

CMT (Common Measurements Tool) մոդելը ներառում է տարբեր մոտեցումների տարբեր և ցուցադրում, թե ինչպիսի հաջողությամբ դրանք կարելի է համակցել:

¹ Freeing yourself from the customer satisfaction straightjacket, Smith and Arogon, 1997.

² Satisfaction with Public Services, MORI report for the Cabinet Office.

CMT մոդելը մշակվել է Կառավարման զարգացման կանադական կենտրոնի կողմից և կիրառվել պետական հատվածի կողմից մատուցվող ծառայությունների որակի և դրանց նկատմամբ բնակչության բավարարվածության գնահատականներ ստանալու համար, ինչը ծառայելու էր հանրային ծառայությունների որակի բարելավման ու դրա գերակա ուղղությունների որոշման նպատակին:

Այս մոդելում հարցումների միջոցով գնահատվում են.

- ծառայությունների որակը պայմանավորող առանձին գործոնների (բաղադրիչների) վերաբերյալ բնակչության սպասումները,
- այդ գործոնների վերաբերյալ (ծառայություններից օգտվելու) սպառողների փորձը,
- տվյալ ծառայության որակի առանձին տարրերի նշանակալից լինելու մակարդակը,
- որակի առանձին տարրերի նկատմամբ բավարարվածության մակարդակը,
- հարցման մասնակիցների կարծիքով բարելավման կարիք ունեցող ծառայության որակի գործոնները:

Ինչպես տեսնում ենք, այս մոդելը ներառում է հանրային ծառայությունների հետազոտության տարբեր ուղղություններ, այն առավել կատարելագործված է և տալիս է ավելի լայն շրջանակի հարցերի պատասխաններ:

CMT մոդելը կարող է արդյունավետ կիրառություն ունենալ նաև ՀՀ համայնքներում հանրային ծառայությունների մատուցման որակի գնահատման, առանձին-առանձին ծառայությունների որակը պայմանավորող բարելավման կարիք ունեցող գործոնների որոշման և բարելավման ուղղությունների մշակման գործընթացներում:

ՎԱՅԱՆ ԲԱԲԱՅԱՆ

*ՀՀ ԳԱՍ Մ. Քոթանյանի անվան
տնտեսագիտության ինստիտուտի հայցորդ*

ԱՎԱՆՂՆԵՐԻ ԱՊԱՅՈՎԱԳՐՈՒԹՅԱՆ ՀԱՄԱԿԱՐԳԻ ԿԱՏԱՐԵԼԱԳՈՐԾՄԱՆ ՈՒՂԻՆԵՐԸ

Ավանդների ապահովագրության համակարգը գործնականում ունի տնտեսական և սոցիալական բնույթի կարևոր նշանակություն: Սույն հոդվածի շրջանակներում փորձ է արվել անդրադարձ կատարել Հայաստանի Հանրապետության ավանդների ապահովագրման համակարգի (այսուհետ՝ համակարգ) հիմնախնդիրներին և դրանց լուծման ուղիներին տնտեսության զարգացման տեսանկյունից:

Շուկայական տնտեսության մեջ կարևորվում է համակարգի արդյունավետ գործունեությունը, որը յուրօրինակ «բարձիկի» դեր է կատարում ֆինանսական համակարգի կայունության ապահովման գործում:

Հայաստանի Հանրապետությունում ավանդների ապահովագրության համակարգը կարգավորվում է «Ֆիզիկական անձանց բանկային ավանդների հատուցումը երաշխավորելու մասին» ՀՀ օրենքի հիմնադրույթներով՝ ուղղված հասարակության գլխավորապես ցածր եկամուտներ ունեցող խավի ավանդների ապահովմանը՝ տեսադաշտից դուրս թողնելով տնտեսության զարգացման և բանկային համակարգի հուսալիության ապահովման հիմնախնդիրները:

Ավանդների ապահովագրության համակարգի առկայությունը Հայաստանի Հանրապետությունում արդեն իսկ դրական երևույթ է: Սակայն գոյություն ունեն խնդիրներ, որոնց լուծումը