

ЭФФЕКТИВНОСТЬ АВТОМАТИЗИРОВАННОЙ МЕТОДИКИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА БАНКОВСКИХ УСЛУГ

И.А. Исаева, 3 курс

*Научный руководитель – Л.П. Володько, к.э.н., доцент
Полесский государственный университет*

В настоящее время сфера услуг является одной из основных отраслей общественного производства. Больше всего на спрос определённых услуг влияет уровень их качества. Для оценки уровня качества применяют различные методики. Кратко опишем одну из самых популярных методик под названием «SERVQUAL».

Основным элементом методики является формула:

$$SQ = \sum_{j=1}^k W_j(P_j - E_j)$$

В этой формуле SQ – оценка товара, услуги, компании; k – количество анализируемых атрибутов; j – оцениваемый атрибут, например цена, качество продукции и т.п. W_j – весовой фактор атрибута; P_j – воспринимаемая оценка товара, услуги по одному из атрибутов j ; E_j – ожидаемый уровень для атрибута j .

Суть оценки качества банковской услуги заключается в следующем. Экспертам выдают анкету с указанием необходимого количества критериев качества услуги. Эксперт должен по 5–балльной или 7–балльной шкале оценить ожидаемое качество каждого из показателей качества услуги. Далее эксперт по такой же шкале оценок должен оценить воспринимаемое качество каждого крите-

рия оцениваемой услуги. Затем оценку воспринимаемого качества необходимо отнять от оценки ожидаемого. Если результат будет нулевым, то это означает, что уровень ожидания и восприятия совпадает. Отрицательное значение указывает на то, что уровень ожидания превышает уровень восприятия. Положительное значение указывает на то, что восприятие качества выше уровня ожидания. Успешным результатом считается положительное и нулевое значение. Удовлетворительным считают отрицательный коэффициент качества, максимально приближенный к нулевому значению, а неудовлетворительным – коэффициент качества, отдаленный от нулевого значения.

Модель критериев качества услуг представляет собой 5 критериев и 22 подкритерия: 1-й – материальность (М): банк имеет современные оргтехнику и оборудование, помещение банка в отличном состоянии, работники банка имеют приятную наружность и опрятны, внешний вид информационных материалов банка; 2-й критерий – надежность (Н): банк выполняет свои обещания оказать услугу к назначенному времени, если у клиентов случаются проблемы, то банк искренне пытается их решить, у банка надежная репутация, Банк предоставляет услуги аккуратно и в срок, банк избегает ошибок и неточностей в своих операциях; 3-й критерий – отзывчивость (О): сотрудники банка дисциплинированы, сотрудники банка оказывают услуги быстро и оперативно, сотрудники банка всегда помогают клиентам решить их проблемы, сотрудники банка быстро реагируют на просьбы клиентов; 4-й критерий – убежденность (У): между клиентами и сотрудниками банка существует атмосфера доверия и взаимопонимания, в отношениях с банком клиенты чувствуют себя безопасно, сотрудники банка вежливы с клиентами, руководство банка оказывает всяческую поддержку сотрудникам для эффективного обслуживания клиентов; 5-й критерий – сочувствие (С): к клиентам в банке применяется индивидуальный подход, сотрудники банка принимают личное участие в решении проблем клиентов, сотрудники банка знают потребности своих клиентов, сотрудники банка ориентируются на проблемы клиентов, время работы банка удобно для всех клиентов.

После формирования групп экспертов каждому эксперту предлагается анкета с правилами её заполнения. Если он полностью согласен с качеством услуги по данному подкритерию, то это соответствует оценке 5, а если не согласен, то – оценке 1. Оценки 4, 3, 2 являются промежуточными и определяют степень приближения к лучшей оценке или худшей. По результатам опроса проводится обработка данных: от оценки ожидания вычитается оценка восприятия и рассчитывается коэффициент качества подкритериев и критериев(Q).

Существует несколько способов обработки данных для расчёта оценки качества услуг: обработка данных на калькуляторе, расчёт в таблицах Excel, получение результатов в приложении, написанном на языке высоко уровня C# или другом языке программирования.

Приложение на языке C# достаточно просто в использовании. Пользователю предлагается ввести данные опроса экспертов, после чего из оценки ожидания вычитается оценка восприятия. С результатами проводятся дополнительные арифметические подсчёты и отображаются коэффициенты качества по каждому подкритерию.

Использование подобного приложения значительно упрощает скорость ввода и обработки данных.

Рассчитаем время обработки данных 3-мя вышеописанными способами: на калькуляторе, в электронной таблице Excel, с помощью приложения, написанного на языке C#.

Время расчета на калькуляторе (расчет среднего значения коэффициентов по 22 подкритериям среди 10 экспертов, вычитание оценок) занимает около 40 минут.

Нахождение оптимальных оценок среди полученных результатов – 2 минуты.

Итого: $40+2=42$ минуты.

Рассчитаем время ввода и обработки данных в таблицах Excel.

Ввод данных в ячейки таблицы – около 10 минут.

Проведение арифметических операций с данными – 6 минут.

Нахождение оптимальных оценок среди полученных результатов – 1 минута.

Итого: $10+6+1=17$ минут.

Рассчитаем время ввода и обработки данных в приложении, написанном на языке высокого уровня C#.

Ввод данных – 10 минут.

Проведение арифметических операций с данными – 1 минута.

Нахождение оптимальных оценок среди полученных результатов – 1 минута.

Итого: $10+1+1=12$ минут.

Исходя из полученных результатов, очевиден вывод: наиболее быстрая обработка данных происходит при использовании приложения, в котором происходит автоматизированная обработка результатов, наиболее медленная – при расчёте коэффициентов на калькуляторе.

Оценим эффективность использования приложения на C# в сравнении с калькулятором:

$$(42-12)/12*100\% = 250\%.$$

Оценим эффективность использования приложения C# в сравнении с таблицами Excel:

$$(17-12)/12*100\% = 41,7\%.$$

Эффективность будет меняться за счёт увеличения (уменьшения) количества опрашиваемых экспертов или увеличения (уменьшения) количества подкритериев.

Но независимо от того, каким образом будет рассчитан коэффициент качества, методика «SERVQUAL» даёт очевидное представление об уровне качества банковской услуги в целом или уровне качества ее критериев и подкритериев. А на основании значений качества критериев и подкритериев исследуемому банку можно предложить мероприятия по повышению качества предоставляемых услуг.

Список использованных источников

1. Методы оценки качества услуг [Электронный ресурс]: школа финансового анализа – режим доступа: <http://www.beintrend.ru/2012-10-03-15-34-58>, дата доступа: 20.03.2016.
2. Володько Л.П. Оценка качества банковских информационных технологий и услуг в условиях неопределенности // Аудит и финансовый анализ. – 2010. – № 3. – С. 218– 230.