

УДК 366.65

**Методика оценки качества дистанционных банковских услуг
и её практическое применение**

Володько Людвик Павлович*, Николаенко Денис Владимирович**

*Полесский государственный университет

Пинск, Республика Беларусь

**Донецкий национальный технический университет

Донецк, Донецкая Народная Республика

Аннотация

Предлагается методика экспертной оценки качества дистанционных банковских услуг; выделены этапы методики оценки качества: разработка критериев качества услуг, подбор и формирование групп экспертов, проведение опроса экспертов, обработка мнений, расчет коэффициентов качества подкритерия; произведена оценка критериев и подкритериев дистанционных услуг банка; рассмотрено практическое применение предложенной методики и даны рекомендации по её использованию; определены мероприятия по повышению качества дистанционных услуг банка.

Ключевые слова: дистанционная банковская услуга, мобильная дистанционная банковская услуга, немобильная дистанционная банковская услуга, модель критериев качества банковской услуги, коэффициент качества услуги, глобальный коэффициент качества услуги.

Methods of assessing the quality of remote banking services and its practical application

Volodko Ludvik*, Nikolaenko Denis**

*Polessky state University
Pinsk, Republic of Belarus

**Donetsk state technical University
Donetsk, Donetsk National Republic

Abstract

The methodology of expert assessment of quality remote banking services, allocated the stages of assessment of quality: developing a quality criteria of services selection and formation of groups of experts, selection and formation of groups of experts, a survey of experts, treatment of opinions, the calculation of the quality factor of sub-criterion; the assessment of the criteria and subcriteria of the remote services of the Bank; the practical application of the proposed methodology and recommendations for its use; it identifies measures to improve the quality of remote banking services.

Keywords: remote banking service, remote mobile banking service, mobile banking service, a model of criteria of quality of Bank services, the quality factor of the services, a global quality factor services.

Введение

Количество видов дистанционных банковских услуг и количество транзакций по этим услугам с каждым годом существенно увеличивается. Это позволяет банкам существенно снизить операционные издержки и повысить эффективность банковских бизнес-процессов, а клиентам значительно сократить время получения банковской услуги. Поэтому качество банковских услуг приобретает первостепенное значение, а банковские специалисты должны иметь простой и эффективный инструмент для его оценки. В связи с этим предлагается методика оценки качества банковских услуг, в том числе и дистанционных.

1. Методика оценки качества дистанционных банковских услуг

Разработанная методика состоит из 6-ти этапов:

1-й этап – разработка модели критериев качества услуг. Модель представляет собой 5 критериев и 22 подкритерия: 1-й – материальность (М); 2-й критерий – надёжность (Н); 3-й критерий – отзывчивость (О); 4-й критерий – убежденность (У); 5-й критерий – сочувствие (С) [3]. Каждый критерий может характеризоваться определенным набором подкритериев (таблица 1).

2-й этап – организация экспертных групп и проведение экспертизы банковской услуги [1, 2].

3-й этап – анкетирование экспертов [3].

4-й этап – анкетирование экспертов [1, 3].

5-й этап – определение коэффициентов качества [1, 3].

6-й этап – анализ и интерпретация полученных результатов [1].

Интерпретацию коэффициентов качества в таблице 1 необходимо интерпретировать следующим образом [2]: Хорошим результатом считаются положительные и нулевые значения коэффициента качества, а удовлетворительным результатом считаются отрицательные коэффициенты качества, максимально приближающиеся к нулевому значению; неудовлетворительным результатом считаются отрицательные коэффициенты качества, отдаляющиеся от нулевого значения.

Таблица 1. Коэффициенты качества услуг Интернет-банкинга ОАО «Белагропромбанк»

Наименование критерия (условное обозначение)	Наименование подкритерия (условное обозначение)	Ожидание (средняя оценка)	Восприятие (средняя оценка)	Коэффициент качества Q
1	2	3	4	5
Материальность (М)	Банк имеет современные оргтехнику и оборудование (М1)	4,29	3,86	-0,43
	Помещения банка в отличном состоянии (М2)	4,86	4,29	-0,57
	Работники банка имеют приятную наружность и опрятны (М3)	4,29	3,57	-0,71
	Внешний вид информационных материалов банка (буклетов, проспектов) привлекателен (М4)	4,00	4,00	0,00
Коэффициент качества критерия М		4,36	3,93	-0,43
Надёжность (Н)	Банк выполняет свои обещания оказать услугу к назначенному времени (Н5)	4,14	3,57	-0,57
	Если у клиентов случаются проблемы, то банк искренне пытается их решить (Н6)	3,86	4,00	0,14
	У банка надёжная репутация (Н7)	3,86	4,00	0,14
	Банк предоставляет услуги аккуратно и в срок (Н8)	4,00	3,57	-0,43
	Банк избегает ошибок и неточностей в своих операциях (Н9)	3,86	3,71	-0,14
Коэффициент качества критерия Н		3,94	3,77	-0,17
Отзывчивость (О)	Сотрудники банка дисциплинированы (О10)	3,71	3,86	0,14
	Сотрудники банка оказывают услуги быстро и оперативно (О11)	4,14	3,71	-0,43
	Сотрудники банка всегда помогают клиентам решить их проблемы (О12)	3,71	3,43	-0,29
	Сотрудники банка быстро реагируют на просьбы клиентов (О13)	4,14	3,57	-0,57
Коэффициент качества критерия О		3,93	3,64	-0,29
Убедённость (У)	Между клиентами и сотрудниками банка существует атмосфера доверия и взаимопонимания (У14)	4,14	3,86	-0,29
	В отношениях с банком клиенты чувствуют себя безопасно (У15)	3,86	3,71	-0,14
	Сотрудники банка вежливы с клиентами (У16)	3,71	3,71	0,00
	Руководство банка оказывает всяческую поддержку сотрудникам для эффективного обслуживания клиентов (У17)	4,14	4,14	0,00
Коэффициент качества критерия У		3,96	3,86	-0,11
Сочувствие (С)	К клиентам в банке применяется индивидуальный подход (С18)	4,29	3,71	-1,29
	Сотрудники банка принимают личное участие в решении проблем клиентов (С19)	4,00	3,57	-0,43
	Сотрудники банка знают потребности своих клиентов (С20)	3,86	3,86	-0,57
	Сотрудники банка ориентируются на проблемы клиентов (С21)	4,14	3,71	-0,43
	Время работы банка удобно для всех клиентов (С22)	4,00	2,71	0,00
Коэффициент качества критерия С		4,06	3,51	-0,54
Глобальный коэффициент качества G		4,05	3,74	-0,31

2. Практическое применение методики оценки качества банковских услуг

В соответствии с предложенной методикой была произведена оценка критериев и подкритериев качества всех дистанционных банковских услуг ОАО «Белагропромбанк» с использованием группы экспертов из 10-ти человек (таблица 2-5). В таблицах 2-5 показаны коэффициенты качества только критериев дистанционных банковских услуг.

Таблица 2. Экспертные оценки качества мобильных дистанционных банковских услуг ОАО «Белагропромбанк» 10-ти экспертов

Наименование критерия	Интернет-банкинг			SMS-банкинг			Мобильный банкинг		
	Значение качества		Коэффициент качества, Q	Значение качества		Коэффициент качества, Q	Значение качества		Коэффициент качества, Q
	Ожидание	Восприятие		Ожидание	Восприятие		Ожидание	Восприятие	
М	4,36	3,93	-0,43	4,04	3,86	-0,18	4,00	3,89	-0,11
Н	3,94	3,77	-0,17	3,86	3,69	-0,17	3,54	3,54	0,00
О	3,93	3,64	-0,29	4,04	4,04	0,00	3,64	3,68	0,04
У	3,96	3,86	-0,11	3,89	3,64	-0,25	3,86	3,75	-0,11
С	4,06	3,51	-0,54	4,03	3,71	-0,31	3,89	3,80	-0,09
Q_G	4,05	3,74	-0,31	3,97	3,79	-0,18	3,79	3,73	-0,05

Из 3-х мобильных услуг (таблица 2) самой качественной является «мобильный банкинг» с $Q_G = -0,05$, а самой некачественной – «Интернет-банкинг» с $Q_G = -0,31$. Из таблицы 2 видно, что на низкое качество услуг «Интернет-банкинга» самое существенное влияние оказали критерии сочувствие с $Q = -0,54$ и материальность с $Q = -0,43$. Более детальный анализ критерия сочувствие показал, что самое существенное влияние на снижение качества услуг «Интернет-банкинга» оказали подкритерии – «к клиентам в банке применяется индивидуальный подход» с $Q = -1,29$ и – «сотрудники банка знают потребности своих клиентов» с $Q = -0,57$ (таблица 1). А теперь, выявив самые некачественные подкритерии качества услуг «Интернет-банкинга», руководство банка и его сотрудники имеют возможность разработать соответствующие мероприятия для улучшения этих подкритериев. Аналогично можно проанализировать и остальные мобильные дистанционные банковские услуги.

Таблица 3. Экспертные оценки качества мобильных дистанционных банковских услуг ОАО «Белагропромбанк» 10-ти экспертов

Наименование критерия	On-line заявка на карточку			On-line заявка на кредит			Автоплата		
	Значение качества		Коэффициент качества, Q	Значение качества		Коэффициент качества, Q	Значение качества		Коэффициент качества, Q
	Ожидание	Восприятие		Ожидание	Восприятие		Ожидание	Восприятие	
М	4,14	4,04	-0,11	3,93	3,86	-0,07	4,61	4,36	-0,25
Н	4,23	4,14	-0,09	3,94	3,71	-0,23	4,17	4,06	-0,11
О	4,04	3,89	-0,14	4,00	3,75	-0,25	4,43	4,32	-0,11
У	4,46	4,07	-0,39	3,89	3,82	-0,07	3,89	3,61	-0,29
С	4,09	3,89	-0,20	4,23	4,14	-0,09	4,49	4,31	-0,17
Q_G	4,19	4,01	-0,19	4,00	3,86	-0,14	4,32	4,13	-0,19

По значениям глобальных коэффициентов качества услуг таблицы 3 можно говорить о том, что ни одна из этих услуг в исследуемом банке не удовлетворяет качеству.

Таблица 4. Экспертные оценки качества немобильных дистанционных банковских услуг ОАО «Белагропромбанк» 10-ти экспертов

Наименование критерия	Пластиковые карты			Банкомат			Инфокиоск		
	Значение качества		Коэффициент качества, Q	Значение качества		Коэффициент качества, Q	Значение качества		Коэффициент качества, Q
	Ожидание	Восприятие		Ожидание	Восприятие		Ожидание	Восприятие	
М	4,25	3,89	-0,36	4,00	3,57	-0,43	3,86	3,82	-0,04
Н	3,46	3,17	-0,29	3,83	3,63	-0,20	3,66	3,49	-0,17
О	3,36	3,29	-0,07	3,57	3,46	-0,11	3,50	3,68	0,18
У	3,93	3,68	-0,25	3,21	3,07	-0,14	3,64	3,50	-0,14
С	3,49	3,31	-0,17	3,63	3,40	-0,23	3,60	3,40	-0,20
Q_G	3,70	3,47	-0,23	3,65	3,43	-0,22	3,65	3,58	-0,07

Таблица 5. Экспертные оценки качества немобильных дистанционных банковских услуг ОАО «Белагропромбанк» 10-ти экспертов

Наименование критерия	ТВ-банкинг			POS-терминал			Call-центр			Клиент-банк		
	Значение качества		Коэффициент качества, Q	Значение качества		Коэффициент качества, Q	Значение качества		Коэффициент качества, Q	Значение качества		Коэффициент качества, Q
	Ожидание	Восприятие		Ожидание	Восприятие		Ожидание	Восприятие		Ожидание	Восприятие	
М	4,21	4,11	-0,11	4,25	3,75	-0,50	3,50	3,64	0,14	4,29	4,00	-0,29
Н	4,20	4,00	-0,20	3,69	3,60	-0,09	3,89	3,60	-0,29	3,66	3,37	-0,29
О	4,00	3,54	-0,46	3,89	3,71	-0,18	3,86	3,57	-0,29	3,21	3,39	0,18
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
У	3,86	3,71	-0,14	3,89	3,86	-0,04	3,79	3,64	-0,14	3,39	3,39	0,00
С	3,74	3,20	-0,54	4,09	3,80	-0,29	3,97	3,66	-0,31	3,74	3,43	-0,31
Q_G	4,00	3,71	-0,29	3,96	3,74	-0,22	3,80	3,62	-0,18	3,66	3,52	-0,14

Анализируя экспертные оценки качества немобильных дистанционных банковских услуг (таблица 4, 5), видно, что только услуги «Инфокиоска» почти удовлетворяют (на 93 %) потребности своих клиентов. А вот услуги «ТВ-банкинга» в настоящее время не пользуются у клиентов большой популярностью ($Q_G = -0,29$).

Заключение

В заключение хотелось бы отметить, что из 13-ти исследованных дистанционных банковских услуг ни одна не удовлетворяет необходимому уровню качества, так как их глобальные коэффициенты качества имеют отрицательные значения. И только услуги мобильного банкинга удовлетворяют клиентов на 95 %, а услуги информационного киоска (инфокиоска) – на 93 %.

Поэтому для повышения качества всех дистанционных услуг в филиале исследуемого банка необходимо осуществить следующие мероприятия:

– повысить уровень культуры и дисциплину работников банка, оказываемых услуги с использованием пластиковых карт;

– разработать эффективную методику индивидуального подхода к клиентам банка (касается, в первую очередь, услуг Интернет-банкинга).

– приобрести современное оборудование и соответствующее программное обеспечение для повышения качества и расширения спектра предоставляемых услуг (касается, в первую очередь, услуг, предоставляемых банкоматами, пластиковыми картами, POS-терминалами).

Кроме этого авторы впервые разбили дистанционные банковские услуги на две группы: мобильные дистанционные банковские услуги и немобильные.

Литература

1. Володько Л.П. Методика оценки качества дистанционных банковских услуг / Л.П. Володько, О.В. Володько // Банковская система: устойчивость и перспективы развития: сборник научных статей шестой Международной науч.- практич. конф. по вопросам банковской экономики: Пинск, 30 июня 2015 г. / Полес. госуд. ун-т; редкол.: К.К. Шебеко [и др.]. – Пинск: ПолесГУ, 2015. – 208 с. – С. 165–169.

2. Володько Л.П. Оценка качества банковских информационных технологий и услуг в условиях неопределенности // Аудит и финансовый анализ. – 2010. – № 3. – С. 218–230.

3. Новаторов Э.В., Новицкая В.Д. Модификация и эмпирическая проверка методики измерения качества услуг SERVQUAL применительно к банковским услугам // Маркетинг и финансы. – 2012. – № 1. – С. 22–32.