

**МЕТОДИКА ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА БАНКОВСКИХ УСЛУГ**

**Володько Людвик Павлович, к.э.н., доцент,  
Базака Людмила Николаевна, ассистент  
Полесский государственный университет  
Volodko Ludvik Pavlovich, PhD, lydvik@tut.by  
Bazaka Ludmila Nikolaevna, assistant, bazaka.l@polessu.by  
Polessky State University**

*Аннотация.* В статье акцентируется внимание на необходимости учитывать качество услуг при предоставлении их клиентам. Приводится методика экспертной оценки качества розничных банковских услуг и ее практическое применение.

*Ключевые слова:* розничные банковские услуги, модель критериев качества, коэффициент качества, глобальный коэффициент качества.

На текущий момент главной стратегической целью розничного бизнеса является сохранение и укрепление лидирующих позиций на рынке финансовых услуг и обеспечение экономической эффективности розничного бизнеса. При оказании банковских услуг необходимо учитывать будущие запросы клиентов. Поэтому в последние годы наблюдается деятельность банковского менеджмента по выводу розничных банковских услуг на новый качественный уровень. Так как важно учитывать наиболее значимые аспекты качества услуг банков на основе ограниченного круга показателей, которые при этом были бы просты и понятны клиентам [4]. Для оценки качества банковских услуг выбрана одна из методик, использующая метод SERQUAL. В этой методике для оценки качества услуг используется 6 критериев и 22 подкритерия. Выбранная методика смодифицирована. В выбранную методику с учетом современного уровня развития банковских услуг авторами добавлено 9 подкритериев. В тексте предложенные подкритерии помечены звездочкой (\*). Модифицированная методика состоит из шести этапов.

Первый этап - необходимо произвести подбор перечня критериев и подкритериев, которые адекватно характеризуют их особенности. Существенной особенностью банковских услуг является то, что невозможно выделить единственный критерий для оценки их качества. Для оценки качества розничных банковских услуг необходимо использовались пять наиболее значимых критериев (материальность, надёжность, реактивность, компетентность, сочувствие). Каждый критерий состоит из набора подкритериев (таблица 3).

Второй этап - необходимо произвести подбор экспертов и сформировать группы из них. На результаты экспертизы существенно влияет наличие квалифицированных экспертов. Процедура подбора группы экспертов включает три стадии: определение численности экспертов; составление списка экспертов; получение их согласия для участия в работе. Для каждой отдельной задачи вопрос определения количественного состава экспертной группы решается отдельно. Целесообразно сформировать группу экспертов от 7 до 20 человек [1, 2].

Третий этап – необходимо произвести опрос экспертов. Для каждого эксперта предлагалась анкета с правилами её заполнения [3]. Каждый эксперт получил список критериев и подкритериев с четким определением каждого для их однозначного толкования. Эксперт оценивает банковскую услугу по каждому подкритерию по 5-ти бальной шкале (таблица 1) трижды (с точки зрения ожидания, восприятия и важности качества услуги) (таблица 2).

Таблица 1. – Шкала оценок критериев и подкритериев банковских услуг

Балл	Требование клиентов
1	Минимально соответствует ожиданиям клиента, не удовлетворяет.
2	В меньшей степени соответствует ожиданиям клиента, скорее не удовлетворяет.
3	В средней степени соответствует ожиданиям клиента, скорее удовлетворяет.
4	В большей степени соответствует ожиданиям клиента, вполне удовлетворяет.
5	Максимально соответствует ожиданиям клиента, полностью удовлетворяет.

Таблица 2. – Результаты оценок одного эксперта (критерий материальность)

Наименование критерия (условное обозначение)	Наименование подкритерия (условное обозначение)	Ожидание (оценка)	Восприятие (оценка)	Важность (оценка)	Коэффициент качества Q
Материальность (М)	<i>Банк удобно расположена рядом со всеми объектами инфраструктуры (M1*)</i>	4	4	5	4,33
	Помещение банка и состояние прилегающей территории находятся в отличном состоянии (M2)	3	4	4	3,67
	Микроклимат (комфортная температура, циркуляция воздуха) является уютным и комфортным данного банка для клиентов (M3)	4	5	4	4,33
	Банк имеет удобную зону ожидания для клиентов (M4)	3	4	4	3,67
	Сотрудники банка имеет приятную наружность и выглядят аккуратно (M5)	3	3	3	3,00
	Рекламно-информационные материалы имеют привлекательный внешний вид (M6)	3	4	3	3,33
	<i>Рекламные сообщения, рекламно-информационный материал располагается в нужном месте в банке (M17*)</i>	4	4	5	4,33
	<i>Рекламно-информационный материал является эффективным средством о детальном описании услуг и продуктов банка (M8*)</i>	3	4	4	3,67
	Банк имеет современную оргтехнику и оборудование (M9)	3	5	4	4,00
Коэффициент качества критерия М		3,33	4,11	4,00	3,81

Четвертый этап – необходимо произвести обработку мнений экспертов. На основе результатов анкетного опроса экспертов производится предварительная обработка: в новой таблице по каждому подкритерию суммируются оценки всех экспертов сначала по точке зрения ожидания, а затем по восприятию и важности качества услуги; после этого от оценки восприятия вычитается оценка ожидания и результат записывается в колонку 6 (таблица 3).

Пятый этап – расчёт (таблица 3) коэффициентов качества подкритериев (Q), критериев и глобального коэффициента качества ( $Q_G$ ). Коэффициент качества подкритерия банковской услуги рассчитывается как разность средней оценки ожидания и средней оценки восприятия всех экспертов. Коэффициент качества критерия банковской услуги рассчитывается как среднее арифметическое коэффициентов качества подкритериев этого критерия. И глобальный коэффициент качества услуги рассчитывается как среднее арифметическое коэффициентов качества критериев этой услуги (таблица 4).

На шестом этапе – анализ и интерпретация результатов.

Таблица 3. – Коэффициенты качества услуги приема платежей ОАО «АСБ Беларусбанк»

Наименование критерия (условное обозначение)	Наименование подкритерия (условное обозначение)	Ожидание (средняя оценка)	Восприятие (средняя оценка)	Важность (средняя оценка)	Коэффициент качества <b>Q</b>
Материальность (М)	<i>Банк удобно расположена рядом со всеми объектами инфраструктуры (M1*)</i>	4,50	4,25	<b>4,88</b>	-0,25
	Помещение банка и состояние прилегающей территории находятся в отличном состоянии (M2)	4,25	4,25	4,00	0,00
	Микроклимат (комфортная температура, циркуляция воздуха) является уютным и комфортным данного банка для клиентов (M3)	4,75	4,63	4,50	-0,13
	Банк имеет удобную зону ожидания для клиентов (M4)	4,50	4,00	4,75	-0,50
	Сотрудники банка имеет приятную наружность и выглядят аккуратно (M5)	4,63	4,63	4,50	0,00
	Рекламно-информационные материалы имеют привлекательный внешний вид (M6)	4,38	4,75	4,75	0,38
	<i>Рекламные сообщения, рекламно-информационный материал располагается в нужном месте в банке (M7*)</i>	4,50	4,50	<b>4,63</b>	0,00
	<i>Рекламно-информационный материал является эффективным средством о детальном описании услуг и продуктов банка (M8*)</i>	4,75	4,63	<b>4,75</b>	-0,13
	Банк имеет современную оргтехнику и оборудование (M9)	<b>4,75</b>	<b>4,75</b>	<b>4,50</b>	<b>0,00</b>
Коэффициент качества критерия <b>М</b>		3,42	3,36	3,44	-0,05
Надёжность (Н)	<i>В банке отсутствуют длинные очереди (H10*)</i>	4,38	4,50	<b>4,50</b>	0,13
	<i>В банке имеется система электронной очереди (H11*)</i>	4,75	4,63	<b>4,63</b>	-0,13
	<i>Электронная очередь позволяет учитывать нагрузку сотрудников (H12*)</i>	4,63	4,63	<b>4,38</b>	0,00
	В банке оказание услуг происходит в срок (H13)	4,38	4,50	4,50	0,13
	В банке созданы условия для избегания ошибок и неточностей в производимых операциях (H14)	4,38	4,63	4,63	0,25
	Банк имеет надёжную репутацию (H15)	4,88	4,88	4,75	0,00
	<i>Готовность клиента рекомендовать данное подразделение банка своим друзьям и знакомым (H16*)</i>	3,88	4,63	<b>4,50</b>	0,75
	<i>Готовность клиента рекомендовать данное подразделение банка своим друзьям и знакомым (H17*)</i>	4,38	4,50	<b>4,75</b>	0,13
Коэффициент качества критерия <b>Н</b>		<b>4,45</b>	<b>4,61</b>	<b>4,58</b>	<b>0,16</b>
Реактивность (Р)	<i>Сотрудники банка оказывают качественную консультацию (P18)</i>	4,63	4,75	4,38	0,13
	<i>Сотрудники банка являются внимательными и отзывчивыми к клиентам (P19)</i>	4,38	4,38	4,50	0,00
	<i>Сотрудники банка улучшают и ускоряют обслуживание клиентов при совершении операции (P20)</i>	4,25	4,75	4,50	0,50
	<i>Сотрудники банка искренне готовы всегда помогать клиентам решать их проблемы (P21)</i>	4,50	4,25	4,75	-0,25
	<i>Наблюдается дисциплинированность сотрудников банка (P22)</i>	4,75	4,75	4,50	0,00
Коэффициент качества критерия <b>Р</b>		<b>4,50</b>	<b>4,58</b>	<b>4,53</b>	<b>0,08</b>

Окончание таблицы 3.

Компетентность (К)	Существуют хорошие и доверительные отношения между клиентами и сотрудниками банка (K23)	4,63	4,75	4,88	0,13
	В отношении с банком клиенты чувствуют себя в безопасности (K24)	4,63	4,38	4,88	-0,25
	Клиент быстро получает ответы на вопросы в сфере дистанционного банковского обслуживания (K25*)	4,63	4,63	<b>4,63</b>	0,00
	Сотрудники банка вежливые (K26)	<b>4,25</b>	<b>4,63</b>	<b>4,88</b>	<b>0,38</b>
Коэффициент качества критерия К		4,53	4,59	4,81	0,06
Сочувствие (С)	Время работы банка удобно для клиентов данного банка (С37)	4,63	4,63	4,88	0,00
	Сотрудниками банка при обслуживании клиента учитываются его индивидуальные особенности (С28)	4,43	4,25	4,75	-0,18
	Сотрудники банка ориентируются на проблемы клиентов (С29)	4,50	4,29	4,50	-0,21
	Сотрудники банка знают потребности клиентов (С30)	4,50	4,25	4,50	-0,25
	Сотрудники банка не оставляют один на один клиента с его проблемами и оперативно реагируют на его просьбы о помощи (С31*)	4,63	4,63	<b>5,00</b>	0,00
Коэффициент качества критерия С		<b>4,54</b>	<b>4,41</b>	<b>4,73</b>	<b>-0,13</b>
Глобальный коэффициент качества G		<b>4,29</b>	<b>4,31</b>	<b>4,42</b>	<b>0,02</b>

В соответствии с предложенной методикой экспертной оценки качества услуг была произведена оценка качества трех розничных банковских услуг: прием платежей, переводы по РБ, операции с пластиковыми карточками. В экспертной оценке участвовали группы экспертов, состоящие из 7-ми человек [1, 3]. Экспертами являлись клиенты банка одного из филиалов ОАО «АСБ Беларусбанк». Исследование проведено авторами.

Таблица 4. – Экспертные оценки качества розничных банковских услуг

Наименование критерия	Прием платежей				Переводы по РБ				Операции с банковскими карточками			
	Значение качества			Коэффициент качества, Q	Значение качества			Коэффициент качества, Q	Значение качества			Коэффициент качества, Q
	Ожидание	Восприятие	Важность		Ожидание	Восприятие	Важность		Ожидание	Восприятие	Важность	
М	3,42	3,36	3,44	-0,05	3,37	3,01	3,08	<b>-0,36</b>	3,39	3,30	3,16	-0,10
Н	4,45	4,61	4,58	0,16	4,45	4,39	4,57	<b>-0,05</b>	4,46	4,23	4,27	-0,23
Р	4,50	4,58	4,53	0,08	4,69	4,72	4,71	0,03	4,34	4,37	4,60	0,03
К	4,53	4,59	4,81	0,06	4,50	4,21	4,68	<b>-0,29</b>	4,46	4,14	4,39	-0,32
С	4,54	4,41	4,73	-0,13	4,51	4,00	4,63	<b>-0,51</b>	4,51	3,97	4,32	-0,54
Q <sub>G</sub>	4,29	4,31	4,42	<b>0,02</b>	4,30	4,07	4,34	<b>-0,24</b>	<b>4,24</b>	4,00	4,15	<b>-0,23</b>

Результаты исследований, представленные в таблице 3, интерпретируются следующим образом. Успешным результатом считаются положительные и нулевые значения коэффициента качества. Удовлетворительным результатом считаются отрицательные коэффициенты качества, максимально приближающиеся к нулевому значению. Неудовлетворительным результатом считаются отрицательные коэффициенты качества, отдаляющиеся от нулевого значения [1]. В таблице 4 представлены результаты экспертных оценок качества банковских услуг ОАО «АСБ Беларусбанк».

Из трех розничных банковских услуг самой качественной является «Прием платежей» с  $Q_G = 0,02$ , а самое низкое качество услуги «Переводы по РБ» с  $Q_G = -0,24$ . Из таблицы 4 видно, что на низкое качество оказали критерии материальность с  $Q = -0,36$ , надежность с  $Q = -0,05$ , компетентность с  $Q = -0,29$  и сочувствие с  $Q = -0,51$ .

Более детальный анализ критерия материальность услуг «Переводы по РБ» показал, что самое существенное влияние на снижение оказали подкритерии – «банк удобно расположена рядом со всеми объектами инфраструктуры» и «банк имеет удобную зону ожидания для клиентов» с  $Q = -0,86$ . Анализ критерия сочувствие – «сотрудники банка знают потребности клиентов» с  $Q = -0,86$ , «сотрудниками банка при обслуживании клиента учитываются его индивидуальные особенности», «сотрудники банка ориентируются на проблемы клиентов», «сотрудники банка не оставляют один на один клиента с его проблемами и оперативно реагируют на его просьбы о помощи» с  $Q = -0,57$ .

*Модифицированная методика может быть использована специалистами белорусских банков для оценки качества банковских услуг.*

### **Список использованных источников**

1. Володько Л.П. Результаты экспертных оценок характеристик качества банковского программного обеспечения // Белорусский фондовый рынок. – 2005. – № 11. – С. 14–19.
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.
4. Полегоско, Т.И. Рынок розничных банковских услуг: современные аспекты и дальнейшее развитие / Т.И. Полегоско // Банковский вестник. – 2008. – №1/402. – С. 5-13.