

АНАЛИЗ ЭКСПЕРТНЫХ ОЦЕНОК КАЧЕСТВА ЭЛЕКТРОННЫХ БАНКОВСКИХ УСЛУГ

**Володько Людвик Павлович, к.э.н., доцент,
Володько Ольга Владимировна, к.э.н., доцент
Полесский государственный университет**

Volodko Lyudvik, candidate of Economics, associate Professor, lyudvik@tut.by,
Volodko Olga, candidate of Economics, associate Professor, olga_volodko@mail.ru
Polesky state University

Аннотация. Статья посвящена анализу результатов экспертных оценок качества электронных банковских услуг и даны рекомендации по их использованию.

Ключевые слова: экспертная оценка, электронная банковская услуга, модель критериев качества, коэффициент качества, глобальный коэффициент качества.

Качество банковских продуктов и услуг в настоящее время является одним из ключевых ориентиров коммерческого банка для целей повышения его конкурентоспособности. Качество является не только производственно-технической, но и философской категорией, применимой для множества объектов [3].

А для оценки качества банковских услуг, в том числе и электронных, необходимо определить перечень критериев и подкритериев, которые адекватно характеризуют их особенности. Принципиальной особенностью банковских услуг является то, что невозможно выделить единственный критерий для оценки их качества. Более глубокое понимание качества любой конкретной услуги требует более тщательного изучения ее характеристик и того, что клиенты от нее ожидают. Однако не следует удивляться, когда для различных услуг применяются сходные наборы критериев. Например, национальное исследование в США на предмет качества услуги в банковском деле выделило следующие восемь критериев оценки, основанных на предпочтениях клиентов: доступность, видимость, прозрачность, компетентность, вежливость, характерные черты, надежность и отзывчивость [2].

На основе изученной научной литературы, практических наблюдений, исследования мнений специалистов различных банков Республики Беларусь для экспертной оценки качества электронных банковских услуг предлагается пять наиболее значимых критериев (материальность, надёжность, отзывчивость, убежденность, сочувствие). А каждый критерий состоит из нескольких подкритериев [1, 4].

Критерий материальность (М) включает подкритерии: М1 – банк имеет современные оргтехнику и оборудование, М2 – помещение банка в отличном состоянии, М3 – работники банка имеют приятную наружность и опрятны, М4 – внешний вид информационных материалов банка.

Критерий надёжность (Н) включает подкритерии: Н1 – банк выполняет свои обещания оказать услугу к назначенному времени, Н2 – если у клиентов случаются проблемы, то банк искренне пытается их решить, Н3 – у банка надёжная репутация, Н4 – банк предоставляет услуги аккуратно и в срок, Н5 – банк избегает ошибок и неточностей в своих операциях;

Критерий отзывчивость (О) включает подкритерии: О1 – сотрудники банка дисциплинированы, О2 – сотрудники банка оказывают услуги быстро и оперативно, О3 – сотрудники банка всегда помогают клиентам решить их проблемы, О4 – сотрудники банка быстро реагируют на просьбы клиентов;

Критерий убежденность (У) включает подкритерии: У1 – между клиентами и сотрудниками банка существует атмосфера доверия и взаимопонимания, У2 – в отношениях с банком клиенты чувствуют себя безопасно, У3 – сотрудники банка вежливы с клиентами, У4 – руководство банка оказывает всяческую поддержку сотрудникам для эффективного обслуживания клиентов;

Критерий сочувствие (С) включает подкритерии: С1 – к клиентам в банке применяется индивидуальный подход, С2 – сотрудники банка принимают личное участие в решении проблем клиентов, С3 – сотрудники банка знают потребности своих клиентов, С4 – сотрудники банка ориентируются на проблемы клиентов, С5 – время работы банка удобно для всех клиентов.

В соответствии с методикой, предложенной в [1], была произведена оценка качества 9-ти электронных банковских услуг одного из филиалов ОАО «АСБ Беларусбанк». В экспертной оценке участвовали группы экспертов, состоящие из 7-ми человек. Результаты проведенной экспертной оценки представлены в таблицах 1–3 (Q_G – глобальный коэффициент качества).

Таблица 1. – Обобщенные результаты экспертных оценок качества электронных мобильных банковских услуг

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	4,75	4,21	-0,54	4,82	3,93	-0,89	4,18	4,50	0,32
Н	4,69	3,83	-0,86	4,89	3,81	-1,07	4,17	4,60	0,43
О	4,68	3,89	-0,79	4,86	3,96	-0,90	4,36	4,43	0,07
У	4,82	4,04	-0,79	4,89	4,19	-0,71	4,54	4,61	0,07
С	4,80	3,60	-1,20	4,89	3,32	-1,57	4,09	4,60	0,51
Q_G	4,75	3,91	-0,83	4,87	3,84	-1,03	4,27	4,55	0,28

Из 3-х мобильных услуг самой качественной является «мобильный банкинг» с $Q_G = 0,28$, а самое низкое качество услуги «SMS-банкинг» с $Q_G = -1,03$. Из таблицы 1 видно, что на низкое качество самое существенное оказали критерии сочувствие с $Q = -1,57$ и надежность с $Q = -1,07$. Более детальный анализ услуги «SMS-банкинг» показал, что самое существенное влияние на снижение оказал подкритерий – «к клиентам в банке применяется индивидуальный подход» $Q = -4,14$.

Таблица 2. – Обобщенные результаты экспертных оценок качества дистанционных электронных банковских услуг

Наименование критерия	On-line заявка на карточку			On-line заявка на кредит			Автооплата		
	Значение качества		Коэффициент качества, Q	Значение качества		Коэффициент качества, Q	Значение качества		Коэффициент качества, Q
	Ожидание	Восприятие		Ожидание	Восприятие		Ожидание	Восприятие	
М	4,32	4,39	0,07	4,54	4,39	-0,14	4,39	4,33	-0,06
Н	4,20	4,57	0,37	4,34	4,51	0,17	3,80	4,40	0,60
О	4,36	4,54	0,18	4,43	4,64	0,21	3,89	4,32	0,43
У	4,32	4,64	0,32	4,32	4,50	0,18	4,39	4,25	-0,14
С	4,29	4,49	0,20	4,26	4,74	0,49	4,11	4,26	0,14
Q_G	4,30	4,53	0,23	4,38	4,56	0,18	4,12	4,31	0,19

Анализ таблицы 2 показывает, что из 3-х дистанционных электронных банковских услуг самой качественной является «On-line заявка на карточку» с $Q_G = 0,23$, а самое низкое качество услуги On-line заявка на кредит с $Q_G = 0,18$. Более детальный анализ услуги «On-line заявка на кредит» говорит о том, что в большей степени на снижение качества повлиял критерий материальность с

$Q=-0,14$. А из всех подкритериев этого критерия значительное отрицательное влияние оказали подкритерии: «банк имеет современную оргтехнику и оборудование» и «внешний вид информационных материалов банка привлекателен».

Таблица 3. – Обобщенные результаты экспертных оценок качества немобильных дистанционных банковских услуг

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	4,54	4,32	-0,21	4,50	4,64	0,14	4,32	4,46	0,14
Н	4,37	4,23	-0,14	4,40	4,54	0,14	4,09	4,11	0,03
О	4,46	4,25	-0,21	4,29	4,54	0,25	4,00	3,96	-0,04
У	4,25	4,25	0,00	4,14	4,57	0,43	4,18	3,68	-0,50
С	4,37	4,54	0,17	4,37	4,29	-0,09	4,06	4,20	0,14
Q_G	4,40	4,32	-0,08	4,34	4,52	0,18	4,13	4,08	-0,04

По результатам анализа таблицы 3 можно сказать, что услуги банкомата являются самыми качественными с $Q_G=0,18$, а самое низкое качество имеют услуги, предоставляемые с помощью пластиковых карт с $Q_G=-0,08$. Более детальный анализ услуг, предоставляемых с помощью пластиковых карт, говорит о том, что в большей степени на низкое качество оказали критерии материальность с $Q=-0,21$ и отзывчивость с $Q=-0,21$. Значительное влияние на отрицательность критерия отзывчивость оказал подкритерий «сотрудники банка дисциплинированы» с $Q=-0,71$.

В заключение хотелось бы отметить, что из 9-ти исследованных дистанционных банковских услуг удовлетворяют необходимому уровню качества такие услуги как: мобильный банкинг, on-line заявка на карточку, автооплата, on-line заявка на кредит и услуги банкомата, так как глобальные коэффициенты качества этих услуг имеют положительные значения. А остальные услуги не удовлетворяют современному уровню качества, так как их глобальные коэффициенты качества имеют отрицательные значения. Поэтому для повышения качества этих 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 SMS-банкинга).
- приобрести современное оборудование и соответствующее программное обеспечение для предоставления более высокого качества и расширения спектра предоставляемых услуг (касается, в первую очередь, услуг, предоставляемых инфокиосками и пластиковыми картами).

Список использованных источников

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. Лисина, Ю. А. Качество продуктов и услуг коммерческого банка / Ю. А. Лисина. — Текст : непосредственный // Молодой ученый. — 2017. — № 36 (170). — С. 42–45. — URL: <https://moluch.ru/archive/170/45601/> (дата обращения: 12.04.2025).

4. Новаторо,в 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.