

УДК 366.65

ПРОГРАММНЫЙ МОДУЛЬ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА БАНКОВСКИХ УСЛУГ

М.И. Василевич, А.А. Михновец, 2 курс

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

Полесский государственный университет

Введение. Оценка качества банковских услуг является важной частью работы банка. С помощью экспертной оценки качества услуг банк анализирует аспекты своей деятельности, нуждающиеся в непосредственном улучшении. Это позволяет банку избежать негативной реакции клиентов. При увеличении удовлетворённости клиентов так же растёт прибыль банка, поэтому достоверная оценка качества услуги является острым вопросом в банковской сфере.

Гипотеза. Использование автоматизированного модифицированного метода SERVQUAL позволяет ускорить процесс оценки качества, сделав его удобнее и точнее при помощи автоматического расчёта средних и глобальных показателей качества.

Основная цель работы: разработать программный модуль модифицированного метода SERVQUAL для качества оценки банковских услуг.

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие **задачи**: изучить предметную область [1-3]; изучить модифицированный метод SERVQUAL; разработать программный модуль оценки качества банковских услуг; провести оценку банковской услуги конкретного банка; проанализировать полученные результаты.

Объект исследования: качество банковских услуг.

Предмет исследования: метод оценки качества банковских услуг.

Основная часть. В ходе изучения теоретического материала для оценки качества банковских услуг был выбран модифицированный метод SERVQUAL. В основе метода лежит возможность экспертной оценки качества банковских услуг по 5-ти критериям и 22-м подкритериям: 1-й критерий – материальность (М); 2-й критерий – надёжность (Н); 3-й критерий – отзывчивость (О); 4-й критерий – убежденность (У); 5-й критерий – сочувствие (С). Каждый критерий содержит определённое количество подкритериев приведённых в таблице 1.

Группе экспертов (7-10) необходимо оценить каждый подкритерий по 5-ти бальной шкале таких характеристик, как степень важности, ожидаемое качество, воспринимаемое качество. На основе разницы ожидаемого и воспринимаемого качества подкритерия рассчитывается его коэффициент качества.

На основе данного метода была разработан программный модуль на языке программирования C# для удобного оценивания банков представленных в базе данных. Пользоваться программным модулем могут как эксперты для непосредственной оценки, так и другие специалисты банка для просмотра статистики и отчётов оценки качества банковских услуг.

С помощью программного модуля модифицированного метода SERVQUAL была проведена оценка качества банковской услуги «выдача пластиковых банковских карт» центра банковских услуг № 121 ОАО «АСБ Беларусбанк». Результаты оценки приведены в таблице.

Таблица – Результаты экспертных оценок качества услуги «выдача пластиковых банковских карт»

Наименование критерия (условное обозначение)	Наименование подкритерия (условное обозначение)	Важность	Ожидание (средняя оценка)	Восприятие (средняя оценка)	Коэффициент качества Q
Материальность (М)	Банк имеет современную оргтехнику и оборудование (М1)	4,70	4,70	4,80	0,10
	Помещения банка в отличном состоянии (М2)	4,80	4,80	4,80	0,00
	Работники банка имеют приятную наружность и опрятны (М3)	4,60	4,50	4,70	0,20
	Внешний вид информационных материалов банка (буклетов, проспектов) привлекателен (М4)	4,70	4,70	4,50	-0,20
Коэффициент качества критерия М		4,60	4,67	4,70	0,03
Надёжность (Н)	Банк выполняет свои обещания оказать услугу к назначенному времени (Н5)	4,90	4,90	4,80	-0,10
	Если у клиентов случаются проблемы, то банк искренне пытается их решить (Н6)	4,90	4,90	4,90	0,00
	У банка надёжная репутация (Н7)	5,00	5,00	4,80	-0,20
	Банк предоставляет услуги аккуратно и в срок (Н8)	4,70	4,80	4,40	-0,40
	Банк избегает ошибок и неточностей в своих операциях (Н9)	5,00	5,00	4,60	-0,40
Коэффициент качества критерия Н		4,90	4,92	4,70	-0,22
Отзывчивость (О)	Сотрудники банка дисциплинированы (О10)	4,80	4,80	4,80	0,00
	Сотрудники банка оказывают услуги быстро и оперативно (О11)	4,90	4,90	4,20	-0,70
	Сотрудники банка всегда помогают клиентам решить их проблемы (О12)	5,00	5,00	4,80	-0,20
	Сотрудники банка быстро реагируют на просьбы клиентов (О13)	4,90	4,70	4,60	-0,10
Коэффициент качества критерия О		4,90	4,85	4,60	-0,25
Убеждённость (У)	Между клиентами и сотрудниками банка существует атмосфера доверия и взаимопонимания (У14)	4,60	4,70	4,80	0,10
	В отношениях с банком клиенты чувствуют себя безопасно (У15)	4,80	4,90	4,60	-0,30
	Сотрудники банка вежливы с клиентами (У16)	5,00	5,00	4,90	-0,10
	Руководство банка оказывает всестороннюю поддержку сотрудникам для эффективного обслуживания клиентов (У17)	4,70	4,60	3,90	-0,70
Коэффициент качества критерия У		4,76	4,80	4,55	-0,25
Сочувствие (С)	К клиентам в банке применяется индивидуальный подход (С18)	4,70	4,60	3,90	-0,70
	Сотрудники банка принимают личное участие в решении проблем клиентов (С19)	4,80	4,70	4,70	0,00
	Сотрудники банка знают потребности своих клиентов (С20)	4,90	4,80	4,50	-0,30
	Сотрудники банка ориентируются на проблемы клиентов (С21)	4,80	4,70	4,80	0,10
	Время работы банка удобно для всех клиентов (С22)	5,00	5,00	4,90	-0,10
Коэффициент качества критерия С		4,84	4,76	4,56	-0,20
Глобальный коэффициент качества G			4,80	4,62	-0,18

На основе полученных результатов выявлено что самым важным критерием является надёжность и отзывчивость с итоговыми оценками 4,90. Наименее важным критерием стал убеждённость с итоговой оценкой 4,76. Самыми менее важными подкритериями, нуждающимися в даль-

нейшем улучшении, являются «К клиентам в банке применяется индивидуальный подход» и «Руководство банка оказывает всяческую поддержку сотрудникам для эффективного обслуживания клиентов». Глобальный коэффициент качества для ожидания составил 4,801, для восприятия 4,622, а глобальный коэффициент качества составил -0,179.

Заключение. По результатам проведенного анализа можно сделать следующие выводы:

- Проанализирован модифицированный метод SERVQUAL ** для оценки качества банковских услуг;
- Разработан программный модуль модифицированного метода SERVQUAL;
- Проведена оценка банковской услуги «выдача пластиковых банковских карт», рассчитан её глобальный коэффициент качества, дана интерпретация полученных результатов качества;
- Выявлены критерии и подкритерии качества услуги, нуждающиеся в улучшении.

Список использованных источников

1. Володько Л.П. Оценка качества банковских информационных технологий и услуг в условиях неопределенности // Аудит и финансовый анализ. – 2010. – № 3. – С. 218– 230.
2. Новаторов Э. Как измерить качество банковских услуг [Текст] /Э.Новаторов Банковские услуги. – 2001.
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.