

УДК 519.688

МОДИФИЦИРОВАННАЯ МОДЕЛЬ КРИТЕРИЕВ КАЧЕСТВА МОБИЛЬНЫХ БАНКОВСКИХ УСЛУГ

К.А. Ракуть, 4 курс

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

Полесский государственный университет

Введение. Современные мобильные банковские приложения являются ключевым инструментом взаимодействия клиента с финансовой организацией. От качества цифровых сервисов зависит уровень доверия пользователей и конкурентоспособность банка. Однако универсальная система критериев оценки качества мобильных банковских услуг до сих пор не разработана, а существующие методики применяются к более общим видам электронных услуг.

Цель исследования – разработать научно обоснованную, практически применимую и адаптированную под мобильную среду иерархическую модель оценки качества банковских приложений, которая позволит банкам систематически измерять, анализировать и улучшать пользовательский опыт.

Задачи исследования:

1. Провести анализ научных публикаций, посвящённых оценке качества ИТ-услуг, электронных сервисов, банковских систем и мобильных приложений.
2. Сравнить используемые в литературе иерархические модели, подходы к группировке критериев.
3. Сформировать собственную иерархию критериев, объединяющую научно подтверждённые показатели и оригинальные авторские дополнения.

Объект исследования: мобильные банковские приложения как инструмент предоставления цифровых финансовых услуг.

Предмет исследования: критерии комплексной оценки качества мобильных банковских услуг.

Основная часть: Теоретической основой исследования послужил анализ научных источников, раскрывающих различные подходы к оценке качества и позволяющих структурировать его ключевые составляющие.

1. Комплексная оценка качества ИТ-услуг. Качество ИТ-услуг представляется как сложная, многокомпонентная система, включающая функциональные, эксплуатационные и пользовательские характеристики [4]. В рамках комплексного подхода выделяются четыре взаимодополняющих блока:

- технологическое качество, отражающее уровень надёжности, безопасности, производительности, совместимости и технологической поддержки;
- функциональное качество, характеризующее оперативность, доступность, прозрачность и гибкость выбора, удобство взаимодействия и полноту реализованных функций;
- интерактивное качество, включающее механизмы обратной связи, уровень пользовательской поддержки, интерактивность интерфейса и эффективность коммуникации;
- корпоративное качество, связанное с ответственностью поставщика, открытостью его деятельности, ориентацией на потребителя и инновационным развитием.

2. Анализ экспертных оценок качества электронных банковских услуг. Работа [2] посвящена анализу критериев оценки качества в условиях развития цифровых банковских сервисов. В её

рамках выделена иерархическая структура из пяти ключевых параметров: материальность, надёжность, отзывчивость, убежденность и сочувствие. Каждый параметр включает ряд характеристик. Материальность отражает состояние материально-технической базы, внешний вид персонала и качество информационного сопровождения. Надёжность связана со стабильностью и точностью оказания услуг. Отзывчивость характеризует скорость реагирования и готовность помочь клиентам. Убежденность включает доверие, безопасность и профессионализм сотрудников. Сочувствие отражает индивидуальный подход и внимание к потребностям клиентов (рисунок 1).



Рисунок 1. – Иерархия критериев электронных банковских услуг

3. Оценка качества электронных услуг. В своей работе И.А. Михайловский разработал методику экспертной оценки качества электронных услуг, основанную на присвоении весовых коэффициентов каждому критерию. Данная методика позволяет учитывать различную степень значимости факторов, влияющих на восприятие пользователем качества сервиса. Иерархическая модель включает восемь групп критериев: наличие качественной информации, функциональность, взаимодействие, удовлетворённость, информированность, понятность и удобство, оптимальность и статистический критерий, каждая из которых детализируется рядом подпоказателей [5].

4. Методика экспертной оценки качества банковского ПО. Методика экспертной оценки качества банковского программного обеспечения, предложенная Володько Л.П., ориентирована на технические и эксплуатационные характеристики ПО (рисунок 2) [3].

Принцип иерархического распределения показателей был перенесён в моё исследование и адаптирован к мобильному банкингу: критерии качества услуг структурированы по принципу «от общего к частному».

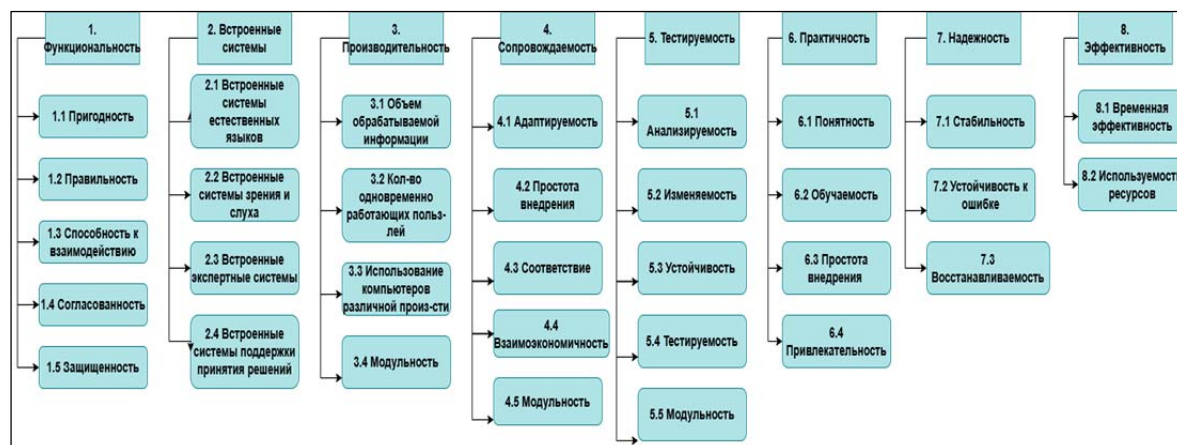


Рисунок 2. – Иерархия показателей оценки качества банковского ПО

5. Методология формирования и итоговая модель оценки качества мобильных банковских услуг. На основе анализа рассмотренных источников была разработана авторская иерархия критериев оценки качества мобильных банковских услуг, объединяющая как заимствованные, так и оригинальные показатели.

Заемствованные критерии включают проверенные экспертные показатели из ранее рассмотренных работ:

1. Функциональная полнота и точность (из источников [5**] и [3*]) – полнота, корректность операций и прозрачность условий;
2. Безопасность и защита данных (из источников [2***] и [3*]) – защищённость данных, аутентификация, уведомления и возможность блокировки;
3. Удобство использования (из источников [5**] и [3*]) – интуитивность интерфейса и минимальность шагов;
4. Надёжность и стабильность (из источника [3*]) – устойчивость к сбоям и работа при слабом соединении;
5. Производительность и эффективность (из источников [4****]) – скорость отклика приложения;
6. Персонализация и интеллектуальные функции (из источника [3*]) – адаптация под потребности пользователя;
7. Поддержка и обратная связь (из источников [6*****], [2***] и [5**]) – доступность поддержки 24/7, качество ответов и механизм жалоб.

Собственный критерий – доверие и репутация – оценивает прозрачность политики конфиденциальности и наличие рекомендаций по финансовой безопасности, что особенно важно при дистанционном взаимодействии.

На основе этих критериев построена итоговая иерархическая модель, состоящая из восьми групп и включающая 18 подкритериев (рисунок 3), что обеспечивает детализированную оценку качества услуг с учётом технических, функциональных и субъективных характеристик пользователей.



Рисунок 3. – Итоговая иерархия критериев качества мобильных банковских услуг

Список использованных источников

1. Аль-Рубайе, С. Дж. Р. Интегральная оценка качества строительной организации / С. Дж. Р. Аль-Рубайе; GISNauka. – Минск, 2022. – 22 с.
2. Володько, Л. П. Анализ экспертных оценок качества электронных банковских услуг / Л. П. Володько, О. В. Володько; УО «Полесский государственный университет». – Пинск, 2023. – 3-4 с.
3. Володько, Л. П. Методика экспертной оценки качества банковского ПО / Л. П. Володько; УО «Белорусский государственный экономический университет». – Минск, 2020. – 7-8 с.
4. Ломакина, Ю. М. Комплексная оценка качества ИТ-услуг / Ю. М. Ломакина, К. В. Кушников; CyberLeninka. – Москва, 2023. – 170 с.
5. Михайловский, И. А. Оценка качества электронных услуг / И. А. Михайловский; Электронная экономика. – Минск, 2021. – 5 с.
6. Сорокина, Ю. В. Оценка качества услуг высшего образования / Ю. В. Сорокина; GISNauka. – Минск, 2021. – 23-26 с.