

*В.Н. Филимонюк, К.Д. Скуратович, 3 курс
Научный руководитель – Л.П. Володько, к.э.н., доцент
Полесский государственный университет*

В настоящее время большинство банковских услуг предоставляются с помощью передовых информационных технологий. Одна часть таких услуг предоставляется при непосредственном взаимодействии сотрудника банка с информационной технологией, а вторая часть таких услуг предоставляется при взаимодействии клиента с информационной технологией. В общем спектре банковских услуг вторая часть с каждым годом значительно увеличивается. К ним относятся такие услуги как «Интернет–банк», «Клиент–банк», «SMS–банк», «ТВ–банк», «Мобильный банк» и другие. Поэтому оценка качества таких услуг представляет несомненный интерес. Для оценки качества дистанционных банковских услуг предлагается, описанная ниже, методика.

1. 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. Подбор и формирование групп экспертов [1, 2].

3. Проведение опроса экспертов. Для каждого эксперта предлагается анкета с правилами её заполнения [3]. Кроме этого каждый эксперт получает список критериев и подкритериев (таблица 1) с четким определением каждого для их однозначного толкования. Эксперт оценивает банковскую услугу по каждому подкритерию по 5–ти бальной шкале дважды (с точки зрения ожидания и восприятия услуги). Если он полностью согласен с качеством услуги по данному подкритерию, то это соответствует оценке 5, а если не согласен, то – оценке 1. Оценки 4, 3, 2 являются промежуточными и определяют степень приближения к лучшей оценке или худшей.

4. Обработка мнений экспертов. С результатами анкетного опроса экспертов производится предварительная обработка: от оценки восприятия вычитается оценка ожидания и результат записывается в колонку 5 (таблица 1).

5. Расчёт коэффициентов качества подкритериев, критериев и глобального коэффициента качества (Q_G).

6. Расчёт коэффициента конкордации W (степени согласованности экспертов) [2].

7. Расчёт критерия Пирсона (X^2) [2].

В соответствии с предложенной методикой была произведена оценка критериев и подкритериев качества дистанционных банковских услуг ОАО «АСБ Беларусбанк», предоставляемых посредством инфокиосков, с использованием группы экспертов из 10 человек (таблица 1).

Таблица 1 – Коэффициенты качества услуг инфокиосков ОАО «АСБ Беларусбанк»

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)	4,80	3,80	-1,00
	Помещения банка в отличном состоянии (М2)	4,70	4,50	-0,20
	Работника банка имеют приятную наружность и опрятны (М3)	4,50	4,50	0,00
	Внешний вид информационных материалов банка (буклетов, проспектов) привлекателен (М4)	4,90	4,40	-0,50
Коэффициент качества критерия М		4,73	4,30	-0,42
Надёжность (Н)	Банк выполняет свои обещания оказать услугу к назначенному времени (Н5)	4,90	4,60	-0,30
	Если у клиентов случаются проблемы, то банк искренне пытается их решить (Н6)	4,90	4,30	-0,60
	У банка надёжная репутация (Н7)	5,00	4,50	-0,50
	Банк предоставляет услуги аккуратно и в срок (Н8)	4,90	4,20	-0,70
	Банк избегает ошибок и неточностей в своих операциях (Н9)	4,80	4,20	-0,60
Коэффициент качества критерия Н		4,90	4,36	-0,54
Отзывчивость (О)	Сотрудники банка дисциплинированы (О10)	4,90	4,30	-0,60
	Сотрудники банка оказывают услуги быстро и оперативно (О11)	4,80	3,90	-0,90
	Сотрудники банка всегда помогают клиентам решить их проблемы (О12)	5,00	4,20	-0,80
	Сотрудники банка быстро реагируют на просьбы клиентов (О13)	4,60	4,10	-0,50
Коэффициент качества критерия О		4,83	4,13	-0,70
Убежденность (У)	Между клиентами и сотрудниками банка существует атмосфера доверия и взаимопонимания (У14)	4,80	3,90	-0,90
	В отношениях с банком клиенты чувствуют себя безопасно (У15)	4,90	4,10	-0,80
	Сотрудники банка вежливы с клиентами (У16)	5,00	4,40	-0,60
	Руководство банка оказывает всяческую поддержку сотрудникам для эффективного обслуживания клиентов (У17)	4,90	3,60	-1,30
Коэффициент качества критерия У		4,90	4,00	-0,90
Сочувствие (С)	К клиентам в банке применяется индивидуальный подход (С18)	4,60	3,90	-0,70
	Сотрудники банка принимают личное участие в решении проблем клиентов (С19)	4,70	4,10	-0,60
	Сотрудники банка знают потребности своих клиентов (С20)	4,70	4,40	-0,30
	Сотрудники банка ориентируются на проблемы клиентов (С21)	4,70	4,20	-0,50
	Время работы банка удобно для всех клиентов (С22)	4,90	4,60	-0,30
Коэффициент качества критерия С		4,72	4,24	-0,48
Глобальный коэффициент качества G		4,81	4,21	-0,61

Результаты исследований, представленные в таблице 1, интерпретируются следующим образом [2]. 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. В таблице 2 представлены результаты экспертных оценок качества услуг ОАО «АСБ Беларусбанк».

Таблица 2 – Численные значения качества дистанционных банковских услуг

№ эксперта	Интернет–банкинг			SMS–банкинг			Инфокиоск		
	Значение качества		Коэффициент качества	Значение качества		Коэффициент качества	Значение качества		Коэффициент качества
	Ожидание	Восприятие		Ожидание	Восприятие		Ожидание	Восприятие	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	5,00	3,73	–1,27	4,86	3,95	–0,91	4,36	3,77	–0,59
2	4,09	5,00	0,91	4,09	5,23	1,14	3,73	4,82	1,09
3	5,00	4,91	–0,09	4,77	4,50	–0,27	4,41	4,00	–0,41
4	4,27	4,50	0,23	4,77	4,32	–0,45	4,23	5,00	0,77
5	4,91	4,05	–0,86	4,86	3,95	–0,91	5,00	4,68	–0,32
6	5,00	4,23	–0,77	5,00	4,64	–0,36	4,55	3,82	–0,73
7	4,14	3,41	–0,73	4,77	4,05	–0,73	4,55	4,32	–0,23
8	4,09	4,14	0,05	4,32	3,86	–0,45	4,14	3,82	–0,32
9	4,41	4,41	0,00	4,64	4,64	0,00	4,27	4,27	0,00
10	3,59	2,95	–0,64	3,45	4,32	0,86	3,59	3,64	0,05
Q_G	4,45	4,13	–0,32	4,55	4,35	–0,20	4,28	4,21	–0,07
W	0,28	0,37	–	0,51	0,47	–	0,48	0,37	–
χ^2	57,81	76,95	–	107,94	98,50	–	101,76	77,78	–

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.