

ЭКСПЕРТНЫЕ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА БАНКОВСКИХ УСЛУГ*Л.П. Володько**Полесский государственный университет, lyudvik@tut.by*

Для оценки качества банковских услуг необходимо определить перечень критериев и показателей, которые адекватно характеризуют их особенности. Принципиальной особенностью банковских услуг является то, что невозможно выделить единственный критерий для оценки их качества. В [2] предлагается оценивать качество банковской услуги по пяти основным критериям: материальность, надежность, отзывчивость, убежденность и сочувствие. Эти критерии в свою очередь разбиты на 22 подкритерия. 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 [3].

На основе изученной научной литературы, практических наблюдений, исследования мнений специалистов различных банков Республики Беларусь для экспертной оценки качества банковских услуг предлагается шесть наиболее значимых критериев (надежность (Н), эффективность (Э), практичность (П), мобильность (М), сопровождаемость (С), убежденность (У)).

В соответствии с методикой, предложенной в [1], была произведена оценка качества банковских услуг двух филиалов банков. Результаты проведенной экспертной оценки представлены в табл. 1-2 (Q_G – глобальный коэффициент качества, W – коэффициент согласованности мнений экспертов, критерий X^2).

Таблица 1. Численные значения качества банковских услуг

№ эксперта	Белагропромбанк (Гродненская область)						Приорбанк (Брестская область)					
	Пластиковые карточки			Клиент-банк			Пластиковые карточки			Клиент-банк		
	Значение качества		Коэффициент качества	Значение качества		Коэффициент качества	Значение качества		Коэффициент качества	Значение качества		Коэффициент качества
	Как есть	Как должно быть		Как есть	Как должно быть		Как есть	Как должно быть		Как есть	Как должно быть	
1	0,6879	0,7127	-0,0248	0,7236	0,7508	-0,0272	0,7433	0,8723	-0,1291	0,7822	0,7259	0,0564
2	0,7141	0,7141	0,0000	0,6857	0,7499	-0,0642	0,6900	0,7514	-0,0613	0,7280	0,7493	-0,0213
3	0,6929	0,6929	0,0000	0,7305	0,7337	-0,0032	0,7315	0,7337	-0,0022	0,7633	0,7668	-0,0035
4	0,7096	0,7096	0,0000	0,6907	0,7116	-0,0209	0,7418	0,7308	0,0111	0,7556	0,7486	0,0071
5	0,7377	0,7377	0,0000	0,7049	0,7046	0,0003	0,6887	0,7316	-0,0429	0,7112	0,7043	0,0069
6	0,7397	0,7301	0,0096	0,7676	0,6904	0,0772	0,7134	0,7276	-0,0142	0,7318	0,7311	0,0006
7	0,7024	0,7024	0,0000	0,6921	0,7459	-0,0538	0,7618	0,7485	0,0133	0,7693	0,7455	0,0238
8	0,7095	0,7095	0,0000	0,7372	0,6948	0,0424	0,7602	0,7471	0,0131	0,7602	0,7448	0,0154
9	0,6887	0,6887	0,0000	0,7366	0,7246	0,0121	0,7350	0,7348	0,0001	0,7588	0,7668	-0,0080
10	0,7094	0,7049	0,0045	0,7485	0,7369	0,0116	0,7030	0,7055	-0,0025	0,7037	0,7027	0,0010
QG	0,7092	0,7102	-0,0011	0,7217	0,7243	-0,0026	0,7269	0,7483	-0,0215	0,7464	0,7386	0,0078
W	0,23	0,24	-	0,24	0,21	-	0,26	0,42	-	0,30	0,34	-
X2	34,86	35,29	-	35,64	31,58	-	38,54	63,44	-	45,50	51,66	-

Таблица 2. Обобщенные численные значения критериев качества банковских услуг

Наименование критерия	Белагропромбанк (Гродненская область)						Приорбанк (Брестская область)					
	Пластиковые карточки			Клиент-банк			Пластиковые карточки			Клиент-банк		
	Значение качества		Коэффициент качества	Значение качества		Коэффициент качества	Значение качества		Коэффициент качества	Значение качества		Коэффициент качества
	Как есть	Как должно быть		Как есть	Как должно быть		Как есть	Как должно быть		Как есть	Как должно быть	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
H	0,7324	0,7431	-0,0108	0,7611	0,7687	-0,0076	0,7738	0,8077	-0,0339	0,8383	0,8306	0,0076
Э	0,7112	0,7180	-0,0068	0,6905	0,6878	0,0027	0,7779	0,829	-0,0511	0,8323	0,7404	0,0920
П	0,7555	0,7558	-0,0002	0,7640	0,7637	0,0003	0,8156	0,8428	-0,0272	0,7653	0,7633	0,0020
М	0,6838	0,6825	0,0013	0,6776	0,6865	-0,0089	0,7015	0,7133	-0,0119	0,7214	0,7046	0,0168
С	0,7397	0,7475	-0,0079	0,7262	0,7784	-0,0522	0,741	0,7525	-0,0115	0,7364	0,7569	-0,0205
У	0,6835	0,6883	-0,0048	0,7159	0,6870	0,0289	0,6795	0,6824	-0,0029	0,6920	0,6957	-0,0037

Данные табл. 1 показывают достаточно высокий уровень качества банковских услуг в исследованных банках, а на основании данных табл. 2 можно сделать вывод о том, что наиболее существенное влияние на качество банковских услуг оказывают такие критерии как практичность, надежность и эффективность.

Литература

1. Володько, Л.П. Методика оценки качества банковских услуг по нечетким экспертным данным / Л.П. Володько // Белорусский фондовый рынок. – 2005. – № 8. – С. 15-23.
2. Новаторов, Э. Как измерить качество банковских услуг / Э. Новаторов // Банковские услуги. – 2001. – № 11. – С. 8-12.
3. Хаксевер, К. Управление и организация в сфере услуг, 2-е изд.; Пер. с англ. / К. Хаксевер, Б. Рендер, Р. Рассел, Р. Мердик / под ред. В.В. Кулибановой. – СПб.: Питер, 2002. – 752 с.