

*Л.П. Володько, канд. экон. наук, доц.,  
Полесский государственный университет, г. Пинск,  
О.А. Синявская, канд. экон. наук,  
Белорусский государственный экономический университет, г. Минск*

## **МНОГОКРИТЕРИАЛЬНАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА БАНКОВСКИХ УСЛУГ**

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. 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 ( $H$ ), эффективность ( $\mathcal{E}$ ), практичность ( $\Pi$ ), мобильность ( $M$ ), сопровождаемость ( $C$ ), убежденность ( $Y$ ).

В соответствии с предложенной методикой 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 (по мнению экспертов)

№ 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
$Q_6$	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	-
$X^2$	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 (по мнению всех экспертов)

Наименование критерия	Белагропромбанк (Гродненская)				Приорбанк (Брестская)							
	Пластиковые карточки		Клиент-банк		Пластиковые карточки		Клиент-банк					
	Значение качества		Значение качества		Значение качества		Значение качества					
	Как есть	Как должно быть	Кoeffициент качества	Как есть	Как должно быть	Кoeffициент качества	Как есть	Как должно быть	Кoeffициент качества			
Н	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.

Володько, Л. П. Многокритериальная оценка качества банковских услуг [Текст] / Л. П. Володько, О. А. Синявская // Проблеми і перспективи розвитку банківської системи України: збірник тез доповідей XI Всеукраїнської науково-практичної конференції (30 - 31 жовтня 2008 р.) : у 2-х т. / Державний вищий навчальний заклад «Українська академія банківської справи Національного банку України». – Суми, 2008. – Т. 2.– С. 37-39.