

*Renata Stasiak – Betlejewska, Stanisław Borkowski*

## **Identyfikacja poziomu satysfakcji klienta banku w procesie usługowym przy wykorzystaniu metody servqual**

### **The identification of level of satisfaction customer bank in service process near utilization the method the servqual**

*W artykule zaprezentowano wyniki badań dotyczących jakości usług banku spółdzielczego, zrealizowane za pomocą metody Servqual. Metoda ta pozwala nie tylko oszacować ogólną jakość usług, ale także zidentyfikować niedociągnięcia w procesie świadczenia usług. Zaproponowano również działania doskonalące usługi analizowanego banku, które zostały opracowane na podstawie diagramu systematyki.*

#### **Wprowadzenie**

Ogromną rolę w ocenie poziomu jakości usługi bankowej odgrywa klient, który jest głównym weryfikatorem oferty bankowej. Najczęściej wykorzystywaną metodą pomiaru jakości usług jest **metoda Servqual**, opracowana przez A. Parasurman, L. Berry i V.A. Zeithaml [Parasurman A., Zeithaml V.A., Berry L., 1985]. Badanie jakości usług metodą Servqual polega na ocenie poziomu oczekiwań na podstawie wyodrębnionych kryteriów oraz na sprawdzeniu, jak kształtuje się percepcja usługi, czyli jak oczekiwania klientów są spełniane przez dany podmiot. Do kryteriów tych należą: materialność obsługi (wygląd, wyposażenie), niezawodność (solidność, rzetelność), zdolność reakcji na potrzeby klienta czy zaistniałe sytuacje, pewność i fachowość (kwalifikacje, uprzejmość) i empatia (wyczucie potrzeb klientów, poświęcenie uwagi) [Rudawska E., Kiecko R., 200].

Servqual opiera się na kwestionariuszu ankietowym, który jest podstawowym narzędziem badawczym w tej metodzie. Kwestionariusz ankietowy składa się z dwóch sekcji, z których każda zawiera zestaw stwierdzeń stworzonych w oparciu o wymienione wcześniej kryteria, a ich liczba jest uzależniona od stopnia szczegółowości przeprowadzanego badania i waha się od 5 (przewidujący stwierdzenia ogólne) do 29 (duży stopień szczegółowości). Pierwsza sekcja zawiera stwierdzenia dotyczące oceny oczekiwań wobec usług, a druga – oceny usługi otrzymanej. Respondenci poddają ocenie poszczególne stwierdzenia przy użyciu 7 - stopniowej skali Likerta. Różnica, jaka powstaje pomiędzy percepcją usługi a jej pożądanym poziomem, pozwala na określenie postrzeganej jakości usługi. Dodatkowo, w kolejnej części badania, klienci określają, jak ważny jest dla nich każdy z wymienionych wymiarów, przydzielając im określoną liczbę punktów. Ustalenie poziomu jakości usług bankowych polega na wyodrębnieniu różnicy pomiędzy spostrzeżeniami a oczekiwaniami, na podstawie wzoru:

$$S = P - O$$

gdzie:

**S** – rezultat metody Servqual, **P** – postrzeganie usług przez klientów, **O** – oczekiwania klientów względem usług,

gdzie: **S** > **1** – stan idealny (postrzeganie usług przez klientów znacznie przekracza ich oczekiwania), **S** < **1** – stan warunkowy (oczekiwania klientów względem usług nie zostały spełnione do końca), **S** = **1** stan pożądany (klienci są w pełni usatysfakcjonowani usługami).

### **Wyniki badań wstępnych**

Badania przeprowadzono wśród mieszkańców gminy – klientów wybranego banku spółdzielczego działającego na terenie województwa śląskiego. W badaniu udział wzięło 44% kobiet i 56% mężczyzn. Ze względu na wiek, struktura była następująca: respondenci do 30 lat (18%), 31 – 40 lat (24%), 41 – 50 (30%), 51 – 60 (22%), powyżej 60 lat (6%). Jeżeli chodzi o strukturę próby pod względem okresu, w ciągu którego dana osoba była klientem banku, to okazało się, że respondenci, którzy korzystają z usług banku: poniżej 5 lat stanowią 32%, od 6 do 10 lat (16%), od 11 do 20 lat (36%), od 21 do 30 lat (12%), powyżej 30 lat (4%). Ze względu na wykształcenie próba kształtowała się następująco: osoby z wykształceniem podstawowym – 4% próby, zawodowym – 24%, technicznym – 18%, średnim – 38%, wyższym – 16%.

Dla 44% badanych, głównym źródłem dochodów było gospodarstwo rolne. Natomiast 34 % respondentów utrzymywało się z wynagrodzenia za pracę w przedsiębiorstwie produkcyjnym lub usługowym. Zaledwie 4% osób biorących udział w badaniu prowadziło własną działalność gospodarczą, a 8% pobierało rentę lub emeryturę. Co warto podkreślić, 6% badanych czerpało środki do utrzymania zarówno z pracy w gospodarstwie rolnym, jak i otrzymywało świadczenia emerytalne bądź rentowe. Kolejne 4% łączyło pracę zarobkową w przedsiębiorstwach z pracą na roli. Zwłaszcza ta druga droga zdobywania środków finansowych staje się coraz bardziej popularna, głównie wśród osób młodych, posiadających niewielkie gospodarstwa rolne.

Ankietowani odpowiadali na pytania dotyczące korzystania z oferty kredytowej banku. Okazało się, że 54% próby skorzystało z tej oferty, z czego 12 osób z kilku rodzajów kredytów. Większość w tej grupie badanych (32%) korzystało z kredytów preferencyjnych rolniczych. Znaczący procent klientów banku (24%) zaciągnęło również kredyty w rachunku oszczędnościowo – rozliczeniowym. Dużym powodzeniem wśród respondentów cieszyły się także kredyty inwestycyjne na cele rolnicze (18%) oraz pozostałe kredyty inwestycyjne (10%).

### **Prezentacja wyników Servqual**

Przedmiotem badania był poziom jakości usług świadczonych klientom przez bank spółdzielczy. Badanie zrealizowano za pomocą metody Servqual, która polega na ocenie poziomu oczekiwań na podstawie wyodrębnionych kryteriów (determinantów) jakości oraz na sprawdzeniu, jak kształtuje się percepcja usługi, inaczej mówiąc jak oczekiwania

*Identyfikacja poziomu satysfakcji klienta banku w procesie usługowym  
przy wykorzystaniu metody servqual*

klientów są spełnianie przez dane przedsiębiorstwo usługowe [Borkowski S., 2004]. Wyniki ankiety Servqual prezentuje tabela 1 oraz rysunek 1.

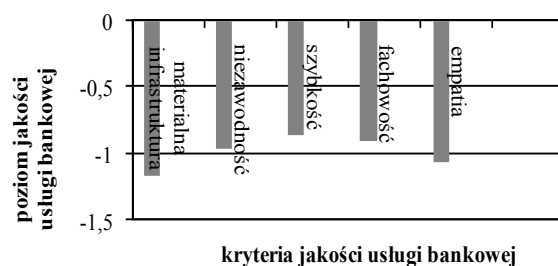
**TABELA 1. OCENA POZIOMU JAKOŚCI USŁUG BANKOWYCH**

Lp.	Materialna infrastruktura usługi	Wynik
1	Nowoczesność urządzeń	- 1,78
2	Atrakcyjność wewnątrz	- 0,24
3	Wygląd personelu	- 0,34
4	Czytelność przekazu promocyjnego	- 2, 26
	Średnia Servqual dla infrastruktury materialnej	<b>- 1,16</b>
	<b>Niezawodność usługi bankowej</b>	
5	Dotrzymanie warunków realizacji usługi	- 1,14
6	Zainteresowanie problemami klientów banku	- 0,78
7	Sposób realizacji usług	- 0,84
8	Rzetelność i terminowość w zakresie realizacji usług	- 1,02
9	Wrażliwość banku na opinie usługodawców	- 1,02
	Średnia Servqual dla niezawodności usługi bankowej	<b>- 0,96</b>
	<b>Szybkość usługi bankowej</b>	
10	Informacje o terminie realizacji usługi	- 0,82
11	Koncentrowanie się na rozwiązywaniu problemów klientów banku	- 0,78
12	Chęć udzielenia pomocy klientom przez pracowników banku	- 0,68
13	Reagowanie pracowników na potrzeby zgłaszane klientów	- 1,14
	Średnia Servqual dla szybkości usługi bankowej	<b>- 0,86</b>
	<b>Fachowość</b>	
14	Zachowanie personelu	- 0,58
15	Zapewnienie bezpieczeństwa w banku	- 1,12
16	Uprzejmość i życzliwość pracowników banku	- 0,90
17	Wiedza i poziom kwalifikacji personelu	- 1,04
	Średnia Servqual dla fachowości	<b>- 0,96</b>
	<b>Empatia</b>	
18	Indywidualne traktowanie klienta banku	- 0,36
19	Dostosowanie czasu działania placówki do potrzeb klientów	- 1,84
20	Czas oczekiwania na wykonanie usługi	- 1,60
21	Dbłość banku o realizację i zabezpieczenie interesów klientów	- 1,06
22	Zrozumienie potrzeb klientów przez pracowników banku	- 0,46
	Średnia Servqual dla empatii	<b>- 1,06</b>

Źródło: opracowanie własne.

Jak wynika z tabeli 1., najmniejsza rozbieżność pomiędzy percepcją a oczekiwaniami klientów analizowanego banku wystąpiła w przypadku atrakcyjności wyglądu placówek banku (-0,24), wyglądu personelu (-0,34), jak również indywidualnego traktowania klientów banku (-0,36). Wyniki badania wskazują, że klienci najgorzej oceniają przekaz promocyjny (-2,26). Równie nisko zostały ocenione: dostosowanie czasu działania placówki do potrzeb klientów (-1,84), nowoczesność urządzeń (-1,78), czas oczekiwania na wykonanie usługi (-0,1,60).

**RYUNEK.1. NIEWAŻONY REZULTAT SERVQUAL DLA POSZCZEGÓLNYCH OBSZARÓW JAKOŚCI USŁUG BANKOWYCH.**



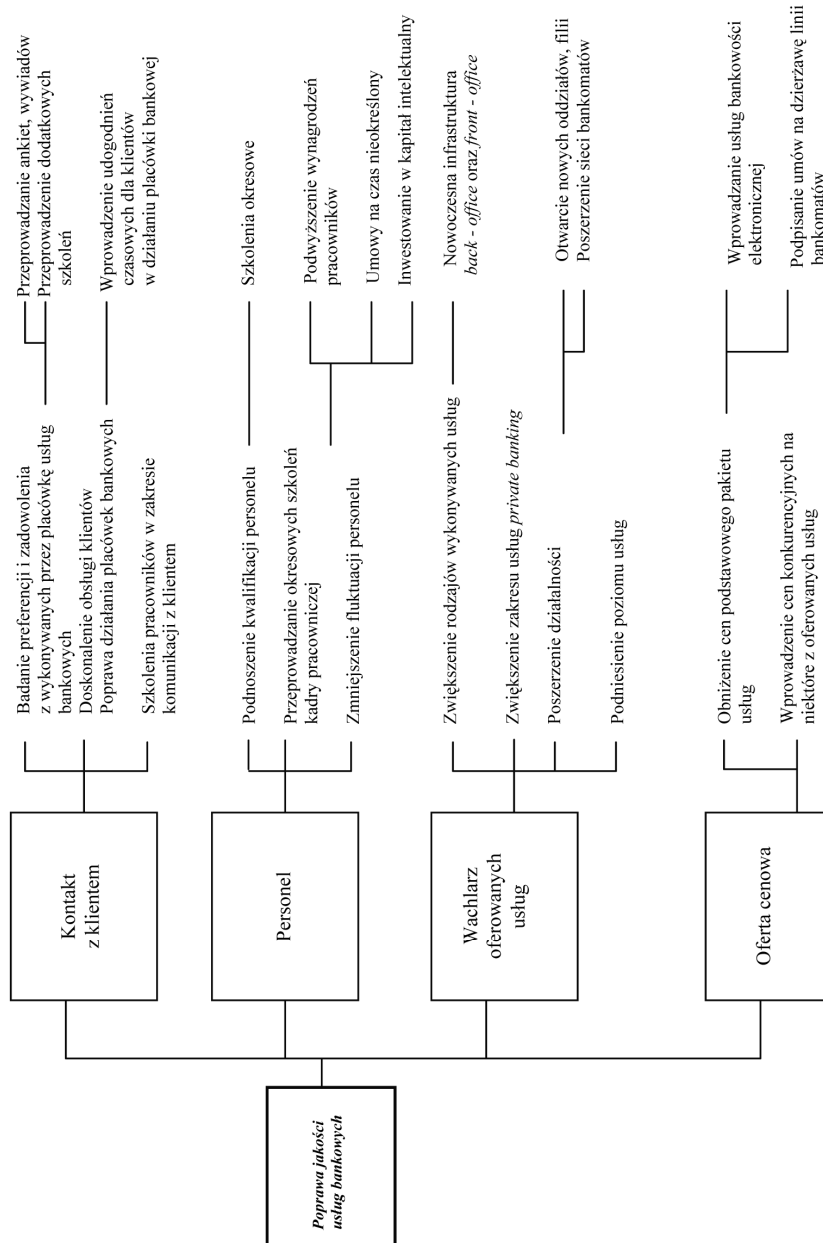
Źródło: opracowanie własne.

Z analizy rys. 1 wyraźnie wynika, że najniższą ocenę poziomu jakości osiągnęły materialna infrastruktura usługi oraz empatia. Najwyższą ocenę uzyskała fachowość. Istotne jest również to, iż żaden z obszarów działalności banku nie realizuje w pełni oczekiwań klientów, a w przypadku jednego z obszarów (infrastruktura materialna) rozbieżność pomiędzy postrzeganiem a oczekiwaniami klientów jest znaczna i na pewno trudna do zniwelowania. Ponieważ poziom infrastruktury materialnej banku w znacznym stopniu wpływa na poziom niezawodności oraz szybkość realizacji zlecanych usług, dlatego bank powinien zwrócić uwagę na jej unowocześnienie celem poprawy jakości świadczonych usług.

Pomimo tak niskiej oceny, wspomniane obszary jakości – infrastruktura materialna oraz empatia, według klientów, mają najmniejsze znaczenie dla jakości usług.

### **Propozycje udoskonalenia jakości usług bankowych**

Szczegółową analizę badanego problemu umożliwia między innymi diagram systematyki, który pozwala na prześledzenie wielu alternatywnych rozwiązań pod kątem możliwości ich realizacji oraz efektywności, a tym samym umożliwia wybór rozwiązań najbardziej optymalnych [Borkowski S., 2004]. Na rys. 2 zaprezentowano diagram systematyki (drzewa) dotyczący poprawy jakości usług bankowych w analizowanym banku. Diagram ten pozwolił na wskazanie wszystkich możliwych ścieżek prowadzących do poprawy jakości usług analizowanego banku. Wskazuje on wszystkie potencjalne działania w takich obszarach, jak: kontakt z klientem, personel, oferowane usługi oraz oferta cenowa.



Rys. 2. Diagram systematyki (drzewa) dotyczący poprawy jakości usług bankowych w banku spółdzielczym.

Źródło: opracowanie własne.

W zakresie kontaktów z klientem, najbardziej newralgicznego aspektu oddziaływującego na poziom jakości świadczonych usług bankowych, wskazano na konieczność prowadzenia badań preferencji i zadowolenia klientów z realizowanych przez placówkę usług oraz wprowadzenie pewnych udogodnień dla klientów w działaniu placówek banku (rys. 2). Zwrócono również uwagę na konieczność prowadzenia szkoleń pracowników w sferze komunikacji z klientem, bowiem ten element ma ogromne znaczenie dla klientów.

Z doskonaleniem sfery komunikacji z klientami banku wiąże się również propozycja udoskonalenia oferty banku, polegająca na zwiększeniu zakresu usług *private – banking*. Unowocześnienie infrastruktury banku, zarówno w zakresie *back – office*, jak i *front – office*, ma przyczynić się nie tylko do poszerzenia działalności banku, ale przede wszystkim do doskonalenia procesu obsługi, który zagwarantuje szybką realizację zleceń przez klientów transakcji.

Proponuje się również otwarcie nowych placówek, co miałyby na celu zaspokojenie potrzeb klientów w zakresie dostępu do usług bankowych. Oznacza to w praktyce nie tylko otwarcie nowych oddziałów czy też filii banku, ale również poszerzenie sieci bankomatów, za pomocą których klienci uzyskaliby dostęp do swoich środków zgromadzonych na rachunkach bankowych. Wiąże się to z popularyzacją usług bankowości elektronicznej, która niesie ze sobą wiele zalet i korzyści zarówno dla klientów, jak i samego banku. Tego rodzaju usługi stanowią dla banku źródło oszczędności w prowadzonej działalności, a dla klientów – stanowią niezwykle istotne udogodnienie w dostępie do gotówki, o każdej porze i niemalże w każdym miejscu, po znacznie niższej cenie i na znacznie atrakcyjniejszych warunkach, niż w przypadku tradycyjnych usług. To z kolei może stanowić istotny element konkurencyjny, który może sprawić, że klienci nie zrezygnują z usług banku.

### **Podsumowanie**

Respondenci oszacowali jakość usług na poziomie -0,99 (rezultat nieważony). Oznacza to, że potrzeby i wymagania klientów nie są przez usługi danego banku zaspokajane, a różnica między jakością oczekiwaną a postrzeganą jest znacząca. W dalszej perspektywie może to powodować niezadowolenie klientów, ich frustrację i odchodzenie do konkurencji, jeśli tylko ta zaproponuje korzystniejsze warunki.

Na podstawie uzyskanych wyników, można stwierdzić, iż kierownictwo banku, w procesie doskonalenia jakości usług powinno skoncentrować się na następujących elementach:

- modernizacji istniejącej infrastruktury materialnej banku,
- unowocześnieniu oferty usługowej pod kątem rozszerzenia wachlarza usług na usługi bankowości elektronicznej,
- udoskonalenie przekazu reklamowego,
- zwrócenie uwagi na komunikację między klientem a pracownikami banku.

**Literatura:**

1. BORKOWSKI S., ČOREJOVA T., *Instrumenty rozwiązywania problemów w zarządzaniu*, Wydawnictwo WSZiM w Sosnowcu, Sosnowiec 2004.
2. BORKOWSKI S.: *Mierzenie poziomu jakości*, WSZiM, Sosnowiec 2004.
3. PARASURMAN A., ZEITHAML V.A., BERRY L., *A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research*, [in:] *Journal of Marketing*, 1985 n<sup>o</sup> 4.
4. ROSAK J., BORKOWSKI S., *Applying of the Servqual method to the estimation of the quality of the stationary medical treatment*, *Economy and Management of Enterprises in Transition Economies in the Global Market Environment*, Pardubice 2005.
5. STASIAK – BETLEJEWSKA R., *Wpływ nowych technologii informatycznych na kierunki rozwoju bankowości detalicznej w Polsce*, rozprawa doktorska, promotor Antoniszyn E., Uniwersytet Opolski, 2008 r.
6. RUDAWSKA E. - KIECKO R.: *Servqual – metoda badania jakości usług i jej praktyczne zastosowanie*, *Marketing i Rynek*, 5/2000.

**Summary**

*It the results of investigations in article were presented was the relating qualities of services of cooperative bank, the realized for help of method Servqual. Method this permits not only to estimate the general quality of services, but to identify in process shortcoming the service of services also. It working was proposed was perfecting services analysed bank also, which were worked out on basis of diagram of systematics.*

**Informacja o autorach**

**dr inż. Renata Stasiak-Betlejerska**

*Politechnika Częstochowska  
ul. Armii Krajowej 19 b, 42-200 Czestochowa  
e-mail: renatastasiak@wp.pl*

**prof.n.techn .i ekon. dr. hab. inż. Stanisław Borkowski**

*Politechnika Częstochowska  
ul. Armii Krajowej 19 b, 42-200 Czestochowa  
e-mail: bork@zim.pcz.czyst.pl*