

Министерство образования и науки Российской Федерации
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Н.Г.
ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

**Отношение банковских работников к электронному обслуживанию в
связи с психологическими особенностями личности**

АВТОРЕФЕРАТ

ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ БАКАЛАВРА

студента 4-го курса

направления 37.03.01 «Психология»

факультета психологии

Кафедра общей и социальной психологии

Макаркиной Светланы Евгеньевны

Научный руководитель

Доцент, кандидат соц. наук

Должность, уч. степень, звание

Подпись, дата

Ю. В. Ставропольский

Зав. Кафедрой

Доктор психологических наук

Должность, уч. степень, звание

Подпись, дата

Л. Н. Аксеновская

Саратов – 2016

Введение

Актуальность исследования: обусловлена широкомасштабным развитием дистанционного банковского обслуживания, как на мировом рынке, так и на российском. Дистанционное банковское обслуживание позволяет решать важнейшие вопросы финансового обеспечения, как организаций, так и отдельно взятой личности без личного посещения банка, что дает возможность максимальной экономии времени и сил индивидуума. Также это сокращает затраты банка и ускоряет степень проведения финансовых транзакций. Однако, далеко не все индивидуумы являются приверженцами инноваций в банковском бизнесе, поскольку дистанционное банковское обслуживание рассматривается как инновация в рамках данного исследования. Инновационными можно считать такие разработки в сфере банковского обслуживания, которые ориентированы на клиента, его удобства, уровень доступности банковских услуг для него, степень его информированности, что можно идентифицировать, как переход от функционально ориентированного к процессно-ориентированному управлению банковскими услугами. Все это позволяет идентифицировать электронные банковские услуги как базовые инновации в сфере банковского обслуживания. При построении научно-методического подхода к анализу факторов формирования и развития рынка электронных банковских услуг мы исходили из влияния трех основных факторов на потенциал развития инновационных электронных банковских услуг: потребителей или клиентов банка, самих банков как производителей этих услуг и государства как главного регулятора банковского рынка страны. Вполне очевидно, что оценить влияние потребительского фактора наиболее полноценно можно за счет применения инструментария опроса и построения определенной маркетинговой стратегии инновационного роста.

Интерес к применению электронных платежных систем возрастает с каждым годом, а применение информационных технологий позволяет их все

больше и больше оптимизировать и «подстраивать» под клиента, создавая максимально комфортную и удобную для него обстановку. Процедуры оказания банковских услуг также претерпели значительные изменения, что и нашло свое отражение в данной работе. Поскольку клиент является основным звеном и «результатом» для банковского бизнеса, тем ключевым звеном, которое, в конечном итоге и приносит определенную финансовую прибыль банку и позволяет зарабатывать на нем. Следует также заметить, что далеко не все население России и за рубежом достаточно хорошо осведомлено о преимуществах и недостатках дистанционного банковского обслуживания, и не все пользуются им. Это связано с несколькими факторами, которые могут препятствовать в данном процессе. Обозначим их. Основными психологическими факторами, препятствующими использованию ДБО индивидуумом, являются: особенности менталитета; нежелание осваивать и пользоваться услугой; слабые навыки работы в интернет; негативный опыт со стороны окружающих людей (отзывы). Поскольку психологические особенности личности оказывают важнейшее влияние на весь ее жизненный путь, ценности, конструирование основных социальных взаимодействий, важно остановиться в данном исследовании на них подробнее и показать взаимозависимость практики применения дистанционного банковского обслуживания лиц с определенным набором основных психологических особенностей личности. Психологическая структура личности состоит из интегративной совокупности таких психологических понятий, как мотивация, направленность личности, структура личности, что оказывает важнейшее влияние на использование или неиспользование дистанционных банковских технологий отдельно взятым индивидуумом. В связи с определением данных понятий и особенностей дистанционного банковского обслуживания на современном рынке, и возник интерес к изучению данной темы.

Цель исследования: изучение отношения банковских работников к электронному обслуживанию в связи с психологическими особенностями личности.

Предмет исследования – отношение банковских работников к электронному обслуживанию в связи с психологическими особенностями личности.

Объект исследования – отношение банковских и не банковских работников к электронному обслуживанию.

Гипотеза исследования: отношение банковских работников к электронному обслуживанию может быть раскрыто в связи с психологическими особенностями личности.

Задачи исследования:

1. Исследование теоретической и практической базы по теме исследования относительно основных психологических особенностей личности и дистанционного банковского обслуживания.

2. Определение плана исследования, выбор его методики, подбор и отбор основных психодиагностических методик, формирование выборки испытуемых.

3. Проведение эмпирического психолого-диагностического исследования по теме дипломной работы.

4. Подвергнуть данные эмпирического исследования статистическому анализу.

5. Обобщение результатов статистического анализа и формулировка выводов.

Основные методы исследования:

1. Гипотетико-дедуктивный метод.

2. Номотетический опросный метод (методики Т. Элерса, Шуберта, М. Шнайдера).

3. Статические методы: одномерное шкалирование Терстоуна, корреляционный и регрессионный анализ, построение таблиц и диаграмм.

Новизна исследования: Впервые проблематизирован вопрос об отношении банковских работников к электронному обслуживанию в связи с психологическими особенностями личности.

Практическая значимость исследования: Полученные данные могут быть использованы для оптимизации деятельности работников банка, при изучении психологических, социологических и экономических дисциплин.

Выборка исследования: В исследовании приняли участие 100 человек (50 банковских работников и 50 небанковских).

Структура дипломной работы: работа состоит из введения, двух глав, 14 параграфов, выводов, заключения, библиографического списка (50 наименований), приложения (опросники работников), таблицы и диаграммы.

Содержание бакалаврской работы.

В главе 1 «Теоретическое обоснование исследования отношения банковских работников к электронному обслуживанию в связи с психологическими особенностями личности» рассматривались понятия личности, риска, мотивации, психологические особенности в банковской деятельности и математические методы, используемые в психологии.

Для начала первого периода (10-е гг. - сер.30-х гг. XX в.) характерна тенденция рассматривать личность через ее природные, биогенетические факторы (З.Фрейд, К.Юнг, и др.). Основная идея состояла в том, что личность - сложная, многоплановая система, все компоненты которой подчинены в основном биологическим аспектам. Личность состоит из трех основных систем: ид(оно), эго(я) и суперэго (сверх-я), обладающих собственными функциями, свойствами, принципами действия, динамикой и механизмами, но тесно взаимодействующих между собой.

По мнению многих отечественных и зарубежных психологов, влечения, потребности, стремления, установки и, наконец, направленность личности, основные составляющие мотивации. Для эффективной мотивации необходимо знание потребностей каждого человека, поскольку система потребностей каждого человека индивидуальна.

Из потребности личности невозможно исключить потребностное состояние, отражаемое в сознании субъекта и сигнализирующее о необходимости удовлетворения возникшего желания. Возникновение потребности является механизмом, запускающим активность человека на достижение цели, способной удовлетворить его потребность. В любом поведении индивида можно выделить два вектора его действий – стабильный, характеризующий надежность достижения цели, и рискованный, когда конечный результат будет зависеть от ряда обстоятельств и элемента везения.

Психологические аспекты поведения людей в ситуации риска оказались в центре внимания психологов в начале становления прикладной психологии, а именно в 20-е годы XX века. Склонность к риску рассматривалась как личностное свойство, которое выступало как профессионально-важное качество в опасных профессиях либо как нежелательное качество, противопоказание в профессиях, где необходимо проявлять осторожность, осмотрительность.

Готовность к риску и его восприятие, ошибки в оценке последствий, желание ориентироваться на мнение окружающих, гормональный фон, гедонистический тонус, недостаток информации и др. Эти факторы в той или иной степени учитываются в концепциях риска и рискованного поведения, которые условно можно разделить на модели ожидаемой полезности (модель убеждений, теория целенаправленного поведения).

В настоящее время при проведении научных исследований психологи все чаще обращаются к математическим методам, широко используя их для подтверждения статистических гипотез, нахождения взаимосвязей, прогнозирования, построения математических моделей различных психологических явлений, процессов, ситуаций. Это обусловлено несколькими моментами: 1) математические методы позволяют сделать процесс исследования явлений более четким, структурированным и рациональным; 2) математические методы необходимы для обработки

большого количества эмпирических данных (их количественных выразителей), для их обобщения и организации.

В целом математические методы могут быть достаточно эффективными и полезными в организации и проведении психологических исследований, однако необходимо помнить, что математический метод, как и любой другой, имеет свою сферу приложения и определенные исследовательские возможности. Применение метода обусловлено природой предмета исследования и задачами познавательных действий исследователя. Эти требования касаются и математических методов.

Анализ литературы показал, что отношение банковских работников к электронному обслуживанию в банках при всей своей актуальности и важности практически не исследовано, что дает основания к изучению электронного обслуживания в связи с психологическими особенностями личности и эффективности деятельности банковского персонала.

Банки в настоящее время играют большую роль в социальной жизни людей. Так же они обеспечивают потребности в сбережении денежных средств, их накоплении на выгодных условиях; предоставляют услуги перевода денежных средств, валютно-обменные операции; являются посредниками на фондовом рынке, а также при осуществлении платежей населением. Кроме того, банки помогают формированию финансовой уверенности у людей путем предоставления кредитных средств в определенные периоды их жизни.

Во второй главе «Эмпирическое исследование отношения банковских работников к электронному обслуживанию в связи с психологическими особенностями личности» проводилось исследование по методикам.

Исходя из полученных результатов по методике диагностики степени готовности к риску А.М. Шуберта («PSK»), можно констатировать, что большинство испытуемых среди банковских работников показали средний уровень готовности к риску, в то время как среди небанковских работников преобладает низкий уровень личностной готовности к риску.

Банковские работники показали средний уровень личностной готовности к риску так как умеренно и сильно ориентированы на успех, это связано с профессиональными особенностями данной работы. Они адекватно оценивают создавшуюся ситуацию и действуют по обстоятельствам, не рискуя без необходимости. Чем выше мотивация к успеху, тем ниже готовность к риску.

Среди небанковских работников большинство обладают низким уровнем готовности к риску, что говорит, о том, что они слишком осторожны, и даже в тех ситуациях принятия решения, где риск является минимальным, они действуют нерешительно.

Исходя из полученных результатов по методике на мотивацию к избеганию неудач (Т. Элерса) можно констатировать: у банковских работников и небанковских работников с типом мотивации, направленным на избегание неудачи, уклоняются от ответственных заданий, ищут причины отказа от них, отличаются меньшей настойчивостью в достижении цели; выбирают легкие задания, не требующие больших трудовых затрат, склонны недооценивать свои возможности, быстро расстраиваются при неудачах, снижают самооценку своих возможностей. Работники, ориентированные на успех, ведут себя иначе; адекватно оценивают свои способности, мобилизуются при неудачах, повышают энергетические, интеллектуальные ресурсы.

Банковские работники позитивно относятся к банковским требованиям, имеют приверженность к банку (его бренду), обусловлены рядом причин рационального, а также, эмоционального характера: уверенность в сохранности собственных средств.

Небанковские работники на современном этапе развития экономики нуждается в банковских продуктах и услугах. Каждый небанковский работник требует высокого уровня профессиональной компетентности и способности общаться (в том числе и в сложных ситуациях). Амбивалентные

отношения является слишком субъективными и очень сильно зависят от настроения клиента.

Большинство испытуемых среди банковских работников показали средний уровень готовности к риску (50%), среди небанковских работников низкий уровень готовности к риску (46%). Это связано с тем, что сотрудники банка работают по установленным стандартам обслуживания, а небанковские работники проявляют излишнюю осторожность.

Среди банковских (50%) и небанковских (64%) работников преобладает средний уровень мотивации, то есть имеется положительная тенденция к мотивации на успех.

Уровень мотивации к избеганию неудач у банковских работников – высокий (34%), у небанковских – средний (38%). Банковские работники проявляют гибкость, конкурентоспособность, с большой готовностью берутся за решение простейших задач или за решение самых сложных задач. Небанковские работники выбирают, по возможности, задачи которые кажутся им средними по уровню сложности, так как с равной вероятностью выигрыша и проигрыша могут максимально эффективно удовлетворить потребность в достижении успеха.

По методике диагностики коммуникативного контроля (М. Шнайдер), можно констатировать, что успешность и качество профессиональной деятельности банковских работников во многом зависит от особенностей проявления коммуникативного контроля и требует дальнейшего рассмотрения.

У небанковских работников отмечены средние и высокие уровни коммуникативного контроля. Они достаточно легко управляют своими эмоциями, хорошо осведомлены о том, где и как себя вести. Средний уровень характеризуется высокой импульсивностью в общении, открытостью, излишней прямолинейностью, не пластичностью поведения в различных ситуациях.

Исходя из полученных результатов, можно сделать вывод, что банковские работники все более ориентированы на продажу банковских услуг, а небанковские работники на качество предоставляемых продуктов и услуг. Следовательно:

а) деятельность в банке представляет собой для банковских работников интересную, разнообразную и престижную работу;

б) деятельность в банке требует высокого уровня профессиональной компетентности и способности общаться с другими людьми (в том числе и в сложных ситуациях).

Заключение

В данном теоретическом и практическом исследовании были рассмотрены такие понятия, как дистанционное банковское обслуживание, основные психологические особенности личности и их взаимосвязи. Поскольку от психологических особенностей личности напрямую зависит способ реализации ее в социальном мире, пути ее исследования мира и пути получения информации из мира, а также способы применения и принятия банковского обслуживания, как в реальном, так и виртуальном формате, выражающемся через дистанционное банковское обслуживание. Гипотеза данного исследования состояла в том, что психологические особенности личности позволяют ей или не позволяют применять в осуществлении своей профессиональной и бытовой деятельности, дистанционные банковские технологии. Данная гипотеза была подтверждена.

В ходе исследования были использованы следующие методики:

Методика диагностики личности на мотивацию к успеху (Т. Элерса),

Методика диагностики личности на мотивацию к избеганию неудач (Т. Элерса),

Диагностика уровня личностной готовности к риску (PSK Шуберта),

Диагностика коммуникативного контроля (М. Шнайдер).

Анализ полученных в ходе исследования результатов позволил нам констатировать следующее:

К риску склонны 26 % банковских работников из 50 испытуемых. 50 % банковских работников демонстрируют средний уровень склонности к риску, то есть адекватно оценивают создавшуюся ситуацию и действуют по обстоятельствам, не рискуя без необходимости. У 24 % испытуемых был выявлен низкий уровень готовности к риску, что говорит о том, что эти банковские работники слишком осторожны, и даже в тех ситуациях принятия решения, где риск является минимальным, они действуют нерешительно. Умеренно и сильно ориентированные на успех предпочитают средний уровень риска. Чем выше мотивация к успеху, тем ниже готовность к риску.

Исходя из полученных результатов по методике мотивации к успеху Т. Элерса, можно констатировать: у банковских работников средний уровень мотивации к успеху (50%), умеренно высокий – 34%, слишком высокий – 10%, низкий – 6%.

У большинства банковских работников проявляется высокий или очень высокий уровень мотивации избегания неудач (34% - высокий уровень и 30% слишком высокий). У 20% банковских работников средний уровень. Низкий уровень мотивации к избеганию неудач - 16% (8 человек) – это подтверждает тот факт, что они предпочитают не сталкиваться с неудачами.

Можно предположить, что полученные результаты объясняются тем, что отношение банковских работников к электронному обслуживанию имеет значительную неопределенность. Это создает необходимость разработки программы личностного развития мотивационной сферы банковских работников в аспекте их отношения к своим достижениям и неудачам в деятельности. Но, с другой стороны, полученные нами результаты, не вскрывают причин такого состояния мотивации достижений к избеганию неудач.

Испытуемые, имеющие низкие уровни проявления коммуникативных и организаторских склонностей (22%) не стремятся к общению, предпочитают проводить время наедине с собой, испытывают трудности в установлении контактов с людьми. Большинство представителей выборки (48% - средний

коммуникативный контроль, 30% высокий коммуникативный контроль) способны к быстрому установлению контактов с людьми, имеют потребность в коммуникативной и организаторской деятельности, самостоятельно принимают решения, отстаивают свое мнение, что является отличным показателем для будущей профессиональной деятельности испытуемых.

Банковские работники позитивно относятся к электронному обслуживанию (98%), имеют приверженность к банку (его бренду), обусловлены рядом причин рационального, а также, эмоционального характера.

- 1) уверенность в сохранности собственных средств;
- 2) разнообразие продуктов и услуг, удовлетворенность тарифами и ставками.

Сегмент электронного обслуживания активно развивается, а российские банкиры отмечают постоянный рост клиентской базы. Данный рост будет продолжаться и в будущем. В условиях отсутствия у значительной части населения России доступа к высокоскоростному проводному Интернету внедрение мобильных услуг оказывается на данный момент самым эффективным решением. В настоящее время и в подавляющем большинстве случаев банк, который конструирует инфраструктуру ДБО для физических лиц, обязательно должен планировать предоставление мобильных услуг на одном из этапов развертывания инфраструктуры. По оценкам экспертов рынка, потенциал развития электронного обслуживания огромен. Все эти показатели формируют благоприятную почву для развития дистанционных услуг. Можно заключить, что электронные банковские услуги представляют собой инновационную технологию на основе объединения систем межбанковского информационно-финансового обмена и электронных банковских расчетов, предназначенную для оказания банком своих услуг в режиме реального времени (онлайн) и без необходимости посещения банковского офиса.