**Потребности и предпочтения населения г. Москвы на рынке банковских услуг**

Программа социологического исследования

Автор: студентка 3 курса группы ВКФ3-1 Кондратюк Е.А.

Финансовая академия при Правительстве РФ

Кафедра социологии

Москва 2004.

Содержание программы

Методологический раздел программы

Обоснование актуальности

Проблемная ситуация

Научная разработанность

Интерпретация и операционализация основных понятий

Цель исследования

Задачи исследования

Предмет исследования

Объект исследования

Гипотезы

Методический раздел программы

Методы сбора первичной социологической информации

Место, время проведения исследования, название инструментария

Характеристика инструментария

Выборка

Метод обработки эмпирических данных

Практическая значимость исследования

Приложения

Анкета

Рабочий план проведения исследования

**1. Методологический раздел.**

**1.1. Обоснование актуальности.**

В настоящее время поведение населения на рынке банковских услуг является предметом изучения различных общественных наук, в первую очередь экономической теории, экономической психологии и экономической социологии, каждая из которых применяет свои теоретические подходы и методы исследования.

Банковская система России пережила сложное для себя время. После кризиса 1998 года на рынке банковских услуг произошли изменения, которые повлекли за собой не только структурные изменения банковской системы, но и недоверие населения к банкам.

В современном мире значение рынка банковских услуг вышло за рамки собственно денежных и кредитных отношений. Банки выступают в роли института, стоящего наравне с государством и рынком. Без них немыслима нормальная, рациональная организация хозяйственной деятельности в общественном масштабе. Мощные социально ответственные банки способны превратить рыночную стихию в орудие эффективной политики государства. Слабые банки – фактор неизбежного ослабления государства и деградации экономики

В современном обществе банки занимаются самыми разнообразными видами операций. Они не только организуют денежный оборот и кредитные отношения; через них осуществляется финансирование народного хозяйства, страховые операции, купля-продажа ценных бумаг, а в некоторых случаях посреднические сделки и управление имуществом. Кредитные учреждения выступают в качестве консультантов, участвуют в обсуждении народнохозяйственных программ, ведут статистику, имеют свои подсобные предприятия.

Сегодня на рынке банковских услуг существует широкий выбор для клиентов: рублевые и валютные депозиты, текущие счета, пластиковые карточки, дорожные чеки, акции и векселя банков и других эмитентов, кредиты, депозитарные услуги, обмен валюты, консультации по инвестициям и налогообложению, трастовые операции.

На сегодняшний день в Москве существует огромное количество банков, которые предлагают широкий спектр услуг. Население пользуется банковскими услугами не только по собственной воли, например, многие предприятия г. Москвы выдают своим работникам пластиковые карты, с которых они могут снимать зарплату. Таким образом, получается, что гражданин не всегда самостоятельно выбирает банк, услугами которого он будет пользоваться, а это означает, что его потребности могут не совпадать с предпочтениями.

**1.2. Проблемная ситуация.**

Рынок банковских услуг достаточно развит в Москве, и в настоящее время продолжает развиваться, расширять спектр предоставляемых услуг. Если у человека возникает потребность в какой-либо банковской услуге, то пред ним открывается большое количество банков, оказывающих данную услугу, но в тоже время оказывается, что существует несколько разновидностей услуг, которые могут удовлетворить данную потребность. Таким образом, можно столкнуться с проблемой выбора, нужно решить, какая именно из предоставляемых услуг наиболее удобна, практична и лучше удовлетворит потребностям. Далее предстоит выбрать банк, к услугам которого мы будем обращаться. Ведь критерии выбора у каждого человека разные. Можно судить о практичности банка по рекламе, по собственным предпочтениям, по советам друзей и другим аспектам выбора банка.

Поэтому необходимо выяснить какие именно возникают потребности у населения и могут ли банки оказывать услуги, полностью удовлетворяющие данным потребностям, а также каким банкам и услугам население отдаёт свои предпочтения.

**1.3. Научная разработанность.**

Рынок банковских услуг является обширным понятием. В данном случае исследуются потребности и предпочтения населения не только в каком-либо определенном банке, но и потребности в услугах, которые предоставляют эти банки. Данная тема является в достаточной мере разработанной. Были проведены исследования финансового поведения потребителей банковских услуг; потребности и предпочтение населения России на рынке кредитных услуг.

Статья «Изучение финансового поведения потребителей банковских услуг» опубликована в журнале ВЦИОМ в 2004 году. В этой статье раскрываются основные предпочтения населения в услугах, также выбор банков (коммерческие, некоммерческие), доверие к банкам. Также в статье говорится о восстановлении доверия к банкам после кризиса и возрастании количества клиентов.

В 16-ом номере журнала «Социс» опубликована статья «Потребности и предпочтения населения России на рынке кредитных услуг».

В этой статье описывается история возникновения кредитования в России, затем описывается текущая ситуация на рынке долга и кредита, мотивация кредитного поведения, выявляется зависимость спроса на те или иные кредитные услуги, предпочитаемый размер и срок получения кредита, процент по кредиту. Также в этой статье описываются критерии выбора финансовой организации, исследуются причины нежелания брать кредит.

**1.4. Интерпретация и операционализация ключевых понятий.**

Основными ключевыми понятиями в данной теме являются «население» и «рынок банковских услуг».

Для того чтобы интерпретировать понятие «население», обратимся к словарю-справочнику по экономике (М.,2003). На стр. 93 находим следующее определение: « Население – это непрерывно возобновляющаяся в процессе воспроизводства совокупность людей, состоящая из разных социально-демографических групп».

В словаре «Рыночная экономика» (М.,1993) дана интерпретация второго ключевого понятия: «рынок банковских услуг». В словаре говорится: « Рынок банковских услуг – это система экономических отношений, состоящая из совокупности существующих в стране различных видов банков и их институтов в их взаимосвязи, которые временно сосредоточивают свободные денежные средства (вклады), осуществляют денежные расчеты, ведут учет векселей, выпускают деньги и ценные бумаги, предоставляют кредиты, ссуды, организуют централизованные кругооборот наличных денег в стране».

Теперь можно провести операционализацию основных понятий.

Проведем структурную операционализацию понятия «население». Основным элементом понятия «население» является - социально –демографическая группа.

**1.5. Цель исследования.**

Выявить: основные факторы выбора банков и банковских услуг, которые влияют на предпочтения и потребности населения г. Москвы на рынке банковских услуг.

**1.6. Задачи исследования.**

изучить каким банкам отдаёт своё предпочтение население г. Москвы;

выявить, что побуждает население г. Москвы пользоваться банковскими услугами;

определить какие банковские услуги пользуются наибольшим спросом;

определить недостатки рынка банковских услуг в г. Москве;

изучить степень информированности населения о рынке банковских услуг.

**1.7. Предмет исследования.**

Потребности и предпочтения населения г. Москвы на рынке банковских услуг.

1.8. Объект исследования.

Население г. Москвы.

1.9. Гипотезы.

Население готово пользоваться услугами банков, которые считают более надёжными. Но как правило, население отдаёт своё предпочтение какой-либо услуге, лишь столкнувшись с необходимостью её использования, а не по собственной инициативе. Наибольшим спросом пользуются розничные услуги банков. Степень информированности населения об услугах, которые предоставляют банки, является недостаточной.

В связи с тем, что большое количество людей не интересуются рынком банковских услуг, и пользуются услугами лишь по необходимости или принудительно, то им и не приходится выбирать банк, в котором их будут обслуживать. У тех, кто пользуются банковскими услугами по собственному желанию и интересам, как правило высокая степень информированности о рынке банковских услуг, и выбор банка зависит от их личных предпочтений.

**Методический раздел программы.**

**2.1. Методы сбора первичной социологической информации.**

Методом сбора первичной информации в данной работе является анкетирование.

**2.2. Место, время проведения исследования, название инструментария.**

Место проведения исследования – г. Москва

Время проведения исследования – январь – февраль 2005 гг.

Инструментарий – анкетирование.

**2.3. Характеристика инструментария.**

Исследование будет проводится методом раздаточного анкетирование, которое называется « население и рынок банковских услуг». Время, которое необходимо затратить на заполнение анкеты составляет 25 минут.

Анкета состоит из 23 вопросов, из которых:

по содержанию:

- вопросы о фактах сознания: 1-14;

- вопросы о личности респондента: 14-23;

по форме:

- закрытые: 1;2;5;7;8;9;10;11;12;13;

- открытые: 14;

- полузакрытые: 3;4;6;

по функциям

- вопросы ловушки: 3;9;11;

- вопросы меню: 4;6;10;

**2.4. Выборка.**

Т.к. объектом исследования является население г.Москвы, а оно очень велико, то в данном исследовании будет использована репрезентативная выборка. В выборке будут представлены респонденты по важнейшим социально-демографическим группам с учетом признаков пола, образования и др. Исходные данные по пропорциональности этих групп в составе населения г.Москвы будут взяты из статистических сборников и строго соблюдены при выборке.

Генеральная совокупность – всё население г.Москвы, как известно, 10,4 млн. человек. В опросе примут участие 200 человек, из которых:

1) по полу:

мужчин – 100

женщин – 100

2) по возрасту:

до 29 лет – 40

30 -49 лет – 90

50 лет и старше – 70

3) по образованию:

высшее незаконченное высшее – 90

среднее и среднее специальное – 80

ниже среднего – 40

4) сектор экономики:

государственный – 90

полугосударственный – 60

частный - 50

**2.5. Метод обработки эмпирических данных.**

В данном исследовании будет использован метод машинной обработки данных, т.к. он будет более целесообразен и удобен из-за большого количества опрашиваемых.

**2.6. Практическая значимость исследования.**

В ходе данного исследования будут изучены основные факторы выбора банков и банковских услуг, которые влияют на предпочтения и потребности населения г. Москвы на рынке банковских услуг. Таким образом, данная информация может быть полезной для самих банков. Так как будут выявлены основные мотивы выбора банка населением, также можно будет узнать, какими именно услугами предпочитают пользоваться граждане. В результате данного исследования также будет видно, что именно не устраивает жителей г. Москва на рынке банковских услуг. Можно будет оценить их информированность о данном рынке и возможно нужно будет задуматься о том, как заинтересовать людей, чтобы они пользовались услугами банка.

Но значимость этого исследования будет распространятся не только на банки, но и на само население. Ведь если анкета попадет в руки человека, который ранее не интересовался рынком банковских услуг, то скорее всего после прочтения данной анкетой его заинтересует данная сфера. Даже из самой анкеты уже можно узнать, например, какие существуют виды банковских услуг.

Из научной разработанности видно, что тема разработана частично, были исследованы определенные части данной темы, поэтому исследование всей темы целиком имеет большое практическое значения для банков и населения в целом.

**Приложения**

АНКЕТА

«Население и рынок банковских услуг»

Заказчик: Финансовая академия при Правительстве РФ

Кафедра социологии

Исполнитель: социолог Кондратюк Е.А.

Москва, декабрь, 2004 г.

Уважаемый участник опроса!

Предлагаем Вам принять участие в социологическом исследовании, посвященном изучению потребностей и предпочтений населения г. Москвы на рынке банковских услуг.

Цель исследования - изучить основные факторы выбора банков и банковских услуг, которые влияют на предпочтения и потребности населения г. Москвы на рынке банковских услуг.

Заполнение анкеты простое: если Ваше мнение совпадает с одним из предлагаемых вариантов ответов, то код этой позиции обводится кружком. Если же ни один из вариантов Вашей точке зрения не соответствует, изложите своё мнение на свободных строках.

Опрос – анонимный, фамилию и имя указывать не нужно.

Заранее благодарим Вас за сотрудничество.

Социолог Елена Кондратюк.

Пользуетесь ли Вы банковскими услугами?

Да

Нет

Считаете ли Вы, что банковские услуги сейчас необходимы для населения?

Да

Нет

Вы пользуетесь банковскими услугами:

по собственному желанию, это удобно и надёжно

мне начисляют зарплату на пластиковую карту, и у меня не остаётся выбора в пользовании

Другое (допишите)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Какими услугами банка Вы пользуетесь?

услуги по кредитным картам

приём депозитов

предоставление кредитов

ипотечное кредитование

пенсионное обслуживание

обмен валюты

Другое (допишите) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Доверяете ли Вы коммерческим банкам?

Да

Нет

Затрудняюсь ответить

По каким критериям Вы выбрали вы банк?

по совету друзей

я выберу тот банк, о котором много слышал из разного рода рекламы

я выберу тот банк, который наиболее близко будет расположен к моему дому или к месту моей работы

Другое (допишите) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Представьте, что Вы хотите купить машину в кредит, но в автосалоне вы не можете выбрать банк, которому доверяете, а Вам предлагают услуги совершенно незнакомого банка. Считаете ли вы это справедливым?

Я не знаю, в таком случае нужно всё хорошо обдумать

Мне всё равно, в каком банке брать кредит

Нет, это несправедливо, я не стану покупать машину в кредит в таком случае.

Как Вы считаете, в нашем городе рынок банковских услуг является:

в полной мере развит

недостаточно развит

плохо развит

После кризиса 1998 года ваше доверие к банкам:

не изменилось

сначала доверие резко снизилось, но уже прошло достаточно времени, чтобы я вновь мог(ла) им доверять

после этого кризиса я им не доверяю до сих пор

Как Вы считаете, какие из услуг Банка являются наиболее востребованными?

розничные

доверительные

комиссионные

фондовые

11. Как вы считаете, ваша информированность о рынке банковских услуг является:

1) достаточной

2) недостаточной

12. Считаете ли Вы, что банковские услуг открывают населению новые возможности в использовании денег?

1) Да

2) Нет

Как Вы считаете, зависит ли количество банковских услуг, которыми пользуется человек от его материального положения?

Да

Нет

Затрудняюсь ответить

Укажите пожалуйста недостатки, которыми, по Вашему мнению, обладает рынок банковских услуг.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

А теперь несколько слов о себе:

Укажите пожалуйста ваш пол:

мужской

женский

Укажите Ваш возраст:

до 18 лет

19-25

26-35

36-45

46-55

свыше 65

Ваше образование:

высшее

незаконченное высшее

среднее и среднее специальное

ниже среднего

Ваше семейное положение:

замужем (женат)

не замужем (не женат)

в гражданском браке

Сколько детей у Вас в семье?

нет

1 ребенок

2 ребенка

3 и более

Работаете ли Вы в настоящее время?

Да

Нет

Есть ли у Вас, помимо основного занятия, работа, приносящая доход?

да, есть постоянная работа

есть случайные приработки

нет никакой дополнительной работы

Как вы оцениваете уровень своего материального благосостояния?

очень хорошее

хорошее

среднее

плохое

очень плохое

Ваш род занятий:

рабочий

предприниматель

госслужащий

пенсионер

студент

военнослужащий

ученый

руководитель предприятия

Другое (допишите)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**2.8. Рабочий план проведения исследования.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | мероприятие | сроки | ответственный |
| 1 | Составление программы | 1 декабря-15 декабря | Кондратюк Е.А. |
| 2 | Разработка анкеты | 17 декабря-27декабря | Кондратюк Е.А. |
| 3 | Тиражирование анкет | 3 января-10 января | Кондратюк Е.А.  Борисова Н.Ю. |
| 4 | Сбор первичной информации | 11 января-13 января | Кондратюк Е.А. |
| 5 | Обработка информации | 14 января-23 января | Кондратюк Е.А.  Борисова Н.Ю. |
| 6 | Анализ, полученной информации | 2 января-31 января | Кондратюк Е.А. |

**Список литературы**

Словарь – справочник по экономике, М.,2003.

Словарь «Рыночная экономика», М.,1993.

Журнал «Социс» №16 2004г.

Журнал «ВЦИОМ» №4 2004 г.

Социологическая информация в Интернете:

www.wciom.ru

www.socis.ru

www.gks.ru