

საქართველოს ბანკის მობილბანკის გავლენის შეფასება  
მომხმარებელთა კმაყოფილებაზე

რუსიკო ლავგილავა

*სამაგისტრო ნაშრომი წარდგენილია ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტის  
ბიზნესის, განათლებისა და ტექნოლოგიების ფაკულტეტზე მენეჯმენტის  
მაგისტრის აკადემიური ხარისხის მინიჭების მოთხოვნების შესაბამისად*

მენეჯმენტი

სამეცნიერო ხელმძღვანელი: თამარ ჩილაჩავა, ასისტენტ პროფესორი

ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტი

თბილისი, 2024

## განაცხადი

„როგორც წარდგენილი სადისერტაციო ნაშრომის ავტორი, ვაცხადებ, რომ ნაშრომი წარმოადგენს ჩემს ორიგინალურ ნამუშევარს და არ შეიცავს სხვა ავტორების მიერ აქამდე გამოქვეყნებულ, გამოსაქვეყნებლად მიღებულ ან დასაცავად წარდგენილ მასალებს, რომლებიც ნაშრომში არ არის მოხსენიებული ან ციტირებული სათანადო წესების შესაბამისად.“

რუსიკო ლაგვილავა, რ. ლაგვილავა, 17.06.2024

## აბსტრაქტი

მომხმარებელთა კმაყოფილება არის უმნიშვნელოვანესი საზომი ნებისმიერი ორგანიზაციისა თუ კომპანიისთვის, განურჩევლად სექტორისა. აქვე მოიაზრება საბანკო სექტორიც. ამ საზომით ხდება იმის იდენტიფიცირება, თუ რამდენად ახერხებს ორგანიზაცია თავისი შეთავაზებითა და მომსახურებით მომხმარებელთა კმაყოფილებას. ამ ნაწილში იქნება განხილული მომხმარებელთა კმაყოფილება და მისი მნიშვნელობა ფინანსური ინსტიტუტებისთვის, საბანკო სექტორისთვის.

კვლევის მიზანია იმ ეფექტის გაანალიზება და შეფასება, რა გავლენაც აქვს საქართველოს მობაილბანკს მომხმარებელთა კმაყოფილებაზე. კვლევის მიმდინარეობისას მოხდა იმ სამი მიზეზის იდენტიფიცირება, რომლებიც მნიშვნელოვან გავლენას ახდენენ მომხმარებელთა კმაყოფილების დონეზე. ეს თვისებებია: მოხერხებულობა, სიმარტივე და უსაფრთხოება. კვლევის მიმდინარეობისას გამოყენებულ იქნა რაოდენობრივი ტიპის კვლევა, რომლის ფარგლებშიც გამოკითხვაში მონაწილეობა მიიღეს საქართველოს ბანკის მობაილ აპლიკაციის მომხმარებლებმა მთელი საქართველოდან. კვლევის შედეგებიდან გამომდინარე, შეიძლება ითქვას, რომ საქართველოს ბანკის მობაილ აპლიკაციის გამოყენება პოზიტიურად მოქმედებს, ზოგადად, საქართველოს ბანკის კმაყოფილებაზე. ასევე დადგინდა, რომ მობაილ აპლიკაციის მომხმარებელთა უმეტესი ნაწილი თავისი პირადი გამოცდილებიდან და კმაყოფილების დონიდან გამომდინარე ურჩევდა სხვებსაც მობაილ აპლიკაციის გამოყენებას, რომელიც მათ ნამდვილად დაუზოგავდა დროს.

**საძიებო სიტყვები:** საქართველოს ბანკის მობილბანკი, მომხმარებელთა კმაყოფილება, საქართველოს ბანკი

## Abstract

Customer satisfaction is the most important measure for any organization or company, regardless of the sector, including the banking sector. With this measure, it is possible to identify the extent to which the organization is able to satisfy customers with its offer and services. This section will discuss customer satisfaction and its importance for financial institutions, banking sector.

The purpose of the study is to analyze and evaluate the effect of Mobile Bank of Georgia on customer satisfaction. During the research, the three reasons that have a significant impact on the level of customer satisfaction were identified. These features are: usability, simplicity and security. In the course of the research, a quantitative type of research was used, within the framework of which the Bank of Georgia mobile application users from all over Georgia participated in the survey. Based on the results of the research, it can be said that the use of the Bank of Georgia mobile application has a positive effect on the satisfaction of the Bank of Georgia in general. It was also found that most of the users of the mobile application, based on their personal experience and satisfaction level, would recommend others to use the mobile application, which would really save them time.

**Key words:** Mobile Bank of the Bank of Georgia, customer satisfaction, Bank of Georgia