

ციფრული ტექნოლოგიების როლი მომსახურების ხარისხზე: საქართველოს ბანკის მაგალითზე

კესარია გაგუა

*სამაგისტრო ნაშრომი წარდგენილია ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტის მენეჯმენტის
ფაკულტეტზე მენეჯმენტის მაგისტრის აკადემიური ხარისხის მინიჭების მოთხოვნების
შესაბამისად*

მენეჯმენტის პროგრამა

ხელმძღვანელი: სალომე დანელია, პროფესორი

ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტი

2025, თბილისი

განაცხადი

„როგორც წარდგენილი სამაგისტრო 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“.

კესარია გაგუა

05.06.2025

აბსტრაქტი

თანამედროვე საბანკო გარემოში ციფრული ტექნოლოგიები იქცა მომხმარებელზე ორიენტირებული მომსახურების მიწოდების ერთ-ერთ მთავარ ინსტრუმენტად. მათი როლი მნიშვნელოვნად გაიზარდა როგორც გლობალურ, ისე ქართულ კონტექსტში, სადაც ფინანსური ინსტიტუტები ცდილობენ უპასუხონ მომხმარებელთა მზარდ მოლოდინებს — მოქნილ, სწრაფ, უსაფრთხო და პერსონალიზებულ მომსახურებაზე. მოცემული სამაგისტრო ნაშრომი ეხმიანება ამ ცვლად გარემოს და მიზნად ისახავს გაანალიზოს, თუ როგორ აისახება ციფრული ტექნოლოგიების ინტეგრაცია მომსახურების ხარისხზე, მომხმარებელთა კმაყოფილებასა და ლოიალობაზე საქართველოს ბანკის მაგალითზე.

კვლევა ეფუძნება შერეულ მეთოდოლოგიას. რაოდენობრივი ნაწილი მოიცავს 120 აქტიური მომხმარებლის გამოკითხვას, რომელიც ჩატარდა ონლაინ კითხვარით. ანალიზის ფარგლებში შეფასდა ციფრული არხების გამოყენების სიხშირე, გამოყენების სიმარტივე, სერვისის სისწრაფე, ინფორმაციის სიცხადე, მონაცემთა დაცულობა და მომხმარებლის კმაყოფილება. თვისებრივი ნაწილი კი ეფუძნება ნახევრად-სტრუქტურირებულ ინტერვიუებს საქართველოს ბანკის იმ თანამშრომლებთან, რომლებიც ჩართული არიან ციფრული სერვისების შექმნასა და ლოიალობის მართვაში. ინტერვიუების ანალიზი განხორციელდა თემატური კოდირების მეთოდით.

რაოდენობრივმა კვლევამ აჩვენა, რომ მობილბანკის გამოყენების სიხშირე ძალიან მაღალია, მომხმარებელთა უმრავლესობა პოზიტიურად აფასებს სერვისების გამოყენების სიმარტივეს, ტექნიკურ გამართულობასა და სისწრაფეს. Pearson-ის კორელაციურმა ანალიზმა დაადასტურა, რომ აღქმული მომსახურების ხარისხს, კმაყოფილებასა და ციფრული არხების გამოყენების ინტენსივობას პოზიტიური კავშირი აქვს ლოიალობასთან. თვისებრივმა ანალიზმა გააღრმავა ეს მიგნებები, რითაც გამოიკვეთა, რომ ციფრული ინიციატივები ეფუძნება მომხმარებელთა უკუკავშირს, მონაცემთა ანალიზს და ინტეგრირდება მომხმარებელზე მორგებულ ლოიალურობის სისტემებში.

შედეგები ადასტურებს, რომ ციფრული არხების ეფექტიანად მენეჯმენტი და UX-ზე ფოკუსირებული სტრატეგია მნიშვნელოვან გავლენას ახდენს მომხმარებლის კმაყოფილებაზე და ერთგულებაზე. ციფრული სერვისები აღიქმება არა მხოლოდ როგორც ფუნქციური სარგებლის წყარო, არამედ როგორც ემოციური კავშირის განმავითარებელი საშუალება მომხმარებელსა და ბანკს შორის. ნაშრომი ცხადყოფს, რომ წარმატებული ციფრული ტრანსფორმაცია საბანკო სექტორში მოითხოვს ტექნოლოგიური, ქცევითი და სტრატეგიული ფაქტორების სინთეზს.

საკვანძო სიტყვები: ციფრული ტექნოლოგიები, მომსახურების ხარისხი, მომხმარებლის კმაყოფილება, ლოიალობა, ციფრული ტრანსფორმაცია, მობაილბანკი, საქართველოს ბანკი, SERVQUAL.

Abstract

In the modern banking environment, digital technologies have become a central tool for delivering customer-oriented services. Their role has significantly expanded both globally and in the Georgian context, where financial institutions are striving to meet rising customer expectations for flexible, fast, secure, and personalized services. This master's thesis addresses this dynamic environment and aims to analyze how the integration of digital technologies impacts service quality, customer satisfaction, and loyalty in the case of the Bank of Georgia.

The research is based on a mixed-method approach. The quantitative component includes a survey of 120 active users, conducted via an online questionnaire. The analysis assessed the frequency of digital channel usage, ease of use, service speed, clarity of information, data security, and overall satisfaction. The qualitative part is based on semi-structured interviews with Bank of Georgia employees involved in the development of digital services and loyalty management. These interviews were analyzed using thematic coding.

Quantitative results revealed a high frequency of mobile banking usage, with the majority of users positively evaluating the simplicity, technical performance, and speed of services. Pearson correlation analysis confirmed a significant positive relationship between perceived service quality, customer satisfaction, and the intensity of digital channel usage with customer loyalty. The qualitative analysis enriched these findings, revealing that digital initiatives are driven by user feedback, data analysis, and are integrated into personalized loyalty systems.

The findings demonstrate that effective management of digital channels and a UX-focused strategy significantly influence customer satisfaction and loyalty. Digital services are perceived not only as a source of functional value but also as a means of developing emotional connection between the user and the bank. The thesis shows that successful digital transformation in the banking sector requires a synthesis of technological, behavioral, and strategic factors.

Keywords: digital technologies, service quality, customer satisfaction, loyalty, digital transformation, mobile banking, Bank of Georgia, SERVQUAL.