

Wstęp

Banki spółdzielcze działają na polskim rynku od ponad 150 lat. Od początku istnienia ruch spółdzielczy stawiał sobie realne cele, wśród których kluczowe były proste działania dla zaspokojenia potrzeb klientów. W ujęciu definicyjnym spółdzielnia jest „autonomicznym zrzeszeniem osób, które zjednoczyły się dobrowolnie w celu zaspokojenia swoich wspólnych aspiracji i potrzeb ekonomicznych, społecznych i kulturalnych poprzez współposiadane i demokratycznie kontrolowane przedsiębiorstwo” (*Cooperative identity, values & principles*, b.r.). Banki pełnią wyjątkowe role w gospodarkach i społeczeństwach, gdyż wpływają na sfery życia ekonomicznego i społecznego. Wśród głównych funkcji pełnionych przez banki należy podkreślić funkcję komercyjną i służebną. W roli komercyjnej bank jest szczególnego rodzaju przedsiębiorstwem, natomiast w roli służebnej bank staje się instytucją zaufania społecznego. Te wyjątkowe role zobowiązują banki do transparentności, która wiąże się z koniecznością monitorowania i oceny prowadzonej przez nie działalności.

Jakość usług uznawana jest za jedno z podstawowych źródeł przewagi konkurencyjnej. Rosnąca konkurencja wymaga systematycznego uaktualniania i wzbogacania ofert podaźowych oraz większego poświęcenia uwagi jakości. W konsekwencji takie działania pozwalają na lepsze zaspokojenie zmieniających się potrzeb i oczekiwań konsumentów, powodują wzrost dochodów przedsiębiorstwa poprzez podnoszenie jakości usług. Należy przy tym zauważyć, że jakość zapewnia trwałość przewagi konkurencyjnej, czyli wyższego poziomu usług od tych, które świadczy konkurencja.

W sektorze bankowym uważa się, że jakość usług pozwala uzyskać trwałą przewagę nad konkurentami. Z kolei jakość usług postrzegana przez klienta to odzwierciedlenie jego wyobrażeń o usługach świadczonych przez bank, wpływających na opinię innych osób. Poprzez oddziaływanie na satysfakcję i lojalność klienta wysoka jakość usług umożliwia osiąganie ponadprzeciętnej rentowności. Przewaga konkurencyjna to połączenie wielu czynników. W szybko zmieniającym się świecie najważniejszymi czynnikami konkurencyjności niestety nie są już nowoczesna technologia czy wykwalifikowany personel. Każdy bank, który chce odnosić sukcesy na rynku, musi monitorować poczynania swojej konkurencji, także bank spółdzielczy.

Należy bowiem pamiętać, że zwiększenie konkurencyjności oznacza nie tylko „pokonać konkurencję”, ale również dostarczać klientom coraz lepsze produkty i usługi. Banki spółdzielcze podejmują więc różnego rodzaju działania cechujące się wysoką jakością usług. Przede wszystkim innowacyjne rozwiązania techniczne i technologiczne przyczyniają się do osiągania przez nie stabilnej i długotrwałej przewagi konkurencyjnej nad innymi uczestnikami rynku. Misje i strategie banków spółdzielczych skłaniają do stwierdzenia, że w rzeczywistości oferują one usługi o najwyższej jakości, na której właśnie budują swoją przewagę konkurencyjną. Można więc uznać, że konkurencja to źródło rozwoju organizacji, a czynnik sukcesu zależy w dużej mierze od wysokiej jakości świadczonych usług, która stanowi niezbędny warunek do utrzymania się danej organizacji (w tym przypadku banków spółdzielczych) na rynku.

Banki spółdzielcze zaczęły dostrzegać, że ich znaczenie na rynku finansowym wymaga dostosowania się do oczekiwań i wymagań klientów oraz świadczenia usług lepszych jakościowo. Kluczem do ich rynkowego sukcesu jest także inwestowanie w nowoczesne technologie cyfrowe. Warto zwrócić uwagę na fakt, że okres pandemii COVID-19 niewątpliwie przyspieszył cyfryzację w bankach spółdzielczych. Dynamicznie zmieniająca się sytuacja na rynku finansowym w sytuacji kryzysowej wymagała dostosowania się nie tylko do wymagań i oczekiwań klientów, ale także do wymagań stawianych przez pandemię. Konkurowanie w takich warunkach jest wówczas bardziej wysublimowane, a przewaga konkurencyjna ma charakter dynamiczny i jest ciągle rekonfigurowana, dlatego też chcąc zwyciężyć w tej rynkowej rywalizacji, banki muszą charakteryzować się konkurencyjnością.

Mimo badań nad konkurencyjnością banków, w tym banków spółdzielczych, zagadnienie to nie podlegało szerszym eksploracjom naukowym, generując tym samym pewną lukę poznawczą, której częściowe wypełnienie ma na celu zaprezentowana monografia. Badania nad konkurencyjnością banków spółdzielczych podejmowane są stosunkowo rzadko i najczęściej dotyczą analizy potencjału konkurencyjności. Brakuje natomiast badań pozwalających ocenić czynniki decydujące o konkurencyjności banków spółdzielczych w warunkach transformacji cyfrowej. Mając na uwadze zdiagnozowaną lukę badawczą, w monografii zaprezentowano również wyniki badań własnych, w których konkurencyjność banków spółdzielczych została zbadana poprzez rozpoznanie takich elementów, jak: jakość usług, satysfakcja klientów oraz identyfikacja barier w korzystaniu z bankowości mobilnej oraz ich wzajemnych zależności. Celem głównym tych badań jest modelowanie konkurencyjności banków spółdzielczych w warunkach transformacji cyfrowej. Wobec powyższego przedstawionego celu sformułowano także hipotezę główną, która zakłada, że podejmowanie działań niwelujących bariery oraz wzmacnianie wpływu determinant pozytywnie oddziałuje na konkurencyjność banków spółdzielczych w warunkach transformacji cyfrowej.

W odniesieniu do słowa kluczowego *modelowanie*, zawartego w celu badań, należy wyjaśnić, że wyrażenie to ma wiele znaczeń w zależności od dyscyplin, w których jest wykorzystywane i definiowane. Według jednej z definicji *modelować* to

znaczy ‘nadawać czemuś odpowiedni kształt, wpływać na przebieg lub charakter czegoś’ (*Modelować*, b.r.).

W niniejszej monografii pojęcie modelowania konkurencyjności banków spółdzielczych rozumiane jest jako sformułowanie zbioru założeń, które będą kształtować konkurencyjność banków spółdzielczych w warunkach transformacji cyfrowej oraz pozytywnie wpływać na budowanie ich przewagi konkurencyjnej w sektorze bankowości w warunkach transformacji cyfrowej.

Zaprezentowane badania empiryczne zrealizowano przy zastosowaniu metod badawczych ilościowych oraz jakościowych. Wybraną metodą ilościową był sondaż diagnostyczny przeprowadzony techniką ankiety z użyciem kwestionariusza ankiety, zawierającego pytania pozwalające pogłębić określone cele badawcze oraz zweryfikować założone hipotezy. Metodą jakościową badań empirycznych przeprowadzonych w niniejszej monografii był natomiast panel dyskusyjny ekspertów, który pozwolił na ocenę ekspercką zaproponowanych założeń modelowania konkurencyjnej przewagi banków spółdzielczych w warunkach transformacji cyfrowej.

Autorka tej monografii przedstawia istotę konkurencji jako zjawiska gospodarczego oraz działań, które mogą umożliwić bankom spółdzielczym skuteczne konkutowanie na rynku finansowym.

Poddano badaniom banki spółdzielcze działające na terenie województwa łódzkiego. Badania empiryczne stanowiące podstawę przeprowadzonych w części badawczej tej monografii analiz zostały zrealizowane wśród pracowników banków spółdzielczych oraz ich klientów.

Zakres przedmiotowy badań stanowi identyfikacja czynników decydujących o konkurencyjności banków spółdzielczych w warunkach transformacji cyfrowej. Ujęcie modelowe konkurencyjności banków spółdzielczych obejmuje zarówno fazy procesu zapewnienia jakości usług, jak i ich wpływ na satysfakcję i lojalność klientów, a w etapie końcowym także na wyniki finansowe tych banków.

Zakres czasowy badań obejmuje lata 2019–2022, przy czym badania empiryczne ilościowe oparte na źródłach pierwotnych przeprowadzono od czerwca do grudnia 2021 roku, a badania jakościowe wykorzystujące panel dyskusyjny ekspertów miały miejsce w marcu 2022 roku. Z kolei zakres przestrzenny badania obejmuje klientów i pracowników banków spółdzielczych w województwie łódzkim.

Monografia składa się z pięciu rozdziałów, wstępu oraz zakończenia. Całość uzupełnia spis literatury oraz źródeł cyfrowych, które zostały wykorzystane w trakcie jej przygotowywania. Dołączono także spis skrótów, spis tabel i rysunków zamieszczonych w monografii oraz wykaz akronimów.

Rozdział pierwszy stanowi wprowadzenie do problematyki omawianej w monografii. Przedstawia uregulowania prawne bankowości spółdzielczej i jej ewolucję z uwzględnieniem specyfiki i rozwoju usług. Ponadto w rozdziale tym zaprezentowano europejskie trendy rozwoju bankowości spółdzielczej.

Rozdział drugi ma charakter teoretyczno-poznawczy i jest poświęcony wszechobecnej cyfryzacji oraz przemianom społeczno-gospodarczym w czasach transformacji cyfrowej. Określono w nim najważniejsze trendy transformacji cyfrowej, w tym także

trendy dla transformacji cyfrowej banków. Rozważania wzbogacono o charakterystykę poziomów cyfrowej dojrzałości banków. Dokonano identyfikacji i charakterystyki wykorzystania nowoczesnych technologii w bankowości. W dalszej części rozdziału przedstawiono również wpływ transformacji cyfrowej na zarządzanie bankiem.

Rozdział trzeci ma również charakter teoretyczny, przeanalizowano w nim bowiem wybrane zagadnienia definicji konkurencyjności oraz zmiany w makro-otoczeniu i otoczeniu konkurencyjnym banków. Dokonano także klasyfikacji makro-otoczenia. Następnie scharakteryzowano źródła i mierniki przewagi konkurencyjności w sektorze bankowym. W rozdziale znajdziemy też przegląd miar i metod oceny konkurencyjności banków, opis wpływu innowacji na konkurencyjność banków spółdzielczych, a ponadto analizę wpływu dystrybucji wielokanałowej na konkurencyjność.

W rozdziale czwartym zaprezentowano metodykę badań. Określono cel główny badań empirycznych oraz cele szczegółowe, a także sformułowano hipotezę główną i hipotezy szczegółowe. Rozdział ten przedstawia również przebieg procesu badawczego, gdzie opisano poszczególne jego etapy i omówiono dobór metod badawczych, za których pośrednictwem zrealizowano badania własne. Ujęto w nim ponadto opis wykorzystanych narzędzi badawczych i scharakteryzowano próbę badawczą, posługując się formą opisową oraz graficzną.

Rozdział piąty niniejszej monografii poświęcono modelowaniu konkurencyjności banków spółdzielczych w warunkach transformacji cyfrowej. Zawarto w nim wyniki badań i najważniejsze wnioski, jakie wyciągnięto na ich podstawie. W rozdziale tym dokonano ponadto weryfikacji hipotez badawczych, a także wskazano dalsze kierunki badań. Przedstawiono wyniki badań ankietowych przeprowadzonych wśród klientów korzystających z usług banku spółdzielczego oraz pracowników tej instytucji. Badania ukierunkowano na wskazanie czynników decydujących o konkurencyjności banku spółdzielczego w transformacji cyfrowej. Rozdział zamykający monografię stanowi także próbę odpowiedzi na pytania: w jakim stopniu zastosowanie nowoczesnych rozwiązań decyduje o konkurencyjności banku spółdzielczego, jakie inne czynniki o tym decydują, a także jaki jest wpływ bankowości mobilnej na konkurencyjność banków spółdzielczych oraz jak obecność banków spółdzielczych w mediach społecznościowych wpływa na konkurencyjność tych banków. W związku z tym zostały scharakteryzowane wyniki analiz mających na celu określenie, co przesądza o konkurencyjności banków spółdzielczych w transformacji cyfrowej. Analizy te dały podstawę do przeprowadzenia badań jakościowych w formie panelu eksperckiego. Badania jakościowe pozwoliły na ocenę założeń modelowania konkurencyjnej przewagi banków spółdzielczych w warunkach transformacji cyfrowej.

Przeprowadzenie badań ilościowych i jakościowych stanowi fundament dla sformułowania rekomendacji i zaleceń dla banków spółdzielczych w zakresie kształtowania ich konkurencyjności na rynku. Celem tych rekomendacji było wskazanie działań niezbędnych do poprawy pozycji konkurencyjności poprzez próbę stworzenia modelu konkurencyjności banków spółdzielczych. W procesie badań

zaprezentowanych w monografii wykorzystano dane pierwotne i wtórne. Źródła pierwotne to ankiety przeprowadzone bezpośrednio wśród pracowników i klientów korzystających z usług banków spółdzielczych. Źródła wtórne to publikacje naukowe i branżowe, do których należą: pozycje zwarte, raporty, Dziennik Ustaw, strony internetowe, oraz materiały wydawane przez różnego rodzaju instytucje, między innymi Krajowy Związek Banków Polskich i Komisję Nadzoru Finansowego. Przedstawiona monografia pozwoli zrozumieć istotę konkurencyjności banków oraz ustalić, jak ważne jest to obecnie zjawisko w ich rozwoju technologicznym. Ponadto będzie ona stanowiła wytyczne i kierunek badań, jakie należy prowadzić nad zjawiskiem konkurencyjności w obszarze całej bankowości, nie tylko jednej wybranej grupy badanej.