

## ПОДХОД К ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА АВТОМАТИЗИРОВАННЫХ БАНКОВСКИХ СИСТЕМ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ЭКСПЕРТНОГО МЕТОДА

*П.Л. Володько, 3 курс*

*Научный руководитель – Л.П. Володько, к.э.н., доцент  
Полесский государственный университет*

Выбор качественных АБС, отвечающих конкретным требованиям пользователя, в условиях рыночных отношений является приоритетным направлением в деятельности банка.

Поэтому в настоящее время предъявляются повышенные требования к качеству автоматизированных банковских систем (АБС). Качественные АБС являются основным фактором оказания конкурентоспособных банковских услуг на мировом рынке. Важно отметить, что доля сферы услуг в Республике Беларусь должна вырасти к 2010 году до 60 % [1].

Проведенный анализ методов (статистического, комбинированного, матричного, инструментального, моделирования, экспертного, стандартизационного) для оценки качества АБС показал, что их использование ограничивается: необходимостью учета факторов неопределенности при формализации и обработке информации; необходимостью учета большого объема разнородной и противоречивой информации; невозможностью количественного измерения всех факторов оценки качества АБС; невозможностью учета влияния большого многообразия факторов из-за сложности АБС; невозможностью учета большого количества качественных слабоформализуемых показателей; необходимостью учета квалификации специалистов; необходимостью учета динамичности АБС; невозможностью единого подхода к представлению данных. Это и предопределило в данном исследовании выбор наиболее приемлемого метода для оценки качества АБС – метода экспертно-статистических оценок.

Для оценки качества АБС предлагается следующая методика, включающая в себя 5 этапов: 1. *Подбор и формирование групп экспертов.* Процедура подбора группы экспертов включает три стадии: определение численности экспертов, составление списка экспертов, получение их согласия для участия в работе. 2. *Проведение опроса экспертов.* Этот этап представляет собой главный этап совместной работы исследователей и экспертов. Анкетирование является наиболее эффективным и самым распространенным видом опроса, так как позволяет сочетать информационную обеспеченность экспертов с их самостоятельной оценкой проблемы. Была разработана и выдана экспертам анкета с правилами их заполнения. 3. *Обработка мнений экспертов.* По результатам анкетного опроса экспертов производится их предварительная обработка. Для проведения экспертного анализа, ранжирования экспертных оценок и технологии их обработки необходимо использовать математический аппарат, предложенный известными специалистами в области анализа

статистических исследований Кендаллом и Спирменом и подробно описанный в [2]. 4. *Оценка согласованности мнений экспертов.* Качество автоматизированных банковских систем оценивается не только по отдельным характеристикам, но и в целом, так как происходит путем поэтапного сворачивания отдельных показателей в один с учетом их значений и весомости. 5. *Анализ полученных результатов.* На основании полученных экспертных оценок делаются выводы о значимости факторов и критериев, оказывающих существенное влияние на качество АБС, как по каждой группе экспертов отдельно, так и по всему банку или банковской системе в целом. В соответствии с предложенной методикой была произведена оценка факторов качества АБС двух филиалов банков, действующих в Республике Беларусь г. Пинска.

Результаты оценки показали, что наиболее существенное влияние на качество АБС, оказывают факторы программного обеспечения, а именно качество сопровождения, безопасность и функциональные возможности (1, 2, 3 место). Это говорит о том, что приобретенная АБС, не только должна иметь широкий спектр разнообразных функций, но и фирма-поставщик должна обладать высокой репутацией по обслуживанию АБС на протяжении всего жизненного цикла. 4-ое 5-ое места, по мнению всех экспертов, распределились между такими важными показателями как масштабируемость и степень интеллектуализации. Возможность масштабируемости программного обеспечения позволяет сохранить ранее сделанные капитальные вложения при переходе на более производительный вариант аппаратной платформы, расширить клиентскую базу банка и спектр предоставляемых услуг. А высокая степень интеллектуализации обеспечивает возможность автоматизации процесса принятия решения.

Использование экспертно-статистического метода при постановке и решении задачи оценки качества АБС позволяет учесть сложность, динамичность АБС и высокую степень неопределенности информации при ее формализации и обработке.

В ходе апробации предлагаемой методики получены результаты обработки экспертных оценок качества АБС, которые представлены в виде априорных рангов факторов, характеризующих обобщенные критерии качества АБС, что позволяет определить требования пользователей к этим технологиям и дать рекомендации разработчикам при создании новых и модификации действующих АБС.

### **Список использованных источников**

1. Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 22.06.2006 № 786. Комплексная программа развития сферы услуг в Республике Беларусь на 2006-2010 гг.
2. Кокарева Т.А. Системный анализ процедур принятия управленческих решений. – М.: Лесная промышленность, 1991. – 208 с.