

МЕТОДЫ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА БАНКОВСКИХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

Л.П. Володько

Полесский государственный университет, lyudvik@tut.by

Важнейшей особенностью функционирования банка являются повышенные требования к качеству банковских информационных технологий (БИТ). В связи с этим главным критерием для пользователей при выборе БИТ является их качество.

Оценка качества – систематическая проверка того, насколько объект (продукция, услуга, деятельность или процесс, организация, система или отдельное лицо) способен выполнять установленные требования. В зависимости от конкретных условий результат оценки качества может быть использован в целях выполнения определенных требований.

Изучением и реализацией методов и средств количественного оценивания качества продукции занимается научная дисциплина «квалиметрия». Эффективное управление качеством возможно лишь при наличии достаточно точных и объективных методов измерения или оценивания качества продукции или процессов. Создание и развитие квалиметрии подготовило обоснованное применение:

- численных, количественных методов в решении задач при оценке качества технологических процессов и готовой продукции;
- методов выбора предпочтений при анализе альтернативных групп продуктов;
- методов расчета интегрального качества;
- определения достоверности выборок при статистических оценках качества и ряд других задач управления качеством.

В основе квалиметрии лежат три базовых положения:

- практическая необходимость создания и применения методов по количественной оценке характеристик качества продукции или процессов, для решения задач их планирования и контроля на различных уровнях управления;
- подход к качеству как к единому динамическому сочетанию ряда отдельных свойств, каждое из которых в силу своего характера и взаимосвязей с другими свойствами (с учетом их весомости и приоритета) оказывает влияние на формирование иерархической структуры обобщенного качества продукции;
- наличие принципиальной возможности измерения в количественной форме как отдельных свойств, так и их сочетаний, в том числе интегрального качества.

Качество объекта или процесса зависит от того, для какой цели, для какого потребителя и для каких условий делается его оценка. Один и тот же объект может иметь несколько различных оценок качества, произведенных для различных целей и разных условий определения. При квалиметрических измерениях и оценках, качество рассматривается как иерархическая совокупность свойств, расположенных на различных уровнях. Каждое из свойств на одном уровне зависит от ряда других свойств, лежащих на более низких уровнях. Число уровней свойств по мере углубления знаний о конкретной продукции или процессе может возрастать. Изучение взаимосвязи между свойствами, входящими в состав обобщенного качества, должно теоретически обосновать правомочность его предварительного разложения для целей последующего объединения оценок отдельных свойств в комплексные оценки. Для получения комплексной оценки используется экспертное определение весомости каждого свойства и, в первую очередь, должно учитываться влияние этого свойства на эффективность использования данного вида продукции.

Тщательное оценивание характеристик качества БИТ – ключевой фактор обеспечения их адекватного применения. Это может быть достигнуто на основе выделения и определения подходящих характеристик с учетом целей использования и функциональных задач БИТ. Ряд авторов считают, что БИТ должны оцениваться по каждой применимой характеристике качества с использованием стандартизированной или формализованной метрики.

В связи с этим требуется такой выбор методов оценки качества банковских информационных технологий, который обеспечит функциональную полноту, достоверность оценки качества и уменьшит затраты времени и средств на ее проведение. По проведенному анализу существующих методов предлагается для решения задач оценки качества БИТ использовать методы (табл.).

Таблица. Методы оценки качества БИТ

Метод	Характеристика
1. Статистический	Основан на подсчете числа событий или объектов и использует правила прикладной математической статистики: корреляционный, регрессионный, дисперсионный, кластерный, факторный анализ
2. Стандартизационный	Сравнительный анализ, базой сравнения являются действующие на территории страны и за рубежом стандарты
3. Матричный	Разрабатывается на основе оценки соответствующих экономических показателей
4. Инструментальный	Использует средства измерения, сравнительный анализ на основе тестов, результатов измерения показателей
5. Моделирование	Способ теоретического анализа и практического действия, направленный на разработку и использование моделей. Метод моделирования основывается на принципе аналогии, т.е. возможности изучения реального объекта не непосредственно, а через рассмотрение подобного ему и более доступного объекта, его модели. Построение информационно-функциональной модели, математической модели, имитационно-аналитической модели
6. Экспертный	Основан на методе экспертных оценок и методологии сравнительного анализа, учитывает мнение группы специалистов-экспертов
7. Комбинированный	Оценка производится на основе различных комбинаций рассмотренных выше подходов в зависимости от внешних и внутренних факторов, влияющих на автоматизацию банковской деятельности

Сравнительный анализ представленных методов показал, что на первый план выходят экспертные методы оценки качества БИТ, которые используются в случаях:

- невозможности учета влияния многих факторов из-за значительной сложности объекта оценки качества;
- наличия высокой степени неопределенности информации или вовсе при ее отсутствии об объекте оценки.