



## Откуда берутся критерии?

Критерии при проведении оценки необходимы в двух случаях:

- 1) когда оценка включает **элемент сравнения**, в том числе, проверку на соответствие (это сравнение с имеющимися требованиями, нормами, стандартами),
- 2) когда необходимо **вынести суждение о такой характеристике** объекта оценки, определение которой не является общепринятым либо очевидным.

*Например, если нужно выбрать (сравнение!) лучшие заявки из многих, необходимо четко сформулировать критерии, на основании которых мы будем делать выбор. Но здесь сразу же возникает и второй вопрос: является ли понятие "лучшая заявка" общепринятым или очевидным?*

Если речь идет о заявках на выступление на профессиональной конференции, то критерии выбора лучших заявок определяются организаторами конференции. Вот как сформулировали такие критерии в Американской ассоциации оценки:

- Соответствие теме конференции.
- Значимость для участников конференции.
- Техническое качество заявки.
- Инновационность.
- Уровень обобщения.

Очевидно, что требования к заявкам (критерии) сформулированы с учетом стратегии организации (тема), особенностей целевой группы (значимость для участников), накопленного за годы работы ассоциации опыта (техническое качество) и стремления сделать максимальный вклад в развитие дисциплины (инновационность, уровень обобщения). В конечном счете, ассоциация кровно заинтересована в том, чтобы качество всех включенных в программу конференции выступлений было максимальным. Это поддержит имидж конференции и привлечет участников в будущем.

Подойдут ли эти критерии для других конференций? Вероятно, не все и не для всех. То есть понятие "лучшая заявка на выступление" вряд ли может стать общепринятым и будет зависеть от многих факторов.

Рассмотрим другую задачу. *Предположим, в ходе оценки необходимо оценить "качество услуг"*. Если обратиться к специальной литературе, то можно обнаружить несколько вариантов критериев оценки качества услуги, например, такой:

- Надежность.
- Отзывчивость.
- Гарантии.
- Эмпатия.
- Материально-техническое обеспечение.

Эти критерии сформированы экспертами на основании исследований и являются универсальными, то есть, по мнению авторов, подходят для любого вида услуг.

Анализ приведенных выше и многих других примеров свидетельствует о том, что:

- Критерии формируются заинтересованными сторонами
- Критерии формируются с учетом цели
- Критерии формируются с учетом контекста
- Критерии формируются на основании накопленного практического опыта и/или результатов научных исследований
- Критерии в комплексе отражают существенные характеристики объекта оценки и/или базовые требования к нему
- Для формирования критериев чаще всего необходима экспертиза в определенной предметной области