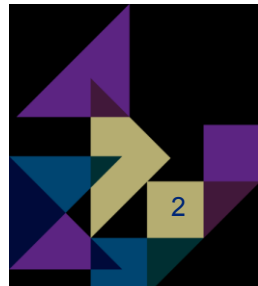


Mätetal för att fastställa systemets
förmåga uppmuntrar kreativitet!



Mätetalen måste sättas i händerna på dem som utför arbetet.



Kriterier för ett bra måttetal

- 1) Hjälper de oss att förstå och förbättra prestationen?
- 2) De måste vara kopplade till ett syfte.
- 3) De måste integreras i arbetet (måste känna till dem ”där nere”).
- 4) Det finns risk att mål/måttetal är till för ledningen inte kunden, då är det ett mindre bra mål/måttetal!



Medborgar/brukarfokus (värdeskapande)

- Slösa inte med min tid
- Lös hela mitt problem
- Ge mig precis det jag vill ha
- Leverera värde när och där jag vill ha det
- Reducera antalet aktiviteter jag måste göra för att lösa mina problem

- Mål för förbättring dåraktigt. Bättre med diskussion om vilket utrymme det finns till förbättringar.
- Om mål sätts som överskrider systemets förmåga kan man bara fuska om man ej vill ha kritik.
- Genom fokus på människor ej process åsamkas mången personal skada. Eftersom variationen i processerna ser olika ut går det ej säga att man är bra för att man klarat målet eller tvärtom.
- Chefen måste veta att en förändring är en förändring och inte bara utfall av variation.
- Svårt att öka effektivitet utan frihet hos personal.
- Cheferna måste lära sig att styra flödet (processerna).



Roland Svensson
072-065 00 57
roland.svensson@kef.se