

# Att formulera mål

En guide för Helsingborgs  
stads chefer



HELSINGBORG

# En guide för att formulera mål

Vad är det som gör att vi behöver mål? Vi gör ju massor av saker dagligen utan att vi har mål uppsatta inom olika områden. Vi följer exempelvis lagar, visar omtanke och mycket annat i yrkeslivet utan att ha satt upp mål för det.

Att ha ett mål är ett sätt att skapa handling, att driva förändring. Ett bra mål ger motivation, skapar energi och leder till att man gör saker som tar personer eller verksamheter till det önskade läget.

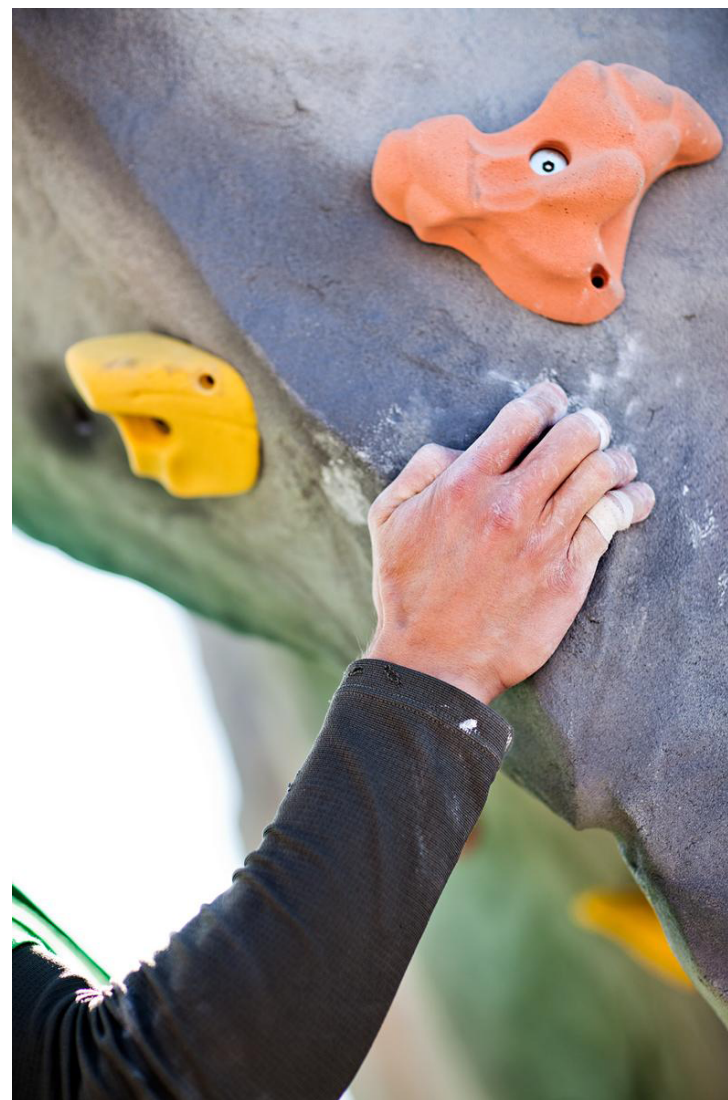
Att skapa förutsättningar för utveckling och förändring är en del i att leda en verksamhet.

## Olika typer av mål

Den här guiden ger en översiktlig vägledning om olika typer av mål i vår verksamhetsstyrning. Mål som ger bättre serviceupplevelser och livskvalitet i Helsingborg.

Det finns olika sätt att formulera mål. Mål kan handla om resultat, prestationer, beteende, lärande eller processer. På de kommande sidorna hittar du mer information om och exempel på dessa olika typer av mål.

Om du vill ha stöd eller bolla tankar om mål kan du kontakta processledaren för mål och resultat på din förvaltning. [Kontaktuppgifter finns på Styrning och ekonomisidan på intranätet Portalen.](#)





## Resultatmål handlar om värdet för de vi finns till för.

Med resultat menar vi att en person fått den service som verksamheten syftar till och att vi kan avläsa det i en förändring hos personen, till exempel ett förändrat beteende, attityd eller en förändrad upplevelse av något. Andra förändringar kan vi också beskriva utifrån resultat, till exempel inom miljö och klimat.

Fördelen med resultatmål är att de hjälper oss fokusera på dem vi finns till för. Utmaningen är att det kan vara svårt att mäta effekter och upplevelser.

### Resultatmål – exempel:

- Minst 80 procent av våra kunder ska vara nöjda eller mycket nöjda med vårt bemötande
- Antalet trafikolyckor ska minska med 7 procent
- Andelen klienter som upplever en förbättrad situation efter kontakt med socialtjänsten ska uppgå till minst 83 procent
- Väntetiden från ansökan till beslut inom försörjningsstöd ska vara max 7 dagar
- Antal personal som en hemvårdsstagare möter under 14 dagar ska vara som mest 10 olika personer
- Minst 40 procent av deltagarna i stadens arbetsmarknadsverksamhet ska efter avslutad insats gå vidare till arbete eller studier





**Mål kring prestationer** avser det vi gör för att uppnå önskade resultat.

En fördel med prestationsmål är att de är lätta att mäta. Nackdelen är att de beskriver vad vi gör, men inte vilket värde eller vilken effekt som uppstår.

### **Prestationsmål – exempel:**

- Vi ska rusta upp 10 lekplatser i år
- Vi ska genomföra 4 invånardialoger mellan augusti och december
- Vi ska ge återkoppling på alla ärenden inom 2 arbetsdagar
- Alla våra genomförandeplaner ska bli godkända i kvalitetsgranskningen
- Alla mallar ska vara klarspråkade innan året är slut



**Andra typer av mål**, exempelvis utifrån beteende, lärande eller processer handlar om att vi ska få nya kunskaper och färdigheter.

Mål av den här typen handlar också om hur vi ska tänka och agera för att kunna inhämta kunskap och klara av att prestera.

### **Andra mål – exempel:**

- Vi ska coacha varandra till goda serviceprestationer
- Vi ska lära oss tjänstedesign genom att prova metoden i två utvecklingsprojekt under året.
- Vi ska korta tiden för vår synpunktshantering.
- Vi ska trivas bra i arbetsgruppen
- Alla våra interna möten ska avslutas med att vi ger varandra konstruktiv feedback
- All personal ska klarat av e-learningutbildningen inom 2 månader



# Invånare, företagare, organisationer och besökare i fokus

När vi formulerar mål har vi alltid invånare, företagare, organisationer och besökare i fokus och tar avstamp i riktiga insikter om våra utvecklingsområden.

För att veta vad som krävs i form av resultat, prestationer, lärande och agerande måste vi veta hur vi och våra tjänster uppfattas. Vad fungerar bra? Var möter våra målgrupper problem? Ibland är våra utvecklingsområden några andra än vad vi tror att de är. Ibland är det andra utvecklingsområden än dem vi skulle vilja ha. Genom metoder som [brukarinvolvering](#), [kundresor](#) och [tjänstedesign](#) får vi hjälp att gå från antagande till insikt om vilka mål som är rätt att styra mot.

## Att formulera bra mål

Vilken typ av mål man väljer att formulera beror på verksamhetens uppdrag och gruppens sammansättning.

Det finns inget svar på frågan om vilken typ av mål som är rätt. Man får prova att formulera olika typer av mål och känna efter tillsammans. Tänk på att ändra eller byta mål om målet inte har önskad effekt på motivationen eller prestationen. Ett bra formulerat mål anger ett tillstånd som vi vill uppnå, inte rörelsen dit. Ett bra mål ger också motivation, skapar energi och leder oss dit vi vill.

Kontakta [processledaren för mål och resultat](#) på din förvaltning om du önskar mer stöd i att formulera mål.

