

Mål, syfte och problem är termer som är svåra att kommunicera effektivt och kan lätt skapa förvirring när gemensam terminologi saknas.

Mål har i alla tider används för att formulera utmaningar. De hjälper oss att beskriva våra ambitioner. Stegvis kan ambitionen höjas för att bli ännu mer utmanande. Ambitionen kan gälla för såväl individ som organisation. Prestationsmål används för att beskriva krav på en prestation på kort och lång sikt. Kapabilitetsmål används för att beskriva den förmåga som krävs för prestationen.

Förvirring uppstår när **mål** förväxlas med termerna **syfte, resultat** och **åtgärd**. Dessutom kan förvirring uppstå när det inte tydligt framgår vilket objekt som målet tillhör. Objekttyperna är organisation, process och produkt (processens utfall/resultat). Formel för ett korrekt formulerat mål:

öka/höja/minska/reducera/...<egenskap>hos<objekt>till/på<nivå>

Ex. Minska personalomsättningen hos Kundtjänst till 10 %

Öka genomförandegraden hos Ärendeprocessen till 70 %

Höja kompetensen hos mötesledarna till nivå 3

Syfte är en term som används i flera olika sammanhang. Om vi använder gemensamma begrepp och dessutom lägger samma innebörd i begreppen kommer vi att kunna kommunicera syftet effektivt. Syftet bör beskriva nyttan med något och/eller för någon.

Förvirring uppstår när **syftet** används för att beskriva vad som ska göras, dvs. förväxlas med **uppgiften/aktiviteten**. Om syftet istället kopplas till processens utfall/resultat kan syftet beskriva nyttan för mottagaren av resultatet. Nyttan förklaras enklast med "till hjälp för någon" och/eller "användbart till något".

Problem är en term som används brett för att beskriva en önskad situation eller något som har orsakat skada/bekymmer för en individ eller organisation. Termen problem används även för att beskriva gapet (skillnaden) mellan önskad nivå och verklig nivå (t ex målnivå).

Förvirring uppstår när **problem** används synonymt med **orsak**. För att kunna lösa ett problem effektivt måste åtgärder som eliminerar orsaken (-erna) identifieras. Förvirring kan även uppstå när vi använder termen problem synonymt med risk, händelse, trend, hinder, konflikt, med mera.