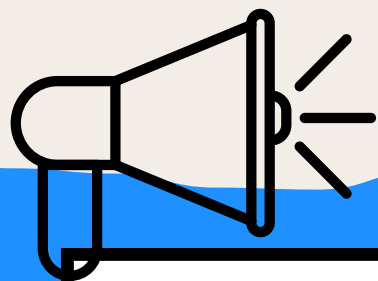


20

Jak nastavit měřitelné cíle (indikátory) u strategie fungování našeho služebního úřadu, když jsou tyto cíle spíše kvalitativního charakteru a nelze je snadno změřit nějakými „tvrdými“ metrikami?



Samozřejmě, v tzv. službách, a do nich patří i činnosti služebních úřadů, kdy výstupy z činností nejsou zcela hmotné povahy, se parametry cílů pro jejich následné vyhodnocení hledají obtížněji.

Dobře těmto účelům ale může napomoci „metrika“ zahrnující, k cílům přiřazené a odpovídající, parametry časové např. včasné plnění plánovaných termínů, dále formální např. dodržení obvyklých postupů při přípravě výstupu, jeho zpracování a jeho celkové úpravě. Významnými parametry mohou být ty věcné, tj. chybovost ve výsledných výstupech např. obsahové chyby nebo nesprávné postupy.

Základní podmínkou je vedle zvážení vhodnosti toho či jiného parametru především jejich skutečné, následné a hlavně periodické monitorování a vyhodnocování.