**Hva er en nøkkelindikator?**

Å sette mål er vanlig i alle virksomheter. Mål settes for en rekke områder; bl.a. for økonomi, for kundetilfredshet, for kvalitet, for effektivitet og for HMS. Men mål blir ikke oppnådd bare fordi de er satt på papiret. Uten å definere og gjennomføre forbedringstiltak, vil resultatene gjerne forbli som de har vært. Tiltakene bør være de tingene/oppgavene som virksomheten mener er nødvendig å gjennomføre for å nå målene. Å finne de beste tiltakene er en av ledelsens viktigste og mest utfordrende oppgaver, og krever et nært samarbeid med alle ansatte.

Nøkkelindikatorer eller Key Performance Indicators (KPIer) er beskrivelser av disse viktige tingene/ oppgavene og som den ønsker å holde et øye med utviklingen av.

En alternativ bruk av indikatorer, er å knytte dem direkte til målene som er satt. Hvis f.eks. et mål innenfor HMS er å redusere antall ulykker med 10%/år, kan en slik indikator være antall oppståtte ulykker i en viss periode. Men en slik indikator gir kun informasjon om hvor mange ganger ting har gått galt og gir ikke grunnlag for læring. De er bilder tatt gjennom bakspeilet, og sier ikke noe om veivalget fremover.

Indikatorer bør derfor knyttes til de tingene som bidrar til at målene blir nådd. Ting som kan gjøres for å redusere antall ulykker, kan f.eks. være

* å gjennomføre granskninger av ulykker og nestenulykker
  + **nøkkelindikator: grunnleggende årsaker skal finnes for alle ulykker og nestenulykker**
* å gjøre flere risikoanalyser
  + **nøkkelindikator: risikoanalyser og status på tilhørende risikoreduserende tiltak skal oppdateres hver 6. mnd.**
* å gjennomføre bedre «sikker jobbanalyse»
  + **nøkkelindikator: alle involverte i arbeidsoperasjonen skal delta i analysen**
* å forbedre bruken av verneutstyr
  + **nøkkelindikator: kravene til bruk av verneutstyr skal gjennomgås og utfordringer ved bruk skal diskuteres i 2 driftsmøter/år**

Fordelen med disse indikatorene er at når de måles, gir de en status på i hvilken grad tiltakene er gjennomført – uavhengig av antall ulykker som har skjedd. De sier noe om utviklingen mot målet som er satt.

Noen virksomheter oppretter nøkkelindikatorer kun fordi kunder forventer det, standarder krever det, osv. Men det er når indikatorene i tillegg brukes aktivt i arbeidet med å nå nye mål, at de blir «matnyttige» og bidrar til forbedring.

Konklusjon: Nøkkelindikatorer er ikke mål, men kan bidra til at mål blir nådd. Det er mest effektivt å definere indikatorer knyttet til de tingene/oppgavene som virksomheten bestemmer seg til å gjøre for å nå målene.