

Kvalitetsarbete i praktiken

Processer - kartläggning och analys

Vad är en process? Enkelt uttryckt är det en kedja av aktiviteter som i ett återkommande flöde skapar värde för personal och deltagare. Inom kvalitetsområdet ligger fokus ofta på processer när det gäller utveckling av skolans kvalitet.

En genomarbetad verksamhetsplaneringsprocess är viktig, via den går att identifiera fokusområden, formulera mål och starta aktiviteter. I samband med genomförandet behövs kanske även andra metoder som ligger närmare verksamheten och

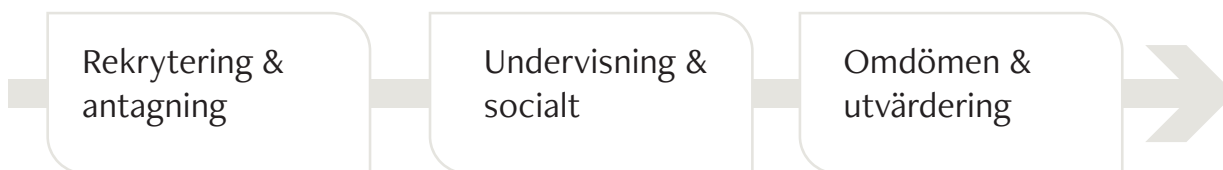
deltagarna. Här kommer processtänkandet in.

Processer omvandlar resurser till prestationer och utgör värdeskapande i en organisation. Ledningsprocesser styr skolans övergripande mål på längre och kortare sikt. Huvudprocesser är kärnan som skapar de tjänster som folkhögskolan utför. Stödprocesser understödjer huvudprocesser och kan vara administration, rekrytering och service. Se exempel nedan.

Ledningsprocesser



Huvudprocesser



Stödprocesser



Processkartläggning

En processkartläggning bygger på analyser av verksamheten sett ur ett process- och deltagarperspektiv. Använd gärna punkterna nedan som hjälp i arbetet:

- Vilka är er folkhögskolas ledningsprocesser?
- Vilka är huvudprocesserna?
- Vilka är stödprocesserna?

När arbetet med att identifiera vilka skolans processer är avklarats, ska de processerna beskrivas.

- Börja med att dokumentera hur verksamheten genomförs idag, för att ge underlag för effektiviseringar/förenklningar/investeringar.
- En processbeskrivning ska kartlägga alla delar i ett arbetsmoment, vilket brukar klarlägga skillnader i uppläggning och metod, lärande mellan kollegor, jämkande till en samsyn om arbetssätt och underlag för förbättringar.
- En processbeskrivning tas med fördel fram av de som arbetar med berörda arbetsuppgifter eftersom de har detaljkunskaper om verksamheten.

Processanalys

Utgångspunkten för en processanalys är normalt att specifika behov/problem identifieras, till exempel i samband med verksamhetsplaneringsarbetet. Dessa kan avse en process för rekryteringen av deltagare till långa kurser, kursplanering, omdömessättning, arbetsmiljö eller något annat prioriterat område.

Processanalys är en strukturerad metod vid förändringsarbete, kvalitets- och verksamhetsutveckling. En välutvecklad verksamhetsplanering är en förutsättning för att identifiera utvecklingsområden, sätta mål och forma vägen dit. Under vägen och vid genomförandet av planen eller förändring-



en behövs ibland andra metoder, som ligger nära verksamhet och deltagare.

En analys av en process i en organisation, syftar framförallt till att utvärdera processen utifrån tre olika egenskaper:

- Effektivitet - att processen leder från start till mål på ett snabbt och ekonomiskt sätt
- Ändamålsenlighet - att processen verkligen fyller en funktion genom att tillfredsställa ett behov
- Flexibilitet - att processen dels kan klara av att uppfylla olika behov, dels kan anpassas till att behov kan förändras med tiden.

En viktig del i processanalysen är att utgå från deltagarnas behov och att målet också ställs utifrån ett deltagarperspektiv, så att målet blir värdeskapande för dem. Därtill tillkommer nyttan för personal och hela skolan som organisation.

Det är en fördel att rita upp flödet i en process, det ger överblick och effektiviseringsmöjligheter kan upptäckas.