

Kvalitetsarbete i praktiken

Mall för processkartläggning

En processkarta är ett flödesschema som steg för steg visar aktiviteter som tillsammans utgör en process. Med process menas här en serie aktiviteter där början och slut är definierat.

En processkartläggning kan göras för att få en bild av hur processen ser ut idag eller för att förändra och utveckla processen. Kartläggningen syftar till att strukturera och grafiskt illustrera flödet av aktiviteter.

Inför processkartläggningen

Innan arbetet börjar kan ni behöva tydliggöra:

- Varför görs kartläggningen?
- Vad ska den användas till?
- Vilken process ska kartläggas (avgränsningar)?
- Ska kartläggningen beskriva nuläget eller utgöra grund för förbättringar?

Svaren kan påverka hur arbetet med kartläggningen struktureras och hur detaljerad kartan behöver bli.

Skapa struktur för arbetet

- Rektor/skolledning ger uppdraget och är den som ni rapporterar till.
- Utse någon som leder arbetet.
- Utse en arbetsgrupp – till exempel att medarbetare som är berörda av processen i vardagen får i uppdrag och mandat att representera sin kurs, arbetsplats eller funktion på skolan.
- Fastställ en tidplan.

Praktiska tips

Använd gärna en whiteboardtavla, stora pappersark eller vägg att rita och sätta upp lappar på. Dokumentera era anteckningar och lappar. Någon ska kanske dessutom få i uppdrag att föra mer utförliga kompletterande anteckningar för att använda som intern kommunikation om arbetet.

1. Gör en processkartläggning

Tidsåtgång för första mötet är 2 - 3 timmar. Fler möten kan behövas.

Arbetsledaren börjar med att

- berätta syftet med kartläggningen
- tydliggöra vilken process som ska kartläggas
- klargöra vilka avgränsningar som gäller
- tydliggöra början och slut på processen.

2. Identifiera alla aktiviteter

Gruppen skriver ner alla de aktiviteter de utför under processen på notislappar. En aktivitet per lapp.

3. Placera aktiviteterna i tidsordning.

När alla är klara (cirka 10 minuter) placeras lapparna på tavlan på ett av följande sätt:

- a. Arbetsledaren samlar in lapparna, läser upp dem en och en och placerar på tavlan.
- b. Alla fäster själva sina lappar på tavlan där de hör hemma. Placeringen av lapparna ska spegla tidsordningen i processen.

4. Tydliggör flödet & fokusera på tidsordningen

När alla är nöjda med lapparnas placering drar processledaren linjer mellan dem så att det blir ett tydligt flöde.

Ta hjälp av gruppen för att förstå var lappar hör hemma. Flera lappar kommer att gälla samma sak – det gör inget, sätt dem bara på samma plats.

5. Gå igenom processen som nu finns på tavlan

Skapa och skriv upp gemensamma benämningar på var och en av aktiviteterna, till exempel ”intervju med sökande till kurs” eller ”skicka antagningsbesked”.

- Beskriv hur processen är – inte hur den borde vara.
- Fokusera på vad som görs – inte hur det görs.

Förbättringsmöjligheter och angränsande processer kan dyka upp under arbetes gång. Skriv upp dessa på sidan av.

Går det inte att bli överens om flödet i processen? Skriv upp tankar som kanske har dykt upp under pausen.

6. Ta en paus!

7. Stäm av med gruppen – är processen klar?

- Skapa samstämmighet – känner ni igen er, är det så här ni arbetar?
- Har ni fått med hela processen från början till slut?
- Behöver någon annan konsulteras som kanske är berörd?

9. Dokumentera processen

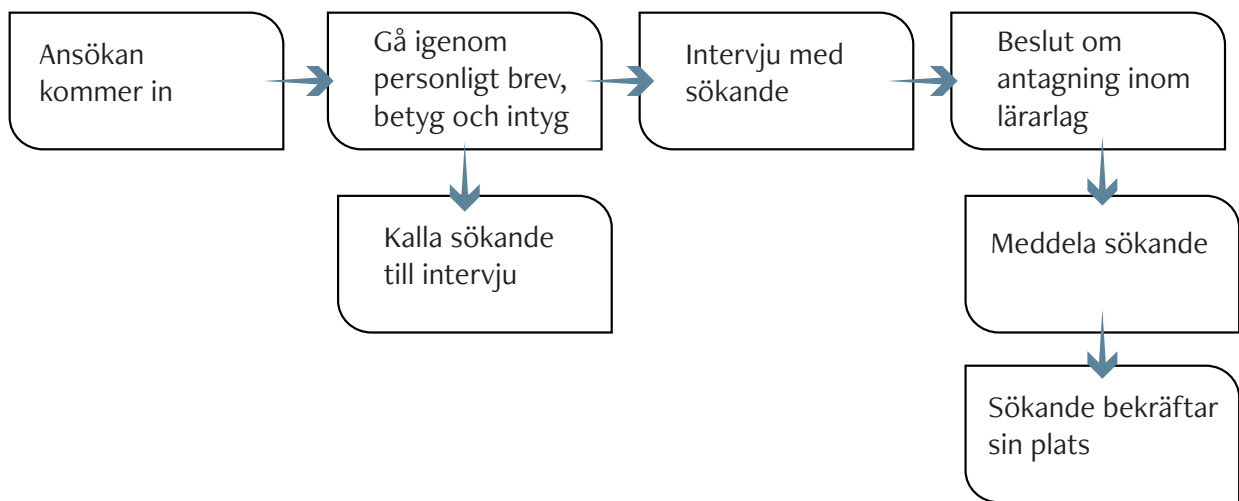
Det finns olika sätt att dokumentera processer. Nedan visas två vanliga sätt. Ett fokuserar på flödet och ett tar med funktioner.

10. Skicka processkartan till arbetsgruppen

Be gruppen granska kartan och gärna diskutera den med kollegor.

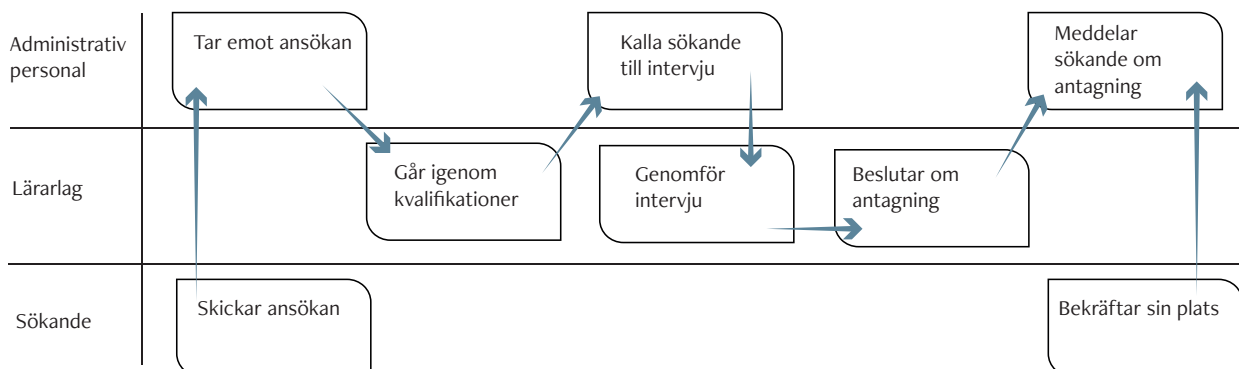
Exempel på flödesorienterad processkarta för antagning

- Fokuserar på flöde och samband



Exempel på tvärfunktionell processkarta för antagning

- Fokuserar på vilka funktioner som berörs av olika processer



11. Träffa arbetsgruppen igen och stäm av den nu dokumenterade processkartan

Gå noggrant igenom samtliga steg – med största sannolikhet har något uppfattats fel eller olika. Nya tankar kan också ha kommit upp, till exempel när medlemmar i gruppen pratat med andra kollegor.

12. Ändra dokumentationen

13. Stäm av igen

Beroende på hur komplexa processerna är kan fler möten behövas.

14. Rapportera kartläggningen

Rapportera till den som givit uppdraget på det sätt som beslutats innan kartläggningen påbörjades.

15. Återkoppla resultatet av kartläggningen till deltagarna

Kartlägger ni för att förändra processerna?

Om kartläggningen ska mynna ut i förändring av processer görs en fortsättning. Utvecklingen kan till exempel göras på följande två sätt.

- Den kan göras efter steg 7 och resultatet blir då två kartor - en med nuläge respektive en

med ett önskat nuläge.

- Alternativt kan den göras efter att nulägeskartan är helt färdig.

Innan ni arbetar vidare bör det vara bestämt vilka mandat som finns att föreslå förändringar och om det finns särskilda uppdrag för förändring.

1. Granska kartläggningen gemensamt steg för steg och identifiera ”onödiga omvägar”

– såsom dubbelarbete eller andra brister. Ta hjälp av de frågor som skrivits ”vid sidan av” under den första kartläggningen.

2. Rita en ny processkarta med de nya alternativa aktiviteterna

Gör på samma sätt som den första gången men utan att alla skriver egna post-it lappar.

3. Dokumentera den nya kartan

4. Stäm av kartan

Se steg 10 - 13 ovan.

5. Återkoppla utfallet av kartläggningen till gruppen som varit delaktig i att ta fram kartan efter avrapportering



Foto: Malin Sydne