

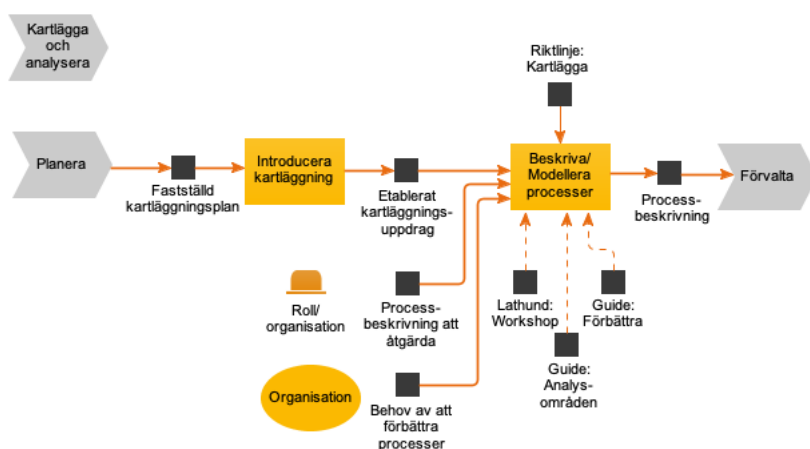


## Steg i PoP modellen: Definiera processer - Kartlägga/Analysera

**Syfte:** Med en symbollegend och en principskiss för hur processkartan ska utformas kan ett gemensamt språk nås för att förstå processbeskrivningar vilket ökar möjligheten att kunna kommunicera och bedriva en effektiv verksamhetsutveckling inom och mellan organisationer. Symbollegenden ska visa vilka symboler som används i organisationens standard i för att visualisera egenskaper i verksamhetsprocesser. I principskissen ska också placering av symboler fastställas och användas på ett konsekvent och entydigt sätt (en symbol för varje egenskap) så att processkartan kan kommunicera verksamhetslogik, dvs. vad som styr, resurser som förbrukar och skapas (t.ex. kompetens hos medarbetare, IT, material, tid och information), vägval som görs och beslut som fattas.

### Förslag på arbetsgång:

- 1) Börja med att undersöka om det redan finns en önskad beskrivningsteknik och modelleringsverktyg att ta ställning till/använda i organisationen. Jmf med symbollegend och principskiss nedan och vidta ev. åtgärder för att säkerställa att en användbar processbeskrivning kan nås, dvs. där principer i processorientering tillämpas. Avsteg får direkta konsekvenser och måste undvikas. Symboler, text och/eller färgkodning bör användas för att kommunicera det som saknas och tillägg i symboler bör kunna motiveras för att avgöra vad de kan tillföra.
- 2) Utifrån **fastställd kartlägningsplan** vet vi varför en processkartläggning ska genomföras, vad som ska kartläggas och hur den ska genomföras i struktur, arbetsform och deltagare – vilket kan introduceras vid första kartläggningstillfället.
- 3) Genomför kartlägningsworkshop, se *PoP-metoder: Lathund – Workshop* eller annan vald arbetsform. Om uppdraget är att modellera processer inför en förbättring, använd *PoP-metoder: Guide – Analysområden* och *PoP-metoder: Guide – Förbättra*.

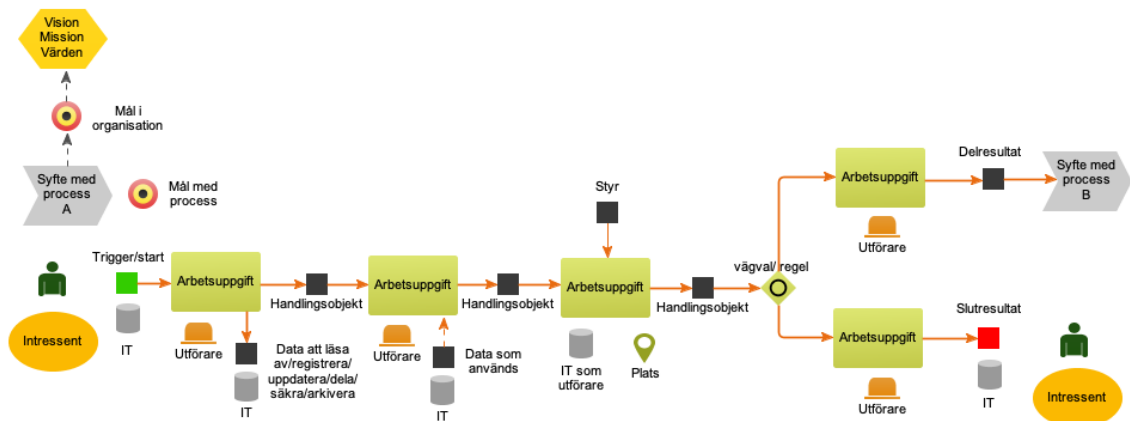


Figur. Kartlägga och analysera

## Symbollegend

| Symbol i vald notation | Egenskap i verksamhetsprocess                       | Argument utifrån principer i processorientering  |
|------------------------|---|--|
|                        | <b>Mål i organisation</b><br><b>Mål med process</b> | Beskriver varför processen existerar, dvs. processen ska bidra till att tillgodose mål i organisationen (realisera strategin). Mål för processen kan uttryckas i formen ”Att uppnå något för någon”.   |
|                        | <b>Syfte</b>  | Beskriver syfte med den verksamhet som bedrivs vilket kan uttryckas i benämning av process i form av: <ul style="list-style-type: none"> <li>• vilket värde den skapar för kund och intressenter</li> <li>• vad processen resulterar i</li> <li>• vad som utförs från processens början och till dess slut, dvs. ”från... till”</li> </ul> |
|                        | <b>Kund</b>   | Beskriver externa kunder som processen riktar sig till, dvs. de organisationens verksamhet är till för. Interna kunder avser medarbetare i nästa delprocess.   |
|                        | <b>Intressent</b>                                   | Intressent påverkar processen och/eller påverkas av processens del-/slutresultat.  |
|                        | <b>Trigger/start</b>                                | Beskriver händelse och information som initierar processen, t.ex. ett behov/en begäran/ett uppdrag/ett krav från en extern kund/intressent.  |
|                        | <b>Slutresultat</b>                                 | Beskriver processens leverans, dvs. tillgodosett behov/begäran/uppdrag/krav av påtagligt värde för kund.   |
|                        | <b>Arbetsuppgift/aktivitet/moment</b>               | Beskriver vad som utförs i form av värdeökande arbetsuppgifter i ett strukturerat och repetitivt flöde. Uttrycks i formen ”Verb + substantiv”. Kan utföras av extern aktör i inter-organisatoriska processer och/eller av kund/användare som medproducent i en tjänst. Förbrukar resurser (t.ex. maskiner, kompetens, tid).                |
|                        | <b>Utförare/aktör</b>                               | Beskriver ansvar för utförandet av arbetsuppgifter i form av personer i roller/befattning, IT/system som tillhör den egna organisationen, andra aktörer eller kund. IT är också en resurs med funktion som stöd och digital kanal att använda.   |
|                        | <b>Plats</b>  | Beskriver fysisk plats i organisation/enhet.   |
|                        | <b>Vägval/Beslut</b>                                | Beskriver verksamhetslogik och regelverk som styr och genererar olika vägar/varianter av utförande.  |
|                        | <b>Informationsflödet</b>                           | Beskriver information som behövs för handling/icke handling i arbetsuppgifter. Initierar (trigger/input), ger förutsättningar till, styr, används i, transformeras, förädlas och genereras (output) i aktiviteter. Delresultat överlämnas i gränssnitt mellan arbetsuppgifter och mellan processer.  |

## Principskiss



Figur. Principskiss för att visualisera en verksamhetsprocess i form av en processkarta

Symbol för den process som avses placeras till vänster i överkant av process, med mål och gärna med direkt koppling till mål i organisationen (alt. i text som beskriver grafen). Handlingsobjekt i form av information som styr placeras i överkant och pekar med pil ned på den arbetsuppgift som ska följa instruktionen. Resurser placeras i nederkant av den arbetsuppgift som ska förbruka dessa eller användas som stöd i utförandet.

Simbanor i en pool kan användas som en alternativ beskrivningsteknik där respektive utförare/aktör har en egen bana. Kundens simbana illustreras då högst upp (med trigger och slutresultat) och system visas i banorna längst ned i grafen.



PoP metoder publiceras under licensen "Creative Commons erkännande, dela lika". Vid användning och vidareutveckling ange: Christiansson, M-T. (årtal) PoP metoder: Benämning/Riktlinje/Guide/Mall/Lathund, Version, Informatik, Karlstads universitet.