



Steg i PoP modellen: Definiera processer - Kartlägga/Analysera

Syfte: För att planera, leda och genomföra en effektiv kartläggning av verksamhetsprocesser:

1. Bjud in till kartläggningsworkshop – inför kartläggning

- Påtala värdet av att använda delar av det fastställda kartläggningsuppdraget i kallelsen till workshop för att ge deltagarna rimliga förväntningar och möjlighet att förbereda sig.

2. Ta reda på information om organisationen och deltagarna – inför kartläggning

- Läs på om den organisation och verksamhet som ska kartläggas – det kan bli aktuellt att både kunna ställa verksamhetsnära och förutsättningslösa frågor.
- Ta reda på vilka olika roller/befattningar som finns representerade, deras kompetensnivå i processorientering, tidigare kartläggningar och om det finns någon/något att speciellt ta hänsyn till avseende deltagarna.

3. Boka lämplig lokal och säkerställ relevant utrustning/material – inför kartläggning

- Se till att lokalen har rätt antal sittplatser och att bord kan möbleras i grupper om så önskas, att det finns en stor whiteboard/LCD alternativt att plattform/tjänst för digitala workshops väljs.
- Se till att pennor finns och fungerar i flera färger och ev. post-it, A3, plastfilm eller annat material som ska användas – uttala ansvar för att säkerställa detta.

4. Fördela roller till kartläggningsworkshop – inför kartläggning

- Workshopledare/facilitator bör ha energi, inkluderande attityd och kunna skapa en positiv stämning och ett klimat där deltagarna vill och vågar dela sin verksamhetskunskap.
- Dokumenterare bör kunna uppfatta det som sägs och notera på ett effektivt sätt på papper/post-it och/eller i verktyg och säkerställa att det finns ett resultat (t.ex. ta en bild på whiteboard eller motsvarande som en back-up).

5. Introducera workshop och kartläggningsuppdraget – vid kartläggning

- Kommunera motiv till verksamhetsutveckling och syftet med processkartan.
- Bjud in deltagare att introducera sig själva så att alla vet vilken kompetens som finns i rummet med relevans för den verksamhet som ska kartläggas.
- Visa en processkarta som ett exempel på förväntat resultat, i det fall att det finns deltagare som aldrig kartlagt processer förut.
- Klargör om kartläggning ska ske vid ett eller flera tillfällen.

6. Introducera ”processtänket” – vid kartläggning

- Förklara principerna i processorientering (horisontell helhetsbild, värdeökande aktiviteter, resultat av processen med påtagligt värde för kund, kundens perspektiv, IT som möjliggörare...osv.) som ska tillämpas i kartläggningen.

7. Beskriv de symboler som ska användas och på vilket sätt – vid kartläggning

- Skriv upp symboler som ska användas för respektive egenskap i verksamhetsprocesser på block bredvid tavlan/i ett hörn på tavlan som en lista eller ta med utskrift av en symbollegend, se *PoP-metoder: Riktlinje – Kartlägga*
- Tydliggör att läsriktning i kartan går från vänster till höger.

8. Börja kartlägga!

- Ett sätt att samla in och diskutera verksamhetskunskap bland deltagarna är att beskriva flödet på en stor tavla/whiteboard eller motsvarande som alla kan följa med i. Workshopledaren kan **driva arbetet med att processen växer fram**, från start/trigger (nerströms) eller från slutresultat (uppströms) i en växelverkan mellan analysriktningar och från helhet till delar och vise versa¹ Utifrån bidrag från deltagarna är det den gemensamma bilden som är viktig att nå och utmana. Frågor ska kontinuerligt ställas för att flödet ska växa fram, ”vad händer här?”, ”vad leder det till?”, ”vad behövs som input för att kunna utföra aktiviteten?”, ”vart går det resultatet vidare?”, ”vilken roll utför aktiviteterna?” osv.
- Deltagarna kan också använda post-it som en första brainstorming för att ”bygga processen” - från ett ostrukturerat tillstånd av ’lappar’ för *vad* som utförs där deltagarna får turas om att sätta upp på tavla/väggfilm - till ett strukturerat flöde som kopplar ihop ’lapparna’ med ytterligare post-it (andra färger) för resten av centrala egenskaper i en verksamhetsprocess. Visualisering på tavla/post-it/via verktyg kan bli mycket effektivt då en genomlysning av värdeökandet kan jämföras genom att steg i processen kan elimineras (plockas bort) från ett befintligt/nuläge till ett nästa/börläge.
- Vid en modellering ska i ”samma veva” frågor kring ”hur upplever du/kunderna detta?”, ”fungerar det bra?”, ”kan något göras enklare?”, ”finns alla uppgifter du behöver som input?”, ”hur skulle du vilja att det fungerar?”, ”vad är viktigt att bevara?” osv.

9. Snygga till och städa i processen – vid kartläggning

- Namn för delprocesser och arbetsuppgifter bör spegla hur värde skapas bör spegla var processen börjar och slutar/dess syfte. Namn för input/output formuleras som substantiv och kan preciseras med fler ord, t.ex. ”Ansökan om ... från...” Status på information ska anges för att tydliggöra verksamhetslogiken, t.ex. ”Beslutad...”, ”Registrerad...”
- ”Vandra tillsammans” genom processen på tavlan/i verktyg och se till att alla symboler finns på plats på ett konsekvent sätt, att processens informationsflöde speglas på samma nivå av översikt/detalj.

10. Kvalitetssäkra processbeskrivning – efter kartläggning

- Se till att säkra flödet på whiteboard, post-it osv. i foton och/eller i något verktyg.
- Skicka ev. ett utkast av processkartan på en remissrunda (se kartläggningsuppdraget).
- Se till att processkartan kan användas innan den publiceras/går ut till deltagarna/medarbetare/chefer. Se *PoP-metoder: Riktlinje – Kvalitetssäkra*



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

¹ Även om man från början vet att man vill beskriva processen med en pool, där simbanor symboliserar olika aktörer/roller, kan det vara lättare att göra det i nästa version.