

Exempel på 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.

Processkartläggning handlar om ett sätt att tänka och att grafiskt illustrera ett flöde av aktiviteter. Det handlar inte om ett visst dataprogram eller en viss teknik, även om sådana kan underlätta.

Det finns inget "rätt" sätt att kartlägga processer. Detta verktyg är endast ett stöd för processledare i det praktiska arbetet med kartläggning.

Inför processkartläggningen

Innan processkartläggningen genomförs behöver följande vara beslutat

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

Svaren påverkar hur arbetet med kartläggningen läggs upp och hur detaljerad kartan behöver vara.

Skapa struktur för arbetet

- Utse en processägare som ger uppdraget och som ni rapporterar till.
- Utse en processledare som leder arbetet.
- Utse deltagare – som bör vara berörda av processen i vardagen och får uppdrag och mandat att representera sin arbetsplats eller funktion.
- Fastställ en tidplan.

Praktiska tips

Använd gärna en whiteboardtavla, stora pappersark eller vit plastfilm att rita och sätta upp notislappar på. Dokumentera sedan genom att fotografera eller ta med hem.

1. Gör en processkartläggning

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

1. Börja 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.** Be deltagarna skriva ner alla de aktiviteter de gör under processen på notislappar. En aktivitet per lapp.
3. **Placera aktiviteterna i tidsordning.** När alla är klara (ca 10 min) placeras lapparna på tavlan på ett av följande sätt
 - a. Processledaren samlar in lapparna, läser upp dem en och en och placerar på tavlan.
 - b. Deltagarna 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 ”informationsmöte med brukare” eller ”skicka beställning till utförare”.
 - 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 arbetsgång. Skriv upp dessa på sidan av.

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?

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

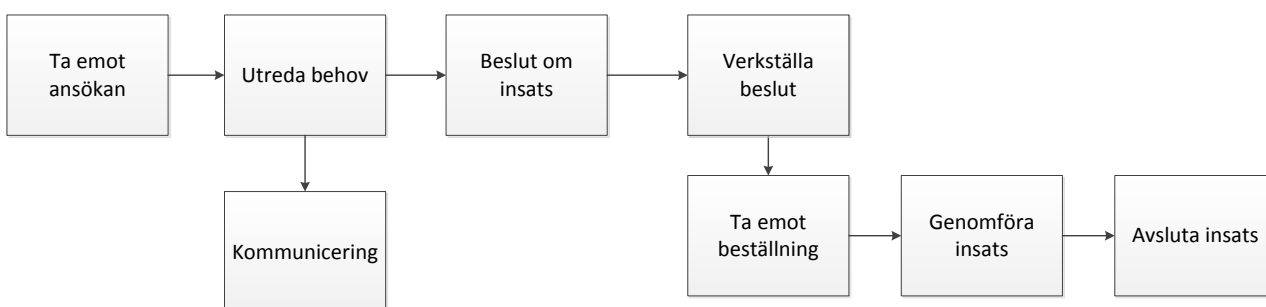
8. **Nu är denna del avklarad.** Tacka för arbetet och boka ny tid för avstämning av processkartan.

Om kartläggningen ska utmynna i förändring av processerna – gå till steg 2.

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

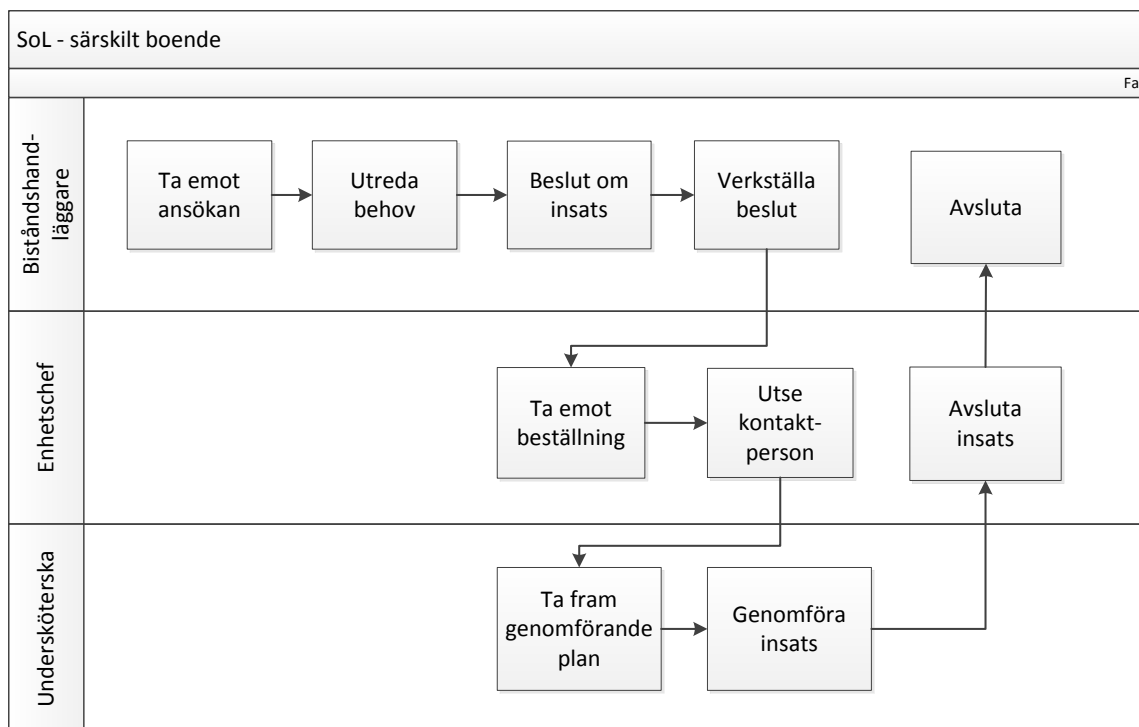
Exempel på flödesorienterad processkarta

Fokuserar på flöde och samband



Exempel på tvärfunktionell processkarta

Fokuserar på vilka funktioner som berörs av vilken process.



10. **Skicka processkartan till deltagarna** och be dem granska och gärna diskutera med kollegor.
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 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.

2. Kartlägger ni för att förändra processerna?

Om kartläggningen ska mynna ut i förändring av processer görs en fortsättning.

Utvecklingen kan göras på två sätt.

- Den kan göras efter steg 7 och resultatet blir då två kartor - en med nuläge respektive en med ett *önskat* nuläge.
- Alternativt så 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.