

Processorientering & Processledning

Fredrik Lundgren

SIQ – Institutet för Kvalitetsutveckling

Syfte


- Förstå vad processororientering – processledning är och att man kan ha nytta av detta i skolan
- Att ni börjar använda av er av verktyg/hjälpmedel som finns kring processororientering – processledning

Utvärdera & Förbättra - Vad?

Specifik

- Produkt-/tjänst egenskaper
- Professionen
 - Specialistkompetens
 - Ämneskunskap
- Metoder/metodik/teknik

Generell

- 
- Verksamhet
 - System/systematik
 - Struktur
 - Processer
 - Duglighet
 - Variation - önskad
 - Organisation
 - Resultat

Vad är en process?

Ett nätverk av aktiviteter
som upprepas i tiden,
vars syfte är att skapa värde
för externa eller interna kunder

Professorerna Bergman & Klefsjö, 2003

Kundbegreppet

- Kunder är de som en organisation finns till för
 - de som verksamheten vill skapa värde för
 - de som har rätt att ha förväntningar på oss
 - de som har rätt att ställa krav på oss

*Definition enligt SIQs Modell för
Kundorienterade Verksamhetsutveckling*

Processer

- ”Alla verksamheter har vissa saker som upprepas i tiden, medan andra är unika för ett enskilt tillfälle”
- ”Det är processerna i organisationen som knyter samman historien med framtiden och som gör att framtida skeenden är förutsägbara”
- ”Det är med utgångspunkt från dessa processer vi kan genomföra förbättringar av verksamheten. Utan en process har vi svårt att tala om förbättringar.”

Varje process är perfekt utformad
för det resultat den uppnår.

Verksamhetsutveckling med helhetssyn!

Vad

Metoder
Verktyg

Histogram Processkarta
Faktorförsök Regression
Riskanalys SPS
Frekvensdiagram
Fiskbensdiagram

Hur

Arbetsätt
Angreppssätt

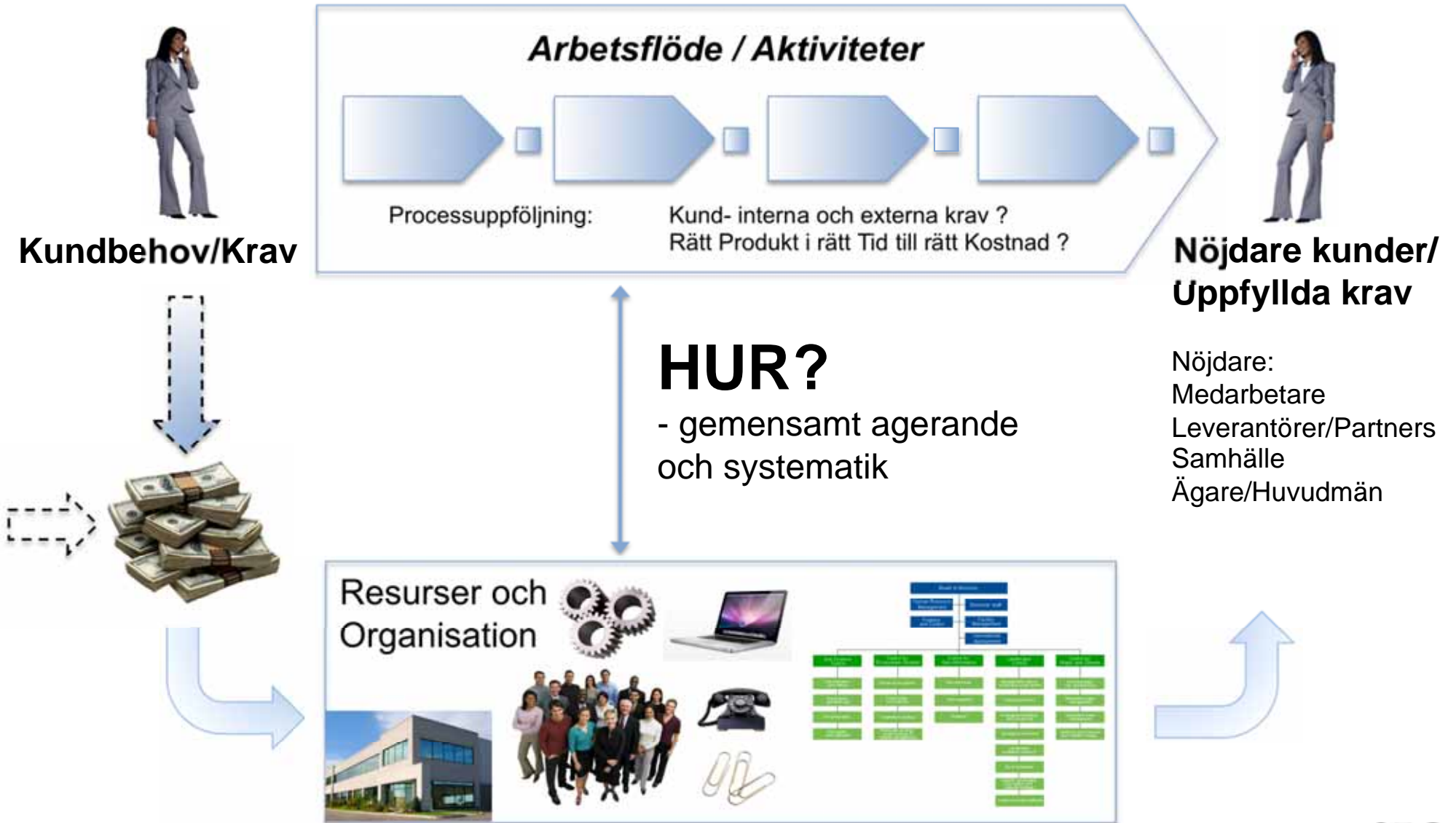
LEAN Förbättringsteam
Processledning Sex Sigma
Balanserad styrning

Varför

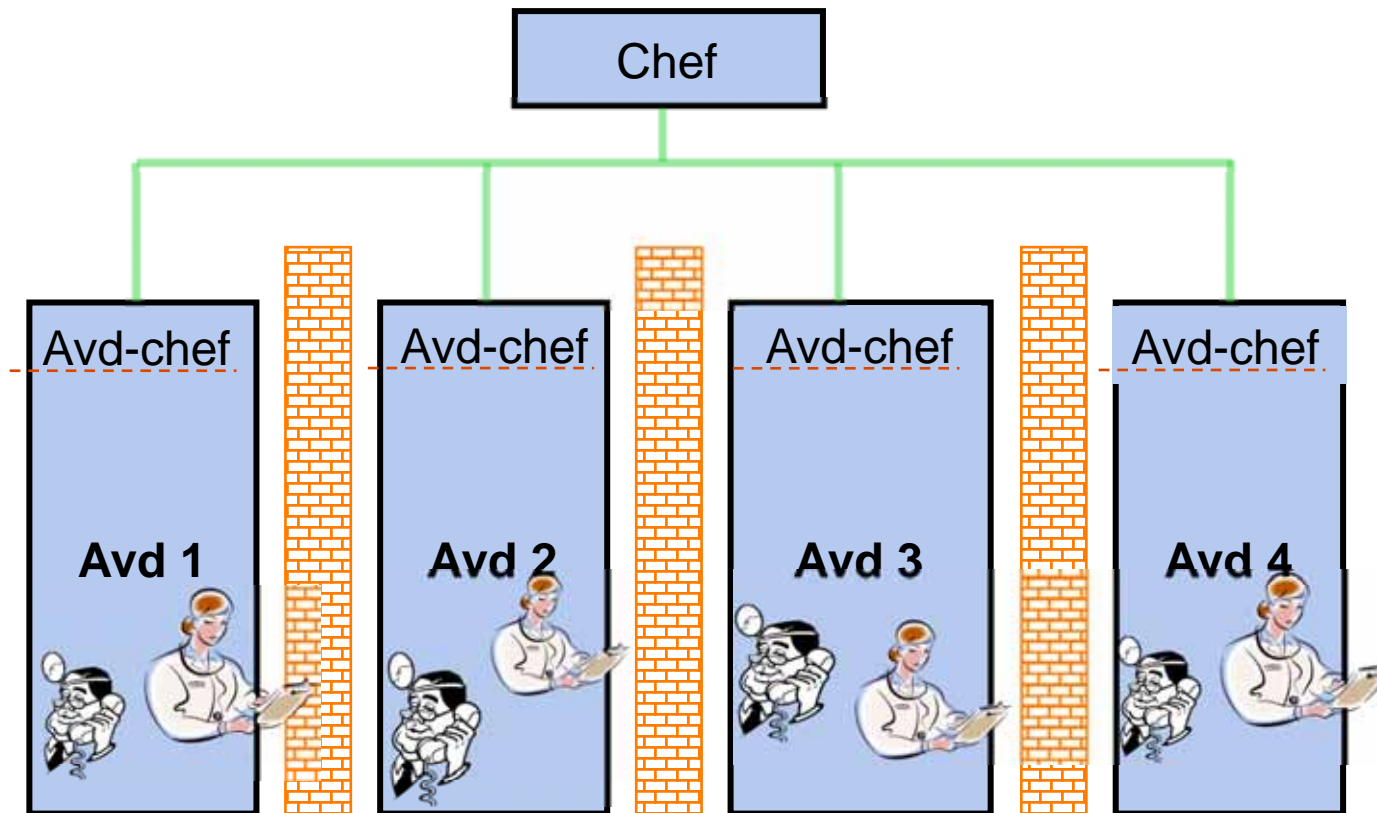
Kultur
Värderingar
Förhållningssätt

Kundorientering Engagerat ledarskap Allas delaktighet
Ständiga förbättringar Faktabaserade beslut
Processorientering Långsiktighet Förebyggande åtgärder
Samhällsansvar Lära av andra Snabbare reaktioner
Samverkan Kompetensutveckling

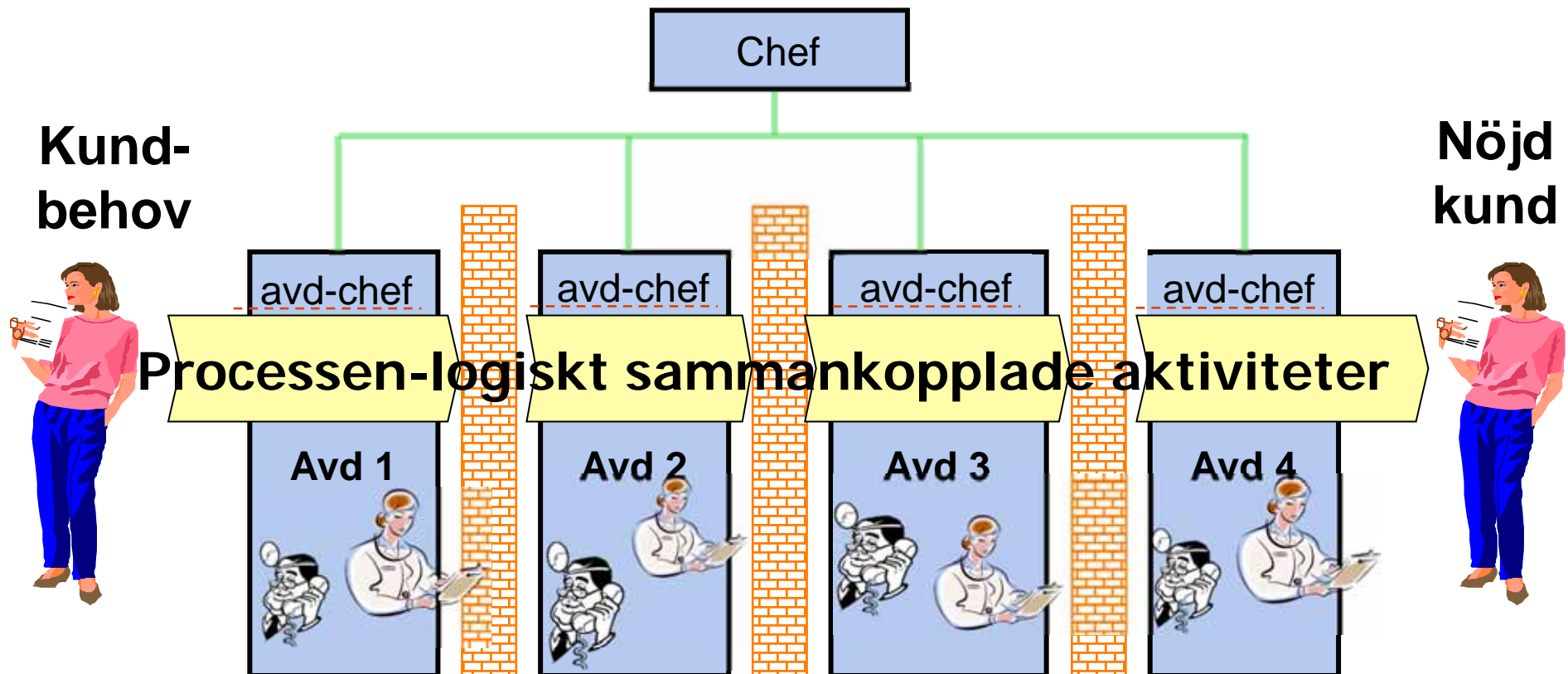
Ett processororienterat synsätt



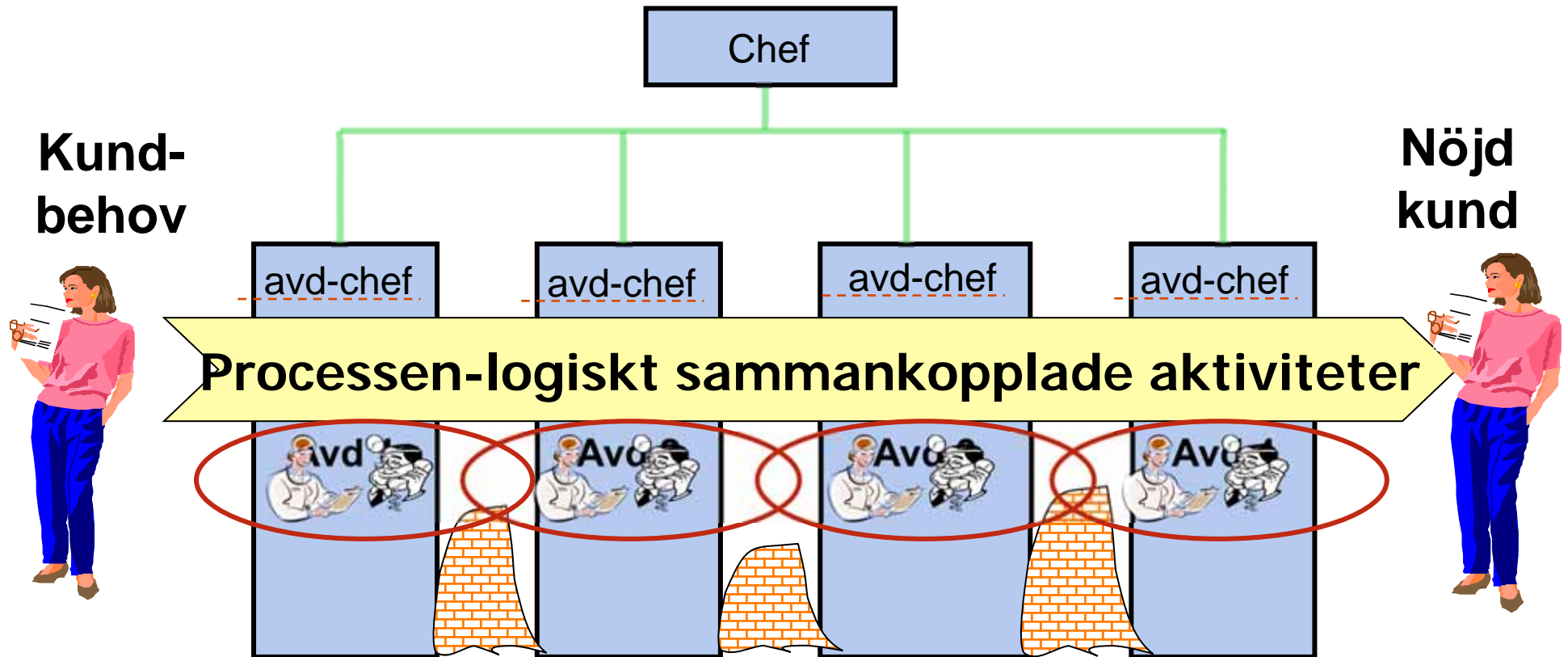
Den funktionella organisationen Kundfokus..? Samverkan..?



Processer skär ofta genom flera avdelningar



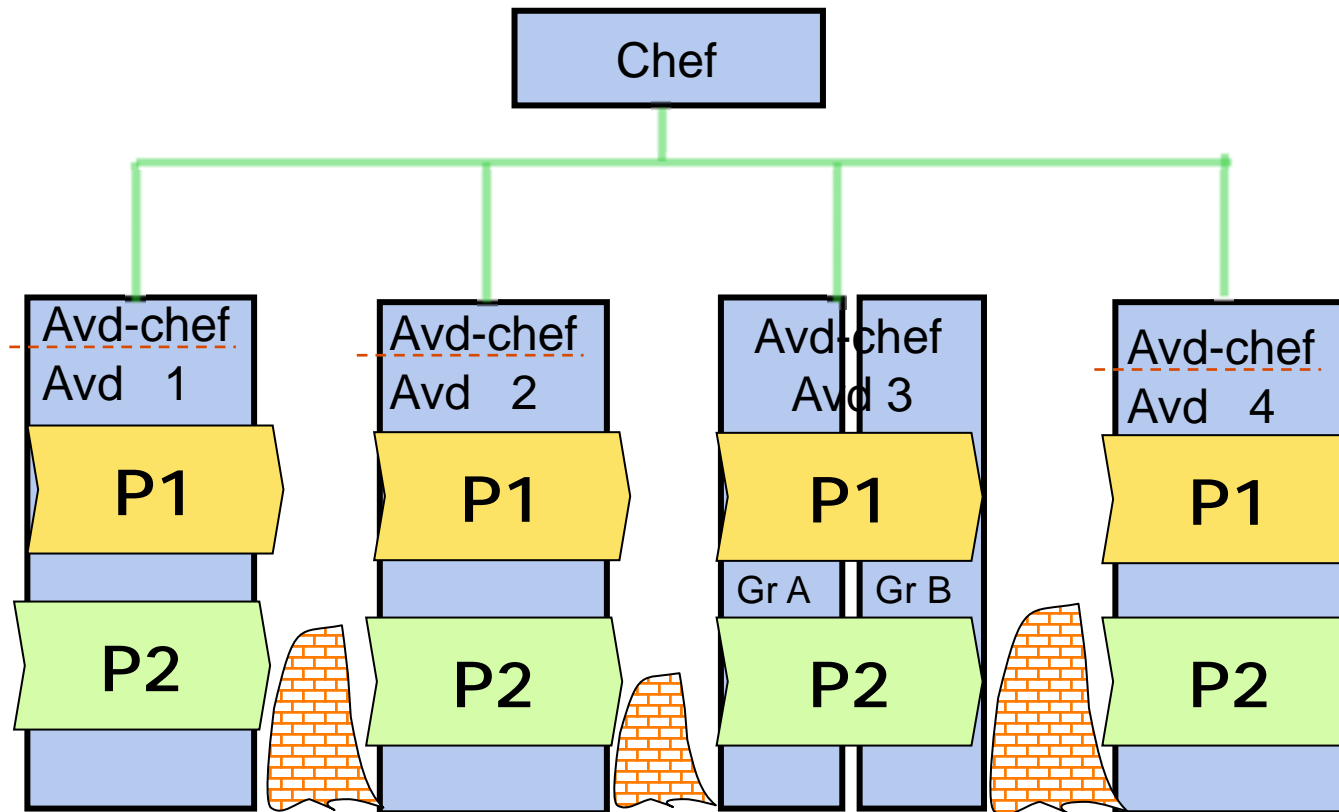
Fokusera processen!



*Kund- och processorientering
baserad på samverkan och ett teambaserat arbetssätt!*

Processer

Samma process inom flera avdelningar
- fokusera processen!



Processer

Hur vi arbetar tillsammans för att bli bättre på att skapa värde för dem vi finns till för



EGET ARBETE

Ett processororienterat synsätt innebär att man leder verksamheten utifrån processer som skapar värde för de man finns till för.

Varför processledning?

Varför Processledning?

- XXXX

Så här är det:

Oavsett om man tror på "processororientering" av sin verksamhet eller inte...

så finns processerna där; verksamheten är redan "processororienterad"!

Så man har två alternativ:

- 1. Strunta i processerna och hoppas på det bästa.*
- 2. Försöka förstå processerna och styra/utveckla dem.*



Processledning

Vad är det vi gör som återupprepas i skolan/förskolan?

Vad är det vi gör som återupprepas i skolan/förskolan?

Processtyper

- Huvudprocesser
 - Huvudprocesserna är de processer som skapar produkter (varor eller tjänster) som ger ett direkt mervärde till verksamhetens kunder.
 - Skall tillsammans förverkliga organisationens verksamhetsidé

Processtyper

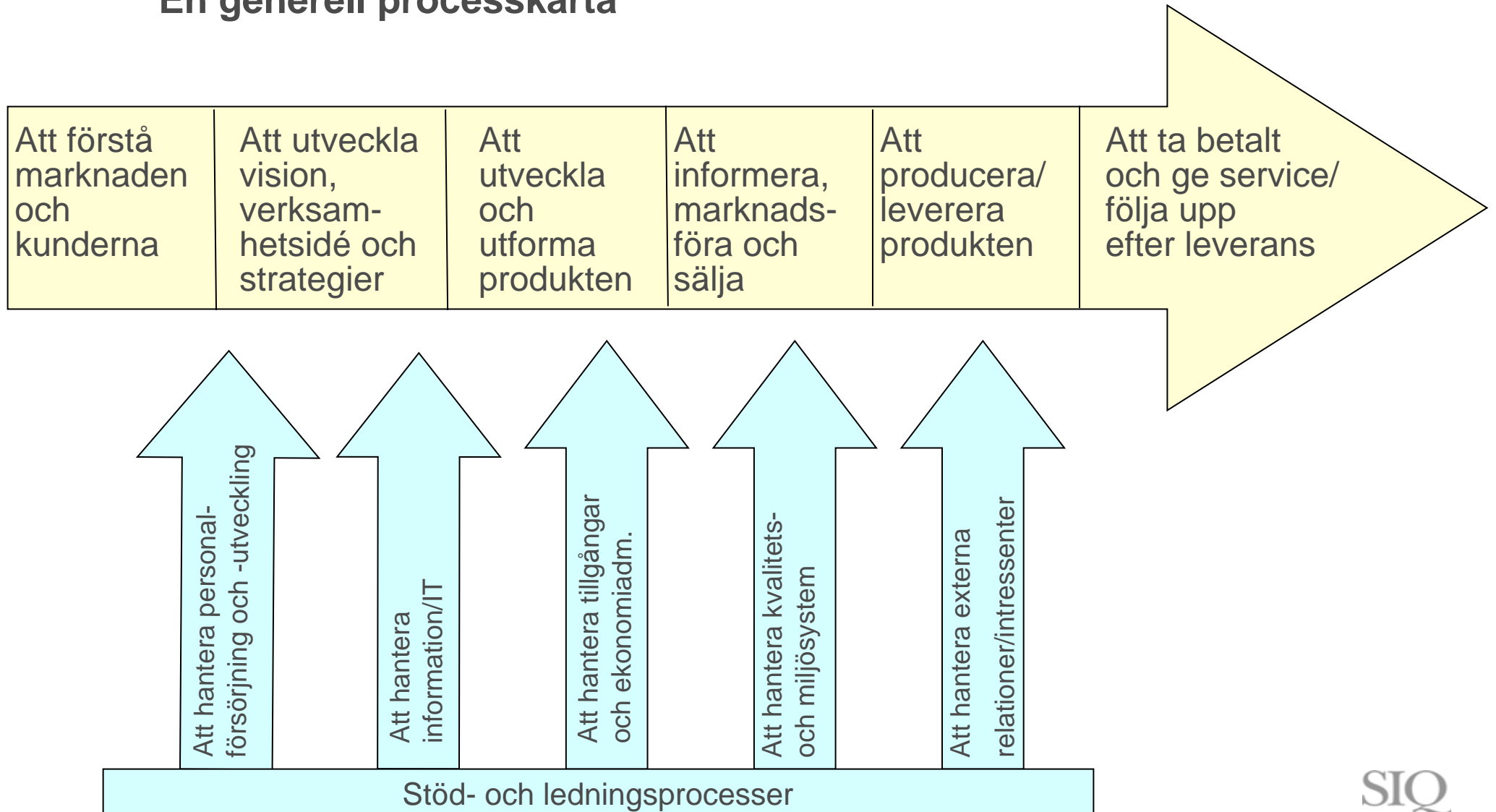
- Stödjande processer
 - Stödjande processer har primärt interna kunder, ofta från huvudprocesserna.
 - De ger indirekt mervärde för verksamhetens kunder genom att stödja andra processer.

Processtyper

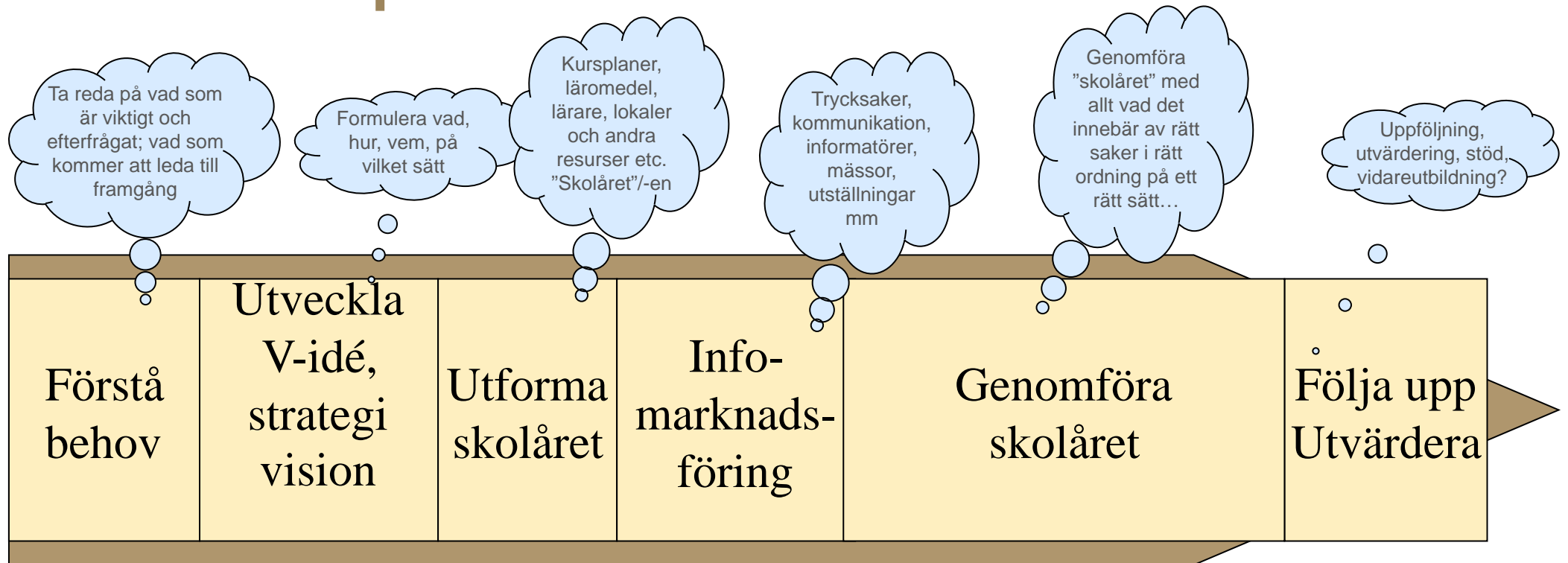
- Ledningsprocess/-er
 - Ledningsprocesser är en speciell typ av processer som brukar räknas till de stödjande processerna.
 - Ledningsprocesserna förser t ex verksamheten med mål, strategier, visioner och övergripande beslut etc.

Verksamhetens processer

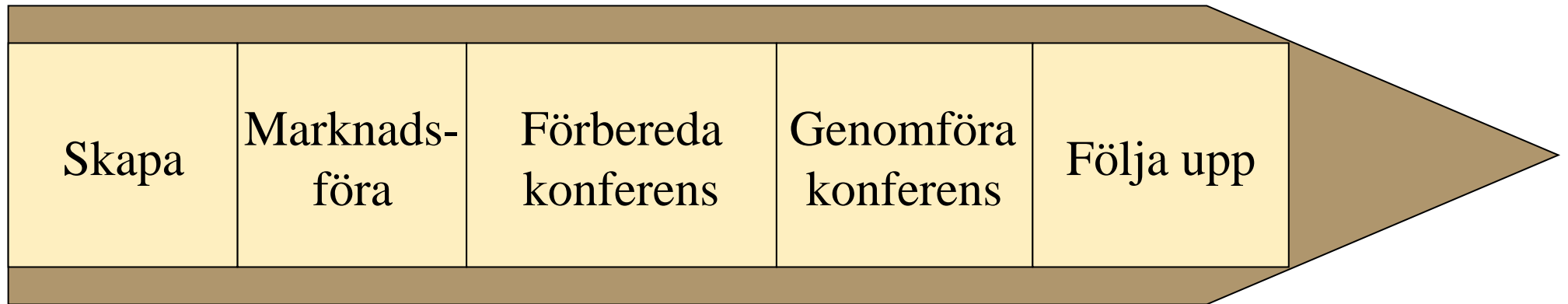
En generell processkarta



Exempel skola



Övergripande process - HUR!



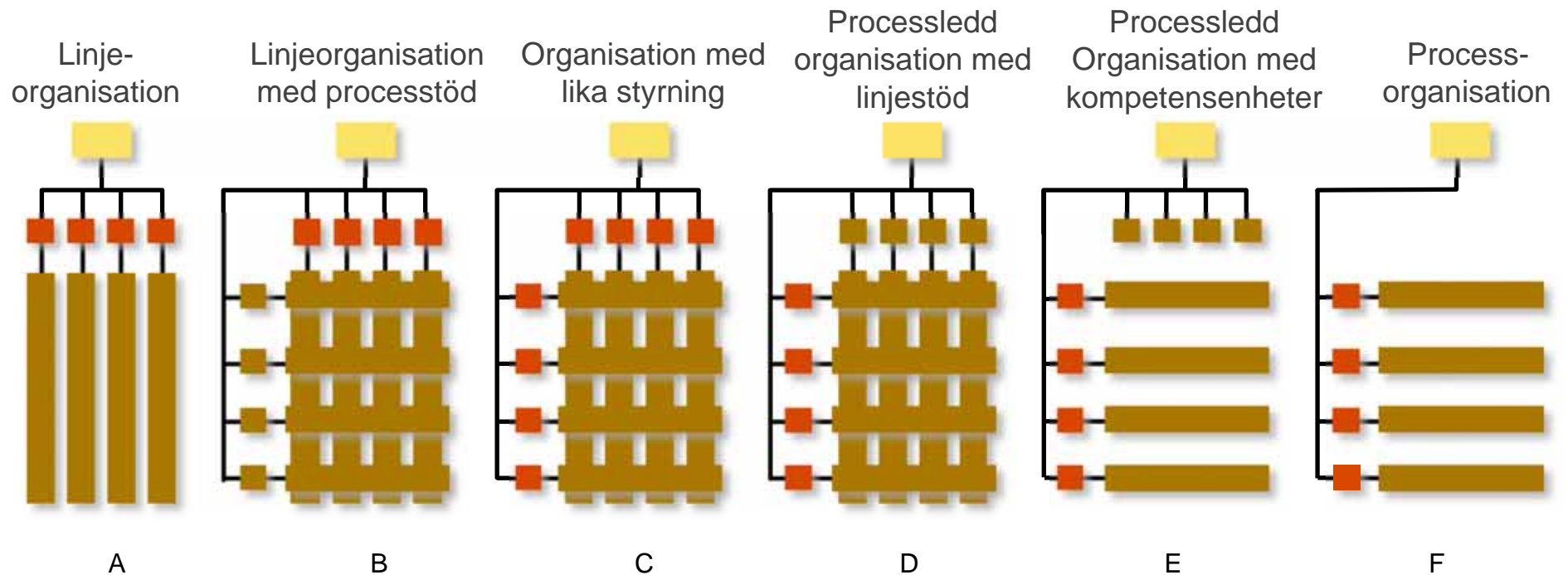
Skapa

- Hitta samarbetspartner
- Bestämma lokaler för konferens
- Överenskommelse samarbetspartner
- Bestämma Budget
- Forma projektgrupp
- Hitta teman
 - Diskussion projektgrupp
 - Nationella samrådsgruppen
 - Förra årets utvärdering
 - Pris/utmärkelser som skapar program
 - Besök andra konferenser
- Diskutera talare
- Kontakt talare
- Ta fram programhäfte

Växla till Lena

Repetera vad vi pratat om hittills.

Linje/Process – teoretiska kombinationer



Hur hårt skall vi styra processerna?



Modell för processledning

Etablera
och styr



Definiera



Utvärdera



Förbättra

- 1.1 Formulera motiven för ett processorienterat arbetssätt
- 1.2 Involvera och engagera
- 1.3 Identifiera viktiga kunder och deras behov
- 1.4 Identifiera övergripande krav
- 1.5 Identifiera utfästelser
- 1.6 Identifiera övergripande processtruktur
- 1.7 Bestäm strategi för det fortsatta processarbetet
- 1.8 Etablera organisation för processarbetet
- 1.9 Följ upp, utvärdera och förbättra

Ledningen

- 2.1 Klarlägg processens förutsättningar
- 2.2 Utse processteam
- 2.3 Definiera processen
- 2.4 Kommunicera och förankra
- 2.5 Fastställ krav och identifiera utfästelser
- 2.6 Beskriv/kartlägg processen
- 2.7 Genomför uppenbara förbättringar
- 2.8 Definiera mått för processen
- 2.9 Etablera mätning och uppföljning
- 2.10 Sätt mål för processen
- 2.11 Säkra berörda medarbetares kunskap om processen

- 3.1 Sammanställ och rapportera resultat
- 3.2 Analysera processens utfall
- 3.3 Genomför ev. benchmarking

- 4.1 Prioritera processförbättringar
- 4.2 Genomför processförbättringar
- 4.3 Stäm av mått och mål samt utfästelser
- 4.4 Säkra den förbättrade processen
- 4.5 Uppmärksamma goda prestationer

Processansvarig

Att definiera processer:

7 frågor som ger er processen

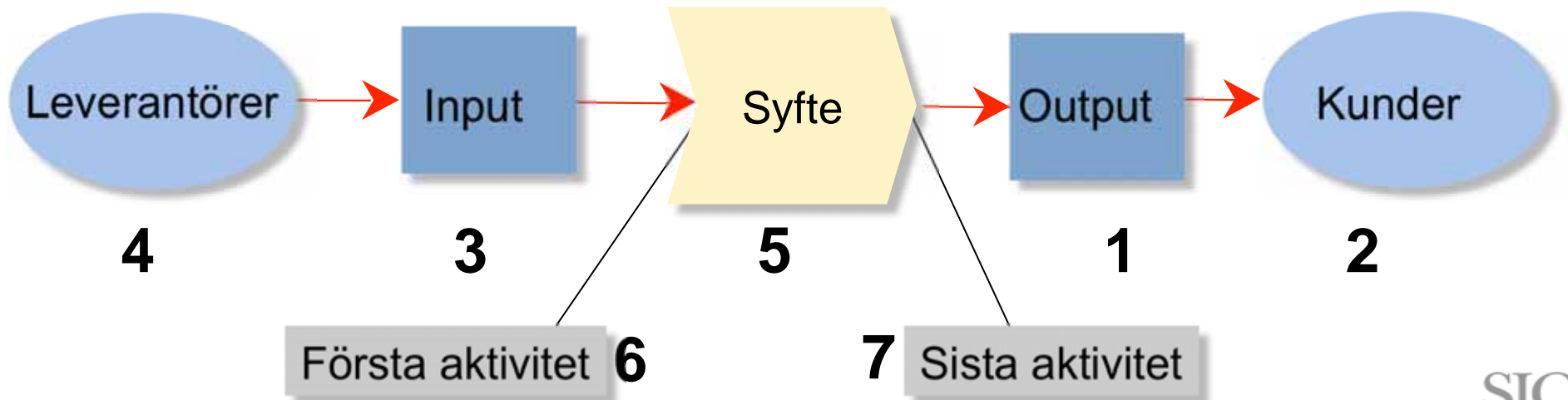
1 Vilka är produkterna (varor o tjänster) vi levererar? Produkt/output

2 Vilka levererar vi dem till? Kunder

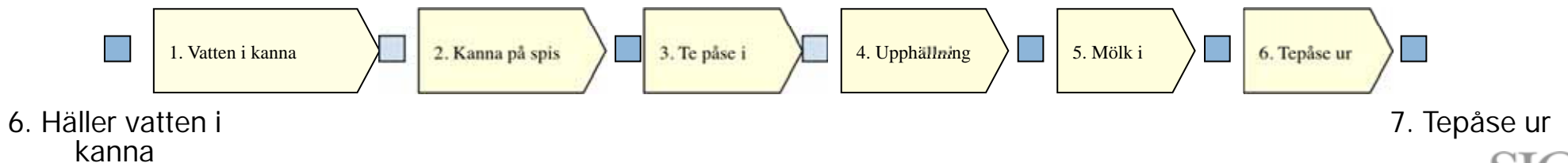
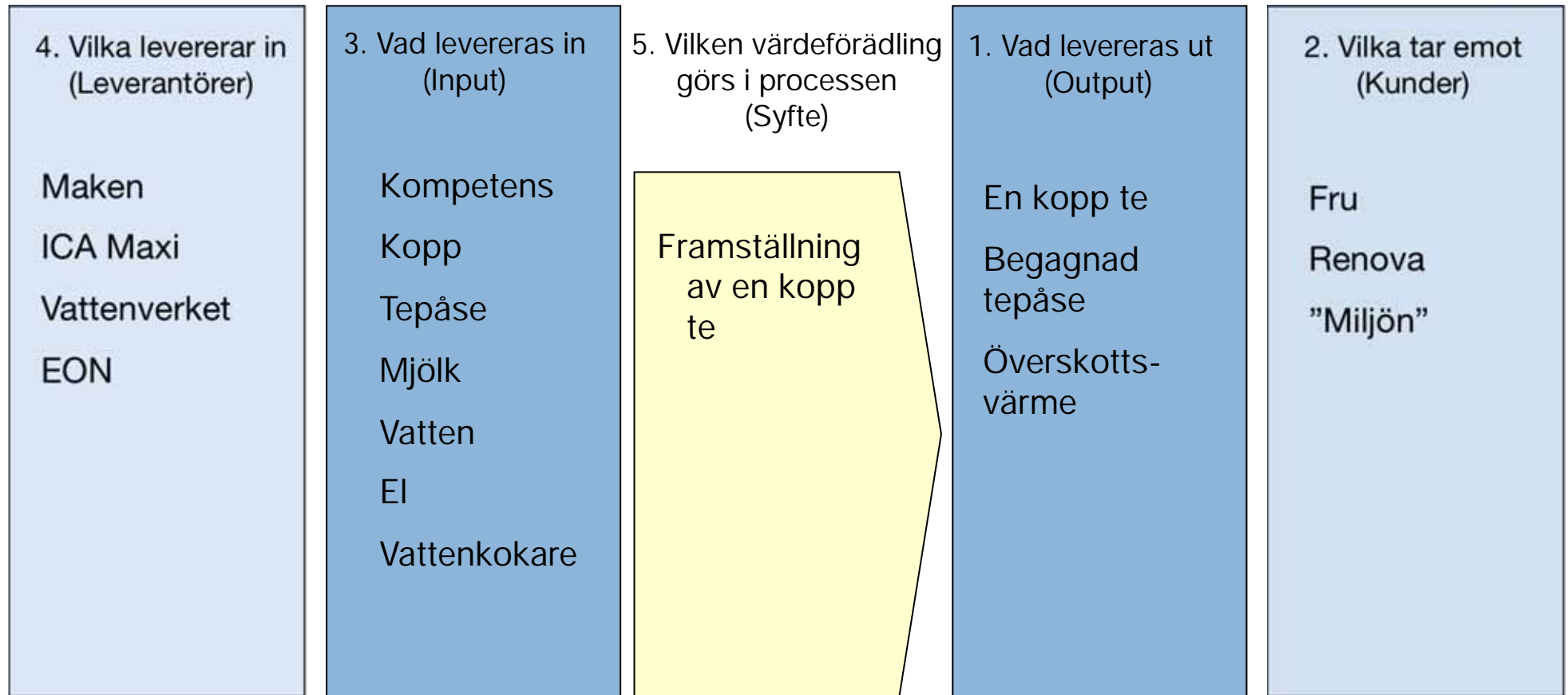
3 Vad behöver vi för att kunna "skapa" produkterna? "Input"/"material" in

4 Vilka förser oss med "inputen"? Leverantörer

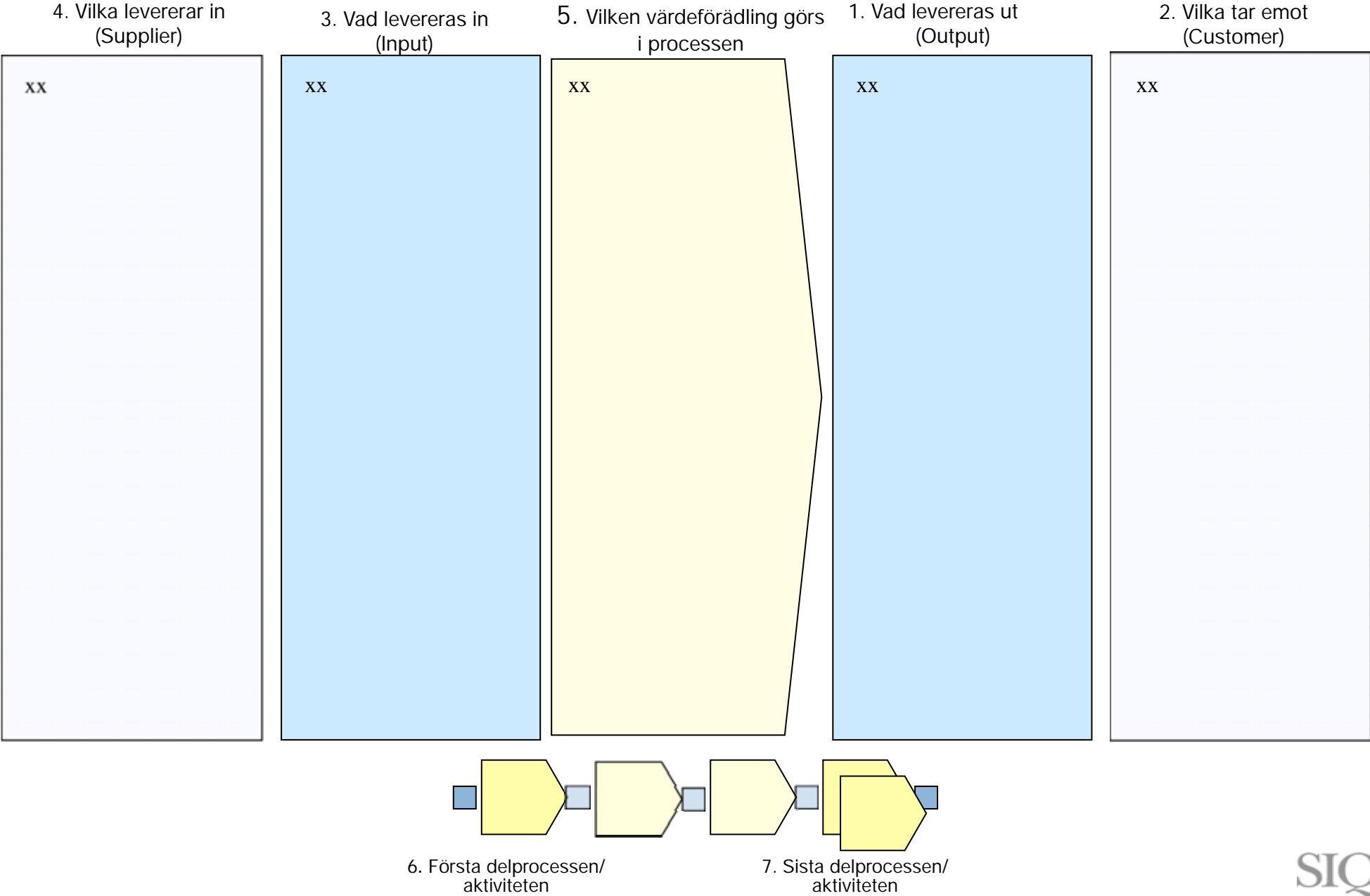
5 Vad är vår värdeförädling? Syftet



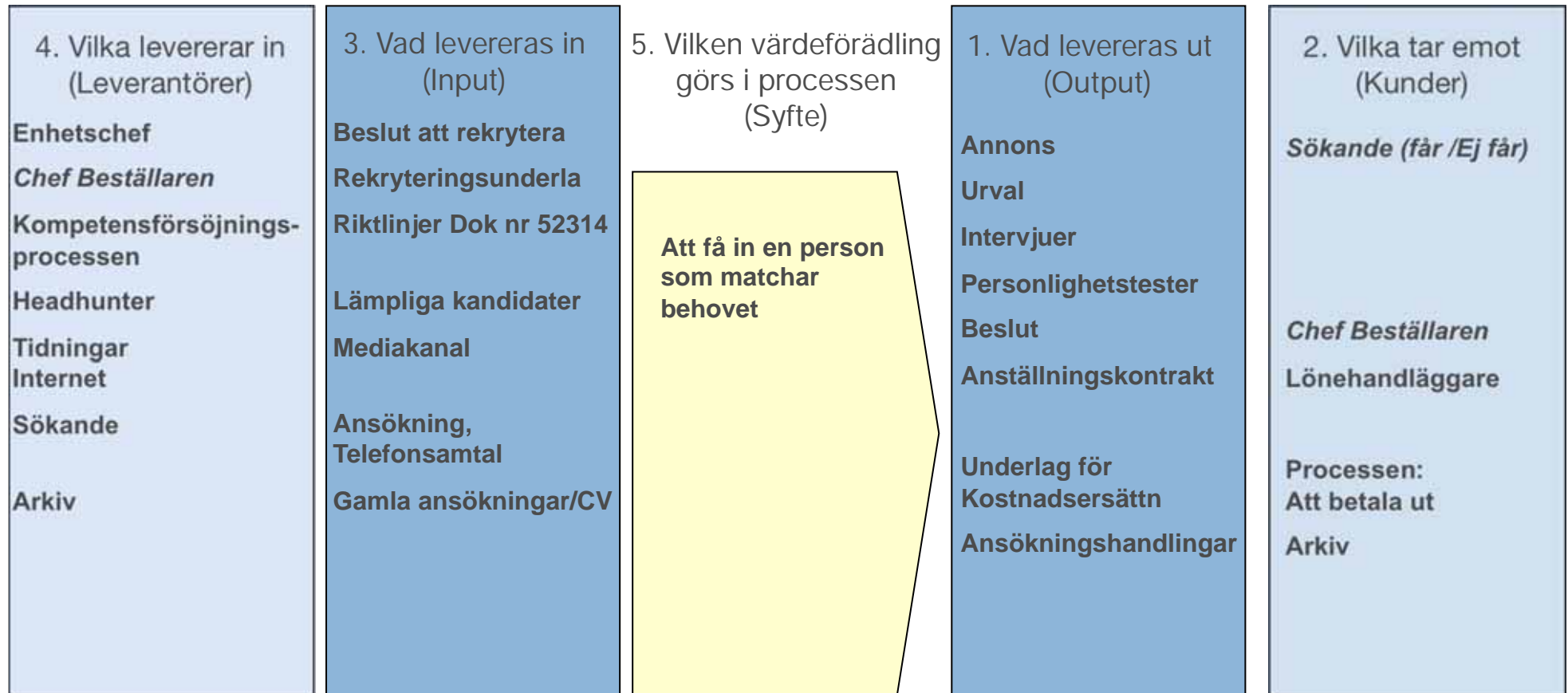
SIPOC: att koka och leverera te till fru



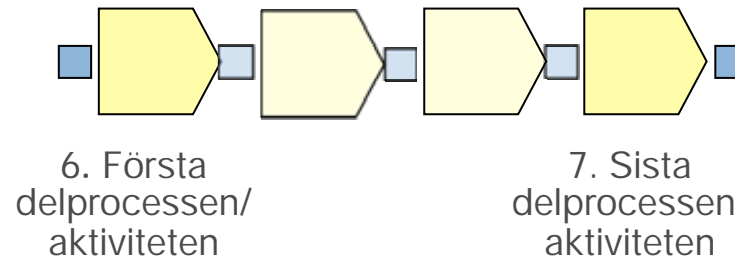
2.3 Definiera processen (SIPOC):



Exempel: Att rekrytera ny personal



Tar emot beslut att rekrytera



Ärendet arkiverat

Att mäta och följa upp

SIQs processuppföljning

Process	Process-ägare	Hur fungerar processen?	Pro
Verksamhetsutvärdering			
<i>USK</i>			
*Informera (alla aktiviteter som görs för att sälja in och få deltagare och examinatorer)	BGH		fler
*Utvärdera (från exautb till dk beslut)	BGH		
*Visa upp (Ceremonier, öppna hus, vinnarblad, mottagarkonferens...)	BGH		
<i>Bättre Skola</i>			
*Informera	FL		fler
*Utvärdera	FL		ojär
*Visa upp	FL		
<i>Diplomering</i>			
*Försäljning av SIQ Diplomering	BGH		fler
*Att genomföra SIQ Diplomering	RC		
Konferenser och studieresor			
Att arrangera konferenser	BN		fler
Att arrangera studieresor	BN		fler
Rådgivning och utbildning			
Att få in kunduppdrag	JR		inge
Att genomföra kunduppdrag	JR		adr
Att genomföra processledningsprogram	JR		
Att genomföra benchmarking/konsortiestudier	JR		und
Att genomföra inSIQmätningar	RC		
Utveckling			
Att utveckla nya metoder och verktyg som stöd för verksamhetsutveckling	RC		inte
Att få in projekt	JK		
Att driva och delta i utvecklingsprojekt	JK		
Att bearbeta och sprida kunskap från utvecklingsprojekt	JK		
IF-nätverk			
Att stödja Intressentföreningen (medlemsrekrytering, -vård och -service)	MW		tillä
Att genomföra IF-nätverksträffar	MW		
Kommunikation och marknadsföring			
Att utveckla och aktualisera hemsidan	MW		
Att ge ut Kundorienterat	MW		vetä
Samordna marknadsföring	MW		ny
Att distribuera trycksaker	MA		
Ledningsprocesser			
Verksamhetsplaneringsprocessen (5.1)	JK		
Processledning (1.3)	JK		

SIQs modell för processledning

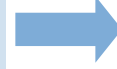
Etablera
och styr



Definiera



Utvärdera



Förbättra

- 1.1 Formulera motiven för ett processorienterat arbetssätt
- 1.2 Involvera och engagera
- 1.3 Identifiera viktiga kunder och deras behov
- 1.4 Identifiera övergripande krav
- 1.5 Identifiera utfästelser
- 1.6 Identifiera övergripande processtruktur
- 1.7 Bestäm strategi för det fortsatta processarbetet
- 1.8 Etablera organisation för processarbetet **1**
- 1.9 Följ upp, utvärdera och förbättra

Ledningen

- 2.1 Klarlägg processens förutsättningar
- 2.2 Utse processteam **2**
- 2.3 Definiera processen
- 2.4 Kommunicera och förankra
- 2.5 Fastställ krav och identifiera utfästelser **3**
- 2.6 Beskriv/kartlägg processen **4**
- 2.7 Genomför uppenbara förbättringar
- 2.8 Definiera mått för processen **5**
- 2.9 Etablera mätning och uppföljning **6**
- 2.10 Sätt mål för processen **7**
- 2.11 Säkra berörda medarbetares kunskap om processen **8**

Processansvarig


- 3.1 Sammanställ och rapportera resultat
- 3.2 Analysera processens utfall
- 3.3 Genomför ev. benchmarking

- 4.1 Prioritera processförbättringar
- 4.2 Genomför processförbättringar **9**
- 4.3 Stäm av mått och mål samt utfästelser
- 4.4 Säkra den förbättrade processen
- 4.5 Uppmärksamma goda prestationer **10**

SIQs ProcessIndex

SIQ

SIQs ProcessIndex

- 
- 10** Målen höjda och kontinuerligt förbättringsarbete bedrivs
 - 9** Utvärdering och förbättringar genomförda
 - 8** Berörda medarbetare har tillräcklig kunskap
 - 7** Mål för processen är satta
 - 6** Mätning och uppföljning etablerad
 - 5** Mått är definierade
 - 4** Processen är beskriven/kartlagd
 - 3** Krav är fastställda och utfästelser definierade
 - 2** Processen är definierad
 - 1** Processen är identifierad och processansvarig är utsedd

© SIQ - Institutet för Kvalitetsutveckling

SIQ

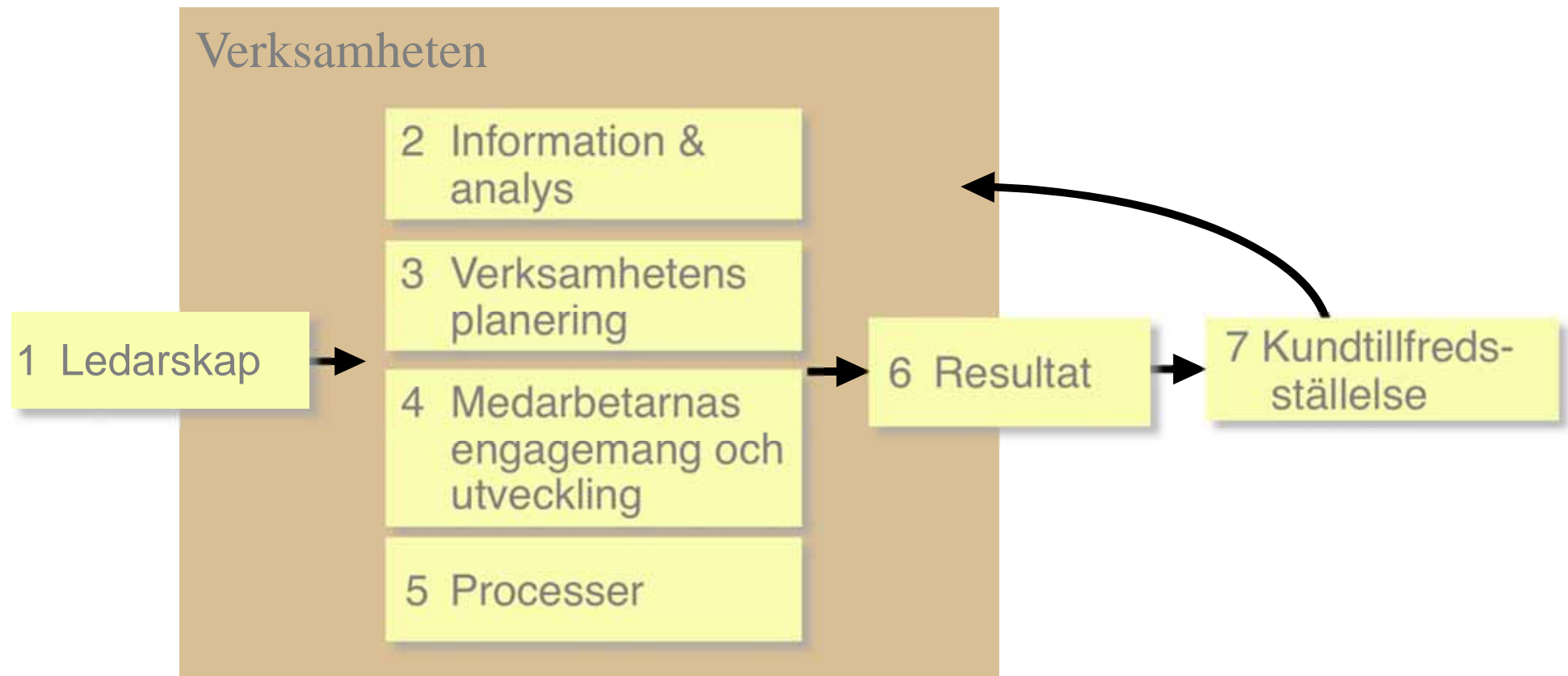
Processuppföljning

Processindex: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Process A	X	X	X	X	X	X			●	
Process B	X	X	X	X		●				
Process C	X	X	X	X	X	X	X	●		
Process D	X	X		●						
Process E	X	●								
Process F	● X									

● = Mål

Processer i Kvalitetsutmärkelsen Bättre Skola



Har ni lärt er något?