

# Ordlista

Vad?	Kort beskrivning
Aktivtetsflöde	Är en visualisering och detaljering av en process som visar vilka aktiviteter som genomförs och vem (vilken aktör) som utför arbetet för att åstadkomma specificerat resultat.
Aktivt lyssnande	Lyssna uppmärksamt på vad som sägs över och under ytan i ett samtal. Över ytan pratar vi sakfrågor, under ytan hittar vi känslor, förhållningssätt, attityd, rädslor, viljor mm. En grundläggande kompetens hos en förändringsledare.
Business Model Canvas	En metod för att beskriva affärsmodellen för en verksamhet. Den beskriver grunden för hur en verksamhet skapar värde för sina kunder.
Design studio	En workshopmetod för samskapande där man bygger på varandras idéer.
Flaskhalsanalys	Metod för att analysera processer. Personberoenden.
Hindersprövning	Genom en strukturerad hinderprövning tar vi ner visionen (den ideala framtidsprocessen) på en nivå som går att införa på kort sikt, dvs den realistiska imorgonprocessen.
Holistiskt synsätt	Att åskådliggöra hur utvecklingsinitiativ bidrar till verksamhetens vision, affärsidé, kärnvärden, strategiska målområden och verksamhetsmål.
Kund- och aktörsresor	Metod för att beskriva kundens/aktörens upplevelser i mötet med en tjänst.
Open Space	En workshopmetod som bygger på att deltagarna själva utformar programmet och organiserar sig. Självorganiserade workshops/konferenser.
PEMM The Process and Enterprise Maturity Model	En metod som används för att utvärdera processmognaden i en verksamhet. Fyra företagsförmågor att bemästra är: ledarskap, kultur, expertis(kunskap) och styrning. Fem möjliggörare/kriterier är: processens utformning, processens aktörer, processens ägare, processens infrastruktur och processmätningar.
Personas	Ett verktyg för att beskriva sina målgrupper. Ger själ, liv och känslor.

Vad?	Kort beskrivning
Probleminventering i processkarta	Metod för att hitta var behovet av förbättring är som störst. Genom att skriva upp varje problem på en röd notis och placera denna på platsen i processkartan där problemet uppstår/upplevs får vi en tydlig bild över problemområden eller "problemkluster" och där det alltså kan vara viktigast att vi börjar införa ett förbättrat arbetssätt.
Processkartläggning	En metod för att översiktligt beskriva vad som görs i en verksamhet, vilket resultat och värde som skapas för kunden. En process kan detaljeras i ett aktivitetsflöde som visar hur arbetet genomförs och vem som utför arbetet för att åstadkomma specificerat resultat.
Processer - Idagprocessen	En metod för att beskriva nuläget, vad som görs i en verksamhet, vilket resultat och värde som skapas för kunden. Processen detaljeras i ett aktivitetsflöde som visar hur arbetet genomförs idag och vem som utför arbetet för att åstadkomma dagens resultat.
Processer - Framtidsläge	En metod för att beskriva det visionära framtidsläget av en process. När vi skissar på framtidsläget försöker vi sikta framåt och frigöra oss från de begränsningar vi har idag, t ex organisation, teknik och kultur. Vi skapar en vision att sträva emot. Att använda framtidsläget istället för idagprocessen när vi tar fram den realistiska imorgonprocessen ger ett bättre resultat med en högre innovationsnivå.
Processer - Imorgonprocessen	En metod för att beskriva en realistisk imorgonprocess som kan införas inom en snar framtid (till motsats mot den visionära framtidsläget).
Strategikarta	Strategikartan visar hur respektive process bidrar till att uppnå de övergripande verksamhetsmålen. Genom att utgå från de övergripande och redan fastställda målen erhålls en sammanhållen kedja av mål som kan kopplas till varandra.
Tid- och kostnadsanalys	Metod för att analysera processer. Aktiv tid, passiv tid, cykeltid
Värdeanalys	Metod för att analysera processer. Värdeadderande, icke värdeadderande, spill
World café	En workshopmetod för samskapande där man bygger på varandras idéer.
Överlämningsanalys	Metod för att analysera hur många överlämningar mellan roller/organisatorisk enhet som görs i en process.