

# Q-bullen

Nr 2 - Maj 1993

Husorgan för Kvalitet i Televerkets kärnverksamhet



## Q-bullen ingen megafon

Vi fick glädjande respons på första numret av Q-bullen. Många har hört av sig.

Vi påminner om att bullen är en kommunikationsbärare, inget informationsblad, ingen "megafon", som någon uttryckte det. Gärna tar vi emot fler bidrag, synpunkter och idéer!

Det finns några fler CD-skivor med Eddie Reader, med nollfelslåten "Perfect", att dela ut.

Det kom några lite snipigare kommentarer också, t ex "Det vet man väl hur det är med såna där blad. Dom börjar med höga ambitioner, sen blir det bara insändare, och till slut kakrecept".

För att förekomma ytterligare kommentarer i den riktningen publicerar vi redan i detta nummer ett recept på fantastiska Q-bullar, samt insändarna i artikelform. Vi tackar för idén.

Ambisen håller vi högt ett tag till. En ren kvalitetsfråga.

## C-G Qvist Fler chefer än ledare?

Claes-Göran Qvist, Rgn V, med en efternamnsstavning som förpliktar, tror sig ha ett av svaren på förra numrets fråga "Varför är det så ont om Q?". Han anser att televerket har fler chefer än ledare. – I stället för målinriktade är de ofta och i större utsträckning resultatnriktade, säger han.

I första numret av Q-bullen fanns ett citat ur Hasse Alfredsons bok "Varför är det så ont om Q?" Det citatet läste Claes-Göran Qvist, och kontaktade Q-bullen.

Claes-Göran kom till Televerket för sju år sedan. Dessförinnan var han militär i två decennier. Och i försvaret fostrar man, enligt C-G Qvist i första hand ledare, sådana som drar i repet, stöttar, lyssnar och som är föredömet för den underställda personalen.

– Chef och ledare är egentligen två skilda roller, tycker han. Vi har i verket många som lever i den gamla chefsrollen. De fungerar då som förvaltande och utförande chefer i stället för att vara ledare, ledare av utveckling, förbättring och förnyelse – allt enligt kund-, konsument- och marknadsbehov.

– Vi har numera ett antal kvalitetschefer, samordnare, internkonsulter, handledare, processledare, projektledare med flera, som försöker föra fram och implementera kvalitetsbegrepp, kon-

cept och metoder inom våra respektive enheter och bolag, fortsätter han.

– Varför är det så ont om Q i dessa led? Varför är våra chefer inte ledare också? Varför visar de inte vägen och är föredömen när det handlar om kvalitet? Varför har de inte insett att kvalitet, rätt kvalitet, är en överlevnadsfråga för företag?

– Det är än märkligare med tanke på att personalen, i fält och och på kontor, oftast snabbt inser fördelarna med och betydelsen av kvalitetsarbetet!

Claes-Göran Qvist hänvisar till det Jan-Olof Rosén skrev i första numret av Q-bullen, att "gemensamt går vi mot TQM".

– Vad jag förstår står just M:et för management, ledning, säger Claes-Göran. Det kanske är på det viset, att för att gemensamt kunna gå mot TQ (Total Quality) behöver vi just TQM, vi behöver ledningens insikt och vilja att vara det föredöme som krävs.

# Utan morötter stannar åsnan

Kvalitet är så mycket. Det är faktiskt lättare att säga vad som inte är kvalitet.

Allt som inte fungerar efter bästa förväntningar är icke-kvalitet, brist på kvalitet.

Kvalitet är allt ifrån den gamla kontrollingenjörskvaliteten via ordning och reda i arbetet ända fram till uppfyllande av kundens förväntan.

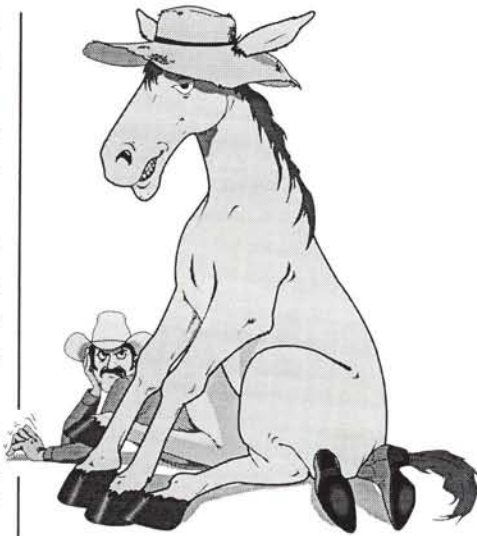
Men till kvalitet hör också gott ledarskap och trivsel i arbetet. Det är helt säkert så att detta är ett villkor för att på lång sikt kunna uppfylla de andra kvalitetskriterierna.

Arbetsglädje, entusiasm, motivation är nödvändiga ingredienser.

En viktig del i ledarskap är att man har riktiga belönings- och "besträffnings"-system. Detta är det gamla "management-by-objectives"-ledarskapet. Piskan och Moroten, som det kallas i folkmun.

I ett kvalitetssystem måste det ingå ett vettigt och balanserat system både för att uppmuntra och för att korrigera. Detta är organisationens signalsystem.

Det är inte bara viktigt för individen, utan även för hela organisationens funktion, att man sänder tydliga signaler, och att signalerna konvergerar för enheter och



befattningshavare som skall arbeta ihop i *partnerskap*.

I ett krisutsatt Sverige finns det en risk att det alltmer lutar åt betoning på piska snarare än morötter. Samtidigt kommer både den gammallutherska pliktdogmen och jantelagen till heders. I förra numret av Q-bullen läste vi t o m rubriken "Förbud mot morötter?".

Det är troligt att ett sådant system blir självhämmande, och medverkar till att både förlänga och fördjupa krisen. Det måste finnas rum för arbetsglädje och engagemang.

Utan morötter stannar åsnan!

## DEFINITION

*kvalitet*

= *egenskap, beskaffenhet, värde, klass, sort, sortering.*

(*Synonymordboken, Strömberg's förlag, 1972*)

## Är det sant eller bara information?

Redan första numret av Q-bullen har väckt debatt om Q-bullens status. Är innehållet att betrakta som Huvudkontorets direktiv, som alla måste rätta sig efter, eller är det bara enskilt tyckande, ett forum för personliga åsikter? Vilken är målgruppen?

Visserligen stod det i första numret att Q-bullen i första hand vänder sig till kvalitetsaktiva inom Televerket, men tänk om någon får tag i tidningen i andra hand. Eller detta eller kommande nummer, som inte innehåller någon programförklaring?!?

Tänk om någon missuppfattar informationen och får ytterligare vatten på sin kvarn av missuppfattningar kring kvalitet.

Skall tidningen läsas in eller får den visas för chefer och kollegor? Bör inte varje artikel vara försedd med en statusdeklaration, så att läsaren vet om det är Televerkets officiella ståndpunkt, Division NätTjänsters fastställda policy, NQ:s framspånade idéer eller någon enskild gräsrots högst personliga tyckande? Vad gäller egentligen?

Vad tycker Du?

## Bara två små usla Q

– Jag är så sugen, så sugen. För vi har bara hittat två små usla Q på hela dagen.

(Ur Hasse Alfredsons bok "Varför är det så ont om Q?" Bonniers 1968.)

# NätTjänsters processer

Sedan flera år pågår arbete med att kartlägga verksamhetsprocesser inom stora delar av Televerket. Efter omorganisationen 91-92 har nyttan av att ha enhetliga processer framgått allt tydligare.

Verksamhetsprocesserna ger oss en möjlighet att klargöra flöden, gränssnitt och ansvarsgränser på ett överskådligt sätt. De har visat sig vara mycket användbara vid utarbetande av samarbetsformer mellan olika enheter inom Televerket.

För att skapa en struktur på arbetet inom NätTjänster har man enats om att definiera huvudverksamheten som fem divisionsprocesser:

- Tjänsteutveckling
- Nätutveckling
- System- och produktutveckling
- Drift och service
- Kundorder

Syftet är att få ett ramverk som håller samman verksamheten inom divisionen.

För att samordna och koordinera utarbetandet av ovanstående divisionsprocesser har ett projekt startats, som skall klargöra roller och arbetsmetoder, samt ge förutsättningar för en ISO9000 certifiering.

Projektet har till uppgift att:

- Klarlägga de överordnande sambanden mellan de fem divisionsprocesserna.
- Koordinera information om och förankring av dem bland processansvariga på såväl regioner som huvudkontor, samt på division TeleTjänster.
- Koordinera att kartläggningen som utförs på huvudkontoret och på regionerna sammanjämkas till en helhet, där gränssnitten mellan delarna är klart definierade.

Målet är att divisionsproces-

serna skall vara beskrivna, samordnade och förankrade i oktober -93. Diskussion skall vara inledd med samtliga regioner och partners i juni -93.

Ett förslag till struktur för divisionsprocesserna kommer att distribueras till samtliga nätchefer och kvalitetschefer i mitten av maj. Därefter vidtar en intensiv period då processerna skall samordnas och förankras på och mellan såväl huvudkontor som regioner. Arbetet kommer att utgå från de processer som redan idag finns kartlagda på regionerna i kombination med utsänt strukturförslag. Dialogen kommer i första hand att ske mellan processledare på regioner och huvudkontor. Arbetsgrupper bildas för de olika divisionsprocesserna med representanter från huvudkontor och regioner.

Redan idag har arbetet med en av de fem divisionsprocesserna påverkat samspelet mellan Division NätTjänster och Division TeleTjänster. Processen för tjänsteutveckling har beskrivits från idé om ny tjänst till lansering. De två divisionerna har enats om ett samarbetsavtal med utgångspunkt från tjänsteutvecklingsprocessen.

Arbetet med de fem divisionsprocesserna ger en möjlighet att även för övrig verksamhet inom divisionen skapa effektiva och samstämda processer där verksamhetsansvariga på olika nivåer i organisationen deltar i utformningen.

Lena Nyberg  
Projektledare

(Mer om lyckat processarbete i nästa Q-bulle).

## Kort om ISO

ISO (International Organization for Standardization) är pappa till en mängd olika standards, som fått stor internationell genomslagskraft.

ISO9000-serien, världens mest kända kvalitetsstandard, kom till som underlag för kontraktsuppgörelser i kvalitetsfrågor mellan kund och leverantör.

Det är främst tre standards man normalt refererar till: ISO9001, 9002 och 9003. De kan användas på företag av olika inriktning.

Mest komplett är ISO9001, som kan begagnas av företag med verksamhet inom såväl konstruktion som produktion och service.

ISO9001 ställer mycket små krav på hur saker och ting skall utföras. Det enda som sägs är att företaget skall ha klart dokumenterat sina regler och att det skall följa dessa, sina egna regler.

Vissa minikrav förekommer dock samtidigt som det finns ett antal tillämpningsföreskrifter plus ett otal tolkningar.

ISO9000-serien har ibland anklagats för att leda till byråkrati. I realiteten är det snarare så att byråkratiska organisationer har tagit ISO-standarderna som gisslan för att försvara sin överbyråkratisering.

Den som vill ha mer allmän information om ISO, och om SIS (det svenska standardiseringsorganet), rekommenderas den utmärkta krönikan Standardiseringen i Sverige 1922-1992. Det är en bok som är mycket roligare än dess titel antyder.

## Kort om ISO

Nej då! Artikeln börjar inte om här. Redaktionen vill bara berätta att det som bilaga till detta nummer av Q-bullen följer lite lös information, ett kort om ISO. Håll till godo!

# Christinas Q-bullar

Dessa bullar tar lite tid att göra men är riktiga festbullar. Med ägg och socker i degen. Och en fyllning som smakar mera. Med mandel och pärlsocker på toppen.

Q-bullarna blir faktiskt lika goda som det låter.

## Det här behövs till ca 30 bullar:

- 2 dl mjölk
- 4 dl vetemjöl
- 50 g jäst
- 200 g rumsvarmt margarin
- 1 dl strösocker
- 3 ägg
- ca 6 dl vetemjöl

## Till fyllningen:

- 150 g margarin
- 1 1/2 dl strösocker
- 1 tsk vaniljsocker

## Till pensling:

- 1 uppvispat ägg

## Till garnering:

- Flagad mandel och ev. pärlsocker

## Så här gör man:

1. Smula jästen i en bunke. Värm



mjölken till fingervärme, ca 37 grader. Håll den över jästen och rör om. Tillsätt 4 dl mjöl och arbeta ihop till en deg.

2. Ställ bunken på varm och dragfri plats och låt degen jäsa 30 minuter under duk eller plast.
3. Arbeta sedan in margarinet, sockret, äggen och sist mjölet. Börja med 5 dl. Degen får inte arbetas för mycket. Tillsätt ev. ytterligare vetemjöl.
4. Rör ihop ingredienserna till fyllningen.

5. Ställ folieformar på en plåt. Dela på fyllningen och lägg en klick i botten på varje form.
6. Tag upp degen på mjölat bakbord. Dela degen i två delar. Forma dessa till längder och dela dem i bitar. Forma degbitarna till bollar och lägg i formarna.
7. Tryck ner resten av fyllningen i mitten av bullarna. Använd två teskedar eller klipp ett jack i bullen och stoppa ner fyllningen.
8. Jäs bullarna väl, ca 60 minuter under duk eller 40 minuter i värmeskåp.
9. Medan degen jäser, värm ugnen till 250 grader. Pensla med ägg och strö flagad mandel och pärlsocker över. Grädda i omkring 8 minuter.

Lycka till!

## Grattis till Telia Kvalitet!



Det var högtidligt värre på huvudkontoret i Farsta den 20 april. Vid en ceremoni offentliggjordes vinnarna av utmärkelsen Telia Kvalitet 1933.

För första gången delades denna utmärkelse ut och Televerkskoncernen blev första företag i landet med en egen intern kvalitetsutmärkelse enligt samma kriterier som gäller för utmärkelsen Svensk Kvalitet.

I tävlingsklassen Teleregioner vann *Teleregion Bergslagen* med motiveringen:

– Genom aktivt ledarskap och systematiskt delegering av befogenheter har en stabil plattform byggts upp för vidareutveckling av verksamheten.

I klassen Bolag utågs *Teli Anslutningssystem AB* till vinnare. Domarkommitténs motivering i det fallet:

– Genom systematiskt arbete med kartläggning och förbättring av arbetsprocesserna har god ordning och reda samt ett brett engagemang skapats i verksamheten.

Åtta enheter var med i tävlingen.

## Quality... ...go for it



### Q-bulleN

Utges av:  
Division Nätjänsters kvalitetsaktion  
Ansvarig utgivare:  
Christer Boije af Gennäs  
I redaktionen:  
Christina Almqvist, Jan-Olof Rosén  
Producent: TEXTAB

### Q-bulleN

utkommer alla månader utom juli och augusti.  
Bidrag och synpunkter sändes under adress

### Q-bulleN

rum I11:62, Televerket,  
123 86 FARSTA  
Tel 08-713 12 84 Fax 08-713 10 21

# ISO 9001 i kortform

## 1 Företagsledningens ansvar

Ange huvudinriktning för kvalitetsarbetet. Definiera ansvaret för all personal. Utse en Kvalitetsledare, ge honom befogenheter och medel för sitt arbete.

## 2 Kvalitetssystem

Skall vara heltäckande, dokumenterat och skall följas.

## 3 Kontraktsgenomgång

Säkerställ att du klarar av jobbet innan du skriver på.

## 4 Konstruktionsstyrning

Definiera vad som skall konstrueras och vem som gör vad. Verifiera konstruktionen. Hindra oöverlagda ändringar.

## 5 Dokumentstyrning

Styr framtagning, granskning och godkännande av dokument. Se till att rätt information finns hos rätt person vid rätt tillfälle och att den är förstådd.

## 6 Inköp

Ta reda på vad du behöver. Specificera behovet, välj rätt leverantör och se till att du får vad du köpt.

## 7 Produkter tillhandahållna av köparen

Sköt om dessa som dina egna.

## 8 Produktidentifiering och spårbarhet

Märk delar och material, så du vet vilka som är vad.

## 9 Processtyrning, tillverkning och installation

Säkerställ att processer utförs enligt rätt metod, i riktig utrustning och av kunnig personal.

## 10 Kontroll och provning

Var säker på att delen är riktig innan du accepterar den, och att den fungerar innan du litar på den.

## 11 Kontroll-, mät- och provningsutrustning

Sköt om utrustningarna och kalibrera regelbundet, så att du alltid mäter rätt.

## 12 Kontroll- och provningsstatus

Skilj kontrollerat från okontrollerat, godkänt från icke godkänt, provat från oprovat och fungerande från icke fungerande.

## 13 Behandling av avvikande produkter

Fånga upp, avskilj och granska avvikande delar innan du gör något annat. Att godkänna en avvikelse är att engångsändra konstruktionen.

## 14 Korrigerande åtgärder

Spåra upp och eliminera grundorsaken till alla fel.

## 15 Hantering, förvaring, packning och transport

Låt inte ovarsamhet mellan och efter bearbetningar förstöra bra delar.

## 16 Kvalitetsdokument

Dokumentera hur arbetet utförs. Spar rätt papper på rätt plats och under rätt tid.

## 17 Interna kvalitetsrevisioner

Följ upp att systemet är effektivt och fullgör sin uppgift.

## 18 Utbildning

Se till att personalen är utbildad för sitt arbete.

## 19 Service

Service är också produktion och skall styras på samma sätt.

## 20 Statistiska metoder

Använd tillgängliga hjälpmedel och tala om det för kunden.