

# Q-bulleten

Nr 3 – Juni 1993

Husorgan för Kvalitet i Televerkets kärnverksamhet

## Upphandlingen av ISO 9000-certifiering är klar

Nu är det klart vilket certifieringsorgan som skall certifiera Televerket. Efter samarbete på regionnivå och med bland annat N har ett ramavtal slutits med SIS (Standardiseringskommissionen i Sverige) om att kvalitetscertifiera enheterna inom koncernen.

– Nu kommer hela organisationen att arbeta målmedvetet med kvalitetssatsningarna för att få certifikat enligt ISO 9000, säger kvalitetschefen i Region Väst, Jan-Axel Swensson.

– Upphandlingen blev klar i slutet av maj, efter nära ett halvt års upphandlingsarbete, berättar han.

Det började med att Region Väst begärde in anbud från flera certifieringsorgan. Under tiden visades intresse från de andra regionerna och övriga enheter, varför upphandlingen utvidgades till att gälla hela koncernen, främst då alla regioner, MegaCom AB och divisionerna N och T.

– Sammanlagt inforrades anbud från fem certifieringsorgan och vi valde slutligen SIS, fortsätter Jan-Axel Swensson. Ramavtalet vi slöt med SIS innebär att varje enhet som har för avsikt att certifiera sig enligt ISO 9000-standarderna skall kunna göra avrop mot detta avtal.

Varje enhet beslutar själv om tidsplanen för sin certifiering. Region Väst planerar certifiering i början av 1994.

– Tiden fram till dess innebär ett omfattande arbete med att se till att all dokumentation är klar och att alla rutiner efterlevs ute i organisationen, säger Jan-Axel Swensson.

Certifiering innebär nämligen att SIS gör revision på enhetens hela verksamhet, för att kontrollera att alla rutiner fungerar, att alla anställda har klara och entydiga arbetsuppgifter och befogenheter, att mål och planer efterföljs etc.

– Allt detta är till för att våra kunder skall uppleva oss som ett företag med rätt kvalitet, sammanfattar Jan-Axel Swensson.

För att vidmakthålla certifieringen krävs att standardiseringskommissionen blir nöjd när den gör sina uppföljande revisioner av verksamheten, två gånger per år.



# Efter Nionde November -89 – kör med Partnerskap!

När företag växer och blir alltför komplexa för att bekvämt kunna kontrolleras, fragmenterar man dem, dvs delar in dem i mer eller mindre godtyckligt valda grupperingar eller bolag.

Implosionen av de östeuropeiska kommunistregimerna visade eftertryckligt på svagheterna i att använda planekonomi och centralstyrning för att leda företag. Efter detta har man varit hänvisad till idoga försök att använda marknadsekonomiska principer för att styra



de olika enheterna, även internt. Det egna suboptimerade resultatet betonas, helhetssynen får stryka på foten.

Marknadsekonomin är nog bra om uppdelningen kan göras på sådant sätt att varje enhet är helt oberoende och inte har behov av samverkan med de övriga. Men oftast går inte detta och då kan den få förödande konsekvenser. Det är inget sammanträffande att begynnande affärsorientering inom ett företag ofta går ut på att klå varandra internt på pengar, alltmedan man glömmer både helhet, stordrift och kunder.

Det har varit tunt med alterna-

tiva idéer till plan- och marknads ekonomi som interna styrformer för företag. Men nyligen har man börjat sätta etiketten Partnerskap eller Partnersamverkan på ett nytt metodiskt sätt att internt bygga upp en konstruktiv rollfördelning.

Partnerskap innebär att man tillsammans gör upp fullt klara regler för ett affärsmässigt samarbete med varandra, under beaktande av det ömsesidiga behovet av stordriftsfördelar och helhetssyn. Samt utnyttjande av de gemensamma möjligheterna att göra bättre affärer.

Kanske kan Partnerskap i förening med processtänkande vara ett bättre alternativ till den interna marknadsekonomin?

Vad hände förresten den nionde november 1989? Detta datum kommer förstas att stå i alla bättre historieböcker hundratals år framöver. Det var den kvällen jag, på jakt efter en gås att ta hem till Mårten, på en taxiradio i London hörde rapporten om hur folkmassorna trängde igenom Berlinmuren. Någon gås fick jag inte tag på, men väl en anka. Nosy Duck!

*Christe*

Mer om partnerskap i nästa nr!

## ”Varför är det så ont om Q”

I Kanal 1 i TV kan vi nu, varje onsdag 18.15, till och med den 14 juli, se och höra Hasse Alfredson läsa ur sin bok ”Varför är det så ont om Q”. Det är repris varje torsdag morgon 8.15.

(Hasse Alfredsons bok ”Varför är det så ont om Q?” utgavs av Bonniers 1968.)

## Varför går det så fort att få pass?

Tidigare krävdes minst två besök och upp till sex veckors väntetid för att få ett pass. Trots att antalet passansökningar ökat till ungefär 800.000 per år behöver den sökande idag bara göra ett besök och då med i genomsnitt 8 minuters väntan på passet. Samtidigt blir det lägre kostnader och större säkerhet.

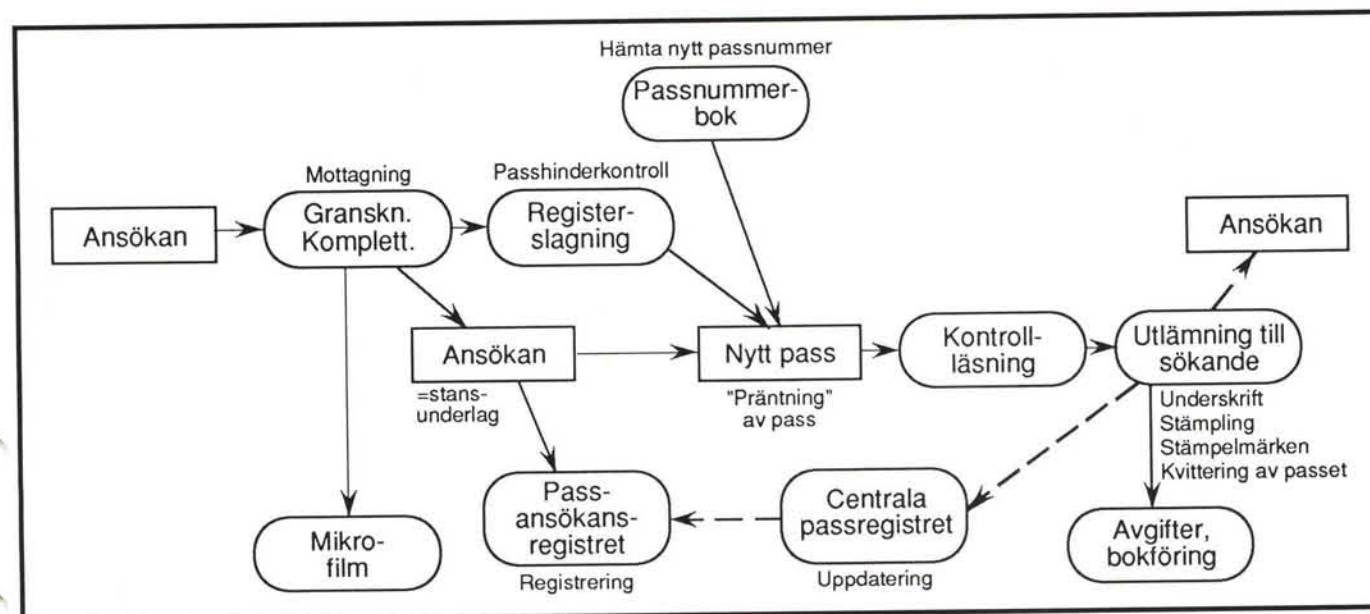
Tidigare fordrade även okomplierade ärenden att den passökande gjorde två besök. Mellan dessa skulle handläggaren hämta uppgifter från olika instanser. Flera olika register begagnades, inte sällan innehöll de inaktuella uppgifter. Det var många kontrollpunkter och det var hög risk för fel.

Antalet passansökningar ökar alltså stadigt. Trots det har det blivit säkrare och billigare för statskassan samtidigt som väntetiden för den passökande har kortats väsentligt. Hur kan det komma sig?

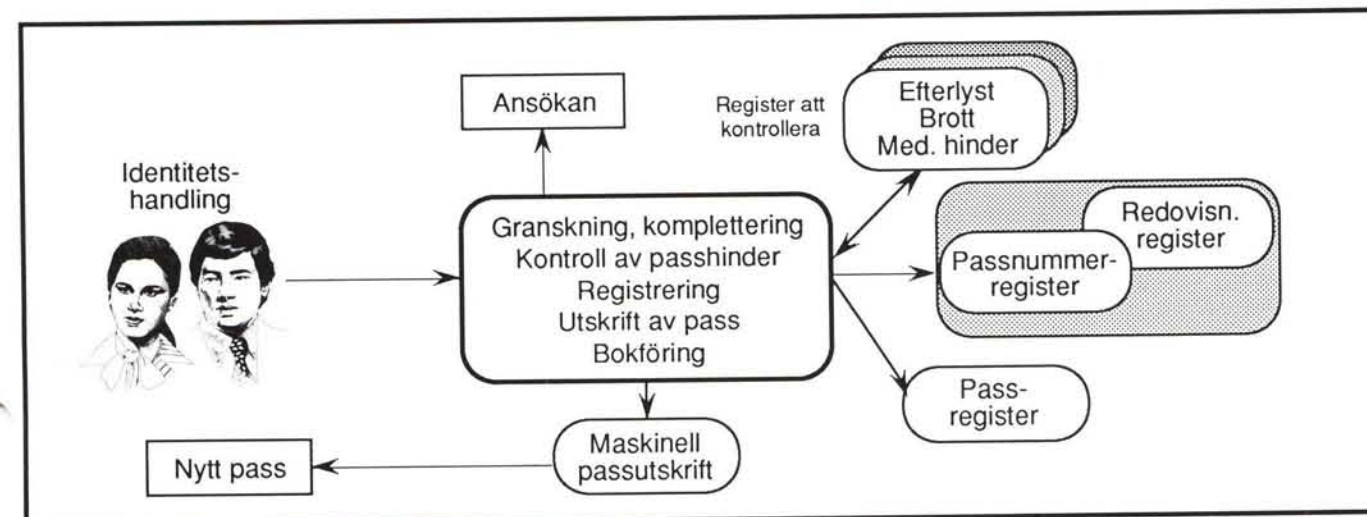
Jo, beslutssituationen är helt förändrad. Den handläggare som tar emot ansökan skall i princip direkt kunna nå all den information som behövs för ett beslut om nytt pass – och även framställa det nya passet medan den sökande väntar. Fotot monteras och den sökande signerar vid disken. Sedan plastas ”försättsbladet” och passet lämnas ut.

All handläggning sker alltså vid en och samma prövnings- beslutsstation. Normalt räcker det att den sökande har med sig en giltig ID-handling. Vid terminalen kan handläggaren också kontrollera medborgarskap och eventuella passhinder.

## Lyckat exempel på processarbete



Så här hanterades passansökan tidigare. Flera arbetsmoment gjordes av olika personer. Handlingarna flyttades från arbetsstation till arbetsstation, ofta med väntetider vid varje moment.



Så här visar statskontoret den nya handläggningsrutinen för pass. Allt sker vid en enda prövnings- och beslutsstation.

”Leveranstiden” var tidigare upp till 6 veckor. Nu är normalt tiden omkring 8 minuter.

Antalet fel som behöver rättas till senare har minskat kraftigt, konstaterar Statskontoret.

Maskinell utskrift gör att uppgifter på passet och i passregistret är identiska. Risken för förfälskningar har minskat.

Tidigare var det per passansökan 33 minuters arbetstid på 6 veckor, nu 12 minuters arbetstid på 8 minuters handläggningstid.

Studien av processen visar färre överlämningspunkter, effektivare verktyg, färre fel, lägre kostnad, större säkerhet och högre kund-

upplevd kvalitet.

Se där, ett handfast exempel på Processutveckling!

Investeringskostnaderna för det nya systemet blev 12 miljoner kronor. De var intjänade på ungefär 3 månader.



## Q-dog

Osborn:

– Dôô, Kålle, vet du vad de e för ras på den där Q-hunden?

Kal:

– Nää, va då?

Osborn:

– Q-chefer, förståss

## C-G Qvist: Dela ut priser till bra ledare!

Claes-Göran Qvist, Rgn V, svarade i Q-bullen Nr 2 på frågan "Varför är det så ont om Q". Han ansåg att Televerket har fler chefer än ledare. – Instifta ett pris för bra ledare, föreslår han nu.

Idag, menar C-G Qvist, ägnar sig många av cheferna mest åt den befintliga organisationen, korrigering av denna och till stor del på strikt kostnadsekonomisk basis.

– Det som krävs är en attitydförändring. Man förändrar visserligen inte människors inställning över en natt, det tog japanerna 20 år, 10 år i USA. Men just med denna vetskap är det hög tid att våra chefer i större utsträckning ägnar sig åt ledarskapet, långsiktighet och exempelvis dämpar resurssynen till förmån för ökad individsyn, både i hjärna och hjärta.

### "Årets ledare"?

Och så kommer C-G Qvist med en konkret idé som avslutning:

– Det kanske är dags att börja premiера de chefer/ledare som verkligen anstränger sig. Varför inte instifta "Årets ledare för kvalitet"?

– Med hänsyn till utmärkelsen Telia Kvalitet och till ledarstil torde vi redan ha en kandidat - Ronny Sjöborg, säger Claes-Göran Qvist och lägger till:

– Vi behöver flera!

## NätTjänsters processer

Sedan flera år pågår arbete med att kartlägga verksamhetsprocesser inom stora delar av Televerket, berättade projektledare Lena Nyberg i förra numret av Q-bullen.

Enhetliga verktyg kommer att ge bra verktyg för framtida förbättringsarbete, skrev hon och vill nu utveckla detta ytterligare.

Lena Nyberg betonar att projektet i första hand har en pådrivande och samordnande roll.

– Den största arbetsinsatsen faller på processägarna inom såväl reigoner som huvudkontor, tillägger hon.

(Mer om detta finns att läsa i aprilnumret av Digitalen (nr 31, årgång 9) samt i Löpsedel nr 4/93.)

Lena Nyberg vill också, som en uppföljning av artikeln i förra numret, betona att arbetet med de fem divisionsprocesserna ger en möjlighet även för övrig verksamhet att inom divisionen skapa effektiva och samstämda processer där verksamhetsansvariga på olika nivåer i organisationen deltar i utformningen.

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