

Q-bullen

Nr 5 – Januari 1994

Husorgan för Kvalitet i Telias kärnverksamhet

Hans Alfredson: Q-hunden portförbjuden på Skansen

Q-bullen har vid samtal med Skansenchefen Hans Alfredson avslöjat att Q-hunden inte är välkommen in på Skansen.

Det hävdas att detta inte är ett fall av rasdiskriminering eftersom inga hundar, oavsett ras, blir insläppta på Skansen.

Hans Alfredson anför som motivering "De andra djuren skulle inte tycka om det".

Q-bullen genmäler då att detta är precis samma motivering som används i praktiskt taget alla klassiska fall av diskriminering.

Q-hunden själv har inte velat kommentera det inträffade. Självfallet, alla romanfigurer står ju i en stark beroendeställning till sina författare!

Hans Alfredson uttalar sig i en exklusiv intervju för Q-bullen angående några av sina tidigare mellanhavanden med Televerket (och nya Telia) i kvalitetssammanhang samt sin syn på kvalitetsfrågor:

– Min definition på kvalitet? Kvalitet är en helt tillfredställande

produkt, vare sig vi talar om en vara eller en tjänst. Det går kanske inte att uppnå, men liksom andra utopier är det något att sträva mot!

– Först och främst ska grejorna fungera, sen ska de fungera bra, vara lätta att använda, inte för komplicerade. Telefoner är komplicerade, med krångliga manualer, det är lätt att göra fel, svårt att göra rätt.

– Kvalitet i livet? Att man personligen har en bra inre balans!

– Om det fortfarande är ont om Q? Bokstaven Q var sällsynt när boken "Varför är det så ont om Q?" skrevs. Numera är den vanligare på grund av influens från svengelskan.



Q-bullen påpekar i all sin blygsamhet att den gjort en insats i området, den också.

Läs mera om Hans Alfredsons syn på kvalitet, blommiga falukorvar och planerade uppföljning på berättelsen om Q-hunden, t ex "Q-hunden som transvestit" inne i Q-bullen, detta nummer!

Kvalitetsaktion, Kvalitetssektion, Kvalitetsauktion?

Det är en kvalitetsmänniskas plikt att glädja sina medmänniskor. Allra gladast blir omgivningen då en nollfelsesdogmatiker kan beslås med att ha gjort fel.

Det är många som triumferande har påpekat att det i vår lilla avsignaturruta står att Q-bullen utges av Division NätTjänsters kvalitetsaktion.

Det ska väl vara kvalitetssektion!

Eller möjligen kvalitetsauktion. Man känner luftdraget från utropen på Bukowski, Sotheby, m fl.

Tyvärr, tyvärr, det ska vara kvalitetsaktion.

Och bakgrunden är följande: Det är ju så att vi människor är vanedjur, vilket bl a för med sig att, även om man har ett aldrig så ambitiöst kontinuerligt förbättringsarbete, så arbetar man sig gradvis ner till någon slags bekväm fortvarighetsnivå. Förbättringarna tenderar med andra ord att gradvis bli mindre och mindre.

För att komma vidare i förbättringsarbetet måste man då och

då göra en mera radikal insats för åstadkomma en språngvis förbättring.



En kvalitetsaktion med andra ord. Jämför t ex med Motorolas sk Six Sigma-program där man på ett par år lyckades minska felen i produkterna tusen gånger!

En tusendel av tidigare felnivå! Med bevisligen lägre kostnader och nöjdare kunder till följd.

På NätTjänster har vi nu en aktion för språngvis förbättring i kvalitetsarbetet. Ett led i denna är det pågående arbetet med ISO-certifiering, som ska bringa ordning och reda, samt tvinga fram processorientering och rollklarläggning. Men det finns förstås fler deletapper planerade i kvalitetsaktionen...

Tyvärr, det var inte fel den här gången, men vi förutser att vi, frivilligt eller ofrivilligt, kommer att glädja er även i framtiden.

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Christen'.

Beträffande Skansens hundförbud

När Hasse blev chef uppå Skansen förlorade vovvarna chansen.

I Gröna Lunden

där dög Gröna Hund, men

vår Q-hund får ej ens in svansen.

Megapristävling

I förra numret utlyste vi en pristävling. Den gick ut på att omforma ett elakt flödesschema för problemlösning, med budskapet "Det gäller alltid att skylla på någon annan", till ett motsvarande flödesschema med positivt budskap.

Villkoret var att det positiva flödesschemat dessutom skulle vara roligare än förlagan.

Vi har fått in ett antal förslag (minst 2) plus ett ännu större antal muntliga kommentarer från folk som grunnat på uppgiften, men gått bet.

Q-bullen konstaterar tyvärr att inget av förslagen fyller villkoren för att rendera ett pris.

Härmed är bevisat att dygden inte är lika underhållande som odygden!

Vin och Sprit siktar mot certifiering

Hembrännarna slår Absolut tillbaka?

Av en artikel i decembernumret av SKF:s tidning Kvalitetsnytt framgår att Vin & Sprit AB nyligen startat pilotprojekt för certifiering.

– En certifiering enligt ISO 9001 är bara en naturlig fortsättning på det kvalitetsarbete vi haft sedan länge.

En talesman för den riksomfattande hembrännarrörelsen, som vill vara anonym, hävdar upprörd: – Osund konkurrens! Vi kommer att kontra med egna kvalitetspriser. Vi har ordning på våra processer!

Utvecklingschefen på Vin & Sprit, Börje Karlsson, är också ordförande för en av sektionerna inom SFK, Svenska Förbundet för Kvalitet:

– Vi förbereder ett seminarium om produktansvar. Det bör kunna vara intressant för många inom vårt område, säger Börje Karlsson.

”Varför gör vi det här för?”

Tomas Holmström, starkt engagerad i arbetet med en av våra processer, började fundera på vad vi egentligen håller på med.

Tomas är avdelningschef på sektor Nätaffärer och ansvarig för bl a vårt samarbete med partners. Det här är resultatet av hans funderingar.

Kvalitet är inte en separat del av verksamheten, kvalitet är ett begrepp som ska genomsyra hela verksamheten. Vi kan sammanfatta processarbetet i tre steg:

1. Ta reda på hur vi gör idag
2. Ta rätt på hur man kan göra det effektivare
3. Fördela jobbet på de personer/ den enhet som är bäst skickad(e) att utföra arbetsuppgifterna.

Vårt kvalitetsarbete ska inte ses som ett projekt, en kampanj eller engångsföretelse, utan är till för att ge oss verktyg att hela tiden förbättra vårt sätt att arbeta.

- Kvalitetsarbetet ska få oss att förstå att bristande kvalitet kostar pengar
- inse att tid, kvalitet och pengar hänger ihop. Ju kortare tid man håller på med en arbetsuppgift, desto högre kvalitet och lägre kostnad. Naturligtvis finns det en nedre gräns för hur kort tid en arbetsuppgift kan ta.

Detta kräver att vi

- kan systematisera vårt arbetsätt
- vet om var flaskhalsar finns, hur dessa kan avhjälpas och minimeras
- kontinuerligt ser över vårt sätt att arbeta och att vi ständigt förbättrar våra rutiner och arbetsmetoder

För att kunna klara av detta krävs att vi först vet hur vi gör idag. Det är därför vi dokumenterar våra viktigaste rutiner.

Vad är målen med kvalitetsarbetet?

- Det första kvalitetsmålet är att bli ISO 9000-certifierade. Detta innebär att vi får en kvalitetsstämpel som är känd utanför Telia, även internationellt. Våra kunder och leverantörer vet då om att Telia är ett kvalitetsföretag enligt en accepterad standard. Detta är också mycket viktigt ur marknads- och konkurrenssynpunkt.

– Det andra och viktigaste målet är att vi får verktyg att ständigt effektivisera vårt sätt att arbeta. Vi stärker företagets konkurrenssituation och framtid. Vi säkerställer våra jobb och utvecklas med dem.

När vi nu ser över vårt sätt att arbeta, med ett finare ord: våra processer, innebär inte det att vi ska anpassa våra processer till organisationen utan precis tvärtom! Detta innebär att ett resultat av kvalitetsarbetet kan bli att vi så småningom ändrar på hur vi är organiserade.

Tomas Holmström



Läs om denna boks författare längre fram i Q-bulleten!

Partnerskap – att bjuda på sig själv

Här och där i organisationer och företag blir ett nytt sätt att arbeta allt mer vanligt: Partnerskap. Partnerskap innebär att två eller flera parter går in i ett samarbete för att stärka var och ens affärsmöjligheter.

I idrottsvärldens lagsporter har konceptet funnits länge, partnerskap är där en nödvändighet som uppmuntras på olika sätt.

Exempel: En forward skulle kunna chansa och försöka göra mål ur dålig vinkel. Lyckas han, vinner han ära. Men misslyckanderisken är stor. Så han passar till en helt fritt stående medspelare, som utan större svårighet gör mål. Hela laget får äran och dessutom blir det prispengar till alla spelarna – vilket det inte skulle ha blivit vid ett missat mål, vid en

förlorad match.

Inom företagsvärlden är det svåra – men effektiva – att låta partnerskapet karaktäriseras av att man inte bara arbetar för sitt eget resultat utan också ser till sin partners bästa.

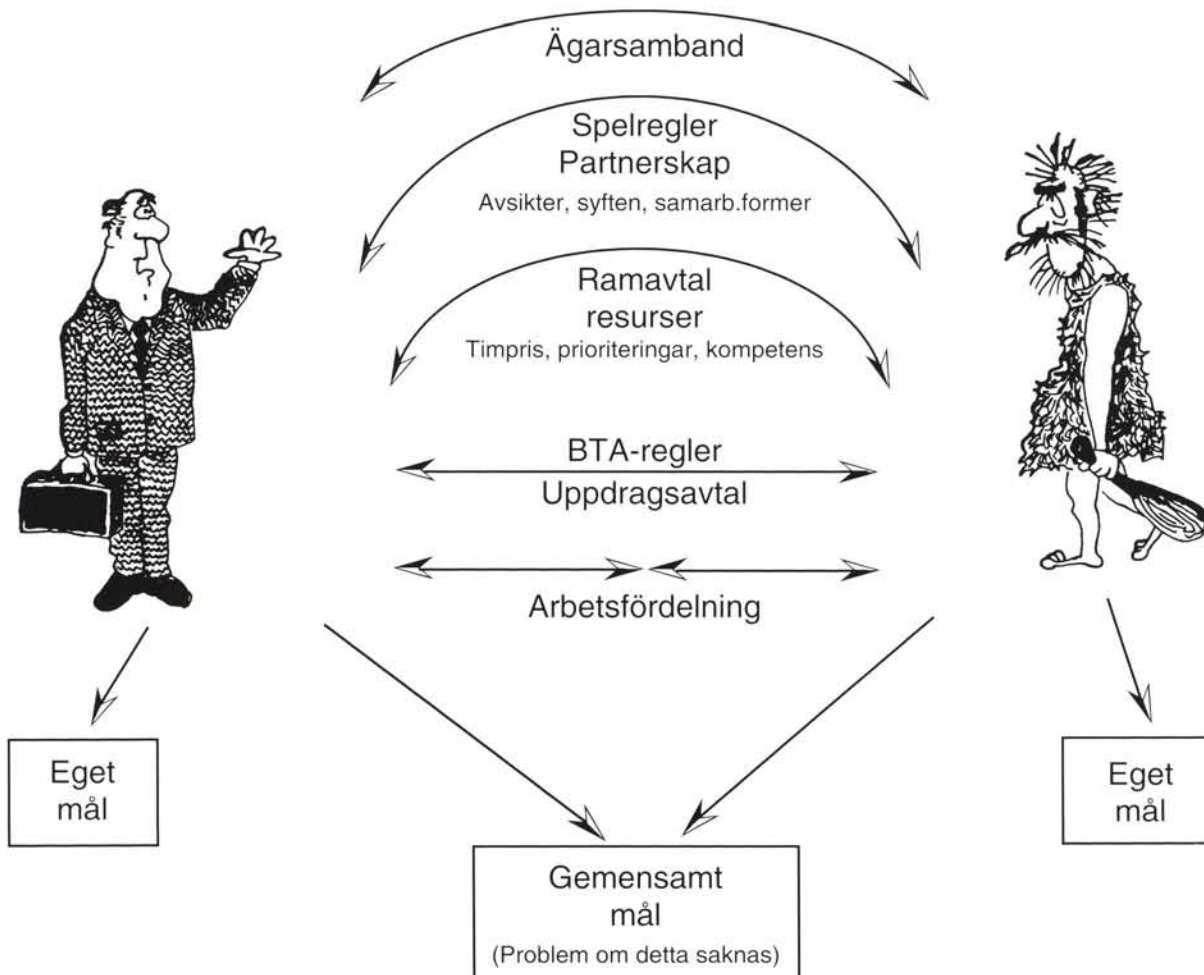
Partnerskapet baseras på förmågan att utnyttja de gemensamma resurserna i partnerkonstellationen. Det kan tillämpas mellan företag men också mellan enheter inom företag.

Partnerskap ger möjlighet att mer satsa på den egna kärnkom-

petensen men också att dela på kostnader för gemensamma funktioner, till exempel forskning och utveckling. Och man kan utnyttja varandras inflytande på olika marknader.

Partnertänkande sägs vara ett sätt att bygga broar och skapa nya förbindelser där kontakter brutits, till exempel vid företagsköp eller omorganisationer.

Q-bullen har talat med ett par personer som kommit i kontakt med konceptet Partnerskap.



Eva Johansson och partnerskapet

Eva Johansson ansvarar för produktplaneringen inom stödsystemområdet. Hon ser gärna att det blir mer av partnerskap och då i flera olika konstellationer. Exempel: Med leverantörer. Inom huvudkontoret. Även med operatörerna i andra länder.

Hur ser Eva Johansson generellt på konceptet Partnerskap?

– Partnerskap innebär att man kommer överens om att samarbeta, bland annat genom att lämna ut uppgifter som man annars inte ger till vem som helst. Inte bara den information som är nödvändig för den specifika affären, alltså.

Eva Johansson nämner Telia Data och Telia Research som exempel på partners.

– Men vi ingår också partnerskap med Ericsson. Och där, som i andra fall, är det viktigt att i avtal reglera vad samarbetet syftar till, dess avgränsning samt hur den information får användas, som

respektive partner bjuder på.

Partnerskap med leverantörer är viktigt. De kan berätta vad det är möjligt att åstadkomma.

Eva Johansson värdesätter också partnerskap med operatörer i andra länder, till exempel i Holland.

– Sådant är nödvändigt om vi skall kunna hävda oss internationellt, säger hon.

Förutsatt att det är ett riktigt partnerskap så är detta, enligt Eva Johansson, inte heller någon dyr form att arbeta i. Tvärtom.

– Man slipper mycket dubbelarbete, varje partner kan satsa på sitt kärnområde och släpper annat



till en partner.

Man lyssnar på varandras behov. Och det hänger mycket på person, om partnerskap skall fungera eller inte, menar Eva Johansson. Hon betonar att man måste ha förtroende för partnern och partnerskapet.

– Partnerskapet måste tydliggöras av managementnivån, just detta att det är viktigt med förmåga att samarbeta och att vara öppen mot partnern, inom ramen för vad man inledningsvis kommit överens om.

– Och det skall genomföras av personer som har accepterat partnerskapet, slutar Eva Johansson.

Thomas Grundsten och partnerskapet

Thomas Grundsten, NU, ansvarar för nätutvecklingen av det kopplade nätet. Han är beställare av forskning och utveckling, en verksamhet där han ser det som värdefullt med ett utvecklat partnerskap. Partnerskap är bra, men skall inte användas i alla sammanhang, säger han.

Thomas Grundsten är i princip för konceptet partnerskap. Därför ser han med viss oro på den senaste utvecklingen.

– Vi har nu ett slags organisationstänkande, med resultatenheter, självständiga enheter, som tenderar till att bryta upp det som tidigare var en sorts partnerskap.

– Med vår forsknings- och utvecklingsverksamhet skulle vi på N behöva mer utveckla ett partnerskap, så vi drar åt samma håll.

FoU skall påverka affärsutvecklingen. Och tvärtom.

Thomas Grundsten förklarar sig förstå värdet av öppenhet mot partnern. Men man behöver inte berätta allt, menar han.

– Var och en har sin profil och bör behålla initiativet. Det går att skapa en relation där båda vinner på samarbetet, även om man inte informerar om allt.

På partnerskapets plussida nämner Thomas Grundsten den positiva effekt som faller även på



den som inte är med i partnerskap. Exempel: Partnerskap med en kund kan ge en utveckling hos leverantören som också är positiv för andra av leverantörens kunder. Och därmed för leverantören.

Men som sagt man skall välja i vilka relationer det passar med partnerskap.

– Jag tror ingen orkar ha sådant i alla sammanhang, säger Thomas Grundsten.

Q-bullen hälsar på hos Hasse Alfredson

Hasse Alfredson, vi har använt din Q-hund som en återkommande figur i vår kvalitetsaktion. Vad tycker du om det?

– Det är helt i sin ordning. Q har ju med engelsk förebild ibland använts som förkortning för kvalitet. Fast på svenska tycker jag det att det ska stavas med K.

– Q-hunden förekom från början i min barnpjäs "Varför är det så ont om Q?", som sattes upp på Dramaten. Sen blev den bok också. Hade den pjäsen skrivits på franska hade den antagligen hetat "Varför är det så ont om K?", fast på franska förstås. Den har för övrigt översatts till bl a finska och grekiska. På finska är det ont om B, och på grekiska vet

jag inte riktigt, de har ju så konstiga krumelurer där.

– Nej, vi har inga Q-hundar på Skansen. Vi släpper inte in några hundar alls, för det skulle inte de andra djuren tycka om.

Kan du ge en definition på kvalitet?

– Kvalitet är en helt tillfredsställande produkt, vare sig vi talar om en vara eller en tjänst. Det går kanske inte att uppnå, men liksom andra utopier är det något att sträva mot.

– Kvalitet är för mig att saker och ting fungerar. Och att de är utformade så att man förstår att använda dem utan alltför konstiga bruksanvisningar.



Christer Boije och Hans Alfredson utforskar tillsammans teleteknikens finesser.

– Jag höll till exempel på att skriva en barnpjäs på en dator med ordbehandlare. När jag skrivit ett tjugotal sidor kom jag plötsligt på att jag skulle numrera sidorna. Aha, tänkte jag, när jag fick upp en meny där det stod ORDNA. Jag tryckte på knappen. Vips fick jag alla raderna sorterade i bokstavsordning.

Det höll på att bli en mycket märklig barnpjäs.

– Jag är nämligen så omåttligt dum. Jag har alltid haft stor glädje av min dumhet, skrattar Hasse. Den tvingar mig att ta rätt på hur saker och ting verkligen förhåller sig.

Vad är kvalitet när det gäller humor?

– Det är svårt att definiera humor, det är lätt att säga emot sig själv om man försöker. Det mesta som har skrivits om humor är mördande tråkigt. En enkel definition är att när folk skrattar är det roligt.

– Humor är ofta en kollektiv upplevelse, många som skrattar tillsammans åt en komedi. Om man sitter ensam och ser en repetition av en komedi är det svårt att brista ut i gapskratt, medan man kan få en djup upplevelse av en tragedirepetition.

Hasse Alfredson trycker på att humor ofta bygger på ett samspel mellan artist och publik.

– Det är svårt att vara kul i TV, säger han.

– Det gäller att anpassa sig till publikens förväntningar. Men man kan också se till att publiken har rätt förväntningar, beroende på situationen. Lindeman-sketcherna tex var ju alltid helt improviserade, och det visste publiken om. Genom att publiken accepterade den förutsättningen gick till

och med ganska enkla skämt hem, såna som aldrig skulle duga i repeterade nummer.

Kvalitetsarbete på Skansen?

– Ja, vi rustar upp taket på Sollidenscenen så att det inte regnar på Bosse Larsson. Det måste väl vara kvalitetsarbete!

Hasse berättar också om att kvalitet ingår som ett naturligt led i allt arbete.

– Det pågår en ständig upprustning av infrastruktur och byggnader på Skansen. Vatten- och elledningar är bytta, Galejan har rustats. Även miljömässigt vill Skansen inta en tätposition och samarbetar med Det Naturliga Steget för att uppnå en ekologisk balans.

Ett projekt på gång är en ram-såg, helst driven av en ånglokomobil, berättar Skansenchefen.

– Vi har förresten fått en alldeles ny telefonväxel installerad här på Skansen av Telia. Jag har en väldigt fin telefon på mitt skrivbord. Men jag förstår inte riktigt hur man använder den, säger Hasse och kastar sig över det lilla kortet med bruksanvisning.

– Jag förstår inte vad som står här. Vilka medf, vad betyder det? **Vilk medf?**

– Nu ska jag knappa in att jag har besök och är upptagen i en timma och fyrtio minuter. Hur gör man det? *23*8*tim min#. Inte fungerar det!

Med förenade ansträngningar lyckas vi så småningom lösa problemet.

– Jaså klockslag. Varför står det inte det, då?

– Och **nedkoppl**, hur gör man det? Jaså, knappen det står E på. Varför står det det E på **nedkoppl**?

Är sketchen om Josehannanon fortfarande aktuell?

– Den sketchen kom till sedan det vid ett tillfälle tagit väldigt lång tid att få en telefon. Men resultatet blev att dåvarande Televerket omedelbart snabbade upp sina rutiner. Så här kan man verkligen tala om att en revy fått vittgående kvalitetshöjande konsekvenser!

– Vi följde upp det med att i slutet av filmen "Att angöra en brygga", då sällskapet som skett nått slutet, lägga in en gratisreklamtext "Detta hade inte hänt om de haft telefon. Gynna Televerket!" GD uttryckte själv sin uppskattning.

Hur jobbar du med kvalitets-säkring?

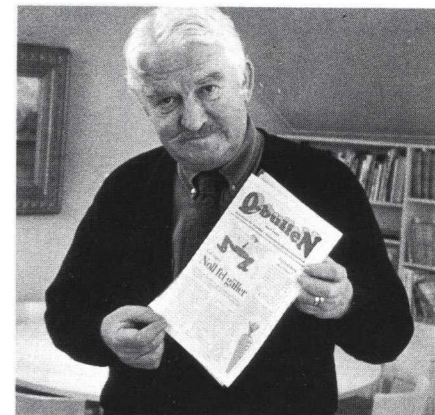
Då jag arbetade med Tage släppte vi **aldrig** något som vi själva inte tyckte var roligt. Vi såg aldrig ner på publiken, vi inlät oss aldrig i resonemang om att det här går nog hem i stugorna, det här duger åt populasen. Vi var alltid två som jobbade tillsammans och kunde på så sätt kvalitetssäkra varandra.

Även med korrigerande åtgärder?

– Korrigerande åtgärder??? Jaså, vad man gör för att fel inte ska upprepas!

– Ja, redan i revyn Gröna Hund införde vi något som vi kallade "Lekstugan". Vi hade märkt att då vi kört en revy ett tag började ensemblen tröttna på de inövade roligheterna och började improvisera, gärna så att medaktörerna kom av sig. Det resulterade i att publiken inte hade fullt så roligt som ensemblen.

– Därför beslöt vi att införa "Lekstugan", ett nummer där alla fick improvisera av hjärtans lust



Q-bullen och dess ständige medverkande, Hasse Alfredson.

mot att de höll sig till manus under resten av föreställningen.

Ja, det var ju ett bra exempel på korrigerande åtgärder.

Blommig falukorv, är det gott?

– Nej, jag tror inte jag tycker om blommig falukorv. Har faktiskt aldrig ätit det. Den visan kom till för att det var en pappa med en pojke som var så väldigt kinkig med maten. Han ville inte äta någonting. Ät nu din gröt, sa pappan. Nej, jag vill ha mask på, sa pojken.

– Pappan, som var väldigt snäll, gick ut och grävde upp en stor bamsig daggmask, och la den på gröten. Du ska ta halva, sa pojken. Pappan, som **var** väldigt snäll, delade masken och tvingade i sig ena hälften. Och pojken började stortjuta.

– Bäääh, du tog min halva, bäääh.

Blir det någon uppföljning av "Varför är det så ont om Q?"?

– Nja, det vet jag inte. Jo, förresten, det finns planer på ett flertal uppföljningar: "Q-hunden blir flygvärdinna", "Q-hunden som Skansenchef", "Q-hunden möter F-hunden" och "Q-hunden som transvestit" för att bara nämna några, skojar Hans Alfredson.

Kurs i all sin dar – projektledare!

Under planeringssamtalet framförde jag önskemål om att få vara med i en grupp som arbetar med processer. Några dagar senare fick jag reda på att jag var anmäld till – Projektledarutbildning.

Det var inte riktigt vad jag hade tänkt mig. Och efter första dagen kändes det förj...t. Alla andra kursdeltagare hade erfarenhet av projektledning och kände dessutom varandra. Jag som inte hade någon projekterfarenhet. Nej, det var inget för mig.

När jag åkte hem hade jag bestämt mig för att hoppa av kursen.

Den andra dagen åkte jag tillbaka bara för att tala om för kursledaren att jag tänkte sluta. Men så blev det inte. Han övertalade mig att stanna kvar.

Det är viktigt

Något av det jag lärde mig på kursen var att det är viktigt:

- att alla har samma utbildningsnivå beträffande projekthantering;



Motstånd mot förändring

(engelsk läsovning)



No, I can't stop to consider any new fangled tools, I've got a battle to fight!!

- att projektet är resursplanerat från början;
- att ha en gemensam projektstart på omkring två dagar, dimensionerad efter projektets storlek;
- att ha ett tydligt gemensamt mål;
- att mäta upp nådda resultat och göra ny bedömning av slutresultatet.

Ansvarsfördelning

Eftersom deltagarna i en projektgrupp även har en chef i basorganisationen så måste det finnas en klar ansvarsfördelning för att det inte skall bli konflikter. Vi fick lära oss att:

- Beställaren fastställer **mål** och **ramar**;
- Projektledaren svarar för **vad** som skall göras;
- Linjechefen svarar för **hur** arbetet skall utföras och av **vem**.

Problemen

De största problemen i projektarbete är kommunikation (26%), obalans mellan ansvar och befo-

genheter (15%) samt dålig samordning (11%).

Så här några dagar efter kursens slut är jag glad att jag genomförde den. Jag fick ju lära mig en hel del. Jag håller med Mark Twain när han säger:

– Det är svårt att spå, särskilt om framtiden.

Christina

Quality... ...go for it

Q-bulleN

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

Q-bulleN

utkommer månadsvis, när ni minst anar det!
Bidrag och synpunkter sändes under adress

Q-bulleN

rum 111:62, Telia AB,
123 86 FARSTA
Tel 08-713 12 84 Fax 08-713 10 21



Q-bulleten

Medlemsblad för Kvartett i Tidningskretsens Kärnverksamhet
April 1993



Noll fel gäller

Förbud mot morötter?

...