

# Q-bulleten

Nr 12 - juni 1995

Husorgan för Kvalitet i Telias kärnverksamhet

 telia

## Kvalitet av tredje graden

Nästa steg i vår satsning mot Total Quality Management, TQM, är att genomföra en UTK-utvärdering (Utmärkelsen Telia Kvalitet).

Första steget togs redan 1993 med vår processororientering. Nästa steg i TQM-trappan, ISO-certifieringen, klarades av under 1994. Under 1995 förbättrar och förenklar vi kvalitetssystemet genom ett rationaliseringsprojekt.

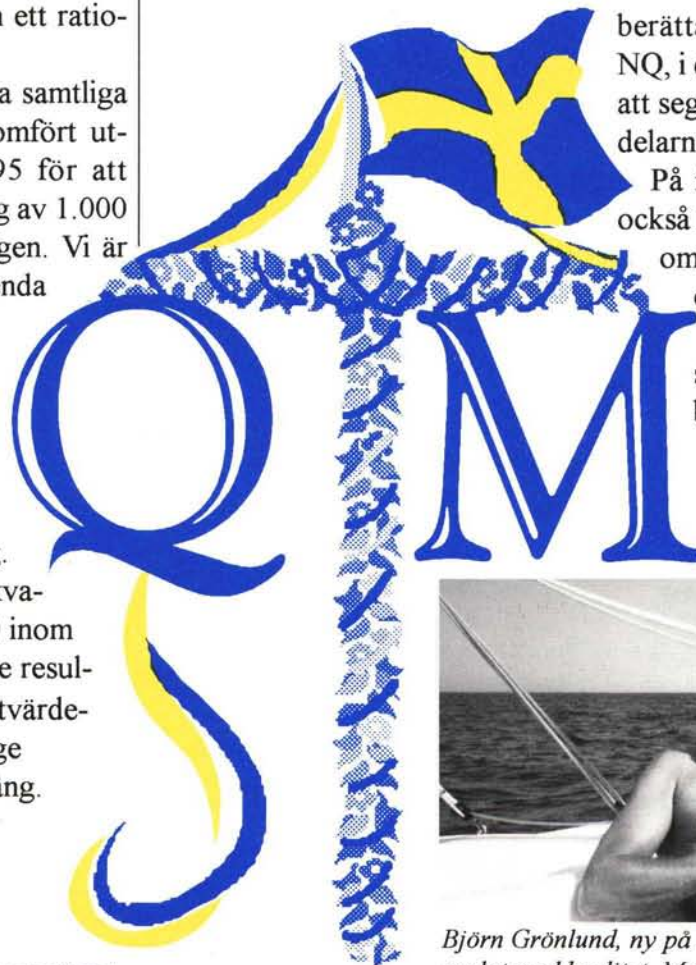
Enligt affärsplanen ska samtliga koncernenheter ha genomfört utvärderingen under 1995 för att 1997 nå minst 600 poäng av 1.000 möjliga i UTK-värderingen. Vi är helt övertygade om att enda möjligheten att nå AP:s mål är att redan nu sätta årliga etappmål på ett strukturerat och planmässigt sätt. En ISO-certifiering bedöms ge runt 200 poäng. Fortsatt tillämpning av kvalitetssystemet enligt ISO inom hela organisationen torde resultera i 400-500 poäng. Utvärderingsdelen av UTK bör ge ytterligare cirka 100 poäng.

**Läs mer på sidan 4,  
om Kvalitet av tredje graden!**

### Q-bullens sommarnummer

Under rubriken "Segla blyfritt!" berättar Björn Grönlund, ny på NQ, i detta nummer om hur det är att segla med kvalitet och om fördelarna med flerskrov.

På insidorna finns bland annat också Povel Ramels tankvärda idé om att skriva en motnota, och ett referat från utdelningen av hans "kaRAMELOdiktstipendium", där Telia NQ bidrog till prissumman.



*Björn Grönlund, ny på NQ, har redan varit ute och seglat med kvalitet. Mer av den varan blir det de närmaste veckorna.*

## The Processes must go on

När jag för nästan fem år sedan första gången gick upp för trapporna till mitt nya jobb på Televerket överraskade jag mig själv med att tänka "Herregud, nu har jag gått och blivit en Myndighetsperson!"

Sedan dess har mycket hänt. Abonnenterna, som på den tiden mest var till besvär (och dessutom alltid hade fel), har nu blivit Kunder och företags största tillgång! Televerket har blivit Telia.

Visserligen går vi ibland på blindskär under färden, som t ex när vi av pur affärsmässighet började kräva studerande på 5000 kr i depositionsavgift (icke räntebärande) för förmånen att få ha telefon. Men den regeln är nu avskaffad och i stället har vi infört studentabonnemang. Utan inträdesavgift.

Som kvalitetschef stöter man rätt ofta på egendomligheter. Man kan till exempel bli kontaktad av en åldring, på ålderdomshem, som blir taxerad som företagskund utan att kunna få rättelse. Men sådant brukar gå att lösa. Åtminstone om vederbörande hittar en vänligt sinnad telian som kan tala sina kollegor tillrätta.

Jag brukade alltid säga att om man har två barn borde den ene bli läkare och den andre advokat. Då skulle man kunna se fram mot en trygg ålderdom. Kanske skulle man skaffa sig ett tredje: att placera på Telia.

Men på det hela taget är vi på rätt väg, och det i expressfart.

Blicken är nu stadigt fäst mot 2001. Förändringens delprojekt spöar som hagel mot backen.

Ännu har förändringen inte trängt så djupt. Företagskulturen, det interna beteendet, är det som tar längst tid att förändra. De nya värderingarna Utveckling, Samverkan, Engagemang är än så länge bara ord. Mekanismerna som ska driva värderingarna är inte på plats än. De är inte ens uttalade.

Vårt eget blygsamma Partnerskapskoncept stöttar värderingarna. Vi har med viss framgång kört det tillsammans med bl a Telia Data och Telia Research, men det har uppenbara svårigheter att göra sig hört i bruset.

Budskapet är snarare "Glöm accessnätet, gå ut och sälj!"

Men mitt i strukturändringar och kulturrevolutioner måste vi minnas att vi har kunder som är beroende av vad vi levererar.

Vi har en realtidsaffär. Den tillåter inte att vi ajournerar oss för omgruppering. Inte ett enda ögonblick.

Detta betyder att även om våra nuvarande processer inte är perfekta så måste de fungera ända till det ögonblick de nya klarar av att ta över. Och det måste även den gamla organisationen.

Det är det som är Hat Trick.

The show must go on.

Men förändringarna är efterlängtade.

### Knaprig svans

Ett stort Q, runt och mulligt med en liten knaprig svans på. Härligt, härligt!

Ur Hasse Alfredssons bok "Varför är det så ont om Q?"

## Fram för motnotan!

(Ur "Min okynniga penna, Povel Ramel, 1987)

-Hur är det fatt, hovmästarn?

Intet svar.

-Har ni bekymmer?

Intet svar.

-Hovmästarn, jag talar till er vänligt och undrar om ni har några bekymmer. Är det nånting som trycker er?

-Nej.

-Har ni ont nånstans? I så fall säg var och vi ska efter bästa förmåga försöka hjälpa er. Vi människor är till för att hjälpa varandra. Säg nu som det är. Ni är bland vänner! Har ni ont? Har ni ätit något otjänligt?

-Nej.

-Personliga motgångar? Ni kanske är deprimerad i största allmänhet? Sånt måste man ha förståelse för. Känner ni er sviken av någon? Trycker fracken? Har ni förlorat alla era pengar på Solvalla?

-Nej.

-Är det absolut inget som bekymrar er? Inget alls?

-Nej.

-I så fall finns det ingen anledning för er att se så sur ut, tycker jag. Ni går omkring och ser ut som lidandet personifierat och det smittar av sig på oss gäster. Vi var på ett härligt humör när vi kom, fast beslutna att äta en god och glad lunch. Solen skiner och alla ser snälla och vänliga ut. Alla utom ni, som har valt ett serviceyrke. Ni ska bringa glädje och matlust till era gäster, inte förstämning och olust. Ni kan helt enkelt inte se ut så där, det är så rysligt tråkigt för omgivningen! Tycker ni att jag har fel?

-Nej.

-Nå! Vi vill ha räkor och ost hela bunten - - vällagrad västerbotten - - den får gärna se amper ut! Och så svalt och gott öl - - - och kanske - - -

Den stackars konstnerade hovmästaren blev som en omvänd hand efter den silkeslena skrapan. Han sken - till synes otvunget - som en lampett ända fram till och med "kaffet och avec'en".

Mästringen ifråga framfördes någon gång på femtiotalet med vänlig auktoritet av den magnifike Lorens Marmstedt, som bjudit ett filmgång på lunch. Det är omöjligt för mig att ge rättvisa åt tonfallen och nedskrivet så här långt efteråt verkar det hela elakare än det egentligen var. Det hade emellertid effekt och jag tror faktiskt inte att hovmästaren tog illa upp. Han hade inte tänkt på att han rutinmässigt gick omkring med en nedslående min.

Hur många kolleger i surmulenheten har han inte! Gravitetiska allvarsmän som skrider mot bordet med uttråkad min och motvilligt överräcker matsedeln som ett sorts sorgens budskap.

Jag har mött ett flertal i mina dar, både hov- och vaktmästare. Men aldrig har jag vågat mig på det marmstedtska receptet själv. Jag är för blyg och tycker innerst inne synd om vederbörande. Viss förståelse kan jag också prestera. Anledningar till uppsluppenhet från ganymedernas sida tycks vara lätt-räknade och lokalerna är oftast fyllda av gäster som skulle vara mer betjänta av en Lorens-läxa.

Men även om nu restaurangyrket tillhör de slitsammare, så är det speciellt idag, då även ett relativt blygsamt krogbesök är halvruinerande, av oerhörd psykologisk vikt att hanteringsrepresentanter framstår som positiva och vänliga. Och visst gör man oftast det!

....



Understundom blir man gruvligt besviken.

Det var i en sådan situation, med en ohygglig nota i handen och stor otillfredsställelse i mage och själ, som jag en gång kläckte vad jag själv och många med mej - krögare oräknade - tyckte var en briljant idé:

Gästen ska ha rätt att skriva en motnota! Eller "MOTA", som den till slut populärt skulle komma att kallas.

Det skulle på krogborden ligga färdiga formulär att fylla i och där skulle det vara tänkt på alla klagomöjligheter. Under måltidens gång prickar gästen så in sina eventuella synpunkter som är prissatta efter en viss mall, gemensam för hela landet!

En kvarts väntan på matsedel och beställning finge man till exempel tolerera, men herefter skulle det kosta krogen två kronor per minut. Ohövlighet och föga intresserad betjäning anser jag man ska ta mycket för; minst 25 kr per kund.

Axplock ur listan i övrigt:

Kalla tallrikar till varmrätt	3 kr pr st
Fläckar på duken eller servitören	7 kr pr fläck
Osten uppskuren "svettig"	9 kr
Pyttipannan "blond" i st.f. "brunett" (För mycket potatis, för lite oxbringa)	16 kr
Sorbeten strålig och ej nykörd	10 kr
Cognacen upphäld i mätglas med likörsmak	20 kr
Kaffet för svagt	4 kr
Kaffet för svalt	4 kr
Kaffet för snällt	4 kr
Kaffet för svagt och för svalt och för snällt	15 kr
Vaktmästaren kan ingen svenska <b>alls</b>	10 kr

Vid måltidens slut summeras "motan". Säg att den slutar på 109 kr och krogens nota på 275 kr. En snabb subtraktion ger vid handen att gästen ska betala 166 kr. Alla nöjda och glada.

Tänk om man skulle sätta MOTAN i system. Inte bara på restauranger, utan för alla kunder! Skulle inte det vara kvalitetsdrivande!?? Christer

# Kvalitet av tredje graden

Nästa steg i satsningen mot TQM är att genomföra en UTK-utvärdering. Den kommer att fungera som ett verktyg för att stimulera till fortsatta förbättringar, samtidigt som den gör det möjligt att mäta effekterna av åtgärderna.

Under 1997 skall alla förbättringar tillämpas fullt ut inom hela organisationen. Vi arbetar systematiskt, förebyggande, marknadsstyrt och i samverkan. Vi har en etablerad kvalitetskultur som resulterar i 600 UTK-poäng.

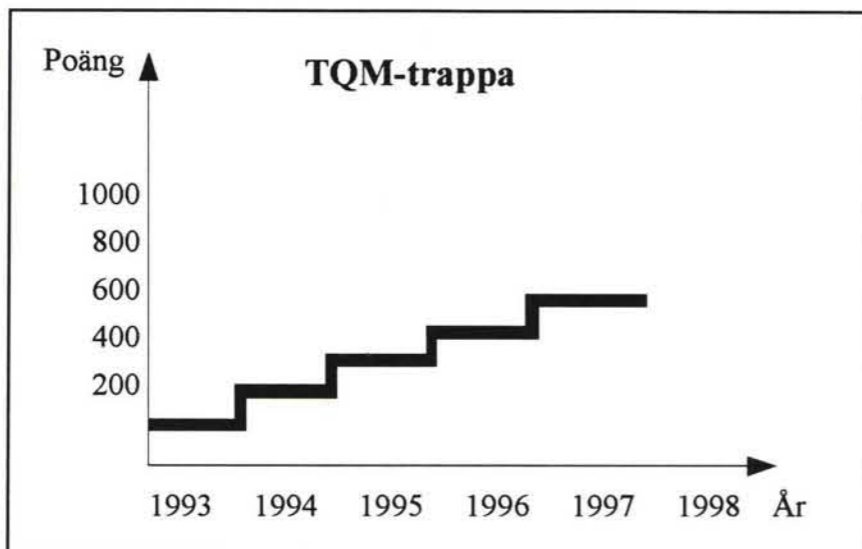
Utmärkelsen Svensk Kvalitet (USK) bygger på en utvärderingsmodell som kan användas av alla typer av organisationer. Utvärderingsmodellen är identisk med modellen för UTK, Utmärkelsen Telia Kvalitet.

Modellen är ett kraftfullt hjälpmedel i arbetet med kvalitetsutveckling. Den baseras på tretton grundläggande värderingar, som här redovisas tillsammans med Q-bullens kommentarer:

**1 Kundorientering:** Kunden måste vara identifierad.

**2 Ledarskap:** Ledarskapets viktigaste uppgift är att sätta mål och skapaförutsättningar för varje medarbetare. Då blir det inte så mycket tid över för kortsiktig operativ verksamhet i form av felfixning, ad hoc-lösningar och jagande efter de bollar som för tillfället råkar befinna sig i luften.

**3 Allas delaktighet:** Telia kallar denna värdering för engagemang.



**4 Kompetens:** Medarbetarnas kompetens är nödvändig för organisationen. Kompetensutvecklingen skall inte enbart stödja individen utan även organisationen. Långsiktig bild av organisationens kompetensbehov och plan för hur vi tar oss dit måste finnas.

**5 Långsiktighet:** Telia kallar denna värdering för utveckling.

**6 Samhällsansvar:** Vi har ett samhällsansvar, som inte bara omfattar lagar och förordningar. Vi måste även bedriva ett strukturerat förbättringsarbete inom området.

**7 Processorientering:** Värderingen synes vi vara eniga om, men resultaten väntar vi fortfarande på.

**8 Förebyggande åtgärder:** Vi har inte tid med förebyggande åtgärder eftersom vi har fullt upp med att fixa felen. Vi har inte tid att göra rätt, men alltid tid att felrätta. Vi måste bryta den onda cirkeln och skaffa oss metoder, verktyg och kompetenser så att vi inte alltid måste jobba över för att städa.

**9 Ständiga förbättringar:** En

process är inte färdig förrän en metod att förbättra processen finns beskriven och integrerad i processen. Synsättet måste genomsyra all verksamhet.

**10 Lära av andra:** Telia kallar denna värdering för samverkan.

**11 Snabbare reaktioner:** Snabbare reaktioner på kundernas behov är grundläggande. Då duger det inte att utöka provningsfasen ett antal veckor för att i efterhand försöka prova in kvaliteten. Då kan vi inte ha årslånga projekt för att fatta beslut om och införa administrativa system för dokumentationshandling, projektmodell och koncernprocesser.

**12 Faktabaserade beslut:** Grunden för all kvalitet är att alla, även ledningen,  
- vet vad som skall göras och kraven på detta  
- har en mätsticka för att kunna mäta om kraven är uppfyllda  
- har ett verktyg för att själv kunna rätta till om mätningen inte var tillfredsställande.

**13 Samverkan är en av Telias grundvärderingar.**

## Utvärderingsmatris

Utvärderingen görs i tre dimensioner: *Angreppssätt, Tillämpning och Resultat*. Poängen bestäms genom sammanvägning av de tre dimensionerna.

### Angreppssätt: Svarar på frågan "Hur?"

Finns det någon systematik (plan, metod eller process) eller sker det ad hoc?

Speglar angreppssättet de grundläggande värderingarna?

Sker det för att fixa felen (reaktivt) eller aktivt förebyggande?

Kan förbättringar av angreppssättet påvisas?

Finns det någon systematik (plan, metod eller process) för att förbättra angreppssättet eller sker det ad hoc?

### Tillämpning: Svarar på frågan "I vilken omfattning?"

Gäller angreppssättet ett enstaka pilotfall eller hela verksamheten?

Avser det alla varor och tjänster eller enstaka produkter?

Händer det någon gång eller regelbundet med tillräcklig frekvens?

### Resultat: Svarar på frågan om nivåer och trender.

Minst tre på varandra följande mätningar erfordras.

Jan-Olof Rosén

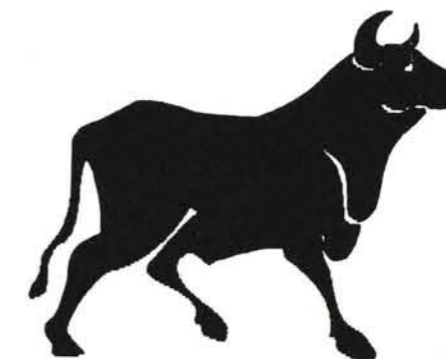
En känd alpinist ifrån Bayern var känd för att gilla tokajern. Han en linbana tog men han störta och dog för hans andedräkt frätte på vajern.

## Tillfälle!

### Fantastiskt erbjudande

Prof. Putznik's världsberömda

# BULLSHIT REPELLENT



Nu endast **99:- inkl. moms**

Endast porto, adm-, emballage- och faktureringsavgift tillkommer

**Helps Prevent and Cure Chronic Bullshitting**

**Enda garanterat verksamma medlet mot:**

\*Försäljare \*Historieförstörare \*Politiker

**Verksamt även vid:**

\*Kvalitetsrevisioner \*Sammanträden \*Gräl  
\*Familjemiddagar \*Snyftreportage

**Beställ NU från**

Network Services Division, Quality  
Bullshit Extermination Committee  
I 11:63, S-123 86 FARSTA

## Kvalitet - vad är det?

### Kvalitet på posten

# Från myndighet till kundtillvänt aktiebolag

**Posten genomgår för närvarande ungefär samma omvandling som Telia, från statligt verk med myndighetsutövning till modernt, kundtillvänt, affärsdrivande företag.**

Postens ledning har insett den nya tidens krav och har inom sig utsett en kvalitetchef, som genomför ett flertal långtgående kvalitetsåtgärder. Men precis som Telia har Posten fortfarande kvar en massa medarbetare som framlevt sitt liv inom Verket, alltid sett möjligheten att myndighetsutöva som en speciell tjänsteförmån och sett kunder som störande element som bara försöker lura hederliga statstjänstemän och som man skall myndighetsutöva på.

#### Kögaranti

Som ett led i sin kvalitetsåtgärder införde Posten för ett tag sedan en kögaranti: Ingen skulle behöva vänta mer än fem minuter för att uträtta ett ärende på Posten, såvida det inte var rusningstid (bråd timme), då kögarantin var tio minuter.

Jag kom en dag till Posten för att uträtta ett ärende, naturligtvis under rusningstid. Belåtet konstaterade jag dock, då jag tog min kölapp, att jag inte skulle behöva vänta mer än tio minuter.

Efter tolv minuter blev det min tur. Jag stegade fram till luckan och sa vänligt att jag väntat i tolv minuter. Posttanten blängde på mig och snäste: "Får jag se på lappen!"

Något förvånad räckte jag över kölappen. Tanten tittade på lappen, som tydligen innehöll information

om ankomsttid, kollade på Postens stora klocka, genomförde en snabbkalkyl i huvudet, konstaterade att jag inte farit med osanning och sa: "Ja, det är riktigt!" Därefter slängde hon fram ett frimärkshäfte, värt 36 kronor. Konfunderad undrade jag då jag gick därifrån: "Är det detta jag menar med kvalitet och kögaranti?"

#### Vad gick snett?

Posten genomför en kvalitetsåtgärder och gör ett åtagande helt enligt läroboken. Ibland går det inte att leva upp till åtagandet och då kan man kompensera med en present och ett leende. Men postledningen hade tydligen inte lyckats förmedla budskapet ut till kundfronten.

Helt uppenbart trodde posttanten att hon blev utsatt för personlig kritik, att det var hennes fel att jag hade fått vänta, att hon skulle få fan för att hon slösat med Verkets medel då hon senare måste redovisa frimärkshäftena och att det förelåg stor risk för att drägg och slödder ständigt försökte tillskansa sig frimärkshäften på ett orättmätigt sätt.

#### Hur borde det gått till?

Jag stegade fram till luckan och sa vänligt att jag väntat tolv minuter. Posttanten ser vänligt på mig och utbrister: "Nej, vad säger du! Det var tråkigt att höra. Jag hoppas att det inte har förorsakat dig alltför mycket besvär. Som en liten kompensation för att du har fått vänta, så får du det här frimärkshäfte, värt 36 kronor. Då behöver du inte köa för frimärken nästa gång i alla fall."

Glatt överraskad går jag därifrån med lätta steg och tänker "Det var som tusen! Posten har verkligen lyckats med sin kvalitetsåtgärder!"

*Jan-Olof Rosén*

### Kursgården

**Wijks kursgård, Lidingö. Fredag morgon. Jag skall slänga in övernattningsväskan i bilen, som stått parkerad sedan i onsdags. Förskräckt märker jag att höger fram är platt. Punktering!**

Jag ser framför mig hur hela dagen blir förstörd, skifta däck och smutsa ner mig, ringa runt till en massa gummiverkstäder i omgivningen och undra om någon skulle kunna tänkas laga punkteringen under dagen, köra iväg på reserven och vänta och missa hela sista dagen av kursen, som är så bra och intensiv. Huga!

Jag går upp till receptionen och talar om att jag har punktering. Den vänlige mannen säger: "Lugn, det fixar jag! Vilken bil är det?"

Jag skriver upp nödvändiga upplysningar, lämnar över bilnycklarna och går lättad till dagens första lektion.

Vid lunchtid återkommer jag till receptionen och den trevlige unge mannen lämnar tillbaka bilnycklarna och säger: "Nu är det klart!" Se det var en kursgård med kvalitet!

Den lycklige gästen berättar för arbetskamrater, vänner och bekanta vilken bra kursgård han varit på!

*Jan-Olof Rosén*

### Indisk forskare nekad visum till Sverige

Läser i tidningen att en indisk specialist på forskningsbesök i Norge blir inbjuden till Teknikens Hus och Tekniska högskolan i Luleå för att föreläsa, hålla seminarier och förbereda en internationell konferens.

Hon vänder sig till svenska ambassaden i Oslo för visum, men får det överraskande beskedet att det tar minst två veckor att handlägga ärendet. Trots att hon kan förevisa officiell inbjudan och returbiljett till

Indien är hon tvungen att ställa in besöket i Sverige.

Ytterst ansvarig myndighet för viseringar är invandrarverket: "Visst går det att rappa på ett ärende. Man kan faxa från ambassaden och få det fixat på ett dygn"!

I stället för att be om ursäkt och lova att omedelbart se över sina rutiner (vidta korrigerande åtgärder, på kvalitetsspråk), så att detta pinsamma misstag aldrig skall upprepas, skyller pressrådet på svenska ambassaden i Oslo på den över-

belastade personalen och tillägger: "Det händer att folk bluffar för att få sina ansökningar snabbare behandlade"!!!

Pressrådet avslutar: "Hade hon argumenterat mer kraftfullt för sin sak och inte nöjt sig med ett första-besked, kan jag anta, att man tagit hänsyn till ärendet." (Sic!)

*Jan-Olof Rosén*

### I brist på beckasin tager man sig en duva

#### Dalle KaRameloSiktstipendiat

"Det är måndag morgon och mitt huvud känns så tungt..."

Solen skiner över Pelousen, ängarna utanför Hagaparkens Koppärtält. Press och TV har samlats i spänd förväntan.

Årets KaRameloSiktstipendiat skall presenteras.

Povels eget kvalitetspris.

Ut ur Koppärtältet kommer en liten blåsorkester, följd av Ramel själv ledsagande en person med hela huvudet instoppat i en rödprickig strut. "Tänk dig en strut karameller..."

Då Povel sjungit en liten visa och sagt några ord åker struten av. Det visar sig att årets stipendiat är Lorry/Yrrol Peter Dalle.

Därefter bjuds utomhusförtäring.

"Och hur kommer sig de stekta duvbrösten?", frågar vi Susanna Ramel.

"Bellman, dummer", säger hon, "Beckasinerna var slut!"

Och i stället för rött vin och pimpi-



nella serveras champagne.

Måndag morgon, klockan åtta. Hagaparken i slutet av maj. Sol-sken.

Ingen dålig kvalitet så där i början på veckan.

*Christer Boije*

# Segla blyfritt!

**Följ med på en tur i Stockholms vackra skärgård! Välkommen ombord för årets första segeltur.**

Från hemmahamnen på Värmdö går färden ut via Vindöströmmar till Kanholmsfjärden. Det är långhelg och rätt många båtar ute. Visst är luften lite krispig över det kalla vattnet, men solen jobbar för att vi skall ha det skönt.

Ute på fjärden får vi en härlig bris och gör ungefär 14 knop.

Lunchankaret går i en lä vik vid Harö. Vattendjupet är en knapp meter. Solen gassar och kläder åker av, plagg efter plagg.

Det är alldeles tyst och ejdern med små, små ungar simmar alldeles intill båten. Deras stillsamma skrockande läte som håller samman familjen är bedårande.

Idyllen varar en kvart. Sedan kommer ett vidunder till motorbåt runt udden. Motorerna vrålar och svallet står högt och ruskar om oss. Sedan kommer en till och ytterligare en. Jag räknar till 19 jättestora motorbåtar. Suck!



*Björn Grönlunds blyfria, flerskroviga farkost.*

Lugnet kommer så småningom tillbaka och jag brassar käk. Gravlax bräckes lätt i panna. Stuvad potatis till. Och dill. Ett glas vitt vin. Det duger. Sjön suger. Man seglar för att äta! Kaffe och solbad ytterligare en stund.

Sedan hissar vi på och går ut mot Sandhamn för att träffa en vän. Lite stökigt att navigera här norr om Sandhamn, så vi tar upp centerbordet en bit.

## Ettusen liter diesel

I Sandhamn är det gott om plats så här års. Vi strosar på bryggorna och återser några av motorbåtarna från Harö. Jag tittar förstulet på bränslemätarna när de tankar. Ganska prick 1 000 liter diesel till var och en! Ettusen liter! Energin i detta bränsle skall i huvudsak användas till att riva upp svall! Jag är glad att tankningen inte drabar min plånbok.

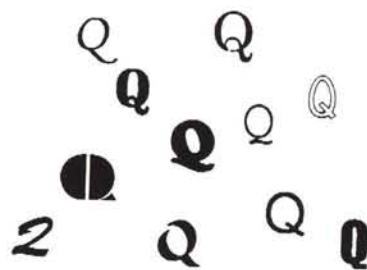
Vi tar en glass och sätter oss att diskutera skrovformer och energi. Samma fart som dessa motorbåtar gör kan man lätt åstadkomma

med en catamaran, en tvåskrovsbåt. Utan svall. Med en bråkdel av den motorstyrka som dessa vidunder behöver. Två skrov skulle även passa skärgårdens passagerarbåtar. De går i alla fall i nyttotrafik men förstör mycken trevnad med sitt svall.

Vi går tillbaka till vår båt och hissar segel. Glada och lyckliga över att segla och därmed slippa ha dieselvrål i öronen hela hemvägen. Att segla är miljövänligt. Och inte lutar det heller!

Segla med kvalitet. Segla flerskrov. Segla blyfritt.

*Björn Grönlund, ny på NQ.*



Får Q se ut hur som helst?



**Quality...**  
**...go for it**

## Q-bulleN

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

## 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

## HÖRT PÅ STAN:

Sedan Grönköpings svarta får, gossen Emil Ruda, gått och blivit Internet-ansluten, kallar han sig numera **email.ruda**.

