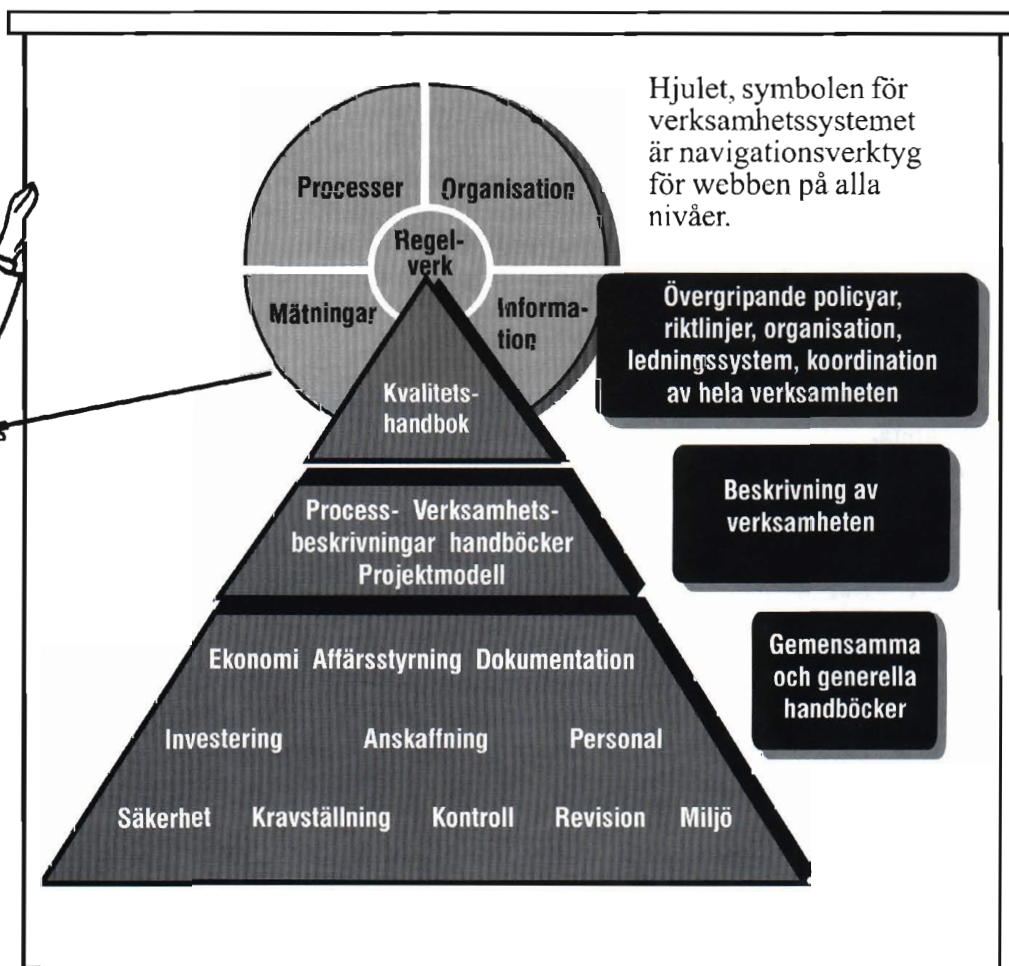
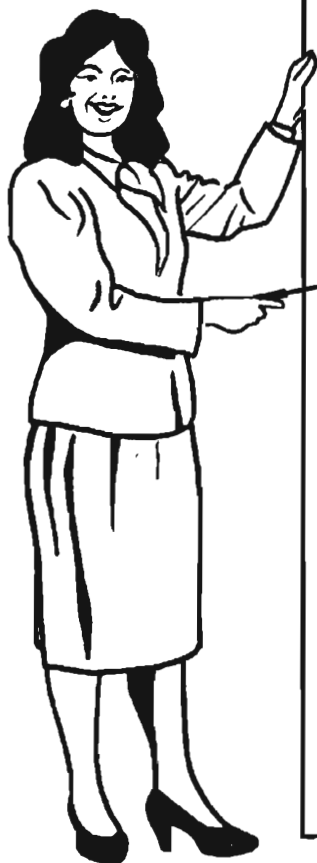


# Q-bulletin

Nr 28 - juni 1998

Husorgan för Kvalitet i Telias kärnverksamhet

## Ett verksamhetssystem för användaren



Hjulet, symbolen för verksamhetssystemet är navigationsverktyg för webben på alla nivåer.

Övergripande policyer, riktlinjer, organisation, ledningssystem, koordination av hela verksamheten

Beskrivning av verksamheten

Gemensamma och generella handböcker

Regelverket (kvalitetssystemet) har justerat begreppen och informationsområdet Granskning har bytt namn till Kontroll.

Detta temanummer har tagits fram i syfte att delge alla användare av verksamhetssystemet de förändringar som är gjorda för att förbättra användarvänligheten.

## "Hjulets" utbredning inom Telia Nu gäller det att använda det!

För närvarande pågår ett arbete inom Telia med att använda symbolen för verksamhetssystemet, det s.k. Hjulet eller Cirkeln, som navigationsverktyg på webben, på alla nivåer. Det innebär att Hjulet kommer att finnas på hemsidor tillsammans med korta nyheter och information.

Hjulet är indelat i fem klickbara områden: Regelverk, organisation, processer, mätning och information. Denna struktur hjälper oss att känna igen oss och hitta rätt inom Telia, oberoende av i vilken organisation eller på vilken nivå vi befinner oss.

Klickar vi på regelverk så hamnar vi i regelverket (kvalitetssystemet) för den aktuella enheten.

Här finns även pekare till över- och underordnade regelverk.

Klickar vi på organisation så får vi upp en bild av den aktuella organisationen med pekare till över- och underordnade organisationer. Motsvarande gäller för processer, mätning och information.

Genom att välja ett av dessa fem ämnesområden skall du kunna surfa runt i Telia, upp och ner i organisationen inom det valda intresseområdet utan att gå bort dig. Befintliga sökmotorer, rullgardiner, linjaler och knappar finns kvar.

## Lathund för utformning av dokument

En omorganisation av Telia Nätjänster var planerad till årsskiftet 1997/1998. Under hösten 1997 gjorde projektgruppen i projekt Tvärdraget bedömningen att ett stort antal dokument skulle behöva ändras på grund av omorganisationen och att man vid ändringen av dokumenten borde göra dem mer användarvänliga.

I syfte att påverka utformningen av dokumenten skrevs en lathund.

"Lathund för utformning av dokument ingående i Telia Nätjänsters kvalitetssystem".

Lathundens rekommendationer kan sammanfattas på följande sätt:

- Dokument ska skrivas för läsaren (detta är den viktigaste rekommendationen).

- Dokument ska följa alla formella regler (numrering, mallar etc.) så att det är lätt att identifiera och återsöka dem.

- Dokument ska vara strukturerade (med beskrivande titel och rubrikerna/avsnittet sammanfattning och målgrupp) så att det är enkelt att snabbt förstå vad dokumentet handlar om.

- Dokument ska utformas (med struktur, rubriker, språk, bilder och illustrationer) så att läsningen underlättas (så att det är lätt att uppfatta och förstå dokumentens innehåll).

Lathundens rekommendationer har inarbetats i dokumentet "Utformning av navigationssidor och dokument inom Telia Nätjänster".

Lathunden, som beskriver hur man gör dokumenten mer användarvänliga, distribuerades via Telia Nätjänsters kvalitetssystem till berörda medarbetare.

## OH-bilder om dokumenthantering

Den som skapar handböcker och dokument för vårt verksamhetssystem skall följa de dokumenthanteringsregler som gäller för Telia Nätjänster.

Dessa regler finns beskrivna i Dokumentationshandboken (1091-LXEA 140 600).

Projektet Tvärdraget har låtit ta fram en OH-serie om dokumenthantering och lagt ut den på intranät.

Denna OH-serie når du från vårt kva-

litetssystem (Triangeln): Klicka på Dokumentationshandbok och du kommer till en navigationssida där länkar till OH-bilderna finns i vänsterkanten.

OH-serien är indelad i följande avsnitt: Inledning, Identifiera, Framställa/Skapa, Godkänna, Registrera och Lagra/Förvara/Arkivera-Gallra.

Bilderna är lämpliga för egen information om dokumenthantering eller som stöd vid utbildning/information av andra.

## Sökmotorn förbättrad

Sökmotorn på kvalitetssystemets hemsida har nu förbättrats.

För att inte sökning ska ske på alla filer i Nätjänsters server läggs en speciell märkning in på de html-sidor som hör till kvalitetssystemet så att sökning kan begränsas till dessa.

Även produktområdenas sidor i kvalitetssystemet kommer att få denna märkning och blir därigenom sökbara. Till en början gäller detta Hyrda förbindelser och Telefoni. Övriga produktområden kommer successivt att märka sina egna dokument.

Vilka sökfunktioner som finns kan du se under "sökhjälp" på söksidan.

Sökning kan göras på de html-sidor i kvalitetssystemet som finns på "http://qdokwww.far.data.telia.se" och "http://net.network.telia.se".

Om du ska söka på dokument i kvalitetssystemet som finns lagrade i Intra-Doc måste IntraDocs sökfunktion användas (<http://intradoc.telia.se/>)

## Telias html-mallar (Windows 95/Word 7)

Fler och fler dokument, som hantearas i vårt verksamhetssystem, skapas i html-format. För den som har kunskaper i html-kodning skapas dokumenten direkt i html-kod.

För den som inte behärskar html-tekniken har projekt Tvärdraget sett till att koncerngemensamma html-mallar tagits fram. Detta innebär att Word-mallar för konvertering används vid inmatning av text och bilder.

Konverteringen till html-format görs med hjälp av programvaran Microsoft Internet Assistant, som kan installeras från nedanstående http-adress.

Mallar finns för Rubrikförteckning, Skrivblankett stående och Skrivblankett liggande.

Kan hämtas på Telias Intranät, adress: <http://internwww.telia.se/assist/inhouse/arkiv/mallar-blanketter/index.html>

# En smidigare ekonomihandbok

Nu är den web-baserade ekonomihandboken färdig! Från att ha varit en svårhanterlig samling dokument som villade bort användarna, har ekonomihandboken förvandlats till ett smidigt verktyg med en god översikt över innehållet och lättbegriplig navigering.

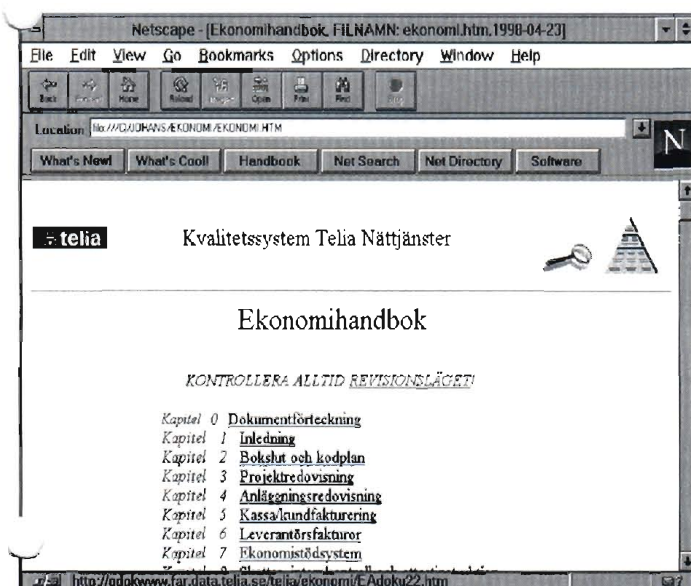
Du kommer att märka stora förändringar. Flera instruktioner har skrivits om med ett ledigare språk och det mesta är omvandlat till html-format. Det är lätt att hitta och du behöver inte konfronteras med mer information än nödvändigt!

Gränssnittet är enkelt, entydigt och utan onödig grafik. Språket, som tidigare var onödigt krångligt, upplevs förhoppningsvis numera som skrivet för användarna. Tydliga och konkreta rubriker gör att du snabbt förstår innehållet utan att behöva leta igenom hela dokumentet. Fetstil för att du lätt ska lägga märke till viktiga nyckelord. Tidigare förekom såväl som kursiv, understruket som fetstil för att förstärka nyckelord i texten.

I den tidigare ekonomihandboken var det allmänt svårt att hitta och flera användare frågade efter ett navigeringshjälpmedel. Efter omvandlingen finns det både en

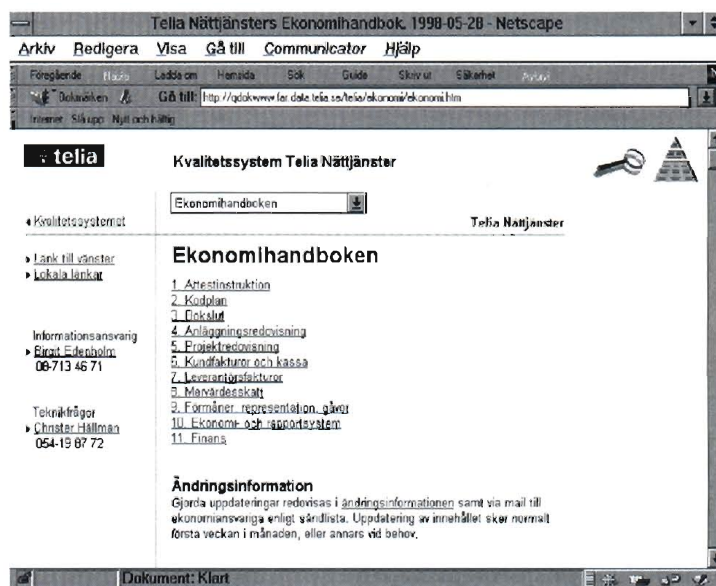
webb-karta och innehållsförteckningar för varje kapitel. Dessutom är informationsstrukturen tydlig. Kapitelindelningen har reviderats och menyalternativen är ordnade efter hur pass frekvent de används.

Till handboksinformationerna finns en samling mallar och blanketter som kompletterar anvisningarna. Dessa har vi behållit i Word- respektive Excel-format och de finns att tillgå dels under respektive kapitel, dels på en samlingssida för blanketter. Likaså hittar du dokumentförteckningen och ändringsinformationen på varsin specifik sida som du når från förstasidan.



## Gamla ekonomihandboken.

För att söka efter information i den gamla ekonomihandboken var användaren tvungen att öppna Word eller Excel.



## Nya ekonomihandboken.

Den reviderade ekonomihandboken är lättillgänglig, enkel att använda, överskådlig och lättförståelig.

## Tvärdragets arbete - Enkät och mål

Hur mycket bättre har Verksamhetssystemet blivit? Det är något som projektet "Tvärdraget" ska försöka få svar på genom en enkätundersökning riktad till drygt 200 utvalda personer inom Nätjänster.

Tvärdraget har haft som mål att användarna ska tycka att verksamhetssystemets egenskaper förbättrats med 10 procent beträffande uppbyggnad och struktur, tillgänglighet, tydlighet och stödjande ruti-

ner för verksamheten. Detta i förhållande till bedömningarna innan projektet började genomföra förbättringar.

Enkäten innehåller följande frågor:

- Är verksamhetssystemet enkelt och logiskt uppbyggt med en struktur som du förstår?
- Går det lätt att finna rätt och korrekt information i verksamhetssystemet?
- Är verksamhetssystemet tillräckligt tillgängligt i alla dina arbetssituationer?
- Framgår det med stor tydlighet vad som

är tvingande SKALL-krav eller vad som utgör stöd för tillämpning?

- Ger verksamhetssystemet stöd för aktiviteter och beteenden så att målen enligt USK kriterierna lättare kan nås?

Bedömningen ska göras, före och efter införda förbättringar, på en skala 1 - 6 för respektive fråga.

Vilket resultat som projektet uppnått vet vi i början av juni och resultatet kommer att presenteras i kommande nummer av Q-bullen.

# Bakgrund, personer och resultat

Projekt "Tvärdraget" startade september -97 och avslutas juni -98. Projektets mål är att förbättra användarvänligheten av verksamhetssystemet med 10 procent. Delmålen har bestått i att se över strukturen, förbättra webben, skaffa hjälpmedel i form av sökmotor och implementera förändringarna.

## Organisation/kontaktpersoner

Beställare av verksamhetssystemets förändringar är Christer Boije och styrgruppen har bestått av ledningsfunktionen Verksamhetssystem: Projektledare Gunilla Lehnberg och övriga projektmedlemmar Lars-Gunnar Englund, Christer Hällman, Clacs Kindberg, Per Grundström, Erik Sparr, Jan Kanth och Eva Rydlander.

## Åtgärder utifrån användarnas synpunkter

1. Rekommendationer (lathund) i hur man utformar ett dokument.
2. Informationsutredning av Telia Nätjänsters ekonomihandbok.
3. Informationsutredning av Telia Nätjänsters processbeskrivningar.
4. Sökmotor som enbart söker på html-filer i kvalitetssystemet.

## Kartläggningen

Projektets syfte har varit att göra verksamhetssystemet mera användarvänligt. Ett naturligt första steg var då att fråga om användarnas synpunkter.

Kartläggningen genomfördes genom intervjuer av ca 200 personer inom olika produktområden och ledningsfunktioner.

Under två veckor vid projektstart fanns möjlighet att lämna spontana synpunkter under en knapp på Intranet "Verksamhetssystemet förenklas". Dessutom togs de synpunkter tillvara som fanns i "Gästboken".

Intervjuerna riktades mot flera kategorier användare: Ledare, processledare, processanalytiker, nätplanerare, kvalitetssamordnare, verksamhetsutvecklare, internrevisorer och övriga medarbetare.

5. Instruktion för utformning av navigationssidor och dokument inom Telia Nätjänsters verksamhetssystem.

6. OH-bilder för dokumenthantering på webben.

7. Teliemallar för konvertering från Word till html.

8. Medverkat till ny struktur av Hjulet eller Cirkeln.

9. Moderniserat Triangelns utseende.

## Resultatdokument

- Kartläggning av användarnas syn på verksamhetssystemet, 1/0362-FCPA 108 2085.

- Lathund för utformning av dokument ingående i Telia Nätjänsters kvalitetssystem, N 1806/97 115.

- Informationsutredning Telia Nätjänsters ekonomihandbok, 2/0362-FCPA 108 2085.

- Informationsutredning Telia Nätjänsters Processbeskrivningar, 3/0362-FCPA 108 2085.

- Utformning av navigationssidor och dokument inom Telia Nätjänsters verksamhetssystem, 1/1091-LXEA 140 600 (ersätter 26/000 21-LXEA 140 600).

Samtliga dokument finns arkiverade i IntraDoc.

Ett axplock av synpunkter från skilda användarkategorier:

*Ledare:* Strukturen bra, lätt att hitta info. Bra att dokument i verksamhetssystemet finns samlat och att man slipper papper och pärmar. Svårt att hitta i processflödet.

*Processledare:* Bra struktur med processkartor etc. Tung hantering med att öppna worddokument. Mallbysteri förekommer.

*Kvalitetssamordnare, verksamhetsutvecklare, internrevisorer:* Presentationen av verksamhetssystemet är bra, alla dokument finns samlade på ett ställe. Man kommer åt mycket på ett enkelt sätt. Systemet är garanterat uppdaterat.

*Övriga medarbetare:* Svårt att hitta i systemet, bra med tillgång till arbetsrutiner.

## Restlista

Det har varit värdefullt att genomföra ett utvecklingsprojekt av detta slag och med all sannolikhet finns det ett kontinuerligt behov av att göra det i framtiden också. Ett antal viktiga förbättringsområden som är värda att driva vidare i nya projekt är:

- Processbeskrivningarnas överskådlighet i webben.
- Fortsatt anpassning av regelverket till modern teknik.
- En vidareutvecklad sökmotor som kan söka dokument lagrade i IntraDoc.
- Skillnaden verksamhetssystem kvalitetssystem.

Quality...  
...go for it



## Q-bulleN

Utges av:  
Telia Nätjänster  
Verksamhetssystem  
Ansvarig utgivare:  
Christer Boije af Gennäs  
E-mail: christer.q.boije@telia.se  
Redaktion: Verksamhetssystem  
Producent: HLT, Box 4, 840 93 Hede

## Q-bulleN

utkommer var sjätte vecka.  
Bidrag/synpunkter sändes  
under adress:

## Q-bulleN

Gunilla Lehnberg  
Telia Nätjänster Verksamhetssystem  
Rum A425  
851 87 Sundsvall  
Tel. 060-132 223 Fax: 060-173 392  
E-mail: gunilla.b.lehnberg@telia.se

