

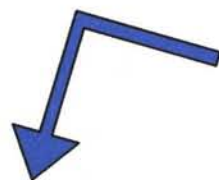
# Q-bulleten

Nr 1 – 15 juni 20002

Iakttagelserna samstämmiga:

## STOR AVVIKELSE PÅ GÅNG

EXTRA NUMMER



Denne man, allmänt  
känd som "Mr Q"  
befaras ha avvikit.



Flyktbilen är av  
samma modell  
som ovan -  
endast  
färgen  
avviker.

# 1 Ledaren

## God fortsättning...

på det nya året, ett år som enligt den Telianska tide-räkningen är Processernas År och enligt den kinesiska blir Oxens År med början den 15 juni.

Oxen är trög och idog, arbetsam och pliktrogen. Vi skall fullfölja certifieringsarbetet, fixa alla avvikelserna, se till att felhanteringen blir en naturlig del av verksamheten och ta oss tid att sätta oss ner och fundera över **varför** det gick snett, **varför** det blev fel. Om vi förstår varför, så kan vi också besluta om en **korrigerande** åtgärd så att inte likartade fel uppstår i framtiden. Trots att det som vanligt brinner i knutarna behöver vi då och då också unna oss tiden att fundera över vad som har varit trögarbetat senaste månaderna, vad som höll på att gå snett, men reddes upp av en extraordinär insats, vilka riskerna är att projektet eller leveransen inte håller tiden. Om vi förstår det, så kan vi också besluta om **förebyggande** åtgärder så att riskerna och behoven av extra-insatser minskar och arbetet flyter lätt.

Under Processernas År skall vi börja använda våra processer för styrning och uppföljning i processled. Men vi skall även använda processkartorna i det ständiga förbättringsarbetet. Genom analys hittar vi flaskhalsar, onödiga överlämningspunkter, krångliga rutiner och allsköns strul.

Vi planerar att införa ytterligare verktyg för att underlätta verksamheten. Jag tänker då på TQM-verktygen Seven Management Tools (7MT) och Quality Function Deployment (QFD) samt den utmärkta checklista EFQM utgör. Vi skall använda oss av beprövade hjälpmedel för att snabbt uppnå förbättringsresultat och inte falla offer för Not Invented Here-syndromet.

Det är tack vare en fungerande infrastruktur och effektiva verktyg för det löpande arbetet som vi kommer att ha tid och ork att vara kreativa och lyfta verksamheten mot oanade höjder. Under år 47 e.M.a. (efter Motbokens avskaffande), Oxens och Processernas År, skall vi nå resultat, inte genom att jobba hårdare men smartare!

## Boije som revisor?

Vid koncessionsmötet den 12 juni 2002 i Farsta var en av punkterna Christer Q Boijes ansökan om att få bli kvalitets- och miljörevisor. En livlig debatt utbröt med många och långa inlägg. En enad kår ställer sig tveksam till att låta Boije husera fritt ute i organisationen utan någon form av tillsyn. Det är allom känt att Boije har en tendens att gå med på nästan vad som helst bara man visar sig ångerfull och lovar att bättra sig. (Vilket oftast inte sker.) Boije tycker synd om vederbörande och låter honom slippa avvikelser när den reviderade visar sina tårfyllda ögon.

Efter flera timmars debatt beslutar en enad kår att ackreditera Christer Q Boije till revisorselev. Innan han får börja sin gärning måste han genomgå utbildning i revisionsmetodik med major Talwar som lärare.

Anders Styf  
RevisionsChef

## Styrkort för 60+

I syfte att hjälpa teliaanställda som slutar sin anställning vid företaget har Koncernkontoret Personal&villkor tagit fram en riktlinje för att styra upp den f d anställdes fortsatta verksamhet utanför Telia. Riktlinjen ger bl a anvisning om hur den f d anställdes styrkort skall utformas. Styrkortet upprättas i samråd mellan den f d anställdes familjemedlemmar och Telia-enhet. Efter godkännandet av Styrkortet tar familjemedlemmarna över ansvaret för den f d telianställda.

Skanova Networks har, i sin roll som "Den attraktiva arbetsplatsen", adopterat koncernriktlinjen till Styrsystemet. Riktlinjen kommer att tillämpas fr o m 2002-06-01.

Dokumentstyrningen av styrkortet:

- Familjeanpassad Allmän(PM)-blankett skall användas
- Familjeintern referensbeteckning skall tillämpas

HR i samverkan med  
Jan Kanth

# Iakttagelserna samstämmiga: STOR AVVIKELSE PÅ GÅNG

**Det har gjort många iakttagelser på sistone som har lett oss till slutsatsen att en stor avvikelse är på g.**

- Första iakttagelsen: Mr Q har i flera månader aviserat att han ämnar lämna enheten. Men efter ett tag så har denna planerade avvikelse blivit en del av vardagen varför vi är osäkra på vari avvikelsen egentligen föreligger. Genom en avvikelsehantering har en internrevidering skett av det ordinarie målet och den planerade avvikelsen blir det nya ordinarie målet varför nämnda avvikelsehanteringen närmast är att betrakta både som en korrigerande och som en förebyggande åtgärd. Därigenom blir den planerade avvikelsen ingen avvikelse. Tvärtom hade en bristande avvikelse lett till en stor avvikelse.

- Andra iakttagelsen: Mr Qs beteende har varit avvikande – han har inte befunnit sig mycket på sitt kontor utan har mestadels varit upptagen hos Kerstin eller med Mia – i och för sig är vi osäkra på om uppskattningen av trevligt damsällskap är ett i strikt mening ett avvikande beteende för Mr Q. Ovannämnda iakttagelse grundar sig på att han avvikit mycket från sin ordinarie arbetsplats – men är även detta i strikt mening en avvikelse från tidigare beteende?



*Är detta ett avvikande beteende?*

- Tredje iakttagelsen: en intern platsannons där en efterträdare söks har publicerats. Detta avviker i och för sig inte från den planerade avvikelsen vi tyckts oss iakttaga. (se även separat annons)

- Fjärde iakttagelsen: en inbjudan om ett projektavslut har inkommit. Inbjudan har efter kalibrering mot verkligheten reviderats innan den skarpa versionen släppts. Därmed har säkerställts att inga (väg) avvikelser mot målet kan ske.

- Slutsats: Faktum kvarstår dock att en avvikelse är planerad – det har våra samstämmiga iakttagelser bekräftat – men är det i sig en avvikelse mot målet? Frågan är även om målet egentligen reviderats – en revision skulle nog kunna svar på det. Men det behövs inte någon ytterligare insamling av iakttagelser. Genom VQs ypperliga avvikelseanalysverktyg, en så kallad Sam Sam rapport kan vi analysera om iakttagelserna pekar på att en systematisk avvikelse är på g eller om vi måste revidera våra slutsatser. - Mycket riktigt genom Sam Sam rapporten får vi bekräftat att tidigare iakttagelser om en framtida avvikelse tycks besannas.

Hyser någon någon avvikande mening går det bra att rapportera detta med hjälp av VQs verktyg för Fel och Avvikelsehantering.



*Mr Q – innan han befaras ha avvikit - så kallad profilbild*

# Tillfälle!

## Fantastiskt erbjudande

Prof. Putznik's världsberömda

# BULLSHIT REPELLENT



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

Porto, adm, emballage och faktureringsavgift tillkommer

### Helps Prevent and Cure Chronic Bullshit- ting

Enda garanterat verksamma medlet mot:

\* Försäljare \* Historieförstörare \* Politiker

Verksam även vid:

\* Kvalitetsrevisioner \* Sammanträden \* Gräl

\* Familjemiddagar \* Snyftreportage

Beställ **nu** från

Network Services Division, **Quality**

Bullshit Extermination Committee

I 21:38, S-123 86 FARSTA

Tal till Boije i anslutning till hans tiofaldiga sexårsdag:

## Käre Christer!

Utvärderingskommittén för European Foundation for Quality Management, interpersonella utskottet, sektionen för bindesträckens bevarande, har efter vederbörlig prövning och beaktande av alla aspekter funnit att du uppnått inte mindre än 997 poäng enligt de kriterier som utarbetats av EFQM.

Speciellt vill jag betona Ledarskapet: Hur du utvecklats affärsidén, visioner och värderingar och själv alltid varit en förebild för oss alla på VQ. Hur du personligen har medverkat i att ledningssystemet utvecklats, tillämpats och förbättrats. Hur du själv har samverkat med kunder, partners och samhälle och alltid uppmuntrat oss alla att göra likaledes och därmed motiverat, stött och på alla sätt, även peku- niärt gett erkännande till oss andra på VQ. Detta kriterium gav vid utvärderingen nästan full pott!

Verksamhetsplaneringen har alltid varit Christer starka sida. Det har inte varit på VQ som utvärde- rarna funnit planer som behandlat en sak, verksam- het som handlar om en annan sak och rapportering av något tredje. Detta kriterium gav vid utvärderingen nästan full pott!

Medarbetarna har alltid legat Christer varmt om hjärtat. Föredöme vad gäller planering, kompetens- utveckling, ansvar och befogenheter, dialog, visat uppskattning och tagit om hand. Detta kriterium gav vid utvärderingen nästan full pott!

Christer har aldrig snålat på resurserna! Han var tidigt ute med att dra igång ett partnerskapsforum och var väl en av dem som först utvecklade teorierna kring partnerskap.

Han har även utvecklat våra verktyg och tekniker, såväl programvara som hårdvara, och vi alla har väl någon krets eller programsnitt i våra datorer, som härstammar från Christer. Detta kriterium gav vid utvärderingen nästan full pott!

Christer har drivit arbetssättutvecklingen hårt. Han introducerade Molnet, Pilen och Rutan på Telia. Genom att pressa Conny att utveckla våra processer fick han Conny att mynta den numera klassiska sen- tensen "Då det börjar brännas under fötterna så gäller det att smida medan järnet är varmt!".

Detta kriterium gav vid utvärderingen nästan full pott!

Kundresultatet:

Med mild hand har Christer visat kunderna vad de skall tycka och försett dem med de verktyg de be- hövt för att kunna visa hur nöjda de är.

Detta kriterium gav vid utvärderingen nästan full pott!

Medarbetarresultatet:

Så länge vi mättes individuellt kunde vi visa exceptionellt goda resultat. Med järnhand korrigerade Christer de medarbetare som hade svarat fel!!! Vi visade en starkt uppåtgående trend år efter år, så det var bäst att sluta mäta innan vi slog i taket.

Detta kriterium gav vid utvärderingen nästan full pott!

Resultaten samhälle:

Christer har hållit många uppskattade föredrag på såväl spanska som andra språk. Samhället kan inte bli nöjdare! Detta kriterium gav vid utvärderingen nästan full pott!

Verksamhetens resultat:

År efter år har Christer levererat verksamhetssystem, processer, rutiner och verktyg till sin fulla belåtenhet. Volymerna har trendigt ökat, felfrekvensen marginaliserats och ledtiden gått ur led. Detta kriterium gav vid utvärderingen nästan full pott!

## Kvalitet på landet

På mitt torp på landet finns ett torrdass, ett helt vanligt dass med tunna, strö, hötorgskonst och frigolitring, för det kan vara kyliga vindar sent om hösten och tidigt om våren. Dessutom har jag på dassmuseum i Katrineholm inhandlat en bunt rektangulära dasspapper av den gamla glatta sorten, totalt värdelösa, utan sugförmåga, men väcker nostalgiska minnen från barndomens besök hos mormor. Pappersbunten hänger så pittoreskt i sin lilla stålträdsögda på en spik på väggen. Naturligtvis finns det också moderna toarullar till förfogande, men det hindrar inte att några lite äldre (i min ålder) gäster använder dessa antika muséeföremål, uppenbarligen för att återuppliva den riviga känslan och åter kunna konstatera att trots ihärdigt gnuggande av pappret så hjälper det inte: Den avsedda effekten går inte att uppnå!

I taket bakom sitsen på detta torrdass hänger en kedja med ett porslinshandtag, som jag hittade i en rivningskåk. Kedjan tillhörde en gång en gammaldags WC med vattencisternen i taket. Då man drog i kedjan spolade toaletten med ett dån som inte stod Niagarafallet efter. Kedjan har jag kopplat till brandlarmet. Då någon gäst från stan efter väl förrettat värv drar i handtaget dingar och dånar det alldeles förskräckligt över nejden och alla traktens ungar kommer springande för att titta på vad det är för tokfan som spolar på torrtoa!

# NY TJÄNST

## Sammanträdesingenjör

Enheten har ansvar för den egna budgeten och marknadsanalyser av nya eventuella marknadssegment. De olika verksamhetsområdena bedriver främst planeringsverksamhet och långtgående uppföljande budgetering för och tillsammans med andra rörelsegrenar. Arbetet sker på hög teknisk nivå.

### Kvalifikationer

Du bör vara en utpräglad sällskapsmänniska men samtidigt totalt ointresserad av andra. Du bör också ha lätt för att fundera i grupp och påtvinga andra dina åsikter. Det är en fördel om du snabbt kan bilda dig uppfattning i saker som du inte begriper. Det är av stor vikt att du kan uttrycka dig fel och snabbt för att konfundera din omgivning. Du bör ha lätt för att ta på dig uppgifter utan att känna något ansvar. Du bör också behärska konsten att öppet erkänna misstag och kritisera såväl dig själv som dina kolleger utan att på något sätt ta på dig skulden.

Det är meriterande om du har någon form av statlig anställning i botten, gärna på någon myndighet utan kundkontakter. Du bör ha utbildning, men kvalifikationer är inget krav. Det är vidare en fördel om du behärskar fax, telefon och minicall så att du kan hålla dig oanträffbar under längre tider.

### Arbetsuppgifter

Du kommer att tillbringa en stor del av din tid i sammanträde och bör därför ha god aptit samt dåliga hemförhållanden. Arbetet kommer att innebära en del utlandsresor. Dina huvudsakliga uppgifter blir att styra och förlänga sammanträden, sammankalla och avblåsa möten med kort varsel samt hålla dig oanträffbar.

Du kommer även att producera en stor mängd papper varför dina kunskaper i sidnumrering, avstavning samt bilagor kommer väl till pass.

Dina huvuduppgifter kommer att vara att försena, fördyra och senarelägga projekt samt överskrida kostnadsramar.

Skicka in din ansökan, med blank meritförteckning.

Märk kuvertet med ”Okunnig men glad”.

Senast förra månaden vill vi ha din ansökan.

## Kaffeståndet

Följande hände sig vid en fest i Tantolunden. Vi hade satt upp ett stånd för att servera kaffe med tilltugg. Hanna stod för ruljansen och jag hjälpte till att servera. En dam anländer:

Hon: Jag vill ha mjölk med lite kaffe i.

Jag: Ett glas mjölk med lite kaffe?

Hon: Nej, normalt med mjölk men inte kaffe.

Jag: Ska det vara mer mjölk än kaffe?

Hon: Mer kaffe naturligtvis!

Jag: En kopp kaffe med extra mjölk?

Hon: Nej, normalt med mjölk!

Jag: En kopp kaffe med mjölk. Något annat?

Hon: Lite extra mjölk och har ni kaffe utan koffein?

Jag: Det finns dekoffeinerat.

Hon: Nej, jag vill inte ha dekoffeinerat. Bara kaffe utan koffein.

Jag: Det är det som menas, inget koffein.

Hon: Jaså. Finns det mjölk utan koffein?

Jag: Det finns inget koffein i mjölk!

Hon: Jodå. Det står inte koffeinfritt på mjölken, så det måste innehålla koffein.

Jag: Det har ni rätt i. Få låt. Jag glömde att vi bara har dekoffeinerad mjölk. Något annat?

Hon: Finns det bullar?

Hanna (som lyssnat hela tiden): Tyvärr är alla dekoffeinerade bullar slut.

Hon: Jaså. Då tar jag en kanelbulle.

Hanna: Dom är slut.

Hon: Vad är det där då? (pekar på en kanelbulle)

Hanna: Det är flottmunkar med extra koffein.

Hon: Då tar jag bara kaffe. Kan jag betala med kort?

Jag: Nej tyvärr, endast kontant.

Hon: Tar ni Visa?

Jag: Är det ett kort?

Hon: Ja.

Hanna: Är det kontant?

Hon: Nää

Hanna: Då kan vi inte ta det.

Hon: Men en check då?

Jag: Kontant, ingenting annat.

Hon: Dåså, hur mycket kostar det?

Hanna: Sjuttioåtta och femtio.

Hon: Ojdå.

Hanna: Ni förstår att kriget i Norrland har fullständigt ödelagt kaffemarknaden och koffeinfritt kaffe måste jag odla själv, går inte få tag på.

Hon: Jag förstår (fortsätter att skriva ut en check).

Hanna: Var snäll och gå härifrån, tänk på mitt blodtryck, gå nu!

Hon: Men mitt kaffe då?

Hanna: Gå nu! Kom inte tillbaka!

Hon går, men först efter att ha betalt sjuttioåtta och femtio. Det är sant!

## Så nära, Sonera!

Sammanlagning mellan Telia och Sonera rycker allt närmare! Den kommer att ha en viss påverkan på management, på umgängesformer osv. i Teelia (den nya stavningen).

Q-bullen (Kuu-pulla) tar sitt självklara ansvar för att sprida information i en första liten lista över ord, uttryck och troliga förändringar:

- Managementstilen importeras i sin helhet från Sonera: Management by Perkele.
- Den ålderdomliga styrformen baserad på konsensus slopas därmed automatiskt (ordet konsensus finns inte i finskan)
- Översta planet i H-huset byggs om igen, denna gång till Sauna
- Kvalitet heter egentligen laatu på finska, men oftast säger man Nokia
- Kvalitetschef = Laatupäällikkö (uttala det Du, Jan Majlund)
- Management System heter ”Näin tehdään, Perkele”
- Kalakukko (fläsk och mjuka inbakat i råg) och piroger blir populära maträtter i matsalen
- Barkbröd blir den något mindre populära nyheten
- De finska bordsdryckerna, kalla och klara, blir oerhört populära
- Kippis betyder skål
- ”Muuten hyvä talo, mutta pitkät ryyppyvälit” är även det ett bra uttryck att känna till: ”Annars är det ett bra hus, men det är långt mellan suparna!”
- Ett finskt önskemål är även att läkarmottagningen skall tillhandahålla bloddoping
- Svenska löner kommer efter årsskiftet att utbetalas i euro till oförändrat belopp (eftersom Teelias stödssystem inte kan hantera en omräkning). Denna förändring beräknas äta upp merparten av synergieffekterna från sammanslagningen.

Precis vid denna Kuu-pullas pressläggning meddelas det att en viss minister Roosenkreen uttalat sig i ärendet.

Därmed är det aktuellt att lära ut ett sista finskt ord, LOPPU =SLUT.

Björn Grönlund  
Teelia Ruotsi