

Processkartläggning



Visby
2004

**INSTITUTIONEN FÖR NATURVETENSKAP OCH TEKNIK
HÖGSKOLAN PÅ GOTLAND**

PROCESSRAPPORT

TEMA: Kvalitetsteknik, varav 1p ligger på denna rapport

TITEL: Processkartläggning  **BILPROVNINGEN**

GRUPP: Fyra (4)

DELTAGARE: Sara Ströberg
Anna-Lena Berglund
Tomas Ekedahl
Magnus Götherström

HANDLEDARE: Gunnar Dahlin

DATUM: 8 oktober 2004

EXAMINATOR: Gunnar Dahlin

Sammanfattning

Som en del av kursen Kvalitetsteknik skall vi studenter genomföra en processkartläggning. I kartläggningen skall vi redovisa teorier kring processkartläggningen. Vi förväntas också att presentera förslag på förbättringar bland annat. Denna del av kursen motsvara en av fem poäng.

Det företag vi valt att kartlägga är AB Svensk Bilprovning eftersom de nyligen har genomgått en större strukturell förändring inom företaget. Genom att intervjua stationschefen i Visby samt att ta del av diverse publikationer från Bilprovningen såsom exempelvis årsrapporter samt studier av Riksdagens Revisorers förslag har vi skapat oss en bild av hur och varför kvalitetsarbetet har förändrats.

Det resultat vi kommit fram till är att den interna processkartläggning som Bilprovningen har genomfört verkar stämma väl överens med det arbete som sker ute på stationerna. Vi anser det även rimligt att som slutsats kunna konstatera att Bilprovningens processkartläggning har resulterat i att de två senaste åren kunnat visa upp en vinst efter att ha varit ett ekonomiskt skuldyngt bolag i många år.

Vi för även en diskussion kring de mål som bolaget har satt upp. I denna diskussion konstaterar vi att det finns olika inriktning på målen beroende på om dessa är uttalade på koncernnivå eller stationsnivå. Vidare anser vi det intressant att Bilprovningen redan idag är rustade för att möta en fri marknad med kontrollbesiktning.

Nyckelord

Processkartläggning, Processer, strukturförändring, kvalitetsarbete, kvalitetsteknik, qualité, AB Svensk Bilprovning, Bilprovningen, Höskolan på Gotland (HGO)

Förord

I början av september blev vi grupp 4 tilldelade den intressanta uppgiften att få göra en processkartläggning på valfri process. Rekommendationerna var att processen bör pågå i någon näringslivsverksam organisation. Vi hade inga längre diskussioner om vad vi skulle välja för organisation utan det föll sig rätt naturligt att välja AB Svensk Bilprovning då de arbetar med en tydlig och enkel process. Det var inte så enkelt som vi först trodde då det krävdes en ganska stor insats för att överhuvudtaget få kontakt med deras platschef och boka tid för studiebesök och intervju. Men några telefonsamtal senare, kvinnlig list, bordtennis och ett överraskande besök hade vi fått tid med platschef Per Wretling. Det har varit en del sökande efter material på internet som gett både ”ris och ros” i form av lärorika källkritiska diskussioner.

Innehållsförteckning

SAMMANFATTNING	1
FÖRORD	3
INNEHÅLLSFÖRTECKNING	4
INLEDNING	7
Bakgrund	7
Teori & Metod	7
Disposition	8
Avgränsning	8
Målformulering	8
BILPROVNINGEN - BESKRIVNING OCH KARTLÄGGNING	9
Beskrivning och kort historik	9
Kartläggning av processen kontrollbesiktning	11
Kallelse	11
Inledning	11
Överrede	11
På lyft	12
Mellanläge	12
Avslutning	12
Resultat	12
Kvalitetsuppföljningen	13
Styrbara parametrar	14
Mätbara parametrar	14
Förslag på förbättringar och förenklingar	15
ANALYS & SLUTSATS	16
REFERENSER	17
Internet	17
BILAGOR	18

Processkartor	19
----------------------	-----------

Bilder	27
---------------	-----------

Figurförteckning

Figur 1. Processens uppbyggnad.....	7
-------------------------------------	---

INLEDNING

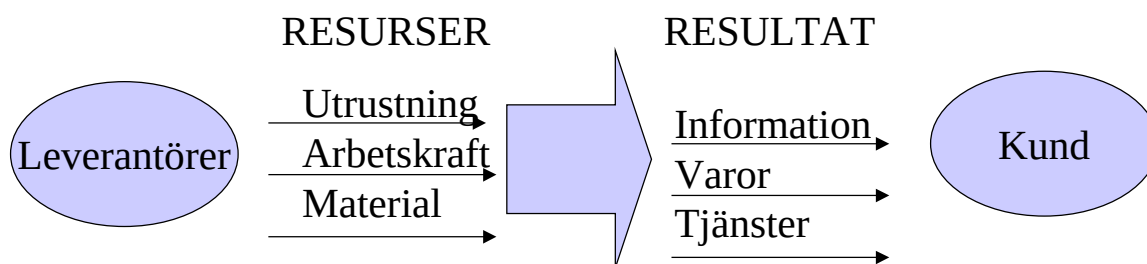
Bakgrund

I kursen Kvalitetsteknik ingår ett moment då vi studenter skall kartlägga ett företags processer. Vi har valt att kartlägga Bilprovningen i Visby. Vi fann att detta är ett intressant företag speciellt eftersom de relativt nyligen har byggt upp ett nytt processsystem för att höja kvalitén på deras arbete.

Teori & Metod

En process i en verksamhet är en uppsättning sammanhängande aktiviteter som upprepas i tiden. Processen hanterar en mängd information och material i form av olika typer av varor eller tjänster. Målet för processen är att tillfredsställa sina kunder med det slutresultat som produceras och samtidigt använda så lite resurser som möjligt. För att få en överskådlig uppfattning om hur processen fungerar bör man göra en processkartläggning. Denna kartläggning illustreras grafiskt exempelvis i ett blockdiagram eller flödesdiagram vilket gör det är lättare att förstå processen. Utgångspunkten vid upprättande av en processkarta i blockdiagramform är att definiera huvudprocessen som förädlar varor eller tjänster till extern kund. Huvudprocessen kan brytas ned i ett antal delprocesser som i sin tur består av ett flöde av aktiviteter vilka bryts ned i arbetsmoment. Man anpassar antal nivåer allt efter processens behov. För att huvudprocessen ska fungera behöver den resurser från stödprocesserna vilka kan bestå av underhåll, ekonomi och rekrytering. Processkartläggningens viktigaste uppgift är att visa hur det ser ut i dag, det vill säga nuläget.¹

Figur 1. Processens uppbyggnad



Källa: Bergman & Klevsjö, 2001, sid 40

Vi har använt oss av sekundärinformation såsom Bilprovningens hemsida, Riksdagens hemsida och Tekniska Föreningens hemsida. Vi har studerat teorier från den rekommenderade litteraturen, *Kvalitet från behov till användning*² och material utlämnat till föreläsningar från

¹ Bergman & Klevsjö, 2001

² Bergman & Klevsjö, 2001

Gunnar Dahlin. Vidare har vi samlat primärinformation genom att göra studiebesök på Bilprovningens station 429 i Visby där vi träffade platschefen Per Wretling. Vi har även gagnat oss av telefonintervjuer med bland annat Per Wretling, Heidi Lund, jurist SWEDAC bland annat. Detta material har vi processkartlagt och analyserat samt gett förslag på förbättringar. Vi har använt oss av rekommenderade och för situationen lämpliga verktyg från kurslitteraturen.

Disposition

Vi använder oss av en något modifierad rapportdisposition, grunden är den klassiska, med inledning, empiri och slutsatser. Vi har valt att föra samman vissa rubriker i inledningen, exempelvis återfinns teori och metod under samma rubrik. Den empiriska delen inleds med en kort historisk beskrivning av Bilprovningen tillsammans med en översikt av hur företaget ser ut idag. Därefter avslutas denna del med själva processkartläggningen. Efterföljande del innehåller i sedvanlig ordning slutsats, referenser och bilagor.

Avgränsning

Den ämnesmässiga avgränsningen består i att vi valt att kartlägga Bilprovningens huvuduppgift, dvs att kontrollera fordon som för föras fram med B-körkort. Vi redovisar givetvis den sidoverksamhet som Bilprovningen har men ej gått in djupare i ämnet.

Projektuppgiften presenterades den 2 september 2004, med att dokumentet "Kvalitetsteknik ht 04, Inlämningsuppgift" delades ut till studenterna. Där fastslogs att arbetet skulle inleds senast den 7/9 samt att den skriftliga redovisningen i rapportform vara inlämnad senast kl. 15.00 den 8 oktober 2004, den muntliga redovisningen genomföras den 22 oktober 2004. Arbetet motsvarar en poäng vilket innebär att varje medlem i gruppen skall lägga cirka 40 timmars arbete på detta moment.

Målformulering

Målet med detta arbete är att på ett klart och tydligt sätt redovisa en processkartläggning från Bilprovningen. Ett annat mål är att gruppdeltagarna skall lära sig processkartläggningens grunder samt att arbeta i grupp under en given tidsram samtidigt som andra uppgifter skall utföras parallellt.

BILPROVNINGEN - BESKRIVNING OCH KARTLÄGGNING

I detta kapitel kommer vi att först beskriva Bilprovningen som företag och därefter beskriver vi processerna för att avslutningsvis lägga fram förslag på förbättringar i Bilprovningens process.

Beskrivning och kort historik

Bilprovningen erbjuder produkter inom miljö, trafiksäkerhet och fordonsekonomi samt arbetar för säkerhet, kvalitet och ekonomi. Detta sker genom att erbjuda fordonsbesiktning, olika testtjänster och rådgivning inom verksamhetsområdet. Bilprovningen beskriver sin målsättning med att sträva efter att leda branschens utveckling med utgångspunkt från samhällets och kunders behov. För att klara denna uppgift startade Bilprovningen en styrmodell som kallades "Femklövern".³ Bilprovningen arbetar ständigt på att förbättra servicen och förenkla för kunderna vid besöket, under 2004 inför Bilprovningen reserverade tider för samtliga fordonsägare.⁴

Bolaget erbjuder även andra tjänster förutom kontrollbesiktning, i dessa ingår exempelvis bildiagnos som främst används innan köp av begagnad bil, kontroller av bilverkstäder som efter ett godkännande får beteckningen "Kontrollerad Bilverkstad" samt att Bilprovningen erbjuder tillgång till vissa handböcker som används i deras verksamheten, denna tjänst används främst av verkstäder och en del "hemmfixare".⁵

Företaget grundades på riksdagens och regeringens uppdrag 1963, den periodiska fordonskontrollen började 1965. Under åren har trafiksäkerheten ökat och olyckorna minskat som en följd av detta arbete. Förutom denna trafikrelaterade aspekt har även miljön förbättrats genom strängare krav på avgasrening vilket även kontrolleras av Bilprovningen.⁶



Bilprovningen har idag ca 2 200 anställda som genomför 5,3 miljoner besiktningar på 159 fasta stationer samt 20 besöksstationer. Den första mobila stationen togs i bruk under 2003. Omsättningen var 1 500 miljoner kronor under 2003. Den största aktieägaren är svenska staten med 52% därefter återfinns bilförsäkringsföretagen, Motorbranschens Riksförbund med flera bransch-organisationer.⁷

När Magnus Ehrenstråhle tillträdde som VD 2001 gick bolaget med förlust. Ekonomin var då så ansträngd att man fick till och med låna till löner under ett par månaders tid.

En omorganisation gjordes med syfte att få en effektivare struktur för arbetsprocesser, ekonomisk styrning och kvalitetsuppföljning. Detta resulterade i en plattform med sund ekonomi, hög effektivitet och kvalitet. Under 2003 gjorde koncernen en vinst på 162,6 miljoner kronor vilket var en ökning med 96,7 miljoner kronor för 2002. Vid utgången av

³ Bilprovningens hemsida (gammal version, åtkomst via web.archive.org)

⁴ Bilprovningens hemsida, Vi fyller 40 år

⁵ Bilprovningens hemsida, Våra andra tjänster

⁶ Bilprovningens hemsida, Vi fyller 40 år!

⁷ Bilprovningens hemsida, Pressmeddelande - 40 år i trafiksäkerhetens tjänst

2004 räknar man med att ekonomin är i linje med verksamhetens krav och framtida investeringar.⁸

Några nedslag i historien:

- 1963** Riksdagsbeslut om att AB Svensk Bilprovning ska grundas
- 1965** Periodisk kontrollbesiktning införs
- 1967** Högertrafik införs i Sverige
- 1970** Miljökontroll av bensinfordon
- 1972** Miljökontroll av dieselfordon
- 1973** Åttakantig stoppskylt lanseras
- 1975** Användande av bilbälte i framsäte blir obligatoriskt
Kontrollmärket tas bort från vindrutan
- 1976** Avgasrening blir obligatoriskt
- 1978** Ansvar för registreringsbesiktningar
- 1988** Ökad service med kvällsöppet
- 1989** Lag om krav på katalysator
- 1996** Handdatorn ersätter penna och papper
- 1997** Krav på varningstriangel i bilen
- 1998** Den 100 000 000:e personbilen kontrollbesiktigas
- 2000** Internetbokning lanseras
- 2001** Brandskyddskontroll för bussar blir obligatoriskt
- 2002** Gasolkontroll blir obligatoriskt
- 2003** Mobil besiktningsanläggning invigs
Reserverad tid erbjuds på Gotland
- 2004** Reserverad tid införs stegvis över hela landet

¹⁰

1964, övriga händelser

- Volvo PV, E-modellen tillverkas i 40 000 exemplar
- Amazonen finns som konkurrent
- Brevportot var 40 öre
- P-piller börjar säljas
- Stridvagn S visas som prototyp
- Ölandsbron projekteras
- Kina spränger sin första atombomb
- Dödsstraffet avskaffas i England
- Olja hittas på Gotland

⁹

AB Svensk Bilprovning var ett av de företag som enligt ett principbeslut i riksdagen 1991 skulle privatiseras, vilket även fastställdes i ett beslut 1994. Detta skulle innebära att godkända fristående besiktningsföretag skulle få utföra kontrollbesiktningar. I slutet av 1994 beslutade dock riksdagen att senarelägga genomförandet.¹¹

Bilprovningen är idag det enda företaget som är godkänt att utföra den lagstadgade periodiska kontrollbesiktningen liksom polisens flygande kontroller och nyregistreringar (vid direktimport och liknande). Dock finns konkurrens gällande kontroll/översyn av fordon på andrahandsmarknaden till exempel inför köp/försäljning.

⁸ Bilprovningens årsredovisning 2003

⁹ K-ATF, historik

¹⁰ Bilprovningens hemsida, Vi fyller 40 år! samt Pressmeddelande - 40 år i trafiksäkerhetens tjänst

¹¹ 2000/01:RR9, Riksdagens revisorers förslag angående Bilprovningen, fordonskontrollen och trafiksäkerheten

Kartläggning av processen kontrollbesiktning

I bilagorna finns två processkartor som förtydligar texten och dess upplägg i vår beskrivning av processen. Det finns även bilder som visar olika delar av processen.

Den process vi återger här gäller lätta fordon dvs personbil, lätt lastbil och minibuss. Vi har valt att göra varje arbetsstation till en delprocess och redovisar därefter aktiviteterna i punktform följt av arbetsmomenten omedelbart efter. Resultatet av varje arbetsmoment förs löpande in i ett protokoll som i slutet sammanställs och följer med fordonet. Protokollet ger besked om fordonet är godkänt eller underkänt.

Kallelse

- Utskick - En förbokad besiktningstid skickas ut till fordonsägaren
- Inställelse - Fordonet infinner sig vid besiktningstationen

Inledning

- Inskrivning - Hämtar uppgifter till handdator och kontrollerar om det är ja eller nej till fält 71, för dieselbil notera k-värdet om uppgift finns
- Intag - Vidtar åtgärd för att bilen stannar på rätt ställe, tar betalt, kontrollerar översiktligt att det är rätt bil
- Kommunikation - Stoppolykta, körriktningsvisare med kontrollanordning
- Rullbromsprov – utför bromsprovet, gör lågtrycksprov (10-15s) skriver in bromsvärden
- Besiktningshall – öppna huv, bagageluckan, tänd positionsljus

Överrede

- Arbetssätt – gå ett varv runt bilen, höger eller vänstervarv är tillåtet, arbetsmomentens ordningsföljd är beroende av den bil som besiktas
- Identifiering – identifierar genom registrerings – chassi nummer, karosserikod, färg
- Karosseri, stomme – karosseri, huv, skärmar, dörrar, lås, gångjärn, bilbälten, rutor, trafikfarliga anordningar, varningsmärke för krockkudde, stomme, lastutrymme/lastförskjutningsskydd
- Kommunikation – helljuskontroll – lampa för; helljus, dimlykta, arbetsbelysning, backspeglar, positionslykter, reflexer, skyltlykter, backningsstrålkastare, varningstriangel
- Motorrum – kontroll i motorrum och främre huv; system 1-6 och 30, dieselbil kontrollera oljenivå
- Avgaser – anslut avgasslang och sondslang
- Motor – starta motor, tänd strålkastare
- Strålkastare – inställning, inkoppling, fastsättning, även dim-fjärr-varsellykta
- Miljökontroll – avläs och skriv in avgasvärdena, koppla bort sondslang, ingen onödig körning, vid kall motor görs varmkörning och ny kontroll utomhus

- Från förarplats – varningslampor för motor elektronik, ABS – indikering, startspärr på automatväxlad bil, förar/passagerar säte, ändrad/monterad utrustning, bilbälte på förarplats, ratt, rattväxel, notera mätarställning för högtrycksprov

På lyft

– Vid kontrollen ska nyckeln vara avstängd

- Framvagnsplatta – kontrollera typ av framvagn, kontrollera leder/lagring i framvagn och bakvagn, styrsystem
- Bakvagn – lyfter kontrollera hjulfrigång, hjul, däck, hjullager, fjädring, länkage/axel, hjulbromsar, anliggning (motstånd)
- Broms – ledningar, komponenter, hjulbromsar fram
- Underrede – stomme, dragarm, drivsystem, motor, bränsle, avgas, kraftöverföring, styrväxel, styrslag, styrleder, syresensor, katalysator
- Framvagn – okulärkontroll av spindelleder, lyft framvagnen och kontrollera tyngdbärande leder axiellt med verktyg, hjul däck, fjädring, axel/länkage

Mellanläge

– Arbetssätt, gå ett varv runt bilen, valfritt varv

- Framhjul – hjulhus, frigång, hjul, däck, lager, fjädring, fjädersäten, axel/länkage, drivknutar, hjulbromsar, ledningar, anliggningar, styrmekanism, styrstag, styrleder
- Från sidan – öppen dörr, vindruta, kompletterande kontroll på sidobalkar och dörrstolpar
- Fram – strålkastare, glas, reflektor
- Bakhjul – hjulfrigång, hjul, däck, hjullager, fjädring, fjädersäten, axel/länkage, drivknutar, hjulbromsar, kulkoppling, kula, kopplingsdelar – fällbara och vridbara, demonteringsbara, funktionskontroll, släpvagnskontakt

Avslutning

- Körning – körbarhet, skevhet, instabilitet, kärvning i hjulsystem/styrsystem, stötdämpning, gasreglage, missljud från kraftöverföring hjullager mm, bullernivå, avgasläckage, bromsegenskaper, pedalvägsreserv, backspeglar, rutor, funktion på hastighetsmätare, signal, larmanordningar, rengörare
- Avgaser – kompletterande kontroll av bensindriven bil efter varmkörning
- Protokoll – kontrollera resultat, skriver ut, förklarar och överlämnar protokollet till kunden

Resultat

I protokollet framgår om fordonet är godkänt eller underkänt. I det framgår även de mindre bristerna som fordonet har, dessa rekommenderas att åtgärdas. Blir fordonet underkänt måste ny kontrollbesiktning ske inom två månader, körförbud inträffar dock efter en månad.

Kvalitetsuppföljningen

Enligt lagen (1994:2043) om vissa besiktningsorgan på fordonsområdet är Aktiebolaget Svensk Bilprovning besiktningsorgan för besiktning av motorfordon, terrängfordon, släpfordon till motorfordon och till traktorer och ombyggda bilar. De andra lagrum som styr Bilprovningens verksamhet i någon form är, Fordonslag (2002:574) (som fastställer vilka typer av besiktningar samt när en besiktning skall utföras) samt Fordonsförordning (2002:925) (som fastställer brukarens/kundens skyldigheter).¹²

Styrelsen för ackreditering och teknisk kontroll (SWEDAC) utövar tillsyn över verksamhet som avses i lagen (1994:2043). Med ackreditering menas att ett organ är kompetent att utföra den verksamhet som ackreditering avser. Bilprovningen fick 1996 en s.k. kompetensbekräftelse av SWEDAC vilket i praktiken motsvarar en ackreditering. Hittills har SWEDAC varje år bedömt att AB Bilprovningen uppfyller kraven för kompetensbekräftelse. SWEDAC utövar ändå tillsyn över besiktningsverksamheten vid bilprovningsstationerna. Det som i huvudsak bedöms är kvalitetssystem/styrning, teknisk kompetens och kontrollutrustning. Denna verksamhet är frivillig för Bilprovningen och bolaget betalar för tillsynen. Initiativet till detta togs i ett skede då bolaget förberedde sig på konkurrens. Bilprovningen har fortsatt med detta kvalitetssystem även efter riksdagens beslut om fortsatt ensamrätt för Bilprovningen att utföra fordonskontroll.

Inom Bilprovningen finns ett kvalitetssystem som bygger på digitalt lagrade tekniska handböcker och verksamhetsmanualer. De tekniska handböckerna är skrivna och anpassade för Bilprovningens tekniska personal. I handböckerna beskrivs regler som ligger till grund för arbetet med de olika besiktningstyperna. Det är till exempel förordningar och kungörelser som beslutats av regeringen, myndighetsföreskrifter från vägverket om kontrollbesiktning och Naturvårdsverkets föreskrifter beträffande miljökontrollen. Medlemsstaterna inom EU har förbundit sig att minst leva upp till ett "minimidirektiv" om kontrollbesiktning (direktiv 96/96/EG).¹³

Ett kompetensbekräftat företag, som Bilprovningen är, måste genomföra interna kvalitetsrevisioner med regelbundna intervaller för att säkra att kvalitetssystemet tillämpas i praktiken. "100-protokoll" är en statistisk uppföljning av dels besiktningsmännens och besiktningsingenjörernas besiktningsresultat samt stationernas och distriktens besiktningsresultat. "100-protokollet" är en utfallsmätning som visar hur många fel besiktningsmännen hittar på hundra bilar. Syftet är att se indikationer på om besiktningsmän inte bedömer fordonsbrister på likvärdigt sätt eller inte följer kontrollplan, regler och anvisningar.

Förutom "100-protokollet" ingår följande verktyg i Femklövern:

- "Normering" är en praktisk övning i besiktningsverksamhet med syfte att öva förmågan att följa program/anvisningar och att bedöma fordonsbrister likartat.
- "Teoretiskt test" innebär att alla besiktningsmän och besiktningsingenjörer svarar på väsentliga frågor ur kvalitetssynpunkt i ett teoretiskt test.

¹² Förslag till riksdagen, 2000/01:RR9

¹³ Bilprovningens hemsida samt Christina Almgren, 2004, Bilprovningens informationschef

- "Eftergranskning" innebär att ett fordon på nytt besiktigas av en kvalitetsgranskare efter avslutad besiktning i syfte att kontrollera att Bilprovningen har rätt besiktningskvalitet. Besiktningsmannens resultat jämförs med kvalitetsgranskarens, som ofta finner fler brister än besiktningsmannen.
- "Individuella uppföljningar" görs också genom att besiktningsmän och besiktningsingenjörer i praktiskt besiktningsarbete följs av en kvalitetsgranskare.
- "Protokollgranskning" görs genom stickprovskontroller från utförda besiktningar.
- "Stickprov registreringsbesiktningar" innebär att akterna på utförda registreringsbesiktningar kontrolleras om helt eller delvis.
- "Riktad kontroll, opacitetsuppföljning" är en statistisk uppföljning av andel utförda prov på dieseldrivna personbilar.¹⁴

Inom bolaget finns 15-20 kvalitetsgranskare vilka är anställda som besiktningsmän på de olika stationerna. De är underställda chefen för teknisk kvalitet vid Bilprovningens huvudkontor. De arbetar aldrig som kvalitetsgranskare på egna stationen, däremot används de där som stöd och utbildare. Distriktschefen och platschefen ansvarar för kvalitetsarbetet och utser vid behov medarbetare för att genomföra olika aktiviteter. Alla medarbetare har ansvar utifrån sina arbetsuppgifter medverka till att kvalitetskrav uppfylls och brister granskas, vilket man även kan definiera som en stödprocess. Dokumentering av resultat, åtgärder och aktiviteter med anknytning till besiktningskvalitet samlas i en kvalitetsuppföljningspärm.¹⁵

Styrbara parametrar

Vi har identifierat styrbara parametrar i processen hos Bilprovningen på station 429 i Visby. I dag när fordonet kommer till Bilprovningen på jourtider betalar kunden direkt till besiktningsteknikern. Om kunden istället betalar direkt i en automat finns förbättringspotential ifråga om tidsbesparing och bättre effektivitet. Även öppettider är en styrbar parameter då de kan öka sin tillgänglighet och minska väntetiden. Genom att kunden själv utförde vissa enkla moment i processen, exempelvis sitter kvar i bilen och på anvisning från besiktningsteknikern sätter på blinkers och strålkastare etc. Vidare kan kunden själv öppna motorhuv och bagagelucka vilket förbättrar processen både ur tid- och hälsoperspektiv, ur tidsperspektivet eftersom kunden sitter i bilen och kan öppna motorhuv därefter samt att kunden snabbt hittar handtaget till bagageluckan. Ur hälsoperspektivet tänkte vi närmast på att det minskar personalens slitskador. Samtliga dessa parametrar påverkar kapaciteten på stationen med en mer direkt effekt.

Mätbara parametrar

De mätbara parametrar vi funnit är rullbromsprov, avgasmätning samt ljusmätning. I dessa tre processer mäts bilens prestanda med hjälp av sofistikerad högteknologi. Rullbromsprovet mäter effekten på bromsarna, både individuellt och alla bromsar tillsammans, under ett antal olika förutsättningar. Avgasmätningen mäter kvantiteten av utsläpp av vissa gifter, bland

¹⁴ Förslag till riksdagen, 2000/01:RR9

¹⁵ Förslag till riksdagen, 2000/01:RR9

annat koloxidhalten. Ljussmätningen mäter ljuskäglans spridning bland annat. Resultatet redovisas i sifferform.

Förslag på förbättringar och förenklingar

Vi har funnit att ett arbetsmoment går att förbättra, det gäller betalningen. Idag kan kunderna vid vissa tillfällen betala direkt till den person som genomfört besiktningen. Det finns en aspekt på att denna rutin ej är fullgod, det faktum att det ligger helt utanför själva besiktningen som personalen uträttar. För att undvika denna situation anser vi att, när betalning sker direkt vid stationen bör det ske i samband med att kunden registrerar sig vid ankomsten med hjälp av en automat där man väljer till exempel mellan kort eller kontant.

ANALYS & SLUTSATS

En av de stora frågorna vi har stött på är hur man skall tolka uttalanden från styrelseordförande respektive VD. Vid en första anblick verkar det som att det finns olika målsättningar på koncernnivå respektive stationsnivå. Efter en diskussion i gruppen framkom att det mycket väl kan vara så att styrelseordföranden framför sin målbeskrivning ur ett politiskt perspektiv med mer svepande ordalag. VD har en mer ekonomisk inriktning i sin målsättning, vilket även blivit den primära motorn i de enskilda stationernas målsättningar.

AB Svensk Bilprovning har nyligen genomfört en omfattande processkartläggning, och på stationerna har man brutit ned detta ända ner till minsta arbetsmoment, som vi tidigare redovisat i rapporten. Vi kunde även konstatera att de skriftliga rutinerna stämde överens med det egentliga arbetet som gjordes vid studiebesöket.

Arbete med processkartläggningen av Bilprovningen som nyligen har genomfört en ny processkartläggning. Det innebar att vi kunde fokusera på att kontrollera att de skriftliga rutinerna stämde överens med det egentliga arbetet som gjordes ute på stationen.

Magnus Ehrenstråhle, VD, pekar exempelvis på att de mobila stationer som nu introduceras kan ersätta de 20 besöksstationerna. Vid till exempel renovering av de ordinarie stationerna kan kontrollbesiktning genomföras fortlöpande och därigenom skapa bland annat kontinuerlig kostnadseffektivitet.

Bilprovningens mål är att fortsätta vara ett av de bästa företagen i världen på fordonskontroll. Varför detta mål är satt?

Kan det vara en eventuellt kommande expansion i Europa (världen)?

Eller rädsla för konkurrens när verksamheten privatiseras i Sverige?

Vidare framgår det i årsredovisningen att en besiktning skall ta varken mer eller mindre än 20 minuter. Att korta ner denna tid anser bolaget ej vara aktuellt eftersom detta då kan påverka själva besiktningens-kvalitén på ett negativt sätt.

När verksamheten blir konkurrensutsatt i framtiden, kommer man då tulla på ledtiden för att öka vinstmarginalen?

Ligger besiktningstiden under den stipulerade besiktningstiden?

Enligt uppgift från en besiktningstationen där statistik förts tar en genomsnittlig besiktning cirka 15 minuter.

När vi studerade förbättringsmöjligheterna kom vi fram till att kundens involvering eventuellt kan påverka resultatet. Vi ser en risk i att om kunden ej får vara med under besiktningen kan det uppstå en så kallad "bilverkstadseffekt" där man helt enkelt får acceptera det som bilverkstaden kommer fram till, om man inte besitter kunskaperna. Vi ser en speciell risk om verksamheten privatiseras att samma fenomen uppstår hos besiktningen.

Vi kan konstatera att bolaget är redo för en privatisering genom de förbättringar som blivit effekten av deras processkartläggning.

REFERENSER

2000/01:RR9

Riksdagens revisorers förslag angående Bilprovningen, fordonskontrollen och trafiksäkerheten

Almgren, Christina, 2004, Bilprovningens informationschef (allmän företagsbeskrivning)

Bergman Bo, Klefsjö Bengt, 2001, *Kvalitet från behov till användning*, Studentlitteratur, Lund. ISBN9144019173

Wretling, Per, 2004, Stationschef Bilprovningen Visby (besök och telefonintervju)

Internet

AB Svensk Bilprovning 2004-09-04
<http://www.bilprovningen.se>

Bilprovningens hemsida, Pressmeddelande - 40 år i trafiksäkerhetens tjänst 2004-09-22
http://www.bilprovningen.se/extern/bilprovningen/www/www_Bilp_se.nsf/0/819cee4d8096efa3c1256da500531918?OpenDocument

Bilprovningens hemsida, Vi fyller 40 år! 2004-09-21
http://www.bilprovningen.se/extern/bilprovningen/www/www_Bilp_se.nsf/DocslookupAll/Vi_fyller_40_ar?OpenDocument

Bilprovningens hemsida, Våra andra tjänster 2004-09-22
http://www.bilprovningen.se/extern/bilprovningen/www/www_bilp_se.nsf/DocsLookUpAll/Kvalitetstjanster?OpenDocument

Köping-Arboga Tekniska Förening (K-ATF) – historik 2004-09-04
<http://w1.589.telia.com/~u58905888/KATF/historik.htm>

Bilagor

1. Processkartor

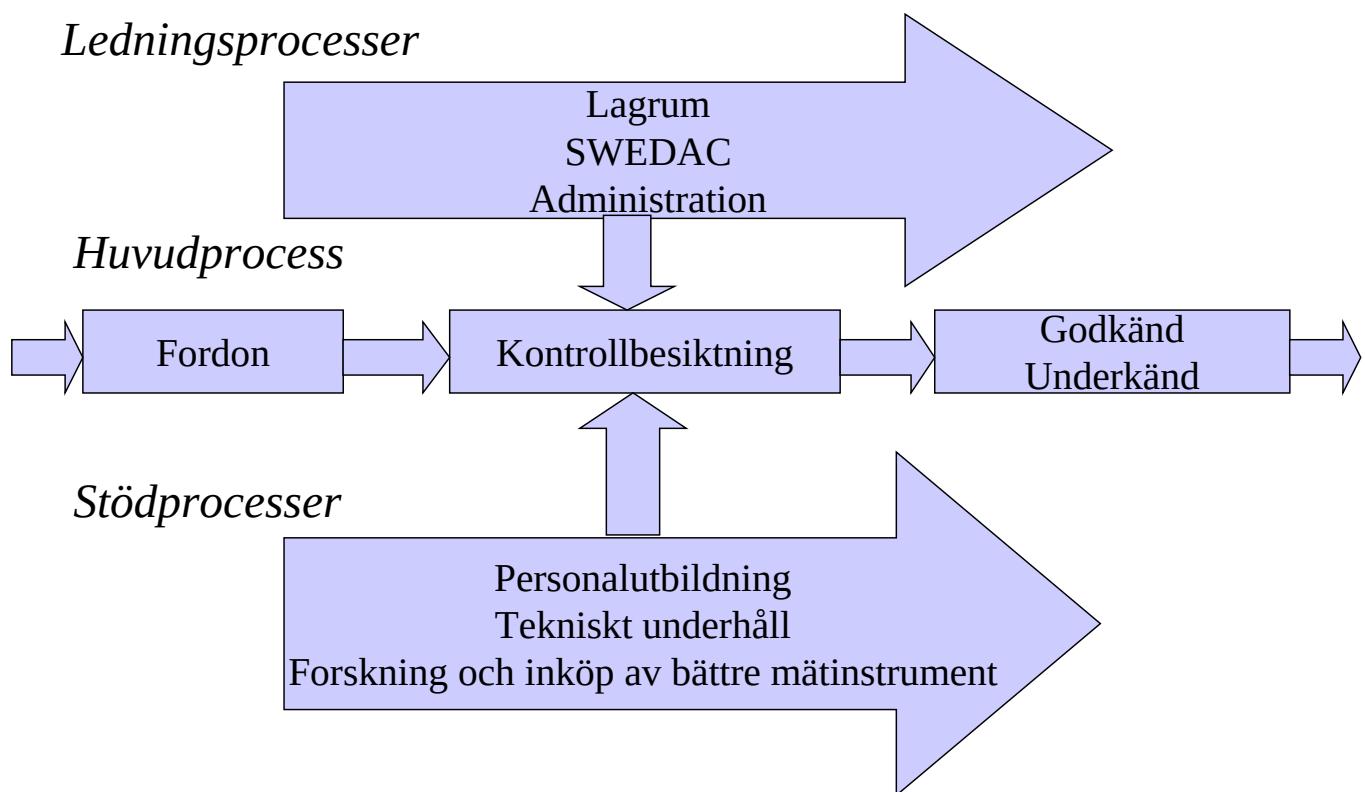
Den första processkartan, benämnd Processer, visar huvudprocessen tillsammans med de lednings- och stödprocesser vi funnit. Efterföljande processkarta visar uppbyggnaden och nivåerna i våra processkartor. Processkartan som är benämnd "Fullständig Processkarta" visar samtliga processer utom de på aktivitetsnivå, dessa har vi valt att redovisa gruppvis för att tydligheten skall bibehållas, dessa återfinns på "Fullständig Processkarta 1" fram till "Fullständig Processkarta 5".

2. Bilder

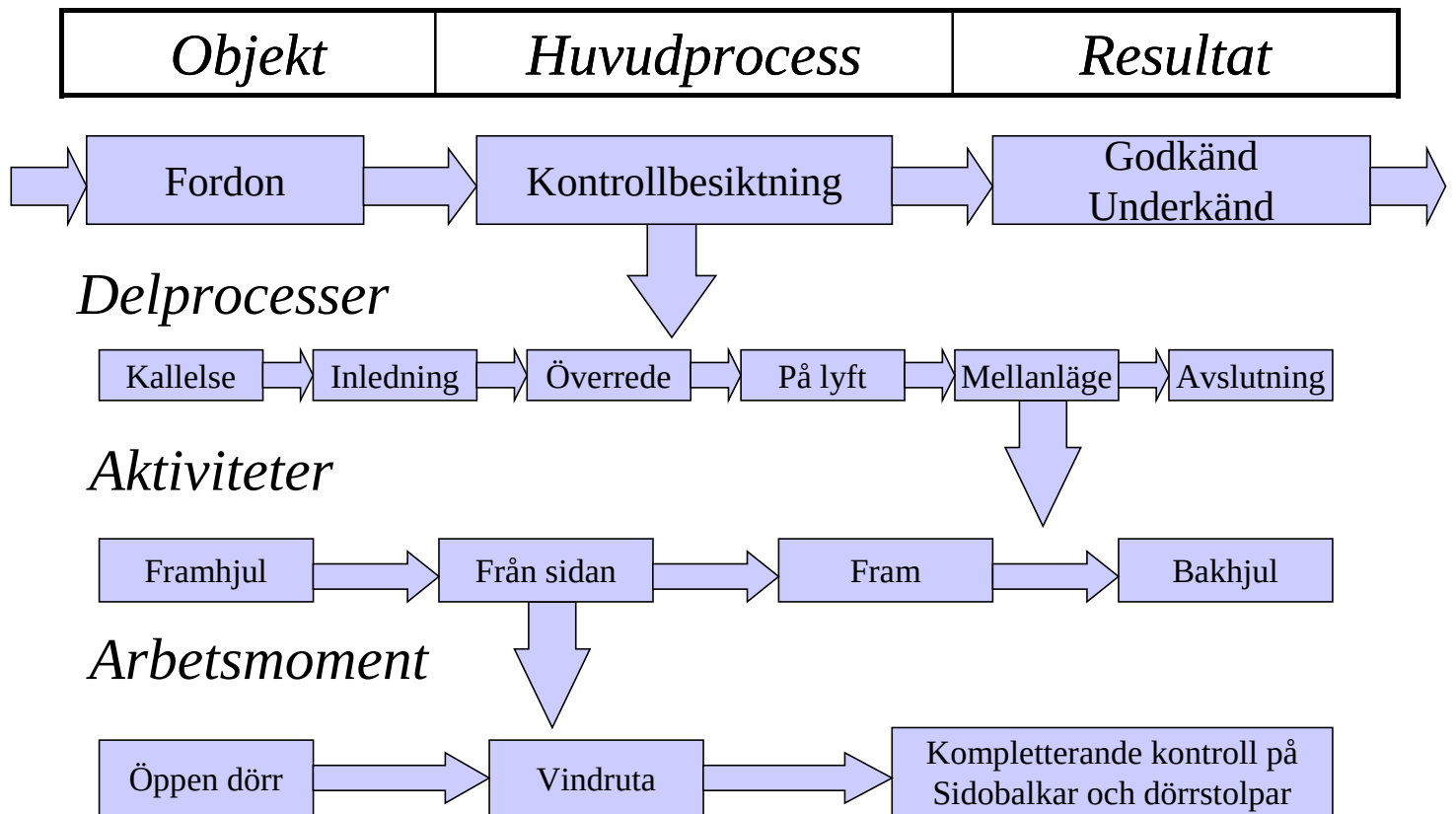
Vi passade på att fotografera en del processer och moment vid studiebesöket, dessa bilder visas här.

Processkartor

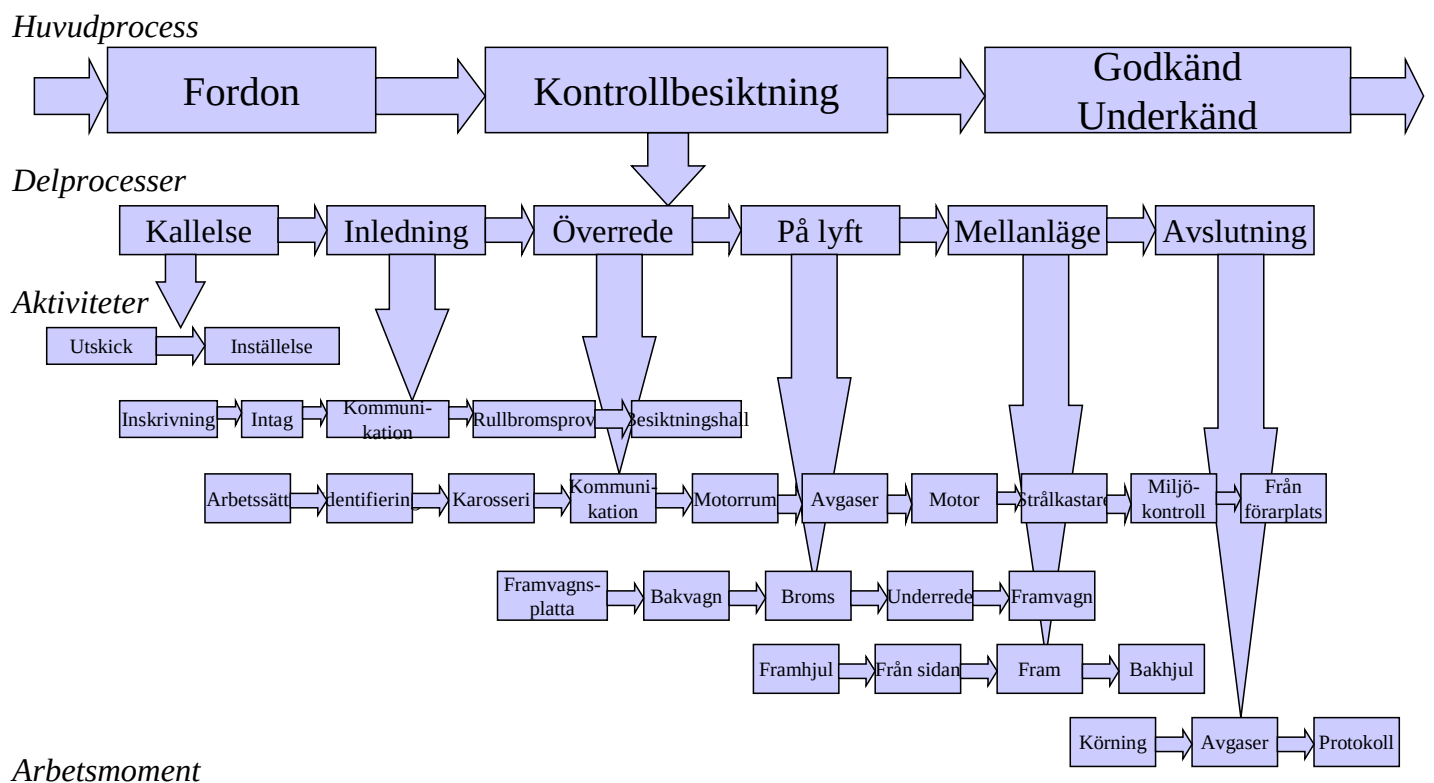
Processer



Processkarta

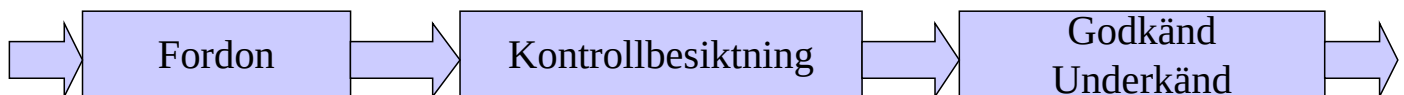


Fullständig Processkarta

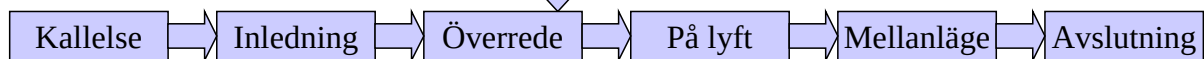


Fullständig Processkarta 1

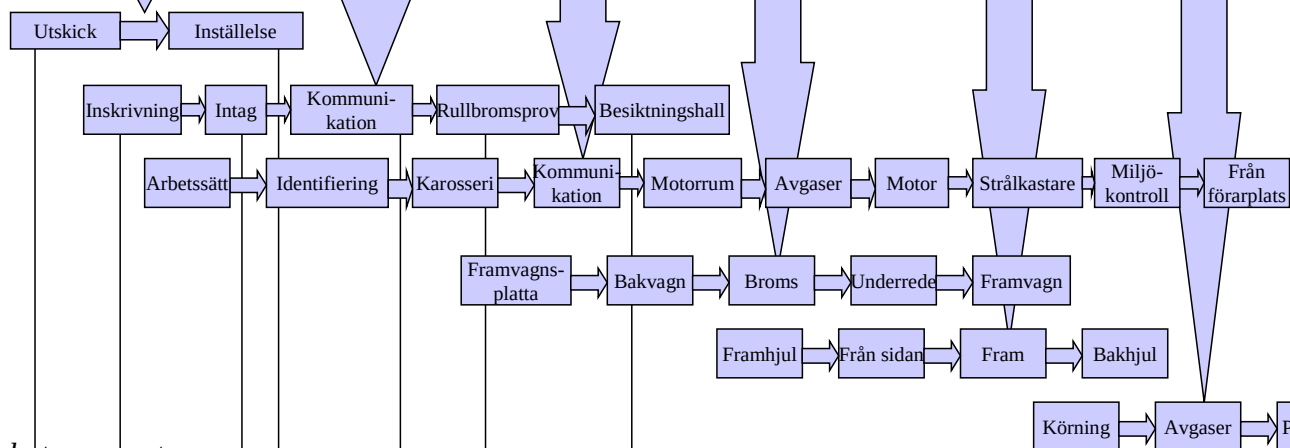
Huvudprocess



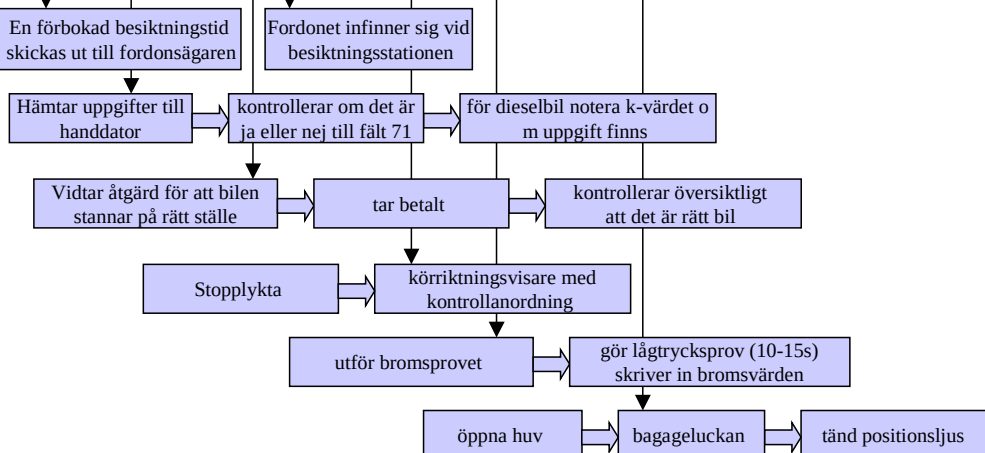
Delprocesser



Aktiviteter

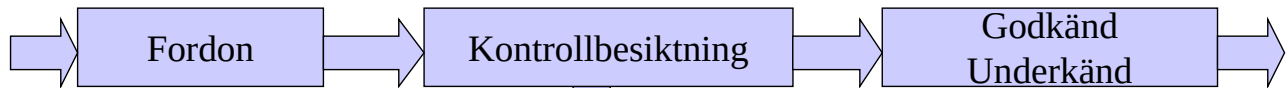


Arbetsmoment

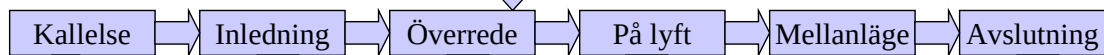


Fullständig Processkarta 2

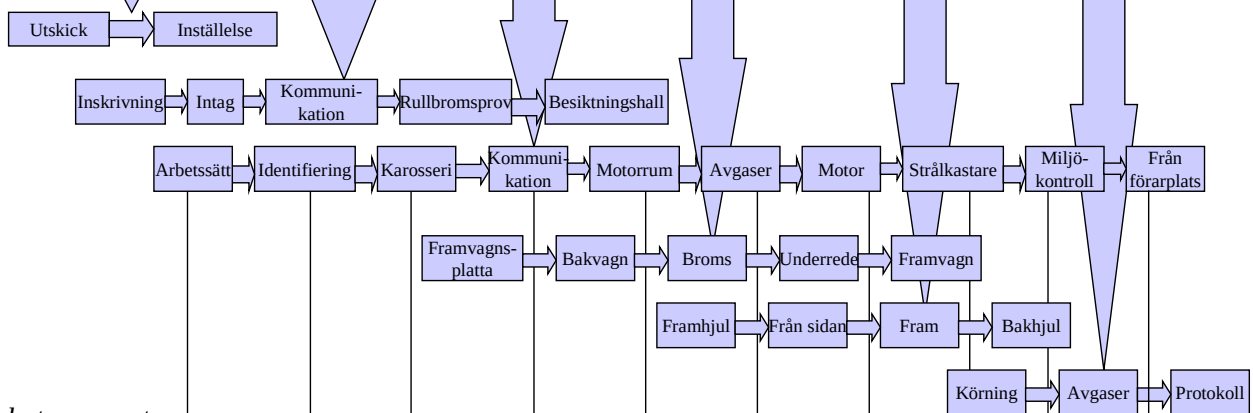
Huvudprocess



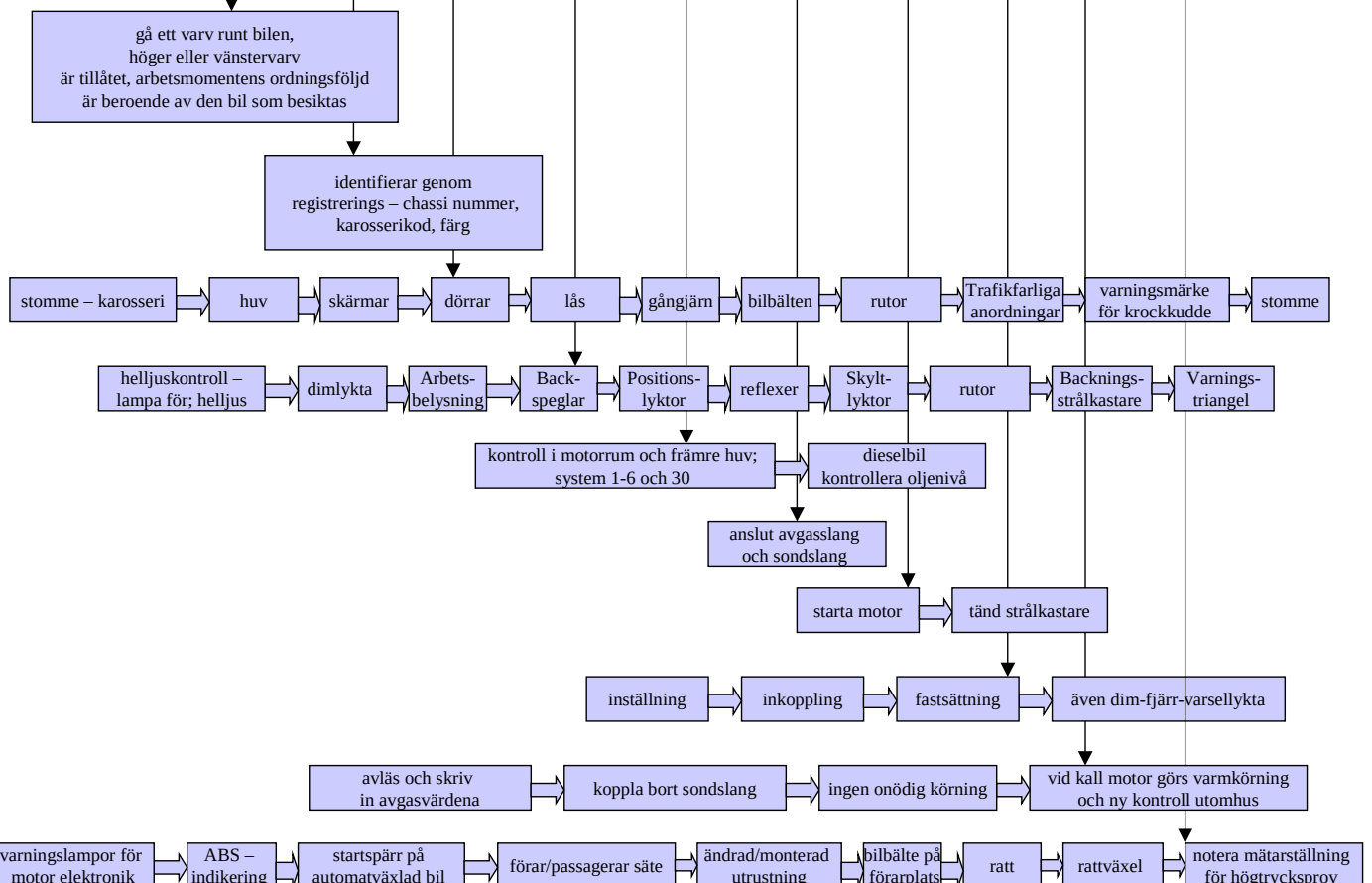
Delprocesser



Aktiviteter

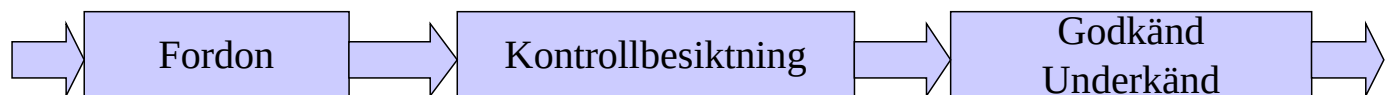


Arbetsmoment

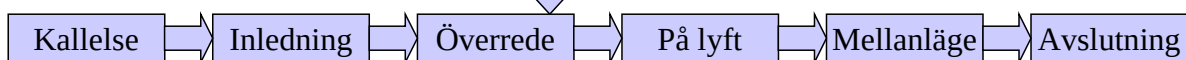


Fullständig Processkarta 3

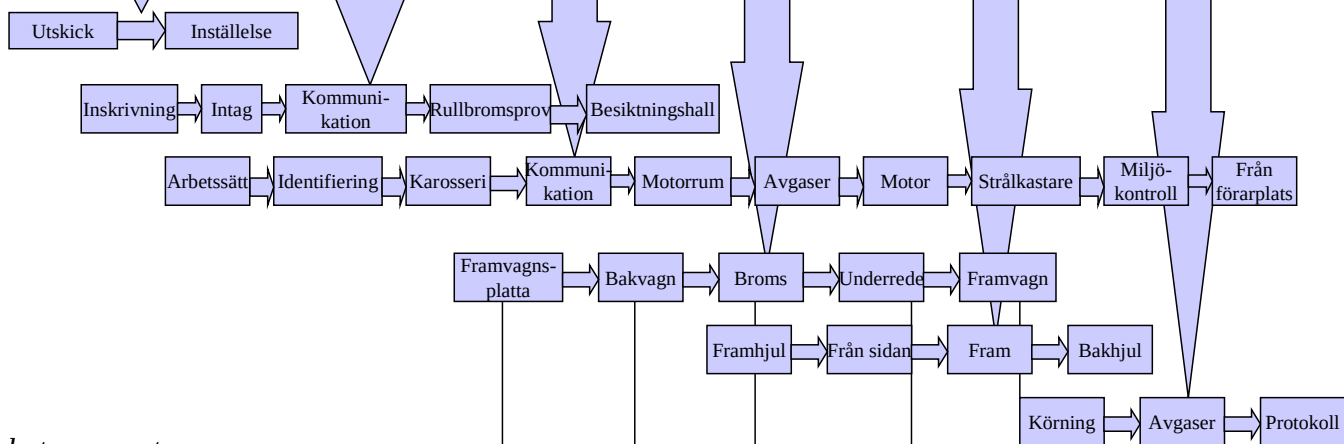
Huvudprocess



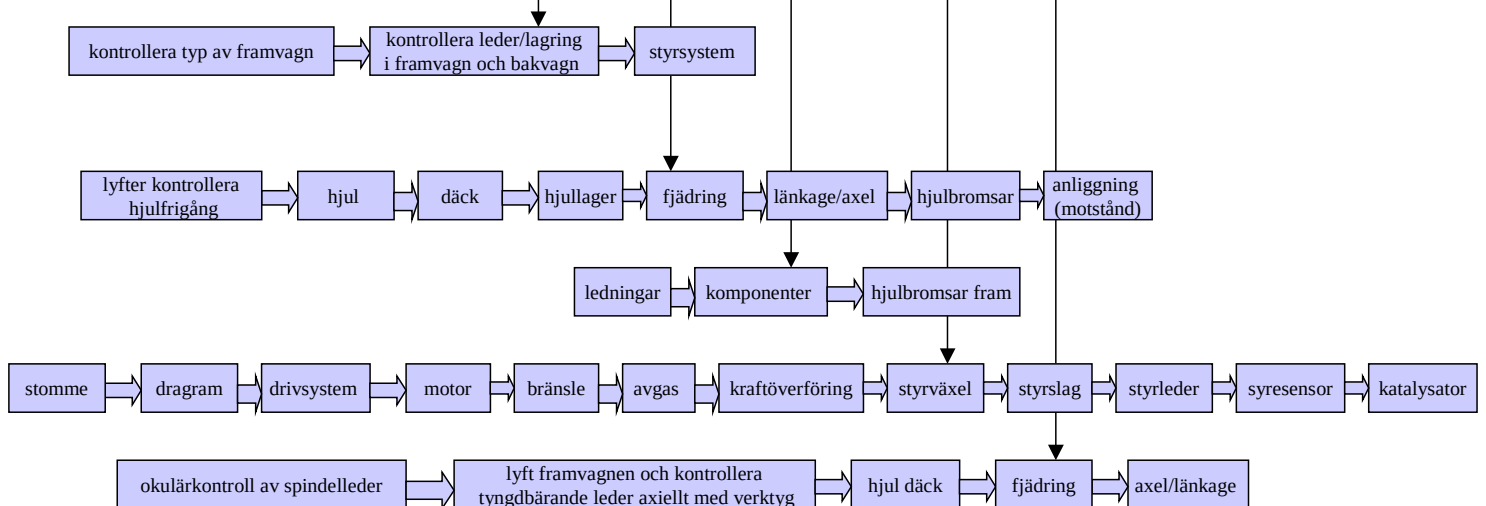
Delprocesser



Aktiviteter

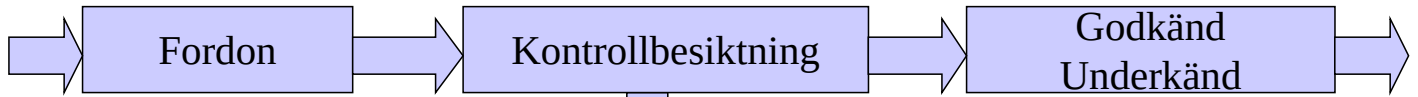


Arbetsmoment

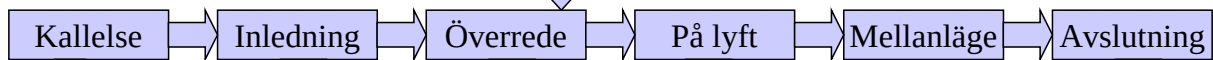


Fullständig Processkarta 4

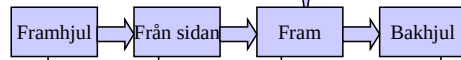
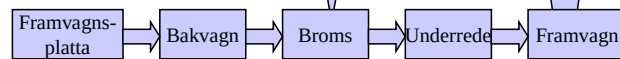
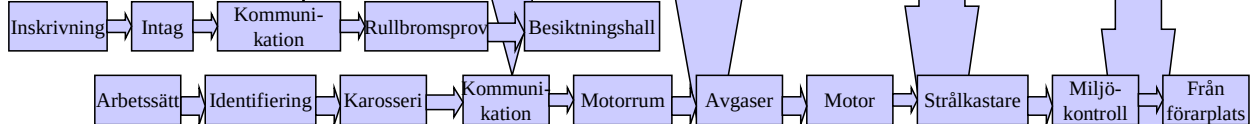
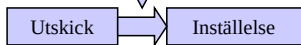
Huvudprocess



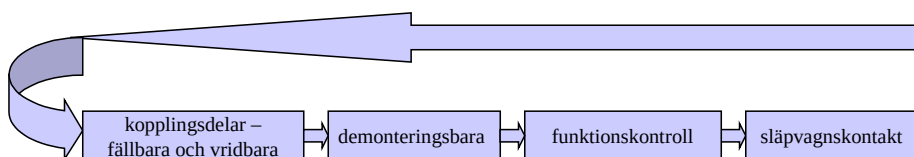
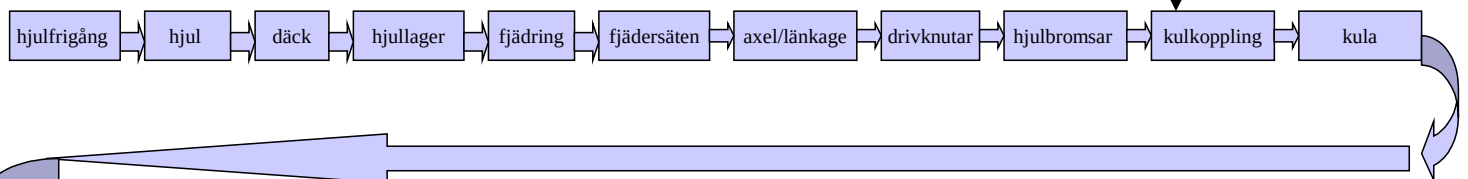
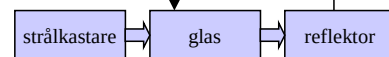
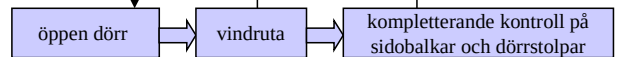
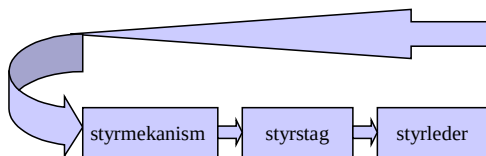
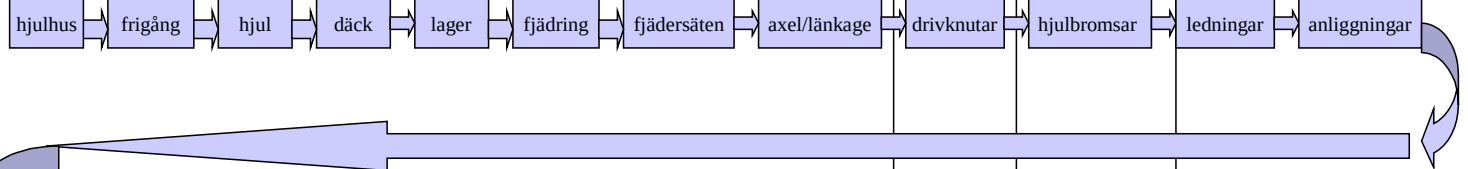
Delprocessor



Aktiviteter

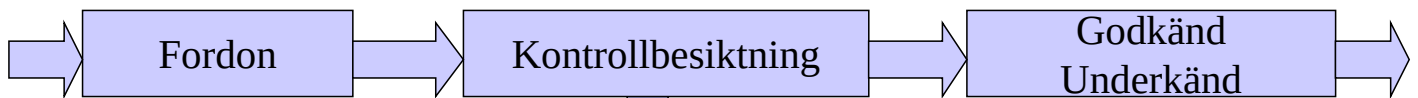


Arbetsmoment



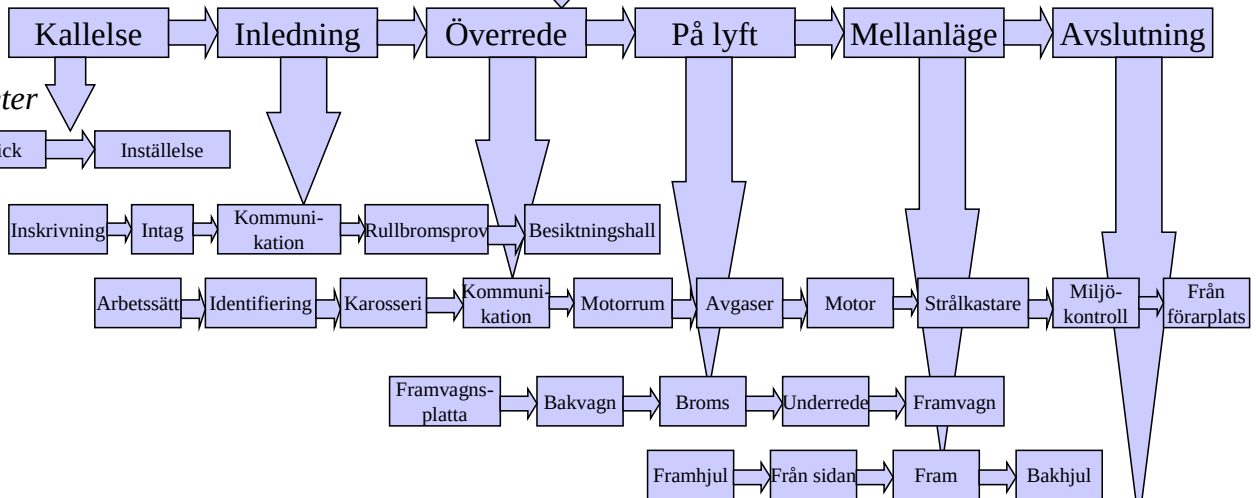
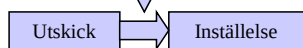
Fullständig Processkarta 5

Huvudprocess

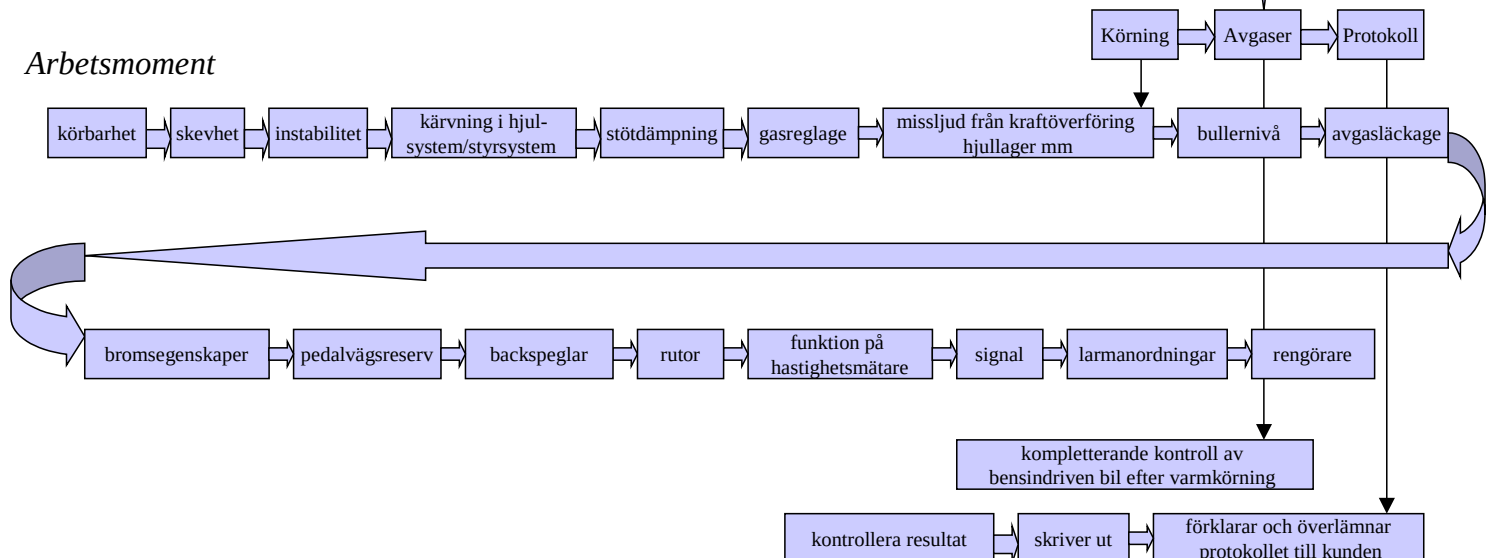


Delprocesser

Aktiviteter



Arbetsmoment



Bilder

Samtliga bilder tagna av Anna-Lena Berglund.



En stor skylt som förklara rutinerna inför besiktningen.



En kund registrerar sin ankomst till besiktningstationen.



Kunder som väntar på sin tur.



Platschefen Wretling arbetar på kontoret.



Inne i besiktningshallen.



En av gruppdeltagarna, Sara, undersöker mojängen som tar hand om avgaserna. (Ja, man blir svart om fingrarna om man tar på den...)



Delprocessen "På lyft".



Platschefen är redo för aktiviteten strålkastare.



Bilprovningens administration rationaliseras kraftigt vilket kommer att innebära att den här damen snart står utan arbete.