

Randi Johannessen

**Kvalitetssikring av
korttidsstatistikk**

Notater

Innholdsfortegnelse

1. Innledning.....	4
2. Hovedtrekk ved system for kvalitetssikring.....	5
2.1 Begreper og kjennetegn.....	5
2.2 ISO 9000.....	6
2.3 Kvalitetshåndboken.....	7
3. Opplegg og gjennomføring.....	8
3.1 Analyse- og kartleggingsfasen.....	9
3.2 Etableringsfasen.....	10
3.3 Forbedringsfasen.....	10
3.4 Sertifiseringsfasen.....	11
4. Kvalitetssystem for KPI.....	13
4.1 Kvalitetsmålsetting.....	13
4.2 Månedlig produksjonsprosess.....	14
4.3 Inspeksjon av systemet.....	16
4.4 Oversikt over prosessen.....	16
4.5 Dokumentasjon.....	17
5. Organisasjon, myndighet og ansvar.....	19
5.1 Organisasjonsstruktur.....	19
5.2 Ressurser.....	21
6. Prosedyrer.....	22
6.1 Prosedyrebeskrivelser.....	22
Litteratur.....	23
Vedlegg.....	24
De sist utgitte publikasjonene i serien Notater.....	27

1. Innledning

Seksjon for Økonomiske Indikatorer (240) i Avdeling for økonomisk statistikk (200) er ansvarlig for en rekke økonomiske nøkkeltall. Et av de mest kjente er konsumprisindeksen. Seksjonen utarbeider også den harmoniserte konsumprisindeksen i henhold til krav fastsatt av Eurostat i samarbeid med de nasjonale statistikkbyråene. Denne indeksen bygger stort sett på det samme vare- og tjenesteutvalget som inngår i den nasjonale konsumprisindeksen, med unntak av visse helse,- utdannings- og forsikringstjenester. Fundamentet for begge indeksene er den månedlige datafangsten og produksjonen av den nasjonale konsumprisindeksen.

Strategiplan 97 fastslår at kvalitetssikring skal være sterkt fokusert i statistikkarbeidet. Et overordnet mål for seksjon 240 er å opprettholde kvalitet og sikre aktualitet på den økonomiske korttidsstatistikken, samt sørge for en god dokumentasjon av statistikkarbeidet. Stadige endringer i samfunnet medfører behov for nye, integrerte og mer fleksible systemer for kvalitetsstyring. Kvalitetssikring står også i sterk fokus i internasjonale statistikkbyråer. Blant annet har Stor Britannia utviklet et formelt kvalitetssystem for sin konsumprisindeks som bygger på kravene i den internasjonale standarden ISO 9002. I forbindelse med seksjonens deltakelse på ProMut 1998/99, ble innføring i kvalitetssikring valgt som prosjekt. Prosjektet kan betraktes som et innledende arbeid som på sikt skal resultere i et formelt kvalitetssikringssystem (kvalitetssystem) for konsumprisindeksen (KPI), i tråd med systemet som er utviklet i Stor Britannia. I statistikkproduksjon vil det alltid kunne eksistere betydelige feilkilder. Parallelt med utviklingen av et kvalitetssystem vil arbeidet med å innføre ulike metoder som tar sikte på å redusere slike feilkilder også bli vektlagt.

Dette notatet gir en generell beskrivelse av hvordan arbeidet med å utvikle og etablere et kvalitetssystem kan gjennomføres. Siste del av notatet gir et forslag til struktur for en kvalitetshåndbok for KPI. Notatet inneholder også en oversikt over de ulike krav som inngår i ISO 9002 og i hvilken grad konsumprisindeksen tilfredsstillende disse.

Kapittel 2 skisserer hovedelementene i et kvalitetssystem, mens kapittel 3 gir en beskrivelse av viktige faser i arbeidet med å utvikle systemet. I kapittel 4, 5 og 6 vil ulike elementer i kvalitetssystemet bli vurdert mot produksjonen av KPI.

2. Hovedtrekk ved system for kvalitetssikring

Et hjelpemiddel i arbeidet for å sikre en systematisk kvalitetsprosess i en virksomhet er arbeidet med å innføre kvalitetskriterier etter standarden ISO 9000. Et slikt system sørger automatisk for kontroller som sikrer kvaliteten av produksjonen. ISO 9000 definerer først og fremst krav til selve kvalitetssystemet, og ikke produktkvaliteten.

2.1 Begreper og kjennetegn

Kvalitet: en helhet av egenskaper og kjennetegn et produkt eller en tjeneste har, som vedrører dets evne til å tilfredsstillende fastsatte krav eller behov som er antydnet.

Kvalitetskontroll: Aktiviteter som måling, undersøkelse, prøving og tolking av ett eller flere kjennetegn ved et produkt eller en tjeneste og sammenligning av disse med spesifiserte krav for å fastslå overensstemmelse.

Kvalitetsstyring: Driftsmessige teknikker og aktiviteter som benyttes for å oppfylle krav til kvalitet. Andre betegnelser er kvalitetsledelse eller Quality Management¹.

Kvalitetssikring: Alle de planlagte og systematiske tiltak som er nødvendig for å få tilstrekkelig tiltro til at et produkt eller en tjeneste vil tilfredsstillende angitte krav til kvalitet. Målet er å planlegge og legge til rette slik at feil ikke oppstår. På engelsk har dette betegnelsen Quality Assurance. Kvalitetssikring og kvalitetsutvikling er begrep som ofte benyttes om hverandre. Kvalitetsutvikling kan forstås som videre utvikling (forbedring) av et produkt.

Kvalitetssystem:

Et kvalitetssystem er et sett spilleregler som skal følges opp for å sikre at virksomheten fremstiller produkter og leverer tjenester som oppfyller bestemte og avtalte krav til kvalitet. Kvalitetssystemet omfatter alle målsettinger, organisasjonsstruktur, ansvar, dokumentasjoner, rutiner og aktiviteter som kan bidra til at fastlagte kvalitetskrav blir overholdt.

Et kvalitetssystem tvinger ikke virksomheten til først og fremst å forbedre produktkvaliteten, men til å holde en ensartet produktkvalitet.

Et kvalitetssystem skal:

- oppdage
- redusere – helst eliminere
- men aller viktigst – forbygge

svakkelse og/eller uønsket variasjon i kvalitet.

Hvert statistikkområde i seksjon 240 bør ha et kvalitetssystem som er tilpasset typen, omfanget og mengden av det arbeidet som utføres. Elementene i dette systemet skal være dokumentert i en kvalitetshåndbok som er tilgjengelig for personalet i seksjonen.

Kvalitetssystemet skal gjennomgås systematisk og regelmessig av ledelsen eller på ledelsens vegne for å sikre at bestemmelsene er effektive og at nødvendige korrigerende tiltak iverksettes. Slike gjennomgørelser skal registreres sammen med nærmere opplysninger om alle korrigerende tiltak som er utført.

¹ Total quality management (TQM) er et begrep som stadig går igjen i litteraturen. TQM innebærer en utvidelse av kvalitetssystemet i forhold til kravene i ISO 9000. En slik utvidelse medfører blant annet at samtlige avdelinger i en virksomhet skal underlegges et formelt kvalitetssystem.

Et grunnleggende prinsipp innen kvalitetstenkning er at ansvar alltid er knyttet til person uansett hvor viktig eller triviell oppgaven måtte være. Et sentralt begrep i ISO 9000 er begrepet sporbarhet. Dette innebærer at det til enhver tid og på alle stadier i en (månedlig) produksjon skal være mulig å vite hvem som har utført de ulike oppgavene.

Et kvalitetssystem vil inneholde prosedyrer (skrevne rutiner). Med prosedyrer mener vi interne ”kjøreregler” for hvordan oppgaver og gjøremål skal utføres for å sikre en minimumsstandard. Prosedyre forstås som handlemåte eller samhandling mellom flere personer; hvem som har ansvaret, hva som skal gjøres og i hvilken rekkefølge. Ved mer kompliserte oppgaver bør man utdype nærmere hvordan oppgaven skal utføres i en nedskreven arbeidsinstruks.

Kvalitetssertifikat: Bekreftelse fra et organ som ikke har interesser i virksomheten, på at systemet er beskrevet og fungerer i overensstemmelse med kravene i den valgte standarden.

2.2 ISO 9000

ISO som står for International Standardization Organization, er en internasjonal organisasjon som gir ut en rekke standarder på ulike områder. Noen av disse standardene handler om å holde orden på produktutvikling, fremstilling og levering, slik at sikkerheten øker og kvaliteten blir som avtalt. En bestemt ISO-standard kan være en rettesnor for kvalitetssystemet. Det eksisterer tre ISO-standarder med krav til kvalitetssystemer som retter seg mot forskjellige bedriftstyper:

- ISO 9001 – ”Kvalitetssikring ved utvikling/konstruksjon, tilvirkning, installasjon og ettersyn”
- ISO 9002 – ”Kvalitetssikring ved tilvirkning og installasjon”
(et utdrag av ISO 9001)
- ISO 9003 – ”Kvalitetssikring ved sluttkontroll og sluttprøving”
(et forenklet utdrag av ISO 9002)

Det eksisterer også en overordnet veiledning - ISO 9000 – som gir råd om og hjelp til å velge den standard som passer virksomheten best. Som et supplement finnes det ytterligere en rekke retningslinjer i ISO-9004 serien om tolkning og forståelse av kravstandardene. ISO 9004-serien omhandler ”Kvalitetsledelse og kvalitetselementer”. Serien omfatter foreløpig:

- ISO 9004-1 Retningslinjer
- ISO 9004-2 Retningslinjer for tjenester (servicebedrifter)

I følge ISO 9000 standardene skal ledelsen etablere, dokumentere og holde vedlike et kvalitetssystem som middel til å sikre at produkter oppfyller spesifiserte krav. Et kvalitetssystem betyr ikke nødvendigvis at produkter og tjenester fremstilles med best mulig kvalitet. Det skal imidlertid settes mål som gir klart uttrykk for *hvilken* kvalitet man vil oppnå og *hvordan* man vil:

- sikre at kvaliteten nås
- forholde seg om det ikke skjer
- lære av feil
- forberede arbeidsprosesser og kvalitetssystemet

ISO 9001, 9002 og 9003 ble opprinnelig utformet med tanke på produksjonsbedrifter. ISO 9000 er imidlertid brukbar også i offentlig forvaltning fordi den tar utgangspunkt i en prosess. Malen for kvalitetshåndboken (kvalitetssystem) som er gjengitt i kapittel 4, 5 og 6 tar utgangspunkt i kravene i ISO-9002. ISO 9002 benyttes først og fremst der det er etablert et design eller spesifikasjoner som utgjør kravene til produktet. Standarden krever at produksjonen kontrolleres, men overlater for en stor del til den enkelte bedrift å avgjøre hva prosedyrer og kontroller skal bestå i. ISO 9000 er under omarbeiding og vil etter hvert bli erstattet med nye standarder, noe som kan medføre at det endelige kvalitetssystemet for KPI ikke vil bygge på ISO 9002.

2.3 Kvalitetshåndboken

Et sentralt punkt i arbeidet med å etablere formelle kvalitetssystem er å utarbeide en *kvalitetshåndbok*. Kvalitetshåndboken omfatter virksomhetens formelle kvalitetsmålsetting og informasjon om kvalitetssystemet. Håndboken skal gi en oversikt over organisasjonsstruktur, ansvar og prosedyrer som er nødvendig for at produksjonen skal resultere i et produkt som oppfyller spesifiserte kvalitetskrav.

Håndboken har to formål:

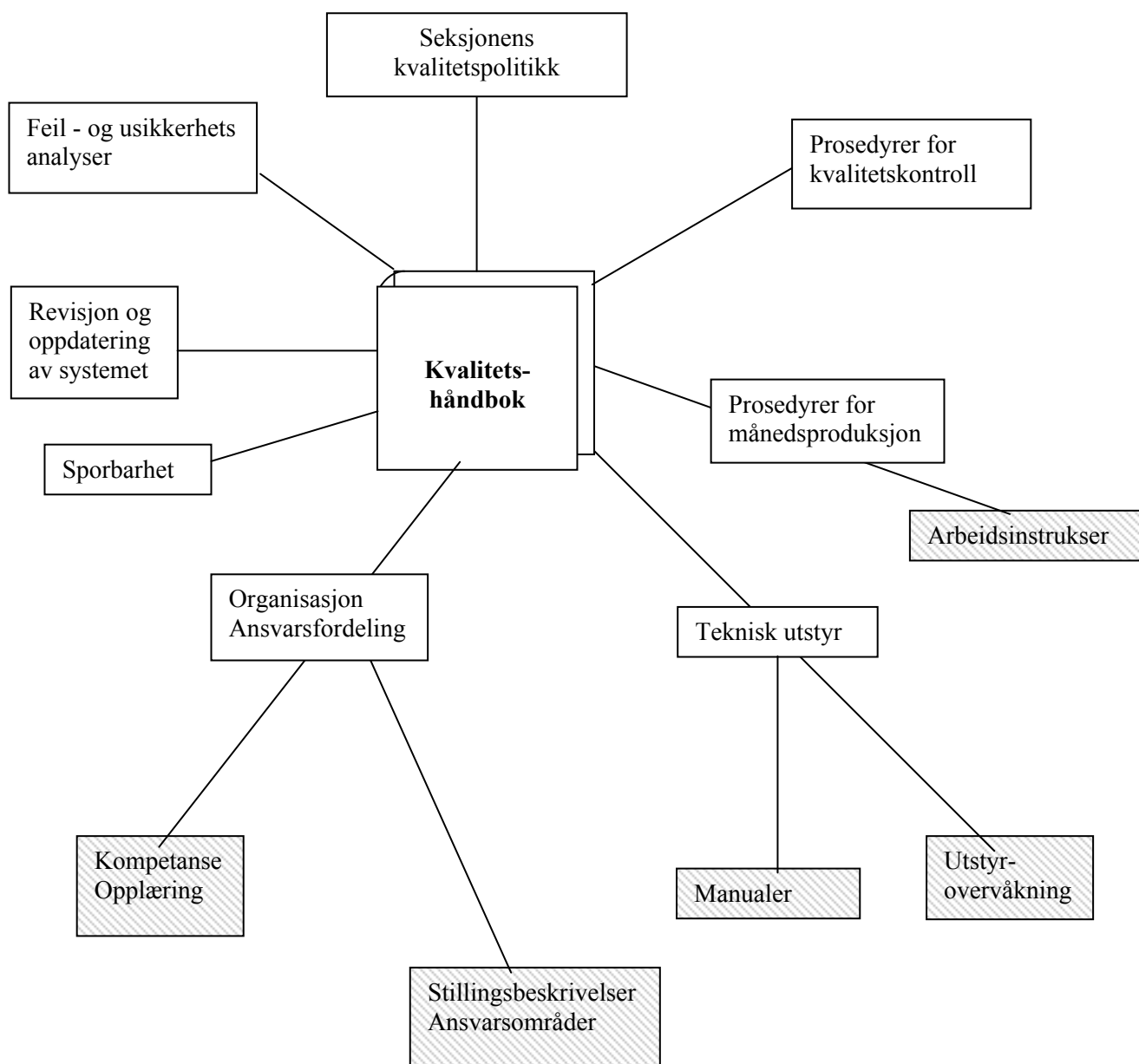
- en oppslagsbok som hele tiden holdes oppdatert og viser de reglene som alle i virksomheten støtter seg til for å sikre at produktet oppnår bestemte kvalitetsmål
- et virkemiddel som viser at virksomheten har orden på fremstillingsprosessen og på alle aspekt som knytter seg til produksjonen

Kvalitetshåndboken skal inneholde:

- seksjonens kvalitetspolitikk
- seksjonens struktur (organisasjonskart)
- operasjonelle og funksjonelle aktiviteter som har betydning for kvaliteten slik at enhver person det angår, kjenner omfanget og grensene for sitt ansvar
- generelle kvalitetssikringsprosedyrer
- henvisning til kvalitetssikringsprosedyrer hvor det er aktuelt
- henvisning til arbeidsinstrukser (detaljdokumentasjoner), referansemateriale og lignende.
- tilfredsstillende ordninger for tilbakemeldinger og korrigerende tiltak ved uoverensstemmelser

De ulike elementene som inngår i kvalitetssystemet er illustrert i figur 1. Skraverte rubrikker er områder som ikke direkte inngår i systemet, men som også må gjennomgås som en konsekvens av at virksomheten innfører formell kvalitetsstyring. Hvert enkelt element i systemet med henblikk på KPI, vil bli nærmere forklart i kapittel 4, 5 og 6. Etersom kvalitetshåndboken skal fungere som et daglig verktøy i statistikkproduksjonen, anbefales det å utarbeide en kvalitetshåndbok for hvert enkelt statistikk, selv om håndboken på enkelte områder vil være overlappende for de ulike statistikkene.

Figur 1. Elementene i kvalitetssystemet



3. Opplegg og gjennomføring

Utvikling og etablering av et formelt kvalitetssystem er et omfattende og tidkrevende arbeid som krever at vi går trinnvis til verks. Arbeidet med å etablere et kvalitetssystem blir mer oversiktlig og overkommelig dersom arbeidet deles in i ulike faser. Følgende faser foreslås:

- Analyse- og kartleggingsfasen
- Etableringsfasen
- Forbedringsfasen
- Sertifiseringsfasen

3.1 Analyse- og kartleggingsfasen

Målet i denne fasen er å få en bedre oversikt over virksomhetens hovedaktiviteter og kontroll med arbeidsprosessene. Denne fasen resulterer i en oversikt over arbeidsform, ansvarsfordeling og arbeidsrutiner, samt virksomhetens sterke og svake sider.

Aktiviteter i denne fasen omfatter:

- innledende vurderinger av behovet for eventuell kvalitetsstyring, nytteverdi og kostnader
- sette ned en prosjektgruppe
- beskrivelse av nåværende aktiviteter og arbeidsrutiner
- beskrivelse av nåværende organisasjonskart samt arbeidsoppgaver og ansvarsfordeling
- eventuelt valg av en foreløpig standard for kvalitetssystem

Innledende arbeider til denne fasen starter som regel med at ledelsen setter kvalitetssikring på dagsorden. Et forberedende seminar med fokus på kvalitet er en form for bevisstgjøring av medarbeiderne. Ideelt bør en seksjon som produserer en rekke korttidsstatistikker sette ned en prosjektgruppe som består av representant fra hvert statistikkområde som produseres i den aktuelle seksjonen. På den måten kan seksjonen oppnå en analyse av den nåværende situasjonen for samtlige statistikkområder².

Beskrivelser av arbeidsrutiner og aktiviteter gjennomføres enklest ved at prosjektgruppen utarbeider et skjema for prosedyrebeskrivelser, se kapittel 6 for eksempel. Skjemaet distribueres til alle som er involvert i den månedlige produksjonen som selv fyller ut skjemaet. Det viktigste i denne fasen er å få oversikt over hvordan virksomheten fungerer. Beskrivelsene kan derfor i første omgang være relativt grove. Først når kvalitetshåndboken skal utarbeides, bør prosedyrene beskrives i mer detaljert og endelig form. I tillegg til beskrivelse av aktiviteter og rutiner, krever ISO 9002 en beskrivelse av organisasjonskartet som nøyaktig viser hvor styrings- og ansvarslinjene går.

En innledende revisjon av virksomheten kan gjerne ses i forhold til et formelt styringssystem. Standardene i ISO 9000 representerer en ramme og et regelverk som det er mulig å sjekke vesentlige element mot. Likheter viser grad av overensstemmelse med det fremtidige kvalitetssystemet, mens forskjellene viser hva som gjenstår for å oppnå et allment akseptert og anerkjent kvalitetssystem. Målet er å avdekke hvor langt fram det er før en virksomhet kan etablere et formelt system for kvalitetssikring.

I analyse- og kartleggingsfasen bør virksomheten avgjøre hvorvidt den ønsker å innføre et kvalitetssystem som helt følger standarden eller et system som kun er tilpasset standarden, samt avgjøre hvorvidt hele virksomheten eller kun deler skal omfattes av systemet. Det er også mulighet for å avgrense systemet til visse deler av produksjonsprosessen så fremt det framgår av kvalitets-håndboken hvilke omfang systemet har. Seksjon 240 bør som en start peke ut et statistikkområde som skal omfattes av et formelt kvalitetssystem. Fordelen med å la et statistikkområde fungere som en pilot, er at når systemet kan fungerer tilfredsstillende kan det danne en mal for utvikling og etablering av liknende system for andre statistikkområder.

² Gjennomføring av denne fasen behøver ikke nødvendigvis føre til at samtlige statistikkområder må sette i gang arbeidet med et formelt kvalitetssystem umiddelbart. En analyse av sterke og svake sider ved produksjon av statistikkene kan blant annet gjøre det lettere å planlegge hvor ressurser bør settes inn.

En ulempe med å kun gripe fatt i et statistikkområde er at utvikling og etablering av et kvalitetssystem tidkrevende, slik at det kan være nødvendig å starte arbeidet for andre statistikker samtidig. Tatt i betraktning den ressursmessige situasjonen samt organiseringen av enkelte statistikker i seksjonen, anbefales det i første omgang å begrense utvikling (og etablering) av systemet til å kun omfatte KPI.

3.2 Etableringsfasen

Målet med denne fasen er å skape og igangsette et kvalitetssystem som gir økt innflytelse på arbeidsprosesser og økonomiske forhold, mer effektiv produksjon og færre mangler. Denne fasen omfatter blant annet fremstilling av den egentlige kvalitetshåndboken.

Aktiviteter i denne fasen:

- formell beslutning om å innføre kvalitetsstyring i seksjonen
- formulering av seksjonens kvalitetsmålsetting
- valg av relevant ISO-standard
- utnevning av medarbeider som skal styre og koordinere arbeidet med kvalitetssystemet i samarbeid med ledelsen
- utarbeiding av en foreløpig aktivitets- og tidsplan for videre arbeid
- orientering om planer, mål og midler
- fordeling av oppgaver og ansvar
- utarbeiding av struktur for kvalitetshåndboken
- kontroll og justering av beskrevne arbeidsrutiner i forhold til målsetting og ISO-krav
- utarbeidelse av et system for registrering og styring av dokumentasjonen
- intern revisjon av kvalitetshåndboken med hensyn til sammenheng og fullstendighet
- eventuell skoloring av medarbeider dersom endring av prosedyrer eller rutiner gjør dette nødvendig
- iverksettelse av kvalitetssystemet

En kvalitetsmålsetting er i seg selv ikke nok. Det må være vilje til stede både blant ledelsen og annet personale for å gjennomføre målsettingen. Underveis i denne prosessen bør derfor alle medarbeidere holdes orientert om arbeidets framdrift og resultater. På den måten sørger virksomheten for at den enkelte medarbeider er mer forberedt på eventuelle endringer i arbeidsruiner som kan oppstå ved at det innføres kvalitetsstyring.

3.3 Forbedringsfasen

Dette er fasen hvor det igangsatte kvalitetssystemet finpusses. Denne fasen skal resultere i et komplett og fungerende kvalitetssystem.

Aktiviteter i denne fasen kan være:

- supplere kvalitetshåndboken samt forbedringer av prosedyrer og rutiner
- utarbeide detaljerte arbeidsrutiner knyttet til praktiske behov
- supplerende opplæring av medarbeidere i nødvendig omfang
- løpende kvalitetsoppfølging og rutinemessige revisjoner etter faste planer

Kvalitetsansvarlig har ansvar for at de reglene som for tiden er gyldige i seksjonen, er nedfelt i kvalitetshåndboken. Ugyldige sider må inndras slik at ingen ved feiltakelse arbeider etter foreldede regler og beskrivelser. Eksemplaret av kvalitetshåndboken som deles ut, bør være nummerert slik at virksomheten til enhver tid benytter riktig versjon.

3.4 Sertifiseringsfasen

Når det er etablert et kvalitetssystem som svarer til kravene i den valgte ISO-standard, kan seksjonen oppnå et sertifikat som bekrefter at kvaliteten på systemet oppfyller visse krav. Målet med denne fasen er å oppnå et anerkjent sertifikat på at kvalitetssystemet oppfyller generelle krav og fungerer som det skal. Sertifikat er kun et uttrykk for at en uavhengig organisasjon kan bevitne at virksomheten har et administrativt system for å sikre kvaliteten på produktet som fremstilles og at dette systemet dekker bestemte minimumskrav. Det bør legges til at det er fullt mulig for en virksomhet å overholde ISO-standardens minimumskrav uten å ha et sertifikat.

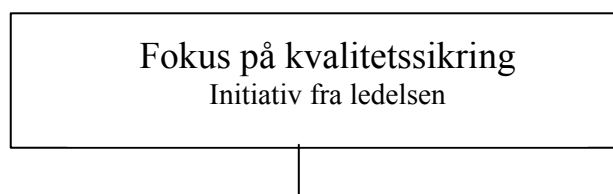
Følgende aktiviteter inngår i denne fasen:

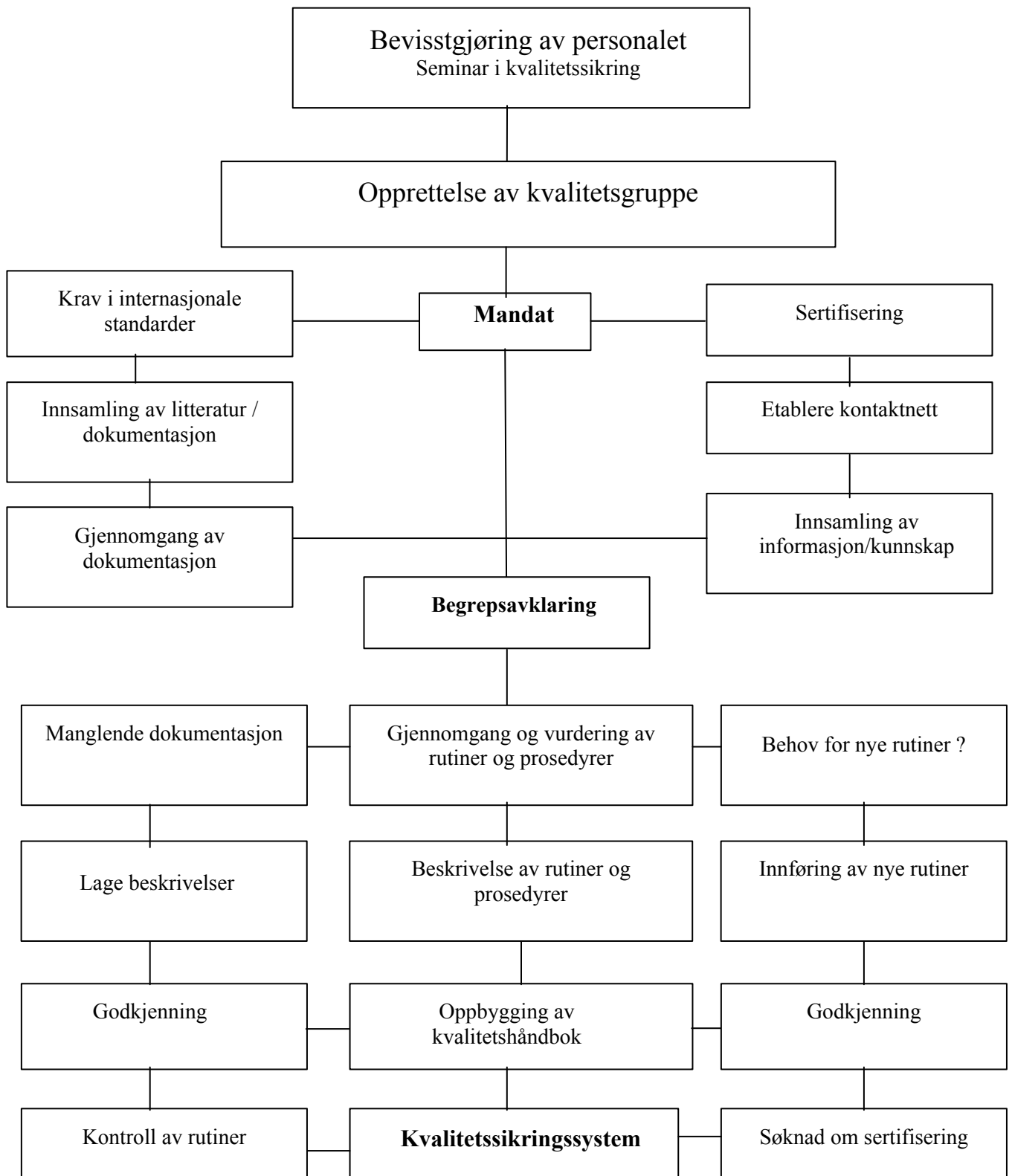
- beslutning om eventuell sertifisering, valg av sertifiserende organ og offisiell henvendelse om sertifisering
- forhåndsvurdering av kvalitetshåndbok
- nødvendige rettelser og justeringer av kvalitetshåndboken
- inspeksjon foretatt av sertifiseringsorgan, justeringer og beskrivelser av arbeidsrutiner og annet
- formell godkjenning og mottagelse av internasjonalt anerkjent sertifikat

Til tross for at sertifisering er oppnådd, må kvalitetssystemet kontinuerlig vedlikeholdes for å fungere godt. Et offisielt sertifikat krever at vedlikeholdet følger regler som ikke bare bestemmes av seksjonen. Sertifiseringsorganet pålegger virksomheten bestemte regler for å sikre at systemet og virksomheten til stadighet fungerer slik at omverdenen kan ha tillit til kvalitetsstyringen

Arbeidet med å utvikle og etablere et kvalitetssystem er illustrert i figur 2.

Figur 2. Utvikling og etablering av et formelt kvalitetssystem





4. Kvalitetssystem for KPI

Som nevnt tidligere er elementene i kvalitetssystemet nedfelt i kvalitetshåndboken. Kapittel 4, 5 og 6 viser en måte å strukturere en slik håndbok med henblikk på produksjonen av KPI. Forslaget er ikke en uttømmende beskrivelse av et kvalitetssystem for KPI. Et endelig system vil være langt mer detaljert ved blant annet å beskrive flere konkrete tiltak som skal bidra til at kvaliteten opprettholdes og forbedres.

4.1 Kvalitetsmålsetting

Et vesentlig punkt i ISO 9000 standardene er at ledelsen i en virksomhet skal slå fast en felles kvalitetspolicy. Nedenfor følger et eksempel på en slik kvalitetsmålsetting.

Konsumprisindeksen skal betraktes som en tilnærming til en "sann" levekostnadsindeks. En levekostnadsindeks er kjennetegnet ved at konsumenten på et hvert tidspunkt finner en sammensetning av konsumet som minimaliserer utgiftene. Statistisk sentralbyrå er ikke direkte forpliktet gjennom lovforordninger å produsere en konsumprisindeks, men gjennom en ILO-forordning er vi forpliktet til som et minimum å utarbeide statistikk hvert kvartal som viser utviklingen i konsumpriser. Som hovedpolicy skal konsumprisindeksen når den er publisert, aldri revideres. Dette legger ekstra ansvar på personalet som er ansvarlig for den månedlige produksjonen.

Seksjonen forplikter å produsere en konsumprisindeks av høy kvalitet. Kvalitet kan defineres som

en kontinuerlig prosess som tar sikte på å forbedre konsumprisindeksen systematisk evaluert mot endringer i samfunnet som har betydning for konsumprisindeksen og mot brukernes krav, samt i forhold til rammebetingelser som seksjonen står overfor.

En konsumprisindeks som skal gjenspeile relevans, nøyaktighet og aktualitet krever at seksjonen (KPI-gruppen):

- definerer et prisbegrep i samsvar med formålet for indeksen
- videreutvikler effektive datafangstrutiner, herunder metoder som minimaliserer frafallet av data og regelmessig (årlig) oppdaterer vare-, tjeneste- og bedriftsutvalget
- utarbeider metoder for å håndtere kvalitetsendringer, substitusjons-, inntekts- og priseffekter
- regelmessig (årlig) oppdaterer vektgrunnlaget
- vurderer valg av formler på mikro- og makronivå
- gjennomfører regelmessige analyser av feil knyttet til estimatet
- dokumenterer endringer og virkninger av disse slik at konsumprisindeksen er sammenlignbar over tid
- analyserer og dokumenterer uoverensstemmelser mellom statistikker som benytter samme datamateriale som konsumprisindeksen
- vedlikehold og oppdatering av nødvendig utstyr

Seksjonen er også forpliktet til å møte brukerens behov og fremstille rapporter som angir hvordan indeksene skal tolkes og brukes. For å oppnå dette må ledelsen sørge for at:

- alle medarbeiderne forstår behovet for kvalitet og ansvaret for å nå kvalitetsmålsettingen
- brukernes behov identifiseres ved kontinuerlig evaluering av hva brukerne krever
- arbeide ut fra et veldefinert kvalitetssystem, og sikre at personalet arbeider i samsvar med fastsatte standarder gjennom effektiv beslutningstaking, kommunikasjon og oppfølging
- sørge for kontinuerlige forbedringer av produktene og tjenestene gjennom regelmessig evaluering av arbeidsrutiner og prosedyrer

- henvendelser fra brukerne imøtekommes så langt som mulig gitt formålet med statistikken og seksjonens tilgjengelige ressurser

Hele personalet som er involvert i produksjonen av konsumprisindeksen aksepterer denne forpliktelsen til kvalitet på indeksen.

4.2 Månedlig produksjonsprosess

Grovt sett kan vi skille mellom 4 hovedprosesser i KPI:

- produksjonssyklusen (månedlig produksjon)
- rullering av nytt utvalg (årlig produksjon)
- vare- og vekt revisjon (årlig produksjon)
- utvikling (kontinuerlig prosess)

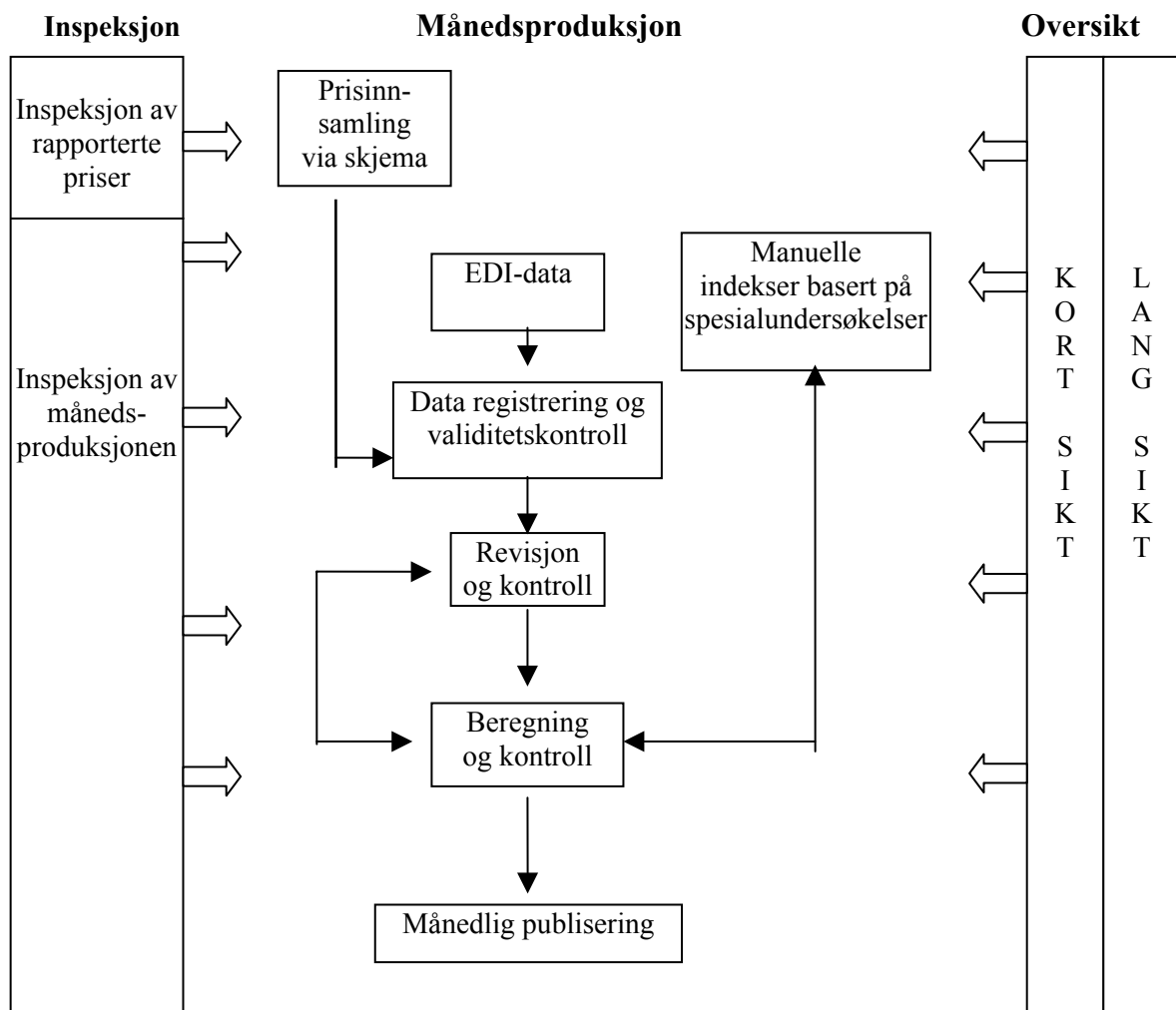
Dette forslaget til kvalitetshåndbok skal i første omgang kun omfatte den månedlige produksjonssyklusen. Denne syklusen består av en rekke aktiviteter som utføres over et tidsrom på 5-6 uker fra skjemaproduksjonen starter ved månedsskiftet til publisering av konsumprisindeksen den 10. i måneden etter. Følgende deler inngår i syklusen:

- skjemaproduksjon
- registrering av skjema ved mottak fra oppgavegiver
- purring (varsel og eventuelt vedtak om tvangsmulkt)
- dataregistrering (optisk lesing / manuell registrering)
- levering / behandling av EDI-data
- levering / behandling av husleiedata
- kontroller (dubletter, puncheifeil)
- revisjon, beregning og ytterligere kontroller av prismaterialet
- godkjenning
- publisering
- avslutte / klargjøre neste produksjon

Nærmere beskrivelse av hva som utføres i de ulike prosedyrene som inngår i KPI og hvem som har det utførende ansvaret må bygges ut gjennom formelle prosedyrebeskrivelser, se kapittel 6.1.

Et kvalitetssystem for KPI basert på ISO 9002 skal omfatte den månedlige produksjonssyklusen, månedlig kvalitetsoversikt og strategisk planlegging, samt revisjon og oppdatering av systemet.. Standarden vektlegger også forholdet til (under)leverandører som bidrar med ulik input (materiale) i produksjonsprosessen. Den månedlige produksjonen av KPI forutsetter materiale både fra en rekke seksjoner i Statistisk sentralbyrå og fra ulike typer oppgavegivere som bidrar med pris- og husleiematerialet. For å eliminere forhold som kan ha betydning for kvaliteten på det ferdige resultatet, må det i kvalitetssystemet fastsettes spesifikasjoner for hvert materiale som skal benyttes. Oversikt over ulike seksjoner som er involvert i månedsproduksjonen er gitt i kapittel 5. Som vist i figur 3 setter standarden klare krav til kontroll i form av inspeksjon, testing og revisjon av kvalitetssystemet og månedsproduksjonen.

Figur 3. Månedsproduksjon og kvalitetssystem



Prisdata hentes i hovedsak inn postalt hver måned fra om lag 2200 bedrifter via skjema. Enkelte matvarekjeder samt Arcus (tidligere Vinmonopolet) leverer prisdataene i elektronisk form. I tillegg til hovedundersøkelsen inngår en rekke spesialundersøkelser (satelitter) i KPI som gjennomføres med ulik hyppighet. Innsamlingen av dette prismaterialet samles inn sentralt enten via telefon, kataloger, internett eller postalt avhengig av oppgavegiver og størrelsen på undersøkelsen. Datamaterialet til KPI samles inn med hjemmel i Statistikkloven.

Justeringer av varebeskrivelser samt revisjon av representantvarer skjer hver år. På den måten sikrer vi at vareutvalget til enhver tid er i samsvar med det som omsettes hos detaljistene. En oppdatert varebeskrivelse medfører at oppgavegiver lettere kan identifisere varer og tjenester som det skal leveres pris på.

Etter prisinnsamling og registrering går materialet gjennom ulike validitetsprosesser som dublett-kontroll og punchefeil. Revisjonen omfatter ekstremidentifisering, imputeringer og makrokontroll. I forbindelse med teknologiskiftet vil det høsten 1999 foreligge et helt nytt system for ekstremkontroll, revisjon og beregning. Det nye systemet "vasker" rådatamaterialet for dubletter og punchefeil, samt identifiserer ekstremer etter velkjente statistiske metoder. All revisjon i det nye systemet foregår på mikronivå. Systemet foretar også maskinelle imputeringer av manglende verdier etter på forhånd valgte kriterier. Det nye systemet medfører at resultatet av revisjonen er uavhengig av hvem som reviderer ettersom systemet i langt større grad enn et manuelt system begrenser subjektive vurderinger.

4.3 Inspeksjon av systemet

Hvert aspekt i månedsproduksjonen skal inspiseres og eventuelt oppdateres minst en gang per år. Formålet er å avgjøre hvorvidt prosedyrene som utføres er i samsvar med de dokumenterte prosedyrene, samt vurdere effektiviteten av prosedyrene og hvordan de sikrer kvaliteten på sluttproduktet. Visse deler av produksjonen bør inspiseres oftere. Det bør derfor utarbeides en tidsplan basert på en årlig syklus. Tidsplanen skal gi en oversikt over inspeksjonsfrekvensen for hver prosedyre. Inspeksjonsfrekvensen skal være spesifisert og bestemt ut fra hvor viktig prosedyren er og i hvor stor grad (viktighet) den påvirker kvaliteten til totalindeksen. Resultatene av inspeksjonene skal skrives ned og tiltak som er nødvendig danner blant annet dagsorden for jevnlig (månedlige) seminar, møter, og lignende som vies kvalitet. Rapporter fra kvalitetsrevisjoner og resultater av korrigerende tiltak skal rapporteres til seksjonsledelsen.

Et sentralt element i kvalitetssystemet er prosedyrer for kvalitetskontroll. KPI gjennomgår hver måned ulike rutiner som fungerer som kvalitetskontroll som rensing av prismaterialet med hensyn på dubletter og punchefeil, samt ulike revisjonsrutiner. Formelt godkjenningmøte i forkant av publisering er også en eksisterende kontrollrutine. For å møte kraven i ISO 9002 bør det i tillegg utvikles formelle rutiner for generelle usikkerhetsanalyser av KPI.

Oppfølging av kvaliteten på rapporterte data fra utvalgsforretningene, spesielt for prisinnsamlingen av klær og sko, er et område som krever tilsyn oftere enn en gang per år. Statistisk sentralbyrås intervjukorps benyttes overfor nye oppgavegivere for å sikre at oppgavegiver har en god forståelse for hvilke priser og varer og tjenester som er aktuelle for konsumprisindeksen. Utover dette eksisterer det ikke sjekk på om oppgavegiver gir oss de rette prisene. I et kvalitetssystem bør stikkprøver av prismaterialet inngå som en regelmessig rutine for å sikre at oppgavegiver oppgir faktiske priser. Dette kan gjøres ved at vi periodisk trekker et tilfeldig utvalg av varer over hele landet og lar intervjukorpsset sjekke aktuell bedrift for samme pris.

4.4 Oversikt over prosessen

4.4.1 Kort sikt – månedlig kvalitetsoversikt

I enden av hver produksjonssyklus anbefales det å sette av en dag til kvalitet, såkalt kvalitetsdag.

Formålet med kvalitetsdagen er å:

- gi en mulighet til å se tilbake på produksjonen som nylig er avsluttet for å kommentere hva som gikk bra, hvor det var problemer og hvilke lærdom vi kan trekke for framtiden
- ta opp bestemte deler av den kommende produksjonsprosessen som kan bli påvirket av eksterne eller interne forhold som helligdager, fravær og turnover
- sette i gang arbeid med implementering av forbedringer i alle aspekt i produksjonssyklusen
- informere eller lære opp medarbeiderne på relevante områder

KPI-gruppen har etablert et fast møte hver mandag som benyttes til å diskutere forhold som vil ha betydning for konsumprisindeksen. I første omgang bør møtet påfølgende mandag etter publisering utvides og benyttes som en «kvalitetsdag». Særlig en mer systematisk gjennomgang av den avsluttende produksjonen og den kommende produksjonen bør være tema på det utvidede møtet.

4.4.2 Lang sikt – strategisk oversikt

Kvalitetsforberedelser er en integrert del av kvalitetssystemet. Hvert år bør kvalitetssystemet inspiseres som en del av seksjonens strategiplanlegging. Hensikten er å se tilbake på progresjonen i

året som har gått, bestemme målsetting og strategier for det kommende året, samt bestemme hvilke utviklingsprosjekt som eventuelt bør gjennomføres.

Det naturlige fora for en slik større inspeksjon av kvalitetssystemet er det årlige arbeidet med virksomhetsplaner (VP-prosessen). VP- prosessen involverer i tillegg til medarbeiderne ved seksjonen også seksjonssjef, avdelingsdirektør og andre seksjonssjefene i avdeling 200.

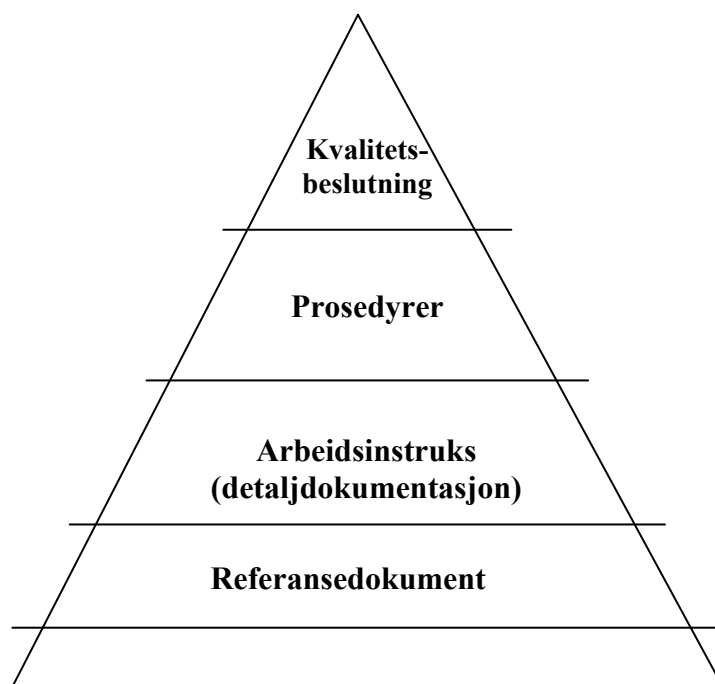
En annen viktig kanal for innspill til kvalitetssystemet er rådgivende utvalg for prisindekser. Utvalget fungerer toveis som en informasjonskanal mellom viktige brukere av og ansvarlige for konsumprisindeksen. Ved å involvere brukerne og kartlegge deres behov, forplikter virksomheten seg i større grad til å gjennomføre forbedringer, samtidig som det fører til større åpenhet overfor endrede behov i omgivelsene. Utvalget skal også gi Statistisk sentralbyrå forslag eller kommentarer til den faglige innretningen i statistikken som utarbeides. Kontakt med ulike bransjeorganisasjoner som en del av arbeidet med ajourhold og utvikling av vareutvalg, er også en kanal som bidrar til å opprettholde kvalitet og aktualitet på konsumprisindeksen. Deltakelse i internasjonale fora er videre en viktig kanal for innspill med hensyn på nye metoder og erfaringer med disse.

4.5 Dokumentasjon

ISO 9002 vektlegger behovet for detaljerte metodebeskrivelser. En god dokumentstruktur, samt en oversikt som angir gyldige utgaver av dokumentene skal etableres og være lett tilgjengelig for å hindre bruk av ugyldige og foreldede utgaver. Det er også viktig at ugyldige eller foreldede dokument fjernes umiddelbart. Slike rutiner skal sikre at aktuelle utgaver av gjeldende dokument er tilgjengelig der det utføres aktiviteter som er vesentlig for at kvalitetssystemet skal fungere effektivt. Dette gjør det enklere for de ansatte (spesielt nyansatte) å orientere seg om de ulike delene som omfattes av KPI-produksjonen. Dokumentene, samt endring (oppdatering) av disse skal for øvrig gjennomgås og godkjennes av statistikkansvarlig og gruppeleder.

Dokumentasjonshierarkiet i kvalitetssystemet kan deles inn i 3 nivå i tillegg til et antall referansedokumenter som faller utenfor formålet ved kvalitetssystemet. Dokumentasjonshierarkiet er illustrert i figur 4.

Figur 4. Dokumentasjonshierarkiet



Nivå 1 - kvalitetsbeslutning

Forpliktende beslutning om virksomhetens *kvalitetsmål* og *organisasjonsplan*, fordeling av *ansvar* og *myndighet*, samt en generell beskrivelse av *kvalitetssystemet*.

Nivå 2- prosedyrer

Arbeidsregler (prosedyrer) for alle arbeidsområder med *hva* som utføres i den månedlige produksjonen av KPI, og *hvem* som har ansvaret for utførelsen.

Enkelte virksomheter definerer kun nivå 1 som kvalitetshåndboken, mens andre betrakter både 1. og 2. nivå som kvalitetshåndboken. I dette forslaget til kvalitetshåndbok inngår begge nivåene.

Nivå 3- arbeidsinstruks

Beskriver i detalj *hvordan* de ulike oppgavene skal utføres.

Det 3. nivået, arbeidsinstruks, eksisterer allerede for produksjonen av KPI. Det ble for noen år tilbake utarbeidet en detaljdokumentasjon som beskriver hvordan oppgavene i månedproduksjonen skal utføres, samt delvis litt om hvem som har ansvaret. Detaljdokumentasjonen inneholder også element fra prosedyrebeskrivelsene uten at dokumentasjonen på noen måte er uttømmende på dette punktet. Et problem ved seksjonen er at oppdatering av dokumentasjonen ikke skjer systematisk. For å møte kravene i ISO 9002 må det etableres en rutine som ivaretar en regelmessig oppdatering.

Som nevnt i kapittel 2.1 er sporbarhet en rød tråd gjennom hele ISO-standarden. Gjennom detaljdokumentasjonen plasseres delvis ansvar som gjør det mulig å etterspore hvem som har utført de ulike oppgavene. For å møte kravene i standarden fullt ut må blant annet prosedyrebeskrivelsene bygges ut. Det nye revisjons- og beregningssystemet for KPI gjør det dels mulig gjennom utstrakt bruk av koder å spore både hva som er gjort og hvem som har utført ulike deler av revisjonen.

Nivå 4 - referansedokument

Referansedokument omfatter tekniske manualer, detaljerte metodebeskrivelser som ILO-håndbok og Rapport 91/8, ulike artikler og notater som omhandler prisindekser, etc.

5. Organisasjon, myndighet og ansvar

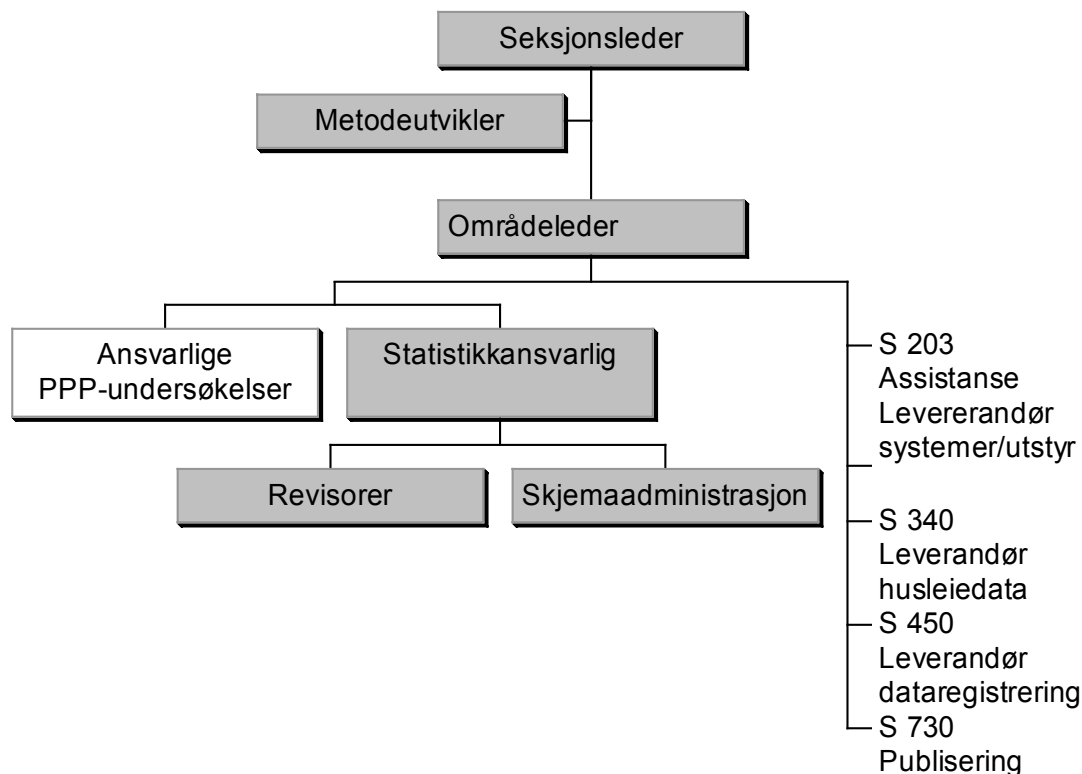
Ansvar til personalet som leder, utfører og verifiserer arbeidet som omfatter kvaliteten på totalindeksen er definert gjennom:

- organisasjonskartet
- kvalitetsbeslutningen
- prosedyrer
- arbeidsinstrukser

5.1 Organisasjonsstruktur

Organisasjonsstrukturen for personalet som er involvert i den månedlige produksjonen av KPI går fram av organisasjonskartet i figur 5. Kartet viser utelukkende de formelle ansvars- og styringslinjene (rapporteringslinjene) i den månedlige produksjonen og er ikke uttømmende med hensyn på antall personer som involveres hver måned. Verken statistikkansvarlig (operativt ansvar) eller områdeleder (faglig ansvar) er offisielle nivå i Statistisk sentralbyrå. Grå bokser angir funksjoner i seksjon 240 som er involvert i månedsproduksjonen. Organisasjonskartet illustrerer også hvilke andre seksjoner i Statistisk sentralbyrå som i ulik grad er involvert i den månedlige produksjonen. Rekkefølgen i selve månedsproduksjonen går ikke fram av kartet, se figur 3 for mer informasjon om denne.

Figur 5. Organisasjonsstruktur



5.1.1 Seksjonsledelsen

Seksjonsledelsen består av seksjonssjef, områdeleder og metodeutvikler. Seksjonssjefen har det overordnede ansvaret for produksjonen av KPI, samt at kvaliteten på totalindeksen og de ulike delindekser er i samsvar med de fastsatte mål. I siste instans skal seksjonssjefen blant annet godkjenne pressemeldinger, artikler og større metodeendringer. Områdelederen har i tillegg til KPI, også det

faglige ansvaret for PPP-arbeidet (kjøpekraftsparitetsundersøkelser). Områdeleder har sammen med seksjonssjef og metodeutvikler ansvaret for å sette fokus på områder som kan være kilde til ulike feil, og administrere utredning og eventuell innføring av nye metoder som skal bidra til kvalitetsutvikling av KPI. Områdeleder har også ansvaret for at produksjonsprosesser følger fastsatte mål og krav. Vedkommende skal påse at endringer er på plass, samt godkjenne nye metoder som er nødvendig for revisjon og beregning av KPI. Før det settes sluttstrek for endelig revisjon av KPI, skal resultatene gjennomgå på et formelt godkjenningssmøte. Normalt ledes dette av områdeleder.

5.1.2 Leverandører

I tillegg til de aktuelle medarbeiderne i seksjon 240, er også andre seksjoner involvert i den månedlige produksjonen av KPI. De ulike seksjonene bidrar med ulik input i produksjonen. Seksjon for Intervjuundersøkelser (340) har ansvaret for gjennomføringen av den månedlige husleieundersøkelsen og arbeidet med den introduserende opplæring av nye oppgavegivere. Seksjon for Dataregistrering (450) har ansvar for registreringen (optisk lesing og manuell registrering) av størstedelen av prismaterialet. Kontor for IT (203) er involvert i månedsproduksjonen gjennom blant annet bistand i skjemaproduksjonen og vedlikehold av det nye revisjonssystemet. I tillegg sørger både seksjon 203 og Seksjon for IT (710) for vedlikehold og oppdatering av det nødvendige tekniske utstyr. Seksjon for Informasjon og publisering (730) sørger for at statistikken blir tilrettelagt og frigitt for brukerne.

Spesifikasjonene ved det leverte materialet bør utarbeides /avklares i samarbeid mellom seksjon 240 og ansvarlig i den aktuelle seksjon. Seksjon 240 er ansvarlig for evalueringen av det leverte materialet. Vurderingene vil basere seg på de på forhånd spesifiserte kravene til materialet. Eventuelle endringer og tilføyelser i spesifikasjonene av det leverte materialet, må komme klart til uttrykk gjennom dokumentasjon.

Oppgavegiverne plikter å fylle ut skjemaene på en slik måte at revisjonsmedarbeiderne til enhver tid kan identifisere og korrigere forhold som kan ha betydning for kvaliteten på det ferdige resultatet. En del av det månedlige prismaterialet utveksles elektronisk (scanner-data). Dette innebærer at oppgavegiverens egne system flyttes til produsentens (240) egne systemer. Skal slik formidling fungere, krever dette utarbeidelse av spesifikasjoner og kontrollrutiner som sikrer stabil levering og lesbarhet av prisdataene. Som oppgavegiver regnes også boenheter (intervjuobjekter) som hver måned oppgir husleier gjennom telefonbasert intervju (husleieundersøkelsen). Videre utvikling av kontrollrutinene for å fange opp korrekte husleier og redusere frafallet av intervjuobjekter er nødvendig.

Skjemabasert prisinnsamling krever en effektiv posttjeneste. I den forstand er postvesenet en viktig underleverandør i produksjonen av KPI. Ved å følge ISO-standarden skal det strengt tatt også utarbeides spesifikasjoner overfor slike leverandører. Per i dag har postvesenet tilnærmet monopolstilling på formidling av post. Statistisk sentralbyrå har derfor ikke store valgmuligheter for å la andre organ yte posttjenestene. Dersom det i fremtiden etableres andre organ som kan yte slike tjenester, vil det være i tråd med ISO-9002 å utarbeide lister over kvalifiserte leverandører (basert på vurdering og godkjenning) av posttjenester. Inntil videre vil ikke postvesenet som leverandør bli omtalt i systemet.

5.1.3 Medarbeidere

Medarbeiderne består av statistikkansvarlig, revisorer, skjemaansvarlig, samt personer fra andre seksjoner (leverandører) som har det operative ansvaret i den månedlige produksjonen. Statistikkansvarlig har ansvaret for den løpende (daglige) produksjonsprosessen. Revisorene og person som er ansvarlig for skjemahåndtering skal rapportere direkte til statistikkansvarlig. Dataregistreringsgruppen i seksjon 450 rapporterer direkte til statistikkansvarlig. Skjema som ikke er

lest optisk, skal registreres manuelt og kontrolleres mot ulike kontrollrutiner. Det leverte prismaterialet skal være kontrollert for dubletter og andre åpenbare feil (ved etablering av oracle-rutiner vil dette i langt større grad fanges opp gjennom maskinelle kontroller). Intervjuerne i seksjon 340 utfører datafangsten (intervju) av husleiematerialet. Intervjuerne skal sørge for at korrekte husleier registreres gjennom blant annet kontrollspørsmål som skal avdekke årsak til store endringer og åpenbare feil. Rutiner for å minimalisere frafallet i husleieundersøkelsen må gjennomføres av intervjuerne. IT-gruppen i seksjon 340 skal rapportere husleiematerialet til den av revisorene i KPI-gruppen som har ansvaret for husleieundersøkelsen. Det leverte husleiematerialet skal på forhånd være kontrollert for åpenbare feil. Det nye systemet for revisjon og beregning av KPI som er utviklet av seksjon 203 i samarbeid med seksjon 240, avhenger av ekspertise fra seksjon 203 som vil ha ansvaret for å vedlikeholde og justere dette systemet.

Hver enkelt medarbeider som er involvert i produksjonen av KPI har ansvar for å utføre sine bestemte oppgaver og uansett hvilke oppgave de har, ansvar for alltid å oppfylle seksjonens kvalitetsmålsetting.

Konkret skal hver medarbeider:

- overholde kvalitetshåndbokens prosedyrer og instruksjoner
- foreslå korrigerende tiltak for å sikre eller forbedre kvaliteten på indeksen
- yte imøtekommende service ved henvendelser fra brukerne

5.1.4 Kvalitetsansvarlig

I følge ISO-9002 skal det utnevnes en kvalitetsleder (eller kvalitetsansvarlig) som har ansvaret for å etablere, implementere og vedlikeholde kvalitetssystemet etter standardene. Kvalitetsleder har ansvaret for at systemet blir forstått og etablert i organisasjonen. Når kvalitetsleder ikke er til stede, overtar seksjonssjef den rollen.

Kvalitetsansvarlig skal ifølge ISO 9002 fungere på ledelsenivå og bør utpekes av ledelsen³. I seksjon 240 isolert kan en slik rolle dekkes av for eksempel en person med god kjennskap til hele produksjonen fra etablering av utvalg til ferdig produkt. Kvalitetsansvar betyr å ha ansvar for den prosessen det er å utvikle, innføre, vedlikeholde og forbedre et kvalitetssystem. Kvalitetsleder har derfor ikke ansvaret for selve tilvirknings- og produktkvaliteten. Dette ansvaret ligger som nevnt hos seksjonsledelsen.

Konkret har kvalitetsleder ansvar for å påse at:

- utarbeiding av prosedyrer og arbeidsrutiner skjer i henhold til vedtatte retningslinjer
- systematisk vedlikehold og ajourføring av kvalitetssystemet og herunder kontinuerlig vedlikehold av kvalitetshåndboken
- medarbeidere har fått den nødvendige opplæring slik at de kan arbeide i overensstemmelse med kvalitetssystemet
- periodiske interne kvalitetsinspeksjoner og at disse finner sted etter oppsatte tidsplaner
- innsamling, registrering og analyse av kvalitetsopplysninger skjer systematisk slik at kvalitetsforbedringer kan iverksettes

5.2 Ressurser

Ressurser omfatter både arbeidskraft og realkapital.

³ Dersom kvalitetsansvarlig skal dekke flere statistikker på tvers av seksjoner i en fagavdeling bør ansvaret for utvelgelse / tilsetting ligge på fagdirektørnivå, eller eventuelt i topledelsen hvis funksjonen skal dekke flere avdelinger.

5.2.1 Ressursplanlegging

Planlegging av ressurser er en fast årlig oppgave i arbeidet med virksomhetsplaner for neste år.

5.2.2 Rekruttering

Rekruttering av nye medarbeider er en fortløpende prosess etter hvert som noen slutter eller ved at ekstraordinære midler blir tilført seksjonen.

5.2.3 Opplæring

Det er seksjonens mål å sikre at personalet har de nødvendige kvalifikasjoner og ekspertise til å utføre de ulike oppgavene i henhold til fastsatte krav. Alle nye medarbeidere blir gitt den nødvendige opplæring i de arbeidsoppgavene som skal utføres. Områdeleder utarbeider et introduksjonsprogram for nyansatte på gruppen og har ansvaret for at programmet blir gjennomført. I tillegg til intern opplæring, deltar medarbeiderne på ulike kurs og konferanser etter behov.

Hver gang en større oppdatering av kvalitetshåndboken finner sted, må det tas stilling til om alle de ansatte som berøres har tilstrekkelig kunnskap til å kunne arbeide etter det som blir skrevet. Dersom dette ikke er tilfelle, må den enkelte medarbeider få den nødvendige opplæring.

6. Prosedyrer

Det eksisterer et sett av prosedyrer (arbeidsregler) som dekker alle aspekt ved produksjonen av KPI. Prosedyrene omfatter hva som utføres og hvem som har det utførende ansvaret i hver enkelt prosedyre. En viktig rutine for å sikre kvalitet er å pålegge medarbeiderne å fylle ut sjekklister over ulike aktiviteter som inngår i den enkelte prosedyre. Formålet med dette er å sikre de aktiviteter som er nødvendig for å oppfylle prosedyren blir utført, samt at dette skjer etter fastsatte kvalitetsmål.

6.1 Prosedyrebeskrivelser

Som støtte for å utarbeide prosedyrebeskrivelser er det praktisk med retningslinjer for likt oppsett i form av et skjema. Eksempel på et slikt skjema er gitt i figur 6. Et slikt skjema kan benyttes både i analyse- og kartleggingsfasen hvor eksisterende aktiviteter og rutiner skal beskrives, samt i arbeidet med å gjøre beskrivelsene bedre og innføre nye aktiviteter (etablerings- og forbedringsfasen).

Figur 6. Skjema for prosedyrebeskrivelser

Tittel, ansvar, utgave og dato	Prosedyrens navn, f.eks. skjemaproduksjon, eventuelt initialer for den som har utarbeidet og den som har godkjent prosedyre. Prosedyrene bør påføres dato (f.eks. startdato og sist endret) slik at det i fremtiden sikres at bare aktuelle og gjeldende prosedyrer benyttes i produksjonen.
1. Omfang	Oversikt over hvilke aktiviteter som omfattes av prosedyren (avhenger av hvor grovt vi definerer prosedyren)

2. Beskrivelse, metode og kvalitetsmål	Kort beskrivelse av prosedyren, hvilke metoder som benyttes og hvilke mål til kvalitet som er gjeldende, samt kontroll av den enkelte aktivitet Henviser til aktuelle kapitler i arbeidsinstruksen (detaljdokumentasjonen)
3. Definisjoner	Forklaring av ord og uttrykk som benyttes i prosedyren og som ikke er allment kjent
4. Utførende ansvar	Kort oversikt over hvilke funksjoner/personer som har ansvar for hva i den beskrivende delen
5. Referanser	Henvisninger til manualer og andre relevante dokument som kan være nødvendig for utførelse av ulike aktiviteter i prosedyren
6. Vedlegg	Henvisninger til skjema, brev, o.l. som benyttes i utførelsen av ulike aktiviteter (eventuelt hvor dette finnes) Henviser til sjekkliste som skal fylles ut i forbindelse med utførelse av prosedyren

Litteratur

Brix John (1992): "Kvalitetsstyring", ISO 9000" Teknisk Institutt forlaget 1994.

Fenwick David (1997): "Quality management of the monthly processing for the UK retail prices index", Office for National Statistics -paper presentert på konferanse for europeiske statistikere, Genève 24.-27. november 1997

Norges Standardiseringsforbund (1994): Kvalitetssystemer. Modell for kvalitetssikring ved tilvirkning, installasjon og ettersyn. NS-EN ISO 9002

Rothery Brian (1993): "ISO 9000", Gower Press

Solheim Leiv, et. al. (1999): "Vurdering av kvalitet i statistikk. En oversettelse fra Eurostat om kvalitetsrapportering". Notater 99/42 Statistisk sentralbyrå

Statistisk sentralbyrå (1997): "Strategiplan 97" Planer og meldinger 97/8

Statistikkloven av 16. juni 1989 nr. 54

Vedlegg

Liste over ISO 9002 krav

Paragraf	Krav fra ISO 9002	Referanse til kvalitetshåndbok	Merknader
4.1	Ledelsen ansvar	5.1.1	
4.1.1	Kvalitetsbeslutning	4.1	
4.1.2	Organisasjon	5.1	
4.1.2.1	Ansvar og myndighet	5.1	
4.1.2.2	Ressurser	5.2	
4.1.2.3	Ledelsens representant	5.1.2	Formell kvalitetsansvarlig er

			ikke utpekt
4.1.3	Ledelsens gjennomgåelse	4.4.2	
4.2	Kvalitetssystemet	4	Helhetlig system mangler
4.2.1	Generelt	4	Helhetlig system mangler
4.2.2	Kvalitetssystemets prosedyrer	4	Helhetlig system mangler
4.2.3	Kvalitetsplanlegging	4.4	Satt i gang
4.3	Kontraktgjennomgåelse	4.2	KPI produseres ikke direkte gjennom en kontrakt Statistikkloven, kapittel 3, stadfester at Statistisk sentralbyrå er det sentrale organ for utarbeiding og spredning av offisiell statistikk.
4.4	Utvikling og konstruksjon (design)		Omfatter ikke ISO 9002
4.5	Dokument- og datastyring	4.5	Detaljdokumentasjon eksisterer
4.5.1	Generelt	4.5	
4.5.2	Godkjenning og utgivelse av dokument	4.5	Mangler delvis
4.5.3	Endring av dokument og data	4.5	Mangler
4.6	Innkjøp	4.2	Innkjøp av nødvendig utstyr foretas av andre organ
4.6.1	Generelt		Ikke aktuelt for KPI
4.6.2	Vurdering av underleverandør	5.1	Noen kontrollrutiner av materialet levert av andre seksjoner i SSB eksisterer. Visse kontrollrutiner under intervjuene i husleieundersøkelsen eksisterer. Rutiner for å minimalisere frafallet i undersøkelsen må etableres. Periodisk sjekk av pris-materialet levert fra ulike oppgavegivere må etableres.
4.6.3	Innkjøpsdata		Ikke aktuelt for KPI
4.6.4	Verifikasjon av innkjøpte produkt		Ikke aktuelt for KPI
4.6.4.1	Leverandørens verifikasjon hos underleverandør		Ikke aktuelt for KPI
4.6.4.2	Kundens verifikasjon av underleverandørens produkt		Ikke aktuelt for KPI
4.7	Kontroll med produkter levert av kunden		KPI benytter ikke produkt levert av kunder. En del kunder vil også fungere som oppgave-givere, se paragraf 4.6.2
4.8	Produktidentifikasjon og sporbarhet	4.5	

ISO 9002 krav (forts.)

Paragraf	ISO 9002 krav	Referanse til kvalitetshåndboken	Merknader
4.9	Prosesstyring	4	Mekanismene for å sikre kontroll i alle aspekt av KPI produksjonsprosessen ligger i de relevante prosedyrene Mangler delvis beskrivelse av prosedyrer
4.10	Kontroll og prøving	4.1	
4.11	Styring med kontroll-, måle- og prøvingsutstyr		Utstyr som brukes i KPI-produksjonen datamaskiner og programmer. Vedlikeholdes gjennom ulike funksjoner/personer

4.12	Kontroll- og prøvingsstatus	4.2	Maskinelt system for ekstremkontroll ble innført i august 1999
4.13	Avviksbehandling	4.2	Avvik fanges opp gjennom maskinelle revisjonsrutiner
4.14	Korrigerende og forebyggende tiltak		
4.14.1	Generelt		
4.14.2	Korrigerende tiltak	4.2	Dekkes gjennom det maskinelle revisjonssystemet
4.14.3	Forebyggende tiltak		Delvis gjennom våre prosedyrer Ikke systematisk tilbakeblikk på månedsproduksjonen hvor problemer diskuteres og forbedringer som kan implementeres
4.15	Håndtering, lagring, pakking, beskyttelse og levering		Fungerer tilfredsstillende gjennom våre prosedyrer
4.16	Registreringer	4.1	Delvis - oppdateringer på ulike felt dokumenteres og oppbevares. Ikke standard system for utarbeidelsen av slike dokument
4.17	Interne kvalitetsrevisjoner	4.2	Delvis gjennom prosedyrer for revisjon av vare og vektgrunnlag Ikke systematisk på alle områder
4.18	Opplæring	5.2.3	Nødvendig opplæring bli gitt, ikke systematisk kartlegging av opplæringsbehovet f.eks. 1-2 ganger per år
4.19	Ettersyn	4.3	KPI involveres ikke i pålagt ettersyn
4.20	Statistiske teknikker	6.1	KPI omfatter en rekke ulike statistiske teknikker i beregning og sjekkprosedyrer. Prosedyrebeskrivelser og dokumentasjon av nytt revisjonssystem må bygges ut

De sist utgitte publikasjonene i serien Notater

- | | | | |
|-------|--|---------|--|
| 99/32 | E. Birkeland (red.): Forskjeller i levekår: Hefte 1: Inntekt. 176s. | 99/46 | C. Torp: Situasjonsuttak fra Bedrifts- og foretaksregisteret. 33s. |
| 99/33 | E. Birkeland (red.): Forskjeller i levekår: Hefte 2: Levekår og helse. 107s. | 99/47 | T.N. Evensen: Utlendingers konsum i Norge: En vurdering av eksporttallene for reisetrafikk i nasjonalregnskapet på bakgrunn av statistikk som belyser forbruket til utenlandske turister i Norge. 28s. |
| 99/34 | E. Birkeland (red.): Forskjeller i levekår: Hefte 3: Bruk av velferdsordninger. 126s. | 99/48 | H. Hartvedt (red.): Definisjonskatalog for grunnskoleopplæring for barn og voksne. 14s. |
| 99/35 | E. Birkeland (red.): Forskjeller i levekår: Hefte 4: Regionale forskjeller. 118s. | 1999/49 | K. Bjønnes og J. Johansen: FD - Trygd: Dokumentasjonsrapport. Attføringspenger, 1992-1997. 126s. |
| 99/36 | M. Stålnacke, J-A. Sigstad Lie og L. Solheim: En analyse av SSBs generelle utvalgsplan fra 1995 basert på næringsvise sysselsettingstall. 83s. | 1999/50 | E. Høydahl: FoB2000: Rapport fra seminar 4. juni 1999 om kommuneprodukter fra Folke- og boligtellingsen 2000. 32s. |
| 99/37 | B.O. Lagerstrøm: Trivsels- og arbeidsmiljøundersøkelse blant intervjuere i Statistisk sentralbyrå. 155s. | 1999/51 | P.E. Tønjum: Teknisk dokumentasjon av beregningsopplegget for kvartalsvis nasjonalregnskap (KNR). 91s. |
| 99/38 | K.J. Einarsen: Evalueringsrapport for pilotforsøket for FylkesKOSTRA-utdanning. 55s. | 1999/52 | F. Gundersen: Statistikk over etterforskede lovbrudd: Dokumentasjon. 46s. |
| 99/39 | L. Rogstad: FoB2000: Adressesamsvar mellom folkeregister og adresseregister i GAB: – rapport fra Lysebu-seminar 8. og 9. desember 1998, – tiltaksplan for bedre adressesamsvar. 39s. | 1999/53 | N. Arnesen og Ø. Skullerud: Statistikk over emballasjeavfall: Beregningsresultater for 1997. 36s. |
| 99/40 | D. Roll-Hansen: Samordnet levekårsundersøkelse 1998 – tverrsnittsundersøkelsen: Dokumentasjonsrapport. 102s. | 1999/54 | Ø. Kleven: Bruk av kreftundersøkelsen PSA blant menn i alderen 50 til 65 år. 19s. |
| 99/41 | R. Johannessen: Kommunale gebyrer knyttet til bolig. Januar 1999. 30s. | 1999/55 | P.M. Holt og L. Wiker: Inntekts- og formuesundersøkelsen for aksjeselskaper 1996: Dokumentasjon. 30s. |
| 99/42 | M. Stålnacke, A.G. Hustoft og L. Solheim: Vurdering av kvalitet i statistikk: En oversettelse av notater fra Eurostat om kvalitetsrapportering. 77s. | 1999/56 | B.O. Lagerstrøm: Små og mellomstore bedrifters vurdering av kostnader ved lover og regelverk: Hovedresultater. 129s. |
| 99/43 | E. Engelién, K. Myklebust, J.A. Paulsen og L. Rogstad: FoB2000: Stedfesting av bedrifter – forprosjekt. 40s. | 1999/57 | L.H. Thingstad: Regnskapsstatistikk for varehandel 1996: Dokumentasjon av produksjonsrutiner. 36s. |
| 99/44 | I. Hauge, C. Hendriks, Ø. Hokstad og A.G. Hustoft: Standard for begreper og kjennermerker knyttet til familie- og husholdningsstatistikken. 37s. | 1999/58 | P.E. Tønjum: Teknisk dokumentasjon av det årlige realregnskapets FAME-databaser og rutiner. 53s. |
| 99/45 | E. Rønning: Omnibusundersøkelsene 1998: Dokumentasjonsrapport. 123s. | | |