

Hvor ble det av kvaliteten?



Hva er egentlig god kvalitet? Og finnes det noe som heter tilstrekkelig kvalitet? Er dårlig kvalitet uakseptabelt? Svarene kan ved første øyekast synes innlysende, men det skal ikke lange refleksjonen til før de blir uklare. For hva er egentlig kvalitet? En subjektiv oppfatning i de fleste tilfeller. Dessuten forandrer vår oppfatning av kvalitet seg over tid - på godt og vondt. Her er et nærliggende eksempel: For 10 eller 15 år siden ville de fleste av oss gått over stag i irritasjon over telefonsamtaler med variabel kvalitet og/eller samtaler som ble brutt fra tid til annen. Uakseptabel kvalitet, verken mer eller mindre.

I løpet av disse 15 årene har GSM og mobiltelefon-bølgen sørget for å forandre vår oppfatning og krav til kvalitet. Samtaler som 'brekker opp', forbindelser som mistes, og tidvis manglende tilgjengelighet blir kompensert av det praktiske i å ha telefonen i lomma. En hel generasjon har vokst opp med slik kvalitet som standard, og kjenner knapt noe annet. Dermed er markedets generelle krav til kvalitet forandret - senket til et nivå GSM kan håndtere og som tydelig er akseptabelt for markedet. Vi har ikke lenger god kvalitet etter en teknisk målestokk, men akseptabel kvalitet.

En rekke tilsvarende eksempler på kvalitetsjusteringer over tid dukker opp dersom vi tar oss tid til en liten før-kontra-nå analyse av vårt hverdagsmiljø. Programvare er ett av dem, noe vi har vært inne på ved en rekke anledninger tidligere. God kvalitet og høye krav til pålitelighet har avgitt plassen til noe som er langt dårligere, men tydelig akseptabelt. Referanserammene er forandret.

Dette faktum er det viktig å ha et forhold til – ikke minst i forbindelse med teknologi- og produktevalueringer. Vi kan ikke stille krav etter en gammel målestokk, når den er erstattet av en ny – selv om det kan være aldri så fristende. IP-telefoni er et godt eksempel. IP-telefoni generelt og Internett-telefoni spesielt blir i forbausende mange sammenhenger og miljøer avvist som uinteressant – 'fordi kvaliteten er for dårlig'. Men er den virkelig det? Og i forhold til hva? De fleste av oss bruker mobiltelefon mer enn vi bruker fasttelefon, og både IP-telefoni og Internett-telefoni (se for eksempel gjennomgangen av Skype i forrige utgave) gir vesentlig bedre samtale-kvalitet enn mobiltelefonen. Faktum er at våre internasjonale eller lokale samtaler via for eksempel Skype, holder en kvalitet - i 95%+ av tiden - som langt overgår enhver tidligere telefon-teknologi – inklusive ISDN fasttelefon. Og skulle det være en fasttelefon og ikke en IP-telefon vi ringer til, er kvaliteten så god som fasttelefonen tillater.

Det er i forhold til denne virkeligheten vi rister oppgitt på hodet når IT- eller kommunikasjons-ansvarlige avviser Internett-telefoni. At noen av dem kan spare hundretusener - kanskje millioner - i internasjonale kommunikasjonskostnader per år, synes fullstendig uinteressant. 'Det er ikke godt nok!'. Punktum. Ferdig med den saken.

Mellvik-Rapporten® utkommer 11 ganger i året og utgis av:
Team Mellvik as
Postboks 54 Holmenkollen
NO-0712 Oslo
Telefon 22 14 26 47
Telefaks 22 49 35 98
Org.nr. NO 966989351 MVA

Ansvarlig redaktør:

Hanne Mellingen

Fagansvarlig:

Helge Skrivervik

Korrektur:

Kari Mellingen

Epost: info@mellvik.no

URL: www.mellvik.no

ISSN 0804-9386

Særtrykk tilbys, ettertrykk og kopiering forbudt.

Se baksiden for informasjon om abonnement og bestilling av tidligere utgaver.

Mellvik-Rapporten er et registrert varemerke tilhørende Team Mellvik as.

Mon tro om vi ikke står overfor enda et eksempel på at budsjettene er for romslige - et forhold vi diskuterte på lederplass i forrige utgave. Det kan da ikke være utelukkende latskap som gjør at store deler av næringsliv og forvaltning er uinteresserte i å spare penger? Så mye kan ikke gaver, julebord og andre goder fra godt innarbeidede leverandører være verdt. Mon tro om strammere budsjetter – i alle fall for en periode – vil være positivt for alle?

Oslo, 12. januar 2005

