

E-HANDEL

E-BANK

E-LEARNING



E-handel = elektronisk handel på Internet

E-handel og ”den ny økonomi”

I USA (hvor Internet var udbredt først) har man kendt til e-handel længe før Danmark og Europa. Amerikanerne er mere indstillet på den slags og lever f.eks. med langt større geografiske afstande, end vi gør i Danmark, hvilket kan være fremmede for e-handel. Det amerikanske erhvervsliv har desuden været betydelig hurtigere til at komme op i omdrejninger m.h.t. "e-butikker" på Internet.

Ofte er e-handel blevet koblet direkte sammen med det økonomiske opsving, som USA oplevede **op gennem 90'erne**. Men det er nok en fejl! Opsvinget skyldtes ikke specielt e-handel men informationsteknologien generelt. Den var nemlig medvirkende til reelle besparelser og effektiviseringer indenfor erhvervslivet, ligesom dampmaskinen, jernbanen og telefonen var det, dengang de ting blev opfundet.

Virkingen fra den ny teknologi holdt ikke evigt, og allerede i **2000** registrerede man faktisk en klar tendens til nedgang i USA, som virker som en slags ”økonomisk lokomotiv” for resten af verden.



Alt for mange investorer har troet blindt på ”den ny økonomi” og satset milliarder af kroner og dollars på e-firmaer (**dot-com-firmaer**), som vejen til det evige guld. Mange af disse firmaer havde imidlertid aldrig formået at give overskud, og tendensen blev så, at investorerne blev langt mere forsigtige med at åbne pengekasen, masser af e-firmaer lukkede og ansatte var pludselig ikke ansatte mere.

Man kalder det, at ”**dot-com boblen bristede**” ... i år 2000.

Og det er surt show, for både e-handel og IT generelt **kræver** store investeringer. Men man skal blot ikke regne med at få millioner i overskud ned i lommen på meget kort sigt – sådan som man troede en gang. En masse listige gavtyve har scoret kassen og nået at trække sig ud i tide, men troen på IT som vejen til evig lykke har lidt et knæk, masser af investorer har mistet ufattelige summer – men verden går videre. Og forhåbentlig er vi blevet lidt klogere.

Der ligger ikke guld i rendestenen lige til at samle op – sund forretning drejer sig stadigvæk om **indtjening** og ikke blot **forventning** om omsætning og mange museklik på et website !!

Trøsten skal bl.a. hentes i, at de ”store” traditionelle virksomheder (som faktisk laver overskud) først sent kom med på e-vognen. Det tager lang tid at **omstille sig** – til gengæld bliver det måske mere gennemtænkt og bæredygtigt, og de skal ikke nødvendigvis i banken og låne penge først.

Det er ikke nok at være computernørd, få en god idé og så brænde investorernes penge af – man skal også have forstand på at ”**lege købmand**” ... Og det er der jo heldigvis en masse folk, der har !

Midt i nullerne var troen på IT, e-handel og dot-com-firmaer vendt tilbage igen. Det var atter muligt at tiltrække investorer – og nu skulle man så vise, at man havde lært af sine fejl ...

Så kørte de amerikanske finanser pludselig i grøften – og vi blev hårdt ramt af økonomisk krise og **finanskrise**, som vi stadigvæk lider under ...

E-handel i Danmark

E-handel er en meget vigtig del af **globaliseringen**. Det er handel uden grænser – og alligevel skal man passe lidt på. Især omkring ens **rettigheder** som forbruger kan der være store forskelle på, om man handler i Danmark eller i udlandet. Især **udenfor EU** kan der være væsentlig ringere vilkår og regler for kunderne.

Internet-forbindelse hos private er nu på mindst 85% af alle danske husstande, så der er grundlag for en solid dansk e-handel.

Ca. 73 pct. af danskerne vælger indimellem at klikke på køb-knappen i stedet for at gå i butikker. De ældre køber sjældnere ind digitalt, men fire ud af ti 65-74-årige valgte i 2012 digitale køb. Hvor de ældre oftest fylder rejser, bøger og medicin i kurven, går de 16-24-årige e-handlende efter tøj, musik, elektronik og computerspil.

De ældre er generelt mindre digitale end de yngre generationer, særligt kvinderne. 45 pct. af alle kvinder over 65 år har aldrig brugt internettet. Det samme gælder 29 pct. af de ældre mænd.

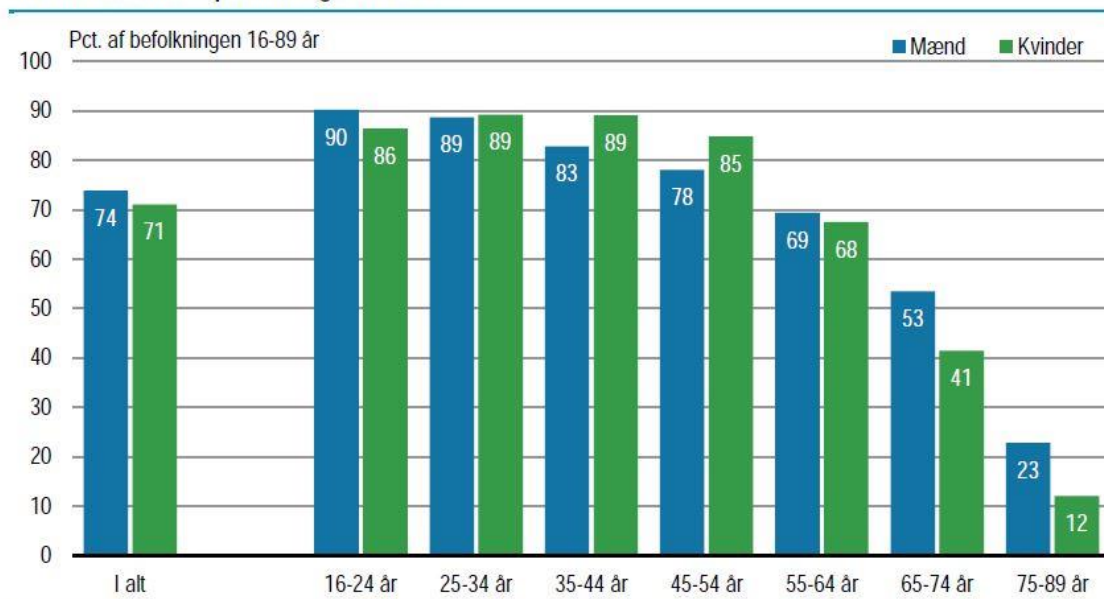
Kilde: Danmarks Statistik 2013

2005-tallene fra Danmarks Statistik sagde, at ca. 55% af befolkningen havde handlet på nettet eller benyttet netbank indenfor den sidste måned, da man spurgte dem. Så der er altså tale om en **markant fremgang** over de seneste 7-8 år !

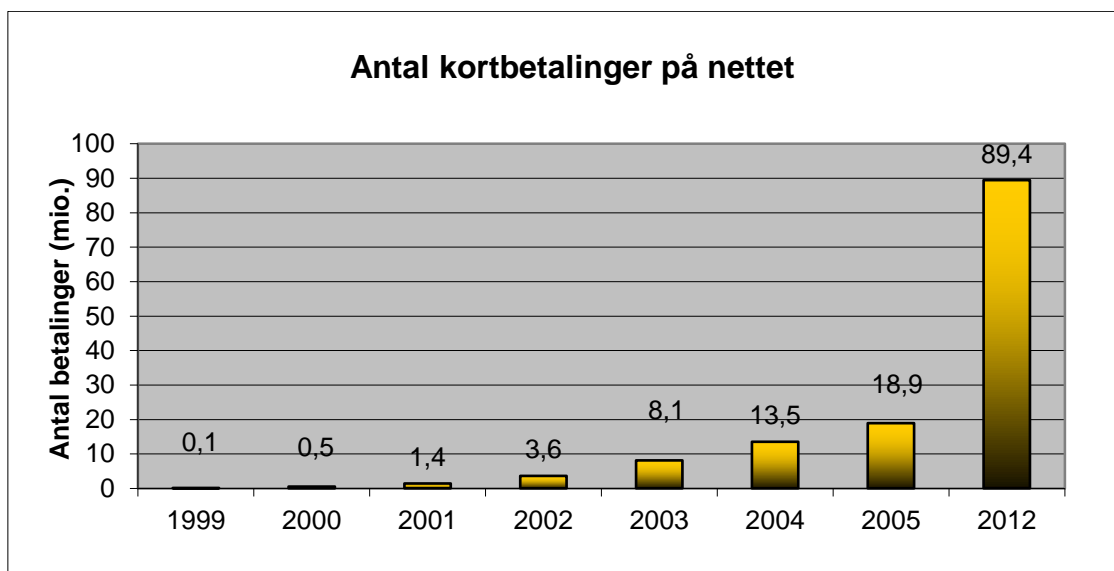
Og Danmark ligger helt i toppen i forhold til resten af EU !!

Diagrammet herunder er fra Danmarks Statistik og viser, hvor mange der har handlet på nettet indenfor de sidste 12 måneder – på det tidspunkt hvor de blev spurgt:

Internetskøb fordelt på alder og køn. 2013



I nedenstående tal er naturligvis IKKE medregnet de handler, hvor der benyttes efterkrav, girokort, bankoverførsel el. lign.



Danske firmaer var i starten langsomme med at tilbyde handel på nettet. Først var der problemer med at kunne benytte Dankortet som betalingsmiddel på nettet (det kom først i april 99), og desuden har mange websites (hjemmesider) ødelagt folks forventninger, idet de simpelthen var for dårligt lavet: for ringe brugervenlighed, informationsniveau og service.

Den slags får danskere til at blive negative og skeptiske - men disse ting er der heldigvis rettet betydeligt op på gennem de senere år. Det betyder også, at ikke kun antallet af kortbetalinger på nettet er stigende – men folk er ikke så bange for at betale større beløb pr. gang !!

FDIH (Foreningen for Dansk Internet Handel) har beregnet danskernes forbrug på e-handel til ca. 10 mia. kroner i 2005. Dette tal var i 2012 steget til ca. 56 mia. kroner – en stigning på 19% i forhold til året før ... !! Check deres nyheder og artikler på www.fdi.dk



Der er oprettet en (frivillig) dansk **mærkningsordning** for danske e-butikker, så det på websitet fremgår med dette symbol, hvis firmaet overholder loven samt visse krav til god forretningsskik, brugervenlighed, behandling af personlige oplysninger, service, sikker betaling m.v.

Ordningen blev oprettet i maj 2000, og i oktober 2013 er 1598 butikker godkendt og har ret til at "bære e-mærket" tydeligt på deres hjemmeside. Det koster penge at opnå godkendelsen, og beløbet afhænger af antallet af ansatte i firmaet ... Man skulle tro, at prisen var afhængig af omsætningen el.lign. men sådan er det altså ikke.

Mange butikker mener ikke, at mærket betyder noget for deres kunder, fordi de allerede har et godt og trygt indtryk af butikken og vender tilbage igen og igen.

Man kan jo ikke køre en forretning på at snyde sine kunder – ikke ret længe i hvert fald. Men der er jo altid dårlige eksempler.

Læs evt. mere om e-mærket på www.e-maerket.dk

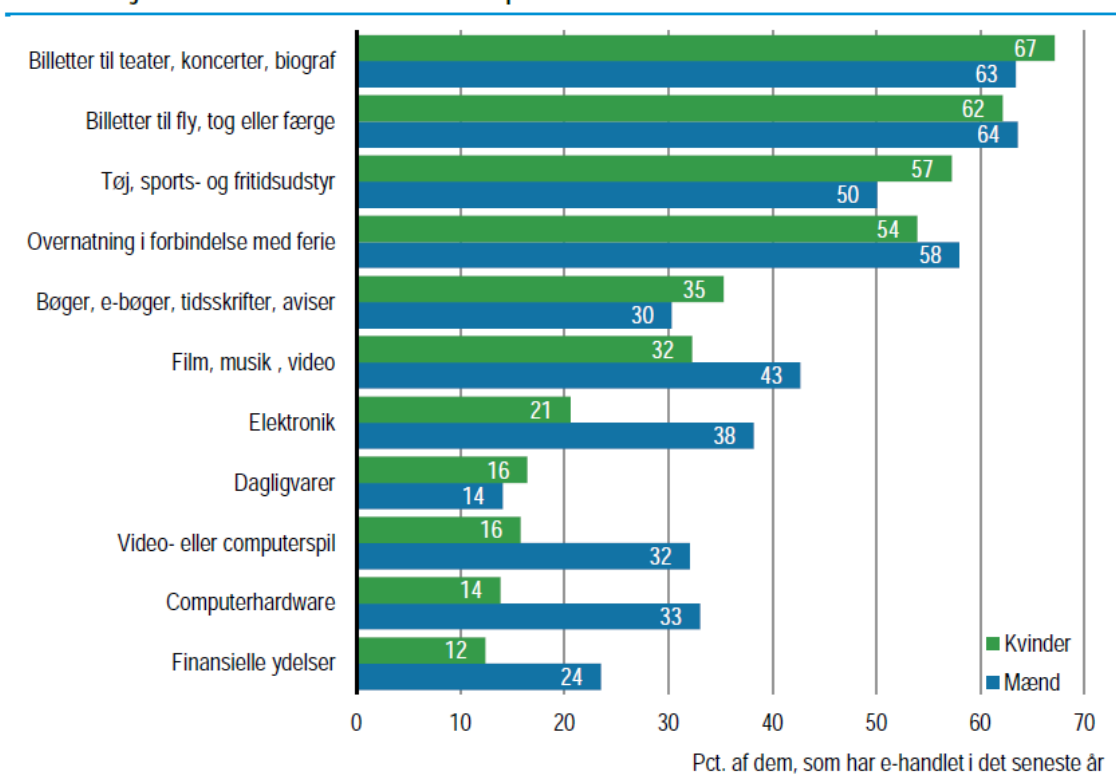
Mange tænker stadigvæk om e-handel: "**Hvad skal vi bruge det til ?**" – man kan ofte gå lige ned om hjørnet og købe de ting, som man har brug for. Med mindre det drejer sig om særligt sjældne varer, som er svære at få fat i. Men i Danmark har vi jo ikke de store afstande til specialbutikker som f.eks. i USA og Sverige, hvor der er ældgamle traditioner for postordre-salg af alt fra papirclips til traktorer :-)

Mange danskere "undersøger" tingene på Internettet, men går så ned i den "rigtige" butik og køber varen, og derfor har især de firmaer som findes begge steder gennemsnitligt mere succes end dem, som kun eksisterer på Internet.

Omvendt er der også nogle, som undersøger og prøver varen i butikken – og så bestiller de den bagefter ét eller andet sted på nettet, **hvis** det er væsentlig billigere.

Hvad køber vi så på nettet ??

Varer eller tjenester købt via internettet fordelt på køn. 2013



Det fremgår klart af ovenstående, hvordan danskerne bruger deres penge ved e-handel: det er ting, som der ikke er stort behov for at kigge på, føle på, prøve og vurdere - man er rimelig tryk ved varen på forhånd. Til gengæld kniber det med dyrt tøj og møbler - den type varer vil kunden gerne have i hånden først.

Dagligvarer ligger også lavt – dog køber flere og flere familier f.eks. ”økologiske” varer via nettet for at styrke sundheden. Og der er efterhånden dukket adskillige gode muligheder op for at handle dagligvarer (mælk, brød, toiletpapir o.s.v.) og få det bragt til døren (billigt eller gratis). Salget af dagligvarer online er i strygende udvikling !!

Det offentlige som e-lokomotiv

En del af regeringens IT-strategi er, at det offentlige skal være ”foregangsmand” for handel på nettet (og indførelse af IT i det hele taget) – og faktisk er der en utrolig bunke penge at spare, hvis stat, regioner og kommuner gik sammen og koordinerede fælles indkøb af alt fra kuglepenne til fejmaskiner og rensningsanlæg.

Dette er vist desværre ikke rigtig sket endnu i større målestok. Men man er på vej med planerne ...

Hvorfor er det offentlige (staten Danmark og politikerne) egentlig så vilde med, at alt skal være digitalt ?

Dels ser man gerne, at Danmark får sin bid af kagen i forhold til den globale handel. Her er e-handel et redskab. Desuden er der **besparelser** og fleksibilitet ved at flere ting foregår digitalt via computeren og netværk. Senest har man nærmest forsøgt at tvinge dele af den offentlige sektor til kun at bruge elektroniske fakturaer. Og kommunikationen mellem borger og kommune/stat drejes over mod mere "borger-selvbetjening" (digital forvaltning) – igen som en form for effektivisering, rationalisering og strømlining mod den digitale fremtid.

En anden mere anonym side af e-handlen er **business to business (B2B)**. Altså handel imellem virksomheder, underleverandører o.s.v. som står for en vældig andel af e-handlen herhjemme. Mange virksomheder (som gerne vil have et stort overskud) har nemlig for længst indset, at der er store penge at spare her – på en rimelig nem måde, hvis man blot gider at koncentrere sig lidt om det og ændre på nogle traditionelle måder at tænke på.



OBS: Den private e-handel kaldes også business to consumer (B2C), og den udgør altså under en femtedel af "business to business" (selv i Danmark).

Virksomhedens hjemmeside – hvorfor ?

En virksomhed kan have mange forskellige grunde til at lave en hjemmeside. F.eks. er det "moderne" og det har alle de andre ... Men har man egentlig nogen gavn af det ? – er der faldgruber, som man skal tænke igennem forinden ? Først og fremmest vil man vel gerne tjene penge ... men også pleje sit image og sende signaler til omverdenen !

Der kan jo ikke stå ret meget tekst på en liter mælk, så hvis f.eks. ARLA gerne vil "fortælle en historie" om deres firma (for at forbedre deres image), så kan man især benytte hjemmesiden ... og Facebook og lignende sociale medier. De sociale medier kan dog også blive en negativ boomerang, hvor forbrugere pludselig har en kanal at kanalisere deres frustrationer ud i gennem ... Man kan "hænge et firma ud" med dårlig omtale.

4 typer hjemmeside for virksomheden:

1. **Information:** forholdsvis ukompliceret, som en slags visitkort, hvor man kan finde div. oplysninger om virksomheden. Skal sjældent opdateres
2. **Præsentation:** mere krævende f.eks. med oversigt over varer, ydelser, priser m.v. som hele tiden skal opdateres
3. **Kommunikation:** to-vejskommunikation, som kræver ressourcer og ansatte, som faktisk reagerer på kundernes input
4. **E-handel:** mest avanceret, kræver logistik (ordrebehandling, lager, pakning, betaling, forsendelse o.lign.) og overvejelser omkring mange nye ting som f.eks. IT-sikkerhed og persondata m.m.

Fordele ved e-handel kan være:

- Salget kan udvides til et større geografisk område > flere kunder
- Der kræves ikke personale til den direkte betjening af kunderne
- Kunderne kan handle, når de vil og slipper for at stå i kø og gå udenfor i regnvej
- Man kan evt. friste med andre varer, når kunden alligevel klikker sig rundt og kigger på varerne. Tidligere kunder kan evt. præsenteres for "gode tilbud" indenfor tidligere købte varegrupper (cookies)

Ulemper ved e-handel kan være:

- Kræver ressourcer at oprette websitet og vedligeholde hjemmesiden til e-handel. Ofte kræves særligt uddannet personale – eller man må "outsource" denne opgave, d.v.s. lade en ekstern "underleverandør" stå for denne opgave
- Anderledes forretningsgang omkring reklame, præsentation, betjening, salg, forsendelse, betaling m.v.
- Nogle af ens varer egner sig måske slet ikke til e-handel, f.eks. hvis forsendelse er for dyr eller besværlig
- Kunderne kræver måske en lavere pris på nettet
- Der skal evt. reklameres for, at det faktisk er muligt at e-handle hos virksomheden

Sikkerheden

Der har været skepsis i forhold til **sikkerheden** ved direkte **betaling** over Internet – og hvordan med personlige **oplysninger** ... bliver de misbrugt (eller forladt) ? Ofte skal man indtaste en frygtelig masse oplysninger om sig selv, før man kan komme til at gennemføre et indkøb på nettet.

Hvad skal det til for ?? Mange danskere kan ikke lide det, men sjovt nok, så viser flere undersøgelser, at alle disse oplysninger oftest slet ikke bliver brugt til noget som helst ...

Og dog ... visse firmaer opbygger nemlig en slags kartotek (database) med disse oplysninger, og så sælger de faktisk dette kartotek til interesserede købere, som pludselig får en liste i hånden over virkelig potentielle købere af specifikke produkter.

(Facebook, Google og flere andre lever faktisk af den slags – men det er en anden historie).

Hvis en masse mennesker f.eks. har oplyst deres mail-adresse, OG at de tager på skiferie hvert år, så vil producenter af skiudstyr jo være glade for navn og adresse på dem - ellers deres e-mail adresse. Reklame via e-mail er altså et nyt område, som der skal tages stilling til – ligesom vi kan sætte et skilt på døren med "Reklamer – Nej tak".

Uopfordrede reklamer via e-mail kaldes også for "**spam**" - og er faktisk forbudt i Danmark indtil videre ... med mindre man har givet samtykke til at få den slags tilsendt.

I forhold til øvrige **forbrugerrettigheder** (levering, fortrydelsesret, reklamationsret, garanti o.s.v.) så er man dækket fuldstændig som i den "virkelige" verden. Der er ingen forskel, så længe du e-handler i Danmark (dog hele 2 ugers returret ved e-handel !!), og vi har faktisk ret gode love på det område (læs f.eks. nærmere på www.forbrug.dk)

Men hvis du bestiller noget i **udlandet** (især udenfor EU), så er der mere grund til at være på vagt. Selvom et website måske er på engelsk, tysk eller fransk, så kan det sagtens være hjemmehørende i en eller anden "bananstat", hvor forbrugerne har særdeles ringe vilkår. Derfor bør du først og fremmest vurdere, om firmaet virker tillidsvækkende og solidt – og dernæst undersøge at de har en fysisk adresse, hvor du kan henvende dig, hvis der skulle opstå problemer. Evt. kan du prøve at ringe til firmaet, hvis du er i tvivl.

Juraen er noget tåget, når det drejer sig om e-handel med udlandet. Man skal betale told og afgifter på næsten alt fra ikke-EU lande, men i forhold til forbrugerrettigheder og reklamationer, så kan der nok være en del besvær med at køre en sag, hvis tingene først er gået skævt.

På www.forbrugereuropa.dk kan man få en masse hjælp og informationer vedr. køb af varer i udlandet (primært EU).

Betalingsformer på Internet

Langt de fleste danske handler (71%) sker på danske websites – en lille del handler i England (7%), Sverige (4%) og Tyskland (4%) – og 2% i USA. Når folk handler udenlands, så skyldes det i over halvdelen af tilfældene, at det var billigere eller at varen kun kunne fås der.

På udenlandske websites er det stadigvæk mest almindeligt at betale med f.eks. VISA-kort, og det benyttes også mest i Danmark (foruden det almindelige Dankort).

I udlandet KAN det imidlertid udgøre en ringe sikkerhed for kortindehaveren, idet det ofte kan lade sig gøre at e-handle i udlandet med et kreditkort, hvis man blot kender **kortnummer** og **udløbsdato** – det er ikke alle steder, man også kræver ”de 3 kontrolcifre” på bagsiden.



Til gengæld skal der vel opgives en form for modtageradresse, hvis man skal have varen tilsendt, og så er man vel som svindler tæt på at afsløre sig selv. Selv en ”dæk-adresse” må vel have en ejermand ?

Tidligere kunne man altså handle over Internet, hvis man f.eks. samlede en fremmed Dankort-nota op på gulvet i Netto. Men i Danmark er det ikke længere tilladt at trykke hele kortnummeret på disse kvitteringer.

HUSK at du aldrig skal opgive selve **pinkoden** til dit kreditkort nogen som helst steder på nettet. Og du skal i det hele taget ikke opgive kortoplysninger nogen steder med mindre du er i færd med at handle seriøst.

Hvis dit Dankort er blevet misbrugt (til f.eks. falsk e-handel), så skal du naturligvis opdage det først – men dernæst skal du kunne bevise det overfor banken, som så dækker det fulde tab. Men noget bøvl og besvær kan det jo sikkert give.

Hvis du har betalt med Dankort eller Visa-kort i Danmark, så kan banken tilbageføre dine penge, hvis der går kuk i handlen, og man ikke kan blive enig med firmaet. Men dette gælder altså KUN, hvis du har benyttet ”creditcard” (ikke ved bankoverførsel, giro o.s.v.).

OBS: i 2013 bruger 89% af danskerne ”kreditkort”, når de handler på nettet. 3% benytter bankoverførsel og 3% bruger PayPal.

Før et dansk firma må modtage e-betaling via Dankort og VISA-Dankort **skal** det godkendes og have en aftale med "Nets" (det tidligere PBS) – og det havde ca. 4.500 danske e-butikker allerede i 2005. Der **skal** anvendes **SSL-kryptering** (128 bit) under pengetransaktionen.

SSL (Secure Socket Layer) er en krypteringsform, som er indbygget i enhver moderne browser. Browseren er det program, som man bruger til at se sider på Internet med – og altså her man foretager sin handel på nettet. Når SSL-systemet træder i kraft, så kan man se en lille LÅST hængelås f.eks. i bunden af browseren – og internetadressen starter ikke med http men https !!

Udtrykket SSL dækker over at transporten mellem afsender og modtager foregår "**krypteret**" (kodet), så det ikke er helt let for evt. hackere eller andre kriminelle at opsnappe følsomme oplysninger (data) undervejs. Systemet giver dog ingen sikkerhed for **identiteten** på afsender eller modtager – eller hvad modtageren kan finde på at bruge oplysningerne til, når de når frem. Selve transaktionen foregår i øvrigt som ellers: kreditkort med kortnummer, udløbsdato og 3 kontrol-cifre.



Hvis man ser på antallet af betalinger med Dankort og andre kreditkort (på gaden og på nettet), så er det faktisk utroligt, at der ikke finder mere svindel sted. I hvert fald er det ikke store antal i forhold til, hvor meget vi benytter disse ting. Men problemet er stigende - og vi skal være opmærksomme på det !!

Check dit kontoudtog fra banken for mystiske kreditorer, posteringer og evt. dobbelte posteringer !!



Hos visse e-butikker tilbydes det at benytte det nyere **e-Dankort**. Det kan man oprette gratis i de fleste netbanker, og det giver en hurtig og nem mulighed for direkte at flytte pengene fra den ene konto til den anden. Og med samme sikkerhed, som man kender fra sin netbank – man skal kun indtaste sit password fra netbanken. Læs nærmere på www.edankort.dk

Endelig er der jo også den mulighed, at man kan finde sin vare på nettet, afgive sin bestilling og betale pr. **efterkrav** ved modtagelsen. Eller på et vedlagt **girokort** (hvis man f.eks. er fast kunde). Men det er ikke alle e-butikker som giver denne mulighed – og det virker heller ikke lige så moderne og "e-agtigt" ... Men sikkert, det er det jo.

Disse sidstnævnte handler smutter desværre ofte udenom statistikkerne for e-handel, så måske er omsætningen på nettet større, end vi tror ?? Eller er den reelt mindre, end vi tror ?

Ved e-handel i udlandet findes forskellige internationale betalingssystemer som f.eks. PayPal – men de har desværre en kedelig tendens til at tiltrække hackere og andre skumle typer ...

Smartphones og tablets (som f.eks. iPad) er på vej frem – men 9 ud af 10 handler (i Danmark) sker stadigvæk på den almindelige computer (stationær eller bærbar).

Fremtiden for e-handel

Hvad skal der til før e-handlen i Danmark rykker endnu videre – selv om det faktisk går meget godt ?

Virksomhederne skal:

- ✓ Udvikle websites (e-butikker) som er endnu mere brugervenligt designet – det skal være nemt og overskueligt at finde ud af - og alligevel sikkert både i forhold til pengene, varerne og vore personlige oplysninger
- ✓ Søge godkendelse i e-mærkningsordningen, som giver kunden en større tryghedsfølelse
- ✓ Give mulighed for nem, sikker betaling (f.eks. med e-Dankortet som man burde køre en kampagne for)
- ✓ Udvide samme service som hvis de ekspederede i en rigtig butik
- ✓ På længere sigt sælge varerne billigere end i alm. butikker, idet der vil være væsentlige besparelser, som også bør komme kunderne til gode

Forbrugerne skal:

- ✓ Være kritiske overfor, hvilke oplysninger de opgiver – og til hvem !!
- ✓ Passe på Dankortet og adgangen til deres netbank bl.a. ved at sikre deres computer med opdateret antivirusprogram og firewall
- ✓ F.eks. vælge at oprette det gratis e-Dankort. Og benytte det !!
- ✓ Lade være med at lade sig skræmme af mediernes jagt på "negative historier" og sensationer

Imidlertid kan man godt konkludere, at e-handel generelt er fuldt ud ligeså sikkert (betalingsmæssigt) som at handle med kreditkort i de almindelige butikker. Hvor tit har vi ikke afleveret vores Visakort i en lille snusket pizza-bar, hvorefter den ansatte forsvandt ud bagved med kortet for at komme tilbage senere ... Det er vist ikke ret sikkert :-)

Detailhandlen lider under finanskrisen og e-handel vinder frem. Butikkerne er nødt til at være til stede på nettet – ellers dør de ...

E-bank (netbank, homebanking m.v.)

Danmark er blandt absolut de førende, når det drejer sig om ”netbank” – over 75% af danskerne har netbank. Det er et område, som er blevet utroligt populært blandt danskerne. En af grundene er nok, at vi traditionelt opfatter bankerne som fortrolige og tillidsvækkende – vi regner ikke med at blive snydt, det er nemt og sikkerheden er i orden via nemID.

Vi kan umiddelbart se nogle klare fordele ved netbanken: det er nemt og fleksibelt, vi sparer tid og penge. Og det samme gør banken til glæde for aktionærerne. Begge parter har store fordele – derfor er det en succes !!

Der er dukket en lille flok af nye banker frem, som faktisk kun eksisterer på nettet (rene net-banker) – de har stort set ingen filialer, og kunderne klarer det hele selv hjemme ved PC'en. Og sparer mange penge.

De store banker - f.eks. Nordea og Danske Bank - er dog også godt med (de er bare dyrere). Nordea oplyser, at deres internetkunder betaler næsten halvdelen af deres regninger selv derhjemme. Netop disse to stor-banker har dog mistet en del af denne type kunder til bl.a. Skandia-banken, som er en ren Internetbank (og desværre svensk-ejet ...)

Fordelene ved netbanken er indlysende:

- Man slipper for at gå i banken og på posthuset med regninger
- Man kan overføre penge til andres bankkonto
- Man slipper for dyre gebyrer på girokort, kontoudtog m.v.
- Man kan betale sine regninger, når man selv har tid
- Man kan flytte penge rundt mellem sine egne konti og se saldo-oversigter m.m.
- Man kan bl.a. bestille rejse-valuta
- Man kan evt. lave beregninger og ansøgninger på lån



En ny mulighed (til betaling ved e-handel) er som tidligere omtalt e-Dankortet, som tilbydes alle kunder med en netbank-aftale. Netforretninger, der ønsker at tage imod e-Dankort, skal indgå en indløsningsaftale med PBS og kan så etablere e-Dankort-betalingsmuligheden på deres hjemmeside. Når kunden klikker på e-Dankort-logoet, etableres forbindelse til kundens netbank, hvor betalingen gennemføres ligesom andre netbank-transaktioner. Og man slipper for at indtaste kortnummer, udløbsdato, kontrolcifre og meget andet. Det er nemt og sikkert – men er ikke rigtig slået an ... endnu.

Netbank er bankernes måde at drive e-handel på ... og det er klart, at hele erhvervslivet og det offentlige også har kæmpe gavn af disse ting !

E-learning

Ved e-learning (e-læring) forstås **uddannelse**, hvor indlæringen sker ved brug af **interaktiv software** og/eller over **netværk** (f.eks. Internet) ved en computer. Det kan foregå derhjemme, på arbejdspladsen eller på skolen f.eks. i såkaldte "Open Learning Centre". Kommunikationen mellem lærere/elever foregår så via nettet gennem mail, lukkede chat-rum, diskussionsgrupper eller specielle konference-systemer som f.eks. SkoleKom og Fronter.

E-læring kan sagtens ske i kombination med traditionel undervisning, d.v.s. hvor lærer og kursist er til stede i samme lokale. F.eks. ses ofte "weekend-træf", hvor alle kursister/elever mødes med lærerne og har mulighed for at udveksle erfaringer og problemer face-to-face med de fordele, det giver.

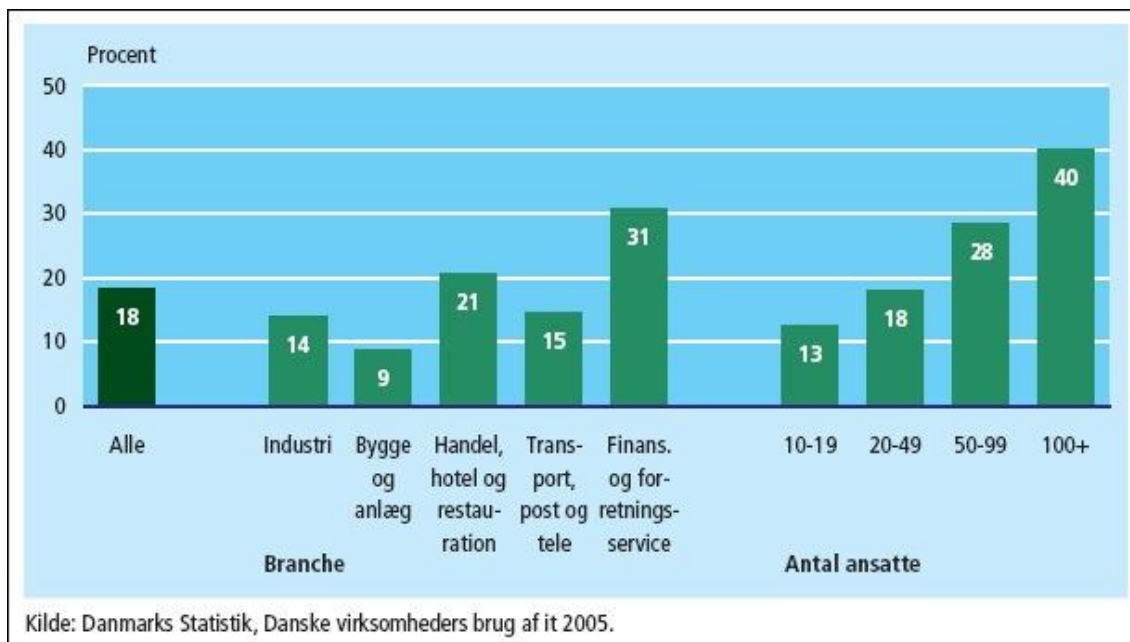
Filosofien bag e-learning ligner den vi kender fra e-handel og e-bank: det skal være nemt, billigt og fleksibelt – d.v.s. man skal kunne sætte sig ned og LÆRE, når man har tid og lyst. Man kan måske sagtens passe sin familie og et fuldtidsjob samtidig og videreudanne sig på andre tidspunkter. Og uden at skulle rejse langt for at deltage i undervisningen. Det er **uddannelse som en slags "fjernarbejde"** – og med næsten de samme fordele og ulemper.



Fordelene gør det motiverende for ansatte at deltage – og virksomhederne får lettere opkvalificeret deres arbejdskraft og forøget deres konkurrenceevne.

Men der er også ulemper. Det stiller krav til eleven/den studerende omkring selvdisciplin: man skal kunne motivere sig selv til at gå i gang og "holde fokus", og man savner måske den sociale kontakt (vi er trods alt et socialt flokdyr).

18% af alle virksomheder anvender e-læring i større eller mindre grad, se nedenstående diagram (næste side) ... som desværre ikke er helt up-to-date.



Udbredelsen af e-læring stiger med virksomhedernes størrelse, og blandt virksomheder med mindst 100 ansatte anvender 40% e-læring.

Finansiering og forretningsservice mv. er med 31% af virksomhederne den branchegruppe, som anvender e-læring flittigst ... altså banker, kreditinstitutter, forsikringsselskaber o.lign.

E-læring bliver hyppigst anvendt til oplæring i IT-færdigheder og til PC-kørekort (se nedenstående tabel). 54% af de virksomheder, som **anvender** e-læring, har IT-færdigheder som anvendelsesområde, og 28% bruger e-læring i forbindelse med PC-kørekort.

Langt mindre udbredt er e-læring til ledelse, organisation og samarbejde (18%) samt sprogundervisning (9%). Der er en stigning i forhold til 2004 på de fleste områder, undtagen PC-kørekortet, som er faldet fra 40% i 2004 til 28% i 2005.

I øjeblikket er der endvidere en tendens til, at rigtig mange ledere (især indenfor den offentlige sektor) videreuddanner sig på denne måde. Man forbereder sig til det evige kapløb – med kolleger, konkurrenter, stigende krav og ... tiden.

	Alle virksomheder	Branche					Antal ansatte			
		Industri	Bygge og anlæg	Handel, hotel og restauration	Transport, post og tele	Finans. og forretnings-service	10-19	20-49	50-99	100+
		pct. af virksomheder der anvender e-læring								
It-færdigheder	54	54	37	55	50	59	49	51	60	64
Pc-kørekort	28	32	32	22	37	29	20	30	31	35
Ledelse, organisation og samarbejde	18	10	9	23	12	21	16	16	22	21
Sprog	9	12	7	9	4	7	8	8	7	12
Andet	41	30	39	45	34	44	46	40	33	39

Kilde: Danmarks Statistik, Danske virksomheders brug af it 2005.

I fremtiden vil vi nok se en blanding af traditionel undervisning og e-learning – også i grundskolen og videre op på de højere uddannelser. Samt ikke mindst i forbindelse med efteruddannelse.

Man kan også møde udtrykket ”**virtuel undervisning**” – en slags undervisning, som ikke er der ... men det virker måske alligevel :-)

Hvis man er ”**omstillingsparat**” – d.v.s. man kan tilpasse sig udviklingen og man er interesseret i dette – så er e-learning (**fjernundervisning**) sikkert en god mulighed. Hvis man bliver tvunget ind i et uddannelsesforløb af denne slags, så bliver det næppe nogen succes.



Check også de mange gode **links**, som giver adgang til en guldgrube af yderligere (opdaterede) informationer >>> www.noah2900.dk/hgweb og på forsiden klikker du på knappen ”**Teori**” og finder de relevante emner !!

Have a nice life and be good :-)

