

Internett og E-handel

1. På hvilke måter er samfunnet sårbart som følge av internettbruk?

Samfunnet er avhengig av internett på mange områder. Enkeltpersoner bruker mye tid foran PCen og Sosiale Medier erstatter i stor grad samvær med andre mennesker. Vi bruker mer tid med hverandre gjennom tastaturet, og nære relasjoner kan gå tapt fordi vi bruker mindre tid sammen med hverandre. Samfunnet er veldig sårbart dersom vi skulle fått et angrep og Internett hadde gått ned. I helsesektoren ligger alle journaler lagret elektronisk, og det er også veldig mye viktig informasjon som er lagret i nettskyen. Det også mange nettbaserte tjenester som samfunnet er avhengige av. Det ville også gå ut over økonomien og all betaling med nettbaserte tjenester.

2. Drøft mulige fordeler og ulemper med SAAS (Software As A Service)?

Software as a Service er ferdige driftede lisensbaserte applikasjoner. Fronter er et eksempel på dette.

Fordeler med å bruke dette er at det som regel er billigere enn å lage et eget system. Det er også tidsbesparende og det er unødvendig å "finne opp hjulet på nytt". Det finnes et veldig stort utvalg som det er mulig å få kjøpt. Ulempen med å bruke ferdige applikasjoner er at man kanskje ikke får det nøyaktig slik som man vil. Hvis en bedrift har veldig mange spesielle krav til systemet kan det kanskje være lurt å lage et eget system. Bedriften må finne ut hva som blir mest lønnsomt, å kjøpe et ferdig og rimeligere system som kanskje ikke møter alle krav, eller få det slik som man vil ved å lage et eget, selv om det vil bety mye tid og penger.

Lovgivning

3. Hva er hovedinnholdet i Personopplysningsloven?

Personopplysningslover er til for å beskytte personvernet mot å bli krenket. Den inneholder lover og regler om meldeplikt, konsesjonsplikt og sensitive personopplysninger.

4. Drøft påstanden om at det er motstridende interesser mellom samfunnets interesser og individets når det kommer til personvern.

For enkeltindividet er det veldig viktig med et sterkt personvern. Man mister friheten hvis det ikke er mulig å holde ting privat, eller om man blir overvåket. Dersom en bedrift hadde hatt lov til å kreve opplysninger om tro, helse, seksuelle forhold og andre sensitive personopplysninger ville det ført til økt diskriminering og krenkelse av mennesker. Desverre er det mange bedrifter som ikke følger personopplysningsloven når de har mennesker til jobbintervju. Det er også en stor belastning for mennesker å bli mistenkeliggjort på bakgrunn av religion, tro eller andre forhold.

Noen ganger virker loven mot sin hensikt. Det er for eksempel ikke lov til å overvåke, eller feste sendere på pasienter med demens som ofte går seg bort og glemmer hvor de er. Løsningen i dag er å låse disse pasientene inne, gjerne i institusjoner. I slike tilfeller mener jeg det heller ville vært en frihet for pasienten å kunne få hjelp når han går seg bort. Hvis loven er til for å unngå krenkelse blir man nødt til å justere den. Helse og frihet bør veie tyngst.

Samfunnet generelt vil kunne ha stor nytte av et "svakere" personvern med tanke på helse, kriminalitet og terror. Det hadde blitt tryggere for folk flest om myndighetene hadde mulighet til å overvåke enkeltpersoner og grupper som drev med mistenkelige aktiviteter. Jeg tror dette ville kunne

redusere kriminalitet, og kanskje stoppe terrorangrep.

Hva som bør veie tyngst av individet eller samfunnet er et komplekst og vanskelig spørsmål. Jeg mener i utgangspunktet at hva som er det beste for samfunnet bør veie tyngst. Samfunnet består jo av mange individer, og det er kun et fåtall onsinnede mennesker som ødelegger for resten. Dersom det hadde vært lov å samle informasjon samt å overvåke folks handlinger ville disse menneskene kunne blitt fengslet før de fikk ødelagt for andre (drap, vold, terrorhandlinger osv.) Men fram til det finnes en garanti for at sensitive opplysninger om folk ikke kan komme på avveie og kan bli misbrukt, mener jeg individets behov bør veie tyngst.

5. Meldeplikt og konsesjonsplikt.

Dersom du skal registrere personopplysninger må du melde fra 30 dager før det skal ta i bruk. Meldeplikten gjelder så hvert 3. år. Konsesjonsplikten gjelder dersom det er snakk om sensitive personopplysninger. Eksempler på dette er tro, seksuelle forhold, politisk tilhørighet, helse osv. Det finnes unntak både for meldeplikten og konsesjonsplikten. Helseforetakene, skoler og barnehager er eksempler på unntak fra konsesjonsplikten.

6. Fordeler og ulemper med å ha sterkere beskyttelse av åndsverk.

Sterkere beskyttelse av åndsverk kan hjelpe opphavsmannen til å beskyttet verket sitt. Det vil bli vanskeligere med piratkopiering, og opphavsmann vil i større grad kunne tjener penger på verket.

Dersom beskyttelsen av åndsverk blir for sterk, kan det føre til at mennesker aldri kan få tilgang til verket. Dette kan føre til mindre popularitet, og mindre initiativ for kunstnere og produsenter til å skape nye ting.

7. Fordeler og ulemper med å ha svakere beskyttelse av åndsverk.

Fordelen med svakere beskyttelse av åndsverk er at flere nye kunstnere/produsenter slipper til for de lettere kan "låne" eller ta ideer fra andres verk. Det er lettere å være kreativ når man ikke må ta hensyn til hva som er laget tidligere. Ulempen blir selvfølgelig at det kan bli mye likt, opphavsmann tjener mindre og han kan miste lyst til å skape.

Anveldelse av Informasjonssystemer

8. Hva er typiske fordeler ved å bruke CRM (Customer Relationship Management)?

Customer Relationship Management er både en strategi og et system for å bedre kundeforholdet. Det omfatter all kommunikasjon fra leverandør til kunde. Verden er i endring, og bedrifter må bytte fokus fra produkt og over til kundeforhold. Tanken bak er å gå tilbake til "den gamle kjøpmannen", der butikkeier hadde et forhold til alle sine kunder, visste hva de ville ha og dermed kunne yte god service. CRM systemer lagrer data om kunden for at bedriften kan bruke dette til å yte bedre service, vite hva du er interessert i, gi gode tilbud og mersalg. Mange av de store kjedene er veldig gode på dette, for eksempel Elkjøp, Expert osv.

Fordeler for kunden:

Kunden kan føle seg spesiell når bedriften vet noe om han. Det kan være tidsbesparende hvis butikkens ansatte ved et tastetrykk kan vite hva du er interessert i. Det kan også være greit å få

reklame og tilbud som kun er tilpasset dine interesser.

Fordeler for leverandøren:

Det å måtte skape nye kundeforhold kan koste 5-10 ganger mer enn å holde på de man allerede har. Noe av det viktigste for en bedrift er derfor å holde på eksisterende kunder. Det er en stor fordel for bedriften om kundene føler seg sett og ivaretatt og får god kundeservice. Ved å bruke målrettet reklame mot enkeltpersoner vil det også føre til mersalg.

Et eksempel på god bruk av CRM var dukken Pal Mickey som ble solgt i fire temaparker i Disney World Florida. Dette var en dukke med innebygde sensorer som registrerte hvor i parken du befant deg, og som "snakket" og gav nyttig informasjon om tips og attraksjoner i nærheten. Den "husket" hvor den hadde vært og på den måten ungikk den å gjenta seg selv. Siden dukken var appellerende til barn var det stort sett barnefamilier som kjøpte den. På den måten ble det registrert store mengder data, helt anonymt, om mønsteret til barnafamilier, hvor de gikk, hvilke attraksjoner de brukte osv.

9. Hva menes med Business Intelligence? Vis eksempler.

Business Intelligens er å ta beslutninger på bakgrunn av data. Først skaffer man store mengder data, så analyseres det for så igjen å gjøres forståelig og nyttig for bedriften. For eksempel Data Mining er en måte å finne skjulte mønstre i store mengder data. Det er en analysemetodikk som er svært vanlig å bruke i butikker og utsalgssteder. Ved å studere hvilke varer kunden kjøper samtidig, og på hvilke dager kan bedriften nyttiggjøre seg av dette med produktplassering og å unngå salg på varer som det uansett selges mye av på de spesifikke dagene.

Et godt eksempel på dette var at de i USA fant ut at på torsdager og lørdager ble det ofte handlet øl og bleier/barnemat samtidig. Dette virket først merkelig og helt tilfeldig, men det viste seg at dette var dager som far i huset ble sendt ut på handletur. Dette kunne da butikkene bruke til sin fordel ved å plassere øl og bleier på samme sted i butikken, og de unngikk også salg av disse produktene på torsdager og lørdager. Produktplassering i butikken er aldri tilfeldig og er i stor grad basert på Business Intelligence.

Det er også veldig vanlig for bedrifter å ha et beslutningsstøttesystem (DSS) som kan hjelpe de ansatte i den daglige driften. Et slikt system kan basere seg på alt fra tidligere salgstall, vær, ukedager, årstid, helligdager og annen statistikk. Det hjelper bedriften og ansatte til å ta beslutninger om for eksempel produksjon, når det skal produseres, hvor mange ansatte det trengs på jobb den dagen osv. Det kan være til stor hjelp for en bedrift å ha et slikt system da det bedrer effektiviteten og reduserer kostnadene med tanke på svinn og ansatte (ikke ha flere folk enn nødvendig på jobb).

10. Hva kjennetegner et ERP system?

Enterprise Resource Planning er et system som integrerer alle kjerneprosessene i bedriften. Det hjelper til med flyten og oversikten. Systemet kan omhandle alt fra Innkjøp, lager, salg, lagerholdning og personal mm.

Hvorfor ERP?

En bedrift vil ha stor nytte av å innføre et ERP system. Det blir lettere å ha god oversikt, det er

tidsbesparende og man slipper at to personer gjør samme jobben. Med et ERP system kan man også redusere antall ansatte, fordi flere prosesser vil gå automatisk. Et eksempel er i en nettbutikk: kunden gjør en bestilling, systemet sjekker lagerbeholdningen, det skrives ut en plukklister, en ansatt plukker varer og scanner dem. Systemet registrerer at en vare er fjernet fra beholdningen. Innkjøpssjef har god orden og får beskjed fra systemet når han må foreta nye bestillinger. Varen blir pakket og sendt. Systemet ordner med betaling for varen, enten direkte ved bestillingen, eller det sendes faktura.

Hva er tanken bak?

Ved å samkjøre alle prosessene fra alle avdelingene vil det effektivisere bedriften og øke omsetningen. Det blir også lettere å holde orden og oversikt over helheten. Det er tidsbesparende og kostnadsbesparende.

Sosiale Medier ++

11. Hvordan kan IKT bidra til bedre helse, utdanning og arbeidsmuligheter i fattige samfunn?

Helse:

I fattige samfunn og små landsbyer er det ofte få og dårlig utdannet helsepersonell. Det er vanlig at det bare er en helsesøster per landsby. En helsesøster har ofte lite kunnskap og kjenner til bare de vanligste sykdommene. Ofte må syke mennesker gå i flere dager for å komme seg til en lege med mere utdanning. Ved å ta i bruk IKT i landsbyene kan helsesøstre lettere få kontakt med leger som kan gi hjelp og veiledning. I en landsby i Nepal har det blitt tatt i bruk videokamera ved helsestasjonen slik at helsesøster og pasient kan ha "videokonferanse" med leger i de større byene. Dette fører til sikrere diagnostisering og riktigere behandling.

Utdanning:

I fattige samfunn er IT kunnskapen generelt dårlig. IT er en viktig faktor som kan være med på å løfte de små landsbyene, skape arbeidsplasser og bedre forhold. Derfor er det svært viktig at barn og unge får bedre IT-kunnskaper. Tiltak som kan gjøres er å la skolebarn få tilgang til egen, spesialtilpasset PC. Hvis barna tar med seg PCen hjem kan de også videreformidle kunnskapen til de voksne. I caset fra Nepal var det installert morsomme spill på PCen, men det gikk kun an å lade den på skolen. Barna måtte lade PCen for å få spille, og på den måten minsket frafallet i skolen.

Arbeidsmuligheter:

I caset fra Nepal var det opprettet en nettside for kjøp og salg av hysdyr. I stedet for å gå fra hus til hus, landsby til landsby ble det enklere for folk å finne riktige dyr til rett pris uten å måtte bruke flere dager på jobben. Et annet tiltak var ordningen for fiskere. I stedet for å ro i land i flere havner for å få best pris for fisken, kunne han nå få pristilspørsel på sms. Dette lettet arbeidsdagen og det ble mindre sannsynlighet for å få for dårlig pris på fisken. Betalingsløsning med mobiltelefon er et annet tiltak som er med på å gjøre det lettere for mennesker i fattige samfunn.

Utvikling og anskaffelse av informasjonssystemer

12. Hva menes med Business Case?

An analysemetodikk for å finne ut om et nytt system/ending vil lønne seg for bedriften. I en Businett Case vil bedriften/organisasjonen finne ut av dette på billigst mulig måte, da et nytt system er dyrt og tidkrevende å innføre.

I en kafe i et kjøpesenter ville de ansatte fått en langt enklere hverdan dersom det ble inført et beslutningsstøtte system. Det var veldig vanskelig å beregne hvor mye som skulle bakes på morgenen, hvor mange brød som skulle stekes og hvor mye mat som skulle være ferdig smurt. De ansatte var ofte unge jenter som ikke var så erfarne. Ofte ble det laget for mye mat, og det ble mye svinn. Andre ganger ble det produsert for lite, og det ble raskt utsolgt. Daglig leder mente at et beslutningsstøttesystem ville være en god ide for bedriften. Et forslag ble lagt fram for ledelsen og så var prosessen i gang for å finne ut om dette ville lønne seg. Etter mye analyse og regning kom de fram til at et slikt system mest sannsynlig ville lønne seg på lang sikt, men bare dersom kafeen ville eksistere mere enn ti år fram i tid. Fordi det var snakk om en relativt nyåpnet kafe, med stor konkurranse var ikke fremtidsutsiktene gode og sikre nok for å investere i et så dyrt system.

13. Beskriv fasene som inngår i systemutvikling

Systemutvikling er en iterativ/repeterende prosess. Analyse, brukertesting, implementering. Det er vanlig å bruke agile metoder når man jobber med systemutvikling. For eksempel Scrum. Agile metoder vil si at man hele tiden er i dialog med bedriften/organisasjonen som man lager systemet for. Produktet er ferdig når kunden er fornøyd, og ikke når tiden/pengene er brukt opp eller når systemutviklerne har laget det de tror kunden vil ha. Fordi man hele tiden er i dialog med kunden, slipper man å bruke unødvendig mye ressurser på implementering som kanskje ikke er nødvendig. Brukertesting er en viktig del av systemutvikling. Det hjelper ikke å ha et smart system dersom brukerne ikke klarer å bruke det.

14. Hva menes med Productivity Paradox?

Produktivitetsparadokset er ideen om at ved bruk av IT/IS vil produktiviteten i en bedrift/organisasjon alltid bli bedre, men at dette ofte er feil. Det er flere grunner til dette:

- Feil bruk av det nye systemet
- Ansatte får dårlig opplæring i det nye systemet
- Ansatte motsetter seg det nye systemet
- Det kan ta lang tid å implementere
- Det blir ofte brukt mye tid på spørreundersøkelser om det nye systemet, det kan virke forstyrrende for de ansatte
- Resultatene kan komme forsinket

15. Hva menes med Outsourcing?

Outsourcing er når en bedrift/org bruker andre til å lage noe/gjøre en jobb for seg. For eksempel å lage et nytt system til bedriften.

Fordeler:

Ofte har ikke bedriften nok kapasitet til å gjøre det selv, eller ansatta har ikke riktig kunnskap. Det er også ofte mye rimeligere for bedriften å outsource fordi man kan bruke folk i lavtlønnede land til å gjøre jobben.

Ulemper:

Bedriften/organisasjonen gir fra seg kontroll. Hvis organisasjonen har mye hemmelighold er det ikke lurt å blande inn andre firmaer for å gjøre jobben. En annen ulempe med Outsourcing er at man kan bidra til mindre arbeidsplasser i sitt eget land dersom man velger å la en bedrift i et annet land gjøre jobben. For å spare penger bruker man ofte bedrifter i lavtlønnede land, og da er man med på å skape klasseskiller.

Sikkerhet og Informasjonssystemer

16. Sikkerhet

Forebygge sikkerhetsbrudd/uønskede hendelser:

For å forebygge må man ha antivirus og brannmur. Opplæring av ansatta til gode holdninger er også en viktig faktor.

Oppdage sikkerhetsbrudd/uønskede hendelser:

Overvåke mistenkelige hendelser.

Minimere uheldige virkninger av sikkerhetsbrudd/uønskede hendelser:

Alltid ha backup, ha et system klar som kan overta.