
Kom godt i gang på internettet

En håndbog til de vigtigste funktioner på internettet

youSee

TDC Group

Indholdsfortegnelse

5	Indledning
8	Kapitel 1: Kom på internettet
13	Kapitel 2: Sikkerhed
19	Kapitel 3: E-mail
23	Kapitel 4: e-Boks
27	Kapitel 5: Netbank
29	Kapitel 6: Apps
33	Kapitel 7: Sociale medier
36	Kapitel 8: E-handel
40	Ordbog

Ordbog til internettet

Bemærk at der bagerst i håndbogen er en "Ordbog til internettet", hvor de typiske betegnelser i forbindelse med brug af internettet er listet med en definition af ordet.

I YouSee og TDC Group er vi stolte af at kunne dele denne håndbog med dig. Vi håber, at du kan bruge den til i endnu højere grad at gøre brug af de muligheder, som internettet byder på. Vi har samlet informationer om stort og småt, som er godt at vide, når du giver dig i kast med internettet.

Vi håber, at du vil få rigtig meget glæde af håndbogen og vil tage den frem, hvis der er noget, du løbende bliver i tvivl om eller har brug for at få opfrisket.

Rigtig god fornøjelse.

youSee

TDC Group



Internettet bringer mennesker tættere sammen

Lige så længe, der har været mennesker på jorden, har vi kommunikeret. Med internettet har vi i dag bedre mulighed for at kommunikere med hinanden end nogensinde før, og alverdens information er lige ved hånden.

Med denne håndbog vil vi hos TDC Group gøre det så let som muligt for dig at udnytte alle de muligheder, internettet giver.

Internettet gør hverdagen lettere for mange mennesker verden over med nye tjenester. Vi modtager eksempelvis ikke længere ret meget fysisk post, men får det elektronisk. Ligesom mange af os ikke længere lejer film i kiosken, men henter dem på internettet eller via såkaldte streaming-tjenester.

Internettet giver også rig mulighed for at købe varer, som man enten ikke kan få i sit eget land, eller varer som er meget billigere at købe online. Alverdens informationer er tilgængelige – og er lige ved hånden.

Uanede muligheder

I TDC Group hylder vi enkeltheden. Gennem digitale løsninger, der er lette at bruge, arbejder vi for at sikre forbindelsen mellem mennesker. Og det bliver heldigvis lettere og lettere at kommunikere på tværs af landegrænser, tid og sted.

Internettet kan hjælpe os med at holde kontakten med fjerne relationer og nære bekendtskaber, men det kan også sætte os i forbindelse med nye mennesker, der eksempelvis deler samme interesse som os eller har de samme holdninger.



Hvis du skal have den fulde glæde af internettets mange muligheder, er der dog nogle tommelfingerregler, som er vigtige at huske på. Både så du ikke kommer galt af sted med dine personlige oplysninger, og så du får udnyttet mulighederne til fulde. I denne håndbog lærer du en række grundlæggende begreber og færdigheder, så du trygt kan gå på internettet.

Med håndbogens forskellige afsnit har vi forsøgt at komme rundt om de områder, som er gode at vide noget om, hvis du er forholdsvis uprøvet i at begå dig på internettet. Håndbogen er tænkt som en hjælp og vejledning til dig, der allerede gør brug af nogle af internettets muligheder, men som har mod på at færdes endnu mere hjemmevant på internettet. På din smartphone, når du bruger e-mailen, eller når du søger i den uendelige mængde af information, der er lige ved hånden.



Kapitel 1: Kom på internettet

Sådan kommer du på internettet

- Du er kun et enkelt klik væk fra resten af verden

Dette kapitel beskriver de første nødvendige redskaber, der skal til for at begå sig på internettet. Når du åbner for internettet, åbner du et vindue til resten af verden. Og når du først bliver fortrolig med internettets uendelige muligheder, vil du formentlig have lyst til at udforske det endnu mere.

Sådan kommer du på internettet

Når du skal på internettet, skal du bruge en såkaldt browser. Hvis du betragter internettet som et stort vejnet, så kan du betragte din browser som den bil, du bruger til at køre rundt på internettet. Der findes godt nok langt færre browsere, end der findes bilmodeller, men ligesom med biler så har alle browsere grundlæggende den samme funktion: At køre på (vej)nettet.

Motorkraften er bestemt af din internet-hastighed – med andre ord, hvis du har en lav internethastighed, så går der længere tid, før de internethjemmesider, du søger efter, kan ses på din skærm.

En browser består af et søgefelt øverst. I søgefeltet skriver du, hvad du søger efter, f.eks. ”ferie på Mallorca”, og når du trykker på ”retur” tasten, får du en række muligheder kaldet ”links”, du kan klikke på med musen.

Indimellem kan det ske, at din browser enten via et vindue på skærmen, eller nede i det ene hjørne af skærmen, giver dig besked om, at den har brug for en opdatering. Det skal du altid sige ja til. Det sikrer nemlig, at du hele tiden kan bevæge dig sikkert på internettet.

Browsere



Windows-computere er der i forvejen installeret en browser, der hedder Edge.



På en Mac-computer er browseren Safari installeret.



Der findes andre browsere, som du kan hente, eksempelvis Chrome

Søgemaskiner – din vejviser til internettet

Hvis du har svært ved at finde en hjemmeside, kan du bruge en søgemaskine. Den mest populære søgemaskine i dag er Google, som du finder ved at skrive www.google.dk øverst i din browser. Der findes dog en del alternativer, eksempelvis www.bing.com eller www.yahoo.com, men langt de fleste vil have nok i Google.

1 Der er 2 muligheder for at søge på internettet. Du kan enten skrive, hvad du søger efter direkte i adressefeltet, fx “ferie på Mallorca” efterfulgt at tryk på Enter.

2 Du kan også indtaste www.google.dk i adressefeltet, pkt 1, og herefter bruge indtastningsfeltet til at søge med.

3 Tryk på “Google-søgning” for at gennemføre søgningen og se resultaterne for “ferie på Mallorca”

Google søgning

Gode råd

YouTube

På www.YouTube.com kan alle lægge videoer op – og du kan finde alt fra musikvideoer til en masse informative videoer samt videoer, der blot er lavet for sjov. YouTube kan samtidig betegnes som en digital tidsmaskine, der giver dig mulighed for at (gen)opleve gamle livekoncerter, store demonstrationer og andre begivenheder, som nogen engang har fanget på film og nu lagt op på YouTube.

Rejseplanen

www.rejseplanen.dk er en af de mest benyttede hjemmesider for dem, der benytter offentlig transport. Her kan du søge på den tur, du skal på, samt se hvor og hvornår bus og tog kører.

Nyheder på internettet

Du kan læse mange nyheder på internettet og behøver derfor ikke at vente på, at avisen udkommer, eller på at de sender TV Avisen i fjernsynet. Både tv-stationer som TV 2 og DR samt landsdækkende og lokale aviser har deres egne hjemmesider. Derudover findes der en række nyhedshjemmesider, som kun findes på internettet.

De fleste er gratis at bruge – nogle koster penge. Du risikerer dog ikke at betale for nyheder, med mindre du selv udtrykkeligt har accepteret dette og angivet dine kreditkortoplysninger.





Ofte stillede spørgsmål

Der er ikke nogen browser på mit skrivebord (den skærm du begynder på, når din computer starter op). Hvor finder jeg den?

Der er altid en browser på din computer. Ofte vil den ligge nederst i bjælken på dit skrivebord, kaldet proceslinjen – i det tilfælde skal du blot venstre-klikke på den med din mus.

Ligger browseren ikke i proceslinjen, kan du klikke på det lille symbol, der ligner en lup næsten helt til venstre nederst på din skærm og indtast navnet på din browser, f.eks. : ”Edge” eller ”Google Chrome”, så dukker den op – flyt musen hen på den og klik, og så åbner browseren.

Hvor kan jeg læse nyheder på internettet?

Nyheder findes mange steder på internettet. Typisk skal du søge efter navnet på den avis eller det medie, du er ude efter. Nyheder fra DR ligger eksempelvis på dr.dk/nyheder, fra TV 2 på nyheder.tv2.dk og Jyllands-Postens ligger på jp.dk.

Andre nyhedslinks:

BT – www.bt.dk

Ekstra Bladet – www.eb.dk

Nyheder om fodbold – www.bold.dk



Kapitel 2: Sikkerhed

Du kan trygt gå på internettet

Med internettet ligger verden for dine fødder, men når du åbner for dialog med resten af verden, er du nødt til at tage dine forholdsregler.

Sikkerhed på internettet er lige så vigtigt som sikkerhed i den virkelige verden. I princippet er det ligesom derhjemme, hvor du jo også sørger for at lukke vinduer og låse hoveddøren, så uvedkommende ikke kommer ind.

Faktisk er det nemt at sikre sig på internettet. Du kommer langt ved at lære at kombinere sikre brugernavne og adgangskoder, og ved at udvikle en kritisk sans når du bevæger dig rundt på internettet. Det er vigtigt at udvikle en evne til at vurdere, om hjemmesider er sikre og troværdige, og om indholdet i en e-mail f.eks. er lidt for godt til at være sandt. Der forekommer ganske ofte snyd og svindel på internettet, men bevæbnet med din sunde fornuft og en god portion skepsis kan du trygt gå ombord i alle de muligheder, internettet byder på.

Gode råd til sikker adfærd på internettet

Generelle huskeregler når du kommunikerer på internettet

- Vær sikker på hvem du taler/kommunikerer med.
- Få bekræftet navn, telefonnummer, firma og/eller hjemmeside af en uvildig tredje part.
- Slå selv nummeret op og kontakt eventuelt firma/hjemmeside for at få bekræftet at personen/hjemmesiden virkelig er det, den giver sig ud for at være.

Hvad er en god adgangskode



bamse

Er en svag adgangskode, da den kun indeholder små bogstaver



bamse1

Er en moderat til svag adgangskode, da den kun indeholder små bogstaver og et tal



Bamse1958

Er en stærk adgangskode, da den indeholder små og store bogstaver, tal og mere end syv tegn



JegElskerDigBamse1958

Allerstærkeste adgangskode da den består af en hel sætning (Passphrase)

Brugernavn og adgangskode

Hvis du f.eks. vil benytte din e-mailkonto eller din netbank på internettet, så skal du logge på med et brugernavn og en adgangskode (nogle steder kaldt et password). Adgangskoden skal være personlig og sikker, dels for at den er let at huske, dels for at gøre den vanskelig at gætte for andre.

En huskeregel til en sikker adgangskode er at bruge både store og små bogstaver, tal og mindst syv tegn. Koden skal være nem at huske for dig – og kun dig. Derfor kan det være en idé at bruge noget, som kun du kender til. Det kan være hovedingrediensen i din yndlingsret eller navnet på dit første kæledyr. Eksempelvis din første hund og årstallet, hvor du fik den – Bamse1958. Brug aldrig dit navn, efternavn eller andet, som kan være nemt for andre at gennemskue.

Opdaterede programmer

Programmer på din computer og apps på din telefon bliver hele tiden opgraderet. Det gør producenterne for, at du hele tiden får den bedste oplevelse på internettet og kan færdes trygt og sikkert. Det svarer lidt til, at du i den virkelige verden udbedrer dit tag, hvis det drypper ind med vand. Det er derfor vigtigt hele tiden at opdatere sine programmer. De fleste nyere computere og telefoner opdaterer automatisk – og hvis du har slået automatisk opdatering fra, så gør din computer/telefon dig opmærksom på, når der er nye opdateringer, som du bør installere.

Falske e-mails

Du skal også bruge din sunde fornuft og kritiske sans i din e-mail. Hackere kan nemlig finde på at sende dig falske e-mails, hvor de forsøger at lokke dine personlige oplysninger ud af dig. De falske e-mails ligner ofte officielle e-mails fra offentlige myndigheder eller virksomheder ganske godt. Så det kan være svært at gennemskue dem.

Derfor er grundreglen, at du aldrig må sende personlige oplysninger (kreditkortoplysninger, kontonummer, NemID, CPR-nummer) i en e-mail eller via links i e-mails.

Du bør heller aldrig klikke på links i e-mails fra afsendere, som du ikke har 100% tillid til, da der kan være tale om såkaldte "phishing"-e-mails. Der er primært to former for phishing.

1: Spam e-mails med links til en falsk hjemmeside, hvor du bliver bedt om at:

- Oprette dig som bruger med e-mailadresse og adgangskode. Her forsøger it-svindlere at parre den e-mail og den adgangskode, du har oprettet og bruge det på andre sider, eksempelvis Facebook, eBay, Twitter, Amazon eller lignende.
- Oplyse CPR-nummer.
- Indtaste kreditkortoplysninger.

2: En e-mail, som indeholder et link, der, hvis du klikker på det, downloader skadelig software (malware), der overtager din computer og "fischer" private oplysninger fra en anden applikation på enheden på et givent tidspunkt.



Ofte stillede spørgsmål

Hvad skal jeg huske på for at blive sikker på internettet?

Som hovedregel bør du kun reagere på e-mails fra hjemmesider, du har kendskab til, som du selv har opsøgt eller skrevet til. Vær på vagt over for links i e-mails, som du ikke har opsøgt eller tiltro til.

Hvem skal jeg oplyse mine informationer til?

Giv aldrig personlige oplysninger – kreditkortoplysninger, kontonummer, NemID, CPR-nummer – til personer, organisationer eller hjemmesider, du ikke kender eller har tiltro til.

Hvem må kende min adgangskode?

Giv aldrig din adgangskode til andre. Hold den for dig selv så andre ikke kan få adgang til din private information. Det er din og kun din, lige som dit personnummer kun er dit. Tænk det som pinkoden til dit betalingskort, hvilket du heller ikke vil give til andre.

Godt råd! Brug YouSee sikkerhedspakken

Hvis du er kunde hos YouSee, kan du drage fordel af sikkerhedspakken, der beskytter din personlige information, adgangskoder og bankoplysninger, så de ikke havner i de forkerte hænder. Du kan læse mere om YouSee sikkerhedspakken her: yousee.dk/sikkerhedspakken

Hvad er en cookie?

En cookie er en kode, som bliver gemt på din computer, telefon eller tablet, når du besøger en hjemmeside. Den indsamler og gemmer detaljer om din færd på internettet. Langt de fleste hjemmesider bruger cookies, så det er helt normalt. Når hjemmesider bruger cookies, har de pligt til at oplyse dig om det, ligesom de skal informere om, hvad de bruger de indsamlede oplysninger til.

Hvordan undgår jeg virus på computeren?

En virus er et lille program, der uden dit vidende installerer sig på computeren og forsøger at forstyrre og beskadige din computers funktioner. Derfor er det en god ide at installere et antivirusprogram, som kan sikre dig mod og gøre dig opmærksom på computervirus. Mange antivirusprogrammer er enten gratis, har en gratis version, eller en gratis prøveperiode. Eksempler på de mest brugte antivirusprogrammer: Avast Free Antivirus, Bitdefender Internet Security, Fortinet Forticlient, Kaspersky Internet Security og McAfee.



Hvor kan jeg få hjælp?

Hvis du er i tvivl om noget eller føler dig utryk, så kontakt evt. din internetudbyder eller dit mobilselskab. På www.borger.dk har siden "alt om sikkerhed og net" svar og vejledninger til mange sikkerhedsspørgsmål. Besøg siden her:

www.borger.dk/internet-og-sikkerhed

Pjecen "Mit Digitale Selvforsvar" fra Forbrugerrådet har også mange gode råd til internetnetbrugere. Se mere på denne hjemmeside:

www.taenk.dk/aktiviteter-og-kampagner/apps-fra-forbrugerradet-taenk/app-mit-digitale-selvforvar



Kapitel 3: E-mail

Din kontakt med hele verden

E-mail sætter dig i stand til at kommunikere med hvem du vil, lige når du vil.

For at kunne sende e-mails, skal du oprette en e-mail-konto, der er din personlige postkasse på internettet, hvorfra du sender og modtager elektronisk post til andre e-mailkonti.

Din e-mailkonto/e-mailadresse fungerer også som en måde at identificere dig på internettet, og du modtager eksempelvis kvitteringer fra dine indkøb på internettet via din e-mailadresse. Og udover at sende og modtage e-mails, så bruges en e-mailkonto ofte som brugernavn (Se kapitlet sikkerhed). Derfor er det i dag praktisk talt umuligt at foretage sig noget på internettet uden at have en e-mailadresse.

Når du abonnerer hos en internetudbyder, får du en e-mailkonto med din personlige e-mailadresse. Du kan frit vælge, hvad e-mailen skal være i hvert fald den halvdelen, der kommer før ”@,” dog med den undtagelse, at der kun kan eksistere én af hver e-mailadresse i verden - og så kan bogstaverne æ, ø og å ikke indgå. Det vil sige, at hvis to forskellige personer ønsker den samme e-mailadresse, er det den, der først opretter

den, som får lov til at bruge den.

De fleste vælger en e-mailadresse, der siger noget om dem selv. Eksempelvis inddrages navn/kaldenavn, by, alder/fødeår ofte. Det er dog sjældent, at adressen med ens fulde navn er ledig. Hvis man hedder Bent Andersen og er født i 1949, kunne et bud på en e-mailadresse være: Bent1949@gmail.com eller BentA49@gmail.com.

For at anvende din e-mailkonto skal du installere et e-mailprogram. Det typiske e-mailprogram er Outlook til Windows, fordi det er med i Office-pakken fra Microsoft, men der er mange andre muligheder.

Fakta

Nogle af de mest brugte e-mail firmaer er

- Gmail (Googles mail)
- Outlook (Microsofts mail)
- YouSee-mail (Yousees mail)

Gode råd



Kort e-mailadresse

Et godt tip er at holde sin e-mailadresse på så få tegn som muligt. En lang e-mailadresse kan nemt give anledning til frustration, når du skal bruge den som brugernavn, og når du skal videregive den til andre.



Undermapper

Det kan være en god ide at oprette undermapper til din e-mail indbakke, da det kan hjælpe med at holde styr på dine e-mails. Du er måske medlem af en forening og vil gerne adskille e-mails fra foreningen med de e-mails, du modtager fra familie og venner.



Kalender

E-mailprogrammer giver dig mulighed for at oprette en kalender med alarmer, når du har aftaler. Det er også muligt at sende invitationer til aftaler via e-mail, som automatisk bliver tilføjet til din kalender, hvis du accepterer indkaldelsen.

Ofte stillede spørgsmål

Er det sikkert at åbne e-mails fra ukendte afsendere?

Hvis du modtager en e-mail fra en e-mailadresse med et emne, du ikke kender noget til, så er det muligvis en uønsket e-mail, også kaldet en spam-mail. De fleste af disse e-mails er blot uopfordrede, men dog uskadelige reklamer. For en sikkerheds skyld er det dog en god tommelfingerregel ikke at åbne en uønsket e-mail, men blot slette den.

Hvad gør jeg, hvis jeg ikke kan finde en e-mail, som jeg burde have modtaget?

På grund af spam-e-mail, også kaldet uønsket e-mail, har de fleste e-mailprogrammer et såkaldt spamfilter, der forsøger at sortere spam-e-mail fra. Nogle gange kommer filteret dog til at filtrere en e-mail fra, som du rent faktisk ønsker at modtage. Så hvis du leder efter en e-mail, du burde have modtaget, så ligger den muligvis i spamfilteret. Et spamfilter er en undermappe til din indbakke i dit e-mailprogram.



Kan jeg kun tilgå min e-mail fra min computer?

Nej, langt de fleste e-mailkonti kan du også bruge direkte i en internetbrowser, så du kan læse og modtage e-mail overalt i verden uanset, om du har din egen computer med eller ej.

Hvor kan jeg få hjælp?

Du kan som oftest få hjælp fra udbyderen af din e-mail. Eksempelvis kan du få hjælp til din YouSee e-mail her:

kundeservice.yousee.dk/mail



Kapitel 4: e-Boks

Alle dine vigtige dokumenter samlet ét sted

Ligesom med din e-mail kan e-Boks sammenlignes med en internet-postkasse.

Forskellen er blot, at din private e-mailadresse er frivillig og uformel, hvor e-Boks er formel og obligatorisk for alle danskere, medmindre du har fået fritagelse for at benytte e-Boks.

E-Boks samler alle vigtige dokumenter fra det offentlige og andre instanser ét sikkert sted i digital form. E-Boks giver dig muligheden for at få et samlet overblik over de vigtige dokumenter i dit liv på et sted.

I din e-Boks modtager du post fra offentlige myndigheder og officielle dokumenter som patientindkaldelser, pensionsopgørelser, forsikringspolicer, opgørelser for el, vand og varme mv. E-Boks er primært envejskommunikation, da du ikke kan svare på størstedelen af den post, som du modtager.

Det er vigtigt at følge med i sin digitale post, fordi den har samme retsvirkning som et gammeldags fysisk brev. Hvis du eksempelvis har ansøgt om et hjælpemiddel af kommunen, og du skulle være uheldig at få

afslag, kan du eksempelvis miste retten til at klage, hvis klagefristen når at udløbe, inden du når at tjekke brevet i din e-Boks. Tilsvarende kan fristen for en partshøring også nå at udløbe, eller du kan miste en indkaldelse til behandling hos lægen, hvis du glemmer at tjekke din e-Boks.

NemID – lås op for en verden af muligheder

For at logge ind på e-Boks og www.borger.dk skal du bruge NemID. NemID er faktisk relativt ukompliceret, og du kan betragte NemID som dit sundhedskort på internettet. Ligesom dit sundhedskort er NemID også knyttet til dit CPR-nummer. Det bruges til at bekræfte identiteten på folk, på samme måde som sundhedskort eller kørekort bruges til at identificere, at folk rent faktisk er dem, de påstår at være i den virkelige verden.

Det gælder eksempelvis, når du skal logge på netbank. NemID er altså en slags sikkerhedsnøgle, der bruges som et login ligesom brugernavn og adgangskode i

situationer, hvor sikkerheden er ekstra vigtig. Af samme årsag kaldes selve kortet, som dit NemID består af, for dit nøglekort.

Fremover vil du også kunne bruge NemID direkte fra din telefon, via en såkaldt applikation eller app (se kapitel 6 om apps).

Gode råd

App

e-Boks kan hentes som app, så du også kan tjekke din digitale post fra din mobil eller tablet. (Se også kapitlet om apps s. 29)

Varsel på mail og sms

Du kan registrere dit telefonnummer og din mail på e-Boks, så du bliver varslet, når du har modtaget digital post i din e-Boks. På den måde behøver du ikke tjekke den i tide og utide samtidig med, at du er sikker på ikke at overse noget.

Borger.dk

Du kan også tjekke din digitale post på www.borger.dk, som kan betegnes som et stort kommunekontor på internettet. Med borger.dk slipper du for timelange telefonkøer eller for fysisk fremmøde hos diverse myndigheder, da du nemt kan finde svar på mange spørgsmål og ordne mange ærinder, der relaterer sig til det offentlige.

Java

Hvis du oplever problemer med at logge ind med NemID, så kan det være et udtryk for, at din computer mangler seneste opdatering af programmet Java, der sørger for, at login med NemID virker.

Nøglekort

Selve den fysiske udgave af dit NemID, som kan foldes sammen til kreditkort-størrelse, kalder man for nøglekort. Nøglekortet indeholder en række nøgler, som du skal indtaste, når du logger ind med NemID. Hver nøgle kan kun bruges én gang. Du kan betragte nøglerne som adgangskoder til engangsbrug.

Fakta

- e-Boks er gratis at oprette og bruge.
- Over 5 millioner danskere har en e-Boks.
- Det er obligatorisk at have en digital postkasse til at modtage digital post fra det offentlige. Det er dog under særlige omstændigheder muligt at få fritagelse fra sin kommune.
- Du får automatisk tilsendt et nyt nøglekort, når du er ved at løbe tør for nøgler på dit gamle NemID.
- Du vælger selv hvilke private virksomheder, som du vil modtage digital post fra i e-Boks, mens information fra det offentlige automatisk bliver tilsendt.



Hvordan kommer du i gang med e-Boks?

1. Gå til www.e-boks.dk
2. Tryk "Ny bruger".
3. Tryk "Opret privat"
4. Log ind med NemID

www.e-boks.dk/help.aspx?page-id=78104568-b103-41a8-a337-9bd0ced4668b

Ofte stillede spørgsmål

Hvordan anskaffer jeg mig et NemID?

Du kan anskaffe et NemID på flere måde. Først og fremmest kan du bestille det på internettet. Derudover kan du møde op på dit lokale borgerservicekontor eller rette henvendelse til din bank.

Hvad er forskellen på digital post og e-Boks?

E-Boks er den nuværende leverandør af en digital postkasse til samfundet. Men der skelnes altså mellem selve den digitale post og den digitale postkasse.

Er mine oplysninger sikre i e-Boks?

Dine oplysninger er mere sikre, end de er i et ringbind, som jo rent fysisk kan stjæles af indbrudstyve. Dit CPR-nummer bruges udelukkende til at logge ind og deles ikke med andre. Din post i e-Boks er lagret hos KMD, det gamle Kommunedata, hvor ganske få medarbejdere har en særlig autorisation til at vedligeholde IT-systemerne.

Hvor kan jeg få hjælp?

Har du spørgsmål til e-Boks, kan du få hjælp på e-Boks' hjemmeside: brugersupport.e-boks.dk/hc/da

Har du spørgsmål til NemID, kan du få hjælp på NemIDs hjemmeside:

www.nemid.nu/dk-da/faa_hjaelp_til_dit_nemid/



Kapitel 5: Netbank

Nem online adgang til din bank

I dag kan du via netbank næsten gøre det samme, som du tidligere skulle i banken for at ordne, bortset fra at hæve fysiske kontanter.

Netbank er en digital udgave af alle de ting, du før skulle ordne ved kassen i banken eller på posthuset. Med netbank har du en digital bankbog og behøver derfor ikke overholde åbningstiderne i banken, da du kan logge på, når du vil. Hjemme fra sofaen kan du få et overblik over din privatøkonomi, betale regninger, overføre penge samt skrive direkte til din bankrådgiver.

Når din bank har givet dig adgang til netbank, skal du bruge dit NemID for at logge ind (se evt. kapitel 4 om e-Boks). En tommelfingerregel er at være forsigtig med sine koder. Det bør derfor kun være dig selv, der kender koden til din netbank.

Det kan du blandt andet via netbank:

Betale regninger

Netbank giver dig mulighed for at betale girokort og indbetalingskort. Når du skal betale en regning i netbank, sker det på samme måde, som det fysisk skete i banken tidligere. Nu er det blot dig selv, der taster

oplysningerne ind og godkender med dit NemID. Husk altid at tjekke at det er de rigtige tal fra indbetalingskortet, du har anvendt. Sådan sikrer du, at det er den rigtige virksomhed, som modtager pengene.

Overføre penge

Du kan overføre penge til en anden persons konto via netbank. Til det skal du bruge modtagerens registreringsnummer og kontonummer. I netbanken kan du også selv bestemme, hvilken dato pengene skal overføres. Mulighederne er præcis de samme som i din fysiske bank. Det er altid en god ide at dobbelttjekke, om du har indtastet de rigtige kontonumre, når du laver en overførsel.

Oversigt over dine konti

Din netbank giver dig overblik over alle dine konti i din bank. Du kan bl.a. følge alle overførsler, hvad der står på dine konti samt dine aftaler hos Betalingservice og andre faste betalinger.



Ofte stillede spørgsmål

Hvad skal jeg gøre, hvis jeg vil oprette netbank?

Kontakt din bank og fortæl dem at du vil oprettes som kunde via netbank. Derefter kan netbank tilgås både via din browser eller app på din smartphone og tablet.

Hvad skal jeg bruge for at tilgå min netbank?

Du skal altid have dit NemID klar (se kapitel 4). Derudover skal du have et brugernavn og en adgangskode.

Er det sikkert at overføre penge og gå på netbank fra mobilen?

Det er nøjagtig ligeså sikkert at overføre penge og benytte netbank på mobiltelefonen, som det er via computeren.

Hvor kan jeg få hjælp?

Hvis du har problemer eller er i tvivl om noget, så kontakt din banks kundeservice eller netbank-support. De kan hjælpe med langt de fleste spørgsmål.



MobilePay

MobilePay

En tjeneste, der kan bruges som et slags digitalt kreditkort. Da MobilePay er koblet til dit kreditkort, kan du med din smartphone nemt overføre og modtage penge fra andre privatpersoner. Derudover kan du også betale for dine varer med MobilePay i mange butikker.

Kapitel 6: Apps

Programmer til din smartphone eller tablet

App er en forkortelse for applikation. Betegnelsen applikation bruges dog ofte kun af it-professionelle, imens de fleste andre bare kalder det en app.

En app er dybest set det samme som et program til en computer – det er bare et program til en smartphone/tablet. Det primære formål med apps er altså at give dig de samme muligheder på din smartphone og tablet, som du har på computeren.



Smartphone

En smartphone er en intelligent mobiltelefon – en computer i lommeformat. Du kan bruge din smartphone som telefon, og så kan du gå på internettet, sende e-mails, få adgang til din kalender og altså downloade apps.



Tablet

En tablet er en mellemting mellem en smartphone og en computer. Normalt kan din tablet dog ikke bruges som en telefon, men ellers kan tabletten det samme som smartphonen – og så har en tablet som regel en større skærm.

Både smartphones og tablets er kendetegnet ved, at du navigerer rundt på dem ved at trykke på skærmen i stedet for på knapper.

Overordnet findes der tre typer apps:

1. Programmer du bruger på din computer, som også kan hentes til smartphone/tablet. Det kan f.eks. være opkaldsprogrammet Skype, som du nu også kan hente til din smartphone.
2. Hjemmesider der er lavet som en app for at gøre dem mere smartphone-venlige. De fleste hjemmesider er som udgangspunkt designet til en stor computerskærm, og de kan derfor være ret bøvlede at navigere rundt på, hvis du bruger en smartphones browser (det program, du bruger til se at hjemmesider med. Se kapitel 1 ”Sådan kommer du på internettet”). Eksempelvis har de fleste banker lavet en netbank-app til smartphone, så du let kan bruge netbank fra mobilen. De fleste sociale medier, som Facebook, Instagram og Twitter har også udviklet apps (læs mere om sociale medier i kapitel 7).
3. Programmer/spil kun til smartphone/tablet, som ikke findes til computere. Et eksempel på en sådan app er MobilePay.

Gode råd

- Apps kan kræve hukommelse på din smartphone – ligesom programmer fylder harddisken på din computer. Så der er grænser for, hvor mange apps, der er plads til, alt efter hvilken type smartphone, du har. Du kan dog slette apps igen for at få plads til nye.
- Mange apps er gratis – særligt de mest brugte – der findes dog apps, som koster penge, også når du bruger dem. Det skal du derfor huske at være opmærksom på.
- Udover de populære og kendte apps, findes der et hav af øvrige apps, som du nok ikke kender. Hvad enten du interesserer dig for søfart, jagt, madlavning eller noget helt fjerde, så findes der med meget stor sandsynlighed en eller flere apps, der relaterer til det.

Ofte stillede spørgsmål

Kan jeg slette apps, hvis jeg ikke bruger dem mere?

Du kan altid slette de apps, som du selv har valgt at downloade til din smartphone/tablet. Den letteste måde at finde ud af, hvordan du sletter apps på din smartphone/tablet, er at læse brugervejledningen eller søge efter vejledning i din browser, f.eks. ”slet app på iPhone 7”.

Hvor kan jeg få hjælp?

Ældresagen har udarbejdet en vejledning til, hvordan du henter apps til din smartphone og tablet. Se mere her: www.aeldresagen.dk/viden-og-raadgivning/hverdagsliv/godt-i-gang-med-it/gode-raad/saadan-henter-du-en-app

Fakta:

- Ofte er der allerede præinstalleret nogle udvalgte apps på din smartphone, når du køber den. Eksempelvis er en internetbrowseren Safari installeret på en iPhone.
- Du kan hente apps via en app-butik på din smartphone/tablet. Hvis du har et Apple-produkt (iPhone og iPad) skal du hente apps i ”App Store”. For alle andre smartphones hedder app-butikken ”Google Play”.
- Du kan hente apps til brug for streaming af tv og film. F.eks. DR’s app, der tilbyder alle deres tv-programmer gratis, eller YouSees app, hvor der ligger endnu flere tv-programmer, film og musik.



Kapitel 7: Sociale medier

En måde at holde kontakt med venner og familie

Sociale medier er en nem måde at holde kontakt med venner og familie. Her kan du følge med i deres dagligdag og skrive med de personer, du holder af.

Sociale medier bygger på dialog, hvor to eller flere personer kan kommunikere uden fysisk at sidde overfor hinanden. Facebook og Instagram er to meget populære sociale medier i Danmark, som du kan bruge både fra din computer, din tablet og smartphone.



Facebook

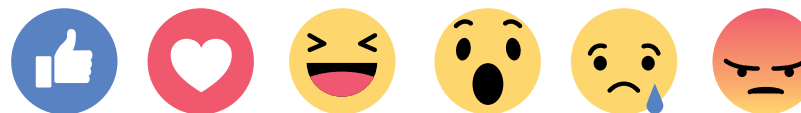
Facebook er det største sociale medie i Danmark og bruges af mere end to tredjedele af befolkningen. Her kan du opøge bekendte og familiemedlemmer - og følge deres digitale fodaftryk, når de lægger nye billeder op eller laver en statusopdatering.

En profil på Facebook

På Facebook opretter du din egen profil med navn og lidt information om, hvem du er. På din profil kan du lægge billeder op eller fortælle, hvad du har på hjerte. De fleste firmaer og organisationer har en side på

Facebook, som du kan få opdateringer fra, hvis du ”Synes godt om” deres side.

Det er muligt at tilkendegive forskellige humørreaktioner på de opslag, som dine venner har delt. Det sker ved at klikke på nogle små ikoner, kaldet emoticons, under opslaget:



Derudover kan du også kommunikere via den indbyggede beskedfunktion ”Facebook Messenger”, der gør det muligt at skrive med alle ens kontakter enten én ad gangen eller med en gruppe. Mulighederne er mange, idet det også er muligt at ringe op som på en normal telefon eller se personen live over en videosamtale med ”Facebook Messenger”. Alt sammen sker over internettet.



Gode råd

1. Skriv kun ting, du også ville sige til personen i virkeligheden – husk på, at mange kigger med
2. Del kun noget alle må se – også børn
3. Giv kun konstruktiv kritik
4. Sæt dig i modtagernes sted
5. Del aldrig billeder uden tilladelse fra den, der har taget billedet og dem, der er på billedet



Instagram

Et andet populært socialt medie er Instagram, hvor du kan dele billeder og videoer. På Instagram skal du også oprette

en profil som på Facebook, hvorefter du kan dele billeder af smuk natur, indbydende mad eller folk, du holder af. Instagram er et kæmpe fotobibliotek, hvor brugerne deler billeder. Det smarte er, at du kan indikere, hvad dit opslag handler om ved at bruge et hashtag med symbolet # efterfulgt af et beskrivende udtryk.

Hvad er # ?

Et hashtag er en samling af emner under samme tag, som kommer frem, når du søger. Et eksempel kan være et foto fra lørdag aften, hvor du efter din tekst skriver "#weekend". Alle opslag med #weekend vil blive samlet under dette emne (hashtag), og du kan derfor se andre brugere, der også har brugt #weekend.



Ofte stillede spørgsmål

Hvad hvis en fremmed ansøger om venskab på Facebook?

Hvis du på Facebook får en venneanmodning fra en person, som du ikke kender, så bør du ikke sige ja. Til tider er der falske profiler i omløb, så godkend kun venneanmodninger fra personer du kender.

Hvilke andre sociale medier findes der?

Snapchat, hvor folk deler korte videoer og sender billeder. Twitter, hvor mange politikere og journalister skriver opdateringer på maks. 280 tegn. LinkedIn, der som udgangspunkt er dit digitale CV, og som socialt medie er mere erhvervsrettet og benyttes af eksempelvis headhuntere, der skal finde egnede kandidater til en stilling.

Kan jeg selv beskytte min data på Facebook?

Facebook indsamler ligesom andre sociale medier information om dig gennem din Facebook-profil. Det er muligt at administrere, hvem der kan se dine oplysninger og beskytte dine data under Facebooks privatlivsindstillinger: www.facebook.com/settings. Forbrugerrådet Tænk har også udarbejdet 10 gode råd til beskyttelse af data på Facebook – læs mere her: www.taenk.dk/test-og-forbrugerliv/digitale-tjenester/beskyt-dig-selv-paa-facebook

Hvor kan jeg få hjælp?

Hvis du har spørgsmål til de forskellige sociale medier, så har de alle en hjælpe-side på internettet, hvor du kan se ofte stillede spørgsmål og sende en e-mail med dine spørgsmål. Prøv f.eks. at søge på ”hjælp til Facebook” i en Google-søgning.

Kapitel 8: E-handel

Du kan nemt købe ind på internettet

Handel på internettet giver dig mulighed for at købe stort set alle typer af produkter, fra dagligvarer, tøj og gaver - til rejser og oplevelser.

Udvalget er enormt, og der er næsten ingen grænser for, hvad der kan købes med blot få klik. De fleste butikker har udover en fysisk shop også en webshop, som er en digital butik. I webshoppen kan du se billeder og informationer om produktet, prisen på varen og finde ud af, hvad det koster at få det leveret. Der er forskel på, hvad levering/forsendelse koster. Det kommer an på, hvad du skal have sendt, hvor meget det vejer, hvor hurtigt det skal være fremme, og hvorfra det skal sendes.

Køb på nettet

Et indkøb på internettet er på mange måder det samme som et køb i en fysisk butik. På internettet går du også ind i en butik, det sker blot ved at søge butikkens navn, eller ved at søge på den vare du ønsker at købe i søgefeltet på din internetbrowser. Når du har valgt, hvad du ønsker at købe, lægger du det i en indkøbskurv ligesom i den virkelige verden.

For det meste er der et symbol af en kurv på butikkens hjemmeside, som du kan klikke på, og du kan vende tilbage til indkøbskurven, når du ønsker.



Inden du går hjem med varerne i en fysisk butik, skal du igennem kassen for at betale. Det samme sker på internettet, hvor du skal indtaste dine kortoplysninger (typisk dit Visa/Dankort), din e-mail og din adresse, som varerne skal leveres til. Din ordrebekræftelse kommer derefter i din e-mail-indbakke. Inden betalingen går igennem, kan du se, hvor lang tid der går, før dine varer ankommer. Nogle gange er det muligt selv at vælge, om varerne skal sendes til din private adresse eller hentes på det nærmeste posthus eller pakkestation.

Godt råd

.... er at dobbelttjekke prisen på levering, da priserne godt kan variere, alt efter hvilken mulighed du vælger. Husk også at tjekke om du kan få gratis levering, hvis du køber for et bestemt beløb.

e-mærket

Danskerne har generelt rigtig stor tiltro til at handle på internettet, og det er da også mere sikkert nu end nogensinde før. Men, du skal alligevel tage dine forholdsregler. Du bør blandt andet tjekke, om butikkens hjemmeside er tilmeldt e-mærket, som er garanti for sikker e-handel. Er den det, vil e-mærket fremgå forrest på hjemmeside, og nogle gange også i bunden af hjemmesiden. E-mærkede hjemmesider bliver kontrolleret jævnligt, og derudover er du dækket økonomisk med op til 10.000 kroner i op til 2 år, hvis butikken ikke lever op til sine forpligtelser.



Hvis du på nogen måde er i tvivl, om det er sikkert at handle på en bestemt hjemmeside, eller hvis produkterne er urealistisk billige, kan det være en bedre ide, hvis du finder en anden hjemmeside, hvor du kan finde samme produkt (læs mere om sikkerhed i kapitel 2).

Gode råd

Sådan sikrer du, at det er en sikker hjemmeside:

- Tjek om der er en ”om os ”-hjemmeside, en hjemmeside der hedder ”firmaprofil” eller andet, hvor virksomheden fortæller om sig selv. En troværdig virksomhed vil fortælle om sig selv, hvilket svindlere typisk ikke gør overbevisende. Der vil typisk være et link til en sådan hjemmeside enten i toppen eller i bunden af hjemmesiden.
- Hvis prisen lyder for god til at være sand, så er den det nok også. Du kan altså ikke få ualmindeligt billige mærkevarer på en troværdig hjemmeside, så måske handler siden med kopivarer, eller også er den falsk.
- En sikker hjemmeside har klare formuleringer uden sprogfejl og sjove formuleringer. Et eksempel på en tekst skrevet af svindlere kunne eksempelvis være: ”Køb Støvle Mand ”.
- Tjek om butikken har e-mærket (dog kun danske e-handelsbutikker).

Top 5 – Det købte danskerne oftest på nettet i 2017

Andel af danskerne som i 2017 købte

Tøj, sport- og fritidsudstyr	66 %
Rejseprodukter (flybilletter, mv.)	64 %
Overnatning ifm. ferie	57 %
Møbler og husholdningsartikler	50 %
Musik, film (DVD, CD)	48 %

Kilde: Danmarks Statistik, IT-anvendelse i befolkningen

Fakta

I 2017 handlede **80 pct.** af danskerne på nettet.

Den største webshop i verden, hvor du kan købe et utal af produkter, er **www.amazon.com**

Kilde: Danmarks Statistik

Ofte stillede spørgsmål

Hvad kan jeg købe på nettet?

Mulighederne er mange, næsten uendelige – du kan købe alt fra madvarer, parfume, rejser, sportstøj til legetøj.

Hvad skal jeg bruge for at købe ind på internettet?

Du skal bruge dit betalingskort, din e-mailadresse til ordrefakturaen og adressen, hvor leveringen skal sendes til.

Hvordan kan jeg sammenligne priser på varen?

Hvis du vil tjekke prisen på varen ved forskellige forhandlere, kan du selvfølgelig besøge deres webshops, men der findes også hjemmesider, hvor du kan sammenligne priser – eksempelvis på www.pricerunner.dk. Her kan du indtaste et bestemt produktnavn og se hvilken butik, der sælger det billigst. Samtidig er butikkerne rangeret fra en til fem stjerner, alt efter hvor tilfredse kunderne har været. Der findes også sammenligningssider, som kun sammenligner et produkt. Eksempelvis sammenligner www.elpris.dk elpriser og -produkter.

Hvordan finder jeg ud af, hvad andre mennesker synes om webshoppen?

Du kan tjekke, hvad andre synes på www.trustpilot.dk, hvor brugere anmelder og giver stjerner til de webshops, som klarer sig bedst. Webshoppen kan højst få 5 grønne stjerner.

Hav et særskilt hævekort til nethandel

Du kan overveje at oprette et særskilt hævekort (debitkort) for eksempel Visa Electron eller MasterCard, som du udelukkende bruger til nethandel. Hvis uheldet er ude, og nogle, der ikke skal have det, får adgang til dit kort, kan de aldrig trække mere på det, end det beløb, der står på kortet. Du kan høre mere om eller oprette et særskilt kort hos din bank.

Hvor kan jeg få hjælp?

Langt de fleste webshops har en support- eller hjælpeside, hvor du kan se ofte stillede spørgsmål. Der vil ofte også være telefonnummer og e-mail på kundeservice.

Ordbog til internettet

Applikationer/Apps

Applikationer, som forkortes apps, er programmer, som du kan hente til din smartphone og tablet.

Browser

Det program, du bruger når du går på internettet.

Domæne

Er lig med grundstammen i en hjemmesideadresse. Betegnelsen bruges ofte, når man taler om hjemmesiders ejerforhold. Hvis man f.eks. vil spørge, hvem der ejer en given hjemmeside, så formulerer man det ofte som, hvem der ejer domænet for hjemmesiden.

Links

Er en hjemmesideadresse, som du kan klikke på og komme ind på den pågældende hjemmeside. Ofte er links understreget og skrevet med blå. Eksempelvis: www.yousee.dk.

Malware

En samlet betegnelse for alle typer af virus – et ondt program - som man kan få på sin computer. Malware kan låse computeren, så du ikke kan bruge den. Malware kan også registrere, hvad du foretager dig på computeren og lokke eksempelvis passwords ud af dig på den måde.

Password

Er den kode, som du bruger sammen med dit brugernavn, når du skal have adgang til f.eks. din profil på et socialt medie eller din e-mail.

Phishing

En slags internet-svindel, hvor nogen f.eks. forsøger at lokke dig til at oplyse dine kreditkortoplysninger under dække af, at du eksempelvis har arvet en formue fra en ukendt slægtning i et fjernt land.

Skrivebord

Er det første, du kommer ind på, når du har tændt for computeren. Her kan du have et overblik over dine programmer og dokumenter. Ofte har man mapper på skrivebordet, som man sorterer sine ting i, for at det ikke skal se for rodet ud.

Smartphone

Omfatter mobiltelefoner, typisk med touchscreen (skærm i stedet for knapper), som man kan gå på nettet med, og som man kan hente apps til. Selvom en iPhone teoretisk set er en smartphone, så skelner de fleste alligevel mellem iPhones og alle andre typer af smartphones.

Sociale medier

Er hjemmesider som www.Facebook.com, der fungerer som et online-samfund, hvor man kan kommunikere og dele f.eks. billeder med hinanden.

Spam-mail

Spam-mails er en overordnet betegnelse for alle uønskede e-mails. Det vil ofte være reklamer, som du ikke ønsker eller har givet tilsagn til at modtage. Det kan også være phishing e-mails, hvor nogen forsøger at bedrage dig.

Streaming

At se TV på internettet via streaming-tjenester som Netflix og YouSee TV.

Tablet

En tablet er en mellemting mellem en smartphone og en computer. Normalt kan din tablet dog ikke bruges som en telefon, men ellers kan tabletten det samme som smartphonen – og så har en tablet som regel en større skærm. Et eksempel på en tablet er en iPad, som er Apples udgave af en tablet, ligesom iPhone er Apples udgave af en smartphone.

TDC Group forbinder danskerne og har en klar ambition om at gøre det enklere og bedre for kunderne at få adgang til digitale tjenester og indhold. Vi er Danmarks foretrukne udbyder af kommunikations- og underholdningstjenester i hjemmet og på farten. YouSee, Telmore, Fullrate, Plenti og Blockbuster giver danskerne hurtig og let adgang til massevis af musik, film og tv på alle platforme når som helst og hvor som helst. TDC Erhverv skaber fremtidens vækst i såvel store som små danske virksomheder gennem digitale og enkle løsninger. I Norge leverer TDC Group mobil, tv og bredbånd til norske hjem via selskabet Get, der er Norges hurtigst voksende bredbåndsudbyder.

youSee

TDC Group