

# Känner du igen dig?

Det är krångligt att  
nä vårdcentralen

Min släkt  
bor så långt bort

Matkassarna är  
tungt att bära själv

Det är svårt att  
kontakta myndigheter  
och företag

Jag saknar  
mina barnbarn

Jag känner mig  
ensam varje dag



Här finns hjälp och tips →

# Stöd som kan underlätta just din vardag

Ibland räcker inte tiden, pengarna eller kroppen till. Ibland är avståndet för långt och saknaden stor. Det kan vara svårt att hitta viktig information och få rätt hjälp.

Vardagen fungerar olika bra för olika människor - och ibland förändras livssituationen. Vi hittar ofta egna sätt att hantera utmaningar och hitta lösningar. Men det går också att använda lösningar och stöd som redan finns.

Du behöver inte lära dig allt som är digitalt, bara hitta det som underlättar vardagen för just dig.

**Här är några exempel på hur digitala tjänster gör vardagen lättare för miljoner människor varje dag:**

**Du har plats 158 i kön!  
Boka tid över internet så  
slipper du telefonköer.**

**Umgås oftare med släkt  
och vänner som bor långt  
bort. Ni kan vara flera i ett  
videosamtal.**

**Slipp tunga matkassar och  
branta trappor genom att  
beställa maten på internet.**

**Med e-post och  
meddelanden kan du ha  
kontakt den du önskar när  
det passar dig.**

**Med videosamtal kan  
du både se och prata med  
barnbarnen.**

**Med e-legitimation  
kan du förnya dina  
läkemedelsrecept.**

**Beställ färdig, varm  
restaurangmat och få den  
hemlevererad.**

**Du hittar alla myndigheter  
och företag på internet. Där  
kan du få svar på många  
frågor och få kontakt.**

# Du behöver inte lära dig allt

För att använda internet och digitala tjänster kan du fokusera på den nivå som passar dig. Här är det du behöver för de olika nivåerna:

## Nivå 1: Använda internet och digitala tjänster som inte kräver att du registrerar dig



En dator, surfplatta eller mobiltelefon med möjligheten att koppla till internet.



Tillgång till internetuppkoppling (kallas ibland wifi eller surf).  
Du kan skaffa eget abonnemang till hemmet, mobilen eller surfplattan.  
Du kan också låna gratis på bibliotek och många offentliga platser.

## Nivå 2: Använda digitala tjänster som kräver registrering eller särskilda program



### E-legitimation – den digitala versionen av ett id-kort

För att legitimera dig i vissa digitala tjänster behöver du en e-legitimation. Det finns tre olika att välja på:

- BankID som du beställer av din bank
- Freja eID Plus som aktiveras hos ATG-ombud
- AB Svenska Pass som du ansöker om hos Skatteverket



### E-postkonto – som en brevlåda

Med ditt personliga e-postkonto kan du till exempel skicka och ta emot brev, bilder, filmer och ta emot information från myndigheter och företag. E-postkonto behövs för många digitala tjänster.



### Appar och program – kan förenkla och ge bättre funktion

Ibland behöver särskilda appar eller program laddas ner och sparas på din dator, surfplatta eller mobiltelefon för att du ska kunna använda en tjänst på bästa sätt. Väldigt många är gratis.

**Bläddra vidare för tips om var du kan få hjälp och information →**



## Besök biblioteket

De allra flesta biblioteken i Sverige är öppna för alla och här finns stöd och hjälp att få.

Många bibliotek gör särskilda insatser för att stötta besökare som inte är vana att använda digitala tjänster, till exempel genom gratis kurser, informationsträffar och utlåning av surfplattor.

### På bibliotek kan du få hjälp med att:

- använda bibliotekets datorer och internet (helt gratis)
- skriva ut information och annat du är intresserad av på papper (kan kosta en liten summa)
- delta på träffar och aktiviteter där någon visar hur du använder internet och kommer igång med digitala tjänster
- träffa andra som också är nybörjare på internet och digitala tjänster



### Tips!

Ta med den här webbadressen till biblioteket: **[pts.se/digitalstart](https://pts.se/digitalstart)**

De kan hjälpa dig få fram den webbsidan på internet och skriva ut information på papper. På webbsidan finns bra guider och stödinstruktioner som till exempel:

- Komma igång med videosamtal
- Handla mat och läkemedel på internet
- Skaffa ett e-postkonto
- Söka information om vård och hälsa på 1177 Vårdguiden
- Hitta information på myndigheters webbplatser



## Kontakta din kommun

Din kommun har ansvar för dig som medborgare och arbetar för att du ska ha det bra. Kommunen ska se till att du får det stöd och den service du behöver för att få vardagen att fungera.

Många kommuner gör extra insatser för att alla ska kunna använda digitala tjänster för att underlätta vardagen. Ring kommunens växel eller besök kommunhuset och fråga vilket stöd de erbjuder just där du bor.

### Du kan till exempel fråga efter det här:

- Har ni en it-fixare, digital coach eller liknande service jag kan få hjälp av?
- Kan man få låna surfplatta?
- Finns det någon utbildning eller aktivitet ni erbjuder för digitala nybörjare?
- Har ni ett DigidelCenter? Eller något annat ställe jag kan få träffa personer som hjälper till och svarar på frågor om digitala verktyg och tjänster.
- Arrangerar ni några träffar där jag kan träffa andra som är digitala nybörjare?





## Ta hjälp av någon du känner

Finns det personer i din närhet som kan visa, förklara och hjälpa dig? Kanske en släkting, en vän, en granne eller någon annan som du vet är van med digital teknik.

Se till att du litar på personen och håller viktiga lösenord och personliga uppgifter för dig själv.

Var inte rädd för att be om hjälp. Många vill gärna hjälpa till.

### Här är några förslag på vad personen kan hjälpa dig med:

- Visa hur internet och olika digitala tjänster fungerar
- Hjälpa dig skaffa en dator, surfplatta eller smart mobil
- Hjälpa dig få internetuppkoppling
- Hjälpa dig skaffa e-postkonto, program och appar
- Förklara vad olika ord betyder
- Skriva ut information, guider och stödmaterial på papper

### Skriv ut guider och instruktioner och läs i lugn och ro:

På en webbsida har vi samlat bra guider, instruktioner och tips som går att skriva ut på papper. Du kan välja vad du vill ha utskrivet och sedan sitta i lugn och ro och läsa och bläddra. Titta på webbsidan [pts.se/digitalstart](https://pts.se/digitalstart) tillsammans.





## Kontakta organisationer som erbjuder stöd

Många organisationer och föreningar erbjuder stöd, aktiviteter och information för digitala nybörjare. Till exempel genom att ordna utbildningar, träffar och svara på frågor. Många är gratis. Här är några tips:

### Servicekontor för medborgare

Staten har flera servicekontor runt om i landet som du kan besöka. Där kan du få hjälp med att använda e-tjänster och få vägledning och information från flera av landets myndigheter. Webbplats: [statenssc.se/besokservicekontor](http://statenssc.se/besokservicekontor)

### Telefontjänsten Hallå konsument

Gratis telefontjänst som svarar på frågor om köp av varor och tjänster, till exempel mobiler, datorer och abonnemang. De kan också berätta vad som gäller när du handlar via internet. Telefon: 0771-525 525, webbplats: [hallakonsument.se](http://hallakonsument.se)

### Studieförbund

Det finns tio olika studieförbund som erbjuder kurser och utbildningar på olika orter i Sverige. Ring och fråga vad som finns för digitala nybörjare just där du bor. Webbplats med information om de olika förbunden: [studieforbunden.se/om-oss](http://studieforbunden.se/om-oss)

**ABF, Arbetarnas bildningsförbund**  
Telefon: 08-613 50 00

**Folkuniversitetet**  
Telefon: 08-679 29 50

**Ibn Rushd Studieförbund**  
Telefon: 08-562 449 00

**Kulturens Bildningsverksamhet**  
Telefon: 08-470 24 45

**Medborgarskolan**  
Telefon: 010-157 57 57

**Nykterhetsrörelsens Bildningsverksamhet**  
Telefon: 08-672 61 00

**Sensus studieförbund**  
Telefon: 08-615 57 00

**Studieförbundet Bilda**  
Telefon: 08-727 17 10

**Studieförbundet Vuxenskolan**  
Telefon: 08-587 686 00

**Studiefrämjandet**  
Telefon 08-545 707 00

### Särskilt stöd till äldre

Det finns föreningar och medlemsorganisationer som erbjuder särskilt stöd för äldre som vill lära sig använda digital teknik.

**SeniorNet Sweden**  
Ideell förening med lokala klubbar där seniorer lär seniorer använda digital teknik.  
Telefon: 076 027 27 17  
Webbplats: [seniornet.se](http://seniornet.se)

**Pensionärernas riksorganisation, PRO**  
Telefon: 08-692 32 50  
Webbplats: [pro.se](http://pro.se)

**SPF Seniorerna**  
Telefon: 08-701 67 00  
Webbplats: [spfseniorerna.se](http://spfseniorerna.se)

**SKPF Seniorerna**  
Telefon: 010-222 81 00  
Webbplats: [skpf.se](http://skpf.se)

# Digitalhjälpen – en informationsinsats från Post- och telestyrelsen

Den här broschyren har tagits fram av myndigheten Post- och telestyrelsen (PTS) och är en del av informationsinsatsen Digitalhjälpen.

Alla behöver inte lära sig allt som är digitalt. Men det finns digitala lösningar som kan underlätta i vardagen. Digitalhjälpen handlar om att visa hur digitala nybörjare kan ta ett första steg och var det finns mer hjälp och information att få.

---

## Digitalhjälpen består av fyra delar:



En webbplats där information, stöd och tips för digitala nybörjare finns samlat på ett och samma ställe. [pts.se/digitalhjalpen](https://pts.se/digitalhjalpen)



Steg-för-steg-guider som kan skrivas ut och instruktionsfilmer för olika digitala tjänster, som videosamtal eller handla mat och läkemedel på nätet. [pts.se/digitalstart](https://pts.se/digitalstart)



Särskilt stödmaterial för personal inom vård och omsorg eller personer som arbetar med att stötta digitala nybörjare.



Samarbeten och aktiviteter för att sprida information om det stöd som finns för digitala nybörjare.