

# هل ينطبق عليك ما يلي؟

من الصعب التواصل مع المستوصف

أقربائي يعيشون بعيدين عني

من الصعب أن أحمل أكياس الطعام وحدي

من الصعب أن أتواصل مع السلطات والشركات

أنا مشتاق لأحفادي

أشعر بالوحدة في كل يوم

إليك بعض النصائح ←



# دعم يُسهّل حياتك اليومية أنت تحديداً

أحياناً لا يكفي الوقت أو المال أو القدرة البدنية. أحياناً تكون المسافة بعيدة جداً والاشتياق كبير جداً. قد يكون من الصعب العثور على المعلومات المهمة والحصول على المساعدة الصحيحة.

تختلف الحياة اليومية من شخص لآخر، وأحياناً يتغيّر الوضع المعيشي. وغالباً ما نجد بأنفسنا طرقاً لمواجهة التحديات وإيجاد الحلول. ولكن يمكن أيضاً أن نستخدم الحلول ووسائل الدعم المُتاحة.

ليس من الضروري أن تتعلّم كل شيء رقمي، بل يكفي أن تتعلّم الأشياء التي تُسهّل عليك الحياة اليومية.

إليك بعض الأمثلة عن الخدمات الرقمية التي تُسهّل الحياة اليومية لملايين الناس يومياً:

أكثر من اتصالاتك بأقربائك وأصدقائك الذين يسكنون بعيد عنك. يمكن أن يتشارك عدة أشخاص في مكالمات الفيديو.

رقمك في الطابور 158!  
احجز موعدك على الإنترنت لتتفادى الطوابير على الهاتف.

يمكنك أن تتواصل مع أي شخص عن طريق البريد الإلكتروني في الوقت الذي يناسبك.

يمكنك أن تتفادى أكياس الطعام الثقيلة والصعود بها على الدرج من خلال طلب الطعام على الإنترنت.

يمكنك أن تُجدّد وصفة الأدوية باستخدام الهوية الإلكترونية.

يمكنك أن تشاهد أحفادك وتحدث معهم عن طريق مكالمات الفيديو.


ستجد جميع السلطات والشركات على الإنترنت. وهناك يمكن أن تحصل على إجابات عن الكثير من الأسئلة وأن تتواصل معهم.


اطلب طعاماً جاهزاً ساخناً من المطعم واطلب إيصاله إلى بيتك.

# لا تحتاج أن تتعلم كل شيء


لكي تستخدم الإنترنت والخدمات الرقمية يمكنك أن تركز على المستوى الذي يناسبك. إليك ما تحتاج إليه لمختلف المستويات:

## المستوى 1: استخدام الإنترنت والخدمات الرقمية التي لا تتطلب التسجيل


كـمبـيـوتـر أو لـوح تصفـح الإنترنت أو هاتف جـوّال مع إمكانيـة الربط بالإنترنت 


وجود الإنترنت (ما يسمى أحياناً واي فاي أو تصفـح الإنترنت). يمكنك أن شراء اشتراك خاص بك في البيت أو الهاتف الجوال أو لوح التصفح. يمكنك أيضاً أن تستعير ذلك مجاناً في المكتبة وفي الكثير من الأماكن العامة. 

## المستوى 2: استخدام الخدمات الرقمية التي تتطلب تسجيلك أو برامج معيَّنة

الهوية الإلكترونية - النسخة الرقمية عن بطاقة الهوية   
تحتاج إلى الهوية الإلكترونية لكي تُعرّف عن نفسك في بعض الخدمات الرقمية. هناك ثلاثة خيارات مختلفة:

- هويّة إلكترونية مَصْرِفِيّة (BankID) يمكن أن تطلبها من البنك
- هويّة فريا الإلكترونية بلوس (Freja eID Plus) التي يجري تفعيلها لدى أحد وكلاء شركة المراهنات (ATG).
- هويّة إلكترونية من شركة (AB Svenska Pass) وتطلبها من مصلحة الضرائب.

حساب بريد إلكتروني - بمثابة صندوق بريد   
يمكنك بواسطة حساب البريد الإلكتروني الخاص بك على سبيل المثال أن ترسل وتستقبل رسائل وصوراً وأفلاماً، وأن تتلقى معلومات من السلطات والشركات. وتحتاج إلى حساب بريد إلكتروني في الكثير من الخدمات الرقمية.

تطبيقات وبرامج - يمكن أن تُسهّل عليك وأن توفر لك إمكانيات أفضل   
تحتاج أحياناً إلى تنزيل تطبيقات أو برامج معيَّنة وتخزينها في حاسوبك أو لوح تصفـح الإنترنت أو الهاتف الجوال لكي تستطيع استخدام خدمة ما بأفضل طريقة. والكثير منها مجاني.

تابع القراءة لتجد نصائح عن أماكن الحصول على مساعدة ومعلومات ←

## قم بزيارة المكتبة



أغلبية المكتبات في السويد مفتوحة للجميع، وتجد فيها الدعم والمساعدة.

تبذل مكتبات كثيرة جهوداً خاصة لمساندة الزائرين غير المعتادين على استخدام الخدمات الرقمية، على سبيل المثال من خلال دورات مجانية ولقاءات لتقديم المعلومات وإعارة ألواح تصفّح الإنترنت.

### يمكنك أن تحصل في المكتبة على مساعدة في الأمور التالية:

- استخدام أجهزة الكمبيوتر الموجودة في المكتبة والإنترنت (مجاناً تماماً)
- طباعة المعلومات وغير ذلك مما يهّمك على الورق (قد تكلف مبلغاً زهيداً)
- المشاركة في اللقاءات والأنشطة حيث يبيّن لك شخص كيف تستخدم الإنترنت والبدء باستخدام الخدمات الرقمية
- المشاركة في اللقاءات والأنشطة عن كيفية استخدام الإنترنت والخدمات الرقمية.

### نصيحة!



خُذْ معك عنوان هذا الموقع إلى المكتبة: [pts.se/digitalstart](https://pts.se/digitalstart)

يمكنهم مساعدك في الوصول إلى هذا الموقع على الإنترنت وطباعة المعلومات على ورق. وتجد في الموقع إرشادات جيدة وتعليمات مساندة مثل:

- البدء بمكالمات الفيديو
- شراء الطعام والأدوية على الإنترنت
- فتح حساب بريد إلكتروني
- البحث عن معلومات تتعلق بالرعاية والصحة في الدليل الصحي 1177
- العثور على معلومات عن الموقع الإلكتروني للسلطات

# الاتصال ببلديتك



تتحمل بلديتك المسؤولية عنك كمواطن وتعمل لكي تنعم أنت بالراحة. من مهام البلدية أن تسعى لتقديم الدعم والخدمة اللازمة لكي تسير أمورك حياتك اليومية على ما يرام.

تقدم الكثير من البلديات جهوداً إضافية لكي يستطيع الجميع استخدام الخدمات الرقمية من لتسهيل حياتهم اليومية. اتصل بالبلدية أو قم بزيارة دار البلدية واسأل عن الدعم الذي يقدمونه في المكان الذي تسكن فيه تحديداً.

## تستطيع مثلاً أن تسأل عمّا يلي:

- هل لديكم خبير تقنية معلومات (it-fixare) أو مُدرب رقمي أو خدمة مشابهة يمكن أن أحصل عليها؟
- هل بإمكانني استعارة لوح تصفّح الإنترنت؟
- هل يوجد تعليم أو نشاط تقدمونه للمبتدئين في المجال الرقمي؟
- هل لديكم مركز رقمي (DigidelCenter)؟ أو مكان آخر مشابه يمكنني أن ألتقي فيه بأشخاص يقدمون المساعدة ويجيبون على الأسئلة التي تتعلق بالأدوات والخدمات الرقمية؟
- هل تعقدون لقاءات ألتقي فيها بأشخاص آخرين مبتدئين في المجال الرقمي؟



# استعن بشخص تعرفه



هل يوجد أشخاص بقربك يمكنهم مساعدتك وإرشادك؟ ربما قريب أو صديق أو جار أو أي شخص آخر تعرف أنه مُعتاد على التقنية الرقمية.

تأكد من أنك تثق بذلك الشخص، واحتفظ لنفسك بكلمات السرّ والبيانات الشخصية المهمة.

لا تخف من طلب المساعدة. كثيرون يودّون تقديم المساعدة.

## إليك بعض الاقتراحات عما يمكن أن يساعدك الشخص به:

- يبيّن لك كيف يعمل الإنترنت والخدمات الرقمية الأخرى
- يساعدك على شراء حاسوب أو لوح تصفّح الإنترنت أو هاتف جوال ذكي
- يساعدك على الربط بالإنترنت
- يساعدك على إنشاء حساب بريد إلكتروني واقتناء برامج وتطبيقات
- يشرح لك معاني الكلمات المختلفة
- يطبع لك المعلومات والإرشادات ومواد الدعم على ورق

## اطبع الإرشادات والتعليمات واقرأها بهدوء وروية:

قمنا بجمع إرشادات وتعليمات ونصائح جيدة يمكن طباعتها على ورق علي موقع واحد. يمكنك أن تختار ما الذي تريد طباعته ثم تجلس لتقرأها وتتصفحها بهدوء وروية.

ادخلوا معاً إلى الموقع: [pts.se/digitalstart](https://pts.se/digitalstart)



# اتصل بالمنظمات التي تقدّم الدعم



كثير من المنظمات والجمعيات تقدم الدعم والأنشطة والمعلومات للمبتدئين رقمياً. على سبيل المثال من خلال دورات تعليمية ولقاءات وتقديم أجوبة على الأسئلة. والكثير منها مجاني. إليك بعض النصائح:

## مكتب خدمات المواطنين

لدى الدولة مكاتب خدمات عديدة في كل أنحاء السويد يمكنك أن تزورها. وهناك يمكنك أن تحصل على مساعدة لمعرفة كيفية استخدام الخدمات الإلكترونية وتحصل على إرشادات ومعلومات من العديد من السلطات المختلفة في السويد. الموقع الإلكتروني: [statenssc.se/besokservicekontor](http://statenssc.se/besokservicekontor)

## خدمة الهاتف (أيها المستهلك – Hallå konsument)

خدمة هاتفية مجانية تقدّم أجوبة على الأسئلة التي تتعلق بشراء السلع والخدمات، مثل الهواتف الجوالة وأجهزة الكمبيوتر والشراكات. كما يمكنهم أن يذكروا لك ما يحدث عندما تتسوّق عن طريق الإنترنت. رقم الهاتف: 0771-525 525، الموقع الإلكتروني: [hallakonsument.se](http://hallakonsument.se)

## الاتحادات الدراسية

توجد عشر الاتحادات الدراسية المختلفة التي تقدّم دورات وتعليم في مختلف المناطق في السويد. اتصل واسأل عما يتوفر لديهم للمبتدئين رقمياً في منطقتك السكنية. هذا موقع يتضمن معلومات عن مختلف الاتحادات الدراسية: [studieforbunden.se/om-oss](http://studieforbunden.se/om-oss)

الاتحاد التعليمي لحركة الامتناع عن المُسكرات  
(Nykterhetsrörelsens Bildningsverksamhet)  
رقم الهاتف: 08-672 61 00

الاتحاد الدراسي لحركة العمال (ABF)  
رقم الهاتف: 08-613 50 00

اتحاد سينسوس الدراسي (Sensus studieförbund)  
رقم الهاتف: 08-615 57 00

الجامعة الشعبية (Folkuniversitetet)  
رقم الهاتف: 08-679 29 50

الاتحاد الدراسي بيلدا (Studieförbundet Bilda)  
رقم الهاتف: 08-727 17 10

اتحاد ابن رشد الدراسي  
(Ibn Rushd Studieförbund)  
رقم الهاتف: 08-562 449 00

الاتحاد الدراسي لمدرسة البالغين  
(Studieförbundet Vuxenskolan)  
رقم الهاتف: 08-587 686 00

الاتحاد التعليمي الثقافي  
(Kulturens Bildningsverksamhet)  
رقم الهاتف: 08-470 24 45

الاتحاد الدراسي ستوديه فرامياندت (Studieförbundet)  
رقم الهاتف: 08-545 707 00

مدرسة المواطنين (Medborgarskolan)  
رقم الهاتف: 010-157 57 57

## دعم خاص لكبار السنّ

توجد جمعيات ومنظمات أعضاء تقدم دعماً خاصاً لكبار السنّ الذين يريدون أن يتعلّموا كيفية استخدام التقنية الرقمية.

اتحاد المتقاعدين إس كيو بي إف سنيوريرنا  
(SKPF Seniorena)  
رقم الهاتف: 010-222 81 00  
الموقع الإلكتروني: [skpf.se](http://skpf.se)

جمعية الشبكة للكبار في السويد (SeniorNet Sweden)  
وهي جمعية غير ربحية لديها نوايا محلية يتعلّم فيها كبار السنّ كيفية استخدام التقنية الرقمية من اشخاص كبار السن.  
رقم الهاتف: 076-027 27 17  
الموقع الإلكتروني: [seniornet.se](http://seniornet.se)

المنظمة الوطنية للمتقاعدين، برو  
(Pensionärernas riksorganisation, PRO)  
رقم الهاتف: 08-692 32 50  
الموقع الإلكتروني: [pro.se](http://pro.se)

اتحاد المتقاعدين إس بي إف سنيوريرنا (SPF Seniorena)  
رقم الهاتف: 08-701 67 00  
الموقع الإلكتروني: [spfseniorena.se](http://spfseniorena.se)

# المساعدة الرقمية Digitalhjälpen – تقديم المعلومات من مجلس إدارة البريد والاتصالات

هذا المنشور من إعداد سلطة مجلس إدارة البريد والاتصالات (PTS) وهو جزء من جهود المعلومات المتعلقة بالمساعدة الرقمية Digitalhjälpen.

ليس على الجميع أن يتعلموا كل شيء في المجال الرقمي. ولكن هناك حلول رقمية يمكن أن تسهّل الحياة اليومية. تتعلق المساعدة الرقمية Digitalhjälpen بتعليم المبتدئين في المجال الرقمي كيفية اتخاذ الخطوة الأولى وأين يمكن الحصول على المزيد من المساعدة.

## تتكوّن المساعدة الرقمية من أربعة أجزاء:

موقع إلكتروني يجمع المعلومات والدعم والنصائح للمبتدئين في المجال الرقمي في مكان واحد.  
[pts.se/digitalhjälpen](https://pts.se/digitalhjälpen)



إرشادات خطوة بخطوة يمكن طباعتها، وأفلام إرشادية لمختلف الخدمات الرقمية مثل مكالمات الفيديو أو الطعام والأدوية عن طريق الإنترنت.  
[pts.se/digitalstart](https://pts.se/digitalstart)



مواد داعمة خاصة للعاملين في الرعاية والعناية أو الأشخاص الذين يعملون في دعم المبتدئين في المجال الرقمي.



تعاون وأنشطة لنشر المعلومات عن الدعم المتوفر للمبتدئين في المجال الرقمي.

