



Ю4: НАРЪЧНИК ЗА ОБУЧИТЕЛЯ

БЪЛГАРИЯ



Landkreis Kassel

apricot

BUPNET

CATRO



die Berater
ZUKUNFT LERNEN



Center for Social
Innovation



СЪДЪРЖАНИЕ

I	Въведение	3
	Цел на наръчника.....	3
	За My e-Start	4
II	Най-често срещаните услуги на електронното правителство и търговия.....	6
	Особености по държави	6
	Австрия	6
	България	7
	Кипър	7
	Германия	7
	Великобритания.....	7
	Популярни електронни устройства	8
	Важни услуги за възрастните в неравностойно положение	9
III	Нужни цифрови компетенции.....	10
	Компетентностна рамка 1: Грамотност за работа с информация и данни	10
	Компетентностна рамка 2: Комуникация и съдействие.....	11
	Компетентностна рамка 4: Безопасност	11
	Компетентностна рамка 5: Разрешаване на проблеми	12
IV	Онлайн курсът My e-Start	13
	Обосновка.....	13
	Педагогически понятия	13
	Съдържание	13
	Модул 1: Браузване, Търсене и Намиране на Информация [E].....	14
	Модул 2: Безопасност, сигурност и цифрова идентичност [E]	15
	Модул 3: Комуникация и съдействие [E]	16
	Модул 4: Онлайн плащания [E].....	16
	Модул 5 – Електронно правителство и услуги за гражданите[A]	17
	Модул 6 – Електронна търговия [A].....	18
V	Стимулиране на участието на обучаемите в онлайн курса My e-Start.....	19
	Предимства на онлайн курса	19
VI	Подходи за смесено обучение.....	20
	Концепция и ползи	21
	Обучение „лице в лице“ по време на клас	21
	Система за управление на обучението (LMS)	21
	Общи съвети за преподаване на възрастни хора	22

Пример	22
Допълнителна литература.....	22
VII Интегриране на обучението лице в лице.....	24
Въведение в курса	25
Онлайн присъствие.....	25
Курсът My e-Start.....	25
Ресурси за начално ниво	26
Как да влезем онлайн.....	27
Настройване	27
Достъп до онлайн курса My e-Start.....	30
Ресурси за приложение	32
Предварителни изисквания	32
Последователност	32
Подход.....	32
Модул 1: Браузване, търсене и намиране на информация	33
Модул 2: Безопасност, Сигурност и Цифрова идентичност.....	37
Модул 3: Комуникация и съдействиюв.....	41
Модул 4: Онлайн плащания.....	44
Модул 5: Електронно правителство и Услуги за гражданите	47
Модул 6: Електронна търговия	52
VIII Обратна Връзка и Научени Уроци	56
IX Заключителни думи	57
X Препратки.....	58



© 2021 by My e-Start project. This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License: <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

I Въведение

Все повече европейски държави въвеждат онлайн граждански и търговски услуги, за да осигурят по-лесни, по-евтини и по-бързи административни операции за гражданите. Бъдещата тенденция е очевидна: търсенето на такива услуги ще се увеличи значително, както и прилагането им от страна на правителствата и бизнеса. Въпреки това, макар че електронните правителство и търговия предлагат безброй ползи, възползването от тези услуги изисква определени цифрови умения и познания, които често липсват на хората в неравностойно положение.

В рамките на европейския проект My e-Start, финансиран по програма "Еразъм+", беше разработено цялостно онлайн обучение за хора в неравностойно положение, за да им се предоставят необходимите умения за използване на най-разпространените услуги на електронното правителство и електронната търговия. Ресурсите стъпват върху значимостта на положителното (първо) електронно преживяване, както и чувството за цифрови постижения, като ключови елементи в придобиването на цифрови умения.

Представеното ръководство за обучители е един от основните продукти на проекта My e-Start. То въвежда материалите за обучение и предоставя насоки и съпътстващи ресурси за обучителите.

Наръчникът за обучители е насочен към специалисти и експерти, които по някакъв начин работят с групи в неравностойно положение, необлагодетелствани от нарастващото цифрово разделение и нуждаещи се от помощ за придобиване на умения, необходими за използването на електронни услуги. Това са по-специално възрастните, хората с ниско ниво на образование или с миграционен произход.

Наръчникът за обучители My e-Start обобщава опита и препоръчителната методология при практическото изпълнение на проекта My e-Start. По този начин ние се стремим към стратегически трансфер на нашия подход в други европейски региони. В този документ се изтъкват основните резултати, постигнати по време на прилагането на My e-Start в европейските партньорски държави Австрия, България, Германия, Гърция и Обединеното кралство. Наръчникът за обучители съдържа извлечените поуки и препоръки, които представляват интерес за потенциалните бъдещи потребители и съответните заинтересовани страни, за да се надгради опитът от досегашните обучения и обратната връзка, получена по време на пилотната фаза.

Цел на наръчника

Мотивирането и повишаването на дигиталната компетентност на възрастни със значителни бариери пред използването на електронни услуги е трудна задача – още повече, когато това трябва да се направи с помощта на самото онлайн обучение. Богатият опит от партньорството по проекта с целеви групи в неравностойно положение и с ниско образование подчертава добавената стойност, както и по-големия потенциал за устойчивост на онлайн курса, когато той е придружен от насоки и допълнителни материали за обучителите на целевата група.

С подходящите инструкции, методологически предложения и учебни материали, предоставени в настоящото Ръководство за обучители, онлайн курсът My e-Start може да бъде вграден с по-голяма лекота в програмите за обучение и интервенции лице в лице, с които обучителите ще се ангажират.



За тази цел в ръководството първо е направен преглед на най-често срещаните услуги в областта на електронното управление и електронната търговия с позоваване на изследванията, проведени от нашите партньори. Това обхваща тенденциите, наблюдавани във всички страни партньори – Австрия, България, Кипър, Германия и Обединеното кралство. Той информира за цифровите умения, които са от съществено значение за правилното използване на тези услуги въз основа на Европейската рамка за цифрови компетентности (DigiComp). Предоставянето на такава информация е необходимо, за да могат обучителите да схванат по-широката картина по отношение на това кои услуги липсват на целевата група и какви цифрови умения са им недостатъчни, за да имат достъп до тези услуги.

След това в наръчника са описани обосновката и съдържанието на онлайн курса, както и основните педагогически концепции (цифрова компетентност, лесен език и т.н.). Имайки предвид целевите групи, научаването на повече за структурата и обосновката на курсовите материали, както и тяхната достъпност и уместност са на преден план в желанието на преподавателя.

Следват предложения за това как да се представи онлайн курсът и целевите групи да бъдат мотивирани да участват в него. Наръчникът има добавена стойност, ръководйки интегрирането на курса в сценарий за смесено обучение, като предоставя и съпътстващи материали за обучение лице в лице. Това е решаващ фактор за увеличаване на потенциала за устойчивост на резултатите от проекта, тъй като открива допълнителни възможности за прилагане в контекста на програми за обучение лице в лице.

Накрая, един раздел е посветен на получената обратна връзка и извлечените поуки от пилотната фаза на проекта. Това е доклад за ценните наблюдения на целевите групи и специалистите, които ни помогнаха да финализираме образователните материали.

За My e-Start

Целта на "My e-Start" е да предостави на хората в неравностойно положение уменията, необходими за използването на най-разпространените услуги на електронно правителство и търговия в тяхната страна, и да им осигури положително (първо) електронно преживяване, както и чувство за постижение. My e-Start се фокусира върху няколко групи, които са особено уязвими към цифрово изключване, а именно възрастните хора, хората с ниско ниво на образование и хората с миграционно минало. Изричната цел на проекта е да допринесе за тяхното цифрово приобщаване чрез проектиране, разработване и популяризиране на устойчиви и адаптирани продукти, които са широко приложими.

За да установят нуждите на тези групи хора, партньорите по проекта проведоха проучвания за всяка от своите страни, като взеха предвид различията във и между тях. Целта на това проучване беше да се установи какви цифрови услуги са налични в страните партньори и как гражданите могат да се възползват от тях. То беше проведено със специален фокус върху възрастните хора, хората с ниско ниво на образование и мигрантите.

За да постигнат целите на изследването, партньорите осъществиха три различни потока от дейности:

- Преглед на най-важните и често срещани услуги на електронното правителство и електронната търговия, в резултат на което се създава набор от най-често срещаните



граждански и търговски дейности, които могат да се извършват онлайн (напр. регистрация в полицията, подаване на заявление за паспорт, подаване на данъчни декларации и т.н.).

- Анализ на тези услуги с цел определяне на цифровите компетентности, необходими за използването им, което води до създаване на рамка на компетентностите, описваща цифровите компетентности, необходими за използването на услугите на електронното правителство и електронната търговия. Шестте компетенции, включени в рамката, са съпоставени с европейската рамка DigiComp.
- Проучване на концепциите за "лесен език" на езиците на партньорите, като "Basic English" на Огдън или немската "Einfache Sprache", в резултат на което са изготвени контролни списъци за участващите езици (български, немски, гръцки и английски), които ще бъдат приложени в следващата работа по разработката.

Констатациите от доклада послужиха като основа за разработването на съдържанието на курса за обучение. За информация относно самия курс вижте част IV от настоящия наръчник.



II Най-често срещаните услуги на електронното правителство и търговия

Както и при самите цифрови умения на гражданите, действителното използване на онлайн услуги се различава значително не само измежду отделните държави, но се наблюдават особености и в самите им територии. Освен това, малко от тях събират данни за използването на услугите по възрастови групи, така че цялостните резултати за населението не отразяват видно използването им от по-възрастните хора. Все пак общата картина във всички страни сочи към увеличение в използването на всички електронни услуги, въпреки по-бързото нарастване на отделни такива.

Чрез анализ на използването на електронни услуги в страните партньори могат да се определят няколко общи аспекта на тяхното използване. **Услугите за развлечение** изглеждат много популярни поради ниската бариера за влизане и малкото необходими цифрови умения.

Комуникационните услуги са в явен възход, особено в динамиката около пандемията COVID-19. За някои по-възрастни граждани те изпълняват важна роля в областта на психичното здраве, като им позволяват да поддържат връзка с близките си въпреки липсата на общуване лице в лице. С намаляването на употребата на традиционните медии все повече хора разчитат на **новинарските услуги в интернет**, за да бъдат в течение с най-новите развития в света около тях, макар това да е по-слабо разпространено сред по-възрастното поколение. Въпреки че в някои страни **онлайн покупките/услугите за електронна търговия** са се превърнали в норма, в други като България общото им разпространение е слабо, и то не само сред възрастните хора. Въпреки това, броят на транзакциите непрекъснато нараства. Въпреки **нарастването на броя на плащанията и управлението на личните финанси** онлайн, по-възрастното поколение често има опасения за сигурността и обикновено е сред последните, които преминават към тях.

Пандемията COVID-19 подежда като стимул за сектора на **електронното правителство**, принуждавайки много администрации да адаптират дълго отлагани мерки. Вероятно това е секторът, който е най-засегнат от последните промени и в който потребителите имат най-голяма нужда от подкрепа поради сравнително високото ниво на умения, необходимо за ефективното използване на тези услуги. **Онлайн образованието** и онлайн курсовете изглеждат са сред най-малко използваните електронни услуги сред населението, включително и сред нашата целева група.

Особености по държави

Австрия

Австрия се нарежда на 18-то място сред 28-те държави-членки. По последни данни най-разпространените електронни услуги в Австрия се подреждат, както следва: **развлечения** (80 % от потребителите); **банкиране** (72 %); **пазаруване** (71 %); **новини** (67 %); **социални мрежи** (63 %); **видео комуникация** (47 %). За разлика от тях само 9% са посещавали **онлайн курсове**. **Интернет банкирането** е областта, в която използването на електронни услуги в Австрия надхвърля средното за ЕС. 79% от потребителите на интернет се възползват от услугите на **електронното правителство**, а 53% изпращат **попълнени формуляри**. Интересно е, че са налични и данни за процента на купувачите на електронни магазини в Австрия, които купуват стоки от определен пазарен сегмент (дрехи и спортни стоки и пътувания и ваканционно настаняване са начело съответно с 66% и 56%), а страната се представя много добре с **цифровите обществени услуги**, като заема 8-мо място в ЕС. За повече подробности, моля, направете справка с доклада от транснационалното изследване [1] стр. 25].



България

Според DESI ангажираността на българските интернет потребители със следните електронни услуги се подрежда както следва: **видео комуникация** (85% от потребителите); **социални мрежи** (78%); **новини** (67%); **развлечения** (64%); **пазаруване** (31%); **банкиране** (13%); **продажба онлайн** (9%); **видео по поръчка** (9%); **онлайн курс** (3%). Липсата на единна електронна идентификация е основна пречка за използването на онлайн услугите на електронното правителство. В резултат на това от гражданите се изисква да получат отделен персонален идентификационен код (ПИК), наред с други, от Националната агенция по приходите и Националния осигурителен институт. Въпреки това **25%** от гражданите се възползват от услугите на **електронното правителство**. 20% от гражданите получават информация от уебсайтовете на публичните органи, 12,5% изтеглят формуляри от тях, а 10% изпращат попълнени формуляри. За повече подробности, моля, направете справка с доклада от транснационалното изследване [1], стр. 26].

Кипър

Най-разпространените електронни услуги в Кипър включват **ЖС** (платформа за **електронни разплащания**; 200 000 регистрирани потребители - 10 000 транзакции на ден); **Foody/Volt/Wolt** (поръчки на храна: Foody: 400 хил. поръчки на месец); **Taxisnet** (**данъчни декларации** - няма налични данни); **електронно банкиране** (1 от 3). Общата здравна система (**GHS**) предоставя на гражданите онлайн платформа, в която те могат да се регистрират за получаване на универсално здравно обслужване. Въпреки това, тъй като услугата не предоставя възможност за резервиране на посещения онлайн и повечето възрастни в Кипър вече са направили регистрацията си, тя беше сметнена за малоценна в този случай.

По данни на Евростат към 2019 г. общото онлайн взаимодействие на гражданите с властите възлиза на 50 %, като се е увеличило от 25 % през 2010 г. Освен това 37 % са заявили, че могат да изтеглят формуляри от правителствени уебсайтове, като голямото мнозинство от тях съобщават, че могат да подават формуляри онлайн. Кипър също така се нарежда на едно от първите места в ЕС по отношение на опасенията за сигурността. За повече подробности, моля, направете справка с доклада от транснационалното изследване [1], стр. 26-27].

Германия

Проучванията показват, че в Германия най-разпространените услуги в сектора на електронната търговия са следните: **търсене на съдържание и информация** (82%); **онлайн пазаруване** (71%); **незабавни съобщения** (70%); **поръчка и резервация** (58%); **онлайн плащания** - paypal, bitcoin и т.н. (55%); **услуги по заявка или стрийминг** (44%); **компютърни игри или приложения за игри** (43%); **сътрудничество с други хора** чрез приложения като Google Docs, Microsoft OneDrive (41%); **образование** - курсове, уебинари и т.н. (36%); **мобилни плащания** - смартфон (29%).

Според "Монитор на електронното правителство 2020" **използването на цифрови правителствени услуги продължава да нараства** - с 6 % повече от миналата година и общо с 14 % повече от началото на годишното измерване през 2011 г. Освен това за пръв път броят на потребителите надвишава този на неупотребяващите - 54 %. Въпреки че това увеличение предполага, че пандемията от Covid-19 е оказала силно влияние, няколко фактора говорят за общо положително развитие, т.е. за обща тенденция към използване на цифрови технологии, също и сред по-възрастното население. За повече подробности, моля, направете справка с доклада за транснационалното изследване [1], стр. 27-28].

Великобритания

ONS установява основните дейности, извършвани онлайн от възрастните през 2018 г.: **намиране на информация** за стоки/услуги (77%); **интернет банкиране** (69%); **гледане на видеоклипове**,



предоставяни с търговска цел, по заявка (62%); играене/изтегляне на игри (31%); продажба на стоки или услуги (25%);

Lloyds 2020 проучи използването на интернет като цяло и в зависимост от възрастта. В доклада се отбелязва, че ангажираността обикновено намалява с възрастта. Анализът им показва, че следните дейности, подредени в низходящ ред, са най-често предприеманите от включените в проучването лица в областта на електронното управление и електронната търговия:

- **закупуване на продукти/услуги** 81 % / 69 % за хората на възраст 70-79 години;
- **стриймिंग/изтегляне** на медии 57 % / 31 % за хората на възраст 70-79 години;
- **достъп до информация** за местния съвет 48 % / 50 % за хората на възраст 70-79 години - в този случай по-възрастните потребители са над средното ниво.

Въпреки че услугите на електронното правителство не са включени в по-ранния анализ на ONS, източникът твърди, че докато в периода 2014-2017 г. използването на интернет за взаимодействие с публични органи или услуги е било в застой, през 2018 г. се наблюдава ясно изразено увеличение. За повече подробности, моля, направете справка с доклада от транснационалното изследване [1, стр. 28].

Популярни електронни устройства

Картината, представена от партньорските изследвания по отношение на използването на устройства, изглежда смесена и неубедителна. Смартфоните се използват все по-често навсякъде, но все още трябва да се извърви дълъг път, преди да се превърнат в стандартна опция за по-възрастните потребители. Фактор, който допълнително влияе върху наличните данни, е, че много държави събират информация само за устройствата, използвани за достъп до интернет извън дома или работата - и, очаквано, това са предимно мобилни устройства.

В някои от страните партньори резултатите от проучванията показват, че някои потребители от по-възрастните поколения все още разполагат само с домашен компютър или лаптоп и нямат смартфон. По този начин, въпреки общото разпространение на смартфоните, други устройства не могат да бъдат изключени от образователния подход на проекта. Смартфоните са по-нова технология, а персоналните компютри са имали време да проникнат на пазара и да станат познати. Може би си струва да се отбележи също, че големият екран и клавиатурата са много по-лесни за използване, особено ако човек започва да изпитва затруднения със зрението си.

Въпреки това, дори и в по-възрастната целева група, смартфоните все повече се превръщат в портал за достъп до интернет. Мобилните устройства са по-евтини, многофункционални, лесни за пренасяне и по-младото поколение често се стреми да ги използва повече. Ето защо при обучението в рамките на този проект трябва да се вземе предвид и фактът, че някои потребители може да имат достъп само до мобилни устройства.

Решение, което изглежда съчетава най-доброто от двата свята - по-големия размер и дисплей на лаптопа и лесната употреба и мобилност на смартфона - е таблетът. Данните от Обединеното кралство показват, че тези устройства са най-популярни сред по-възрастните потребители.

В заключение, събраната досега информация изглежда подсказва, че не може да се даде превес нито на персоналните, нито на мобилните устройства, а обучението трябва да бъде адаптивно и достъпно и за двете, за да се постигне наистина цифрово приобщаване.



Важни услуги за възрастните в неравностойно положение

Въз основа на анализа на конкретните нужди на възрастните в неравностойно положение може да се заключи, че някои услуги на електронното правителство и електронната търговия са от особено значение за тях и следва да бъдат приоритизирани при разработването на предложение за обучение:

1. **Търсачки** - за да могат да намират услуги на електронното правителство и електронната търговия в интернет, възрастните в неравностойно положение трябва да могат да използват търсачки. Проучванията показват, че освен в централното правителство на Обединеното кралство, по-специално публичните уебсайтове често са сложни и не са удобни за ползване.
2. **Сайтове на публични органи** - достъпът до информация, изтеглянето и подаването на формуляри спестява време и усилия, а освен това е по-безопасно, отколкото да се отиде в публичната администрация и да се извършат услугите лично, когато става въпрос за рискове за здравето. Съществуват социални услуги, особено актуални за възрастните в неравностойно положение, като например търсене на работа и ползване на социални услуги. Гласуването онлайн също не е за пренебрегване.
3. **Онлайн пазаруване** - постепенно придобива значение и популярност поради своята практичност, потребителите трябва да знаят какво е легитимен онлайн магазин и как може да бъде разпознат.
4. **Електронно банкиране** - въпреки че също все повече се превръща в норма, възрастните в неравностойно положение имат опасения относно използването на онлайн банкиране поради липса на доверие в неговата безопасност и надеждност. Отстраняването на опасенията от недостатъци в защитата на данните не само ще намали общото нежелание за използване на онлайн услуги, но и ще спести много време и усилия.



III Нужни цифрови компетенции

Партньорите проучиха 26 популярни услуги в партньорските държави, като предимство получиха тези, които се считат за най-подходящи за целевата група възрастни в неравностойно положение (услугите на електронното правителство получиха приоритет пред електронното банкиране и електронната търговия, въпреки че представители на последните две бяха включени във всяка държава). Въз основа на това бяха определени редица действия, с които потребителите на електронни услуги се занимават редовно:

1. Свързване с различни услуги в публичния сектор (чрез шлюз);
2. Подаване и получаване на финансова информация, свързана с данъци;
3. Подаване и получаване на информация за различни форми на социално осигуряване: пенсии, обезщетения за инвалидност, обезщетения за безработица, отпуск по болест и майчинство;
4. Уговаряне на срещи с различни държавни служби;
5. Подаване на заявления за различни удостоверения и регистрационни режими;
6. Кандидатстване за работа;
7. Намиране на информация за различни налични местни услуги, като например обществен транспорт, карта на града, редовни новини и информация за времето;
8. Управление на личните финанси чрез използване на електронно банкиране;
9. Извършване на плащания за стоки и услуги;
10. Извършване на парични преводи;
11. Покупка и продажба на услуги и стоки чрез използване на онлайн пазар;

В следствие проектът My e-Start разработи интерактивна онлайн платформа, чиято основна цел е да улесни придобиването на цифрови умения, необходими за успешното изпълнение на подобни действия. Въз основа на опита ни с DigComp (глобалната рамка за дигитална компетентност на гражданите, която осигурява общо разбиране за това какво е дигитална компетентност, както и основа за формиране на политика в областта на дигиталните умения), с настоящото представяме списък с ключови области на компетентност, които са отразени в разработения продукт и от които се ръководеше стратегията на нашия продукт.

По-долу са включени *основните показатели*. По отношение на фундаменталната компетентност потребителят трябва да може да използва всеки от тях на базово ниво:

- Основно ниво 1 – с насоки
- Основно ниво 2 – със самостоятелност и подходящи насоки, когато е необходимо

Компетентностна рамка 1: Грамотност за работа с информация и данни

- 1.1. Сърфиране, търсене, филтриране на данни, информация и цифрово съдържание
Да изразяваш информационните си нужди, да търсиш данни, информация и съдържание в цифрова среда, да имаш достъп до тях и да навигираш между тях. Да създаваш и актуализираш лични стратегии за търсене.

- **определяне** на информационните нужди
- **намиране на данни, информация и съдържание** чрез просто търсене в цифрова среда



- **намиране на** начини за достъп до тези данни, информация и съдържание и навигиране между тях
- **определяне на прости** лични стратегии за търсене

1.2. Оценяване на данни, информация и цифрово съдържание

Да анализиращ, сравняваш и да оценяваш критично достоверността и надеждността на източниците на данни, информация и цифрово съдържание.

- **определяне** на достоверността и надеждността на общите източници на данни, информация, както и тяхното цифрово съдържание

[Адаптирано от DigComp; 2, p9]

Компетентностна рамка 2: Комуникация и съдействие

2.3. Участието в гражданското общество чрез цифрови технологии

Да участваш в обществото чрез използване на публични и частни цифрови услуги. Да търсиш възможности за самоовластяване и за гражданско участие чрез подходящи цифрови технологии.

- **определяне на** прости цифрови услуги за участие в обществото
- **разпознаване на** прости и подходящи цифрови технологии за овластяване и участие в обществото като гражданин

2.6 Управление на цифровата идентичност

Да създаваш и управляваш една или няколко цифрови идентичности, да защитаваш собствената си репутация, да боравиш с данните, които създаваш чрез различни цифрови инструменти, среди и услуги.

- **идентифициране** на цифрова идентичност
- **описване на прости** начини за защита на репутацията онлайн
- **разпознаване на прости** данни, създадени чрез цифрови инструменти, среди или услуги

[Адаптирано от DigComp; 2, p15]

Компетентностна рамка 4: Безопасност

4.2. Защита на личните данни и неприкосновеността на личния живот

Да защитаваш личните си данни и неприкосновеността на личния ти живот в цифрова среда. Да разбираш как да използваш и споделяш лична информация, като същевременно защитаваш себе си и другите от щети. Да разбираш, че цифровите услуги използват "Политика за поверителност", за да информират как трябва да се борави с личните данни.

- **избиране на прости** начини за защита на личните данни и неприкосновеността на личния живот в цифрова среда
- **определяне на прости** начини за използване и споделяне на лична информация, същевременно предпазвайки себе си и другите от щети
- **намиране и разбиране на прости** декларации за политиката за поверителност на начина на използване на личните данни в цифровите услуги

[Адаптирано от DigComp; 2, p37]



Компетентностна рамка 5: Разрешаване на проблеми

5.2. Идентифициране на нужди и технологичните им отговори

Да определяш нужди и да идентифицираш, оценяваш, избираш и използваш цифрови инструменти за възможното им технологично решение. Да приспособяваш и адаптираш цифровата среда към лични нужди (например достъпност).

- **идентифициране** на нужди
- **разпознаване на прости** цифрови инструменти и възможни технологични решения
- **избиране на прости** начини за приспособяване и адаптиране на цифровата среда към личните нужди

[Адаптирано от DigComp; 2, p43]

Моля, направете справка с транснационалния изследователски доклад [1, стр.42-45] за повече подробности относно всяка от горепосочените области на компетентност – конкретни действия и умения, които онлайн платформата има за цел да улесни и които са свързани с разглеждане, оценяване, сътрудничество, осигуряване на безопасност и решаване на проблеми в цифровата среда.



IV Онлайн курсът My e-Start

Обосновка

Административните процедури все по-често се извършват чрез онлайн услуги. За да се използват те, са необходими цифрови умения, които често липсват на хората в неравностойно положение.

Както показват резултатите от проучването на Евростат (2019 г.), възрастта и образователното равнище играят важна роля при използването на публични електронни услуги: по-младите хора и тези с по-високо ниво на образование използват електронното управление и взаимодействат с публичните органи онлайн много по-често.

"Цифровата пропаст" е явление, определено от ОИСР (2002 г.) като "разликата между лицата, [...] на различни социално-икономически равнища по отношение на способността им за достъп до информационни и комуникационни технологии и използването на интернет за различни дейности".

Ето защо е от решаващо значение да се осигури целенасочена подкрепа на хората в неравностойно положение и да им се помогне да придобият уменията, необходими за използването на електронни услуги. Точно тук е мястото на услугата My e-Start: онлайн курсът, адаптиран към тази целева група, която е особено застрашена от цифрово изключване, преподавайки цифрови умения на разбираем език.

Педагогически понятия

Възможността за използването на онлайн платформата в живи обучения се подчертава с подхода на **смесеното обучение**.

Съдържанието на платформата за обучение е написано на **лесен за разбиране език**, за да бъде по-достъпно за групите в неравностойно положение.

Съдържание

Онлайн курсът My e-Start се състои от 6 модула.

Модули 1-4 обхващат уменията, които са от *Съществено значение* [E] за участието в цифровото общество, а именно:

- Браузване, Търсене и Намиране на Информация
- Безопасност, Сигурност и Цифрова Идентичност
- Комуникация и Съдействие
- Онлайн плащания

Модули 5 и 6 са *Приложни модули* [A], които обхващат:

- Електронно правителство и граждански услуги
- Електронна търговия



Модул 1: Браузване, Търсене и Намиране на Информация [Е]

Този модул се състои от следните четири области на обучение. За всяка от тях са включени съответните цели и резултати от ученето.

Търсене на информация	
Запознаване с използването на прости стратегии за търсене на информация в интернет	Обучаемите ще могат да: <ul style="list-style-type: none"> • <u>Разбират</u> предназначението на търсачките и <u>да дават примери</u> • <u>Си набавят</u> достъп до търсачка • <u>Идентифицират</u> нуждите и да <u>използват</u> прости стратегии за онлайн търсене, за да <u>намерят</u> подходящи уебсайтове и информация • <u>Отбелязват</u> страници за бъдещо използване • Търсят <u>по-уверено</u> информация онлайн
Придвижване	
Запознаване и прилагане на основните методи за онлайн навигация	Обучаемите ще могат да: <ul style="list-style-type: none"> • <u>Разпознават</u> различните видове компоненти на страницата с хипервръзки и да определят тяхното предназначение • <u>Познават</u> бисквитките и изскачащите прозорци • <u>Използват</u> прозореца на браузъра и общите компоненти на страницата, за да се придвижват из и между страниците • <u>Бъдат</u> по-склонни да търсят информация онлайн • <u>Бъдат по-уверени</u>, когато се сблъскват с изскачащи прозорци и съобщения за бисквитки
Разбиране и оценка на намереното	
Въвеждане и прилагане на основните концепции за критично мислене в онлайн среда	Обучаемите ще могат да: <ul style="list-style-type: none"> • <u>Идентифицират</u> URL адреса на посетените уебсайтове • <u>Дават примери</u> за основни начини за разпознаване на опасни/подозрителни домейни • <u>Разбират</u> необходимостта от разглеждане на достоверността на онлайн съдържанието • <u>Използват</u> различни видове контрол на страницата, за да избират и филтрират опции и резултати • <u>Бъдат по-прозорливи</u> онлайн, включително да определяте коя информация е полезна или достоверна • <u>Са по-уверени</u> в работата с различни видове контрол на страницата
Въвеждане в приложения	
Въведение в концепцията, достъпа до, и избора на приложения	Обучаемите ще могат да: <ul style="list-style-type: none"> • <u>Правят разлика между</u> приложение, мобилен сайт и десктоп сайт • <u>Осъзнават</u> предимствата на приложенията • <u>Познават</u> наличието на платени/безплатни приложения • <u>Определят</u> на предпочитаната среда в зависимост от личните нужди



	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Разпознават</u> приложения, предоставени от официални органи • <u>Използват по-уверено</u> магазини за приложения и приложения
--	--

Модул 2: Безопасност, сигурност и цифрова идентичност [E]

Този модул се състои от следните четири области на обучение. За всяка от тях са включени съответните цели и резултати от ученето.

Акаунти и Пароли	
Запознаване с концепцията за акаунти, за какво се използват и създаване на силни пароли	Обучаемите ще могат да: <ul style="list-style-type: none"> • <u>Създават</u> акаунт • <u>Разберат</u> защо за повечето онлайн услуги са необходими различни акаунти. • <u>Забележат</u> важните неща, на които да обърнат внимание по време на процесите на регистрация • <u>Създават</u> сами силни и сигурни пароли
Цифрова Идентичност	
Въведение в цифровите идентичности и как да ги пазим	Обучаемите ще могат да: <ul style="list-style-type: none"> • <u>Разберат</u> какво представлява цифровата идентичност като цяло • <u>Правят разлика</u> между различните видове цифрови идентичности • <u>Идентифицират</u> случаи на цифрови идентичности в интернет • <u>Пазят</u> собствените си цифрови идентичности
Онлайн Безопасност	
Въведение в концепциите за онлайн сигурност и цифров отпечатък	Обучаемите ще могат да: <ul style="list-style-type: none"> • <u>Разберат</u> как почти всичко, което се прави онлайн, може да бъде проследено и какво <u>означава</u> това за потребителите • <u>Проверяват</u> дали има бисквитки в собствените им браузъри и да знаят как да ги <u>изтриват</u> • <u>Използват и конфигурират</u> блокери за изскачащи прозорци и реклами • <u>Проверяват</u> историята на браузъра си • <u>Използват</u> настройката "инкогнито" на браузъра
Измами	
Запознаване със заплахите и опасностите в интернет и начините за тяхното разпознаване	Обучаемите ще могат да <ul style="list-style-type: none"> • <u>Разпознават</u> недостоверни сайтове • <u>Разпознават</u> измамни техники като "фишинг" и "фалшиви заявки за приятелство" • <u>Се справят с</u> вредни връзки, изпратени от измамни трети страни



Модул 3: Комуникация и съдействие [Е]

Този модул се състои от следните три подмодула. За всеки от тях са включени съответните цели и резултати от обучението.

Определяне на възможности за подкрепа	
Представяне на възможностите за подкрепа и как да ги идентифицирате	Обучаемите ще могат да: <ul style="list-style-type: none"> • <u>Разбират</u> какво означава онлайн подкрепа • <u>Разбират</u> какво представлява разделът с често задавани въпроси • <u>Попълват</u> онлайн формуляри за контакт • <u>Използват</u> видео уроци • <u>Разпознават</u> чатботовете; <u>да знаят</u> как да взаимодействат с тях и да познават ограниченията им • <u>Общуват</u> с човешки представители онлайн • <u>Търсят</u> за информация за контакт в рамките на уебсайтове
И-мейлът като средство за търсене на съдействие	
Въведение за използване на електронна поща за търсене на помощ	Обучаемите ще могат да: <ul style="list-style-type: none"> • <u>Разбират</u> какво представлява електронната поща и кои са нейните компоненти • <u>Познават</u> заплахите, свързани с използването на електронна поща • <u>Се предпазват</u> от заплахи като "фишинг".
Нетикет в онлайн комуникациите	
Запознаване с концепцията за "нетикет" в онлайн комуникацията	Обучаемите ще могат да: <ul style="list-style-type: none"> • <u>Разбират</u> основните правила на "нетикета • <u>Прилагат</u> правилата на нетикета • <u>Се държат</u> като отговорни "нетизени" в интернет • <u>Разпознават</u> онлайн поведение, което се счита за грубо според нетикета

Модул 4: Онлайн плащания [Е]

Този модул се състои от следните четири подмодула. За всеки от тях са включени съответните цели и резултати от обучението.

Въведение в онлайн плащанията	
Запознаване с концепцията, ползите и изискванията за онлайн плащания	Обучаемите ще могат да: <ul style="list-style-type: none"> • <u>Разбират</u> какво представлява онлайн плащането • <u>Знаят</u> за ползите от използването на онлайн плащания • <u>Разбират</u> изискванията за използване на онлайн плащания
Оценка на безопасността на средата за онлайн плащания	
Въведение в оценката на безопасността на средата за онлайн плащания	Обучаемите ще могат да: <ul style="list-style-type: none"> • <u>Идентифицират</u> безопасни и опасни среди за онлайн плащания • <u>Извършват</u> сами оценка на безопасността • <u>Търсят</u> политика/изявление за поверителност



	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Търсят</u> индикатори за сигурен сайт - "https" или катинарче • <u>Проверяват за</u> информация за контакт и правила за връщане на стоки • <u>Проверяват за</u> печати за доверие • <u>Прилагат</u> съвети за безопасност, например <u>четене</u> на отзиви от клиенти, <u>използване</u> на специални карти за плащания, <u>актуализиране</u> на антивирусния софтуер
Въвеждане на лична информация	
Запознаване с различните етапи на онлайн покупката	Обучаемите ще могат да: <ul style="list-style-type: none"> • <u>Разбират</u> концепцията за пазарска кошница (известна още като количка) • <u>Се отписват</u> като гости • <u>Познават</u> разликата между адрес за фактуриране и адрес за изпращане/доставка • <u>Въвеждат</u> информация за кредитната си карта
Традиционни методи за плащане и методи за удостоверяване	
Въведение в най-популярните онлайн плащания	Обучаемите ще могат да: <ul style="list-style-type: none"> - да разбират концепцията за онлайн метод на плащане - Да разберат как работят различните методи за плащане, например Раурал, предплатени карти, онлайн банков превод - Да разберат понятието "плащане при доставка". • - Да използват метода за удостоверяване "двуфакторно удостоверяване".

Модул 5 – Електронно правителство и услуги за гражданите[A]

Този модул се състои от следните четири подмодула. За всеки от тях са включени съответните цели и резултати от обучението.

Какво е електронното правителство?	
Въведения в концепцията за електронно правителство	Обучаемите ще могат да: <ul style="list-style-type: none"> • <u>Разбират</u> концепцията и целта на електронното правителство • <u>Разберат</u> защо електронното правителство е полезно
Видовете услуги на електронното правителство и как да ги открият	
Въведение в някои основни услуги на електронното правителство и примери за това как се намират онлайн	Обучаемите ще могат да: <ul style="list-style-type: none"> • <u>Разбират</u> четирите различни вида услуги на електронното правителство • <u>Се запознават</u> с най-често срещаните действия, свързани с електронното управление
Услуги на електронното правителство със свободен достъп	
Въведение в услугите на електронното правителство със свободен достъп	Обучаемите ще могат да: <ul style="list-style-type: none"> • <u>Разбират</u> понятията за електронни административни услуги със свободен и затворен достъп и <u>да правят разлика</u> между тях • <u>Познават</u> идентификаторите, които се изискват за някои от най-често използваните електронни административни услуги със свободен достъп в Обединеното кралство, както и агенциите/отделите, които ги предоставят



	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Знаят как да използват</u> онлайн услугата за облагане на автомобил с данък
Регистриране и използване на услуга на електронното правителство със затворен достъп	
Въведение в услугите на електронното правителство със затворен достъп	<p>Обучаемите ще могат да:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Задълбочат</u> знанията си за цифровата идентичност • <u>Познават</u> редица методи за регистрация за услуги на електронното правителство със затворен достъп • <u>Бъдат наясно</u> с най-натоварените уебсайтове на централното правителство на Обединеното кралство и с някои от предлаганите от тях услуги със затворен достъп. • <u>Знаят как да</u> се регистрират за потребителски идентификатор на правителствен портал и да проучат лична данъчна сметка

Модул 6 – Електронна търговия [A]

Този модул се състои от три подмодула и финален тест, както е описано по-долу. За всеки от тях са включени съответните цели и резултати от обучението.

Какво е електронна търговия?	
Въведения в концепцията за електронна търговия	<p>Обучаемите ще могат да:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Придобият</u> основни познания за това какво представлява електронната търговия • <u>Се запознаят</u> с предимствата на електронната търговия • <u>Се запознаят</u> с различните видове електронна търговия
Структури и функции на онлайн пазаруването	
Запознаване със структурните и функционалните елементи на онлайн магазините	<p>Обучаемите ще могат да:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Различават</u> обикновен уебсайт от онлайн магазин • <u>Навигират</u> в онлайн магазин • <u>Добавят</u> продукти в количката за пазаруване • <u>Се регистрират</u> и да плащат за онлайн покупка.
Какво да вземем предвид, когато пазаруваме онлайн	
Въведение във важни аспекти, свързани с онлайн пазаруването	<p>Обучаемите ще могат да:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Разпознават</u> печатите за одобрение • <u>Пазаруват</u> онлайн като гост или като регистриран потребител • <u>Проверяват и използват</u> правилата за връщане на стоки • <u>Проверяват</u> страната на произход на онлайн магазина
Тест за електронна търговия: Проверете знанията си	
Викторина, насочена към директно прилагане на усвоените знания	<p>Учениците ще могат да <u>отговорят</u> правилно на следните въпроси:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Какво е онлайн магазин? • Какво представлява количката за пазаруване в онлайн магазин? • Сигурно ли е купуването онлайн? • Могат ли да се купуват стоки онлайн анонимно? • Могат ли да се купуват стоки онлайн като гост?



V Стимулиране на участието на обучаемите в онлайн курса My e-Start

Предимства на онлайн курса

Един от най-важните аспекти е гъвкавостта по отношение на времето и пространството. Достъпът до учебното съдържание може да бъде осъществен от всяко място и по всяко време. Всеки човек има своя собствена скорост на учене. По-специално, тема като услугите на електронното правителство може да изисква малко повече време, за да се придобият необходимите знания, особено за напълно начинаещите. Въпреки това целта тук е да се помогне на учащите да затвърдят цифровите си умения по такъв начин, че да могат да се справят сами с онлайн света.

Бъдещето е пряко свързано с цифровата идентичност и онлайн услугите. Това са важни области за фокус на хората, които понастоящем не са уверени в използването на интернет. Целта на курса е да предостави основни познания за това как потребителите могат да навигират в интернет и за какви неща трябва да внимават. Онлайн курсът, който е разделен на 6 модула, предоставя идеален преглед, който да помогне на учащите да придобият цифрови умения.

Онлайн курсът My e-Start и неговото съдържание са свободно достъпни. Той предлага на потребителите възможност да се връщат към съдържанието отново и отново, за да могат да утвърдят вече наученото. Модулите са написани на прост език. За допълнително установяване и поддържане на напредъка и мотивацията те включват и практически упражнения, както и примери и интерактивни елементи, с които обучаемите се ангажират.



VI Подходи за смесено обучение

Цифровият свят се развива от дълго време, но пандемията COVID-19 значително ускори това. Последните две години бяха направени значителни стъпки в областта на цифровото обучение. Макар дигиталният подход обикновено да се свързва с по-младото поколение, което продължава да израства с него, той е важен метод за повишаване на цифровите компетентности на по-възрастното население и за създаване на цифрово приобщаване. Умението да се използват информационни и комуникационни технологии (ИКТ) е не само от съществено значение за много области на живота, но и дава възможност на хората да подобрят социалните си връзки. Сред по-възрастното поколение се наблюдава голямо желание за активно учене, което ще подобри качеството им на живот. В тази насока сме посочили някои от основните аспекти, които трябва да се вземат предвид, подпомагайки осигуряването на качествено обучение за по-възрастното население (Gonzalez et al 2015, 3):

- Мотивация
- Опит
- Нужди
- Концепция за себе си
- Ориентираност към учене

Някои фактори могат да повлияят на начина, по който възрастните учат, и стратегиите за учене трябва да бъдат адаптирани към тях. Тези фактори могат да включват:

- Физическа и умствена способност
- Загуба на памет
- Спад на когнитивните способности
- Жизнен опит

За да се осигури оптимална среда за учене, която е в известен тандем с модернизацията, би било полезно да се комбинират методите на учене между нещо познато и нещо ново.

"Смесеното обучение е начин на учене, който съчетава традиционните уроци в класната стая с уроци, които използват компютърни технологии и могат да се провеждат по интернет." (Cambridge Dictionary online, 4). Този метод съчетава най-добрите аспекти на двата свята на обучението: традиционното присъствено класно занятие и съвременния цифров подход на обучение. Той изпълнява опита за намиране на метод на обучение, който придава модерен дъх на нещо познато.

Представяме ви преглед на предимствата на смесеното обучение:

- То не зависи от време или място
- Използва набор от различни инструменти и методи за обучение
- Ползва се от възможността за практика – чрез симулации на казуси и виртуално използване на знания
- Предразполага към спестяване на разходи



- Има гъвкавост в адаптирането на плана за преподаване и избора на допълнителни средства за обучение

Концепция и ползи

Като се използват основните аспекти от Gonzalez et al 2015 (3) за осигуряване на качеството на обучението, могат да се отделят 4 важни цели (Tennant et al, 2015, 5; Tsai et al, 2015, 6):

- **Полезност на ученето** – Личните и социалните потребности са една от основните причини за мотивация на възрастните хора (Callahan et al, 2003). Тяхната мотивация за учене идва по-скоро от развитието на качеството им на живот, отколкото от работните цели.
- **Кооперативност и сътрудничество** – За по-възрастните учащи разбирането на техните нужди и фокусът върху работата в екип са от съществено значение за създаването на положителна учебна среда, която може да бъде допълнително подобрена с проактивни учебни дейности.
- **Насърчаване на социалното приобщаване** – придобитите знания трябва да дадат възможност на възрастните хора да разширят каналите за комуникация със своите близки или далечни роднини и приятели с помощта на интернет.
- **Насърчаване на автономността** – възрастните хора трябва да бъдат главните действащи лица в обучението си. За тази цел съдържанието трябва да бъде разработено, като се вземат предвид стиловете на учене, интересите и очакванията на възрастните хора.

Горепосоченото трябва да осигури концептуалната рамка за модела на обучение. Според Wlodkowski и Ginsberg (2017, 7) основният елемент, който определя процеса на учене, е мотивацията, която може да бъде направлявана от структурата на уроците и най-вече от самия учител. Учителят може да балансира между новата информация и способността за учене на учениците, както и да поддържа и повишава мотивацията, като се адаптира към техните нужди. По-възрастните хора са склонни да нямат увереност в способностите си да разбират и използват технологиите и в резултат на това често се чувстват несигурни, обезкуражени и стресирани, когато използват технологиите (Laguna and Babcock, 1997, 8). Много е важно новоусвоената информация да се интегрира в ежедневието, напр. използването на интернет за търсене на адрес.

Обучение „лице в лице“ по време на клас

Възрастните хора често искат да запазят достъпа си до обучението лице в лице – за да могат да поискат помощ, когато е необходимо, за да се възползват от груповото обучение и работата в екип, както и от усещането, че "заедно можем да се справим". Социалната свързаност, която този вид обучение предлага, е много важна. В този контекст те могат да споделят своите тревоги, нужди и проблеми с другите. Учителят играе важна роля тук – негово задължение е да насочва по-възрастните ученици и да отговаря на техните нужди.

Система за управление на обучението (LMS)

Според национално проучване (Harrison Interactive, 2012, 9) най-използваната технология в ежедневието на възрастното поколение са електронните книги. Съществуват много изгодни технологични характеристики, като например регулируеми размери на текста, които могат да се съобразят с много общи ограничения, свързани с възрастта (Jochems et al, 2012, 10).

Системата за управление на обучението (LMS), като например платформата за обучение Moodle, може да се разглежда като усъвършенствана версия на електронна книга. Тя може да се използва като допълнителен помощен инструмент, в който учащите могат да получат нова информация и да разполагат с място за използване/промяна на новите знания, или да могат да



учат сами със собствено темпо. Някои аспекти вече ще са познати на по-възрастните хора, напр. получаването на информация, както биха го получили от една книга. Други аспекти предвиждат нуждата от запознаване, но са полезни за подобряване или допълване на системата за обучение като допълнителен инструмент.

Общи съвети за преподаване на възрастни хора

1. **Осигурявайте ръководена практика с обратна връзка** – по този начин учителите могат по-добре да дадат възможност и да мотивират учащите да разширяват знанията си и да упражняват уменията си самостоятелно.
2. **Осигурявайте място за грешки** – ученето от грешки е по-ефективно! Примерите от реалния живот и възможността учащите да ги свържат с учебния материал, както и да се поучат от своите собствени са от изключителна важност.
3. **Осигурявайте допълнително време** – скоростта на обработване на нови знания е когнитивен ефект, който се влияе от възрастта. Поддържайте новата информация кратка и подсигурете новите знания с практика (напр. тестове) или активно участие (напр. във виртуална реалност или дейност на живо). Свободното време може да се използва и за групови дискусии, кръгове от въпроси, игри и други дейности, които предразполагат към усвояването на учебния материал.
4. **Информация в писмен вид** – дайте възможност на възрастните хора да получават нова информация в писмен вид, за да могат да учат и със собствено темпо. Можете да използвате и нагледни материали в писмена форма, за да подсилвате информацията → когнитивна карта.

Пример

В контекста на проекта "My e-Start" един възможен подход за смесено обучение би могъл да бъде следният:

1. **Среща лице в лице:**
Курсът започва със среща лице в лице. Някои по-възрастни учащи може да се затруднят с някои технически стъпки, ако първата сесия се проведе онлайн. За да се избегне това – и за да се създаде по-лично усещане, сесията лице в лице е най-добрият избор на този етап. На тази сесия могат да се обсъдят важни въпроси и изисквания, като например график, регистрация на платформата, съдържание на курса и структура на платформата, цели на обучението и др.
2. **Фаза на самообучение:**
След изясняване на най-важните въпроси и детайли по време на личната сесия, участниците могат да работят индивидуално по модулите.
3. **Онлайн среща:**
Тук обучителите имат възможност да проведат онлайн сесия след всеки модул или след всички 6 модула, за да съберат обратна връзка и да отговорят на останалите въпроси, свързани с учебното съдържание. Тази сесия може да бъде структурирана по интерактивен начин, насърчавайки обмена между участниците.

Допълнителна литература

Ако желаете да задълбочите темата, можете да започнете с блога на Educause Review за 2020г. "6 модела за смесено предоставяне на синхронни и асинхронни онлайн курсове". (7 минутно



четене; последно свързване на 16/08/2022; налично на: <https://er.educause.edu/blogs/2020/8/6-models-for-blended-synchronous-and-asynchronous-online-course-delivery>).



VII Интегриране на обучението лице в лице

Този раздел от ръководството има за цел да ви подпомогне да интегрирате онлайн курса My e-Start в присъствени занятия с обучаеми, които желаят да развият основни цифрови умения.

Като отчитаме предизвикателството пред преподавателите да осъществят тази интеграция, ние сме подготвили серия от ресурси, които да се използват с групи обучаеми по време на обучението лице в лице. Те включват бележки за обучители (които следват в този раздел), както и съответните слайдове на PowerPoint и в някои случаи – раздадени материали.

Този раздел и свързаните с него слайдове/информационни материали се състои от:

- **Въведение в курса:**
 - Да бъдеш онлайн
 - Курсът My e-Start
- **Ресурси за начално ниво** – тези ресурси са предназначени за начинаещи ученици в интернет и включват:
 - Как се влиза онлайн
 - Какво е необходимо за достъп до интернет – инфраструктура
 - Настройка – включване и влизане в компютъра; свързване и влизане в интернет; работа в "табове"
- **Достъп до онлайн курса My e-Start** – влизане в платформата на курса; регистрация и подготовка за курса
- **Ресурси за обобщение** – този раздел има за цел да ви предостави ресурси, които да използвате с обучаемите, които завършват всеки от тези модули на онлайн курса:
 - Модул 1: Браузване, търсене и намиране на информация
 - Модул 2: Безопасност, сигурност и цифрова идентичност
 - Модул 3: Комуникация и съдействие
 - Модул 4: Онлайн плащания
 - Модул 5: Електронно правителство и граждански услуги
 - Модул 6: Електронна търговия

Ресурсите, от които ще се нуждаете за предоставянето на услугата "лице в лице", са следните:

- компютър на водещия с достъп до интернет и свързан проектор/екран
- компютри на обучаемите с достъп до интернет (препоръчително за всеки обучаем)
- потребителски имена и пароли за използване на компютрите/мрежата/интернета (всеки обучаем е препоръчително да има такива)
- бяла дъска/флипчарт и химикалки за пленарно заседание с въпроси/задачи за размисъл
- настоящото Ръководство за обучители, раздел (VII)
- съответните слайдове (**имената на PowerPoint файловете са определени във всеки подраздел**)
- съответните разпечатки за раздаване - достатъчни по 1 за всеки обучаем (навсякъде, където **са определени имената на файловете, в някои подраздели**)



Въведение в курса

За тази подсекция ще ви трябват следните ресурси

- PowerPoint презентацията „Слайдове за Обучители – VII Въведение & Начално ниво.pptx“

Онлайн присъствие



Въведение на учителя: Слайдове 4-6



Бележки за учителя: Преди да се потопите в електронния курс е полезно да запознаете обучаемите с някои основни понятия за света на интернет. Можете да започнете с широко определение за Интернет и какво означава да си онлайн – вижте слайдове 5 и 6.

Курсът My e-Start



Въведение на учителя: Слайдове 7-10



Бележки за учителя: Като използвате слайд 8, обяснете на класа какви са общите цели на курса My e-Start, за да имат ясна представа какво да очакват от тези уроци.

Цялостната идея на тези провеждания лице в лице е да:

- Подпомогнат обучаемите в развитието на основни цифрови умения
- Напътстват и подкрепят с познания и инструменти обучаемите, за да се чувстват уверени в навигирането в онлайн света
- Покаже на обучаемите как да използват услугите на електронното правителство и електронната търговия

В края на тези сесии обучаемите могат да достигнат ефективно ниво на **цифрова независимост**.

Продължаваме нататък, на слайд 9 са описани ресурсите, които са предоставени в рамките на проекта My e-Start, и как учащите могат да ги използват, за да подобрят цифровите си умения.



Въведение на учителя: Слайд 10





Бележки за учителя: Въз основа на програмния план, който сте разработили за вашия клас, можете да коригирате този слайд, за да съответства по-добре на него. Целта му е да даде точна представа на обучаемите за графика на сесиите и за това какво ще се разглежда във всяка сесия. Таблицата е ориентировъчна и трябва да се адаптира в зависимост от наличните ресурси, целевата група обучаеми и техните дигитални нужди, както и от броя на обучаемите.

Темата на **Сесия 1 "Въведение: основните неща за влизане в интернет; представяне и достъп до онлайн курса My e-Start"** се отнася до тези първи три подраздела: Въведение в курса; ресурси за начално ниво; достъп до онлайн курса My e-Start.

Сесиите от 2 до 7 ще обхванат всички модули, налични в платформата, които можете да разгледате заедно с класа по време на сесиите в рамките на предпочитания от вас смесен подход. Например, всяка сесия може да служи като общ преглед на всеки модул, по който учащите могат да работят в свободното си време и да се връщат при вас за въпроси и разяснения или да търсят допълнителна подкрепа. В този случай можете съответно да съкратите продължителността на всяка сесия. Препоръчваме ви да използвате **Раздел VII "Ресурси за приложение"** от **Ръководството за учители** за подкрепа на всеки модул, както и придружаващите го слайдове (PowerPoint), осигуряващи общ преглед и дейности за затвърждаване, разширяване и отразяване на техните умения и знания.

В края на последното занятие предлагаме да се даде възможност на обучаемите да обсъдят какво са научили, какво е било най-голямото предизвикателство за тях и от какво се нуждаят, за да развият своите умения в областта на цифровата грамотност след края на курса.



Въведение на учителя: Слайд 11



Бележки за учителя: Ако сте избрали смесен подход за обучение лице в лице с акцент върху самостоятелното учене, обяснете това на класа и съответно коригирайте слайд 11.

Ресурси за начално ниво

За тази подсекция ще ви трябват следните ресурси:

- Продължаване с PowerPoint презентацията [Слайдове за Учители – Въведение и Начално ниво.pptx](#)



- брошурата "*Ръководство за работа в няколко раздела*" - достатъчна за 1 брой за всеки учащ

Как да влезем онлайн



Въведение на учителя: Слайдове 12-13



Бележки за учителя:

Със слайд 13 запознавате обучаемите с това, което ще бъде разгледано по време на първата сесия лице в лице, за да ги подкрепите в постигането на целите, представени в слайд 8.

Какво е нужно за достъп до интернет? – Инфраструктура



Въведение на учителя: Слайд 14



Бележки за учителя: Основното изискване за успешното провеждане на тези сесии е всеки обучаем да има достъп до устройство, свързано с интернет. В класната стая, за да се осигури еднаквост на указанията, е идеално всеки учащ да има достъп до компютър или лаптоп. Когато това не е възможно, може да е достатъчно използването на таблети или по-малко от един компютър/лаптоп на човек. Използването на смартфони за тези сесии "лице в лице" вероятно ще направи провеждането им по-трудно за вас по отношение на подпомагането на обучаемите поради малките им екрани и по-бавната им навигация в страниците.

Настройване

Включване на вашия компютър



Въведение на учителя: Слайдове 15-17



Бележки за учителя: Със слайд 16 ги запознавате с това как да включат устройството, което използват по време на тази сесия за обучение – ще трябва да им дадете съответните конкретни указания/помощ; по-долу са дадени насоки за по-общ изказ, докато показвате слайда:



- Включване на компютъра
 - Бутонът за включване често е обозначен с един и същ символ на всички компютри.
 - Обикновено се намира в предната част на кутията на настолния компютър; при лаптопа често се намира в горната част на клавиатурата; кажете им къде се намира на устройствата, които използват за сесията.
- Включване на монитора
 - Ако използвате лаптопи, мониторът ще се включи с пускането им; ако използвате настолни компютри...
 - Бутонът за включване/изключване на монитора трябва да прилича на бутона за включване на компютъра.

Влизане в компютъра



Въведение на учителя: Слайд 17



Бележки за учителя: с този слайд ги запознавате с това как да влязат в устройството, което използват по време на тази сесия за обучение – ще трябва съответно да им дадете конкретни указания/помощ; по-долу са дадени насоки за обучение, докато показвате слайда:

- Често се налага да въвеждате потребителско име и парола, след като включите компютъра си. Това се нарича влизане в компютъра (*логване*).
- Това е полезно, когато няколко души използват един и същи компютър, и гарантира, че само вие имате достъп до вашата информация.
- Тук посочете потребителското име и паролата, които всеки обучаем ще трябва да използва за сесията, след което:
 - ги помолете да ги въведат, както е показано на слайда
 - подчертайте, че паролата е с *малки и големи букви*
 - обикаляйте стаята и помагайте, ако е необходимо

Свързване с интернет



Въведение на учителя: Слайд 18



Бележки за учителя: След като включите компютъра и влезете в системата, е важно всички обучаеми да имат достъп до интернет. Напътствайте учащите през дейността в този слайд и им оказвайте подкрепа, когато е необходимо.





Бележки по дейността:

- разкажете както на слайд 18
- обикаляйте и помагайте, ако е необходимо, докато всички се свържат
- наблюдавайте дали всеки обучаем:
 - знае към коя мрежа трябва да се свърже
 - има достъп до паролата, която е ясно написана и видима за него
 - знае, че паролата може да бъде дълга, кратка, с цифри и азбучни знаци, малки или големи букви

Влизане в интернет



Въведение на учителя:

- За онлайн курса My e-Start **горещо препоръчваме на обучаващите се да използват Chrome**: така че това, което ще видят, да отговаря най-точно на съдържанието на курса; Chrome е най-разпространеният браузър по пазарен дял.
- Ако желаете, можете да изрежете изображението на Слайд 19, за да покажете само браузъра, който ще използвате - или просто им кажете кой да търсят



Въведение на учителя: Слайд 19

[ДАННИ/ИЗТОЧНИК: Браузери [по употреба \(пазарен дял през април, 2021, Global Stats\)](#): Chrome (Google, 64%); Safari (на Apple устройства, 19%); Firefox (Mozilla, 4%); Samsung Internet (3%); Edge (Windows устройства, 3%)]



Бележки за учителя: предлагаме следното разяснение към обучаемите

- Първо, ще трябва да отворите **браузър** (уеб браузър) – браузърът е компютърна програма, която се използва за влизане в **интернет** и преминаване през различни **уебсайтове**.
- Браузърът, който използвате, зависи от устройството, което използвате, но всички те са много сходни.
- Това са някои от най-често срещаните примери за браузери – Google, Firefox, Safari Edge



Въведение на учителя: Слайд 20



Бележки по дейността:

- разкажете, както е показано на слайд 20 – казвате им кой браузър да използват
- помагайте, където е необходимо, докато обучаемите следват инструкциите



Работа в „Табове“



Въведение на учителя: Слайдове 21-24



Бележки за учителя: разказвайте както е по слайдовете



Въведение на учителя: Слайд 24



Бележки за учителя: разказвайте както е по слайдовете и след това предайте брошурата „*Наръчник за работа с няколко табове*“ в приготвление за следващия слайд



Въведение на учителя: Слайд 25



Бележки по дейността:

- разказвайте както е описано в слайд 25
- оказвайте съдействие, където е необходимо
- наблюдавайте всеки обучаем да може да:
 - i. отваря нови табове
 - ii. превключва между табове
 - iii. да затвори до 2 оставащи раздела – първоначалният раздел (вероятно това е определената от устройството начална страница, например на вашата организация или на Google!) плюс още един

Достъп до онлайн курса My e-Start

За тази подсекция ще ви трябват следните ресурси:

- PowerPoint презентацията „Слайдове за Учители – VII Въведение & Начално ниво.pptx
- Брошурата „Ръководство за курса – Как да използваме онлайн курса My e-Start“ – достатъчен е един брой за всеки обучаем





Въведение на учителя: Слайдове 26-28



Бележки по дейността:

- разкажете, както е показано на слайд 27
- оказвайте съдействие, ако е необходимо
- след това раздайте *Наръчник на курса – Как да използвате онлайн курса My e-Start*, в готовност за следващия слайд



Въведение на учителя: Слайд 28



Бележки по дейността:

- разкажете, както е посочено в слайд 28
- обикаляйте и помагайте, ако е необходимо, като следите дали всеки ученик:
 - се е регистрирал и влязъл успешно в платформата (раздели 1 и 2)
 - е добавил курса за своя език/държава и може да влезе в модул 1 (раздел 4)
 - може да се върне на началната страница от даден модул (раздел 4)
 - след като е добавил своя курс, от началната страница може да използва лявото меню, за да навигира обратно в своя курс
 - се е запознал с информацията за видеоклиповете, иконите, тестовете и речника



Ресурси за приложение

Предварителни изисквания

Преди да започнете да използвате която и да е от изброените по-долу сесии, трябва да сте провели предишна сесия, включваща следните теми (от по-рано в раздел VII):

- Въведение в курса
- Ресурси за начално ниво
 - Как да влезем онлайн
 - Какво е необходимо за достъп до интернет – инфраструктура
 - Настройване:
 - включване и влизане (*логване*) в компютъра
 - свързване и влизане в интернет
 - работа в „Табове“
- Достъп до онлайн курса My e-Start

Последователност

Силно се препоръчва:

- **Модулите** да се предоставят на всички обучаеми по ред.

Подход

За всеки модул ресурсите са разделени на 4 части – всяка от тях може да се използва преди, по време или след като групата ви от обучаеми завърши съответния модул от онлайн курса.

Разделите са описани тук:

- **Въвеждане:** използва се преди обучаемите да влязат в онлайн режим, за да се представи модулът и да им се каже как да получат достъп до онлайн модула.
- **Затвърждаване:** слайдовете "*Допълнително практикуване на наученото*"
 - могат да бъдат използвани (напр. посочени на екрана) по време на сесията лице в лице – когато отделни обучаеми приключат онлайн модула и сте установили, че имат нужда от още насоки и практика на същото ниво, насочете ги към тях.
 - като алтернатива, слайдовете могат да бъдат разпечатани и да бъдат раздадени като материали на обучаемите, за да се упражняват преди сесията за следващия модул.
- **Надграждане:** "*Деятности за надграждане на обучението*" и "*Изследване за надграждане на обучението*".
 - могат да бъдат използвани (напр. посочени на екрана) по време на сесията ви лице в лице – когато отделни обучаеми завършат онлайн модула и сте установили, че лесно са изпълнили задачите в модула и имат нужда от повече предизвикателства, докато другите завършват модула, насочете ги към тях.
 - като алтернатива, слайдовете могат да бъдат разпечатани и да бъдат раздадени като материали на обучаемите, за да се упражняват преди сесията за следващия модул.
- **Размисъл:** слайд/ове с въпроси за проверка на знанията – те могат да се използват за целия клас или за работа по двойки/групи, и след това да се обединят като клас в пленарна зала.



Модул 1: Браузване, търсене и намиране на информация

Обобщителните ресурси за този модул се състоят от това, което следва в този документ, както и набор от съответните слайдове на PowerPoint (*Слайдове за обучители - VII, Модул 1.pptx*).

Силно препоръчително е обучаемите да имат на разположение следните информационни материали от предишната сесия:

- *Ръководство за работа в няколко раздела*
- *Ръководство за курса – Как да използвате онлайн курса My e-Start*

Бележка по отношение на раздел "Размисъл" и придружаващия го слайд с въпроси за проверка на знанията:

- слайдът е настроен така, че във всеки един момент на екрана да има само един въпрос, т.е., когато кликнете, се появява следващият въпрос, а всички предходни въпроси изчезват; това е така, за да можете да зададете един въпрос на целия клас и да поискате отговори, преди да преминете към следващия въпрос.
- Ако предпочитате да поставите всички въпроси, за да работят обучаемите по тях (например самостоятелно или по двойки), и след това да обсъдите резултатите в пленарна зала, просто премахнете всички анимации.

В разделите по-долу са представени бележки на обучителите, в които допълнително се предлага как можете да използвате този ресурс, за да интегрирате и подобрите онлайн курса в контекста на присъствените занятия.

Въведение



Въведение на учителя: слайдове 1-5



Бележки за учителя: разкажете според слайдовете, за да представите модула, неговите цели, задачи и съдържание.



Въведение на учителя: слайд 6



Бележки за учителя:

- разкажете според слайд 6
- оставете екрана и помагайте, ако е необходимо



Затвърждаване



Въведение на учителя: слайдове 7-9



Бележки за учителя: покажете, както е изписано, след което:

- **Дейност 1:**
 - *Обосновка:* повече практика в навигирането в рамките на един и същ уебсайт (използване на компоненти на страницата и прозореца, като менюта, връзки, ленти за превъртане и т.н.), за да се намери конкретна информация/отговори
 - *Хубаво е да:* наблюдавате класа и да помагате, където е необходимо
 - *Отговори [и съвети]:*
 - Германия; Великобритания; България; Австрия; Кипър [6 партньори, но само 5 държави – двама от партньорите са в Германия!]
 - Сара Уайлд [Те ще трябва да намерят **новината "Транснационални резултати от изследвания"**, след което да кликнат върху връзката, за да отворят доклада – отговорът е само на страница 2. Накарайте ги да го намерят сега - ако не са го направили в началото!]
- **Дейност 2:**
 - *Обосновка:* затвърждение на уменията за
 - използване на разнообразни функции на страницата (например текстови полета, полета за отметка, падащи менюта, филтри, диапазони, радио бутони и др.)
 - търсене на специфична информация в собствен/сравнителен сайт (за разлика от общата търсачка)
 - *Хубаво е да:* наблюдавате класа и да помагате, където е необходимо
 - *Проверки, които можете да извършите:*
 - дали изходящият им полет ще ги отведе дотам, за да използват най-добре петъчния ден – но какво е въздействието върху разходите?
 - дали обратният полет е 2 дни по-късно, т.е. в неделя, и дали се използва най-добре последният ден, но какво е въздействието върху разходите? Поговорете с обучаемите за директни/непосредствени полети/влакове
 - че са избрали най-доброто налично летище (напр. време за пътуване с експресен влак до центъра на Лондон: Хийтроу 15 мин; летище Сити 22 мин; Лутън 24 мин; Гетуик 30 мин; Станстед 47 мин)
 - забелязали ли са/решили ли са дали да изберат директни/непосредствени полети/влакове
- **Дейност 3:**
 - *Обосновка:* затвърждаване на уменията за използване на търсачка – т.е. без да е даден уеб адрес, от който да се започне!
 - *Хубаво е да:* наблюдавате класа и да помагате, където е необходимо
 - *Проверки и съвети:*
 - Учащите спомнят ли си значението на спонсорираните (рекламни) резултати от търсенето в горната част на страницата
 - ресторанти: освен картата на Google с обозначени/изброени ресторанти, трябва да се появят и уебсайтове като тези -



<https://www.coventgarden.london/eat/restaurants;>
[https://www.tripadvisor.co.uk/Restaurants-g186338-zfn7235709-London_England.html;](https://www.tripadvisor.co.uk/Restaurants-g186338-zfn7235709-London_England.html)
<https://www.opentable.co.uk/landmark/restaurants-near-covent-garden-station>

- Метро: ако се затрудняват, при търсене като "London tube planning" трябва да се появи резултатът на Transport for London
<https://tfl.gov.uk/plan-a-journey>

Надграждане



Въведение на учителя: слайдове 10-12



Бележки за учителя: покажете, както се вижда по слайдовете, след което:

- ако имате *необходимост*, ето някои предложения за Дейност 1:
 - за специфично търсене на дума: забележителност в Лондон „палас“
 - за изключение на дума: забележителност в Лондон -музей

Размисъл



Въведение на учителя: слайдове 13-14



Записки на учителя:

- *Подход*, който можете да изберете:
 - Както беше обсъдено по-рано, тези слайдове са подготвени така, че във всеки един момент на екрана да има само един въпрос – т.е. когато кликнете, се появява следващият въпрос, докато всички предходни изчезват; това е така, за да можете да зададете един въпрос на класа и да поискате отговори, преди да преминете към следващия въпрос.
 - Ако предпочитате да поставите всички въпроси, върху които обучаемите да работят (например самостоятелно или по двойки), и след това да обсъдите резултатите в пленарна зала, просто премахнете всички анимации.
- *Отговори*, които искате да извлечете и утвърдите (по номер на въпроса)
 - 1 Когато преминете с мишката над него, показалецът ще се промени – обикновено от формата на стрелка към формата на ръка.
 - 2 Поставете курсора на мишката върху връзката и погледнете в долната част на прозореца на брауъра – там ще видите в малък текст с адреса на страницата, към която ще ви отведе връзката [можете да ги помолите да ви покажат пример].
 - 3 Ако става въпрос за същия уебсайт, адресът на връзката ще започва с името на домейна на този сайт; ако не е така, връзката ще ви отведе до друг сайт; можете да им покажете примери, като:



- на <https://my-estart.eu/partners>, CATRO лого хиперлинкът е външен (към catrobg.com)
 - на <https://my-estart.eu/news>, ПЪРВИЯТ хиперлинк на информационния бюлетин е вътрешен (my-estart.eu/first-newsletter)
- 4 Отговори, като например: кликнете върху бутона "Назад"; логото на страницата може да е връзка към началната страница; в менюто на сайта може да има връзка "Начало". Някой може да е научил и за „следите на трохите“ – но това не е включено в модула, така че не го очаквайте от тях.
 - 5 Отметки - накарайте ги да ви покажат къде се намира звездата за отметки в прозореца на браузъра
 - 6 В повечето търсачки (напр. Google, Bing, yahoo) пред резултата/резултатите се появява "Ad" или "Ads"; понякога се изписва "sponsored", но и двете означават едно и също нещо
 - 7 Показатели за надеждност, като:
 - Проверете името на домейна. Изглежда ли надеждно? Има някои уебсайтове, които използват известни имена като част от името на домейна си, въпреки че не са собственост на тази организация/компания/марка или не са свързани с нея (www.cheap-ipads.net, discount-rolexes.org).
 - Потърсете иконата за защитен сайт – помолете обучаемите да ви покажат къде се намира тя на уебсайта
 - Достоверна ли е информацията? Гръмки твърдения; цени, които са твърде добри, за да са истина
 - Колко добър е уебсайтът: качество на езика (правопис/граматика); има ли информация за контакт (телефон, електронна поща, адрес) – всеки сайт, който продава продукти/услуги, трябва да има и физически адрес



Модул 2: Безопасност, Сигурност и Цифрова идентичност

Предварителни изисквания

Преди да се възползвате от ресурсите, предлагани в рамките на този модул, е препоръчително да сте изпълнили модули 1-5.

Подход към модула

Ресурсите за приложение на този модул се състоят от това, което следва в този документ, плюс набор от съответните слайдове на PowerPoint (*Слайдове за Обучителите – VII, Модул 2.pptx*).

Бележка по отношение на раздела "Размисъл" и придружаващия го слайд с въпроси за проверка на усвояването:

- слайдът е настроен така, че във всеки един момент на екрана да има само един въпрос, т.е. при щракване се появява следващият въпрос, а всички предходни въпроси изчезват; това е така, за да можете да зададете един въпрос на целия клас и да поискате отговори, преди да преминете към следващия въпрос.
- Ако предпочитате да поставите всички въпроси, за да работят по тях (например самостоятелно или по двойки), и след това да обобщите резултатите, просто премахнете всичките анимации.

В разделите по-долу са представени бележки за обучителите, в които допълнително се предлага как можете да използвате тези ресурси, за да интегрирате и подобрите онлайн курса в контекста на присъствените занятия.

Въведение



Въведение на учителя: слайдове 1-4



Записки на учителя: разкажете, както е показано на слайдовете, за да представите модула, неговите цели и съдържание.



Въведение на учителя: слайд 5



Записки на учителя:

- Разкажете, както е показано на слайд 5
- Оставете екрана, обикаляйте и помагайте, където е необходимо



Затвърждаване



Въведение на учителя: слайдове 6-8



Записки на учителя: слайд 7

- **Дейност 1:**

- *Обосновка:* Разпознаване на разликите между различните прозорци на брауъра, както и на границите и разликите между различните влизания в системата.
- *Трябва да:* изпробвате предварително функционалностите, за да избегнете евентуални усложнения. Това е особено важно, за да се смекчат последиците от бързото преминаване на обучаемия през инструкциите/действията – така че да сте подготвени за това, с което той се сблъсква.
- *Проверки и съвети:* Съществува голямо разнообразие от брауъри. Разгледайте как да стигнете до бутона "инкогнито" в различните брауъри. Или посочете конкретен брауър за всички.



Записки на учителя: слайд 8

- **Дейност 2:**

- *Обосновка:* Потребителите трябва сами да опитат как може да работи нулирането на паролата.
- *Трябва:* първо да опитате сами тези стъпки, за да можете да отговорите по-бързо на въпросите.
- *Проверки и съвети:* Уведомете участниците, че изискванията и интерфейсът могат да изглеждат различно за всяка платформа. Може предварително да потърсите други платформи (например: Facebook, Google), където се използват същите стъпки, за да посочите някои разлики.

Надграждане



Въведение на учителя: слайдове 9-10



Записки на учителя: кликнете, за да покажете всяка дейност, когато е необходимо, след което:

- **Дейност 1:**

- *Обосновка:* Участниците трябва да имат първия си опит в търсенето на плъгини, особено на рекламни блокери. При това участниците трябва да проучат за какво е полезна дадена приставка.
- *Трябва да:* сте тествали AdBlock преди сесията, за да може да отговорите на въпросите с увереност.



- *Проверки и съвети:* Рекламните блокери са налични за много браузъри. Не забравяйте да споменете, че може да има някои приставки, които не са налични за всички браузъри.



- **Дейност 2:**
 - *Обосновка:* Участниците трябва да имат първоначален опит в достъпа до настройките на браузъра, за да изчистят историята на сърфирането.
 - *Трябва да:* изпробвате сами тези стъпки предварително. Също така, помогнете на участниците по време на това упражнение, ако имат затруднения с намирането на настройките. За това упражнение накарайте всички да използват един и същ браузър.
 - *Проверки и съвети:* Информирайте участниците за това колко дълго се съхраняват тези неща и повторете защо са полезни бисквитките. Може отново активно да демонстрирате как могат да изглеждат бисквитките. Можете да позволите на участниците да изпитат какво се случва, ако изтрият бисквитките на уебсайт, който са посещавали преди.

Размисъл



Въведение на учителя: слайдове 11-12



Записки на учителя:

- *Подход*, който можете да използвате:
 - Както беше обсъдено по-рано, този слайд е създаден така, че само един въпрос да бъде на екрана във всеки един момент – т.е. когато кликнете, се появява следващият въпрос, а всички предходни въпроси изчезват; това е така, за да можете да зададете един въпрос на целия клас и да поискате отговори, преди да преминете към следващия въпрос.
 - ако предпочитате да поставите всички въпроси на учениците (например самостоятелно или по двойки) и след това да обобщите резултатите, просто премахнете всички анимации
- *Отговори*, които искате да извлечете и затвърдите (*по номера на въпроса*)
 - 1 Ако не искате да оставяте твърде много следи в интернет, е полезно често да изтривате историята на браузъра си или дори бисквитките. Това е особено важно, когато споделяте компютъра си с друг човек. Възможно е да запазите парола в браузъра си или да забравите да излезете от дадена платформа.
 - 2 Можете да видите кои места сте посещавали преди. Това също може да бъде полезно – например за проследяване на собствения ви мобилен телефон, ако го загубите. Но вие също така сте постоянно онлайн и вашето движение, адрес, местата, които посещавате, също могат да бъдат проследени. Това може да се използва за различни цели, например за маркетинг.
 - 3 Този въпрос дава възможност на участниците да разкажат за идеите, визията, но и за страховете, които имат по отношение на бъдещето на



технологиите. Има много "за" и "против", така че им дайте възможност да обменят мислите си.

- пример *за*: различните процеси могат да бъдат по-лесни, ако се извършват чрез цифрови самоличности и онлайн – това спестява пари и време;
- пример *против*: цифровите самоличности могат да бъдат хакнати по-лесно



Модул 3: Комуникация и съдействию

Предварителни изисквания

Преди да използвате ресурсите, предлагани в рамките на този модул, се препоръчва:

- да сте изпълнили всички предходни модули
- или най-малко класът да може да:
 - навигира в интернет с поне минимално ниво на увереност
 - поставя конкретна (лична или професионална) задача, която да изпълнява онлайн (например да намери местоположението на предприятие, да намери телефонния номер на фирма за услуги)

Подход към модула

Ресурсите за приложение на този модул се състоят от това, което следва в този документ, плюс набор от съответните слайдове на PowerPoint (*Слайдове за Обучители – VII, Модул 3.pptx*).

Бележка по отношение на раздела "Размисъл" и придружаващия го слайд с въпроси за проверка на усвояването:

- слайдът е настроен така, че във всеки един момент на екрана да има само един въпрос, т.е. при щракване се появява следващият въпрос, а всички предходни въпроси изчезват; това е така, за да можете да зададете един въпрос на целия клас и да поискате отговори, преди да преминете към следващия въпрос
- ако предпочитате да поставите всички въпроси, за да работят по тях (например самостоятелно или по двойки), и след това да обсъдите резултатите в пленарна зала, просто премахнете всички анимации.

В разделите по-долу са представени бележки на обучителите, в които допълнително се предлага как можете да използвате този ресурс, за да интегрирате и подобрите онлайн курса в контекста на присъствените занятия.

Въведение



Въведение на учителя: слайдове 1-5



Записки на учителя: разказвайте според слайдовете, за да представите модула, неговите цели и задачи и съдържание.



Въведение на учителя: слайд 6



Записки на учителя:

- разказвайте, както е посочено в слайд 6
- оставете на екрана – след това обиколете и помогнете, ако е необходимо



Затвърждаване



Въведение на учителя: слайдове 7-8



Записки на учителя: покажете, както е изписано, след което:

- **Дейност 1:**
 - *Обосновка:* потребителите изпробват основна навигация в уебстраница с цел да получат информация, съобразена с техните нужди.
 - *Хубаво е да:* наблюдавате класа и да помагате, където е необходимо
 - *Отговори [и съвети]:*
 - Димитър Златанов
 - Като им изпратите имейл [Те ще трябва да отидат в раздела "Партньори", да идентифицират организацията в България и да прочетат текста, за да открият точката за контакт и начина, по който могат да се свържат с нея]

- **Дейност 2:**
 - *Обосновка:* потребителят търси информация онлайн, за да изпълни ежедневна задача
 - *Хубаво е да:* наблюдавате класа и да помагате, където е необходимо
 - *Отговори [и съвети]:*
 - Възможни отговори: намерете местоположението им и ги посетете физически, за да ги попитате; намерете телефонния им номер и се обадете, за да спестите време от физическото посещение на офиса им; изпратете им имейл; чатете с бот

Надграждане



Въведение на учителя: слайдове 9-10



Записки на учителя: покажете, както е изписано, след което:

- Ако е необходимо в Дейност 1, ето някои предложения за започване на работа:
 - Всеки ученик изготвя имейл, който да изпрати на Димитър от CATRO. Тук те се чувстват насърчени да се върнат към концепцията за нетикет и да я приложат на практика.
 - *Отговор:* Ученикът трябва да копира своя приятел в имейла (полето Сс).





- Ако е необходимо в Дейност 2, ето някои предложения за започване на работа:
 - Помолете учениците да помислят кой вариант биха избрали за комуникация с местната поща и защо?
 - Тази дейност им помага да обмислят защо могат да изберат определен вариант вместо друг, а на вас като учител - да оцените нивото им на увереност да търсят помощ онлайн. Ако те изберат например да посетят пощата, за да попитат за полученото писмо, може би се нуждаят от допълнителни дейности, за да се почувстват уверени, преди да потърсят помощ онлайн.

Размисъл



Въведение на учителя: слайдове 13-14



Записки на учителя:

- *Подход*, който можете да използвате:
 - Както беше обсъдено по-рано, този слайд е създаден така, че във всеки един момент на екрана да има само един въпрос – т.е. когато кликнете, се появява следващият въпрос, а всички предходни изчезват; това е така, за да можете да зададете един въпрос на целия клас и да поискате отговори, преди да преминете към следващия.
 - ако предпочитате да поставите всички въпроси на учениците (например самостоятелно или по двойки) и след това да обобщите резултатите, просто премахнете всички анимации
- *Отговори*, които искате да извлечете и затвърдите (по номера на въпроса)
 - 1 Вежливост при общуване в интернет; въздържане от обидни и оскърбителни коментари; докладване на подозрително поведение/страници/коментари
 - 2 Разстояние, време, енергия, пари, ефективност
 - 3 Въпреки че учениците могат да намерят търсената информация онлайн, това не е същото като действително да я използват, за да задоволят информационните си нужди. Ако класната стая изглежда обезкуражена по отношение на това как да използва Google Maps, може да бъде полезна последваща дейност да се помисли за запознаване с приложението в клас, за да могат да разчитат на него в реалния живот.



Модул 4: Онлайн плащания

Предварителни изисквания

Преди да използвате ресурсите, предлагани в рамките на този модул, се препоръчва:

- да сте изпълнили всички предходни модули
- или, като минимум, класът да може да:
 - да навигира в интернет с поне минимално ниво на увереност
 - си постави конкретна (лична или професионална) задача, която да изпълни онлайн (например да намери местоположението на предприятие или телефонния номер на фирма за услуги)

Подход към Модула

Ресурсите за приложение на за този модул се състоят от това, което следва в този документ, както и набор от съответните слайдове на PowerPoint (*Слайдове за Учителите – VII, Модул 4.pptx*).

Бележка по отношение на раздела "Размисъл" и придружаващия го слайд с въпроси за проверка на усвояването:

- слайдът е е създаден така, че във всеки един момент на екрана да има само един въпрос – т.е. когато кликнете, се появява следващият въпрос, а всички предходни изчезват; това е така, за да можете да зададете един въпрос на целия клас и да поискате отговори, преди да преминете към следващия.
- ако предпочитате да поставите всички въпроси, за да работят по тях (например самостоятелно или по двойки), и след това да обсъдите резултатите в пленарна зала, просто премахнете всички анимации.

В разделите по-долу са представени бележки на учителите, в които допълнително се предлага как можете да използвате този ресурс, за да интегрирате и подобрите онлайн курса в контекста на присъствените занятия.

Въведение



Въведение на учителя: слайдове 1-5



Записки на учителя: разкажете според слайдовете, за да представите модула, неговите цели и задачи и съдържание.



Въведение на учителя: слайд 6





Записки на учителя:

- разкажете, както е описано в слайд 6
- оставете екрана, обикаляйте класната стая и помагайте, където е нужно

Затвърждаване



Въведение на учителя: слайд 8



Записки на учителя: покажете, както е изписано, след което:

- **Дейност:**
 - *Обосновка:* учениците да се чувстват насърчени да преценяват легитимността и безопасността на онлайн средата, преди да пристъпят към закупуване на услуга или продукт или извършване на транзакция.
 - *Хубаво е да:* наблюдавате класа и да помагате, където е необходимо
 - *Отговори [и съвети]:*
 1. Напомнете на учениците да търсят катинара или префикса `https://`
 2. Той съответства на името на компанията, така че изглежда легитимен. *Напомнете им да не спират дотук и да продължат да оценяват още фактори, показващи безопасна онлайн среда.*
 3. *Да. Това показва усилията на компанията при проектирането на страницата, с цел да внуши комфорт и безопасност на клиентите.*
 4. *Да, в раздела Помощ потребителите могат да намерят множество начини за комуникация.*
 5. *Да. Нереалистичните оферти понякога са индикация, че дадена уебстраница може да е фалшива или измама.*
 6. *Да, насърчавайте учениците да търсят в началната страница, за да отговорят на този въпрос. Ако превъртят надолу до дъното, ще видят значките за плащане, които гарантират, че уебстраницата е безопасна за извършване на онлайн плащане.*

Надграждане



Въведение на учителя: слайд 10



Записки на учителя: покажете, както е изписано, след което:

- Наблюдавайте класа си и насърчавайте при необходимост учениците да добавят продукти в количката за пазаруване – без да създават акаунт.
- *Отговор на въпроса в точка 2:* Не, потребителите трябва да създадат акаунт, за да направят поръчка
- *Допълнителен аспект на обучението от точка 2:* Това е добра възможност да се върнем към факта, че някои уебсайтове предоставят



възможност да се направи поръчка/плащане онлайн като гост (без да е необходимо да се създава акаунт)

- *Търсени отговори в точка 3:* Пълно име, домашен адрес, номер на улица, номер на апартамент, град, области, начин на плащане (наложен платеж, дебитна/кредитна/предплатена карта), часове, в които лицето ще бъде у дома, за да получи доставката

Размисъл



Въведение на учителя: слайд 12



Записки на учителя:

- *Подход*, който можете да използвате:
 - Както беше обсъдено по-рано, този слайд е създаден така, че само един въпрос да бъде на екрана във всеки един момент – т.е. когато кликнете, се появява следващият въпрос, а всички предходни въпроси изчезват; това е така, за да можете да зададете един въпрос на целия клас и да поискате отговори, преди да преминете към следващия въпрос.
 - ако предпочитате да поставите всички въпроси на учениците (например самостоятелно или по двойки) и след това да обобщите резултатите, просто премахнете всички анимации
- *Отговори*, които искате да извлечете и затвърдите (по номера на въпроса)
 1. За приемане на еднократни клиенти
 2. Може да е по-трудно да се проследи поръчката – технически проблеми, като например неполучаване на потвърждение на поръчката по имейл, може да са по-трудни за разрешаване, когато се свържете с компанията.
 3. Класът може да проведе открита дискусия за нещата, за които често внимава, за да гарантира безопасността и валидността на онлайн средата.



Модул 5: Електронно правителство и Услуги за гражданите

Предварителни изисквания

Преди да се възползвате от ресурсите, предлагани в този модул, е препоръчително да сте изпълнили модули 1-4.

Подход към Модула

Ресурсите за приложение на модул се състоят от това, което следва в този документ, плюс набор от съответните слайдове на PowerPoint (*Слайдове за Обучители – VII, Модул 5.pptx*).

Бележка по отношение на раздела "Размисъл" и придружаващия го слайд с въпроси за проверка на усвояването:

- слайдът е настроен така, че във всеки един момент на екрана да има само един въпрос, т.е. при щракване се появява следващият въпрос, а всички предходни изчезват; това е така, за да можете да зададете един въпрос на целия клас и да поискате отговори, преди да преминете към следващия
- ако предпочитате да поставите всички въпроси, за да работят по тях (например самостоятелно или по двойки), и след това да обсъдите резултатите в пленарна зала, просто премахнете всички анимации.

В разделите по-долу са представени бележки на учителите, в които допълнително се предлага как можете да използвате този ресурс, за да интегрирате и подобрите онлайн курса в контекста на присъствените занятия.

Въведение



Въведение на учителя: слайдове 1-5



Записки на учителя: разкажете, както е показано на слайдовете, за да представите модула, неговите цели и съдържание.



Въведение на учителя: слайд 6



Записки на учителя:

- разкажете, както е показано на слайд 6
- оставете екрана – наблюдавайте класа и помагайте, където е необходимо



Затвърждаване



Въведение на учителя: слайдове 7-10



Записки на учителя: покажете, както е изписано и след това:

- **Дейност 1:**

- *Обосновка:* практическа илюстрация на ландшафта на услугите на електронното правителство във вашата страна
- *Трябва да:* откриете услугите сами, преди да дадете възможност на участниците да ги ползват
 - Национална агенция за приходите: <https://portal.nra.bg/>
 - Национален осигурителен институт: <https://www.nssi.bg/eservicesbg>
 - Националната здравно-информационна система: <https://www.his.bg/>
 - Министерството на вътрешните работи: <https://e-uslugi.mvr.bg/services>
 - Столична община: <https://svc.sofia.bg/>
- *Също така:* Ако знаете за други популярни услуги, различни от вече включените, не се колебайте да ги споменете и вие.
- *Проверки и съвети:*
 - Услугите зависят от държавата – проверете резултатите със собствено проучване
 - В някои държави има централен портал, който се отнася до всички услуги на електронното правителство – опитайте се да го намерите

- **Дейност 2:**

- *Обосновка:* да се уверите, че участниците разбират разликата между услугите със свободен и затворен достъп
- *Трябва да:*
 - Изберете няколко примера. Повечето услуги на електронното правителство са със затворен достъп, но в следните портали има няколко примера:
 - Национална агенция за приходите (напр. здравноосигурителен статус на адрес <https://portal.nra.bg/home.html#/goto:rep.HealthStatus.home>)
 - Министерство на вътрешните работи (напр. проверка за глоби на адрес на <https://e-uslugi.mvr.bg/services/kat-obligations>)
 - Наблюдавайте напредъка на участниците и предоставяйте обратна връзка
- *Проверки и съвети:*
 - Уверете се, че сте проверили дали участниците разбират какъв вид информация могат да видят при отворен достъп
 - отбележете, че всеки друг също може да я види
 - дайте примери за информация със затворен достъп и защо трябва да е ограничена
 - помолете участниците да обяснят разликата, за да сте сигурни, че я разбират добре



- **Дейност 3:**
 - *Обосновка:* да се помогне на участниците да получат достъп до услуга на електронното правителство
 - *Трябва да:* отворите уебсайта на НАП (<https://nra.bg/wps/portal/nra/uslugi/poluchavane-na-personaleni-identifikacionen-kod>), и:
 - Предварително да разпечатате формуляра за регистрация – достатъчно копия, така че всеки обучаем да има свой собствен
 - Подгответе образец за проверка
 - *Проверки и съвети:*
 - Участниците могат просто да използват предоставения от вас пример, за да проверят своя формуляр за грешки
 - Уверете се, че сте на разположение, за да: отговаряте на техните въпроси; да им оказвате подкрепа/окуражаване, ако е необходимо; предлагате положителна обратна връзка

- **Дейност 4:**
 - *Обосновка:* затвърждаване на способността на участниците да възстановяват изгубена парола
 - *Трябва да:*
 - отворите сайта за електронни услуги на МВР (<https://e-uslugi.mvr.bg/users/registration>)
 - създадете тестови акаунт за целите на дейността
 - имате достъп до електронната поща, свързана с акаунта
 - *Проверки и съвети:*
 - Би било полезно да представите генератор на пароли – връзка към Модул 2
 - Попитайте участниците как съхраняват паролите си – дали: ги записват; използват мениджър на пароли; използват друг метод
 - Може да е полезно да преминете през дейността няколко пъти, за да се уверите, че участниците наистина са способни да я изпълнят сами

- **Дейност 5:**
 - *Обосновка:* упражняване на използването на автоматизирани формуляри
 - *Трябва да:*
 - Отворите <https://www.his.bg/bg/dgc>
 - Подгответе формуляра за въвеждане на данни
 - *Проверки и съвети:*
 - оставете участниците да се опитат да намерят примерите самостоятелно, а след това опитайте заедно, ако е необходимо
 - когато установят грешка, обяснете как могат да се опитат да я поправят – като променят формата

Надграждане



Въведение на учителя: слайдове 11-13





Записки на учителя: покажете, както е изписано и след това:

• **Дейност 1:**

- *Обосновка:* участниците трябва да намерят възможно най-самостоятелно помощта, която може да им е необходима, но може да трябва да им окажете подкрепа
- *Трябва да:* изберете един от предоставените видеоклипове и:
 - Да го гледате заедно като клас
 - Ако има въпроси, да спрете видеоклипа на пауза и отговорете на тях
 - Направлявате дискусията
- *Проверки и съвети:*
 - Проучете разделите за помощ на основните услуги на електронното правителство
 - Още по-добре би било, ако можете да упражните използването на формуляр веднага след гледането на урока
 - Можете да направите упражнението и паралелно – попълнете формуляра, след като сте гледали съответния раздел
 - Обучаемите могат да запазят другите видео адреси, за да ги гледат между сесиите – след това да проведат пленарно обсъждане на това, което са намерили, когато се срещнете следващия път

• **Дейност 2:**

- *Обосновка:* разсъждавайте върху използването на услугите на електронното правителство и свързаните с тях предизвикателства
- *Трябва да:*
 - Подгответе някои примерни решения
 - Проведете дискусия за групата, за да идентифицирате възможните проблеми
 - Ръководите дискусията
- *Проверки и съвети:*
 - Извличането на отговори от участниците винаги е за предпочитане пред това да ги представите сами
 - Уверете се, че участниците осъзнават, че са способни сами да решат предизвикателствата
 - Можете също така да водите дискусия като група, за да намерите на най-ефективните решения/стратегии

• **Дейност 3:**

- *Обосновка:* овластете участниците сами да открият функциите и ползите от услугите на електронното правителство
- *Трябва да:*
 - Проучите на допълнителните услуги на електронното правителство, които да се предоставят при необходимост
 - Ръководите дискусията
- *Проверки и съвети:*
 - Уверете се, че участниците използват предоставените насочващи въпроси
 - Проверете дали са представили информацията по разбираем начин
 - Попитайте другите участници какво мислят за услугата



Размисъл



Въведение на учителя: слайдове 14-15



Записки на учителя:

- *Подход*, който можете да използвате:
 - Както беше обсъдено по-рано, този слайд е създаден така, че само един въпрос да бъде на екрана във всеки един момент – т.е. когато кликнете, се появява следващият въпрос, а всички предходни въпроси изчезват; това е така, за да можете да зададете един въпрос на целия клас и да поискате отговори, преди да преминете към следващия въпрос.
 - ако предпочитате да поставите всички въпроси на учениците (например самостоятелно или по двойки) и след това да обобщите резултатите, просто премахнете всички анимации
- *Отговори*, които искате да извлечете и утвърдите (по номер на въпроса)
 - 1 Както беше обсъдено в **Част I на онлайн модула**, те трябва да измислят неща като:
 - по-достъпно, отколкото да се отиде в офиса на агенцията/отдела/института;
 - съкращава времето за намиране и чакане на опашка за услугата;
 - информация/помощ, предоставена на уебсайта, вместо да се търси помощник в офиса;
 - онлайн формулярите са по-лесни за попълване/коригиране – в сравнение с попълването на физически формуляри и коригирането на грешки в института.
 - 2 Участниците трябва да търсят официалния уебсайт на съответната институция. Те също така трябва да проверят дали връзката с даден сайт е сигурна. В някои държави има общ портал, който препраща към всички налични услуги на електронното правителство.
 - 3 Участниците трябва да говорят за регистрацията и цифровата идентичност, ПИН-кодовете и електронните подписи.
 - 4 Участниците трябва да обяснят как биха възстановили паролата си.
 - 5 Участниците трябва да могат да обяснят разликата между услугите със свободен и със затворен достъп, и да обяснят понятието "лични данни".
 - 6 Участниците следва да дадат примери за наръчници, ръководства и телефонни линии за помощ. Те могат също така да споменат чатботове и помощ в реалния живот от тяхното обкръжение.



Модул 6: Електронна търговия

Предварителни изисквания

Преди да се възползвате от ресурсите, предлагани в рамките на този модул, е препоръчително да сте изпълнили модули 1-5.

Подход към Модула

Ресурсите за приложение за този модул се състоят от това, което следва в този документ, плюс набор от съответните слайдове на PowerPoint (*Слайдове за Обучители – VII, Модул 6.pptx*).

Бележка по отношение на раздела "Размисъл" и придружаващия го слайд с въпроси за проверка на усвояването:

- слайдовете са създадени така, че във всеки един момент на екрана да има един въпрос – т.е. при щракване се появява отговорът на въпроса; ако щракнете отново, и двата ще изчезнат и ще се появи следващият въпрос; това е така, за да можете да зададете един въпрос на целия клас и да поискате отговори, преди да преминете към следващия.

В разделите по-долу са представени бележки на учителите, в които допълнително се предлага как можете да използвате този ресурс, за да интегрирате и подобрите онлайн курса в контекста на присъствените занятия.

Въведение



Въведение на учителя: слайдове 1-5



Записки на учителя: разкажете според слайдовете, за да представите модула, неговите цели и задачи и съдържание.



Въведение на учителя: слайд 6



Записки на учителя:

- разкажете, както е описано на слайд 6
- оставете екрана – наблюдавайте класа и помагайте, където е необходимо



Затвърждаване



Въведение на учителя: слайдове 7-9



Записки на учителя: покажете, както е необходимо, след което:

- **Дейност 1:**
 - *Обосновка:* прилагането на придобитите знания дава на учащите се чувство за постижение и повишава самочувствието им.
 - *Хубаво е да:* наблюдавате класа и да помагате, където е необходимо
 - *Отговори [и съвети]:*
 - Кошницата за пазаруване се намира в горния десен ъгъл, обозначена също като "Кошница" (Basket, Cart)
 - Натискането на стрелката надолу, вляво от лентата за търсене ще отвори менюто с категории, където можете просто да щракнете върху дадена категория
 - Вдясно от лентата за търсене има флагче на държава: можете да минете с мишката върху него, докато се появи менюто, и да смените езика или да кликнете върху него, за да отворите страницата с езикови настройки и да смените езика там
 - Щракването върху логото ще ви върне към началната страница; това поведение се използва от повечето онлайн магазини и уебсайтове, което означава, че щракването върху логото на магазина или уебсайта винаги ще ви върне към началната страница
- **Дейност 2:**
 - *Обосновка:* повече практика за навигация в онлайн магазин, за да се преодолеят задръжките на обучаемия, като се използва магазинът от позицията на обикновен клиент, т.е.
 - Търсене на основното описание на стоката ("саксия за цветя")
 - Филтриране за ценови диапазон или максимална цена ("до €15" или „до 30лв“)
 - Филтриране за определена марка
 - Проверка на снимки, за да се види дали артикулът е по вкуса на потребителя
 - Прочитане на информация за продукта, за да получите повече информация за самия продукт
 - Четене на отзиви на клиенти, за да се види как другите клиенти са харесали този продукт, дали са го получили навреме, дали нещо се различава от описанието и т.н.
 - Добавянето на продукта в кошницата е последната стъпка от тази дейност
 - *Хубаво е да:* наблюдавате класа и да помагате, където е необходимо



Надграждане



Въведение на учителя: слайдове 10-13



Записки на учителя: покажете, както е посочено, след което:

- **Дейност 1:**
 - *Обосновка:* показване, че Google (или друга търсачка) може да се използва за търсене и намиране на продукти и онлайн магазини
 - *Хубаво е да:* наблюдавате класа и да помагате, където е необходимо
 - *Съвети:* В зависимост от това как се справят обучаемите, можете да ги накарате да добавят саксия с цветя в кошницата си и след това да продължат да търсят още продукти, например "цвете" или "кутия за цветя", за да останат в рамките на темата, но всеки друг продукт е подходящ, стига обучаемите да използват функциите на онлайн магазина

- **Дейност 2:**
 - *Обосновка:* *making learners aware of another aspect of online shopping, namely price comparison websites like IDEALO*
 - *Хубаво е да:* наблюдавате класа и да помагате, където е необходимо
 - *Отговори и Съвети:*
 - *IDEALO не е онлайн магазин, а инструмент за сравняване на цени*
 - *Това означава, че разполага с голяма база данни с продукти от хиляди онлайн магазини и предлага инструменти за сравняване на цените, за да се намери най-ниската*
 - *Бутонът "Отиди в магазина" препраща клиентите директно към съответния онлайн магазин, свързан с продукта, посочен в сайта за сравняване на цени*
 - *След като обучаемите са влезли в онлайн магазин, като са щракнали върху бутона "Отиди в магазина", можете да попитате наоколо, за да видите кой обучаем в кой магазин е влязъл*
 - *Ако учащите се справят много добре, можете да ги накарате да се опитат да намерят най-ниската цена за даден продукт*

Размисъл



Въведение на учителя: слайдове 14-28



Записки на учителя:

- *Подход:* както беше обсъдено по-рано, този слайд е създаден така, че само един въпрос да бъде на екрана във всеки един момент – т.е. когато кликнете, се появява следващият въпрос, а всички предходни въпроси изчезват; това е така, за да можете да зададете един въпрос на целия клас и да поискате отговори, преди да преминете към следващия въпрос.



- **Въпрос 5:** на практика няма грешен отговор на този въпрос. Оставете въпроса отворен малко по-дълго и накарайте учащите да предложат много различни отговори. В най-добрия случай всеки обучаем ще предложи отговор и всички ще получат удовлетворение от това, че са прави.
- **Въпрос 7:** ако тази тема представлява определен интерес за обучаемите, можете да направите още едно упражнение с тях:
 - Отворете google.com и потърсете "саксия за цветя Nordic Nest".
 - Превъртете надолу, докато намерите магазина <https://www.nordicnest.com> и кликнете върху него
 - След това попитайте учащите дали знаят как да разберат в коя държава се намира този магазин
 - Превъртете надолу до най-долната част на страницата: точно под логото на Visa и Mastercard можете да намерите адреса на магазина: той е базиран в Швеция
 - Този магазин е свършил добра работа, като е улеснил намирането на физическото си местоположение
 - За да илюстрирате допълнително, превъртете малко нагоре, докато видите заглавията "обслужване на клиенти", "селекция", "вдъхновение" и "нашата компания"
 - Под "обслужване на клиенти" щракнете върху "контакти и работно време".
 - Когато превъртите малко надолу, адресът е представен много ясно
 - В много случаи физическият адрес на даден онлайн магазин може да бъде открит на няколко места
 - Напомнете на учащите: ако изобщо не могат да намерят адреса на даден магазин, трябва да бъдат подозрителни и може би да потърсят друг онлайн магазин, от който да купуват

Въпроси и Отговори



Въведение на учителя: слайд 29



Записки на учителя:

Това е последният слайд, на който можете да обсъдите допълнителни въпроси от страна на обучаемите или да повторите някои от упражненията.



VIII Обратна Връзка и Научени Уроци

During the pilot and implementation phase of the project, valuable insights were gained that can help trainers deliver the course content. По време на пилотната фаза и изпълнението на проекта бяха придобити ценни познания, които могат да помогнат на обучителите да предоставят съдържанието на курса.

1. Използване на смесен подход на обучение

Най-важната констатация от пилотната фаза е, че смесеният подход към обучението е от изключителна важност и определено е за предпочитане пред онлайн формата. За хората с ниска или никаква опитност в интернет и цифровите технологии е много полезно да могат да говорят директно с обучителите, и да задават въпроси лице в лице по време на обучението. Например, несигурните или срамежливи обучаеми могат да помолят обучителите да дойдат и да зададат въпросите си много тихо, например докато групата е заета с изпълнението на дадена задача. Извършването на това чрез функциите за директни съобщения на софтуера за онлайн срещи е твърде трудно за начинаещите.

2. Тематична интеграция на My e-Start

Само в редки случаи целевата група на My e-Start разполага със собствен компютърен хардуер. Повечето участници не притежават нито персонален, нито преносим компютър. Поради това е препоръчително My e-Start да се интегрира в съществуващи курсове и занятия, в които се предоставят или има налични компютри (*например в курс по информационни технологии*). Разбира се, самото използване на стаи с компютърна техника също е достатъчно. Не е препоръчително курсът My e-Start да се организира като чисто фронтално обучение, при което само обучителят използва компютър или преносим компютър и го прожектира на стената: My e-Start процъфтява благодарение на това, че участниците сами преминават през курса, четат, гледат видеоклипове и изпълняват малки задачи. Използването на компютърната мишка за щракване върху отговорите на тестовете или за превключване между табовете (*разделите*) е важно за начинаещите, за да придобият практика и да имат малко чувство за постижение.

3. Използване на ръководството за курса

Ръководството за курса беше прието много положително по време на пилотната фаза. Особено за тези, които са нови в интернет, то е добра подкрепа, за да преминат през процеса на регистрация на курса и да се ориентират в платформата.

Съвет: Разпечатайте ръководството на курса и раздайте по едно копие на всеки участник в началото на курса. Наличието на хартиено копие на ръководството под ръка намалява задръжките за справяне със съдържанието.



4. Work on Modules in the given Order

Курсът My e-Start е модулен, така че съществуващите шест модула теоретично могат да се използват в произволен ред или поотделно. Въпреки това не е препоръчително да се отклонявате от дадения ред, освен ако не работите с вече напреднали участници. Когато обучавате нови участници, е важно да се придържате към дадената последователност, за да избегнете претоварването с информация, тъй като модулите изначално подлежат на градация.

5. Въвеждане на „Другарска“ система

Ако групата от обучаеми се състои както от начинаещи, така и от напреднали, препоръчително е да се сформират двойки, така че всеки начинаещ да има до себе си напреднал "другар". Така новациите се възползват от знанията на напредналите обучаеми. В същото време напредналите ученици имат чувство за постижение, когато могат да предадат знанията си, което не само повишава самочувствието им, но затвърждава знанията им. Ако се случи така, че новодошлите имат въпроси, на които напредналият не може да отговори, и двамата все още имат на разположение обучаващия, който може да помогне.

6. Запазвайте данните за вход, за да можете опреснително да преминавате курса отново

Последната констатация от пилотната фаза е, че много от участниците биха искали да опреснят знанията си на по-късна дата. Ето защо е препоръчително да ги помолите да запишат данните си за вход директно по време на старта на курса, веднага след като се регистрират в портала. Заедно с разпечатаното ръководство за курса те ще имат всичко готово, за да влязат отново в портала по-късно и да преминат през курса или определени модули, или просто да гледат видеоклиповете.

IX Заключениени думи

Този наръчник е един от основните продукти на проекта My e-Start, тъй като обединява всички важни резултати до момента и ги прави достъпни. С този документ искаме да гарантираме, че My e-Start ще остане видим и полезен и след края на проекта. Нашата цел е да окажем положително въздействие, като улесним социалното участие на хората в неравностойно положение.

За постигането на тази амбициозна цел се нуждаем от вашата помощ. Само заедно с вас можем да постигнем съществени промени, за да намалим така наречената цифрова пропаст в Европа. Направихме първата стъпка. Сега от вас зависи да продължите и да надградите това, което сме започнали. Това ръководство ще ви помогне да използвате материалите на My e-Start възможно най-ползотворно.

Консорциумът на проекта My e-Start ви пожелава много успехи в това да бъдете пътеводители за нуждаещите се от подкрепа в първите си стъпки в цифровия свят.



X Препратки

1. Zlatanov et al (2021); My e-Start: Транснационален изследователски доклад, стр. 25-45; последно посещение на 19.08.2022г.; достъпен на https://my-estart.eu/wp-content/uploads/2021/08/My-e-Start_IO1_Transnational-Research-Report.pdf
2. Vuurokari et al (2022); DigComp 2.2: The Digital Competence Framework for Citizens – With new examples of knowledge, skills and attitudes (Памка за цифрови компетентности на гражданите – с нови примери за знания, умения и нагласи); стр. 9-43; последно посещение на 19.08.2022г.; достъпно на <https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/handle/JRC128415>
3. Gonzalez et al (2015); ICT learning by older adults and their attitudes toward computer use; Current Gerontology and Geriatrics Research, vol. 2015, Article ID 849308, стр. 7
4. Cambridge Dictionary Online; Blended learning (смесено обучение); последно посещение на 19.08.2022г.; достъпен на <https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/blended-learning>
5. Tennant et al (2015); eHealth literacy and web 2.0 health information seeking behaviors among baby boomers and older adults (Електронно здравеопазване и поведение при търсене на здравна информация в интернет сред бейби бумърите и възрастните хора); J Med Internet Res 17:e70. doi: 10.2196/jmir.3992
6. Tsai et al (2015); Social support and “playing around” an examination of how older adults acquire digital literacy with tablet computers (Социална подкрепа и "игра наоколо" – изследване на начина, по който възрастните хора придобиват цифрова грамотност с помощта на таблети); J Appl Gerontol 36, 29–55 doi: 10.1177/0733464815609440
7. Wlodkowsk RJ & Ginsberg MB (2017); Enhancing Adult Motivation to Learn: A Comprehensive Guide for Teaching All Adults (Повишаване на мотивацията на възрастните за учене – Изчерпателно ръководство за преподаване на всички възрастни [Електронна книга]; John Wiley & Sons
8. Laguna K & Babcock RL (1997); Computer anxiety in young and older adults: Implications for human-computer interactions in older populations (Компютърна тревожност при млади и възрастни хора – Последници от взаимодействието човек-компютър при по-възрастното население); Компютри в човешкото поведение 13(3), 317–326 [https://doi.org/10.1016/S0747-5632\(97\)00012-5](https://doi.org/10.1016/S0747-5632(97)00012-5)
9. Harrison Interactive (2012); No surprise, eReader Use Continues to Grow (Без изненада, употребата на електронни четци продължава да расте); последно посещение на 19.08.2022г.; достъпно на: <http://www.prnewswire.com/news-releases/no-surprise-ereader-use-continues-to-grow-141881253.html> [Google Scholar]
10. Jochems N (2012, 11th July); A comparative study of information input devices for aging computer users (Сравнително проучване на устройствата за въвеждане на информация за застаряващи потребители на компютри); Taylor & Francis Online; I последно посещение на 19.08.2022г <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/0144929X.2012.692100>

