

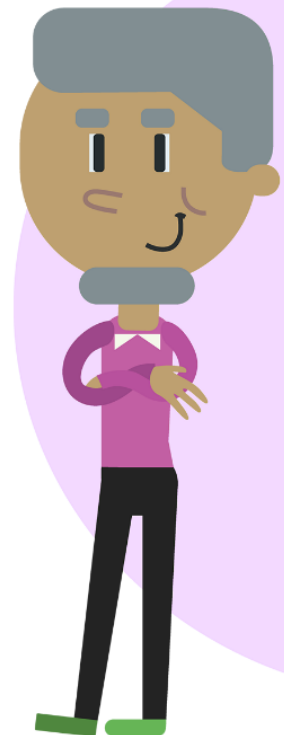
DIGITAL COMMUNITIES

Номер на проекта: 2020-1-IS01-KA204-065807

**Дигитални умения и компетентности
на местните общности в селските райони**



НАРЪЧНИК



Изготвен от: ИПСМО, България

януари 2022

Този проект е финансиран с подкрепата на Европейската комисия. Тази публикация отразява само възгледите на автора и Комисията не носи отговорност за каквото и да е използване на информацията, съдържаща се в нея.

Съдържание

1. Въведение	3
2. Цел на наръчника	5
3. Предпоставки	7
4. Целеви групи	8
5. Типични пропуски в уменията	13
6. Често срещани грешки	17
7. Основни теми от интерес	22
8. Обучение за възрастни хора (Какво е различно / специфична целева група)	25
9. Ролята на обучителите	32
10. Ефективен подход към обучението	39
Използвани източници:	47
ДОБРИ ПРАКТИКИ	48
ИСПАНИЯ	48
Практика 1: Система за оценка на дигиталната компетентност	48
Практика 2: Възрастни с умения	50
Практика 3: Преодоляване на дигиталните пропуски при възрастните хора	51
БЪЛГАРИЯ	53
Практика 1: Семинари по дигитална компетентност	53
Практика 2: Национален български университет "Трета възраст"	55
Практика 3: Мост между поколенията.....	58
ИСЛАНДИЯ	60
Практика 1: Отдел по благосъстояние на Рейкявик	60
Практика 2: Прости инструкции за планшети	63
Практика 3: Компютри, няма проблем. Курс по компютърни и интелигентни устройства за възрастни хора.	66
ШВЕЦИЯ	68
Практика 1: Сърфиращи в интернет възрастни хора	68
Практика 2: Въведение в Интернет за възрастни хора	70
Практика 3: Цифрови технологии за социално включване на възрастните хора	72

1. Въведение

Степента на дигитализация непрекъснато нараства в нашето общество и европейските страни имат множество задължителни цифрови решения по отношение на обществените и/или здравните услуги. Тъй като съществуващите услуги като банкиране, хранителни стоки и магазини за дрехи все повече са достъпни онлайн, възникват много и разнообразни проблеми за хората, включително за възрастните хора. В допълнение към тези огромни проблеми, населението в селските и отдалечените райони има по-малък достъп до услуги и дейности и тяхното положение може да се влоши допълнително, когато се комбинира с по-лоши социално-икономически условия. Това поставя селското население в неизгодно положение в сравнение с градското и може да бъде особено проблематично за по-възрастните хора, които могат да бъдат изправени пред по-голям риск от социална изолация, намалена мобилност, липса на подкрепа и дефицит на здравни грижи поради мястото, където живеят (Кратко изложение на политиката на Икономическата комисия на ООН за Европа относно стареенето № 18, март 2017 година). Очевидно е, че селските райони изискват алтернативни решения, за да се възползват еднакво от отдалечените обществени услуги и трябва да се разработят стратегии за преподаване на умения за дигитална грамотност на изолираните възрастни хора. Съветът на Европейския съюз актуализира през 2018 г. препоръката за това кои ключови компетентности смята за съществени за ученето през целия живот. Препоръката идентифицира осем компетентности, които са ключови за личната реализация, за здравословен и устойчив начин на живот, пригодност за заетост, активно гражданство и социално включване (Европейски съюз, 2019 година). Дигиталната компетентност е сред тези осем ключови компетентности и се отнася до увереното и критично използване на пълния набор от цифрови технологии за информация, комуникация и решаване на основни проблеми във всички аспекти на живота. Според Индекса на дигиталния дневен ред 2015, 40% от населението на ЕС има недостатъчно ниво на дигитална компетентност, включително 22%,

които изобщо не използват интернет. В селските райони дигиталните умения и компетенции на гражданите са важен аспект за общността и затова проектът „*Дигитални общности*“ има за цел да гарантира, че възрастните граждани в местните общности и селските райони получават шанса да развиват дигитални умения, да изпробват нови инструменти и технологии, както и изграждане на общности около проекта. Проектът прилага приобщаващ подход за включване на местното население от селските райони, не само в обучението на възрастни граждани, но и в разработването на предлаганите дейности. Проектът е насочен към възрастни граждани в селските райони и членове на местните селски общности, доброволци в общността, обучители и преподаватели на възрастни, социални работници и работници за развитие на общността, както и активисти в общността.

Първият резултат от проекта беше проучване – дистанционно и на място, при което партньорите по проекта идентифицираха най-подходящите онлайн обществени услуги, налични във всяка страна партньор и идентифицираха уменията, необходими за достъп до тези услуги и въздействието на тези услуги, т.е. как услугите могат да повлияят, променят и подобрят живота на хората. Освен това възрастните хора и обучителите бяха помолени да отговорят на въпросник за настоящите и евентуално полезни онлайн услуги за повъзрастното население. Резултатите показват, че възрастните хора искат да се научат да навигират в интернет за практически услуги, за своите хобита и за социално взаимодействие. Тези констатации бяха основата за Интелектуален резултат 2, където партньорите разработиха 5 анимирани дигитални уроци и пътни карти за всяка страна, които да водят възрастните граждани през онлайн услугите, идентифицирани в резултат 1. Тези продукти са достъпни на уебсайта на проекта, [Digital Communities \(digital-communities.eu\)](https://digital-communities.eu). Интелектуален резултат 3 е настоящият наръчник, разработен от всички партньори, съдържащ методи, инструменти и примери, които да насочат обучителите в това как да преподават дигитални компетенции на възрастните граждани.

Участващите организации, които реализираха проучването – дистанционно и на място проучване, разработиха инструмента за виртуална помощ, изототвиха, адаптираха и преведоха наръчника, са:

- ✓ **Nýheimar Knowledge Centre (НКЦ)** – водеща организация за различни групи и агенции, работещи в областта на образованието, научните изследванията, иновациите и културата в Хьофн, Исландия. Управителният съвет на центъра се състои от членове, номинирани от дванадесетте различни групи и института в региона. Тези групи и агенции имат обширни интердисциплинарни познания и опит.
- ✓ **Húsavík Academic Center (НАС)** – изследователски и университетски център в Хусавик, **Исландия** за учене през целия живот, чийто район (Tingeyjasyslur) се простира на около 18% от общата площ на Исландия и обхваща 6 общини.
- ✓ **Институт за подготовка на служителите международни организации (ИПСМО)** е частно сдружение с нестопанска цел, със статут на Асоциация в **България**. Членове на Асоциацията са 5 водещи български университети и колежи, един синдикат в България, едно от 6-те национални сдружения на работодателите, Камарата на строителите в България, местни и регионални власти, 7 МСП, 2 корпорации, 1 частна болница, 3 институции за обучение на възрастни, 7 центъра за професионално обучение, 6 НПО-та, работещи в образователната и младежката сфера и много училища.
- ✓ **Inthecity Project Development (Inthecity)** е частна компания за нови медии в **Нидерландия**. Специализацията ѝ е производство на висококачествени професионални медии с образователна цел.
- ✓ **Hälsinglands Utbildningsförbund (HEA)** е публичен орган, нетърговско сътрудничество между три общини в окръг Хелсингланд (Болнес, Съодерхамн, Норданстиг) в **Швеция**.
- ✓ **Soluciones Techno-Profesionales Consulting (STPC)** се намира в

Сарагоса, **Испания**. Предлага обучение и техническа подкрепа на частни компании, публични органи, училища, НПО-та за иновации в областта на образователния сектор и професионализирането на нестопанския сектор.

2. Цел на наръчника

Дигиталните умения са все по-необходими за изпълнение на задачи като търсене на контакти, медицинска помощ, измерване на медицински показатели в онлайн здравни услуги, плащане на сметки или участие в демократичните процеси. За да могат да участват в днешния дигитален свят, възрастните граждани често са принудени да разчитат на приятели и семейството си, за да им помогнат или да получат помощ в местен обществен дневен център. Достъпът до културни ресурси, социалната свързаност и емоционалното благополучие също са дейности, които изискват дигитални умения.

Методологията на проекта „*Дигитални общности*“ се фокусира върху засилване на дигиталните умения на възрастните граждани с определени обучители/преподаватели, например доброволци в общността, социални и обществени работници, членове на семейството и т.н. Проектът има за цел да създаде група от местни жители, които са готови да действат като обучители /преподаватели и да подкрепят възрастните граждани в техните условия.

Този наръчник има за цел да предостави на обучителите рамката на дигиталните умения, необходими на възрастните хора, за да бъдат компетентни, като подчертава важността на това да бъдат дигитално грамотни и предоставя практически начини за прилагане на цифровата грамотност на практика. Наръчникът предоставя методи, инструменти и примери за развитие на уменията на обучителите чрез обучение и подкрепа за дигиталните компетенции. Целта му е да предостави на обучителите в местната общност необходимите основи за съвместни и приобщаващи действия в подкрепа на техните възрастни граждани за дигиталното им участие. Целта е да се осигурят по-добри методи и

съдържание за обучение, пригодени за възрастните граждани и по този начин да се увеличи капацитета за диитално приобщаване. Наръчникът се основава на методология за висококачествена работа с възрастните граждани чрез прилагане на подход за изграждане на доверие и интерактивност и осигурява поддържаща роля при прилагането на нови методи и инструменти, които помагат за преодоляване на бариерите пред придобиването на нови дигитални умения. Наръчникът разглежда проблемите, пред които могат да се изправят възрастните граждани при придобиването на нови дигитални умения, тъй като в днешно време дигитализацията прониква във всички сектори и ежедневието. Следователно от възрастните граждани се изисква да имат повече дигитални умения, за да участват в съвременното общество или да могат да напреднат в професионалната си кариера. Усвояването на нови дигитални умения може да бъде предизвикателно и изисващо, не на последно място за тези, които се сблъскват с дигитална технология за първи път в по-напреднала възраст.

3. Предпоставки

Делът на възрастните хора нараства като процент от общото население. Между 1960-та и 2004-та година делът на населението на възраст 65 или повече години е нараснало от 10% до почти 17% в рамките на 44 години. Според очакванията, тази тенденция ще се запази и делът на хората над 65 години ще се увеличи още до 2050 година.

Европейската комисия заключава, че мащабът на демографските промени в началото на 21-ви век предоставя на Европа възможност и необходимост от промяна на старомодните практики по отношение на възрастните хора. Има потенциал да се улесни възможността възрастните хора да допринасят за пазара на труда и след пенсионирането им. Способностите на хората над 65 години представляват огромен резервоар от ресурси, които досега не са били признати и мобилизирани. Нарастващото разчитане на цифровите технологии в ежедневието на хората налага развитието на умения за дигитална

грамотност, за да се даде възможност за тяхното продължително участие в интернет информационния век. Тъй като съществуващите услуги, като банкиране и пазаруване, се придвижват все повече онлайн, вероятността от изключване на определени демографски групи, като възрастните хора и тези, живеещи в селските райони, нараства експоненциално. Проектът има за цел да гарантира, че местните общности и селските райони получават еднаква възможност да развиват дигитални умения, да изпробват нови инструменти и технологии, както и да изградят общности около това. Той ще прилага приобщаващ подход за включване на местното население от селските райони не само в дейности за обучение, но и в разработване на предлаганите дейности. Проектът е насочен към възрастните граждани в селските райони и членовете на местните селски общности, т.е. доброволци в общността, възрастни (доброволци) обучители и преподаватели, социални работници и служители за развитие на общността и местни активисти.

Този наръчник има за цел да бъде полезен на хората за бъдещата им роля на обучители. Това е процес, който има за цел да развие техните способности и капацитет за обучение на други хора от целевата група. Някои от най-важните ключови елементи за ролята на обучителите са:

Изпълнение всички необходими последващи действия.

- Разбиране на съдържанието на материала и познаване на принципите и методите на подходящото обучение.
- Организиране и провеждане на обучението.
- Оценка на въздействието на обучението.
- Разбиране на нуждите от обучение на целевата група.

Нуждите на целевите групи са да придобият знания в следните области: изтегляне, използване на онлайн услуги и разбиране на целите им, като изтегляне на функции в обичайните уеб браузъри, онлайн комуникация, канали и инструменти; настройка на имейл акаунти и създаване, писане и изпращане на имейли; създаване и управление на дигитални профили, използване на социални

медии и онлайн комуникационни инструменти и др. Обучителите на възрастните граждани са възрастни хора от района/региона, които имат подобри дигитални умения и желаят да бъдат доброволци и да участват като обучители.

4. Целеви групи

Целевите групи са:

- Възрастни граждани в селските райони
- Обучители на възрастни (включително непрофесионалисти, работещи в неформално образование, центрове за обучение на възрастни, училища за възрастни)
- Членове на местните селски общности, (социални центрове, сдружения, доброволчески организации, обучаващи възрастни – фрилансъри), работещи с учащи в неравностойно положение, особено с възрастни граждани.
- Учащи от групи в неравностойно положение, особено възрастни на 65 и над 65 години.

Интернет е неразделна част от съвременния живот и компетентното му използване е важен аспект на социалното участие.

Броят на възрастните хора, които са онлайн, се е увеличил през последните години, но възрастта остава най-големият рисков фактор, който показва дали някой е дигитално изключен. Такъв е случаят с всички аспекти на дигиталното изключване: да не са на линия, липса на достъп до устройства, ниски/липса на дигитални умения и по-ниско доверие, мотивация или степен на използване на интернет. Има обаче и други рискови фактори, които трябва да се вземат предвид – включително по-ниски доходи.

Възрастните граждани в дигиталния свят могат лесно да бъдат затрупани от всички нови технологии, които ги заобикалят. Всички сме заобиколени от огромно разнообразие от цифрови устройства, независимо дали става въпрос за

смартфони, планшети, лаптопи, компютри, социални медии, няма как да го избегнем, така че те трябва да се научат как да използват всички тези технологични постижения, за да направят живота си по-лесен.

Технологията се използва във всеки аспект на ежедневието, защото може да осигури скорост, свързаност и ефективност и да улесни задачите. В днешно време всеки иска нещата да са по-лесни и по-бързи и за по-възрастните е важно да не подценяват факта как технологиите могат да им помогнат през златните им години.

Но дори ако процентът на възрастните хора с компютърни умения нараства всеки ден, огромна част от тази демографска група все още е компютърно неграмотна. И докато някои от тях може да искат да придобият компютърни умения, има редица бариери, които често им пречат да ги придобият. Има различни причини, поради които хората не са онлайн или са дигитално изключени, като например: ниски умения, ниско доверие, лошо качество на интернет връзка или липса на подходящи устройства.

Бариери, които възрастните хора могат да срещнат, за да придобият компютърни умения:

1. Те не са израснали с мобилен телефон или смартфон в ръка, джаджите, които са използвали, когато са били по-млади, са били доста прости.
2. Възрастните хора са склонни да бъдат силно ориентирани към задачите, когато се учат на компютърни умения и трябва да разберат точно ползата от това да изучат технологиите.
3. Възрастните граждани, които не са използвали социални медии, могат да имат много негативни възгледи относно използването на компютър за социални цели. Възрастните граждани не харесват социалните мрежи отчасти, защото се страхуват, че ще имат отрицателен ефект върху социалните им взаимодействия лице в лице. Въпреки това, с пандемията от КОВИД-19, онлайн взаимодействията

са увеличили, тъй като някои възрастни хора вече организират сесии по Skype или Facebook със своите внуци.

4. Като хора винаги сме се страхували от неизвестното. Възрастните хора може да се страхуват да оставят каквато и да е лична информация на компютър и няма да искат да придобият компютърни умения, докато не се почувстват в безопасност, когато са онлайн.

5. Много често възрастните хора забравят ключовете си в къщата и прекарват известно време, опитвайки се да ги намерят. За съжаление, това е още един недостатък на стареенето. С напредването на възрастта започваме да забравяме много неща, които не използваме в ежедневието си.

6. Новата технология не винаги е евтина, понякога е доста скъпа. Новите телефони и компютри могат да струват до хиляда долара и това може да бъде много голяма бариера за придобиването на нови технологии.

Целевата група е много разнородна и по-разнообразна от всякога.

Някои цифри и статистика:

Различните технологични сегменти на възрастни хора, които се появяват през последните няколко години. Фокусирахме се върху така наречените „младистари“ възрастни хора на възраст 65-74 години, които използваха интернет през 2019 г., точно преди кризата с коронавируса да се развие в някои страни (Германия, Италия, Обединеното кралство, Швеция и др.) и след 2020 г. по време на пандемията.

За някои възрастни граждани в селските райони, които са били офлайн, е било трудно:

- Да се свържат със семейството, приятелите и съседите;
- Са имали затруднения с достъпа до здравни услуги и информация (8%);
- Било им е трудно плащането на стоки и услуги (7%).

Някои възрастни хора, които са били онлайн в началото на пандемията, също са изпитали предизвикателства около необходимостта да поемат нови задачи дигитално и са се нуждаели от подкрепа.

Два от тези сегменти бяха идентифицирани като относително бавни в усвояването на дигитални устройства и използването на интернет дейности.

Тези две групи се наричат „старите традиционалисти“ и „борещите се пенсионери“.

4.1. Старите традиционалисти

Характеристиките на „старите традиционалисти“ включват факта, че много от тях нямат деца. Следователно те нямат много контакти с по-млади хора, които биха ги подтикнали да се сдобият с нова джаджа (лаптоп, таблет или смартфон) и да ги научат как да я използват правилно. Членовете на този сегмент от възрастни хора имат по-малко устройства от средното ниво за възрастните хора и извършват по-малко онлайн и офлайн дейности в сравнение със средното ниво.

Тази група съставлява около 20% от всички възрастни хора.

4.2. Борещите се пенсионери

Те по-често живеят сами и често имат повече здравословни проблеми или финансови ограничения, които ограничават качеството им на живот. Този сегмент съставлява 26% от възрастните хора.

4.3. Общителни баби и дядовци

Този възрастов сегмент, наречен „общителни баби и дядовци“, често са женени, имат деца. Те използват Skype, Whatsapp и Instagram и по този начин могат да поддържат връзка с приятелите и семействата си, включително с внуците си.

Този сегмент представлява 25% от по-младите възрастни хора.

4.4. Зрелите ценители на живота

Те често са женени и по-често се определят с това, че са добре образовани и имат доходи по-високи от средните. Това се отразява на начина на живот, който водят,

тъй като консумират повече, общуват повече с приятели и в по-голяма степен тренират повече от отколкото другите възрастни хора. Те карат кола и използват повече всякакви устройства, от смартфони и планшети, до интернет телевизия и свързани домашни аларми. Зрелите ценители на живота представляват около 13% от възрастните на 65-74 години.

4.5. „Застаряващи техничари“

Този сегмент не използва устройства и интернет за основните им цели.

Основният им двигател е интересът към самата технология.

И така, от кой вид сте Вие? Използвате ли технологиите повече от повечето си приятели? Любопитни ли сте за това? Или най-вече се страхувате от това и това изобщо не е привлекателно за Вас?

Очевидно е, че използването на новите технологии от възрастното население значително допринася за по-доброто им качество на живот, подобрявайки параметрите на ежедневиия живот като улеснява транспорта, комуникациите и участието в социалния живот.

Нашата цел е да мотивираме и подпомагаме възрастните хора да станат компетентни и уверени потребители на интерпо безопасен начин и да продължат да ползват обществените услуги.

Преобладаващото мнозинство от възрастните хора в селските райони не знаеха за организация, където биха могли да получат помощ за използване на цифрови технологии (87%).

Това е важно – дигиталното включване не е само за онлайн: на потребителите на интернет може да им липсват умения или увереност и да се нуждаят от цифрова подкрепа, когато се сблъскват с непознати задачи (включително дори тези, които обикновено са уверени).

По време на пандемията от коронавируса хората са разчитали главно на неформална подкрепа от семейството и приятелите си или в резултат на това са

били изключени. Съществува реална необходимост от повишаване на осведомеността за наличната подкрепа не само сред хората, които може да се нуждаят от нея, но и тези, които могат да имат водеща роля в това отношение.

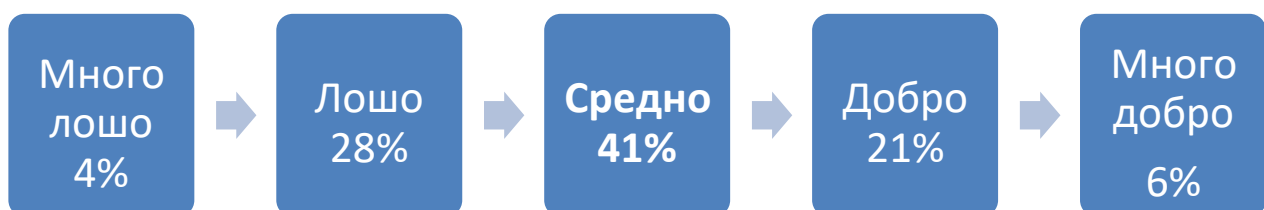
5. Типични пропуски в уменията

По време на изпълнението на проучването в Интелектуален резултат 1, често бяха идентифицирани няколко пропуски в уменията при участващите страни, когато ставаше дума за изграждане на дигитални умения. В настоящи наръчник ще бъде включено обобщение на резултатите заедно с подхода към трудностите при придобиването на умения (Дистонционно проучване).

Най-често съобщаваните пропуски в уменията са следните:

- Страх сред обучаемите, че ще бъдат направени грешки, когато използват дигитални инструменти
- Липса на знания и умения за използване на дигитални инструменти
- Липса на информация какви онлайн услуги се предлагат при използване на дигитални инструменти
- Страх от излагане на престъпност при използване на цифрови инструменти

В проучването при Интелектуален резултат 1 възрастните хора оценяват собствената си цифрова грамотност по петстепенна скала. Повечето от възрастните хора са оценили собствените си онлайн дигитални умения на средно ниво. Въпреки това, много от тях също са заявили, че имат голям интерес да придобият все повече и по-нови дигитални умения, като същевременно се обучат да научат повече с помощта на обучители и семинари.



Фиг.: Резултати от въпрос 15 – възрастни

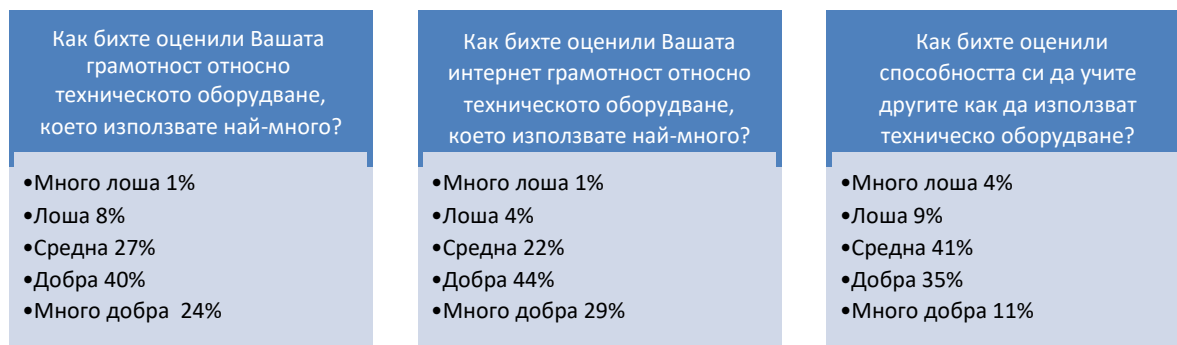
Възрастните хора бяха попитани какви пропуски в дигиталните умения биха искали на подобрят (Формуляр за възрастни – въпрос 21), като посочените на първо място 5 умения бяха:

1. Онлайн банкиране
2. Онлайн сигурност
3. Слушане на аудиокниги и подкасти
4. Онлайн пазаруване
5. Достъп до интернет

В проучването, хората, работили с възрастни хора в местната общност, също имаха възможност да посочат какви според тях са пропуските в уменията на възрастните хора и те посочиха 5 пропуска в уменията (Формуляр за обучители – въпрос 11):

6. Слушане на аудиокниги и подкасти
7. Онлайн банкиране
8. Достъп до интернет
9. Слушане на музика
10. Онлайн пазаруване и социални медии

Според нашето проучване при Интелектуален резултат 1, едно от най-често срещаните предизвикателства за обучаващите възрастни е да намерят информация как да използват и прилагат инструментите в образователния процес, когато преподават дигитални умения на възрастни хора. Това предполага, че основният проблем не е достъпът до цифрови инструменти при работата с възрастни хора, а липсата на образование и обучение за това как да се използват дигиталните инструменти и как да се преподава използването на инструментите, необходими за онлайн достъп до дигитални услуги в общността на хората, работещи с възрастни.



Фиг.: Резултати от въпроси 6-8 result – обучители

Както се вижда на предишната фигура, голямото предизвикателство за възрастните преподаватели изглежда е разбирането как да използват онлайн инструменти и способността им да обясняват как да бъдат използвани те. Очевидно е обаче, че повечето от обучаващите възрастни са в състояние да взаимодействат с технологиите чрез използване на широк спектър от цифрови устройства и приложения, както и чрез използване на интернет както на работното си място, така и в личния си живот, на ниво, което би било задоволително при преподаване на дигитални умения. Въз основа на тази информация изглежда, че става дума по-скоро за това как обучителите на възрастни могат да подобрят своите умения в областта, за да създадат обща гледна точка, която е донякъде различна при обучителите за възрастни.

Когато се изследват методи, използвани от преподавателите, за да помогнат на учащите да подобрят своето учене чрез дигитални интерактивни инструменти, се обяснява, че преподаването, което е технологично иновативно, може да подобри вниманието, мотивацията и ученето. Основното при това е, че иновативните технологии са основната ключова дума при обучението на хора от всички възрасти. Това е така, защото иновативните технологии са по-нова и/или подобрена версия на нещо, което вече съществува. Например приложенията на смартфона Ви учат на нов език в дома ви, вместо в класната стая. Когато преподавате иновативно, също така е важно обучението да се базира на нивото, на което всъщност се намира учащият, тъй като твърде трудна или твърде проста

задача ще намали вниманието, мотивацията и ученето. Ето защо е важно да има възможност за индивидуализиране на учебния опит.

Резултатите от проучването, направено за този наръчник, показват, че поголямата част от възрастните учащи се притежават същото ниво на дигитални умения като тези на самите обучители. Предизвикателството тук е да се осигурят дейности, които са технологично иновативни, тъй като участниците в определени случаи може да са на същото ниво в своите дигитални умения, като същевременно се вземат предвид дигиталните умения на обучителите. Поради това е важно обучителите предварително да получат допълнителна помощ и подкрепа при изучаването на новите цифрови инструменти, за да се уверят, че се чувстват сигурни в собствените си знания, когато обучават по-възрастните участници. Този наръчник може да се чете, за да помогне на обучаващия при планиране и репетиране преди преподаване, но също и за участие в семинара, където могат да възникнат въпроси и дискусии относно материала.

За да се иновира преподаването в рамките на този проект, материалът не е създаден само по преценка на по-младите граждани в общността, а в комбинация с хора, които работят с възрастното население и действителната целева група, за да се открият вече съществуващите пропуски в уменията. Тъй като съдържанието се основава на съществуващите пропуски в уменията, материалът също ще бъде иновативен в смисъл, че отговаря на нуждите на местната общност. Семинарът с обучителите също ще стимулира иновативното преподаване, тъй като ще има възможност за подобряване и обновяване на знанията в рамките на техните дигитални умения.

По време на обучението също така е важно да се запомни, че иновативното преподаване може да изглежда просто в някои отношения и на хората с подобра цифрова грамотност може да изглежда просто. Идентифицираните пропуски в уменията обаче, са в широк спектър – от основите на достъпа до интернет, до действителното използване и развиване на по-детайлни и усъвършенствани дигитални умения, което означава, че преподаването и изучаването на

дигиталните умения трябва да е на базата на участниците от по-възрастните хора общността, но също и учителите. Материалът за преподаване ще съдържа различни пътни карти и дигитални уроци, които покриват различни пропуски в уменията. Това означава, че има добри възможности за индивидуализиране на учебния опит, защото обучаемият може да започне на своето ниво, а не на ниво, което ще е твърде трудно за него.

6. Често срещани грешки

Възрастните хора са голяма и наистина много разнообразна група. Някои възрастни се чувстват комфортно с използването на технологии, но голяма част от тях се сблъскват с трудности при възприемането на нови технологии. В дигиталните общности фокусът е върху тези, които се нуждаят от подкрепа. Нашият опит ни казва, че дребните технологични грешки могат да се превърнат в основна пречка за тази група и да намалят желанието им да се възползват от технологиите. Това може да бъде много жалко, тъй като технологията предлага много възможности и става все по-голяма част от ежедневието. Тези, които не използват технологиите, са изоставени във все повече и повече области на обществото.

6.1. Физически бариери

С напредване на възрастта физическите ни способности се променят и имаме проблеми с фините си двигателни умения. Зрението ни се влошава и рефлексите ни са по-бавни. Това може да повлияе на начина, по който учим и придобиваме дигитални умения.

- Много по-възрастни хора имат затруднения със сензорните екрани поради суха кожа на пръстите си, която пречи на преминаването на електричеството, което означава, че сензорните екрани не разпознават докосването) (<https://www.noisolation.com/research/digital-exclusion-report>).

- Възрастните хора може да имат затруднения при използването на клавиатурата, стилуса, мишката, сензорния екран и тъчпада, тъй като това оборудване може да им е непознато и използването му изисква прецизни движения/фини двигателни умения. Например, когато използвате мишката, може да не е ясно дали да кликнете веднъж или да кликнете двукратно. А за някои двойното щракване е физически трудно, което води до твърде дълго време между кликанията.
- Уебсайтовете често се проектират от млади хора, които имат предвид младите хора като крайни потребители. Възрастните хора могат да имат затруднения при четенето на текст, който е ситен и компресиран. Някои шрифтове са трудни за четене и понякога цветът и контрастът правят текста по-малко четим за възрастните хора.
- Елементите на потребителския интерфейс са по-трудни за потребители с влошени фини двигателни умения, особено при сензорни интерфейси. Интерфейсите в уебсайтовете и приложенията често са негъвкави и не прощават грешки. Много от приетите въведени данни на потребители са само в една форма и това може да бъде разочаровашо, напр. при попълване на формуляри, тъй като на много хора им е трудно да изберат информация от падащ списък, радио бутони и квадратчета за отметка.

6.2. Манталитет

Страхът от грешки и по-голямата загриженост за социалната им отговорност са сред причините, поради които възрастните хора отхвърлят цифровите технологии. Според проучване от университета в Ланкастър, някои възрастни хора отлагат използването на онлайн инструменти, защото:

- Те им изглеждат отнемащи време. Те смятат, че е бремене да се научат как да правят нещата сами, вместо да бъдат обслужвани от обучени професионалисти, както преди.

- Те се опасяват за онлайн сигурността, по-специално при онлайн банкирането.
- Те имат силно чувство за социална отговорност. Те могат например да се притесняват, че онлайн пазаруването отнема бизнеса от местните магазини.
- Те също се притесняват от социална изолация и загуба на човешки контакт. Те приветстват социалните ползи от ежедневния контакт лице в лице, когато пазаруват лично.
- Проучващите също така установиха, че някои възрастни хора използват възрастта си като прикритие за други лични причини да не се ангажират с технологиите.

Когато учите ново умение, Вашият менталитет може или да Ви помага ил да Ви пречи. За да подкрепите възрастните, може да е полезно да сте запознати с с някои обезкуражаващи идеи, с които може да се наложи да се справят. □ Първите компютри бяха сложни и лесно се повреждаха. Можете да направите необратими грешки само чрез натискане на грешен клавиш. Възрастните хора си спомнят това и някои все още са несигурни по тази причина и се страхуват сами да изпробват нови неща.

- Липсата на самочувствие е пречка във всяка учебна ситуация, някои възрастни хора не вярват, че могат да научат тези нови умения. Това може да се прояви в това, да не са склонни да търсят помощ.
- Много възрастни хора вярват, че не им се налага да участват в дигиталния свят и за разлика от повечето млади хора не са принудени поради работа или социален живот да придобиват дигитални умения.
- Възрастните не са възпитани в дигитална среда като поколението, което сега расте (което не познава живота без технологии). Те могат да имат трудности при свързването на тези нови термини и задачи с предишните си знания.

- Много от възрастните се въздържат да задават едни и същи въпроси отново и отново и може да не задават правилните въпроси, тъй като не знаят правилните термини или какви възможности имат.
- Много възрастни хора не си дават достатъчно време за учене и твърде бързо се отказват, ако нещата не вървят по план.
- Някои хора не са наясно с потенциала на технологията, че някои неща са много по-прости и лесни за правене, напр. да се пише в Word вместо да се използва пишешца машина.
- Когато нещата не работят, някои възрастни хора започват да се обвиняват и да се изнервят, по-младите хора са по-склонни да се дразнят.

6.3. Основни дигитални умения

Някои възрастни хора нямат дигитални умения като основа, върху която да надграждат. Те трябва да започнат от нулата и имат нужда от време, за да се запознаят с оборудването си. Тъй като технологиите се развиват толкова бързо, някои може да се чувстват неспособни да бъдат в крак с това развитие.

- За някои възрастни хора е трудно да използват онлайн търсачките, тъй като не знаят какъв език се използва онлайн. Те биха могли да използват твърде много думи или не тези, които ще дадат най-добри резултати от търсенето.
- Може да се случи хората да поставят URL адреса или ключовите думи в грешни полета.
- Непознаване на термини за напр. приложения, софтуер, устройства и браузъри могат да бъдат пречка.
- Понякога курсорът не е на правилното място и хората са написали много, без да гледат екрана междувременно, което може да бъде много разочароващо.

- Някои намират за разсейващо, когато изскачащи прозорци и реклами се отварят над уебсайтовете, които разглеждат, и не са сигурни дали да ги затворят.

6.4. Сигурност

Много възрастни хора се тревожат за онлайн сигурността. За съжаление, има причина за притеснения, тъй като онлайн измамните стават все по-чести, а измамниците – все по-изобретателни. Възрастните хора могат да бъдат уязвими мишени. Онлайн престъпленията са базирани на заплахи измами с представяне под чужда самоличност, измами с лични връзки и имейл измами.

- Мнозина правят грешката да използват пароли, които измамниците могат лесно да отгатнат или разбият. Не се препоръчва да избиерете името на Вашия домашен любимец или рождения си ден.
- Някои възрастни хора споделят твърде много информация в социалните медии, напр. казват кога отиват на почивка или споделят своя социалноосигурителен номер и банкова информация.
- Много от тях не задават парола или удостоверяване като разпознаване на лице/пръстови отпечатаъци за достъп до компютрите или мобилните си телефони. Това е проблем в случай на кражба.

6.5. Нетикет

Интернет има много неписани правила за поведение в социални ситуации, които много възрастни граждани не знаят или не са сигурни за тях. Това може да доведе до неразбиране и неудобни ситуации.

- Както и всички други, възрастните хора може да споделят твърде много лична информация, която не защитава поверителността им, а в някои случаи поверителността и на другите.

- Някои хора споделят поверителни/частни материали на грешно място, напр. на стената на други хора във Facebook, за да го видят всички, вместо на лично съобщение в Messenger.
- Някои забравят да помислят преди да споделят и споделят материал, който е нискокачествен или фалшив.
- Може да се използват неподходящи емоджи/усмивки поради лошо зрение и влошени фини двигателни умения. Това може да причини неразбиране в общуването.
- В някои програми като Snapchat или Messenger някои възрастни хора могат случайно да натиснат бутона за повикване, когато искат да натиснат бутона за връщане назад.
- По време на конферентни разговори често срещана грешка е да забравите да включите/изключите звука или камерата. Забравянето да изключите филтрите според случая също може да бъде неудобно.

6.6. Устройствата

Днешните технологии се променят бързо и устройствата бързо остаряват, което води до високи разходи. Възрастните граждани като цяло не винаги смятат, че е необходимо винаги да притежават най-новото оборудване.

- Когато устройствата са твърде стари, използването им може да бъде много трудно. Всички устройства трябва да бъдат актуализирани и понякога трябва да се отстранят дребни технически проблеми, а това често е сложно за възрастните хора. Някои могат да се обърнат за помощ към членове на семейството, докато други нямат тази възможност и може да се откажат поради дребни технически проблеми.
- Ако технологията е твърде трудна за използване, те могат да я изоставят и да намерят други начини да изпълнят задачата.

7. Основни теми от интерес

Кои са ключовите теми, които представляват интерес за възрастните хора, които са по-малко дигитално свързани от младите хора, родени в дигиталната ера? Днес, дигитализацията по време на пандемията от КОВИД-19 допълнително подчерта тези неравенства, тъй като много възрастни хора се борят за достъп до основни стоки и услуги – от онлайн регистрация на час за ваксинация до пенсии, храна и лекарства по време на периодите на локдаун – отколкото ако биха имали достъп до тях онлайн. Поради това нашата зависимост от дигиталните технологии по време на пандемията насочи вниманието на политиката върху важноста на цифровото включване.

Според проучването в Интелектуален резултат 1, повечето от възрастните хора, които са на възраст 65 или повече години, имат достъп до технологично оборудване в ежедневието си живот. Мнозинството са използвали компютри повече от 10 години, като 83% са ги използвали всеки ден и са използвали интернет предимно за лична употреба, или както за лична употреба, така и за работа. По-голямата част от възрастните са имали или семейство, или учители/обучители, които ги учат как да използват компютър. Повечето от тях са оценили уменията си като средни. От проучването може да се види, че 65% са използвали онлайн обществени услуги, а 92% съобщават, че са имали добро изживяване при използването им.

От всички обществени услуги възрастните граждани категоризираха като общи следните услуги:



Данъчни приходи



Здравна служба



Онлайн банкиране

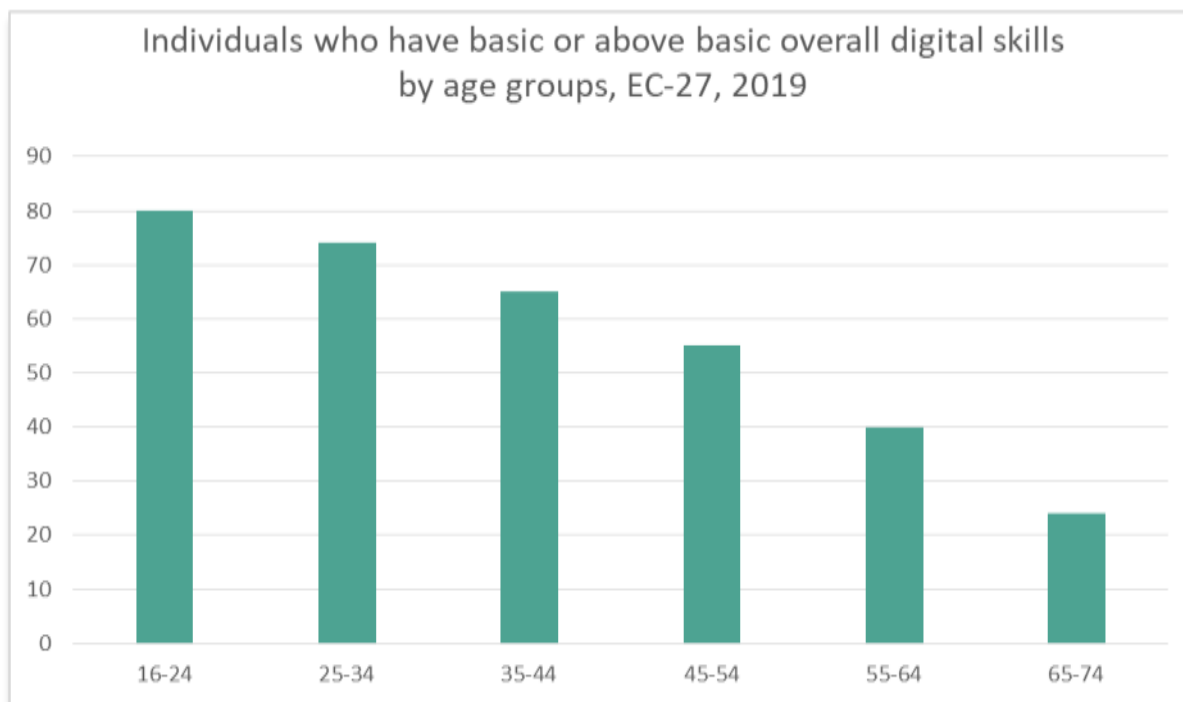
Защо възрастните граждани не използват онлайн обществени услуги? Найчестата причина е „Липса на умения за използване на интернет и онлайн услуги“ и „Страх да не направя нещо нередно“. Както се вижда от нашето проучване, 71% са се интересували от участие в курс, разработен за подобряване на уменията им за достъп и използване на онлайн обществени услуги, но най-честият отговор от тези, които не са се интересували от такъв курс, е, защото те мислят, че са твърде стари или могат да се справят сами.

Дигиталните умения са предпоставка за дигитално включване. Много възрастни хора днес ще са преминали работния и личен живот без излагане на дигитални технологии или рутинна употреба на компютър и без необходимост от придобиване на цифрови умения. Само един на всеки четирима по-възрастни европейци притежава основни или надвишаващи основните дигитални умения, в сравнение с двама от всеки трима във възрастовата група от 35 до 44 години, трима на всеки четирима сред 25-34-годишните и четири на всеки пет сред младежите (16-24 години).

Разделение на дигиталните умения между поколенията:

Източник: Евростат

Лица, които имат основни или надвишаващи основни общи дигитални умения по възрастови групи, ЕС-27, 2019 година.



Най-полезните онлайн услуги, които възрастните могат да използват, са здравните услуги и социалните услуги, услугите за социалния живот са на трето място. Възрастните хора поставят здравните услуги на първо място, а услугите за социалния живот са високо оценени. Мнозина също отговарят, че слушането на аудиокниги/подкасти е на първо място, а онлайн банкирането е много близо второ, следвано от достъпа до интернет. Други най-високо оценени дейности за възрастни хора, които обучителите оценяват като полезни, са онлайн пазаруването и слушането на музика, оценени по-високо от попълването/изпращането на онлайн документ и онлайн безопасността.

Това показва, че трябва да помислим да отделим малко повече място в нашия проект на социалния живот и нещата, които подобряват качеството на живот.

7.1. Резюме на проучването – класиране на полезните онлайн услуги

1.	Онлайн обществени услуги
2.	Електронна идентификация
3.	Транспорт
4.	Национален регистър

5.	Здравеопазване
6.	Аптека
7.	Данъци
8.	Онлайн банкиране
9.	Застраховка
10.	Качество на живот

Значителна част от възрастните хора се интересуват от подобряване на дигиталните си умения, за да имат по-лесен достъп до комуникация с внуците и децата си чрез дигитални платформи и използването на социални медии. Някои от тях се интересуват и да могат да са в крак с модата и да не изостават в развитието си, въпреки годините. Други се интересуват от бизнес или маркетингови възможности. Други имат много прости желания, като например да могат да изпращат имейли, да прикачват документи и т.н.

Ако обобщим обаче, може да се каже, че най-голям интерес за тази група хора представляват онлайн услугите, които са свързани не само със здравеопазването, но и тези, които биха улеснили живота им и които биха им помогнали да намалят опашките в държавата. институции, с цел спестяване на време. Както и онлайн банкирането, разбира се.

Всичко, което изглежда сложно и трудно за разбиране, ще се окаже, че изобщо не е така. Въпреки неприятните обстоятелства около КОВИД-19, трябва да се признае, че явлението накара всички хора, независимо от възрастта им, да бъдат включени в онлайн света. Светът никога повече няма да бъде същият.

8. Обучение за възрастни хора (Какво е различно / специфична целева група)

Въпреки увеличения достъп до, възрастните хора все още са изправени пред предизвикателства при усвояването на интернет умения. Икономическите

предизвикателства и културните вярвания трябва да бъдат взети предвид, за да се сведе до минимум сивото разделение.

Правителствата признават важността на финансирането на такова преподаване, но проучванията, базирани на доказателства, трябва да продължат да информират политиката, за да увеличат максимално финансирането и да разрешат множеството физически възрастови и културни проблеми, засягащи достъпа на възрастните хора до усвояване на интернет умения.

Тъй като интернет продължава да се разраства в развиващите се страни, намирането на решения, които отчитат проблемите на културните и възрастовите различия, е от решаващо значение за успеха на създаването на интернет грамотни общества, в които нараства популациите на възрастни хора, които искат да го използват.

Появяващото се неравенство сред възрастните хора ги учи на необходимите умения за използване на интернет, а не на цената и достъпа му.

Правителствата се занимават със социалното неравенство, което дигиталното разделение създава за възрастните хора. Това, което все повече се установява е, че преподаването на интернет умения, по-специално умения за намиране, оценка и използване на информация в много видове интернет приложения и платформи, зависи от наличието на ресурси, вида на страната, нейните културни вярвания и дали възрастните хора желаят да ги научат.

Разглеждаме въздействието върху хората на възраст 65+, които са изпитали бариери, свързани с цифровите технологии и интернет, които наричаме цифрово изключване.

Установено е, че възрастното население в селски район няма основни умения за използване на ИКТ. По-възрастните хора заявиха, че биха искали да използват интернет, но имат малък шанс да научат такива умения поради липса на обучители.

Обучението по интернет умения е решаваща част от минимизирането на дигиталното разделение на възрастните хора, което оказва влияние върху решенията и избора им да използват технологии. Възрастните хора са любопитни относно използването на ИКТ по много причини. Също така е почти необходимо да имат някои умения за използване на технологии. Например, установи се как по-възрастните хора се нуждаят от умения, за да управляват сложни дигитализирани развлекателни системи. Правителствата са проактивни в признаването на факта, че обучението по компютърни и интернет умения е жизненоважно, тъй като създава стратегии за подкрепа на евтино или безплатно обучение.

Сегашното мнение обаче е, че възрастните хора трябва да притежават знания и умения, цифрова или компютърна грамотност, за да останат социално включени в обществото. Много социални промени, като по-ниската възраст за пенсиониране в някои страни, удължената продължителност на живота и императивът да се научат да взаимодействат с технологии, като смартфони или компютри, засилиха желанието на възрастните хора да се научат как да използват ИКТ.

Етичен въпрос е, че възрастните хора трябва да имат достъп до същите възможности за усвояване на ИКТ умения, ако желаят това.

Обучението на възрастните хора за ефективно използване на интернет е жизненоважно в ежедневието им по време на пандемия. Интернет помага за придобиване на знания по въпроси, които засягат ежедневието им живот, като например намиране на здравна информация, поддържане на социални и семейни връзки и използването ѝ за забавление. Намирането на здравна информация и критичното ѝ разглеждане, както и използването на телездраве за връзка със специалисти за оценка на здравето, е проблемна област, когато възрастен човек няма интернет умения за достъп до тях.

Основните желания на възрастните хора са да научат теми, които отговарят на предишния им опит и цели. Освен това е важно техните преподаватели да се

интересуват от образователните им цели и да предоставят подходящи съвети за решаване на проблеми. Твърди се, че засиленото използване на компютри и интернет от възрастните хора трябва да бъде обвързано с техните настоящи умения, способности и нужди чрез предоставяне на образование на различни нива на умения за всички учащи.

Предоставянето на подходящо евтино образование за интернет умения ще създаде положително отношение към уменията за обучение по технологии. Специфичните практики на преподаване и поддържаща учебна среда наистина насърчават възрастните хора да използват ИКТ и все повече да продължат да ги използват. Наличието на преподаватели, даващи уверение и демонстриращи търпение в преподаването на тези умения, е свързано с по-ниски нива на тревожност при използването на компютри от възрастните хора, както и насърчаване на желанието им да продължават да се учат да използват интернет и компютър.

Поради загубата на подкрепа лице в лице заради пандемията, някои преминаха към телефонни и видео разговори, за да подкрепят хората.

Предоставянето на поддръжка от разстояние постави редица предизвикателства както за доставчиците на услуги, така и за потребителите.

Освен това затварянето на библиотеки и читалища подчерта липсата на достъп до устройства и свързаност, като много хора се борят да си позволят устройства и пакети с данни. Много групи от местни общности предоставят устройства или обучение за дигитални умения или като самостоятелна оферта, или като част от по-широка програма.

Някои организации, включително тези, които се сформираха в отговор на самата пандемия, откриха, че проблемите с цифровото изключване засягат хората, които подкрепят, и започнаха да предоставят цифрова подкрепа за първи път.

Подкрепата се оценява високо от хората, изправени пред комбинираните предизвикателства на пандемията, локдауна и други ограничения и цифровото изключване в селските райони за възрастните хора.

Достъпът до информация е основна пречка пред възрастните хора и тяхното включване в обществото. Те трябва да имат възможности да се научат да използват интернет и да бъдат обучавани на такива умения, независимо от жизнените им обстоятелства. Има много начини по-възрастните хора да се научат да използват интернет и ИКТ. Следователно, ако сивото цифрово разделение е сведено до минимум от видовете стилове и техники на учене, тогава правителствата трябва да го използват допълнително, за да видят примери за практика, които могат да постигнат целта за придобиване на умения от възрастните хора.

Необходимостта от подкрепа обаче не приключи – много организации преминаха към модели за дистанционна подкрепа и често се срещаха огромно търсене.

Бяха стартирани редица национални инициативи за пряка подкрепа на отделни лица или чрез подкрепа за организации, предоставящи дигитална подкрепа.

Например: бяха популяризирани горещи линии в местните медии, в социалните мрежи и бяха разпространени плакати/пощенски картички. Някои местни органи насочват своите потребители към цифровата гореща линия и са получили подкрепа от организации, за да предоставят персонализирана подкрепа на възрастните хора. Поддръжката на горещите линии за получателите беше жизненоважна, за да им помогне да се научат да използват устройството и след това да се свържат онлайн, за да могат да се свържат със своите близки и жизненоважни услуги.

Най-малко вероятната форма на подкрепа, която да бъде започната след пандемията, са курсовете – поредица от сесии, предоставяни в определено време на групи от учащи. Те обикновено се организират с голям брой хора в една стая.

Половината от организациите ги предоставяха, предполагахме, че основно онлайн. Онлайн груповите сесии представляват предизвикателство за учащите и е трудно да се възпроизведат ползите от груповите сесии лице в лице, където хората могат лесно да се социализират и да работят в по-малки групи или по двойки, например.

Много потребители на интернет се чувстват добре с това, което е познато, но се нуждаят от помощ при нови задачи или с бързите промени в цифровите устройства и услуги – като обстоятелствата на пандемията. Някои възрастни описаха, че правят само едно нещо онлайн („Използвам само WhatsApp като алтернатива на текстовите съобщения“) например.

Важен начин за преодоляване на тези проблеми е чрез указателни табели – което също така позволява на организации, които сами не предоставят цифрова подкрепа, да гарантират, че дигитално изключените хора биват подкрепяни.

Въпреки че има ползи от възприемането на методи за дистанционна подкрепа, организациите намират за предизвикателно предоставянето на дигитална подкрепа по този начин. Идентифицирахме редица ограничаващи фактори:

- Установяването на дистанционна връзка с клиенти, които имат ниско ниво на технически умения, е трудно
- Разрешаването на проблеми от разстояние може да отнеме много повече време и
- Някои проблеми са твърде трудни за отстраняване от разстояние
- Подкрепата на хора със специални нужди е по-трудна, особено на хора с увредено зрение
- Учащите може да са по-нервни относно дистанционната подкрепа
- Някои доброволци не се чувстват комфортно да предоставят дистанционна подкрепа

В заключение, много организации съобщават, че както на учащите, така и на хората, предоставящи обучение, им е по-трудно да правят това дистанционно.

Да помогнеш на някого с дигитални умения от разстояние отнема повече време – често много повече време, и означава, че по-малко хора могат да бъдат подкрепени от персонал или доброволци.

За възрастните хора съществуващите взаимоотношения с доверени организации осигуряват взаимодействията, при които може да възникне сортиране на нуждите от дигитална подкрепа. Това подчертава необходимостта от локални мрежи от разнообразен набор от организационни типове, способни да се ориентират една към друга – вместо да има един-единствен тип организация, която е най-добре разположена да подкрепя хората. Това може да не е проблем, когато хората имат достъп до лична подкрепа или са доволни, че са офлайн.

Обучението предлага следното, което трябва да се вземе предвид:

- Проучване на нуждите на потребителите на услуги, потенциалните потребители на услуги и/или местните жители.
- Проектиране на цифровите услуги така, че да отговарят на насоките за дигитална достъпност и обмисляне на включване от самото начало.
- Предлагане на дистанционна подкрепа за всякакви цифрови услуги, които Вашата организация предлага. Подкрепата за дистанционни дигитални умения и подкрепата за настройка на устройството е от съществено значение, когато се изпълнява схемата на устройство.
- Настройване на схеми на устройства. Общуване с (потенциалните) получатели относно предпочитанията за устройство, тъй като различните демографски групи може да предпочитат смартфони, таблети или лаптопи.
- Осигуряване на лесни за четене, разпечатани ръководства за устройствата, когато се предоставя устройство на потребител на услугата.

Установихме обаче, че много хора, които не знаят къде да получат „официална“ подкрепа от организация, редовно получават „неформална“ подкрепа от членове на семейството, приятели или колеги по време на пандемията. Пообщо, ние

наричаме този тип подкрепа „неформална“. Въпреки че този тип подкрепа може да помогне за намаляване на вредите, свързани с дигиталното изключване, обикновено това не е устойчиво решение.

На тези хора може да се предложи обучение и достъп до ресурси, за да им се даде възможност да подкрепят по-добре другите. Те също така могат да бъдат насърчавани да насочват към специализирани служби тези, които подкрепят, които може да са в състояние да развият по-добре независимост или да предоставят по-устойчива помощ.

Възрастните хора предпочитат по-практичен, а не официален стил на провеждане на урока. Те също така трябва да бъдат фокусирани върху решаването на проблеми, а не в преподаването на теми, които са без значение за живота им.

9. Ролята на учителите

Обучителите са хора, част от целевите групи, които имат повече опит в използването на онлайн услуги си в сравнение с възрастните хора, включени в проекта, и могат да предадат знанията си. Очаква се учителите да могат да напътстват по-малко опитните участници и в процеса да подобрят собствените си умения като неформални учители по дигитални умения и компетентности. Ролята на учителите също не е лесна, тъй като те често не са експерти по иновативно преподаване, дигитална компетентност или обучени учители, а за много учители дигиталните умения са станали необходими едва наскоро.

9.1. Да бъдеш учител

Каква е ролята Ви като учител и защо е важна? Като учител на първо място ще бъдете лидер на Вашата група по време на семинара и ще се уверите, че участниците знаят как и какво ще прави групата по време на семинара. Освен това, Вие ще мотивирате, вдъхновявате и помагате на участниците по време на

семинара да увеличат своята дигитална компетентност и да научат нови умения с помощта на инструмента за виртуална помощ. Целта за Вас като учител не е да бъдете експертът, който обучава участниците, без да им позволявате да изследват онлайн услугите и да развиват своята дигитална компетентност. Вместо това ще подкрепяте и мотивирате обучаемите във Вашата група, ще обсъждате въпроси, които ще възникнат по време на семинара, но също така ще се уверите, че участниците могат да постигнат някои умения по време на работата.

Няколко съвета, които могат да Ви помогнат преди първата Ви роля на треньор.

- Преди да преподавате, проучете материала на <https://digitalcommunities.eu/>. Прегледайте различните услуги и се уверете, че разбирате за какво е всяка услуга. Водете си бележки по теми или действия, които смятате, че биха могли да представляват проблем за учащите, по този начин можете да се подготвите предварително да отговорите на някои въпроси, които смятате, че могат да се появят при преподаване. Може също да е добра идея предварително да подготвите въпроси, които да бъдат обсъдени по време на семинара.
- До какви цифрови устройства ще имате достъп Вие и учениците Ви по време на учебния семинар? Уверете се, че имате необходимите устройства. Трябва ли да донесете повече смарт устройства? Възможно ли е да помолите участниците да донесат своите смарт устройства? Не се разбира от само себе си, че всички участници притежават смарт устройство, следователно би могло да им се позволи да работят заедно на едно устройство. Важно е обаче да информирате за рисковете от използването на устройство, което не притежавате.
- Добре е да сте подготвени, че участниците може да имат проблеми както със слуха, така и със зрението. Ето защо е добра идея да планирате предварително и да посетите или да попитате дали мястото за провеждане на семинара има например инсталирана T-образна верига, която може да

бъде свързана със слухови апарати. Ако планирате да използвате бяла дъска или подобно, не забравяйте да пишете с по-големи букви и да прочетете текста на глас, когато е необходимо.

- Някои от онлайн услугите, описани в материала, ще изискват известна подготвителна работа от участника. Ето защо е важно да информирате участниците преди семинара, ако трябва да имат или използват нещо, за да участват в дейностите. Като пример може да се наложи участник да говори със своята банка, за да получи достъп до услуги за онлайн банкиране по време на семинара.
- Доброто начало на урока може да даде тон на целия семинар. Уверете се, че започвате, като поздравите и видите всички участници и им оставете малко време да се представят един на друг. Когато почувствате, че всички са готови, можете да представите материала, който ще бъде използван и как е предназначен да бъде използван от участниците по време на семинара.
- В някои групи може да е необходимо да се обяснят термини като дигитализация и значението на това, за да се създаде разбиране защо е важно да се развие по-силна дигитална компетентност, за да се мотивират резултатите от обучението на групата. Следните три категории могат да се използват за обяснение на важността на дигиталната компетентност:

Неща – например мобилни телефони, компютри, програми и приложения, които могат да се използват с различни цифрови устройства.

Подход – Как променяме начина, по който работим или действаме. Например, ние използваме GPS вместо да четем карта.

Общество – Как нашето общество се променя и развива. Например, използването на онлайн услуги за плащане на данъци вместо използване на аналогови формуляри като хартия.

- Информирайте и обсъждайте въпроси относно онлайн безопасността по време на срещата. Например, при правенето на снимки и публикуването им онлайн рискувате да изпращате съобщения до хора онлайн и да споделяте лична информация в интернет.
- Не забравяйте, че учителят не трябва да бъде експерт, а да води и оказва помощ при решаването на различните пътни карти и дигитални уроци. Разгледайте и намерете решения заедно като група с помощта на материала.

9.2. Насърчаване на мотивацията като учител

Не забравяйте, че учениците могат да имат различни източници за мотивация защо искат да придобият дигитални умения. Някои може да имат желание да учат, защото виждат ползите от усвояването на уменията или задачата. За тях мотивацията идва отвътре и често се нарича вътрешна мотивация.

Например, някои от учащите може да знаят за услуги, които могат да опростят живота им, като подаване на данъчни декларации или резервация на билети, които иначе биха изисквали планиране и време за изпълнение. Те ще имат мотивация да учат, защото вече виждат ползите от усвояването на тези умения.

Друг пример могат да бъдат учащи, които знаят за услуга или платформа, която приятелите и семейството използват за комуникация и виждат ползите от възможността да използват услугата, за да достигнат по-лесно до тях.

Тяхната мотивация идва от разбирането на ползите и те имат вътрешни цели за изучаване на уменията.

Други може да имат повече външна мотивация, чувстват външния натиск от нуждата да научат дадено умение, защото ще се почувстват изоставени, ако не притежават такива умения.

Пример за това може да бъде осъзнаването на местна услуга, която е намалена или съкратена, и те чувстват нужда да придобият ново умение, за да могат да участват в обществото по същия начин, по който са свикнали.

И двата вида мотивация са валидни и могат да помогнат на човек да изпълни задача или да придобие умение, но е важно да се признае, че различните ученици могат да имат различни причини за усвояване на ново умение.

9.3. Теория на очакваната стойност

Един от начините да се мисли за мотивацията в ученето може да бъде така наречената теория на очакваната стойност, където очакванията за успех е първата важна стъпка към намирането на мотивация за изучаване на умение. Учащите трябва да вярват, че могат да научат уменията или да изпълнят задачата. Тук е важно да се съсредоточите върху цели, които са по-близо до текущото ниво на умения на учащия, така че да чувстват, че кривата на обучение не е твърде стръмна или не е твърде далечна в бъдеще. Един от начините за мотивиране на очакванията за успех може да бъде да се дадат примери за хора, близки до целевата група на учащите, които са изпълнили подобни задачи или са усвоили умения. В противен случай предубедените представи на учащия за нивото на трудност могат да намалят мотивацията му за учене.

Другата част от теорията на очакваната стойност е свързана с възприеманата стойност на усвояването на уменията. Важно е да можете да съпоставите времето и усилията, вложени в усвояването на уменията, в сравнение с възприеманата стойност от овладяването на уменията. Ако учащият смята, че отнема много време и усилия, за да научи нещо, но наградата или ползата не е достатъчно голяма, той също може да загуби мотивация. Така че, важно е да се съобщи за какво може да се използва уменията и как наученото може да му бъде от полза. Това може да стане, като започнете с първите няколко задачи, които да са неща, от които учащите виждат полза или неща, които са свързани с ежедневието им. За да опростите задачата, използвайте умение, която учащият вече има или използва. Може да е нещо познато, което може да се направи лесно дигитално, преди да се премине към умения, с които учащите все още не са наясно или все още нямат и не знаят, че искат да придобият. Така че, опростете ежедневието на учащите преди да въведете умения, които само

обогащават живота им. В противен случай може да бъде по-трудно да видят ползите от изучаването на ново умение, ако смятат, че това само добавя към нещата, които трябва да правят.

9.4. Теория за самоопределение

Друг начин на мислене за мотивационните фактори може да се намери в теорията за самоопределение. От тази гледна точка има три основни психологически потребности, които ще насърчат вътрешната мотивация на желанието да се научи нещо.

- Компетентност
- Автономия
- Свързаност

Компетентността се отнася до необходимостта да чувстваме, че можем да изпълним задача или да използваме умение. Когато учащите почувстват, че разбират дадена задача и имат чувството, че знаят какво да правят, те ще се почувстват компетентни в своите умения. Това може да се насърчи чрез ясни инструкции и структура на учебния опит. Като дава конструктивна обратна връзка, позволявайки да се задават въпроси и провеждайки дискусии по проблемите, учителят може да помогне на учащите да се почувстват покомпетентни в изучаването на уменията. Използването на пътните карти и инструмента за виртуална помощ може да помогне на учащия, като има ясни инструкции, от които се нуждаят, за да практикуват задачите и да се чувстват компетентни в своите умения. Не забравяйте да оставите учащите да се упражняват няколко пъти, за да не се чувстват сякаш преминават твърде бързо към следващата задача.

Автономията се отнася до необходимостта от усещане за контрол върху заобикалящата среда и от възможността за избор. Когато учениците почувстват, че могат да опитат нещо по свой собствен начин или да успеят да разберат и запомнят как да правят нещата сами, те ще се почувстват автономни в своите способности. Част от това, което мотивира хората е, когато чувстват, че владеят

умението и знаят какво да правят в различни ситуации. Ето защо е важно също така да оставим учащите да изследват възможностите и да намерят решения за решаване на проблеми. Това може да стане, като им позволите да опитат сами да използват услуга и да направят нещо извън писмените инструкции. Но не забравяйте, че автономията и желанието да проучите възможностите изискват първо компетентност за основните задачи.

Свързаността се отнася до необходимостта да се чувстваме сякаш се свързваме с другите или принадлежим към група. Доказано е, че е помотивиращо и ангажиращо да споделяте опит с другите и да имате някой, с който да говорите за напредъка си. Не забравяйте да оставите учащите да говорят, показват или споделят напредъка си с Вас, с другите в групата или с приятелите и семейството, за да получат усещане за постижение. Това може да стане като позволите на учащите да използват уменията си, за да общуват в групата или с някого, когото познават. Например, ако една от дигиталните услуги, които учениците научават, е услуга за стрийминг на музика или услуга за аудиокниги, те могат да се опитат да направят плейлист за споделяне или да изпратят препоръка.

9.5. Опит като треньор

По време на първия Ви семинар като учител може да е трудно да разберете какви пропуски в уменията, термини или действия ще бъдат трудни за възприемане от възрастните хора, когато учат и практикуват своята дигитална компетентност. С опита, Вие като треньор вероятно ще разберете къде трябва да обясните повече или как да използвате инструмента за виртуална помощ. Важно е обаче да запомните, че възрастните хора имат опит в изпълнението на задачи, но не в дигитална среда, което може да е разочароващо за тях. Ето защо е важно да запомните, че въпреки че може да сте свикнали повече с дигиталните интерфейси, възрастните участници вероятно не са. Поради тези различни основи на разбиране е важно следователно да сте ясни и кратки, когато

преподавате и да информирате учениците, че няма въпроси, които са твърде лесни за задаване по време на семинара.

С опита Ви като треньор, Вие също така ще създадете ментални модели за запомняне какво да се прави в различни ситуации, които могат да се появят, когато преподавате на учениците за дигитални умения и компетентност. Тези ментални модели ще Ви помогнат да разрешавате проблеми, които обикновено възникват по време на семинарите Ви. Някои от менталните модели могат да бъдат един от следните:

□ Приложенията и програмите ще изглеждат различно и ще се променят с течение на времето поради еволюцията на дигиталните инструменти и възможности. Инструментът за виртуална помощ, използван по време на семинара, е създаден през 2021 г. и ще бъде използван за първи път през 2022 година. Следователно, има вероятност някои от приложенията и уебсайтовете да са променили нещо. Ако случаят е такъв, обсъдете и проучете заедно с групата, за да намерите и научите как да използвате актуализираната версия. Задачите и използването на приложения или уебсайтовете често остават същите, тъй като предоставяната услуга обикновено има същата цел. По-често това е просто нов дизайн в приложението или уебсайта.

За да разберете нивото на дигитална компетентност на участниците, може да е добра идея да започнете с нещо лесно, което е малко вероятно да се промени. Един пример за това може да бъде достъпът до инструмента за виртуална помощ на уебсайта <https://digital-communities.eu/>. Това ще позволи на учащия да има достъп до интернет, да използва уеб браузър, да промени езика на уебсайт и да чете и гледа видеоклипове онлайн. За да продължите, можете да опростите задачата, като изберете подобна задача в инструментите за виртуална помощ, която ще е на базата на първата стъпка, вместо да въвежда нови задължения.

10. Ефективен подход към обучението

Целевата група е много разнообразна и всяка обучителна дейност трябва да има това предвид. Ключът към всеки успех е да се изгради самочувствие на участника и да се уверите, че обучаемите си взаимодействат и се подкрепят взаимно. Намирането на стойността и уместността на обучението за участниците ще осигури по-лесно учене и по-приятни обучителни сесии.

10.1. Вътрешна мотивация

Когато учите нещо ново, е важен вашият манталитет. Винаги помага да се знае стойността, необходимостта и личната значимост при усвояване на нови умения.

За възрастните хора има много ползи да влизат онлайн. Би било добре учителят или други участници да споделят знания за всички възможности, които имат онлайн. По-долу е даден списък с някои от предимствата:

- По-голяма ефективност, улеснява живота
- Повече независимост
- Нов начин за придобиване на знания, лесен достъп до информация
- Достъп до онлайн обществени услуги
- По-лесна комуникация, като имейл и социални медии
- Възможност за участие в социални и културни дейности
- Онлайн банкиране и пазаруване
- Получаване на медицински съвети и информация
- Организиране на пътувания

Мотивацията за учене е много важна. Ето защо трябва да отделите време, за да изградите учебна среда, която поддържа автономията и се основава на това, от което възрастните хора наистина се нуждаят и искат.

Теориите за вътрешната мотивация могат да ни помогнат да разберем това по-добре:

- Социални взаимоотношения: Трябва да сме близки до другите и да приемаме тези, които са ни най-близки. Необходимо ни е чувство за принадлежност.
- Компетентност: Необходимо ни е да чувстваме, че имаме уменията, за да постигнем желаните резултати. Получавайте подходящи задачи и редовна обратна връзка.
- Автономност: Необходимо ни е да чувстваме, че решението идва от нас самите, че имаме избор от начини да стигнем до поставената цел.

10.2. Методи на преподаване

Обучителите трябва да вземат предвид много неща, които могат да направят упражненията по-успешни. Тези съвети са приложими за обучението като цяло, но някои са особено уместни при обучение на възрастни хора.

А. Среда за обучение и подготовка

- Необходимо е хората да се чувстват комфортно в класната стая. Проверете за например дали е добра акустиката, удобни ли са столовете, подходяща ли е стайната температура, добри ли са осветлението и вентилацията и да няма разсейващи фактори от заобикалящата среда. □ В началото на всяко обучение е добре да изберете шрифтове, които са лесни за четене и да регулирате яркостта на устройството според нуждите.
- Преди да започне сесията, учителят трябва да е запознат със съдържанието, което трябва да бъде покрито, и да има план на урока.

Б. Ефективна комуникация при обучението

- Говорете високо и ясно.
- Винаги използвайте прости термини и избягвайте да използвате технически жаргон.
- Внимавайте да се изглеждате покровителствени и внимавайте да не говорите така, сякаш говорите на деца.

- Бъдете приятелски настроени и търпеливи.

В. Повторения, без бързане

- Дайте достатъчно време по време на обучението на възрастните хора да обработват събития и информация.
- Осигурете паузи по време на обучението, за да си водите бележки и да позволите да Ви задават въпроси.
- Минимизирайте количеството четене, необходимо по време на обучението или осигурете допълнително време за четене.
- Повтаряйте! Важно е знанията да се използват незабавно и да се тренира отново и отново наученото.
- Повторението е много важно, така че проявете търпение, дори когато преподаването се повтаря...

Г. Учене чрез правене

□ Ученето чрез правене се отнася до теория на образованието, изложена от американския философ Джон Дюи. Ученето чрез правене е идеята, че научаваме повече, когато всъщност „вършим“ дейността, вместо да наблюдаваме как другите, например учителят, правят нещата. Това е ефективна техника, защото помага за вграждане на знания в паметта Ви и е ефективен начин за възрастните хора да учат.

10.3. Вътрешна мотивация

- Мотивацията за учене е с голяма стойност. Следователно, трябва да надграждате върху това, от което възрастните хора наистина се нуждаят и искат и да подкрепяте тяхната автономия.
- Полезно е задачите да бъдат по-малки и да се даде възможност на хората да почувстват, че са постигнали нещо. Това помага да се преборим с убеждението, че придобиването на дигитални умения е твърде трудно.

- Има много ползи от влизането в интернет, споделянето на примери за това как възрастните хора използват интернет може да даде представа за неговите възможности.
- Създаването на история/разказ за ангажиране на хората може да бъде мотивиращо; създаването на история около това, което правят, насърчава чувството за връзка.

А. Стъпка по стъпка

- Разбийте обучението на малки единици с конкретна цел и свържете новата информация със съществуващите знания.
- Внимавайте процедурите да не са твърде дълги с голям брой стъпки, тъй като може да има твърде много информация за обработване и запомняне.
- Определете ясни учебни цели, в които участниците трябва да станат компетентни до края на сесията на обучение.

Б. Оценка

- Част от даването на увереност на хората е да се уверите, че осъзнават какво са научили. Кратка неформална оценка в края на всяка сесия може да бъде особено полезна. Използвайте въпроси като: „Какво научихте днес?“ „Чувствате ли, че можете да използвате тази програма сега?“
- За учителите също е добре да прегледат с групите в края на сесията какво е минало добре, за да могат да научат и да подобрят методите си на обучение.

В. Устойчивост

- Когато стигнете до точката, в която възрастните могат да се тренират взаимно, Вие знаете, че обучението е успешно. Участниците ще научат много от показването и споделянето на своите знания.

- Планирайте заедно с Вашите обучаеми как да продължите да изграждате капацитета им след първоначалното обучение.

10.4. Обърнете внимание на опасенията за сигурността и наблегнете на безопасността в интернет

Много от възрастните хора са загрижени за онлайн сигурността. За съжаление има причина да се притесняват, тъй като онлайн измамите стават все по-чести, а измамниците – все по-изобретателни. Възрастните хора могат да бъдат уязвими мишени. Следователно част от обучението трябва да бъде по въпросите на безопасността, поддръжката на устройствата, като например как да ги актуализират, но също така и добър преглед на основите на интернет безопасността. На много езици има добри инструкции за възрастните хора относно онлайн сигурността, които си струва да споделите с участниците. Ето кратък преглед на нещата, които трябва да имате предвид.

А. Пароли, които измамниците могат лесно да отгатнат или разбият

- Важно е да не използвате пароли като рождени дни, имена на близки, имена на домашни любимци и други опасни пароли (като често срещаните; 123456, парола, 1q2w3e, qwerty, abc123, парола1).
- Също така не се препоръчва използването на една парола за много акаунти. Добрата парола трябва да съдържа най-малко 14 знака, възможно най-случайни, букви и цифри, думи, които не са от речника, *комбинация* от главни и малки букви и пунктуация.
- Също така е важно да сменяте паролите си на всеки няколко месеца.

Б. Парола за достъп до техните компютри или смарт телефони

□ Важно е да зададете парола за достъп до тяхното устройство, като телефон, компютър или таблет. Информацията на лицето не трябва да се оставя широко отворена за всички хора и е важно да има парола в случай, че оборудването бъде откраднато.

В. Измами

- Онлайн измамите се променят непрекъснато и стават все по-трудни за откриване. Не е необичайно хората да бъдат измамени, важно е да не се срамувате да потърсите помощ и да докладвате за това.
- Препоръчително е да не отваряте, да не отговаряте и да не кликвате върху връзки или прикачени файлове, които не са от доверен източник.

Често те се опитват да имитират легитимен източник.

- Ако не сте сигурни, трябва да го проверите два пъти.

Честите онлайн измами са:

- Измами по имейл: Имейлите се изпращат до хората с надеждата, че те ще въведат своите лични и финансови данни. Някои спамове или нежелани имейли може да имат връзка или файл, на който да кликнете или да го отворите. Не се препоръчва да ги отваряте или да кликвате върху връзките.
- Фалшиви уебсайтове: Фалшивите уебсайтове могат да изглеждат официални. Може дори да изглеждат много подобни на официалния и само няколко детайла може да са различни. Те често изискват от Вас да предоставите лична или финансова информация.
- Компютърни вируси: Изтеглянето на безплатен софтуер от неизвестен източник, особено софтуер, който идва при Вас по имейл или изскачаща реклама, често е източник на инфекции. Ако не сте сигурни, просто не кликвайте.
- Измами с лични връзки: Често е трудно да се забележи този вид измами. Измамниците могат да използват социални мрежи като Facebook или уебсайтове за запознанства и отнема много време, дори години, за изграждането на лична връзка и доверие. След като спечелят доверието Ви, те ще започнат да искат пари, често като разказват емоционална история или за лош късмет.

Г. Настройки за поверителност в социалните мрежи

- Когато използвате социални медии, използването на настройките за поверителност е важно. Това е инструмент за решаване кой какво може да види.
- Независимо дали става дума за снимка, видео или коментар, това, което публикувате и това, което споделяте, Ви се отразява. Уверете се, че се чувствате добре, когато сте свързани с всичко, което кажете онлайн и се уверете, че не публикувате нищо, което не бихте искали да споделите със света. Дори ако използвате настройките за поверителност, за да ограничите аудиторията си, винаги има шанс това, което публикувате да бъде копирано и споделено от други.

Твърде много информация в социалните медии

- Едно от нещата, които трябва да имате предвид, когато сте онлайн, е да не споделяте твърде много информация и да изберете правилното място за споделяне. Споделянето на семейни снимки, снимки на къщата Ви и снимки от Вашите ваканции може да се използва за престъпления като кражби с взлом.
- По-добре е да избягвате публикуването в социалните медии на имейл адреса си, телефонния си номер, социалноосигурителния номер, домашния адрес, плановете си за ваканция и друга лична информация.

10.5. Примери за това как да използвате учебния материал на „Дигитални общности“

Заглавие:	<i>Онлайн услуги, компютри и смарт устройства. Курс за възрастни хора, начинаещи</i>
Продължителност:	<i>Два часа. Общо осем урока</i>
Оборудване:	<i>Участниците носят свои собствени компютри или смарт устройства</i>
Брой участници/обучители:	<i>8 участника за 2 обучители</i>

Цели:	Курсът се фокусира върху повишаване на интереса и самочувствието на възрастните хора при използването на компютри и смарт устройства (iPad и смарт телефони) и при работа онлайн. Това става чрез анализиране и активиране на техните области на интереси, установяване на техните нужди и свързването им с използването на устройствата и онлайн възможностите.
Съдържание:	<ul style="list-style-type: none"> • Научете основите на операционната система, за да можете да направите устройствата си лесни за използване. • Ръководство за използването на най-често срещаните уеб браузъри и търсачки в интернет. • Научете се да разглеждате уебсайтове, които са полезни и забавни в тяхната област на интереси. Използвайте пътните карти и уроци на „Дигитални общности“, за да ви напътстват. • Създаване на достъп до уебсайтове, които са необходими в съвременното общество, като онлайн обществени услуги. Разгледайте някои от тези страници и научете как работят. Използвайте пътни карти и уроци за дигитални общности, за да ви напътстват.

	<ul style="list-style-type: none"> • Научете как да разговаряте със семейството и приятелите си със смарт устройства или с видео разговори, или в чат. • Научете се да получавате и изпращате имейли с прикачени файлове. • Научете основите на онлайн безопасността.
Методи на преподаване:	<ul style="list-style-type: none"> • Директно обучение • Самонасочено обучение • Практически семинари • Подкрепа от връстници
Оценяване:	<ul style="list-style-type: none"> • Кратка неформална оценка в края на всяка сесия, за да се установи допълнително наученото в урока. • Официална оценка в края на курса за инструкторите, за да осъзнаят какво е направено добре и какво може да се направи по-добре.
Име:	Онлайн услуги. Курс за хора 60+
Продължителност:	Два часа. Общо 3 урока!
Оборудване:	Участниците носят свои собствени компютри или смарт устройства
Брой участници/обучители:	6 участника за 1 учител

Цели:	<i>Курсът се фокусира върху повишаване на интереса и самочувствието на възрастните хора при използването на онлайн услуги. Това става чрез анализиране и активиране на техните области на интерес и установяване какви онлайн услуги им е необходимо да използват.</i>
Съдържание:	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Научете как да регулирате настройките на Вашите устройства като размер и яркост на шрифта.</i> • <i>Проучете и създайте достъп до уебсайтове, които са необходими в съвременното общество, като онлайн обществени услуги. Разгледайте страниците, от които се нуждаете и научете как работят. Използвайте пътните карти и уроци на „Дигитални общности“, за да Ви напътстват.</i> • <i>Научете се да получавате и изпращате имейли с прикачени файлове.</i> • <i>Научете основите на онлайн безопасността.</i>
Методи на преподаване:	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Директно обучение</i> • <i>Самонасочено обучение</i> • <i>Практически семинари</i> • <i>Подкрепа от връстници</i>
Оценяване:	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Кратка неформална оценка в края на всяка сесия, за да се установи допълнително наученото в урока.</i> • <i>Официална оценка в края на курса за инструкторите, за да осъзнаят какво е направено добре и какво може да се направи по-добре.</i>

Използвани източници:

<http://www.silvereco.org/en/the-5-most-common-internet-security-mistakes-done-byelderly-people/>

<https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ990630.pdf>

<https://link.springer.com/content/pdf/10.1007%2F978-3-642-39191-0.pdf>

<https://positivepsychology.com/increase-intrinsic-motivation/>

<https://seniorslifestylemag.com/health-well-being/senior-safety/ten-online-securitymistakes-seniors-make/>

https://skemman.is/bitstream/1946/1895/1/kristinrunolfsdottir_meistaraprofsverkefni08.pdf

<https://www.ageuk.org.uk/information-advice/work-learning/technologyinternet/internet-security/>

<https://www.connectsafely.org/seniors-guide-to-online-safety/>

<https://www.noisolation.com/research/why-do-many-seniors-have-trouble-usingtechnology>

<https://www.npr.org/2021/06/12/1002908327/5-ways-for-seniors-to-protectthemselves-from-online-misinformation?t=1641220696012&t=1641808730105>

<https://www.papa.com/blog/how-to-teach-technology-to-seniors>

<https://www.sciencedaily.com/releases/2018/03/180312091715.htm>

<https://www.smashingmagazine.com/2015/02/designing-digital-technology-for-theelderly/>

ДОБРИ ПРАКТИКИ

ИСПАНИЯ

Практика 1: Система за оценка на дигиталната компетентност

ИМЕ НА ПРАКТИКАТА	
Система за оценка на дигиталната компетентност	
РАЗДЕЛ А – ИДЕНТИФИКАЦИЯ	
Име на организацията/институцията, прилагаща практиката	<i>ПРАВИТЕЛСТВО НА БАСКИТЕ (ИСПАНИЯ)</i>
Период на изпълнение	2017
Област на изпълнение	<i>БАСКАТА ОБЛАСТ</i>
Партньори в практиката	<i>НЕ</i>
РАЗДЕЛ Б – ОПИСАНИЕ	

Контекст	<i>Системата за оценка на дигиталните компетентности в страната на баските се развива от система за оценка на знанията и ИКТ инструментите към цифрова система за оценка на компетентностите, базирана на знания, умения и нагласи, съобразени с европейската рамка на DIGCOMP Дигитални компетентности.</i>
Целева група/Бенефициенти	<i>Професионални профили, които изискват дигитални умения</i>
Основните цели	<i>Моделът е в съответствие със стратегическите насоки, определени в Европейската програма в областта на цифровите технологии, и идентифицира ключовите компоненти на дигиталната компетентност по отношение на знанията, уменията и нагласите, необходими, за да бъдете дигитално компетентни.</i>
Описание на практиката	<i>Новата платформа ВАИТ развива лицензионната област на проекта IKANOS на базата на рамката DIGCOMP, предоставяйки модел на сертифициране, базиран на ИКТ решение за оценка на ключовите компоненти в професионалните профили, които изискват дигитални умения.</i>
Резултати от практиката	<i>Потребителите получават резултатите от оценката автоматично по време на изпълнението на теста, като могат да визуализират напредъка си в теста. След като тестът приключи, историята на потребителя се актуализира автоматично.</i>
Методология	<p><i>Технологично подпомагана оценка: Тестовете се провеждат чрез уеб платформа, състояща се от:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>• Потребителски уебсайт, където се управляват регистрациите в тестовете.</i> <i>□ Уебсайт на теста, където се провеждат тестовете. •</i> <i>Административен уебсайт, откъдето се управлява платформата за оценка.</i> <p><i>Оценка, базирана на рамката DIGCOMP: Оценка, базирана на изпълнението, показано в реализацията на серия от цифрови предизвикателства, които се предлагат на потребителите и те трябва да изпълнят. Елементите за оценка са подравнени с дескрипторите DIGCOMP.</i></p>

Силни страни	<i>Потребителите трябва да взаимодействат с редица програми по време на тестване, като офис пакети, браузъри и т.н. Елементите за оценка са направени по такъв начин, че потребителите не трябва да знаят конкретния инструмент, който да използват.</i>
Слабости	<i>Няма</i>
Препоръка и насоки	
Допълнителна информация	Няма
РАЗДЕЛ В – Контакти	
Име	<i>Баското правителство</i>
Фирма/институция	<i>Баското правителство, Отдел за икономическо развитие и инфраструктура. Дирекция „Иновации, предприемачество и дигитален дневен ред“.</i>
Адрес	
Телефон	
Имейл	
Уебсайт	<i>В процес на разработване</i>

Практика 2: Възрастни с умения

ИМЕ НА ПРАКТИКАТА Възрастни с умения	
РАЗДЕЛ А – ИДЕНТИФИКАЦИЯ	
Име на организацията/институцията, прилагаща практиката	ВЪЗРАСТНИ С УМЕНИЯ
Период на изпълнение	2021
Област на изпълнение	ОНЛАЙН (ВСИЧКИ)

Партньори в практиката	НЕ
РАЗДЕЛ Б – ОПИСАНИЕ	
Контекст	Барьерите пред технологичната достъпност и приемането ѝ сред възрастните хора
Целева група/Бенефициенти	<i>Възрастни хора</i>
Основните цели	<i>Изследване на различните бариери на този фронт със сигурност ще помогне на възрастните да се възползват максимално от процеса и да излязат от проблемите, които продължават да възникват. Така че изпълнението на тази конкретна задача ще внесе промени и ще помогне на всички в огромна степен.</i>
Описание на практиката	<i>Колекция от услуги, които помагат на възрастните хора във всяка стъпка от използването на технологии като професионалисти. Нашата програма за подкрепа предлага най-доброто техническо образование на възрастните хора с набор от съоръжения за тяхното благополучие.</i>
Резултати от практиката	<p>Услуги за домашни грижи и подкрепа</p> <p><i>Нашите основни домашни грижи и услуги за подкрепа са предназначени за всички възрастни, които искат да учат в домовете си.</i></p> <p>Програма за социалния ден</p> <p><i>Ние провеждаме редовни събития за нашите членове, за да им</i></p>
	<p><i>помогнем да се социализират</i></p> <p>Психология и консултантски услуги</p> <p><i>Ние гарантираме, че нашите членове получават най-добрите съвети за тяхното психично здраве, като същевременно ги обучаваме за новите тенденции.</i></p>
Методология	<i>Рекламирам продукта си като „Бърз, лесен и забавен“ и е идеален за всеки, който застава зад компютър за първи път. Тази проста програма за компютърни умения има лесни за разбиране уроци за основите на използването на мишка и клавиатура и използва игри за писане, които помагат да се упражни забавно и да се подобри скоростта на писане.</i>

Силни страни	<i>Учи как за де използва на технологичен хардуер за възрастни хора и най-добрия списък с технологични ресурси за възрастни.</i>
Слабости	<i>Няма</i>
Препоръка и насоки	
Допълнителна информация	
РАЗДЕЛ В – Контакти	
Име	
Фирма/институция	<i>ВЪЗРАСТНИ С УМЕНИЯ</i>
Адрес	
Телефон	
Имейл	
Уебсайт	https://www.skillfulsenior.com/

Практика 3: Преодоляване на дигиталните пропуски при възрастните хора

ИМЕ НА ПРАКАТИКАТА	
Преодоляване на дигиталните пропуски при възрастните хора	
РАЗДЕЛ А – ИДЕНТИФИКАЦИЯ	

Име на организацията/институцията, прилагаща практиката	<i>Съюз Cesaraugusta Neighborhood</i>
Период на изпълнение	<i>2020-2021</i>
Област на изпълнение	<i>САРАГОСА (ИСПАНИЯ)</i>
Партньори в практиката	<i>Общински съвет на Сарагоса</i>
РАЗДЕЛ Б – ОПИСАНИЕ	

Контекст	<i>Преодоляване на дигиталните пропуски при възрастните хора. „Covid-19 доказва необходимостта да се познава и да се знае как да се използват информационни и комуникационни технологии“, както за ежедневни дейности, така и за извършване на административни процедури. Те смятат, че тези, които изпитват най-много затруднения при използването на тези технологии, са „възрастните хора“.</i>
Целева група/Бенефициенти	<i>Възрастни хора</i>
Основните цели	<i>Тези обучителни курсове имат за цел да премахнат дигиталните пропуски при възрастните хора и да накарат от тях да „загубят страха от компютъра и мобилния телефон“.</i>
Описание на практиката	<i>Съюзът на Cesaraugusta Neighborhood стартира в края на 2020 г. няколко семинара за намаляване на дигиталните пропуски, с цел „да доведе ИКТ до онези хора, за които представляват най-голяма трудност“.</i>
Резултати от практиката	<i>Те проведоха 14 курса (двадесет часа) в шест квартала на град Сарагоса, в които участваха 140 души и които позволиха, по думите на асоциацията, „те да се научат да работят със своя смартфон и да взаимодействат онлайн с различни администрации, по-специално с градския съвет на Сарагоса“.</i>
Методология	<i>Да се научат как да използват общинската страница или да си запишат час при лекар. „Настояваме да внимават с измамите, особено в банките.“</i>
Силни страни	<i>Тези безплатни курсове също бяха разделени на три нива в зависимост от предишните познания на потребителите. Стартира пункт за "дигитална подкрепа", където помагат безплатно за извършване на основни административни процедури онлайн. Тази инициатива беше успешна и много хора вече се обърнаха да поискат помощ за получаване на електронни сертификати, назначения за медицински прегледи или дори минимален витален доход.</i>
Слабости	<i>Няма</i>
Препоръка и насоки	
Допълнителна информация	
РАЗДЕЛ В – Контакти	
Име	

Организация/институция	<i>Съюз Cesaraugusta Neighborhood Union</i>
Адрес	<i>Съюз Vecinal cesaraugusta Андадор Гутиерес Меладо, 17</i>
Телефон	<i>0034 976 400 478</i>
Имейл	<i>correo@ unioncesaraugusta.org</i>
Уебсайт	https://unioncesaraugusta.org/

БЪЛГАРИЯ

Практика 1: Семинари по дигитална компетентност

ИМЕ НА ПРАКТИКАТА	
Семинари по дигитална компетентност в МИГ Главиница-Ситово	
РАЗДЕЛ А – ИДЕНТИФИКАЦИЯ	
Име на организацията/институцията, прилагаща практика	<i>МИГ Главиница-Ситово, Крайдунавска Добруджа, в сътрудничество с МИГ "Местна група за действие Delta Dunarii" и МИГ "Местна група за действие Muntii Macinului - Dunarea Veche" от Румъния</i>
Период на изпълнение	<i>2017-2018</i>
Област на изпълнение	<i>МИГ Главиница-Ситово, Крайдунавска Добруджа, Delta Dunarii", Muntii Macinului - Dunarea Veche</i>
Партньори в практиката	<i>МИГ Главиница-Ситово, Крайдунавска Добруджа, в сътрудничество с МИГ "Местна група за действие Delta</i>
	<i>Dunarii" и МИГ "Местна група за действие Muntii Macinului - Dunarea Veche" от Румъния</i>
РАЗДЕЛ Б – ОПИСАНИЕ	

Контекст	<i>Местни групи за действие организираха серия от тридневни семинари в девет общини за жители над 50 години с ограничени компютърни умения. Семинарите бяха проведени от професионален треньор. След преминаване на тест за компетентност и ангажиране на 100% присъствие на семинарите, участниците получиха таблети и клавиатури, за да продължат да упражняват уменията си.</i>
Целева група/Бенефициенти	<i>Жители над 50 години с ограничени компютърни умения</i>
Основните цели	
Описание на практиката	<i>Тези семинари бяха организирани в отговор на идентифицираната необходимост от развитие на компютърни умения сред жителите на възраст над 50 години в районите на МИГ.</i>
Резултати от практиката	
Методология	<p><i>Деветдесет души над 50 години придобиха или подобриха своите компютърни умения. Участниците се научиха как да извършват ежедневни дейности, като намиране на информация в мрежата, търсене на предложения за работа, извършване на електронни плащания и онлайн покупки или изпращане на имейли.</i></p> <p><i>Новите цифрови компетенции помогнаха за подобряване на качеството на живот на участниците и допринесоха за изграждането на социален капитал в районите на МИГ. Проектът е пример за добра практика, към която могат да се обърнат и други субекти, когато организират подобни инициативи за дигитално образование, независимо от целевата възрастова група.</i></p>
Силни страни	<p><i>Организирана е персонализирана програма за дигитално обучение, за да отговори на нуждите на тази конкретна възрастова група, давайки им възможност да участват в групово обучение с връстници, които са изправени пред същите предизвикателства.</i></p> <p><i>Придобиването на нови дигитални компетентности определено подобри качеството на живот на участниците.</i></p>

	<i>Освен това, благодарение на спечеления таблет, участниците в семинара имат възможност да продължат да развиват уменията си.</i>
Слабости	<i>Няма</i>
Препоръка и насоки	<i>Проектът успя да преодолее страха от нови технологии и съвременни електронни форми на комуникация. Възрастните хора не само придобиха знания, но и бяха снабдени с оборудване, като по този начин се премахна още една голяма бариера. Участието на местни организации в проекта даде възможност за повишаване на социалната активност, повишаване на възможностите за взаимна мотивация между участниците за предприемане на социални инициативи. Това води до насърчаване на социалната интеграция с цел системно укрепване и изграждане на социален капитал. Проектът вдъхнови местните лидери да предприемат подобни дейности, укрепвайки не само дигиталните компетенции на участниците от различни възрастови групи, но преди всичко изграждайки социален капитал.</i>
Допълнителна информация	
РАЗДЕЛ В – Контакти	
Име	
Организация/институция	<i>МИГ Главиница-Ситово</i>
Адрес	<i>БЪЛГАРИЯ, 7600, Главиница ул. Дунав №13А</i>
Телефон	<i>0884 459599 08636 22-58</i>
Имейл	<i>mig_glavinitsa_sitovo@abv.bg</i>
Уебсайт	<i>https://www.mig.glavinitsa-sitovo.org/bg/m-dokumenti-bq/mstrategia-bq.html</i>

Практика 2: Национален български университет "Трета възраст"

ИМЕ НА ПРАКТИКАТА

Национален български университет "Трета възраст"
РАЗДЕЛ А – ИДЕНТИФИКАЦИЯ

Име на организацията/институцията, прилагаща практиката	<i>Национален български университет "Трета възраст"</i>
Период на изпълнение	<i>2018</i>
Област на изпълнение	<i>Район София</i>
Партньори в практиката	<i>Няма</i>

РАЗДЕЛ Б – ОПИСАНИЕ

Контекст	<p><i>Обучителна програма, иницирана от акад. Ганчо Попов обучава безплатно българи над 55 години по проект Национален български университет „Трета възраст“.</i></p> <p><i>Национален български университет „Трета възраст“ предоставя безплатно обучение на лица над 55 години, а преподавателите ще преподават на доброволни начала.</i></p> <p><i>Обученията в университета ще включват лекции по здравословен начин на живот, управление на личните финанси, данъчен и осигурителен режим, семеен бюджет, компютърна грамотност, работа с таблет, с мобилни устройства.</i></p>
Целева група/Бенефициенти	<i>Хора на възраст 55+</i>
Основните цели	<p><i>Изборът на теми за обучение е направен след анкета сред пенсионерите за нуждите от обучение. Хората поставят обучението по компютърна грамотност на първо място. И това е разбираемо, възрастните искат да поддържат връзка с децата и внуците си, които са в чужбина или живеят в други градове. В същото време, те искат да бъдат информирани за неща, които ги интересуват. На второ място са темите, свързани със здравето и здравословния начин на живот.</i></p>

Описание на практиката	<p>Първият курс от учебната програма на университета е по базова компютърна грамотност, чрез която възрастните хора ще придобият компютърни умения и ще използват Skype и електронна поща.</p> <p>Вторият курс от учебната програма на университета включва изучаване на чужди езици, правни консултации, лекции по теми, свързани с изкуството - също са посочени като важни и ще бъдат включени в програми за обучение за възрастни хора, както и лекции за здравословен начин на живот, хранене, и т.н.</p>
------------------------	--

Резултати от практиката	<p>Гражданите на 55+ години придобиват основни знания за дигитални умения, като:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Търсене на информация в Интернет; • Основни познания за социалните медии; • Създаване и управление на онлайн профили; • Изтегляне и запазване на документи; • Създаване и изпращане на имейли; • и др.
Методология	<p>Методи на обучение: лекции, практика, групова и индивидуална работа, нагледни методи, индивидуална консултация, демонстрация, презентация и др.</p> <p>Методи за оценяване на учащите и обратна връзка: самооценка, оценка по двойки и в подгрупи, дискусия, писмен отговор на въпрос, изпълнение на практически задачи.</p>
Силни страни	<p>Обучението дава възможност на много хора на възраст над 55 години да получат знанията и уменията, които им липсват, за да общуват ефективно в днешното глобално и технологично напреднало общество. Това ще им даде увереност, че не са излишни и ще ги мотивира да продължат да се развиват, за да се адаптират към съвременните изисквания, което ще ги мотивира и ще им помогне да намерят по-добра работа и да се позиционират по-добре в обществото.</p>
Слабости	<p>За участниците в техническите обучения е трудно да бъдат достатъчно технически грамотни, за да следват темпото на обучение, без да забавят напредъка на групата.</p>

<p>Препоръка и насоки</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Цялата стратегия за обучение трябва да бъде фокусирана.</i> • <i>Въведението в обучението трябва да отговаря на необходимото ниво на обучаемите.</i> • <i>Обучението трябва да бъде такова, че всички обучавани да са активни партньори в процеса на обучение.</i> • <i>Обучението трябва да възприеме цялостен подход за повишаване на осведомеността, мотивация, знания и умения.</i> • <i>Учебната среда трябва да бъде интересна, мотивираща и стимулираща. В процеса на обучение не трябва да се допускат разсейвания.</i> • <i>Правилното управление на времето на курса е от съществено значение. Трябва да се спазва графика за обучение.</i> • <i>Препоръчително е да приложите наученото в реалния живот.</i>
<p>РАЗДЕЛ В – Контакти</p>	
<p>Име</p>	<p><i>Акад. Ганчо Попов</i></p>
<p>Организация/институция</p>	<p><i>НАЦИОНАЛЕН БЪЛГАРСКИ УНИВЕРСИТЕТ – ТРЕТА ВЪЗРАСТ</i></p>
<p>Адрес</p>	<p><i>Сдружение с нестопанска цел в обществена полза</i></p>
<p>Телефон</p>	<p><i>0888 705 325</i></p>
<p>Имейл</p>	<p><i>nbu_tretavazrast@abv.bg</i></p>
<p>Уебсайт</p>	<p><i>https://nbu3age.org/</i></p>

Практика 3: Мост между поколенията

<p style="text-align: center;">ИМЕ НА ПРАКТИКАТА</p> <p style="text-align: center;">Мост между поколенията</p>
<p>РАЗДЕЛ А – ИДЕНТИФИКАЦИЯ</p>

Име на организацията/институцията, прилагаща практиката	<i>Местна екшън група, район Свиленград</i>
Период на изпълнение	<i>ноември 2020 – юни 2021</i>
Област на изпълнение	<i>район Свиленград</i>
Партньори в практиката	<i>Няма</i>
РАЗДЕЛ Б – ОПИСАНИЕ	
Контекст	<i>Чрез проекта възрастни и млади хора ще създадат мост между тях чрез обмен на знания и опит. Младите хора ще учат по-възрастните хора да използват цифрови устройства и да работят с интернет, а възрастните ще учат младите хора как да засаждат и отглеждат препитанието си. Ще се създаде силна връзка между поколенията, която ще бъде пример за гражданско пробуждане. Ще има гражданска кампания, включваща стратегическа среща и обучение.</i>

Целева група/Бенефициенти	<i>Възрастни и млади хора</i>
Основните цели	<i>Обмен на знания и опит между възрастни и млади хора</i>
Описание на практиката	<i>Провеждане на селскостопанска школа за 25 младежи, разпределени в 5 групи по 5 души посещават 5 населени места в община Свиленград. Всяка група прави 3 посещения в населеното място. Посещенията се извършват през месеците: март, април, май. За участниците е осигурен транспорт. Във всеки учебен час на земеделското училище участват 5 младежи и 5 възрастни. Възрастните хора обучават млади хора, като им предават своите знания и опит в областта на селското стопанство. Всички получават ръкавици, пръскачка, тризъбец, мотика и ножици за плодове.</i>
Резултати от практиката	<i>Възрастните хора обучават млади хора, като им предават своите знания и опит в областта на селското стопанство. Младите хора обучават възрастни хора, като им предават своите знания и опит от работа с интернет, фейсбук и др. Създадена е мрежа за работа в екип и наръчник „Как мога да бъда активен гражданин“. Обмен на знания между млади и стари хора в област Свиленград.</i>

Методология	<i>Обмен на знания между млади и стари граждани в област Свиленград.</i>
Силни страни	<i>Придобиване на знания и умения и обмен на знания между млади и стари граждани в област Свиленград.</i>
Слабости	<i>Няма</i>
Препоръка и насоки	<i>Няма</i>
Резултати от практиката	<i>Няма</i>
РАЗДЕЛ В – Контакти	
Име	<i>Милена Янева</i>
Организация/институция	<i>Местна група за действие, район Свиленград</i>
Адрес	<i>БЪЛГАРИЯ Свиленград 6500, ул. „Септемврийци“ 6</i>
Телефон	<i>0884 574269</i>
Имейл	<i>migsvilengrad@mail.bg</i>
Уебсайт	<i>https://migsvilengrad.org/</i>

ИСЛАНДИЯ

Практика 1: Отдел по благосъстояние на Рейкявик

ИМЕ НА ПРАКТИКАТА	
Отдел по благосъстояние на Рейкявик	
РАЗДЕЛ А – ИДЕНТИФИКАЦИЯ	
Име на организацията/институцията, прилагаща практиката	<i>Отдел по благосъстояние на Рейкявик</i>
Период на изпълнение	<i>След 2020 г.</i>

Област на изпълнение	<i>Рейкявик, столицата на Исландия</i>
Партньори в практиката	<i>Център за социални технологии в Рейкявик</i> <i>Национална асоциация на възрастните граждани в Исландия</i> <i>Финансова подкрепа от Министерството на социалните въпроси в Исландия</i>
РАЗДЕЛ Б – ОПИСАНИЕ	
Контекст	<i>Компютърни курсове за малки групи и индивидуални</i>
Целева група/Бенефициенти	<i>Възрастни граждани в Рейкявик. Повечето участници са на възраст 67 години или повече, но няма специфични възрастови ограничения за курсовете.</i>
Основните цели	<i>Фокусът на курсовете е върху техническата грамотност с цел повишаване на компютърните умения на възрастните хора.</i> <i>Компютърните курсове дори бяха създадени за насърчаване на социалния живот и дейности по време на пандемията от КОВИДd-19. Курсовете бяха предназначени да намалят риска от изолация на възрастни хора, когато много дейности и събития бяха отменени (или трудни за участие) поради мерки за</i>
	<i>контрол на заболяването.</i> <i>По този начин целта на курсовете е да допринесат за развлекателните дейности, психичното здраве, упражненията и превенцията и да повишат качеството на живот на възрастните хора като цяло.</i>

Описание на практиката	<p>През 2020 г. исландското правителство реши да подкрепи дейности за възрастни граждани за противодействие на негативните последици от пандемията върху тази група. Оказана е финансова подкрепа на общините, отпуснали средствата по собствено желание, в полза на възрастните граждани. Отделът за благосъстояние на Рейкявик избра да използва субсидията за финансиране на курсове по компютърна грамотност за възрастни хора.</p> <p>Компютърните курсове стартираха през лятото на 2020 г., реализирани от работната група по проекти. През това първо лято на експлоатация бяха проведени 16 курса за начинаещи и 11 курса за напреднали. Курсовете имаха за цел да подобрят знанията и уменията на възрастните граждани за използване на таблети, както Android, така и iOS операционни системи. Курсовете бяха организирани като 3-дневни курсове за начинаещи, а след това бяха предложени 2-дневни курсове за напреднали.</p> <p>Участниците в курсовете през 2020 г. са около 140 души. Поспециално мъжете посещаваха курсовете и се интересуваха от изучаването на компютрите.</p> <p>Една година по-късно, лятото на 2021 г., отново бяха организирани компютърни курсове. През това второ лято бяха предложени още повече курсове, с по-голямо разнообразие и повече спецификации. Възрастните хора получиха възможността да научат за повече аспекти на компютрите, например да играят компютърни игри и да използват различни смарт устройства. Отново това беше тридневен курс за начинаещи, но ново за тази година бяха микрокурсовете и „присъствени“, където се предлагаше индивидуална помощ. През лятото бяха въведени различни съоръжения за отдих, например очила за виртуална реалност.</p> <p>Участниците в курсовете за начинаещи през 2021 г. са 166 души. Освен това 361 лица получиха компютърна помощ в социалните центрове, която не беше част от планираните курсове. За курсовете са подготвени множество кратки</p>
	обучителни видеоклипове.

Резултати от практиката	<p>Работата на екипа за техническа грамотност е високо оценена. Курсовете бяха много популярни и популярността им расте. Курсовете дори създадоха търсене на повече курсове в социалните центрове на града за възрастни хора.</p> <p>Участниците и служителите в социалните центрове смятат, че има голяма нужда от курсове дори през зимата. Поради голямото търсене и положителната реакция, компютърните курсове оттук нататък ще се предлагат целогодишно.</p>
Методология	<p>Компютърните курсове имат интересна методика, която трябва да имитира метода на персонално обучение във фитнес зала. Курсовете включват групови уроци, в малки групи и индивидуално обучение. Предлага се дори дистанционно обучение.</p>
Силни страни	<p>Курсовете се провеждат във всеки социален център на общината за възрастни хора, което прави курсовете ценни за хората в различните квартали на града.</p> <p>Част от материала на курса са добре познати и широко разпространени брошури с инструкции от Националната асоциация на възрастните граждани в Исландия.</p>
Слабости	<p>Основната слабост или основното предизвикателство е колко служители трябва да бъдат във всеки курс, за да се гарантира, че всички участници получават цялата помощ, от която се нуждаят.</p>
Препоръка и насоки	<p>Важно е да отделите достатъчно време за всеки курс и да се опитате да нямате твърде много материал наведнъж. Поскоро предлагайте по-специализирани курсове, за да навлезете по-дълбоко в конкретни теми. „Времето за навлизане“ е оптимално за преглед на теми от специален интерес.</p> <p>Жизненоважно е служителите на курсовете да имат добри технически умения, но също така и добри комуникационни умения и мотивация. Добрите комуникационни умения и мотивация са дори по-важни от страхотните технически умения.</p>
	<p>☐ Фейсбук страница https://www.facebook.com/velferdarsvid/</p>

РАЗДЕЛ В – контакти

Име	
Организация/институция	<i>Отдел по благосъстояние на Рейкявик</i>
Адрес	<i>Borgartún 12–14, 105 Reykjavík</i>
Телефон	<i>00354-411-1111</i>
Имейл	upplysingar@reykjavik.is
Уебсайт	https://prod.reykjavik.is/velferdarsvid

Практика 2: Прости инструкции за таблетки

ИМЕ НА ПРАКТИКАТА Прости инструкции за таблетки	
РАЗДЕЛ А – ИДЕНТИФИКАЦИЯ	
Име на организацията/институцията, прилагаща практиката	<i>Национална асоциация на възрастните граждани в Исландия</i>
Период на изпълнение	<i>След 2019 г.</i>
Област на изпълнение	<i>Исландия, цялата страна</i>
Партньори в практиката	<i>Проектът е реализиран с безвъзмездна финансова помощ от социалното министерство.</i>
РАЗДЕЛ Б – ОПИСАНИЕ	
Контекст	<i>Националната асоциация на възрастните граждани в Исландия получи субсидия от държавата, за да направи инструкции за употреба на таблетки.</i>

Целева група/Бенефициенти	<i>Възрастни граждани в Исландия, които искат прости и ясни указания на исландски за използване на таблети. Фокусирайте се върху групата възрастни хора, които се страхуват да</i>
	<i>използват цифрови устройства. Националната асоциация на възрастните граждани е за хора на възраст 60 и повече години.</i>
Основните цели	<i>Публикуване на две брошури с инструкции, достъпни както онлайн, така и в печатен формат. Широко разпространение на инструкциите, за да достигнат до възможно най-много хора.</i>
Описание на практиката	<p><i>През 2019 г. националната асоциация на възрастните граждани в Исландия публикува две брошури с инструкции за таблети, една за Android и една за Apple. Две години по-късно инструкциите дори бяха достъпни онлайн.</i></p> <p><i>Инструкциите в брошурите са ясни и прости. Използват се много информативни снимки и икони, за да направят инструкциите лесни за разбиране. На първите страници на брошурите се въвежда съдържанието, с подкрепящи думи към читателя. Обясненията на инструкциите също могат да бъдат намерени в началото на брошурата.</i></p> <p><i>Инструкциите показват основните настройки на таблетите, например как да превключите клавиатурата на исландски. Те също така учат как да използвате интернет и камерата на таблета. Инструкции как да получите нови приложения могат да бъдат намерени дори в брошурите, както и в глави за някои популярни приложения като Facebook и gmail. Всяка брошура е от около 20 страници.</i></p> <p><i>Беше нает човек да направи информативна брошура. Немаше конкретен модел за исландската брошура, но инструкциите от други страни бяха прегледани в процеса.</i></p> <p><i>Инструкцията е използвана в популярни компютърни курсове за възрастни в Исландия.</i></p>

<p>Резултати от практиката</p>	<p><i>Прости, илюстрирани инструкции са достъпни за възрастни хора в Исландия.</i></p> <p><i>Не е извършена конкретна оценка на предимствата на брошурите, но известно е, че инструкциите са много разпространени сред възрастните хора в Исландия.</i></p> <p><i>Резултатът беше много положителен. Потребителите (както възрастните, така и преподавателите в компютърни курсове за възрастни хора) изглежда смятат инструкциите за полезни.</i></p>
<p>Методология</p>	<p><i>Методологията на проектите набляга на освобождаването на възрастните хора от страха от използване на компютри и технологии. Брошурата е в голям формат (A4), с ясен, конструктивен текст, който е лесен за четене. Илюстрациите и снимките правят инструкциите достъпни и лесни за следване.</i></p>
<p>Силни страни</p>	<p><i>Инструкциите са достъпни за повечето възрастни граждани на Исландия, тъй като материалът е достъпен както онлайн, така и в печатна версия. Възрастните, които предпочитат версия за принтер, могат да получат копие до дома си срещу малка такса.</i></p> <p><i>Предимство е, както и използването на книжката, да можете да получите помощ или насоки от човек, който знае как да използва таблети. Тази помощ обаче трябва да позволи на възрастните хора да работят сами.</i></p> <p><i>Участието в компютърни курсове за възрастни граждани, където се използват книжките с инструкции, е много успешно и се счита за много ефективен начин за повишаване на дигиталните умения.</i></p>
<p>Слабости</p>	<p><i>Брошурите бързо остаряват. Веднага след годината, в която бяха публикувани брошурите, някои насоки вече не бяха актуални поради промени и актуализации в таблетите.</i></p> <p><i>Насоките са достатъчни само като основа, но не могат да обхванат разнообразието от таблети на пазара. Това ще изисква много видове инструкции, които асоциацията не може да публикува.</i></p>

Препорьки и насоки

Издателите на брошурата обмислят зацо се случват бързите промени, които настъпват в таблетите и техния софтуер. Увеличаването на потреблението може да е единствената причина в някои случаи, предполагат те.

Беше споменато дали това трябва да бъде някаква регулаторна рамка, която да гарантира определено ниво на стабилност и опростяване, както беше предложено за зарядните устройства за мобилни телефони.

Допълнителна информация

☐ **Снимки**



- **Фейсбук страница:**
<https://www.facebook.com/landssambandeldri borgara/>
- **Онлайн версия на брошурите:**
https://issuu.com/yaraiceland/docs/android_b_klingur_2_u_tq
https://issuu.com/yaraiceland/docs/android_b_klingur_2_u_tq

РАЗДЕЛ В – контакти

Име	
Организация/институция	Landssamband eldri borgara
Адрес	Ármúla 6, 108 Reykjavík
Телефон	00354-567-7111
Имейл	leb@leb.is

Уебсайт	https://www.leb.is/
---------	---

Практика 3: Компютри, няма проблем. Курс по компютърни и интелигентни устройства за възрастни хора.

ИМЕ НА ПРАКТИКАТА
Компютри, няма проблем. Курс по компютърни и интелигентни устройства за възрастни хора.

РАЗДЕЛ А – ИДЕНТИФИКАЦИЯ	
Име на организацията/институцията, прилагаща практиката	<i>Bekkingarnet Þingeyinga (Академичен център Хусавик)</i>
Период на изпълнение	<i>От 22.01.20 до 05.02.20</i>
Област на изпълнение	<i>Хусавик</i>
Партньори в практиката	
РАЗДЕЛ Б – ОПИСАНИЕ	
Контекст	<i>Курс по използване на компютри и смарт устройства за възрастни хора</i>
Целева група/Бенефициенти	<i>Възрастни хора на 60+</i>
Основните цели	<i>Да повиши интереса и самочувствието на възрастните граждани за използването на компютри и смарт устройства.</i>

Описание на практиката	<p>Курсът е фокусиран върху повишаване на интереса и самочувствието на възрастните граждани при използването на компютри и смарт устройства (ipad и смарт телефони). Това беше направено главно чрез анализиране и активиране на техните области на интерес и свързването им с използването на устройствата.</p> <p>Те включват проучване на национални уебсайтове за новини, навигация в Íslendingabók (www.islendingabok.is), която има база данни, която съдържа генеалогична информация за жителите на Исландия, датираща от преди повече от 1200 години. Възрастните граждани в Исландия обикновено се интересуват много от генеалогията. Също така проучване на уебсайтове за времето за пример (www.vedur.is) и Исландска пътна и крайбрежна администрация (www.vegagerdin.is), слушане на Storytel, разглеждане на групи в социалните медии като групата във Facebook „ХУСАВИК: Минало и настояще“, разглеждане на фото галерии, на уебсайтове с карти и всичко друго, което всеки намери за интересно.</p>
Резултати от проучването	Като цяло резултатът беше, че учащите придобиха по-добро усещане за използването на компютър и смарт устройства.
Методология	Това беше направено главно чрез анализиране и активиране на техните области на интерес и свързването им с използването на устройствата.
Силни страни	Всеки работеше в своя собствена област на интереси, което правеше обучението още по-ефективно.
Слабости	Поради КОВИД-19 не беше възможно провеждането на курсове за напреднали, които биха били необходими за по-добро усвояване на знанията. В такъв усъвършенствен курс преподавателят би разделил учениците на групи в зависимост от оборудването на всеки от тях.
Препоръки и насоки	Преподавателят препоръчва да се разделят учениците на групи според това с какво устройство работи всеки.
Допълнителна информация	Facebook page https://www.facebook.com/thekingarnet
РАЗДЕЛ В – контакти	
Име	<i>Þekkingarnet Þingeyinga (Академичен център Хусавик)</i>

Организация/институция	<i>Pekkingarnet Þingeyinga (Академичен център Хусавик)</i>
Адрес	<i>Hafnarstétt 3</i>
Телефон	<i>464-5100</i>
Имейл	<i>hac@hac.is</i>
Уебсайт	<i>www.hac.is</i>

ШВЕЦИЯ

Практика 1: Сърфиращи в интернет възрастни хора

ИМЕ НА ПРАКТИКАТА	
Сърфиращи в интернет възрастни хора	
РАЗДЕЛ А – ИДЕНТИФИКАЦИЯ	
Име на организацията/институцията, прилагаща практиката	<i>UR (Шведската образователна бродкастинг компания) е част от групата за обществено излъчване в Швеция, с Шведското</i>
	<i>радио (SR) и Шведската телевизия (SVT).</i>
Период на изпълнение	<i>От 20/02/20 до 09/02/21</i>
Област на изпълнение	<i>Швеция, национално ниво</i> <i>Излъчва се по националната телевизия и се публикува онлайн с материали, обучаващи възрастните хора да използват цифрови услуги</i>
Партньори в практиката	<i>UR, SR и SVT</i>
РАЗДЕЛ Б – ОПИСАНИЕ	

Контекст	<i>Образователен и забавен телевизионен сериал с известни възрастни шведи, които се учат да използват цифрови услуги като електронна поща, банков идентификатор, социални медии и др. Програмата е в кратка форма, 5-минутни епизоди с 6 епизода на сезон. Досега има 2 сезона на сериала с допълнителни 12 ексклузивни уеб епизода. „Сърфиращи в интернет възрастни хора“ също има уебсайт с обучители, предлагащи материали за учебните асоциации.</i>
Целева група/Бенефициенти	<i>Възрастни хора и обучаващи асоциации.</i>
Основните цели	<i>Дигиталното знание може да прекъсне самотата и изолацията и да даде на индивида глас в обществото. „Сърфиращи в интернет възрастни хора“ иска да вдъхновява и тези, които имат известен опит, и тези, които не са толкова опитни, да се осмелят да опитат нови неща.</i>
Описание на практиката	<i>Сериалът може да се гледа от възрастни хора у дома или да се използва като образователен материал за учебни асоциации.</i>
Резултати от проучването	<i>Първият епизод на поредицата беше гледан от 582 000 души, когато беше излъчен за първи път, номиниран е за телевизионни награди, а много асоциации на възрастни хора и учебни асоциации в Швеция използват материалите на своя уебсайт или използват насоките за обучители.</i>
Методология	<i>Кратки видеоепизоди, показващи възрастни хора, които се опитват да се научат да използват най-разпространените цифрови услуги по образователен и забавен начин.</i>
Силни страни	<i>Предлага се с насоки за обучители със съвети и задачи, които да използват, когато обучават възрастните да използват услугите, показани в епизодите.</i>
Слабости	<i>Понякога по-скоро забавно и вдъхновяващо, отколкото образователно.</i>
Препоръки и насоки	<i>Може да се използва като въведение в темата за дигиталните умения.</i>

Допълнителна информация	<p>Материали в пресата:</p> <p>https://www.ur.se/press/#/pressreleases/folkkaera-kaendisrutmanas-digitalt-i-ur-s-nya-tv-serie-seniorsurfarna-2969411 Линк за стрийминг (Сезони 1 и 2):</p> <p>https://urplay.se/serie/219710-seniorsurfarna Ръководство за обучители (Сезон 2):</p> <p>https://www.ur.se/mb/pdf/handledningar/221000-221999/221439-2_lararhandledning_seniorsurfarna_sasong2.pdf</p>
РАЗДЕЛ В – контакти	
Име	Каролине Малицки
Организация/институция	UR (Шведската образователна бродкастинг компания)
Адрес	<p>Besöksadress: Oxenstiernsgatan 34 i Stockholm.</p> <p>Postadress: Sveriges Utbildningsradio AB, 105 10 Stockholm</p>
Телефон	08-784 40 00
Имейл	kontakt@ur.se
Уебсайт	https://www.ur.se

Практика 2: Въведение в Интернет за възрастни хора

<p>ИМЕ НА ПРАКТИКАТА</p> <p>Въведение в Интернет за възрастни хора</p>	
РАЗДЕЛ А – ИДЕНТИФИКАЦИЯ	
Име на организацията/институцията, прилагаща практиката	<p><i>Internetstiftelsen (Шведската интернет фондация), независима частна фондация, която работи за положителното развитие на интернет. Те са отговорни за шведския .se и имат визия, че</i></p>
	<p><i>всеки в Швеция иска, се осмелява и може да използва интернет.</i></p>

Период на изпълнение	<i>От 07/04/10 до 25/06/20</i>
Област на изпълнение	<i>Швеция, национално ниво, онлайн публикация</i>
Партньори в практиката	<i>„Шведите и интернет“ е шведската част от „Световен интернет проект“, международен проект за проучване, включващ около тридесет държави. От 2010 г. Шведската интернет фондация е ръководител на шведското проучване.</i>
РАЗДЕЛ Б – ОПИСАНИЕ	
Контекст	<i>Шведската интернет фондация публикува доклади за използването на интернет от възрастни хора в Швеция на всеки 3-4 години, с най-новите статистически данни от проучвания и изследвания в тази област. „Въведение в интернет за възрастни хора“ е ръководство с констатациите от това изследване.</i>
Целева група/Бенефициенти	<i>Възрастни хора и хора, които искат да помогнат на възрастните да се научат да използват интернет.</i>
Основните цели	<i>Ръководството предлага съвети и образователни идеи за тези, които искат да помогнат на възрастни роднини, приятели или познати да се възползват от многото възможности на мрежата.</i>
Описание на практиката	<i>Ръководството включва изследвания в областта, съвети какво да научите и защо, педагогически методи, както и примери и речник.</i>
Резултати от проучването	<i>Предлага дигитално образование и знания, които дават подобро разбиране за въздействието на дигитализацията върху хората и обществото. Насърчава научните изследвания, иновациите и образованието с фокус върху интернет.</i>
Методология	<i>Ръководството представлява картографиране и компилация от изследвания по темата за използването на интернет от възрастните, в какви области могат да се възползват от обучението възрастните хора и преглед на изследванията на методите за обучение на възрастните хора.</i>
Силни страни	<i>Ръководството е много изчерпателно в своите описания и включва много препратки към контекст.</i>

Слабости	<i>Може да е чудесно за обучение на хора, които искат повече информация за интернет и как да обучават възрастни хора, но е твърде изчерпателно, за да се използва като учебен материал.</i>
Препоръки и насоки	<i>Най-добре се използва като справка за проучвания в областта и за специализация по темата.</i>
Допълнителна информация	<i>Линк към ръководството: https://internetstiftelsen.se/guide/introduktion-till-internet-for-aldre/ Всички доклади за възрастните и Интернет: https://internetstiftelsen.se/kunskap/rapporter-ochguider/?more=1&filter[s]=%C3%A4ldre</i>
РАЗДЕЛ В – контакти	
Name	<i>Internetstiftelsen</i>
Име	<i>Internetstiftelsen (Шведската интернет фондация)</i>
Организация/институция	<i>Hammarby Kaj 10D Box 92073 120 07 Stockholm</i>
Адрес	08-452 35 00
Телефон	info@internetstiftelsen.se
Имейл	https://internetstiftelsen.se/

Практика 3: Цифрови технологии за социално включване на възрастните хора

ИМЕ НА ПРАКТИКАТА
Цифрови технологии за социално включване на възрастните хора
РАЗДЕЛ А – ИДЕНТИФИКАЦИЯ

Име на организацията/институцията, прилагаща практиката	<i>Агенцията за обществено здраве на Швеция</i>
---	---

Период на изпълнение	<i>От 02/10/18</i>
----------------------	--------------------

Област на изпълнение	<i>Швеция, национално ниво, онлайн публикация</i>
----------------------	---

Партньори в практиката	<p><i>Проектът е сътрудничество между пет публични агенции:</i></p> <p><i>Агенцията за обществено здраве на Швеция,</i></p> <p><i>Шведски изследователски съвет за здравеопазване, трудов живот и благосъстояние (FORTE),</i></p> <p><i>Национален съвет по здравеопазване и благосъстояние,</i></p> <p><i>Шведска агенция за оценка на здравните технологии и оценка на социалните услуги (SBU),</i></p> <p><i>Шведска агенция за участие (MFD)</i></p>
------------------------	--

РАЗДЕЛ Б – ОПИСАНИЕ

Контекст	<i>Пет шведски национални агенции са работили заедно, за да създадат ръководство за образование и популяризиране на темата за социално включване на възрастните хора чрез дигитални технологии.</i>
----------	---

Целева група/Бенефициенти	<i>Целевата група на проекта са предимно лица, вземащи решения на местно и регионално ниво, но също и хора, които работят в социални услуги, културни дейности, ИТ услуги и други, които имат възможност да инициират дейности, засягащи възрастните хора и тяхното благосъстояние и здраве.</i>
---------------------------	--

Основните цели	<i>Материалът предоставя насоки при планирането на дейности за насърчаване на социалното стимулиране и участието сред възрастните хора чрез обучение и използване на цифрови технологии.</i>
----------------	--

Описание на практиката	<p><i>Проектът дава насоки как да се координира работата между много организации. Той описва теми като:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>състоянието на знанието, основано на изследвания</i> - <i>примери за това как общините могат да работят, за да дадат на възрастните хора достъп и знания за използването на цифрови технологии</i> - <i>какво е важно да се вземе предвид законово и етично при предлагане или използване на цифрови технологии.</i>
------------------------	---

Резултати от проучването	<p><i>Материалът се използва в много региони и се подкрепя от много шведски национални агенции.</i></p>
Методология	<p><i>Проектът си изпълнява в сътрудничество с организации, които провеждат обучение на местно ниво, и описва как това се прави по ефективен начин и го свързва с преглед на научни изследвания в областта.</i></p>
Силни страни	<p><i>Материалът помага на местните вземащи решения и организациите да разберат важността на социалното включване чрез цифрови технологии, подкрепени от научни изследвания. Той също така описва как е успешно приложен в различни региони в Швеция.</i></p>
Слабости	<p><i>Той не дава конкретен план или пълен учебен материал, а само насоки за местните организации и вземащите решения как могат да планират дейностите си.</i></p>
Препоръки и насоки	<p><i>Използвайте материала от проекта като начин местните власти и организации да достигнат до общо разбиране за проблемите и ползите, когато става въпрос за насърчаване на социалното включване на възрастните хора.</i></p>

Допълнителна информация	<p>Няколко от националните агенции и партньорски организации в проекта имат целеви страници с повече информация.</p> <p>Например:</p> <p>https://www.sbu.se/sv/om-sbu/nyheter/digital-teknik-for-socialdelaktighet-bland-aldre-personer/</p> <p>https://www.digitalvardochomsorg.se/digital-teknik-for-socialdelaktighet-bland-aldre-personer/</p> <p>https://digidel.se/kunskapsbank/it-for-aldre/ https://hjarnkoll.se/vad-vi-gor/seniorambassadorer/</p>
РАЗДЕЛ В – контакти	
Име	Folkhälsomyndigheten
Организация/институция	Агенцията за обществено здраве на Швеция
Адрес	Folkhälsomyndigheten, Nobels väg 18, 171 82 Solna
Телефон	010 2052000
Имейл	info@folkhalsomyndigheten.se
Уебсайт	https://www.folkhalsomyndigheten.se/publiceratmaterial/publikationsarkiv/d/digital-teknik-for-social-delaktighetbland-aldre-personer/