

**ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΝΙΣΧΥΣΗ ΤΗΣ
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΧΡΗΜΑΤΩΝ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΗΛΙΚΙΩΜΕΝΟΥΣ
ΜΕΣΩ ΕΞΥΠΝΩΝ ΚΙΝΗΤΩΝ ΣΥΣΚΕΥΩΝ
ΟΔΗΓΟΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΗ**



ERASMUS+ MOBILE MONEY

Περιεχόμενα

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΚΟΣ ΟΔΗΓΟΣ	3
ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΟ ΜΑΘΗΜΑ	3
ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΟΥ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ, ΧΩΡΟΙ, ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΠΟΡΟΙ	3
ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΕΣ, ΠΡΟΦΙΛ ΚΑΙ ΑΡΙΘΜΟΣ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΩΝ	4
ΣΤΟΧΟΙ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ	5
ΓΕΝΙΚΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΟΥ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ	5
ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣ ΑΠΟΚΤΗΣΗ ΚΑΙ ΒΕΛΤΙΩΣΗ	6
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΚΑΙ ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ	7
ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ	9
ΕΝΟΤΗΤΑ 1: ΒΑΣΙΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΨΗΦΙΑΚΟΥ ΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ	11
ΕΝΟΤΗΤΑ 2: ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΙ ΠΡΟΛΗΨΗ	32
ΕΝΟΤΗΤΑ 3: ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ	43
ΕΝΟΤΗΤΑ 4: ΛΗΨΗ ΚΑΙ ΑΠΟΣΤΟΛΗ ΧΡΗΜΑΤΩΝ	53
ΕΝΟΤΗΤΑ 5: ΧΡΗΣΗ ΠΙΣΤΩΤΙΚΗΣ ΚΑΡΤΑΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΓΟΡΑ ΑΓΑΘΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΜΕΣΩ ΤΟΥ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ	64
ΕΝΟΤΗΤΑ 6: ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΠΛΗΡΩΜΩΝ ΓΙΑ ΦΟΡΟΥΣ ΚΑΙ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥΣ	78
ΤΕΛΙΚΕΣ ΣΚΕΨΕΙΣ	88
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	90

Μεθοδολογικός Οδηγός

Εισαγωγή Στο Μάθημα

Το παρόν έγγραφο συντάσσεται στο πλαίσιο του *Πακέτου Εργασίας 3 Ανάπτυξη του πακέτου κατάρτισης*, του έργου Erasmus+ *ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΝΙΣΧΥΣΗ ΤΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΧΡΗΜΑΤΩΝ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΗΛΙΚΙΩΜΕΝΟΥΣ ΜΕΣΩ ΕΞΥΠΝΩΝ ΚΙΝΗΤΩΝ ΣΥΣΚΕΥΩΝ* (Κωδ. 2023-1-RO01-KA220-ADU-000157797). Το παρόν έγγραφο θα χρησιμεύσει ως οδηγός για την ανάπτυξη των εκπαιδευτικών σεμιναρίων για την υποστήριξη της υιοθέτησης του κινητού χρήματος από τα ηλικιωμένα άτομα για τη διαχείριση χρημάτων και συναλλαγών σε καθημερινές καταστάσεις που φέρνει η ψηφιακή κοινωνία. Στο παρόν έγγραφο, παρουσιάζεται το περιεχόμενο και η μεθοδολογία για τους τελικούς χρήστες με βάση τις προηγούμενες συνεδρίες συν-δημιουργίας και συν-εγκρίσεων που πραγματοποιήθηκαν κατά τη διάρκεια του έργου. Ο Οδηγός Εκπαιδευτών περιλαμβάνει πλήρεις κατευθυντήριες γραμμές και εκπαιδευτικούς πόρους για τους εκπαιδευτές για την υποστήριξη της εφαρμογής της μεθοδολογίας κατάρτισης, με οδηγίες βήμα προς βήμα για τον τρόπο χρήσης του εκπαιδευτικού υλικού για τους εκπαιδευόμενους και του εργαλείου κατάρτισης για το κινητό χρήμα. Για το σκοπό αυτό, ο κύριος στόχος του παρόντος Οδηγού είναι να παρουσιάσει το περιεχόμενο, τις μεθοδολογίες και τα εργαλεία που απαιτούνται για τη δημιουργία και τη βελτίωση των κρίσιμων ικανοτήτων των ηλικιωμένων σχετικά με την ενίσχυση της χρήσης του κινητού χρήματος και των ψηφιακών λύσεων για τη διαχείριση των οικονομικών τους.

Γενικά Στοιχεία του μαθήματος, χώροι, οργάνωση και πόροι

Το μάθημα χωρίζεται σε έξι ξεχωριστές ενότητες και έχει σχεδιαστεί με τα ακόλουθα χαρακτηριστικά:

1. Η διάρκεια του μαθήματος είναι 4ωρη συνεδρία με συνολική διάρκεια 24 ώρες, εκ των οποίων
 - a. Δια ζώσης συνεδρίες: 2 ώρες.
 - b. Διαδικτυακές συνεδρίες: 2 ώρες (**ΜΟΝΟ ΕΑΝ Ο ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΗΣ ΑΠΟΦΑΣΙΖΕΙ ΟΤΙ Η ΟΜΑΔΑ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΕΡΓΑΣΤΕΙ ONLINE**)

Ανάλογα με τις ειδικές ανάγκες κάθε ομάδας, οι έξι ενότητες μπορούν να παραδίδονται διαδοχικά στο πλαίσιο μιας εκπαιδευτικής εκδήλωσης 5-6 ημερών ή κάθε ενότητα μπορεί να παραδίδεται ως ξεχωριστές εκπαιδευτικές συνεδρίες σε διαφορετικές ημέρες. Εναπόκειται στους διοργανωτές και τους εκπαιδευτές να αξιολογήσουν ποια μορφή ταιριάζει καλύτερα στις ανάγκες της ομάδας-στόχου τους. Κάθε ενότητα ακολουθεί τον ίδιο μεθοδολογικό οδηγό που αποτελείται από 6 τμήματα:

- Στόχοι
- Ικανότητες
- Περιεχόμενο κατάρτισης
- Διάρκεια της συνεδρίας

- Εκπαιδευτικό υλικό που απαιτείται για τη συνεδρία: παρουσιάσεις power-point, φυλλάδια word, εκπαιδευτικό εργαλείο κινητής εφαρμογής, πρακτική προσέγγιση με, σενάρια και προσομοιώσεις.
- Αξιολόγηση της μάθησης

Η πρώτη ενότητα περιλαμβάνει μια εισαγωγική συνεδρία που καλύπτει την παρουσίαση του προγράμματος ERASMUS+, την επισκόπηση του έργου, τους στόχους και το χρονοδιάγραμμα ολόκληρου του εκπαιδευτικού προγράμματος, τις συστάσεις των συμμετεχόντων, τις προσδοκίες και τους βασικούς κανόνες.

2. Η μεθοδολογία θα είναι ενεργητική και συμμετοχική, θα πραγματοποιηθεί σε διαφορετικές συνεδρίες και θα περιλαμβάνει τα ακόλουθα εργαλεία και εκπαιδευτικό υλικό:
 - i. Παρουσιάσεις Power-point
 - ii. Χειρόγραφα με λέξεις
 - iii. Εργαλείο κινητής εφαρμογής κατάρτισης
 - iv. Οι μέντορες ή οι προπονητές θα υποστηρίζουν τους εκπαιδευόμενους κατά τη διάρκεια του μαθήματος
 - v. Πρακτική προσέγγιση με σενάρια και προσομοιώσεις
3. Πιο συγκεκριμένα, το εργαλείο κατάρτισης για κινητά χρήματα θα αναπτυχθεί με τους επόμενους σκοπούς:
 - i. Κατανομή των διαφόρων εκπαιδευτικών υλικών και πόρων με πρόσβαση στους εκπαιδευόμενους.
 - ii. Σενάρια για πρακτική εξάσκηση σε έναν ασφαλή χώρο προσομοίωσης

Συμμετέχοντες, προφίλ και αριθμός συμμετεχόντων

Οι εκπαιδευόμενοι πρέπει να έχουν τα ακόλουθα προφίλ:

- Ηλικιωμένοι άνω των 60 ετών που ζουν αυτόνομα ή σε εγκαταστάσεις φροντίδας.
- Οργανωμένες συναντήσεις εργασίας για την ενδιάμεση αναθεώρηση του υλικού με 5 ηλικιωμένους ανά χώρα.
- Σε κάθε πιλοτικό περιβάλλον αναμένεται να φτάσουν 15 ηλικιωμένοι και 5 εκπαιδευτές που τους συνοδεύουν.
- Σας συμβουλεύουμε να δημιουργήσετε διαφορετικές ομάδες έως 8 ηλικιωμένων. Οι ομάδες μπορούν να καθοριστούν ανάλογα με το επίπεδο ΤΠΕ.
- Η προϋπόθεση εισόδου είναι να έχετε πρόσβαση σε ένα χώρο με σύνδεση στο διαδίκτυο και σε ένα smartphone. Για να μπορέσουν να χρησιμοποιήσουν το εργαλείο κατάρτισης για κινητά χρήματα, οι χρήστες θα πρέπει να διαθέτουν βασικές ψηφιακές δεξιότητες (πλοήγηση, ασφάλεια,

προστασία της ιδιωτικής ζωής). Μια ειδική ενότητα που τους επιτρέπει να τις αποκτήσουν είναι διαθέσιμη σε αυτό το μάθημα.

Εκπαιδευτικοί Στόχοι

Ο γενικός στόχος της κατάρτισης είναι η βελτίωση των ικανοτήτων των ηλικιωμένων και των κοινοτήτων τους με σκοπό την ενίσχυση της ενεργού γήρανσης και της αυτονομίας μέσω της χρήσης εφαρμογών διαχείρισης χρημάτων για έξυπνα τηλέφωνα και διαδικτυακών εργαλείων για τη διαχείριση των οικονομικών τους.

Οι ειδικοί στόχοι είναι οι εξής:

- Η διασφάλιση ότι οι ηλικιωμένοι διαθέτουν βασικές ψηφιακές δεξιότητες και δεξιότητες οικονομικού αλφαριθμητισμού για τη σαφή κατανόηση των λύσεων και των εννοιών του κινητού χρήματος,
- Η εξοικείωση των ηλικιωμένων με τις διεπαφές χρήστη των συνηθέστερων εφαρμογών κινητού χρήματος, καθοδηγώντας τους στην πλοήγηση και τις κύριες λειτουργίες,
- Η εκπαίδευση των ηλικιωμένων σε μέτρα ασφαλείας για την προστασία των λογαριασμών τους με κινητά χρήματα,
- Η παρουσίαση κινητών εργαλείων και τεχνικών για τον προϋπολογισμό και την παρακολούθηση των δαπανών,
- Η ενθάρρυνση των ηλικιωμένων να μοιραστούν τις γνώσεις τους στις κοινότητές τους, καλλιεργώντας την αίσθηση της κοινοτικής δέσμευσης και υποστήριξης στη χρήση εργαλείων κινητού χρήματος,
- Η ανάδειξη του ρόλου του κινητού χρήματος στην προώθηση της κοινωνικής ένταξης, επιτρέποντας στους ηλικιωμένους να παραμένουν συνδεδεμένοι με φίλους και οικογένεια και να συμμετέχουν στην ψηφιακή οικονομία.
- Η διευκόλυνση των ευκαιριών για τους ηλικιωμένους να συμμετάσχουν στην αλληλοδιδασκτική μάθηση, ανταλλάσσοντας εμπειρίες και συμβουλές για την αποτελεσματική χρήση των εργαλείων κινητών χρημάτων εντός της ομάδας.

Γενικές συμβουλές για την οργάνωση της κατάρτισης

Η κατάρτιση που αναπτύχθηκε θα πρέπει να χρησιμοποιείται με ευέλικτο τρόπο από τους εκπαιδευτές, θα πρέπει να θεωρείται ως ένα συνεκτικό σύνολο εργαλείων και πόρων που θα πρέπει να προσαρμόζεται στον κάθε οργανισμό και στο προφίλ και τις προσδοκίες των συμμετεχόντων. (π.χ. ο εκπαιδευτής μπορεί να αποφασίσει αν θα παραλείψει την ηλεκτρονική εκπαίδευση ή αν θέλει να αλλάξει το μέγεθος της ομάδας).

Η μεθοδολογία κατάρτισης πρέπει να προσαρμόζεται στο εθνικό πλαίσιο καθώς και στην ομάδα. Ως εκ τούτου, η ευελιξία είναι μία από τις πιο κρίσιμες πτυχές και θα πρέπει να λαμβάνεται υπόψη από τους εκπαιδευτές. Ο στόχος των διαφανειών δεν είναι να είναι πλήρως αυτονόητες, αλλά οι επεξηγήσεις των εκπαιδευτών και η διεξαγωγή των εκπαιδευτικών συνεδριών είναι ουσιώδεις.

Οι εκπαιδευτές θα πρέπει να διαπιστώσουν από την αρχή του μαθήματος τις ανάγκες, τις προτιμήσεις και τις γνώσεις των συμμετεχόντων, ώστε να μπορούν να προσαρμόσουν το περιεχόμενο και τη διάρκεια κάθε θέματος.

Εκτός από όσα προβλέπονται στο εγχειρίδιο κατάρτισης, ο εκπαιδευτής θα πρέπει επίσης να έχει στη διάθεσή του κάποιες εναλλακτικές δραστηριότητες/σενάρια, ώστε όλοι να μπορούν να συμμετέχουν αν θεωρούν ότι μια συγκεκριμένη δραστηριότητα είναι πολύ δύσκολη ή πολύ εύκολη.

Ικανότητες που πρέπει να αποκτηθούν και να βελτιωθούν

Βασικές ψηφιακές δεξιότητες

Απαραίτητες δεξιότητες για την ασφαλή και σίγουρη χρήση λύσεων κινητού χρήματος:

- Προθυμία χρήσης συσκευών ΤΠΕ και ενημέρωσής του λογισμικού τους
- Διαχείριση λογαριασμού ηλεκτρονικού ταχυδρομείου: αποστολή, λήψη, απάντηση, οργάνωση των μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, επισύναψη αρχείων και διαχείριση επαφών
- Διαδικτυακή περιήγηση
- Ρύθμιση παραμέτρων απορρήτου.

Επιπλέον, είναι σημαντικό να είστε εξοικειωμένοι με τα έξυπνα τηλέφωνα:

- Κατανόηση της βασικής ορολογίας
- Πλοήγηση σε διεπαφές και μενού κινητών τηλεφώνων
- Χρήση της οθόνης αφής και των κουμπιών
- Να είναι σε θέση να κατεβάζει και να ενημερώνει εφαρμογές κινητών τηλεφώνων.
- Προθυμία να εξερευνήσει τις διάφορες λειτουργίες της εφαρμογής για κινητά τηλέφωνα.

Δεξιότητες ευαισθητοποίησης σε θέματα ασφάλειας

- Αναγνώριση και αποφυγή πιθανής απάτης και προσπαθειών ψαρέματος (phishing)
- Προστασία των συσκευών ΤΠΕ και των λογαριασμών κινητού χρήματος
- Κατανόηση της σημασίας της διασφάλισης των προσωπικών πληροφοριών
- Αντιμετώπιση ενός περιστατικού ασφαλείας.

Δεξιότητες οικονομικού αλφαριθμητισμού

- Κατανόηση των βασικών οικονομικών εννοιών που σχετίζονται με τις συναλλαγές μέσω κινητών τηλεφώνων (π.χ. υπόλοιπο λογαριασμού, ιστορικό συναλλαγών, όρια συναλλαγών, τέλη συναλλαγών, μεταφορές, πληρωμή λογαριασμών).
- Παρακολούθηση υπολοίπων λογαριασμών και ιστορικού συναλλαγών
- Προϋπολογισμός και διαχείριση των οικονομικών μέσω εφαρμογών κινητής τηλεφωνίας.

Δεξιότητες περιήγησης

- Χρήση εφαρμογών διαχείρισης χρημάτων από κινητά για αποστολή και λήψη χρημάτων
- Πλοήγηση σε διάφορες λειτουργίες, όπως πληρωμές λογαριασμών, ανανέωση λογαριασμών κ.λπ.
- Κατανόηση των μηνυμάτων επιβεβαίωσης συναλλαγών και των αποδείξεων.

Δεξιότητες επίλυσης προβλημάτων

- Ικανότητα ανεξάρτητης επίλυσης κοινών προβλημάτων.
- Αναζήτηση βοήθειας όταν αντιμετωπίζετε πιο σύνθετα προβλήματα (π.χ. επικοινωνία με την υποστήριξη πελατών και αναφορά θεμάτων).

Οριζόντιες δεξιότητες

- Να είναι πιο αυτόνομοι στη διαχείριση των προσωπικών οικονομικών
- Να έχουν αυτοπεποίθηση για τις δικές τους δεξιότητες στη διαχείριση των οικονομικών μέσω των ΤΠΕ.
- Να εμπιστεύονται τις νέες τεχνολογίες και το κινητό οικονομικό περιβάλλον
- Να αισθάνονται ασφαλείς κατά τη χρήση του κινητού οικονομικού περιβάλλοντος
- Απόκτηση κοινωνικών δεξιοτήτων για την αλληλεπίδραση με την ομάδα υποστήριξής τους, άλλους ηλικιωμένους και παρόχους

Περιεχόμενα και ενότητες κατάρτισης

Ενότητα 1. Βασικές δεξιότητες ψηφιακού αλφαριθμητισμού

1. Εισαγωγή της ενότητας: διάρκεια, στόχοι, περιεχόμενο και μεθοδολογία
2. Βασική ορολογία των smartphones
3. Βασικές ρυθμίσεις
4. Πλοήγηση σε διεπαφές και μενού
5. Πλοήγηση και αναζήτηση στο διαδίκτυο
6. Διαχείριση λογαριασμού ηλεκτρονικού ταχυδρομείου
7. Αναζήτηση και λήψη εφαρμογών
8. Ενημέρωση των συσκευών ΤΠΕ
9. Κουίζ: ελέγξτε τις γνώσεις σας

Ενότητα 2. Ασφάλεια και πρόληψη

1. Εισαγωγή της ενότητας: διάρκεια, στόχοι, περιεχόμενο και μεθοδολογία
2. Ασφάλεια στο διαδίκτυο, προσωπικά δεδομένα, ευαίσθητα δεδομένα, ιδιωτικότητα και ασφάλεια
3. Αναγνώριση του spam και του phishing και τι πρέπει να κάνετε γι' αυτά
4. Γνωρίζοντας τα διαδικτυακά δικαιώματά σας, το παράδειγμα του ΓΚΠΔ
5. Προστασία του εαυτού σας στο διαδίκτυο
6. Κουίζ: έλεγχος των γνώσεών σας

Ενότητα 3. Διαχείριση τραπεζικού λογαριασμού στο διαδίκτυο

1. Εισαγωγή της ενότητας: διάρκεια, στόχοι, περιεχόμενο και μεθοδολογία
2. Διαφορές μεταξύ τραπεζικών λογαριασμών
3. Πλεονεκτήματα και προκλήσεις της ηλεκτρονικής τραπεζικής
4. Πώς να εγκαταστήσετε μια εφαρμογή mobile banking
5. Λήψη των κωδικών αναγνώρισης και πρόσβασης
6. Διαδικτυακές μεταφορές
7. Παρακολούθηση υπολοίπου λογαριασμού
8. Προβολή μηνυμάτων και ειδοποιήσεων
9. Συμβουλές και ασκήσεις
10. Γλωσσάριο τραπεζικών εννοιών

Ενότητα 4. Διαδικτυακές λύσεις για τη λήψη και αποστολή χρημάτων

1. Εισαγωγή της ενότητας: διάρκεια, στόχοι, περιεχόμενο και μεθοδολογία
2. Εισαγωγή στην ψηφιακή μεταφορά χρημάτων
3. Κατανόηση των εντύπων και των απαιτούμενων δεδομένων
4. Εφαρμογές για την αποστολή και τη λήψη χρημάτων
5. Εντοπισμός και αποφυγή κοινών απάτης
6. Πρόσβαση και κατανόηση του ιστορικού των συναλλαγών σας
7. Κουίζ: ελέγξτε τις γνώσεις σας

Ενότητα 5. Χρήση πιστωτικής κάρτας για αγορές από διαδικτυακά αγαθά και υπηρεσίες

1. Εισαγωγή της ενότητας: διάρκεια, στόχοι, περιεχόμενο και μεθοδολογία
2. Δομή και πλοήγηση στους δικτυακούς τόπους ηλεκτρονικών καταστημάτων
3. Λογαριασμοί ηλεκτρονικών αγορών: δημιουργία, διαχείριση και πληρωμή με πιστωτική κάρτα
4. Άλλες συνήθειες διαδικτυακές μέθοδοι πληρωμής
5. Πρόληψη κινδύνων για ασφαλείς ηλεκτρονικές αγορές

6. Πληροφορίες σχετικά με το μάρκετινγκ και το merchandising
7. Αποστολή εμπορευμάτων και παρακολούθηση παραγγελιών
8. Πώς να επικοινωνείτε με τις υπηρεσίες εξυπηρέτησης πελατών
9. Κουίζ: ελέγξτε τις γνώσεις σας

Ενότητα 6. Επεξεργασία ηλεκτρονικών πληρωμών για φόρους και λογαριασμούς

1. Εισαγωγή της ενότητας: διάρκεια, στόχοι, περιεχόμενο και μεθοδολογία
2. Εξοικείωση με τις πύλες πληρωμής φόρων
3. Εξοικείωση με τις πύλες πληρωμών υπηρεσιών κοινής ωφέλειας
4. Πλοήγηση στις φορολογικές πύλες και στις πύλες υπηρεσιών κοινής ωφέλειας
5. Πραγματοποίηση ασφαλών ηλεκτρονικών συναλλαγών
6. Κουίζ: έλεγχος των γνώσεών σας

Μεθοδολογία Κατάρτισης

Για την επίτευξη των προαναφερθέντων στόχων, αναπτύχθηκε μια **μεθοδολογία κατάρτισης** που βασίζεται στις ακόλουθες παραδοχές:

- Το περιεχόμενο και το υλικό της κατάρτισης προσαρμόζεται και διαμορφώνεται ανάλογα με τις μαθησιακές ικανότητες και τις ειδικές ανάγκες των συμμετεχόντων.
- Η κατάρτιση βασίζεται στη μάθηση μέσω της πρακτικής και της εμπειρίας- ως εκ τούτου, η μεθοδολογία κατάρτισης είναι αρκετά ενεργητική και πρακτική.
- Οι εκπαιδευτικές συνεδρίες μπορούν να πραγματοποιηθούν τόσο στην αίθουσα διδασκαλίας όσο και στο διαδίκτυο, επομένως το εκπαιδευτικό υλικό και τα εκπαιδευτικά εργαλεία έχουν αναπτυχθεί για να χρησιμοποιηθούν και στα δύο εκπαιδευτικά περιβάλλοντα.
- Η συμμετοχή των εκπαιδευομένων είναι απαραίτητη κατά τη διάρκεια των μαθημάτων κατάρτισης- ως εκ τούτου, οι εκπαιδευτές θα πρέπει να προωθήσουν δραστηριότητες στις οποίες οι εκπαιδευόμενοι μπορούν να αλληλεπιδρούν και να ανταλλάσσουν εμπειρίες και γνώσεις μεταξύ τους και με διάφορους φορείς.
- Έχουν αναπτυχθεί εργαλεία κατάρτισης και προσομοίωσης για εφαρμογές Ηλεκτρονικής Τραπεζικής και Ηλεκτρονικού Καταστήματος για να διευκολυνθεί η μάθηση, να μοιραστούν οι εκπαιδευόμενοι τις γνώσεις και τις εμπειρίες τους και να υποστηριχθούν τα μαθήματα κατάρτισης μέσω διαφόρων σεναρίων που θα επιτρέψουν στους ηλικιωμένους να βιώσουν τις λύσεις κινητών χρημάτων σε ασφαλές περιβάλλον για να οικοδομήσουν την εμπιστοσύνη και την αυτοπεποίθησή τους.

Αυτός ο οδηγός έχει σχεδιαστεί για να βοηθήσει τους εκπαιδευτές και τους εκπαιδευτές να διδάξουν βασικές ψηφιακές ικανότητες στους ηλικιωμένους, επιτρέποντάς τους να χρησιμοποιούν με αυτοπεποίθηση και ασφάλεια τις εφαρμογές κινητών για τη διαχείριση χρημάτων. Το περιεχόμενο

είναι δομημένο έτσι ώστε να είναι σαφές, πρακτικό και προσιτό στις ιδιαίτερες ανάγκες και τον μαθησιακό ρυθμό των ηλικιωμένων.

Ενότητα 1: Βασικές Δεξιότητες Ψηφιακού Αλφαριθμητισμού

ΣΤΟΧΟΙ:

- Να γνωρίζουν τους διάφορους τύπους ψηφιακού εξοπλισμού
- Να είναι σε θέση να επιλέγει κανείς τον κατάλληλο τύπο συσκευής για τις ανάγκες του
- Να γνωρίζει πώς να χρησιμοποιεί ένα smartphone, ένα tablet και το διαδίκτυο, συμπεριλαμβανομένου ενός ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και της λήψης μιας εφαρμογής,
- Να διασφαλίσουν μια φιλική προς το χρήστη και λογική χρήση του διαδικτύου και των εργαλείων ΤΠΕ κατά την περιήγηση στο διαδίκτυο.



ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ:

Μετά την ολοκλήρωση αυτής της ενότητας, θα

- Αποκτήσετε τις απαραίτητες δεξιότητες για να χρησιμοποιείτε λύσεις κινητού χρήματος με ασφάλεια και αυτοπεποίθηση:
 - ✓ Να χρησιμοποιείτε συσκευές ΤΠΕ και να τις διατηρείτε ενημερωμένες
 - ✓ Διαχείριση λογαριασμού ηλεκτρονικού ταχυδρομείου: αποστολή, λήψη, απάντηση, οργάνωση μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, επισύναψη αρχείων και διαχείριση επαφών
 - ✓ Πλοήγηση στο διαδίκτυο
 - ✓ Ρύθμιση παραμέτρων απορρήτου
- Εξοικείωση με τα smartphones:
 - ✓ Κατανόηση της βασικής ορολογίας
 - ✓ Πλοήγηση σε διεπαφές και μενού κινητών τηλεφώνων
 - ✓ Χρήση της οθόνης αφής και των κουμπιών
 - ✓ Να μπορείτε να κατεβάζετε και να ενημερώνετε εφαρμογές κινητών τηλεφώνων
 - ✓ Να εξερευνήσετε διάφορες λειτουργίες της εφαρμογής για κινητά τηλέφωνα



Εκπαιδευτικό Περιεχόμενο:

- Εισαγωγή της συνεδρίας: διάρκεια, στόχοι, περιεχόμενο και μεθοδολογία
- Βασική ορολογία των smartphones
- Βασικές ρυθμίσεις

- Πλοήγηση σε διεπαφές και μενού κινητών τηλεφώνων, χρησιμοποιώντας την οθόνη αφής και τα κουμπιά

- Πλοήγηση και αναζήτηση στο διαδίκτυο
- Διαχείριση λογαριασμού ηλεκτρονικού ταχυδρομείου
- Αναζήτηση και λήψη εφαρμογών
- Ενημέρωση των συσκευών ΤΠΕ
- Κουίζ: Ελέγξτε τις γνώσεις σας

Οριζόντιες Ικανότητες:

- Κοινωνικές δεξιότητες
- Εμπιστοσύνη και σιγουριά
- Οικονομικός αλφαριθμητισμός
- Ψηφιακός αλφαριθμητισμός

Μεθοδολογία:

- **Μέθοδος: Ενεργητική και συμμετοχική**
- **Κατά πρόσωπο εκπαίδευση:** Ομαδική εργασία
- **Διαδικτυακή εκπαίδευση:** Επιλεγμένα ή δικής τους παραγωγής βίντεο/ Πρακτική εφαρμογή των συμβουλών που συμφωνήθηκαν στην τάξη/ Κάποια συνεργατική εργασία/ Προσομοίωση

Εκπαιδευτικό Υλικό:

Δια ζώσης συνεδρίες:

- Κατάλογος συμμετεχόντων
- Παρουσίαση PowerPoint και απαραίτητος εξοπλισμός
- Γραφική ύλη: εργαλεία γραφής, προϊόντα χαρτιού, είδη οργάνωσης, βασικά είδη γραφείου, είδη τέχνης

Διαδικτυακή κατάρτιση: υλικό για την εκπαίδευση:

- Ηλεκτρονικό υλικό (PPT, φύλλο ασκήσεων με οδηγίες βήμα προς βήμα)
- Κουίζ που παρεμβάλλεται στο PPT.

Εργαλεία

Τηλέφωνα/ταμπλέτες φιλικά προς τους ηλικιωμένους: Συσκευές ειδικά σχεδιασμένες για ηλικιωμένους με μεγαλύτερα εικονίδια, απλουστευμένες διεπαφές και φωνητικές εντολές.

Οδικός Χάρτης Κατάρτισης

ΔΡΑΣΗ 1. Έναρξη

Μόλις οι συμμετέχοντες φτάσουν στην αίθουσα διδασκαλίας, ο εκπαιδευτής θα συστηθεί και θα καλωσορίσει τους συμμετέχοντες. Στη συνέχεια, θα παρουσιάσει το πρόγραμμα Erasmus+ και θα κάνει μια επισκόπηση του έργου, των στόχων και της δομής της όλης εκπαιδευτικής δραστηριότητας, καθώς και της ημερήσιας διάταξης της συνεδρίας. Στη συνέχεια, ο εκπαιδευτής θα ζητήσει από τους συμμετέχοντες να συστηθούν, ένας προς έναν, και να αναφέρουν τις προσδοκίες που έχουν από αυτή την κατάρτιση. Αφού όλοι οι συμμετέχοντες κατονομάσουν τις προσδοκίες τους, ο εκπαιδευτής θα επανεξετάσει τον κατάλογο και θα εξηγήσει ποιες από αυτές είναι πιθανό να ικανοποιηθούν κατά τη διάρκεια αυτής της συνόδου και ποιες όχι, αλλά θα μπορούσαν να ικανοποιηθούν με άλλους τρόπους στο μέλλον. Ο εκπαιδευτής θα κρατήσει τον κατάλογο των προσδοκιών αναρτημένο καθ' όλη τη διάρκεια της συνεδρίας. Μοιράστε τα έντυπα συγκατάθεσης και ζητήστε από τους συμμετέχοντες να τα συμπληρώσουν και να τα υπογράψουν.

Ο εκπαιδευτής θα εξηγήσει στους συμμετέχοντες ότι είναι χρήσιμο να συμφωνήσουν από κοινού για τους βασικούς κανόνες, ώστε η συνεδρία να είναι αποτελεσματική. Θα ρωτήσει τους συμμετέχοντες ποιοι κανόνες θα βοηθούσαν στην ομαλή διεξαγωγή της κατάρτισης, θα μεγιστοποιούσαν τη μάθηση, θα ενθάρρυναν τη συμμετοχή και θα έκαναν όλους να αισθάνονται ευπρόσδεκτοι και σεβαστοί. Θα γράψει τις απαντήσεις των συμμετεχόντων στο φύλλο "Βασικοί κανόνες" του flipchart, π.χ:

- Κλείστε τα κινητά τηλέφωνα,
- να βλέπουν και να αντιμετωπίζουν ο ένας τον άλλον ως ίσους στην αίθουσα κατάρτισης,
- να κάνετε ερωτήσεις ανά πάσα στιγμή,
- να παρέχουν ανατροφοδότηση που είναι εποικοδομητική και όχι επικριτική,
- δώστε σε κάθε συμμετέχοντα την ευκαιρία να συνεισφέρει.

Ο εκπαιδευτής θα αναρτήσει τους βασικούς κανόνες σε έναν τοίχο όπου όλοι θα μπορούν να τους βλέπουν και θα τους διατηρεί αναρτημένους καθ' όλη τη διάρκεια της συνεδρίας, προσαρμόζοντάς τους αν χρειαστεί.

Ο εκπαιδευτής θα παρουσιάσει το πρόγραμμα Erasmus+.

Εργαλεία/υλικό κατάρτισης: Το υλικό που θα χρησιμοποιηθεί για την κατάρτιση των εκπαιδευτών θα πρέπει να είναι διαθέσιμο:

- PPT1.1 Πρόγραμμα Erasmus+
- PPT1.2 Επισκόπηση του προγράμματος
- PPT1.3 Επισκόπηση της κατάρτισης

ΔΡΑΣΗ 2. Έρευνα σχετικά με τις προηγούμενες γνώσεις- Αξιολόγηση γνώσεων ΤΟ

Ένα ερωτηματολόγιο θα μοιραστεί στους συμμετέχοντες προκειμένου να αξιολογηθεί το επίπεδο γνώσεων που έχουν οι συμμετέχοντες. Το ίδιο ερωτηματολόγιο θα μοιραστεί στο τέλος της κατάρτισης, ώστε να αξιολογηθεί η πρόοδος.

Εργαλεία: Έρευνα σχετικά με το επίπεδο γνώσεων

ΔΡΑΣΗ 3. Ανάπτυξη κάθε θέματος

Ο εκπαιδευτής θα εξηγήσει κάθε θέμα της συνεδρίας, χρησιμοποιώντας διαφορετικό εκπαιδευτικό υλικό αλλά και χρησιμοποιώντας πρακτικές ασκήσεις και πειραματισμούς σε υπολογιστές και smartphones:

Βασική ορολογία

Σε αυτή την υποενότητα, οι ωφελούμενοι θα μάθουν τα βασικά στοιχεία του ψηφιακού εξοπλισμού. Για να εργαστείτε σε ένα ψηφιακό περιβάλλον απαιτείται μια ψηφιακή συσκευή. Κάθε συσκευή έχει τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματά της. Ως εκ τούτου, η ενότητα θα επικεντρωθεί στο ποια συσκευή είναι χρήσιμη για ποια συγκεκριμένη δραστηριότητα και στη λειτουργικότητά τους.

Οι ψηφιακές συσκευές αναφέρονται σε ηλεκτρονικές συσκευές που επεξεργάζονται, αποθηκεύουν και μεταδίδουν πληροφορίες σε ψηφιακή μορφή. Οι συσκευές αυτές αποτελούν απαραίτητα εργαλεία στον σημερινό κόσμο, επιτρέποντας στους ανθρώπους να εκτελούν διάφορες εργασίες, όπως επικοινωνία, πρόσβαση σε πληροφορίες και οικονομικές συναλλαγές.

Τύποι συσκευών: Οι πιο συνηθισμένοι τύποι ψηφιακών συσκευών περιλαμβάνουν smartphones, tablets, φορητούς υπολογιστές και επιτραπέζιους υπολογιστές. Κάθε συσκευή εξυπηρετεί διαφορετικούς σκοπούς, αλλά όλες μοιράζονται τη δυνατότητα σύνδεσης στο διαδίκτυο, εκτέλεσης εφαρμογών και επεξεργασίας δεδομένων. Κάθε συσκευή έχει τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματά της.

ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΣ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΗΣ

Περιγραφή: Ένας προσωπικός υπολογιστής (PC), επιτραπέζιος ή φορητός, είναι μια ηλεκτρονική συσκευή που χρησιμοποιείται για διάφορους σκοπούς, όπως, περιήγηση στο Διαδίκτυο, συγγραφή εγγράφων, αναπαραγωγή βιντεοπαιχνιδιών κ.λπ.

Χρήσιμος για: Προχωρημένη διαδικτυακή έρευνα, συγγραφή μακροσκελών κειμένων, συγγραφή ηλεκτρονικών μηνυμάτων, ηλεκτρονικές αγορές αγαθών, e-banking.

Δεν είναι χρήσιμη για: Έρευνα στο διαδίκτυο ή τη συγγραφή σύντομων κειμένων εν κινήσει.

SMARTPHONE

Περιγραφή: Το smartphone είναι ένα κινητό τηλέφωνο που μπορεί να κάνει πολύ περισσότερα από το να κάνει απλώς τηλεφωνικές κλήσεις. Για παράδειγμα, τα smartphones μπορούν να συνδεθούν στο Διαδίκτυο και να τραβήξουν φωτογραφίες ή βίντεο. Μπορεί επίσης να θεωρηθεί ως ένας μικρός υπολογιστής. Η οθόνη ενός smartphone είναι οθόνη αφής.

Χρήσιμη για: Γράψιμο σύντομων μηνυμάτων, μικρή έρευνα στο διαδίκτυο, χρήση μέσων κοινωνικής δικτύωσης όπως το WhatsApp, το Instagram, έλεγχο emails, e-banking, ηλεκτρονικές αγορές.

Δεν είναι χρήσιμο για: τη συγγραφή μακροσκελών κειμένων ή την εκτεταμένη έρευνα στο διαδίκτυο.

TABLET

Περιγραφή: Ένα tablet είναι μικρότερο από έναν υπολογιστή ή φορητό υπολογιστή αλλά μεγαλύτερο από ένα smartphone. Διαθέτει οθόνη αφής, αλλά σε αντίθεση με ένα φορητό υπολογιστή, δεν διαθέτει πληκτρολόγιο.

Χρήσιμο για: την εκτέλεση ελαφρών δραστηριοτήτων αναζήτησης, τη λήψη και ανάγνωση βιβλίων, την αναπαραγωγή παιχνιδιών, την παρακολούθηση βίντεο, τον έλεγχο ηλεκτρονικών μηνυμάτων, την ηλεκτρονική τραπεζική, τις αγορές μέσω διαδικτύου.

Δεν είναι χρήσιμο για: Γράψιμο μακροσκελών μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή άλλων κειμένων, εκτεταμένες δραστηριότητες αναζήτησης.

Μνήμη και αποθηκευτικός χώρος: ποια είναι η διαφορά;

Φανταστείτε ότι ο υπολογιστής σας είναι σαν ένα γραφείο που χρησιμοποιείτε για τη δουλειά σας.

Η μνήμη (RAM) είναι σαν το πάνω μέρος του γραφείου σας όπου τοποθετείτε προσωρινά τα χαρτιά και τα εργαλεία με τα οποία εργάζεστε. Όταν την καθαρίζετε, τα στοιχεία εξαφανίζονται. Η μνήμη είναι προσωρινή και λειτουργεί γρήγορα, αλλά δεν διατηρεί τα πράγματα για πάντα.

Η αποθήκευση (σκληρός δίσκος ή SSD) είναι σαν ένα ντουλάπι αρχειοθέτησης κοντά στο γραφείο σας. Εκεί φυλάτε τα χαρτιά, τις φωτογραφίες και τα σημαντικά έγγραφά σας όταν δεν τα χρησιμοποιείτε. Το ντουλάπι αρχειοθέτησης κρατάει τα πάντα ασφαλή μέχρι να τα χρειαστείτε ξανά.

Έτσι, η μνήμη είναι για τις εργασίες "τώρα αμέσως" και η αποθήκευση είναι για τη "μακροπρόθεσμη" φύλαξη. Και τα δύο είναι σημαντικά, αλλά κάνουν διαφορετικές εργασίες.

Δακτυλικό αποτύπωμα και αναγνώριση προσώπου: ποια είναι η διαφορά;

Αναγνώριση δακτυλικών αποτυπωμάτων

Φανταστείτε ότι το δακτυλικό σας αποτύπωμα είναι σαν μια μοναδική σφραγίδα που μόνο εσείς έχετε.

Τοποθετείτε το δάχτυλό σας σε έναν ειδικό αισθητήρα και η συσκευή ελέγχει το μοτίβο των γραμμών και των ραβδώσεων στην άκρη του δακτύλου σας.

Είναι σαν να λέει η συσκευή: "Α, ναι, αυτή είναι η μοναδική σας σφραγίδα. Σου επιτρέπεται η είσοδος!"

Αναγνώριση προσώπου

Αυτό λειτουργεί σαν η συσκευή να "κοιτάζει" το πρόσωπό σας, όπως ένας φίλος που σας αναγνωρίζει όταν σας βλέπει.

Χρησιμοποιεί την κάμερα για να σαρώσει το σχήμα του προσώπου σας, συμπεριλαμβανομένων χαρακτηριστικών όπως η μύτη, τα μάτια και η γραμμή του σαγονιού σας.

Στη συνέχεια, η συσκευή λέει: "Ναι, αυτό είναι το πρόσωπό σας! Καλώς ήρθατε!"

Τι είναι οι ρυθμίσεις;

- Σκεφτείτε το κουμπί ρυθμίσεων σαν τον πίνακα ελέγχου της συσκευής σας, όπως ακριβώς οι επιλογείς στο πλυντήριο ρούχων ή στο τηλεχειριστήριο της τηλεόρασής σας. Εκεί πηγαίνετε για να ρυθμίσετε τον τρόπο λειτουργίας των πραγμάτων ανάλογα με τις ανάγκες σας.
- **Πώς να αναγνωρίσετε το κουμπί ρυθμίσεων:** Αναζητήστε ένα σύμβολο που μοιάζει με **γρανάζι**.
- **Τι μπορείτε να ρυθμίσετε στις ρυθμίσεις;**
- **Φωτεινότητα:** Ρυθμίστε τη φωτεινότητα της οθόνης
- **Ένταση ήχου:** Αύξηση ή μείωση της έντασης του ήχου
- **Wi-Fi:** Σύνδεση στο διαδίκτυο
- **Γλώσσα:** Αλλαγή της γλώσσας αν προτιμάτε να διαβάσετε τα πράγματα σε άλλη γλώσσα.



Χρήση της οθόνης αφής και των κουμπιών

Η οθόνη αφής και τα κουμπιά είναι οι κύριοι τρόποι αλληλεπίδρασης με ένα tablet ή smartphone. Κατανόηση του τρόπου χρήσης τους είναι το κλειδί για την αποτελεσματική χρήση αυτών των συσκευών, ιδίως για τους ηλικιωμένους χρήστες.

[Εικόνα από pch.vector στο Freepik](#)

Τι είναι η οθόνη αφής;

Η οθόνη αφής είναι το τμήμα της οθόνης της συσκευής που ανταποκρίνεται στο άγγιγμά σας.

Αντί να χρησιμοποιείτε ποντίκι ή πληκτρολόγιο, χρησιμοποιείτε απλώς τα δάχτυλά σας για να ελέγχετε τη συσκευή.

Βασικές ενέργειες οθόνης αφής:

- **Πάτημα:** Πιέστε απαλά το δάχτυλό σας στην οθόνη για να επιλέξετε κάτι, όπως μια εφαρμογή ή ένα κουμπί. Είναι σαν να κάνετε κλικ με το ποντίκι σε έναν υπολογιστή.

- **Σαρώστε:** Μετακινήστε το δάχτυλό σας κατά μήκος της οθόνης για να πραγματοποιήσετε κύλιση σε μια σελίδα, να μετακινηθείτε μεταξύ οθονών ή να πλοηγηθείτε σε φωτογραφίες. Αυτό είναι σαν να ξεφυλλίζετε τις σελίδες ενός βιβλίου.

- **Pinch to Zoom:** Τοποθετήστε δύο δάχτυλα στην οθόνη και απομακρύνετε τα για να κάνετε ζουμ ή ενώστε τα για να κάνετε ζουμ. Αυτό είναι χρήσιμο για να κάνετε το κείμενο ή τις εικόνες μεγαλύτερες ή μικρότερες.

- **Κρατήστε το (παρατεταμένο πάτημα):** Πατήστε και κρατήστε πατημένο το δάχτυλό σας σε ένα στοιχείο για μερικά δευτερόλεπτα. Αυτό συνήθως εμφανίζει περισσότερες επιλογές, όπως όταν θέλετε να διαγράψετε ή να μετακινήσετε μια εφαρμογή.

Χρήση φυσικών κουμπιών:

- **Κουμπί λειτουργίας:** Αυτό χρησιμοποιείται για να ενεργοποιήσετε ή να απενεργοποιήσετε τη συσκευή. Πατήστε παρατεταμένα το κουμπί για να την ενεργοποιήσετε. Για να την απενεργοποιήσετε, πατήστε παρατεταμένα μέχρι να εμφανιστεί μια επιλογή στην οθόνη και, στη συνέχεια, πατήστε "Απενεργοποίηση".

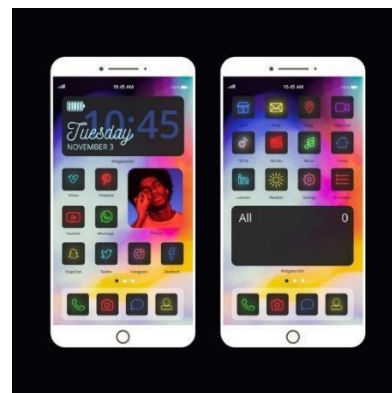
- **Κουμπιά έντασης ήχου:** Αυτά τα κουμπιά ρυθμίζουν τον ήχο. Πατήστε το επάνω κουμπί για να αυξήσετε την ένταση του ήχου και το κάτω κουμπί για να την μειώσετε.

- **Κεντρικό κουμπί (εάν υπάρχει):** Σε ορισμένες συσκευές, υπάρχει ένα κουμπί που σας μεταφέρει πίσω στην κύρια οθόνη (Αρχική οθόνη) από οποιαδήποτε εφαρμογή ή σελίδα. Εάν δεν υπάρχει φυσικό κουμπί, μπορείτε συνήθως να σύρετε προς τα πάνω από το κάτω μέρος της οθόνης για να μεταβείτε στην Αρχική οθόνη.

- **Κουμπί επιστροφής:** Πολλές συσκευές διαθέτουν ένα κουμπί επιστροφής, είτε ως φυσικό κουμπί είτε στην οθόνη, το οποίο σας μεταφέρει πίσω στην προηγούμενη οθόνη ή κλείνει την τρέχουσα εφαρμογή.

- **Κάμερα:** Ανοίγει την κάμερα για να τραβήξετε φωτογραφίες ή βίντεο.

- **Γκαλερί/Φωτογραφίες:** Σας επιτρέπει να προβάλετε τις αποθηκευμένες φωτογραφίες σας.



Πλοήγηση σε διεπαφές και μενού κινητών τηλεφώνων

Η πλοήγηση στις διεπαφές κινητής τηλεφωνίας αναφέρεται στον τρόπο με τον οποίο κινείστε και αλληλεπιδράτε με τις διάφορες οθόνες, εφαρμογές και ρυθμίσεις σε ένα tablet ή smartphone. Η κατανόησή του είναι ζωτικής σημασίας για την αποτελεσματική χρήση της συσκευής.

Τι είναι η διεπαφή κινητού τηλεφώνου;

Μια κινητή διεπαφή είναι το οπτικό μέρος της συσκευής σας που βλέπετε και αγγίζετε.

Περιλαμβάνει τα πάντα, από την αρχική οθόνη (όπου βρίσκονται οι εφαρμογές σας) έως τις μενού και τις ρυθμίσεις που ελέγχουν τον τρόπο λειτουργίας της συσκευής.

[Εικόνα από Freepik](#)

Βασικά στοιχεία των διεπαφών κινητής τηλεφωνίας:

Αρχική οθόνη: Αυτή είναι η κύρια οθόνη που βλέπετε όταν ξεκλειδώνετε τη συσκευή σας.

Περιέχει εικονίδια εφαρμογών (μικρές εικόνες) που πατάτε για να ανοίξετε διάφορα προγράμματα, όπως το τηλέφωνό σας, τα μηνύματα ή τις εφαρμογές κινητών χρημάτων.

Εικονίδια εφαρμογών: Αυτές είναι οι μικρές εικόνες που βλέπετε στην αρχική οθόνη.

Κάθε εικονίδιο αντιπροσωπεύει μια διαφορετική εφαρμογή. Για παράδειγμα, το εικονίδιο τηλεφώνου ανοίγει την εφαρμογή κλήσεων και το εικονίδιο μηνυμάτων ανοίγει την εφαρμογή μηνυμάτων.

<https://guidebooks.google.com/android/usetheappsonyourphone>

Αναζήτηση και λήψη εφαρμογών:

Android - Google Play Store:

<https://guidebooks.google.com/android/usetheappsonyourphone/downloadapps>

iOS - App Store της Apples

Γραμμή κατάστασης: Η γραμμή στο επάνω μέρος της οθόνης σας εμφανίζει σημαντικές πληροφορίες, όπως η διάρκεια ζωής της μπαταρίας, η σύνδεση Wi-Fi και η ώρα.

Πλοήγηση στα μενού:

Home Button (Κεντρικό κουμπί): Σύμβολο:  ή ένα τετράγωνο/γραμμή στο κάτω μέρος της οθόνης.

- **Τι κάνει:** Σας μεταφέρει πίσω στην κύρια οθόνη.

Κουμπί επιστροφής: Σύμβολο:  ή ένα βέλος που δείχνει προς τα αριστερά.

- **Τι κάνει:** Επιστρέφει στην προηγούμενη οθόνη.

Wi-Fi: Σύμβολο:  ή καμπύλες γραμμές.

- **Τι σημαίνει:** Δείχνει αν είστε συνδεδεμένοι στο διαδίκτυο.

Μπαταρία: Σύμβολο: 

- **Τι σημαίνει:** Εμφανίζει πόση φόρτιση έχει απομείνει. Ένας κεραυνός () δείχνει ότι φορτίζει.

Κάμερα: Σύμβολο:  ή ένα εικονίδιο κάμερας.

- **Τι σημαίνει:** Ανοίγει την κάμερα για τη λήψη φωτογραφιών ή βίντεο.

Γκαλερί/Φωτογραφίες: Σύμβολο:  ή ένα πολύχρωμο λουλούδι/εικονίδιο.

- **Τι κάνει:** Σας επιτρέπει να προβάλετε τις αποθηκευμένες φωτογραφίες σας.

Internet/Browser: Σύμβολο:  ή μια πυξίδα/μπλε κύκλος.

- **Τι κάνει:** Ανοίγει ένα πρόγραμμα περιήγησης ιστού για πρόσβαση στο διαδίκτυο.

Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο: Σύμβολο: 

- **Τι κάνει:** Ανοίγει το email σας για να διαβάσετε ή να στείλετε μηνύματα.

Ένταση ήχου/ήχος: Σύμβολο: Ήχος: Σύμβολο:  ,  , ή 

- **Τι σημαίνει:** Ρύθμιση ή σίγαση των επιπέδων ήχου.

Χειρονομίες

- **Σύρετε προς τα πάνω:** Μετάβαση στην αρχική οθόνη.
- **Σύρετε προς τα κάτω:** Δείτε τις ειδοποιήσεις ή τις γρήγορες ρυθμίσεις.
- **Pinch to Zoom:** Χρησιμοποιήστε δύο δάχτυλα για να μεγεθύνετε ή να σμικρύνετε εικόνες ή κείμενο.

[Εικόνα από Freepik](#)

Βασική διαχείριση αρχείων

Η διαχείριση αρχείων αναφέρεται στη διαδικασία οργάνωσης, αποθήκευσης και πρόσβασης σε διάφορους τύπους αρχείων στο tablet ή το smartphone σας, όπως οι φωτογραφίες, έγγραφα και εφαρμογές.

Τι είναι ένα αρχείο;

Ένα **αρχείο** είναι οποιοδήποτε στοιχείο που αποθηκεύετε στη συσκευή σας, όπως μια φωτογραφία, ένα βίντεο, ένα έγγραφο ή μια κατεβασμένη εφαρμογή. Ακριβώς όπως σε ένα ντουλάπι αρχειοθέτησης, αυτά τα αρχεία αποθηκεύονται σε διαφορετικούς φακέλους στη συσκευή σας για να διατηρούνται οργανωμένα.

Βασικές εργασίες διαχείρισης αρχείων (Αυτό το θέμα δεν καλύπτεται στο PPT ή στα φυλλάδια για τους τελειόφοιτους. Ωστόσο, πιστεύουμε ότι είναι πολύτιμο για εσάς ως εκπαιδευτή και μπορεί να σας βοηθήσει να αντιμετωπίσετε τυχόν απορίες που μπορεί να έχουν οι ηλικιωμένοι σχετικά με το θέμα):

- Εύρεση αρχείων:

Οι φωτογραφίες και τα βίντεο αποθηκεύονται συνήθως στην εφαρμογή Γκαλερί ή Φωτογραφίες. Για να βρείτε μια φωτογραφία, απλώς ανοίξετε την εφαρμογή και θα δείτε όλες τις εικόνες σας.

- Άνοιγμα αρχείων:

Πατήστε στο αρχείο που θέλετε να ανοίξετε. Για παράδειγμα, για να δείτε μια φωτογραφία, πατάτε πάνω της στην εφαρμογή Γκαλερί. Για να διαβάσετε ένα έγγραφο, το βρίσκετε στην εφαρμογή Διαχείριση αρχείων και το πατάτε για να το ανοίξετε.

- Μετακίνηση αρχείων:

Για να οργανώσετε τα αρχεία σας, μπορείτε να τα μετακινήσετε σε διαφορετικούς φακέλους. Για παράδειγμα, στην εφαρμογή Διαχείριση αρχείων, μπορείτε να πατήσετε παρατεταμένα ένα αρχείο



μέχρι να εμφανιστούν επιλογές, στη συνέχεια να επιλέξετε "Μετακίνηση" και να επιλέξετε πού θέλετε να το τοποθετήσετε.

- Διαγραφή αρχείων:

Αν δεν χρειάζεστε πλέον ένα αρχείο, μπορείτε να το διαγράψετε για να ελευθερώσετε χώρο. Στις περισσότερες εφαρμογές, αυτό γίνεται πατώντας παρατεταμένα το αρχείο και, στη συνέχεια, πατώντας το εικονίδιο του κάδου απορριμμάτων ή την επιλογή "Διαγραφή".

- Μετονομασία αρχείων:

Για να διευκολύνετε την εύρεση συγκεκριμένων αρχείων, μπορείτε να τα μετονομάσετε. Στη Διαχείριση αρχείων, πατήστε παρατεταμένα το αρχείο και, στη συνέχεια, επιλέξτε "Μετονομασία" και πληκτρολογήστε ένα νέο όνομα.

Σύνδεση στο διαδίκτυο, χρήση προγράμματος περιήγησης και Wi-Fi

Η σύνδεση στο Internet επιτρέπει στο tablet ή το smartphone σας να έχει πρόσβαση σε διαδικτυακές υπηρεσίες, να περιηγείται σε ιστότοπους και να χρησιμοποιεί εφαρμογές που απαιτούν σύνδεση στο Internet.

[Εικόνα Από Freepik](#)

Τι είναι το Wi-Fi;

Το Wi-Fi είναι μια ασύρματη τεχνολογία που επιτρέπει στη συσκευή σας να συνδέεται στο διαδίκτυο χωρίς να χρειάζεται καλώδια. Το Wi-Fi είναι συχνά διαθέσιμο στο σπίτι, σε καφετέριες, βιβλιοθήκες ή άλλους δημόσιους χώρους. Η συσκευή σας συνδέεται στο Wi-Fi μέσω ενός ασύρματου δρομολογητή, ο οποίος είναι μια συσκευή που μεταδίδει το σήμα του διαδικτύου.

Πώς να συνδεθείτε στο Wi-Fi:

1. **Ανοίξτε τις ρυθμίσεις:** Βρείτε και πατήστε την εφαρμογή "Ρυθμίσεις" στη συσκευή σας. Το εικονίδιο συνήθως μοιάζει με γρανάζι.
2. **Βρείτε τις ρυθμίσεις Wi-Fi:** Στο μενού "Ρυθμίσεις", αναζητήστε μια επιλογή που ονομάζεται "Wi-Fi" και πατήστε την. Αυτό θα σας εμφανίσει μια λίστα με τα διαθέσιμα δίκτυα Wi-Fi.
3. **Επιλέξτε το δίκτυό σας:** Πατήστε το όνομα του δικτύου Wi-Fi σας. Αν βρίσκεστε στο σπίτι, αυτό είναι συνήθως το όνομα του οικιακού σας δικτύου, το οποίο έχει ρυθμίσει ο πάροχος διαδικτύου σας.
4. **Εισαγωγή κωδικού πρόσβασης:** Εάν το δίκτυο Wi-Fi σας είναι ασφαλές, θα εμφανιστεί ένα πλαίσιο που θα σας ζητάει κωδικό πρόσβασης. Πληκτρολογήστε τον κωδικό πρόσβασης Wi-Fi και πατήστε "Σύνδεση". Η συσκευή σας θα θυμάται αυτό το δίκτυο, οπότε δεν θα χρειάζεται να πληκτρολογείτε τον κωδικό πρόσβασης κάθε φορά.

Σελιδοποίηση: Αν βρείτε έναν ιστότοπο στον οποίο θέλετε να επιστρέψετε εύκολα, μπορείτε να τον "σελιδοδείξετε". Αναζητήστε ένα αστέρι ή μια επιλογή μενού που λέει "Προσθήκη στους



σελιδοδείκτες" ή "Αποθήκευση". Με αυτόν τον τρόπο ο ιστότοπος παραμένει αποθηκευμένος στο πρόγραμμα περιήγησής σας για γρήγορη πρόσβαση αργότερα.

Περιήγηση και αναζήτηση στο διαδίκτυο

Τι είναι το πρόγραμμα περιήγησης;

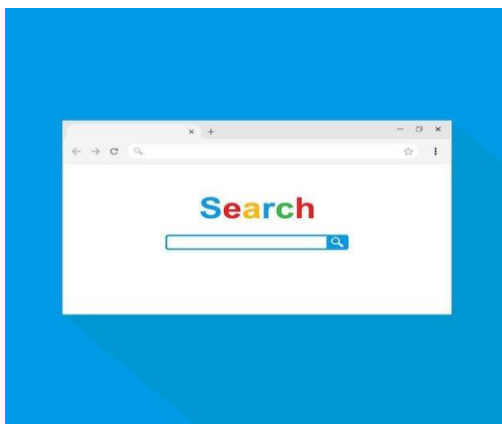
Ένα πρόγραμμα περιήγησης είναι μια εφαρμογή που σας επιτρέπει να αναζητάτε και να προβάλλετε πληροφορίες στο διαδίκτυο, όπως το Google Chrome, το Safari ή το Firefox. Είναι σαν μια πύλη στον ιστό, όπου μπορείτε να βρείτε ιστότοπους, να διαβάσετε άρθρα και να παρακολουθήσετε βίντεο.

Χρήση ενός προγράμματος περιήγησης:

1: Μπορείτε να αναζητήσετε πληροφορίες στον Παγκόσμιο Ιστό, χρησιμοποιώντας οποιαδήποτε από τις προαναφερθείσες συσκευές, όπως smartphone, tablet ή PC. Αφού αποφασίσετε ποια συσκευή θέλετε να χρησιμοποιήσετε, υπάρχουν ορισμένα διαφορετικά βήματα που πρέπει να ακολουθήσετε κατά την αναζήτηση.

2. Ανοίξτε την εφαρμογή περιήγησης: Αναζητήστε την εφαρμογή του προγράμματος περιήγησης στην αρχική σας οθόνη και πατήστε την για να την ανοίξετε. Οι πιο δημοφιλείς περιηγητές ιστού περιλαμβάνουν: Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge, Apple Safari, Opera.

Στο επάνω μέρος του προγράμματος περιήγησης, υπάρχει μια μπάρα όπου μπορείτε να πληκτρολογήσετε. Αυτή είναι η γραμμή διεύθυνσης ή αναζήτησης. Πατήστε την και πληκτρολογήστε αυτό που θέλετε να αναζητήσετε, όπως "καιρός σήμερα", και στη συνέχεια πατήστε "Enter" ή πατήστε το εικονίδιο του μεγεθυντικού φακού. Μερικές από τις πιο δημοφιλείς μηχανές αναζήτησης είναι οι εξής: **Bing.com** -Η δομή και η λειτουργικότητα είναι συνήθως όπως της Google, αλλά τα αποτελέσματα αναζήτησης μπορεί να είναι διαφορετικά, **Yahoo.com** - Πολύ παρόμοια με την Bing.



[Εικόνα από Freepik](#)

3. Περιήγηση σε ιστότοπους: Όλες οι πληροφορίες στον Παγκόσμιο Ιστό είναι διαθέσιμες σε ιστότοπους. Έτσι, το επόμενο βήμα είναι να συνδεθείτε με τον κατάλληλο ιστότοπο που περιέχει τις πληροφορίες που αναζητάτε. Για να συνδεθείτε σε έναν ιστότοπο, πρέπει να γνωρίζετε το όνομα τομέα του, π.χ. elderlymobilemoney.eu ή να χρησιμοποιήσετε μια μηχανή αναζήτησης για να τον βρείτε. Και τα επόμενα ερωτήματα είναι τα εξής: "Ποια(-ες) ιστοσελίδα(-ες) πρέπει να επισκεφθώ για να βρω τις πληροφορίες που θέλω;" και "Πώς μπορώ να βρω το όνομα τομέα αυτής/αυτών της(των) ιστοσελίδας(-ών);". Μόλις κάνετε αναζήτηση, θα δείτε έναν κατάλογο με ιστότοπους.

Βήματα:

- Ο χρήστης συνδέεται μέσω του προγράμματος περιήγησης στη μηχανή αναζήτησης
- Εισάγει λέξεις-κλειδιά
- Η μηχανή αναζήτησης επιστρέφει μια λίστα με ιστότοπους που σχετίζονται με τις λέξεις-κλειδιά
- Ο χρήστης επιλέγει να επισκεφθεί έναν ή περισσότερους από τους ιστότοπους

Χρησιμοποιήστε το κουμπί "Back" για να επιστρέψετε στην προηγούμενη σελίδα και το κουμπί "Home" για να επιστρέψετε στην αρχική σελίδα.

Φυλλομετρητές ιστού

Για να αναζητήσετε πληροφορίες στον Παγκόσμιο Ιστό, πρέπει να ανοίξετε ένα πρόγραμμα περιήγησης στον Παγκόσμιο Ιστό (βήμα 1). Ένα πρόγραμμα περιήγησης ιστού είναι συνήθως ήδη διαθέσιμο στη συσκευή σας.

Μερικά από τα πιο δημοφιλή προγράμματα περιήγησης στον ιστό περιλαμβάνουν

- Google Chrome
- Mozilla Firefox
- Microsoft Edge
- Apple Safari
- Opera

[Εικόνες από Freepik](#)

Εύρεση των σωστών ιστότοπων

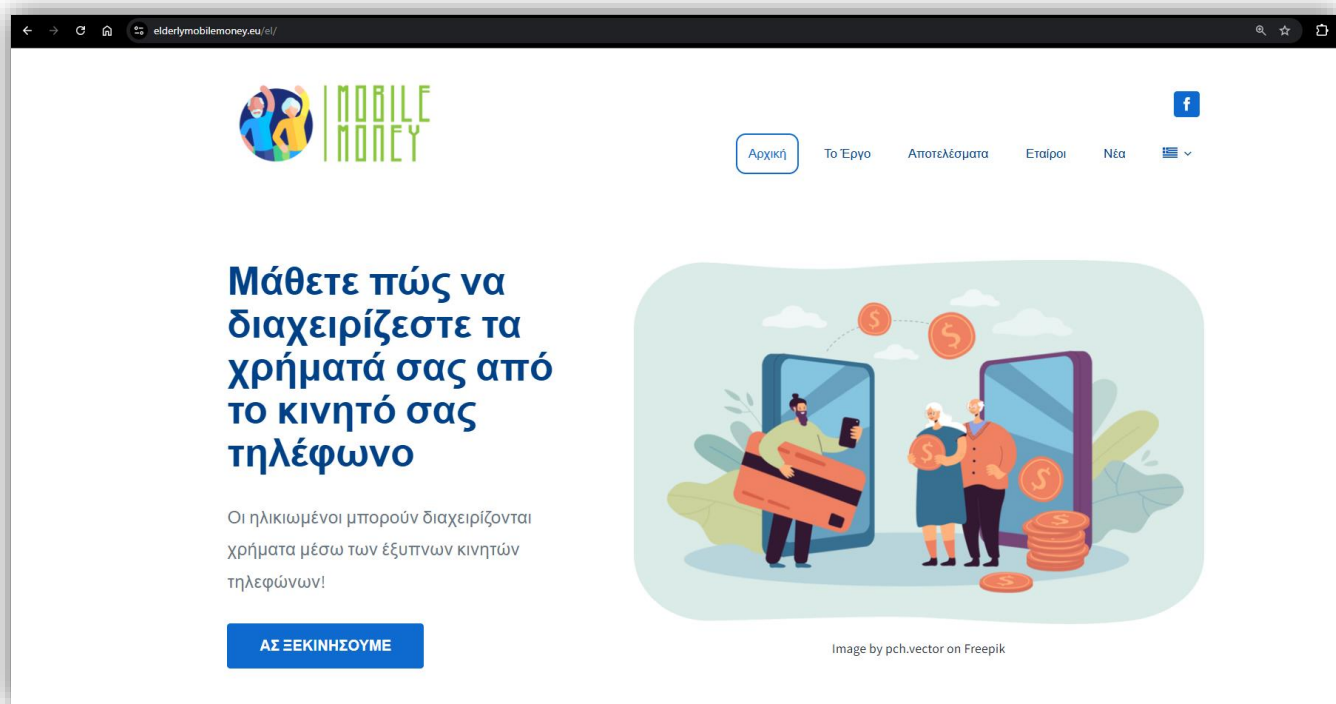
Όλες οι πληροφορίες στον Παγκόσμιο Ιστό είναι διαθέσιμες δικτυακούς τόπους. Έτσι, το επόμενο βήμα είναι να συνδεθείτε με τον κατάλληλο ιστότοπο που περιέχει τις πληροφορίες που αναζητάτε.

Για να συνδεθείτε σε έναν ιστότοπο, πρέπει να γνωρίζετε το όνομα τομέα του, π.χ.

elderlymobilemoney.eu



σε



Ονόματα τομέα

Αρχικά, έχουμε κατά κάποιο τρόπο ενημερωθεί για ένα όνομα τομέα από:

- διαβάζοντάς το κάπου,
- μας το είπε κάποιος,
- βρίσκοντάς το σε έναν άλλο ιστότοπο με σχετικό περιεχόμενο, ή
- χρησιμοποιώντας μια μηχανή αναζήτησης για να βρούμε το όνομα τομέα του ιστότοπου.

Συμβουλές:

- Εάν γνωρίζετε ήδη το όνομα τομέα, μπορείτε να το πληκτρολογήσετε απευθείας στο πρόγραμμα περιήγησής σας και να συνδεθείτε στον ιστότοπο,
- Διαφορετικά, χρησιμοποιήστε μια **μηχανή αναζήτησης** για να το βρείτε.

Μηχανή αναζήτησης

Μια **μηχανή αναζήτησης** είναι μια υπηρεσία για την εύρεση δικτυακών τόπων. Συλλέγει τους δικτυακούς τόπους που είναι διαθέσιμοι στον Παγκόσμιο Ιστό και τους συσχετίζει με διάφορες ετικέτες, οι οποίες είναι λέξεις-κλειδιά που σχετίζονται με την κύρια κατηγορία πληροφοριών του δικτυακού τόπου.

Βήματα:

1. Εισάγετε τη διεύθυνση URL της μηχανής αναζήτησης
2. Εισάγει τις λέξεις-κλειδιά
3. Η μηχανή αναζήτησης επιστρέφει μια λίστα με ιστότοπους που σχετίζονται με τις λέξεις-κλειδιά
4. Ο χρήστης επιλέγει να επισκεφθεί έναν ή περισσότερους από τους δικτυακούς τόπους

Εικόνα από την Freerik



Χρήση και ενημέρωση εργαλείων ΤΠΕ

Τα εργαλεία ΤΠΕ (εργαλεία τεχνολογίας πληροφοριών και επικοινωνιών) σε ένα tablet ή smartphone περιλαμβάνουν τις εφαρμογές, το λογισμικό και τις λειτουργίες που σας επιτρέπουν να επικοινωνείτε, να έχετε πρόσβαση σε πληροφορίες και να διαχειρίζεστε εργασίες. Η ενημέρωση αυτών των εργαλείων διασφαλίζει ότι η συσκευή σας λειτουργεί ομαλά, παραμένει ασφαλής και διαθέτει τα πιο πρόσφατα χαρακτηριστικά.

Τι είναι τα εργαλεία ΤΠΕ;

Τα Εργαλεία ΤΠΕ αναφέρονται στις εφαρμογές (apps) και τα χαρακτηριστικά της συσκευής σας που σας βοηθούν να επικοινωνείτε, να συγκεντρώνετε πληροφορίες και να διαχειρίζεστε εργασίες. Παραδείγματα περιλαμβάνουν εφαρμογές ανταλλαγής μηνυμάτων όπως το WhatsApp, εφαρμογές ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, εφαρμογές βιντεοκλήσεων όπως το Skype, προγράμματα περιήγησης στο διαδίκτυο και εργαλεία παραγωγικότητας όπως ημερολόγια ή σημειώσεις.

Χρήση εργαλείων ΤΠΕ:

1.Άνοιγμα μιας εφαρμογής: Για να χρησιμοποιήσετε ένα εργαλείο ΤΠΕ, ξεκινήστε βρίσκοντας το εικονίδιό του στην αρχική σας οθόνη και πατώντας το. Για παράδειγμα, για να στείλετε ένα μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, πατήστε το εικονίδιο της εφαρμογής ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

2.Πλοήγηση στην εφαρμογή: Μόλις μπείτε στην εφαρμογή, μπορείτε να χρησιμοποιήσετε τις λειτουργίες της πατώντας σε διάφορα κουμπιά ή μενού. Για παράδειγμα, σε μια εφαρμογή ανταλλαγής μηνυμάτων, πατήστε το κουμπί "Νέο μήνυμα" για να ξεκινήσετε μια συνομιλία.

3.Εναλλαγή μεταξύ εφαρμογών: Μπορείτε να εναλλάσσετε μεταξύ διαφορετικών εργαλείων ΤΠΕ πατώντας το κουμπί "Home" για να επιστρέψετε στην αρχική οθόνη και στη συνέχεια να ανοίξετε μια άλλη εφαρμογή. Ορισμένες συσκευές σας επιτρέπουν επίσης να βλέπετε όλες τις ανοιχτές εφαρμογές, σαρώνοντας προς τα πάνω από το κάτω μέρος της οθόνης ή πατώντας ένα ειδικό κουμπί.

Ενημέρωση εργαλείων ΤΠΕ:

Η ενημέρωση των εφαρμογών και του λογισμικού σας είναι σημαντική για την ασφάλεια και την απόδοση. Οι ενημερώσεις συχνά διορθώνουν σφάλματα, προσθέτουν νέες λειτουργίες και προστατεύουν τη συσκευή σας από κινδύνους ασφαλείας.

Ελέγξτε για ενημερώσεις:

- ◆ Ανοίξτε το "App Store" (για iPhone/iPad) ή το "Google Play Store" (για συσκευές Android).
- ◆ Πατήστε στο εικονίδιο ή το μενού του προφίλ σας, που βρίσκεται συνήθως στην επάνω δεξιά γωνία.
- ◆ Αναζητήστε μια επιλογή που λέει "Ενημερώσεις" ή "Διαχείριση εφαρμογών και συσκευής".

Ενημερώστε τις εφαρμογές:

- ◆ Στην ενότητα "Ενημερώσεις", θα δείτε μια λίστα με τις εφαρμογές που έχουν διαθέσιμες ενημερώσεις.
- ◆ Μπορείτε να επιλέξετε να ενημερώσετε μεμονωμένες εφαρμογές πατώντας "Ενημέρωση" δίπλα σε κάθε εφαρμογή ή να ενημερώσετε όλες τις εφαρμογές ταυτόχρονα πατώντας "Ενημέρωση όλων".

Ενημερώσεις συστήματος:

- ◆ Οι ενημερώσεις συστήματος είναι ενημερώσεις για ολόκληρο το λειτουργικό σύστημα της συσκευής σας, όχι μόνο για μεμονωμένες εφαρμογές. Αυτές οι ενημερώσεις είναι σημαντικές για τη διατήρηση της ασφάλειας και της καλής λειτουργίας της συσκευής σας.
- ◆ Για να ελέγξετε για ενημερώσεις συστήματος, μεταβείτε στις "Ρυθμίσεις", μετακινηθείτε προς τα κάτω στην επιλογή "Σύστημα" ή "Ενημέρωση λογισμικού" και πατήστε για να ελέγξετε αν υπάρχει διαθέσιμη ενημέρωση. Ακολουθήστε τις οδηγίες που εμφανίζονται στην οθόνη για να κατεβάσετε και να εγκαταστήσετε την ενημέρωση.



Συμβουλές για την προστασία των δεδομένων και των συσκευών σας

Οι ενημερώσεις λογισμικού παρέχονται για την εφαρμογή διορθώσεων σε γνωστές ευπάθειες ασφαλείας εφαρμογών, προγραμμάτων περιήγησης και λειτουργικών συστημάτων. Αναπτύσσουν επίσης νέα ή βελτιωμένα χαρακτηριστικά, αφαιρούν ξεπερασμένα χαρακτηριστικά και βελτιώνουν τη σταθερότητα του λογισμικού.

1. Χρησιμοποιήστε τις **τελευταίες εκδόσεις** ενός λειτουργικού συστήματος, εγκαταστήστε λογισμικό **προστασίας από ιούς** και τείχος προστασίας και **ελέγχετε τακτικά για ενημερώσεις**.
2. Αποφύγετε τη λήψη δωρεάν λογισμικού από άγνωστους ή αναξιόπιστους ιστότοπους. Κατεβάζετε μόνο λογισμικό από γνωστές και αξιόπιστες εταιρείες, το συντομότερο δυνατό.



[Εικόνα από storyset στο Freepik](#)

Αναζήτηση διαδικτυακών πληροφοριών

Η αναζήτηση διαδικτυακών πληροφοριών περιλαμβάνει τη χρήση του διαδικτύου για την εύρεση απαντήσεων, τη διερεύνηση θεμάτων και την πρόσβαση σε υπηρεσίες όπως ειδήσεις, καιρός ή πηγές υγείας. Το tablet ή το smartphone σας καθιστά αυτή τη διαδικασία εύκολη και προσβάσιμη.

[Εικόνες από Freepik](#)

Τι είναι η διαδικτυακή αναζήτηση;

Η διαδικτυακή αναζήτηση είναι η διαδικασία χρήσης μιας μηχανής αναζήτησης, όπως το Google ή το Bing, για την εύρεση πληροφοριών στο διαδίκτυο. Μια μηχανή αναζήτησης είναι ένας ειδικός ιστότοπος που σας βοηθά να εντοπίσετε άλλους ιστότοπους, άρθρα, βίντεο και άλλα με βάση τις λέξεις που πληκτρολογείτε.

Πώς να αναζητήσετε πληροφορίες στο διαδίκτυο:

1. **Ανοίξτε ένα πρόγραμμα περιήγησης στο Web:** Ξεκινήστε βρίσκοντας και πατώντας την εφαρμογή του προγράμματος περιήγησης ιστού στη συσκευή σας, όπως το Google Chrome, το Safari ή το Firefox. Το πρόγραμμα περιήγησης είναι η πύλη σας στο διαδίκτυο.

2. Αποκτήστε πρόσβαση στη γραμμή αναζήτησης: Στο επάνω μέρος του προγράμματος περιήγησης, θα δείτε μια γραμμή αναζήτησης ή μια γραμμή διευθύνσεων. Εδώ πληκτρολογείτε τις λέξεις ή τις ερωτήσεις που θέλετε να αναζητήσετε.

3. Πληκτρολογήστε το ερώτημα αναζήτησης: Πατήστε στη γραμμή αναζήτησης για να εμφανιστεί το πληκτρολόγιο. Πληκτρολογήστε αυτό που ψάχνετε, όπως "σημερινός καιρός", "εύκολες συνταγές" ή "πλησιέστερο φαρμακείο". Αφού πληκτρολογήσετε, πατήστε το πλήκτρο **"Enter"** ή πατήστε το εικονίδιο του μεγεθυντικού φακού για να ξεκινήσει η αναζήτηση.

4. Εξετάστε τα αποτελέσματα της αναζήτησης: Το πρόγραμμα περιήγησης θα σας εμφανίσει μια λίστα με ιστότοπους και πληροφορίες που σχετίζονται με την αναζήτησή σας. Κάθε αποτέλεσμα είναι συνήθως ένας σύνδεσμος που μπορείτε να πατήσετε για να επισκεφθείτε τον ιστότοπο και να διαβάσετε περισσότερα.



[Εικόνα από το Pinterest](#)

5.Επισκεφθείτε έναν ιστότοπο: Πατήστε σε έναν σύνδεσμο για να μεταβείτε σε έναν ιστότοπο. Μπορείτε να μετακινηθείτε στη σελίδα, να διαβάσετε τις πληροφορίες και να εξερευνήσετε άλλα μέρη του ιστότοπου πατώντας σε διάφορους συνδέσμους ή στοιχεία μενού.

6.Χρήση της φωνητικής αναζήτησης (προαιρετικά): Ορισμένες συσκευές σας επιτρέπουν να κάνετε αναζήτηση χρησιμοποιώντας τη φωνή σας. Πατήστε το εικονίδιο του μικροφώνου στη γραμμή αναζήτησης και, στη συνέχεια, εκφωνήστε την ερώτηση ή τις λέξεις-κλειδιά σας. Η μηχανή αναζήτησης θα εμφανίσει στη συνέχεια αποτελέσματα με βάση αυτά που είπατε.

Συμβουλές για αποτελεσματική αναζήτηση:

- ♦ Να είστε συγκεκριμένοι: Προσπαθήστε να χρησιμοποιείτε σαφείς και συγκεκριμένες λέξεις για να έχετε καλύτερα αποτελέσματα. Για παράδειγμα, αντί να αναζητήσετε "φαγητό", δοκιμάστε "εύκολες συνταγές με κοτόπουλο".

♦ Ελέγξτε τις πηγές: Βεβαιωθείτε ότι οι ιστότοποι που επισκέπτεστε είναι αξιόπιστοι, ειδικά για σημαντικά θέματα όπως η υγεία ή τα οικονομικά.

♦ Χρησιμοποιήστε σελιδοδείκτες: Αν βρείτε έναν ιστότοπο που σας αρέσει, μπορείτε να τον βάλετε σελιδοδείκτη πατώντας το εικονίδιο με το αστερί ή επιλέγοντας "Προσθήκη στους σελιδοδείκτες", ώστε να τον βρίσκετε εύκολα αργότερα.

Διαχείριση λογαριασμού ηλεκτρονικού ταχυδρομείου

Η διαχείριση ενός λογαριασμού ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στη συσκευή σας περιλαμβάνει τον έλεγχο, την αποστολή, την οργάνωση και τη συντήρηση των μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου σας. Είναι ένας σημαντικός τρόπος για να παραμένετε σε επαφή με την οικογένεια, τους φίλους και τις υπηρεσίες.

Στόχοι:

- Να γνωρίζετε πώς να αποκτήσετε έναν λογαριασμό ηλεκτρονικού ταχυδρομείου
- Να διαχειρίζεστε έναν λογαριασμό ηλεκτρονικού ταχυδρομείου: αποστολή, λήψη, απάντηση, οργάνωση
- μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, επισύναψη αρχείων και διαχείριση επαφών.



Τι είναι ένας λογαριασμός ηλεκτρονικού ταχυδρομείου;

Ένας λογαριασμός ηλεκτρονικού ταχυδρομείου είναι μια υπηρεσία που σας επιτρέπει να στέλνετε και να λαμβάνετε ψηφιακά μηνύματα (μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου) μέσω του διαδικτύου. Έχετε πρόσβαση στα email σας χρησιμοποιώντας μια εφαρμογή στη συσκευή σας, όπως η εφαρμογή Mail, το Gmail ή μια άλλη εφαρμογή email. Η ανταλλαγή (αποστολή και λήψη) ηλεκτρονικού ταχυδρομείου εξακολουθεί να είναι δημοφιλής για την **επίσημη γραπτή** επικοινωνία με τους επαγγελματίες συναδέλφους σας. Τα μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου μπορούν να αρχειοθετηθούν, ηλεκτρονικά ή εκτυπωμένα, και παρέχουν απόδειξη της επικοινωνίας. Μπορείτε επίσης να τα διαβάζετε πάντα για να θυμάστε λεπτομέρειες.

Μπορούμε να πούμε ότι η επικοινωνία μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου θα μπορούσε να είναι:

- **Ανεπίσημη**, όπως ο τρόπος που επικοινωνούμε με ανθρώπους που είμαστε πολύ κοντά, όπως τα μέλη της οικογένειας και οι φίλοι μας,
- **Επίσημο**, που περιλαμβάνει έναν επίσημο τρόπο επικοινωνίας με οργανισμούς και ανθρώπους που δεν γνωρίζουμε ή δεν έχουμε επαγγελματική σχέση μαζί τους,
- **Ημιεπίσημος**, ο οποίος βρίσκεται μεταξύ του ανεπίσημου και του επίσημου, π.χ. θα μπορούσατε να σκεφτείτε να χρησιμοποιήσετε αυτόν τον τύπο για την αποστολή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στον γιατρό σας.

Πώς να διαχειρίζεστε το λογαριασμό ηλεκτρονικού ταχυδρομείου σας:

1. Ρύθμιση του λογαριασμού ηλεκτρονικού ταχυδρομείου σας:

Εάν χρησιμοποιείτε για πρώτη φορά email στη συσκευή, πρέπει να ρυθμίσετε το λογαριασμό. Ανοίξτε την εφαρμογή email (όπως το Gmail ή το Mail) και ακολουθήστε τις οδηγίες στην οθόνη για να εισαγάγετε τη διεύθυνση email και τον κωδικό πρόσβασής σας. Μόλις το ρυθμίσετε, τα email σας θα έρχονται αυτόματα στη συσκευή σας.

2. Έλεγχος των μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου:

- Ανοίξτε την εφαρμογή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου πατώντας το εικονίδιο της στην αρχική σας οθόνη. Όταν ανοίξει η εφαρμογή, θα δείτε μια λίστα με τα πρόσφατα μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στα εισερχόμενά σας. Πατήστε σε οποιοδήποτε email για να το ανοίξετε και να το διαβάσετε.

3. Αποστολή ενός email:

- Για να στείλετε ένα νέο email, αναζητήστε ένα κουμπί με την ένδειξη "Σύνταξη", "Νέο" ή ένα σύμβολο συν (+). Πατήστε το και θα εμφανιστεί μια κενή φόρμα email.
- Στο πεδίο "Προς", πληκτρολογήστε τη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του παραλήπτη.
- Στο πεδίο "Θέμα", πληκτρολογήστε μια σύντομη περιγραφή του email σας.
- Στο κύριο σώμα, πληκτρολογήστε το μήνυμά σας. Όταν είστε έτοιμοι, πατήστε "Αποστολή".

4. Απάντηση σε μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου:

- Όταν ανοίγετε ένα μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, θα δείτε στο κάτω μέρος επιλογές για "Απάντηση" ή "Απάντηση σε όλα". Πατήστε "Απάντηση" για να στείλετε μια απάντηση στο άτομο που σας έστειλε το email. Πληκτρολογήστε το μήνυμά σας και, στη συνέχεια, πατήστε "Αποστολή".

5. Διαγραφή μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου:

- Για να διατηρήσετε τα εισερχόμενά σας οργανωμένα, μπορεί να θέλετε να διαγράψετε μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που δεν χρειάζεστε πλέον. Στα εισερχόμενά σας, πατήστε παρατεταμένα το email που θέλετε να διαγράψετε και, στη συνέχεια, πατήστε το εικονίδιο του κάδου απορριμμάτων ή την επιλογή "Διαγραφή".

6. Οργάνωση μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου:

- Για να σας βοηθήσετε να βρείτε τον δρόμο σας στα εισερχόμενά σας, μπορείτε να τα οργανώσετε δημιουργώντας υποενότητες και ταξινομώντας τα email σας μέσα σε αυτές. Ανάλογα με την υπηρεσία ηλεκτρονικού ταχυδρομείου σας, αυτό μπορεί να ονομάζεται "ετικέτες" ή "φάκελοι".
- Όταν θέλετε να αναζητήσετε μόνο τα μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που έχετε επισημάνει σε μια συγκεκριμένη υποενότητα, κάντε κλικ στο κουμπί Μενού στο γραμματοκιβώτιό σας και, στη συνέχεια, επιλέξτε την ενότητα που θέλετε να εμφανίζεται. Για να επιστρέψετε στη γενική προβολή, κάντε ξανά κλικ στο κουμπί Μενού.

Σημείωση: η χρήση αυτού του συστήματος οργάνωσης διαφέρει ανάλογα με την υπηρεσία ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Εάν έχετε αμφιβολίες, ελέγξτε πρώτα τον οδηγό χρήσης της υπηρεσίας.



Εικόνα από Freepik



Εικόνα του storyset στο Freepik

Αναζήτηση ενός συγκεκριμένου email

Για να βρείτε εύκολα ένα email, μπορείτε επίσης να φιλτράρετε το γραμματοκιβώτιό σας:

- Κάντε κλικ στη γραμμή αναζήτησης στο πάνω μέρος της αρχικής σελίδας.
- Θα εμφανιστούν από κάτω διάφορα αναπτυσσόμενα μενού (Από, Προς, Ημερομηνία κ.λπ.).
- Εισάγετε τα κριτήρια αναζήτησης.
- Στη συνέχεια, θα εμφανιστούν άμεσα τα αντίστοιχα μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.
- Εάν όχι, κάντε κλικ στο Αναζήτηση για να εμφανιστούν τα μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

7. Διαχείριση ανεπιθύμητης και ανεπιθύμητης αλληλογραφίας:

- Ορισμένα μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που λαμβάνετε μπορεί να είναι ανεπιθύμητα (ανεπιθύμητα ή ύποπτα μηνύματα). Οι περισσότερες εφαρμογές ηλεκτρονικού ταχυδρομείου τα μετακινούν αυτόματα σε έναν φάκελο "Spam" ή "Junk". Εάν βρείτε ανεπιθύμητα μηνύματα στα εισερχόμενά σας, μπορείτε να τα μετακινήσετε στο φάκελο ανεπιθύμητων μηνυμάτων επιλέγοντας το μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και πατώντας "Μετακίνηση σε ανεπιθύμητα" ή "Χαρακτηρισμός ως ανεπιθύμητο".

Συμβουλές για την προστασία των δεδομένων και των συσκευών σας

Οι ενημερώσεις λογισμικού παρέχονται για την εφαρμογή διορθώσεων σε γνωστές ευπάθειες ασφαλείας εφαρμογών, προγραμμάτων περιήγησης και λειτουργικών συστημάτων. Επίσης, αναπτύσσουν νέες ή βελτιωμένες λειτουργίες, καταργούν ξεπερασμένες λειτουργίες και βελτιώνουν τη σταθερότητα του λογισμικού.

1. Χρησιμοποιείτε τις τελευταίες εκδόσεις ενός λειτουργικού συστήματος, εγκαθιστάτε λογισμικό προστασίας από ιούς και τείχος προστασίας και ελέγχετε τακτικά για ενημερώσεις.

2. Αποφύγετε τη λήψη δωρεάν λογισμικού από άγνωστους ή μη αξιόπιστους ιστότοπους. Κατεβάζετε μόνο λογισμικό από γνωστές και αξιόπιστες εταιρείες, το συντομότερο δυνατό.

Πρακτική άσκηση

Δημιουργήστε μια νέα ετικέτα για να οργανώσετε τα μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου σας

Δοκιμάστε να δημιουργήσετε μια ετικέτα (ή κάτι αντίστοιχο) για να ταξινομείτε τα μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου σας:



1. Στο μενού του γραμματοκιβωτίου σας, αναζητήστε την ενότητα "Ετικέτες" (ή κάτι αντίστοιχο) και κάντε κλικ στο "Δημιουργία νέας".
 2. Εξατομικεύστε την, δίνοντάς της ένα όνομα και ένα χρώμα, για παράδειγμα.
 3. Κάντε κλικ στο "Έγινε".
 4. Στη συνέχεια, ανοίξτε ένα μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που θέλετε να προσθέσετε κάτω από αυτή την ετικέτα.
 5. Κάντε κλικ στο κουμπί επιλογών αλληλογραφίας και κάντε κλικ στο 'Αλλαγή ετικέτας'.
 6. Επιλέξτε τη σωστή ετικέτα για αυτό το μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και κάντε κλικ στο 'Εφαρμογή'.
 7. Δείτε τα αποτελέσματα στην πρώτη σελίδα: Βλέπετε το σύμβολο της ετικέτας να εμφανίζεται δίπλα στο email σας;
- Δοκιμάστε μια δεύτερη μέθοδο: σύρετε και αποθέστε ένα δεύτερο μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στην ετικέτα που δημιουργήσατε, η οποία είναι ορατή στην αριστερή πλευρά του μηνύματός σας (ανάλογα με τον τύπο του μηνύματός σας, μπορεί να είναι διαθέσιμη μόνο μία από αυτές τις μεθόδους).

Ενέργεια 4. Απολογισμός και κλείσιμο

Ο εκπαιδευτής συνοψίζει το περιεχόμενο της συνεδρίας και διευκρινίζει πιθανές αμφιβολίες και ερωτήσεις. Ο εκπαιδευτής εξηγεί τις δραστηριότητες που πρέπει να γίνουν στην επόμενη διαδικτυακή εκπαιδευτική συνεδρία.

Ενότητα 2: Ασφάλεια και Πρόληψη

Αυτή η ενότητα επικεντρώνεται στην ενίσχυση των δεξιοτήτων ασφάλειας και πρόληψης που είναι απαραίτητες για την ασφαλή χρήση λύσεων κινητού χρήματος. Οι πρωταρχικοί στόχοι είναι η κατανόηση των βασικών αρχών ασφαλείας, η ασφάλεια των ΤΠΕ ή των κινητών συσκευών, η ασφάλεια των λογαριασμών κινητού χρήματος, η αναγνώριση και η αναφορά απάτης και ηλεκτρονικού "ψαρέματος" και η επαλήθευση των στοιχείων της συναλλαγής με παράλληλη τήρηση των αποδείξεων.

ΣΤΟΧΟΙ

- Κατανόηση των βασικών αρχών ασφαλείας.
- Να ασφαρίζετε τις ΤΠΕ ή τις κινητές συσκευές.
- Να ασφαρίζετε λογαριασμούς κινητών χρημάτων.
- Να αναγνωρίζετε και να αναφέρετε απάτες και phishing.
- Να επαληθεύετε τα στοιχεία των συναλλαγών και να κρατάτε αποδείξεις.



ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ

Οι συμμετέχοντες θα αποκτήσουν τις απαραίτητες δεξιότητες για να χρησιμοποιούν λύσεις κινητού χρήματος με ασφάλεια και αυτοπεποίθηση.

Θα μάθουν να:

- Να χρησιμοποιούν συσκευές ΤΠΕ και να τις διατηρούν ενημερωμένες
- Να διαχειρίζονται έναν λογαριασμό ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.
- Να πλοηγούνται με ασφάλεια στο διαδίκτυο.
- Να διαχειρίζονται βασικά αρχεία.
- Να ορίζουν παραμέτρους απορρήτου.
- Πλοήγηση σε διεπαφές και μενού κινητών τηλεφώνων
- Χρήση οθόνης αφής και κουμπιών
- Εξερευνήστε τις λειτουργίες κινητών τηλεφώνων



ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ

1. Εισαγωγή στη διαδικτυακή ασφάλεια, τα προσωπικά δεδομένα και το απόρρητο

- Ορισμός και παραδείγματα των προσωπικών δεδομένων, συμπεριλαμβανομένων των ευαίσθητων προσωπικών δεδομένων.
- Ιδιωτικότητα έναντι ασφάλειας.

Εικόνα από Freepik

• Συμμόρφωση με τον ΓΚΠΔ και η σημασία του για την προστασία των προσωπικών δεδομένων.

2. Ασφάλιση των ΤΠΕ ή των κινητών συσκευών

• Σημασία των ισχυρών κωδικών πρόσβασης.
• Βέλτιστες πρακτικές για τη διασφάλιση των προσωπικών πληροφοριών στο διαδίκτυο.
• Χρήση βιομετρικού ελέγχου ταυτότητας (δακτυλικό αποτύπωμα, αναγνώριση προσώπου) και PIN.

• Τακτική ενημέρωση των λειτουργικών συστημάτων και του λογισμικού προστασίας από ιούς.

3. Διασφάλιση λογαριασμών κινητών χρημάτων

• Βέλτιστες πρακτικές για την ασφαλή διατήρηση των λογαριασμών κινητών χρημάτων.
• Σημασία του ελέγχου ταυτότητας δύο παραγόντων.
• Επαλήθευση των στοιχείων των συναλλαγών και διατήρηση των ηλεκτρονικών αποδείξεων.

4. Αναγνώριση και αναφορά απάτης

• Κατανόηση του phishing και του spam.
• Αναγνώριση ύποπτων μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.
• Αναφορά περιστατικών ασφαλείας.

ΟΡΙΖΟΝΤΙΕΣ ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ

• **Κοινωνικές δεξιότητες:** Ενίσχυση της επικοινωνίας και της αλληλεπίδρασης στο πλαίσιο της ομάδας.

• **Εμπιστοσύνη και σιγουριά:** Οικοδόμηση εμπιστοσύνης κατά τη χρήση λύσεων κινητού χρήματος.

• **Οικονομικός αλφαριθμητισμός:** Κατανόηση των οικονομικών εννοιών που σχετίζονται με τις συναλλαγές μέσω κινητών τηλεφώνων.

• **Ψηφιακός αλφαριθμητισμός:** Βελτίωση των συνολικών ψηφιακών δεξιοτήτων και της αυτοπεποίθησης.

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

Η μεθοδολογία κατάρτισης για την ενότητα αυτή περιλαμβάνει τόσο δια ζώσης όσο και διαδικτυακή κατάρτιση. Η εκπαίδευση πρόσωπο με πρόσωπο περιλαμβάνει διάλογο, παιχνίδι ρόλων και ομαδική εργασία, ενώ η διαδικτυακή εκπαίδευση περιλαμβάνει βίντεο, πρακτικές ασκήσεις, συνεργατική εργασία και προσομοιώσεις. Αυτή η μικτή προσέγγιση διασφαλίζει ότι οι συμμετέχοντες μπορούν να ασχοληθούν με το υλικό με διάφορους τρόπους, ενισχύοντας τη μαθησιακή τους εμπειρία.

ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΥΛΙΚΟ

- Παρουσιάσεις PowerPoint.
- Χειρόγραφα με λέξεις για τις πρακτικές ασκήσεις

- Κουίζ στο PPT.

ΕΡΓΑΛΕΙΑ

[Image by Freepik](#)

- **Τηλέφωνα/ταμπλέτες φιλικά προς τους ηλικιωμένους:** Συσκευές ειδικά σχεδιασμένες για ηλικιωμένους με μεγαλύτερα εικονίδια, απλουστευμένες διεπαφές και φωνητικές εντολές.
- **Διαδραστικές πλατφόρμες κουίζ:** Εργαλεία όπως το Kahoot! για ελκυστικά κουίζ.
- **Σενάρια παιχνιδιού ρόλων:** Προκαθορισμένα σενάρια για πρακτικές ασκήσεις.
- **Προσομοίωση ασφαλών συναλλαγών:** Εφαρμογή Mobile Money για εξάσκηση σε ασφαλείς συναλλαγές.

ΧΑΡΤΗΣ ΠΟΡΕΙΑΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

ΔΡΑΣΗ 1. Έναρξη

Ο εκπαιδευτής καλωσορίζει ξανά όλους τους συμμετέχοντες και τους καλεί να βολεutoύν για μια νέα εκπαιδευτική συνεδρία. Συνοψίζει το περιεχόμενο της προηγούμενης συνεδρίας προκειμένου να βοηθήσει τους συμμετέχοντες να θυμηθούν τα βασικά σημεία και, στη συνέχεια, ο εκπαιδευτής ενημερώνει τους συμμετέχοντες για το τι να περιμένουν από αυτή τη συνεδρία: διάρκεια, κύρια θέματα, στόχοι, απαραίτητα εργαλεία.

ΔΡΑΣΗ 2. Ανάπτυξη κάθε θέματος

Το περιεχόμενο της κατάρτισης χωρίζεται σε διάφορες βασικές ενότητες και ο εκπαιδευτής τις παρουσιάζει ως εξής:

Εισαγωγή στην ασφάλεια στο Διαδίκτυο, τα προσωπικά δεδομένα και την ιδιωτικότητα

Η ενότητα «Ασφάλεια και πρόληψη» καλύπτει τον ορισμό και τα παραδείγματα των προσωπικών δεδομένων, συμπεριλαμβανομένων των ευαίσθητων προσωπικών δεδομένων, όπως η φυλετική ή εθνοτική καταγωγή, τα πολιτικά φρονήματα, οι θρησκευτικές πεποιθήσεις, τα γενετικά δεδομένα, τα βιομετρικά δεδομένα, τα δεδομένα υγείας και τα δεδομένα που αφορούν τη σεξουαλική ζωή ή τον σεξουαλικό προσανατολισμό ενός ατόμου. Εξηγεί επίσης τη διαφορά μεταξύ ιδιωτικότητας και ασφάλειας και τη σημασία της συμμόρφωσης με τον ΓΚΠΔ για την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.



Η παρουσία στο διαδίκτυο εκθέτει τους χρήστες του Διαδικτύου σε απειλές **για την ασφάλεια στο διαδίκτυο**. Από τη στιγμή που ένας χρήστης στέλνει δεδομένα μέσω του Διαδικτύου (πακέτα κλήσεων βίντεο ή φωνής, συνομιλίες, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο ή αριθμούς πιστωτικών καρτών, ιστότοπους) δεν έχει κανέναν έλεγχο για το ποιος μπορεί να έχει πρόσβαση στα δεδομένα. Τα δεδομένα περνούν μέσα από πολλούς διακομιστές, δρομολογητές και συσκευές όπου οποιοσδήποτε χάκερ, πάροχος υπηρεσιών ή κυβερνητικός πράκτορας μπορεί να έχει πρόσβαση και να τα διαβάσει.

Προσωπικά δεδομένα είναι κάθε πληροφορία που αφορά ένα **ζωντανό, ταυτοποιημένο ή αναγνωρίσιμο άτομο**.

Παραδείγματα προσωπικών δεδομένων είναι τα εξής:

- Όνομα και επώνυμο,
- Διεύθυνση κατοικίας,
- Διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, όπως *name.surname@company.com*,
- Δεδομένα τοποθεσίας, όπως η λειτουργία δεδομένων τοποθεσίας σε ένα κινητό τηλέφωνο),
- Αριθμός δελτίου ταυτότητας,
- Διεύθυνση πρωτοκόλλου διαδικτύου (IP),
- Αναγνωριστικό cookie,
- Το αναγνωριστικό διαφήμισης του τηλεφώνου σας,
- Δεδομένα που τηρούνται από νοσοκομείο ή γιατρό, τα οποία μπορεί να είναι ένα σύμβολο

που ταυτοποιεί μοναδικά ένα άτομο.

Ακολουθεί μια επισκόπηση του πρώτου τμήματος:

- **Ορισμός και παραδείγματα προσωπικών δεδομένων:** Τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα περιλαμβάνουν κάθε πληροφορία που αφορά ένα ταυτοποιημένο ή αναγνωρίσιμο άτομο, όπως όνομα, διεύθυνση, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, διεύθυνση IP και άλλα.

- **Ευαίσθητα προσωπικά δεδομένα:** Δεδομένα που αποκαλύπτουν τη φυλετική ή εθνοτική καταγωγή, τα πολιτικά φρονήματα, τις θρησκευτικές πεποιθήσεις, τα γενετικά δεδομένα, τα βιομετρικά δεδομένα, τα δεδομένα υγείας και τα δεδομένα που αφορούν τη σεξουαλική ζωή ή τον σεξουαλικό προσανατολισμό ενός ατόμου.

- **Ιδιωτικότητα έναντι ασφάλειας:** Η ιδιωτικότητα αφορά τον έλεγχο των προσωπικών δεδομένων και τον τρόπο χρήσης τους από τρίτους, ενώ η ασφάλεια αφορά την προστασία των δεδομένων από μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση.

- **Συμμόρφωση με τον ΓΚΠΔ:** Κατανόηση του Γενικού Κανονισμού Προστασίας Δεδομένων και της σημασίας του για την προστασία των προσωπικών δεδομένων.

Τι είναι Ασφάλεια;

Η ασφάλεια αφορά τον τρόπο με τον οποίο εξασφαλίζετε, προστατεύετε τα προσωπικά σας δεδομένα από μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση, είτε στη συσκευή σας, είτε στον απομακρυσμένο διακομιστή ιστού, είτε κατά τη διάρκεια της επικοινωνίας μέσω του Διαδικτύου.

Χρησιμοποιούμε **ελέγχους ασφαλείας** σε τεχνικό επίπεδο για να περιορίσουμε το ποιος μπορεί να έχει πρόσβαση στις πληροφορίες. Αυτοί οι έλεγχοι εφαρμόζονται:

- Στις συσκευές μας (PC, tablet, κινητό τηλέφωνο), δηλαδή, εφαρμόζοντας ενημερώσεις λειτουργικού συστήματος και λογισμικού, χρησιμοποιώντας ισχυρούς κωδικούς πρόσβασης,
- Στον απομακρυσμένο διακομιστή ιστού, δηλαδή, χρησιμοποιήστε ισχυρούς κωδικούς πρόσβασης,
- Κατά την υποβολή πληροφοριών μέσω του Διαδικτύου, δηλαδή, χρησιμοποιήστε το ασφαλές πρωτόκολλο **https**.



Εικόνα από vectorjuice στο Freepik

Ευαίσθητα οικονομικά δεδομένα

- Λογαριασμός και κωδικός πρόσβασης για ένα σύστημα e-banking
- CCV, ημερομηνία λήξης της πιστωτικής ή χρεωστικής κάρτας
- Ο κωδικός PIN του κινητού σας τηλεφώνου

→ Παραδείγματα και άσκηση



Εικόνα από redgreystock στο Freepik

Ασφάλεια και προστασία προσωπικών δεδομένων

- Η **ασφάλεια** αφορά την **προστασία των δεδομένων**, ενώ η ιδιωτικότητα αφορά την **προστασία της ταυτότητας των χρηστών**.

Για παράδειγμα, το προσωπικό των νοσοκομείων και των κλινικών χρησιμοποιεί ασφαλή συστήματα για να επικοινωνεί με τους ασθενείς σχετικά με την υγεία τους, αντί να στέλνει πληροφορίες μέσω προσωπικών λογαριασμών ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Αυτός ο τύπος επικοινωνίας αποτελεί παράδειγμα ασφάλειας.

- Από την άλλη πλευρά, η πολιτική και η διάταξη περί προστασίας των προσωπικών δεδομένων μπορεί να περιορίζουν την πρόσβαση στα αρχεία υγείας των ασθενών σε **ορισμένα μέλη του προσωπικού του νοσοκομείου**, όπως γιατρούς, νοσηλευτές και ιατρικούς βοηθούς.

- **Είναι δυνατόν να υπάρχει ασφάλεια χωρίς ιδιωτικότητα.**

Πράγματι, για παράδειγμα, τα προσωπικά δεδομένα μπορούν να μεταδίδονται με ασφάλεια και να αποθηκεύονται με ασφάλεια σε έναν ιστότοπο, αλλά ο ιστότοπος εξακολουθεί να τα πωλεί.

- **Δεν είναι δυνατόν να υπάρχει ιδιωτικότητα χωρίς ασφάλεια.**

Πράγματι, για παράδειγμα, ένας χάκερ θα μπορούσε να αποκτήσει μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση στη συσκευή σας, στον διακομιστή ιστού ή στα δεδομένα που μεταδίδονται και να κλέψει τα προσωπικά σας δεδομένα.

Προστασία ΤΠΕ ή Κινητών Συσκευών

"Προστασία ΤΠΕ ή κινητών συσκευών", τονίζει τη σημασία της δημιουργίας και χρήσης ισχυρών, μοναδικών κωδικών πρόσβασης για διαφορετικούς λογαριασμούς. Οι συμμετέχοντες θα μάθουν τις βέλτιστες πρακτικές για τη διασφάλιση των προσωπικών πληροφοριών στο διαδίκτυο, τη χρήση βιομετρικού ελέγχου ταυτότητας (δακτυλικό αποτύπωμα, αναγνώριση προσώπου) και PIN για την ασφάλεια των συσκευών και την τακτική ενημέρωση των λειτουργικών συστημάτων και του λογισμικού προστασίας από ιούς για την προστασία από ευπάθειες.

Ο **Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων** είναι ένας νόμος της Ευρωπαϊκής Ένωσης που τέθηκε σε εφαρμογή στις 25 Μαΐου 2018, ο οποίος απαιτεί από τους οργανισμούς να προστατεύουν τα προσωπικά δεδομένα και να προασπίζουν τα δικαιώματα προστασίας της ιδιωτικής ζωής όλων όσων βρίσκονται στην επικράτεια της ΕΕ.

Κατά τη συζήτηση αυτού του θέματος, επικεντρωθείτε σε: - Η προστασία των δεδομένων που αφορούν την προστασία των προσωπικών δεδομένων:

- **Ισχυροί κωδικοί πρόσβασης:** Σημασία της δημιουργίας και χρήσης ισχυρών, μοναδικών κωδικών πρόσβασης για διαφορετικούς λογαριασμούς.
- **Προστασία προσωπικών πληροφοριών:** Βέλτιστες πρακτικές για την προστασία των προσωπικών πληροφοριών στο διαδίκτυο.
- **Βιομετρία και PIN:** Χρήση βιομετρικού ελέγχου ταυτότητας (δακτυλικό αποτύπωμα, αναγνώριση προσώπου) και PIN για την ασφάλεια των συσκευών.

- **Διατήρηση των συστημάτων ενημερωμένων:** Τακτική ενημέρωση των λειτουργικών συστημάτων και του λογισμικού προστασίας από ιούς για την προστασία από ευπάθειες.

Ευαίσθητα δεδομένα, ιδιωτικότητα και ασφάλεια

Στην τρίτη υποενότητα, " Ευαίσθητα δεδομένα, ιδιωτικότητα και ασφάλεια ", οι συμμετέχοντες θα μάθουν πρακτικές για την ασφαλή διατήρηση των λογαριασμών κινητών χρημάτων, όπως η χρήση ισχυρών κωδικών πρόσβασης και η ενεργοποίηση του ελέγχου ταυτότητας δύο παραγόντων. Θα επισημανθεί η σημασία της χρήσης του ελέγχου ταυτότητας δύο παραγόντων για ένα πρόσθετο επίπεδο ασφάλειας, καθώς και η ανάγκη επαλήθευσης των στοιχείων των συναλλαγών πριν από την επιβεβαίωση και η διατήρηση των ηλεκτρονικών αποδείξεων για τα αρχεία.

Η ασφάλεια αφορά τον τρόπο διασφάλισης & προστασίας των προσωπικών σας δεδομένων από μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση, είτε στη συσκευή σας, είτε στον απομακρυσμένο διακομιστή ιστού, είτε κατά τη διάρκεια της επικοινωνίας μέσω του Διαδικτύου.

Ακολουθούν τα κυριότερα σημεία αυτής της ενότητας:

Ασφάλεια λογαριασμών Mobile Money

- **Ασφάλεια λογαριασμού:** Συμβουλές για την ασφάλεια των λογαριασμών κινητών χρημάτων, όπως η χρήση ισχυρών κωδικών πρόσβασης και η ενεργοποίηση του ελέγχου ταυτότητας δύο παραγόντων.

- **Διπλός έλεγχος ταυτότητας:** Σημασία της χρήσης ελέγχου ταυτότητας δύο παραγόντων για ένα πρόσθετο επίπεδο ασφάλειας.

Spam και phishing

Μπορεί να έχετε λάβει ενοχλητικά μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου από **άγνωστο αποστολέα**, συνήθως εμπορικού χαρακτήρα.

Επιπλέον, τα **μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου μπορεί να είναι επικίνδυνα, επειδή** μπορεί να περιέχουν συνδέσμους που οδηγούν σε ιστότοπους phishing ή σε ιστότοπους που φιλοξενούν κακόβουλο λογισμικό ή περιέχουν κακόβουλο λογισμικό ως συνημμένο.

Επομένως, **μην ανοίγετε συνημμένα αρχεία και μην κάνετε κλικ σε συνδέσμους**. Και ποτέ, μην δίνετε τα προσωπικά σας δεδομένα, τα στοιχεία του λογαριασμού σας e-banking (οποιοδήποτε όνομα χρήστη, κωδικό πρόσβασης) ή τα στοιχεία της πιστωτικής/χρεωστικής σας κάρτας, όπως η ημερομηνία λήξης και το τριψήφιο CCV.

Αυτό, ονομάζεται **phishing**: οι εγκληματίες στέλνουν μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που φαίνονται επίσημα για να σας εξαπατήσουν ώστε να αποκαλύψετε στοιχεία που μπορούν να χρησιμοποιηθούν για κλοπή ταυτότητας.

Πώς αναγνωρίζω τα ανεπιθύμητα μηνύματα;

Ένα μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου είναι ύποπτο εάν περιέχει ένα ή περισσότερα από τα ακόλουθα

- Γραμματικά και ορθογραφικά λάθη
- Μηνύματα σε ξένη γλώσσα
- Λείπει το όνομα του αποστολέα
- Επείγουσα ανάγκη για δράση - ειδικά σε

συνδυασμό με μια απειλή

- Προτροπή για εισαγωγή προσωπικών δεδομένων

(π.χ. PIN ή TAN)

- Αίτημα ανοίγματος αρχείου
- Δεν έχει λάβει ποτέ μηνύματα ηλεκτρονικού

ταχυδρομείου από την τράπεζα ή από κάποιον πελάτη



Εικόνα από Freepik

ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗ ΚΑΙ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ ΑΠΑΤΗΣ

Αυτή η ενότητα επικεντρώνεται στην κατανόηση του phishing και του spam, στην αναγνώριση ύποπτων μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και στην αναφορά περιστατικών ασφαλείας. Οι συμμετέχοντες θα μάθουν να αναγνωρίζουν τα συνήθη σημάδια των ηλεκτρονικών μηνυμάτων ηλεκτρονικού "ψαρέματος", όπως γραμματικά λάθη, επείγοντα αιτήματα για δράση και προτροπές για εισαγωγή προσωπικών δεδομένων.

- Αποφεύγετε να ανοίγετε συνημμένα μηνύματα, εκτός εάν έχουν σαρωθεί από πρόγραμμα προστασίας από ιούς.
- Να θυμάστε να αποσυνδέεστε, ειδικά αν χρησιμοποιείτε κοινόχρηστο δημόσιο υπολογιστή.
- Διαγράψτε όλα τα μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου από άγνωστα άτομα.
- Ποτέ μην απαντάτε σε ανεπιθύμητα μηνύματα!
- Μην κάνετε κλικ σε συνδέσμους σε μηνύματα spam.

Αυτά είναι τα κύρια θέματα αυτής της ενότητας:

- **Κατανόηση του phishing και του spam:** Αναγνώριση των προσπαθειών phishing και των μηνυμάτων spam που έχουν ως στόχο την κλοπή προσωπικών πληροφοριών.

• **Εντοπισμός ύποπτων μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου:** Σημάδια ύποπτων μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, όπως γραμματικά λάθη, επείγοντα αιτήματα για δράση και προτροπές για εισαγωγή προσωπικών δεδομένων.

• **Αναφορά περιστατικών ασφαλείας:** Βήματα για την αναφορά απειλών phishing και spam στις αρμόδιες αρχές ή στους παρόχους υπηρεσιών.

Ποια είναι τα διαδικτυακά δικαιώματά σας και πώς μπορείτε να προστατευτείτε εκ των προτέρων; Είμαστε ψηφιακοί πολίτες

Οι ψηφιακοί πολίτες μπορούν να απολαμβάνουν δικαιώματα ιδιωτικότητας, ασφάλειας, πρόσβασης και ένταξης, ελευθερίας έκφρασης και άλλα.

Ωστόσο, μαζί με αυτά τα δικαιώματα έρχονται και ορισμένες ευθύνες, όπως η ηθική και η ενσυναίσθηση και άλλες ευθύνες για τη διασφάλιση ενός ασφαλούς και υπεύθυνου ψηφιακού περιβάλλοντος για όλους.

Εικόνα από pch.vector στο Freepik

Τι είναι ο ΓΚΠΔ και ποιος πρέπει να συμμορφωθεί με αυτόν;

Ακόμη και αν ένας οργανισμός δεν έχει καμία σχέση με την ίδια την ΕΕ, αλλά επεξεργάζεται προσωπικά δεδομένα ατόμων στην ΕΕ (για παράδειγμα, μέσω της παρακολούθησης στον ιστότοπό του), εξακολουθεί να πρέπει να συμμορφώνεται με τον ΓΚΠΔ.

Ο ΓΚΠΔ δεν περιορίζεται επίσης σε κερδοσκοπικές εταιρείες.

- Ο ΓΚΠΔ προστατεύει τα δικαιώματά σας ως χρήστης

- Είναι καλό να γνωρίζετε και να εφαρμόζετε στην πράξη τις συναινέσεις σας και τα cookies.

- Η αποτελεσματική διαχείριση των ευάλωτων πελατών είναι απολύτως απαραίτητη, όχι μόνο ως κανονιστική απαίτηση αλλά και επειδή είναι κοινωνικά υπεύθυνη και ορθή επιχειρηματική πρακτική.

ΑΛΛΑ Μερικά παραδείγματα για να είστε ασφαλείς

- Αποφύγετε να πληρώνετε οποιονδήποτε μέσω εμβασμάτων, Western Union, χρηματικών ενταλμάτων ή δωροκαρτών. Οι απατεώνες συχνά ζητούν αυτούς τους τύπους πληρωμών, καθώς δεν αφήνουν ανιχνεύσιμα ίχνη χαρτιού.

- Μην μοιράζεστε ποτέ τους κωδικούς πρόσβασής σας με κανέναν στο διαδίκτυο. Μόνο με το πρόσωπο που εμπιστεύεστε, όπως ένα καθημερινό μέλος.

- Να είστε επιφυλακτικοί σε οτιδήποτε επείγον. Οι απατεώνες συχνά θέλουν να δράσετε πριν προλάβετε να σκεφτείτε κριτικά την κατάσταση. Θυμηθείτε να κάνετε μια παύση και ίσως να απομακρυνθείτε από τον υπολογιστή αντί να πανικοβληθείτε, αν νομίζετε ότι κάτι είναι ύποπτο και δεν είστε σίγουροι πώς να προχωρήσετε.

- Κάντε αμέσως κλικ στο Χ ή στο Όχι για να κλείσετε τυχόν ιστότοπους ή αναδυόμενα παράθυρα σχετικά με ιούς ή κληρώσεις.

- Καλέστε ένα αγαπημένο σας πρόσωπο ή αναζητήστε στο διαδίκτυο συμβουλές (π.χ. πληκτρολογώντας "Χρειαζόμαστε επείγοντως υποστήριξη...").

- Ελέγξτε στο Google για να δείτε αν άλλοι άνθρωποι έχουν αναφέρει τέτοιες απάτες.

- Βεβαιωθείτε ότι οι ιστότοποι έχουν μπροστά τους τη διεύθυνση https://. Το "s" υποδηλώνει ότι ο ιστότοπος είναι ασφαλής. Το όνομα θα πρέπει επίσης να έχει μια μικρή κλειδαριά δίπλα του.

- Να είστε επιφυλακτικοί με οτιδήποτε φαίνεται πολύ καλό για να είναι αληθινό.



- Εξετάστε το ενδεχόμενο να ενεργοποιήσετε τον έλεγχο ταυτότητας πολλαπλών παραγόντων. Αυτό απαιτεί είτε την εισαγωγή ενός κωδικού (που αποστέλλεται μέσω γραπτού μηνύματος ή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου) είτε τη χρήση μιας εφαρμογής για να συνδεθείτε σε ορισμένους από τους λογαριασμούς σας, συμπεριλαμβανομένων των μέσων κοινωνικής δικτύωσης ή των τραπεζικών πυλών. Αυτό μπορεί να αποτρέψει τους χάκερ από το να συνδεθούν.

- Μπορείτε να λάβετε περισσότερες προφυλάξεις για να αποφύγετε τις απάτες.

- Κανείς δεν χρειάζεται να φοβάται να συνεχίσει να χρησιμοποιεί το διαδίκτυο, αρκεί να είναι εφοδιασμένος με τις γνώσεις για το πώς να το χρησιμοποιεί με ασφάλεια.

- Βρείτε έναν ασφαλή χώρο στην κοινότητά σας ή στον κοινωνικό σας κύκλο όπου μπορείτε να νιώσετε άνετα να συζητήσετε αυτά τα θέματα χωρίς να φοβάστε ότι θα σας κρίνουν.

- Εάν έχει ήδη λάβει χώρα μια απάτη, ακολουθούν ορισμένα μέτρα που μπορείτε να λάβετε:

- Καλέστε την τράπεζά σας. Μπορούν να παγώσουν τον λογαριασμό σας ώστε να μην μπορεί κανείς να έχει πρόσβαση στα χρήματά σας και επίσης να σας εκδώσουν μια νέα χρεωστική κάρτα. Αν έχουν ήδη κλαπεί χρήματα, μπορείτε να δείτε αν η τράπεζα μπορεί να ακυρώσει τις συναλλαγές αυτές και να σας επιστρέψει τα χρήματά σας.

- Εξετάστε το ενδεχόμενο να καταθέσετε μήνυση στην αστυνομία.

ΑΛΛΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΠΟΥ ΜΠΟΡΕΙΤΕ ΝΑ ΔΟΚΙΜΑΣΕΤΕ

Για να γίνει η εκπαίδευση πιο διαδραστική και ελκυστική, περιλαμβάνονται διάφορες δραστηριότητες:

1. **Πρόκληση ισχύος κωδικού πρόσβασης:** Αυτή η δραστηριότητα διδάσκει στους συμμετέχοντες τη σημασία των ισχυρών κωδικών πρόσβασης. Οι συμμετέχοντες χωρίζονται σε μικρές ομάδες και τους παρέχεται ένας κατάλογος με αδύναμους κωδικούς πρόσβασης. Στη συνέχεια τους ζητείται να τους μετατρέψουν σε ισχυρούς κωδικούς πρόσβασης χρησιμοποιώντας κατευθυντήριες γραμμές και κάθε ομάδα παρουσιάζει τους ισχυρούς κωδικούς πρόσβασης και εξηγεί τις επιλογές της.

2. **Αναγνώριση ηλεκτρονικών μηνυμάτων ηλεκτρονικού "ψαρέματος":** Αυτή η δραστηριότητα βοηθά τους συμμετέχοντες να αναγνωρίσουν τα ηλεκτρονικά μηνύματα ηλεκτρονικού "ψαρέματος". Οι εκπαιδευτές δείχνουν παραδείγματα πραγματικών και ψεύτικων emails σε μια οθόνη και ζητούν από τους συμμετέχοντες να αναγνωρίσουν ποια emails είναι προσπάθειες phishing και να εξηγήσουν γιατί. Η δραστηριότητα αυτή περιλαμβάνει μια συζήτηση σχετικά με τα κοινά σημάδια των ηλεκτρονικών μηνυμάτων ηλεκτρονικού "ψαρέματος".

3. **Ασφαλίστε τη συσκευή σας με αναμετάδοση:** Σε αυτή τη δραστηριότητα, οι συμμετέχοντες μετακινούνται από σταθμό σε σταθμό, ολοκληρώνοντας διάφορες εργασίες ασφαλείας, όπως η ρύθμιση ενός PIN, η ενεργοποίηση του ελέγχου ταυτότητας δύο παραγόντων και η ενημέρωση του λογισμικού προστασίας από ιούς. Αυτή η δραστηριότητα είναι χρονομετρημένη και η ταχύτερη ομάδα ανταμείβεται με ένα μικρό βραβείο.

4. **Σενάρια παιχνιδιού ρόλων:** Οι συμμετέχοντες εξασκούνται στην αντίδραση σε περιστατικά ασφαλείας μέσω του παιχνιδιού ρόλων. Οι εκπαιδευτές δημιουργούν σενάρια όπου οι συμμετέχοντες πρέπει να ανταποκριθούν σε ένα περιστατικό ασφαλείας, όπως η λήψη ενός ύποπτου ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή η παρατήρηση ασυνήθιστης δραστηριότητας λογαριασμού. Οι συμμετέχοντες συζητούν τις ενέργειές τους και τις αποφάσεις τους και η ομάδα κάνει απολογισμό για να αναδείξει τις βέλτιστες πρακτικές και τα διδάγματα που αποκόμισαν.

5. **Διαδραστικό κουίζ:** Χρησιμοποιώντας μια πλατφόρμα όπως το Kahoot! (Αυτό το κουίζ ενισχύει τη γνώση των αρχών ασφαλείας. Οι συμμετέχοντες απαντούν σε ερωτήσεις σε πραγματικό χρόνο χρησιμοποιώντας τις συσκευές τους, και οι σωστές απαντήσεις συζητούνται με πρόσθετες εξηγήσεις που παρέχονται εφόσον χρειάζεται).

6. **Προσομοίωση ασφαλούς συναλλαγής:** Αυτή η δραστηριότητα περιλαμβάνει τη χρήση της εφαρμογής Mobile Money για την προσομοίωση της πραγματοποίησης μιας ασφαλούς συναλλαγής. Οι συμμετέχοντες ακολουθούν βήμα προς βήμα οδηγίες για να ολοκληρώσουν μια συναλλαγή, διασφαλίζοντας ότι επαληθεύουν τις λεπτομέρειες και κρατούν τις αποδείξεις. Η δραστηριότητα αυτή δίνει έμφαση στη σημασία κάθε βήματος και στον τρόπο αναγνώρισης πρακτικών ασφαλούς συναλλαγής.

7. **Συζήτηση για το απόρρητο των δεδομένων:** Αυτή η δραστηριότητα διευκολύνει μια ομαδική συζήτηση σχετικά με την προστασία της ιδιωτικής ζωής των δεδομένων χρησιμοποιώντας παραδείγματα από τον πραγματικό κόσμο για παραβιάσεις δεδομένων και τις συνέπειές τους. Οι συμμετέχοντες μοιράζονται τις σκέψεις τους σχετικά με τον τρόπο με τον οποίο προστατεύουν τα προσωπικά τους δεδομένα και οι εκπαιδευτές παρέχουν συμβουλές και βέλτιστες πρακτικές για τη διατήρηση του απορρήτου των δεδομένων.

Δράση 3. Απολογισμός και κλείσιμο

Ο εκπαιδευτής συνοψίζει το περιεχόμενο της συνεδρίας και διευκρινίζει πιθανές αμφιβολίες και ερωτήσεις. Ο εκπαιδευτής εξηγεί τις δραστηριότητες που πρέπει να γίνουν στην επόμενη διαδικτυακή εκπαιδευτική συνεδρία.

Ενότητα 3: Διαχείριση τραπεζικού λογαριασμού διαδικτυακά

Αυτή η ενότητα επικεντρώνεται στη διδασκαλία των συμμετεχόντων πώς να διαχειρίζονται έναν τραπεζικό λογαριασμό στο διαδίκτυο. Οι πρωταρχικοί στόχοι είναι η δημιουργία και η διαχείριση ενός διαδικτυακού τραπεζικού λογαριασμού, η χρήση κοινών λειτουργιών ενός διαδικτυακού τραπεζικού λογαριασμού και η κατανόηση των διαφορών μεταξύ της παραδοσιακής και της διαδικτυακής τραπεζικής.

ΣΤΟΧΟΙ

- Ρύθμιση και διαχείριση ενός διαδικτυακού τραπεζικού λογαριασμού.
- Χρήση κοινών λειτουργιών ενός διαδικτυακού τραπεζικού λογαριασμού.
- Να κατανοήσουν τις διαφορές μεταξύ παραδοσιακής και ηλεκτρονικής τραπεζικής.



ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ

Οι συμμετέχοντες θα αποκτήσουν τις απαραίτητες δεξιότητες για τη διαχείριση των οικονομικών τους μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Θα μάθουν να:

- Να δημιουργούν και να διαχειρίζονται έναν ηλεκτρονικό τραπεζικό λογαριασμό.
- Να αναγνωρίζουν και να αποκτούν πρόσβαση σε υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής.
- Να πραγματοποιούν μεταφορές και να πληρώνουν λογαριασμούς μέσω διαδικτύου.
- Να παρακολουθούν το υπόλοιπο του λογαριασμού και τις συναλλαγές.
- Να βλέπουν μηνύματα και ειδοποιήσεις.

ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ

1. Τύποι τραπεζικών λογαριασμών

- Διαφορές μεταξύ παραδοσιακών και ηλεκτρονικών τραπεζικών λογαριασμών.
- Λογαριασμοί ταμιευτηρίου έναντι τρεχούμενων λογαριασμών.

2. Πλεονεκτήματα και προκλήσεις της ηλεκτρονικής τραπεζικής

- Πλεονεκτήματα ευκολίας και εξοικονόμησης χρόνου.
- Προβλήματα ασφάλειας και λύσεις.

3. Ρύθμιση ηλεκτρονικού τραπεζικού λογαριασμού

- Βήματα για τη δημιουργία λογαριασμού.
- Λήψη κωδικών ταυτοποίησης και πρόσβασης.
- Επαλήθευση της ταυτότητας και δημιουργία ονόματος χρήστη και κωδικού πρόσβασης.

4. Διαχείριση διαδικτυακού τραπεζικού λογαριασμού

- Πρόσβαση στις υπηρεσίες που προσφέρει ο λογαριασμός.

- Πραγματοποίηση μεταφορών και πληρωμή λογαριασμών.
- Ενημέρωση για το υπόλοιπο του λογαριασμού και τις συναλλαγές.
- Κατανόηση των μηνυμάτων και των ειδοποιήσεων

5. Πρακτικές ασκήσεις

- Αντιστοίχιση ερωτήσεων και απαντήσεων.
- Μετατροπή ενός κανονικού τραπεζικού λογαριασμού σε ηλεκτρονικό τραπεζικό λογαριασμό.
- Χρήση της εφαρμογής Mobile Money για την εξάσκηση σε λειτουργίες ηλεκτρονικής

τραπεζικής.

- Πραγματοποίηση τραπεζικού εμβάσματος.
- Παρακολούθηση υπολοίπου λογαριασμού και προβολή ειδοποιήσεων.

ΟΡΙΖΟΝΤΙΕΣ ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ

- **Κοινωνικές δεξιότητες:** Ενίσχυση της επικοινωνίας και της αλληλεπίδρασης στο πλαίσιο της ομάδας.
- **Εμπιστοσύνη και σιγουριά:** Οικοδόμηση εμπιστοσύνης κατά τη χρήση λύσεων ηλεκτρονικής τραπεζικής.
- **Οικονομικός αλφαριθμητισμός:** Κατανόηση οικονομικών εννοιών που σχετίζονται με την ηλεκτρονική τραπεζική.
- **Ψηφιακός αλφαριθμητισμός:** Βελτίωση των συνολικών ψηφιακών δεξιοτήτων και της αυτοπεποίθησης.

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

Η εκπαιδευτική μεθοδολογία για την ενότητα αυτή περιλαμβάνει τόσο δια ζώσης όσο και διαδικτυακή εκπαίδευση. Η εκπαίδευση πρόσωπο με πρόσωπο περιλαμβάνει διάλογο, παιχνίδια ρόλων και ομαδική εργασία, ενώ η διαδικτυακή εκπαίδευση περιλαμβάνει βίντεο, πρακτικές ασκήσεις, συνεργατική εργασία και προσομοιώσεις. Αυτή η μικτή προσέγγιση διασφαλίζει ότι οι συμμετέχοντες μπορούν να ασχοληθούν με το υλικό με διάφορους τρόπους, ενισχύοντας τη μαθησιακή τους εμπειρία.

ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΥΛΙΚΟ

- Παρουσιάσεις PowerPoint.
- Χειρόγραφα σε μορφή word με πρακτικές ασκήσεις
- Εκπαιδευτικό εργαλείο εφαρμογής για κινητά τηλέφωνα με προσομοίωση
- Κουίζ που παρεμβάλλεται στο PowerPoint

ΕΡΓΑΛΕΙΑ

- **Τηλέφωνα/ταμπλέτες φιλικά προς τους ηλικιωμένους:** Συσκευές ειδικά σχεδιασμένες για ηλικιωμένους με μεγαλύτερα εικονίδια, απλοποιημένες διεπαφές και φωνητικές εντολές.
- **Διαδραστικές πλατφόρμες κουίζ:** Εργαλεία όπως το Kahoot! για ελκυστικά κουίζ.
- **Σενάρια παιχνιδιού ρόλων:** Προκαθορισμένα σενάρια για πρακτικές ασκήσεις.
- **Προσομοίωση ασφαλών συναλλαγών:** Εφαρμογή Mobile Money για εξάσκηση σε ασφαλείς συναλλαγές.

ΧΑΡΤΗΣ ΠΟΡΕΙΑΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

ΔΡΑΣΗ 1. Έναρξη

Ο εκπαιδευτής καλωσορίζει ξανά όλους τους συμμετέχοντες και τους καλεί να βουλευτούν για μια νέα εκπαιδευτική συνεδρία. Συνοψίζει το περιεχόμενο της προηγούμενης συνεδρίας για να βοηθήσει τους συμμετέχοντες να θυμηθούν τα βασικά σημεία και μετά από αυτό, ο εκπαιδευτής ενημερώνει τους συμμετέχοντες για το τι να περιμένουν από αυτή τη συνεδρία: διάρκεια, κύρια θέματα, στόχοι, απαραίτητα εργαλεία.

ΔΡΑΣΗ 2. Ανάπτυξη κάθε θέματος

Το περιεχόμενο της κατάρτισης χωρίζεται σε διάφορες βασικές ενότητες και ο εκπαιδευτής τις παρουσιάζει ως εξής:

ΤΥΠΟΙ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ

Αυτή η υποενότητα εισάγει τους συμμετέχοντες στους διάφορους τύπους διαθέσιμων τραπεζικών λογαριασμών, εστιάζοντας στις διακρίσεις μεταξύ παραδοσιακών και διαδικτυακών τραπεζικών λογαριασμών. Οι παραδοσιακές τραπεζικές συναλλαγές περιλαμβάνουν συνήθως προσωπικές αλληλεπιδράσεις σε φυσικά υποκαταστήματα, όπου οι πελάτες χρησιμοποιούν βιβλιάρια ταμειευτηρίου και μετρητά για τις συναλλαγές. Αντίθετα, η ηλεκτρονική τραπεζική επιτρέπει στους πελάτες να πραγματοποιούν συναλλαγές εξ αποστάσεως μέσω μιας εφαρμογής ή του δικτυακού τόπου της τράπεζας, προσφέροντας μεγαλύτερη ευκολία και ευελιξία. Οι συμμετέχοντες θα μάθουν επίσης τις διαφορές μεταξύ λογαριασμών ταμειευτηρίου και τρεχούμενων λογαριασμών, κατανοώντας τους συγκεκριμένους σκοπούς και τα χαρακτηριστικά τους. Αυτή η θεμελιώδης γνώση είναι ζωτικής σημασίας για τη λήψη τεκμηριωμένων αποφάσεων σχετικά με το ποιος τύπος λογαριασμού ταιριάζει καλύτερα στις ανάγκες τους.

Παραδοσιακή τραπεζική	Ηλεκτρονική τραπεζική
Οι τραπεζικές εργασίες απαιτούν τη μετάβαση σε ένα υποκατάστημα και την προσωπική επικοινωνία για οποιαδήποτε συναλλαγή. Χάρη στα ΑΤΜ είναι δυνατή η αυτοπρόσωπη ανάληψη χρημάτων, αλλά εξακολουθεί να είναι απαραίτητο να ταξιδεύετε.	Οι ηλεκτρονικές τραπεζικές υπηρεσίες συνήθως δεν διαφέρουν πολύ από τις παραδοσιακές τραπεζικές υπηρεσίες, αλλά έχουν το ιδιαίτερο χαρακτηριστικό ότι μπορούν να εκτελούνται εξ αποστάσεως μέσω μιας εφαρμογής ή του ίδιου του δικτυακού τόπου της τράπεζας.

Ακολουθούν τα κύρια θέματα αυτής της ενότητας:

- **Διαφορές μεταξύ παραδοσιακών και διαδικτυακών τραπεζικών λογαριασμών:** Η παραδοσιακή τραπεζική βασίζεται σε προσωπικές αλληλεπιδράσεις και φυσικά υποκαταστήματα, ενώ η ηλεκτρονική τραπεζική επιτρέπει την εκτέλεση συναλλαγών εξ αποστάσεως μέσω μιας εφαρμογής ή ενός ιστότοπου.
- **Λογαριασμοί αποταμίευσης έναντι τρεχούμενων λογαριασμών:** Κατανόηση των διαφορετικών σκοπών και χαρακτηριστικών των λογαριασμών ταμιευτηρίου και τρεχούμενων λογαριασμών.

ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΠΡΟΚΛΗΣΕΙΣ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ

Σε αυτή την υποενότητα, οι συμμετέχοντες θα διερευνήσουν τα διάφορα πλεονεκτήματα και τις προκλήσεις που σχετίζονται με την ηλεκτρονική τραπεζική. Η ευκολία της πρόσβασης 24 ώρες το 24ωρο, η δυνατότητα εξοικονόμησης χρόνου με την αποφυγή ουρών και η δυνατότητα χαμηλότερων χρεώσεων αποτελούν σημαντικά πλεονεκτήματα της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Επιπλέον, η ηλεκτρονική τραπεζική παρέχει εύκολη διαχείριση των λογαριασμών με παρακολούθηση του υπολοίπου σε πραγματικό χρόνο. Ωστόσο, οι συμμετέχοντες θα μάθουν επίσης για τις προκλήσεις, όπως η έλλειψη προσωπικής επαφής με το προσωπικό της τράπεζας, το μικρότερο δίκτυο ΑΤΜ και οι πιθανές ανησυχίες για την ασφάλεια. Η κατανόηση αυτών των πλεονεκτημάτων και μειονεκτημάτων θα βοηθήσει τους συμμετέχοντες να σταθμίσουν τις επιλογές τους και να υιοθετήσουν βέλτιστες πρακτικές για ασφαλείς και αποτελεσματικές ηλεκτρονικές τραπεζικές συναλλαγές.

Πλεονεκτήματα και προκλήσεις της παραδοσιακής και της ηλεκτρονικής τραπεζικής

Παραδοσιακή τραπεζική	Ηλεκτρονική τραπεζική
Πλεονεκτήματα • Προσωπική προσοχή: Άμεση επαφή με τον ταμία της τράπεζας • Άφθονη διαθεσιμότητα ATMS • Πρόσθετες υπηρεσίες (θυρίδες ασφαλείας, ασφαλιστικές υπηρεσίες) Μειονεκτήματα ■ Περιορισμένες ώρες λειτουργίας ■ Χρόνος αναμονής για κάθε επίσκεψη	Πλεονεκτήματα • Ευκολία: πρόσβαση 24/7 χωρίς ταξίδι • Εξοικονόμηση χρόνου: καμία αναμονή σε ουρές • Μείον προμήθειες • Εύκολη διαχείριση: παρακολούθηση υπολοίπου σε πραγματικό χρόνο Μειονεκτήματα ■ Δεν υπάρχει πρόσωπο αναφοράς για άμεση επαφή ■ Μικρό δίκτυο ATM

Τα κυριότερα σημεία αυτού του θέματος είναι τα εξής:

- **Πλεονεκτήματα:** Ευκολία, πρόσβαση 24 ώρες το 24ωρο, εξοικονόμηση χρόνου, λιγότερες προμήθειες και εύκολη διαχείριση με παρακολούθηση υπολοίπου σε πραγματικό χρόνο.
- **Προκλήσεις:** Έλλειψη προσωπικής επαφής, μικρότερο δίκτυο ATM και ανησυχίες για την ασφάλεια.

Εικόνα από την [IberCaja](#)

ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ

Αυτή η υποενότητα παρέχει έναν βήμα προς βήμα οδηγό για τη δημιουργία ενός διαδικτυακού τραπεζικού λογαριασμού. Οι συμμετέχοντες θα μάθουν τη διαδικασία επίσκεψης στον ιστότοπο της τράπεζας, την εγγραφή για λογαριασμό και τη συμπλήρωση των απαιτούμενων προσωπικών στοιχείων. Θα τονιστεί η σημασία της δημιουργίας ενός ισχυρού ονόματος χρήστη και κωδικού πρόσβασης, καθώς και τα βήματα για την επαλήθευση της ταυτότητάς τους, η οποία μπορεί να περιλαμβάνει τη λήψη ενός κωδικού επαλήθευσης μέσω τηλεφώνου ή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Επιπλέον, οι συμμετέχοντες θα καθοδηγηθούν σχετικά με τον τρόπο λήψης κωδικών ταυτοποίησης και πρόσβασης από την τράπεζά τους, είτε απευθείας σε ένα κατάστημα είτε μέσω του δικτυακού τόπου της τράπεζας. Αυτός ο ολοκληρωμένος οδηγός διασφαλίζει ότι οι συμμετέχοντες μπορούν να δημιουργήσουν με αυτοπεποίθηση τους ηλεκτρονικούς τραπεζικούς λογαριασμούς τους και να έχουν πρόσβαση στις απαραίτητες υπηρεσίες.

Αυτά είναι τα κύρια θέματα αυτής της υποενότητας:

Βήματα για την πρώτη πρόσβαση στον ηλεκτρονικό λογαριασμό (2/2)

- Επαληθεύστε την ταυτότητά σας ακολουθώντας τις οδηγίες της τράπεζας, οι οποίες μπορεί να περιλαμβάνουν την αποστολή ενός κωδικού επαλήθευσης στο τηλέφωνο ή στο email σας.
- Μόλις επαληθευτεί η ταυτότητά σας, θα μπορείτε να έχετε πρόσβαση στον ηλεκτρονικό τραπεζικό σας λογαριασμό με το όνομα χρήστη και τον κωδικό πρόσβασής σας.

Θυμηθείτε να κρατάτε τα στοιχεία σύνδεσής σας ασφαλή και να μην τα μοιράζεστε με κανέναν!



Εικόνα από [IberCaja](#)

- **Βήματα για τη δημιουργία λογαριασμού:** Επίσκεψη στην ιστοσελίδα της τράπεζας, εγγραφή, συμπλήρωση προσωπικών στοιχείων, δημιουργία ονόματος χρήστη και κωδικού πρόσβασης και επαλήθευση της ταυτότητας.

- **Λήψη κωδικών ταυτοποίησης και πρόσβασης:** Αίτηση στοιχείων πρόσβασης από την τράπεζα και σύνδεση με τα παρεχόμενα στοιχεία.

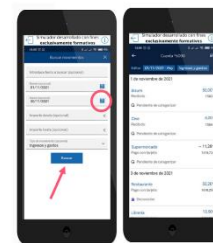


Image by Shutterstock/Supanika 32

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΝΟΣ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΟΥ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ

Σε αυτή την υποενότητα, οι συμμετέχοντες θα μάθουν πώς να διαχειρίζονται αποτελεσματικά τους διαδικτυακούς τραπεζικούς λογαριασμούς τους. Θα γνωρίσουν τις διάφορες υπηρεσίες που προσφέρει η ηλεκτρονική τραπεζική, όπως η πραγματοποίηση εμβασμάτων, η πληρωμή λογαριασμών και η διαβούλευση με τα υπόλοιπα και τις συναλλαγές του λογαριασμού. Θα δοθούν λεπτομερείς οδηγίες σχετικά με τον τρόπο πραγματοποίησης ενός τραπεζικού εμβάσματος, συμπεριλαμβανομένης της εισαγωγής των στοιχείων του παραλήπτη, του ποσού και της αναφοράς πληρωμής. Οι συμμετέχοντες θα μάθουν επίσης πώς να παρακολουθούν το υπόλοιπο του λογαριασμού τους και να προβάλλουν το ιστορικό των συναλλαγών τους μέσω του περιβάλλοντος ηλεκτρονικής τραπεζικής. Αυτές οι πρακτικές γνώσεις θα επιτρέψουν στους συμμετέχοντες να διαχειρίζονται αποτελεσματικά και με ασφάλεια τα οικονομικά τους χρησιμοποιώντας εργαλεία ηλεκτρονικής τραπεζικής.

Πώς να κάνω τραπεζικό έμβασμα; (1/2)

- Στην περίπτωση τραπεζικού εμβάσματος, τα χρήματα μεταφέρονται από έναν λογαριασμό σε έναν άλλο.
- Μόλις εγκριθεί μια μεταφορά, δεν μπορεί πλέον να ακυρωθεί.
- Έχετε όλες τις πληροφορίες που χρειάζεστε. Θα βρείτε τις περισσότερες πληροφορίες στο τιμολόγιο που θέλετε να πληρώσετε (όνομα παραλήπτη, IBAN, ποσό και αναφορά πληρωμής).

Πώς να κάνω τραπεζικό έμβασμα; (2/2)

Η τυπική οθόνη τραπεζικού εμβάσματος αποτελείται από τα ακόλουθα πεδία:

- **Λογαριασμός αποστολέα:** από πού προέρχονται τα χρήματα
- **Ποσό:** το ποσό που θέλετε να μεταφέρετε
- **Ισορροπία:** Χρήματα, που έχετε στο λογαριασμό σας
- **Παραλήπτης:** το όνομα που αναγράφεται στο τιμολόγιο
- **IBAN:** 24ψήφιος διεθνής αριθμός αναγνώρισης τραπεζικού λογαριασμού
- **BIC:** Προσδιορίζει την τράπεζα προορισμού
- **Αναφορά πληρωμής:** ο λόγος της πληρωμής
- **Ημερομηνία εκτέλεσης:** Η ημερομηνία της μεταβίβασης

Διαβάστε παρακάτω τα σημεία εστίασης αυτής της ενότητας:

- **Πρόσβαση στις υπηρεσίες:** Προσδιορισμός και πρόσβαση στις υπηρεσίες που προσφέρει ο ηλεκτρονικός λογαριασμός, όπως μεταφορές, πληρωμές λογαριασμών και διαβουλεύσεις για το υπόλοιπο.

- **Πραγματοποίηση μεταφορών και πληρωμή λογαριασμών:** Βήματα για την πραγματοποίηση τραπεζικού εμβάσματος, συμπεριλαμβανομένης της εισαγωγής στοιχείων παραλήπτη, ποσού και αναφοράς πληρωμής.

- **Συμβουλευτική του υπολοίπου του λογαριασμού και των συναλλαγών:** Παρακολούθηση του υπολοίπου του λογαριασμού και προβολή του ιστορικού των συναλλαγών μέσω του περιβάλλοντος ηλεκτρονικής τραπεζικής.

Πλεονεκτήματα της πραγματοποίησης τραπεζικού εμβάσματος μέσω διαδικτύου

- Δεν χρειάζεται να μεταφέρετε χαρτονομίσματα από το ένα μέρος στο άλλο, οπότε δεν μπορούν να κλαπούν ή να χαθούν. Σε αντάλλαγμα, τα χρήματα προστατεύονται από το σύστημα ασφαλείας του διαδικτυακού τραπεζικού λογαριασμού.
- Η μεταφορά από έναν λογαριασμό σε έναν άλλο στην ίδια τράπεζα είναι χωρίς προμήθεια και θα είναι διαθέσιμη στον άλλο λογαριασμό αμέσως.
- Δεν χρειάζεται να συμπληρώσετε χειρόγραφα την εντολή μεταφοράς στην τράπεζα και μπορείτε να αποθηκεύσετε τα στοιχεία του λογαριασμού προορισμού στην εφαρμογή, ώστε να μην χρειάζεται να βγάλετε αυτά τα στοιχεία για την επόμενη μεταφορά.

Παρακολούθηση του υπολοίπου του λογαριασμού

Πώς μπορώ να συμβουλευόμαι τις κινήσεις του λογαριασμού μου online;

Υπάρχουν διάφοροι τρόποι πρόσβασης στις πληροφορίες σχετικά με τις τραπεζικές σας συναλλαγές:

- Μπορείτε να συμβουλευτείτε τα στοιχεία των κινήσεων online από το μενού "**Συναλλαγές**" κάνοντας κλικ στη συγκεκριμένη κίνηση που αναζητάτε και οι πληροφορίες θα εμφανιστούν. Μπορείτε να κατεβάσετε απευθείας την απόδειξη της συγκεκριμένης κίνησης.

- Εάν αναζητάτε την απόδειξη μιας προμήθειας, συμβουλευτείτε το μενού "**Άμεσες χρεώσεις**".

Εάν αναζητάτε μια μεταφορά ή μια μεταφορά, επιλέξτε από το μενού "**Μεταφορές > Εισερχόμενα/Αποδεχόμενα**" και χρησιμοποιήστε τη μηχανή αναζήτησης.

Μηνύματα και ειδοποιήσεις

Η εφαρμογή αποστέλλει **ειδοποιήσεις** και **μηνύματα** μέσω:

- ειδοποιήσεις push
- μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, ή
- μηνύματα μέσα στην ίδια την εφαρμογή.
- Τα πιο σημαντικά μηνύματα και ειδοποιήσεις που μπορείτε να συμβουλευτείτε στον

ηλεκτρονικό λογαριασμό περιλαμβάνουν:

- **Συναλλακτικές** ειδοποιήσεις
- Ειδοποιήσεις **ασφαλείας**

Συνήθεις ειδοποιήσεις συναλλαγών

Συναλλακτικές ειδοποιήσεις:

- **Καταθέσεις:** Ειδοποίηση για εισερχόμενα χρήματα
- **Αναλήψεις ή αγορές:** Επιβεβαίωση πληρωμών ή μεταφορών με κάρτα, αναλήψεις από ΑΤΜ.
- **Κινήσεις λογαριασμού:** κινήσεις λογαριασμού: Ειδοποίηση για μεταφορές, πληρωμές

επιταγών κ.λπ.)

- **Ειδοποιήσεις σχετικά με το υπόλοιπο του λογαριασμού και τη δραστηριότητα:**

- Χαμηλό υπόλοιπο
- Διαθέσιμο υπόλοιπο

Ειδοποιήσεις ασφαλείας:

- **Πρόσβαση δεν επιτρέπεται:** Ειδοποιήσεις για ύποπτες προσπάθειες πρόσβασης
- **Αλλαγή κωδικού πρόσβασης:** Προειδοποιήσεις κατά την αλλαγή του κωδικού πρόσβασης ή των στοιχείων σύνδεσης
- **Ειδοποιήσεις απάτης:** Μηνύματα που προειδοποιούν για ασυνήθιστη δραστηριότητα
- **Έλεγχος ταυτότητας δύο παραγόντων:** Επιβεβαίωση του ελέγχου ταυτότητας ασφαλείας κατά την είσοδο ή την εκτέλεση μιας συναλλαγής

Προβολή μηνυμάτων και ειδοποιήσεων

Επιπλέον, τα μηνύματα και οι ειδοποιήσεις μπορούν να προβληθούν με τα ακόλουθα βήματα:

1. Συνδεθείτε στην εφαρμογή ηλεκτρονικής τραπεζικής
2. Αποκτήστε πρόσβαση στο κύριο μενού ή στην αρχική οθόνη

• Τα μηνύματα και οι ειδοποιήσεις μπορούν να προβληθούν στις ακόλουθες ενότητες:

- **Ειδοποιήσεις ή ειδοποιήσεις** (με ένα μικρό καμπανάκι ή παρόμοιο εικονίδιο).
- **Μηνύματα ο Κέντρο μηνυμάτων** (με ένα εικονίδιο φακέλου ή φούσκα συνομιλίας)

Εικόνα από την [Freepik](#)



3. Προβολή ειδοποιήσεων ή ειδοποιήσεων:

- Πατήστε το εικονίδιο ειδοποιήσεων για να αποκτήσετε πρόσβαση στο ιστορικό ειδοποιήσεων.
- Διαβάστε τις λεπτομέρειες κάθε ειδοποίησης κάνοντας κλικ πάνω της.
- Εάν η τράπεζα διαθέτει εσωτερικό σύστημα ανταλλαγής μηνυμάτων, μεταβείτε στην ενότητα Μηνύματα ή Κέντρο μηνυμάτων.

ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΠΟΥ ΜΠΟΡΕΙΤΕ ΝΑ ΔΟΚΙΜΑΣΕΤΕ:

1. **Προσομοίωση ρύθμισης λογαριασμού:** Οι συμμετέχοντες προσομοιώνουν τη δημιουργία ενός διαδικτυακού τραπεζικού λογαριασμού, συμπεριλαμβανομένης της δημιουργίας ονόματος χρήστη και κωδικού πρόσβασης και της επαλήθευσης της ταυτότητας.

2. **Αναμετάδοση τραπεζικής μεταφοράς:** Οι συμμετέχοντες μετακινούνται από σταθμό σε σταθμό, ολοκληρώνοντας τα βήματα για την πραγματοποίηση ενός τραπεζικού εμβάσματος, όπως η εισαγωγή των στοιχείων του παραλήπτη και η επαλήθευση των πληροφοριών της συναλλαγής.

3. **Σενάρια παιχνιδιού ρόλων:** Οι συμμετέχοντες εξασκούνται στη διαχείριση εργασιών ηλεκτρονικής τραπεζικής μέσω σεναρίων παιχνιδιού ρόλων, όπως η πραγματοποίηση ενός εμβάσματος ή η διαβούλευση με το υπόλοιπο του λογαριασμού.

4. **Διαδραστικό κουίζ:** Χρησιμοποιώντας μια πλατφόρμα όπως το Kahoot! αυτό το κουίζ ενισχύει τη γνώση των αρχών της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Οι συμμετέχοντες απαντούν σε ερωτήσεις σε πραγματικό χρόνο χρησιμοποιώντας τις συσκευές τους, και οι σωστές απαντήσεις συζητούνται με πρόσθετες εξηγήσεις που παρέχονται εφόσον χρειάζεται.

5. **Προσομοίωση ασφαλούς συναλλαγής:** Αυτή η δραστηριότητα περιλαμβάνει τη χρήση της εφαρμογής Mobile Money για την προσομοίωση της πραγματοποίησης μιας ασφαλούς συναλλαγής. Οι συμμετέχοντες ακολουθούν βήμα προς βήμα οδηγίες για να ολοκληρώσουν μια συναλλαγή, διασφαλίζοντας ότι επαληθεύουν τις λεπτομέρειες και κρατούν τις αποδείξεις.

6. **Συζήτηση τραπεζικών εννοιών:** Διευκόλυνση μιας ομαδικής συζήτησης σχετικά με βασικές τραπεζικές έννοιες, όπως οι διαφορές μεταξύ της παραδοσιακής και της ηλεκτρονικής τραπεζικής, καθώς και τα πλεονεκτήματα και οι προκλήσεις της καθεμιάς.

Συχνοί όροι που χρησιμοποιούνται στην ηλεκτρονική τραπεζική

- **Κάτοχος λογαριασμού:** Ο κάτοχος των χρημάτων στον τραπεζικό λογαριασμό.
- **Άμεση χρέωση:** Άμεση χρέωση σημαίνει να δίνεται εντολή να χρεώνονται από τον λογαριασμό συγκεκριμένες χρεώσεις και πληρωμές (π.χ. έξοδα τηλεφώνου, ηλεκτρικού ρεύματος, φυσικού αερίου).
- **Υπερχρέωση:** "Υπερχρέωση" σημαίνει ανεπαρκές υπόλοιπο στον τραπεζικό λογαριασμό.
- **BIC (Bank Identifier Code) ή κωδικός SWIFT:** προσδιορίζει την τράπεζα προορισμού ενός εμβάσματος.
- **PIN:** Ο "προσωπικός αριθμός αναγνώρισης" μαζί με τον αριθμό χρήστη αποτελούν τα στοιχεία πρόσβασής σας για την ηλεκτρονική σας τραπεζική.
- **IBAN (Διεθνής αριθμός τραπεζικού λογαριασμού):** ένα σύνολο 24 ψηφίων που αποτελείται από δύο γράμματα και 22 αριθμούς:
 1. **Χώρα:** Τα γράμματα προσδιορίζουν τη χώρα και συνδέονται με δύο ψηφία ελέγχου (DC) τα οποία χρησιμεύουν για την επικύρωση ολόκληρου του IBAN
 2. **Οντότητα:** Τα τέσσερα πρώτα ψηφία αποδίδονται από την Τράπεζα της Ισπανίας και προσδιορίζουν την τράπεζα.
 3. **Υποκατάστημα:** Τα επόμενα τέσσερα ψηφία προσδιορίζουν το συγκεκριμένο υποκατάστημα στο οποίο ο πελάτης τηρεί το λογαριασμό.
 4. **DC:** Και πάλι, 2 ψηφία ελέγχου.
 5. **Αριθμός λογαριασμού:** Τα τελευταία 10 ψηφία αποτελούν τα τελευταία 10 ψηφία.

Ενέργεια 3. Ενημέρωση και κλείσιμο

Ο εκπαιδευτής συνοψίζει το περιεχόμενο της συνεδρίας και διευκρινίζει πιθανές αμφιβολίες και ερωτήσεις. Ο εκπαιδευτής εξηγεί τις δραστηριότητες που πρέπει να γίνουν στην επόμενη διαδικτυακή εκπαιδευτική συνεδρία.

Ενότητα 4: Λήψη και αποστολή χρημάτων

Αυτή η ενότητα επικεντρώνεται στη διδασκαλία των συμμετεχόντων πώς να λαμβάνουν και να αποστέλλουν χρήματα χρησιμοποιώντας ψηφιακές πλατφόρμες. Οι πρωταρχικοί στόχοι είναι η κατανόηση των βασικών ψηφιακών δεξιοτήτων που απαιτούνται για τις μεταφορές χρημάτων μέσω κινητών τηλεφώνων, ο προσδιορισμός των απαραίτητων πληροφοριών για την αποστολή χρημάτων και η αναγνώριση και αποφυγή κοινών απάτης.

ΣΤΟΧΟΙ

- Κατανόηση των βασικών ψηφιακών δεξιοτήτων για μεταφορές χρημάτων μέσω κινητών τηλεφώνων.
- Να προσδιορίσετε τις απαραίτητες πληροφορίες για την αποστολή χρημάτων.
- Να αναγνωρίζετε και να αποφεύγετε τις συνήθεις απάτες.
- Πρόσβαση και κατανόηση του ιστορικού των συναλλαγών.



ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ

Οι συμμετέχοντες θα αποκτήσουν τις απαραίτητες δεξιότητες για να πραγματοποιούν με αυτοπεποίθηση ψηφιακές συναλλαγές. Θα μάθουν να:

Να κατανοούν και να εκτελούν ψηφιακές συναλλαγές

- ✓ Να προσδιορίζουν τις απαραίτητες πληροφορίες για την αποστολή χρημάτων.
- ✓ Να γνωρίζουν τι σημαίνει IBAN και πώς να το χρησιμοποιούν.
- ✓ Να κατανοούν τον σκοπό ενός ονόματος χρήστη.
- ✓ Να γνωρίζουν πότε και γιατί να χρησιμοποιούν τηλεφωνικούς αριθμούς.
- ✓ Προσθέστε σαφείς λεπτομέρειες πληρωμής.

Πλοηγηθείτε με αυτοπεποίθηση στα βήματα ασφαλείας

- ✓ Κατανοήστε πώς οι κωδικοί PIN προστατεύουν τον λογαριασμό σας.
- ✓ Χρησιμοποιήστε τους κωδικούς πρόσβασης αποτελεσματικά και με ασφάλεια.
- ✓ Αναγνωρίστε τους κωδικούς SMS ως ένα πρόσθετο επίπεδο ασφαλείας.
- ✓ Αποφύγετε να μοιράζεστε ευαίσθητες λεπτομέρειες με άλλους.
- ✓ Αναγνωρίστε τα σημάδια των ασφαλών συνδέσεων (π.χ. εικονίδια λουκέτου).

ΟΡΙΖΟΝΤΙΕΣ ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ

- **Κοινωνικές δεξιότητες:** Ενίσχυση της επικοινωνίας και της αλληλεπίδρασης εντός της ομάδας.

- **Εμπιστοσύνη και αυτοπεποίθηση:** Οικοδόμηση εμπιστοσύνης στη χρήση λύσεων ψηφιακής μεταφοράς χρημάτων.
- **Οικονομικός αλφαριθμητισμός:** Κατανόηση οικονομικών εννοιών που σχετίζονται με τις ψηφιακές συναλλαγές.
- **Ψηφιακός αλφαριθμητισμός:** Βελτίωση των συνολικών ψηφιακών δεξιοτήτων και της εμπιστοσύνης.

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

Η μεθοδολογία κατάρτισης για την ενότητα αυτή περιλαμβάνει τόσο δια ζώσης όσο και διαδικτυακή κατάρτιση. Η εκπαίδευση πρόσωπο με πρόσωπο περιλαμβάνει διάλογο, παιχνίδι ρόλων και ομαδική εργασία, ενώ η διαδικτυακή εκπαίδευση περιλαμβάνει βίντεο, πρακτικές ασκήσεις, συνεργατική εργασία και προσομοιώσεις. Αυτή η μικτή προσέγγιση διασφαλίζει ότι οι συμμετέχοντες μπορούν να ασχοληθούν με το υλικό με διάφορους τρόπους, ενισχύοντας τη μαθησιακή τους εμπειρία.

ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΥΛΙΚΟ

- Παρουσιάσεις PowerPoint.
- Χειρόγραφα σε μορφή word με πρακτικές ασκήσεις
- Εργαλείο εφαρμογών κατάρτισης για κινητά τηλέφωνα.

ΕΡΓΑΛΕΙΑ

- **Τηλέφωνα/ταμπλέτες φιλικά προς τους ηλικιωμένους:** Συσκευές ειδικά σχεδιασμένες για ηλικιωμένους με μεγαλύτερα εικονίδια, απλοποιημένες διεπαφές και φωνητικές εντολές.
- **Διαδραστικές πλατφόρμες κουίζ:** Εργαλεία όπως το Kahoot! για ελκυστικά κουίζ.
- **Σενάρια παιχνιδιού ρόλων:** Προκαθορισμένα σενάρια για πρακτικές ασκήσεις.
- **Προσομοίωση ασφαλών συναλλαγών:** Εφαρμογή Mobile Money για εξάσκηση σε ασφαλείς συναλλαγές.

ΧΑΡΤΗΣ ΠΟΡΕΙΑΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

ΔΡΑΣΗ 1. Έναρξη

Ο εκπαιδευτής καλωσορίζει ξανά όλους τους συμμετέχοντες και τους καλεί να βουλευτούν για μια νέα εκπαιδευτική συνεδρία. Συνοψίζει το περιεχόμενο της προηγούμενης συνεδρίας προκειμένου να βοηθήσει τους συμμετέχοντες να θυμηθούν τα βασικά σημεία και, στη συνέχεια, ο εκπαιδευτής ενημερώνει τους συμμετέχοντες για το τι να περιμένουν από αυτή τη συνεδρία: διάρκεια, κύρια θέματα, στόχοι, απαραίτητα εργαλεία.

ΔΡΑΣΗ 2. Ανάπτυξη κάθε θέματος

Το περιεχόμενο της κατάρτισης χωρίζεται σε διάφορες βασικές ενότητες και ο εκπαιδευτής τις παρουσιάζει ως εξής:

ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΙΣ ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ ΧΡΗΜΑΤΩΝ

Αυτή η υποενότητα εισάγει τους συμμετέχοντες στην έννοια των ψηφιακών μεταφορών χρημάτων, οι οποίες επιτρέπουν στα άτομα να στέλνουν ή να λαμβάνουν χρήματα ηλεκτρονικά χρησιμοποιώντας εφαρμογές κινητών τηλεφώνων ή διαδικτυακές πλατφόρμες. Οι ψηφιακές μεταφορές χρημάτων προσφέρουν διάφορα πλεονεκτήματα, όπως ευκολία, ταχύτητα, ασφάλεια, τήρηση αρχείων και αποδοτικότητα κόστους. Οι συμμετέχοντες θα μάθουν για το ρόλο των ψηφιακών μεταφορών χρημάτων σε διάφορα σενάρια, όπως η αποστολή χρημάτων σε συγγενείς ή φίλους, η πληρωμή υπηρεσιών, η λήψη συντάξεων ή οικονομικής υποστήριξης, τα ηλεκτρονικά ψώνια, η κατανομή λογαριασμών με φίλους και οι δωρεές για σκοπούς.

Θα κατανοήσουν επίσης τις βασικές δεξιότητες που απαιτούνται για τις ψηφιακές μεταφορές χρημάτων, όπως η χρήση κινητής συσκευής ή υπολογιστή, η συμπλήρωση εντύπων, η πλοήγηση σε εφαρμογές ή ιστότοπους, η κατανόηση των βημάτων ασφαλείας, ο έλεγχος του ιστορικού συναλλαγών και η σαφής επικοινωνία πληροφοριών.

[Εικόνα από Freepik](#)



Τι είναι η ψηφιακή μεταφορά χρημάτων;

Η ψηφιακή μεταφορά χρημάτων είναι ένας **τρόπος αποστολής ή λήψης χρημάτων**

ηλεκτρονικά με τη χρήση εφαρμογών κινητής τηλεφωνίας ή διαδικτυακών πλατφορμών, χωρίς χρειάζεται μετρητά ή επιταγές.

Πώς λειτουργεί: Παρέχετε στοιχεία όπως το IBAN του παραλήπτη ή το όνομα χρήστη, και τα χρήματα μεταφέρονται με ασφάλεια μέσω του τράπεζα ή την εφαρμογή σας.

[Εικόνα από Freepik](#)

Ο ρόλος των ψηφιακών μεταφορών χρημάτων

Οι ψηφιακές μεταφορές χρημάτων φέρνουν επανάσταση στον τρόπο με τον οποίο τα άτομα διαχειρίζονται τα οικονομικά τους, προσφέροντας ασφαλείς, αποτελεσματικές και γρήγορες λύσεις για την αποστολή και τη λήψη χρημάτων. Αντικαθιστούν την ανάγκη για φυσικά μετρητά, μειώνοντας τους κινδύνους κλοπής ή απώλειας, και επιτρέπουν στους χρήστες να πραγματοποιούν συναλλαγές

από την άνεση του σπιτιού τους. Επιπλέον, παρέχουν λεπτομερή αρχεία για κάθε συναλλαγή, εξασφαλίζοντας εύκολη παρακολούθηση και επαλήθευση για οικονομική λογοδοσία.

Παραδείγματα ψηφιακών μεταφορών χρημάτων

- Αποστολή χρημάτων σε οικογένεια ή φίλους
- Πληρωμή για υπηρεσίες
- Λήψη σύνταξης ή οικονομικής στήριξης
- Αγορές online
- Μοιράζοντας λογαριασμούς με φίλους
- Δωρεές για σκοπούς

Σε αυτή την υποενότητα, επικεντρωθείτε σε: - Τα συστήματα που χρησιμοποιούνται για την πληρωμή των λογαριασμών, τα οποία είναι διαθέσιμα για την πληρωμή των λογαριασμών:

- **Ευκολία:** Πραγματοποίηση συναλλαγών οποτεδήποτε και οπουδήποτε.
- **Ταχύτητα:** Άμεσες ή σχεδόν άμεσες μεταφορές χρημάτων μεταξύ λογαριασμών.
- **Ασφάλεια:** Έλεγχος ταυτότητας πολλαπλών βημάτων και κρυπτογράφηση διασφαλίζουν τα κεφάλαια.

• **Τήρηση αρχείων:** Πρόσβαση σε λεπτομερές ιστορικό συναλλαγών για καλύτερη οικονομική διαχείριση.

Παραδείγματα ψηφιακών μεταφορών χρημάτων

- Αποστολή χρημάτων σε οικογένεια ή φίλους
- Πληρωμή για υπηρεσίες
- Λήψη σύνταξης ή οικονομικής ενίσχυσης
- Ηλεκτρονικές αγορές
- Μοιράζοντας λογαριασμούς με φίλους
- Δωρεές σε σκοπούς

[Εικόνα από vectorjuice στο Freepik](#)

Βασικές δεξιότητες που απαιτούνται για τις ψηφιακές μεταφορές χρημάτων

• Χρήση κινητής συσκευής ή υπολογιστή: Να γνωρίζετε πώς να χειρίζεστε ένα smartphone, tablet ή υπολογιστή για πρόσβαση σε εφαρμογές ή ιστότοπους.

• Συμπλήρωση εντύπων: Εισάγετε με ακρίβεια τα απαιτούμενα στοιχεία, όπως το IBAN, το όνομα του παραλήπτη και το ποσό πληρωμής.

- Πλοήγηση σε εφαρμογές ή ιστότοπους: Μάθετε πώς να ανοίγετε, να συνδέεστε και να εξερευνάτε εφαρμογές μεταφοράς χρημάτων ή τραπεζικούς ιστότοπους.

- Κατανόηση των βημάτων ασφαλείας: Χρησιμοποιήστε κωδικούς PIN, κωδικούς πρόσβασης και κωδικούς SMS για ασφαλείς συναλλαγές.

- Έλεγχος του ιστορικού συναλλαγών: Εντοπίστε και επανεξετάστε προηγούμενες συναλλαγές για να επιβεβαιώσετε πληρωμές ή αποδείξεις.

- Επικοινωνήστε με σαφήνεια τις πληροφορίες: Παρέχετε και ζητάτε ακριβή στοιχεία, όπως IBAN ή αναφορές συναλλαγών, για να αποφύγετε τα λάθη.



Τι μπορεί να πάει στραβά με τις ψηφιακές μεταφορές χρημάτων;

- Εισαγωγή εσφαλμένων πληροφοριών
- Πτώση σε απάτες
- Αδύναμες πρακτικές ασφαλείας
- Προβλήματα συνδεσιμότητας στο διαδίκτυο
- Χρήση ξεπερασμένων εφαρμογών ή λογισμικού
- Παρανόηση τελών ή συναλλαγματικών ισοτιμιών



Εικόνα από storyset στο Freepik

ΚΑΤΑΝΟΗΣΗ ΕΝΤΥΠΩΝ ΚΑΙ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΩΝ ΠΕΔΙΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ



Σε αυτή την υποενότητα, οι συμμετέχοντες θα ενημερωθούν για τα βασικά πεδία δεδομένων που απαιτούνται για τις ψηφιακές μεταφορές χρημάτων, όπως ο IBAN (Διεθνής Αριθμός Τραπεζικού Λογαριασμού), το όνομα χρήστη ή το όνομα, ο αριθμός τηλεφώνου και τα στοιχεία πληρωμής. Θα κατανοήσουν τη σημασία της διασφάλισης της ακρίβειας στις ψηφιακές μεταφορές χρημάτων με τον διπλό έλεγχο όλων των πληροφοριών, τη διασταύρωση με τον παραλήπτη, τη μη χρονοτριβή κατά την εισαγωγή των στοιχείων και την προσεκτική χρήση των λειτουργιών αυτόματης συμπλήρωσης. Οι συμμετέχοντες θα μάθουν επίσης συμβουλές για τη διασφάλιση της ακρίβειας, όπως η αποφυγή δημόσιου Wi-Fi, η χρήση ασφαλών δικτύων και η εξέταση της οθόνης επιβεβαίωσης πριν από την υποβολή μιας συναλλαγής.

Βασικά πεδία δεδομένων

- **IBAN (Διεθνής αριθμός τραπεζικού λογαριασμού)**
 - Ένας μοναδικός κωδικός που ταυτοποιεί τον τραπεζικό λογαριασμό του παραλήπτη.
 - Απαραίτητο για να διασφαλιστεί ότι τα χρήματα φτάνουν στον σωστό προορισμό.
- **Όνομα χρήστη ή όνομα**
 - Το όνομα ή το όνομα χρήστη της εφαρμογής του ατόμου που λαμβάνει τα χρήματα.
 - Βοηθά στην επιβεβαίωση της ταυτότητας του παραλήπτη.
- **Αριθμός τηλεφώνου**
 - Χρησιμοποιείται για ορισμένες εφαρμογές πληρωμών ή ως πρόσθετο βήμα επαλήθευσης
 - Εξασφαλίζει ασφαλείς και ακριβείς συναλλαγές
- **Λεπτομέρειες πληρωμής**
 - Σύντομο σημείωμα που περιγράφει τον σκοπό της μεταφοράς (π.χ. "Δώρο για τον εγγονό").
 - Βοηθά τόσο τον αποστολέα όσο και τον παραλήπτη να παρακολουθούν τη συναλλαγή.

Βεβαιωθείτε ότι έχετε επικεντρωθεί στα ακόλουθα θέματα:

- **Βασικά πεδία δεδομένων:** IBAN, όνομα χρήστη, αριθμός τηλεφώνου και στοιχεία πληρωμής.
- **Συμβουλές για την ακρίβεια:** Διπλός έλεγχος των πληροφοριών, διασταύρωση με τον παραλήπτη και χρήση ασφαλών δικτύων.
- **Αποφύγετε το δημόσιο Wi-Fi:** Χρησιμοποιήστε ασφαλή δίκτυα ή δεδομένα κινητής τηλεφωνίας για να αποτρέψετε τη μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση.
- **Επανεξετάστε την οθόνη επιβεβαίωσης:** Ελέγξτε την τελική σύνοψη της συναλλαγής πριν την υποβολή.

ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΟΣΤΟΛΗ ΚΑΙ ΛΗΨΗ ΧΡΗΜΑΤΩΝ

Αυτή η υποενότητα παρέχει μια επισκόπηση των εφαρμογών που χρησιμοποιούνται συνήθως για την αποστολή και λήψη χρημάτων στη Ρουμανία, όπως οι George by BCR, ING Home'Bank, BT Pay, Revolut, Raiffeisen Smart Mobile, PayPal και Western Union. Οι συμμετέχοντες θα μάθουν πώς να εγκαθιστούν και να ρυθμίζουν αυτές τις εφαρμογές, συμπεριλαμβανομένης της επιλογής της κατάλληλης εφαρμογής, της λήψης της από το App Store ή το Google Play Store, της δημιουργίας λογαριασμού, της σύνδεσης του τραπεζικού λογαριασμού ή της κάρτας τους, της ρύθμισης των χαρακτηριστικών ασφαλείας και της εξάσκησης στην πλοήγηση στην εφαρμογή.

Αυτός ο ολοκληρωμένος οδηγός διασφαλίζει ότι οι συμμετέχοντες μπορούν να χρησιμοποιούν με αυτοπεποίθηση αυτές τις εφαρμογές για ψηφιακές μεταφορές χρημάτων.



Κύρια θέματα στα οποία θα επικεντρωθεί:

- **Κοινές εφαρμογές:** Bank, BT Pay, Revolut, Raiffeisen Smart Mobile, PayPal, Western Union.
- **Βήματα εγκατάστασης:** Λήψη από το App Store ή το Google Play Store, δημιουργία λογαριασμού, σύνδεση τραπεζικού λογαριασμού ή κάρτας.
- **Χαρακτηριστικά ασφαλείας: Λειτουργίες ασφαλείας:** Ενεργοποίηση PIN, κωδικού πρόσβασης ή βιομετρικού ελέγχου ταυτότητας.
- **Πλοήγηση στην πρακτική:** Εξερευνήστε το περιβάλλον της εφαρμογής για να βρείτε λειτουργίες όπως η αποστολή χρημάτων και η προβολή συναλλαγών.

Εγκατάσταση και ρύθμιση εφαρμογών μεταφοράς χρημάτων

[Εικόνα από Freepik](#)

- **Επιλέξτε τη σωστή εφαρμογή:** Προσδιορίστε ποια εφαρμογή ταιριάζει στις ανάγκες σας (π.χ. Revolut ή PayPal ή η εφαρμογή της τράπεζάς σας).
- **Κατεβάστε την εφαρμογή:** Μεταβείτε στο App Store (iPhone) ή στο Google Play Store.
- (Android). Αναζητήστε την εφαρμογή με βάση το όνομά της και κάντε κλικ στο κουμπί "Εγκατάσταση".
- **Δημιουργήστε έναν λογαριασμό:** Ανοίξτε την εφαρμογή και ακολουθήστε τη διαδικασία εγγραφής.
- Δώστε στοιχεία όπως το όνομά σας, το email σας, τον αριθμό τηλεφώνου σας, έναν ασφαλή κωδικό πρόσβασης ή άλλα στοιχεία που παρέχονται από την τράπεζα. Συνήθως, για να δημιουργήσετε έναν λογαριασμό internet banking, πρέπει πρώτα να επισκεφθείτε την τράπεζα.



- **Συνδέστε τον τραπεζικό σας λογαριασμό ή την κάρτα σας:** Για ορισμένες εφαρμογές, εισαγάγετε με ασφάλεια τον αριθμό IBAN ή τον αριθμό της κάρτας σας. Ολοκληρώστε τυχόν απαιτούμενα βήματα επαλήθευσης (π.χ. κωδικός SMS ή email).

- **Ρυθμίστε τα χαρακτηριστικά ασφαλείας:** Ενεργοποιήστε τον κωδικό PIN, τον κωδικό πρόσβασης ή τον βιομετρικό έλεγχο ταυτότητας (αναγνώριση δακτυλικών αποτυπωμάτων/προσώπου). Ενεργοποιήστε τον έλεγχο ταυτότητας δύο παραγόντων για πρόσθετη προστασία

- **Εξασκηθείτε στην πλοήγηση στην εφαρμογή:** Εξερευνήστε το περιβάλλον εργασίας για να βρείτε λειτουργίες όπως η αποστολή χρημάτων, η προβολή συναλλαγών και η ενημέρωση στοιχείων. Εξοικειωθείτε με τις επιλογές βοήθειας ή υποστήριξης σε περίπτωση προβλημάτων.

ΕΝΤΟΠΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΑΠΟΦΥΓΗ ΑΠΑΤΗΣ

Σε αυτή την υποενότητα, οι συμμετέχοντες θα μάθουν να αναγνωρίζουν και να αποφεύγουν κοινές απάτες, όπως οι απόπειρες phishing. Το phishing είναι μια απάτη κατά την οποία οι επιτιθέμενοι προσπαθούν να εξαπατήσουν τα άτομα ώστε να μοιραστούν προσωπικές ή οικονομικές πληροφορίες μέσω ψεύτικων μηνυμάτων, μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή ιστότοπων. Οι συμμετέχοντες θα κατανοήσουν πώς λειτουργεί το phishing, τα κοινά σημάδια του phishing και παραδείγματα προσπαθειών phishing. Θα μάθουν επίσης πρακτικές ασφαλούς διαμοιρασμού για την αποστολή και τη λήψη χρημάτων, όπως ο διπλός έλεγχος των στοιχείων του παραλήπτη, η χρήση ασφαλών καναλιών και η επιβεβαίωση της παραλαβής των χρημάτων. Επιπλέον, οι συμμετέχοντες θα μάθουν για τον έλεγχο ταυτότητας πολλαπλών παραγόντων (multi-factor authentication - MFA) ως μέθοδο ασφαλείας που απαιτεί δύο ή περισσότερα βήματα επαλήθευσης για την επιβεβαίωση της ταυτότητάς τους κατά τη διάρκεια μιας σύνδεσης ή συναλλαγής.



[Εικόνα από pch.vector στο Freepik](#)

Τι είναι οι απόπειρες phishing;

Το "ψάρεμα" είναι μια απάτη όπου οι επιτιθέμενοι προσπαθούν να σας εξαπατήσουν ώστε να μοιραστείτε προσωπικές ή οικονομικές πληροφορίες μέσω ψεύτικων μηνυμάτων, μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή ιστότοπων.

Πώς λειτουργεί:

- Οι απατεώνες παριστάνουν τους αξιόπιστους φορείς (τράπεζες, κυβερνητικές υπηρεσίες ή παρόχους υπηρεσιών).

- Στέλνουν μηνύματα που σας ζητούν να κάνετε κλικ σε έναν σύνδεσμο, να δώσετε στοιχεία σύνδεσης ή να επιβεβαιώσετε μια συναλλαγή.

Συνήθη σημάδια του Phishing

- Επείγουσα γλώσσα όπως "Ο λογαριασμός σας θα μπλοκαριστεί!"
- Άγνωστες διευθύνσεις ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή αριθμούς τηλεφώνου.
- Κακή ορθογραφία και γραμματική στο μήνυμα.
- Αιτήματα για ευαίσθητες πληροφορίες όπως PIN ή κωδικούς πρόσβασης.
- Ύποπτοι σύνδεσμοι που δεν ταιριάζουν με τον επίσημο ιστότοπο.

Παραδείγματα Phishing

- Ψεύτικα μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που προσποιούνται ότι είναι η τράπεζά σας και ζητούν επαλήθευση λογαριασμού.
- SMS με έναν σύνδεσμο για να "διορθώσετε" ένα πρόβλημα με τον λογαριασμό σας.
- Τηλεφωνήματα που ισχυρίζονται ότι κερδίσατε ένα βραβείο και ζητούν πληροφορίες πληρωμής.

Ασφαλείς πρακτικές κοινής χρήσης

Για την αποστολή χρημάτων

- Διπλός έλεγχος των στοιχείων του παραλήπτη (π.χ. IBAN, όνομα χρήστη) πριν από την επιβεβαίωση.
- Μοιραστείτε μόνο επαληθευμένες και ακριβείς πληροφορίες για την αποφυγή σφαλμάτων
- Αποφεύγετε να μοιράζεστε ευαίσθητα στοιχεία, όπως κωδικούς πρόσβασης ή κωδικούς ασφαλείας, με άλλους.
- Ειδοποιήστε τον παραλήπτη μόλις ολοκληρωθεί η μεταφορά για να διασφαλίσετε την ενημέρωσή του.

Για τη λήψη χρημάτων

- Παρέχετε σαφή και ορθά στοιχεία λογαριασμού (π.χ. IBAN ή αριθμό τηλεφώνου)
- Χρησιμοποιήστε ασφαλή κανάλια (αξιόπιστες εφαρμογές ή επίσημη επικοινωνία) για να μοιραστείτε πληροφορίες λογαριασμού.
- Επιβεβαιώστε την παραλαβή των χρημάτων και ειδοποιήστε τον αποστολέα σε περίπτωση διαφορών.
- Ελέγξτε τις ειδοποιήσεις συναλλαγών και τις αναφορές για να βεβαιωθείτε ότι τα κεφάλαια κατατέθηκαν σωστά.

ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΚΑΙ ΚΑΤΑΝΟΗΣΗ ΤΟΥ ΙΣΤΟΡΙΚΟΥ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ

Αυτή η υποενότητα διδάσκει στους συμμετέχοντες πώς να πλοηγούνται και να κατανοούν το ιστορικό των συναλλαγών τους. Θα μάθουν να συνδέονται στην τραπεζική τους εφαρμογή ή στην πλατφόρμα μεταφοράς χρημάτων, να εντοπίζουν την ενότητα συναλλαγών, να φιλτράρουν την αναζήτησή τους, να βλέπουν τις λεπτομέρειες των συναλλαγών και να αποθηκεύουν τα αρχεία για μελλοντική χρήση. Η κατανόηση του ιστορικού συναλλαγών είναι σημαντική για την επαλήθευση των συναλλαγών, την παροχή αποδείξεων πληρωμής, την παρακολούθηση των δαπανών και του εισοδήματος και την επίλυση σφαλμάτων.

Οι συμμετέχοντες θα συμμετάσχουν επίσης σε δραστηριότητες για να αναγνωρίσουν τον IBAN τους και να ελέγξουν τις γνώσεις τους μέσω κουίζ.

Πλοήγηση στο ιστορικό συναλλαγών (1)

- **Ανοίξτε την εφαρμογή ή τον ιστότοπο**
 - Συνδεθείτε στην τραπεζική σας εφαρμογή ή στην πλατφόρμα μεταφοράς χρημάτων χρησιμοποιώντας τα διαπιστευτήριά σας.
 - Εντοπίστε το τμήμα Συναλλαγών: Αναζητήστε καρτέλες ή μενού με τις ενδείξεις "Ιστορικό συναλλαγών", "Δραστηριότητα" ή "Πληρωμές". Αυτές βρίσκονται συχνά στην αρχική οθόνη ή στο κύριο μενού.
- **Φιλτράρετε την αναζήτησή σας**
 - Χρησιμοποιήστε τα διαθέσιμα φίλτρα, όπως ημερομηνία, ποσό ή είδος συναλλαγής, για να βρείτε συγκεκριμένες εγγραφές. Για παράδειγμα, επιλέξτε "Αποσταλεί" ή "Ελήφθη" για να περιορίσετε τα αποτελέσματα.



Πλοήγηση στο ιστορικό συναλλαγών (2)

- **Προβολή λεπτομερειών**
 - Κάντε κλικ ή πατήστε σε μια συναλλαγή για να δείτε τις πλήρεις λεπτομέρειες, συμπεριλαμβανομένων του αποστολέα, του ποσού και του αριθμού αναφοράς.
 - Επαληθεύστε ότι οι πληροφορίες ανταποκρίνονται στις προσδοκίες σας.
- **Αποθήκευση για μελλοντική χρήση**
 - Εάν χρειαστεί, κατεβάστε ή εκτυπώστε τα στοιχεία της συναλλαγής για τα προσωπικά σας αρχεία ή ως απόδειξη πληρωμής.



Εικόνα από vectorjuice στο Freepik

Αυτά είναι τα κύρια θέματα που θα συζητηθούν κατά την παρουσίαση αυτής της ενότητας:

- **Βήματα πλοήγησης:** Είσοδος, εντοπισμός της ενότητας συναλλαγών, φιλτράρισμα της αναζήτησης, προβολή λεπτομερειών.
- **Επαλήθευση:** Επιβεβαίωση ότι οι πληρωμές έχουν αποσταλεί ή ληφθεί με επιτυχία.

Γιατί είναι σημαντικό;

- **Επαλήθευση των συναλλαγών**
 - Επιβεβαιώστε ότι οι πληρωμές έχουν αποσταλεί ή ληφθεί με επιτυχία
- **Απόδειξη πληρωμής**
 - Χρησιμοποιήστε το ιστορικό συναλλαγών ως αποδεικτικό στοιχείο για ολοκληρωμένες πληρωμές ή αποδείξεις όταν χρειάζεται
- **Οικονομική παρακολούθηση**
 - Παρακολουθήστε τις δαπάνες και τα έσοδά σας για να διαχειριστείτε καλύτερα τον προϋπολογισμό σας
- **Επίλυση σφάλματος**
 - Εντοπίστε γρήγορα ασυμφωνίες ή μη εξουσιοδοτημένες συναλλαγές για άμεση επίλυση.

- **Απόδειξη πληρωμής:** Χρησιμοποιήστε το ιστορικό συναλλαγών ως απόδειξη για ολοκληρωμένες πληρωμές.
- **Παρακολούθηση οικονομικών στοιχείων:** Παρακολουθήστε τις δαπάνες και τα έσοδα για την αποτελεσματική διαχείριση του προϋπολογισμού.

ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ

1. **Προσομοίωση ρύθμισης λογαριασμού:** Οι συμμετέχοντες προσομοιώνουν τη δημιουργία ενός διαδικτυακού τραπεζικού λογαριασμού, συμπεριλαμβανομένης της δημιουργίας ονόματος χρήστη και κωδικού πρόσβασης και της επαλήθευσης της ταυτότητας.
2. **Αναμετάδοση τραπεζικής μεταφοράς:** Οι συμμετέχοντες μετακινούνται από σταθμό σε σταθμό, ολοκληρώνοντας τα βήματα για την πραγματοποίηση ενός τραπεζικού εμβάσματος, όπως η εισαγωγή των στοιχείων του παραλήπτη και η επαλήθευση των πληροφοριών της συναλλαγής.
3. **Σενάρια παιχνιδιού ρόλων:** Οι συμμετέχοντες εξασκούνται στη διαχείριση εργασιών ηλεκτρονικής τραπεζικής μέσω σεναρίων παιχνιδιού ρόλων, όπως η πραγματοποίηση ενός εμβάσματος ή η διαβούλευση με το υπόλοιπο του λογαριασμού.
4. **Διαδραστικό κουίζ:** Χρησιμοποιώντας μια πλατφόρμα όπως το Kahoot! αυτό το κουίζ ενισχύει τη γνώση των αρχών της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Οι συμμετέχοντες απαντούν σε ερωτήσεις σε πραγματικό χρόνο χρησιμοποιώντας τις συσκευές τους και οι σωστές απαντήσεις συζητούνται με πρόσθετες εξηγήσεις που παρέχονται, εφόσον χρειάζεται.
5. **Προσομοίωση ασφαλούς συναλλαγής:** Αυτή η δραστηριότητα περιλαμβάνει τη χρήση της εφαρμογής Mobile Money για την προσομοίωση της πραγματοποίησης μιας ασφαλούς συναλλαγής. Οι συμμετέχοντες ακολουθούν βήμα προς βήμα οδηγίες για να ολοκληρώσουν μια συναλλαγή, διασφαλίζοντας ότι επαληθεύουν τις λεπτομέρειες και κρατούν τις αποδείξεις.
6. **Συζήτηση τραπεζικών εννοιών:** Διευκόλυνση μιας ομαδικής συζήτησης σχετικά με βασικές τραπεζικές έννοιες, όπως οι διαφορές μεταξύ της παραδοσιακής και της ηλεκτρονικής τραπεζικής, καθώς και τα πλεονεκτήματα και οι προκλήσεις της καθεμιάς.

Ενότητα 5: Χρήση πιστωτικής κάρτας για την αγορά αγαθών και υπηρεσιών από το Διαδίκτυο

Αυτή η ενότητα επικεντρώνεται στη διδασκαλία των συμμετεχόντων πώς να χρησιμοποιούν μια πιστωτική κάρτα για την αγορά αγαθών και υπηρεσιών στο διαδίκτυο. Οι πρωταρχικοί στόχοι είναι η ανάπτυξη δεξιοτήτων στις τεχνικές ηλεκτρονικών αγορών, η ενίσχυση της ευαισθητοποίησης σχετικά με την ασφάλεια στο διαδίκτυο και η κατανόηση των δικαιωμάτων των πελατών και των δεοντολογικών πρακτικών στις ηλεκτρονικές αγορές.



ΣΤΟΧΟΙ

- Ανάπτυξη επάρκειας στις τεχνικές και τα εργαλεία ηλεκτρονικών αγορών.
- Βελτίωση της ευαισθητοποίησης σχετικά με την ασφάλεια στο διαδίκτυο.
- Κατανόηση των δικαιωμάτων των πελατών και των ηθικών πρακτικών στις ηλεκτρονικές αγορές.

ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ

Οι συμμετέχοντες θα αποκτήσουν τις απαραίτητες δεξιότητες για να πραγματοποιούν ηλεκτρονικές αγορές με ασφάλεια και αποτελεσματικότητα. Θα μάθουν να:

- Να πλοηγούνται στους ιστότοπους ηλεκτρονικού εμπορίου.
- Να δημιουργούν και να διαχειρίζονται λογαριασμούς ηλεκτρονικών αγορών.
- Να συγκρίνουν προϊόντα και τιμές.
- Να κατανοούν τις συνήθεις διαδικτυακές μεθόδους πληρωμής.
- Να επικοινωνούν με την υπηρεσία εξυπηρέτησης πελατών.
- Να προλαμβάνουν τους κινδύνους που συνδέονται με τις ηλεκτρονικές αγορές.
- Να διαχειρίζεστε τα logistics και να παρακολουθείτε τις αποστολές.
- Κατανοήστε τις γνώσεις μάρκετινγκ και merchandising.
- Ενσωμάτωση της τεχνολογίας για τη βελτίωση της εμπειρίας των ηλεκτρονικών αγορών.



ΟΡΙΖΟΝΤΙΕΣ ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ

- **Κοινωνικές δεξιότητες:** Ενίσχυση της επικοινωνίας και της αλληλεπίδρασης εντός της ομάδας.
- **Εμπιστοσύνη και σιγουριά:** Οικοδόμηση εμπιστοσύνης κατά τη χρήση λύσεων ηλεκτρονικών αγορών.
- **Οικονομικός αλφαριθμητισμός:** Κατανόηση οικονομικών εννοιών που σχετίζονται με τις ηλεκτρονικές αγορές.

- **Ψηφιακός αλφαριθμητισμός:** Βελτίωση των συνολικών ψηφιακών δεξιοτήτων και της αυτοπεποίθησης.

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

Η μεθοδολογία κατάρτισης για την ενότητα αυτή περιλαμβάνει τόσο δια ζώσης όσο και διαδικτυακή κατάρτιση. Η εκπαίδευση πρόσωπο με πρόσωπο περιλαμβάνει διάλογο, παιχνίδι ρόλων και ομαδική εργασία, ενώ η διαδικτυακή εκπαίδευση περιλαμβάνει βίντεο, πρακτικές ασκήσεις, συνεργατική εργασία και προσομοιώσεις. Αυτή η μικτή προσέγγιση διασφαλίζει ότι οι συμμετέχοντες μπορούν να ασχοληθούν με το υλικό με διάφορους τρόπους, ενισχύοντας τη μαθησιακή τους εμπειρία.

ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΥΛΙΚΟ

- Παρουσιάσεις PowerPoint.
- Χειρόγραφο κείμενο με πρακτικές ασκήσεις
- Εργαλείο εφαρμογής κατάρτισης για κινητά τηλέφωνα.

ΕΡΓΑΛΕΙΑ

- **Τηλέφωνα/ταμπλέτες φιλικά προς τους ηλικιωμένους:** Συσκευές ειδικά σχεδιασμένες για ηλικιωμένους με μεγαλύτερα εικονίδια, απλοποιημένες διεπαφές και φωνητικές εντολές.
- **Διαδραστικές πλατφόρμες κουίζ:** Εργαλεία όπως το Kahoot! για ελκυστικά κουίζ.
- **Σενάρια παιχνιδιού ρόλων:** Προκαθορισμένα σενάρια για πρακτικές ασκήσεις.
- **Προσομοίωση ασφαλών συναλλαγών:** Εφαρμογή Mobile Money για εξάσκηση σε ασφαλείς συναλλαγές.

ΧΑΡΤΗΣ ΠΟΡΕΙΑΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

ΔΡΑΣΗ 1. Άνοιγμα

Ο εκπαιδευτής καλωσορίζει ξανά όλους τους συμμετέχοντες και τους καλεί να βουλευτούν για μια νέα εκπαιδευτική συνεδρία. Συνοψίζει το περιεχόμενο της προηγούμενης συνεδρίας για να βοηθήσει τους συμμετέχοντες να θυμηθούν τα βασικά σημεία και μετά από αυτό, ο εκπαιδευτής ενημερώνει τους συμμετέχοντες για το τι να περιμένουν από αυτή τη συνεδρία: διάρκεια, κύρια θέματα, στόχοι, απαραίτητα εργαλεία.

ΔΡΑΣΗ 2. Ανάπτυξη κάθε θέματος

Το περιεχόμενο της κατάρτισης χωρίζεται σε διάφορες βασικές ενότητες και ο εκπαιδευτής τις παρουσιάζει ως εξής:

ΔΟΜΗ ΚΑΙ ΠΕΡΙΓΗΓΗΣΗ ΣΕ ΔΙΚΤΥΑΚΟΥΣ ΤΟΠΟΥΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ

Αυτή η υποενότητα εισάγει τους συμμετέχοντες στη δομή των ιστότοπων ηλεκτρονικού εμπορίου, οι οποίοι συνήθως περιλαμβάνουν αρχική σελίδα, μενού και σελίδες προϊόντων. Οι συμμετέχοντες θα μάθουν πώς να πλοηγούνται σε αυτούς τους ιστότοπους αναγνωρίζοντας τη γραμμή μενού με τις κατηγορίες, εξερευνώντας τις κατηγορίες και χρησιμοποιώντας τις επιλογές αναζήτησης και φιλτραρίσματος για μια πιο στοχευμένη αναζήτηση. Θα συνεχίσουν να μαθαίνουν πώς να περιηγούνται σε προϊόντα επιλέγοντας μια κατηγορία, χρησιμοποιώντας υποκατηγορίες και εξερευνώντας τις λίστες προϊόντων.

Δομή των δικτυακών τόπων ηλεκτρονικών καταστημάτων

Οι περισσότεροι ιστότοποι ηλεκτρονικού εμπορίου (e-shop) έχουν απλή δομή:

- **Αρχική σελίδα:** Αυτό είναι το σημείο εκκίνησης. Συνήθως περιλαμβάνει προσφορές, δημοφιλή προϊόντα και κατηγορίες.
- **Μενού:** Περιέχει συνδέσμους προς διάφορες κατηγορίες προϊόντων.
- **Σελίδες προϊόντος:** Αυτές παρέχουν λεπτομέρειες σχετικά με μεμονωμένα προϊόντα, συμπεριλαμβανομένων εικόνων, περιγραφών, τιμών και επιλογών για την προσθήκη προϊόντων στο καλάθι αγορών σας.



Εικόνα από redgreystock στο Freepik

Πλοήγηση σε ιστότοπους ηλεκτρονικών καταστημάτων

Βήματα πλοήγησης:

- **Προσδιορίστε το μενού:** Αναζητήστε τη γραμμή μενού με τις κατηγορίες.
- **Εξερευνήστε τις κατηγορίες:** Κάντε κλικ σε μια κατηγορία για να δείτε τις υποκατηγορίες.
- **Περιήγηση στο προϊόν:** Χρησιμοποιήστε τις επιλογές αναζήτησης και φιλτραρίσματος για μια πιο στοχευμένη αναζήτηση.
- **Επιλέξτε μια κατηγορία:** Επιλέξτε μια κύρια κατηγορία στο μενού του ιστότοπου.
- **Χρησιμοποιήστε υποκατηγορίες:** Μέσα στην κύρια κατηγορία, θα βρείτε συχνά υποκατηγορίες. Κάντε κλικ σε αυτές για να περιορίσετε την αναζήτησή σας.
- **Εξερευνήστε τα προϊόντα:** Η υποκατηγορία θα εμφανίσει μια λίστα προϊόντων. Μπορείτε να κάνετε κύλιση σε αυτά για να βρείτε αυτό που ψάχνετε.



Εικόνα από pchvector στο Freepik

ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΑΓΟΡΩΝ

Σε αυτή την υποενότητα, οι συμμετέχοντες θα μάθουν πώς να δημιουργούν και να διαχειρίζονται λογαριασμούς ηλεκτρονικών αγορών. Θα κατανοήσουν τη διαδικασία εγγραφής για λογαριασμό, συμπλήρωσης προσωπικών στοιχείων και ορισμού ενός ισχυρού κωδικού πρόσβασης. Οι συμμετέχοντες θα μάθουν επίσης πώς να συνδέονται, να ενημερώνουν τις ρυθμίσεις προφίλ και να διαχειρίζονται τις πληροφορίες του λογαριασμού τους, όπως τη διεύθυνση αποστολής και την προτιμώμενη μέθοδο πληρωμής. Επιπλέον, θα μάθουν πώς να συγκρίνουν προϊόντα ελέγχοντας τις τιμές σε διάφορους ιστότοπους, αξιολογώντας τις περιγραφές των προϊόντων, λαμβάνοντας υπόψη τη φήμη της μάρκας και διαβάζοντας κριτικές και αξιολογήσεις πελατών.

Δημιουργία λογαριασμού

Για τη δημιουργία λογαριασμού, πρέπει να:

- **Εγγραφείτε:** Αναζητήστε ένα κουμπί "Εγγραφή" ή "Δημιουργία λογαριασμού" στον ιστότοπο.
- **Κάντε κλικ** σε αυτό για να ξεκινήσει η διαδικασία εγγραφής.
- **Συμπληρώστε λεπτομέρειες:** Εισάγετε τα στοιχεία σας, όπως όνομα, διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και κωδικό πρόσβασης. Ορισμένοι ιστότοποι ενδέχεται να απαιτούν πρόσθετα στοιχεία, όπως αριθμό τηλεφώνου και διεύθυνση.
- **Ορίστε έναν ισχυρό κωδικό πρόσβασης:** Χρησιμοποιήστε έναν συνδυασμό γραμμάτων, αριθμών και συμβόλων για ασφάλεια.



[Εικόνα από Freepik](#)

Διαχείριση του λογαριασμού

Για τη διαχείριση ενός λογαριασμού, πρέπει να:

- **Συνδεθείτε:** Χρησιμοποιήστε το email σας και τον κωδικό πρόσβασής σας για να συνδεθείτε στην ιστοσελίδα.
- **Ρυθμίστε το προφίλ σας:** Μπορείτε να ενημερώσετε τα προσωπικά σας στοιχεία, όπως τη διεύθυνση αποστολής, τον αριθμό τηλεφώνου και την προτιμώμενη μέθοδο πληρωμής.



[Εικόνα από studiotock στο Freepik](#)

Χρήση πιστωτικής κάρτας για ηλεκτρονικές αγορές

Οι ηλεκτρονικές αγορές είναι εύκολες και βολικές! Ακολουθήστε αυτά τα απλά βήματα για να χρησιμοποιήσετε την πιστωτική σας κάρτα με ασφάλεια.

Πού να εισάγετε τα στοιχεία της πιστωτικής κάρτας

Όταν είστε έτοιμοι να πληρώσετε, θα σας ζητηθεί να εισάγετε τα στοιχεία της πιστωτικής σας κάρτας:

- **Αριθμός κάρτας:** 16ψήφιος αριθμός στο μπροστινό μέρος της κάρτας σας.
- **Ημερομηνία λήξης:** Ο μήνας και το έτος λήξης της κάρτας σας (MM/YY).
- **CVV (Κωδικός ασφαλείας):** Τριψήφιος αριθμός στο πίσω μέρος της κάρτας σας.

Ποτέ μην κοινοποιείτε στοιχεία πιστωτικής κάρτας μέσω τηλεφώνου ή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.



[Εικόνα από ikatoci στο Freepik](#)

Επανεξέταση του συνολικού ποσού

- Πριν επιβεβαιώσετε την αγορά σας με την πιστωτική σας κάρτα, να ελέγχετε πάντα:
- Την τιμή του προϊόντος (των προϊόντων).
- Τυχόν πρόσθετες χρεώσεις, όπως φόροι ή έξοδα αποστολής.
- Το τελικό συνολικό ποσό πριν κάνετε κλικ στο κουμπί "Τοποθέτηση παραγγελίας" ή

"Επιβεβαίωση αγοράς"

Ελέγχετε τακτικά τους λογαριασμούς σας

- Ελέγξτε τις καταστάσεις της πιστωτικής σας κάρτας για τυχόν ύποπτες χρεώσεις.
- Αναφέρετε αμέσως τυχόν μη εξουσιοδοτημένες συναλλαγές στην τράπεζά σας.

ΠΙΣΤΩΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΧΡΕΩΣΤΙΚΕΣ ΚΑΡΤΕΣ

Πώς λειτουργούν: Εισάγετε τον αριθμό της κάρτας σας, την ημερομηνία λήξης και τον κωδικό ασφαλείας (CVV) κατά την ολοκλήρωση της πληρωμής. Πολλοί ιστότοποι σας επιτρέπουν να αποθηκεύσετε τα στοιχεία της κάρτας για μελλοντική χρήση.

Χαρακτηριστικά ασφαλείας: Οι περισσότερες πιστωτικές κάρτες προσφέρουν προστασία κατά της απάτης. Αναζητήστε ιστότοπους που χρησιμοποιούν κρυπτογράφηση SSL (Secure Socket Layer) (υποδεικνύεται από το "https" στη διεύθυνση URL) για να διασφαλίσετε ότι τα στοιχεία της κάρτας σας μεταδίδονται με ασφάλεια.

PAYPAL

Πώς λειτουργεί: Το PayPal ενεργεί ως έμπορος μεταξύ της τράπεζας ή της κάρτας σας και του πωλητή. Για να πραγματοποιήσετε μια πληρωμή, χρειάζεται μόνο να εισαγάγετε τη σύνδεσή σας στο PayPal και τον κωδικό πρόσβασής σας.

Χαρακτηριστικά ασφαλείας: Η PayPal διατηρεί τις πληροφορίες της κάρτας και της τράπεζάς σας ασφαλείς, καθώς δεν τις μοιράζεται με τους πωλητές. Προσφέρει επίσης προστασία αγοράς, η οποία μπορεί να σας επιστρέψει τα χρήματά σας εάν υπάρχει κάποιο πρόβλημα με την παραγγελία σας.

ΨΗΦΙΑΚΑ ΤΑΜΕΙΑ (π.χ. Apple Pay, Google Pay)

Πώς λειτουργούν: Αποθηκεύετε τις πληροφορίες της κάρτας σας σε ένα ψηφιακό πορτοφόλι στο smartphone σας. Κατά τη διάρκεια της πληρωμής, μπορείτε να χρησιμοποιήσετε το πορτοφόλι για να πληρώσετε με ένα απλό πάτημα.

Χαρακτηριστικά ασφαλείας: Τα ψηφιακά πορτοφόλια χρησιμοποιούν tokenization (αντικατάσταση των στοιχείων της κάρτας με ένα μοναδικό αναγνωριστικό) και βιομετρικό έλεγχο ταυτότητας (δακτυλικό αποτύπωμα, αναγνώριση προσώπου) για την ασφάλεια των συναλλαγών.

ΑΛΛΟΙ ΤΡΟΠΟΙ ΠΛΗΡΩΜΩΝ

Τραπεζικές μεταφορές

- Ορισμένοι ιστότοποι σας επιτρέπουν να πληρώσετε απευθείας από τον τραπεζικό σας λογαριασμό.
- Ενδέχεται να χρειαστεί να εισαγάγετε **τα στοιχεία της ηλεκτρονικής σας τράπεζας** για να ολοκληρώσετε την αγορά.
- Χρησιμοποιήστε τη δυνατότητα αυτή μόνο σε **αξιόπιστες ιστοσελίδες**.

Αγοράστε τώρα, πληρώστε αργότερα (Afterpay, Klarna)

- Σας επιτρέπει να αγοράσετε κάτι τώρα και να πληρώσετε σε μικρά ποσά σε βάθος χρόνου.
- Μπορεί να χρειαστεί να εγγραφείτε και να συνδέσετε την κάρτα ή τον τραπεζικό σας λογαριασμό.
- Φροντίστε να πληρώνετε εγκαίρως για να αποφύγετε επιπλέον χρεώσεις.
- **Δωροκάρτες και πίστωση καταστημάτων**
- Ορισμένοι ιστότοποι σας επιτρέπουν να πληρώσετε με **δωροκάρτα ή πίστωση καταστήματος**.
- Πληκτρολογήστε **τον αριθμό της δωροκάρτας και το PIN** στο ταμείο.



Εικόνα από Freepik

ΤΕΛΕΥΤΑΙΑ ΤΑΣΗ: ΠΛΗΡΩΜΗ ΜΕΣΩ POS ΣΤΟ EASYBOX

- Πώς να πληρώσετε: Στο Easybox, χρησιμοποιήστε τη χρεωστική ή πιστωτική σας κάρτα για να πραγματοποιήσετε πληρωμή απευθείας στο τερματικό του σημείου πώλησης (POS). Απλά εισάγετε, σύρετε ή πατήστε την κάρτα σας και ακολουθήστε τις οδηγίες που εμφανίζονται στην οθόνη.
- Επιβεβαιώστε την πληρωμή: Αφού εισαγάγετε τα στοιχεία πληρωμής σας, το σύστημα θα επιβεβαιώσει τη συναλλαγή σας με μια απόδειξη. Φροντίστε να κρατήσετε την απόδειξη ως απόδειξη της πληρωμής σας.

ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΛΗΨΗΣ ΚΙΝΔΥΝΩΝ ΓΙΑ ΑΣΦΑΛΕΙΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΑΓΟΡΕΣ

Σε αυτή την ενότητα, οι συμμετέχοντες θα μάθουν βασικές δεξιότητες πρόληψης κινδύνων για να εξασφαλίσουν ασφαλείς ηλεκτρονικές αγορές. Θα κατανοήσουν πώς να θέτουν παραμέτρους απορρήτου περιορίζοντας τις πληροφορίες που κοινοποιούνται, προσαρμόζοντας τις ρυθμίσεις απορρήτου στα προγράμματα περιήγησης στο διαδίκτυο και στις εφαρμογές αγορών και διαγράφοντας ανεπιθύμητα ενημερωτικά δελτία. Οι συμμετέχοντες θα μάθουν επίσης πώς να επικοινωνούν αποτελεσματικά με την υπηρεσία εξυπηρέτησης πελατών, να περιγράφουν τα ζητήματα με σαφήνεια και να γνωρίζουν το επιθυμητό αποτέλεσμα. Επιπλέον, θα κατανοήσουν δεξιότητες λογιστικής για τη διαχείριση των μεθόδων αποστολής, την παρακολούθηση των αποστολών και την ερμηνεία των πληροφοριών παρακολούθησης.

Αναγνωρίστε και αποφύγετε τις απάτες

- ✓ **Ελέγξτε τη νομιμότητα του ιστότοπου** - Αναζητήστε το "https://" και ένα λουκέτο στη διεύθυνση του ιστότοπου. Αποφύγετε άγνωστους ιστότοπους με κακό σχεδιασμό ή υπερβολικά καλές για να είναι αληθινές προσφορές.
- ✓ **Προσοχή στα μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και τις κλήσεις phishing** - Ποτέ μην κάνετε κλικ σε ύποπτους συνδέσμους σε μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή γραπτά μηνύματα που ζητούν προσωπικά στοιχεία. "Διαγραφείτε" από ανεπιθύμητα ενημερωτικά δελτία.
- ✓ **Αποφύγετε τους ψεύτικους πωλητές** - Διαβάστε κριτικές προϊόντων και ελέγξτε τις αξιολογήσεις των πωλητών πριν προβείτε σε αγορά.
- ✓ **Χρησιμοποιήστε ένα ψευδώνυμο ηλεκτρονικού ταχυδρομείου για αγορές** - Σκεφτείτε να χρησιμοποιήσετε μια ξεχωριστή διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου αποκλειστικά για ηλεκτρονικές αγορές. Αυτό βοηθάει να διατηρήσετε το κύριο email σας ιδιωτικό και μειώνει τον κίνδυνο επιθέσεων phishing.



Εικόνα από pikisuperstar στο Freepik

Εικόνα από vectorjuice στο Freepik

Προστασία προσωπικών πληροφοριών και πληροφοριών πληρωμής

- ✓ **Χρησιμοποιήστε ισχυρούς κωδικούς πρόσβασης** - Δημιουργήστε μοναδικούς κωδικούς πρόσβασης με συνδυασμό γραμμάτων, αριθμών και συμβόλων. Αποφύγετε τη χρήση προσωπικών στοιχείων, όπως ημερομηνίες γέννησης.
- ✓ **Ποτέ μην μοιράζεστε στοιχεία πιστωτικής κάρτας** - Οι νόμιμες εταιρείες δεν θα σας ζητήσουν ποτέ στοιχεία κάρτας μέσω τηλεφώνου, ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή μηνύματος.
- ✓ **Ενεργοποιήστε την επαλήθευση δύο βημάτων** - Προσθέστε ένα επιπλέον επίπεδο ασφάλειας χρησιμοποιώντας έναν κωδικό που αποστέλλεται στο τηλέφωνό σας κατά τη σύνδεση.



Εικόνα από vectorjuice στο Freepik

Επαληθεύστε την ασφάλεια του ιστότοπου και αγοράστε με ασφάλεια

- **Ελέγξτε για ασφαλείς μεθόδους πληρωμής** - Χρησιμοποιήστε αξιόπιστες επιλογές πληρωμής, όπως πιστωτικές κάρτες, PayPal ή ψηφιακά πορτοφόλια, αντί για απευθείας τραπεζικές μεταφορές.
- **Ελέγξτε τις πολιτικές επιστροφής** - Διαβάστε τις πολιτικές επιστροφής και επιστροφής χρημάτων πριν από την αγορά για να αποφύγετε προβλήματα με ελαττωματικά ή λανθασμένα αντικείμενα.

- **Παρακολουθήστε τις τραπεζικές σας καταστάσεις** - Ελέγχετε τακτικά τις καταστάσεις της πιστωτικής σας κάρτας ή της τράπεζάς σας για μη εξουσιοδοτημένες συναλλαγές και αναφέρετε αμέσως τις ύποπτες δραστηριότητες.

Πληροφορίες μάρκετινγκ και merchandising

Πώς να συγκρίνετε προϊόντα

Σύγκριση τιμών:

- Όταν εξετάζετε προϊόντα, ελέγξτε τις τιμές τους σε διαφορετικούς ιστότοπους ή εφαρμογές. Ορισμένα ηλεκτρονικά καταστήματα μπορεί να έχουν εκπτώσεις ή προσφορές που άλλα δεν έχουν.
- Χρησιμοποιήστε ιστότοπους σύγκρισης τιμών ή επεκτάσεις του προγράμματος περιήγησης (π.χ. Google Shopping) για να δείτε τις τιμές για το ίδιο προϊόν από διάφορους πωλητές. Αυτό μπορεί να σας βοηθήσει να βρείτε τη χαμηλότερη τιμή.

Αξιολόγηση ποιότητας:

- Περιγραφές προϊόντων: Περιγραφές προϊόντων: Διαβάστε τις λεπτομέρειες του προϊόντος που παρέχονται στον ιστότοπο, συμπεριλαμβανομένων των προδιαγραφών, των υλικών και των χαρακτηριστικών.
- Φήμη της μάρκας: Εξετάστε τη φήμη της μάρκας. Οι γνωστές μάρκες έχουν συχνά υψηλότερα πρότυπα ποιότητας. Ελέγξτε αν η μάρκα διαθέτει επίσημους ιστότοπους ή σελίδες στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τα προϊόντα της.

Κατανόηση των κριτικών και των αξιολογήσεων

- Κοιτάξτε τις κριτικές των πελατών στη σελίδα του προϊόντος. Οι κριτικές παρέχουν πληροφορίες σχετικά με τις πραγματικές εμπειρίες των ανθρώπων που έχουν ήδη χρησιμοποιήσει το προϊόν.
- Αξιολογήσεις: Τα περισσότερα προϊόντα διαθέτουν ένα σύστημα βαθμολόγησης με αστέρια (π.χ. από 5 αστέρια). Μια υψηλότερη μέση βαθμολογία υποδηλώνει γενικά ένα καλύτερο προϊόν.
- Εστιάστε τόσο στις θετικές όσο και στις αρνητικές κριτικές για να αποκτήσετε μια ισορροπημένη αντίληψη των πλεονεκτημάτων και των μειονεκτημάτων του προϊόντος.

Εύρεση εκπτώσεων

- Έχετε το νου σας για προωθητικές ενέργειες όπως η "Μαύρη Παρασκευή" ή εκπτώσεις στο τέλος της σεζόν. Πολλοί ιστότοποι προσφέρουν σημαντικές εκπτώσεις κατά τη διάρκεια αυτών των περιόδων.
- Εγγραφείτε στα ενημερωτικά δελτία των ηλεκτρονικών καταστημάτων για να λαμβάνετε ενημερώσεις σχετικά με επερχόμενες πωλήσεις και αποκλειστικούς κωδικούς εκπτώσεων.

Οι συνήθεις τύποι εκπτώσεων είναι οι εξής:



Εικόνα από Freepik

- Ποσοστό έκπτωσης
- Σταθερό ποσό έκπτωσης
- Αγοράστε ένα και πάρτε ένα δωρεάν
- Δωρεάν αποστολή
- Κουπόνια και κωδικοί προσφοράς
- Κουπόνια
- Κωδικοί προσφοράς
- Εκπτώσεις
- Προσφορές πακέτων

Άλλοι τύποι παροχών

- Προγράμματα επιβράβευσης
- Προγράμματα που βασίζονται σε πόντους
- Υπηρεσίες μέλους και συνδρομής
- Κοινές στρατηγικές μάρκετινγκ
- Προσφορές περιορισμένου χρόνου
- Εξατομικευμένες συστάσεις
- Κατώτατα όρια δωρεάν αποστολής
- Ενημερωτικά δελτία ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και ειδοποιήσεις
- Κοινωνικά μέσα και μάρκετινγκ επιρροής

Διαχείριση προϋπολογισμού

Διαχείριση προϋπολογισμού για online αγορές παρακολούθηση των δαπανών και αποφυγή υπερβολικών δαπανών.

✓ Η δημιουργία και η τήρηση ενός προϋπολογισμού είναι ζωτικής σημασίας για υπεύθυνες ηλεκτρονικές αγορές. Αυτό περιλαμβάνει τον καθορισμό ορίων δαπανών, την παρακολούθηση των αγορών και τη λήψη τεκμηριωμένων αποφάσεων για την αποφυγή παρορμητικών αγορών.

✓ Πώς να διαχειριστείτε τον προϋπολογισμό σας για τις ηλεκτρονικές αγορές:

- ορίστε έναν μηνιαίο ή εβδομαδιαίο προϋπολογισμό
- παρακολουθείτε τα έξοδά σας
- να αποφεύγετε τις παρορμητικές αγορές
- χρησιμοποιήστε ειδοποιήσεις και ειδοποιήσεις
- κατανόηση των διαφόρων μεθόδων ηλεκτρονικών πληρωμών και των χαρακτηριστικών ασφαλείας τους

Κατανόηση της αποστολής αγαθών και της παρακολούθησης των παραγγελιών

Συνήθειες μέθοδοι αποστολής

- Τυπική αποστολή: με μεγαλύτερο χρόνο παράδοσης, συνήθως 5-7 εργάσιμες ημέρες.

- **Ταχεία αποστολή:** Ταχύτερη από την κανονική αποστολή, παράδοση εντός 2-3 εργάσιμων ημερών, συνήθως με υψηλότερο κόστος.
- **Αποστολή σε μία νύχτα:** Παραδίδει την επόμενη ημέρα, προσφέροντας την ταχύτερη υπηρεσία για επείγουσες αποστολές, αλλά συχνά με υψηλότερο κόστος.
- **Αποστολή δύο ημερών:** Εγγυάται παράδοση εντός δύο εργάσιμων ημερών, συχνά διαθέσιμη με επιπλέον χρέωση.
- **Διεθνής αποστολή:** Αποστολή προϊόντων σε άλλες χώρες, η οποία μπορεί να διαρκέσει αρκετές ημέρες ή εβδομάδες ανάλογα με τον προορισμό.
- **Αποστολή κατ' αποκοπήν:** Μια επιλογή αποστολής όπου το κόστος παραμένει το ίδιο, ανεξάρτητα από το βάρος ή το μέγεθος του προϊόντος, εφόσον αυτό χωράει στην προβλεπόμενη συσκευασία.
- **Δωρεάν αποστολή:** Συχνά προσφέρεται ως προωθητική ενέργεια, όπου ο πωλητής απορροφά το κόστος αποστολής, συνήθως με ελάχιστη απαίτηση αγοράς.

Πώς να παρακολουθείτε την αποστολή σας

- Λάβετε τον αριθμό παρακολούθησης
- Επισκεφθείτε τον ιστότοπο του μεταφορέα αποστολής
- Χρησιμοποιήστε τη λειτουργία παρακολούθησης του λιανοπωλητή
- Ενεργοποιήστε τις ειδοποιήσεις

Ερμηνεία των πληροφοριών παρακολούθησης:

- Κατά τη μεταφορά
- Έξω για παράδοση
- Παραδόθηκε



Εικόνα από rawpixel στο Freepik

Επίλυση προβλημάτων αποστολής

- **Ελέγξτε τις πληροφορίες παρακολούθησης:** Χρησιμοποιήστε τον αριθμό παρακολούθησης για να επαληθεύσετε την κατάσταση της παραγγελίας σας. Μάθετε πώς να εντοπίζετε αν υπήρξε καθυστέρηση ή αλλαγή στην ημερομηνία παράδοσης.
- **Επικοινωνήστε με τον μεταφορέα για ενημερώσεις:** Εάν υπάρχει καθυστέρηση, επικοινωνήστε με τον μεταφορέα αποστολής (π.χ. UPS, FedEx) για να λάβετε πιο λεπτομερείς πληροφορίες και να επιλύσετε τυχόν προβλήματα παράδοσης.
- **Επικοινωνήστε με την υπηρεσία εξυπηρέτησης πελατών:** Μάθετε πώς να επικοινωνείτε αποτελεσματικά με την υπηρεσία εξυπηρέτησης πελατών του εμπόρου λιανικής πώλησης για να αναφέρετε προβλήματα όπως ελλείποντα ή κατεστραμμένα αντικείμενα και να λάβετε μια γρήγορη λύση.

Νομική και ηθική ευαισθητοποίηση

Νομική ευαισθητοποίηση

- Βασικά δικαιώματα των καταναλωτών
- Δικαίωμα ενημέρωσης

- Δικαίωμα ακύρωσης (Cooling-Off Period)
- Δικαίωμα επιστροφής χρημάτων
- Δικαίωμα στην προστασία των δεδομένων
- Δικαίωμα σε ασφαλείς συναλλαγές

Δεοντολογικά ζητήματα

- Υποστήριξη προϊόντων δίκαιου εμπορίου
- Επιλογή βιώσιμων εμπορικών σημάτων
- Αποφυγή της γρήγορης μόδας
- Εξέταση της ευημερίας των ζώων
- Αναγνώριση της πράσινης πλύσης

Πώς να επικοινωνείτε με την εξυπηρέτηση πελατών

Επικοινωνία με την υπηρεσία εξυπηρέτησης πελατών

Βρείτε τις επιλογές επικοινωνίας με την υποστήριξη πελατών, τα περισσότερα ηλεκτρονικά καταστήματα προσφέρουν πολλαπλούς τρόπους επικοινωνίας με την εξυπηρέτηση πελατών, όπως:

- **Ζωντανή συνομιλία:** Συνήθως βρίσκεται στον ιστότοπο ή στην εφαρμογή για άμεση ανταλλαγή μηνυμάτων με έναν εκπρόσωπο.
- **Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο:** Χρησιμοποιήστε την ενότητα "Επικοινωνήστε μαζί μας" του ιστότοπου για να βρείτε τη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου της υποστήριξης πελατών.
- **Τηλεφωνική υποστήριξη:** Ορισμένα καταστήματα παρέχουν αριθμό τηλεφώνου για άμεση επικοινωνία.
- **Μέσα κοινωνικής δικτύωσης:** Ορισμένες εταιρείες προσφέρουν υποστήριξη μέσω των λογαριασμών τους στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης (π.χ. Facebook, Twitter).

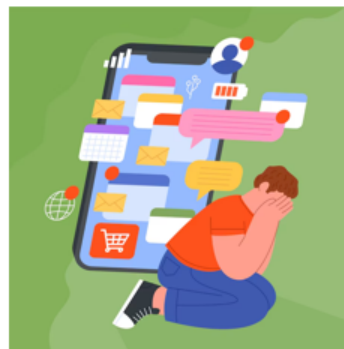


Εικόνα από Freepik

ΠΕΡΙΓΡΑΨΤΕ ΤΟ ΠΡΟΒΛΗΜΑ ΣΑΣ ΜΕ ΣΑΦΗΝΕΙΑ!

Να είστε συγκεκριμένοι: Όταν επικοινωνείτε με την υπηρεσία εξυπηρέτησης πελατών, εξηγήστε λεπτομερώς το πρόβλημά σας. Συμπεριλάβετε σχετικές πληροφορίες όπως:

- Αριθμός παραγγελίας
- Ονομασία και περιγραφή του προϊόντος
- Ημερομηνία αγοράς
- Σαφής εξήγηση του προβλήματος (π.χ. "Το προϊόν έφτασε κατεστραμμένο", "Λάβαμε λάθος μέγεθος")



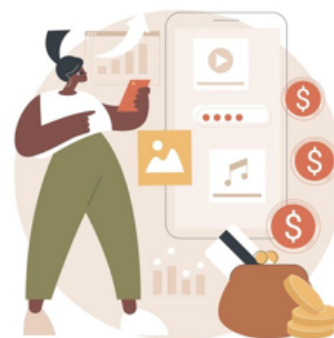
Εικόνα από Freepik

Εικόνα από Freepik

Γνωρίστε το επιθυμητό σας αποτέλεσμα

Πριν επικοινωνήσετε με την υποστήριξη πελατών, αποφασίστε τι θέλετε ως λύση. Οι συνήθεις επιλογές περιλαμβάνουν:

- Επιστροφή χρημάτων
- Ένα προϊόν αντικατάστασης
- Πίστωση καταστήματος
- Οδηγίες επιστροφής



Εικόνα από vectorjuice στο Freepik

Μέθοδοι επιστροφής χρημάτων

Κατανοήστε τον τρόπο με τον οποίο το κατάστημα επεξεργάζεται τις επιστροφές χρημάτων.

Οι συνήθεις επιλογές περιλαμβάνουν:

- Αρχική μέθοδος πληρωμής: Η επιστροφή χρημάτων θα επιστραφεί στην πιστωτική σας κάρτα, στο PayPal ή στον τραπεζικό σας λογαριασμό.
- Πίστωση καταστήματος: Ορισμένα καταστήματα προσφέρουν μόνο πίστωση καταστήματος αντί για άμεση επιστροφή χρημάτων.

Δραστηριότητες που μπορείτε να προσθέσετε

- **Προσομοίωση ρύθμισης λογαριασμού:** Οι συμμετέχοντες προσομοιώνουν τη δημιουργία ενός διαδικτυακού τραπεζικού λογαριασμού, συμπεριλαμβανομένης της δημιουργίας ονόματος χρήστη και κωδικού πρόσβασης και της επαλήθευσης της ταυτότητας.

- **Αναμετάδοση τραπεζικής μεταφοράς:** Οι συμμετέχοντες μετακινούνται από σταθμό σε σταθμό, ολοκληρώνοντας τα βήματα για την πραγματοποίηση ενός τραπεζικού εμβάσματος, όπως η εισαγωγή των στοιχείων του παραλήπτη και η επαλήθευση των πληροφοριών της συναλλαγής.
- **Σενάρια παιχνιδιού ρόλων:** Οι συμμετέχοντες εξασκούνται στη διαχείριση εργασιών ηλεκτρονικής τραπεζικής μέσω σεναρίων παιχνιδιού ρόλων, όπως η πραγματοποίηση ενός εμβάσματος ή η διαβούλευση με το υπόλοιπο του λογαριασμού.
- **Διαδραστικό κουίζ:** Χρησιμοποιώντας μια πλατφόρμα όπως το Kahoot! αυτό το κουίζ ενισχύει τη γνώση των αρχών της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Οι συμμετέχοντες απαντούν σε ερωτήσεις σε πραγματικό χρόνο χρησιμοποιώντας τις συσκευές τους, και οι σωστές απαντήσεις συζητούνται με πρόσθετες εξηγήσεις που παρέχονται εφόσον χρειάζεται.
- **Προσομοίωση ασφαλούς συναλλαγής:** Αυτή η δραστηριότητα περιλαμβάνει τη χρήση της εφαρμογής Mobile Money για την προσομοίωση της πραγματοποίησης μιας ασφαλούς συναλλαγής. Οι συμμετέχοντες ακολουθούν βήμα προς βήμα οδηγίες για να ολοκληρώσουν μια συναλλαγή, διασφαλίζοντας ότι επαληθεύουν τις λεπτομέρειες και κρατούν τις αποδείξεις.
- **Συζήτηση τραπεζικών εννοιών:** Διευκόλυνση μιας ομαδικής συζήτησης σχετικά με βασικές τραπεζικές έννοιες, όπως οι διαφορές μεταξύ της παραδοσιακής και της ηλεκτρονικής τραπεζικής, καθώς και τα πλεονεκτήματα και οι προκλήσεις της καθεμιάς.

Δράση 3. Απολογισμός και κλείσιμο

Ο εκπαιδευτής συνοψίζει το περιεχόμενο της συνεδρίας και διευκρινίζει πιθανές αμφιβολίες και ερωτήσεις. Ο εκπαιδευτής εξηγεί τις δραστηριότητες που θα πραγματοποιηθούν στην επόμενη συνεδρία διαδικτυακής κατάρτισης.

Ενότητα 6: Διεκπεραίωση ηλεκτρονικών πληρωμών για φόρους και λογαριασμούς

Αυτή η ενότητα επικεντρώνεται στη διδασκαλία των συμμετεχόντων πώς να επεξεργάζονται ηλεκτρονικές πληρωμές για φόρους και λογαριασμούς. Οι πρωταρχικοί στόχοι είναι η σαφής κατανόηση των συστημάτων ηλεκτρονικών πληρωμών και η ανάπτυξη των πρακτικών δεξιοτήτων που απαιτούνται για την πλοήγηση και τη χρήση των διαδικτυακών πυλών πληρωμών για φόρους και λογαριασμούς.



ΣΤΟΧΟΙ

- Παροχή σαφούς κατανόησης των συστημάτων ηλεκτρονικών πληρωμών.
- Ανάπτυξη πρακτικών δεξιοτήτων για την πλοήγηση και τη χρήση διαδικτυακών πυλών πληρωμών για φόρους και λογαριασμούς.

ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ

Οι συμμετέχοντες θα αποκτήσουν τις απαραίτητες δεξιότητες για να διεκπεραιώνουν με αυτοπεποίθηση τις ηλεκτρονικές πληρωμές. Θα μάθουν να:

- Να κατανοούν τον τρόπο λειτουργίας των ηλεκτρονικών πληρωμών, συμπεριλαμβανομένων των διαφόρων μεθόδων πληρωμής.
- Να πλοηγούνται σε διαδικτυακές πύλες πληρωμών (π.χ. κυβερνητικές ιστοσελίδες φόρων, ιστοσελίδες εταιρειών κοινής ωφέλειας).
- Να πραγματοποιούν ηλεκτρονικές πληρωμές.
- Να χειρίζονται τους φόρους online και να κατανοούν τις φορολογικές πύλες.



ΟΡΙΖΟΝΤΙΕΣ ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ

- **Κοινωνικές δεξιότητες:** Ενίσχυση της επικοινωνίας και της αλληλεπίδρασης στο πλαίσιο της ομάδας.
- **Εμπιστοσύνη και σιγουριά:** Οικοδόμηση εμπιστοσύνης κατά τη χρήση λύσεων ηλεκτρονικών πληρωμών.
- **Οικονομικός αλφαριθμητισμός:** Κατανόηση οικονομικών εννοιών που σχετίζονται με τις ηλεκτρονικές πληρωμές.
- **Ψηφιακός αλφαριθμητισμός:** Βελτίωση των συνολικών ψηφιακών δεξιοτήτων και της αυτοπεποίθησης.

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

Η μεθοδολογία κατάρτισης για την ενότητα αυτή περιλαμβάνει τόσο δια ζώσης όσο και διαδικτυακή κατάρτιση. Η εκπαίδευση πρόσωπο με πρόσωπο περιλαμβάνει διάλογο, παιχνίδι ρόλων και ομαδική εργασία, ενώ η διαδικτυακή εκπαίδευση περιλαμβάνει βίντεο, πρακτικές ασκήσεις, συνεργατική εργασία και προσομοιώσεις. Αυτή η μικτή προσέγγιση διασφαλίζει ότι οι συμμετέχοντες μπορούν να ασχοληθούν με το υλικό με διάφορους τρόπους, ενισχύοντας τη μαθησιακή τους εμπειρία.

ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΥΛΙΚΟ

- Παρουσιάσεις PowerPoint.
- Χειρόγραφα σε μορφή word με πρακτικές ασκήσεις
- Εργαλείο εφαρμογών κατάρτισης για κινητά τηλέφωνα.

ΕΡΓΑΛΕΙΑ

- **Τηλέφωνα/ταμπλέτες φιλικά προς τους ηλικιωμένους:** Συσκευές ειδικά σχεδιασμένες για ηλικιωμένους με μεγαλύτερα εικονίδια, απλοποιημένες διεπαφές και φωνητικές εντολές.
- **Διαδραστικές πλατφόρμες κουίζ:** Εργαλεία όπως το Kahoot! για ελκυστικά κουίζ.
- **Σενάρια παιχνιδιού ρόλων:** Προκαθορισμένα σενάρια για πρακτικές ασκήσεις.
- **Προσομοίωση ασφαλών συναλλαγών:** Εφαρμογή Mobile Money για εξάσκηση σε ασφαλείς συναλλαγές.

ΧΑΡΤΗΣ ΠΟΡΕΙΑΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

ΔΡΑΣΗ 1. Έναρξη

Ο εκπαιδευτής καλωσορίζει ξανά όλους τους συμμετέχοντες και τους καλεί να βουλευτούν για μια νέα εκπαιδευτική συνεδρία. Συνοψίζει το περιεχόμενο της προηγούμενης συνεδρίας για να βοηθήσει τους συμμετέχοντες να θυμηθούν τα βασικά σημεία και μετά από αυτό, ο εκπαιδευτής ενημερώνει τους συμμετέχοντες για το τι να περιμένουν από αυτή τη συνεδρία: διάρκεια, κύρια θέματα, στόχοι, απαραίτητα εργαλεία.

ΔΡΑΣΗ 2. Ανάπτυξη κάθε θέματος

Το περιεχόμενο της κατάρτισης χωρίζεται σε διάφορες βασικές ενότητες και ο εκπαιδευτής τις παρουσιάζει ως εξής:

ΚΑΤΑΝΟΗΣΗ ΤΩΝ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΩΝ ΠΥΛΩΝ ΠΛΗΡΩΜΩΝ

Αυτή η ενότητα εισάγει τους συμμετέχοντες στις διαδικτυακές πύλες πληρωμών, οι οποίες είναι ασφαλείς ιστότοποι ή εφαρμογές όπου οι χρήστες μπορούν να πληρώνουν για αγαθά και υπηρεσίες

απευθείας από τα κινητά τους τηλέφωνα ή άλλες ψηφιακές συσκευές. Οι συμμετέχοντες θα μάθουν για διαφορετικούς τύπους διαδικτυακών πυλών πληρωμών, συμπεριλαμβανομένων κυβερνητικών ιστότοπων για την πληρωμή φόρων, προστίμων ή άλλων επίσημων τελών και ιστότοπων κοινής ωφέλειας για την πληρωμή λογαριασμών όπως ηλεκτρικού ρεύματος, νερού και φυσικού αερίου.



Θα μάθουν επίσης πώς να έχουν πρόσβαση σε αυτές τις πύλες ανοίγοντας το πρόγραμμα περιήγησης στο διαδίκτυο του τηλεφώνου τους, πληκτρολογώντας τη διεύθυνση του ιστότοπου και χρησιμοποιώντας τα στοιχεία σύνδεσής τους ή ακολουθώντας τη διαδικασία εγγραφής για να δημιουργήσουν μια λογαριασμό.

Κύρια θέματα αυτής της ενότητας:

- **Τύποι πυλών:** Κυβερνητικοί ιστότοποι για φόρους και πρόστιμα, ιστότοποι υπηρεσιών κοινής ωφέλειας για λογαριασμούς.
- **Πρόσβαση σε πύλες:** Ανοίξετε το πρόγραμμα περιήγησης, εισαγάγετε τη διεύθυνση του ιστότοπου, συνδεθείτε ή εγγραφείτε.
- **Ασφαλείς ιστότοποι:** Βεβαιωθείτε ότι η πύλη είναι ασφαλής πριν εισαγάγετε προσωπικές πληροφορίες.
- **Παραδείγματα:** Φόρος ακίνητης περιουσίας, φόρος εισοδήματος, λογαριασμοί ηλεκτρικού ρεύματος, νερού, φυσικού αερίου.

[Εικόνα από storyset στο Freepik](#)

Παραδείγματα ηλεκτρονικών φόρων

Φόρος εισοδήματος - Πληρώστε εύκολα τους φόρους εισοδήματος μέσω ασφαλών ιστότοπων. Μπορείτε να χρησιμοποιήσετε τον τραπεζικό σας λογαριασμό, τις πιστωτικές/χρεωστικές κάρτες ή ακόμη και τα ψηφιακά πορτοφόλια για να πραγματοποιήσετε πληρωμές. Συχνά διατίθεται βοήθεια εάν χρειάζεστε βοήθεια για την υποβολή ή την πληρωμή.

Φόρος ακίνητης περιουσίας - Πολλές τοπικές κυβερνήσεις σας επιτρέπουν να πληρώνετε τους φόρους ακίνητης περιουσίας σας online. Οι πληρωμές βασίζονται στην αξία της περιουσίας σας (σπίτι, αυτοκίνητο, οικόπεδο) και συχνά μπορείτε να επιλέξετε να πληρώσετε σε δόσεις. Μπορείτε να παρακολουθείτε τις πληρωμές σας και να ορίζετε υπενθυμίσεις για να αποφεύγετε να χάνετε τις ημερομηνίες λήξης.

Εξοικειωθείτε με τις πύλες πληρωμής υπηρεσιών κοινής ωφέλειας

Κατανόηση των πυλών πληρωμής υπηρεσιών κοινής ωφέλειας

Τι είναι οι πύλες πληρωμών κοινής ωφέλειας;

- Ασφαλείς διαδικτυακές πλατφόρμες όπου μπορείτε να πληρώνετε για υπηρεσίες όπως λογαριασμούς ηλεκτρικού ρεύματος, νερού, φυσικού αερίου, διαδικτύου και τηλεφώνου.
- Είναι προσβάσιμες μέσω επίσημων ιστότοπων ή εφαρμογών για κινητά τηλέφωνα.

Χαρακτηριστικά των πυλών κοινής ωφέλειας

- **Παρακολούθηση λογαριασμού:** Προβολή προηγούμενων και επερχόμενων λογαριασμών σε ένα μέρος.
- **Παρακολούθηση της χρήσης:** Παρακολουθήστε τη χρήση ενέργειας, νερού ή διαδικτύου.
- **Ειδοποιήσεις και υπενθυμίσεις:** Λάβετε ειδοποιήσεις για ημερομηνίες λήξης και πληρωμές.
- **Αποδείξεις με δυνατότητα λήψης:** Διατηρήστε ψηφιακά αρχεία για μελλοντική αναφορά.

Κατανόηση των πυλών πληρωμών κοινής ωφέλειας

Σε αυτή την ενότητα, οι συμμετέχοντες θα μάθουν τι είναι οι ηλεκτρονικές πληρωμές και πώς επιτρέπουν στους χρήστες να πληρώνουν λογαριασμούς ή να πραγματοποιούν αγορές ηλεκτρονικά χωρίς να χρειάζεται να μεταβούν σε μια φυσική τοποθεσία. Θα κατανοήσουν τα βήματα για την πραγματοποίηση ηλεκτρονικών πληρωμών, συμπεριλαμβανομένης της σύνδεσης σε μια πύλη πληρωμών, της εισαγωγής στοιχείων πληρωμής, της επιλογής μεθόδων πληρωμής, της επιβεβαίωσης της πληρωμής και της αποθήκευσης των αποδείξεων. Οι συμμετέχοντες θα μάθουν επίσης για τον προγραμματισμό επαναλαμβανόμενων πληρωμών για τακτικούς λογαριασμούς.

Κατανόηση των πυλών πληρωμών κοινής ωφέλειας

Τι είναι οι πύλες κοινής ωφέλειας;

- Ασφαλείς διαδικτυακές πλατφόρμες όπου μπορείτε να πληρώνετε για υπηρεσίες όπως λογαριασμούς ηλεκτρικού ρεύματος, νερού, φυσικού αερίου, διαδικτύου και τηλεφώνου.
- Πρόσβαση μέσω επίσημων ιστότοπων ή εφαρμογών για κινητά.

Χαρακτηριστικά των πυλών κοινής ωφέλειας

- **Παρακολούθηση λογαριασμού:** Προβολή προηγούμενων και επερχόμενων λογαριασμών σε ένα μέρος.
- **Παρακολούθηση χρήσης:** Παρακολουθήστε τη χρήση ενέργειας, νερού ή διαδικτύου.
- **Ειδοποιήσεις και υπενθυμίσεις:** Λάβετε ειδοποιήσεις για ημερομηνίες λήξης και πληρωμές.
- **Αποδείξεις με δυνατότητα λήψης:** Διατηρήστε ψηφιακά αρχεία για μελλοντική αναφορά.



Εικόνα από [studioimages](#) στο
[Freepik](#)

Τύποι υπηρεσιών κοινής ωφέλειας που πληρώνονται online

Αυτή η ενότητα παρέχει μια επισκόπηση των φορολογικών πυλών, οι οποίες είναι επίσημοι ιστότοποι που παρέχονται από εθνικές ή τοπικές φορολογικές αρχές, όπου οι φορολογούμενοι μπορούν να

υποβάλλουν τις φορολογικές τους δηλώσεις, να πραγματοποιούν πληρωμές και να διαχειρίζονται τους φορολογικούς τους λογαριασμούς.

Οι συμμετέχοντες θα μάθουν για διαφορετικούς τύπους φορολογικών πυλών, συμπεριλαμβανομένων των εθνικών φορολογικών πυλών για την υποβολή φόρων εισοδήματος και των τοπικών φορολογικών πυλών για περιφερειακούς φόρους. Θα μάθουν επίσης πώς να έχουν πρόσβαση σε αυτές τις πύλες, να συμπληρώνουν φορολογικές δηλώσεις και να πραγματοποιούν φορολογικές πληρωμές μέσω διαδικτύου χρησιμοποιώντας διάφορες μεθόδους πληρωμής.

Τύποι υπηρεσιών κοινής ωφέλειας που πληρώνονται online (1/2)

- **Λογαριασμοί ηλεκτρικού ρεύματος** - Πληρώστε για τη χρήση ηλεκτρικού ρεύματος από νοικοκυριά ή επιχειρήσεις. Ορισμένες πύλες προσφέρουν συμβουλές εξοικονόμησης ενέργειας και αναφορές χρήσης.
- **Λογαριασμοί νερού** - Διαχειριστείτε και πληρώστε τα τέλη παροχής υπηρεσιών νερού για το σπίτι ή την επιχείρησή σας. Προβολή λεπτομερών αναφορών χρήσης για την παρακολούθηση της κατανάλωσης.
- **Λογαριασμοί φυσικού αερίου** - Πληρώστε για την προμήθεια φυσικού αερίου που χρησιμοποιείται για θέρμανση και μαγείρεμα. Ορισμένοι πάροχοι προσφέρουν σχέδια προϋπολογισμού για την κατανομή των πληρωμών σε βάθος χρόνου.



Τύποι υπηρεσιών κοινής ωφέλειας που πληρώνονται online (2/2)

- **Λογαριασμοί Internet και καλωδιακής τηλεόρασης** - Πληρώστε online για ευρυζωνικές υπηρεσίες, υπηρεσίες οπτικών ινών ή υπηρεσίες καλωδιακής τηλεόρασης. Επιλογές για αναβάθμιση προγραμμάτων ή αλλαγή υπηρεσιών απευθείας μέσω της πύλης.
- **Λογαριασμοί τηλεφώνου** (σταθερής και κινητής τηλεφωνίας) - Πληρώστε εύκολα για υπηρεσίες κινητής και οικιακής τηλεφωνίας. Ρυθμίστε αυτόματη πληρωμή για να αποφύγετε τις διακοπές των υπηρεσιών.
- **Λογαριασμοί διαχείρισης αποβλήτων** - Πληρώστε για υπηρεσίες αποκομιδής απορριμμάτων και ανακύκλωσης. Ορισμένες πύλες επιτρέπουν τον προγραμματισμό μαζικής αποκομιδής ή πρόσθετων υπηρεσιών.



Εικόνα από storyset στο Freepik

Πλοήγηση στις πύλες πληρωμής φόρων και υπηρεσιών κοινής ωφέλειας

Βήματα πλοήγησης

Μια διαδικτυακή πύλη πληρωμών είναι μια ασφαλής πλατφόρμα, προσβάσιμη μέσω ενός ιστότοπου ή μιας εφαρμογής, που επιτρέπει στους χρήστες να πληρώνουν φόρους και υπηρεσίες απευθείας από το κινητό τους τηλέφωνο ή άλλες ψηφιακές συσκευές.

- Εντοπίστε το τμήμα σύνδεσης - Βρείτε και εισαγάγετε τα διαπιστευτήριά σας στον επίσημο ιστότοπο της κυβέρνησης ή της κοινής ωφέλειας.
- Εξερευνήστε το κύριο μενού - Εντοπίστε βασικές ενότητες όπως "Πληρωμές", "Χρεώσεις", "Ρυθμίσεις λογαριασμού" και "Υποστήριξη"
- Πρόσβαση στο ιστορικό συναλλαγών - Πλοηγηθείτε στο ιστορικό πληρωμών ή στην ενότητα χρέωσης για να ανατρέξετε σε προηγούμενες συναλλαγές και αποδείξεις.
- Εύρεση λειτουργιών υποστήριξης και βοήθειας - Εντοπίστε τις Συχνές ερωτήσεις, την υποστήριξη μέσω chat ή τα στοιχεία επικοινωνίας της υπηρεσίας εξυπηρέτησης πελατών για βοήθεια.

Ρύθμιση και διαχείριση του λογαριασμού σας

Ρύθμιση και διαχείριση του λογαριασμού σας (1/2)

- **Επισκεφθείτε τον επίσημο ιστότοπο** - Μεταβείτε στον επίσημο ιστότοπο της κυβέρνησης ή του παρόχου υπηρεσιών κοινής ωφέλειας και αναζητήστε την επιλογή "Εγγραφή" ή "Εγγραφή".
- **Δημιουργία λογαριασμού** - Εισάγετε τα προσωπικά σας στοιχεία (όνομα, email, αριθμός τηλεφώνου) και ορίστε έναν ισχυρό κωδικό πρόσβασης.
- **Επαλήθευση της ταυτότητάς σας** - Ολοκληρώστε όλα τα βήματα επαλήθευσης, όπως επιβεβαίωση μέσω email, OTP (One-Time Password) μέσω τηλεφώνου ή ερωτήσεις ασφαλείας.
- **Συνδέστε μια μέθοδο πληρωμής** - Προσθέστε έναν τραπεζικό λογαριασμό, μια χρεωστική/πιστωτική κάρτα ή ρυθμίστε ένα ηλεκτρονικό πορτοφόλι για συναλλαγές.



[Εικόνα από vectorjuice στο Freepik](#)



Ρύθμιση και διαχείριση του λογαριασμού σας (2/2)

- **Ρύθμιση λειτουργιών ασφαλείας** - Ενεργοποιήστε τον έλεγχο ταυτότητας δύο παραγόντων (2FA), ρυθμίστε ειδοποιήσεις για συναλλαγές και χρησιμοποιήστε ισχυρούς κωδικούς πρόσβασης.
- **Διαχείριση προτιμήσεων λογαριασμού** - Ενημερώστε τα στοιχεία επικοινωνίας, ρυθμίστε την αυτόματη πληρωμή αν θέλετε και προσαρμόστε τις ρυθμίσεις ειδοποιήσεων για υπενθυμίσεις πληρωμής.
- **Δοκιμάστε το λογαριασμό σας** - Πραγματοποιήστε μια μικρή πληρωμή ή ελέγξτε τα στοιχεία χρέωσης για να βεβαιωθείτε ότι όλα είναι σωστά ρυθμισμένα.



Πλεονεκτήματα των ασφαλών ηλεκτρονικών συναλλαγών (1/3)

- **Βολικό και ασφαλές:** Πληρώστε λογαριασμούς, πραγματοποιήστε αγορές και διαχειριστείτε τα οικονομικά σας online χωρίς να χρειάζεται να επισκέπτεστε φυσικές τοποθεσίες.
- **Κρυπτογραφημένες και ασφαλείς πύλες:** Οι πληρωμές διεκπεραιώνονται μέσω ασφαλών, κρυπτογραφημένων ιστότοπων ή εφαρμογών για κινητά.
- **Πολλαπλές επιλογές πληρωμής:** Συνδέστε τραπεζικούς λογαριασμούς, πιστωτικές/χρεωστικές κάρτες ή ψηφιακά πορτοφόλια για γρήγορες συναλλαγές.

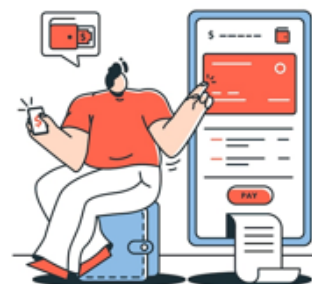


Κύρια βήματα (1/2)

1. **Συνδεθείτε στον επίσημο ιστότοπο** - Βεβαιωθείτε ότι βρίσκεστε στον σωστό ιστότοπο της κυβέρνησης ή της κοινής ωφέλειας (ελέγξτε για "https://" και επίσημους τομείς).
2. **Πλοηγηθείτε στο τμήμα πληρωμών** - Εντοπίστε την καρτέλα "Πληρωμή λογαριασμού", "Πραγματοποίηση πληρωμής" ή "Χρέωση" στον ιστότοπο.
3. **Επιλέξτε Μέθοδο Πληρωμής**
 - Πιστωτική/χρεωστική κάρτα: πληκτρολογήστε τον αριθμό της κάρτας σας, την ημερομηνία λήξης, τον κωδικό ασφαλείας (CVV) και τη διεύθυνση χρέωσης.
 - Τραπεζικό έμβασμα: δώστε τον αριθμό του τραπεζικού σας λογαριασμού και τον αριθμό δρομολόγησης για να ολοκληρώσετε μια άμεση πληρωμή από την τράπεζά σας.
 - Mobile Money (εάν είναι διαθέσιμο): εισαγάγετε τον αριθμό του λογαριασμού σας Mobile Money και επιβεβαιώστε τη συναλλαγή μέσω του τηλεφώνου σας.
4. **Εισαγωγή στοιχείων πληρωμής** - Εισάγετε το ποσό, την περίοδο χρέωσης και τυχόν απαιτούμενους αριθμούς αναφοράς.
5. **Επαλήθευση των στοιχείων της συναλλαγής** - Ελέγξτε δύο φορές την περίληψη της πληρωμής για την ακρίβειά της πριν προχωρήσετε.
6. **Επιβεβαίωση και ολοκλήρωση πληρωμής** - Υποβάλετε την πληρωμή και περιμένετε ένα μήνυμα επιβεβαίωσης ή απόδειξη ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

Λήψη και αποθήκευση αποδείξεων

- **Κατεβάστε την απόδειξη:**
 - Μετά την υποβολή της φορολογικής σας δήλωσης ή πληρωμής, η πύλη παρέχει συνήθως τη δυνατότητα να κατεβάσετε μια απόδειξη PDF ή να στείλετε ένα αντίγραφο μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.
 - Κάντε κλικ στο κουμπί "Λήψη απόδειξης" και αποθηκεύστε το αρχείο στον υπολογιστή ή την κινητή συσκευή σας.
- **Επιβεβαίωση μέσω email:**
 - Οι περισσότερες φορολογικές πύλες θα στείλουν αυτόματα ένα email επιβεβαίωσης με ένα ψηφιακό αντίγραφο της απόδειξής σας. Βεβαιωθείτε ότι έχετε ελέγξει τα εισερχόμενά σας και αποθηκεύστε αυτό το μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου για το αρχείο σας.



Εικόνα από storyset στο Freepik

Παρακολούθηση για απάτη ή σφάλματα

1. Αναγνώριση σφαλμάτων πληρωμής

Διπλές χρεώσεις: Ελέγξτε για διπλές συναλλαγές στο ιστορικό πληρωμών σας.

Λανθασμένα ποσά: Βεβαιωθείτε ότι το ποσό χρέωσης αντιστοιχεί στην πραγματική σας χρήση.

Αποτυχημένες συναλλαγές: Εάν μια πληρωμή αποτύχει, επιβεβαιώστε ότι δεν αφαιρέθηκε από το λογαριασμό σας πριν την επαναλάβετε.

2. Εντοπισμός δόλιας δραστηριότητας

Μη εξουσιοδοτημένες συναλλαγές: Ελέγχετε τακτικά τις καταστάσεις για τυχόν άγνωστες χρεώσεις.

Απάτες ηλεκτρονικού "ψαρέματος": Αποφεύγετε να κάνετε κλικ σε ύποπτα μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή συνδέσμους που προσποιούνται ότι προέρχονται από παρόχους υπηρεσιών κοινής ωφέλειας.

Ψεύτικοι ιστότοποι: Χρησιμοποιείτε πάντα τον επίσημο ιστότοπο ή την επίσημη εφαρμογή για την πραγματοποίηση πληρωμών.

3. Προστασία των πληροφοριών σας

Ενεργοποιήστε τις ειδοποιήσεις: Ρυθμίστε ειδοποιήσεις ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή SMS για συναλλαγές.

Χρησιμοποιήστε ασφαλείς συνδέσεις: Αποφύγετε την πραγματοποίηση πληρωμών σε δημόσια δίκτυα Wi-Fi.

Έλεγχος ταυτότητας δύο παραγόντων (2FA): Προσθέστε επιπλέον ασφάλεια απαιτώντας έναν κωδικό εκτός από τον κωδικό πρόσβασής σας.

4. Βήματα που πρέπει να ακολουθήσετε εάν εντοπίσετε κάποιο πρόβλημα

Αναφέρετε ύποπτες συναλλαγές: Επικοινωνήστε αμέσως με τον πάροχο υπηρεσιών κοινής ωφέλειας ή την τράπεζά σας.

Ζητήστε επιστροφή χρημάτων: Εάν προκύψει σφάλμα, ελέγξτε την πύλη για επιλογές αμφισβήτησης.

Ενημερώστε τα διαπιστευτήριά σας: Αλλάξτε τους κωδικούς πρόσβασης εάν υποψιάζεστε μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση.

ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΠΟΥ ΜΠΟΡΕΙΤΕ ΝΑ ΠΡΟΣΘΕΣΕΤΕ

1. **Προσομοίωση πλοήγησης στην πύλη:** Οι συμμετέχοντες προσομοιώνουν την πλοήγηση σε μια διαδικτυακή πύλη πληρωμών, συμπεριλαμβανομένης της σύνδεσης, της εισαγωγής στοιχείων πληρωμής και της επιβεβαίωσης πληρωμών.

2. **Αναμετάδοση φορολογικής δήλωσης:** Οι συμμετέχοντες μετακινούνται από σταθμό σε σταθμό, ολοκληρώνοντας τα βήματα για τη συμπλήρωση και την υποβολή μιας φορολογικής δήλωσης, όπως η εισαγωγή προσωπικών στοιχείων και πληροφοριών για το εισόδημα.

3. **Σενάρια παιχνιδιού ρόλων:** Οι συμμετέχοντες εξασκούνται στο χειρισμό ηλεκτρονικών πληρωμών και φορολογικών δηλώσεων μέσω σεναρίων παιχνιδιού ρόλων, όπως η πραγματοποίηση μιας πληρωμής ή η επίλυση ενός προβλήματος πληρωμής.

4. **Διαδραστικό κουίζ:** Χρησιμοποιώντας μια πλατφόρμα όπως το Kahoot! αυτό το κουίζ ενισχύει τις γνώσεις σχετικά με τα συστήματα ηλεκτρονικών πληρωμών. Οι συμμετέχοντες απαντούν σε ερωτήσεις σε πραγματικό χρόνο χρησιμοποιώντας τις συσκευές τους και οι σωστές απαντήσεις συζητούνται με πρόσθετες εξηγήσεις που παρέχονται, εφόσον χρειάζεται.

5. **Άσκηση διαχείρισης αποδείξεων:** Οι συμμετέχοντες εξασκούνται στη λήψη, αποθήκευση και οργάνωση ψηφιακών αποδείξεων, διασφαλίζοντας ότι κατανοούν τη σημασία της τήρησης αρχείων.

Δράση 3. Απολογισμός και κλείσιμο

Ο εκπαιδευτής συνοψίζει το περιεχόμενο της συνεδρίας και τα κύρια θέματα που συζητήθηκαν κατά τη διάρκεια της κατάρτισης. Διευκρινίζει πιθανές αμφιβολίες και απορίες, προσφέρει υποστήριξη στους συμμετέχοντες που ενδέχεται να εξακολουθούν να έχουν τεχνικές δυσκολίες. Ο εκπαιδευτής μοιράζει έντυπα ανατροφοδότησης και ρωτά τους συμμετέχοντες ποια είναι τα συναισθήματά τους τώρα, στο τέλος της κατάρτισης και πώς σκοπεύουν να χρησιμοποιήσουν τις πληροφορίες που έμαθαν στο μέλλον.

Δράση 4. Έρευνα σχετικά με τις αποκτηθείσες γνώσεις- Αξιολόγηση γνώσεων T6

Ο εκπαιδευτής θα εφαρμόσει το ερωτηματολόγιο επαλήθευσης γνώσεων που χρησιμοποιήθηκε στην Ενότητα 1 για να αξιολογήσει την πρόοδο που σημείωσαν οι εκπαιδευόμενοι μετά την ολοκλήρωση και των έξι ενότητων.

ΤΕΛΙΚΕΣ ΣΚΕΨΕΙΣ

Με την ολοκλήρωση αυτών των ενοτήτων, οι συμμετέχοντες θα είναι καλά εξοπλισμένοι για να περιηγηθούν στον ψηφιακό οικονομικό κόσμο με αυτοπεποίθηση και ασφάλεια. Ο συνδυασμός θεωρητικών γνώσεων και πρακτικών ασκήσεων εξασφαλίζει μια ολοκληρωμένη μαθησιακή εμπειρία, ενδυναμώνοντας τους συμμετέχοντες να διαχειρίζονται ψηφιακά τα οικονομικά τους. Οι εκπαιδευτές ενθαρρύνονται να χρησιμοποιήσουν το παρεχόμενο υλικό και τις δραστηριότητες για να δημιουργήσουν ένα ελκυστικό και υποστηρικτικό μαθησιακό περιβάλλον, ενισχύοντας την εμπιστοσύνη και την αυτοπεποίθηση στις ψηφιακές χρηματοοικονομικές λύσεις.

Τεχνικές για την αποτελεσματικότερη εφαρμογή των ενοτήτων

1. Διαδραστική μάθηση: Ενσωματώστε διαδραστικά στοιχεία όπως κουίζ, προσομοιώσεις και σενάρια παιχνιδιού ρόλων για να κρατήσετε τους συμμετέχοντες σε εγρήγορση. Εργαλεία όπως το Kahoot! μπορούν να χρησιμοποιηθούν για κουίζ σε πραγματικό χρόνο, ενώ οι ασκήσεις ρόλων μπορούν να βοηθήσουν τους συμμετέχοντες να εξασκηθούν σε σενάρια πραγματικού κόσμου.

2. Προσέγγιση μικτής μάθησης: Χρησιμοποιήστε ένα μείγμα εκπαίδευσης πρόσωπο με πρόσωπο και διαδικτυακής εκπαίδευσης για να καλύψετε διαφορετικές μαθησιακές προτιμήσεις. Οι συνεδρίες πρόσωπο με πρόσωπο μπορούν να επικεντρωθούν σε συζητήσεις και πρακτικές δραστηριότητες, ενώ οι διαδικτυακές συνεδρίες μπορούν να περιλαμβάνουν βίντεο, πρακτικές ασκήσεις και συνεργατική εργασία.

3. Εξατομικευμένη ανατροφοδότηση: Παρέχετε εξατομικευμένη ανατροφοδότηση στους συμμετέχοντες κατά τη διάρκεια και μετά τις δραστηριότητες. Αυτό τους βοηθά να κατανοήσουν τα δυνατά τους σημεία και τους τομείς που χρήζουν βελτίωσης, ενισχύοντας τη μαθησιακή τους εμπειρία.

4. Παραδείγματα από τον πραγματικό κόσμο: Χρησιμοποιήστε παραδείγματα και μελέτες περιπτώσεων από τον πραγματικό κόσμο για να επεξηγήσετε βασικές έννοιες. Αυτό κάνει το υλικό πιο σχετικό και βοηθά τους συμμετέχοντες να κατανοήσουν πώς να εφαρμόσουν αυτά που έμαθαν στην καθημερινή τους ζωή.

5. Ομαδικές δραστηριότητες: Ενθαρρύνετε τις ομαδικές δραστηριότητες και συζητήσεις για να προωθήσετε τη συνεργασία και τη μάθηση από ομοτίμους. Οι ομαδικές εργασίες μπορούν να βοηθήσουν τους συμμετέχοντες να μάθουν από τις εμπειρίες και τις προοπτικές του άλλου.

6. Τακτικές αξιολογήσεις: Πραγματοποιήστε τακτικές αξιολογήσεις για να μετρήσετε την κατανόηση και τη συγκράτηση του υλικού από τους συμμετέχοντες. Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει κουίζ, πρακτικές ασκήσεις και ομαδικές συζητήσεις.

7. Υποστηρικτικό περιβάλλον: Δημιουργήστε ένα υποστηρικτικό και χωρίς αποκλεισμούς μαθησιακό περιβάλλον, όπου οι συμμετέχοντες θα αισθάνονται άνετα να κάνουν ερωτήσεις και να μοιράζονται τις εμπειρίες τους. Αυτό μπορεί να ενισχύσει την αυτοπεποίθηση και τη δέσμευσή τους.

8. Συνεδρίες παρακολούθησης: Προγραμματίστε συνεδρίες παρακολούθησης για την ενίσχυση της μάθησης και την αντιμετώπιση τυχόν ερωτήσεων ή προκλήσεων που μπορεί να έχουν

αντιμετωπίσει οι συμμετέχοντες. Αυτό συμβάλλει στη διασφάλιση της μακροπρόθεσμης διατήρησης και εφαρμογής του υλικού.

Με την εφαρμογή αυτών των τεχνικών, οι εκπαιδευτές μπορούν να ενισχύσουν την αποτελεσματικότητα των ενότητων, διασφαλίζοντας ότι οι συμμετέχοντες όχι μόνο μαθαίνουν τις βασικές δεξιότητες αλλά και αισθάνονται σίγουροι για την εφαρμογή τους στην καθημερινή τους ζωή. Αυτή η ολοκληρωμένη προσέγγιση θα συμβάλει στη δημιουργία ισχυρών θεμελίων ψηφιακού χρηματοοικονομικού αλφαριθμητισμού, δίνοντας στους συμμετέχοντες τη δυνατότητα να περιηγηθούν στο ψηφιακό χρηματοοικονομικό τοπίο με ευκολία και ασφάλεια.

ΠΗΓΕΣ & ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- <https://www.digitaltrends.com/mobile/guide-to-android/>
- <https://edu.gcfglobal.org/en/androidbasics/getting-started-with-your-device/1/>
- <https://edu.gcfglobal.org/en/androidbasics/>
- <https://support.google.com/android/answer/12761388?sjid=2735699982701396101-EU&hl=en>
- <https://guidebooks.google.com/android/getstarted>
- <https://guidebooks.google.com/android/getstarted/gesturenavigation?hl=en&sjid=2735699982701396101-EU>
- <https://guidebooks.google.com/android/getstarted>
- <https://guidebooks.google.com/get-started-with-google>
- <https://guidebooks.google.com/get-started-with-google/get-started/icons-on-your-phone>
- <https://guidebooks.google.com/get-started-with-google/get-started/how-to-get-around-on-your-phone>
- <https://guidebooks.google.com/online-security>
- <https://guidebooks.google.com/android/usetheappsonyourphone/addapaymentmethodtogoogplay>
- <https://guidebooks.google.com/android/usetheappsonyourphone/protectyourgoogplaypurchases>
- Send an e-mail
- https://support.google.com/mail/answer/2819488?hl=en&ref_topic=3395756&sjid=2735699982701396101-EU
- Add attachment
- https://support.google.com/mail/topic/7280128?hl=en&ref_topic=3394151&sjid=2735699982701396101-EU
- https://support.google.com/mail/answer/6584?hl=en&ref_topic=7280128&sjid=2735699982701396101-EU
- Send an e-mail and attachments confidentially
- https://support.google.com/mail/answer/7674059?hl=en&ref_topic=3395756&sjid=2735699982701396101-EU
- Reply to e-mail
- https://support.google.com/mail/answer/6585?hl=en&ref_topic=3395756&sjid=2735699982701396101-EU
- Read
- https://support.google.com/mail/topic/3394652?hl=en&ref_topic=3394150&sjid=2735699982701396101-EU
- Open & download attachments in Gmail
- https://support.google.com/mail/topic/3394652?hl=en&ref_topic=3394150&sjid=2735699982701396101-EU
- CFPB (Consumer Financial Protection Bureau). Managing Credit Cards and Digital Wallets Safely: A Guide for Consumers. CFPB, 2020.
- Chaffey, Dave. Digital Business and E-Commerce Management: Strategy, Implementation, and Practice. Pearson, 2019.
- Chen, Jie, și Hsin-Yu Shih. E-Commerce Product Analysis: A Guide for Comparing Prices and Quality Online. Springer, 2021.
- Choi, Chul Ho, și Ana S. Perea y Monsuwé. Influence of Social Media and Digital Marketing on Consumer Buying Behavior. IGI Global, 2020.

- Dimoka, Angelika, et al. Consumer Information Processing in E-Commerce: The Impact of Online Reviews and Recommendations. MIT Press, 2019.
- Easttom, Chuck. Cybersecurity: An Introduction for Beginners and Intermediates. Jones & Bartlett Learning, 2018.
- European Consumer Centre Network. The European Consumer Centres Network (ECC-Net): Your Rights When Shopping Online in the EU. ECC-Net, 2020. Disponibil online: <https://www.eccromania.ro>
- Garfinkel, Simson, și Gene Spafford. Web Security, Privacy, and Commerce. O'Reilly Media, 2011.
- Hunt, Troy. Pwned: Password Security and the Future of Identity Verification. Independently published, 2020.
- Kaspersky Lab. Cybersecurity Awareness for Online Shoppers: A Guide to Safe E-Commerce Practices. Kaspersky, 2020.
- Kotler, Philip, și Kevin Lane Keller. Marketing Management. Pearson, 2016. (cu accent pe strategii de marketing, promoții și loializarea clienților)
- Laudon, Kenneth C., și Carol Guercio Traver. E-Commerce 2020: Business, Technology, Society. Pearson, 2020.
- Nehf, James P. Consumer Protection in the Age of the 'Information Economy': A Guide for Digital Consumers. Cambridge University Press, 2015.
- NIST. Digital Identity Guidelines: Authentication and Lifecycle Management. NIST Special Publication 800-63B, 2020. Disponibil online: <https://www.nist.gov>
- OECD. Protecting Consumers in E-commerce: OECD Guidelines. OECD Publishing, 2016.
- OECD/INFE. Financial Education and Consumer Protection: Digital Payment Systems and the Impact on Financial Literacy. OECD Publishing, 2019.
- Schneier, Bruce. Secrets and Lies: Digital Security in a Networked World. Wiley, 2015.
- Singh, Sujeet. Digital Payment Solutions and Cybersecurity: Practical Guidelines. Academic Press, 2022.
- Solomon, Michael R., și Nancy J. Rabolt. Consumer Behavior: In Fashion and Marketing. Pearson, 2019. (abordează tehnici de marketing, strategii de vânzare și influența acestora asupra consumatorilor)
- Statista. E-commerce in Europe: Market Trends and Digital Transformation. Statista Reports, 2021.
- Tuten, Tracy L., și Michael R. Solomon. Social Media Marketing. Sage Publications, 2020. (include aspecte despre recenzii online și influența lor asupra deciziilor de cumpărare)
- Government of Romania - National Payment Portal, available at: <https://www.ghiseul.ro>
- National Agency for Fiscal Administration (ANAF), available at <https://www.anaf.ro>
- National Bank of Romania - Electronic Payments Guide, available at <https://www.bnr.ro>
- European Union Directives on Electronic Payments, Regulation (EU) 2015/751 and Directive (EU) 2015/2366 (PSD2), available at <https://eur-lex.europa.eu>