

SOUSTVARJENA METODOLOGIJA



ERASMUS+ MOBILNI DENAR: Tečaj usposabljanja za izboljšanje uporabe mobilnega denarja s strani starejših.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

PREDSTAVITEV METODOLOGIJE

Vsebine, ki vam jih bomo pokazali na naslednjih straneh, so rezultat soustvarjene in participativne metodologije, v kateri so potencialni končni uporabniki programa usposabljanja sodelovali že od samega začetka in podali svoja stališča o možnih ciljih, ključnih vsebinah, metodologijah, gradivih za usposabljanje itd., ki jih bo imel končni program.

Torej **določiti vsebino, metodologije in orodja, potrebna za ustvarjanje in izboljšanje kritičnih kompetenc starejših in njihovih skupnosti za izboljšanje njihove uporabe mobilnega denarja in digitalnih rešitev za upravljanje njihovih financ.**

V tem metodološkem priročniku bomo uporabljali naslednje definicije pojma "mobilni denar": in "mobilnih finančnih orodij":

“Mobilni denar”: niz finančnih transakcij in storitev, ki se izvajajo z uporabo mobilne naprave na digitalnih platformah, ki jih zagotavljajo telekomunikacijska podjetja v sodelovanju s finančnimi institucijami ali platformami za mobilna plačila ali ne.

“Mobilna finančna orodja”: vrsta finančnih aplikacij, ki mobilni tehnologiji omogočajo različne vidike finančnega upravljanja, bančništva, trgovine in transakcij.

Zato bo ta metodološki priročnik omogočil naslednje dosežke:

- Opredelitev ključnih konceptov, povezanih z aktivnim staranjem in mobilnimi financami, na katerih bi se morali udeleženci usposabljanja izboljšati.
- Prednostna obravnava tem in vsebin, ki zanimajo starejše in njihove skupnosti, da bi spodbudili aktivno staranje z uporabo digitalnih rešitev za upravljanje individualnih financ.
- Prepoznavanje potreb starejših glede različnih načinov uporabe, kot so bančništvo, spletno plačevanje, naložbe, spletno nakupovanje itd.
- Ugotavljanje zmožnosti starejših glede uporabe mobilnih orodij za upravljanje osebnih financ.
- Opredelitev ključnih dejavnikov za uspešen prenos znanja na starejše in njihove skupnosti v smislu pristopa k usposabljanju.
- Razvoj meril za ocenjevanje in določitev pristopa k učnim gradivom in scenarijem.
- Vrednotenje in določitev tehničnega in konceptualnega pristopa orodja za usposabljanje za mobilni denar glede dostopnosti, uporabnosti in orodij, ki jih je treba vključiti.

KONTEKST IN GLAVNI REZULTATI SESTANKA SOUSTVARJANJA S POTENCIALNIMI KONČNIMI UPORABNIKI

Kontekst in cilji soustvarjalnih sej s potencialnimi končnimi uporabniki

Za pripravo te sheme usposabljanja so vsi partnerji v svojih državah (Romunija, Španija, Slovenija in Francija) organizirali seje skupnega oblikovanja:

- s starejšimi, da bi ugotovili potrebe starejših na področju finančnega izobraževanja in digitalnih veščin ter izvedli več o vrzelih med obstoječimi usposabljanji in potrebami po usposabljanju,
- s trenerji, da bi lahko delili svoje izkušnje in izzive na terenu ter ugotovili, kateri učni materiali/naprave manjkajo in jih morda potrebujejo v današnjem kontekstu.

Vsaka partnerska država je izvedla vsaj dve soustvarjalni delavnici z vsaj 10 starejšimi in 5 trenerji. Profili udeležencev so bili raznoliki zaradi razlik med partnerskimi državami in njihovimi organizacijami: lokacija, dostopnost/poznavanje orodij IKT in spletnih finančnih storitev.

Seje sooblikovanja so bile organizirane po isti strukturi, opredeljeni v priročniku, ki ga je ustvaril E-Seniors, in so vključevale zlasti predstavitev projekta in njegovih ciljev, vrsto vprašanj in odgovorov, ki so vsem udeležencem omogočili, da podajo svoje mnenje in stališče o delovnih temah projekta Mobilni denar (osnovne digitalne spretnosti, spletni bančni račun, denarni prenos, spletni nakupi itd.) ter primere dobrih praks, ki obstajajo v njihovi državi.

Glavna priporočila s sej soustvarjanja o vsebini paketa usposabljanja

Varnostni poudarek:

- Za starejše: Pomen tečaja, ki poudarja in krepi varnostne ukrepe pri spletnih transakcijah. Zagotavljanje smernic za prepoznavanje in izogibanje prevaram.
- Za trenerje: Varnostne nasvete vključite v usposabljanja na enostaven, dostopen in pomirjujoč način.

Simulacijsko usposabljanje:

- Za starejše in trenerje: Vključitev simuliranega učnega okolja za redno in praktično prakso, zlasti za spletno bančništvo in finančne transakcije. Priprava nekaj primerov ali scenarijev iz resničnega življenja, kjer lahko ljudje prepoznajo aplikacije/platforme, ki so na voljo v njihovih državah.

Prilagojeno učenje:

- Za starejše: Oblikujte prilagodljive tečaje, ki vključujejo delavnice v živo in spletne komponente ter zagotavljajo dostopnost za vse. Pomislite tudi na zabavno in interaktivno okolje, videoposnetke, slike, sheme in manj teoretičnih ali akademskih gradiv.
- Za trenerje: Ponudite prilagodljivost strukture tečaja, ki združuje elemente pouka v živo in spletnega učenja za celovito učno izkušnjo. Poudarite pomen manj individualnega teoretičnega e-učenja in več interaktivnega učenja iz resničnega življenja.

Redna praksa:

- Za starejše: Spodbujajte redno vadbo digitalnih veščin namesto enkratnih dogodkov, ne prekoračite 4 ur na srečanje in poskrbite, da so srečanja enakomerno razdeljena med spletna in osebna.
- Za trenerje: V učni načrt vključite redne praktične vaje, da okrepite učenje in povečate samozavest.

Vključujoč besednjak:

- Za starejše in trenerje: Razviti besednjak tehničnih izrazov, pri čemer zagotoviti, da so specifične besede, povezane s spletnim bančništvom in financami, pojasnjene in lahko razumljive (vsebino in podporo je mogoče prilagoditi ciljni skupini posameznih držav in njihovi ravni znanja IKT).

Glavna priporočila s sej soustvarjanja o orodju za usposabljanje za mobilni denar

Individualizirana podpora:

- Za starejše: Vzpostavite dostopno in stalno podporo, na katero se lahko starejši obrnejo, ko se na svoji učni poti soočajo z ovirami.
- Za trenerje: Prepoznajte potrebo po individualni podpori med skupinskimi srečanji; zagotovite smernice za reševanje specifičnih vprašanj udeležencev.

Standardizirane rešitve:

- Za starejše: Izrazite željo po bolj standardiziranih uporabniških vmesnikih na platformah za spletno bančništvo za lažjo navigacijo. Težko se je prilagoditi različnim aplikacijam in vmesnikom, ki so na voljo na trgu, lažje bi bilo imeti vse podobno in na skupni osnovi.
- Za trenerje: Obravnavajte pomisleke starejših glede različnih korakov preverjanja in vmesnikov med različnimi bankami. Zavzemajte se za bolj standardizirane rešitve.

Vzajemno učenje:

- Za starejše: Raziščite potencial vzajemnega učenja in olajšajte izmenjavo znanja med starejšimi.
- Za trenerje: Razvijajte okolje, ki spodbuja starejše k medsebojni izmenjavi izkušenj in znanja.

Tehnične zahteve:

- Za starejše: Intuitivno in enostavno okolje za navigacijo z dobrim kontrastom in vizualno shemo. Odsotnost potrebe po ustvarjanju računa, kar pogosto vodi v zmedo.
- Za trenerje: Najpreprostejši in najlažji sistem za uporabo, visok kontrast in velika pisava, videoposnetki in vizualna vsebina.

Zaključek soustvarjalnih sej

Na podlagi rezultatov soustvarjalnih sej bi morala vsebina soustvarjenega metodološkega priročnika obravnavati specifične izzive, opredeljene v vsaki državi, ter ustvariti podporno in varno okolje za starejše, ko se bodo znašli v digitalnem svetu in se seznanili z mobilnimi rešitvami za varno bančništvo in plačilne metode. To bo zagotovilo učinkovitost programa usposabljanja za mobilni denar, ki naj bi bil razvit v okviru WP3.

Udeleženci so poudarili pomen enostavnega okolja, ki ne zahteva obvezne prijave. Med zanimivimi temami so bile navedene naslednje:

- osnovne IKT veščine;
- upravljanje spletnega bančnega računa;
- rešitev za pošiljanje/prejemanje denarja prek spleta;
- kako nakupovati prek spleta; plačevanje davkov in računov prek spleta;
- varnost in zasebnost sta pomembni.

SOUSTVARJEN METODOLOŠKI PRIROČNIK	
1. Uvod v tečaj	str. 5
2. Splošni podatki o tečaju. Prostori, organizacija in viri	str. 5
3. Udeleženci. Profili in število udeležencev na skupino	str. 5
4. Cilji usposabljanja	str. 6
5. Kompetence za pridobitev in izboljšanje	str. 7
6. Vsebine ali teme usposabljanja	str. 8
7. Metodologija usposabljanja	str. 10
8. Načrtovanje usposabljanja	str. 10
8.1. S1. Vzpostavitev osnovnih veščin digitalne pismenosti	str. 11
8.2. S2. Varnost in preprečevanje	str. 12
8.3. S3. Upravljanje bančnega računa prek spleta	str.13
8.4. S4. Spletne rešitve za prejemanje in pošiljanje denarja	str. 14
8.5. S5. Uporaba kreditne kartice za nakup blaga in storitev prek spleta	str. 15
8.6. S6. Obdelava spletnih plačil za davke in račune	str. 16
9. Pričakovani rezultati	str. 17
10. Metodologija ocenjevanja zadovoljstva	str. 17

RAZVOJ METODOLOŠKEGA VODNIKA	
1	UVOD V TEČAJ • Teme tečaja • Utemeljitev tem • Cilji • Pregled organizacije tečaja • Pričakovani rezultati
2	SPLOŠNI PODATKI O TEČAJU. PROSTORI, ORGANIZACIJA IN VIRI Tečaj je bil zasnovan z naslednjimi značilnostmi: 1. Tečaj traja 4 ure, skupno 24 ur, od tega: a. Seje v živo: 2 uri. b. Spletne seje: 2 uri. 2. Metodologija bo aktivna in participativna, potekala bo v različnih srečanjih in bo vključevala naslednja orodja in gradiva za usposabljanje: a. Powerpoint predstavitve b. Word izročki c. Orodje za mobilno aplikacijo za usposabljanje d. Mentorji ali trenerji bodo udeležence podpirali med tečajem e. Praktični pristop s scenariji in simulacijami 3. Natančneje, orodje za usposabljanje za mobilni denar bo razvito z naslednjimi nameni: a. Dodelitev različnih gradiv in virov za usposabljanje z dostopom do njih med udeleženci usposabljanja. b. Scenariji za vadbo v varnem simuliranem prostoru
3	UDELEŽENCI, PROFILI IN ŠTEVILO UDELEŽENCEV NA SKUPINO Pripravniki bodo imeli naslednje profile: • Ljudje starejši od 60 let, ki živijo samostojno ali v domovih za ostarele. • Organizirane delovne seje za vmesno revizijo gradiva s 5 starejšimi osebami na državo. • V vsakem pilotnem okolju naj bi se udeležilo 15 starejših in 5 trenerjev, ki jih bodo spremljali. • Priporočamo, da ustvarite različne skupine do 8 starejših. Skupine se lahko določijo glede na raven znanja IKT. • Zahteva za začetnike je dostop do prostora z internetno povezavo in pametnega telefona. Za uporabo našega orodja za usposabljanje za mobilne finance morajo uporabniki imeti osnovne digitalne veščine (navigacija, varnost, zasebnost). V tem tečaju je na voljo poseben modul, ki jim omogoča, da jih pridobijo.

	CILJI USPOSABLJANJA
4	Splošni cilj usposabljanja je izboljšati kompetence starejših in njihovih skupnosti za spodbujanje aktivnega staranja in avtonomije z uporabo mobilnega denarja in spletnih orodij za upravljanje njihovih financ. Specifični cilji so: • Zagotavljanje osnovnih digitalnih veščin in finančne pismenosti starejših za jasno razumevanje rešitev in konceptov mobilnega denarja; • Seznanitev starejših z uporabniškimi vmesniki najpogostejših aplikacij za mobilni denar, ki jih vodijo skozi navigacijo in glavne funkcionalnosti; • Izobraževanje starejših o varnostnih ukrepih za zaščito njihovih mobilnih denarnih računov; • Predstavitev mobilnih orodij in tehnik za načrtovanje proračuna in sledenje stroškom; • Spodbujanje starejših k deljenju znanja v svojih skupnostih, spodbujanje občutka vključenosti v skupnost in podpore pri uporabi orodij za mobilni denar; • Poudarjanje vloge mobilnega denarja pri spodbujanju socialne vključenosti, omogočanju starejšim, da ostanejo povezani s prijatelji in družino ter sodelujejo v digitalnem gospodarstvu. • Omogočanje priložnosti za starejše, da se vključijo v vzajemno učenje, delijo izkušnje in nasvete za učinkovito uporabo orodij za mobilno upravljanje denarja znotraj skupine.

KOMPETENCE ZA PRIDOBITEV IN IZBOLJŠANJE	
5	Osnovne digitalne veščine Potrebne veščine za varno in samozavestno uporabo rešitev za mobilni denar: - Pripravljenost za uporabo IKT naprav in njihovo posodabljanje - Upravljanje e-poštnega računa: pošiljanje, prejemanje, odgovarjanje na, organiziranje e-poštnih sporočil, urejanje datotek in upravljanje stikov - Spletna navigacija - Osnovno upravljanje datotek - Nastavitev parametrov zasebnosti. Poleg tega je pomembno poznati pametne telefone: - Razumevanje osnovne terminologije - Navigacija po mobilnih vmesnikih in menijih - Uporaba zaslona na dotik in gumbov - Zmožnost prenosa in posodabljanja mobilnih aplikacij - Pripravljenost za raziskovanje različnih funkcij mobilne aplikacije.
	Veščine ozaveščenosti o varnosti - Prepoznavanje in izogibanje morebitnim prevaram in poskusom lažnega predstavljanja - Ustvarjanje in upravljanje močnih gesel - Razumevanje pomena varovanja osebnih podatkov.
	Veščine finančne pismenosti - Razumevanje osnovnih finančnih konceptov, povezanih z mobilnimi transakcijami (npr. stanje na računu, zgodovina transakcij, omejitve transakcij, provizije za transakcije, prenosi, plačevanje računov). - Spremljanje stanja na računih in zgodovine transakcij - Upravljanje financ prek mobilnih aplikacij.
	Navigacijske sposobnosti - Uporaba aplikacij za mobilni denar za pošiljanje in prejemanje sredstev - Navigacija po različnih funkcijah, kot je plačevanje računov - Razumevanje sporočil o potrditvi transakcij in računov.
	Spretnosti reševanja problemov - Sposobnost samostojnega odpravljanja pogostih težav. - Iskanje pomoči pri naletu na bolj kompleksne težave (npr. stik s podporo strankam in prijavljanje težav).
	Transverzalne veščine - Biti bolj samostojen pri upravljanju osebnih financ - Biti prepričani v lastne sposobnosti upravljanja financ s pomočjo IKT. - Zaupanje v nove tehnologije in mobilno finančno okolje - Občutek varnosti pri uporabi mobilnega finančnega okolja - Pridobivanje socialnih veščin za interakcijo s podporno skupino, drugimi starejšimi in ponudniki storitev

	VSEBINE ALI MODULI USPOSABLJANJA
6	MODUL 1. Osnove digitalne pismenosti
	1. Uvod v sejo: trajanje, cilji, vsebina in metodologija 2. Osnovna terminologija pametnih telefonov 3. Osnovne nastavitve 4. Navigacija po vmesnikih in menijih 5. Navigacija in iskanje po spletu 6. Upravljanje e-poštnega računa 7. Iskanje in prenos aplikacije 8. Posodabljanje IKT naprav 9. Kviz: preverite svoje znanje
	MODUL 2. Varnost in preprečevanje
	1. Uvod v sejo: trajanje, cilji, vsebina in metodologija 2. Spletna varnost, osebni podatki, občutljivi podatki, zasebnost in varnost 3. Prepoznavanje neželene pošte in lažnega predstavljanja ter kaj storiti v zvezi z njima 4. Poznavanje vaših spletnih pravic, primer GDPR 5. Zaščita sebe na spletu 6. Kviz: preverite svoje znanje
	MODUL 3. Upravljanje bančnega računa prek spleta
	1. Uvod v sejo: trajanje, cilji, vsebina in metodologija 2. Razlike med bančnimi računi 3. Prednosti in izzivi spletnega bančništva 4. Kako namestiti aplikacijo za mobilno bančništvo 5. Pridobitev identifikacijskih in dostopnih kod 6. Spletni prenosi 7. Spremljanje stanja na računu 8. Ogled sporočil in opozoril 9. Nasveti in vaje 10. Besednjak bančnih konceptov
	MODUL 4. Spletne rešitve za prejemanje in pošiljanje denarja
	1. Uvod v sejo: trajanje, cilji, vsebina in metodologija 2. Uvod v digitalni prenos denarja 3. Razumevanje obrazcev in zahtevanih podatkov 4. Aplikacije za pošiljanje in prejemanje denarja 5. Prepoznavanje in izogibanje pogostim prevaram 6. Dostop do zgodovine transakcij in njeno razumevanje 7. Kviz: preverite svoje znanje
	MODUL 5. Uporaba kreditne kartice za nakup blaga in storitev prek spleta
	1. Uvod v sejo: trajanje, cilji, vsebina in metodologija 2. Struktura in navigacija spletnih strani e-trgovine 3. Spletni nakupovalni računi: ustvarite, upravljajte in plačajte s kreditno kartico 4. Drugi pogosti načini spletnega plačila 5. Preprečevanje tveganj za varno spletno nakupovanje 6. Vpogledi v trženje 7. Pošiljanje blaga in sledenje naročilom 8. Kako komunicirati s službo za stranke 9. Kviz: preverite svoje znanje

	MODUL 6. Obdelava spletnih plačil za davke in račune
--	---

- | | |
|--|--|
| | <ol style="list-style-type: none">1. Uvod v sejo: trajanje, cilji, vsebina in metodologija2. Seznanitev s portali za plačilo davkov3. Seznanitev s komunalnimi portali4. Navigacija po davčnih in komunalnih portalih5. Opravljanje varnih spletnih transakcij6. Quiz: check your knowledge |
|--|--|

	METHODOLOGIJA USPOSABLJANJA
7	Za dosego zgoraj omenjenih ciljev se predlaga razvoj metodologije usposabljanja, ki temelji na naslednjih predpostavkah: • Vsebina in gradiva usposabljanja bodo prilagojena in modulirana učnim zmožnostim in specifičnim potrebam udeležencev. • Usposabljanje bo temeljilo na učenju skozi prakso in izkušnje; zato bo metodologija usposabljanja precej aktivna in praktična. • Usposabljanje bo potekalo tako v učilnici kot na spletu, zato bodo razvita gradiva in orodja za usposabljanje, ki se bodo lahko uporabljala v obeh okoljih usposabljanja. • Sodelovanje udeležencev usposabljanja bo med tečaji nujno; zato bodo trenerji spodbujali dejavnosti, v katerih bodo udeleženci lahko komunicirali in izmenjevali izkušnje in znanje med seboj in z različnimi akterji. • Razvito bo orodje za usposabljanje za uporabo mobilnega denarja, ki bo olajšalo učenje, izmenjavo znanja in izkušenj udeležencev usposabljanja ter podpiralo tečaje usposabljanja v različnih scenarijih, kar bo starejšim omogočilo, da v varnem okolju izkusijo rešitve za uporabo mobilnega denarja in si tako okrepijo zaupanje.
8	NAČRTOVANJE USPOSABLJANJA (glej naslednji razdelek).

8.1	MODUL 1 – Oblikovanje osnovnih veščin digitalne pismenosti
	Cilji:
	• Znati uporabljati pametni telefon, tablico in internet, vključno z uporabo e-pošte in prenosom aplikacije • Zagotoviti uporabniku prijazno in razumno uporabo interneta in orodij IKT med brskanjem po spletu • Prepoznavanje varnega spletnega mesta in posodabljanje naprav in aplikacij
	Kompetence:
	• A- Osnovne digitalne kompetence - o Vedeti, kako izbrati najprimernejšo digitalno opremo - o Poznavanje nastavitve digitalnih parametrov - o Posodabljanje naprav • B- Navigacija po spletu - o Uporaba brskalnika/Wi-Fija, upravljanje e-pošte - Prenos aplikacije • C- Preprečevanje tveganj - o Prepoznavanje varnega spletnega mesta - o Zaščita vaših naprav
	Vsebina usposabljanja:
	• A. Osnove digitalne opreme - o Vrste opreme glede na vaše potrebe - o Uporaba in posodabljanje orodij IKT - o Navigacija po mobilnih vmesnikih in menijih - o Uporaba zaslona na dotik in gumbov • B. Osnove spletne navigacije - o Povezovanje z internetom, uporaba brskalnika in Wi-Fi-ja - o Iskanje informacij na spletu - o Upravljanje e-poštnega računa • C. Osnove preventive - o Varno krmarjenje po spletu - o Protivirusna zaščita in posodabljanje aplikacij
	Trajanje seje: 4 ure.
	• Seja v živo: 2 uri • Spletno usposabljanje : 2 uri
	Transverzalno usposabljanje:
	• Socialne veščine • Zaupanje in samozavest • Finančna pismenost • Digitalna pismenost
	Metodologija:
	• Aktivno and participativno • Usposabljanje v živo: - o Dialog - o Igranje vlog - o Timsko delo • Spletno usposabljanje: - o Praktična izvedba nasvetov, za katere smo se dogovorili v učilnicah - o Sodelovalno delo
	Gradiva za usposabljanje:
	• Seje v živo:

	- o Powerpoint predstavitev - o Pisarniški material ● Spletno usposabljanje: - o Spletni materiali - o Opis scenarija
	Ocenjevanje učenja: ● Interaktivna oblika kviza

8.2	MODUL 2 – Varnost in preprečevanje
	Cilji: ● Razumevanje, kaj so osebni podatki in koncepti zasebnosti in varnosti ● Prepoznavanje neželene pošte in lažnega predstavljanja ter poznavanje ukrepov ● Prepoznavanje povezav, ki jih je varno obiskati ● Razumevanje Splošne uredbe o varstvu podatkov (GDPR)
	Kompetence: ● A- Preprečevanje tveganj ○ prepoznavanje in varovanje občutljivih osebnih podatkov ○ uporaba orodij in storitev, ki zagotavljajo zasebnost in varnost ○ prepoznavanje neželene pošte in lažnega predstavljanja.
	Vsebina usposabljanja: ● Uvod v sejo: trajanje, cilji, vsebina in metodologija ● Spletna varnost, osebni podatki, občutljivi podatki, zasebnost in varnost ● Prepoznavanje neželene pošte in lažnega predstavljanja ter kaj storiti v zvezi z njima ● Poznavanje vaših spletnih pravic, primer GDPR ● Zaščita sebe na spletu ● Kviz: preverite svoje znanje
	Trajanje seje: 4 ure. ● Seja v živo: 2 uri ● Spletno usposabljanje: 2 uri
	Prečno usposabljanje: ● Socialne veščine ● Zaupanje in samozavest ● Finančna pismenost ● Digitalna pismenost
	Metodologija: ● Aktivno in participativno ● Usposabljanje v živo: ○ Dialog ○ Igranje vlog ○ Timsko delo ● Spletno usposabljanje: ○ Praktična izvedba nekaterih nasvetov, za katere smo se dogovorili v učilnicah ○ Nekaj skupinskega dela ○ Simulacija
	Gradiva za usposabljanje: ● Seje v živo: ○ Powerpoint predstavitev ○ Word dokument. Razvoj in razlaga glavnih konceptov PPT-ja. ● Spletno usposabljanje: ○ Praktična izvedba nasvetov, za katere smo se dogovorili v učilnicah ○ Sodelovalno delo
	Ocenjevanje učenja: ● Interaktivni kviz

8.3	MODUL 3 – Odprtje in upravljanje spletnega bančnega računa
	Cilji: • Pomoč pri premagovanju dvomov o uporabnosti in varnosti spletnega bančnega računa • Ponudba splošnega pregleda in glavnih pogojev spletnih bančnih storitev • Pomoč pri razlikovanju med uradnimi in lažnimi sporočili banke • Olajšanje korakov za ustvarjanje spletnega bančnega računa z brskalnikom ali aplikacijo • Obrazložitev vseh tipičnih funkcij spletnega bančništva • Razvoj praktičnih veščin za uporabo bančnega računa za plačevanje davkov in računov
	Kompetence: • A- Osnovne digitalne veščine: ○ Pripravljenost za uporabo spletnega bančništva ○ Zmožnost prenosa in posodabljanja aplikacije za spletno bančništvo ○ Pripravljenost za raziskovanje različnih funkcij mobilne aplikacije ○ Razumevanje najpomembnejših izrazov, povezanih s spletnim bančništvom ○ Razumevanje, kako deluje spletni bančni račun • B- Veščine ozaveščenosti o varnosti ○ Razumevanje varnostnih nastavitev, potrebnih v spletnem bančništvu ○ Zaščita občutljivih osebnih podatkov • C- Veščine finančne pismenosti ○ Razumevanje osnovnih finančnih konceptov, povezanih s spletnim bančništvom (npr. stanje, zgodovina transakcij, omejitve transakcij, provizije za transakcije, nakazila, plačevanje računov). ○ Spremljanje stanja na računih in zgodovine transakcij • D- Navigacijske spretnosti ○ Uporaba bančne aplikacije z zaupanjem • E- Transverzalne spretnosti ○ Ponovno pridobljena neodvisnost pri upravljanju svojih finančnih zadev ○ Poznavanje informacij o svojem finančnem stanju zaradi boljšega vpogleda v svoje finančne aktivnosti
	Vsebina usposabljanja: • A- Prednosti in izzivi spletnega bančnega računa • B- Pojasnilo izrazov in konceptov, povezanih s spletnimi bančnimi računi: ○ Pregled vrst bančnih računov (tradicionalne v primerjavi s spletnimi bankami) ○ IBAN, BIC, itd. • C- Odpiranje spletnega bančnega računa: ○ Prenos in posodabljanje aplikacije za mobilno bančništvo ○ Kako odpreti svoj račun: Pridobitev identifikacije in dostopne kode do spletnih bančnih storitev • D- Poslovanje z računom za spletno bančništvo ○ Predstavitev razpoložljivih funkcij (preverjanje stanja na bančnih računih in kreditnih karticah, spletni prenos denarja, upravljanje limitov kreditnih kartic). ○ Spremljanje stanja na računu (pregled izpiskov računa in zgodovine transakcij).

	○ Začnite s prenosom denarja med različnimi računi (dodajte upravičenca, pošljite denar z uporabo IBAN-a, seznanite se s pogoji in morebitnimi provizijami) ○ View messages and alerts ● E- Nasveti in praktične vaje ○ Uporabite aplikacijo Mobile Money za vajo plačila računa ○ Kako pretvoriti svoj bančni račun v spletni bančni račun ○ Kviz
	Trajanje seje: 4 ure.
	● Seja v živo: 2 uri ● Spletno usposabljanje: 2 uri
	Transverzalno usposabljanje:
	● Socialne veščine ● Zaupanje in samozavest ● Finančna pismenost ● Digitalna pismenost
	Metodologija:
	● Aktivno in participativno ● Usposabljanje v živo: ○ Dialog ○ Igranje vlog ○ Timsko delo ● Spletno usposabljanje: ○ Praktična izvedba nekaterih nasvetov, za katere smo se dogovorili v učilnicah ○ Nekaj skupnega dela ○ Simulacija
	Gradiva za usposabljanje:
	● Seje v živo: ○ Powerpoint predstavitev ○ Word dokument. Razvoj in razlaga PPT-ja. ○ Besednjak vstavljen PPT ● Spletno usposabljanje: ○ Opis scenarija ○ Simulacija spletnega bančništva
	Ocenjevanje učenja:
	● Interaktivni kviz

8.4	MODUL 4 – Prejemanje in pošiljanje denarja
	Cilji:
	• Razumevanje katere podatke moramo zahtevati, da uspešno izpolnimo vse zahtevane podatke za denarni prenos (IBAN, uporabniško ime, telefonska številka) • Razumevanje in vključevanje večstopenjske varnostne zaščite, ki jih večina aplikacij zahteva za pošiljanje denarja • Razvoj sposobnosti preverjanja transakcijskih informacij
	Kompetence:
	• A- Osnovne digitalne veščine - o Izpolnjevanje zahtevanih podatkovnih polj v obrazcu za mobilni denarni prenos - o Iskanje in prenos informacij o transakcijah • B- Veščine ozaveščenosti o varnosti - o Dvostopenjska ali večstopenjska varnostna zaščita (vnos PIN-a/gesla, avtorizacijska koda SMS) • C- Komunikacijske spretnosti - o Zagotavljanje in zahtevanje ustreznih informacij od oseb, ki sodelujejo v transakciji z njimi (IBAN, zagotavljanje poročil o transakcijah itd.)
	Vsebina usposabljanja:
	• A- Seznam potrebnih podatkov za pošiljanje denarja nekomu IBAN Ime / uporabniško ime Telefonska številka Podrobnosti o plačilu • B- Vizualizacija dvostopenjskih ali večstopenjskih varnostnih metod v različnih aplikacijah za mobilni denar (posnetki zaslona) • C- Kako iskati informacije o transakcijah v različnih aplikacijah za mobilni denar (prilagojeno vsaki državi glede na njihovo lokalno priljubljenost) • D- Kako izgledajo informacije o transakciji in katere informacije so zanimive za nekoga, ki prejme denar
	Trajanje seje: 4 ure.
	• Seja v živo: 2 uri • Spletno usposabljanje: 2 uri
	Transverzalno usposabljanje:
	• Socialne veščine Učinkovita komunikacija z ljudmi, ki opravljajo mobilne transakcije s starejšimi upravičenci • Zaupanje in samozavest Pridobivanje zaupanja in opolnomočenja z natančnim poznavanjem, katere vrste informacij so potrebne in katere vrste informacij naj bi posredovali in z ozaveščenostjo. Izvajanje digitalnih transakcij jim pomaga, da so v življenju bolj avtonomni (plačevanje računov, prejemanje denarja od otrok v tujini) • Finančna pismenost Ponovitev osnovnih finančnih pojmov (IBAN, poročilo o transakcijit)

	● Digitalna pismenost Ponovitev osnovnih digitalnih pojmov (PIN, uporabniško ime, preverjanje pristnosti, spletna varnost) Metodologija: ● Aktivno in participativno ● Usposabljanje v živo: - o Dialog - o Igra vlog - o Timsko delo ● Spletno usposabljanje: - o Praktična izvedba nekaterih nasvetov, za katere smo se dogovorili v učilnicah - o Nekaj skupinskega dela - o Simulacija Gradiva za usposabljanje: ● Seje v živo: - o Powerpoint predstavitve - o Word dokument. Razvoj in razlaga glavnih konceptov PPT-ja. ● Spletno usposabljanje: - o Praktična izvedba nasvetov, za katere smo se dogovorili v učilnicah - o Sodelovalno delo Ocejevanje učenja: ● Interaktivni kviz
8.5	MODUL 5 – Uporaba kreditne kartice za spletni nakup blaga in storitev Cilji: ● Razviti znanje tehnik in orodij za spletno nakupovanje za starejše ● Ozaveščanje o spletni varnosti, pravicah strank in etičnih praksah pri spletnem nakupovanju Kompetence: ● Varno izvajanje spletnih transakcij ● Samozavestno krmarjenje po platformah e-trgovine ● Poznavanje različnih marketinških tehnik, ki se uporabljajo v spletnih trgovinah ● Znati komunicirati s podporo strankam in poročati o incidentih Vsebina usposabljanja: ● A-Tehnične spretnosti: navigacija po spletnih mestih za e-trgovino, razumevanje brskanja po kategorijah, uporaba možnosti iskanja in filtriranja za hitro iskanje določenih izdelkov, ustvarjanje in upravljanje računov za spletno nakupovanje, vključno z nastavitvijo profilov in preferenc, poznavanje aplikacij za mobilno nakupovanje in tehnik za učinkovito mobilno trgovino. ● B-Analitične sposobnosti: sposobnost učinkovite primerjave izdelkov ob upoštevanju dejavnikov, kot so cena, kakovost in ocene, sposobnosti sledenja cen skozi čas z uporabo orodij in aplikacij za iskanje najboljših ponudb, sposobnost interpretacije in vrednotenja mnenj in ocen strank za sprejemanje premišljenih odločitev o nakupu. ● C-Finančne spretnosti: sposobnost upravljanja proračuna za spletno nakupovanje, vključno s sledenjem stroškov in izogibanjem prekomerni porabi, razumevanje različnih spletnih načinov plačevanja (kreditne kartice, PayPal, digitalne denarnice) in njihovih varnostnih funkcij, veščine pretvorbe valut pri nakupovanju na mednarodnih spletnih mestih. ● D-Storitve za stranke in komunikacija: sposobnost komuniciranja s predstavniki službe za stranke, vključno z izpolnjevanjem pritožb in reševanjem težav, razumevanjem različnih politik vračil in povračil ter sposobnostjo nemotenega krmarjenja po teh postopkih.

	● E-Preprečevanje tveganj : protecting personal and financial information, choosing trustworthy retailers, verifying the safety of a website, safe password practices, setting strong passwords and double authentication ● F-Logistical skills: zaščita osebnih in finančnih podatkov, izbira zaupanja vrednih trgovcev, preverjanje varnosti spletnega mesta, varne prakse uporabe gesel, nastavitve močnih gesel in dvojna avtentikacija. ● G-Vpogledi v marketing in trženje: razumevanje delovanja promocij, popustov in programov zvestobe, poznavanje trženjskih strategij, ki jih uporabljajo platforme za e-trgovino, in kako lahko vplivajo na nakupne odločitve. ● H-Pravna in etična ozaveščenost: poznavanje pravic in zaščite potrošnikov pri spletnem nakupovanju, ozaveščenost o etičnih vidikih, kot so izdelki pravične trgovine in podpora trajnostnim blagovnim znamkam. ● I-Integracija tehnologije: poznavanje razširitev brskalnika in aplikacij, ki izboljšujejo nakupovalno izkušnjo, kot so primerjava cen, orodja in opozorila o ponudbah.
	Trajanje seje: 4 ure. ● Seja v živo: 2 uri ● Spletno usposabljanje: 2 uri
	Transverzalno usposabljanje: ● Socialne veščine ● Zaupanje in samozavest ● Finančna pismenost ● Digitalna pismenost
	Metodologija: ● Aktivno in participativno ● Usposabljanje v živo: ○ Dialog ○ Igranje vlog ○ Timsko delo ● Spletno usposabljanje: ○ Praktična izvedba nekaterih nasvetov, za katere smo se dogovorili v učilnicah ○ Nekaj skupnega dela ○ Simulacija tržnice
	Gradiva za usposabljanje: ● Seje v živo: ○ Powerpoint predstavitve ○ Word dokument. Razvoj in razlaga glavnih konceptov PPT-ja ● Spletno usposabljanje: ○ Opis scenarija ○ Simulacija tržnice
	Ocenjevanje učenja: ● Interaktivni kviz

8.6	MODUL 6 – Obdelava spletnih plačil za davke in račune
	Cilji: • Zagotoviti jasno razumevanje spletnih plačilnih sistemov; • Izobraževati o spletni varnosti in preprečevanju goljufij; • Razviti praktične veščine, potrebne za navigacijo in uporabo spletnih plačilnih portalov za davke in račune.
	Kompetence: • Biti prepričan v svojo sposobnost razumevanja in plačevanja davkov in računov na spletu • Biti sposoben ustvarjati, se prijavljati in upravljati spletne račune za komunalne storitve • Razumevanje prepoznavanja varnih portalov za plačilo komunalnih storitev • Zaščita vaših občutljivih finančnih in osebnih podatkov • Zmožnost stika s službo za stranke za prijavo težav z obračunavanjem in plačili • Zmožnost spremljanja računov in porabe
	Vsebina usposabljanja:
	A- Obravnavanje davkov na spletu ○ Razumevanje davčnih portalov: Nacionalna in lokalna davčna spletna mesta ○ Spletna davčna prijava ○ Plačevanje davkov ○ Prenos in shranjevanje davčnih potrdil
	B- Plačevanje komunalnih storitev prek spleta ○ Razumevanje, katere komunalne storitve je mogoče plačati prek spleta (npr. spletna mesta podjetij, kot so elektrika, plin, telefon, ponudnik interneta) ○ Funkcije plačevanja prek portala za komunalne storitve (sledenje računom, spremljanje porabe, opomniki, prenos potrdil)
	C- Navigacija po portalih za plačilo davkov in komunalnih storitev ○ Vodnik po korakih za plačevanje računov prek spleta ○ Prijava v plačilni portal ○ Vnos podatkov za plačilo (številke računov, podatki za obračun) ○ Izbira načinov plačila (kreditna kartica, bančno nakazilo itd.) ○ Potrjevanje in shranjevanje potrdil o plačilu ○ Načrtovanje ponavljajočih se plačil ○ Dostop do zgodovine transakcij
	D- Varnost in preprečevanje goljufij ○ Prepoznavanje napak pri plačilu ○ Prepoznavanje goljufivih dejavnosti ○ Zaščita vaših podatkov ○ Koraki, ki jih je treba sprejeti, če imate težave
	Trajanje seje: 4 ure. • Seja v živo: 2 uri • Spletno usposabljanje: 2 uri
	Transverzalno usposabljanje: • Socialne veščine • Zaupanje in samozavest • Finančna pismenost • Digitalna pismenost

	Metodologija: • Aktivno in participativno • Usposabljanje v živo: - o Dialog - o Igranje vlog - o Timsko delo • Spletno usposabljanje: - o Praktična izvedba nekaterih nasvetov, za katere smo se dogovorili v učilnicah - o Nekaj skupnega dela - o Simulacija Gradiva za usposabljanje: • Seje v živo: - o Powerpoint predstavitve - o Word dokument. Razvoj in razlaga glavnih konceptov PPT-ja • Spletno usposabljanje: - o Opis scenarija - o Spletna simulacija Ocenjevanje učenja: • Interaktivni kviz
--	--

9	PRIČAKOVANI REZULTATI. Ob koncu tečaja: Izboljšana digitalna pismenost: udeleženci bodo bolje razumeli osnovne digitalne koncepte, terminologijo in navigacijo po mobilnih vmesnikih. Izboljšano znanje mobilnih naprav : udeleženci bodo postali bolj spretni pri uporabi pametnih telefonov, vključno s prenosom aplikacij, upravljanjem nastavitev in uporabo različnih funkcij. Izboljšana varnostna ozaveščenost : udeleženci se bodo bolje zavedali morebitnih prevar, poskusov lažnega predstavljanja in najboljših praks za zaščito svojih osebnih in finančnih podatkov. Finančna pismenost: udeleženci bodo pridobili boljše razumevanje osnovnih finančnih konceptov, povezanih z mobilnimi transakcijami, kot so stanje na računu, zgodovina transakcij in provizije. Kompetenca uporabe aplikacij za mobilni denar: Udeleženci bodo znali samozavestno uporabljati aplikacije za mobilni denar za različne transakcije, vključno s pošiljanjem in prejemanjem sredstev, plačevanjem računov itd. Upravljanje zasebnosti: Udeleženci se bodo naučili upravljati nastavitve zasebnosti v mobilnih aplikacijah in razumeli pomen varstva podatkov. Sposobnost reševanja problemov: Udeleženci bodo opremljeni z veščinami reševanja problemov za odpravljanje pogostih težav, s katerimi se lahko srečajo pri uporabi storitev mobilnega denarja. Upoštevanje fizične dostopnosti: Udeleženci se bodo zavedali in upoštevali vprašanja fizične dostopnosti ter zagotovili, da so aplikacije in naprave za mobilni denar prilagojene njihovim potrebam. Povečana samozavest in spretnosti odločanja: Udeleženci bodo pridobili samozavest pri upravljanju svojih financ prek platform za mobilne denarne storitve, vključno s spremljanjem stanja, načrtovanjem proračuna in sprejemanjem premišljenih finančnih odločitev. Cenjenje prednosti mobilnega denarja: Udeleženci bodo cenili udobje in prednosti uporabe rešitev za mobilni denar v vsakdanjem življenju, kot so prihranek časa, dostopnost in učinkovitost.
10	METODOLOGIJA OCENJEVANJA ZADOVOLJSTVA Za merjenje zadovoljstva udeležencev usposabljanja glede naslednjih spremenljivk, med drugim, bo razvit vprašalnik o zadovoljstvu: - Gradiva za usposabljanje - Metodologija usposabljanja - Orodje za usposabljanje za mobilni denar - Viri in objekti - Splošno zadovoljstvo s tečajem
	SIMULACIJE

11	SIMULACIJA 1 – SIMULATOR MOBILNEGA BANČNIŠTVA Ta simulacija uporabnikom omogoča vadbo bistvenih opravil mobilnega bančništva, vključno s preverjanjem stanja na računih, bančnimi nakazili in plačevanjem računov. Uporabniki se prijavijo s simulirano bančno identifikacijsko številko in štirimestno avtentikacijsko kodo. Za dokončanje nakazila vnesejo izmišljeno številko IBAN in določijo znesek. Za plačilo računov uporabniki pregledajo vzorčni račun in vnesejo znesek plačila skupaj s simulirano številko IBAN ali številko kreditne kartice. Izvedejo se lahko naslednji izobraževalni scenariji. · Skupno za vse scenarije - Izbira jezika - Prijava s PIN-om ali uporabniškim imenom/geslom · Scenarij 1 – Preverite trenutno stanje - Dejavnost na tekočem računu - Preverjanje prometa s kartico · Scenarij 2 - Prenos denarja na svoj račun. - Možnost: prenos denarja - Izbira debetnega računa - Izberite kreditni račun (njegov lasten) - Prenos - Možnost: Pregled - Dejavnost tekočega računa (debetnega in kreditnega) · Scenarij 3 – Prenos denarja na račun tretje osebe - Možnost: Prenos sredstev - Možnost debetnega računa - Možnost kreditnega računa tretje osebe - Možnost: Prenos - Možnost: Pregled - Nadzor aktivnosti na plačilnem računu
----	---

- **Scenarij 4 – Plačilo računa**

- Možnost: Plačilo računov
- Možnost plačilnega računa
- Izberite kodo plačila
- Vnesite namen
- Vnesite znesek plačila
- Možnost: Plačilo
- Možnost pregleda
- Preverjanje aktivnosti na plačilnem računu

- **Scenarij 5 – Plačilo s kartico**

- Možnost: Moje kartice
- Možnost: Plačilo (kreditna kartica)
- Možnost plačilnega računa
- Vnesite znesek
- Možnost: Plačilo
- Preverite aktivnost kartice
- Preverjanje aktivnosti na debetnem računu

SIMULACIJA 2 – SIMULATOR SPLETNE TRGOVINE

Ta simulacija posnema spletno trgovino, kjer uporabniki krmarijo po kategorijah izdelkov, dodajajo artikle v košarico in opravijo simuliran nakup. Trgovina je prilagojena različnim državam in ponuja izdelke, specifične za posamezne regije. Med blagajno uporabniki vnesejo izmišljeno ime, številko kreditne kartice in kodo CVV, da zaključijo transakcijo, kar jim omogoča praktično izkušnjo s spletnimi plačilnimi postopki.

Izvesti je mogoče naslednji izobraževalni scenarij.

- Brskajte po razpoložljivih kategorijah in izdelkih
- Ogled podrobnosti o izdelku
- Dodaj izdelek v košarico

	· Ogled košarice · Blagajna · Navedite podatke za račun in dostavo · Izberite način plačila (spletno plačilo s kreditno kartico, plačilo po povzetju, bančno nakazilo) · Zaključek nakupa
--	---