



# DIGITALNA INKLUZIJA

Priručnik za voditelje radionica



2023.

**Izdavač**

Udruženje „Na pola puta“

Vuka Karadžića 2b,

Pančevo

tel. 013 -341-726

[www.napolaputa.org](http://www.napolaputa.org).

[contact@napolaputa.org](mailto:contact@napolaputa.org)

**Priručnik pripremio**

Stručni tim udruženja „Na pola puta“, Pančevo

**Dizajn i priprema za štampu**

Stručni tim udruženja „Na pola puta“, Pančevo

**Štampa**

Agencija „Sunshine“ Pančevo

**Tiraž**

200 komada

**Štampano**

2023. godine.

---

Publikacija *Priručnik za voditelje radionica „Digitalna inkluzija“* je pripremljen i odštampan u okviru projekta „Digitalna inkluzija“ koji finansira Evropska unija. Za sadržaj ove publikacije isključivo je odgovorno Udruženje "Na pola puta" te sadržaj nipošto ne izražava zvanične stavove Evropske unije."

# SADRŽAJ

<b>Predgovor</b> .....	4
<b>Radionica 1.</b> - Uvod u obuku „Digitalna inkluzija.....	5
<b>Radionica 2.</b> - Kreiranje E-maila i FB naloga.....	6
<b>Radionica 3.</b> - Povezivanje na internet i aplikacije mobilnih operatera.....	7
<b>Radionica 4.</b> - Upotreba Vibera.....	8
<b>Radionica 5.</b> - E-banking.....	9
<b>Radionica 6.</b> - Upotreba bankomata.....	10
<b>Radionica 7.</b> - Youtube.....	11
<b>Radionica 8.</b> - Internet pretraživač – Google.....	12

## PREDGOVOR

Priručnik za voditelje radionica je nastao u okviru Projekta "Digitalna inkluzija" koji je deo regionalnog projekta „Jačanje otpornosti starijih osoba i osoba sa invaliditetom tokom COVID-19 i budućih katastrofa“. Ovo je trogodišnja inicijativa u regionu zapadnog Balkana, koju koordinira Crveni krst Srbije / Red Cross of Serbia, a uz podršku Evropske unije, Austrijske razvojne agencije i Austrijskog Crvenog krsta.

Ovaj priručnik je nastao kao odgovor na potrebu da se pruži podrška stručnim timovima prilikom realizacije treninga za starija lica i osobe sa invaliditetom koji su krajnji korisnici. Ideja vodilja stvaralaca bila je da iskustva prikupljena kroz proces stvaranja priručnika za starija lica i osobe sa invaliditetom „Digitalna inkluzija“ pretoči u strukturane radionice koji će koristiti voditelji u direktnom radu sa polaznicima.

Cilj priručnika za trenere i voditelje jeste da voditelja vodi kroz proces obuke, daje smernice i doprinosi podizanju kompetentnosti kao i lakšem upravljanju procesom učenja polaznika obuke. Prilagođen prikaz pristupa i jasne smernice za rad daju voditelju mogućnost kako za doslovnu primenu tako i za proširenje i dodatan izbor metoda i sadržaja koji će unaprediti metode rada i olakšati dostupnost novih tehnologija, prevazilježanje straha od istih i razvijanje veština za korišćenja interneta kod starijih osoba i osoba sa intelektualnim teškoćama.

Priručnik za voditelje radionica „**Digitalna inkluzija**“ služi kao dopunski materijal.

Za uspešno vođenje radionica, poželjno je da voditelj i polaznici tokom radionice koristi priručnik „**Digitalna inkluzija**“ namenjen starijim licima i osobama sa intelektualnim teškoćama te da im na taj način omogući da prate instrukcije pomoću ilustracija.

Priručnik Digitalna inkluzija za starija lica i osobe sa intelektualnim teškoćama možete preuzeti na QR kodu koji se nalazi na dnu stranice:



## **Radionica 1. - Uvod u obuku „Digitalna inkluzija“**

### **CILJ**

Predstavljanje voditelja obuke; predstavljanje tema koje će se obrađivati u okviru obuke; predstavljanje učesnika; dogovor oko rada i dinamike radionica

### **METODE RADA**

Predavanje/prezentacija, dijalog, brainstorming;

### **GRUPA**

Od 15 do 25 osoba, zainteresovanih za oblast obuke.

### **SREDSTVA ZA RAD**

Flipchart, markeri, stikeri, projektor, upitnik

### **TOK RADIONICE**

Obuka započinje dobrodošlicom, predstavljanjem voditelja i obuke. Nakon toga, voditelj predstavlja teme koje su obuhvaćene obukom i predlaže učesnicima način i dinamiku rada (održavanje radionica jednom nedeljno u trajanju od 60 minuta). Dinamika održavanja radionica zavisi od broja učesnika obuke kao i prethodnog znanja.

Voditelj poziva učesnike da se predstave i da kažu da li koriste internet, u kojoj meri, koje vrste uređaja koriste (kompjuter, telefon, tablet i sl.)

Učesnici mogu da iskažu posebno interesovanje za određene teme. Voditelj podstiče učesnike pitanjima, npr. Da li su čuli za termine koji će najčešće biti u upotrebi na obuci (viber, e-banking i sl.), da li znaju šta oni znače? Pojašnjava kratko ono što nije jasno. Šta im zadaje najviše teškoća kada koriste internet? Voditelj treba da zapiše i sumira ono što učesnici navode, te naredne radionice pripremi u skladu sa dobijenim rezultatima.

Podeliti kratak upitnik zatvorenog tipa koji će dati uvid u prethodna znanja vezana za teme. Upitnik pojednostaviti i dati učesnicima oko 15 minuta da ga popune.

### **TRAJANJE UVODNE RADIONICE**

45 minuta

## **Radionica 2. Kreiranje e-mail adrese i kreiranje naloga na Fejsbuku**

### **CILJ**

Upoznavanje starijih osoba i osoba sa intelektualnim teškoćama sa društvenom mrežom Fejsbuk - čemu služi, kako se kreira nalog, kako se pozivaju prijatelji i kako se ostvaruje komunikacija sa prijateljima na toj mreži.

### **METODE RADA**

Predavanje/prezentacija, dijalog, demonstrativno ilustrativna metoda

### **SREDSTVA ZA RAD**

Kompjuter, tablet, pametni telefon

### **TOK RADIONICE**

Voditelj započinje radionicu tako što učesnicima postavlja pitanje da li su upoznati sa društvenom mrežom Fejsbuk. U odnosu na njihove odgovore, voditelj detaljnije govori o prednostima društvenih mreža kao što su olakšana komunikacija sa prijateljima i porodicom pogotovo ukoliko žive u drugim mestima. Voditelj objašnjava kako se kreira nalog na Fejsbuku i navodi da je za to neophodno da imaju e-mail adresu i da ukoliko je nemaju, moraju da je kreiraju. Voditelj pita učesnike da li neko želi da bude dobrovoljac kome će voditelj kreirati adresu i postupno objašnjavati korake kako bi ostali mogli da ih slede i kreiraju e-mail adrese samostalno.

Prilikom kreiranja lozinke, voditelj skreće pažnju koliko je važno da se čuvaju podaci i podseća ih da zapišu svoje korisničko ime i lozinku kako ne bi zaboravili. Važno je istaći značaj bezbednog korišćenja interneta.

Nakon uspešno kreirane adrese, voditelj prelazi na kreiranje FB naloga dobrovoljcu učesniku.

Svaki od koraka postupno pokazuje i objašnjava učesnicima.

Zatim pokazuje učesnicima kako mogu da pronađu i dodaju prijatelje i kako da započnu konverzaciju sa njima.

### **REZIME**

Na kraju radionice, voditelj zajedno sa učesnicima ponavlja zašto su nam društvene mreže korisne i prolaze još jednom kroz najvažnije korake kako bi utvrdili znanje.

### **ISHODI**

Usvojene osnovne informacije o društvenim mrežama.

Učesnici su naučili da kreiraju e-mail adresu.

Učesnici su naučili da kreiraju nalog na Fejsbuk.

Usvojene osnovne veštine komunikacije putem FB naloga sa porodicom i prijateljima.

### **TRAJANJE RADIONICE:**

60 minuta

## **Radionica 3. Povezivanje na WI-FI i korišćenje aplikacija za proveru računa za mobilni**

### **CILJ**

Naučiti učesnike koji su simboli WI-FI mreže i mobilnih podataka, kako da se povežu na WI FI mrežu i po čemu se ona razlikuje od mobilnih podataka. Kako se proverava stanje računa za mobilni i stanje interneta putem aplikacije mobilnih operatera i kako mogu da plate račun preko telefona.

### **METODE RADA**

Predavanje/prezentacija, diskusija, demonstrativno- ilustrativna metoda

### **SREDSTVA ZA RAD**

Kompjuter, tablet, pametni telefon

### **TOK RADIONICE**

Radionica započinje diskusijom o razlikama između mobilnih podataka i WI FI mreže. Voditelj pokazuje učesnicima kako izgledaju simboli *mreža* i gde ih mogu uključiti na svojim uređajima. Objašnjava im da je WI FI mreža besplatna, ali da je često potrebno uneti lozinku kako bismo joj pristupili i da je moraju zatražiti npr. od konobara ukoliko su u kafiću ili od radioničara za prostor u kom se održava radionica.

Voditelj objašnjava da se lozinka postavlja kako bi se ograničio broj ljudi koji mogu da koriste mrežu i da je na taj način signal jači, što znači da je nama internet brži i efikasniji.

Voditelj poziva učesnike da probaju da se povežu na WI FI sledeći njegove instrukcije.

Mobilni podaci se za razliku od WI FI mreže mogu naplaćivati u zavisnosti od toga da li učesnici imaju račun na mesečnom nivou ili uplaćuju dopune po potrebi.

Potrebno je da voditelj objasni učesnicima kako mogu da provere stanje interneta i stanje svog računa kako ne bi prešli okvire svog paketa i potrošili dodatni novac. Voditelj upoznaje učesnike sa aplikacijama mobilnih operatera na kojima to sve mogu da provere i pokazuje im kako aplikacije funkcionišu.

Na sledećem linku je primer kako funkcioniše aplikacija za A1:

Voditelj treba da pripremi i linkove za ostale operatere. Pokazati na primeru aplikacije A1 u samo nekoliko klikova mogu da plate račun ili povežu svoje platne kartice sa računom za telefon i naprave trajni nalog za datum koji odaberu. Polaznici vežbaju svako na svom uređaju uz podršku voditelja.

### **REZIME**

Na završetku radionice, još jednom svi ponavljaju šta su naučili tokom radionice i ostavlja se mesto za pitanja učesnika ukoliko je potrebno još nešto dodatno pokazati ili objasniti.

### **ISHODI**

Učesnici znaju da se povežu na WI FI mrežu.

Učesnici znaju kako da provere stanje na računom i preostale MB interneta.

Učesnici znaju da plate račun za telefon putem aplikacije.

## TRAJANJE RADIONICE

60 minuta

### Radionica 4. *Upotreba Vibera*

#### CILJ

Upoznati učesnike sa aplikacijom Viber, čemu služi aplikacija viber, kako se instalira, kako se šalju tekstualne i zvučne poruke, fotografije, videi i smajliji. Kako mogu besplatno porodici da upućuju pozive i video pozive.

#### METODE RADA:

Predavanje/prezentacija, dijalog, demonstrativno ilustrativna metoda

#### SREDSTVA ZA RAD

Kompjuter, tablet, pametni telefon

#### TOK RADIONICE

Voditelj na početku radionice pita učesnike da li znaju kako se koristi Viber i da li ga neko od učesnika koristi. Podseća ih da im je za korišćenje Vibera potreban internet i da treba da se povežu na WI FI ili da uključe mobilne podatke.

Pokazuje im simbol koji označava Viber i pušta im video na kojem je objašnjeno kako se postupno instalira aplikacija.

#### *Video:* [Kako instalirati Viber na telefon?](#)

Nakon videa, voditelj predlaže polaznicima da kreiraju Viber nalog, pita da li neko želi da uz pomoć voditelja kreira sebi nalog na Viberu kako bi ponovili i utvrdili korake.

Nakon kreiranja naloga, voditelj pokazuje kako mogu da dodaju svoju fotografiju i povežu svoj nalog sa svojom e- mail adresom. Zatim postupno pokazuje kako da stupe u kontakt sa osobom sa kojom žele da komuniciraju.

Učesnicima pokazuje kako mogu da snime i pošalju fotografije svojoj porodici i prijateljima, kao i snimke i zvučne poruke ukoliko im je teško da kuckaju poruke. Voditelj daje vreme učesnicima da isprobaju opcije koje su naučili i otvoren je za pitanja i pomoć.

#### REZIME

Voditelj pita učesnike da li im je radionica bila korisna i šta im se najviše dopalo.

Učesnici zajedno sa voditeljem ponavljaju najvažnije informacije kako bi što bolje zapamtili.

#### ISHODI

Učesnici su naučili da instaliraju Viber.

Učesnici znaju da šalju/primaju tekstualne i zvučne poruke.

Učesnici znaju da šalju/primaju slike i videe.

Učesnici znaju da pozovu željeni kontakt.

## TRAJANJE RADIONICE

60 minuta



## **Radionica 5.- E-banking**

### **CILJ**

Upoznati učesnike sa pojmom e-bankarstva, kako da instaliraju aplikaciju banke, kako mogu da plate račune bez čekanja u redu i kako mogu da plaćaju platnom karticom.

### **METODE RADA**

Predavanje/prezentacija, prezentacija, dijalog, demonstrativno ilustrativna metoda;

### **SREDSTVA ZA RAD**

Kompjuter, tablet, pametni telefon

### **TOK RADIONICE**

Voditelj pravi uvod i objašnjava čemu služi elektronsko bankarstvo i kako nam ono može uštedeti vreme čekanja u redu.

Navodi da im je potrebno da imaju platnu karticu i pametni telefon sa instaliranom aplikacijom banke u kojoj imaju račun.

Ponavljaju da je postupak instaliranja aplikacije - odlazak na play prodavnicu (Play store), na ikonicu u obliku lupe kliknuti i napisati naziv aplikacije koju želimo da instaliramo (primer za rad: Banka Intesa), zatim odaberemo aplikaciju i pritisnemo dugme za instalaciju.

U nastavku, voditelj pokazuje učesnicima platnu karticu i objašnjava im šta znači svaki od brojeva na njoj i kako da znaju koji je broj njihovog računa. Voditelj objašnjava da se na kartici nalazi sav njihov novac sa računa u banci i da karticom mogu plaćati umesto gotovine, tako što će u prodavnici prisloniti karticu na aparat koji im budu pružili u prodavnici i da će im se na taj način skinuti novac sa računa u iznosu koji su potrošili u prodavnici. Takođe, voditelj treba da objasni da postoje platne kartice koje zahtevaju lozinku (PIN) pre plaćanja i da je važno da sačuvaju svoju lozinku i da je ne dele sa drugima.

### **Vežba 1: Plaćanje računa**

Odabрати neki od računa za komunalne troškove - telefon i sl. i uz nadzor voditelja izvršiti plaćanje.

### **Vežba 2.: Online kupovina na sajtu**

Odabрати sajt, na primer online knjižara i kupiti knjigu, ili neki proizvod niže vrednosti. Ukoliko neko od učesnika želi da kupi online, pogodno je iskoristiti za vežbu. Ukoliko to nije slučaj kupovinu sprovesti do poslednjeg koraka kada se vrši slanje plaćanja.

### **REZIME**

Na kraju radionice voditelj ostavlja vreme za dodatna pitanja i nedoumice učesnika i dodatno objašnjava sve što je učesnicima potrebno i ponavlja najvažnije informacije još jednom kako bi što bolje zapamtili.

### **ISHODI**

Učesnici znaju da instaliraju aplikaciju banke.

Učesnici su prošilirili svoja znanja o elektronskom bankarstvu.

Učesnici znaju da plaćaju karticom.

## TRAJANJE RADIONICE

60 minuta

## Radionica 6. *Upotreba bankomata*

### CILJ

Učesnici će naučiti kako se koristi bankomat. Usvojiće osnovne pojmove i veštine potrebne za provera stanja na bankovnom računu i podizanja gotovine sa bankomata.

### METODE RADA

Predavanje/prezentacija, dijalog, demonstrativno ilustrativna metoda, praktični rad

### SREDSTVA ZA RAD

Platna kartica, bankomat

### TOK RADIONICE

Voditelj postavlja učesnicima pitanje da li koriste bankomat i da li misle da bi im to skratilo vreme čekanja reda ispred pošte. Voditelj detaljno i postupno objašnjava šta sadrži jedan bankomat (izgled ekrana, tastera na bankomatu i sl.)

Objašnjava im da na bankomatima mogu da provere stanje na svom računu i da onda odluče da li žele da podignu određeni iznos ili ne. Voditelj objašnjava da je najbolje da koriste bankomat svoje banke kako bi izbegli dodatni trošak provizije.

Voditelj pokazuje video učesnicima kako bi videli kako se koristi bankomat - sa koje strane se ubacuje bankovna kartica i koje opcije nudi bankomat (upit stanja, podizanje gotovine)

Ono što je važno da se naglasi učesnicima jeste da pre upotrebe bankomata, moraju da znaju PIN svoje kartice i da je važno da ne pogreše više od 3 puta jer će bankomat da im uzme karticu jer će pomisliti da je reč o krađi. Ukoliko se to desi, potrebno je da odu u banku ili pozovu telefonom call centar banke i prijave slučaj kako bi im kartica bila vraćena. PIN kartice bi trebalo da zapišu i drže u posebnoj pregradi u torbi/novčaniku ili sl. ali ne zajedno sa karticom, iz bezbednosnih razloga (npr. slučaj krađe/gubljenja bankovne kartice).

Gledanja sledećeg videa: [Podizanje gotovine na bankomatu VB](#)

Nakon odgledanog videa, voditelj ostavlja prostor za pitanja učesnika i objašnjavanje potencijalnih nedoumica koje budu imali.

### Vežba 1.

Zainteresovani učesnici odlaze sa voditeljem do obližnjeg bankomata kako bi isprobali u praksi sve što su videli u videu i pokušali samostalno da provere stanje na svom računu ili podignu novac.

### REZIME:

Učesnici sa voditeljem ukratko prolaze kroz osnovne pojmove i radnje koje treba da sprovedu da bi koristili bankomat. Dodatno se objašnjavaju nejasnoće.

### ISHODI

Učesnici znaju da provere stanje na računu preko bankomata.

Učesnici znaju da podignu novac preko bankomata.

## **TRAJANJE RADIONICE**

60 minuta

## **Radionica 7. YouTube**

### **CILJ**

Učesnici će se upoznati sa you tubom - naučice da pretražuju; da gledaju emisije koje su voleli; da slušaju radio; da pogledaju seriju ili film; da gledaju uživo koncerte;

### **METODE RADA**

Predavanje, dijalog, demonstrativno ilustrativna metoda;

### **SREDSTVA ZA RAD**

Pametni telefon, kompjuter, tablet

### **TOK RADIONICE**

Voditelj upoznaje učesnike sa Youtube-om, pokazuje im kako da prepoznaju aplikaciju, pokazuje im ikonicu i objašnjava im da na ovoj društvenoj mreži mogu pretraživati različite video sadržaje tako što će otići na ikonicu lupe, kliknuti mišem na nju i zatim ukucati naziv pesme, ali mogu gledati i vesti, slušati emisije prema svojim interesovanjima, slušati kako glumci recituju poeziju, mogu gledati recepte i način pripeme. Voditelj ih podseća da sve što im je potrebno jeste jača internet konekcija, i da znaju naziv željene pretrage koji treba da ukucaju u pretraživač.

### **Vežba 1.**

Polaznici će vežbati upotrebu Youtube-a tako što će pokušati da pronađu video koji objašnjava upotrebu neke od aplikacija o kojima su učili na prethodnim radionicama (viber, facebook ili bankomat).

### **REZIME**

Voditelj ostavlja učesnicima da svako samostalno, izabere, pronađe i pusti pesmu po izboru. Voditelj nakon slušanja pesme može da odabere jednog od učesnika koji želi da objasni korake kako je došao do željenog videa na Youtube-u.

### **ISHOD**

Učesnici su usvojili osnovne pojmove (play,pauza,stop, comment, copy link i sl.)

Učesnici znaju da pretražuju različite sadržaje na Youtube-u i upravljaju odabranim.

## **TRAJANJE RADIONICE**

60 minuta

## **Radionica 8. – Internet pretraživač -Google**

### **CILJ**

Upoznati učesnike sa Google pretraživačem - šta je to, kako izgleda i čemu služi. Kako da pretažuju željene pojmove i kako da dobiju odgovore na pitanja koja imaju.

### **METODE RADA**

Predavanje/prezentacija, dijalog, demonstrativno ilustrativna metoda;

### **SREDSTVA ZA RAD**

Pametni telefon, tablet, kompjuter

### **TOK RADIONICE**

Voditelj objašnjava učesnicima da na google-u mogu dobiti odgovore na razna pitanja kao što su na primer: vremenska prognoza, šta znači neka reč ili rečenica na nekom drugom jeziku, kako da potražimo neku adresu za koju nismo sigurni gde se nalazi, kako da budemo u toku sa najnovijim vestima, kako da pronađu neki recept ili da dobiju objašnjenje nekog pojma koji ne razumeju.

### **REZIME**

Voditelj daje prostor učesnicima da sami smisle šta bi voleli da istraže na google-u i da pokušaju sami da istraže pojam i dobiju odgovor. Voditelj je tu sve vreme ukoliko je potrebna podrška.

### **ISHOD**

Učesnici znaju čemu služi google.

Učesnici znaju da pretražuju željene pojmove.

### **TRAJANJE RADIONICE**

60 minuta

