



REPUBLIKA SLOVENIJA
**MINISTRSTVO ZA IZOBRAŽEVANJE,
ZNANOST IN ŠPORT**

Program usposabljanja

Program splošnega neformalnega izobraževanja v podporo krepitve digitalnih kompetenc ranljivih skupin za samostojno uporabo e-storitev javne uprave in drugih spletnih storitev



Zveza ljudskih univerz Slovenije

Ajdovščina, 2022



Kazalo vsebine

<i>Ime programa</i>	3
<i>Namen in cilj programa</i>	3
<i>Ciljna skupina</i>	4
<i>Vsebina programa</i>	4
Avtentikacija	5
e-identiteta - Digitalna potrdila	5
e-identiteta - e-avtentikacija	5
e-identiteta - e-varovanje	5
e-učenje	6
e-nakupovanje	6
e-turizem	6
e-vstopnica	6
e-šport	7
e-hiša	7
e-osebni spremljevalec (umetna inteligenca)	7
Varna raba interneta	7
Spletne prevare in goljufije	7
e-storitve in e-portali	8
e-uprava	8
e-davki	8
e-prostor	8
e-banka	9
e-zdravje	9
Parkomati in hitra blagajna	9
<i>Kompetence, ki jih udeleženci pridobijo s programom</i>	9
<i>Trajanje programa</i>	10
<i>Pogoji za napredovanje in dokončanje programa</i>	10
<i>Organizacija izobraževanja</i>	11
<i>Znanje izobraževalcev programa in opis delovnih izkušenj</i>	14
<i>Spremljanje in evalvacija programa</i>	15
<i>Literatura in viri</i>	18



Ime programa

Program splošnega neformalnega izobraževanja v podporo krepitev digitalnih kompetenc ranljivih skupin za samostojno uporabo e-storitev javne uprave in drugih spletnih storitev

Namen in cilj programa

Iz podatkov Indeksa digitalnega gospodarstva in družbe 2021 (v nadaljevanju DESI 2021) izhaja, da živi v Sloveniji višji delež ljudi od evropskega povprečja, ki niso še nikoli uporabljali interneta. Delež uporabnikov interneta ter delež uporabnikov spletnih tečajev, spletnega bančništva in spletnega nakupovanja je nižji od evropskega povprečja. Ravni osnovnih digitalnih spretnosti in znanj ostajajo (DESI 2020 in 2021) pod povprečjem, saj 45 % prebivalcev v starosti od 16 do 74 let nima osnovnih digitalnih spretnosti in znanj, pri čemer je v skupini med 55 – 64-letniki kar 32 % oseb brez digitalnih spretnosti (SURS 2019).

Strategija Digitalna Slovenija 2020 ugotavlja, da je eden največjih primanjkljajev v Sloveniji prav na področju usposobljenosti prebivalstva za vključitev v informacijsko družbo, kar narekuje pripravo in izvedbo številnih ukrepov za izboljšanje stanja na tem področju. Le z odpravo ugotovljenih vrzeli pri digitalnih znanjih, spretnostih, številu in usposobljenosti strokovnjakov za IKT in povezljivosti bo mogoče zagotoviti, da bodo vsem državljanom v polnosti dostopne storitve, ki jih omogočajo digitalne tehnologije, in da postanejo sooblikovalci razvoja digitalne družbe. Da lahko le državljanji z digitalnimi kompetencami v celoti izkoriščajo prednosti digitalne preobrazbe in se uspešno vključujejo v digitalno družbo, ugotavlja tudi prenovljena strategija Digitalna Slovenija 2030.

Vir: 2020 OECD Economic survey of Slovenia, julij 2020 (str.43-44). Dostopno na: <https://www.oecd.org/economy/surveys/slovenia-2020-OECD-economic-survey-overview.pdf>

https://www.gov.si/assets/vladne-sluzbe/SVRK/Strategija-razvoja-Slovenije-2030/Strategija_razvoja_Slovenije_2030.pdf

<https://www.gov.si/assets/ministrstva/MJU/DID/Strategija-razvoja-informacijske-druzbe-2020.pdf>

Če želimo doseči čim večjo uporabo e-storitev pri javnih organih, povečevanje zaupanja v spletne storitve, hitrejše opravljanje postopkov pri javnih organih ter uporaba različnih spletnih storitev, ki posamezniku povečujejo dostopnost do storitev, je potrebno posameznike ustrezno usposobiti, da pridobijo potrebno znanje, veščine, izkušnje in samozavest za opravljanje storitev preko interneta in znanje za varno opravljanje storitev.

Glavni cilj programa je usposabljanje ranljivih ciljnih skupin udeležencev s področja digitalnih spretnosti, poznavanja in aktivnega uporabljanja ključnih javnih spletnih platform in z njimi



povezanih storitev in certifikatov, pa tudi drugih spletnih storitev, z namenom zmožnosti samostojne uporabe in s tem zagotovitev dostopnosti do teh storitev.

Cilj programa je krepitev in pridobivanje temeljnih znanj, spretnosti in kompetenc za samostojno rokovanje z osnovnimi platformami in e-storitvami javne uprave ter poznavanje in zmožnost uporabe drugih spletnih storitev z namenom zmanjševanja čakalnih vrst pri javnih organih, povečevanje zaupanja v spletne storitve, hitrejše opravljanje postopkov pri javnih organih ter uporaba različnih spletnih storitev, ki posamezniku povečujejo dostopnost do storitev (npr. spletna banka, spletna trgovina, ipd.).

S programom bodo posamezniki pridobili znanje, veščine, izkušnje in samozavest za opravljanje storitev preko interneta in znanje za varno opravljanje storitev.

Ciljna skupina

Ciljna skupina, ki ji je program namenjen, so zapostavljene ciljne skupine odraslih, ki jih posebej izpostavlja tudi LPIO, in sicer manj izobraženi in druge ranljive skupine, kot so osipniki in mladi, ki zgodaj opustijo šolanje, socialno ogroženi, priseljenci, Romi, starejši odrasli, migranti, invalidi in obsojenci.

V ciljno skupino spadajo tudi vsi tisti, ki imajo tako nizko razvite digitalne spretnosti, da niso zmožni samostojno uporabljati spletnih storitev oz. iz različnih razlogov še nikoli niso uporabili spletnih storitev, kar jim predstavlja oviro. S tem, ko bodo osvojili računalniška in digitalna znanja in kompetence, si bodo olajšali vsakdanje življenje in bili hitrejši in učinkovitejši pri opravljanju in uporabi storitev ter bodo lažje komunicirali preko spleta. Ta znanja pa so namenjena tudi aktivnim posameznikom, ki za svoje udejanjanje v družbi in lokalnem okolju potrebujejo sodobna znanja komunikacije, zbiranje informacij in podobno, kar jim lahko olajša delo v raznih prostovoljskih in družbeno aktivnih dejavnostih.

Vsebina programa

Uporaba e-storitev je pogosto povezana ne samo z znanjem, ampak tudi z zaupanjem v e-storitve. V program bodo vključene osebe, ki imajo nizko razvite digitalne kompetence in/ali nizko zaupanje v spletne storitve oz. so nevedne njihove uporabe. Glede na to, da v program ne bodo vključeni tisti, ki še nimajo vsaj najosnovnejših digitalnih kompetenc oz. ne uporabljajo vsaj minimalno IKT tehnologijo, bo del programa namenjen tudi obnovitvi že pridobljenih znanj in spretnosti. Večji del programa pa bo namenjen osvajanju novih znanj in praktične uporabe digitalne tehnologije, vezane na e-storitve. Obnovitev že pridobljenih znanj služi sinhronizaciji skupine, da lahko nato nemoteno obravnava zahtevnejše vsebine. Izvajalec bo zato sproti prilagajal vsebino programa na ta način, da bo znanje udeležencev



gradil na njihovih že osvojenih znanjih in kompetencah. Na ta način bo sproti preverjal predznanje in proces uravnaval med ponavljanjem, utrjevanjem starega in učenjem novega. Na ta način bo pristopal k vsakemu izmed vsebinskih sklopov in jih kombiniral glede na potrebe in interes udeležencev tako po vsebini, obsegu vsebine in po trajanju.

V nadaljevanju so predstavljeni posamezni vsebinski sklopi programa.

Avtentikacija

- pomen pojma avtentikacija
- avtentikacijske metode (npr. uporabniško ime in geslo, enkratno geslo SMS, prstni odtis, digitalno potrdilo na pametni kartici ipd.).
- razumevanje varne avtentikacijske metode z uporabo vsaj dveh med seboj neodvisnih elementov
 - nekaj, kar ima samo uporabnik (npr. telefon ali pametna kartica),
 - nekaj, kar ve samo uporabnik (npr. PIN-koda ali geslo),
 - nekaj, kar unikatno identificira uporabnika (npr. prstni odtis ali očesna šarenica).

e-identiteta - Digitalna potrdila

- osnovno razumevanje digitalnih potrdil
- vrste digitalnih potrdil
- pridobitev certificiranega digitalnega potrdila (sigenca, poštarca...)
- pridobitev SMSpass-a
- varno hranjenje potrdila

e-identiteta - e-avtentikacija

- načini avtentikacije
- preverjanje istovetnosti osebe
- preverjanje po pametnem telefonu
- preverjanje preko čitalca kartic

e-identiteta - e-varovanje

- varna gesla
- dvo-stopenjsko preverjanje identitete



- uporaba programov za generiranje in shranjevanje gesel
- posodobitve antivirusnih programov

e-učenje

- predstavitev učnih portalov (mojeznanje.si, Skillshare, ipd.)
- iskanje informacij in učnih snovi
- učenje jezikov (Duolingo, idr.)
- učenje rokodelstva in spretnosti

e-nakupovanje

- pravne podlage in splošne možnosti kupcev (videno-kupljeno...)
- prevare, povezane s spletno trgovino (napačne predstavitve stvari, velikosti in materialov)
- pregled spletnih trgovin (Mimovrste.com, Amazon...)
- preverjanje spletnih trgovin
- načini plačevanja v spletnih trgovinah (po povzetju, kreditna kartica, Paypal...)

e-turizem

- načrtovanje potovanja in pasti samoorganizacije
- iskanje sopotnikov in druženje (Semaforum, Couchsurfing...)
- iskanje najcenejših letalskih kart (Amadeus...)
- nakup avtobusnih, železniških in letalskih vozovnic
- e-rezervacije, rezervacije hotelov (Airbnb, booking.com...)
- sledenje po zemljevidu
- uporaba turističnih aplikacij (Tripadvisor...)

e-vstopnica

- sledenje dogodkom
- nakup vstopnic za dogodke (npr. Eventim)
- nakup vstopnic muzejev, galerij, itd.



e-šport

- seznam dogodkov
- sledilniki gibanja
- preračunavanje kalorij

e-hiša

- osnovno razumevanje
- daljinski vklop aparatov (sesalec, pralni in pomivalni stroj, vklop luči...)
- preverjanje stanja v hiši
- e-ključavnica

e-osebni spremljevalec (umetna inteligenca)

- varnost in zanesljivost aplikacij
- Alexa
- OK Google
- Siri

Varna raba interneta

- varna gesla
- zasebnost v družabnih omrežjih
- piškotki in zasebnost
- lokacijske storitve
- zaščita računalnika in mobilnih naprav
- starševski nadzor na mobilnih napravah
- filtriranje vsebin na internetu
- neprimerne in nelegalne vsebine - spletno piratstvo
- spletni grooming
- igranje iger in virtualni svetovi
- spletni in mobilni bonton oz. etika

Spletne prevare in goljufije

- nakupovalne prevare (zahteva po pošiljanju stvari po povzetju, napačna predstavitev izdelka, čudodelni pripravki, ipd.)



- ljubezenske prevare
- izsiljevalne prevare (zaklenitev računalnika, brisanje podatkov, pošiljanje erotičnih vsebin sodelavcem...)
- predstavitvene prevare (nastopanje v imenu Pošte Slovenije, bank, Microsofta...)
- odkrivanje in preprečevanje spletnih prevar in goljufij

e-storitve in e-portali

- osnovne informacije, seznaniti se z delovanjem in uporabo e-storitev
- zna poiskati spletne naslove za določene storitve (izdaja potrdil, informativni izračun dohodnine, naročilo listin, pridobitev subvencij, ...)
- uporaba spletnih storitev in nekateri najpogostejši spletni naslovi in njihova uporaba: Državna uprava RS, Uradni list, Gospodarska zbornica, Devizni tečaji Banke Slovenije, Nova Kreditna banka Maribor, Vreme, Izobraževanje, Novice, RTV Slovenija, Zavod RS za zaposlovanje, Telefonski imenik Slovenije, e-poštni strežniki, Portal e-uprave, Davčna uprava Republike Slovenije...

e-uprava

- povezava in uporaba storitev e-uprave
- pregled možnosti postopkov
- registracija in dostopnost z uporabo digitalnih potrdil SIGENCA
- uporaba posameznih sklopov postopkov, obrazcev

e-davki

- registracija na portalu in storitve
- izpolnjevanje ter oddajanje davčnih obrazcev

e-prostor

- brezplačni javni pogled podatkov o zemljiščih in parcelah
- iskanje informacij, filtriranje
- izpisi



e-banka

- spoznavanje spletne banke in njenimi storitvami ter bankomatom
- urejanje zadev na spletni banki
- varno spletno plačevanje računov in e-računov
- storitve bančnih avtomatov
- plačilo posebnih položnic in univerzalnega plačilnega naloga
- informacije o stanju, izpis prometa

e-zdravje

- spoznavanje zdravstvenih portalov
- pridobivanje potrebnih informacij
- nacionalni projekt eZdravje
- e-naročanje, e-recept, e-komunikacija...

Parkomati in hitra blagajna

- delovanje
- spletne aplikacije
- uporaba storitev

Kompetence, ki jih udeleženci pridobijo s programom

Glede na namen in cilji programa tudi udeleženci najbolj krepijo in razvijajo Kompetenco informacijsko in komunikacijske tehnologije ti. digitalno pismenost.

- Obnavljajo in pridobivajo temeljne spretnosti, povezane z digitalno kompetenco ter spoznavajo uporabo ključnih javnih spletnih platform in z njimi povezanih storitev in certifikatov, pa tudi drugih spletnih storitev, z namenom zmožnosti samostojne uporabe in s tem zagotovitev dostopnosti do teh storitev;
- Razumejo pojem e-identiteta, digitalno potrdilo in mobilna identiteta smsPASS, spoznajo postopke za pridobitev ustrezne e-identitete;
- Se seznaniijo z možnostmi, ki jih zagotavlja e-uprava, si kreirajo uporabniški račun in se naučijo samostojno uporabljati storitve, ki jih e-uprava zagotavlja;



- Spoznanje uporabne portali in aplikacije javne uprave in javnih storitev (e-Uprava, eZvem, eDavki, itd.)
- Se naučijo uporabljati spletne aplikacije in spletne storitve; spoznajo različne aplikacije in storitev različnih ponudnikov, kot so npr. spletne trgovine, banke, storitve potovanj, itd.;
- Se naučijo samostojno uporabljati storitve in aplikacije od registracije, uporabe funkcionalnosti, varnosti, zasebnosti,...);
- Poznajo varno rabo interneta, se zavedajo pomena varnosti in zasebnosti, nevarnosti družabnih omrežij in upravljanja za njihovo preprečevanje, poznajo zaščito računalnika in mobilnih naprav, se naučijo osnov obnašanja na spletu, varne in odgovorne raba mobilnih naprav, spoznajo spletne nevarnosti in goljufije);

Udeleženci programa poleg digitalnih kompetenc razvijajo tudi druge kompetence, zlasti socialno in državljanske kompetence ter sporazumevanje v maternem jeziku. Socialno in državljanske kompetence razvijajo udeleženci s tem, ko so bolj vpleteni v socialno, družbeno in poklicno življenje in v njem sodelujejo preko spleta in spletnih orodij. Poleg tega so udeleženci preko spleta bolj obveščeni in informirani, kar povečuje njihovo vključenost v družbo in dostopnost do storitev. Udeleženci razvijajo kompetenco Sporazumevanje v maternem jeziku s tem, ko ustno in pisno komunicirajo preko različnih kanalov na spletu (e-pošta, socialna omrežja, portali, e-storitve...). Udeleženci se poleg tega srečujejo z novimi izrazi, s čimer širijo svoj besedni zaklad.

Trajanje programa

Program skupno traja 60 ur in je sestavljen iz izbranih vsebinskih sklopov. Vsebinske sklope in njihovo trajanje bomo kombinirali glede na interese in potrebe udeležencev.

Pogoji za napredovanje in dokončanje programa

Posameznik uspešno napreduje in zaključi program, če ima vsaj 80% prisotnost v programu in v programu aktivno sodeluje in izpolnjuje naloge oz. vaje po navodilih izvajalca.



Organizacija izobraževanja

Program traja 60 ur. Sestavljen je iz teoretičnega in praktičnega dela. Teoretični in praktični del se bosta prepletala. V skupino bo vključenih največ 15 udeležencev. Za vsakega udeleženca bomo zagotovili en računalnik (stacionarni ali prenosni). Prostor, kjer se bo program izvajal, bo opremljen z ustrezno informacijsko-komunikacijsko tehnologijo (računalniki, projektor, internet ...).

Okvirna vsebina tematskih sklopov je opredeljena, vendar program omogoča tako prilagajanje sklopov v celoti kot tudi vsebine sklopov v obsegu 25% ur glede na potrebe udeležencev.

Program bo potekal po posameznih vsebinskih sklopih, prilagajali pa ga bomo predznanju udeležencev. V vsakem sklopu bodo udeleženci pod vodstvom izvajalca preverili svoja predznanja. Na podlagi ocene predznanja bo izvajalec obnovil že obstoječa znanja in jih dopolnil z novimi. Izvajalec bo izvedbo gradil na predznanju udeležencev in skrbel, da bodo vsebine obravnavali od znanega k neznanemu. Tako bo vsakokratna vsebina programa kombinirana glede na predznanje, interese in potrebe udeležencev. Izvajalec bo vsebino, obseg posameznega sklopa in trajanje posameznega sklopa sproti prilagajal potrebam in interesom udeležencev. V vsakem vsebinskem sklopu se bo prepletala teorija kot praksa.

Program bo potekal kombinirano z različnimi oblikami dela:

- predavanje,
- delavnica,
- samostojno delo,
- projektno delo.

Uporabljene bodo frontalne oblike dela, skupinske in individualne. Frontalna oblika se bo dopolnjevala z delom v skupini, delom v paru in samostojnim delom. Delo bo zgrajeno tudi iz sodelovalnega učenja, izmenjave izkušenj in znanj. To bo potekalo v obliki skupinskih aktivnosti, pogovora, razgovora.

Uporabljene bodo najmanj naslednje frontalne metode dela:

- razlaga,
- predavanja,
- predstavitve,
- demonstracije itd.



V programu bomo za zagotavljanje aktivnega dela udeležencev uporabljali aktivne oblike in metode dela, kot so:

- razprava,
- skupinske in individualne naloge,
- interaktivne vaje,
- reševanje nalog,
- možganska nevihta,
- ogled videoposnetkov,
- delo z IKT (računalnik, digitalne naprave ...),
- predstavitve, itd.

V programu bomo vzpodbujali uporabo inovativnih učnih metod in aktivno delo udeležencev. Ustvarjali bomo priložnosti, da lahko posamezniki nove veščine in znanje čim prej uporabijo v praksi. Izpostavljeno bo izkustveno učenje in učenje na primerih iz vsakdanjega življenja. Moduli se bodo skozi program nadgrajevali ter utrjevali že dosežene kompetence in jih povezovali v močnejše okvire. Čas bo namenjen tudi sprotnemu utrjevanju in delanju zapiskov.

Za uspešno doseganje standardov znanja, bomo udeležence spodbujali, da med samim potekom tudi samostojno delajo. Samostojno delo bo potekalo ob spremstvu in podpori izvajalca, in sicer ves čas programa, v obliki zapisovanja snovi, vprašanj ipd. in skozi opravljanja nalog in vaj, ki jih bo dodelil izvajalec. Udeleženci se bodo vedno lahko posvetovali z izvajalcem in ga prosili za povratno informacijo ali pomoč.

V skupinskem delu ali delu v paru bodo udeleženci v sodelovanju z drugimi reševali naloge oz. probleme, ki jih bo zastavil predavatelj. Potem bodo o svojem delu poročali in rezultate primerjali med sabo. Na ta način se bodo učili, utrjevali znanje in se preizkušali v praksi. Sodelovanje bo za njih dodatna motivacija za delo.

Predavatelj bo imel poleg vloge prenašalca vsebine in znanja tudi vlogo usmerjevalca, moderatorja in mentorja. Kot prenašalec znanja bo udeležencem predajal teoretično znanje, nato pa jim bo predstavil tudi praktično uporabo tega znanja. Poleg tega bo moderiral skupinske pogovore, vodil celoten proces učenja in predstavljal oporo udeležencem. Program je usmerjen k udeležencu in udeleženci izobraževanja so sooblikovalci učnega procesa. Udeleženci bodo odločali tudi o poteku programa in skupaj v dogovoru z izvajalcem sproti prilagajali način dela, da jim bo najbolj ustrezal.



V programu bodo uporabljeni različni učni pripomočki in didaktični material:

- pisni viri,
- slikovno gradivo,
- video posnetki,
- informacijsko-komunikacijska tehnologija,
- osebni računalniki,
- flip chart,
- plakatni listi,
- samolepilni listki,
- različna barvna pisala,
- itd.

Pomembno vlogo za aktivno sodelovanje pri skupinskemu delu in za samostojno delo ima tudi motivacija. Predavatelj bo udeležence z ustrezno izbiro metod in oblik poučevanja spodbujal k doseganju ciljev. Izbira metod in oblik bo temeljila na poprejšnjem znanju, potrebah in interesih skupine. Predavatelj bo predlagal in v dogovoru z vodjo izobraževanja izbral najprimernejše učno in drugo didaktično gradivo, ki naj bo izvrstno čim bolj raznoliko in tematsko blizu skupini, ki ji je namenjeno.

Vključevali bomo tudi individualiziran pristop, ki bo vsakega udeleženca posebej nagovoril in vodil na način, ki ga bo motiviral in odgovaljal na njegove potrebe in pričakovanja. Udeležence bomo spodbujali, da si bodo postavljali individualne cilje in preverjali njihovo doseganje in napredek.

Pri izvedbi bomo upoštevali naslednja didaktična načela:

- prehajanje od znanega k neznanemu,
- prehajanje od splošnega k posebnemu,
- raznovrstnost učnih metod in učnih sredstev,
- primernost (prilagajanje vsebine, pripomočkov in materiala),
- sistematičnost in nazornost,
- povezanost z življenjem,
- individualizacija.

Uporabljeni pristopi in izvedba bo prilagojena specifikam ciljne skupine. Posebna pozornost bo namenjena že pri sami animaciji in vključevanju posameznikov iz ciljne skupine v program. Uporabili bomo tudi možnosti, ki nam jih ponuja svetovalna dejavnost, ki jo ljudske univerze izvajajo kot javno službo. Pri izvedbi programa bomo poskrbeli za kreiranje manjših skupin, ki



zagotavljajo kakovostno izvedbo programa. Udeležencem bomo zagotovili dostop do ustrezne IKT opreme na lokaciji izvedbe programa, poleg tega pa jim bomo ponudili možnost brezplačnega samostojnega učenja pri izbrani ljudski univerzi in mentorja, ki bo udeležencem v podporo pri samostojnem učenju tekom programa in po njem (tudi na daljavo).

Izvirnost in novi pristopi se skozi program izkazujejo tudi z:

- Možnost podpore mentorja pri samostojnem učenju tekom programa in po njem (tudi na daljavo);
- Praktična naravnost programa ter zagotavljanje podpore pri reševanju konkretnih vprašanj, vezanih na vsebino programa, ki zanimajo udeležence;
- Uporabili bomo tudi metodo Obrnjenega učenja in poučevanja. Pri uporabi te metode se predavanja namerno osredotočajo na udeleženca, zaradi česar je vsebino mogoče globlje raziskati in ustvariti bolj smiselne priložnosti za učenje med aktivnostmi v razredu. Najbolj pogosto uporabljen opis obrnjenega učenja je učno okolje, v katerem se aktivnosti, ki so poprej bile opravljene izven razreda v obliki domače naloge, sedaj dokončajo v učilnici med izvedbo programa;
- Upoštevali bomo tudi različne zaznavne učne stile in pripravili program, ki je primeren za vizualne, avditivne in kinestetične tipe osebnosti. Poudariti moramo tudi pomen izkustvenega učenja, ki je zelo pomembno za kinestetike in se po navadi zanemarja;
- Aktivnost udeležencev na samih programih bomo spodbujali z orodjem, ki ga ima danes vsak udeleženec izobraževanja – pametnim telefonom. Z aplikacijami kot so Mentimeter, Kahoot, Quizlet, Wordwall in Padlet bo lahko vsak udeleženec s pomočjo svojega pametnega telefona aktivno sodeloval pri načrtovanju vsebin, postavljanju vprašanj in vrednotenju svojih ciljev. S temi aplikacijami bomo pokazali, kako lahko z vključitvijo IKT tehnologije oplemenitijo učni proces;
- Zagotavljali bomo podporo udeležencem pri pridobivanju e-identitete;
- Vsak udeleženec bo tekom programa uporabil izbrane e-storitve glede na svoje potrebe.

Znanje izobraževalcev programa in opis delovnih izkušenj

Izobraževalci programa morajo imeti sodobna računalniška in informacijska znanja, ki so jih pridobili v katerem od programov:



- srednješolsko ali višješolsko strokovno izobraževanje s področja računalništva in informatike,

- licenca za spraševalca v mednarodnih certificiranih programih računalniškega usposabljanja,

- visokošolsko izobraževanje, ki je imelo v programu vsebine iz računalništva ali informatike v obsegu najmanj 100 ur.

Poleg tega morajo imeti izvajalci tudi andragoška znanja za delo z odraslimi.

Spremljanje in evalvacija programa

Metoda evalvacije bo izhajala iz strokovne presoje doseganja ciljev in bo usmerjena v kvalitativne analize, ki so uveljavljene v izobraževanju.

Izvajanje programa in udeležence bomo spremljali ves čas trajanja aktivnosti z medsebojnim obveščanjem, obiski in z razgovori. Ves čas izvajanja programa bomo z neformalno evalvacijo na srečanjih spremljali in vrednotili tudi uresničevanje ciljev, uspešnost ter ustreznost programa in zadovoljstvo udeležencev s samim programom.

Spremljanje in evalvacija bosta potekala na naslednji način:

1. **Pred vključitvijo** v program, bomo vsakega udeleženca motivirali za aktivno sodelovanje, mu predstavili koristi in pogoje sodelovanja v programu.
2. **Na začetku programa** bomo udeležencem natančno predstavili cilje in potek programa in zbrali podatke o njihovih ciljih in pričakovanjih.
3. **Na koncu dnevnega srečanja** bomo z metodo skupinskega pogovora ugotavljali zadovoljstvo udeležencev s potekom in dosežki dnevnih aktivnosti. Na podlagi teh ugotovitev bodo organizator in izvajalci programa po potrebi ustrezno prilagajali način izvedbe in morebitne dodatne aktivnosti v programu. S tem bomo zagotovili tudi vpliv udeležencev na izbiro metod dela in poteka programa.
4. Pri izpeljavi programa bo potekala tudi **sprotna evalvacija učnih dosežkov in rezultatov programa**, ki jo opravijo udeleženci.
5. Udeleženci bodo dobili tudi povratno informacijo glede njihovega akcijskega načrta, ki bo predstavljala njihovo samostojno delo in prenos teorije v prakso.
6. Z listami prisotnosti bomo **spremljali prisotnost udeležencev** na vsakem srečanju in izvajali spremljanje napredovanja udeležencev v programu. Izvajanje programa bomo spremljali tudi z **rednimi evalvacijskimi pogovori** z izvajalci izobraževalnega programa.



7. Spremljali bomo **število izdanih potrdil** o usposabljanju.

8. **Z vprašalnikom na koncu programa** bomo ugotavljali, v kolikšni meri so se pričakovanja in cilji udeležencev uresničili.

Pri evalvaciji programa se bomo osredotočili na ugotavljanje:

- doseganja zastavljenih kazalcev,
- kakovosti izobraževalnega programa in
- zadovoljstvo udeležencev programa.

Evalvacija bo organizirana na naslednji način:

a) predmet evalvacije:

ocena organizacije programa, ocena vsebine programa, ocena izvajalca programa, splošna ocena programa

b) subjekti evalvacije:

udeleženci programa, izvajalci, naročnik programa

c) načrt izvajanja evalvacije:

začetno ugotavljanje potreb in pričakovanj, vmesna evalvacija, končna evalvacija ob zaključku izvedbe programa

d) metode evalvacije in inštrumentariji:

osebni razgovori, skupinski pogovori, anketni vprašalniki, liste prisotnosti, vprašalniki. Evalvacijo zadovoljstva uporabnikov bomo izvajali osebno in z anketnimi vprašalniki.

Z zaključnim vprašalnikom bomo analizirali naslednja področja:

- učinkovitost izobraževalnega programa (uresničevanje ciljev),
- relevantnost izobraževalnega programa (ustreznost glede na potrebe),
- primernost izpeljave programa (čas, metode ...),
- primernost učnih gradiv.

Sprotno evalviranje izvedbe nam bo omogočalo, da na podlagi tako pridobljenih podatkov in informacij, že med potekom izobraževanja vpeljemo potrebne spremembe in izboljšave. Končna evalvacija, ki jo bomo opravili po zaključku programa, nam bo omogočala poglobljeni vpogled in analizo izpeljave celotnega programa, na podlagi katere je mogoče načrtovati



potrebne izboljšave samega programa ter prihodnjih izpeljav programa, tako z organizacijskega kot vsebinskega vidika.





Literatura in viri

HORJAK, Jerica Lea Očko, Andreja Videc (2022). Enostavna uporaba e-storitev : priročnik za digitalno opismenjevanje. Celje : Lokalna akcijska skupina Raznolikost podeželja.

eStoritve (2022), Ljubljana: Finančna uprava Republike Slovenije. Pridobljeno s spletne strani: https://www.fu.gov.si/e_storitve/.

eProstor (2022), Ljubljana: Geodetska uprava Republike Slovenije. Pridobljeno s spletne strani: <https://www.e-prostor.gov.si>

Javni pregledovalnik grafičnih podatkov (2022), Ljubljana: Ministrstvo za kmetijstvo, gozdarstvo in prehrano. Pridobljeno s spletne strani:

https://rkg.gov.si/GERK/WebView/#map_x=500000&map_y=100000&map_sc=1828571&layers=null,highlight,DOF-client,DOF_datumi,REZI-250_16,REZI-25_16,REZI-5_16,GERK_SDO

eSodstvo (2022), Ljubljana: Vrhovno sodišče Republike Slovenije. Pridobljeno s spletne strani: <https://evlozisce.sodisce.si/esodstvo/>

eUprava (2022), Ljubljana: Ministrstvo za javno upravo. Pridobljeno s spletne strani: <https://e-uprava.gov.si/>

eUprava (2022), Ljubljana: Ministrstvo za javno upravo. Pridobljeno s spletne strani: <http://evem.gov.si/>

Pošta Slovenije: Portal uvoz-izvoz posta (2022), Maribor: Pošta Slovenije. Pridobljeno s spletne strani: <https://uvoz-izvoz.posta.si/sl/entry>

Safe.si (2022), Ljubljana: Fakulteta za družbene vede. Pridobljeno s spletne strani: <https://safe.si/>

Spot (2022), Ljubljana: Ministrstvo za javno upravo. Pridobljeno s spletne strani: <https://spot.gov.si>

zVem (2022), Ljubljana: Ministrstvo za zdravje, NIJZ. Pridobljeno s spletne strani: <https://zvem.ezdrav.si>