



## TYDZIEŃ Z INTERNETEM 2016

### SCENARIUSZ SPOTKANIA „BEZPIECZNY E-KONSUMENT”

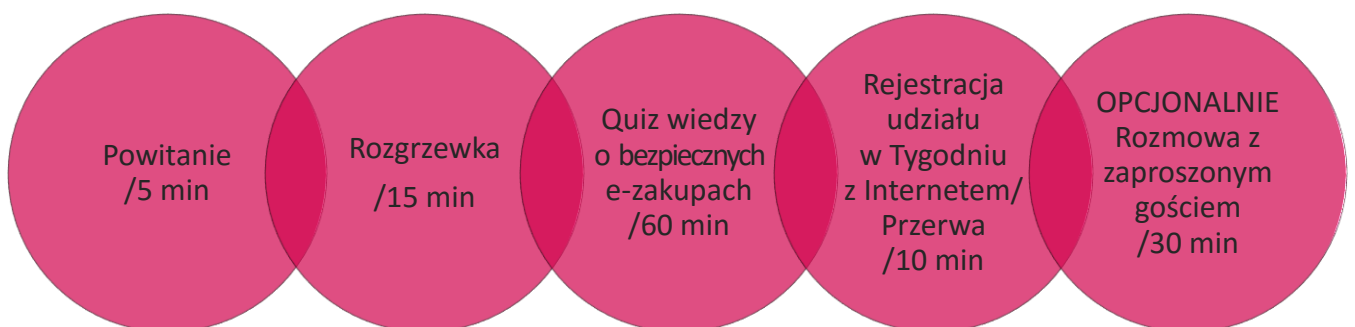
Bezpieczny e-konsument to spotkanie dla różnych grup wiekowych, przede wszystkim dla osób dorosłych korzystających lub planujących rozpoczęcie korzystania z Internetu do robienia zakupów (zawierania transakcji).

W trakcie spotkania uczestnicy dowiedzą się:

- Jak bezpiecznie zarządzać swoimi danymi w Internecie? (Jakie dane są niezbędne do realizacji zamówienia? Których danych sprzedawca nie ma prawa od nas wymagać?)
- Jak zabezpieczać swoje dane? (Jak tworzyć bezpieczne hasła do swoich kont? Czym może grozić niewylogowanie się z publicznych komputerów?)
- Jak sprawdzać wiarygodność sklepów internetowych?
- Jak bezpiecznie płacić za zakupy?
- Jakie są podstawowe prawa konsumenckie przy zakupach w Internecie?
- Kto (lokalnie) może pomóc w dochodzeniu swoich praw przy zakupach w Internecie?

Rekomendowana liczba uczestników: **do 30 osób.**

Czas trwania zajęć **90 – 120 min** (w zależności od ilości czasu zagospodarowanego przez gościa).



Główna część spotkania składa się z quizu, w trakcie którego uczestnicy w formie zabawy i rywalizacji zdobędą podstawową wiedzę na temat bezpiecznego korzystania z Internetu, szczególnie w zakresie dokonywania zakupów. Scenariusz przewiduje rozwinięcie zajęć o spotkanie z zaproszonym gościem – lokalnym specjalistą, który rozszerzy wybrane zagadnienie dotyczące bezpiecznych zakupów w Internecie.

## **Kto może być gościem spotkania?**

**Rzecznik konsumentów** – czyli osoba, która na mocy Ustawy o Ochronie Konkurencji i Konsumentów wykonuje zadania samorządu w zakresie ochrony praw konsumentów. Rzecznika można znaleźć w każdym urzędzie powiatowym lub urzędzie miasta (lista rzeczników:

<https://uokik.gov.pl/problemy.php?problem=68&wojewodztwo=0&miasto=0&x=40&y=5>).

Rzecznik konsumentów jako gość spotkania może rozwinąć zagadnienia związane z prawami i obowiązkami konsumentów, ze szczególnym uwzględnieniem praw przysługujących osobom robiącym zakupy przez Internet. Wielu mieszkańców nie zdaje sobie sprawy, że w ich lokalnej społeczności jest osoba, do której mogą się zgłosić po bezpłatną pomoc w przypadku wątpliwości lub problemów związanych z zakupami. Spotkanie będzie więc dla nich z pewnością cennym doświadczeniem, a dla rzecznika - okazją do promocji swojej działalności.

### **Prawnik**

Zagadnienie związane z prawami konsumenta mogą być również rozwinięte przez prawnika (np. radcę prawnego). Co więcej taki gość spotkania mógłby też omówić kwestie związane z danymi osobowymi i umowami zawieranymi przez Internet, np. klauzulami w formularzach sklepów internetowych.

### **Informatyk / student informatyki**

Świetnym pomysłem jest też zaproszenie w charakterze gościa zaprzyjaźnionego informatyka – znającego specyfikę przetwarzania danych w Internecie. Informatyk może rozwinąć zagadnienia związane z bezpieczeństwem danych, zabezpieczaniem kont, sposobami weryfikacji sklepów internetowych czy bezpieczeństwem transakcji płatniczych.

### **Policjant**

Policjant może opowiedzieć o bezpieczeństwie danych, a także sposobach zapobiegania oszustwom w Internecie.

### **Przedstawiciel banku**

Kupowanie w Internecie jest ściśle związane z płatnościami elektronicznymi. O bezpieczeństwie transakcji internetowych oraz dobrych praktykach związanych z e-płatnościami z pewnością będzie mógł opowiedzieć przedstawiciel lokalnego banku.

## JAK PRZEPROWADZIĆ SPOTKANIE?

### Przywitanie (5 min)

Osoba prowadząca spotkanie **wita uczestników**, gości specjalnych, dziennikarzy i wolontariuszy. W zależności od tego, czy przyjdzie konkretna grupa czy też uczestnicy będą przychodzić indywidualnie, powitanie może mieć mniej lub bardziej formalny charakter. Warto podkreślić, że akcja odbywa się w ramach międzynarodowej kampanii Tydzień z Internetem. Można też krótko zaprezentować działalność instytucji, w której odbywa się spotkanie (biblioteki, szkoły, domu kultury, pracowni komputerowej itd.).

>> POBIERZ: [slajdy powitalne są dostępne w prezentacji z quizem - do pobrania także w dalszej części scenariusza](#)

Następnie osoba prowadząca przekazuje **krótką informację o spotkaniu**: na czym będzie polegać, ile będzie trwało, jaka jest rola wolontariuszy, jak będzie wyglądała aktywność uczestników podczas spotkania. Bardzo ważne jest, by zaprezentować plan wydarzenia w zachęcający sposób, nie używając niezrozumiałych słów. Potem osoba prowadząca **zapoznaje obecnych z przestrzenią, w której odbywać się będzie wydarzenie**.

### Rozgrzewka (15 min)

- Rozgrzewka to ćwiczenie, w trakcie którego uczestnicy będą mieli okazję się poznać, a także krótko powiedzieć o swoich doświadczeniach w korzystaniu z Internetu.
- Zadaniem każdego uczestnika jest przedstawienie się oraz dokończenie jednego z dwóch zdań (w zależności od doświadczenia w robieniu zakupów w Internecie):

„Lubię robić zakupy w Internecie, bo...” (dla osób korzystających z sieci do robienia zakupów)

„W Internecie najbardziej lubię...” (dla osób nieposiadających doświadczeń w robieniu zakupów w sieci)

Np. „Jan. Lubię robić zakupy w Internecie, bo są tańsze niż zakupy w zwykłych sklepach”; „Marta. W Internecie najbardziej lubię czytać wiadomości”.

- Osoba prowadząca powinna zwrócić uwagę, że chodzi o krótkie, jednozdaniowe odpowiedzi. Tylko wtedy wszyscy uczestnicy będą mieli czas zabrać głos (zwłaszcza, jeśli w spotkaniu bierze udział 30 osób).
- Jeżeli żaden z uczestników nie będzie chciał wypowiedzieć się jako pierwszy, dobrym rozwiązaniem będzie rozpoczęcie rozgrzewki od osoby prowadzącej, a następnie przekazanie głosu np. osobie siedzącej po prawej stronie itd.
- Jeżeli w spotkaniu uczestniczy gość specjalny, jego również zachęcamy do udziału w zabawie.

## Quiz wiedzy o bezpiecznych e-zakupach (60 min)

- W trakcie quizu uczestnicy będą pracować w grupie, odpowiadając na 10 pytań z quizu wyświetlanego na slajdach.
- Przed rozpoczęciem ćwiczenia osoba prowadząca dzieli uczestników na grupy (np. przy 20-osobowej grupie można poprosić o odliczenie kolejno od 1 do 5, po czym „jedyńki” formują jedną grupę, „dwójki” drugą itd.), a następnie prosi o zajęcie odpowiednich miejsc. Jeżeli to możliwe, każda grupa powinna siedzieć osobno – tak aby ustalenia nie były słyszalne dla pozostałych grup.
- Warto poprosić każdą grupę o wybór lidera – osoby, która będzie miała decydujący głos przy udzielaniu odpowiedzi przez grupę.
- Uruchamiamy quiz przechodząc do kolejnego slajdu w prezentacji.
- Quiz zawiera 10 pytań dotyczących bezpiecznego korzystania z Internetu w kontekście zawierania transakcji. Po każdym pytaniu przygotowane są slajdy z prawidłowymi odpowiedziami wraz z krótkim objaśnieniem oraz filmikiem obrazującym odpowiedź (filmik należy odtworzyć – dlatego ważny jest dostęp do Internetu oraz głośniki). Filmiki odtwarzają się po kliknięciu w logo Tygodnia z Internetem (w prawym dolnym rogu slajdu).
- Dodatkowo dla osoby prowadzącej przygotowane są objaśnienia w formie tekstu – rozwijają one graficzne slajdy z wytłumaczeniem. Należy je przeczytać lub opowiedzieć przy slajdzie z objaśnieniem.
- Rozpoczynamy quiz od przedstawienia zasad (zgodnie ze slajdem). Grupy mają **1 minutę** na ustalenie odpowiedzi na każde pytanie. W każdym pytaniu więcej niż jedna odpowiedź może być prawidłowa. Aby otrzymać punkt, uczestnicy muszą wskazać **wszystkie właściwe** odpowiedzi (czasami będzie to jedna z proponowanych propozycji, np. „a”, a czasami wszystkie „a” + „b” + „c” + „d”). Za udzielenie tylko części prawidłowych odpowiedzi przyznawane jest 0 punktów.
- Wyświetlamy pytanie i prosimy grupy o propozycje odpowiedzi. Na udzielenie odpowiedzi na każde pytanie uczestnicy mają 1 minutę. Na slajdach znajdują się minutniki odliczające pozostały czas. Każdorazowo należy je uruchomić poprzez kliknięcie w szare koło.
- Po upływie 1 min. zbieramy odpowiedzi od każdej grupy. Nawet jeśli grupy nie są jeszcze zdecydowane, nie przedłużamy czasu na dyskusję. Zwracamy się do lidera grupy o udzielenie odpowiedzi. Następnie wyświetlamy właściwą odpowiedź i slajd z uzasadnieniem. Objaśniamy slajd i wyświetlamy filmik.
- Jeżeli w spotkaniu bierze udział gość specjalny, można go poprosić o zasygnalizowanie, które kwestie zostaną rozwinięte w dalszej części spotkania i ewentualnie poprosić o dodanie kilku zdań wyjaśnienia. Uwaga! Należy jednak dbać, aby objaśnienia nie były za długie. Na cały quiz przewidziane jest 60 min.

- Każda grupa, która odpowie prawidłowo (wskaże wszystkie prawidłowe opcje) dostaje punkt. Żeby zwiększyć rywalizację i zaangażowanie uczestników w wykonywanie ćwiczenia proponujemy prowadzenie tabeli wyników na tablicy/flipcharcie. Dobrym pomysłem jest też wręczanie grupie za każdy zdobyty punkt symbolicznej nagrody, np. balonika, cukierka czy karteczki z wydrukowanym symbolem kampanii  
**>> POBIERZ**
- Wygrywa ta grupa, która zdobędzie najwięcej punktów – gratulujemy zwycięzcom. Jeżeli jest taka możliwość, warto pomyśleć o jakiejś symbolicznej nagrodzie dla zwycięzców (np. tabliczce czekolady).
- Pozostawiamy chwilę na dyskusję, np. „Co Was najbardziej zaskoczyło?“, „Czy znacie kogoś komu przytrafiła się któraś z sytuacji, o której była mowa w quizie?“.

### **Rejestracja udziału w kampanii za pomocą licznika Tygodnia z Internetem (10 minut) i przerwa na poczęstunek (opcjonalnie)**

- Zapraszamy uczestników do skorzystania z przygotowanego poczęstunku.
- Zachęcamy uczestników do zarejestrowania się na ogólnoeuropejskiej stronie Tygodnia z Internetem 2016 poprzez uzupełnienie krótkiej ankiety.
- Każda osoba powinna uzupełnić ankietę oddzielnie, dlatego - jeżeli jest taka możliwość - warto wcześniej przygotować kilka komputerów lub tabletów, na których otwarta będzie strona licznika: [www.tydzienzinternetem.pl](http://www.tydzienzinternetem.pl).

### **OPCJONALNIE: Rozmowa z zaproszonym gościem (30 min)**

- Przed spotkaniem należy uzgodnić z gościem, czy do swojej prezentacji będzie potrzebował jakiegoś sprzętu (np. rzutnika, głośników itp.), ile czasu zajmie jego prezentacja, czy preferuje prezentację i oddzielny czas przeznaczony na pytania od uczestników, czy może woli, jeśli uczestnicy na bieżąco będą zabierali głos.
- Osoba prowadząca przedstawia zaproszonego gościa oraz wprowadza ustalone wcześniej z nim zasady (np. „Prosimy o zapisywanie pytań na kartkach. Po zakończeniu prezentacji przewidywany jest kwadrans na Państwa pytania“; „Jeżeli w trakcie prezentacji będziecie mieli Państwo jakieś pytania, prosimy o podniesienie ręki“), a następnie przekazuje mu głos.
- Osoba prowadząca wspiera gościa w moderowaniu dyskusji i zbieraniu pytań od uczestników.
- Po zakończeniu dyskusji z gościem (lub zakończeniu czasu zarezerwowanego na tę część) osoba prowadząca dziękuje mu za poświęcony czas i ciekawą prezentację.

## Zakończenie oraz wręczenie infografiki

### „Twoja lista bezpiecznych e-zakupów” (5 min)

- Osoba prowadząca dziękuje uczestnikom za udział w spotkaniu i wręcza dla każdego infografikę „**Twoja lista bezpiecznych e-zakupów**” (zostanie przesłana do organizatorów spotkań na adres mailowy wykorzystany w trakcie rejestracji przed 10 marca) oraz zachęca do zawieszenia jej w domu w widocznym miejscu, np. na lodówce.
- Osoba prowadząca dziękuje partnerom i wolontariuszom za wsparcie w organizacji zajęć oraz gościowi specjalnemu - za wystąpienie.
- Jeżeli instytucja posiada komputery do publicznego użytku lub prowadzi kursy z obsługi komputera i korzystania z Internetu, warto w tym miejscu zachęcić uczestników do korzystania z tych usług.
- Na zakończenie spotkania proponujemy, aby wszyscy uczestnicy zrobili wspólne, grupowe zdjęcie. Będzie to wspinały materiał podsumowujący spotkanie do zamieszczenia na stronie internetowej lub na portalach społecznościowych. Uwaga! Aby móc korzystać ze zdjęcia w celach promocyjnych, należy uzyskać zgody osób znajdujących się na zdjęciu na wykorzystanie wizerunku.

## JAK NALEŻY PRZYGOTOWAĆ SIĘ DO SPOTKANIA?

### Sprzęt, oprogramowanie

Podczas spotkania potrzebny będzie **komputer z rzutnikiem** oraz z **dostępem do Internetu** dla osoby prowadzącej spotkanie. Przydatne będą również **głośniki** (w trakcie quizu odtwarzane będą filmy).

Komputer przyda się też do przeprowadzenia rejestracji uczestników Tygodnia z Internetem. Jeżeli jest taka możliwość, warto przygotować więcej stanowisk komputerowych (nie jest to jednak konieczne do przeprowadzenia spotkania).

Przydatny będzie też aparat fotograficzny lub tablet umożliwiający stworzenie dokumentacji fotograficznej zajęć.

### Materiały do wydrukowania

Objaśnienia do quizu – do wydrukowania w jednym egzemplarzu dla osoby prowadzącej spotkanie.

**>> POBIERZ**

Infografika „**Twoja lista bezpiecznych e-zakupów**” – dla każdego uczestnika do wręczenia na zakończenie(plik do druku zostanie wysłany do organizatorów przed 10 marca na adres email podany w formularzu rejestracyjnym).

## Materiały do przygotowania

Do przeprowadzanie zajęć konieczne jest pobranie **prezentacji z quizem**. Należy to zrobić co najmniej kilka dni przed spotkaniem. Po pobraniu prezentacji na dysk należy sprawdzić czy wyświetla się ona poprawnie.

### >> **POBIERZ PREZENTACJĘ Z QUIZEM**

Przydatne będzie też przygotowanie **flipcharta lub dużej kartki papieru i flamastrów** do tworzenia tabeli wyników w trakcie quizu.

## Aranżacja przestrzeni

- W trakcie rozpoczęcia spotkania oraz pierwszego ćwiczenia warto zaaranżować przestrzeń tak, aby wszyscy uczestnicy widzieli się nawzajem, a także widzieli prezentację. Świetnie sprawdzi się ustawienie krzeseł w okręgu lub w podkowę.
- W trakcie „Quizu o bezpiecznych e-zakupach” uczestnicy powinni siąść w podgrupach zgodnie z ustalonym podziałem. Najprościej będzie poprosić, aby każdy uczestnik wziął swoje krzesło i usiadł obok pozostałych osób z tej samej grupy. Ważne jest, aby każda grupa zajęła takie miejsce, żeby dobrze widziała wyświetlaną prezentację, a także flipchart z punktacją.
- Na czas prezentacji gościa można wrócić do początkowego ustawienia we wspólnym półokręgu lub pozostać w ustawieniu w podgrupach.

## Wolontariusze

Wolontariusze z pewnością będą pomocni dla osoby prowadzącej spotkanie: przy obsłudze sprzętu, aranżacji sali czy zapisywaniu wyników quizu. Mogą również spełnić bardzo ważną rolę przy promocji wydarzenia.

**Wolontariuszy warto wcześniej zaprosić**, żeby pokazać im salę, pozwolić wypróbować sprzęt oraz przekazać kilka podstawowych wskazówek dotyczących komunikowania się z uczestnikami spotkania.

Na początku spotkania **należy przedstawić** wolontariuszy, a na zakończenie publicznie im **podziękować**. W przypadku uczniów warto też przekazać podziękowania nauczycielom, dyrektorowi szkoły i rodzicom.

**Więcej o wolontariacie** można znaleźć w podręczniku „Aktywna Biblioteka. Miejsce dla młodych”, na stronach 85-92, który można bezpłatnie pobrać ze strony:

[http://www.biblioteki.org/dam/jcr:4bd486f0-43ed-4a9b-83ec-59c274345ce4/Miejsce\\_dla\\_mlodych.pdf](http://www.biblioteki.org/dam/jcr:4bd486f0-43ed-4a9b-83ec-59c274345ce4/Miejsce_dla_mlodych.pdf).

## Partnerzy

Zachęcamy do zaangażowania w organizację spotkania inne organizacje i instytucje. Tacy partnerzy mogą pomóc między innymi:

- **w skompletowaniu potrzebnego sprzętu** – jeśli organizator spotkania nie dysponuje odpowiednimi zasobami, można w tej sprawie zwrócić się do szkoły, domu kultury czy zaprzyjaźnionej organizacji pozarządowej;
- **w przygotowaniu poczęstunku** (kawa, herbata, ciastka) – tu pomoc mogą właściciele kawiarni czy cukierni, ale także osoby indywidualne, które zdecydują się np. upiec ciasto;
- **w pozyskaniu wolontariuszy** – przydać się może pomoc szkoły, uczelni wyższej, domu kultury, straży pożarnej, koła gospodyń wiejskich itd.

## Działania promocyjne przed spotkaniem

- Zachęcamy do **wywieszenia plakatów** promujące spotkanie (wewnątrz i na zewnątrz placówki). Sugerujemy także powieszenie ich w urzędzie gminy, domu kultury, na miejscowej tablicy ogłoszeń, przy klubie seniora itd.

**>> DO POBRANIA: plakat (plik Microsoft Word) (wystarczy wstawić datę, godzinę, adres i wydrukować potrzebną liczbę egzemplarzy)**

- Zadbać o jak najszerszą **dystrybucję ulotek** zapraszających do udziału w spotkaniu – można je rozdać osobom odwiedzającym bibliotekę/dom kultury/pracownię komputerową itd., wyłożyć w urzędzie gminy, na przystanku autobusowym, w sklepie, na poczcie itd.; można też poprosić wolontariuszy o wrzucenie ulotek do skrzynek pocztowych w prywatnych domach czy mieszkaniach.

**>> DO POBRANIA: ulotka (plik Microsoft Publisher) (wystarczy wstawić datę, godzinę, adres i wydrukować potrzebną liczbę egzemplarzy)**

- **Zaprosić wójta, burmistrza, prezydenta miasta** lub innych gości specjalnych.

**>> DO POBRANIA: wzór zaproszenia (wystarczy uzupełnić i wydrukować)**

- **Wysłać informację prasową** do mediów z opisem spotkania i zaproszeniem dziennikarzy do wzięcia w nim udziału.

**>> DO POBRANIA: wzór informacji prasowej (wystarczy uzupełnić i wydrukować)**

- Warto też zamieścić **informację** o spotkaniu **na stronie internetowej** biblioteki/szkoły/domu kultury czy gminy, **na Facebooku**, na lokalnym portalu



informacyjnym czy forach mieszkańców. Można też wysłać zaproszenia pocztą elektroniczną.

**>> DO POBRANIA: baner 1**

**>> DO PORBANIA: baner 2**

**>> DO PORBANIA: baner 3**

## **Działania promocyjne po spotkaniu**

Zachęcamy do przygotowania pisemnego podziękowania dla gościa specjalnego, który podzielił się z uczestnikami swoją wiedzą. Dobrym pomysłem będzie dołączenie do podziękowania wspólnego zdjęcia podsumowującego.

Warto przygotować też krótką relację ze spotkania dla mediów i rozesłać wraz z kilkoma zdjęciami dokumentującymi wydarzenie.

**>> DO POBRANIA: wzór informacji prasowej podsumowującej spotkanie**

Można zorganizować wystawę zdjęć zrobionych podczas spotkania. Aby móc umieścić zdjęcia na stronie www lub w mediach społecznościowych, należy zebrać zgodny na wykorzystanie wizerunku uczestników.

## **Czy wszystko zostało przygotowane? - lista sprawdzająca**

1	Zgłosiłem/zgłosiłam, że wezmę udział w Tygodniu z Internetem na stronie <a href="http://www.tydzienzinternetem.pl">www.tydzienzinternetem.pl</a>	
2	Zostały przeprowadzone działania promocyjne.	
3	Wolontariusze potwierdzili obecność, znają swoje zadania, są przygotowani.	
4	Goście i dziennikarze potwierdzili obecność (opcjonalnie).	
5	Gość specjalny spotkania – lokalny specjalista potwierdził swoją obecność. Ustalone zostały zasady jego wystąpienia. (opcjonalnie)	
6	Sprzęt (komputery, rzutnik, aparat fotograficzny) jest skompletowany i sprawdzony.	
7	Zaplanowano ustawienie mebli i sprzętu w sali oraz wyznaczono osoby odpowiedzialne za aranżację.	

8	Prezentacja z quizem została pobrana i przetestowana.	
9	Prowadzący spotkanie zna swoje zadania.	
10	Poczęstunek został zamówiony (opcjonalnie).	
11	Aparat fotograficzny do robienia pamiątkowych zdjęć jest przygotowany i sprawny.	



Tydzień z Internetem to ogólnoeuropejska kampania koordynowana przez organizację pozarządową Telecentre-Europe. Koordynatorem akcji w Polsce jest Fundacja Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego.



Patronami honorowymi Tygodnia z Internetem 2016 są  
Ministerstwo Cyfryzacji i Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.



Ministerstwo  
Cyfryzacji



Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

Partnerzy kampanii Tydzień z Internetem 2016:

