



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД

Проект "Приближаване на електронните услуги до гражданите",
финансиран от Оперативна програма "Добро управление",
Договор № BG05SFOP001-2.025-0069-C01/16.8.2022 г.



Март, 2023

КОНЦЕПЦИЯ ЗА ИЗРАБОТВАНЕ НА ВИДЕО ИНСТРУКЦИЯ

Електронни услуги близо
до **ГРАЖДАНИТЕ**



СЪДЪРЖАНИЕ

Избор на формат видео инструкция.....	3
Определяне на целта	4
Вид, съдържание и целева аудитория	5
Съдържание.....	6
Сценарий	6
Начин на изработване	10
Начин на разпространение	11

ИЗБОР НА ФОРМАТ ВИДЕО ИНСТРУКЦИЯ



Изборът на формат видео инструкция е направен въз основа на статистически данни и потвърдени ползи и предимства. Данните от направени проучвания на водещата интернет търсачка Google показват, че **85% от хората предпочитат да гледат видео** пред това да четат текст или да слушат аудио когато са им необходими инструкции как да направят нещо.

Като основна причина за предпочитанията към този формат се изтъква, че видео инструкциите са алтернативен начин за представяне на информация, към който хората прибягват за улеснение, особено ако нещо се възприема от ползвателя като трудно.

Четири са най-често споменаваните ползи от видео инструкцията като начин за придобиване на умения:

- ❖ подходяща е за хора на всякаква възраст и със всякакви способности;
- ❖ има насърчаващ ефект;
- ❖ подпомага разбирането, като показва нагледно действията, които трябва да бъдат извършени;
- ❖ поставя ползвателя в реална ситуация.

Освен това видео инструкцията има редица предимства. Сред тях са, че ако ползвателят не може да си спомни някоя от стъпките или отделен детайл, може да я гледа по всяко време. Ако изпита затруднение в някое от действията, с помощта на видео инструкцията той/тя може да получи незабавно ефективно съдействие. Благодарение на визуализацията на изпълняваните задачи и на илюстрирана последователност от действия, тя позволява на ползвателя да осмисли голям обем информация за кратък период от време. В допълнение, този начин на представяне улеснява идентифициране на възможни проблеми.

На въпроса защо видео инструкциите са толкова ефективни проучванията отговарят: *защото са **привлекателни** за хората*. Повечето гледат на тях като на преживяване, а не като на урок, съдържащ набор от инструкции за изпълнението на дадена задача. Този ракурс подсказва какъв е подходящият подход към съставянето на видео инструкция.

ОПРЕДЕЛЯНЕ НА ЦЕЛТА



По принцип обичайната цел на една видео инструкцията е хората да се научат по-лесно, по-бързо и по-приятно как да направят нещо. Използването на видео оказва значителна помощ за осмисляне и запомняне на онова, което трябва да бъде извършено и показва на ползвателя как точно да изпълни даден процес или процедура. Ако процедурата е сложна, тя може да бъде сведена до най-опростената си форма, като се покажат елементите за извършване на всяка отделна стъпка по правилния начин.

Конкретно за целите на експериментално прилагане на методи за увеличено използване на електронни административни услуги на този проект е важно също и че видео инструкцията е много близо до реалната ситуация и поради това хората са склонни да ѝ обърнат внимание. Това я прави ефективен инструмент.

Изследователското заключение, че хората я възприемат по-скоро като преживяване/опит, отколкото като дидактичен метод я прави подходяща, защото премахва усещането да ти казват какво да правиш, което отблъсква голяма част от хората.

ВИД, СЪДЪРЖАНИЕ И ЦЕЛЕВА АУДИТОРИЯ



Изборът на формат на видео инструкцията е определен от съображения за оптимални условия на производство. Избраният формат е **микро видео**.

Микро видеото е оптимално като продължителност и отговаря на желани резултат, а именно съчетание от предоставяне на информация, предаване на знание и приканване към действие.

Характерната особеност на микро видеото е, че улавя „микро момент“ (мисъл, реплика, образ, идея) и представя кратък откъс, който илюстрира ситуацията, за да доведе до инструкцията. Обичайната обща продължителност на този формат е около 2 минути. Друга характерна особеност е малък когнитивен товар за ползвателя. Тук се има предвид обемът информация, която мозъкът трябва да обработи. За да се намали когнитивния товар, образът и звукът, приети чрез зрението и слуха, не трябва да съдържат съпътстващи елементи. Съпътстващи елементи са фонова музика, която не подпомага възприятието или разсейващ текст от маркетингов характер. Други методи, които могат да намалят когнитивния товар, са:

- ❖ използване на символи вместо снимки;
- ❖ поставяне на опростен текст на екрана;
- ❖ добавяне на звуков ефект като акцент;
- ❖ използване на дикторски говор.

Поради тази своя особеност форматът е предпочитан и очакваме да привлече вниманието на по-голяма аудитория.

Някои от параметрите са определени от теорията за мултимедийно обучение. Когато гледаме видео, ние получаваме картина и звук в сензорната си памет, които се задържат няколко секунди. Обработената информация преминава от сензорната към работната памет, където образът и звукът се задържат в продължение на 20 секунди. След достатъчен брой повторения (повторно гледане на видеото) или след прилагане на наученото информацията се складира в дългосрочната памет. В случая това означава, че

потенциалният ползвател може да усвои умението да използва електронна административна услуга за по-малко от 10 минути, тоест ако гледа инструкцията 2-3 пъти.

Има две базови формули за микро видео в зависимост от това дали е образователно или маркетингово. Образователното трябва да поддържа малък когнитивен товар и да използва емоция стратегически. Маркетинговото има по-голям емоционален заряд, но трябва да включва ясно послание и да призовава към действие. За настоящите цели изборът е 2/3 образователно, 1/3 маркетингово.

Изборът на формула съчетание от образователно и маркетингово микро видео ни осигурява баланс между използване на емоция и лесно разбираемо съдържание.

Съдържание

Избраната услуга за изработване на видео инструкция е *издаване на удостоверение за осигурителен стаж*. Предоставя се с ПИК на НОИ или КЕП.

Темата имаше широк обществен отзвук през изминалата година и едновременно с това беше съпътствана от множество неясноти. За да бъде приложена избраната формула, инструкцията е поставена в типична реална житейска ситуация. Тя започва с видео запис на ситуацията и преминава естествено в инструкцията, следвана от персонажите.

Сценарий

Разговор между две жени, на живо или по телефона:

- „Не мога повече, искам да се пенсионирам. Има ли вариант?“
- „Знам ли? Какъв ти е осигурителния стаж?“
- „Ами не съм сигурна. Всъщност той не трябва ли да се удостовери?“
- „Как да не трябва? Кой ще ти даде пенсия само защото така ти е хрумнало?“
- „Добре де, кажи сега какво да направя.“
- „Първо на осигурим документа. Гледай сега.....“

Следва последователно показване на действията, които се извършват за получаване на удостоверението на екрана.

Услуга: Издаване на удостоверение за осигурителен доход (УП 2), Идентификатор: 2134

Услугата се предоставя от **всички администрации**.

ОПИСАНИЕ НА УСЛУГАТА:

Осигурителният доход, върху който са внесени или дължими осигурителни вноски на служители с вече прекратено служебно или трудово правоотношение, се установява освен с данните, предоставяни периодично от осигурителя в Национална агенция за приходите или с осигурителна книжка и с документ по утвърден образец (УП 2), издаван от осигурителя. Заявителят подава заявление по образец до ръководителя на администрацията за издаване на удостоверение (УП 2).

НАЧИНИ ЗА ЕЛЕКТРОННО ЗАЯВЯВАНЕ:

1. През портал за предоставяне на електронни услуги на съответната администрация
2. По електронен път чрез системата за сигурно електронно връчване

КАКВО Е НЕОБХОДИМО ДА ПРИГОТВЯ ПРЕДВАРИТЕЛНО?

- Заявлението по образец ([Заявление за издаване на удостоверение за осигурителен доход \(УП-2\)](#))
- Копия от трудова/служебна книжка;
- Нотариално заверено пълномощно, когато заявлението не се подава лично от заинтересованото лице;
- Необходимо е да притежавате и инсталирате на вашия компютър Квалифицирано удостоверение за квалифициран електронен подпис (КУКЕП) или Квалифициран електронен подпис (КЕП). - Необходимо е да притежавате профил в системата „Електронно връчване“;
- Инсталиран Adobe Reader на вашия компютър.

СТЪПКИ ЗА ДА ЗАЯВИТЕ УСЛУГАТА:



Изтеглете образец на заявлението;

1. Съхранете електронния формуляр на вашия компютър
2. Отворете формата с Adobe Reader; Натиснете с мишката върху поле от формата, за да го попълните
3. Попълнете полетата във формата

В случай, че ще прилагате допълнителни документи ги избройте в **„Приложения и допълнителна информация“**. С Бутона „+“ можете да добавите допълнителни редове.

4. От падащото меню в края на формата изберете начина, по който желаете да получите услугата:
 - лично в деловодството
 - чрез лицензиран пощенски оператор с обратна разписка на посочения адрес
 - за моя сметка; чрез писмено упълномощено лице
 - чрез Системата за сигурно електронно връчване.
5. Натиснете с мишката в полето заявител, за да подпишете електронно формата
6. След като подпишете, съхранете формата на вашия компютър
7. Съхранената, попълнена и подписана форма е необходимо да изпратите чрез **системата „Електронно връчване“** към избраната администрация
8. Влезте в Система за сигурно електронно връчване <https://edelivery.egov.bg/>
9. По подразбиране страницата предлага регистрация на Физическо лице. Изберете идентификатор, чрез който искате да се регистрирате - Персонален Идентификационен Код на НОИ или Вход с КЕП / ПИК на НАП
10. След като сте влезли в своя профил изпращате подписаното с КЕП *Заявление* и допълнителни документи към съответната администрация.
11. Услугата се предоставя по електронен път и чрез сканиране на издадения документ и изпращането му с електронен подпис чрез официален електронен адрес на избраната администрация.

ИНФОРМАЦИЯ ЗА УСЛУГАТА:

- [Портал за електронни услуги](#)
- [Административен регистър](#)

Целева аудитория хората на възраст 50+.

НАЧИН НА ИЗРАБОТВАНЕ



Видео инструкцията ще бъде изработена чрез запис на екрана (screencast) по време на извършване на всички стъпки за заявяване и получаване на услуга. Тя ще показва изцяло поредицата от екрани, форми и интеракцията с тях, както и видео и аудио коментар на принципа "картина в картината" за допълнително ангажиране на потребителите. Различните стъпки, съгласно създадените сценарии и спецификата на предлагане на услугата, ще бъдат записани поотделно и монтирани в цялостна видео инструкция. Резултатът ще бъде оптимизиран за разпространение в Интернет - в платформи като YouTube и вграждан в други сайтове.

Видео инструкцията се изработва от екип, който подготвя сценарий, сториборд, заснема и осигурява звук. Създаването на сториборд изисква подреждане на хронологична последователност от кадри, които разказват видео инструкцията на хартия. Той задава визуалното оформление и атмосферата образите и ситуацията. Сторибордът улеснява обсъждането и промените в сценария на следващи етапи. Ще бъде добавен дикторски глас, особено ако бъдат включени разяснения. Дикторският текст ще използва кратки и ясни изречения. За да работи съгласувано, екипът се ръководи от един човек.

Добре е видео инструкцията да съдържа забавен елемент, но водещо трябва да бъде основното ѝ предназначение да покаже как нещо се прави.

Какъв вид видео инструкция искаме?

- ❖ Анимация, която осигурява възможност да бъдем едновременно полезни и забавни (например като дадем роля на домашния си любимец)
- ❖ Реалистично видео без анимация, но с използване на снимачно студио, за да се подчертаят определени аспекти на показваните инструкции
- ❖ Реална житейска ситуация, в която инструкциите се показват в истинската им среда без адаптиране.

За този конкретен случай сме избрали реална житейска ситуация, защото е най-подходяща за целевата аудитория.

Видео инструкцията ще бъде използвана пробно с различни видове ползватели, за да се събере обратна връзка и да бъдат направени подобрения там, където е необходимо.

НАЧИН НА РАЗПРОСТРАНЕНИЕ

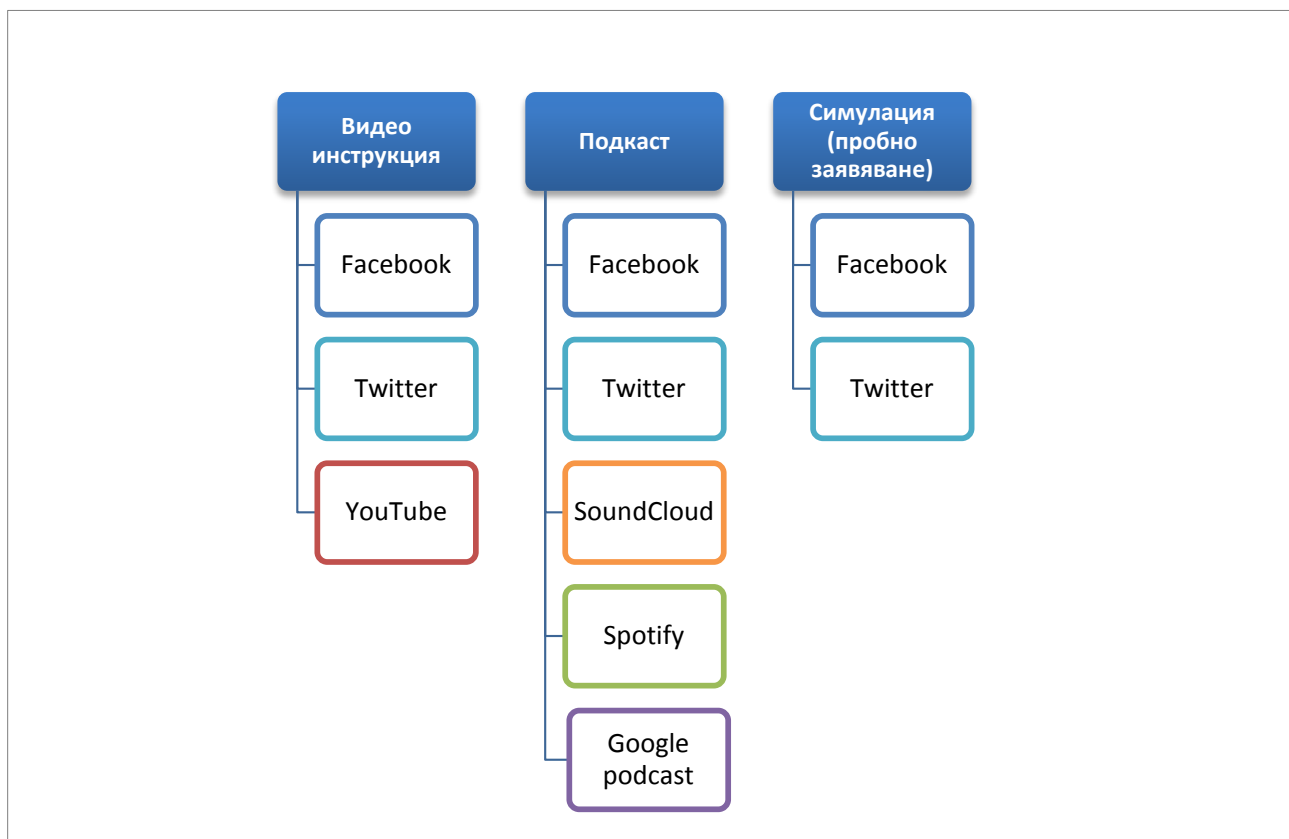


Стратегията за разпространение на експерименталните инструменти цели да запознае потребителите с предимствата на електронните услуги.

Изработените инструменти ще бъдат лесно достъпни чрез сайта на Център за имиграция и интеграция - <https://cii.gateway.bg/eserv>, за бъдат гражданите убедени в преимуществата на електронния вариант на административно обслужване и насърчени да преминат към него.

Произведените пробни формати ще бъдат разпространени по следните комуникационни канали: социални мрежи и платформи (Facebook, Twitter, Youtube, Spotify, Google podcasts, Soundcloud); онлайн медии; мейлинг лист на активни граждански организации.

Разпределение на експерименталните инструменти по канали:



Социалните мрежи са подходящи за достигане до максимален брой активни потребители. Според данни на НСИ за 2022 г. **63,4%** от използващите интернет **имат профил в социални мрежи** - Facebook, Twitter, Instagram, Snapchat, TikTok и др.

За достигане до максимален брой граждани Център за имиграция и интеграция ще използва съществуващите си профили в социалните мрежи [Facebook](#), [Twitter](#) и [YouTube](#). Ще бъдат създадени и профили на организацията в трите водещи подкаст платформи.

Публикациите ще бъдат с подходящ кратък текст и визуално оформление, които да предизвикат интереса на потребителите в тези социални канали и да осигурят възможност за лесно и удобно споделяне. Публикациите ще бъдат споделяни и в подходящи Facebook групи с цел достигане до по-голям брой потребители. Една от техниките, използвани от екипа, е да следва в социалните мрежа активни НПО и организации, като по този начин се поддържа взаимна информираност за дейностите ни.

Информация за разработените продукти ще бъде разпространена по e-mail до онлайн медии и до предварително съставен списък с идентифицирани активни граждански организации. Като допълнителен канал за разпространение може да бъде използвана мрежата от областни информационни центрове, които поддържат активни социални профили.

Видео инструкцията е един от най-широко използваните методи за демонстрация на използването на различни продукти и услуги. Тя ще бъде публикувана в YouTube, за да бъде лесно споделяна чрез другите социални мрежи. Основният канал за популяризирането на това видео ще бъде Facebook.