

Metodika pro vzdělavatele

1. Úvod metodiky pro vzdělavatele

Účel metodiky

Metodika slouží jako praktická pomůcka při práci s brožurou pro seniory „Úřady přes internet: Jednoduchý a přehledný průvodce“ vytvořené v rámci projektu Školící a vzdělávací platforma eGovernmentu.

Brožuru ve [formátu .pdf](#) a další materiály/video naleznete na webu eAkademie.gov.cz v části pro veřejnost a vzdělavatele.

Komu je metodika určena

Tato metodika je určena pro vzdělavatele, kteří v oblasti digitální gramotnosti pracují se seniory, a to v knihovnách, komunitních centrech, neziskových organizacích nebo jiných vzdělávacích institucích.

Hlavní cíl metodiky

Podpora vzdělavatelů při práci se seniory tak, aby

- srozumitelně (jednoduchým jazykem) vysvětlili, co jsou digitální služby;
- posílili jistotu seniorů při rozhodování, zda a jak tyto služby využívat;
- snížili obavy seniorů spojené s jejich používáním a přihlašováním;
- vedli seniory k samostatnému používání digitálních služeb;
- nevytvářeli tlak na využívání digitálních služeb.

Klíčová myšlenka: Digitální služby nejsou povinnost, ale další možnost.

Vzdělávání seniorů

Digitální služby státu se postupně rozšiřují a stávají se běžnou součástí života. Jedním z hlavních důvodů, proč je lidé nevyužívají, není neochota, ale nedostatek informací, jistoty a důvěry v jejich bezpečnost.

Cílem vzdělávání není seniory přesvědčit ke změně chování, ale:

- ukázat další možnosti, jak vyřídit úřední záležitosti;
- pomoci porozumět, jak se přihlásit do digitálních služeb a jak je využívat;
- posílit jistotu při rozhodování, zda a jak tyto služby využívat.

👉 Vzdělavatel vystupuje jako průvodce, nikoli jako ten, kdo „nutí ke změně“.

2. Jak metodiku používat

Metodika je strukturována podle kapitol brožury a lze ji využít flexibilně podle potřeb konkrétní skupiny.

Každá kapitola obsahuje

- účel kapitoly
- doporučený přístup
- poznámky pro lektora
- navrhovanou aktivitu

Metodiku lze využít

- po jednotlivých kapitolách
- jako celek
- selektivně podle témat, která jsou pro skupinu relevantní

👉 Metodika není skript k doslovnému čtení, ale opora pro vedení výuky.

Doporučená struktura lekce (90 min)

- 0–10 min → úvod, sdílení zkušeností a obav
- 10–30 min → vysvětlení digitalizace (diskuze, příklady ze života)
- 30–60 min → Portál občana (ukázka, práce s příklady, tréninkové prostředí)
- 60–80 min → přihlášení (jen vysvětlení možností, ne zakládání účtů)
- 80–90 min → shrnutí a dotazy

Nezapomeňte: dělat pauzy, opakovat klíčové informace a ověřovat pochopení.

Praktické doporučení

- nepřetěžovat účastníky informacemi
- postupovat pomalu a vracet se k důležitým bodům
- vytvářet prostor pro otázky a sdílení zkušeností
- přizpůsobit tempo i obsah konkrétní skupině

3. Role vzdělavatele

Vzdělavatel vystupuje jako

- průvodce
- vysvětlující osoba
- podpora pro účastníky

Vzdělavatel není

- technická podpora
- právní poradce
- osoba, která rozhoduje za účastníky
- osoba, která řeší individuální životní situace účastníků

4. Charakteristika cílové skupiny

Typické znaky cílové skupiny

- různá úroveň digitálních dovedností (od úplných začátečníků po pokročilejší uživatele)
- časté obavy z chyb a zneužití údajů
- potřeba pocitu bezpečí, kontroly a klidu
- silná vazba na osobní zkušenosti, nebo zkušenosti rodiny či známých
- někdy nedůvěra vůči státu, technologiím nebo online prostředí

Doporučený přístup vzdělavatele

Při práci se seniory doporučujeme

- zdůrazňovat dobrovolnost
- opakovat, shrnovat, vracet se k důležitým informacím
- vytvářet bezpečné prostředí
- používat přirovnání z běžného života (stejně jako brožura)
- zapojovat zkušenosti účastníků
- pracovat pomalu a srozumitelně
- respektovat i odmítavý postoj účastníků, nehodnotit (např. „to je jednoduché“)

👉 Cílem není „naučit za každou cenu“, ale pomoci porozumět a snížit obavy.

Jak reagovat na obavy

Níže uvádíme typické výroky účastníků a doporučené reakce

„Bojím se, že něco pokazím.“

→ „Nemusíte se bát. Nejhorší, co se může stát, je, že se nic neodešle.“

„Já tomu nerozumím.“

→ „To je úplně v pořádku, proto si to tady společně ukazujeme.“

„Je to nebezpečné.“

→ „Funguje to podobně jako internetové bankovníctví.“

„Je to povinné?“

→ „Není. Je to jen možnost, ne povinnost. Vždy můžete zajít na úřad osobně, tak jak jste zvyklí. Digitální služby jsou tu proto, aby vám to mohly usnadnit, ale rozhodnutí je vždy na vás.“

„Budou mě sledovat?“

→ „Ne. Služby fungují podobně jako internetové bankovníctví – přístup je zabezpečený a vaše údaje jsou chráněné.“

„Já na to nemám hlavu.“

→ „To si myslí hodně lidí, ale často zjistí, že to není tak složité, jak se zdá. Půjdeme krok za krokem.“

Senior je ve stresu nebo má obavu z klikání → „Nikdy nic neodešlete omylem jedním kliknutím.“

„Nemusíte si všechno zapamatovat. Důležité je vědět, kde informace najít a na koho se obrátit.“

5. Metodický rámec práce s brožurou

Zlatá pravidla vzdělavatele

Tato pravidla jsou klíčová pro bezpečnou práci.

Co nikdy nedělat

- nezadávat hesla ani jiné přístupové údaje za účastníka
- nenechat si sdělovat přístupové údaje
- nepracovat s osobními doklady bez výslovného souhlasu
- nepřebírat odpovědnost za odeslaná podání
- nenutit k zakládání Identity občana během lekce
- nevyžadovat sdílení osobních informací ve skupině

👉 Vzdělavatel nikdy nepracuje s osobními ani citlivými údaji účastníka.

Doporučená formulace

Místo: „Dejte mi to, já vám to nastavím.“

Použijte: „Ukážu vám, kde kliknout, a vy to vyzkoušíte.“

Kdy odkázat jinam

V některých situacích je vhodné účastníka odkázat na příslušnou instituci.

- problém při používání bankovní identity → banka

- problém se založením nebo používáním Mobilního klíče eGovernmentu → Czech POINT, nebo Digitální a informační agentura
- problém se založením nebo používáním NIA ID → Czech POINT, nebo Digitální a informační agentura
- zrušení NIA ID nebo Mobilního klíče eGovernmentu → Digitální a informační agentura
- problém s datovou schránkou → Digitální a informační agentura
- právní dotaz k žádosti → příslušný úřad
- technická chyba → oficiální podpora digitální služby

Zásady práce s textem

- text není učební materiál, ale **opora k rozhodování**
- cílem není zapamatování, ale **porozumění**
- každé téma **vztahovat k reálnému životu** seniorů

Doporučená struktura lekce

- představení lekce (představení brožury, účel a očekávání od lekce)
- společná práce s textem
- diskuze a sdílení zkušeností
- shrnutí

Doporučení pro praxi

- pracovat v malých skupinách (max. 10 osob)
- mít připravené kontakty na Czech POINT a podporu
- zkontrolovat aktuálnost odkazů, se kterými se bude v průběhu lekce pracovat
- ponechat prostor pro individuální dotazy po lekci
- pracovat s brožurou jako oporou, ne jako skriptem

6. Metodika k jednotlivým kapitolám brožury

6.1 eGovernment a digitalizace: co to je a proč existují

Účel kapitoly

- jednoduše vysvětlit pojmy eGovernment a digitalizace
- ukázat smysl digitalizace v běžném životě

Příklad ze života: ukázka z brožury s fotografií (film vs. mobil)

Doporučený přístup

- pracovat s příklady z textu (fotografie, bankovníctví, lékař)
- aktivně zapojovat zkušenosti účastníků

- nezahlcovat terminologií

Poznámky pro lektora

- prezentovat digitalizaci jako další **možnost, ne povinnost**
- zdůraznit výhody pro seniory (čas, energie, možnost vyřídit záležitosti z domova pro ty, kteří nejsou mobilní, samostatnost)
- zdůraznit, že záleží na účastníkovi, jak chce úřední záležitosti vyřizovat

Navrhovaná aktivita

Otázka do skupiny

„Kdo z vás byl v posledním roce na úřadě? Jaká to byla zkušenost?“

„Kolik času jste tam čekali?“

„Co jste museli dokládat?“

„Kdo z vás používá internetové bankovníctví?“ → navázat: „funguje to velmi podobně“

6.2 Portál občana

Účel kapitoly

- seznámit seniory s konceptem digitálního úřadu
- vysvětlit, co lze a nelze přes Portál občana vyřídit
- vysvětlit výhody Portálu občana

Doporučený přístup

- neučit klikání, ale orientaci
- zdůraznit, jak poznat oficiální státní web (doména.gov.cz)
- zdůraznit existenci tréninkového prostředí (**Portál občana nanečisto** dostupný na odkaze: <https://eakademie.dia.gov.cz/portal-obcana-nanecisto>)
- pracovat s tabulkou životních situací selektivně a zdůraznit, že se jedná o výběr konkrétních situací
- vysvětlit, že Portál občana slouží jako rozcestník digitálních služeb
- vysvětlit přesměrování na jiné portály

Poznámky pro lektora

Navrhovaná struktura kapitoly

- co Portál občana je
- k čemu slouží
- jaké životní situace lze přes něj řešit

Navrhovaná aktivita

Praktický příklad

Představte si, že vám končí řidičák. Nemusíte hledat, kam jít – Portál občana vás navede, co udělat.

Častá chyba seniorů: očekávají, že vše vyřídí na jednom místě – vysvětlit: „Portál občana je spíše rozcestník než jeden úřad.“

Tréninkové prostředí

“Můžete si vyzkoušet Portál občana nanečisto.” – bezpečně, bez rizika, bez přihlášení.

6.3 Jak se přihlásit do digitálních služeb státu

6.3.1 Identita občana

Doporučená formulace

„Identita občana je něco jako občanský průkaz na internetu.“

Účel kapitoly

- vysvětlit, co Identita občana je a k čemu slouží
- pomoci s výběrem vhodného způsobu přihlášení
- snížit obavy z přihlašování

Doporučený přístup

- zdůraznit, že stačí zvolit **jeden způsob přihlášení**
- porovnávat možnosti jazykem srozumitelným pro seniory
- nehodnotit, který způsob je lepší

Poznámky pro lektora

V průběhu lekce by lektor měl

- pomoci účastníkům s rozhodnutím
- nenuťt k zakládání během lekce
- doporučovat pomoc rodiny nebo Czech POINTu

6.3.2 Jednotlivé způsoby přihlášení

Účel kapitoly

- vysvětlit orientaci v jednotlivých způsobech přihlášení
- jasně provést procesem založení vybraných přihlašovacích prostředků
- poskytnout základní informace o vybraných přihlašovacích prostředcích

Doporučený přístup

Každý způsob přihlášení představit následujícím postupem

- pro koho se hodí
- co je potřeba
- v čem je jednoduchý
- na koho se obrátit v případě problémů

Poznámky pro lektora

Při vysvětlování postupu založení a přihlášení zdůraznit zejména

- bezpečnost
- možnost pomoci
- možnost změny rozhodnutí

Navrhovaná aktivita

Při výběru přihlašovacího prostředku postupujte způsobem

Pokud...

Nemáte chytrý telefon

Používáte internetové bankovníctví

Máte chytrý telefon a jste digitálně zdatní

zvažte

NIA ID

pak je nejjednodušší bankovní identita

Mobilní klíč eGovernmentu

Typické chyby:

Chtějí si založit všechny způsoby → „Není nutné mít více způsobů přihlášení, stačí si vybrat jeden.“

Bojí se, že vyberou špatně → „Neexistuje špatná volba. Kdykoli můžete změnit.“

6.3.3 Datová schránka

Účel kapitoly

- vysvětlit, co datová schránka je a jak s ní pracovat
- ukázat propojení datové schránky s Portálem občana

Doporučený přístup

- pracovat s přirovnáním „doporučený dopis“
- zdůraznit dobrovolnost používání
- ukázat co je zdarma a za co se platí

Poznámky pro lektora

Zdůraznit, že stát má povinnost doručovat primárně do datové schránky, pokud jí osoba má zřízenou, ale fyzická osoba pořád může přijít na úřad osobně.

Upozornit na doručení fikcí po 10 dnech – „Pokud si zprávu nepřečtete, je to jako kdybyste si nevyzvedli doporučený dopis.“

Navrhovaná aktivita

„Kdo datovou schránku má?“

„Jak se vám s ní pracovalo?“

Informace o datové schránce najdete na eAkademii – odkaz na kurz z osvěty [Titulní stránka | eAkademie](#)

Možnost vyzkoušení práce s datovou schránkou na Portálu občana na platformě Portál občana nanečisto <https://eakademie.dia.gov.cz/portal-obcana-nanecisto>

6.4 Bezpečnost v online prostředí

Účel kapitoly

- snížit strach z práce s digitálními službami státu
- informovat o zásadách bezpečného chování v online prostředí
- ukázat postup při ztrátě/odcizení telefonu nebo přihlašovacích údajů

Doporučený přístup

- pracovat s analogiemi (bankomat, klíče, trezor)
- nepoužívat technické detaily
- zaměřit se na vysvětlení zásad a praktických příkladů

Poznámky pro lektora

Mít připraven seznam kontaktů, na které se mohou účastníci obrátit v případě potíží s přihlášením nebo potřeby zablokovat přístup. Odkazovat na relevantní materiály uvedené v brožurě.

Zdůraznit, že chybu může udělat každý, důležité je vědět, jak ji řešit a kam se obrátit.

V případě krizových situací (např. ztráta telefonu, zneužití údajů, problém s přihlášením) doporučit účastníkům tento postup

- zachovat klid
- jednat co nejdříve
- kontaktovat příslušnou instituci
- neřešit situaci sami, pokud si nejsou jistí

Navrhovaná aktivita

Zaměření na specifické scénáře

- Ukázka podvodných e-mailů nebo zpráv. Společná analýza klíčových znaků, na které si dát pozor.

- Diskuse: „Už jste se s podvodnými zprávami setkali? Jak jste v dané situaci postupovali? Na co si budete dávat pozor?“
- Diskuse: „Víte, na koho se obrátit, pokud jste zapomněli přihlašovací údaje nebo vám ukradli telefon?“

Pokud...

Máte problém s NIA ID

Máte problém s Mobilním klíčem eGovernmentu

Máte problém s bankovní identitou

obraťte se na...

Digitální a informační agenturu

Digitální a informační agenturu

vaši banku

7. DŮLEŽITÉ KONTAKTY

Pokud používáte NIA ID nebo Mobilní klíč eGovernmentu

- E-mail: identitaobcana@dia.gov.cz
- Telefonní číslo: [+420 227 023 444](tel:+420227023444)

Provozní doba linky Identity občana: Po–Pá 8:00–18:00

Pokud preferujete osobní kontakt

- Vyhledejte ve vašem okolí nejbližší Czech POINT. Pomoc vám poskytnou zejména Czech POINTy na **obecních úřadech nebo městských částech**.
- Kompletní seznam kontaktních míst Czech POINT najdete zde: [Kontaktní místa veřejné správy](#)

Pokud používáte bankovní identitu

- Obráťte se na vaši banku.

Metodika není technickým manuálem ani právním výkladem. Nezastupuje oficiální návody jednotlivých služeb. Cílem není, aby účastníci po lekci uměli vše, ale aby se nebáli a věděli, kde začít.

8. Rozšiřující metodická opora pro vzdělavatele: Jak reagovat na časté dotazy a obavy

Tato část vznikla jako doplňující metodická opora na základě častých dotazů vzdělavatelů a účastníků vzdělávacích aktivit, zejména z prostředí knihoven a komunitního vzdělávání seniorů.

Bezpečnost a ochrana údajů

Jsou moje údaje v bezpečí?

Digitální služby státu pracují s citlivými údaji, a proto musí dodržovat přísné bezpečnostní požadavky. Komunikace probíhá přes zabezpečené (šifrované) připojení, takže informace během přenosu nemůže číst nikdo nepovolaný. Přístupy k údajům jsou navíc evidované a dohledatelné, podobně jako u internetového bankovníctví.

Může někdo moje údaje zneužít?

Stejně jako u internetového bankovníctví je důležité chránit přístupové údaje a nesdílet hesla. Přihlášení bývá zabezpečeno ve více krocích (tzv. dvoufaktorové ověření), například heslem a potvrzením v mobilním telefonu. Každý přístup do systému je navíc zaznamenaný a bez oprávnění není možné do údajů nahlížet.

Má stát všechny moje údaje na jednom místě?

Ne, údaje jsou rozdělené v různých registrech a informačních systémech podle účelu nebo agendy. Každý úřad přitom pracuje pouze s údaji, které potřebuje pro daný úřední úkon.

Kdo má přístup k mým údajům?

Úřady ani jiné organizace nemají volný přístup k údajům občanů. Při používání digitální služby se předávají pouze údaje nezbytné pro daný úkon. Pokud je například využita bankovní identita, banka pouze ověří totožnost uživatele. Nezískává přístup ke státním registrům ani nevidí obsah komunikace občana se státem.

Údaje nejsou uloženy na jednom místě, ale v různých registrech a informačních systémech veřejné správy.

Kde jsou data uložena a jak fungují registry

Kde jsou moje data uložena?

Informační systémy veřejné správy využívají zabezpečená datová centra v České republice nebo v rámci Evropské unie. Musí splňovat přísná pravidla kybernetické bezpečnosti a ochrany osobních údajů.

Proč musím některé údaje vyplňovat znovu, když je stát už má?

Mnoho údajů stát skutečně eviduje v základních registrech a dalších informačních systémech veřejné správy. Některé údaje se proto mohou do formulářů doplnit automaticky. Ne všechny údaje však mohou úřady mezi sebou automaticky sdílet. Někdy zákon sdílení neumožňuje nebo je potřeba, aby občan potvrdil aktuálnost údajů.

Mezi nejčastější využívané registry patří například registr obyvatel, registr osob, registr adres a nemovitostí nebo registr práv a povinností.

Přihlašování a Identita občana

Proč existuje tolik způsobů přihlášení?

Lidé mají různé potřeby a technické možnosti. Někdo používá internetové bankovníctví, jiný nemá chytrý telefon nebo preferuje státní přihlašovací prostředek. Více způsobů přihlášení proto umožňuje, aby si každý vybral variantu, která mu nejvíce vyhovuje.

Jak poznat oficiální digitální službu

Jak poznám, že jsem na správném webu?

Oficiální weby státní správy používají doménu „.gov.cz“ a zabezpečené připojení.

Při návštěvě digitálních služeb je vhodné kontrolovat adresu stránky a symbol zámku v prohlížeči, který označuje bezpečné spojení. Oficiální stránky státní správy mají zpravidla adresu končící na .gov.cz.

Je bezpečné otevřít odkaz z e-mailu nebo SMS?

Útočníci často využívají falešné odkazy a napodobují vzhled oficiálních služeb státu.

Bezpečnější je otevřít službu ručně přes vyhledávač nebo uloženou záložku než klikat na odkazy v e-mailech nebo SMS.“

Důvěra v digitální služby

Používají tyto služby vůbec lidé?

Počet uživatelů digitálních služeb státu dlouhodobě roste a stále více lidí využívá online komunikaci se státem. Rostoucí počet uživatelů ukazuje, že si lidé k digitálním službám postupně budují důvěru a začleňují je do běžného života.

Existují statistiky využívání digitálních služeb státu?

Neexistuje jeden centrální zdroj, který by dlouhodobě a přehledně sledoval využívání všech digitálních služeb státu. Důvodem je mimo jiné to, že digitálních služeb, portálů a systémů veřejné správy existuje velké množství a jejich správa je rozdělena mezi různé instituce.

Přesto jsou k dispozici dílčí data a průzkumy, které ukazují, že využívání digitálních služeb státu dlouhodobě roste.

Odkazy:

[Dvě třetiny Čechů dávají přednost digitální komunikaci se státem | DIA](#)

[Služeb e-governmentu a elektronického zdravotnictví využívá stále více lidí | Produkty](#)

[Informační společnost v číslech - 2025 | Produkty](#), konkrétně [E Veřejná správa](#)

[Statistiky](#)

👉 Pro účely vzdělávání seniorů není důležité znát přesná čísla, ale spíše ukázat, že digitální služby využívá stále více lidí a že se postupně stávají běžnou součástí života.

Metodika je financována z projektu Národního plánu obnovy s názvem Školící a vzdělávací platforma eGovernmentu, registrační číslo projektu: CZ.31.5.0/0.0/0.0/24_131/0010244.