Digitální stát na půl plynu

Dotazníkové šetření veřejnosti

Největší výzkum o digitalizaci Česka v rámci projektu Služby.Digital ukázal, jak lidé i firmy hodnotí digitální služby státu. Toto je jedna ze kompletních výzkumných zpráv.

cesko.digital

STEM

O projektu Služby.Digital

Digitalizace se stala jedním z klíčových témat současné společnosti – a zároveň nezbytným nástrojem moderního státu. Pokud funguje dobře, šetří čas i finance a posiluje důvěru lidí ve stát. Projekt Služby.Digital má za cíl pomoci státu vytvářet a provozovat špičkové digitální služby – tedy takové, které jsou kvalitní, efektivní a s nimiž jsou uživatelé spokojeni.

V rámci projektu jsme realizovali dosud nejrozsáhlejší výzkum digitalizace v Česku. Díky němu máme poprvé ucelený přehled o tom, jak digitalizaci vnímají občané i firmy – jaké mají očekávání, jak hodnotí její současný stav a kde vidí prostor pro zlepšení.

Výzkum je rozdělen do čtyř částí:

- Příčiny (ne)úspěšné digitalizace českého státu pohledem hlavních aktérů
- Focusní skupiny na téma digitalizace státu
- Dotazníkové šetření veřejnosti (tento dokument)
- Dotazníkové šetření mezi firmami

Hlavním výstupem výzkumu jsou doporučení pro vládu.
Ostatní dokumenty a doporučení naleznete na webu **https://sluzby.digital**

Výzkum vznikl ve spolupráci Česko.Digital s výzkumým ústavem STEM.

Projekt Služby.Digital podpořily:

Služby.Digital:

Dotazníkové šetření veřejnosti

Výzkumná zpráva

15. října 2025

Zadavatel:
Česko.Digital

Zpracovatel:
STEM Ústav empirických výzkumů, z. ú.

www.stem.cz

Obsah

O projektu a o výzkumu ... 3
Shrnutí ... 4
Metodika kvantitativního sběru dat ... 6
Kapitola 1: Česká internetová veřejnost a její vztah k digitalizaci ... 7
Kapitola 2: Využívání vybraných digitální služeb ... 21
Kapitola 3: Hodnocení digitalizace ... 36
Kapitola 4: Digitalizace veřejné správy a umělá inteligence ... 54

O projektu a o výzkumu

Tento výzkum veřejnosti vznikl v rámci projektu Služby.Digital, který realizují organizace Česko.Digital a analytický ústav STEM s podporou Aliance pro moderní stát.

Proč vznikl projekt Služby.Digital?

Česko je na chvostu zemí OECD v důvěře ve veřejné instituce a stát. Projekt má za cíl přispět k vytváření uživatelsky přívětivějších a efektivnějších služeb státu a tím zlepšovat kvalitu života občanů a v důsledku také posilovat důvěru ve stát. Ačkoliv se Česko v oblasti digitalizace služeb veřejné správy dlouhodobě zlepšuje, jde především o postupnou digitalizaci jednotlivých služeb. Je potřeba přejít na další úroveň a vytvořit skutečně digitální stát, který bude naplno schopen využít transformačního potenciálu digitálních technologií.

Výzkum veřejnosti

Součástí projektu je rozsáhlý výzkum různých aktérů s cílem vytvořit aktuální datovou oporu pro další kroky. Tato zpráva představuje výstup z dílčího modulu, kterým je **kvantitativní šetření na reprezentativním výběrovém souboru české veřejnosti ve věku 18+**. Sběr odpovědí probíhal metodou CAWI (online panel) a výběrový soubor proto reprezentuje jen internetovou populaci. Celkem jsou součástí výzkumné části projektu čtyři výzkumné moduly:

- kvalitativní šetření veřejnosti a firem coby uživatelů digitální služeb státu (fokusní skupiny)
- **kvantitativní dotazování veřejnosti (tato zpráva)**
- kvantitativní dotazování firem
- expertní hloubkové rozhovory s představiteli státu, samospráv a se zástupci firem, které státu dodávají digitální řešení služeb.

Tým

STEM

Jaromír Mazák
jaromir.mazak@stem.cz
Silvia Petty
Aleš Vomáčka
Jiří Táborský

cesko.digital

Blanka Šoulavá
blanka.soulava@cesko.digital
Lujza Kotryová
Jan Kotara

Hlavní zjištění (1 ze 2)

Veřejnost digitalizaci obecně vítá, ale s opatrností a požadavkem volby

→ 88 % občanů považuje možnost vyřídit úřední věci on-line za právo, ale stejně vysoký podíl (89 %) požaduje také zachování možnosti osobního řešení.

→ 72 % souhlasí s tvrzením, že digitalizace obecně (nejen komunikace se státem) šetří čas a usnadňuje život (jen 5 % nesouhlasí); zároveň však 58 % vyjadřuje obavy z toho, že o nás vlády a velké firmy budou v důsledku digitalizace vědět úplně všechno) a 63 % ze ztráty mezilidských kontaktů a vzdalování se od sebe kvůli digitalizaci.

Bezpečnost a důvěryhodnost jsou absolutní prioritou pro digitální stát, ale i další principy digitalizace pojmenované v IKČR ve společnosti rezonují a jsou považovány za důležité. Lidé preferují, aby s jejich osobními údaji coby občanů pracoval spíše stát než soukromý sektor.

→ 89 % považuje bezpečnost a důvěryhodnost digitálních služeb za důležité, důležitá je také úspora času a peněz (86 %) a uživatelská přívětivost (85 %), ale i další principy.

→ Přes 50 % lidí odmítá, aby data spravoval někdo jiný než stát; pro 31 % je v pořádku zpracování dat soukromým sektorem, pokud jsou splňována přísná, státem nařízená pravidla; jen 5 % důvěřuje více soukromému sektoru ve zpracování osobních dat občanů (daňová přiznání, zdravotní data apod.).

Největší mezera mezi pociťovanou důležitostí a spokojeností s aktuálním stavem je u principu „dostupnosti a přístupnosti“.

→ Dostupnost a přístupnost pro lidi s omezeními považuje za důležitý princip digitalizace státu 83 %, jde tedy o jeden z důležitějších principů. Spokojena s aktuálním stavem je ale méně než polovina lidí.

Převážná většina internetové populace považuje své digitální dovedndosti za alespoň středně pokročilé, ale bariéry zůstávají

→ 90 % internetové veřejnosti se považuje za alespoň středně pokročilé v užívání běžných nástrojů (e-mail, prohlížeč, e-dokumenty, mobilní aplikace).

→ Ovšem jen přibližně 60 % lidí si věří v on-line vyřizování úředních záležitostí. Bariéry jsou silnější u starších, méně vzdělaných nebo chudších.

Hlavní zjištění (2 ze 2)

Lidé využívají digitální služby selektivně – a důvodem nevyužívání je častěji to, že nejsou v situaci, kdy by službu potřebovali, případně preferují alternativu, než že by o službě vůbec nevěděli.

→ Z dotazovaných 19 služeb poskytovaných soukromým i veřejným sektorem nejčastěji službu vůbec nezná mezi 5 a 20 % internetové populace. Znalost vybraných služeb je tedy poměrně velká. Pokud lidé službu znají a nevyužívají, tak nikoliv hlavně proto, že by službu neznali, ale spíše proto, že nejsou v situaci, kdy by ji potřebovali, případně preferují alternativu.

→ Nejrozšířenější z nabízených služeb státu: eRecept (83 %), objednávání na úřady na konkrétní čas (61 %), webový portál města/obce (61 %).

→ Méně využívané služby státu (z nabízených): Jenda (16 %), Elektronický občanský průkaz (22 %), datová schránka (36 %).

Lidé mají od státu vysoká očekávání – něco už pozitivně oceňují, někde ještě realita za očekáváními pokulhává, zejména v přehlednosti a proaktivitě

→ Občané oceňují možnost využívat digitální služby kdykoli a odkudkoli (74 % spokojenost). Oceňují také úsporu času a peněz uživatele. Je vidět, že digitalizace už nyní uživatelům doručuje benefity, kterých si cení.

→ U jiných principů je ale očekávání veřejnosti potřeba teprve naplnit – vnímaná důležitost je mnohem vyšší než aktuální spokojenost s naplňováním těchto principů.

AI v digitalizaci? Lidé jsou připraveni – pokud bude transparentnost a kontrola

→ Většina respondentů si představuje pozitivně využití AI jako asistenta při vyplňování formulářů či provázení životními situacemi.

→ Polovina lidí by vítala i AI rozhodování o nárocích na dávky atp., ovšem je to podmíněno možností lidského přezkumu a vrácení správního poplatku při chybě.

Metodika kvantitativního sběru dat

Zpráva představuje výsledky dotazníkového šetření mezi veřejností. Cílem šetření bylo zmapovat postoje veřejnosti k digitalizaci státní správy, zkušenosti s digitálními nástroji a další aspekty důležité pro rozvoj klientsky orientované digitalizace státu.

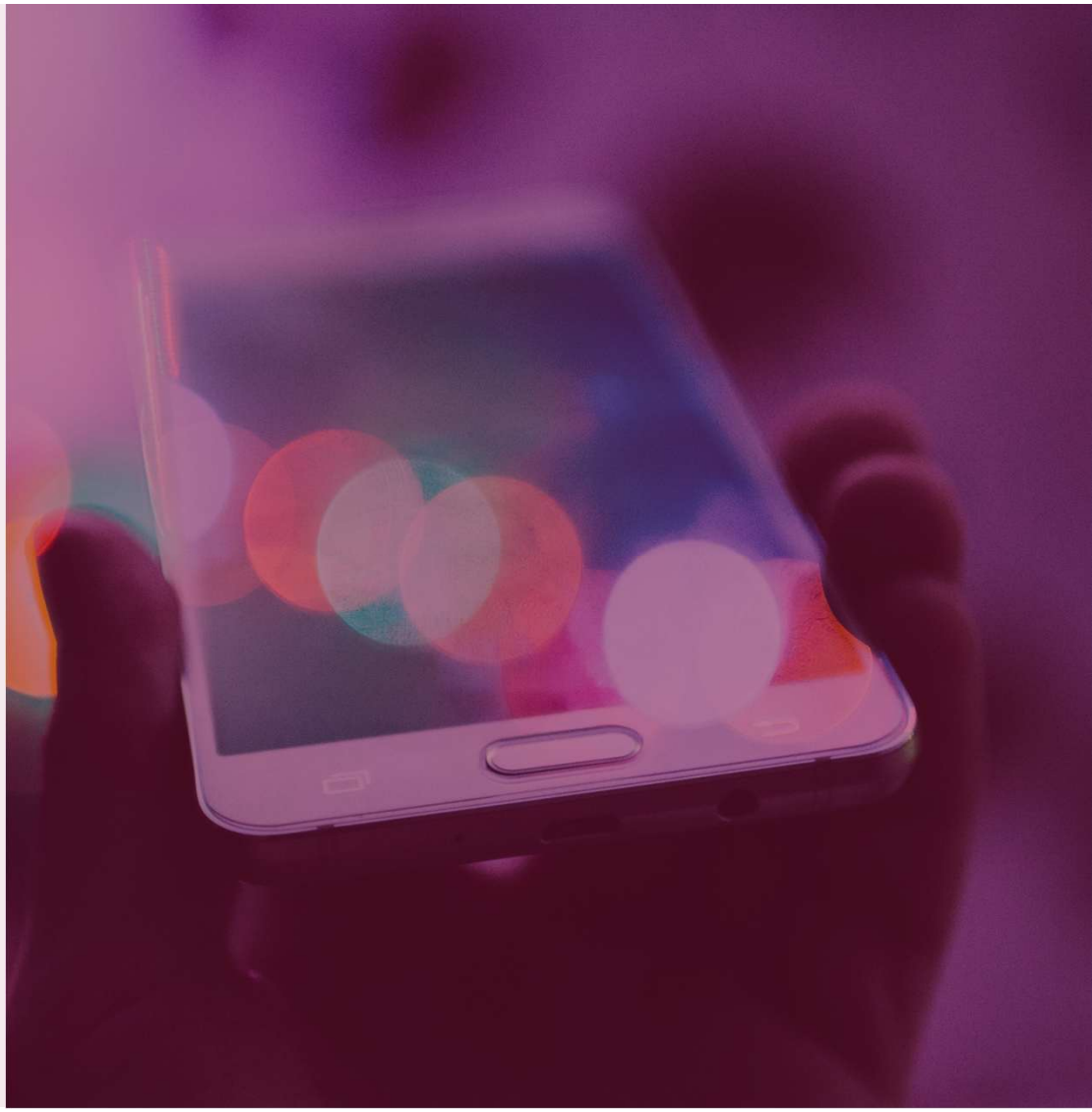
Do šetření se zapojilo 2013 dospělých osob. Složení výběrového souboru odpovídá jejich zastoupení v populaci dle kvót, viz tabulka vpravo. Kromě sběru dat tak, aby složení výběrového souboru odpovídalo kvótnímu předpisu, bylo za účelem zajištění reprezentativity provedeno také vážení na minulou volbu a dovážení případných odchylek od kvótního předpisu.

Vzhledem ke způsobu dotazování (CAWI) jsou závěry platné pouze pro internetovou populaci. Osoby, které internet nepoužívají, nemohly být osloveny. Jde o aktivnější populaci. Oproti celé populaci tak mohou být například odhady využívání služeb mírně nadhodnoceny.

Základní parametry výzkumu	
Typ výzkumu	Kvótně reprezentativní výzkum pro obyvatelstvo ČR
Reprezentovaná populace	Obyvatelstvo ČR starší 18 let
Způsob sběru dat	On-line dotazování, dotazník vyplňuje respondent sám bez tazatele (CAWI)
Velikost výběrového souboru	N = 2013 osob
Termín dotazování:	21.–30. května 2025
Základní kvóty	Věk, pohlaví, vzdělání, kraj, velikost místa bydliště, socio-ekonomický status
Křížené kvóty	Pohlaví*věk, pohlaví*vzdělání
Zajištění reprezentativity	Sběr dle kvót, dovážení na minulou volbu ve volbách do PS PČR 2021

Kapitola 1

Česká internetová veřejnost a její vztah k digitalizaci



Kapitola 1

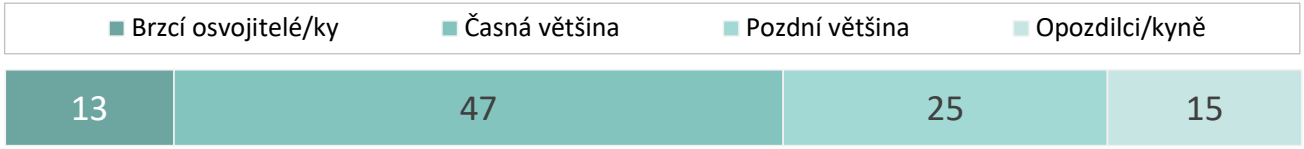
Míra adopce nových technologií

- Internetovou veřejnost lze z hlediska vztahu k digitálním technologiím orientačně rozdělit na čtyři skupiny: 13 % tzv. „brzkých osvojitelů“, 47 % „časné většiny“, 25 % tvoří „pozdní většina“ a 15 % připadá na skupinu „opozdilců“.
- Asi 60 % internetové veřejnosti preferuje on-line komunikaci se státem před osobní návštěvou. Zároveň platí, že 40 % preferuje osobní návštěvu.
- Za alespoň středně pokročilé uživatele běžných digitálních nástrojů (e-mail, internetový prohlížeč, e-dokumenty, aplikace) se považuje 90 % uživatelů internetu.
- Asi 60 % internetové veřejnosti hodnotí své schopnosti vyřídit úřední záležitosti (daně, doklady, formuláře) on-line jako alespoň spíše dobré.
- Podobně asi 60 % internetové veřejnosti zvládne novou úřední záležitost vyřídit (většinou) samostatně.
- Společnost lze z hlediska digitálních kompetencí obecných i ve vztahu k digitalizaci státu rozdělit na pět skupin. Největší z nich (36 %) jsou pokročilí uživatelé digitálních nástrojů, kteří se zároveň dobře vypořádají i s úředními záležitostmi online.
- Skoro tři čtvrtiny internetové veřejnosti (72 %) souhlasí s tvrzením, že digitalizace (obecně, bez vazby na stát) šetří čas a usnadňuje život a naopak pouze necelá čtvrtina (23 %) souhlasí s tím, že digitalizace častěji věci komplikuje, než něčemu pomáhá. Zároveň však více než polovina internetové veřejnosti vnímá ubývání osobních styků mezi lidmi a vzájemné vzdalování se následkem digitalizace (62 %) a obává se směrování k „digitální totalitě“ – stavu, kdy o nás firmy a stát budou vědět úplně všechno (58 %).

Nahrubo se internetová veřejnost ve vztahu k digitálním technologiím dá rozdělit na 13 % „brzkých osvojitelů“ (early adopters), 47 % „časné většiny“, 25 % „pozdní většiny“ a 15 % tzv. „opozdilců“.

- → Brzkými osvojiteli jsou výrazně častěji mladí lidé do 29 let, o něco častěji rádi s technologiemi experimentují muži než ženy.
- → Do časně většiny spadají často mladší lidé do 44 let, vysokoškolsky vzdělaní, ekonomicky aktivní a obyvatelstvo velkých měst, být on-line je pro ně samozřejmostí. Obecně si s digitálními technologiemi více rozumí lidé dobře materiálně zajištění.
- → Čtvrtina české veřejnosti novou technologii začne využívat, až když je už pořádně vyzkoušená a rozšířená, častěji je to v případě lidí v důchodovém věku. Konečně 15 % české veřejnosti pak digitální technologie používají jen tehdy, když opravdu musí – jedná se častěji o lidi špatně materiálně zajištěné, osoby v důchodovém věku a lidi pouze se základním vzděláním.

„Který z následujících popisů nejlépe vystihuje Váš přístup k digitálním technologiím a novinkám?“*



%

Zdroj dat: STEM pro Česko.Digital, 2025

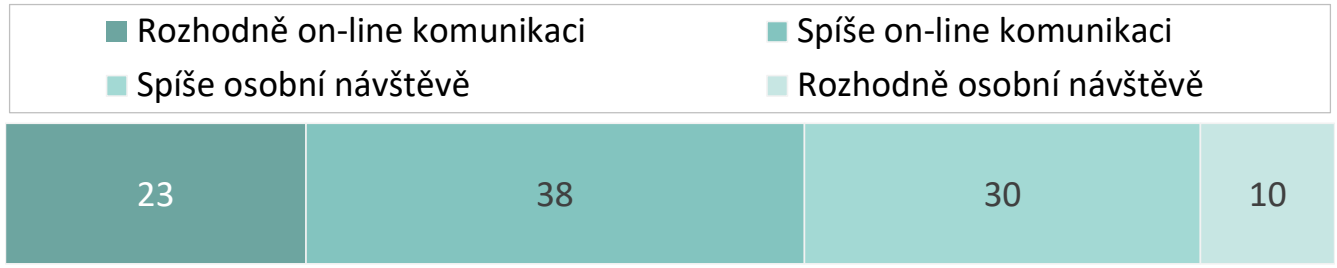
*Kompletní znění možností: **Brzcí osvojitelé/ky:** Rád/a s technologiemi experimentuji, často jsem ve svém okolí z prvních, kdo novinky (umělá inteligence, chytrá domácnost atp.) začne využívat. **Časná většina:** Být on-line je pro mě samozřejmost, ale novinky začínám používat, až když ve svém okolí vidím, že se osvědčují. **Pozdní většina:** Novou technologii začnu většinou využívat, až když už je pořádně vyzkoušená a dost rozšířená. **Opozdilci/kyně:** Používám digitální technologie jen tehdy, když opravdu musím. Novinky mě moc nezajímají.*

Asi 60 % internetové veřejnosti preferuje on-line komunikaci se státem před osobní návštěvou. Zároveň platí, že 40 % preferuje osobní návštěvu.

→ Preference pro on-line komunikaci roste s dosaženým stupněm vzdělání a materiálním zajištěním. Častěji ji preferují také lidé ekonomicky aktivní (zejména OSVČ) a lidé z velkých měst, o něco více také muži než ženy.

→ Osobnímu vyřizování pak častěji dávají přednost lidé v důchodovém věku.

„Když komunikujete se státními institucemi a úřady, dáváte přednost on-line komunikaci, nebo osobní návštěvě u přepážky?“



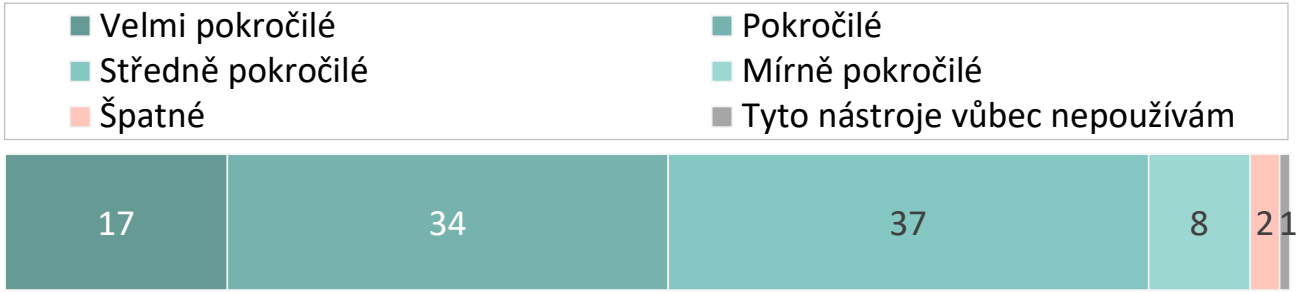
Zdroj dat: STEM pro Česko.Digital, 2025

Za alespoň středně pokročilé uživatele běžných digitálních nástrojů (e-mail, internetový prohlížeč, e-dokumenty, aplikace) se považuje 90 % uživatelů internetu.

→ Naprostá většina Čechů a Češek hodnotí své digitální dovednosti pozitivně jako alespoň středně pokročilé, přičemž přibližně polovina jako pokročilé až velmi pokročilé.

→ Své digitální dovednosti o něco lépe hodnotí mladší lidé, lidé s vyšším vzděláním, materiálním zajištěním či muži a lidé z velkých měst. O něco hůře pak lidé důchodovém věku.

„Jak byste zhodnotil/a své dovednosti v používání běžných digitálních nástrojů (např. e-mail, internetový prohlížeč, práce s elektronickými dokumenty, mobilní aplikace)?“



%

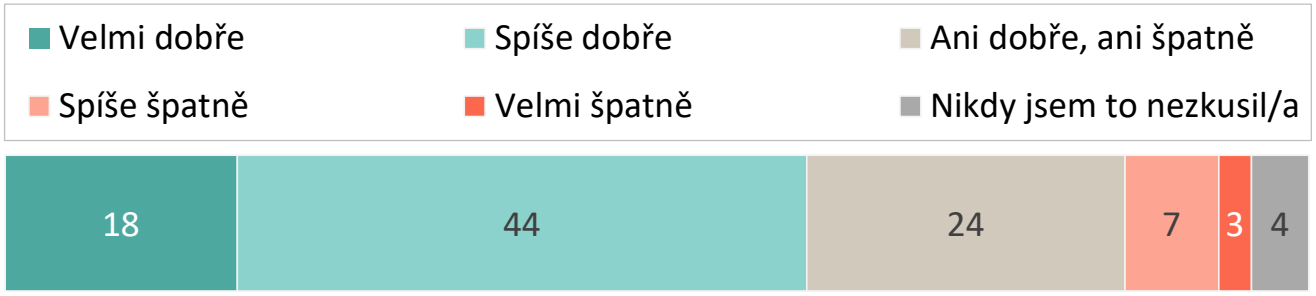
Zdroj dat: STEM pro Česko.Digital, 2025

Asi 60 % internetové veřejnosti hodnotí své schopnosti vyřídit úřední záležitosti (daně, doklady, formuláře) on-line jako alespoň spíše dobré.

→ Možnost vyřídit úřední záležitosti přes internet hodnotí kladně přibližně tři pětiny české veřejnosti, čtvrtina rozpačitě možností „ani dobře, ani špatně“ a vyloženě za špatné hodnotí své dovednosti v této oblasti jen každý desátý člověk.

→ Významně častěji své zkušenosti pozitivně hodnotí lidé s vyšším vzděláním, materiálním zajištěním a také lidé samostatně výdělečně činní. Častěji své schopnosti ambivalentně („ani dobře, ani špatně“) hodnotí lidé špatně materiálně zajištěni, lidé se základním vzděláním a lidé v důchodovém věku.

„Jak na základě zkušenosti hodnotíte své schopnosti vyřídit úřední záležitosti přes internet (např. daně, doklady, formuláře)?“

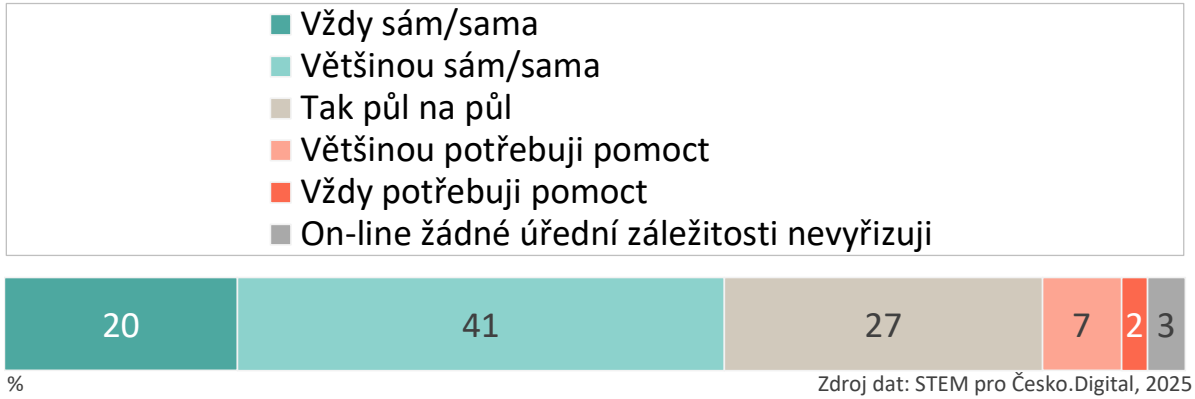


Zdroj dat: STEM pro Česko.Digital, 2025

Podobně asi 60 % internetové veřejnosti zvládne novou úřední záležitost vyřídit (většinou) samostatně.

- Většina české veřejnosti (61 %) si při řešení nové úřední záležitosti online poradí sama nebo většinou sama, čtvrtina tak půl na půl a ve většině případů nebo vždy potřebuje pomoct pouze každý desátý Čech nebo Češka z internetové populace. Ovšem pozor, vyloženě digitálně vyloučení občané, kterým se tento výzkum nevěnuje, protože míří jen na online veřejnost, představují asi 1,5 miliónu osob (viz výzkum Česko.digital).
- Častěji si své úřední záležitosti sami zařizují lidé dobře materiálně zajištěni, z velkých měst, vysokoškolsky vzdělaní, v produktivním věku (30-44 let), ekonomicky aktivní a muži.
- Pomoct potřebují o něco častěji starší lidé a lidé v důchodu, lidé se základním vzděláním a špatně materiálně zajištění.

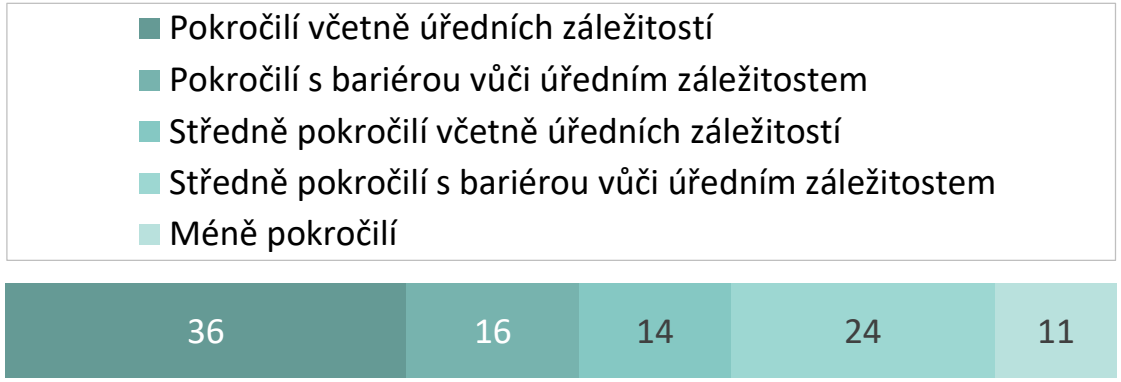
„Když potřebujete zařídit on-line nějakou úřední záležitost, kterou jste ještě on-line neřešil/a, najdete si potřebné informace a postup sám/sama, nebo potřebujete od někoho pomoct?“



Zdroj dat: STEM pro Česko.Digital, 2025

Na základě kombinace předchozích otázek lze společnost rozdělit na pět skupin. Celkem 40 % lidí vnímá své digitální dovednosti za alespoň středně pokročilé, ale existuje u nich bariéra při řešení úředních věcí.

→ Největší skupinou (36 %) jsou pokročilí uživatelé digitálních nástrojů, kteří se zároveň dobře vypořádají i s úředními záležitostmi online. Dále je v internetové veřejnosti 16 % těch, kdo sice své obecné digitální kompetence také hodnotí jako pokročilé, ale při řešení úředních záležitostí už narážejí na bariéry. Dalších 24 % pak hodnotí své obecné digitální dovednosti jako středně pokročilé, a také vnímá bariéry při řešení úředních záležitostí. Celkem je tedy 40 % těch, kdo si sice se základními digitálními nástroji alespoň středně věří, ale při řešení úředních záležitostí online mohou zápasit.



%

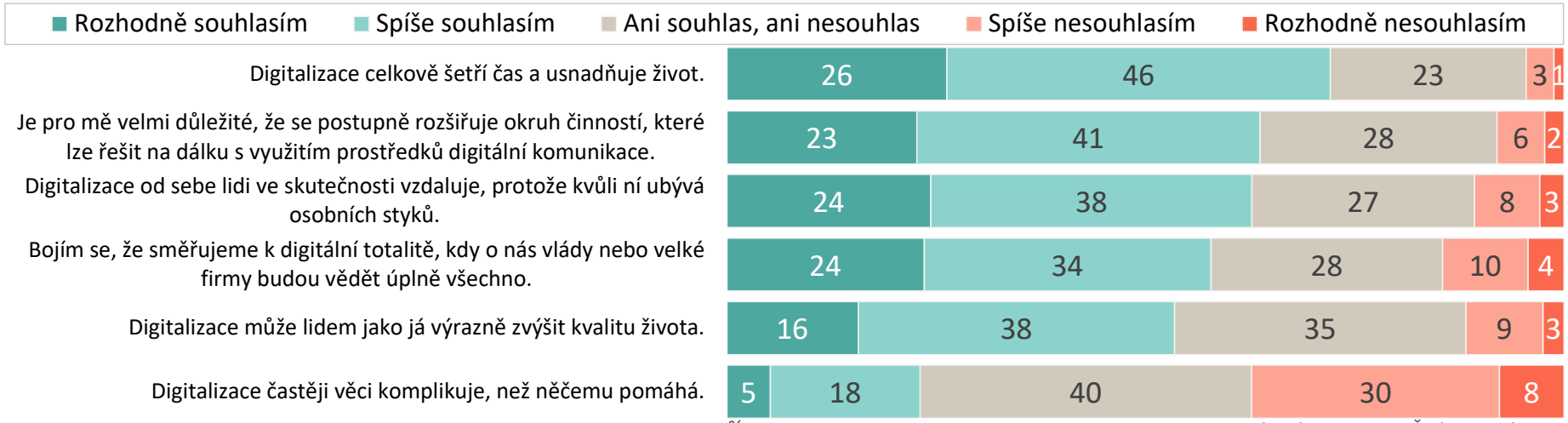
Zdroj dat: STEM pro Česko.Digital, 2025

Skoro tři čtvrtiny internetové veřejnosti souhlasí s tvrzením, že digitalizace (obecně, bez vazby na stát) šetří čas a usnadňuje život.

Česká veřejnost je vůči digitalizaci nastavena pozitivně. Téměř tři čtvrtiny lidí si myslí, že digitalizace šetří čas (rozhodně a spíše souhlasí 72 %) a přibližně dvě třetiny považují za důležité (rozhodně a spíše souhlasí 64 %) rozšiřování okruhu činností, které lze digitálně řešit na dálku. Přibližně polovina si myslí, že jim digitalizace může výrazně zvýšit kvalitu života (rozhodně a spíše souhlasí 52 %) a naopak pouze necelá čtvrtina (23 %) souhlasí s tím, že digitalizace častěji věci komplikuje, než něčemu pomáhá.

Zároveň však více než polovina obyvatelstva vnímá ubývání osobních styků mezi lidmi a vzájemného vzdalování se následkem digitalizace (rozhodně a spíše souhlasí 62 %) a obává se směrování k digitální totalitě (rozhodně a spíše souhlasí 58 %).

„Do jaké míry souhlasíte nebo nesouhlasíte s následujícími výroky?“



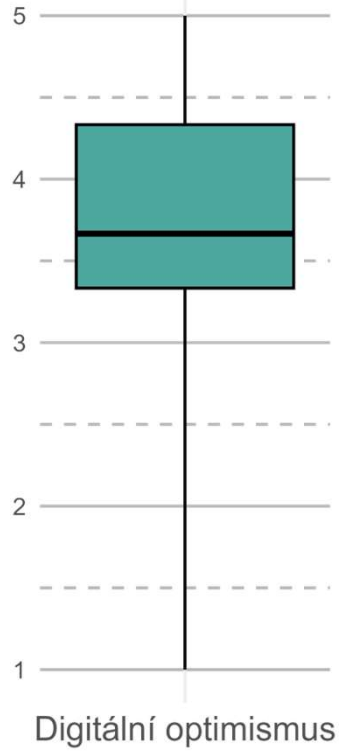
Zdroj dat: STEM pro Česko.Digital, 2025

Lidé s vyšším vzděláním jsou digitálně optimističtější.

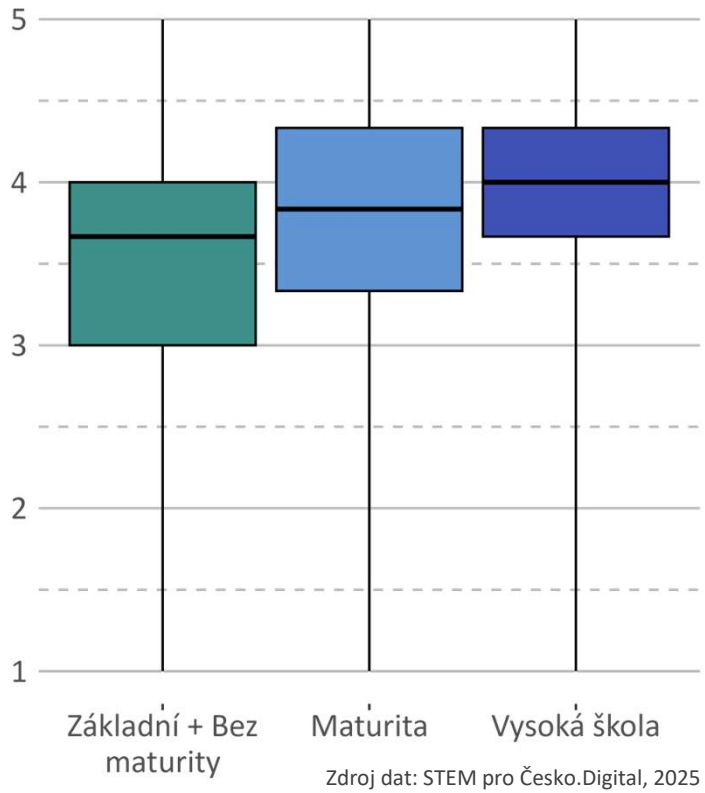
Lépe porozumět základnímu nastavení české internetové veřejnosti k digitalizaci nám pomůže index digitálního optimismu. Umožní nám také porovnávat jednotlivé podskupiny. Je tvořen průměrem odpovědí na výroky* měřící optimistické postoje k digitalizaci. Čím vyšší hodnota, tím vyšší digitální optimismus.

Češi a Češky jsou tedy v otázkách digitalizace spíše optimističtí – průměr digitálního optimismu je přibližně 3,7 z 5 možných. U lidí s vyšším vzděláním pozorujeme vyšší hodnoty digitálního optimismu:

Index digitálního optimismu



Index digitálního optimismu dle vzdělání



Zdroj dat: STEM pro Česko.Digital, 2025

	Průměr	Medián
Základní + SŠ bez maturity	3,6	3,7
Středoškolské s maturitou	3,8	3,7
Vysokoškolské	3,9	4,0

**Konkrétně se jedná o tyto výroky: „Digitalizace může lidem jako já výrazně zvýšit kvalitu života.“ „Digitalizace celkově šetří čas a usnadňuje život.“ „Je pro mě velmi důležité, že se postupně rozšiřuje okruh činností, které lze řešit na dálku s využitím prostředků digitální komunikace.“*

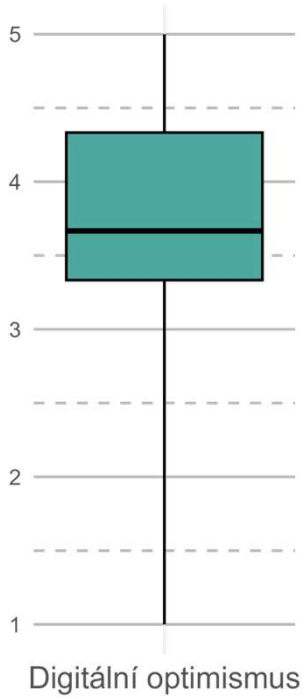
Čím lepší materiální zajištění, tím vyšší míra digitálního optimismu.

Rozdíly v digitálním optimismu pozorujeme i z hlediska subjektivního hodnocení míry materiálního zajištění s ohledem na velikost příjmů a majetku domácnosti.

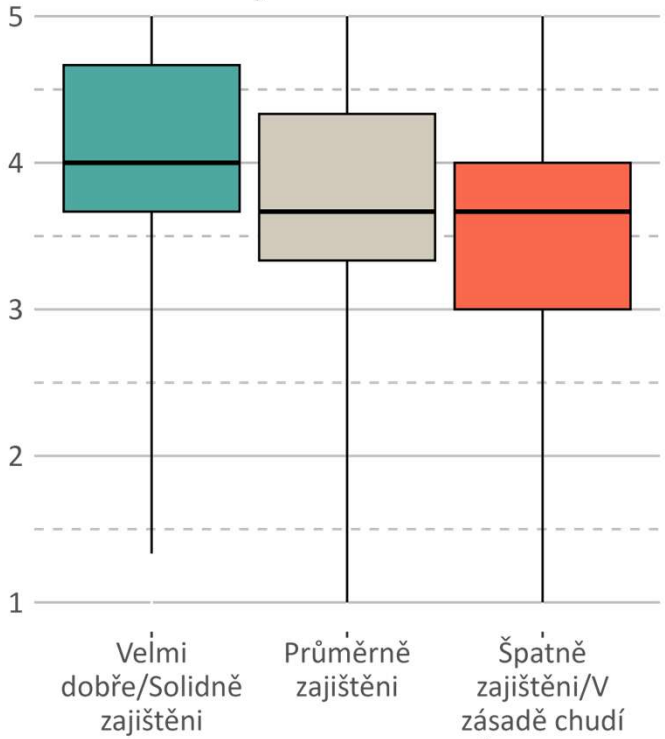
U lidí s vyšší mírou materiálního zajištění pozorujeme vyšší hodnoty digitálního optimismu:

	Průměr	Medián
Velmi dobře / solidně zajištěni	4,0	4,0
Průměrně zajištěni	3,7	3,7
Špatně zajištěni / v zásadě chudí	3,5	3,7

Index digitálního optimismu



Index digitálního optimismu dle materiálního zajištění



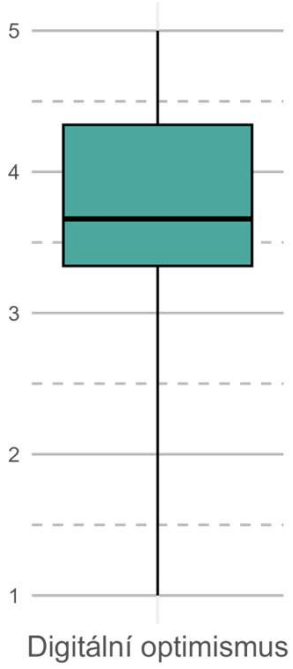
Zdroj dat: STEM pro Česko.Digital, 2025

Brzcí osvojitelé jsou nejoptimističtější.

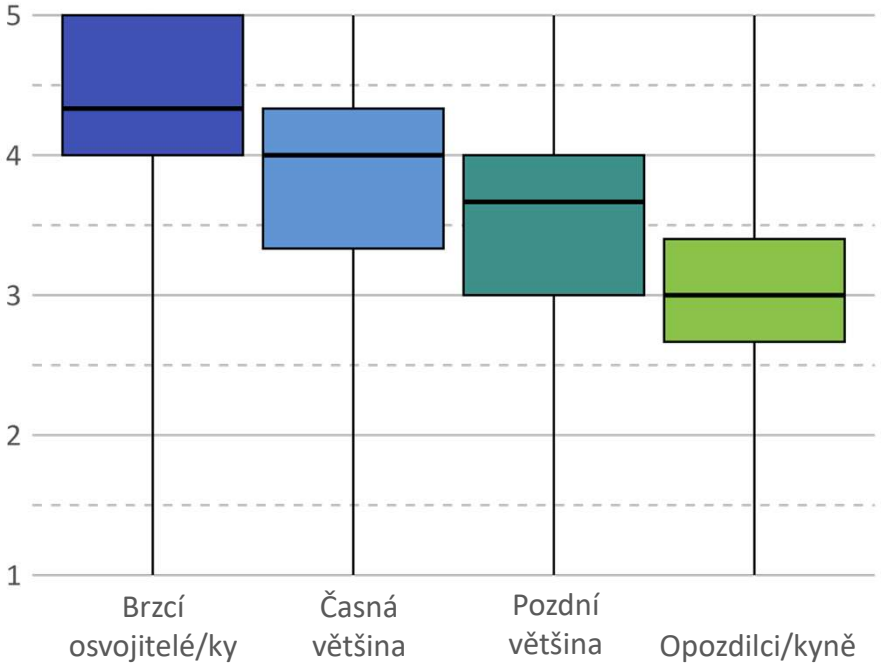
Rozdíly v digitálním optimismu jsou patrné i z hlediska přístupu k digitálním technologiím a novinkám. Brzcí osvojitelé jsou nejoptimističtější.

	Průměr	Medián
„Brzcí osvojitelé/ky“	4,3	4,3
„Časná většina“	3,9	4,0
„Pozdní většina“	3,6	3,7
„Opozdilci/kyně“	3,0	3,0

Index digitálního optimismu



Index digitálního optimismu dle míry osvojení digitálních technologií

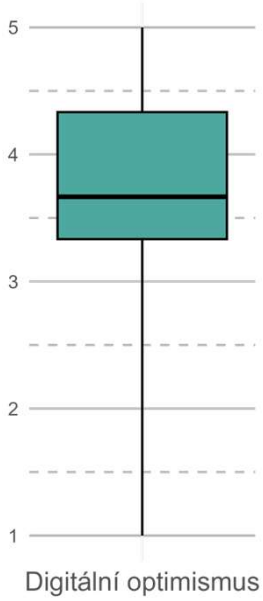


Zdroj dat: STEM pro Česko.Digital, 2025

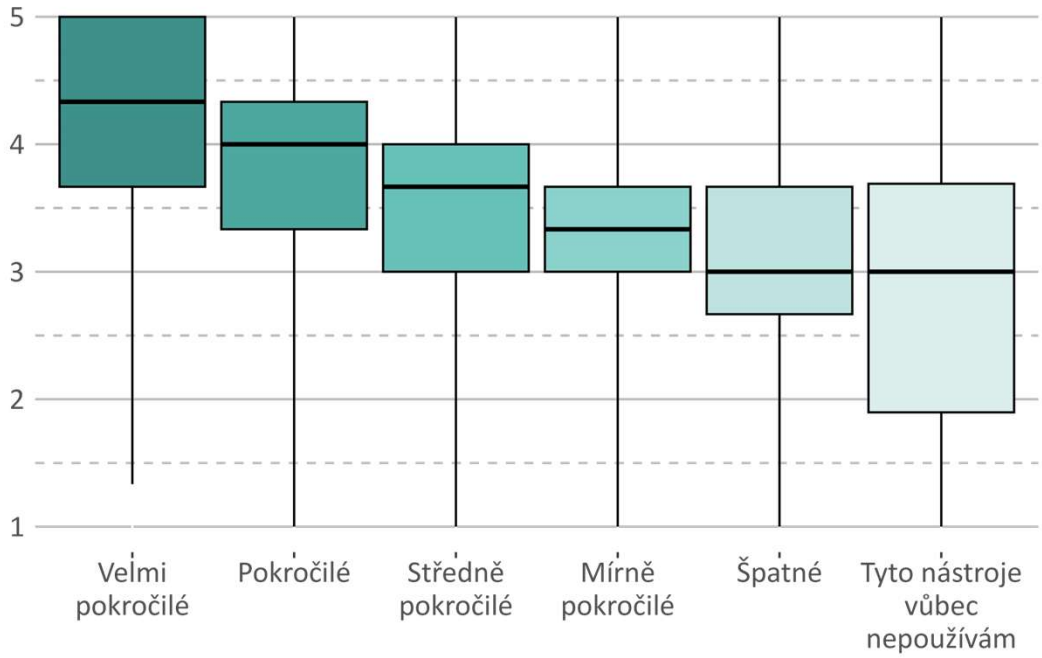
Digitální optimismus roste s vnímanou pokročilostí v používání běžných digitálních nástrojů.

Digitální optimismus rovněž souvisí s mírou vnímané pokročilosti v používání běžných digitálních nástrojů. Čím pokročilejší uživatel/ka, tím digitálně optimističtější.

Index digitálního optimismu



Index digitálního optimismu dle pokročilosti v používání běžných digitálních nástrojů



	Průměr	Medián
Velmi pokročilí	4,2	4,3
Pokročilí	3,9	4,0
Středně pokročilí	3,6	3,7
Mírně pokročilí	3,2	3,3
Špatní	3,1	3,0
Nepoužívají	2,7	2,8

Zdroj dat: STEM pro Česko.Digital, 2025

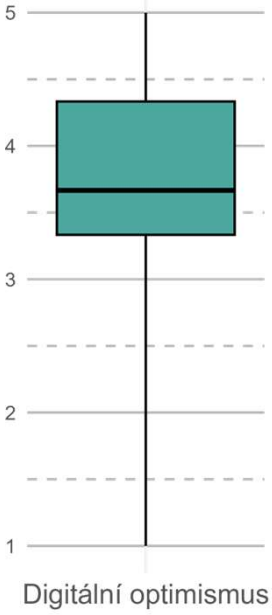
Pociťované bariéry při řešení úředních záležitostí on-line snižují digitální optimismus.

Digitální optimismus rovněž souvisí s mírou digitálních kompetencí daného člověka. Kromě pokročilosti uživatele/ky zde hrají roli i případné bariéry, které pociťuje při řešení úředních záležitostí on-line:

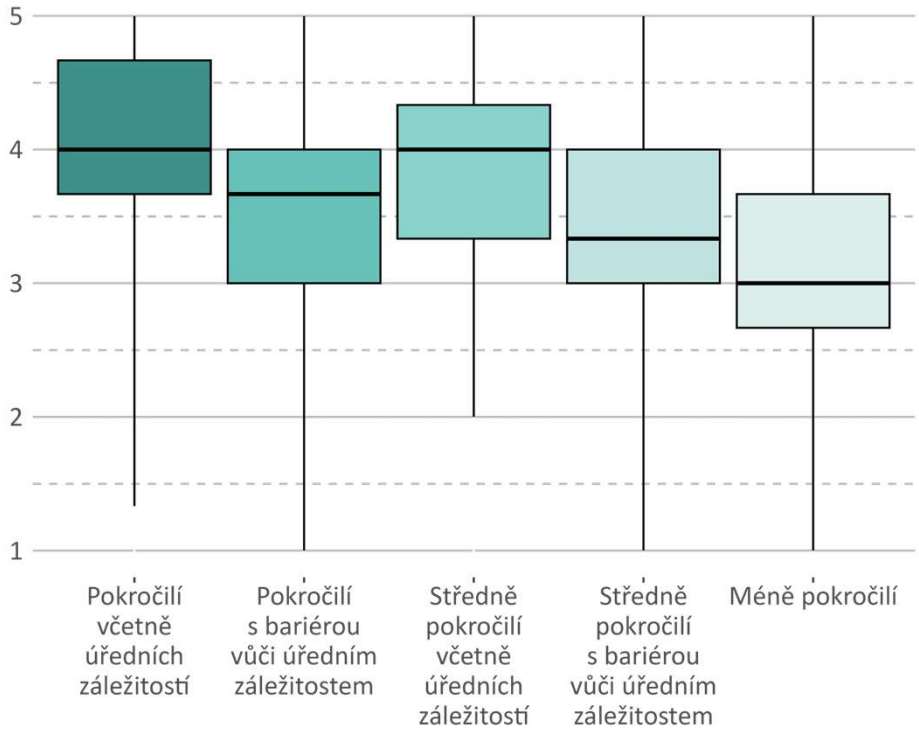
U lidí pociťujících jisté bariéry pozorujeme nižší digitální optimismus než u lidí stejné pokročilosti, kteří bariéry řešit úřední záležitosti on-line nepociťují.

	Průměr	Medián
Pokročilí včetně úředních záležitostí	4,1	4,0
Pokročilí s bariérou vůči úředním záležitostem	3,7	3,7
Středně pokročilí včetně úředních záležitostí	3,8	4,0
Středně pokročilí s bariérou vůči úředním záležitostem	3,5	3,3
Méně pokročilí	3,1	3,0

Index digitálního optimismu



Index digitálního optimismu dle digitálních kompetencí

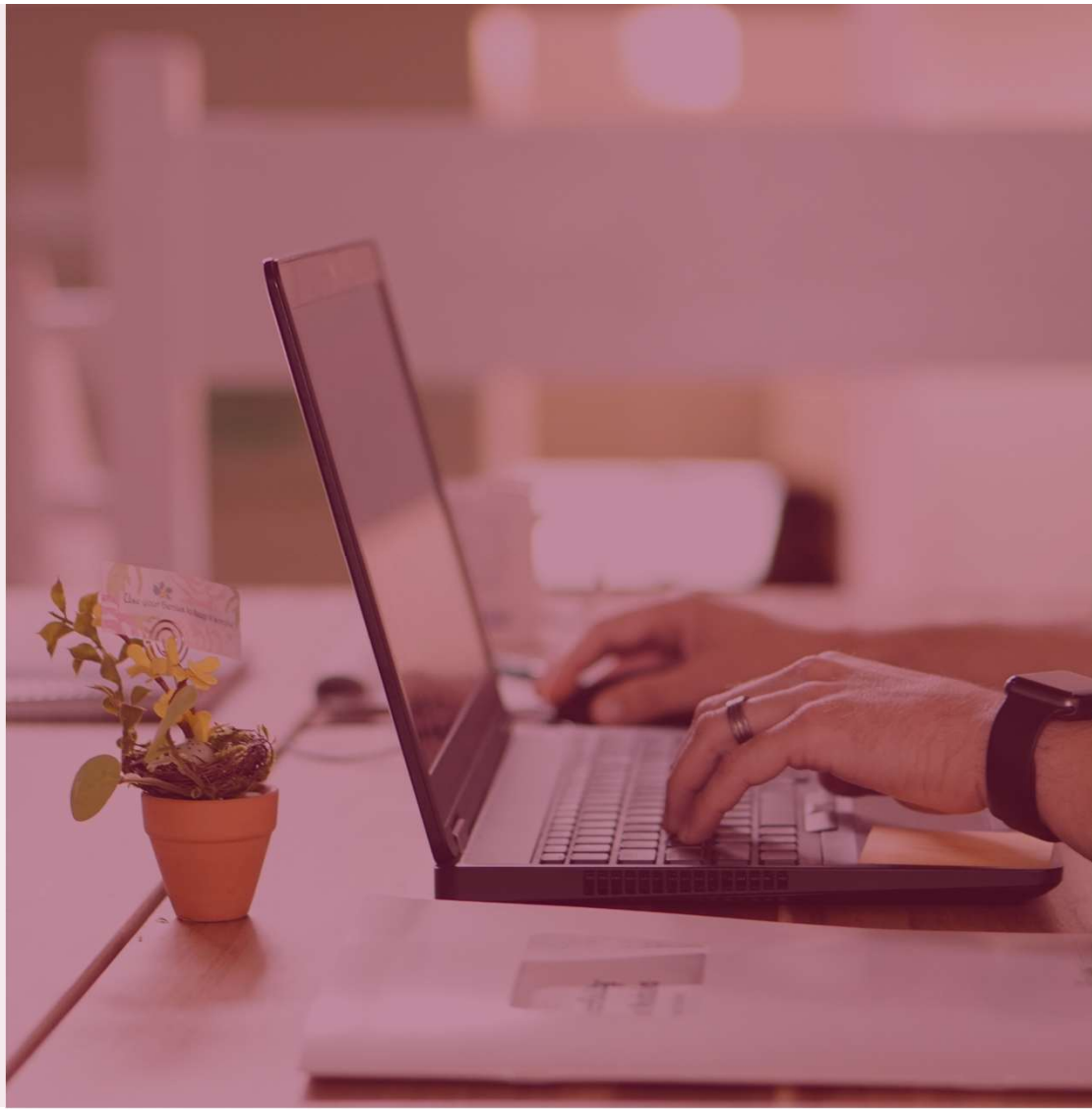


Zdroj dat: STEM pro Česko.Digital, 2025

Kapitola 2

Využívání vybraných digitální služeb

V této kapitole se nejprve zaměřujeme na 10 služeb, které využívá alespoň 40 % dotázaných (první čtyři strany). Následně na osm služeb, které využívá méně než 40 % dotázaných.



Využívání vybraných digitálních služeb (1 ze 2)

- Z nabízených služeb nejčastěji Češi a Češky využívají internetové nebo mobilní bankovnictví (93 %), nakupují on-line (90 %) a používají eRecept (83 %).
- Většina se také na úřad objednává on-line na konkrétní čas, používá webový portál své obce (shodně 61 %) či bankovní identitu pro přihlašování do státních systémů (59 %).
- Necelá polovina české internetové veřejnosti využívá portál občana (48 %), elektronickou dálniční známku (45 %), jízdenku do veřejné hromadné dopravy (44 %) či on-line katastr nemovitostí (43 %).
- Více než třetina používá umělou inteligenci (39 %), identitu občana jako státem poskytovaný nástroj pro přihlašování do státních systémů (37 %) či datovou schránku (36 %).
- Zhruba čtvrtina používá portál dopravy (28 %), státní nebo komerční on-line aplikaci pro zpracování daňového přiznání či některý školní systém (shodně 25 %).
- Nejméně často lidé v Česku podávají elektronickou přihlášku na střední školu (10 %) a používají aplikaci MPSV Jenda (16 %), což přirozeně souvisí i s tím, že tyto služby potřebují využít jen lidé ve specifických životních situacích.
- S digitálními službami, které lidé v Česku využívají, jsou převážně spokojeni.
- Nejčastěji jednotlivé dotazované digitální služby lidé nevyužívají, protože nejsou v situaci, kdyby je využívat potřebovali. Zároveň platí, že jsem se dotazovali jen na vybrané známější služby. U jiných služeb může být neznalost důležitějším důvodem nevyužívání.
- Pokud lidé vybrané služby nikdy nevyužívají a upřednostňují alternativu, nejčastěji to souvisí s tím, že služby nikdy ani nezkusili.

Využívání vybraných digitálních služeb (2 ze 2)

- Přibližně dvě třetiny české internetové veřejnosti používá 7 a více z 19 nabízených digitálních služeb (nejen služby státu, ale různé rozšířené služby).
- Jednotlivé služby využívají více či méně lidé dle životních období a situací, ve kterých se nachází.
- Využívání jednotlivých služeb v některých případech souvisí s věkem, vzděláním a ekonomickým postavením. Většinu služeb častěji využívají lidé ekonomicky aktivní, s vyšším dosaženým stupněm vzdělání a dobře materiálně zajištění. Výjimkou jsou služby jako např. aplikace MPSV Jenda, která spíše než se vzděláním a materiálním zajištěním souvisí s ekonomickým postavením a věkem. Častěji ji využívají mladší lidé do 29 let, ekonomicky neaktivní (studující / v učení, nezaměstnaní*é, v domácnosti / na MD na RD) a také ženy. Ty o něco častěji než muži využívají také eRecept.
- Některé služby pak o něco častěji využívají muži než ženy, např. portál občana, elektronický občanský průkaz, bankovní identitu a identitu občana pro přihlašování do státních systémů, elektronickou dálniční známku či portál dopravy.
- Mladší lidé častěji využívají umělou inteligenci (používá 71 % mladých lidí do 29 let) či elektronickou jízdenku do veřejné přepravy, u které využívání s věkem klesá.
- Lidé ve středním věku častěji využívají služeb jako portál občana, bankovní identita či identita občana pro přihlašování do státních systémů, aplikace pro podání daňového přiznání, ale i školní systémy či elektronické přihlášky na SŠ, jejichž používání souvisí s jejich rolí rodiče.
- Lidé ve vyšším věku a v důchodu využívají digitální služby méně často, s výjimkou služeb jako webový portál města / obce, kde bydlí, či eRecept, které souvisí s jejich potřebami.
- Specifickou skupinou jsou např. osoby samostatně výdělečně činné a podnikatelé/ky. Tyto osoby významně více využívají služeb jako datová schránka (používá 88 %) či on-line aplikace pro zpracování daňového přiznání (používá 63 %), ale také dálniční známka (67 %).

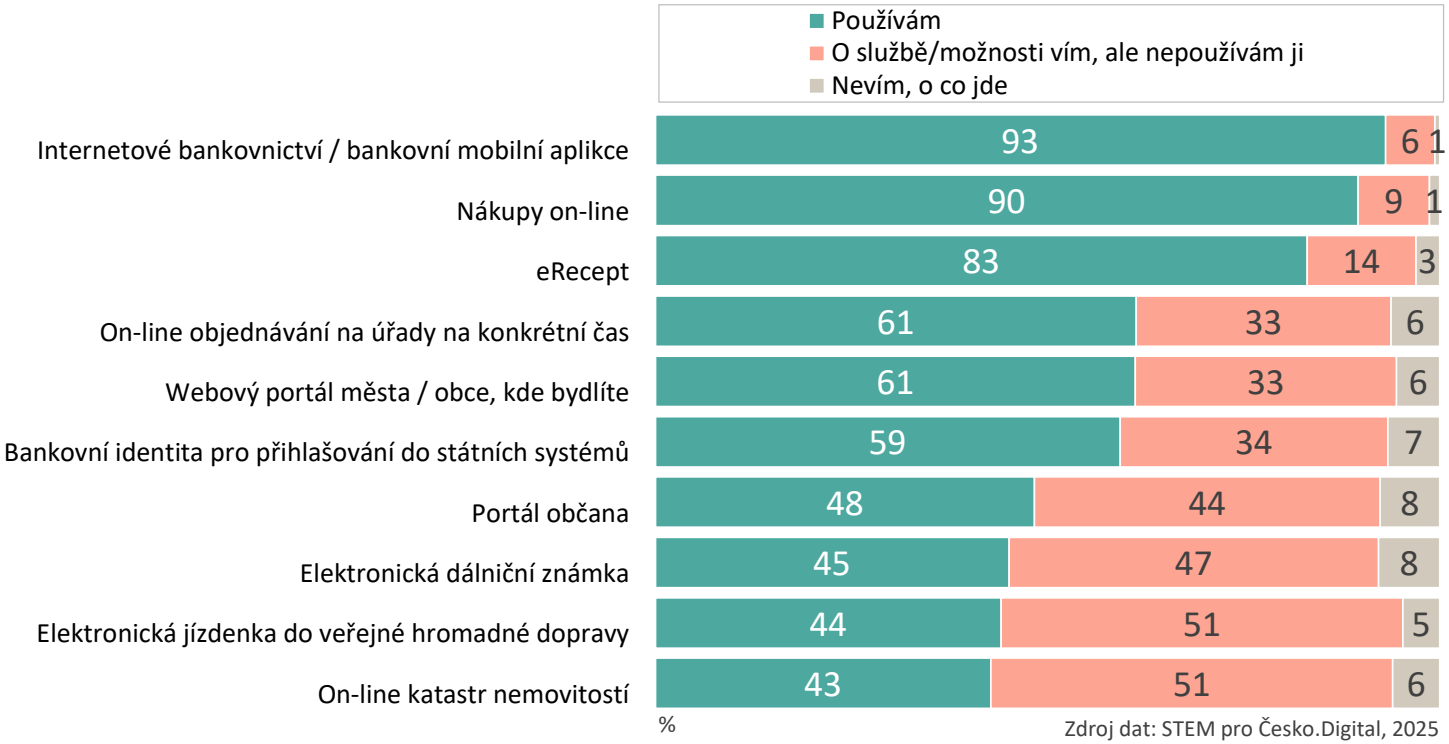
(1/8) Asi 9 z 10 osob v internetové populaci využívá internetové bankovnictví a on-line nákupy. Široce využívaný je také eRecept (83 %).

Nejčastěji Češi a Češky využívají internetové nebo mobilní bankovnictví (93 %), nakupují on-line (90 %) a používají eRecept (83 %).

Některé služby o něco častěji využívají muži než ženy, např. portál občana, elektronický občanský průkaz, bankovní identitu a identitu občana pro přihlašování do státních systémů, elektronickou dálniční známku či portál dopravy.

Lidé ve vyšším věku a v důchodu využívají digitální služby méně často, s výjimkou služeb jako webový portál města / obce, kde bydlí, či eRecept, které souvisí s jejich potřebami. Webový portál města častěji používají také lidé s VŠ vzděláním.

„Nyní se Vás zeptáme na konkrétní digitální služby a nástroje. Uveďte prosím, zda jednotlivé služby používáte či nikoliv. “

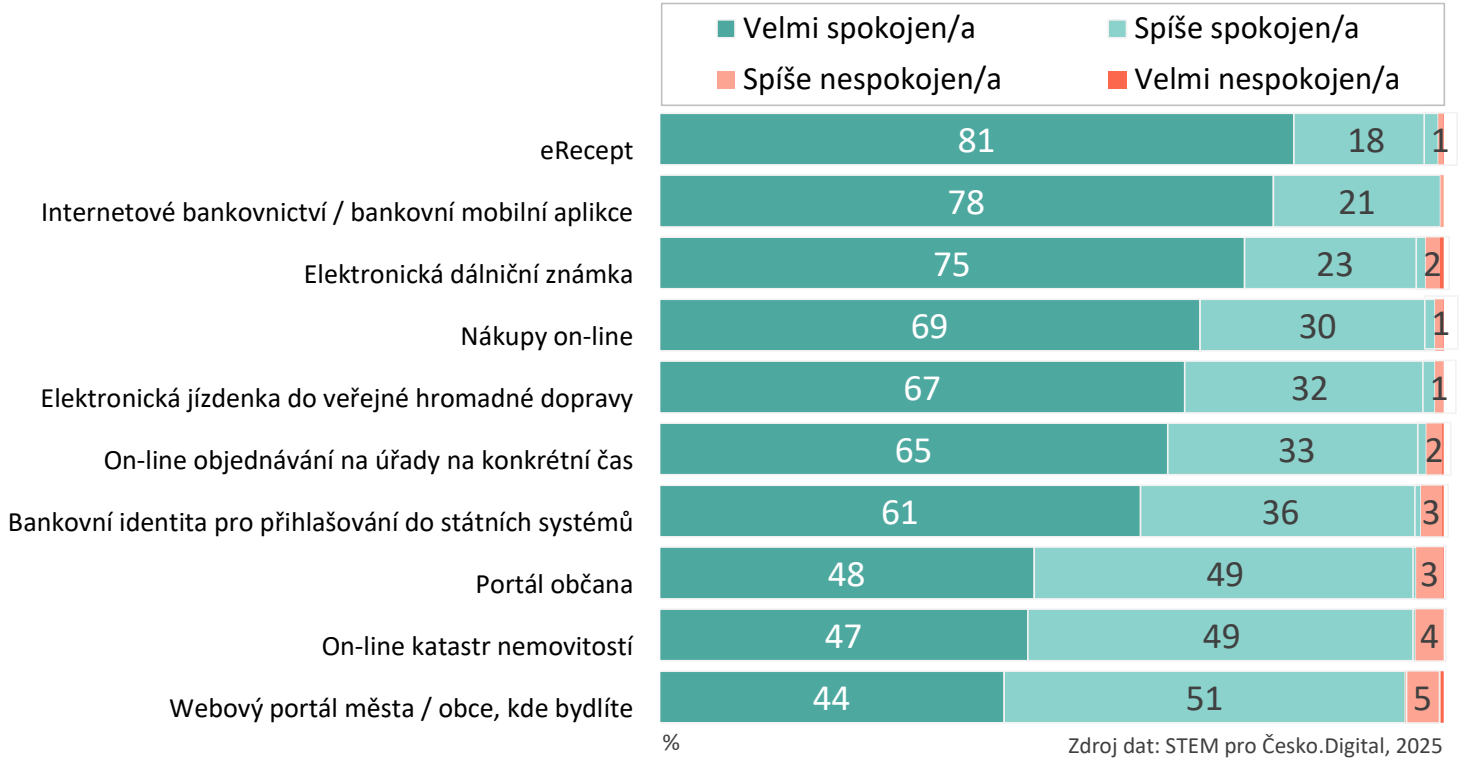


Zdroj dat: STEM pro Česko.Digital, 2025

(2/8) Pokud lidé digitální služby využívají, jsou s nimi spokojeni.

Největší míru spokojenosti vyjadřují Češi a Češky s eReceptem, internetovým bankovnictvím či elektronickou dálniční známkou, se kterými jsou velmi spokojené tři čtvrtiny české veřejnosti, celkově pak téměř všichni, kteří danou službu používají.

„U následujících služeb jste uvedl/a, že je používáte. Jak jste s nimi celkově spokojen/a?“

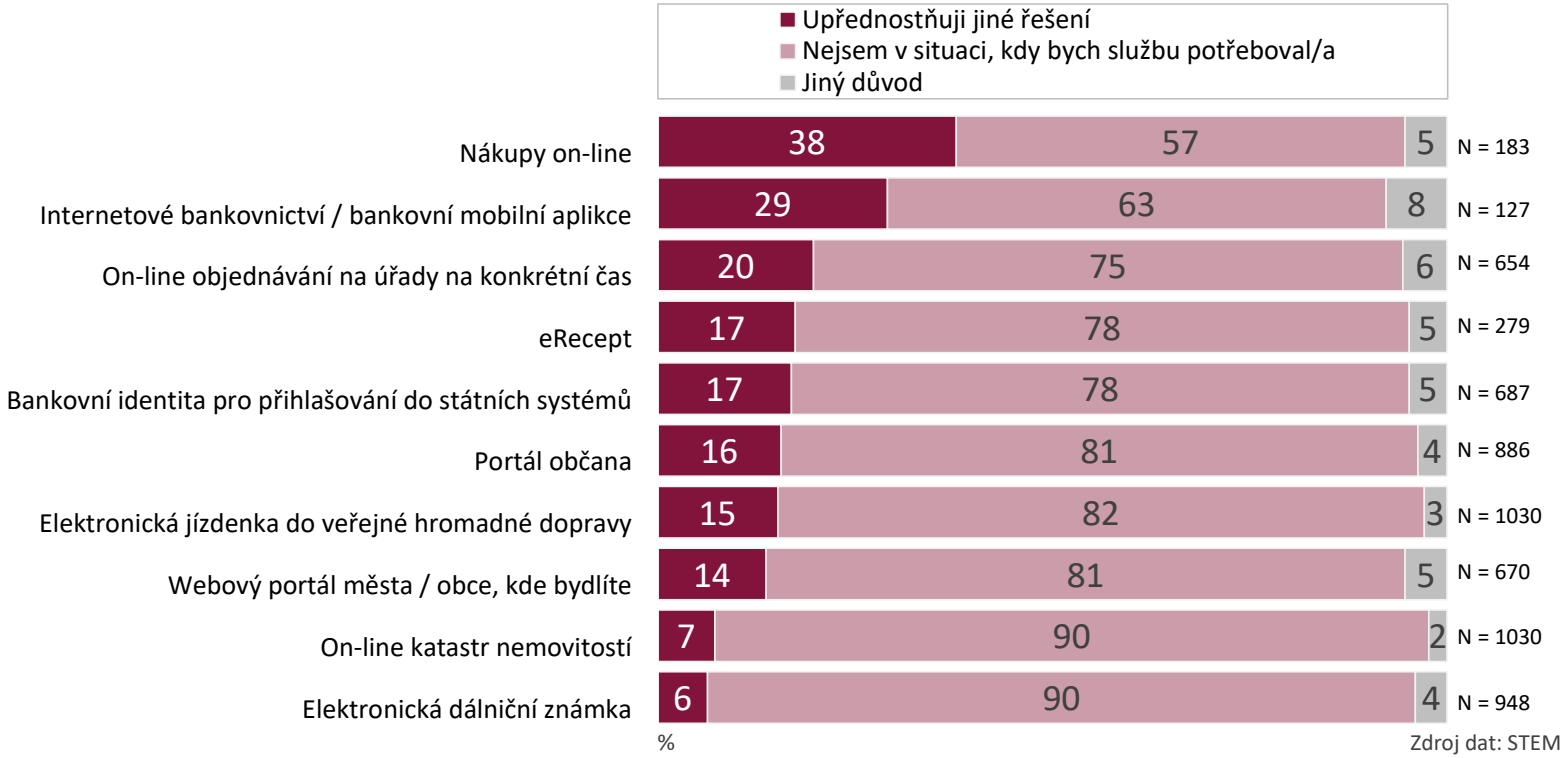


Zdroj dat: STEM pro Česko.Digital, 2025

**Odpovídali pouze ti, kteří uvedli, že danou službu využívají (N = 862 - 1875 dle služby)*

(3/8) Pokud lidé službu znají, ale nepoužívají, vysvětlují to nejčastěji tím, že nejsou v situaci, kdy by službu potřebovali.

„U následujících služeb jste uvedl/a, že je znáte, ale nepoužíváte. Pro každou uveďte, který z důvodů, proč ji nepoužíváte, spíše platí?“

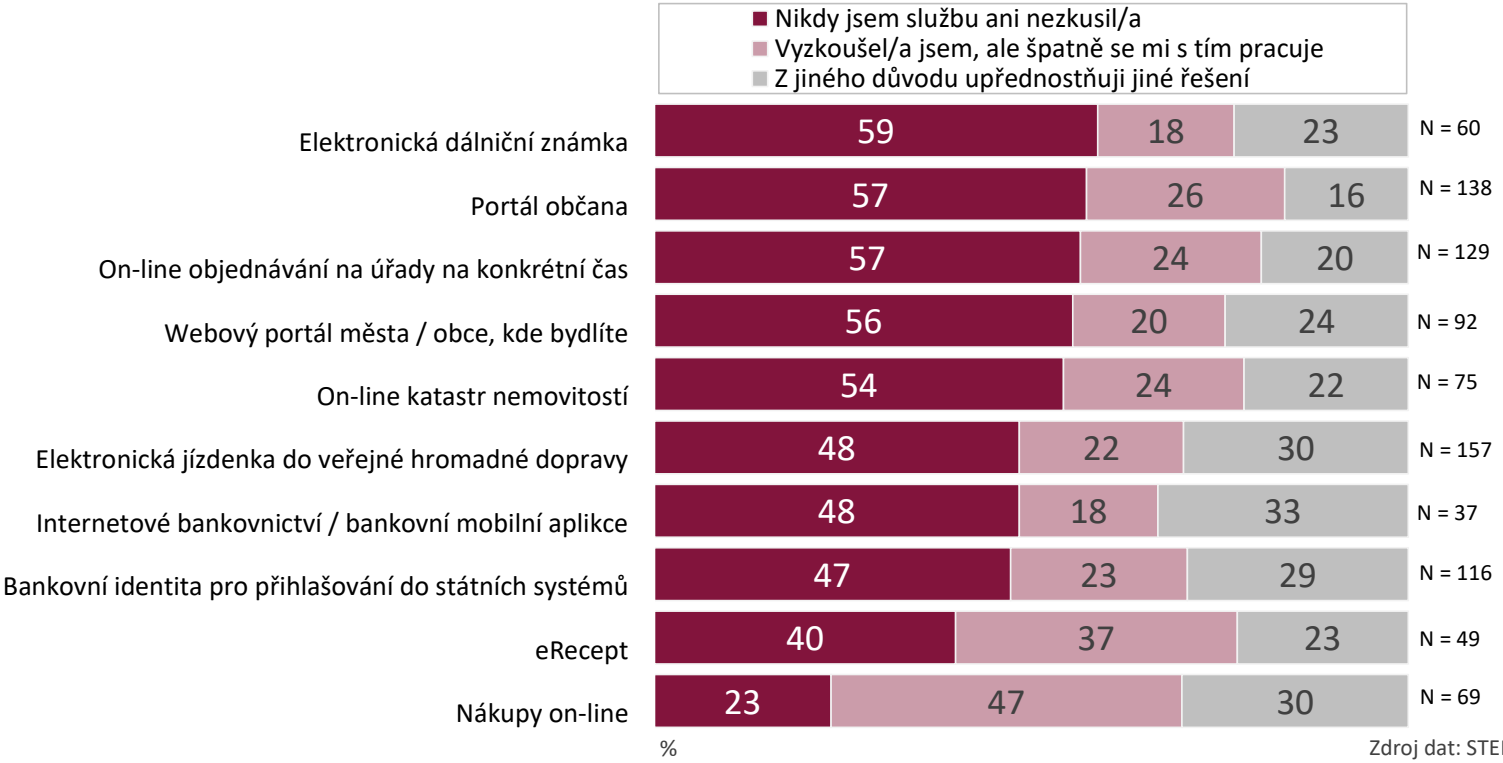


Zdroj dat: STEM pro Česko.Digital, 2025

**Odpovídali pouze ti, kteří uvedli, že danou službu znají, ale nepoužívají (N = 127 – 1030 dle služby, konkrétní N uvedeno u příslušné služby)*

(4/8) Pokud lidé služby nikdy nevyužívají a upřednostňují alternativu, nejčastěji to souvisí s tím, že služby nikdy ani nezkusili.

„U následujících služeb jste uvedl/a, že je nepoužíváte, protože upřednostňujete jiné řešení. Pro každou službu rozhodněte, která z nabízených možností nejlépe odpovídá Vaší situaci?“



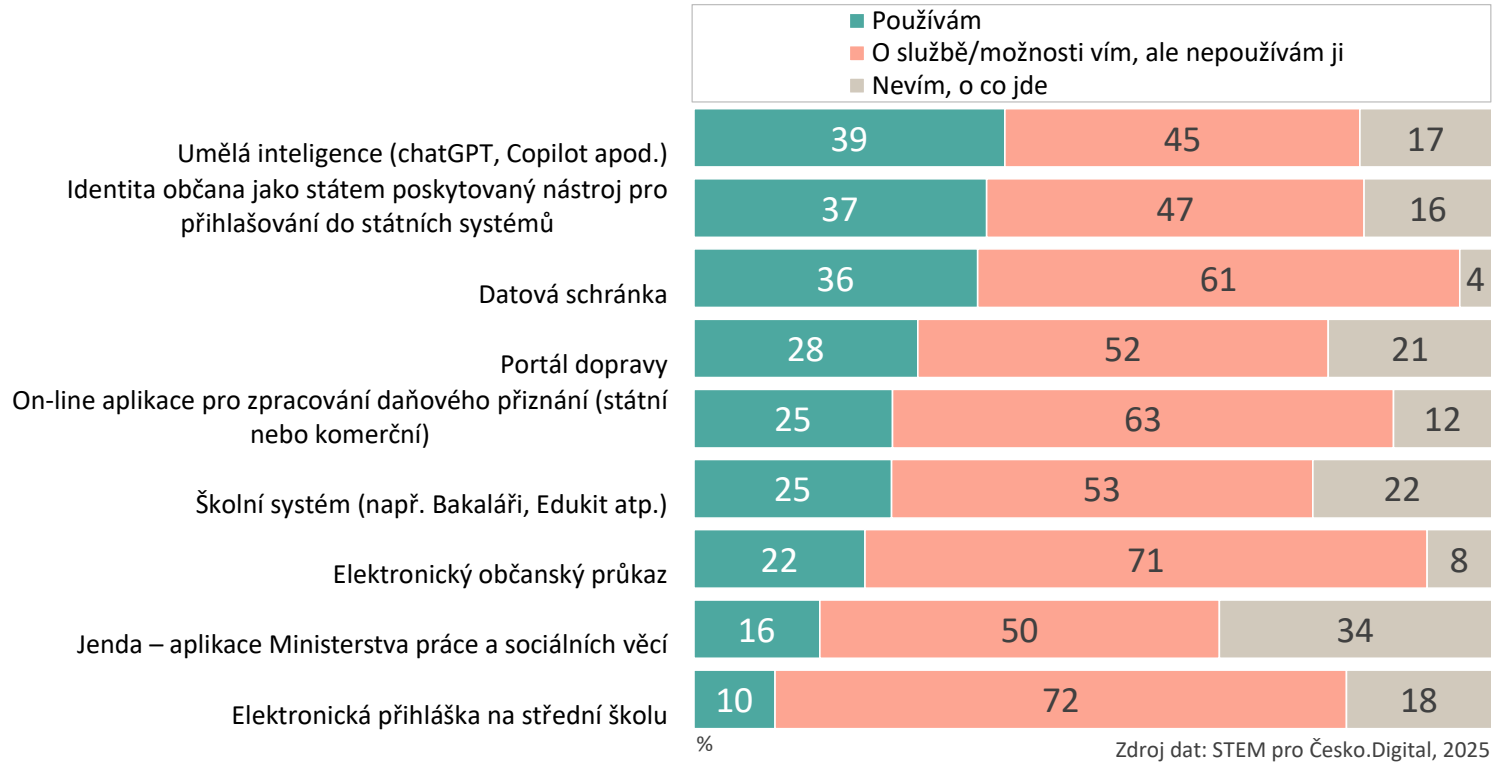
Zdroj dat: STEM pro Česko.Digital, 2025

**Odpovídali pouze ti, kteří uvedli, že danou službu znají, ale nepoužívají (N = 37 – 157 dle služby, konkrétní N uvedeno u příslušné služby)*

(5/8) Mezi méně využívané digitální služby patří kromě služeb využívaných specifickými skupinami také elektronický občanský průkaz

Mezi méně využívané digitální služby patří kromě služeb využívaných specifickými skupinami jako školní systém, aplikace Jenda či elektronická přihláška na SŠ, také elektronický občanský průkaz, u kterého je potenciál většího rozšíření.

„Nyní se Vás zeptáme na konkrétní digitální služby a nástroje. Uveďte prosím, zda jednotlivé služby používáte či nikoliv. “



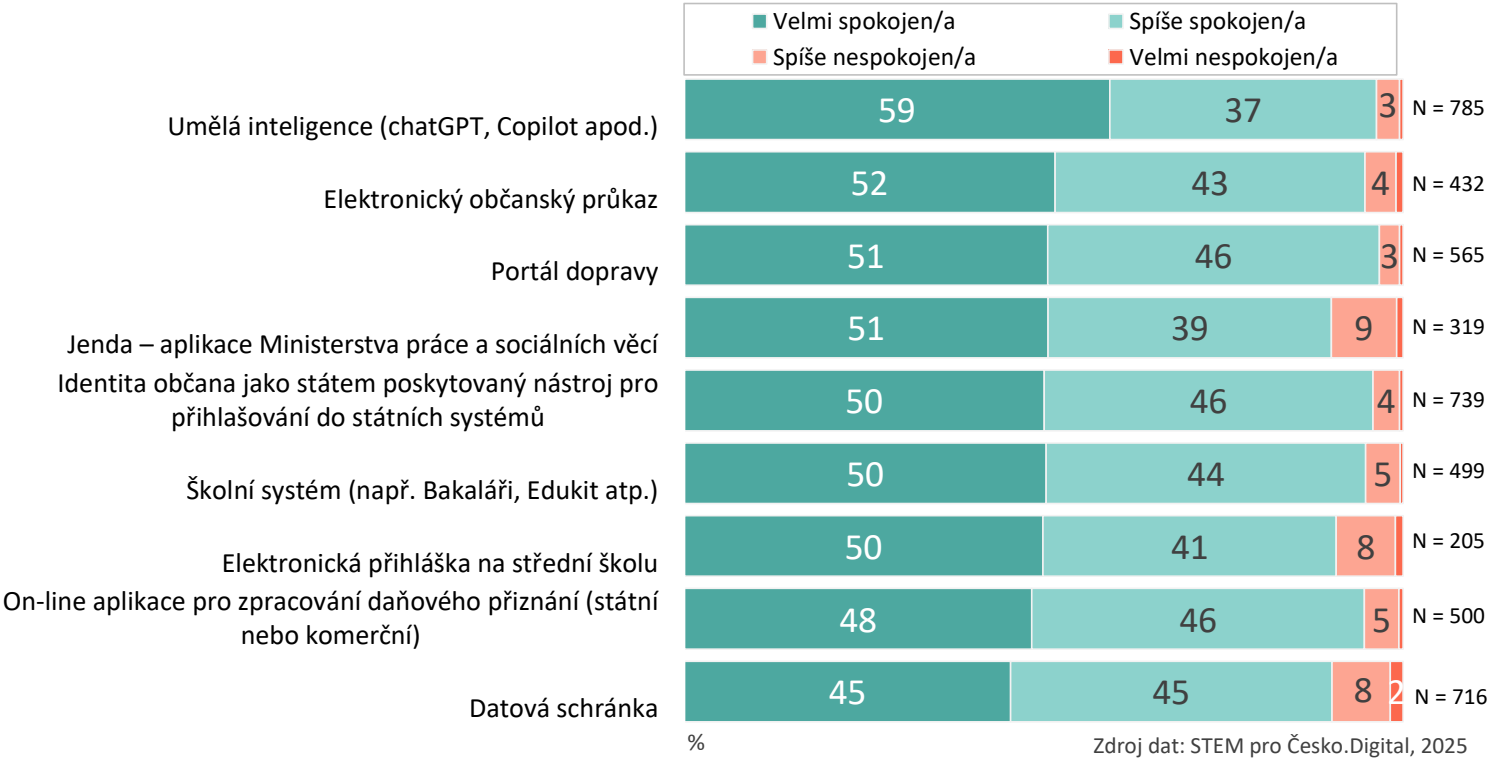
Zdroj dat: STEM pro Česko.Digital, 2025

(6/8) Pokud lidé digitální služby využívají, jsou s nimi spokojeni.

I pro méně rozšířené z nabízených služeb platí, že pokud lidé v Česku digitální služby používají, jsou s nimi ve většině případů spokojeni.

V případě aplikace MPSV Jenda, elektronické přihlášky na SŠ, či datové schránky však přibližně každý desátý člověk vyjadřuje určitou míru nespokojenosti.

„U následujících služeb jste uvedl/a, že je používáte. Jak jste s nimi celkově spokojen/a?“

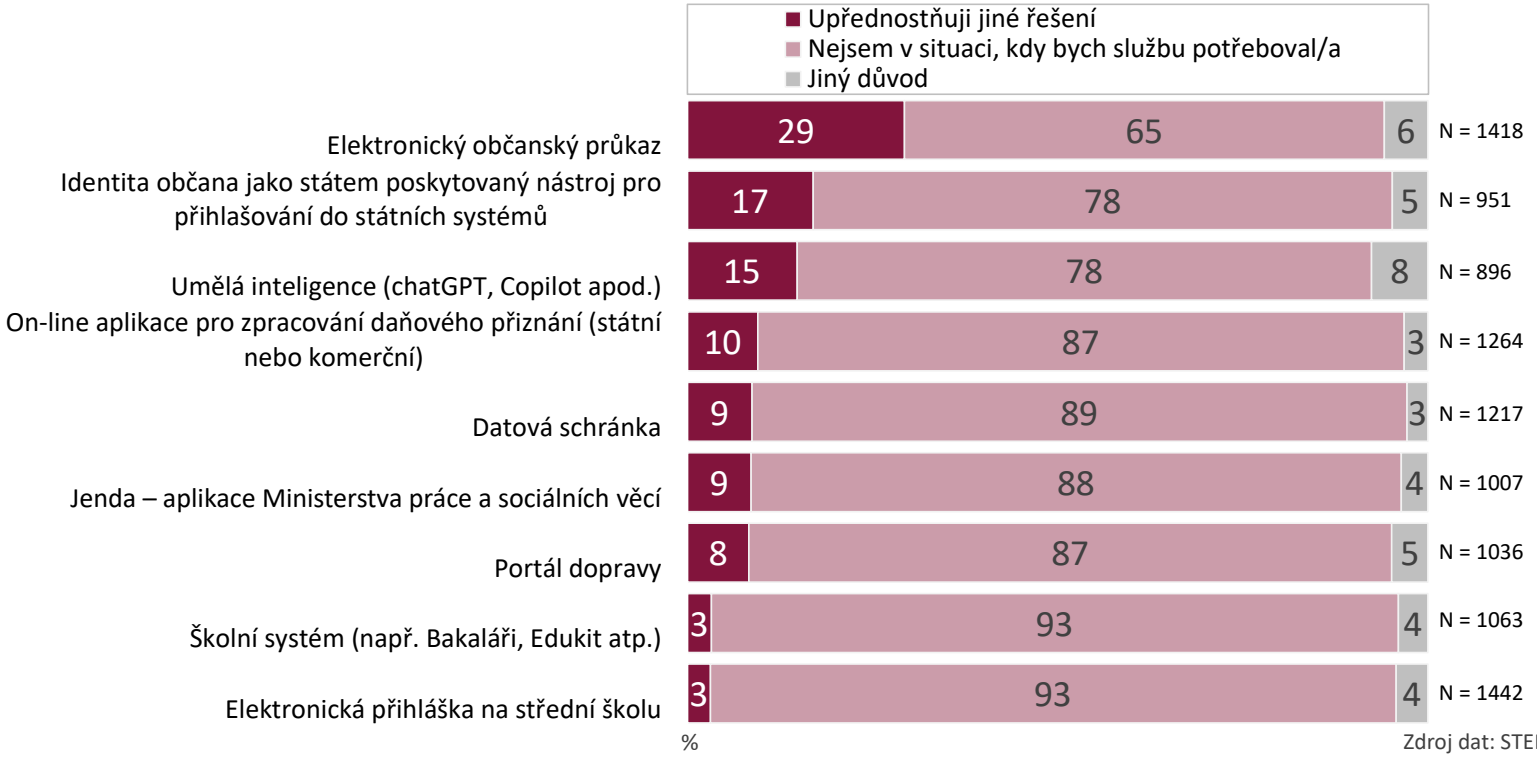


Zdroj dat: STEM pro Česko.Digital, 2025

**Odpovídali pouze ti, kteří uvedli, že danou službu využívají (N = 205 - 785 dle služby, konkrétní N uvedeno u příslušné služby)*

(7/8) Pokud lidé službu znají, ale nepoužívají, vysvětlují to nejčastěji tím, že nejsou v situaci, kdy by službu potřebovali.

„U následujících služeb jste uvedl/a, že je znáte, ale nepoužíváte. Pro každou uveďte, který z důvodů, proč ji nepoužíváte, spíše platí?“

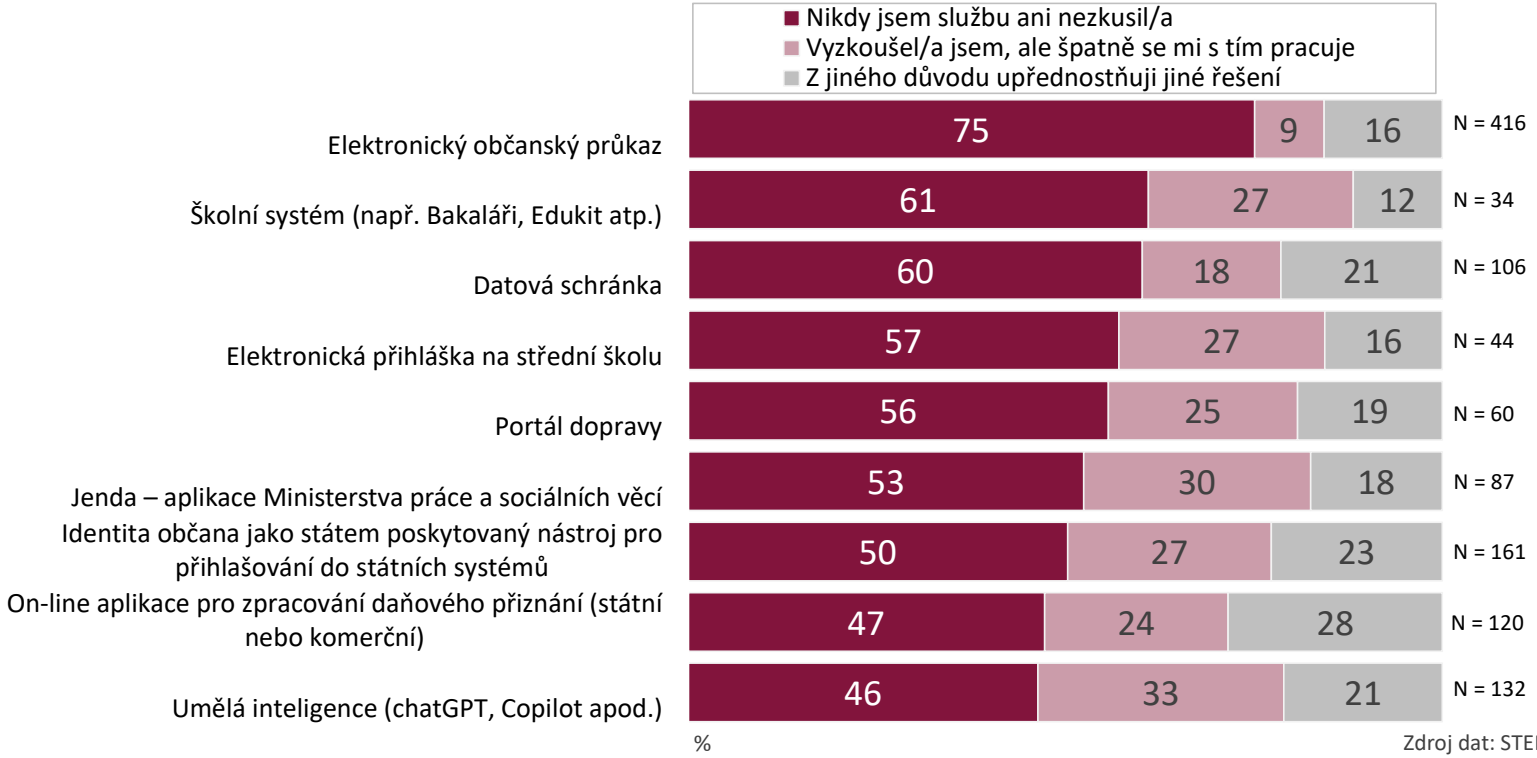


Zdroj dat: STEM pro Česko.Digital, 2025

**Odpovídali pouze ti, kteří uvedli, že danou službu znají, ale nepoužívají (N = 896 – 1442 dle služby)*

(8/8) Pokud lidé služby nikdy nevyužívají a upřednostňují alternativu, nejčastěji to souvisí s tím, že služby nikdy ani nezkusili.

„U následujících služeb jste uvedl/a, že je nepoužíváte, protože upřednostňujete jiné řešení. Pro každou službu rozhodněte, která z nabízených možností nejlépe odpovídá Vaší situaci?“



Zdroj dat: STEM pro Česko.Digital, 2025

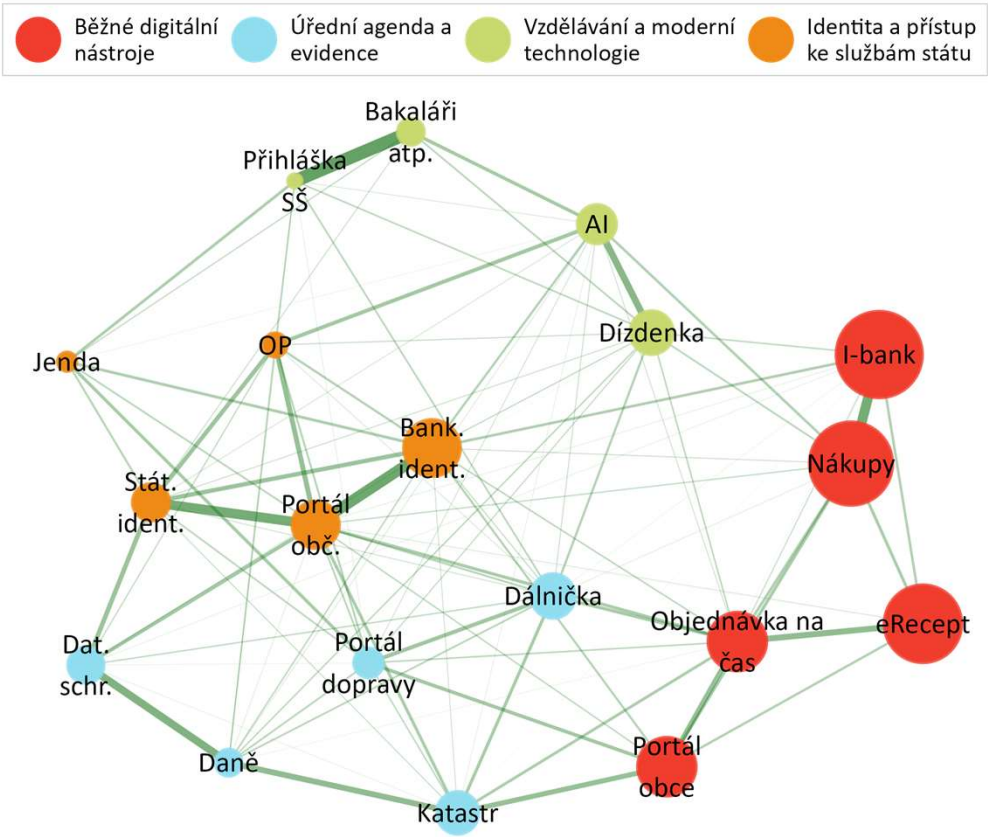
**Odpovídali pouze ti, kteří uvedli, že danou službu znají, ale nepoužívají (N = 34 – 416 dle služby, konkrétní N uvedeno u příslušné služby)*

Používané služby můžeme rozdělit do shluků dle společného užívání.

Užívání určitých typů služeb jde často ruku v ruce. Jak moc je užívání jednotlivých služeb provázané vidíme z grafu, v němž lze pozorovat, že některé služby či nástroje spolu korelují výrazněji než jiné: jsou propojeny silnější čarou.

Např. lidé využívající portál občana častěji využívají také bankovní identitu jako komerční řešení pro přihlašování do státních systémů a identitu občana jako státem poskytovaný nástroj pro přihlašování do státních systémů (např. Mobilní klíč e-Governmentu, NIA.ID, IIG apod.).

Dále spolu silně koreluje využívání internetového bankovnictví a online nákupů, ale i využívání datové schránky a digitálních nástrojů na zpracování daní.

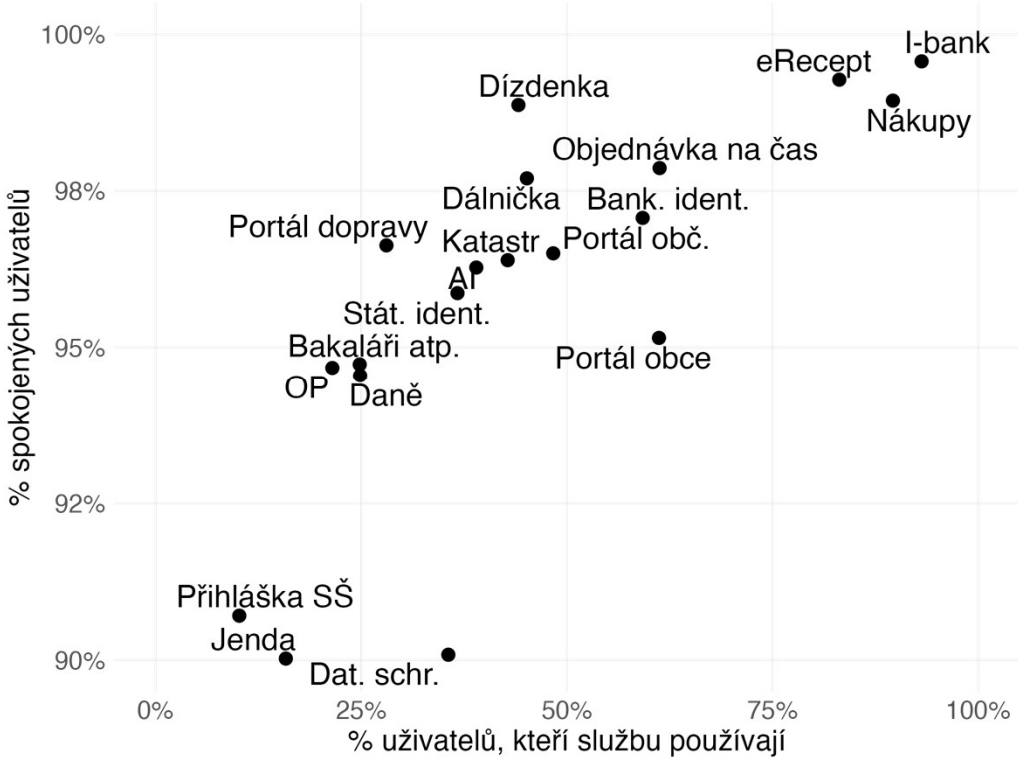


Zdroj dat: STEM pro Česko.Digital, 2025. Velikost uzlů vyjadřuje podíl dotazovaných využívajících nástroj/službu (větší = více používaný) Vazby v sítí představují korelace mezi nástroji/službami (větší = silnější korelace).

Všechny analyzované digitální služby dosahují velmi vysoké spokojenosti uživatelů (90 % a více).

Pro vybraných 19 služeb zahrnutých do dotazování platí, že jakmile lidé jednou začnou službu používat, jsou s ní spokojeni. Nejlépe hodnocené jsou přitom zároveň nejpoužívanější, např. internetové bankovnictví, on-line nákupy či eRecept, které používá většina lidí. Ovšem spokojenost je vysoká napříč službami **(všimněte si: osa y začíná na 90 %).**

Výzvou do budoucna může být zvýšení povědomí a používání dalších kvalitních, avšak méně rozšířených služeb. Některé z nich nejsou více používané, přestože mezi uživateli mají pozitivní hodnocení, protože člověk není v situaci, aby službu potřeboval, např. aplikace MPSV Jenda, přihláška na SŠ či školní systémy (např. Bakaláři). U dalších je prostor pro jejich rozšíření mezi širší veřejnost, např. elektronický občanský průkaz, on-line aplikace pro zpracování daňového přiznání, portál dopravy, datová schránka či on-line objednání na úřady na konkrétní čas.



Zdroj dat: STEM pro Česko.Digital, 2025

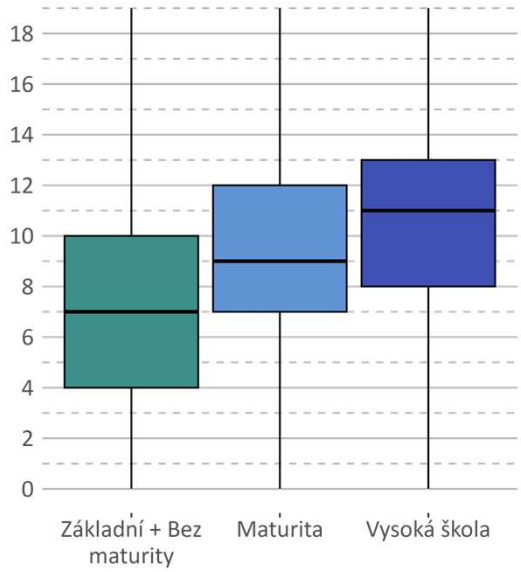
Přibližně dvě třetiny internetové veřejnosti používá 7 a více z 19 nabízených digitálních služeb.

Počet využívaných digitálních služeb souvisí zejména se stupněm dosaženého vzdělání, mírou materiálního zajištění, ale i věkem.

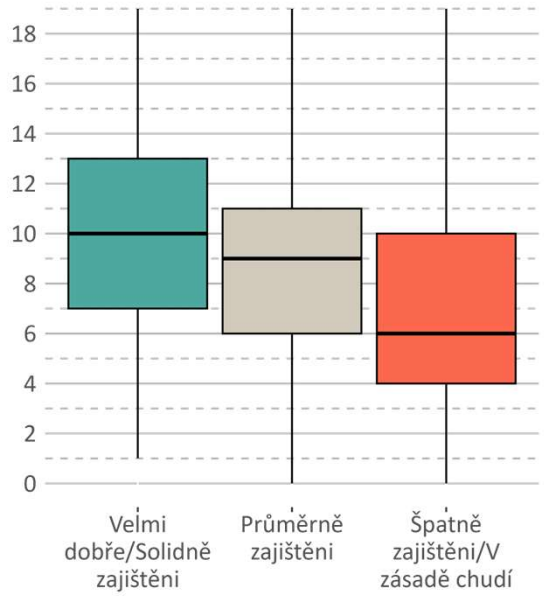
Méně (0 – 6) služeb používá přibližně třetina (32 %) české internetové veřejnosti. Častěji se jedná o lidi starší 70 let a v důchodu, lidi se základním vzděláním a hůře materiálně zajištěné.

Necelá čtvrtina (23 %) používá 10 – 12 služeb a necelá pětina (18 %) používá 13 – 18 služeb. Jsou to zejména lidé s vyšším vzděláním a velmi dobře materiálně zajištěni.

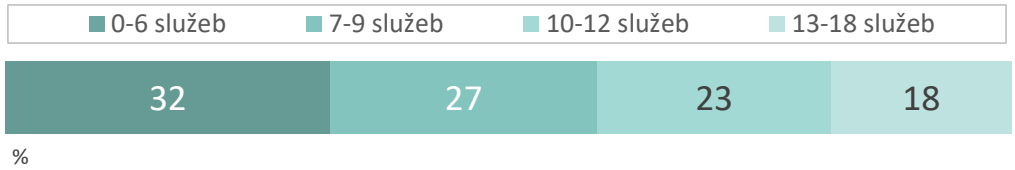
Počet využívaných digitálních služeb* dle vzdělání



Počet využívaných digitálních služeb dle* materiálního zajištění



Počet využívaných digitálních služeb*



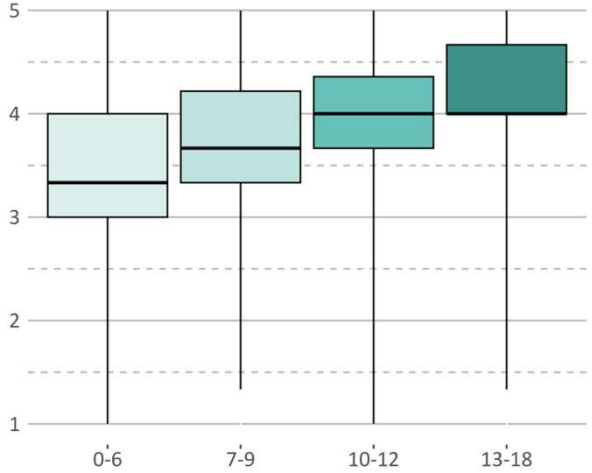
Součet konkrétních používaných digitálních služeb a nástrojů, N = 2002

Zdroj dat: STEM pro Česko.Digital, 2025

Čím dřívější osvojitel/ka, tím více používaných digitálních služeb.

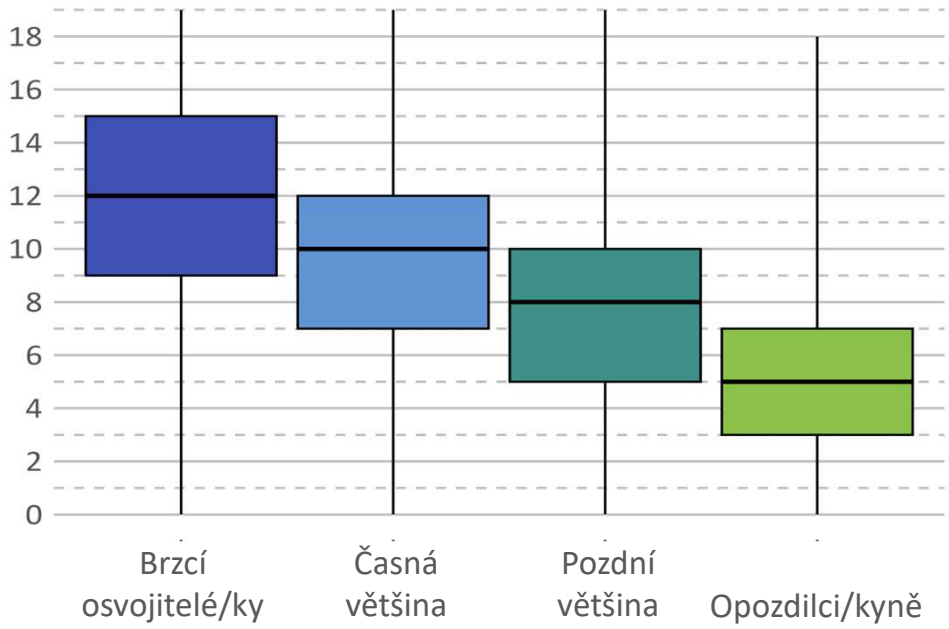
Čím dříve si člověk osvojuje digitální technologie, tím více digitálních služeb používá. Čím víc služeb člověk využívá, tím vyšší je také jeho digitální optimismus – víc souhlasí s tím, že digitalizace může lidem výrazně zvýšit kvalitu života, šetří čas a usnadňuje život a tím víc je pro něj důležité, že se postupně rozšiřuje okruh činností, které lze řešit na dálku s využitím prostředků digitální komunikace.

Index digitálního optimismu dle počtu využívaných digitálních služeb*



**Součet konkrétních používaných digitálních služeb a nástrojů, N = 2002*

Počet využívaných digitálních služeb* dle míry osvojení

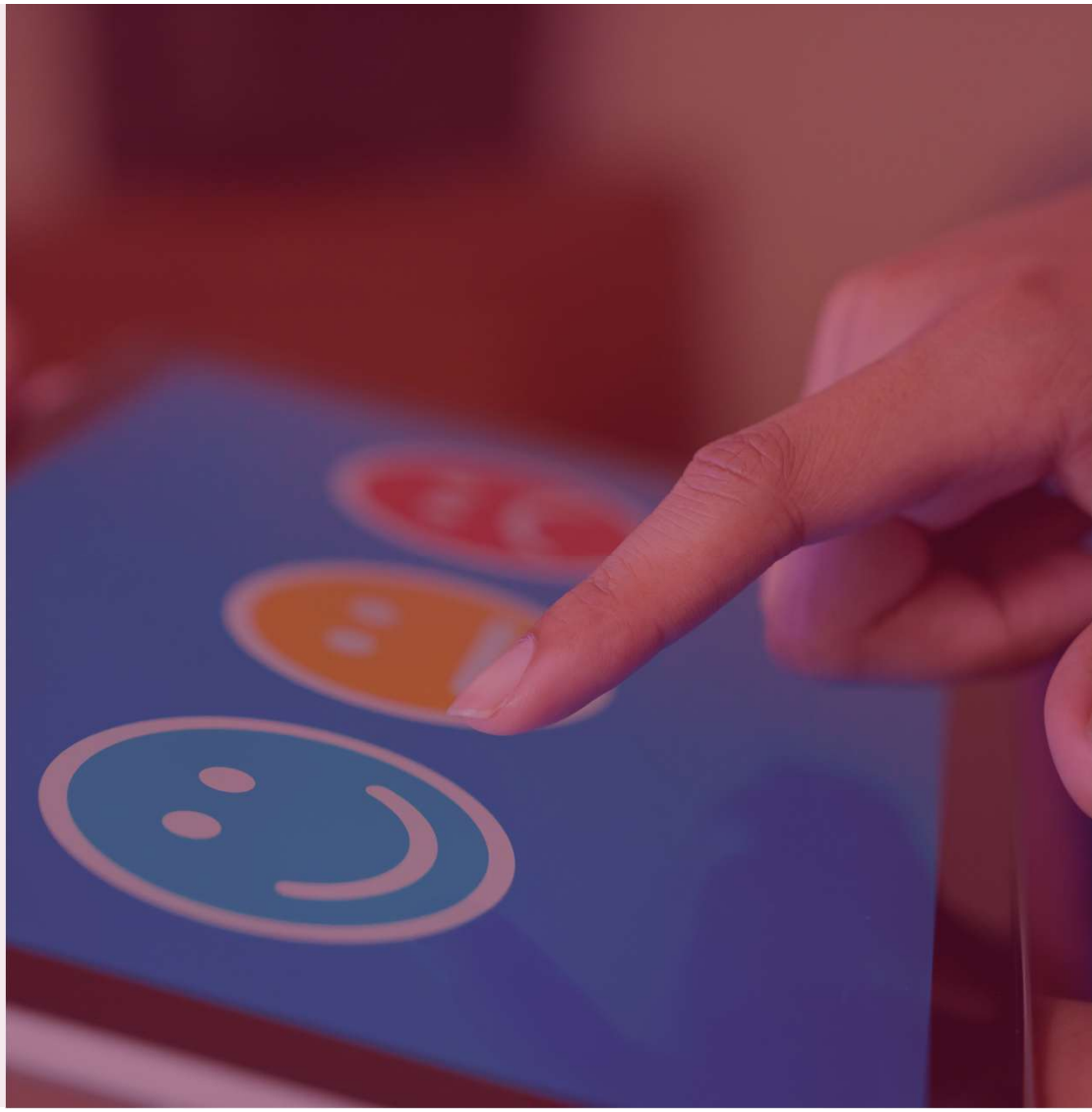


Zdroj dat: STEM pro Česko.Digital, 2025

Kapitola 3

Hodnocení digitalizace

V této kapitole se nejprve zaměřujeme na hodnocení důležitosti jednotlivých vlastností digitálních služeb státu, následně na spokojenost s tím, jak se již dnes státu daří tyto vlastnosti u svých digitálních služeb pro obyvatelstvo zajistit.



Hodnocení digitalizace (1 ze 3)

- Všechny vlastnosti jsou internetovou veřejností hodnoceny jako důležité, nicméně rozdíly vidíme ve spokojenosti se současným stavem, tedy s tím, jak se již dnes státu daří tyto vlastnosti u svých digitálních služeb pro obyvatelstvo zajistit.
- Za nejdůležitější vlastnost digitálních služeb považuje většina (89 %) české internetové veřejnosti bezpečnost a důvěryhodnost, tj. k osobním údajům se nedostane nikdo nepovolaný, přičemž jako velmi důležitou ji vnímá 69 %, častěji pak vysokoškolsky vzdělaní, starší lidé a lidé z velkých měst.
- Nejmenší shoda panuje na tom, že by digitalizace měla být na prvním místě. Že by elektronická forma služby měla mít přednost před jinými formami si myslí mírná většina obyvatelstva (55 %), zároveň ji však skoro třetina lidí považuje za nedůležitou (30 %), přibližně každý desátý člověk pak vyjádřil s touto vlastností přímo nesouhlas a nechce, aby to tak bylo (12 %). U ostatních vlastností se podíl nesouhlasu pohybuje mezi 1–3 %. Nejčastěji je tato vlastnost velmi a spíše důležitá pro lidi velmi dobře materiálně zajištěné (67 %).
- Lidé v důchodu častěji uvádějí, že daným vlastnostem nerozumí, podobně jako lidé se základním vzděláním a méně materiálně zajištění.
- Důležitost vlastností „bezpečnost a důvěryhodnost“, „úspora času a peněz pro uživatele“, „uživatelská přívětivost a přehlednost“, „možnost využít službu kdykoli a kdekoli“, „proaktivní komunikace“, „přehled o stavu agendy (transparentnost)“ či „on-line přehled povinností“ stoupá s vzrůstajícím stupněm dosaženého vzdělání.

Hodnocení digitalizace (2 ze 3)

- Nejlépe hodnotí česká internetová veřejnost možnost využít digitální služby státu kdykoli a kdekoli. Přibližně tři čtvrtiny (74 %) jsou spokojené s tím, jak se již dnes státu daří tuto vlastnost u svých digitálních služeb pro občany zajistit.
- Zhruba dvě třetiny (69 %) jsou spokojené se schopností těchto služeb uspořit čas a peníze pro uživatele a s jejich uživatelskou přívětivostí a přehledností (63 %). Dvě pětiny (60 %) pak oceňují bezpečnost a důvěryhodnost digitálních služeb státu, tedy že se k údajům nedostane nikdo nepovolaný.
- Více než polovina je spokojena také s naplňováním principu „digitalizace na prvním místě“ (55 %), tj. že elektronická forma služby by měla mít přednost před jinými formami, a s předvyplnitelností údajů (54 %) tj. uživatel nemusí znovu vyplňovat údaje, které už státu sdělil dříve nebo pro jiné účely. Přibližně polovina internetové veřejnosti je také spokojená s tím, jak již dnes funguje proaktivní komunikace státu (52 %), tj. stát pošle notifikaci, když třeba končí platnost pasu nebo se blíží nějaký jiný důležitý termín, a s dostupností a přístupnosti služeb (49 %), tj. digitální služby musí být přístupné i pro lidi méně zdatné v práci s počítačem a internetem, lidi bez počítače, zdravotně postižené, cizince atd. Stejný podíl internetové veřejností je spokojen s tím, jak se státu daří držet jednotné rozhraní (49 %), tj. ke všem digitálním službám státu by mělo být možné přistupovat prostřednictvím jedné aplikace nebo jednoho portálu, či s on-line přehledem povinností (49 %), tedy aby v závislosti na životní situaci jedince bylo možné získat přehled všech povinností vůči státu, které musí plnit. S tím, jak se díky digitalizace daří dosahovat úspor na straně státu je pak spokojena méně než polovina (44 %).

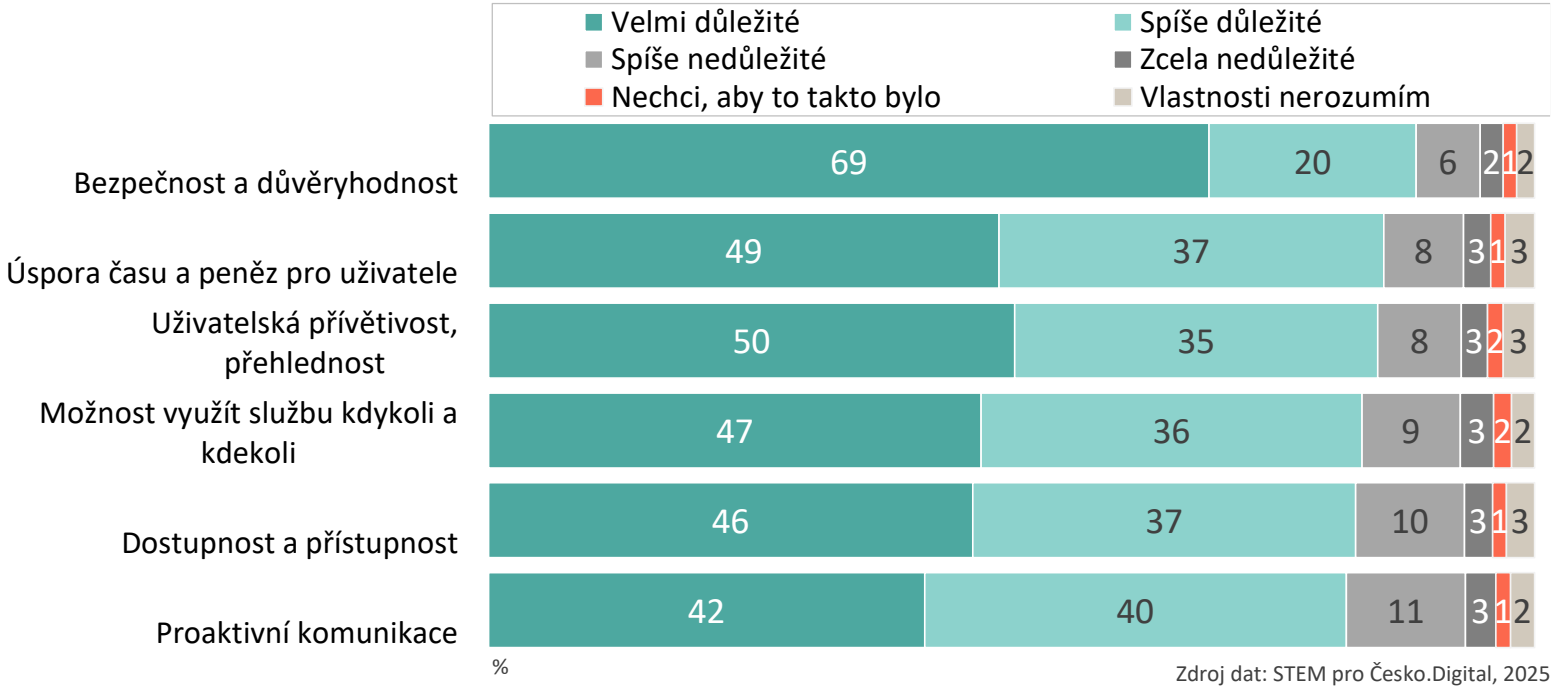
Hodnocení digitalizace (3 ze 3)

- Téměř 9 z 10 lidí si myslí, že by měl každý občan právo vyřídit všechny běžné úřední záležitosti jak on-line (88 %) tak off-line (89 %). Existuje tedy jasná preference pro možnost volby.
- Podle mírné většiny (54 %) by k datům z digitálních služeb neměl mít přistup nikdo jiný než státní instituce.
- Stres z **osobního** řešení na úřadě souvisí s věkem – častěji silně stresuje lidi mladší 29 let, lehce lidi do 44 let, výrazně méně pak stresuje lidi starší 60 let a lidi v důchodu. Stres spojený s nutností vyřídit něco **online** je pak obecně trochu nižší a mladé naopak postihuje výrazně méně než starší.
- Nejčastěji lidé řeší doklady - výměnu občanského průkazu, cestovního pasu nebo řidičského průkazu (49 % řešilo v posledních 2 letech), STK vozidla (45 % řešilo v posledních 2 letech) či podávají daňové přiznání (40 % řešilo v posledních 2 letech).
- Nejčastěji s českými úřady **v posledních 6 měsících** jednali lidé osobně (58 %). Přibližně třetina lidí pak jednala v posledních 6 měsících s úřady digitálně (36 %, mimo datovou schránku) či telefonicky (34 %), datovou schránku použila k jednání s úřady čtvrtina (25 %). Svoji poslední zkušenost s jednáním s českými úřady hodnotí lidé poměrně příznivě.
- Přibližně dvě pětiny (42 %) internetové veřejnosti jsou se současným stavem digitalizace veřejné správy celkově spokojené.
- Přibližně tři pětiny (69 %) by však nedokázaly uvést příklady posunutí se digitalizace v posledním roce vpřed.

(1/4) Digitální služby by měly být hlavně bezpečné a důvěryhodné, obecně má veřejnost v této oblasti vysoká očekávání.

Bezpečnost a důvěryhodnost považuje u digitalizace za důležité asi 9 z 10 (89 %) lidí. Tato vlastnost je častěji důležitá pro starší lidi, skupiny s vyšším stupněm dosaženého vzdělání a lidi z velkých měst. Navíc je tato vlastnost nejčastěji považována za velmi důležitou, čímž se především odlišuje od ostatních také důležitých zkoumaných vlastností digitálních služeb.

„Stát umožňuje vyřizovat různé úřední záležitosti on-line (např. daně, dávky, doklady). Níže najdete vybrané vlastnosti těchto digitálních služeb. Uveďte, jak důležité pro Vás jsou nebo zda vůbec takovou vlastnost mají mít.“



Zdroj dat: STEM pro Česko.Digital, 2025

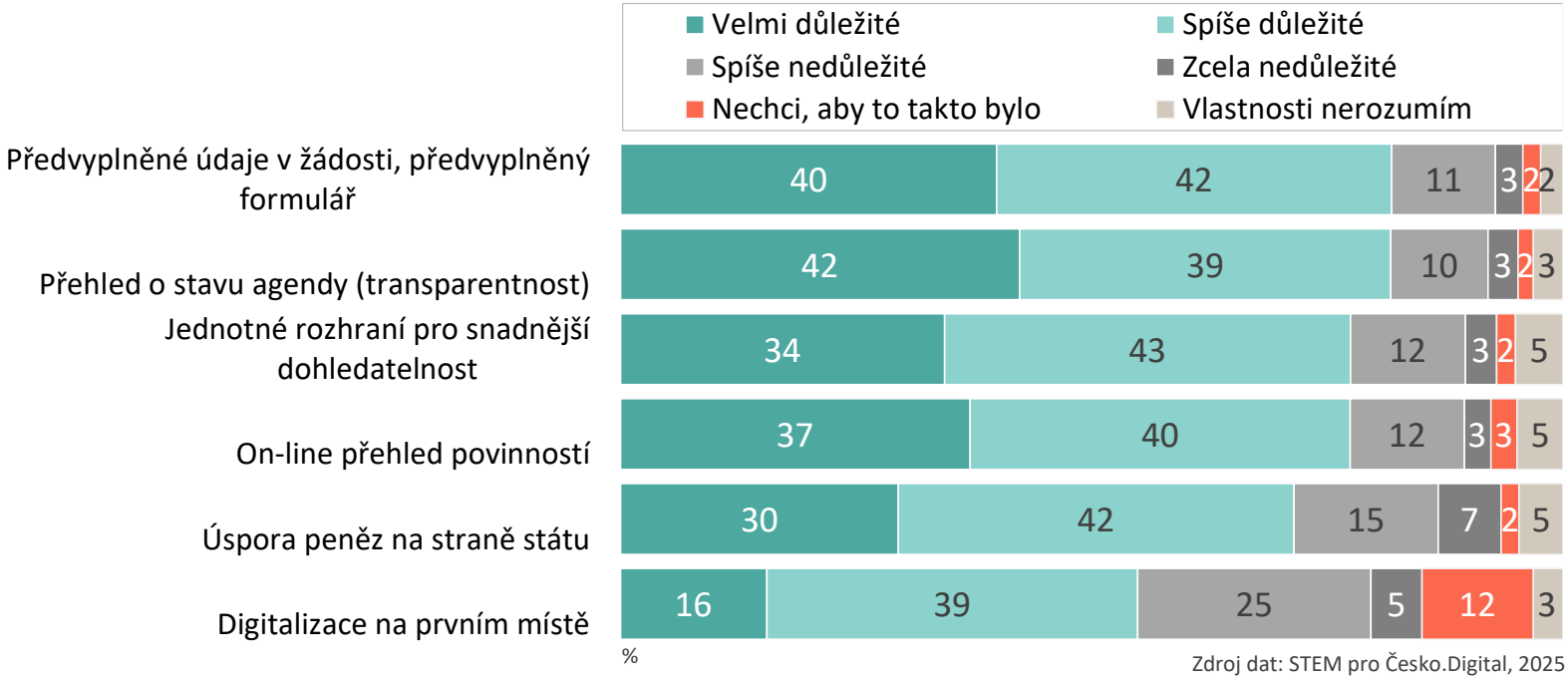
(2/4) I všechny ostatní dotazované principy vycházející z IKČR jsou veřejností považovány důležité.

Otázka, zda by měla být digitalizace na první místě*, rozděluje nejvíc, přibližně každý osmý odmítá, aby to tak vůbec bylo.

Z těch, kdo s principem souhlasí, ho častěji považují za důležitý lidé lépe materiálně zajištění a lidé ve středních věkových kategoriích.

Dále vidíme, že například pro živnostníky jsou častěji velmi důležité (v celkovém pořadí přeci jen vlažněji přijímané) aspekty které se týkají přehlednosti služeb.

„Stát umožňuje vyřizovat různé úřední záležitosti on-line (např. daně, dávky, doklady). Níže najdete vybrané vlastnosti těchto digitálních služeb. Uveďte, jak důležité pro Vás jsou nebo zda vůbec takovou vlastnost mají mít.“



Zdroj dat: STEM pro Česko.Digital, 2025

* Přesné znění položky v dotazníku: „Digitalizace na prvním místě, tj. elektronická forma služby by měla mít přednost před jinými formami.“

(3/4) Tři čtvrtiny české internetové veřejnosti jsou již nyní spokojeny s možností digitální služby využít kdykoli a kdekoli.

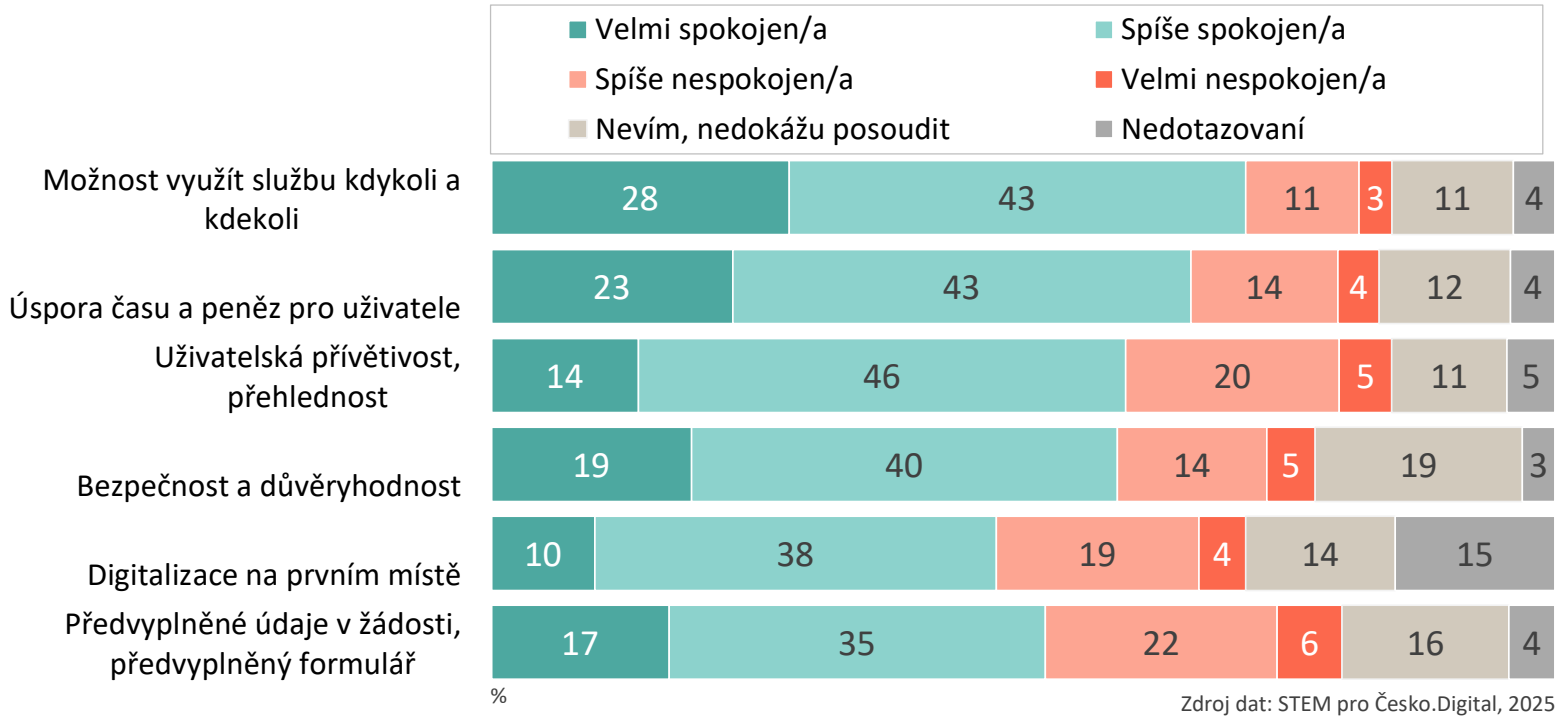
Přibližně tři čtvrtiny internetové veřejnosti jsou již nyní spokojené s možností využít digitální služby státu kdykoli a kdekoli bez ohledu na úřední hodiny.

Zhruba dvě třetiny (69 %) jsou spokojené se schopností těchto služeb uspořit čas a peníze pro uživatele a s jejich uživatelskou přívětivostí a přehledností (63 %).

Dvě pětiny (60 %) pak oceňují bezpečnost a důvěryhodnost digitálních služeb státu, čili že se k údajům nedostane nikdo nepovolaný.

Více než polovina je spokojena také s digitalizací na prvním místě (55 %), tj. elektronická forma služby by měla mít přednost před jinými formami a s předvyplnitelností údajů (54 %) tj. uživatel nemusí znovu vyplňovat údaje, které už státu sdělil dříve nebo pro jiné účely.

„Nyní se Vás na stejné vlastnosti zeptáme ještě jednou: Nakolik jste spokojen/a s tím, jak se již dnes státu daří tyto vlastnosti u svých digitálních služeb pro občany zajistit?“*



Zdroj dat: STEM pro Česko.Digital, 2025

**Nedotazovaní byli ti, kteří v otázce na důležitost daných vlastností vybrali „Vlastnosti nerozumím“ nebo „Nechci, aby to takto bylo“*

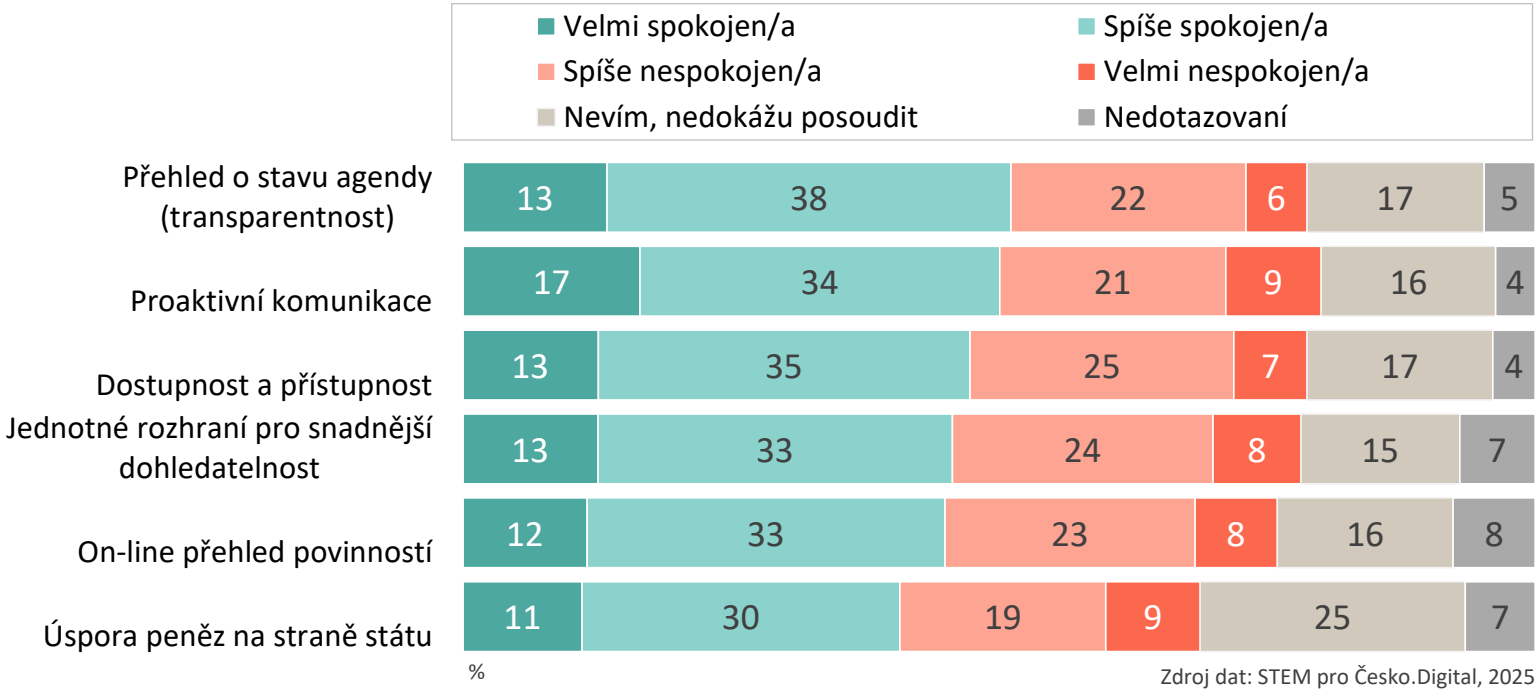
(4/4) Nejhůře lidé hodnotí úsporu peněz na straně státu.

Přibližně polovina internetové veřejnosti je také spokojená s proaktivní komunikací (52 %), tj. stát pošle notifikaci, když třeba končí platnost pasu nebo se blíží nějaký jiný důležitý termín a s dostupností a přístupnosti služeb (49 %), tj. digitální služby musí být přístupné i pro lidi méně zdatné v práci s počítačem a internetem, lidi bez počítače, zdravotně postižené, cizince atd.

Stejný podíl internetové veřejností je spokojen s tím, jak se státu daří držet jednotné rozhraní (49 %), tj. ke všem digitálním službám státu by mělo být možné přistupovat prostřednictvím jedné aplikace nebo jednoho portálu, či s on-line přehledem povinností (49 %), tedy aby v závislosti na životní situaci jedince bylo možné získat přehled všech povinností vůči státu, které musí plnit.

S úsporou peněz na straně státu je pak spokojena méně než polovina (44 %).

„Nyní se Vás na stejné vlastnosti zeptáme ještě jednou: Nakolik jste spokojen/a s tím, jak se již dnes státu daří tyto vlastnosti u svých digitálních služeb pro občany zajistit?“*



Zdroj dat: STEM pro Česko.Digital, 2025

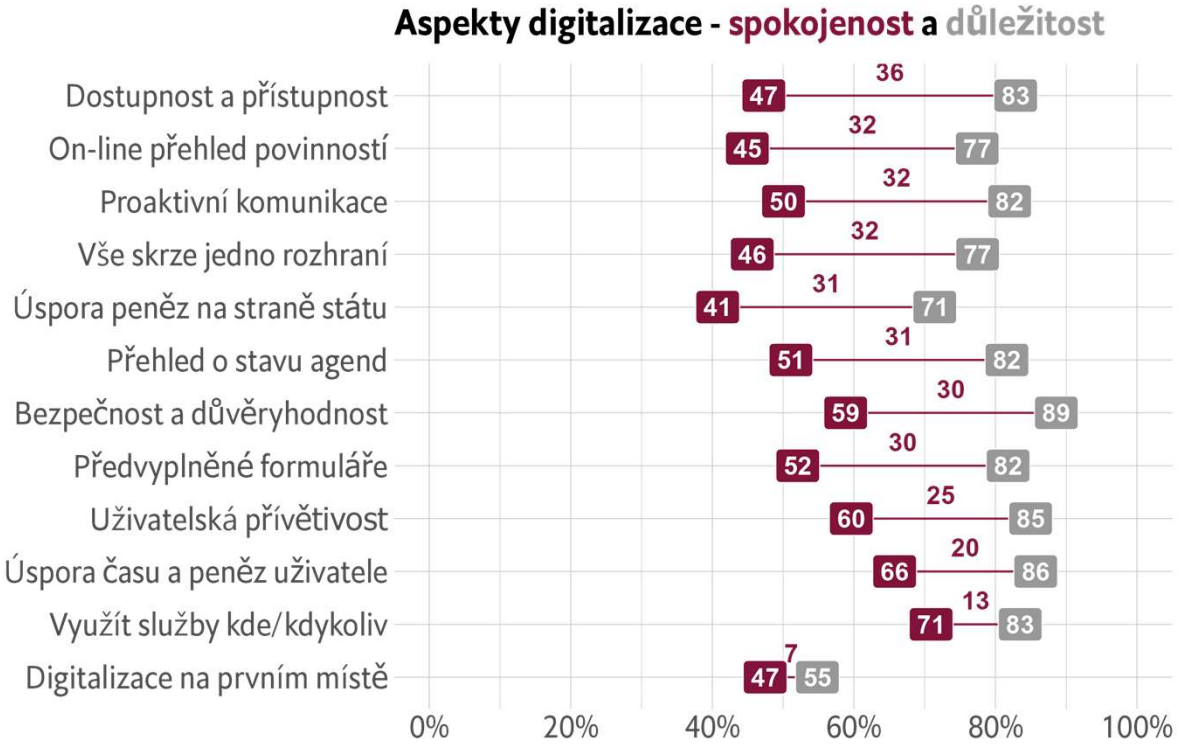
**Nedotazovaní byli ti, kteří v otázce na důležitost daných vlastností vybrali „Vlastnosti nerozumím“ nebo „Nechci, aby to takto bylo“*

Některé vlastnosti, které lidé považují za důležité, se už nyní státu daří zajistit dobře, u jiných existuje prostor pro zlepšení.

Některé vlastnosti, které lidé považují za důležité, se už nyní státu daří zajistit dobře (např. možnost využít službu kdykoli a kdekoli bez ohledu na úřední hodiny či úspora času a peněz pro uživatele).

Vlastnosti jako úspora peněz na straně státu, on-line přehled povinností (tedy aby v závislosti na životní situaci jedince bylo možné získat přehled všech povinností vůči státu, které musí plnit), jednotné rozhraní pro snadnější dohledatelnost (ke všem digitálním službám státu by mělo být možné přistupovat prostřednictvím jedné aplikace nebo jednoho portálu), dostupnost a přístupnost (digitální služby musí být přístupné i pro lidi méně zdatné v práci s počítačem a internetem, lidi bez počítače, zdravotně postižené, cizince atd.) považují lidé za poměrně důležité avšak méně než polovina je spokojena s tím, jak se již dnes státu daří tuto vlastnost pro občany zajistit a vidíme zde tak prostor pro zlepšení. Podobně je to v případě přehledu o stavu agendy (aby se uživatel mohl podívat, v jakém stavu se jeho žádost nebo jiná agenda právě nachází), předvyplněných údajů v žádosti (tj. uživatel nemusí znovu vyplňovat údaje, které už státu sdělil dříve nebo pro jiné účely) či proaktivní komunikace (stát pošle notifikaci, když třeba končí platnost pasu apod.), zde jsou však lidé se současným stavem spokojeni o něco více.

Nejdůležitěji hodnotí lidé bezpečnost a důvěryhodnost, tj. k jejich údajům se nedostane nikdo nepovolaný, ale také uživatelskou přívětivost, přičemž spokojených s aktuálním stavem je přibližně 60 %, což jsou oblasti, na které by bylo také vhodné se zaměřit.



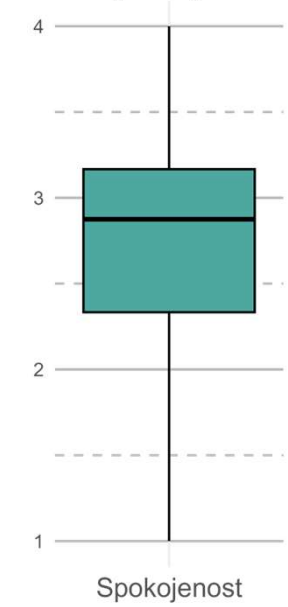
Zdroj dat: STEM pro Česko.Digital, 2025
Položky v grafu jsou řazeny dle velikosti mezery mezi spokojeností a důležitostí.

Brzcí osvojitelé vykazují vyšší spokojenost se současným stavem naplnění jednotlivých atributů digitálních služeb ze strany státu.

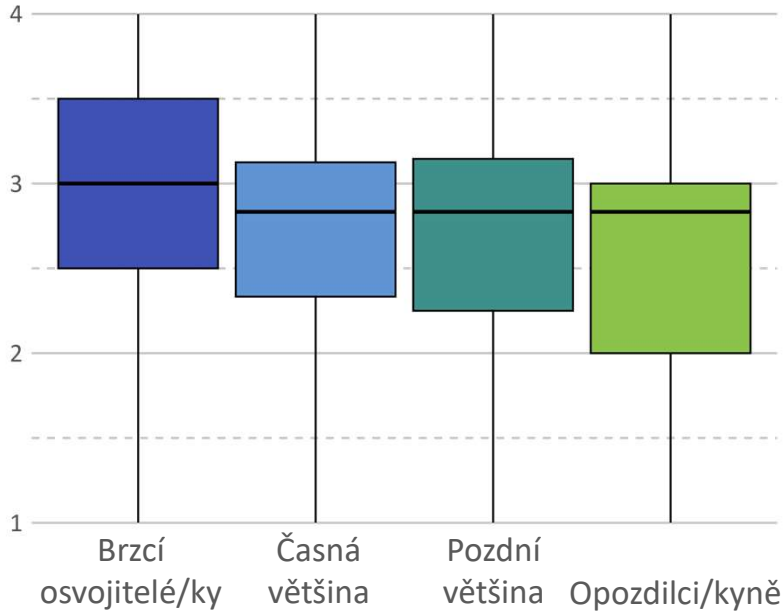
Index spokojenosti reprezentuje průměrnou spokojenost s tím, jak se již dnes státu daří vybrané vlastnosti u svých digitálních služeb pro občany zajistit. Umožní nám také porovnávat jednotlivé podskupiny. Je tvořen průměrem odpovědí na vlastnosti zobrazené na předchozích slidech. Čím vyšší hodnota, tím vyšší spokojenost.

Ti, kteří rádi experimentují s technologiemi a jsou ve svém okolí často mezi prvními, kdo novinky začne používat, jsou více spokojeni se současným stavem zajištění jednotlivých atributů digitálních služeb ze strany státu.

Index spokojenosti*



Index spokojenosti* dle míry osvojení



Zdroj dat: STEM pro Česko.Digital, 2025

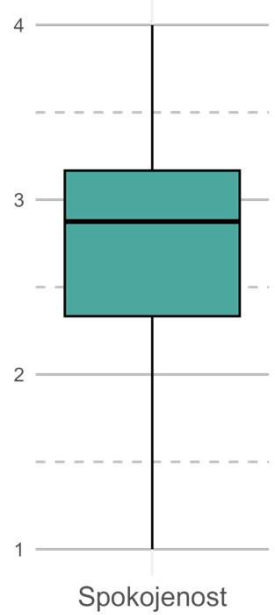
** Odpovídali pouze ti, kteří v otázce na důležitost daných vlastností nevybrali „Vlastnosti nerozumím“ ani „Nechci, aby to takto bylo“ .*

Lidé bez pociťované bariéry při řešení úředních záležitostí on-line jsou spokojenější se současným zajištěním jednotlivých atributů digitálních služeb ze strany státu

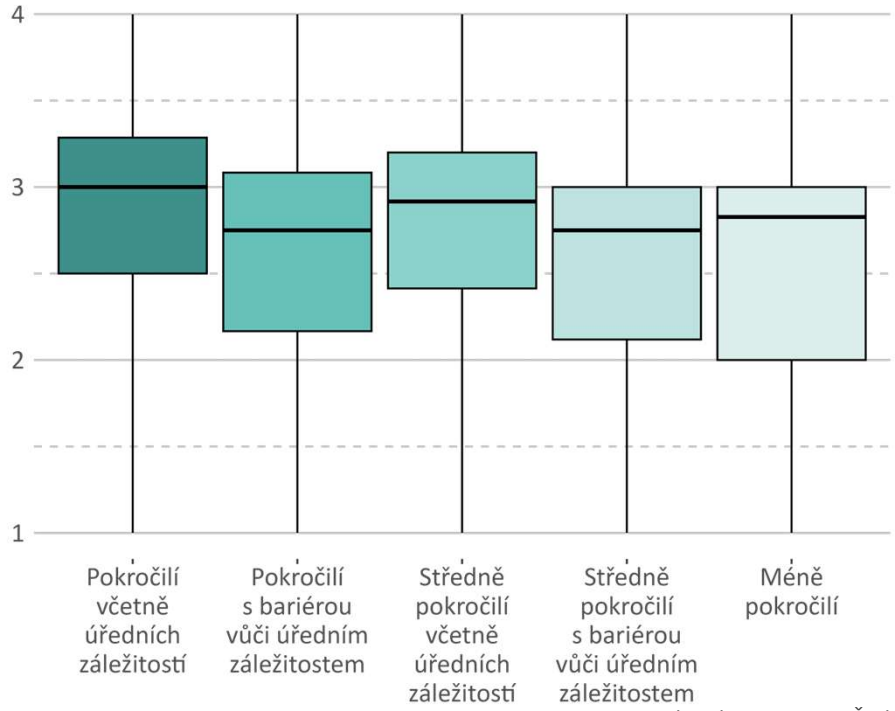
U lidí pociťujících jisté bariéry pozorujeme nižší spokojenost než u lidí stejné pokročilosti, kteří bariéry řešit své záležitosti on-line nepociťují.

Naopak na samotné pokročilosti digitálních kompetencí už pak nezáleží. Pokud někdo zvládá bez problému vyřídit online úřední záležitosti, jeho index spokojenosti s tím, jak se už nyní daří státu naplňovat principy dobré digitalizace, nezávisí na míře digitálních kompetencí.

Index spokojenosti*



Index spokojenosti* dle digitálních kompetencí



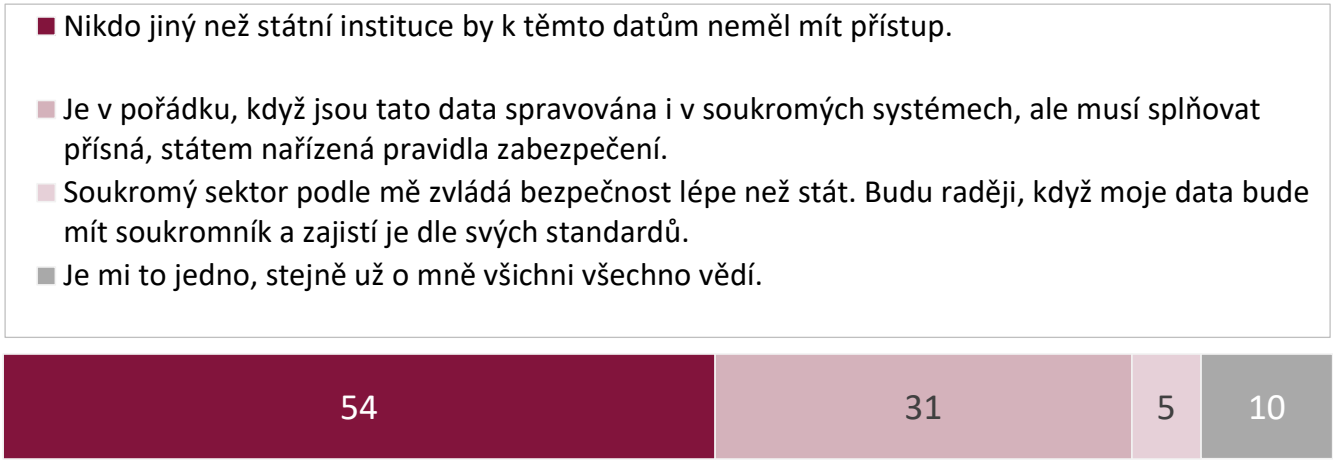
Zdroj dat: STEM pro Česko.Digital, 2025

** Odpovídali pouze ti, kteří v otázce na důležitost daných vlastností nevybrali „Vlastnosti nerozumím“ ani „Nechci, aby to takto bylo“ .*

Mírná většina si myslí, že by k osobním datům občanů (typu daňová data nebo zdravotní data) neměl mít přistup nikdo jiný než stát.

Podle mírné většiny (54 %) by k datům z digitálních služeb neměl mít přistup nikdo jiný než státní instituce, necelé třetině (31 %) by nevadilo, kdyby byla data spravována i v soukromých systémech, ale za přísných bezpečnostních pravidel. Tento názor častěji sdílejí mladí lidé a lidé velmi dobře materiálně zajištění Pouze 5 % věří soukromému sektoru více než státu. Každému desátému je správce dat jedno, častěji však lidem v důchodovém věku či lidem se základním vzděláním a hůře materiálně zajištěným.

„Ve státních digitálních systémech je dnes řada citlivých dat, například z daňových přiznání, zdravotní data apod. Která z následujících možností nejlépe vystihuje Váš názor na to, kdo by měl tato data spravovat? “



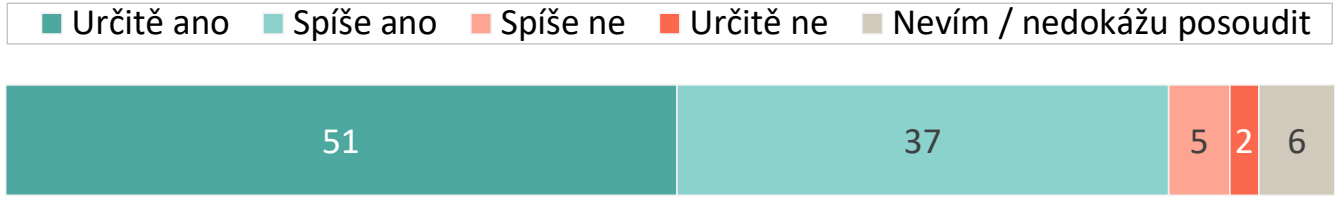
%

Zdroj dat: STEM pro Česko.Digital, 2025

Téměř 9 z 10 lidí si myslí, že by každý občan měl mít právo vyřídit všechny běžné úřední záležitosti jak on-line (88 %) tak off-line (89 %).

O něco častěji preferenci pro právo vyřešit vše on-line vyjadřují lidé velmi dobře materiálně zajištění.

„Myslíte si, že by měl mít každý občan právo vyřídit všechny běžné úřední záležitosti také on-line, bez nutnosti chodit osobně na úřad?“



%

Zdroj dat: STEM pro Česko.Digital, 2025

„Myslíte si, že by každý občan měl mít právo být off-line, tj. každý by měl mít právo vyřídit všechny běžné úřední záležitosti také osobně na úřadě, i když jsou dostupné digitálně?“

%

Zdroj dat: STEM pro Česko.Digital, 2025

Osobní řešení na úřadech častěji stresuje mladé lidi.

Řešení úkonů s úřady může být pro lidi obecně stresující. Asi pro 5 z 10 lidí je stresující osobní řešení takových úkonů, o něco méně často (pro 4 z 10) je pak stresující muset řešit nějaké záležitosti s úřady online. Existují přitom rozdíly dle věku. Stres z osobního řešení na úřadě častěji silně stresuje lidi mladší 29 let, lehce lidi do 44 let, výrazně méně pak stresuje lidi starší 60 let. Větší stres pozorujeme i u lidí hůře materiálně zajištěných, které však může obecně více stresovat povaha věcí na úřadech řešených. Naopak mladí lidé mají menší míru stresu než staří, pokud je čeká nějaký úřední úkon online.

„Představte si, že Vás zítra čeká řešení nějakého úředního úkonu, např. podání daňového přiznání, žádost o stavební povolení, vyřizování sociální dávky apod. Jaké pocity či reakce by se u Vás nejspíše projevovaly?“

%

Zdroj dat: STEM pro Česko.Digital, 2025

Životní situace řešené v posledních 2 letech.

Nejčastěji lidé řeší doklady (49 % v posledních 2 letech), STK vozidla (45 %) či podávají daňové přiznání (40 %).

Zhruba pětina lidí v posledních 2 letech řešila registraci vozidla (22 %), sociální dávky (20 %) nebo pokuty či přestupky s policií nebo úřady (19 %).

„Ocitl/a jste se Vy v posledních 2 letech (tedy přibližně od jara 2023 do současnosti) v situaci, kdy jste musel/a řešit některou z následujících záležitostí, ať už pro sebe nebo někoho blízkého?“*

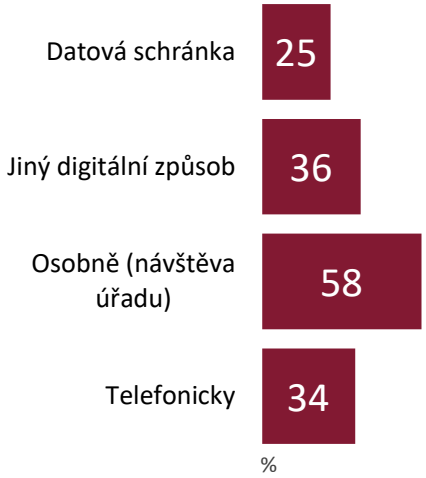
** Zobrazen podíl odpovědí „ano“*

Zdroj dat: STEM pro Česko.Digital, 2025

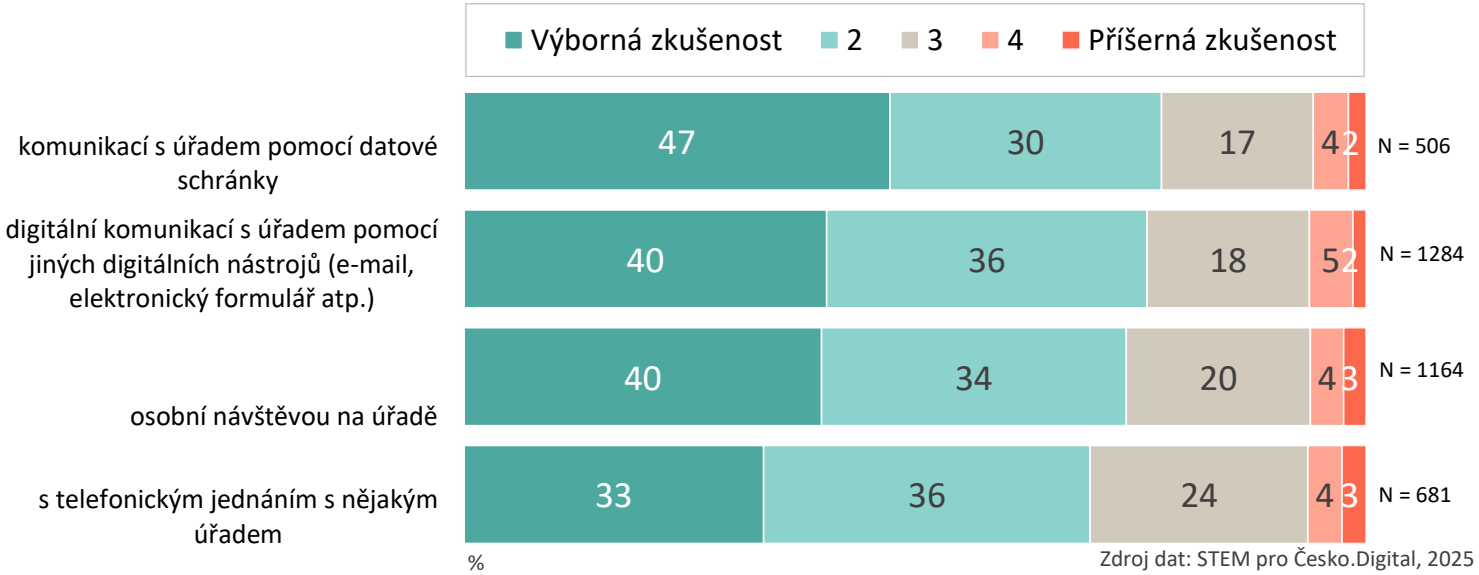
Nejčastěji v posledních 6 měsících jednali lidé s českými úřady osobně (58 %). Poslední zkušenost s jednáním hodnotí lidé poměrně příznivě.

Nejčastěji v posledních 6 měsících jednali lidé s českými úřady osobně (58 %). Přibližně třetina lidí jednala v posledních 6 měsících s úřady digitálně (36 %, mimo datovou schránku) či telefonicky (34 %), datovou schránku pak použila k jednání s úřady čtvrtina (25 %). Nejlépe je hodnocena komunikace datovou schránkou (47 % hodnotí výborně); jiný digitální způsob je nejlepší známkou hodnocen podobně jako osobní řešení (40 %), telefonická komunikace je hodnocena o trochu hůře než ostatní formy. Zkušenost s osobním jednáním hodnotí častěji výborně lidé starší 60 let a ženy.

„Jednal/a jste v posledních 6 měsících s českými úřady? Uveďte prosím odpověď pro každý z následujících způsobů:“



„Jak byste ohodnotil/a Vaši poslední zkušenost s…?“*



Zdroj dat: STEM pro Česko.Digital, 2025

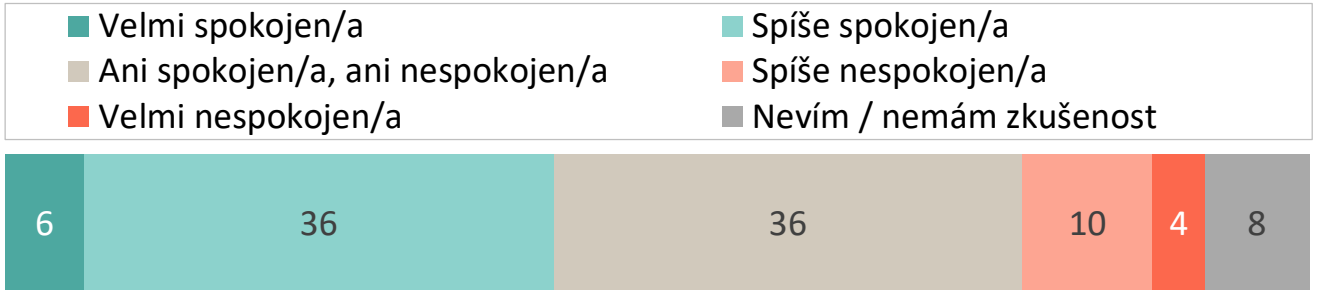
**Odpovídali pouze ti, kteří uvedli, že v posledních 6 měsících jednali s českými úřady daným způsobem (N = 506 - 1284 dle způsobu komunikace, konkrétní N u příslušného způsobu)*

Přibližně dvě pětiny (42 %) internetové veřejnosti jsou se současným stavem digitalizace veřejné správy celkově spokojené.

Zhruba třetina (36 %) nemá vyhraněný postoj, zatímco 14 % lidí je spíše nebo velmi nespokojeno.

Častěji jsou se současným stavem spokojeni mladší lidé a lidé dobře materiálně zajištění. Zkušenost nebo vyhraněný názor nemají spíše starší lidé, ale také lidé hůře materiálně zajištění.

„Při uvážení všeho, na co jsme se dotazovali, jak jste celkově spokojen/a se současným stavem digitalizace veřejné správy v České republice (např. on-line formuláře, komunikace s úřady přes internet, Portál občana apod.)?“



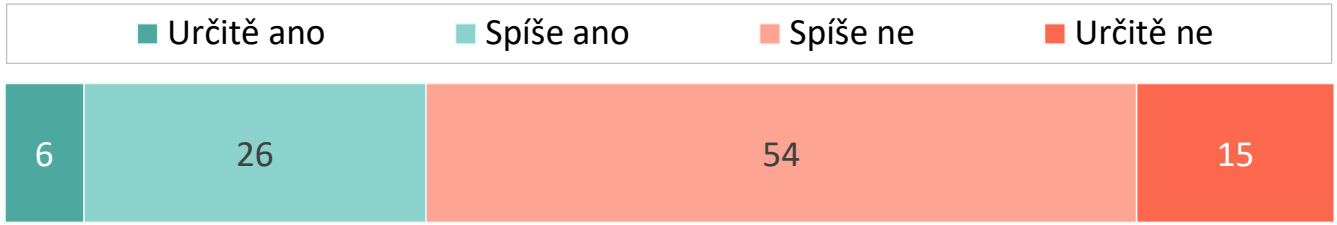
%

Zdroj dat: STEM pro Česko.Digital, 2025

Přibližně dvě třetiny (69 %) internetové veřejnosti by však nedokázaly uvést příklady, jak se digitalizace státu posunula v posledním roce vpřed.

O něco častěji by příklady byli schopni najít mladí lidé a dobře materiálně zajištění, u kterých pozorujeme digitální kompetence na vyšší úrovni a jsou také více v obraze ohledně toho, jaké služby stát přidává.

„Dokázal/a byste uvést konkrétní příklady toho, jak se za poslední rok digitalizace českého státu posunula vpřed?“



%

Zdroj dat: STEM pro Česko.Digital, 2025

Kapitola 4

Digitalizace veřejné správy a umělá inteligence

V této kapitole se zaměřujeme na používání umělé inteligence a postoje k jejímu využití v rámci digitálních služeb státu.

Kapitola 4

Digitalizace veřejné správy a umělá inteligence

- Umělou inteligenci alespoň někdy vyzkoušela přibližně polovina české internetové veřejnosti (52 %), pravidelně pak používá necelá pětina (18 %) a občasně také přibližně pětina (19 %) obyvatelstva.
- Každý desátý člověk (11 %) AI nevyužívá ale chtěl by, podobný podíl (12 %) o AI ani moc neví a čtvrtina lidí (25 %) AI nevyužívá, a ani o to nestojí.
- Pro přibližně dvě třetiny internetové veřejnosti je lákavá představa využití chatbota při řešení úředních záležitostí (66 %) či představa portálu veřejné správy s využitím AI průvodce (65 %).
- Méně má veřejnost jasno pokud jde o posuzování žádosti o podporu umělou inteligencí. Pro polovinu (50 %) je tato možnost lákavá, přibližně dvě pětiny z toho však mají obavy (42 %).

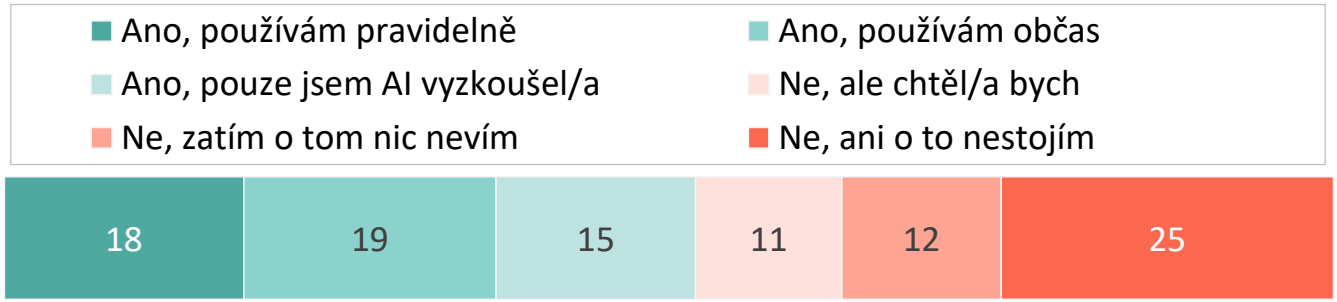
Umělou inteligenci alespoň někdy vyzkoušela přibližně polovina české internetové veřejnosti (52 %).

Pravidelně umělou inteligenci používá necelá pětina (18 %) a občasně také přibližně pětina (19 %) obyvatelstva.

Každý desátý člověk (11 %) AI nevyužívá ale chtěl by, podobný podíl (12 %) o AI zatím moc neví a čtvrtina lidí AI nevyužívá ale ani o to nestojí.

Výrazně častěji AI pravidelně využívají více mladí lidé do 29 let (45 %), ale také lidé v produktivním věku, s vyšším vzděláním, dobře materiálně zajištění a lidé z velkých měst. O používání umělé inteligence nestojí spíše lidé v důchodovém věku, lidé se základním vzděláním či lidé hůře materiálně zajištění.

„Použil/a jste už někdy umělou inteligenci (AI) založenou na tzv. velkých jazykových modelech? (Jedná se například o ChatGPT, Claude, Microsoft Copilot, Perplexity atp.)“



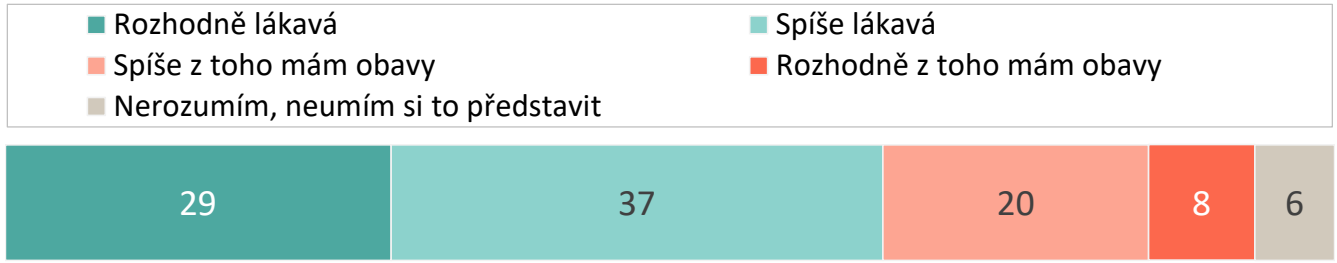
%

Zdroj dat: STEM pro Česko.Digital, 2025

Představa využití chatbota při řešení úředních záležitostí je lákavá pro dvě třetiny (66 %) internetové veřejnosti.

Častěji je práce s chatbotem lákavá pro lidi mladší 29 let. Její lákavost pak stoupá také s dosaženým stupněm vzdělání a materiálním zajištěním. Určité obavy pociťuje 28 %, zejména pak lidé hůře materiálně zajištění a lidé jen se základním vzděláním.

„Představte si, že potřebujete vyplnit úřední formulář, například daňové přiznání, žádost o stavební povolení nebo rodičovský příspěvek. Místo toho, abyste se prokousával/a úředním jazykem a složitými pokyny, máte k dispozici inteligentního chatbota. Ten s Vámi komunikuje v běžné češtině, vysvětluje, co vyplnit do jaké kolonky, případně kde to najít, nebo to rovnou předvyplní z databáze. Na závěr Vám na jedno kliknutí umožní celý formulář odeslat přímo přes portál veřejné správy.
Jaká je to pro Vás představa?“



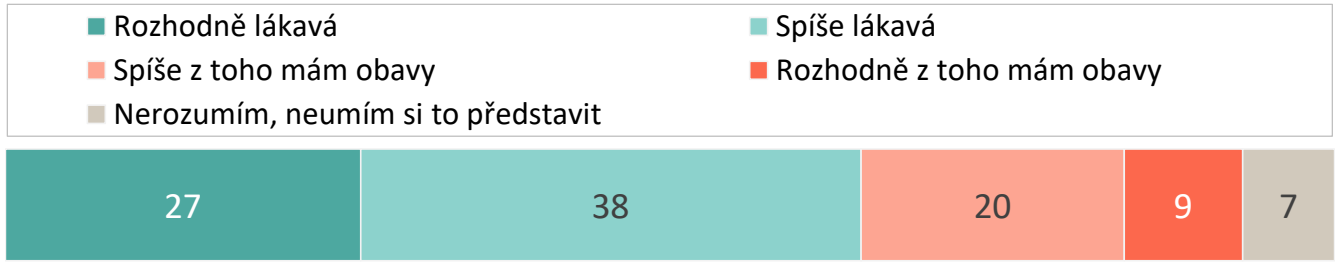
%

Zdroj dat: STEM pro Česko.Digital, 2025

Představa portálu veřejné správy s využitím AI průvodce je lákavá pro přibližně dvě třetiny (65 %) internetové veřejnosti.

Lákavost práce s AI průvodcem stoupá s dosaženým stupněm vzdělání a materiálním zajištěním. Určité obavy pociťuje 29 % české internetové veřejnosti, zejména pak lidé špatně materiálně zajištěni a lidé pouze se základním vzděláním. Lidé v důchodovém věku mají častěji problém si takovou věc představit a nerozumí tomu.

„Představte si, že u Vás došlo k životní změně, např. se Vám narodilo dítě, přišli jste o zaměstnání nebo jste se rozhodli začít podnikat. Místo dohledávání informací na různých webech se přihlásíte na portál veřejné správy, který využívá AI průvodce. Tento průvodce Vám vysvětlí, na co máte nárok, případně jaké máte povinnosti. Ukáže Vám, kde a v jakém pořadí provést potřebné kroky, případně Vám na základě dat, které o Vás stát má, poskytne další tipy a rady pro Vaši situaci. Jaká je to pro Vás představa? “



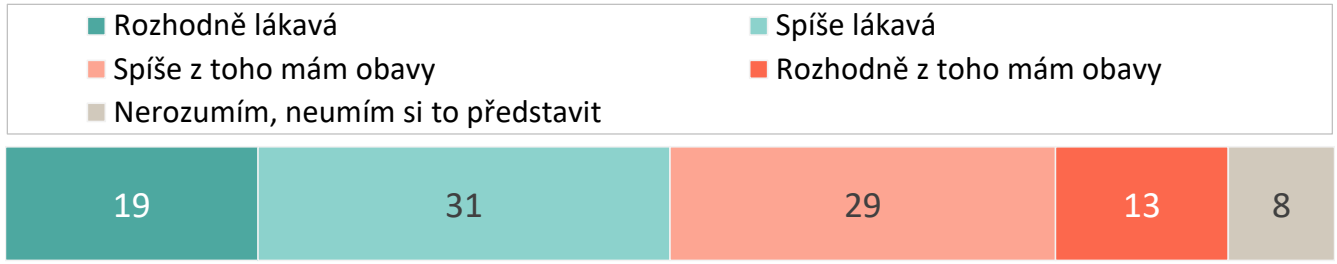
%

Zdroj dat: STEM pro Česko.Digital, 2025

Ohledně využívaní AI při posuzování žádostí o podporu veřejnost nemá tolik jasno.

Méně jasno má veřejnost v oblasti posuzování žádosti o podporu umělou inteligencí. Pro polovinu (50 %) je tato možnost lákavá, přibližně dvě pětiny z toho však mají obavy (42 %). Rozdíly v názorech můžeme pozorovat z hlediska materiálního zajištění. Pro velmi dobře zajištěné je představa posuzovaní žádostí o podporu umělou inteligencí častěji lákavá, naproti tomu lidé špatně zajištění z toho mají častěji obavy.

„Představte si, že jste podal/a žádost o státní podporu, např. příspěvek na bydlení, dotaci na zateplení nemovitosti nebo podporu v nezaměstnanosti. Namísto toho, aby žádost posuzoval úředník/úřednice, ji rychle vyhodnotí umělá inteligence. Ta posoudí, zda máte nárok podle aktuálních pravidel, zda jsou všechny dokumenty správně doložené, a rozhodne, zda podporu získáte, případně v jaké výši. Pokud nesouhlasíte, lze se za správní poplatek odvolat a dojde k přezkumu úředníkem/icí. Pokud se rozhodnutí umělé inteligence ukáže jako chybné, poplatek je Vám vrácen.
Jaká je to pro Vás představa?



%

Zdroj dat: STEM pro Česko.Digital, 2025

Partneři projektu:
STEM Ústav empirických výzkumů
Česko.Digital

Kontakt:
Jaromír Mazák
jaromir.mazak@stem.cz
www.stem.cz