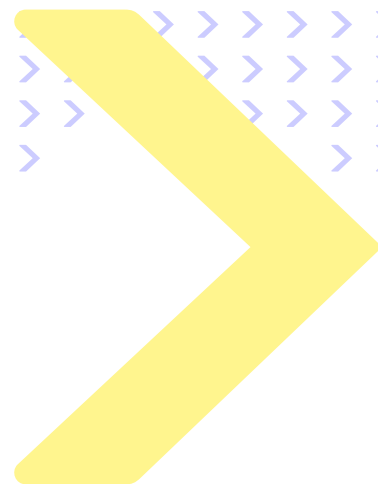


Digitální stát na půl plynu

**Největší výzkum
o digitalizaci Česka:
Data a doporučení**



Dosud největší výzkum o digitalizaci Česka v rámci projektu Služby.Digital ukázal, jak lidé i firmy hodnotí digitální služby státu. Společně s experty jsme popsali jejich silné stránky, největší bariéry a doporučení pro příští vládu.

Říjen 2025

cesko.digital

STEM 

Úvod

Digitalizace se stala jedním z určujících témat dnešní společnosti – a zároveň zásadním nástrojem moderního státu. Pokud funguje dobře, šetří čas i peníze a posiluje důvěru lidí ve stát.

Občané i firmy v Česku digitální služby chtějí a považují je za samozřejmost každodenního života, která jim usnadní komunikaci se státem i efektivní využití dat. Očekávají, že služby budou rychlé, bezpečné a snadno použitelné. Realita je ale jiná – spokojenost s jejich kvalitou zaostává za tím, jakou lidé digitalizaci přikládají důležitost a mnoho lidí i firem při jejich využití naráží na bariéry.

Česko přitom má na čem stavět. Jsme digitálně gramotná společnost, máme kvalitní infrastrukturu základních registrů i silnou tradici v oblasti kybernetické bezpečnosti. Máme také řadu příkladů dobré praxe, které ukazují, že když stát věnuje digitalizaci dlouhodobou pozornost, dokáže poskytovat služby na úrovni těch nejlepších ze soukromého sektoru.

Zároveň ale čelíme řadě překážek. Zástupci politiků, úředníků, samospráv i dodavatelských firem se shodnou na tom, že tempo, kvalita a budoucnost digitalizace v Česku nevypadá dobře.

Chybí kontinuální politické vedení, kapacity i dovednosti uvnitř státní správy. Stát neřídí kvalitu služeb, jednotlivé rezorty často postupují odděleně a řada potřebných změn zůstává zablokovaná v legislativě. To stojí v cestě poskytování služeb, se kterými budou uživatelé spokojeni, a které budou zároveň efektivní pro stát a kvalitní z hlediska odborného posouzení.

Tento dokument vznikl v rámci projektu Služby.Digital a shrnuje hlavní zjištění a doporučení politikům v oblasti digitalizace státu. Naším cílem je pomoci státu, aby dokázal vytvářet a provozovat špičkové digitální služby na úrovni těch nejlepších v Evropě.

Základní součástí projektu je největší výzkum o digitalizaci v Česku, který se opírá o více než dva tisíce uživatelů z řad digitální veřejnosti, stovky firem a desítky odborníků z oblasti politiky, státní správy i byznysu. Chceme poskytnout jasný a komplexní obraz o stavu digitalizace Česka – o tom, co občané i firmy očekávají, a kde se nachází největší bariéry i příležitosti pro zlepšení.

Výzkum realizoval analytický ústav STEM ve spolupráci s Česko.Digital od března do června 2025.

Obsah

01	Jak se lidem a firmám žije s digitálními službami státu	03
02	Silné stránky a hlavní bariéry digitalizace v Česku	07
03	Doporučení pro příští vládu	10
04	Datový appendix	20

01

Jak se lidem a firmám žije s digitálními službami státu

Udělalí jsme dosud největší výzkum digitalizace v České republice. Díky němu máme poprvé jasný a ucelený pohled na to, jak digitalizaci vnímají občané i firmy – co od ní očekávají, jak hodnotí její současný stav a kde vidí prostor pro zlepšení. Na následujících stranách představujeme ty nejdůležitější zjištění.



2 000+ uživatelů z řad digitální veřejnosti
300+ zástupců firem
70+ hodin hloubkových rozhovorů
8 fokusních skupin

Výzkum realizovaly Česko.digital a STEM díky podpoře Nadace PPF a Aliance pro moderní stát.

STEM

PPF
NADACE

ALIANCE PRO
MODERNÍ STÁT

Chceme digitální stát, ale nejsme moc spokojení

Digitalizace není jen o převodu papírových dokumentů do počítače. Znamená především proměnu celých procesů tak, aby v digitální době fungovaly rychleji, jednodušeji a srozumitelněji – pro stát, firmy i občany.

Digitalizace je nástroj moderního státu – šetří čas, peníze a prostřednictvím špičkových služeb má potenciál posilovat důvěru občanů ve stát.

9 z 10
občanů

chce mít možnost vyřídit
úřední záležitosti online,
stejně množství chce
i offlinovou možnost

4 z 10
občanů

jsou spokojeni se
současným stavem
digitalizace

9 z 10
firem

preferuje online
komunikaci se státem
před osobním
kontaktem

1 ze 3
občanů

si vybaví konkrétní
zlepšení digitalizace
v posledním roce

Většina firem hodnotí
digitalizaci známkou
„za tři“

Máme příklady špičkových služeb, ale rozhodně to nejdou všechny

Pokud chceme poskytovat opravdu špičkové digitální služby, musí být kvalitní, efektivní a uživatelé s nimi musí být spokojeni.

Kvalita: služby odpovídají moderním technologickým standardům, dbají na bezpečnost, používají moderní uživatelské rozhraní.

Efektivita: stát poskytuje úsporné a rychlé služby, které stojí na zlepšených vnitřních procesech.

Spokojenost: lidé je hodnotí pozitivně, protože jim šetří čas i peníze a jsou dostupné, přívětivé a důvěryhodné.

7 z 10
firem

dokáže uvést příklad
zlepšení digitalizace
v posledních letech

Více než

9 z 10
uživatelů

je spokojeno
s konkrétními službami,
jako je Portál občana,
eRecept nebo Jenda

1 ze 3
firem

přišla o významné
množství času kvůli
potížím s digitálními
službami státu

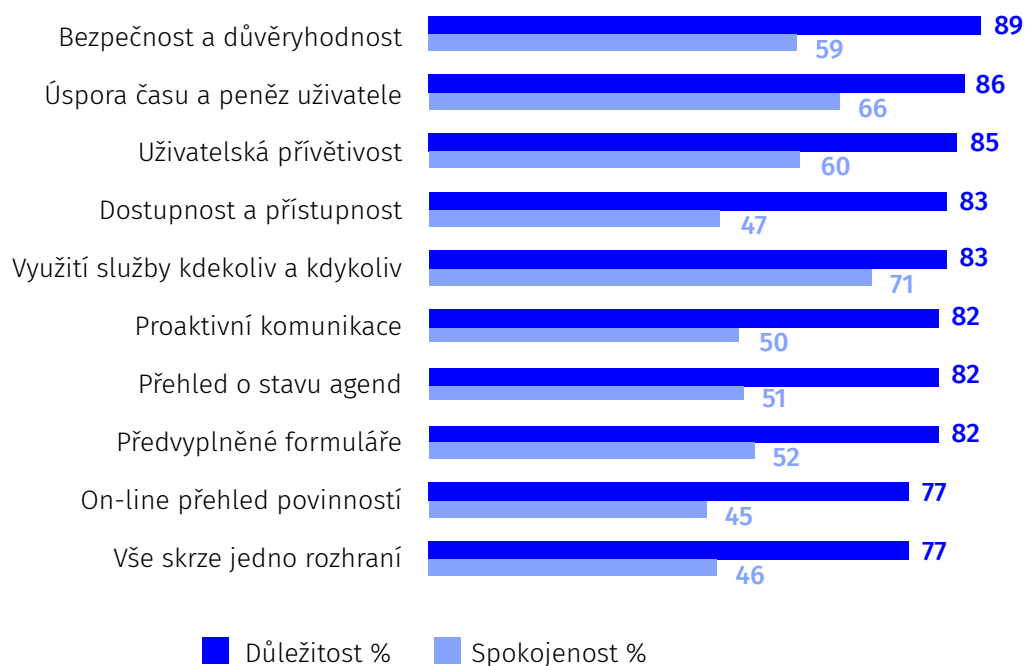
4 z 10
občanů

cítí úzkost nebo
podrážděnost, když je
čeká on-line interakce
se státem – při osobní
interakci je to ale
dokonce 5 z 10

4 z 10 občanů jsou
pokročilí nebo středně
pokročilí uživatelé, ale
**mají bariéry při
on-line jednání se státem.**

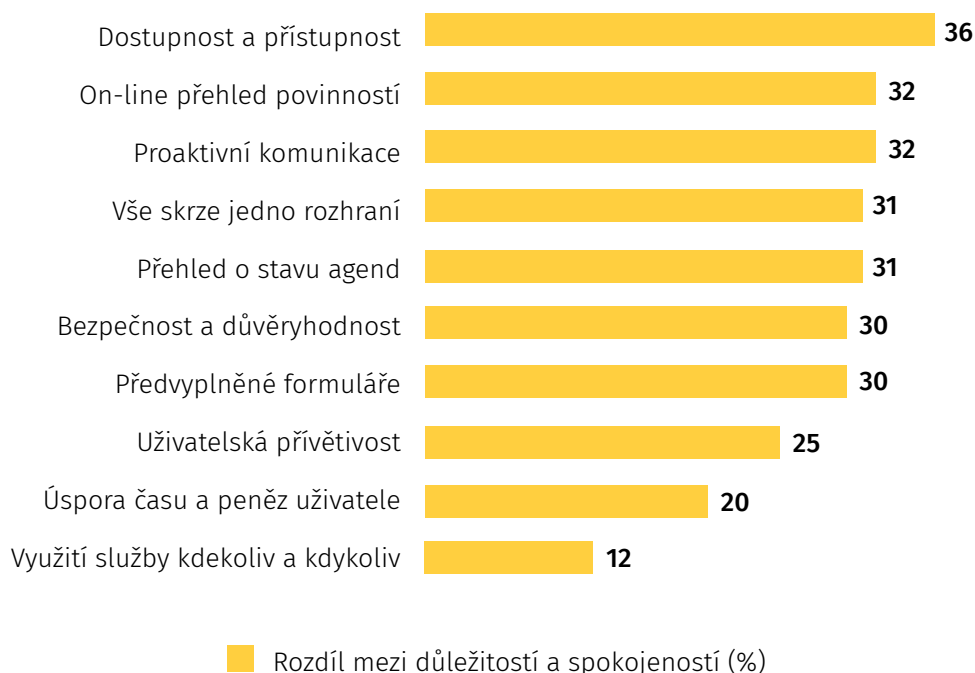
Co občané od služeb očekávají a jak jsou spokojení?

Zdroj: Výzkum STEM pro Česko.Digital, květen 2025



Rozdíl mezi očekáváním a realitou

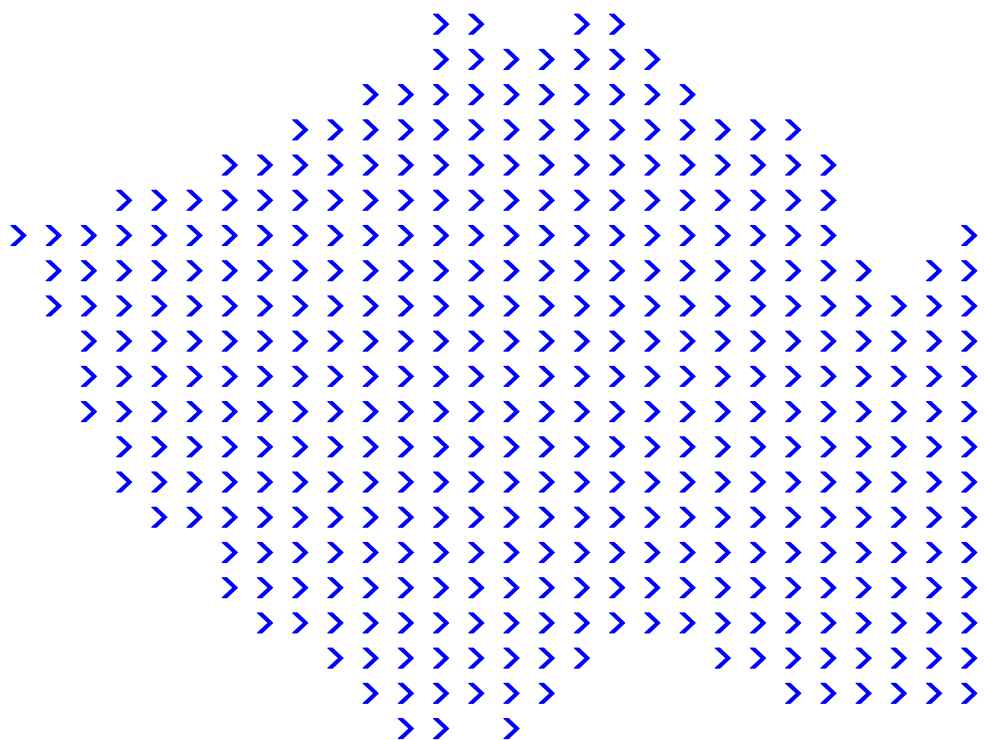
Zdroj: Výzkum STEM pro Česko.Digital, květen 2025



02

Silné stránky a hlavní bariéry digitalizace v Česku

Udělalí jsme dosud největší výzkum digitalizace v České republice. Díky němu máme poprvé jasný a ucelený pohled na to, jak digitalizaci vnímají klíčoví lidé, kteří se na ní podílí, tj. politici, zástupci státní správy, samospráv i dodavatelských firem. Navzdory očekáváním se prakticky nepotvrdilo, že by různé skupiny ve výzkumu měly radikálně odlišné názory. Naopak mezi nimi panuje silná skepse ohledně kvality, tempa a budoucnosti digitalizace v Česku a také soulad na hlavních bariérách digitalizace a úkolech pro příští vládu.



Silné stránky digitalizace v Česku

Digitální infrastruktura

Infrastruktura **základních registrů** je vnímána jako naprosto zásadní aktivum a velký úspěch české cesty k digitálnímu státu.

Nejde jen o skutečnost, že existuje databázový systém s údaji o českých občanech, ale o celkovou filozofii systému a její legislativní ukotvení.

Příklady dobré praxe

Ministerstvo práce a sociálních věcí (MPSV)

a Ministerstvo dopravy (MD) – tyto rezorty jsou zmiňované jako hlavní tahouni digitalizace v posledních letech. MPSV vybudovalo silný IT tým s podporou politického vedení. Ministerstvo dopravy uspělo mj. díky propojení IT a věcné agendy a dohledu architektonické kanceláře.

Český úřad zeměměřičský a katastrální (ČÚZK) ukazuje na zásadní význam existence dlouhodobé srozumitelné koncepce digitalizace a personální kontinuity, který umožňuje udržení know-how.

Konkrétní služby s vysokou mírou spokojenosti, například **Portál občana**, který spravuje **Digitální a informační agentura (DIA)** a používá jej 48 % respondentů výzkumu a 97 % z nich je spokojených.

Kyberbezpečnost

Kybernetická bezpečnost je vnímána jako jedno z hlavních témat digitalizace u všech klíčových stakeholderů. Situace v této oblasti se zlepšila i díky aktivní roli Národního úřadu pro kybernetickou a informační bezpečnost (NÚKIB).

Digitálně zdatná společnost

Češi jsou vnímáni jako digitálně velmi gramotný národ, který rychle adoptuje technologické novinky. Prakticky všude se dá zaplatit kartou, lidé využívají internetové bankovníctví a zásilkové služby. V rámci EU jsme v úrovni základních digitálních dovednostech na 5. místě.

5 hlavních bariér digitalizace Česka

Desítky politiků, vysoce postavených úředníků, dodavatelských firem i lidí ze samospráv, které jsme vyzpovídali, se v hodnocení digitalizace víceméně shodují. Nejčastěji zaznívá:

- **Skepse** vůči tempu, kvalitě a budoucnosti digitalizace.
- **Shoda** na hlavních bariérách digitalizace.

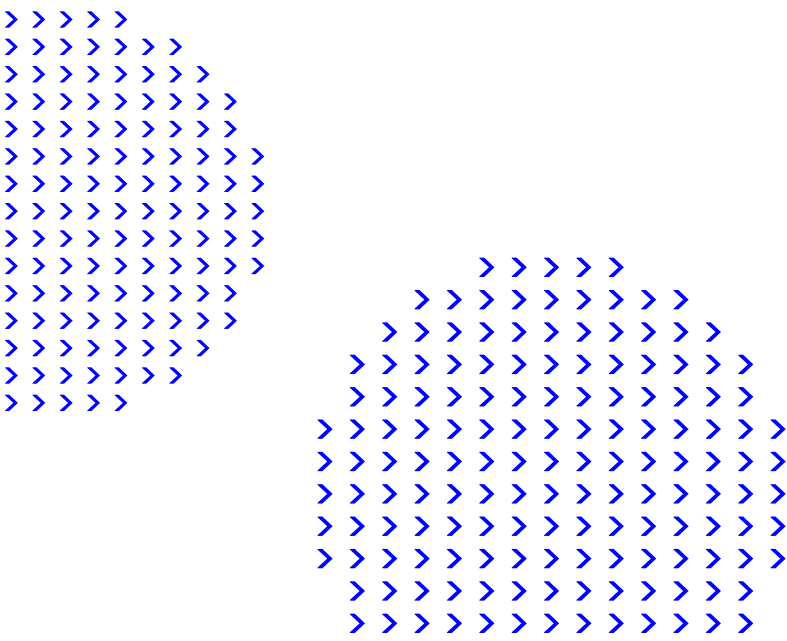
➤ **Chybí kontinuální politický leadership** – ten je nezbytný pro vedení a podporu digitální transformace veřejné správy

➤ **Nedostatek kapacit a dovedností** – stát kriticky postrádá potřebné ICT experty

➤ **Absence managementu kvality služeb** – neexistuje systematické řízení kvality služeb státu

➤ **Silný rezortismus** – izolované fungování úřadů vede k neefektivitě a duplicitám

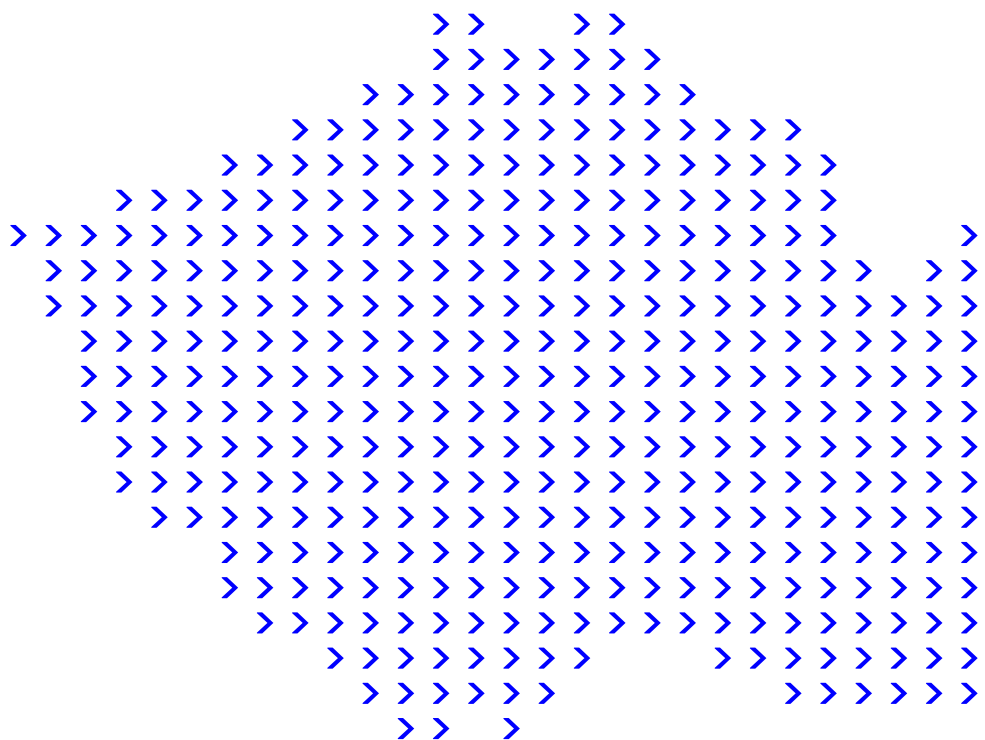
➤ **Chybějící legislativa** – právní rámec nepodporuje automatizaci ani efektivní práci s daty



03

Doporučení pro příští vládu

Digitalizace není dílčí projekt, ale dlouhodobá transformace, která vyžaduje jasnou politickou podporu a konzistentní vedení napříč vládou. Pokud má Česko evropským lídrem digitalizace, musí příští vláda nastavit měřitelné cíle, zajistit stabilní financování a vytvořit prostředí, v němž se digitalizace stane přirozenou součástí každého rezortu i vlády jako celku.



Doporučení pro příští vládu

Doporučení č. 1

**Mít digitalizaci jako
kontinuální prioritu
s měřitelnými cíli**

Digitalizace musí mít politické zastřešení na úrovni premiéra i jednotlivých členů vlády, jasné cíle a kontinuální a silnou koordinaci.

Doporučení č. 2

**Zajistit konkurenceschopné
podmínky ICT odborníků**

Je nutné zmapovat situaci, přiblížit podmínky práce ve veřejné správě soukromému sektoru a zajistit adekvátní financování a motivaci odborníků skrze benefity a výkonové odměny.

Doporučení č. 3

**Nastavit management
kvality digitálních služeb**

Stát má zavést jednotný rámec měření kvality a spokojenosti, pravidelně vyhodnocovat výsledky nejvyužívanějších služeb a posílit řízení projektů skrze roli product ownera.

Doporučení č. 4

**Oslabit rezortismus,
propojovat data, využívat
sdílené služby a posílit
centrální koordinaci**

Je třeba odstraňovat duplicity a posílit roli DIA v centrální koordinaci, důsledně propojovat data skrze implementaci principu „jedenkrát a dost.“

Doporučení č. 5

**Zlepšit legislativní
rámec**

Nutné je umožnit automatizaci správních řízení, zlepšení správy dat a důsledně uplatňovat principy digital-ready legislativy.

Doporučení č. 1

Mít digitalizaci jako kontinuální prioritu s měřitelnými cíli

- **Politické zastřešení** na úrovni celé vlády včetně premiéra, konsolidace priorit a stanovení měřitelných cílů.
- **Pověřit osobu s pravomocemi** vůči dalším členům vlády a rozpočtem a zajistit tak kontinuitu v centrální koordinaci a rozvoj „horizontální“ digitální transformace.
- **Ve vrcholovém managementu každého rezortu a ústředního orgánu státní správy mít zkušeného manažera** (ideálně na úrovni ředitele/ředitelky sekce) odpovědného za každodenní řízení digitalizačních projektů s exekutivní pravomocí napříč danou institucí.

Co je problém?

Chybí kontinuální politický leadership – vedení a podpora transformace veřejné správy.

Bez politické podpory nelze zajistit dostatek peněz, lidí ani mandát k prosazení výraznějších změn, které vyžadují legislativní úpravy, rozpočtové prostředky a realizaci projektů přesahujících jedno volební období.

Digitalizace je složité téma, jen několik jednotlivců ji chápe do hloubky. Spojuje složité a uzavřené světy IT a veřejné správy. Lidí s porozuměním oběma oblastem je minimum.

Navrhované řešení

Digitalizaci je nutné chápat jako průřezovou vrstvu státní správy – nástroj pro rozvoj ekonomiky, sociální politiky i bezpečnosti, nikoli jako oddělenou IT agendu.

Tento přístup se podle dat z výzkumu v uplynulém období osvědčil například v případě Ministerstva práce a sociálních věcí nebo Ministerstva dopravy, kde ministři vnímali digitalizaci jako klíčovou součást úspěchu svých rezortů.

Úspěšná digitalizace zároveň vyžaduje politické zastřešení na úrovni celé vlády a pověřenou osobu s exekutivní pravomocí vůči dalším členům vlády – tak, aby dokázala překonat rezortismus a zajistit centrální koordinaci.

Jaký bude mít doporučení dopad?

- Naplní očekávání občanů i firem, které digitální služby státu považují za samozřejmost.
- Díky kvalitním službám sníží bariéry jejich využívání a umožní soustředit omezené prostředky tam, kde jsou nejvíce potřeba – na podporu více než 1,5 milionu digitálně vyloučených lidí (Česko.Digital, 2024).
- Přinese efektivnější využívání veřejných financí a přívětivější služby díky silnější koordinaci napříč rezorty a využívání společných standardů.

Doporučení č. 2

Zajistit konkurenceschopné podmínky ICT odborníků

- **Zmapovat situaci a snížit rozdíly mezi úřady**
 - Zmapovat situaci mezi úřady
 - Snížit rozdíl oproti soukromému sektoru na konkurenceschopnou úroveň
 - Přijmout adekvátní rozpočtová opatření u vybraných rezortů
- **Zlepšit pracovní podmínky** skrze nepeněžitě a nejvíce poptávané benefity
- **Motivovat vedoucí pracovníky** pomocí cílových odměn

Co je problém?

Chybí kapacity a dovednosti – stát kriticky postrádá potřebné ICT experty.

Stát dlouhodobě selhává v přilákání a udržení ICT expertů. Slabé finanční ohodnocení a pracovní prostředí neodpovídající moderním standardům vedou k odlivu talentů. Stát tak ztrácí kompetence a stává se závislým na dodavatelích. ICT pracovníci ve státní správě mají v průměru o zhruba 40 % nižší platy než v soukromém sektoru (ČSÚ, 2024), tj. o 42 tisíc Kč měsíčně méně.

Nedostatek odborníků pak snižuje efektivitu výdajů na technologie a ohrožuje splnění zákonných povinností. Kvůli tomu stát není kompetentní zadavatel. Což má dále vliv na kvalitu služeb.

Navrhované řešení

Zavést konkurenceschopné odměňování ICT odborníků a cíleně posílit rozpočty poddimenzovaných rezortů.

Zlepšit pracovní podmínky dorovnáním klíčových benefitů a motivovat prostřednictvím cílových odměn navázaných na reálné přínosy digitalizace. Základní podmínkou přitom zůstává konkurenceschopný plat.

Jaký bude mít doporučení dopad?

- Efektivnější a kvalitnější služby díky lepšímu vedení projektů a zadávání zakázek.

Doporučení č. 3

Nastavit management kvality digitálních služeb

- **Zavést jednotný rámec měření**
 - Měřit spokojenost, efektivitu a kvalitu digitálních služeb a sledovat životní situace
- **Pravidelné reportování**
 - Výsledky sdílet členům vlády spolu s ZoPDS
 - Sbírat a vyhodnocovat zpětnou vazbu u 30 nejvyžívanějších služeb v prvním roce vlády
- **Zavést roli product ownera** a tím zajistit kvalitnější vedení IT projektů

Co je problém?

Chybí management kvality služeb – systematické řízení kvality služeb státu.

Česko sice investuje miliardy do digitalizace, ale systematicky neměří kvalitu služeb ani jejich využívání občany a firmami. Největší rozdíl je mezi vysokým očekáváním dostupnosti a přístupnosti služeb a nízkou spokojeností s jejich skutečným stavem.

Stanovené cíle neodpovídají reálně měřeným výsledkům. Přestože je měření kvality služeb formálně požadováno, v praxi chybí a není systematicky prováděno. Neexistuje ani funkční mechanismus zpětné vazby, ani ucelený management kvality. Stát proto nemá nástroje, jak sledovat a zlepšovat digitální služby.

Navrhované řešení

Zavést jednotný rámec měření, aby digitální služby sledovaly spokojenost uživatelů, efektivitu a kvalitu. Datahub (DIA) bude výsledky shromažďovat, vyhodnocovat a reportovat vládě. Klíčové jsou návazné kroky, které povedou ke zlepšení situace v případě špatných výsledků jednotlivých služeb.

V prvním roce nové vlády spustit pilotní hodnocení spokojenosti a kvality u 30 nejvyžívanějších digitálních služeb – výsledky pak využít pro konkrétní plány zlepšení a systematické řízení kvality. Nástroj na sběr zpětné vazby by měl být po otestování postupně škálován na všechny digitální služby státu.

Jaký bude mít doporučení dopad?

- Umožní řízení digitalizace, efektivnější investice a růst celkové spokojenosti se službami.

Doporučení č. 4

Oslabit rezortismus, propojovat data, využívat sdílené služby a posílit centrální koordinaci

- **Posílit roli DIA v centrální koordinaci** včetně možnosti financování
- **Důsledně implementovat sdílení dat pouze jednou** (Zákon o právu na digitální služby - ZoPDS) do 2/2027
- **Odstranit duplicity** v informačních systémech
- **Rozšířit využívání sdílených komponent**
- **Posílit jednotné rozhraní** státu skrze Portál občana

Co je problém?

Rezortismus – izolované fungování úřadů vede k neefektivitě, duplicitám a nižší spokojenosti se službami.

Rezortismus je jednou z hlavních překážek digitalizace, protože způsobuje roztržštěnost služeb, neschopnost sdílet data a neefektivní využívání prostředků v důsledku duplicitních informačních systémů. Nedostatečné sdílení dat i opakované investice do podobných řešení snižují efektivitu celého systému a samotná DIA bez silného politického zastoupení tento problém nedokáže překonat.

Navrhované řešení

Dát DIA silné politické zastoupení, aby mohla účinně prosazovat pravidla, koordinovat digitalizaci a spolupráci napříč rezorty. Protože jednotliví členové vlády jsou vždy silnější hráči než nezávislý úřad.

Důsledně zavést princip „jedenkrát a dost“ (ZoPDS), aby úřady nevyžadovaly opakovaně stejné údaje.

Odstranit duplicity v ekonomických, personálních a spisových IS podle doporučení MF, rozšířit využívání sdílených komponent a posílit pravomoci i rozpočet DIA k jejich správě a prosazování jednotných řešení.

Posílit Portál občana jako jednotné rozhraní státu.

Jaký bude mít doporučení dopad?

- Spokojenost skrze úsporu času, efektivita skrze redukci duplicit a efektivnější investice.

Doporučení č. 5

Prosadit chybějící legislativu

- **Přijmout legislativu** nezbytnou pro automatizaci správního řízení a zkvalitnění správy dat ve veřejné správě.
- **Důsledně aplikovat principy digital-ready legislativy** po vzoru Dánska.

Co je problém?

Státu chybí moderní legislativa, která by umožnila automatizaci služeb a efektivní práci s daty.

Současný technologický vývoj přináší šanci, aby stát postupně ustupoval do pozadí – některé agendy by se mohly vyřizovat automaticky, bez zatěžování uživatelů, často jen s jejich potvrzením. Digitální služby by tak mohly být srozumitelnější, přívětivější a znamenat skutečný úbytek byrokracie.

V budoucnu by mohl stát lidem aktivně nabízet služby podle jejich životní situace – například rodičům, studentům nebo seniorům. Aby to bylo možné, musí začít lépe pracovat s dostupnými daty. K tomu ale dnes chybí odpovídající zákony a předpisy, které by takové fungování umožnily.

Problémem je také způsob vzniku legislativy. Nové zákony se často připravují bez účasti multidisciplinárních týmů včetně IT odborníků, legislativců, věcných specialistů a dalších klíčových profesí. Výsledkem jsou normy, které se jen těžko převádějí do digitální podoby – a komplikují tak modernizaci veřejných služeb.

Navrhované řešení

Přijmout legislativu, která by umožnila automatizaci správního řízení a efektivnější a kvalitnější správu dat. Důsledně využívat principy „digital-ready“ legislativy po vzoru Dánska.

Jaký bude mít doporučení dopad?

- Vyšší efektivita díky automatizaci na straně státu
- Umožnění rozhodování na základě dat
- Snížení byrokratické zátěže pro uživatele služeb

Doporučení pro příští vládu

Doporučení č. 1

Mít digitalizaci jako kontinuální prioritu s měřitelnými cíli

Doporučení č. 2

Zajistit konkurenceschopné podmínky ICT odborníků

Doporučení č. 3

Nastavit management kvality digitálních služeb

Doporučení č. 4

Oslabit rezortismus, propojovat služby a data a posílit centrální koordinaci

Doporučení č. 5

Prosadit chybějící legislativu

O výzkumu

Jak jsme zkoumali digitalizaci do hloubky

Provedli jsme rozsáhlý kvalitativní a kvantitativní výzkum – rozhovory, dotazníky a fokusové skupiny s občany, firmami, samosprávami, státní správou i dodavateli. Díky tomu máme jasný obraz o přáních, bariérách a příležitostech, které lidé a firmy v digitálních službách vidí.

2 000+ uživatelů z řad digitální veřejnosti
300+ zástupců firem
70+ hodin hloubkových rozhovorů
8 fokusních skupin

Česko.Digital

Nezávislý hlas expertů, který stojí za doporučeními

Usilujeme o Česko, které slouží lidem: kde špičkové digitální služby státu zjednodušují život, posilují důvěru ve stát a konkurenceschopnost naší země.

Proto přinášíme data a expertízu, propojujeme klíčové hráče a prosazujeme systémová řešení, abychom společně překonávali největší výzvy digitalizace.

Obraťte se na nás, pokud hledáte spolehlivá data, analýzy a inspiraci, nebo chcete spolupracovat na konkrétních projektech, abychom dostali Česko mezi evropskou digitální špičku.

Tým

Kdo za tím stojí

Tento dokument vznikl v rámci projektu Služby.Digital, který vede organizace Česko.Digital v úzké spolupráci s analytickým ústavem STEM a za podpory Aliance pro moderní stát.



Blanka Šoulavá
Vedoucí projektu Služby.Digital
Česko.Digital
blanka.soulava@cesko.digital



Jiří Táborský
Seniorní analytik
STEM
jiri.taborsky@stem.cz



Jan Kotara
Ředitel
Česko.Digital
jan.kotara@cesko.digital



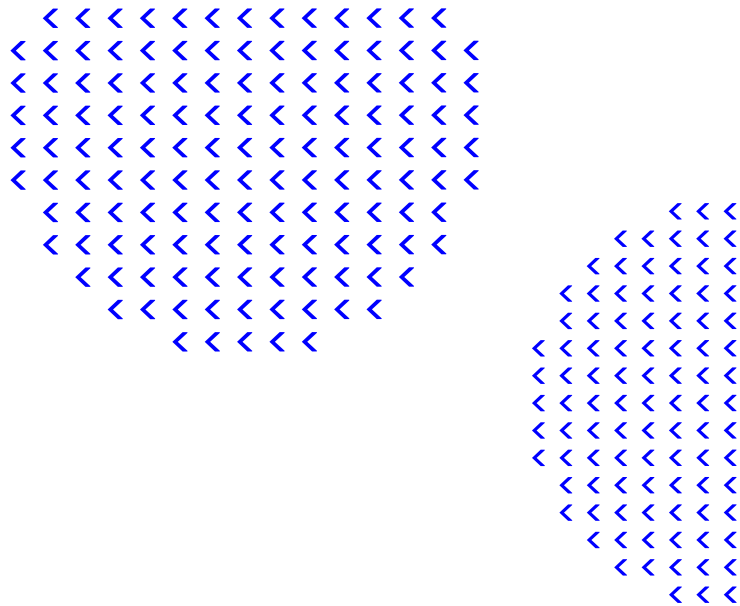
Jaromír Mazák
Ředitel výzkumu
STEM
jaromir.mazak@stem.cz



Lujza Kotryová
Service designer
Česko.Digital
lujza.kotryova@cesko.digital



Zbyněk Štajer
Service designer
Česko.Digital
zbynek.stajer@cesko.digital



Obratťte se na nás, pokud hledáte spolehlivá data, analýzy a inspiraci, nebo chcete spolupracovat na konkrétních projektech, abychom dostali Česko mezi evropskou digitální špičku.

Říjen 2025

Kontakt:

web: <https://sluzby.digital>
email: blanka.soulava@cesko.digital

Autoři:

[>cesko.digital](https://cesko.digital) **STEM** 

Projekt Služby.Digital podpořily:

ALIANCE PRO
MODERNÍ STÁT

PPF
NADACE

 **NTT DATA**

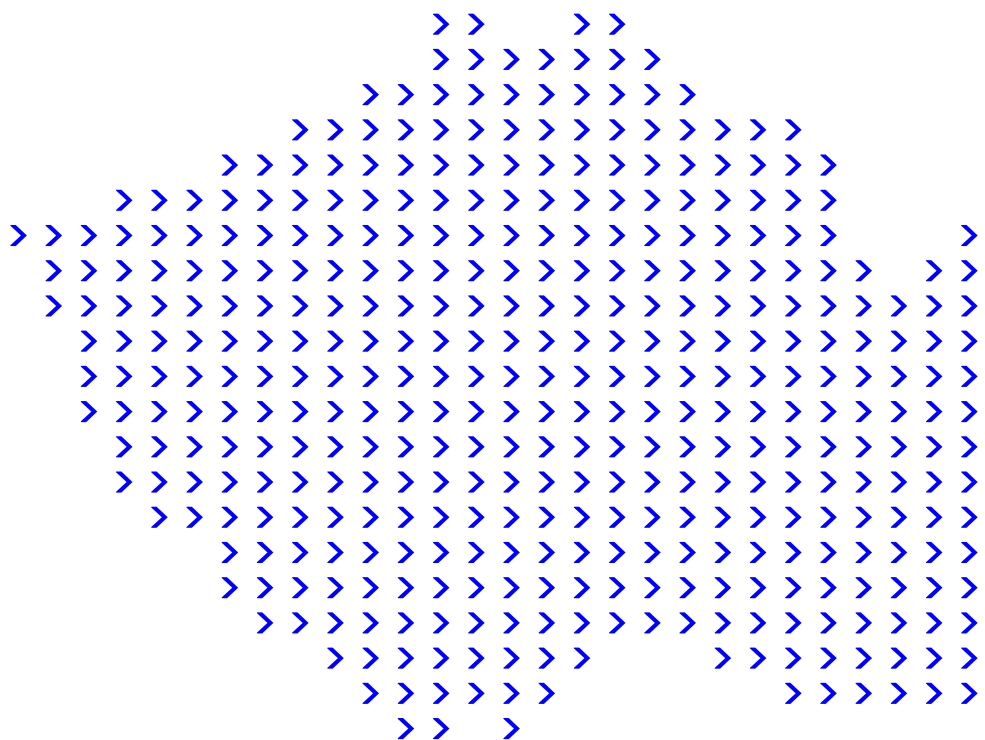
 **Fakturoid**

04

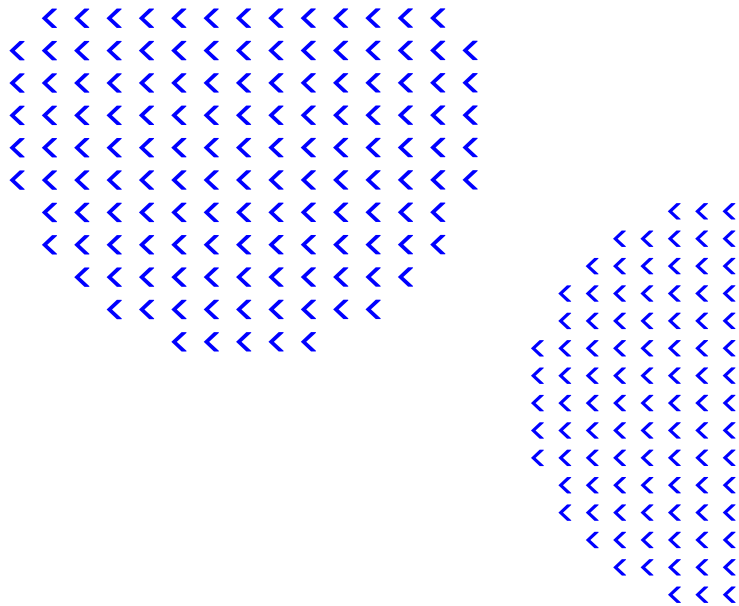
Datový apendix

Tento výzkum vznikl v rámci projektu Služby.Digital, který realizuje Česko.Digital ve spolupráci s analytickým ústavem STEM. Sběr dat probíhal od března do června 2025.

Tento datový apendix obsahuje shrnutí vybraných zjištění z kvantitativního dotazování veřejnosti a firem. Součástí výzkumu byly také fokusní skupiny s veřejností a firmami a expertní hloubkové rozhovory s představiteli státu, samospráv a zástupci dodavatelských firem.



Metodika výzkumu



Základní parametry a metodika **výzkumu** **veřejnosti**

- **Reprezentovaná populace:** Obyvatelstvo ČR starší 18 let
- **Způsob sběru dat:** On-line dotazování, dotazník vyplňuje respondent sám bez tazatele (CAWI), závěry výzkumu jsou tedy platné pouze pro internetovou populaci, neboť osoby, které internet nepoužívají, nemohly být osloveny.
- Do šetření se zapojilo **2013 dospělých osob** ve struktuře kvótně reprezentativní z hlediska věku, pohlaví, vzdělání, velikosti místa bydliště a kraje.
- **Termín dotazování:** 21.–30. května 2025

Základní parametry a metodika **výzkumu firem**

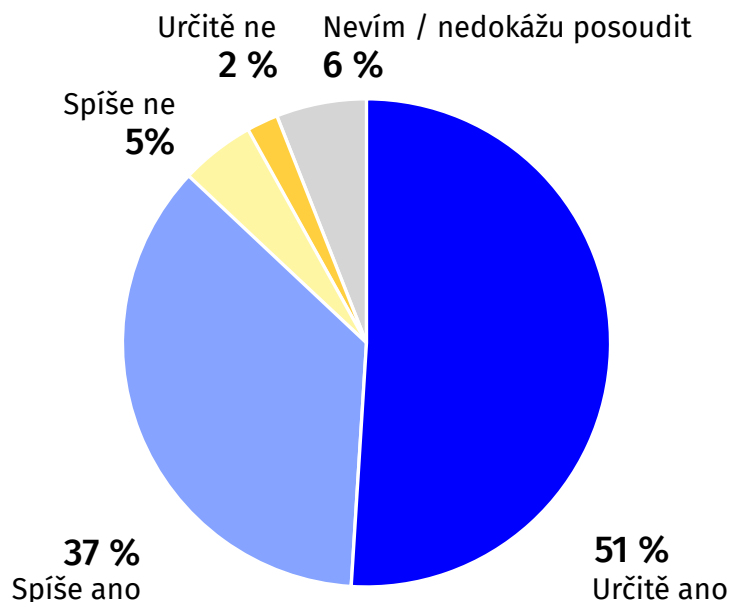
- **Reprezentovaná populace:** Firmy v ČR ve struktuře reprezentativní dle sloučených kategorií NACE
- **Způsob sběru dat:** telefonické dotazování CATI
- Do šetření se zapojilo **300 organizací**
- **Termín dotazování:** 14.–28. května 2025

Kompletní výsledky výzkumu jsou dostupné na <http://sluzby.digital>

9 z 10 občanů občanů cítí právo vyřídit úřední záležitosti online.

Zdroj: Výzkum STEM pro Česko.Digital, květen 2025

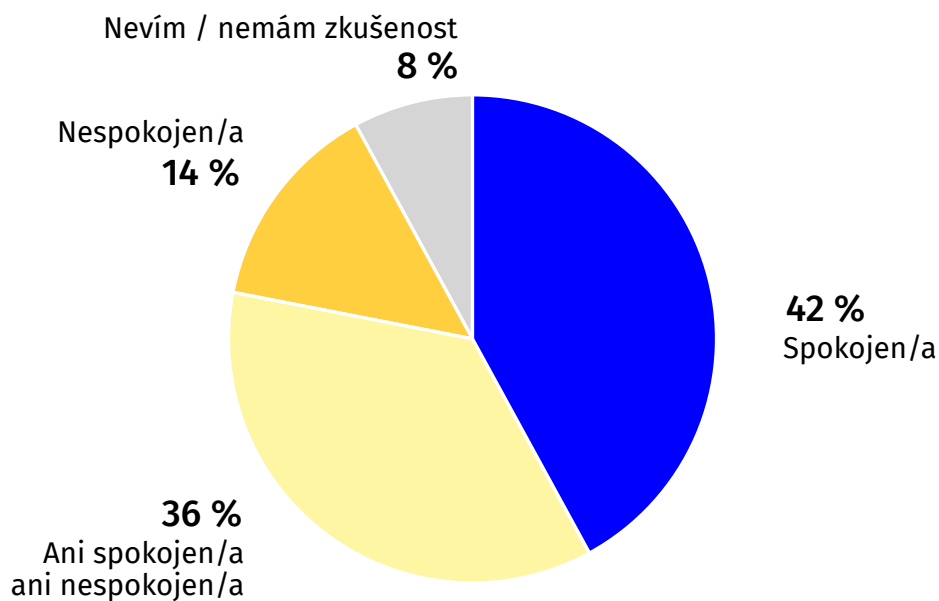
„Myslíte si, že by měl mít každý občan právo vyřídit všechny běžné úřední záležitosti také on-line, bez nutnosti chodit osobně na úřad?“



Jen 4 z 10 občanů jsou spokojeni se stavem digitalizace.

Zdroj: Výzkum STEM pro Česko.Digital, květen 2025

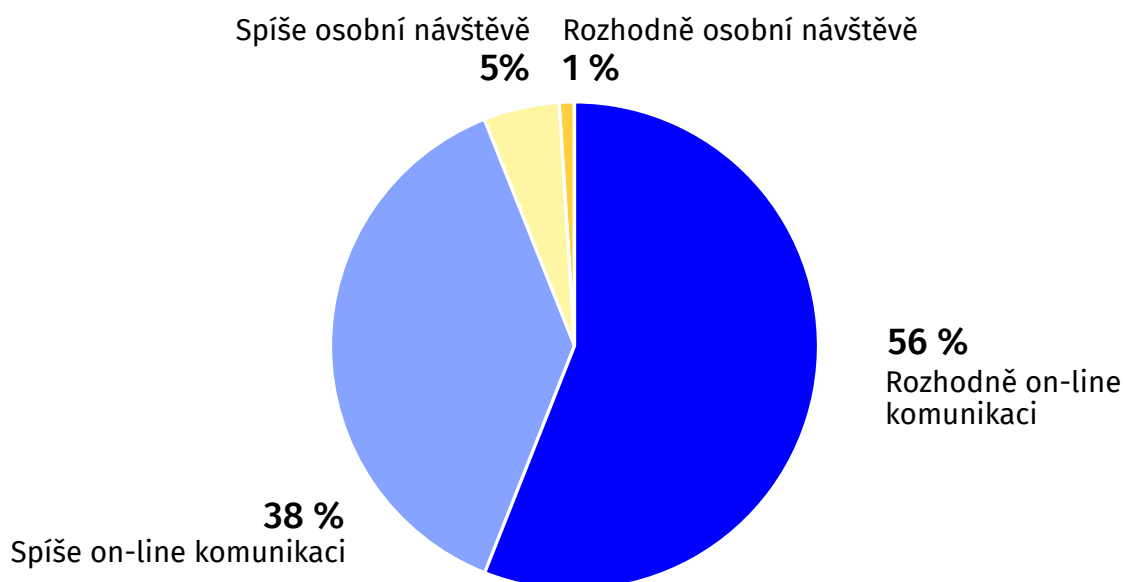
„Při uvážení všeho, na co jsme se dotazovali, jak jste celkově spokojen/a se současným stavem digitalizace veřejné správy v České republice (např. on-line formuláře, komunikace s úřady přes internet, Portál občana apod.)?“



9 z 10 firem preferuje on-line komunikaci se státem.

Zdroj: Výzkum STEM pro Česko.Digital, květen 2025

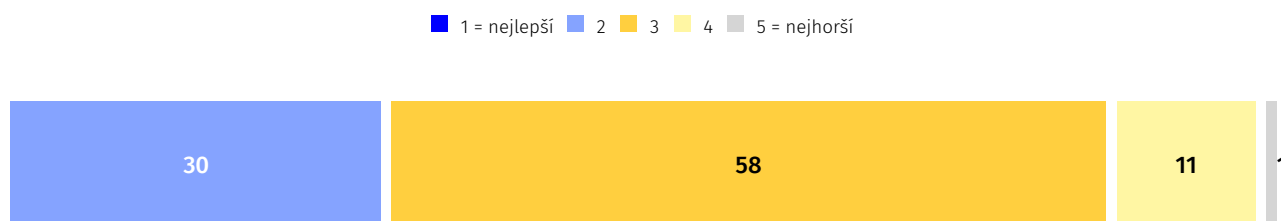
Když vy za vaši firmu komunikujete se státními institucemi a úřady, dáváte jako firma přednost on-line komunikaci, nebo osobní návštěvě u přepážky?



Většina firem hodnotí digitalizaci známkou „dobrá trojka“.

Zdroj: Výzkum STEM pro Česko.Digital, květen 2025

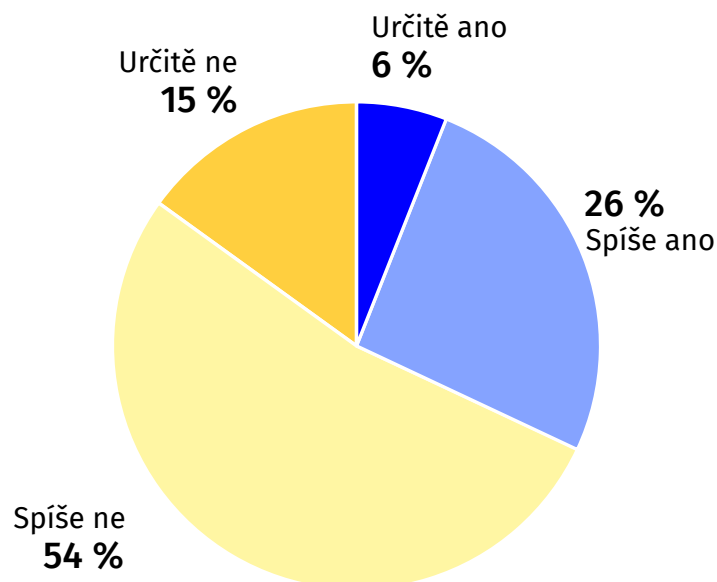
„Při uvážení všeho, na co jsme se dotazovali, jak jste celkově spokojen/a se
Když uvážíte všechny okolnosti, jakou známku byste dal/a současnému stavu
digitalizace veřejné správy v České republice ve vztahu k firmám?“



1 ze 3 občanů si vybaví konkrétní zlepšení digitalizace v posledním roce.

Zdroj: Výzkum STEM pro Česko.Digital, květen 2025

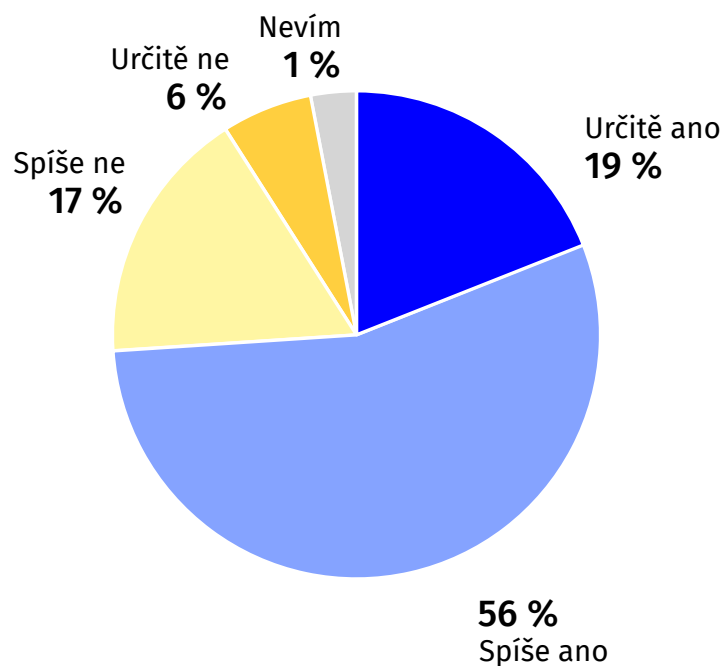
„Dokázal/a byste uvést konkrétní příklady toho, jak se za poslední rok digitalizace českého státu posunula vpřed?“



7 z 10 firem dokáže uvést příklad zlepšení digitalizace v posledních letech.

Zdroj: Výzkum STEM pro Česko.Digital, květen 2025

„Dokázal/a byste uvést konkrétní příklady toho, jak se za posledních pár let digitalizace českého státu ve vztahu k firmám posunula vpřed?“

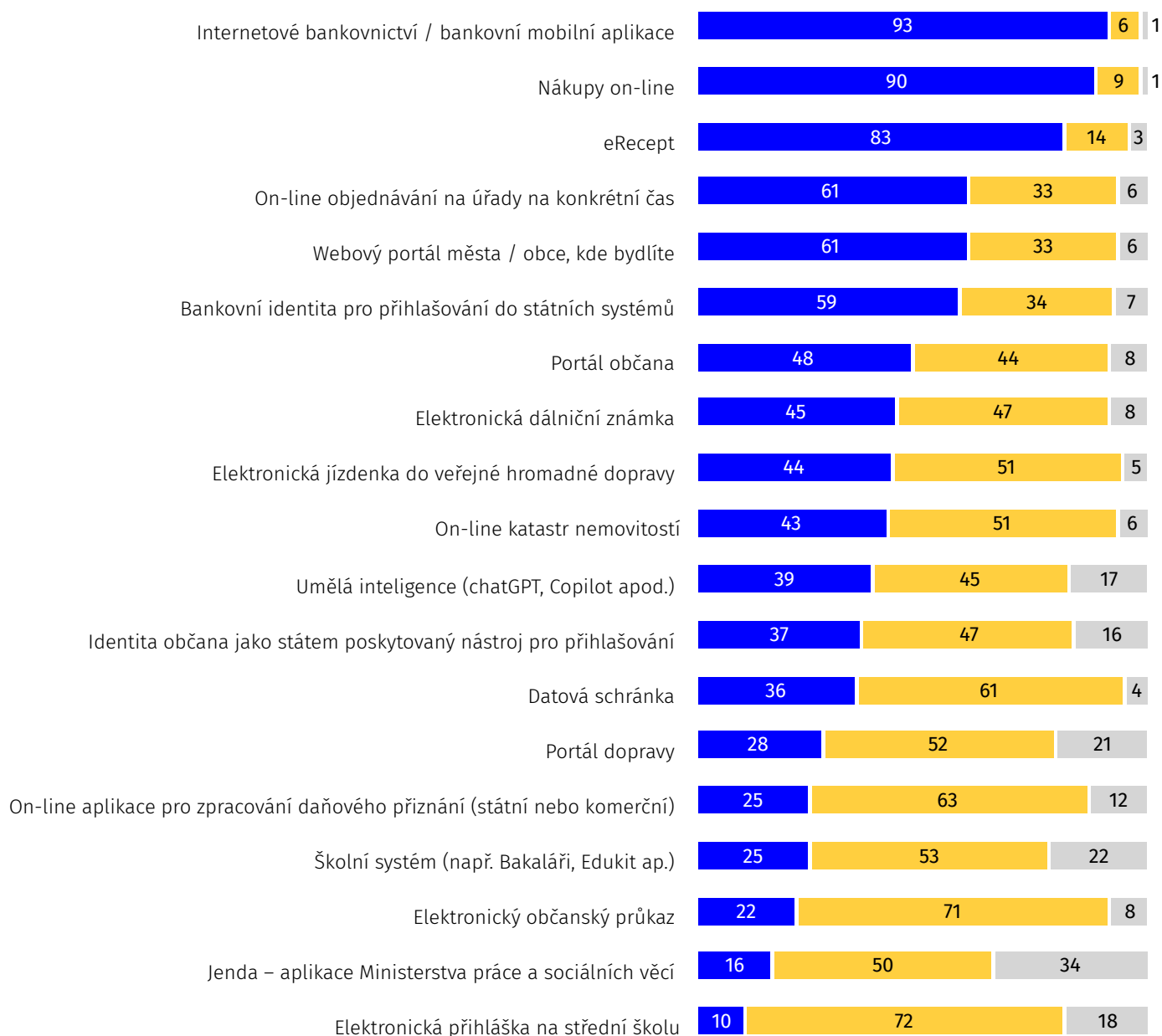


Jaké digitální služby lidé využívají?

Zdroj: Výzkum STEM pro Česko.Digital, květen 2025

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

■ Používám % ■ O službě vím, ale nepoužívám ji % ■ Nevím, o co jde %

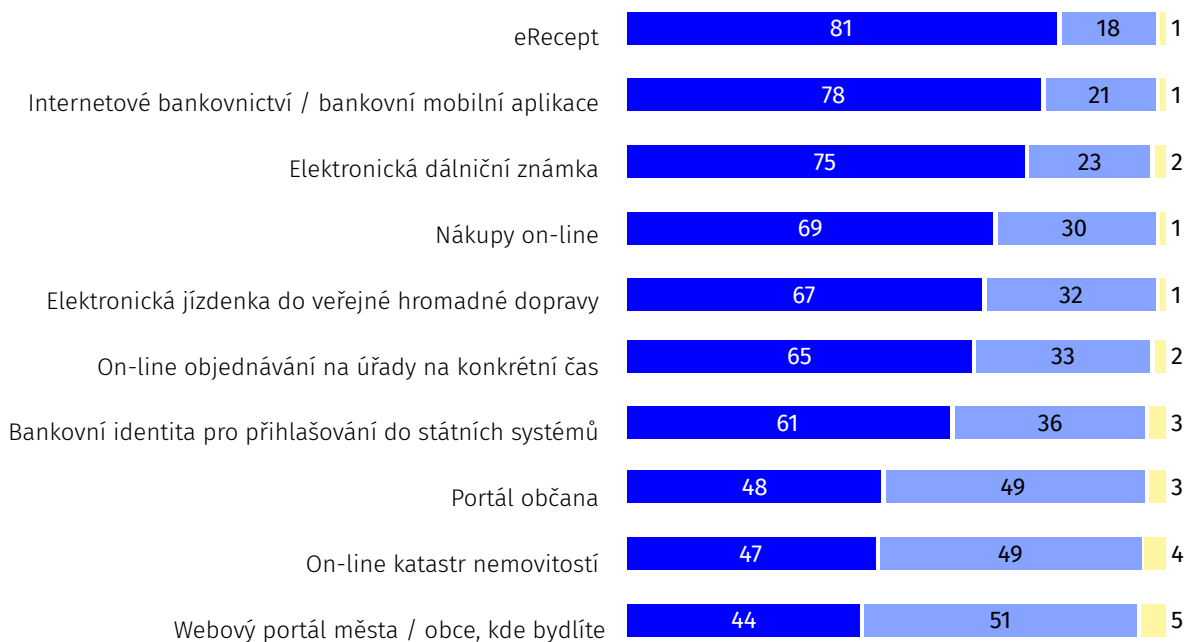


Více než 9 z 10 uživatelů je spokojeno s konkrétními službami, jako je Portál občana, eRecept nebo Jenda.

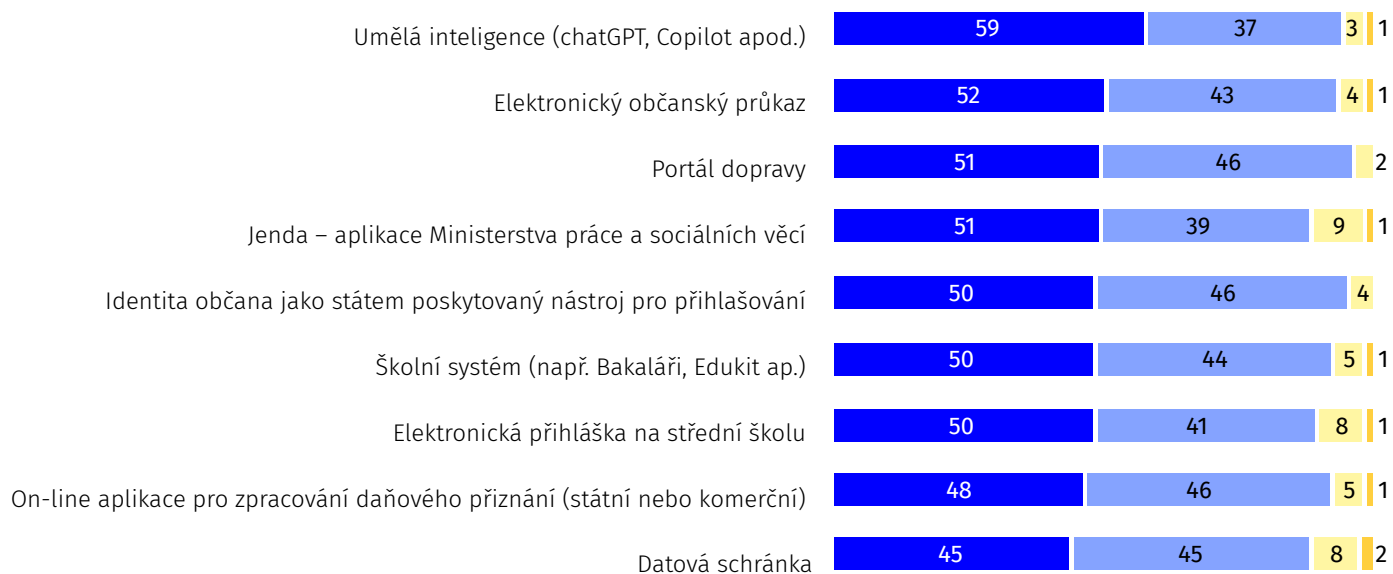
Zdroj: Výzkum STEM pro Česko.Digital, květen 2025

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

■ Velmi spokojen/a ■ Spíše spokojen/a % ■ Spíše nespokojen/a % ■ Velmi nespokojen/a %



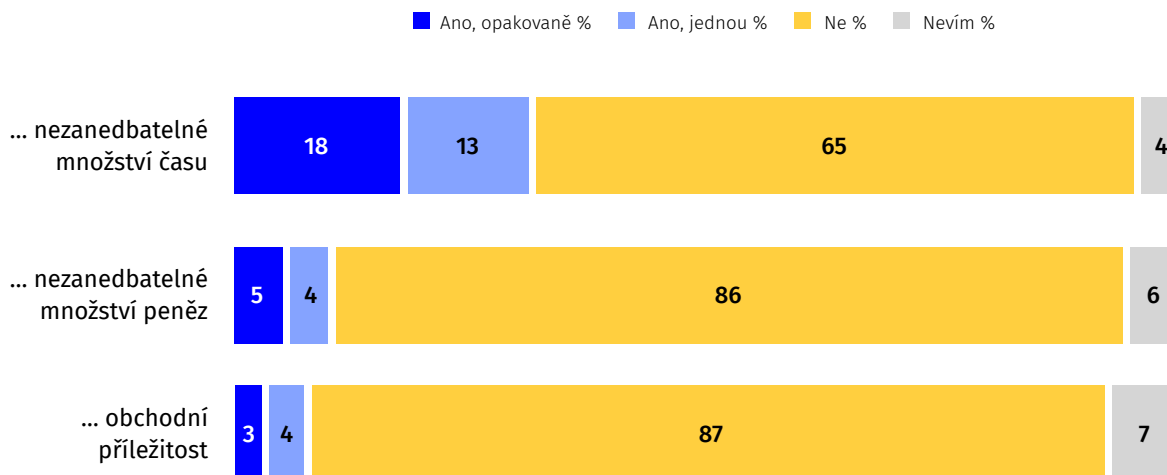
Méně často využívané služby



1 ze 3 firem přišla přišla o významné množství času kvůli potížím s digitálními službami státu.

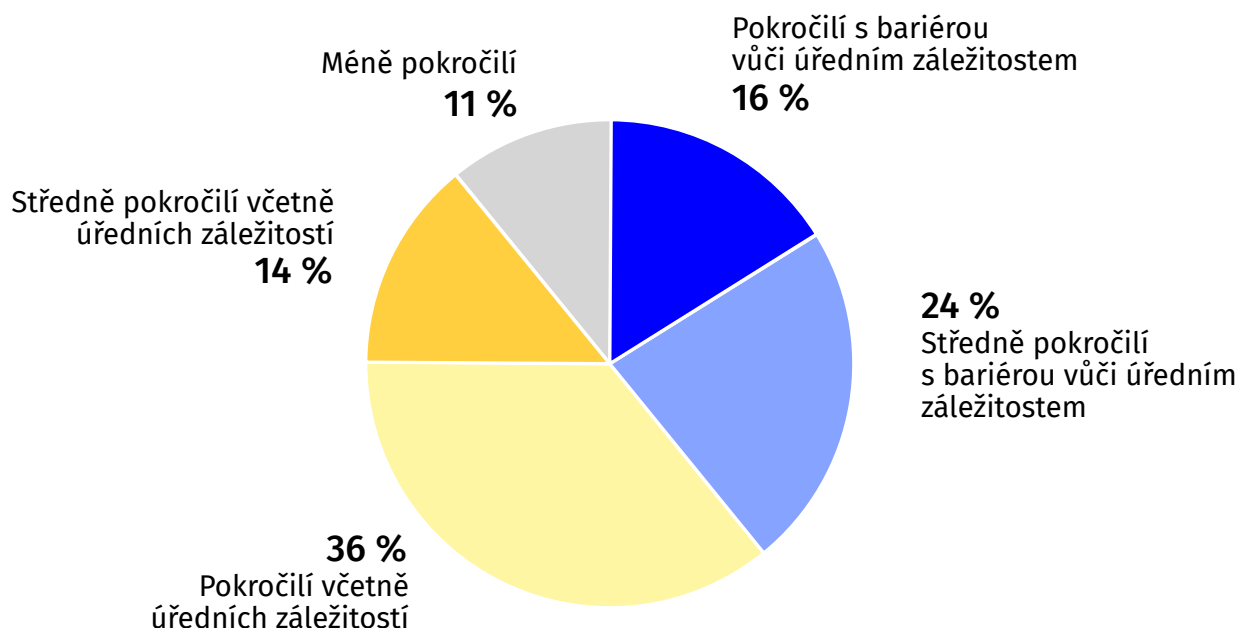
Zdroj: Výzkum STEM pro Česko.Digital, květen 2025

„Přišli jste v posledních 12 měsících kvůli chybě státního digitálního nástroje ve firmě o...“



4 z 10 občanů jsou pokročilí nebo středně pokročilí uživatelé, ale mají bariéry při jednání se státem.

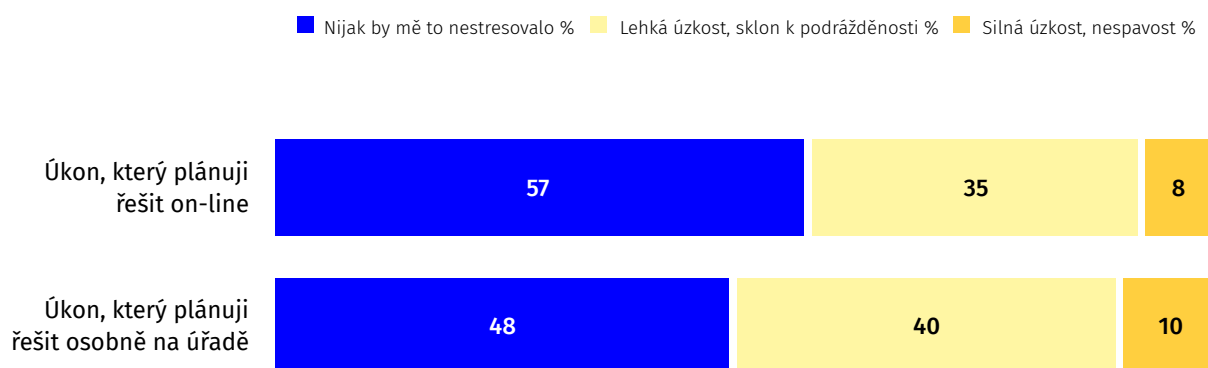
Zdroj: Výzkum STEM pro Česko.Digital, květen 2025



4 z 10 občanů cítí úzkost, když je čeká interakce se státem.

Zdroj: Výzkum STEM pro Česko.Digital, květen 2025

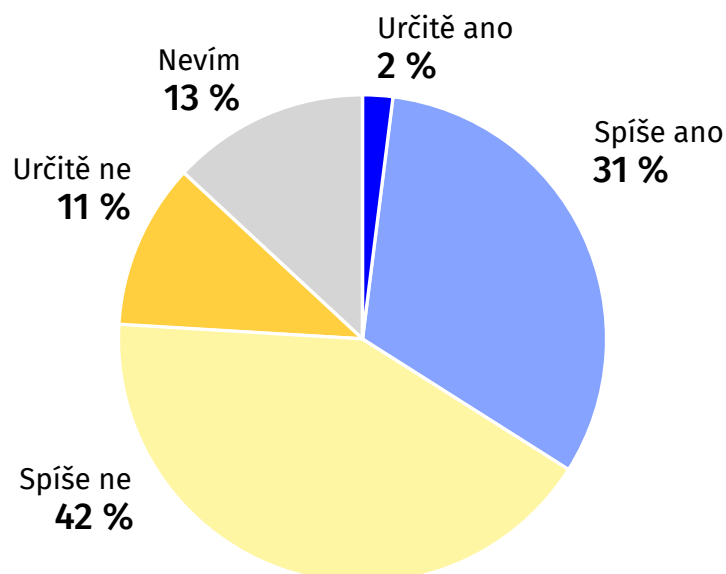
„Představte si, že Vás zítra čeká řešení nějakého úředního úkonu, např. podání daňového přiznání, žádost o stavební povolení, vyřizování sociální dávky apod. Jaké pocity či reakce by se u Vás nejspíše projevovaly?“



Více než polovina firem si myslí, že jejich připomínkám stát při vývoji digitálních nástrojů nenaslouchá.

Zdroj: Výzkum STEM pro Česko.Digital, květen 2025

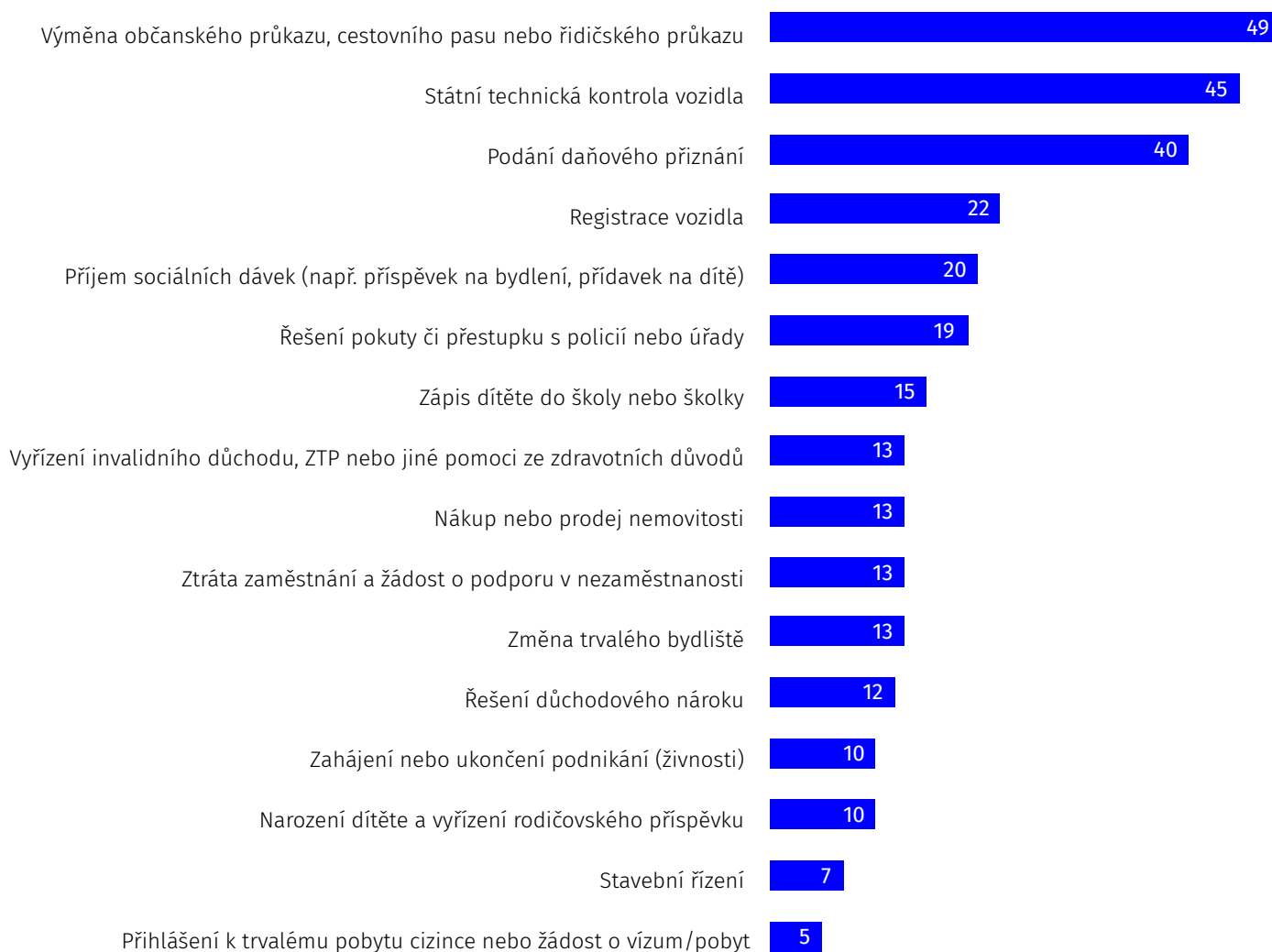
„Máte dojem, že stát naslouchá připomínkám firem při vývoji digitálních nástrojů?“



Životní situace řešené v posledních 2 letech.

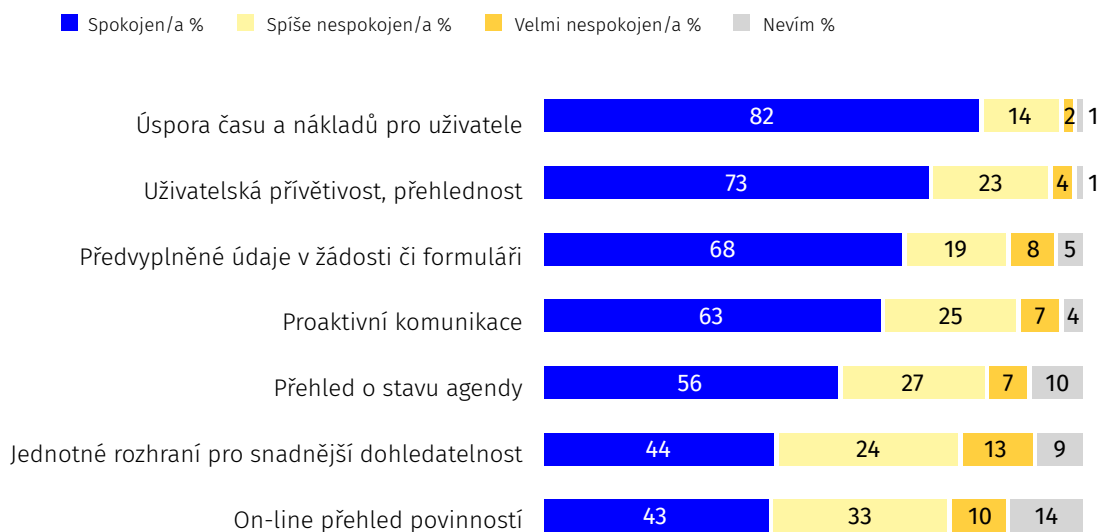
Zdroj: Výzkum STEM pro Česko.Digital, květen 2025

„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?“



Jak jsou firmy spokojené s vlastnostmi digitálních nástrojů a služeb státní správy:

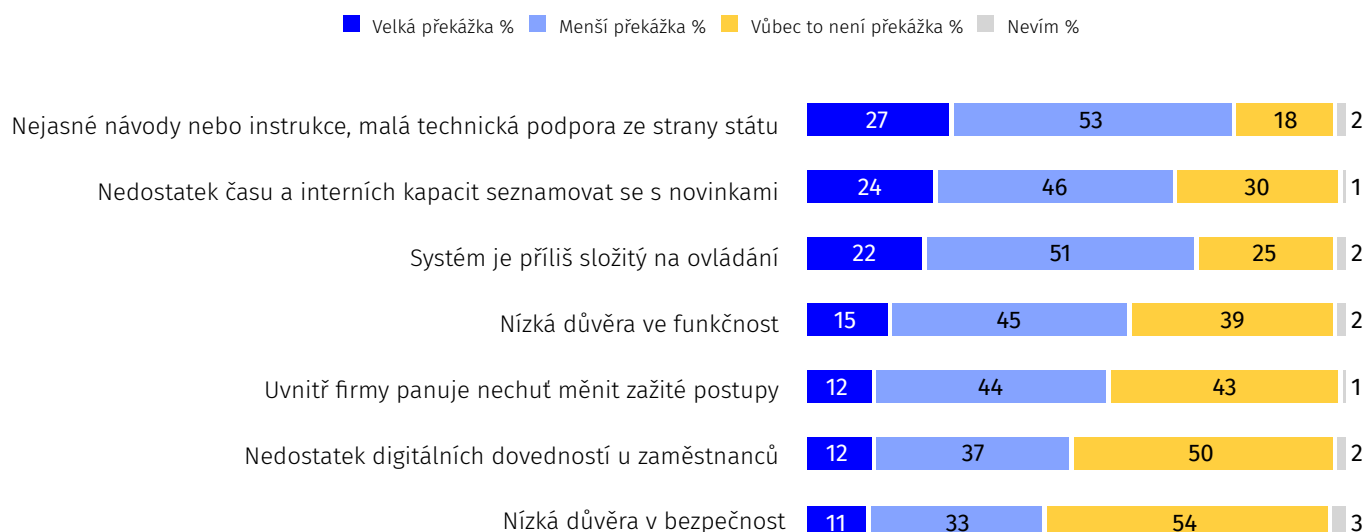
Zdroj: Výzkum STEM pro Česko.Digital, květen 2025



Překážky při adopci digitálních technologií jsou vzácné. Nejčastějším problémem jsou nejasné instrukce a nedostatek času.

Zdroj: Výzkum STEM pro Česko.Digital, květen 2025

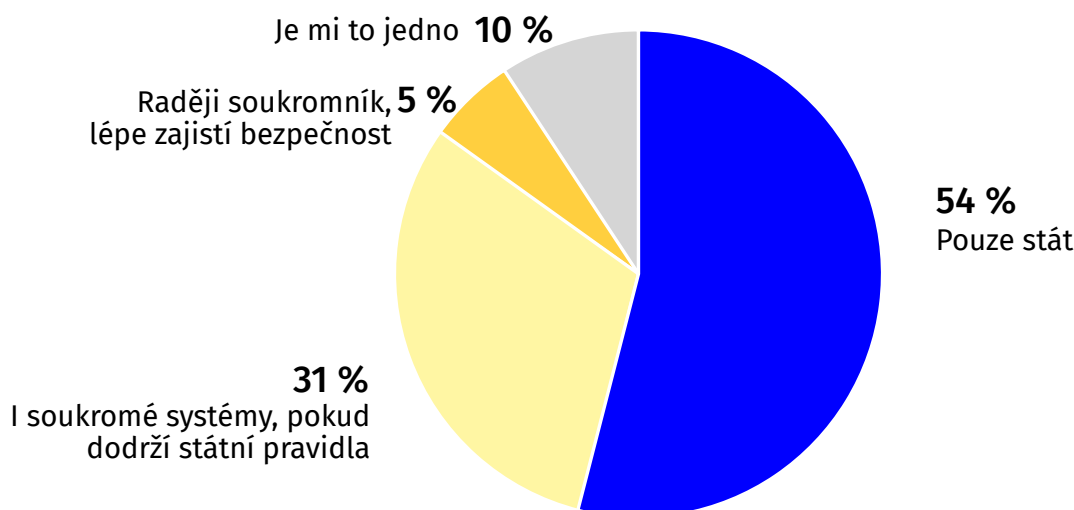
„S čím se vaše firma setkává, když má začít používat nový digitální nástroj nebo systém státní správy? Jedná se o velkou překážku nebo ne?“



Mírná většina si myslí, že by k datům neměl mít přístup nikdo jiný než stát.

Zdroj: Výzkum STEM pro Česko.Digital, květen 2025

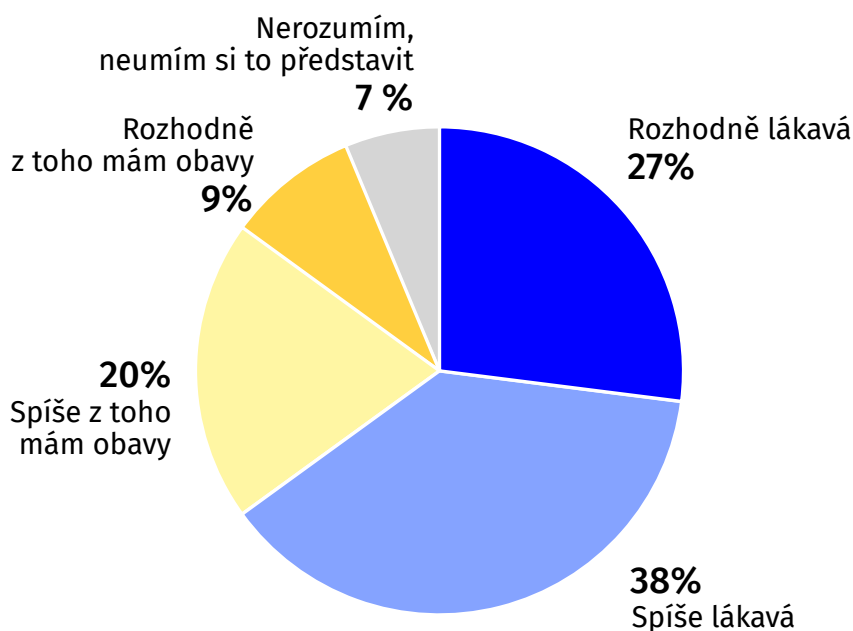
„Ve státních digitálních systémech je dnes řada citlivých dat, například z daňových přiznání, zdravotní data apod. Která z následujících možností nejlépe vystihuje Váš názor na to, kdo by měl tato data spravovat?“



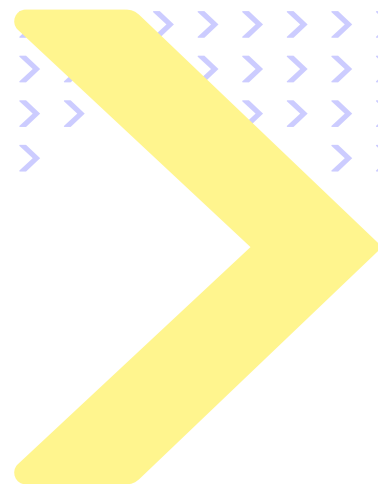
2 ze 3 občanů láká představa portálu veřejné správy s využitím AI průvodce.

Zdroj: Výzkum STEM pro Česko.Digital, květen 2025

„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?“



Digitální stát na půl plynu



Říjen 2025

Kontakt:

web: <https://sluzby.digital>
email: blanka.soulava@cesko.digital

Autoři:

 cesko.digital

STEM 

Projekt Služby.Digital podpořily:

ALIANCE PRO
MODERNÍ STÁT

PPF
NADACE

 **NTT data**

 **Fakturoid**