

Připravenost české společnosti na digitalizaci veřejné správy

Přehledová studie vybrané teoretické a empirické literatury

Březen 2023

Vznik studie finančně podpořil CZ.NIC

Zadavatel: Nadace OSF

Zpracovatel: STEM Ústav empirických výzkumů, z.ú.

Anotace

Tato přehledová studie shrnuje současný stav poznatků k problematice digitálních kompetencí české veřejnosti v kontextu digitalizace veřejné správy. Na straně uživatelů internetu (Kapitola 1) se věnuje otázkám technického zajištění přístupu k internetu, digitálním kompetencím i odlišným preferencím. V rámci kompetencí rozlišujeme především technické a strategické kompetence, přičemž ty druhé představují dovednost technologii nejen využívat, ale využívat ji efektivně pro svůj prospěch. Na straně státu (Kapitola 2) je pak hodnocena připravenost k digitalizaci agend veřejné správy, a to jednak stran technologického zajištění a jednak stran popularity již existujících služeb. Posledním velkým tématem studie jsou digitálně znevýhodněné skupiny (Kapitola 3). Cílem studie je nabídnout ucelený přehled o tématu a poskytnout obecný podklad pro tvorbu cílených opatření k jejich lepšímu začlenění.

Poslední revize dokumentu: 31. 5. 2023

Obsah

Shrnutí	4
Úvod	8
Kapitola 1: Digitální připravenost veřejnosti	9
Technický přístup k internetu	10
Zařízení.....	10
Připojení	11
Elektronická identifikace.....	14
Kompetenční předpoklady.....	15
Dovednost s PC	15
Dovednost online.....	18
Preference spojené s životní situací.....	21
Život online	22
Potřeba a motivace k využití digitálních nástrojů státní správy	24
Kapitola 2: Digitální připravenost poskytovatele	26
Technologické zajištění	26
Existence služby	27
Povědomí o existenci služby	27
Kvalita dostupných služeb.....	28
Popularita jednotlivých služeb.....	30
Datová schránka	31
Portál veřejné správy a portál občana.....	33
Elektronická OP.....	36
Další služby poskytované státem.....	37
Kompetence zaměstnanců veřejné správy a podpora z jejich strany.....	39
Požadavky ze strany uživatelů.....	40
Existující strategické dokumenty.....	42
Kapitola 3: Znevýhodněné skupiny	44
Klasifikace digitálně vyloučených a ohrožených vyloučením	45
Skupiny se zvláštními potřebami.....	49
Připojení	49
Dovednost online.....	50
Život online	51
Další zdroje a dosud nedostupná data	51
Závěry	53
Zdroje a metodologické informace	55
Výzkumy s účastí STEM.....	55

Shrnutí

Hlavní roviny zkoumaného problému

V rámci studie jsme identifikovali tři hlavní roviny problému připravenosti české společnosti na digitalizaci veřejné správy, které tvoří jednotlivé kapitoly studie:

- Přípravenost veřejnosti na digitalizaci
 - Přípravenost poskytovatele (státu) na digitalizaci
 - Znevýhodněné skupiny a skupiny se speciálními potřebami
- Přípravenost veřejnosti na digitalizaci má tři složky:
- **Technický přístup:** Ten záleží na vlastnictví vhodného zařízení, spolehlivém připojení k internetu a dostupné formě elektronické identifikace.
 - **Kompetenční předpoklady (digitální kompetence):** Sem spadají jednak technické kompetence (např. dovednost připojit přílohu k emailu, najít v minulosti navštívenou webovou stránku atp.) a strategické kompetence (dovednost profitovat z dané technologie, užívat ji ke svému rozvoji a prospěchu).
 - **Preference spojené s životní situací:** Používání internetu a jeho různých nástrojů je silně podmíněno socioekonomickou a životní situací jedince.
- Přípravenost poskytovatele (státu) na digitalizaci má dvě složky:
- **Technologické zajištění:** Jde o schopnost státu poskytovat bezpečný a bezproblémový přístup ke svým digitálním službám a propojovat množství komplexních systémů.
 - **Popularizace (a popularita) nabízených služeb:** Jde o schopnost státu zajistit kromě technologického řešení také povědomí o nabízených nástrojích a pracovat na jejich popularitě mezi uživateli tak, aby viděli jejich přidanou hodnotu.
- O problematice znevýhodněných skupin víme málo. V rámci přehledu jsme identifikovali jen jednu studii zaměřující se na digitálně vyloučené osoby v Česku, která je navíc sekundární analýzou dat z rozsáhlé spotřebitelské studie MML-TGI¹. Studie zaměřené primárně na osoby digitálně vyloučené, jejich potřeby, důvody nevyužívání internetu atp. se nám nepodařilo identifikovat.

¹ Zkratka názvu studie z Market & Media & Lifestyle – Target Group Index. Studii realizuje v České republice pod licenci společnost MEDIAN.

Hlavní zjištění

- **Internet alespoň občas používá 85 % veřejnosti, internet v mobilním telefonu má 77 %. Je však užitečné rozlišovat uživatele internetu a uživatele webu.**

Výrazná většina české veřejnosti disponuje technickým připojením k internetu nebo pro ni možnost připojení není nedosažitelná (mohou se například obrátit na člena domácnosti). Někteří uživatelé internetu ovšem mohou využívat jen aplikace pro zábavu, nejsou tedy uživateli webu v tom smyslu, že by sami aktivně vyhledávali informace, kombinovali možnosti internetu a dokázali o nich strategicky přemýšlet. Úzké a funkčně omezené spektrum kompetencí vymezuje skupinu, jež sice využívá internet třeba i hodně (zprávy, videa), ale de facto nedokáže využívat širší benefity internetu (časová a finanční úspora, seberozvoj). Indikátorem toho, že člověk využívá internet pouze skrze uzavřené aplikace, může být to, že využívá připojení pouze skrze mobilní telefon. Uživatelé internetu, kteří ale nejsou uživateli webu, jsou hůře připraveni na digitální komunikaci s veřejnou správou.

- **Existující data o digitálních kompetencích vycházejí ze sebehodnocení. Chybí audit kompetencí české veřejnosti založený na testování.**

Problém sebehodnocení je, že funguje především tam, kde mají lidé jasnou představu, co by mohli umět. Velká část digitálních kompetencí je ale takové povahy, že kdo je nemá, ten si ani neuvědomuje, že je nemá. Doporučujeme proto vytvoření šetření s testovými otázkami (rozlišení správných a špatných odpovědí) a realizaci auditu digitálních kompetencí české veřejnosti. Tento audit by poté mohl formovat zaměření vzdělávacích programů a materiálů.

- **Základní úroveň kompetencí dosahuje poměrně velká část české společnosti, ale potřebujeme více lidí s pokročilými dovednostmi.**

Na základě sebehodnocení vlastních dovedností si Češi ve srovnání se zbytkem EU nevedou špatně, pokud se zaměříme na základní úroveň dovedností. Nadprůměrného podílu osob s alespoň základními kompetencemi dosahujeme v indexu hledání a třídění informací, indexu bezpečného chování na internetu i indexu řešení problémů na internetu. V indexu komunikace na internetu a indexu tvorby digitálního obsahu jsou Češi v rámci EU průměrní. V Česku ale schází lidé s pokročilými schopnostmi, a to i na základě sebehodnocení: dle zvolené metriky je jich v ČR pouze 24 %, zatímco průměr EU je 26 %. Nejvyšší podíl osob s pokročilými schopnostmi v rámci EU je pro srovnání ve Finsku a Nizozemí (kolem 50 %), zatímco nejnižší v Bulharsku a Rumunsku (méně než 10 %). Mírně podprůměrný podíl takových osob v ČR vede k neuspokojení poptávky po pracovnících s pokročilejšími digitálními kompetencemi na trhu práce.

- **Nejsou jasně vymezeny a empiricky zkoumány strategické kompetence, které jsou ale v odborné diskusi považovány za klíčové pro optimální využívání možností internetu.**

Z hlediska kompetencí je možné odlišit dvě roviny: technické kompetence a strategické kompetence. Strategické kompetence se týkají uvědomělého využívání příležitostí internetu s ohledem na osobní rozvoj a prospěch. Bylo by žádoucí jasněji popsat (spíše demonstrativně než taxativně) strategické kompetence, měřit jejich úroveň a mířit programy na jejich rozvoj, aby příležitosti internetu nevedly

ke zvyšování sociálních rozdílů. Ilustrace: vzdělávací platformy či videa za referenční tři měsíce využilo 33 % osob s VŠ vzděláním, ale jen 3 % osob se základním vzděláním. Vhodné je tedy podporovat ovládnutí širokého spektra kompetencí, které umožní plně využít benefitů pohybu online, a to jak přímo (např. pracovní činnosti, služby veřejné správy, internet banking, nákupy, zábava, informace), tak sekundárně (např. vzdělávání), a to napříč sociodemografickými skupinami.

→ **Z mezinárodních výzkumů vyplývá, že Česko příliš neumí podpořit rozvoj digitálních kompetencí u dětí a mládeže.**

Srovnání online dovedností mládeže s dalšími státy EU ukazuje, že ve využití internetu pro školní práci je ČR spíše v nižším průměru, digitální dovednosti mládeže jsou celkově jen průměrné. České děti navíc výrazně méně než je průměr pro děti v ostatních zemích EU uvádějí, že se s nimi rodiče baví o tom, jak internet používat. Malá je podpora rodičů vůči dětem i v tom, aby se učily vyhledávat na internetu informace či se učily nové dovednosti. Mnoho tak zůstává na školství, které se v Česku vyznačuje poměrně velkými rozdíly mezi školami. Digitalizace tak představuje riziko dalšího rozevírání sociálních nůžek.

→ **Lidé v tuto chvíli často příliš nevidí přidanou hodnotu služeb nabízených veřejnou správou.**

Dle již starší zprávy NKÚ (2019) využilo při komunikaci s úřady online služby 26 % fyzických osob (podprůměr v rámci EU), zatímco e-Banking využilo podstatně více osob, konkrétně 62 % (nadprůměr v rámci EU). Digitalizace veřejné správy musí kromě technických řešení usilovat také o popularizaci nástrojů a posílení vnímání přidané hodnoty nabízených řešení.

→ **Ve vztahu k veřejné správě je veřejností jako největší limit chápána neúplná digitalizace, kdy se mnoho úkonů v některých fázích neobejde bez osobní návštěvy.**

Lidé si také stěžovali na nepřehlednost nabízených služeb či technické problémy. V roce 2021 téměř polovina internetové populace (47 %) uvedla, že využívá nějaké státem nabízené či poskytované online služby. Specificky datovou schránku však v roce 2022 využívalo pouze 9 % osob a 15 % pracujících. Významným důvodem může být nízká pocíťovaná míra potřeby, neboť internetové bankovníctví využívá přes 60 % populace. Nicméně u těch, kdo využívají datovou schránku, je pozitivně hodnocen zejména způsob přihlašování a přehlednost prostředí, což ovšem vychází ze zjišťování na velmi malém vzorku.

→ **Vnitřním limitem pro veřejnou správu je přílišná roztříštěnost jednotlivých systémů.**

Tato roztříštěnost vede k ekonomicky neefektivní správě. Problémy na straně poskytovatele jsou dále spojené s modernizací a údržbou systémů, na které je navázána problematická dodavatelská struktura. Klíčový limit zde představuje nedostatek kvalifikovaných zaměstnanců veřejné správy v oblasti ICT. Tato omezení jsou pravděpodobnými příčinami pomalé digitalizace a znemožňují rovněž vytvoření uživatelsky přívětivého prostředí pro občany.

→ **Poměrně málo toho víme o skupinách digitálně vyloučených, jejich zkušenostech, potřebách a přemýšlení o technologiích.**

Podařilo se nám najít jedinou studii zaměřující se na digitálně vyloučené osoby v ČR (Ehrlich, Michalová & Prokop, 2019). Podle této studie je dnes v ČR asi 20 % osob digitálně vyloučených nebo digitálním vyloučením ohrožených. Jejich charakteristiky jsou do určité míry známé (vyšší věk, nižší vzdělání, nižší příjmy, menší osobní spokojenost, menší otevřenost světu atd.). Studie je založena na sekundární analýze dat z rozsáhlé spotřebitelské studie MML-TGI, nedokáže proto zachytit odpovědi na některé specifické otázky spojené s digitálním vyloučením. Poměrně málo proto rozumíme tomu, jak tyto osoby oslovovat a jak jim digitální nástroje nabízet, co pro ně představuje překážky, co by je mohlo motivovat. Víme však, že prevencí digitálního vyloučení je nezbytnost se s novými technologiemi naučit pracovat, například v rámci studia.

Doporučená témata návazného výzkumu

→ **Analýza strategických kompetencí uživatelů internetu, která bude minimalizovat vliv sebe-evaluace.**

Doporučujeme realizovat digitální audit české veřejnosti, který se zaměří především na strategické kompetence, které bude spíše testovat než ověřovat sebehodnocením respondentů. Technické kompetence dostatečně zachycuje pravidelné šetření ČSÚ. Cílem výzkumu by měla být identifikace skupin se slabými strategickými kompetencemi. Konkrétní výzkumné otázky mohou zahrnovat:

- Jaká je úroveň strategických digitálních kompetencí české veřejnosti při pohybu online? (včetně analýz podskupin)
- Jsou skupiny obyvatel vymezené na základě míry technických a strategických dovedností specifické vzhledem k měkkým faktorům jako životní styl, sociální kapitál či osobní motivace?
- Jak souvisí strategické kompetence při využívání internetu se spokojeností v různých oblastech života?

→ **Kvalitativní šetření mezi osobami digitálně vyloučenými: překážky a motivace pro získávání digitálních kompetencí.**

Dále doporučujeme realizovat spíše rozsáhlejší kvalitativní šetření mezi různými skupinami, které jsou buď digitálně vyloučené, nebo je způsob jejich užívání internetu jen velmi úzký a neumožňuje plně benefitovat z příležitostí webu. Výzkumné otázky např.:

- Jak vnímají své digitální vyloučení samotné osoby, které takto definujeme?
- Jak tyto lidé řeší nebo neřeší situace, pro jejichž řešení lidé běžně využívají nástroje internetu?
- Co by mohlo tuto skupinu motivovat k účasti na kurzech pro posílení digitálních kompetencí?
- Mají tyto skupiny v oblasti digitalizace specifické potřeby? Jaké?

Úvod

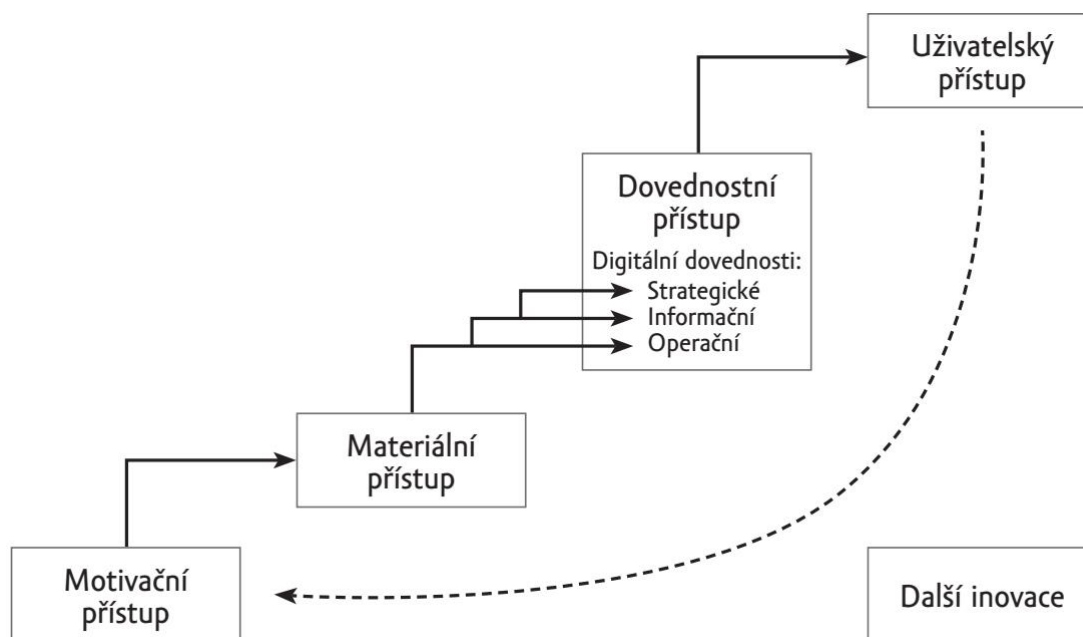
Digitalizace veřejné správy představuje stěžejní prvek moderního vládnutí. Umožňuje zefektivnit kontakt mezi občanem a státem a přináší přitom významné organizační a ekonomické benefity. Význam digitalizace však spočívá rovněž v proměně vztahů mezi občanem a státem. Vládnutí a administrace se stávají méně závislými na fyzickém kontaktu se zaměstnanci orgánů veřejné správy, což zásadně proměňuje dynamiku vztahu mezi občanem a státem. Rozšiřování individuálních možností občana díky větší variabilitě řešení nejenže vychází vstřícně modernímu životnímu stylu, nýbrž může být rovněž významným nástrojem pro zvyšování inkluze, a to jak vzhledem ke geografickým faktorům, tak k individuálním dispozicím. Zvýšení inkluze však nemusí být samozřejmým důsledkem digitalizace, a je proto klíčové mapovat důsledky jednotlivých změn, a to jak obecně, tak pro konkrétní ohrožené skupiny.

Digitalizace veřejné správy přitom závisí jak na dosažení technického řešení a jeho kvalitě, tak na připravenosti občanů s digitálními nástroji pracovat. První kapitola rešerše proto mapuje současné poznatky o technickém zázemí a kompetencích české veřejnosti využívat online nástroje, přičemž pozornost je věnována i otázce různých preferencí spojených s odlišnými životními styly i situacemi. Druhá kapitola je zaměřena na situaci na straně poskytovatele digitálních služeb. Cílem není technická analýza skutečného dosaženého stavu řešení, nýbrž sociologické zhodnocení občanské percepce těchto služeb, tedy povědomí o jejich existenci, míře využití i spokojenosti se službou. Třetí kapitola se věnuje problematice faktorů, které mohou být zdroji digitálního vyloučení, představuje segmenty populace, které jsou vyloučením dotčeny, a diskutuje důsledky vyloučení. Mapována je rovněž situace ve skupinách, které jsou zranitelné. Seznam zdrojů a metodologické informace k výzkumům realizovaným interně výzkumným ústavem STEM jsou umístěny v závěrečné sekci Zdroje a metodologické informace. S výběrem zdrojů nám formou konzultace pomohl Mgr. Petr Lupač, Ph.D., z Filozofické fakulty Univerzity Karlovy.

Protože zdrojů k tématu není velké množství, opíráme se především o menší množství pečlivě vybraných: Pro teoretické ukotvení využíváme především knihu „The Deepening Divide: Inequality in the Information Society“ (Jan Van Dijk, 2005) a knihu *Za hranice digitální propasti: Nerovnost v informační společnosti* (Petr Lupač, 2015). Obecnou datovou oporu nacházíme především ve výzkumu ČSÚ „Digitální dovednosti v roce 2021“, ve výzkumu „EU Kids Online 2020“ pro situace na straně dětí a v sérii výzkumů realizovaných interně ústavem STEM pro ŠKODA AUTO Vysoká škola o.p.s. v rámci projektu TAČR „Nové výzvy e-Governmentu v celoevropském kontextu pro zvýšení konkurenceschopnosti České republiky“. Jediná nám známá segmentace digitálně vyloučených v Česku pak vychází od Ehrlicha, Michalové a Prokopa (2019). Případné další zdroje jsou využívány jen doplňkově.

Kapitola 1: Digitální připravenost veřejnosti

Otázka digitální připravenosti veřejnosti na transformaci veřejné správy je komplexní. První část analýzy se tak zaměří na analýzu klíčových faktorů na straně individuálních uživatelů těchto služeb. Zde představují hlavní aspekty jednak technické možnosti uživatelů (vlastnictví výpočetních zařízení, připojení k internetu, software, možnost elektronické identifikace), dále pak individuální kompetence (dovednosti v práci s PC, technické dovednosti při pohybu online, ale rovněž širší strategické kompetence při vyhledávání a hodnocení online obsahu či přímo kompetence vztahující se k elektronickým nástrojům veřejné správy) a v neposlední řadě pak jde rovněž o osobní motivace a life-stylové preference dané služby využívat. Konceptualizace, se kterou tato řešerše pracuje, tak volně vychází z Van Dijkova modelu přístupu k digitálním technologiím (The Deepening Divide: Inequality in the Information Society 2005). Vzhledem ke specifikům cílů této studie klademe na jednotlivé složky modelu odlišný důraz. Zejména dovednostní přístup není vzhledem ke struktuře existujících dat analyticky tak jasně rozčleněn do jednotlivých segmentů a materiální (technický) přístup je uvažován jako vstupní podmínka pro zmapování problematiky.



Obrázek 1: Van Dijkův model (Za hranice digitální propasti 2015, s. 130)

I do analýzy na úrovni jednotlivců však vstupují širší faktory, a to zejména velice časté využívání možnosti delegace úkonů vyžadujících vyšší míru kompetencí v rámci domácnosti či mezigeneračně, v menší míře pak rovněž sdílené využívání technických kapacit (dělba úkonů např. mezi partnery). Vzhledem k veřejné správě pak rozříštěnost digitálních služeb poskytovaných na úrovni nižších samosprávných celků (viz Kapitola 2) značně komplikuje sociologickou analýzu. Nabídka a kvalita těchto služeb je v různých částech ČR značně odlišná

(NKÚ) a často vyžaduje rovněž odlišnou míru kompetencí na straně uživatele, což jsou faktory, které negativně ovlivňují rozsah analytických dat.

Technický přístup k internetu

Klíčová zjištění v této podkapitole

- Nepoužívání internetu mezi osobami mladšími 55 let je zcela výjimečné. Pak ale míra neužívání skokově roste: 13 % mezi osobami 55–64 let, 40 % mezi osobami 65–74 let a 71 % uživatelů v kategorii 75+.
- Mezi staršími lidmi je užívání nebo neužívání internetu silně podmíněno příjmem a mírou dosaženého formálního vzdělání.
- Častost využívání internetu se mezi lidmi velmi liší a je silně podmíněna věkem a vzděláním.
- Existuje skupina osob, které internet využívají jen skrze mobilní zařízení. Může jít o formu skrytého vyloučení z užívání internetu, protože přístup přes telefon slouží především pro zábavu, naopak pro práci, vzdělávání nebo využívání digitálních nástrojů veřejné správy může telefon představovat omezení.

Dostupnost zařízení, která se mohou připojit k internetu, představuje nezbytný předpoklad pro online interakci s veřejnou správou. Významný faktor však představují i jejich typ, kvalita a stav, které mají na možnost jejich využití výrazný dopad. Překážku může představovat zejména interakce omezená na mobilní telefon, pro který nemusí být všechny funkce nabízené veřejnou správou dostupné, nebo realizace těchto úkonů skrze mobilní rozhraní může být uživatelsky velice nepříjemná. Významný prvek mohou hrát i omezení vycházející z nedostupnosti dalších technologií – nemožnost tisknout nebo skenovat dokumenty (např. po jejich podpisu) nebo limity vycházející z užívání zastaralého či nepodporovaného softwaru. Konečně, požadavek ověření identity při provádění konkrétních úkonů směrem k veřejné správě představuje další možné omezení, neboť řada lidí neví, jak svoji identitu před státem ověřit. Kromě významu přístupu k internetu pro plné využití možností kontaktu s veřejnou správou může být přístup důležitý také pro doplňkové či podpůrné služby nabízené organizacemi občanské společnosti. Konkrétně 78 % ze 7 558 mezinárodně dotazovaných organizací občanské společnosti souhlasí s tvrzením, že nedostatečný přístup k internetu nebo nedostatek digitálních dovedností představuje omezení pro organizaci ve výkonu práce (Connect Humanity 2023).

Zařízení

V na základě studie ČSÚ z roku 2022 je možné říci, že 81 % českých domácností **má počítač nebo tablet** (ČSÚ, Využívání informačních a komunikačních technologií v domácnostech a mezi osobami za období 2022). Stolní počítač v současnosti vlastní přibližně třetina (33 %) domácností, celé dvě třetiny mají notebook (66 %) a třetina tablet (35 %). V současnosti tak má doma nějaký typ počítače 81 % domácností, jedná se o výrazný nárůst oproti roku 2010, kdy mělo nějaký počítač doma jen 59 % domácností. V domácnostech **s dětmi** je počítač nebo tablet

dostupný v drtivé většině případů (96 % dětí žije v takové domácnosti). Konkrétně se stolním počítačem v domácnosti žije 38 % dětí, s notebookem 88 % a s tabletem 63 % dětí.

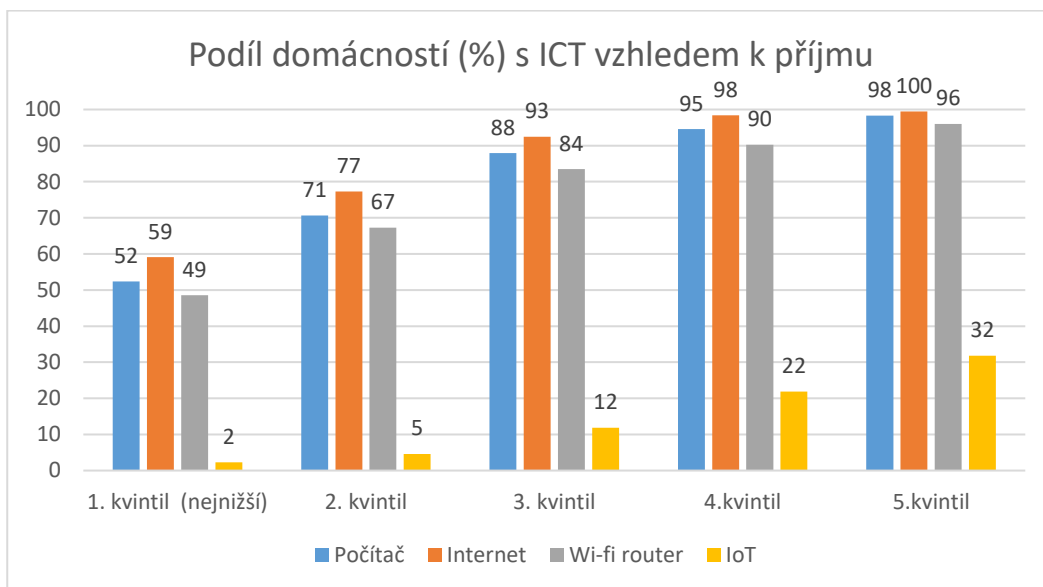
Mobilní telefon vlastní 99 % osob ve věku nad 15 let, a tedy i drtivá většina seniorů (96 %) či invalidních důchodců (93 %). Rozšíření smartphonů, které umožňují připojení k internetu, je však již nižší (81 %) a je výrazně podmíněno věkem. Zatímco ve věkové skupině 16–34 let jej vlastní 99 %, v dalších kohortách tento podíl klesá a ve věku 65–74 let je to již jen polovina (52 %) a ve skupině nad 75 let pak pětina (21 %). I zde však dochází k dynamickému nárůstu.

Mezi technologiemi z kategorie **Internet of Things (IoT)** používá chytrou TV 44 %, 44 % populace rovněž používá nositelnou elektroniku (chytré hodinky, náramky, bezdrátová sluchátka), chytré reproduktory využívá 24 %, elektroniku v oblasti hygieny a zdraví 6 %, hračky 9 %, herní konzole 12 % a hlasový asistent 5 %. Nositelnou elektroniku přitom využívá nejvyšší podíl osob v kategorii 16–24 let (86 %). Chytrá, tj. k internetu připojená zařízení pro využití v domácnosti užívá 12 % populace. Nejčastěji jde o bezpečnostní zařízení (7 %), domácí spotřebiče (6 %) či zařízení k ovládání energií (5 %). Tato kategorie zařízení je nejvíce rozšířena ve věkové kategorii 35–44 let (využívá 21 %).

Životní cyklus ICT technologií, který je kromě environmentálního hlediska významný rovněž vzhledem k dostupnosti zařízení, ukazuje, že v případě stolních počítačů si je po ukončení užívání ponechala doma přibližně pětina občanů (20 %), nejčastěji je naopak odvezeni k recyklaci (39 %), jen 7 % jej předalo k využívání jinému členu domácnosti. Notebooky či tablety si ponechalo 28 %, 24 % je naopak prodalo, 21 % recyklovalo a 16 % přenechalo jinému členu domácnosti. Nejčastěji si lidé doma nechávají staré mobilní telefony (47 %), ty recyklovalo 17 % a prodalo 15 %. Vliv zde má patrně cena, rychlost inovace, životnost zařízení či míra opotřebení u jednotlivých typů zařízení.

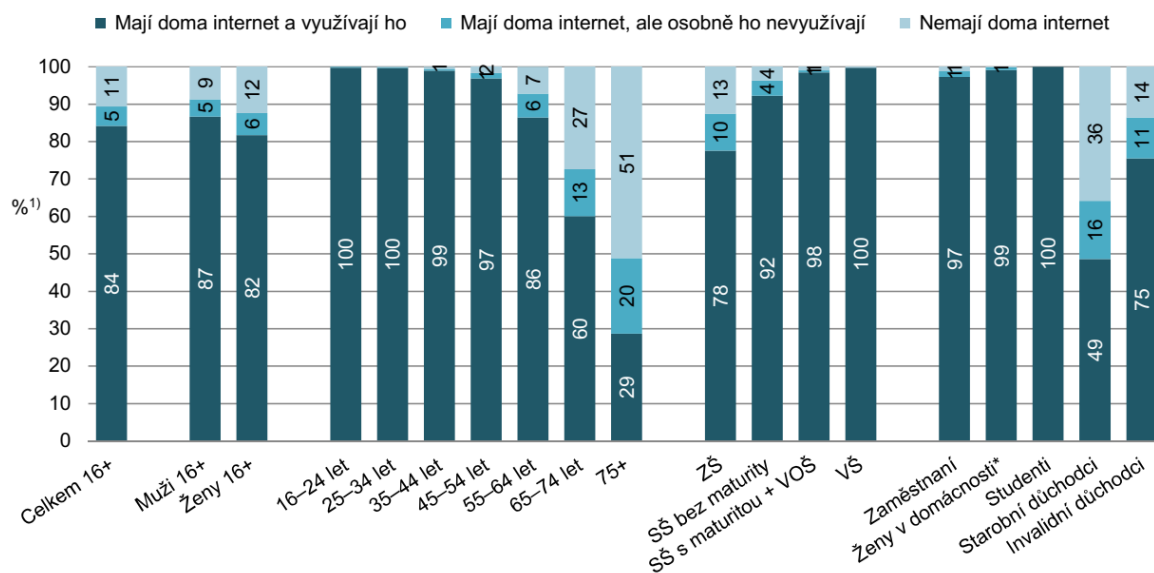
Připojení

Dle výše zmiňované studie ČSÚ užívá v roce 2022 internet v ČR 84,5 % osob starších šestnácti let, což představuje přibližně 7,3 milionu osob (ČSÚ, Využívání informačních a komunikačních technologií v domácnostech a mezi osobami za období 2022). Internet je dostupný v 85,4 % domácností. Mezi rodinami s dětmi a mladými rodinami bez dětí využívají internet téměř všechny domácnosti (99,7 %). Naopak mezi domácnostmi **důchodců** má přístup na internet zatím jen **každá druhá** (49 %). Kromě věku může hrát určitou roli i příjem, byť vzhledem k téměř úplné penetraci mladších skupin internetem se příjmová podmíněnost týká především jen starších osob. Zatímco v nejvyšším příjmovém kvintilu je internet přítomen v domácnostech prakticky bez výjimky, v nejnižším kvintilu je to pouze v 59 %. Nejvíce připojených domácností je v Praze a Plzeňském kraji (86 %), nejméně naopak na Ústecku (78 %).



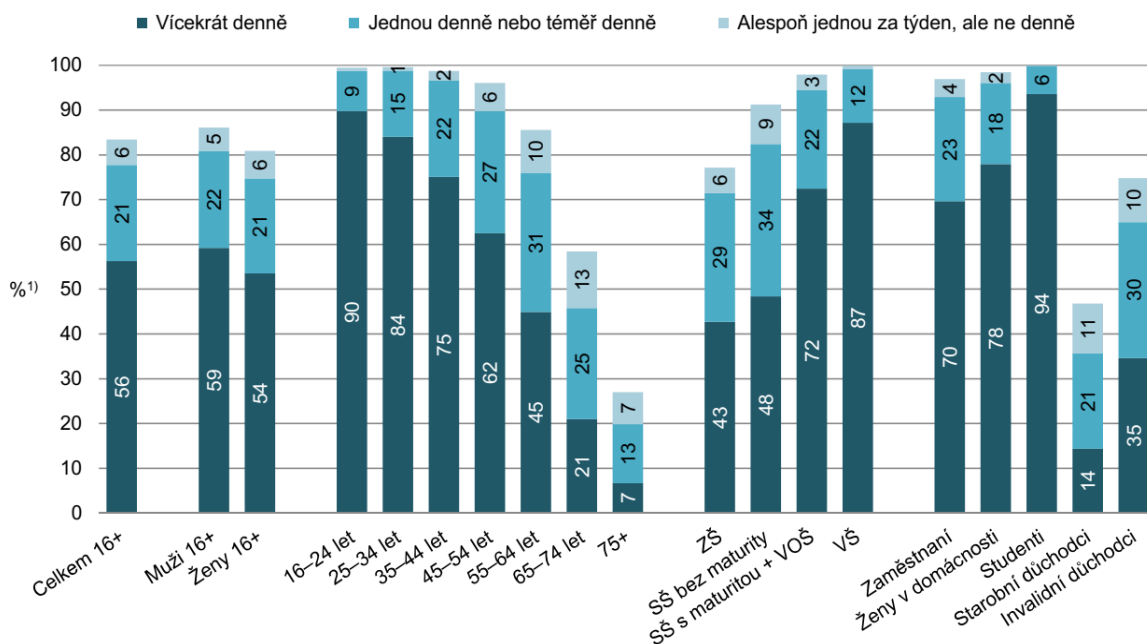
Obrázek 2: Přístup domácností k internetu dle příjmů (ČSÚ, Využívání informačních a komunikačních technologií v domácnostech a mezi osobami za období 2022)

Z celkového počtu domácností přitom 77 % využívá **Wi-Fi router**, což představuje 94,3 % z domácností s internetem; 14,5 % domácností v současnosti disponuje zařízením z kategorie **Internet of Things (IoT)**. Právě přítomnost IoT a Wi-fi routeru je přitom silněji podmíněna příjmem. Míra připojení domácností je přitom blízká evropskému průměru.



Obrázek 3: Využití internetu jednotlivci dle hlavních sociodemografických ukazatelů (ČSÚ, Využívání informačních a komunikačních technologií v domácnostech a mezi osobami za období 2022)

Celkový podíl (skoro) dospělých osob, které užívají internet, je 84,5 %, míra užívání u osob ve skupinách 16-34 let je přitom 100 %, dále s věkem klesá a v kategorii 65+ činí pouze 48 %. Jak je vidět z grafu, je velký rozdíl mezi osobami 65-74 a osobami 75+. Internetovým připojením častěji disponují vzdělanější obyvatelé, což jistě souvisí s tím, že míra formálního vzdělání v populaci klesá s věkem. Při zohlednění častosti využívání internetu pak podmíněnost věkem a formálním vzděláním ještě roste.



Obrázek 4: Osoby v ČR používající internet alespoň jednou týdně (ČSÚ, Využívání informačních a komunikačních technologií v domácnostech a mezi osobami za období 2022)

Mobilní telefon k připojení k internetu (včetně wifi) využívají více než tři čtvrtiny obyvatel (77 %), 74,5 % přitom využívá připojení přes wifi a 67 % má datový tarif. Ze všech obyvatel ČR při připojení přes mobil využívají pouze datový tarif 2 %, pouze wifi 10 % a obojí 64 %. V roce 2021 využívali oba typy připojení nejčastěji uživatelé internetu na mobilním telefonu v Praze a ve Středočeském kraji (shodně 89 % z nich). Připojení pouze přes wifi využívali nejvíce uživatelé v Pardubickém kraji (27 %). A připojení pouze přes mobilní data používali nejvíce uživatelé v Ústeckém kraji (8 %) a v Libereckém kraji (7 %).

Srovnání dat o dostupnosti internetu v domácnosti společně s daty o výlučném přístupu k internetu skrze mobilní telefon pak poukazuje na existenci skupiny uživatelů, pro které je internet dostupný výlučně skrze mobilní telefon. Velikost této skupiny je možné na základě daných dat odhadnout přibližně na 3,5 % všech domácností.

Elektronická identifikace

Pro kontakt se státní správou je výrazným technickým předpokladem rovněž možnost elektronické identifikace. **Absence elektronické identifikace** (nemají elektronický občanský průkaz, datovou schránku ani účet e-identity) pak dle výzkumu STEM z roku 2019 představuje nejčastěji uváděný důvod pro nevyužívání Portálu občana. Celkově 23 % tento důvod uvedlo jako jediný důvod (Výzkum veřejnosti 2019). Podobná je i situace v případě podnikajících živnostníků, kteří nemají způsob, jak se do Portálu občana přihlásit, nebo neví, jak si přístup zařídit (neznalost častěji připouštějí živnostníci podnikající v zemědělství nebo výrobě). V roce 2021 nemožnost přístupu k Portálu občana kvůli chybějící elektronické identifikaci uvedlo 27 % živnostníků. Toto se pravděpodobně změní se zavedením povinnosti zřídit si datovou schránku pro živnostníky.

Naopak vlastnictví elektronického občanského průkazu deklarovala v roce 2021 více než čtvrtina dotázaných (27 %), což je nárůst oproti roku 2019, kdy tento doklad mělo jen 22 % dotázaných (Výzkum internetové veřejnosti 2021; Výzkum veřejnosti 2019).² Nicméně jen minimum obyvatel zatím využívá online služby, které mají díky elektronickému občanskému průkazu k dispozici. Dokonce asi dvě pětiny (41 %) těch, kteří e-občanku mají, si elektronický čip neaktivovaly. Pouze 8 % je pak těch, kteří mají elektronický občanský průkaz, aktivovali si kontaktní elektronický čip a využívají nabízené online služby. V souvislosti s rostoucí mírou využití jiných identifikačních prostředků je však pravděpodobné, že bude vzrůstat spíše podíl těch, kteří využijí jiné identifikační postupy, a to z prostého důvodu, že využívání elektronické identifikace před státem pomocí občanského průkazu s čipem vyžaduje pořízení speciálního hardwaru (čtečky), zatímco alternativní přístupy (datová schránka, bankovní identita) jsou stále rozšířenější.

² Nárůst je přirozeným důsledkem toho, že od 1. 7. 2018 se jiné občanské průkazy než ty s čipem nevydávají.

Kompetenční předpoklady

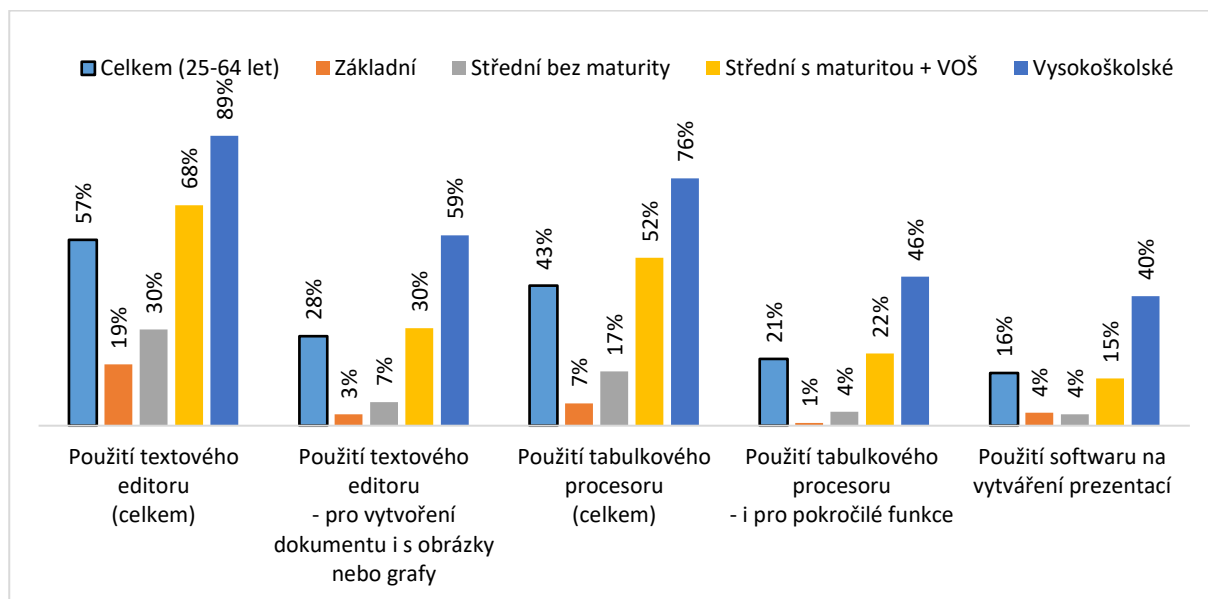
Klíčová zjištění v této podkapitole

- Stejně jako samotné užívání internetu je i využívání konkrétních nástrojů velmi silně ovlivněno věkem a formálním vzděláním.
- V mezinárodním srovnání koordinovaném Evropskou komisí si česká dospělá populace nevede špatně. Nadprůměrných hodnot v rámci zemí EU dosahujeme v indexu hledání a třídění informací, indexu bezpečného chování na internetu i indexu řešení problémů na internetu. V indexu komunikace na internetu a indexu tvorby digitálního obsahu jsou Češi v rámci EU průměrní. Indexy jsou konstruovány na základě sebehodnocení, nikoliv testování.
- Dle výzkumu mládeže „EU Kids online“ ale hrozí Česku zaostávání. České děti například výrazně méně než děti v ostatních zemích EU uvádějí, že se s nimi rodiče baví o tom, jak internet používat. Malá je podpora rodičů vůči dětem v tom, aby se učily vyhledávat na internetu informace či se učily nové dovednosti.
- Naopak české děti výrazně častěji než děti v jiných zemích EU uvádějí, že často pomáhají rodičům s úkony v online prostoru. To opět naznačuje, že podpora ve využívání internetu dětem je v domácnostech malá, především se to může týkat některých typů domácností.

Kompetenční předpoklady na straně uživatelů staví nad nezbytné technické zajištění uživatelskou gramotnost, tedy dovednost ovládat zařízení, ale i dovednost pohybu v online prostoru a práci si informacemi. Odlišujeme přitom technickou kompetenci (dovednost realizovat určitý úkon) a strategickou kompetenci (dovednost profitovat z dané technologie, využít ji pro svůj prospěch). Právě aspekt strategické kompetence bývá akcentován při konceptuálních úvahách o digitální gramotnosti (Za hranice digitální propasti, Van Dijk The Deepening Divide: Inequality in the Information Society 2005), nicméně je hůře přístupný empirickému zkoumání. Většina dat v této podkapitole se tak věnuje „technické“ rovině kompetencí.

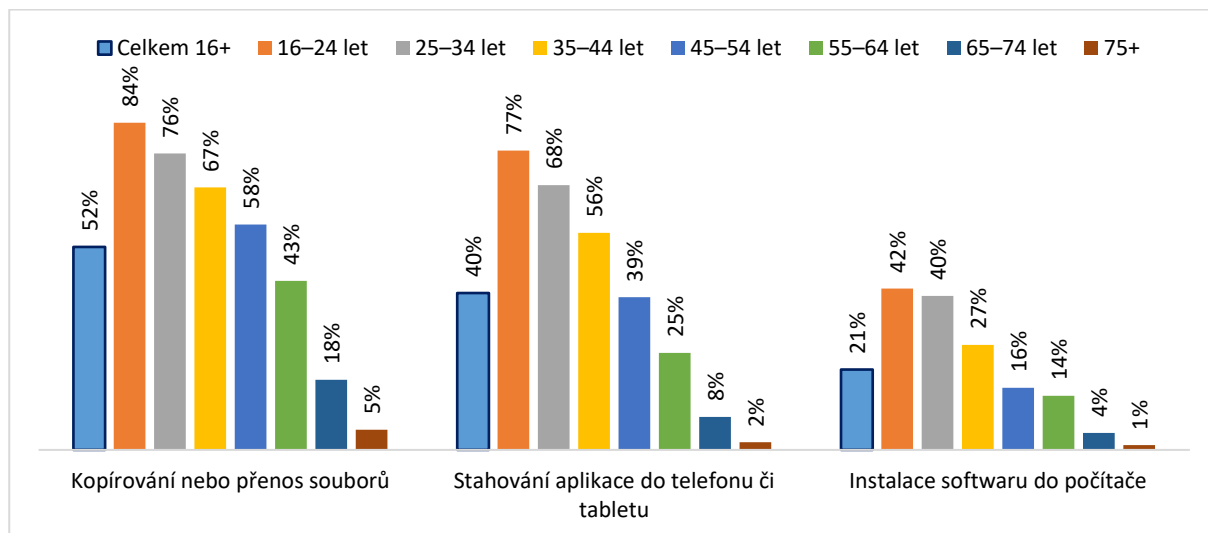
Dovednost s PC

Dovednosti české veřejnosti v jednotlivých oblastech práce s PC detailně mapuje ČSÚ (ČSÚ Digitální dovednosti 2021). Co se tradičních kancelářských úkonů týče, textový editor použilo někdy v období posledních tří měsíců 49 % Čechů, 25 % vkládalo do dokumentu další prvky (např. obrázky či grafy). Tabulkový procesor využilo 37 %, jeho pokročilejší funkce 18 %. Prezentační software využilo 17 %. Rozdíly dle pohlaví jsou relativně malé, výrazně je tato dovednost strukturována naopak věkem, dosaženým vzděláním, návaznou kategorií zaměstnání či ekonomickým statutem. V užívání těchto nástrojů tak dominují zejména studenti a věková kategorie 16–24 let, vysokoškoláci a specialisté či řídicí pracovníci. Dosažené vzdělání a pracovní náplň tak vytváří významný tlak na rozvoj digitální gramotnosti. Další ze studií zabývajících se digitálními dovednostmi (EU Kids Online 2020) však zároveň upozorňuje na to, že výrazná většina dětí ve věku 9–16 let využívá zejména chytré telefony a kompetence této věkové skupiny směřem k tradičním ICT nemusejí být na tak vysoké úrovni, jak by bylo možné očekávat. Telefony tak mohou hrát úlohy nástroje, který vede k rozšíření internetu, ale za cenu pokročilosti a komplexity využití, resp. za cenu toho, že tvorba s využitím internetu je nahrazována konzumací na internetu.



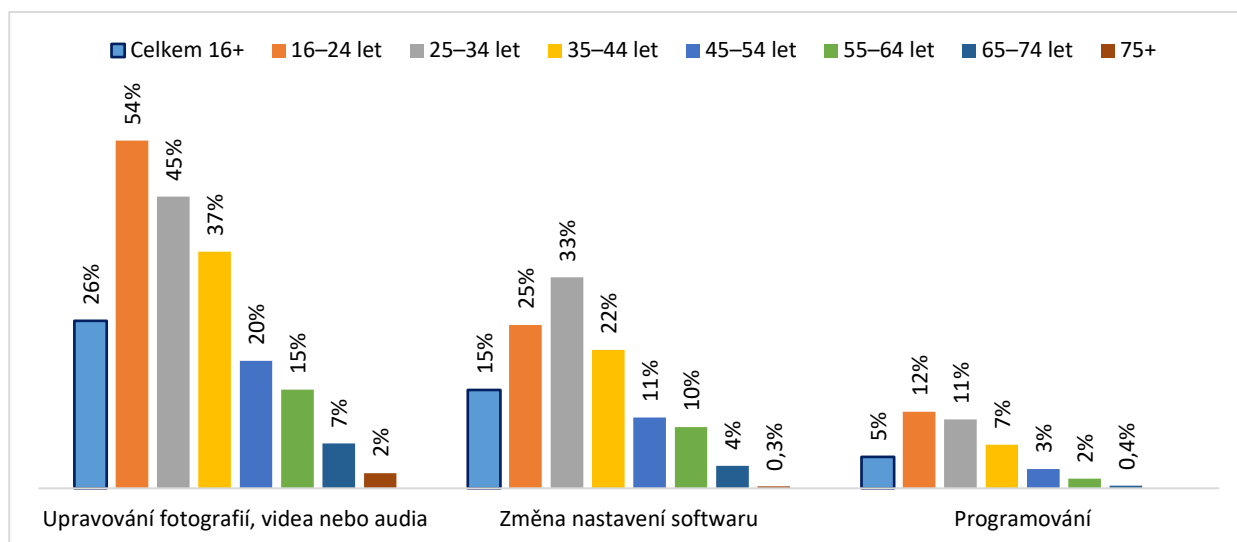
Obrázek 5: Využití SW dle vzdělání (ČSÚ, Digitální dovednosti v roce 2021)

Ve vztahu k dalším aktivitám, které souvisejí s obsluhou PC, v posledních třech měsících 52 % obyvatel nad 16 let kopírovalo nebo přenášelo soubor, 40 % stahovalo aplikaci do tabletu či telefonu a 21 % instalovalo SW do PC. V tomto případě jsou patrnější rozdíly na základě pohlaví, a to zejména v případě instalace SW (27 % mužů a 15 % žen). Další sociodemografická dělení kopírují předchozí trend, tedy že studenti se vzhledem k požadavkům vzdělávacího systému v jednotlivých typech činnosti angažují nejvíce. V některých případech je však výraznější i podíl dalších osob v produktivním věku.



Obrázek 6: Digitální dovednosti dle věku (ČSÚ, Digitální dovednosti v roce 2021)

Pokročilejším činností, jako je úprava audiovizuálních materiálů, se v posledních třech měsících věnovalo 26 % populace, 15 % provádělo změnu nastavení softwaru a 5 % programovalo. V případě změn nastavení SW a programování jsou opět patrné genderové rozdíly (9 % u mužů vs. 6 % u žen). Na rozdíl od všech ostatních činností, kde dominuje nejnižší věková kategorie, se změně nastavení SW věnují nejčastěji lidé ve věku 25–34 let. I zde platí výrazný vliv věku, vzdělání a profese.



Obrázek 7: Digitální dovednosti dle věku (ČSÚ, Digitální dovednosti v roce 2021)

Pro doplnění perspektivy šetření ČSÚ mezi obyvateli lze uvést studii výzkumného ústavu STEM, který zjišťoval pohled zaměstnavatelů na kompetence svých zaměstnanců. Většina firem (75 %) označuje digitální kompetence zaměstnanců jako minimálně uspokojivé (Výzkum firem 2019).

Srovnání přináší i hodnocení digitálních kompetencí na základě metodiky Evropské komise. Celkové hodnocení digitální gramotnosti ukazuje, že ČR si stojí v evropském kontextu poměrně dobře a alespoň omezené nebo základní dovednosti zde má více osob, než je průměr EU, a to v některých ohledech relativně výrazně. Schází však lidé s pokročilými schopnostmi, těch je dle zvolené metriky v ČR pouze 24 % (EU 26 %) (ČSÚ, Digitální dovednosti v roce 2021). Na absenci kvalifikovaných odborníků přitom poukazují i další zdroje, jako výzkum STEM zabývající se digitalizací ve firmách (Výzkum firem 2019).

Ve vztahu k firmám pak data STEM ukazují, že **digitalizace je méně pokročilá častěji u firem s nižším počtem zaměstnanců**. Dále je méně často digitalizace na pokročilé úrovni u firem z výrobních nebo zemědělských odvětví a u firem s nižším ročním obrátem. Nejčastěji mají firmy digitalizované účetnictví, controlling a rozpočetnictví. Méně často mají firmy digitalizované zákaznické sítě, obchodní logistiku, personální agendu, výběrová řízení nebo vzdělávání zaměstnanců (samozřejmě zde hraje roli vlastní zaměření a obor podnikání daných firem) (Výzkum firem 2019).

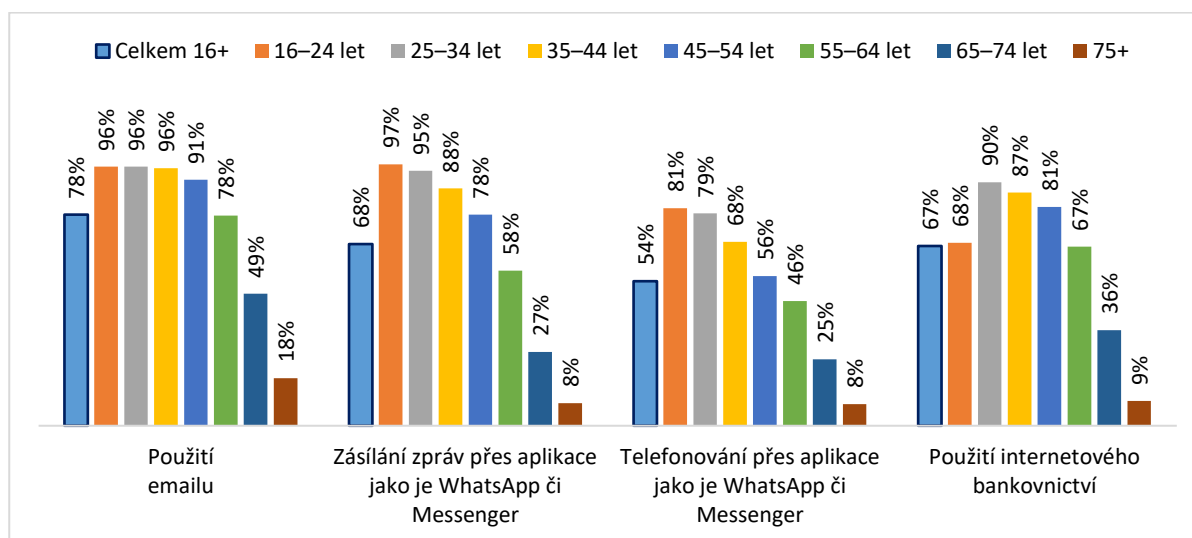
Dovednost online

Současná data o chování v online prostoru ukazují na výrazné odlišnosti v typu online aktivit, kterým se jednotlivé sociodemografické skupiny věnují. Pro analýzu kompetencí je přitom důležité relativně detailně rozlišovat mezi jednotlivým typem úkonů, přestože se všechny odehrávají v online prostoru, protože požadavky na uživatele jsou značně rozdílné. Některé činnosti tak mohou být realizovány pouze na základě rutinního postupu, bez porozumění procesu. Můžeme tak sledovat potenciálně se prohlubující rozdíl mezi uživateli internetu, ve smyslu využití online technologií (např. aplikace pro posílání zpráv typu instant messenger či tzv. chytrá elektronika), a uživateli webu ve smyslu dovednosti vyhledávat, vyhodnocovat a používat informace.

Budeme-li opět vycházet z dat ČSÚ, vzhledem ke konkrétním dovednostem lze konstatovat, že v roce 2022 mělo e-mailovou schránku 80 % osob starších 16 let (94 % uživatelů internetu) (ČSÚ, Využívání informačních a komunikačních technologií v domácnostech a mezi osobami 2022). Češi přitom používají **e-mail** více, než je EU průměr – v roce 2021 mezi Čechy ve věku 16–74 let používalo e-mail 85 % osob, průměr EU byl 76 %. Přestože užívání internetu je značně podmíněno věkem, mezi uživateli internetu jsou následně již jen relativně malé rozdíly, i ve věkové kategorii 75+ má e-mailovou schránku 79 % uživatelů internetu. **Telefonování přes internet** (Skype, WhatsApp) využívá 56 % z celé populace. Zde jde naopak o jeden z nejnižších podílů v EU, a to přes to, že v nejmladší skupině tento podíl rychle vzrůstá. Na rozdíl od mailových schránek je v tomto případně dovednost výrazně věkově podmíněna i mezi uživateli internetu – zatímco v kategorii 16–24 let volání přes internet využívá 82 %, nad 75 let je to 38 % uživatelů. Podobná je i situace u **zasílání zpráv skrze aplikace** (WhatsApp, Messenger). Celkově tento nástroj využívá 71 % (mírně nad průměrem EU). Využívání všech uvedených nástrojů je silně podmíněno (vysokoškolským) vzděláním. Zajímavé je rovněž to, že všechny tyto úkony mírně častěji udávají ženy.

Stejně tak **sociální síť** využívá více než polovina (58 %) české populace starší 16 let (i zde je užívání silně podmíněno věkem, nejčastěji v populaci 16–24 let, a to 96 %). Lze sledovat převahu žen, mezi kterými sociální síť využívá 71 %, které používají internet, mezi muži jde o 67 %. Jen relativně slabý je však vztah k dosaženému vzdělání. Většina uživatelů sociálních sítí uvedla, že alespoň někdy nastavuje soukromí svých příspěvků (76 %), 5 % nezná nastavení soukromí svého profilu. Starší lidé v ČR používají sociální síť výrazně méně než jinde v EU.

Internetové bankovníctví a finanční služby využívá 71 % Čechů (2022, graf 2021), o něco častěji jsou to muži (74 %) než ženy (68 %), ve věkové skupině 25–34 let je to pak zcela dominantní část populace (95 %). Častěji jde o vysokoškoláky. Češi jsou přitom dle odlišné metriky značně nad průměrem EU (73 % vs. 58 %). Vzhledem k dalším finančním službám si pojištění za tři měsíce sjednalo online 10 %, půjčku 1,2 % a cenné papíry nakoupilo 2,4 % (6% VŠ). Využití internetového bankovníctví přitom vzhledem k citlivosti úkonů předpokládá relativně velkou sebejistotu v prováděných úkonech. Výrazná část veřejnosti také vyhledává informace na webu (více než 76 %) nebo čte zpravodajské servery 78 % Čechů (92 % uživatelů internetu), nejčastěji ve skupině 25–34 let.



Obrázek 8: Činnosti vykonávané na internetu během posledních 3 měsíců dle věku (ČSÚ, Digitální dovednosti 2021)

Strategickou rovinou kompetencí v online prostoru se alespoň okrajově věnovala studie ČSÚ (ČSÚ, Digitální dovednosti 2021). Problematika kritického hodnocení informací je zde pojímána jako pochybnost a ověřování informací. Studie uvádí, že „z osob, které používají sociální sítě nebo čtou zpravodajské servery, uvedlo 62 %, že ve sledovaných 3 měsících viděly na internetu nějaké informace, o kterých pochybovaly, že jsou pravdivé. Třetina z osob (tj. asi 20 %), které si takových informací všimly, se snažila si je dále ověřit, a to především vyhledáváním dalších informací k tématu na internetu.“ Z těchto 20 % pak asi pětina (častěji starší osoby) využila k ověření i zdroje mimo internet.

Měkké dovednosti v online prostoru dále hodnotí sada mezinárodně sledovaných indikátorů, které operacionalizují odlišné aspekty online dovedností. Evropská komise konkrétně vytvořila konceptualizaci kompetencí, která za účelem mapování digitální gramotnosti sleduje index hledání a třídění informací, index komunikace, index tvorby digitálního obsahu, index bezpečného chování online a index řešení problémů (ČSÚ, Digitální dovednosti 2021). Tyto indexy umožňují mezinárodní srovnání i analýzu rozdílů skupin uvnitř dané společnosti.

Česká populace se přitom pohybuje v pásmu lehkého nadprůměru. V případě **indexu hledání a třídění informací** dosahuje alespoň základní úrovně 87 % dospělých Čechů. Tím se ČR řadí nad průměr EU27 (80 % osob). V nejlépe hodnocených státech – Irsku, Finsku a Dánsku, je tento podíl 96 %. Nad průměrem se česká populace nachází i v **indexu bezpečného chování na internetu**. Základní úrovně dosahuje 74 % Čechů ve věku 16 až 74 let (průměr EU27 je 68 %). Nejlépe jsou hodnoceni Finové (90 %) a Nizozemci (87 %). Stejně tak v **indexu řešení problémů na internetu** dosahují Češi nadprůměrných hodnot. Alespoň základní úrovně dosahuje 84 % osob, EU27 průměr činí 79 %. Nejvyšší hodnoty vykazuje Dánsko (97 %), Finsko (95 %) a Švédsko (95 %). V **indexu komunikace** dosahuje alespoň základní úrovně 87 % Čechů, což je hodnota blízká průměru EU27, průměrné jsou rovněž naše dovednosti dle **indexu tvorby digitálního obsahu**.

Z hlediska rozvoje digitálních kompetencí je rovněž přínosné zaměřit se na digitální kompetence mládeže. Srovnání online dovedností mládeže s dalšími státy EU ukazuje, že ve využití internetu pro školní práce je ČR

spíše v nižším průměru, digitální dovednosti mládeže jsou rovněž průměrné, výše hodnoceny jsou dovednosti českých dětí **spravovat své online informace**, nízké jsou naopak dovednosti **editovat online obsah** a rovněž **sledovat výdaje spojené s mobilními aplikacemi** (EU Kids Online 2020). Čeští rodiče ve srovnání s ostatními méně často mluví se svými dětmi o tom, jak internet používat, alespoň občas se o těchto otázkách baví s rodiči 45 % českých dětí, průměr v rámci EU je 63 %. Nižší hodnoty pro české děti ve srovnání se zúčastněnými zeměmi EU přitom sledujeme pro všechny tři zkoumané oblasti: rodiče se s českými dětmi méně baví o bezpečném využívání internetu (56 % dětí v Česku, 69 % v EU), méně je podporují v prozkoumávání internetu a učení se nových věcí (46 % vs. 58 %) a méně jim také pomáhají v situacích, kdy děti narazí na nějakou obtíž na internetu (52 % vs. 64 %). **Technologie online kontroly** využívá relativně málo rodičů, konkrétně 14 % českých rodičů využívá filtrování nebo blokování obsahu (průměr EU 22 %), záznamy o sledovaném obsahu 17 % (EU 21 %) a GPS sledování polohy 9 % (EU 15 %). Naopak 47 % českých dětí udává, že často nebo velmi často pomáhá s úkony v online prostředí svým rodičům, 32 % pak občas. Jde opět o hodnoty relativně výrazně nad průměrem EU (40 % a 29 %).

Preference spojené s životní situací

Klíčová zjištění v této podkapitole

- Čas trávený online obecně přispívá ke zvyšování digitálních kompetencí, ale záleží i na konkrétních aktivitách. Pouhá extenzivní konzumace, např. videí, může být z hlediska dopadů na kvalitu života kontraproduktivní.
- Mladí Češi ve věku 15–16 let stráví online průměrně 252 minut denně, což je více než průměr EU (229 minut). Nejčastějšími aktivitami je sledování videí, komunikace s přáteli, poslech hudby a trávení času na sociálních sítích.
- Mezi Čechy (a především Čechkami) je velmi oblíbené vyhledávání informací o zboží online (ČR 80 % dospělé populace vs. 66 % v EU).
- Také čtení online zpravodajských serverů je v ČR vysoko nad průměrem EU (81 % v ČR vs. 64 % EU v populaci 16–74 let). Placený zpravodajský obsah si ovšem v dané době četlo jen 3,5 % (nejčastěji šlo o lidi ve věku 25–34 let, kde to bylo 6 %).
- Naopak vlastní příspěvky a komentování nejsou mezi Čechy časté. Za referenční 3 měsíce se vyjádřilo k politickému či občanskému tématu pouze 9 % Čechů do 74 let, průměr v EU je 17 %, někde i přes 20 %. Existuje tedy větší riziko, že komentují a na pocitu z veřejné diskuse se v ČR více než jinde podílejí především lidé s extrémními postoji.
- Další velmi častou aktivitou je vyhledání informací o zdraví. Pokud zohledníme užívání internetu, vůbec nejčastěji hledají tyto informace lidé ve starobním důchodu (79 % z těch, kteří jsou zároveň uživateli internetu). Přístup k těmto informacím by tak mohl být dobrým motivátorem pro větší využívání internetu mezi touto věkovou kategorií.
- Ilustrací sociální podmíněnosti využívání internetu je vztah formálního vzdělání a zkušeností s nakupováním na internetu. Zatímco mezi vysokoškoláky ve věku 25–64 let za referenční tři měsíce nakoupilo online plných 91 %, mezi lidmi jen se základním vzděláním to bylo pouze 38 %.
- Další ilustrací toho, jak internet může posilovat sociální rozdíly a přístup k příležitostem, je i vzdělávání na internetu: vzdělávací platformy či videa za referenční tři měsíce využilo 33 % osob s VŠ vzděláním, ale jen 3 % osob se základním vzděláním.
- Dle výzkumu STEM je přítom v obecné populaci oproti internetové veřejnosti více odpůrců digitalizace (17 % vs. 8 %). To lze interpretovat tak, že neinternetová populace může mít (oprávněné) obavy, že v případě digitalizace dojde k oslabení nedigitalizovaných služeb.
- Živnostníci a podnikatelé jednoznačně podporují digitalizaci státní správy (92 %). Míra této podpory je výrazně vyšší než v běžné populaci (obecná populace: 67 %, internetová populace: 86 %).

Míru digitálních dovedností stejně jako chuť využívat digitalizované služby státu do velké míry ovlivňují rovněž life-stylové preference. Tyto preference jsou ovlivněny jak osobnostními vlastnostmi jednotlivců, tak sociodemografickými faktory, které například do značné míry ovlivňují, jaké prostředky jedinec využívá ke komunikaci s přáteli či jak tráví volný čas. Nejistota při využívání informačních technologií často může být provázána s preferencí jiných forem komunikace, což může platit i pro kontakt s veřejnou správou. Vzniká situace, kdy je obtížné rozlišit, zda osoba službu nevyužívá, protože jí z nějakého důvodu nevyhovuje, nebo je

spíše paralyzována obavami z neúspěchu a možných komplikací. Jak upozorňuje Lupač na základě van Dijkovy studie (Za hranice digitální propasti 2015, s. 120, The Deepening Divide: Inequality in the Information Society 2005), motivace pro využití technologií je sama o sobě důsledkem konkrétních sociálních požadavků (např. stanu se studentem, tím jsem donucen mít e-mail a užívat informační systém).

Čas trávený online přispívá ke zvyšování digitálních kompetencí skrze zakořeněnost praxí (Za hranice digitální propasti 2015), neděje se tak však vždy a závisí na tom, jak širokou škálu online dovedností daná osoba využívá. Tyto kompetence jsou tradičně považovány spíše za prostředek k dosažení benefitů, které internet jako médium nabízí (informace, vzdělávání, služby). V některých vzorcích užívání internetu však mohou negativa převažovat nad možným pozitivním přínosem. Kromě obav často diskutovaných ve veřejném prostoru (bezpečnost, závislost, škodlivý obsah) může jít zejména o socioekonomicky podmíněné rozdíly v užívání, které napomáhají rozevírání sociálních nůžek, protože internet se může stát médiem, které amplifikuje rozdíly ve vzdělávání (Za hranice digitální propasti 2015, s. 162).

Život online

Rozdíly v míře využívání informačních technologií a internetu jsou v české populaci zcela zásadní. V roce 2022 v ČR žilo 10,5 % osob starších šestnácti let, které internet dosud v životě nepoužily. Mezi lidmi staršími 75 let to pak bylo dokonce 54 %. Ve vztahu k domácnostem má v nejnižším příjmovém kvintilu k internetu přístup pouze 59 % domácností. Naopak v kategorii 16–24 let osoby, které dosud nikdy nepoužily internet, prakticky neexistují (ČSÚ, Využívání informačních a komunikačních technologií v domácnostech a mezi osobami 2022). Ze studie zaměřené na online chování dětí a mládeže také víme, že mladí Češi ve věku 15–16 let stráví online průměrně 252 minut denně (!) (EU Kids Online 2020). Tyto rozdíly ovlivňují nejen samotné digitální kompetence, ale představují rovněž zásadní odlišnosti ve způsobu trávení volného času, získávání nových informací či osvojování dovedností.

Kromě samotného velkého objemu času mladých ve věku 15–16 let stráveného online, který je v ČR lehce nad evropským průměrem (229 minut), studie mapuje rovněž způsob trávení času na internetu, ale i rizika spojená s pohybem online. Mládež nejčastěji denně sleduje videa (v ČR 73 % mladých denně, v ČR jde výrazně častěji o chlapce, rozdíl 14 p. b.), komunikuje s přáteli (70 %), poslouchá hudbu (68 %), tráví čas na sociálních sítích (66 %) či hraním her (44 %). Při trávení času online mládež přitom nejčastěji využívá zejména globálně dostupné aplikace (YouTube), lokální služby nejsou tak populární.

Zajímavostí přitom je, že hraní her ve většině států představuje aktivitu nejvíce podmíněnou pohlavím jednotlivce. V České republice mezi dětmi četnost hraní her s věkem klesá. Na rozdíl od předchozích výzkumů tato studie také neukazuje na výraznější rozdíly mezi chlapci a dívkami v četnosti návštěv sociálních sítí.

Tato studie také ukazuje, že česká mládež není příliš citlivá k vnímání případného negativního obsahu, se kterým se může v online prostoru setkat. Ze studie vyplývá, že je menší podíl těch, kteří uvedli negativní zkušenost, než setkání s konkrétními rizikovými jevy. S negativními jevy se přitom setkávají děti pouze občas, častěji jsou to pak spíše ty starší, zpravidla o negativní zkušenosti řeknou kamarádovi nebo rodiči.

Mapováním volného času ve vztahu k dospělé populaci se opět zabývá pravidelná studie ČSÚ z roku 2022, z které vyplývá, že internet představuje pro českou veřejnost významný **audiovizuální vstup**. Online **videa** v posledních třech měsících sledovalo 60 % osob nad 16 let (94 % 16–24 let), **televizi online** pak 38 % a placené pořady více

než pětina populace (22 %). V poslední zmiňované kategorii jde o relativně výrazný meziroční nárůst (+ 7 p. b.), nejčastěji je využíván vysokoškoláky ve věkové skupině 25–34 let.

Ve vztahu k **vyhledávání informací na webu**, které může patřit mezi důležité ukazatele digitálních kompetencí, česká veřejnost nejčastěji hledá informace o zboží a službách (76 % ze všech, z uživatelů internetu 89 %), častěji jde o ženy a věkové skupiny 25–44 let. Češi vyhledávali tyto informace výrazně častěji, než je EU průměr (dle mezinárodně srovnatelné metodologie ČR 80 %, 66 % EU). Dále jsou populární informace o zdraví (59 % populace), ty výrazně častěji hledají ženy (66 % x 50 %). Nejvíce těchto informací hledají lidé ve věku 25–44 let (71 %) a matky na MD/RD (86 %). Pokud však zohledníme užívání internetu, vůbec nejčastěji hledají tyto informace důchodci (79 % důchodcovských uživatelů). Opět jde o vyšší podíl než EU průměr (64 % x 55 %). Následují informace o cestování, které hledá 53 % obyvatel.

Zpravodajské servery během posledních tří měsíců sledovalo 78 % Čechů (92 % uživatelů internetu), nejčastěji ve skupině 25–34 let. V nejmladší skupině je tento podíl mírně nižší. Placený zpravodajský obsah si v dané době četlo jen 3,5 % (nejčastěji šlo o lidi ve věku 25–34 let, kde to bylo 6 %). Celkově je ČR ve čtení zpravodajských serverů vysoko nad průměrem EU (81 ČR % x 64 % EU v populaci 16–74 let).

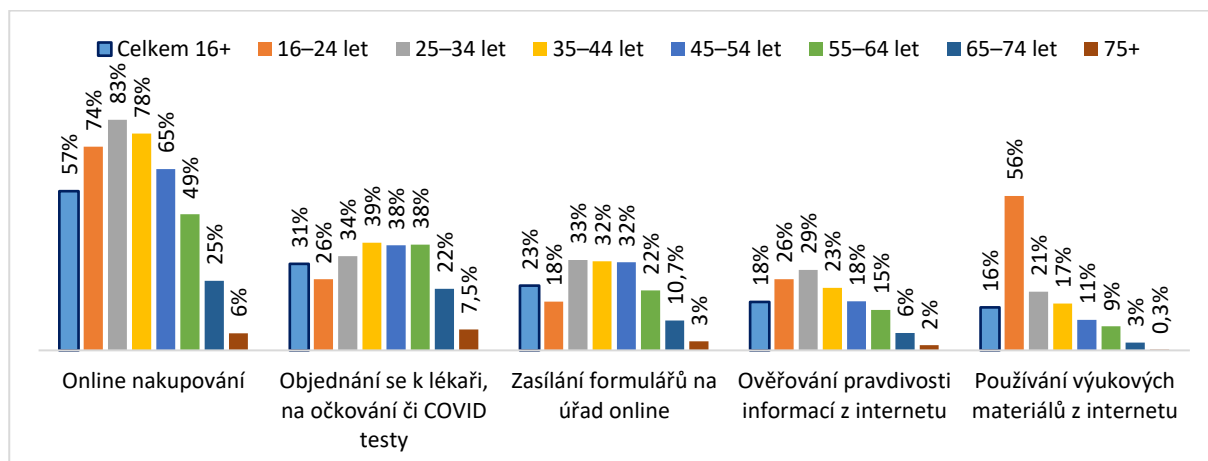
Čtení obsahu však není silněji navázáno na vlastní příspěvky či komentáře. Za 3 měsíce se **vyjádřilo k politickému či občanskému tématu pouze 11 % osob** starších 16 let, častěji jde o vysokoškoláky (19 %) a muže (13 %, 9 % ženy), 8 % pak udává zapojení do diskuzí na sociálních sítích, stejně tak účast v anketě 8 %. Ve srovnání s EU je to málo (za rok 2021: 9 % Čechů do 74 let, průměr 17 % v EU, někde i přes 20 %) (ČSÚ, Využívání informačních a komunikačních technologií v domácnostech a mezi osobami 2022).

Celkem 61 % obyvatel **přes internet nakupuje** (alespoň jednou za referenční 3 měsíce), 71 % tak učinilo alespoň jednou za posledních 12 měsíců. Nejvíce jde v tomto případě o osoby ve věku 25–34 let (za referenční 3 měsíce 89 %). Ještě výrazněji je však nakupování přes internet podmíněno dosaženým vzděláním. Zatímco mezi vysokoškoláky ve věku 25–64 let za referenční 3 měsíce nakoupilo plných 91 %, mezi lidmi jen se základním vzděláním to bylo pouze 38 % (!). Česká republika je přitom nad evropským průměrem, během roku 2021 nakoupilo online 75 % (67 % průměr EU). Více než třetina (36 %) Čechů objednala v roce 2022 zboží ze zahraničí (mírně pod průměrem). Častěji nakupují mladší lidé: ve věku 25–34 let a 35–44 let nakoupilo online alespoň jednou za referenční 3 měsíce 89 %.

Nejčastěji se přitom jedná o oblečení, obuv nebo módu: ty během posledních třech měsíců nakoupilo 38 % Čechů, filmy a hudbu (25 %), jídlo z restaurací (22 %), kosmetiku a drogerii (21 %), potraviny (15 %), elektroniku (16 %). Lidé relativně často nakupují rovněž služby – například vstupenky (27 %) nebo ubytování (16 %).

Naopak **prodej** realizovalo 14 % (nejčastěji ženy na MD: 37 %, zaměstnanci: 17 %). Nákupy od soukromých osob pak 23 % dospělých (50 % žen na MD).

Hraní her se za tři měsíce věnovalo 22 % populace (30 % mužů, 14 % žen). Nejvíce tak činí osoby ve věku 16–24 let, kde to bylo plných 62 %. Pouze 5 % však za hru či doplněk platilo. **Poslechu hudby** se věnovala více než polovina (52 %). Opět šlo častěji o muže a studenty, naopak se této činnosti věnovalo jen 10 % seniorů. Zpoplatněnou hudbu si pak přehrál 10 % (16–24 let).



Obrázek 9: Činnosti vykonávané na internetu během posledních 3 měsíců dle věku (ČSÚ, Digitální dovednosti v roce 2021)

Specifickou kapitolou je **vzdělávání se na internetu**. V posledních třech měsících 15 % využilo výukové materiály (mezi studenty je to 50 %) a 13 % využilo nejrozličnější vzdělávací platformy a videa. Mezi lidmi jen se základním vzděláním jsou to však pouhá **3 %**, **naopak mezi vysokoškoláky jde o 33 %**. Vzdělávání je nejčastěji motivováno pracovními důvody. Získaná data tak potvrzují teoretické předpoklady zmíněné na začátku této kapitoly, kdy internet může dále amplifikovat rozdíly v dosažených znalostech a kompetencích.

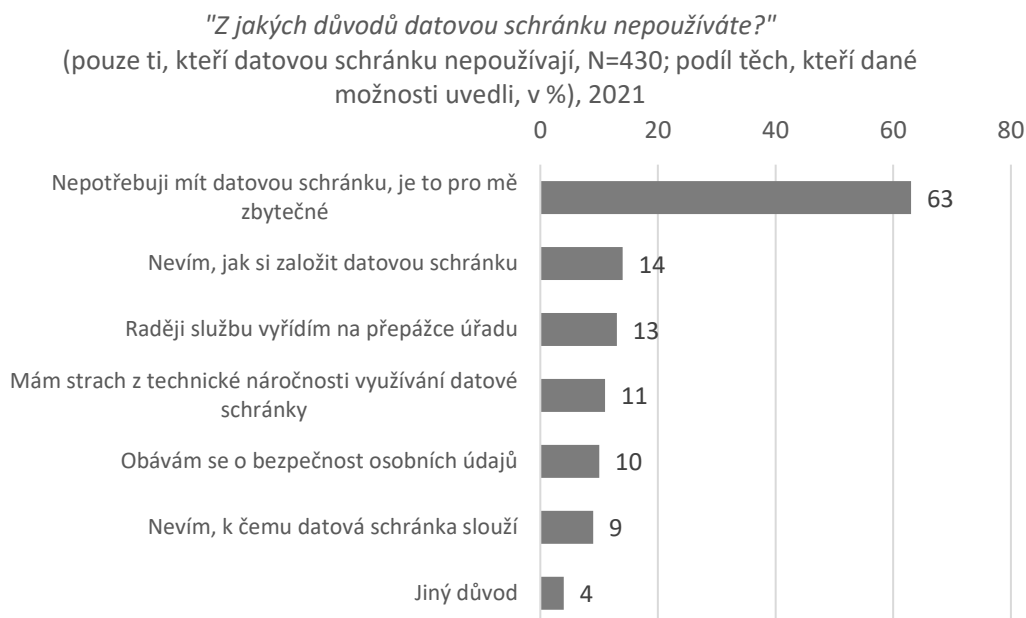
Potřeba a motivace k využití digitálních nástrojů státní správy

Dle výzkumu STEM z roku 2021 internetová veřejnost jasně podporuje digitalizaci státní správy (2019: 86 %, 2021: 83 %). Významná většina (92 %) internetové veřejnosti považuje tuto digitalizaci za prospěšnou i pro ně osobně. Při srovnání roku 2019 a 2021 v tomto přesvědčení nedošlo k téměř žádné změně. V míře prospěšnosti se různé skupiny respondentů liší na úrovni kategorické odpovědi „určitě prospěšné“. Tento podíl je významně vyšší u mužů a lidí s vysokoškolským vzděláním. Nejrazantnější postoj zastávají lidé s vysokoškolským vzděláním (určitě prospěšná: 58 %). Naopak lidé se základním nebo učňovským vzděláním častěji uvádějí, že digitalizace státní správy je pro ně škodlivá, ovšem stále jde o jasně menšinový postoj (Výzkum internetové veřejnosti 2021).

Naopak důvody, proč lidé nevyužívají konkrétní technologie, jsou navázány jednak na „nízkou subjektivně vnímanou přidanou hodnotu užívání internetu“, jednak jsou důsledkem nedostatku dovedností či příliš složité technologie, naopak bezpečnostní obavy jsou zmiňovány pouze okrajově (Za hranice digitální propasti 2015, s. 136). Je přitom pravděpodobné, že tato zdůvodnění jsou dobře aplikovatelná rovněž na využívání digitálních nástrojů státní správy.

Dle výzkumu STEM je v obecné populaci oproti internetové veřejnosti více **odpůrců digitalizace** (17 % vs. 8 %) i těch, kterým je téma zcela lhostejné (16 % vs. 6 %). (Výzkum veřejnosti 2019). Z otázek zaměřených konkrétně na používání datové schránky plyne, že hlavním důvodem nepoužívání u osob, které mají o datové schránce

povědomí, ale nepoužívají ji, je jejich pocit, že je pro ně zbytečná a že se bez ní klidně obejdou, což uvádí 63 % z nich (Výzkum internetové veřejnosti 2021).



Obrázek 10: Důvody pro nevyužívání datové schránky (Výzkum internetové veřejnosti 2021)

Význam vnímané motivace pro využití služby jasně potvrzují rovněž data z výzkumu STEM zaměřeného na živnostníky a podnikatele. **Živnostníci a podnikatelé** jednoznačně podporují digitalizaci státní správy (92 %). Míra této podpory je výrazně vyšší než v běžné populaci (obecná populace: 67 %, internetová populace: 86 %). Podobně jednoznačně považují digitalizaci státní správy a služeb za prospěšnou pro ně osobně (95 %). Více než polovina dokonce volí kategorickou odpověď „určitě prospěšné.“ S velkou pravděpodobností se jedná právě o důsledek zvýšené osobní potřeby kontaktu se státní správou (Výzkum živnostníků 2019).

V roce 2021 byla dotazována rovněž opatření, která by mohla uživatele motivovat k využití online služeb. Všechna dotázaná opatření byla hodnocena jako motivační – přednostní vyřízení požadavků zadaných přes online rozhraní by motivovalo celých 89 % dotázaných, nižší cenu online služeb i jejich lepší zabezpečení by uvítala jasná většina (88 %, resp. 85 %). Všechny tři varianty se tak těší velmi široké podpoře. Na jednu stranu tak sice naznačují i možné cesty pro komunikaci digitalizace veřejné správy, na stranu druhou ale mohou tato motivační opatření nadále posilovat rozdíly v příležitostech pro uživatele a neuživatele internetu (Výzkum internetové veřejnosti 2021).

V prostředí firem je digitalizace motivována primárně racionálně-ekonomickými faktory, zejména snahou zvýšit efektivitu podnikových procesů, dále pak snahou posílit konkurenceschopnost či reagovat na požadavky zákazníků či obchodních partnerů. Více než polovina firem v digitalizaci vidí jednu ze základních priorit strategie firmy (51 %), avšak většina firem (64 %) zatím nemá zpracovanou strategii či konkrétní kroky digitalizace (Výzkum firem 2019).

Kapitola 2: Digitální připravenost poskytovatele

Úspěšná digitalizace státní správy je podmíněna zájmem veřejnosti, stěžejní je však samotná realizace ze strany státních institucí. Jedná se přitom o mimořádně citlivý proces, který se promítá nejen do zahraniční konkurenceschopnosti, ale například i bezpečnosti České republiky, směrem dovnitř pak podmiňuje úspěšnou realizaci mnoha politik v oblasti sociálního zabezpečení, zdravotní péče či podnikání. Tato kapitola se zaměřuje na vnímání technického zajištění služeb státem ze strany veřejnosti.

Technologické zajištění

Klíčová zjištění v této podkapitole

- Digitalizaci v Česku ohrožuje roztržitost existujících řešení informačních systémů státu a závislost na konkrétních dodavatelích, která je často zafixována nevhodně nastavenými smlouvami (tzv. vendor lock-in).
- Poptávka ze strany veřejnosti se netýká jen technologických řešení, ale také například zkrácení reakční doby úřadů či vnímané neochoty úředníků (i když ta možná v čase klesá, jsou potřeba další data).
- Digitalizace se netýká jen státní správy, ale také samosprávy. Výzkum mezi obcemi s rozšířenou působností (ORP) v roce 2019 ukázal, že například ORP často nabízejí možnost sjednání schůzky online (dvě třetiny ORP), méně často úhradu místních poplatků přes platební bránu (třetina ORP).
- ORP by při digitalizaci uvítaly větší pomoc státu, koordinaci i konkrétní návody na digitalizaci.
- Třetina občanů dosud neslyšela o Portálu občana (údaj z r. 2021).
- Téměř čtvrtina respondentů má za to, že nabízené online služby jsou nepřehledné a komplikované. To vzhledem k novosti nástroje není zase tak vysoké číslo. Častějším problémem je vnímání, že „služby nejsou plně digitalizovány“ (37 %, r. 2021). Část veřejnosti tak vnímá proces digitalizace veřejné správy jako „nedokončený“ – část lze vyřešit online, ale člověk se nevyhne osobní návštěvě nebo telefonátu.
- Necelá polovina považuje za problém nutnost platit za archivaci elektronické komunikace v datové schránce.
- Konkrétní služby, resp. prvky jednotlivých služeb jsou respondenty hodnoceny převážně pozitivně, nicméně hodnocení se zakládají na malém počtu respondentů, spolehlivější data chybí.

Interní faktory technického zajištění digitalizace detailně hodnotí zpráva Nejvyššího kontrolního úřadu, následující oddíl se tak zaměřuje zejména na hodnocení situace ze strany veřejnosti. Kontext interní situace však nastiňují zejména hlavní body zmiňované ze strany NKÚ. Uvedená zpráva vyzdvihuje jako klíčové faktory zejména nutnost přípravy obecně závazných právních předpisů, nezbytných pro implementaci systémů i nakládání s daty. Dále pak význam koordinace a dobrého projektového řízení při zavádění digitalizace vzhledem k jednotlivým službám, potřebu modernizace starších informačních systémů, problematiku závislosti na

konkrétních dodavatelích v důsledku outsourcingu (tzv. vendor lock-in), po případě i závislost na konkrétních produktech (Microsoft, Windows), roztržitost existujících řešení vedoucí k neefektivnímu čerpání peněz³ a v neposlední řadě chybějící personální zajištění (NKÚ).

Existence služby

Realizované výzkumy STEM pro ŠKODA AUTO Vysoká škola o.p.s. z let 2019 i 2021 poukazují na to, že veřejnost vnímá jako nejvýraznější nedostatek nedokončenost digitalizačního procesu, kdy je často možné vyřídit některé z úkonů online, avšak celkové řešení situace se stále neobejde bez osobní přítomnosti na úřadě či telefonátu (Výzkum veřejnosti 2019).

Vzhledem ke službám poskytovaným ze strany samosprávných celků, konkrétně obcí s rozšířenou působností, pak výzkum z roku 2019 zmapoval, že dle hodnocení samospráv již v tomto roce dvoutřetinová většina ORP nabízela občanům rezervační systém pro sjednání schůzky. Třipětinová většina měla digitalizované formuláře interních procesů. Třetina nabízela interaktivní formuláře pro občany nebo platební bránu pro úhradu místních poplatků (Výzkum úřadů obcí s rozšířenou působností 2019). V roce 2019 pro zavádění e-Governmentu měla jen menšina dotázaných úřadů zpracovaný plán, přípravy byly většinou na úrovni schválené strategie. Třetina úřadů dokonce uvedla, že zatím nad e-Governmentem vůbec neuvažovala. Tento podíl je mírně vyšší u úřadů v obcích do 20 tisíc obyvatel: 37 % (nad 20 tis. obyvatel: 25 %). Za hlavní překážky digitalizace obecních či městských úřadů respondenti z ORP nejčastěji označovali nedostatečnou podporu a pomoc ze strany státu spolu s nedostatkem financí. Tato zjištění jsou v souladu s preferovanými typy pomoci ze strany státu při digitalizaci: více finanční podpory od státu či krajů. Důležité pro úřady jsou však i konkrétní návody, jak a co digitalizovat (Výzkum úřadů obcí s rozšířenou působností 2019).

Povědomí o existenci služby

Předpokladem úspěšné digitalizace státní správy je povědomí o existenci a možnostech nabízených online služeb. Z průzkumu STEM přitom vyplývá, že míra informovanosti o možnostech a nástrojích e-Governmentu je podle subjektivních vyjádření respondentů dosud nízká, pouze čtvrtina obyvatel uvádí, že jsou dobře informováni o možnostech a nástrojích v této oblasti. Dokonce se oproti roku 2019 mírně zvýšil podíl těch, kteří mají pocit, že jsou v této oblasti informováni „určitě špatně“ (STEM Výzkum internetové veřejnosti 2021).

O datové schránce většina internetové populace slyšela (86 %), ale pravidelně ji využívá necelá desetina dotázaných (Výzkum internetové veřejnosti 2021). Lidé s nižším vzděláním, mladí do 30 let a senioři nad 60 let častěji uvádějí, že o datové schránce vůbec nemají povědomí.

O Portálu občana dosud neslyšela třetina občanů (37 %) (Výzkum internetové veřejnosti 2021). Dle průzkumu z roku 2019 byla nízká rovněž subjektivní míra informovanosti dotázaných živnostníků (30 %) (Výzkum živnostníků 2019). Podíl těch, kdo Portál veřejné správy alespoň jednou navštívili, je výrazně vyšší mezi

³ V současnosti je z veřejných prostředků podporováno 1788 lokálních informačních systémů, které využívají obce pro plnění úkonů ve své působnosti. Ty byly pořízeny za 8,93 mld. a jejich roční provoz stojí 1,65 mld. (NKÚ).

respondenty s vysokoškolským vzděláním. Zkušenosti s Portálem občana i Portálem veřejné správy nijak zásadně neovlivnil vývoj v souvislosti s COVID v posledním více než roce.

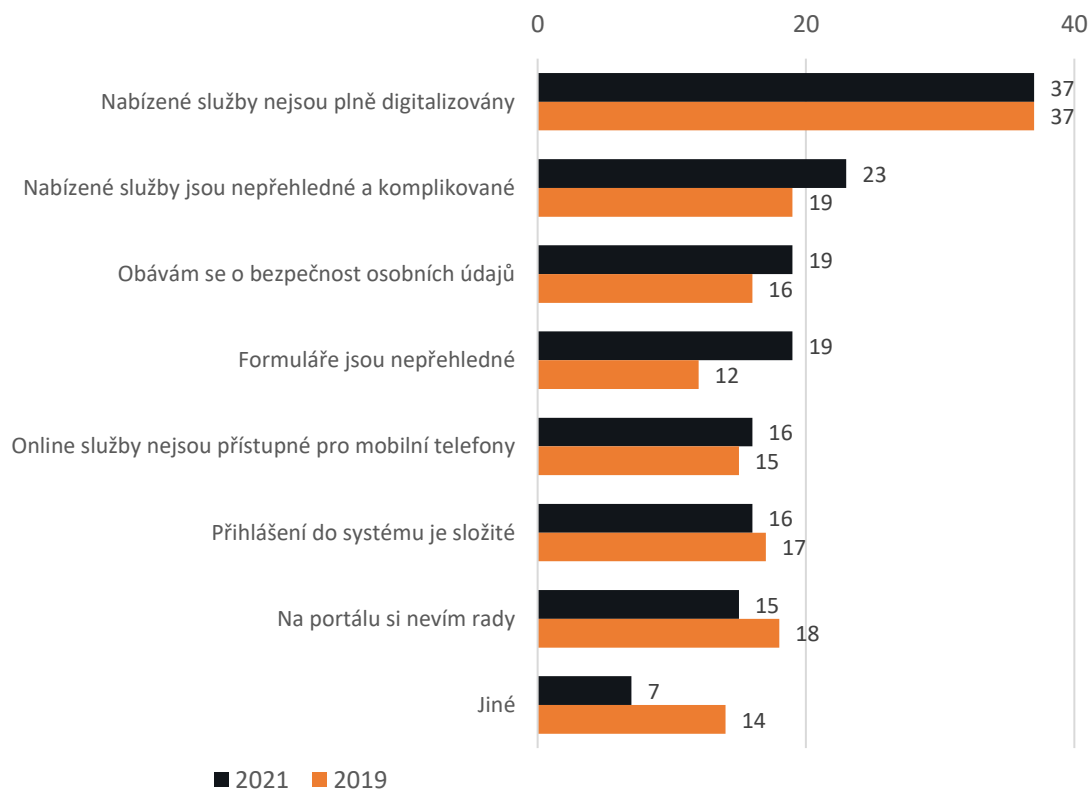
Kvalita dostupných služeb

Dle nejnovějších dat z roku 2022 vzhledem ke kvalitě nabízených služeb 19 % z těch, kteří využili stránky veřejné správy, považují tyto stránky za nepřehledné, 13 % se setkalo s technickými a 14 % s dalšími problémy (ČSÚ, Využívání informačních a komunikačních technologií v domácnostech a mezi osobami za období 2022).

Tyto poznatky rozšiřují i data STEM z předchozího roku – kromě existence kompletní služby online byly jako největší problémy chápány zejména nepřehlednost a komplikovanost služeb, bezpečnostní obavy nebo nedostupnost pro mobilní telefony (Výzkum internetové veřejnosti 2021). Téměř čtvrtina respondentů má za to, že nabízené online služby jsou nepřehledné a komplikované. Tento podíl se navíc patrně mírně zvýšil od roku 2019, možná i jako důsledek rozšiřování služby mezi větší okruh uživatelů. Výrazněji posílil podíl těch, kteří si stěžují na nepřehlednost formulářů. Dostupnost služby přes mobilní telefon je přitom velice významná, protože existující data ukazují, že dostupnost internetu výhradně skrze mobilní telefon může představovat jeden ze znaků sociálního vyloučení (Segmentace a typologie osob digitálně vyloučených a osob ohrožených digitálním vyloučením 2019).

"Na jaké problémy při používání online služeb při komunikaci s úřady státní správy narážíte?"

(pouze ti, kteří online služby využívají, 2019 N=271, 2021 N=287)



Obrázek 11: Nejčastější problémy online služeb státní správy (Výzkum internetové veřejnosti 2021)

V průzkumu z roku 2019 je patrné, že živnostníci, kteří online služby nevyužívají, naopak nekompatibilitu online služeb státní správy s mobilními telefony jako významnou nehodnotí. Kromě změny uživatelských zvyklostí od tohoto roku může být jednou z příčin právě i odlišný způsob práce s online prostředím (Výzkum živnostníků 2019). Podobně jen minimum zástupců firem uvedlo jako problém využívání služeb e-Governmentu nestabilitu webových portálů či nekvalitní jazykové mutace (Výzkum firem 2019). V kontextu podnikatelských subjektů, zejména malých firem, byla naopak zdůrazňována nutnost platit za archivaci v datové schránce po uplynutí 3 měsíců od doručení zprávy, necelá polovina to považuje za problém (Výzkum firem 2019).

Popularita jednotlivých služeb

Klíčová zjištění v této podkapitole

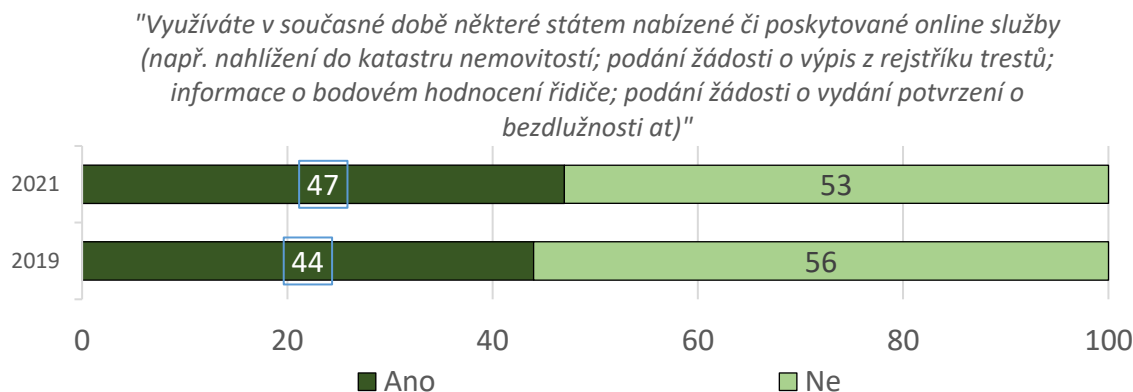
- Co se využívání nástrojů veřejné správy týče, kromě online dovedností zde vstupují do hry rovněž širší dovednosti navázané na fungování směrem k veřejné správě a administrativě. Nejvyšší míra využívání a digitálních dovedností ve vztahu k online nástrojům veřejné správy je tak vázána na osoby ve středním věku. Konkrétně datovou schránku využívá největší podíl osob v kategorii od 45–59 let. Lidé v nejmladší kategorii (18–29 let) mají častěji než ostatní skupiny zkušenost, že si sice datovou schránku založí, ale pak ji nevyužívají, což vypovídá o tom, že ani po zřízení jim není zřejmá přidaná hodnota tohoto nástroje.
- Celkem datovou schránku využívá asi desetina dospělé populace. Deset let po zřízení datových schránek si pouze 2 % fyzických nepodnikajících osob pořídila datovou schránku. Hlavním důvodem pro nevyužívání datové schránky je přesvědčení lidí, že ji nepotřebují.
- Největší nespokojenost stran datové schránky panuje s archivací dat, která je placená (39 % nespokojených). Naopak ohledně způsobu přihlašování a přehlednosti zacházení s datovou schránkou panuje výrazně převažující spokojenost (91, resp. 85 % spokojených). Tato data se ale opírají jen o velmi malý vzorek těch, kdo datovou schránku využívají.
- Portál veřejné správy využívá pravidelně také asi jen desetina populace, ale mnohem větší podíl než u datové schránky má alespoň jednorázovou zkušenost s přihlášením. Mezi důvody pro nevyužívání Portálu veřejné správy jsou respondenty nejčastěji uváděny nepotřebnost (33 %), neznalost toho, jak si zřídit přístup (30 %), resp. absence způsobu, jak se přihlásit (27 %). Jen 17 % uvádí, že preferuje vyřizování věcí osobně na úřadě.
- Pro většinu online služeb veřejné správy existují skupiny, které jsou v četnosti využívání výrazně napřed. Často se to týká živnostníků (většina služeb), v některých případech také studujících (objednávání se na úřad) nebo osob na mateřské/rodičovské dovolené (objednání k lékaři).

Často citovaným zdrojem o stavu digitalizace veřejné správy je „Souhrnná zpráva o digitalizaci veřejné správy v ČR“ vydaná NKÚ v roce 2019. Dle této zprávy při komunikaci s úřady využilo online služby 26 % fyzických osob (podprůměr v rámci EU), zatímco eBanking využilo podstatně více osob, konkrétně 62 % (nadprůměr v rámci EU). Deset let po zřízení datových schránek si pouze 2 % fyzických nepodnikajících osob dobrovolně zřídilo datovou schránku a z 97 miliónů realizovaných transakcí na ně připadalo pouze 0,67 %. Fyzické osoby nepodnikající pak dle NKÚ v roce 2018 vlastnily 16,5 % z cca 1 milionu datových schránek (NKÚ, Souhrnná zpráva o digitalizaci veřejné správy v ČR 2019).

Dle výzkumu STEM z roku 2021 téměř **polovina internetové populace (47 %)** podle vlastního vyjádření **využívá státem nabízené či poskytované online služby**. Oproti roku 2019 je to jen mírně vyšší podíl (44 %). Podíl uživatelů online služeb veřejné správy je přitom výrazně vyšší mezi živnostníky, kde dané služby využívají dvě třetiny (63 %) (Výzkum živnostníků 2019).

Platí také, že nabízené online služby veřejné správy jsou respondenty v dotazníkovém šetření vnímány jako **nepřehledné a komplikované**. Lidí s touto výhradou přitom bylo v roce 2021 více než v roce 2019. Ještě

výrazněji posílil podíl těch, kteří si stěžují na nepřehlednost formulářů (Výzkum internetové veřejnosti 2021). Zhodnotit, zda se jedná o důsledek kvality poskytnutých služeb nebo o důsledek individuální digitální gramotnosti je však do značné míry obtížné.



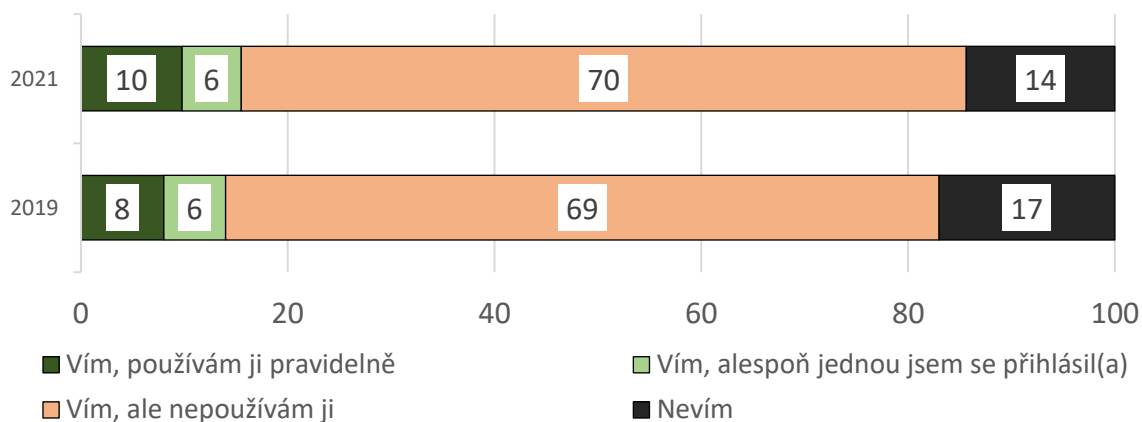
Obrázek 12: Využívání digitálních služeb státní správy (Výzkum internetové veřejnosti 2021)

Vzhledem ke konkrétním službám je dále na základě dat získaných během průzkumu STEM v roce 2021 separátně hodnocena četnost užívání datové schránky, Portálu veřejné správy a portálu občana a elektronických občanských průkazů.

Datová schránka

Z uvedeného průzkumu vyplývá, že většina české internetové populace ví, že existují datové schránky, pravidelně datovou schránku však využívá pouze desetina dotázaných. Podobně nejnovější data ČSÚ z roku 2022 udávají, že datovou schránku využívá 9 % osob a 15 % pracujících (ČSÚ, Využívání informačních a komunikačních technologií v domácnostech a mezi osobami za období 2022). Nárůst podílu pravidelných uživatelů od roku 2019 není příliš významný (Výzkum internetové veřejnosti 2021). Bankovní identitu naopak využívá již 23 % populace a 32 % zaměstnaných (ČSÚ, Využívání informačních a komunikačních technologií v domácnostech a mezi osobami za období 2022).

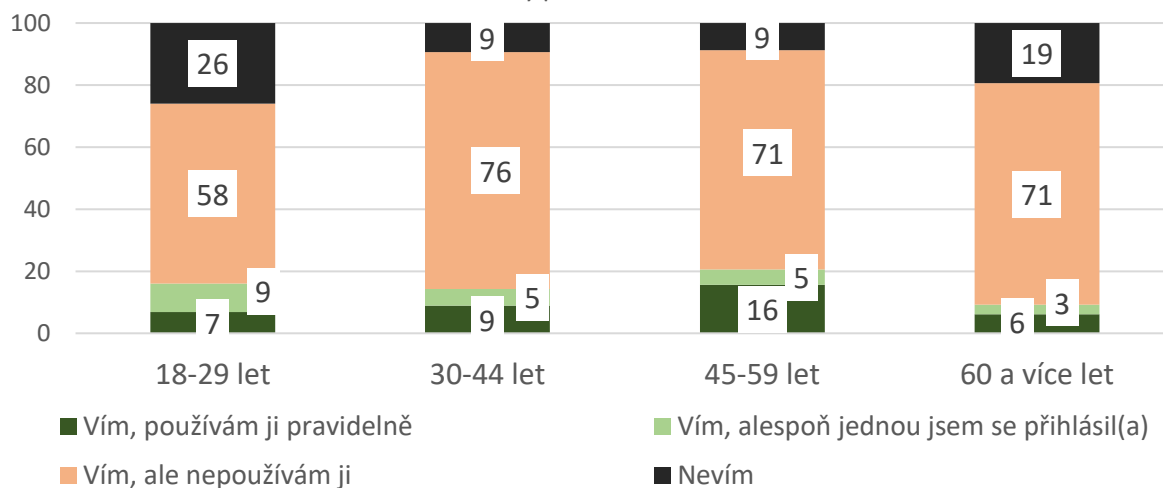
„Víte, co je datová schránka a používáte ji jako fyzická osoba?“



Obrázek 13: Povědomí a využití datové schránky (Výzkum internetové veřejnosti 2021)

Rozdíly mezi různými skupinami ve využívání datové schránky jsou hlavně na úrovni míry znalosti, kdy lidé s nižším vzděláním, mladí do 29 let a senioři nad 60 let častěji uvádějí, že o datové schránce vůbec nemají povědomí. Naopak pravidelných uživatelů datové schránky je poněkud více u lidí ve věku 45–59 let, a sice 16 %. Pravidelných uživatelů datové schránky byl v dané studii také vyšší podíl mezi podnikateli a živnostníky (Výzkum internetové veřejnosti 2021).

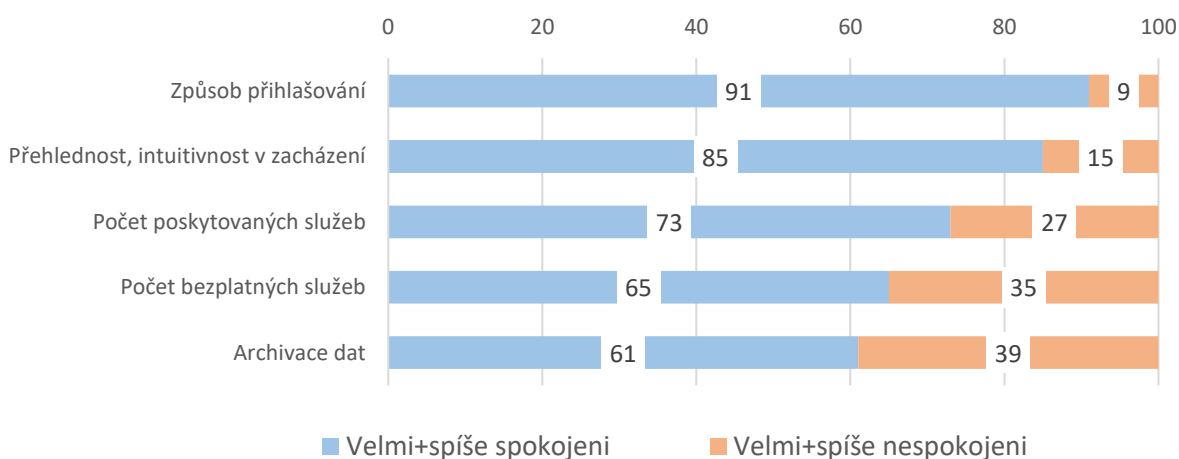
„Víte, co je datová schránka a používáte ji jako fyzická osoba?“
Rozdíly podle věku, 2021



Obrázek 14: Využití datové schránky dle věku (Výzkum internetové veřejnosti 2021)

Počet lidí, kteří s datovou schránkou alespoň někdy pracovali, byl v souboru nízký, spokojenost se službou tak bylo možné hodnotit pouze velmi orientačně. U osob, které se rozhodli danou službu využít, jak navíc možné předpokládat vyšší míru online dovedností i ochotu k inovacím, byť do budoucna bude stále častějším důvodem užívání především nutnost (povinná datová schránka pro OSVČ). Mezi touto skupinou uživatelů převažovala spokojenost, výhrady téměř nebyly u způsobu přihlašování nebo intuitivnosti v zacházení s datovou schránkou. Téměř tříčtvrtinová většina je také spokojena s celkovým počtem poskytovaných služeb. Oproti tomu téměř dvě pětiny uživatelů datových schránek kritizují možnosti archivace dat. Živnostníci byli kritičtější. Mezi nimi bylo spokojeno se způsobem přihlašování 88 %. Přehlednost a intuitivnost v zacházení chválilo již jen 70 % (30 % bylo nespokojených), počet bezplatných služeb pak 54 % služeb (tj. 46 % nespokojených) (Výzkum veřejnosti 2019).

"Jak jste spokojen(a) s následujícími oblastmi fungování datové schránky?"
(pouze ti, kteří datovou schránku používají, N=95, tedy orientační údaje), 2021



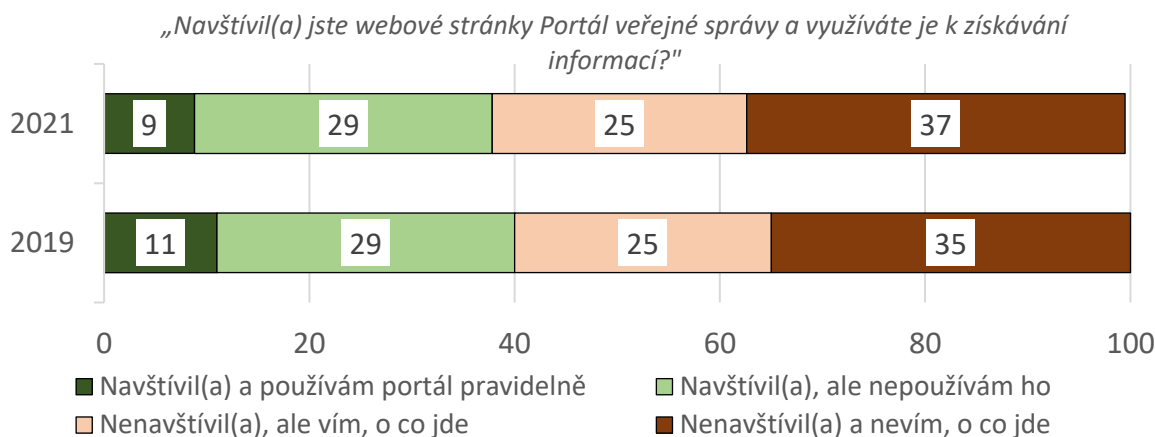
Obrázek 15: Spokojenost s fungováním datové schránky (Výzkum internetové veřejnosti 2021)

Podobně jako v případě obecných motivací pro využívání internetu nebo přímo služeb veřejné správy je i v tomto případě hlavním důvodem pro nevyužití schránky pocit, že je pro danou osobu zbytečná a že se bez ní klidně obejdou, což uvádí 63 % z těch, kteří o datové schránce vědí, ale nevyužívají ji. Pro část respondentů je důvodem neznalost, ať již procesu zřízení nebo účelu, k čemu datová schránka slouží. Roli hrají také obavy z technické náročnosti a zabezpečení datových schránek a někteří občané stále preferují osobní vyřizování na přepážce úřadu.

Portál veřejné správy a portál občana

Portál veřejné správy vůbec nezná více než třetina (37 %) české internetové populace. Další čtvrtina jej zná „z doslechu“. Více než čtvrtina (29 %) tento portál navštívila, ale nijak ho nevyužívá. Jen méně než desetina (9 %) dotázaných připouští, že jsou aktivními uživateli Portálu veřejné správy (Výzkum internetové veřejnosti 2021). Portál veřejné správy je nejvíce využíván respondenty s vysokoškolským vzděláním. Mezi vysokoškolsky

vzdělanými respondenty je také nejvyšší podíl těch, kteří Portál veřejné správy navštívili, ale nepoužívají ho (40 %).



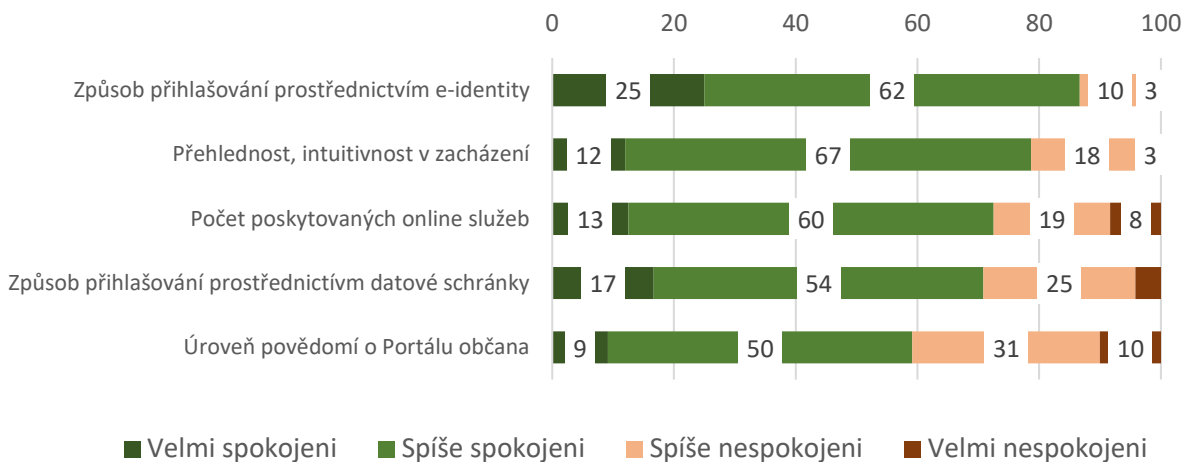
Obrázek 16: Povědomí a využívání Portálu veřejné správy (Výzkum internetové veřejnosti 2021)

Již o dva roky starší průzkum mezi živnostníky ukazuje, že mezi nimi portál vůbec nezná jen pětina. Další pětina (19 %) jej nikdy nenavštívila, ale ví, o co jde. Dvě pětiny (38 %) živnostníků pak portál navštívily, ale nepoužívají ho. Téměř čtvrtina (23 %) dotázaných je pak podle vlastního vyjádření aktivními uživateli Portálu veřejné správy. Mezi dotázanými živnostníky a podnikateli je přitom třetina těch, kteří uvedli, že jsou plátcí DPH. Tito podnikatelé ze zákona již tehdy museli mít datovou schránku. Ukazuje se, že pravidelně datovou schránku využívala pětina respondentů, kteří nejsou plátcí DPH. Většina z nich byla spokojena se způsobem přihlašování. Více než 70 % si chválilo přehlednost a intuitivnost v zacházení nebo počet služeb, které jsou skrze datovou schránku nabízeny. Naopak míra spokojenosti je jen mírně vyšší než podíl nespokojených v hodnocení počtu bezplatných služeb (stěžuje si 46 % živnostníků) a archivace dat (nespokojených 44 % živnostníků) (Výzkum živnostníků 2019).

V obecné populaci ve specifickém vzorku těch, kteří mají alespoň minimální zkušenosti s fungováním Portálu občana (tedy alespoň někdy se na tomto webu přihlásili), je jednoznačně spokojených s vlastním způsobem přihlašování (prostřednictvím identifikačních prostředků sloužících pro vzdálené prokazování totožnosti při využívání online služeb) převážná většina. Jasně většinová je také spokojenost s přehledností portálu a počtem poskytovaných online služeb či přihlašováním přes datovou schránku. Nejvíce kritických hlasů (41 %) zaznívá při hodnocení úrovně povědomí o Portálu občana, stále však i v této oblasti spíše převažuje spokojenost.

"Jak jste spokojen(a) s následujícími oblastmi spojenými s fungováním Portálu občana?"

(pouze ti, kteří portál navštívili a přihlásili se, N=120), 2021



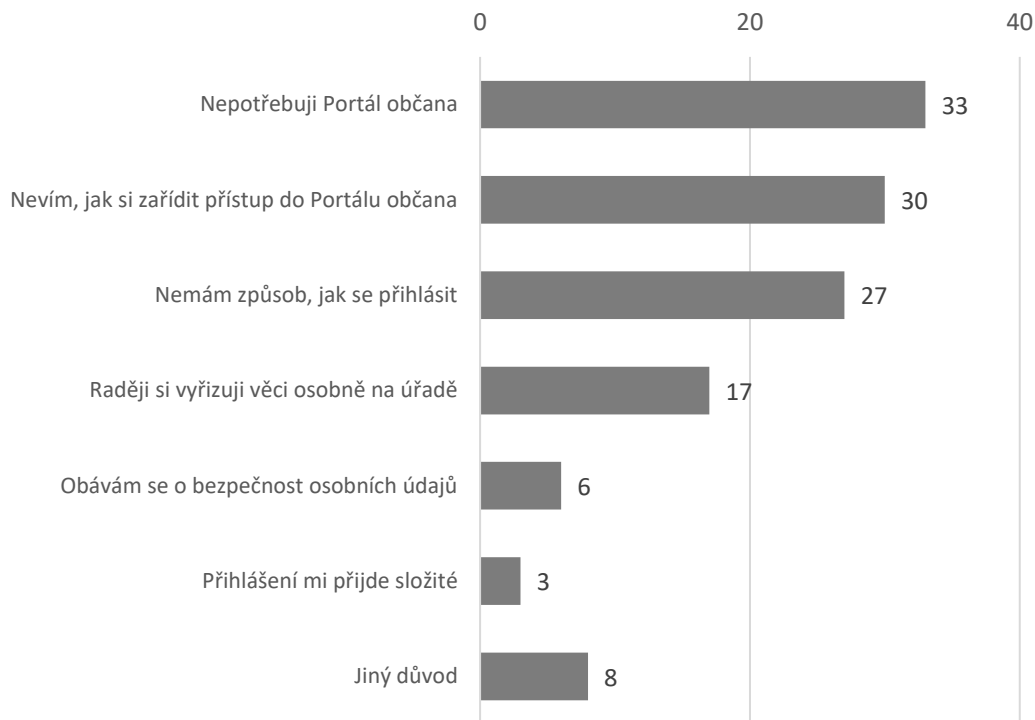
Obrázek 17: Spokojenost s fungováním Portálu občana (Výzkum internetové veřejnosti 2021)

Hlavní důvody pro nevyužití Portálu občana je neznalost toho, jak si zařídit přístup k portálu (30 %) či absence možnosti přístupu k portálu (nemají elektronický občanský průkaz či nástroje pro vzdálené prokazování totožnosti) - 27 %. Pouze minimum dotázaných považuje přihlášení za příliš složité (3 %).

Další výraznou skupinu tvoří opět ti, kteří jsou přesvědčeni, že Portál občana vůbec nepotřebují (33 %). Do této skupiny motivace spadají i lidé, kteří si raději vyřizují úřední záležitosti osobně (17 %) nebo se obávají o bezpečnost svých osobních údajů (6 %).

Studenti a důchodci výrazně častěji uvádí, že Portál občana nepotřebují. Problémy s absencí e-identity k přístupu do Portálu občana mají občané ve věkové kategorii 30-44 let. U mladých lidí do 29 let věku je také zřetelná častější neznalost postupu, jak si přístup do Portálu občana vůbec zařídit.

"Z jakých důvodů Portál občana nepoužíváte?"
(pouze ti, kteří portál nepoužívají, N=493; podíl těch, kteří dané možnosti uvedli, v %), 2021

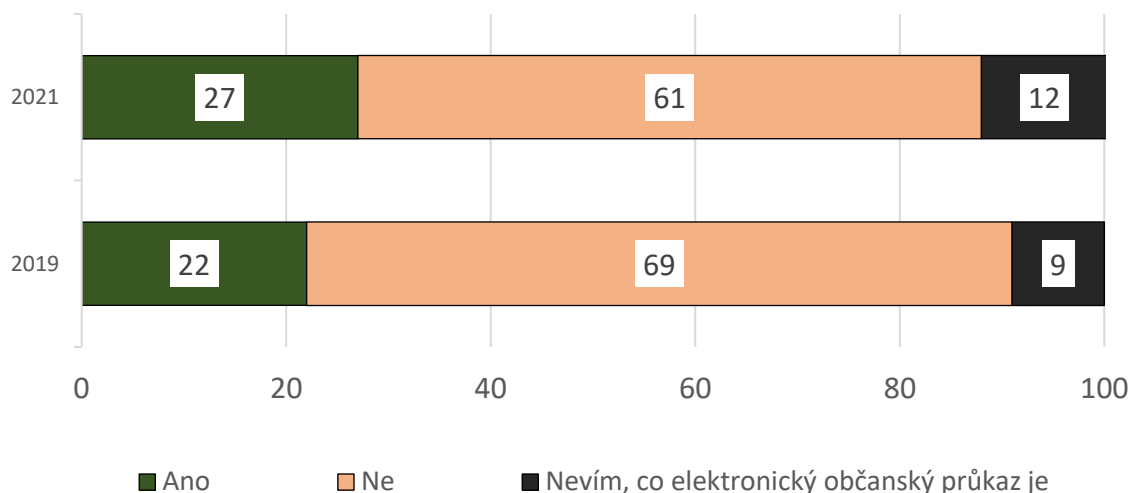


Obrázek 18: Důvody pro nevyužití Portálu občana (Výzkum internetové veřejnosti 2021)

Elektronická OP

V roce 2021 více než čtvrtina dotázaných (27 %) uvedla, že má elektronický občanský průkaz. Mezi vlastníky e-občanky je ale stále jen minimum těch, kteří využívají online služby, které mají díky elektronickému občanskému průkazu k dispozici. Dokonce více než dvě pětiny těch, kteří e-občanku mají, si elektronický čip neaktivovaly (41 %). Polovina (51 %) uživatelů e-občanek pak čip má sice aktivovaný, ale nabízených služeb nevyužívá. V souhrnu můžeme uvést, že celkově je ve vzorku české internetové veřejnosti pouze 8 % těch, kteří mají elektronický občanský průkaz a aktivovali si kontaktní elektronický čip.

„Máte elektronický občanský průkaz (občanský průkaz s kontaktním elektronickým čipem)?“



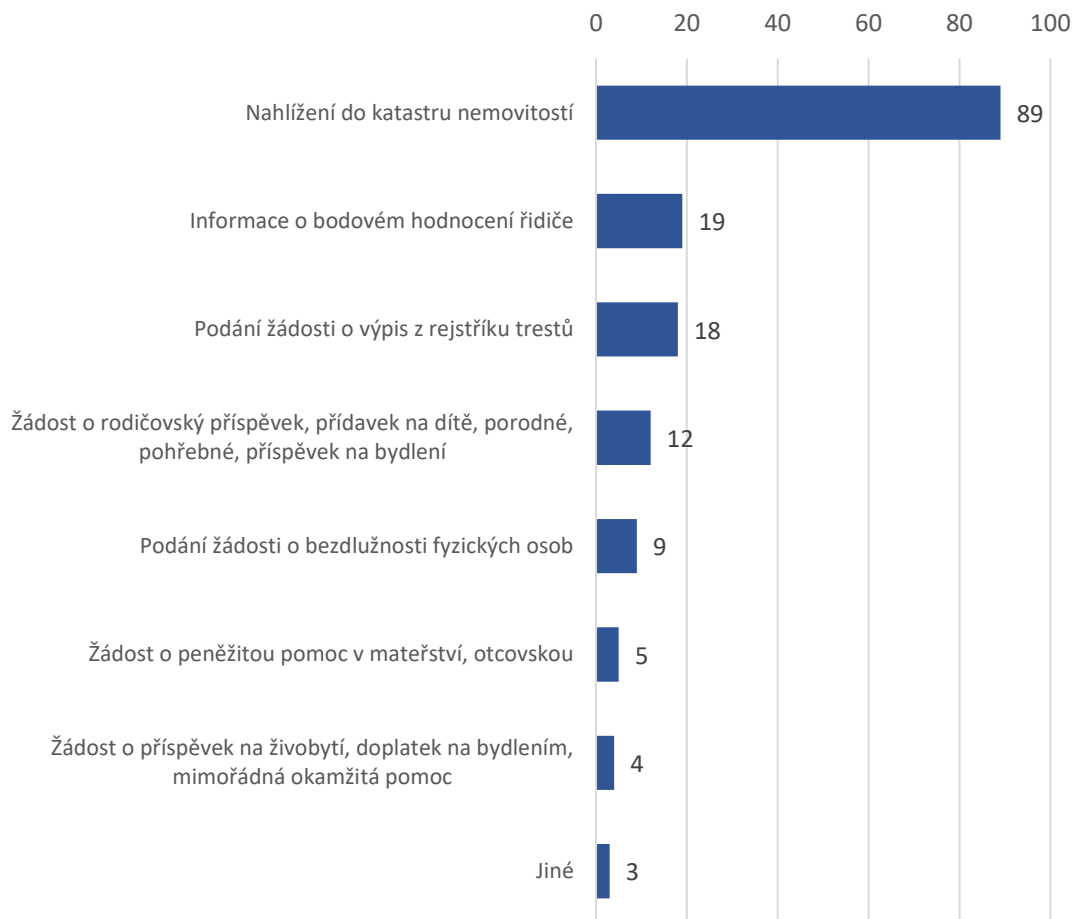
Obrázek 19: Vlastnictví elektronického občanského průkazu (Výzkum internetové veřejnosti 2021)

Další služby poskytované státem

Shrneme-li využití dalších služeb na základě dat ČSÚ z roku 2022, v tomto roce si online informace k veřejné správě vyhledávalo 42 % lidí, 17 % nahlíželo do katastru nebo do majetkových rejstříků, 12 % využilo veřejné databáze, 38 % využilo další typy služeb. Více než třetina (37 %) hledala zdravotnická zařízení, 19 % pak informace o sobě (různé osobní účty) a 15 % se online objednalo k lékaři (ženy na MD/RD 30 %, VŠ 25 %), 13 % se online objednalo na úřad (častěji ženy na MD/RD a studenti). Připojení k portálu pojišťovny využilo za poslední 3 měsíce 12 % osob (polovina z majitelů účtu), 16 % si stáhlo v daném roce formulář a 11 % ho online i doručilo (ČSÚ, Využívání informačních a komunikačních technologií v domácnostech a mezi osobami za období 2022). Daňové přiznání vyplnilo online 10 %, papírově 5 %, za 7 % jej podal online někdo jiný blízký, 41 % vyplnil zaměstnavatel, zbytek daňové přiznání nepodává. Bankovní identitu použilo za referenční 3 měsíce 23 % osob (42 % VŠ). O sociální dávky žádala online 3 % dospělé populace. Osobní dokumenty si za rok stáhlo 48 %.

Výzkum STEM z roku 2021 ukazuje, že z těch osob, které online služby státu využívají, z dotazovaných služeb lidé nejčastěji nahlížejí do katastru nemovitostí, méně často pak vyhledávají informace o bodovém hodnocení řidičů nebo podávají žádosti o výpis z rejstříku trestů či žádost o rodičovský příspěvek (Výzkum internetové veřejnosti 2021). Míra popularity těchto služeb je od roku 2019 stabilní a tyto služby jsou hojně využívány i ve specifických populačních skupinách, jako jsou živnostníci (kromě katastru si čtvrtina živnostníků, kteří online služby používají, někdy online podala žádost o výpis z rejstříku trestů a pětina získala online přehled o bodech pro řidiče. Necelá pětina živnostníků pak již v roce 2019 využila online služby k podání žádosti o bezdlužnost fyzických osob) (Výzkum živnostníků 2019).

"Jaké konkrétní online služby nabízené státem využíváte?"
(pouze ti, kteří online služby využívají, N=287), 2021



Obrázek 20: Využívání digitálních služeb státní správy (Výzkum internetové veřejnosti 2021)

Využívání e-Governmentu je rozšířené rovněž mezi firmami. Již v roce 2019 třípětinová většina firem uváděla, že pravidelně užívá služby e-Governmentu. Pětina je užívala aspoň občas. Ovšem téměř pětina tyto služby využívala jen výjimečně nebo vůbec. Podíl firem, které pravidelně využívaly služeb e-Governmentu, je mírně nižší u firem podnikajících v oboru služeb (56 %) a také u firem s ročním obrátem do 50 milionů korun (57 %) (Výzkum firem 2019).

Vzhledem ke službám poskytovaným obcemi z průzkumu v roce 2021 vyplývá, že třípětinová většina internetové populace (59 %) alespoň občas využívá webové stránky obce, ve které žijí (necelá pětina tak dokonce činí

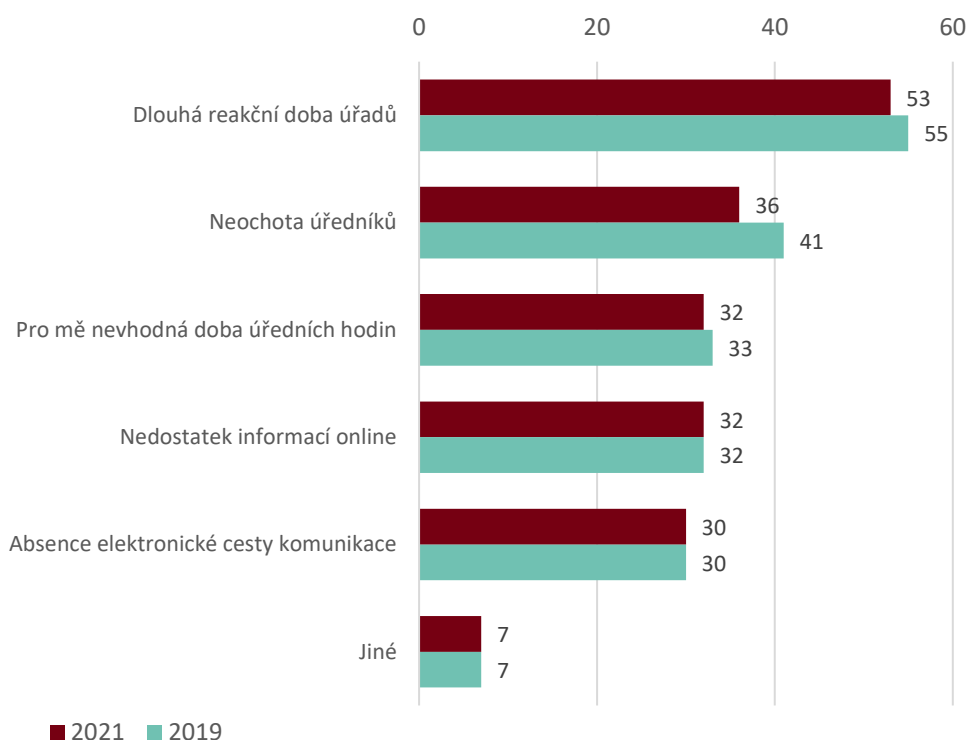
pravidelně) (Výzkum internetové veřejnosti 2021). Z předchozího dotazování přitom vychází, že největší zájem je o základní informace z obecního/městského úřadu (např. ceníky správních poplatků v obci za psy, hrobová místa, zábory veřejného prostranství), dále také o informace k vodě a elektřině a dopravě nebo o možnost si stáhnout předtištěné formuláře. Ve skupině živnostníků je pak intenzita interakce vyšší (Výzkum živnostníků 2019).

Kompetence zaměstnanců veřejné správy a podpora z jejich strany

V neposlední řadě pak přijetí digitalizace veřejné správy ovlivňuje kompetence a přístup ze strany zaměstnanců veřejné správy. Zpráva NKÚ upozorňuje, že v ČR je ve státní správě pouze 2,7 % zaměstnaných v oblasti ICT, světový průměr je však asi 5,7 %. Data NKÚ navíc poukazují na to, že tito zaměstnanci mají často pouze nízké a spíše formální kompetence (zejména vedoucí pracovníci). Řešení absence ICT pracovníků outsourcingem však vedlo v konkrétních případech ke ztrátě kontroly nad projekty a navýšení jejich nákladů (uváděn případ MPSV).

Kompetence na straně zaměstnanců je navíc klíčová nejen v oblastech vývoje a údržby systémů, ale rovněž při jejich použití (např. Lupač upozorňuje, že ke klíčovým patří hledání informací či schopnost ovládat zařízení). I když dosud neexistují data, která by tyto dovednosti na straně státní správy přímo mapovala, je pravděpodobné, že navýšení těchto dovedností by mohlo přispět k řešení nejčastějších problémů, se kterými se občané při styku s úřady potýkají.

"Na jaký problém v oblasti komunikace se státní správou nejčastěji narazíte?"
(podíl těch, kteří daný problém uvedli, v %)



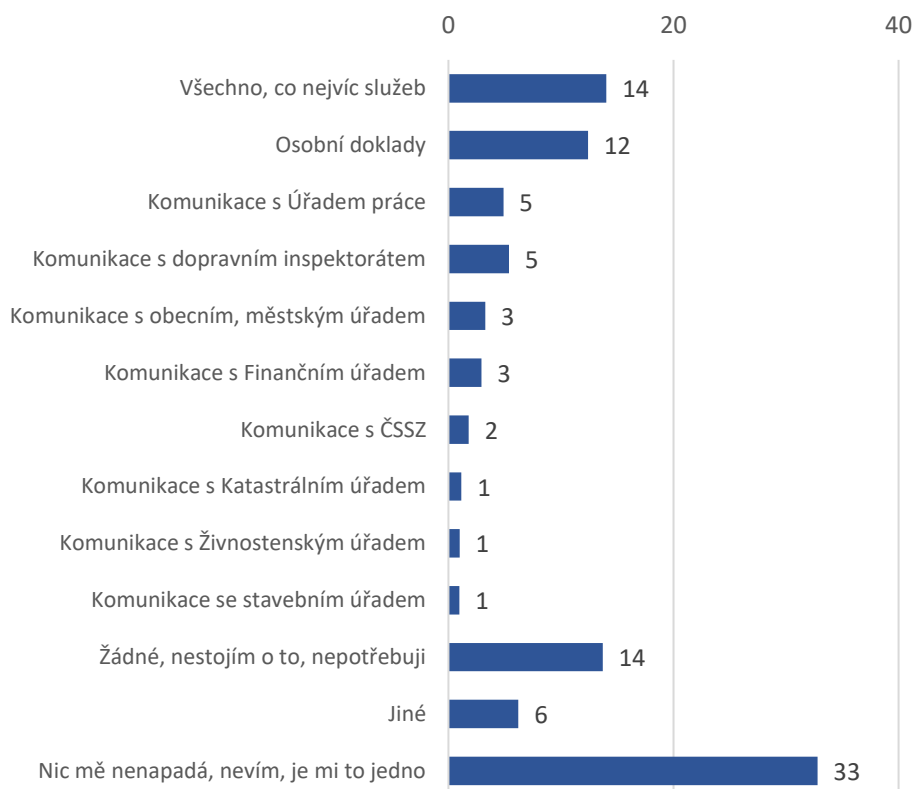
Obrázek 21: Nejčastější problémy v komunikaci se státní správou (Výzkum internetové veřejnosti 2021)

V pozitivním směru je pak možné poukázat na výzkum z roku 2019, který dokládá alespoň pozitivní vnímání digitalizace ze strany zástupci úřadů ORP, kteří jsou ve většině přesvědčeni, že digitalizace na úrovni městských či obecních úřadů bude prospěšná pro občany i pro lepší fungování samotného úřadu (Výzkum úřadů obcí s rozšířenou působností 2019).

Požadavky ze strany uživatelů

Za nejvýznamnější služby, které by měly být dostupné online, pak obyvatelé označují, kromě možnosti „všechno“, kterou uvedlo celých 14 %, zejména problematiku osobních dokladů (občanský průkaz, pas, řidičský průkaz) či komunikaci s úřadem práce nebo dopravním inspektorátem (evidence aut, prepis auta). Dále se mezi spontánními odpověďmi objevují požadavky na online komunikaci s finančním úřadem (daňová přiznání), ČSSZ nebo s městským či obecním úřadem. Podobný podíl lidí jako ten, který by rád viděl všestrannou digitalizaci, naopak uvedl, že žádné online služby nepotřebuje, případně že jim vyhovuje aktuální stav a nic dalšího nevyžadují. Celá třetina respondentů pak neuvédla konkrétní návrhy (Výzkum internetové veřejnosti 2021).

"U jakých služeb státu byste v současné době koronavirové epidemie uvítal(a), když by bylo možné je vyřídit online?", 2021



Obrázek 22: Využívání digitálních služeb státní správy (Výzkum internetové veřejnosti 2021)

Srovnatelný průzkum STEM zaměřený na živnostníky a podnikatele z roku 2019 ukazuje, že v kategorii služeb pro podnikatele by daná skupina uvítala zejména online vyřízení výpisů z různých rejstříků, změnu sídla firmy a online vyřízení záležitostí spojených se zdravotním pojištěním nebo pojištěním na sociální zabezpečení. Dále většina živnostníků chtěla automatizovat daně z příjmu fyzických osob či daně z přidané hodnoty, online se odvolat proti rozhodnutí úřadu či soudu, online vyřídit přestupky a správní řízení, vyřídit online zánik či založení firmy. Naopak nižší míru důležitosti živnostníci připisovali oblasti digitalizace insolvenčního řízení, online vyřizování dotací nebo digitalizaci dokladů, faktur, účetní závěrky (Výzkum živnostníků 2019).

Uživatelé z řad právnických osob za prioritní považovali umožnit bezplatný přístup k veškeré legislativě, zpřístupnění výpisů z veřejných rejstříků a informačních systémů veřejné správy. Dále pak šlo o digitalizaci oběhu dokumentů, digitální elektronickou identitu, online vyřízení stavebního řízení, odvolání firmy proti rozhodnutí úřadu či soudu, vyřízení provozu dopravních prostředků, insolvenční řízení. Naopak nižší míru důležitosti firmy

připisovaly oblasti digitalizace patentového řízení, založení či zániku firmy nebo rozšiřování online veřejně přístupných dat. V oblasti finanční a personální agendy firmy nejčastěji prioritizují digitalizaci úkonů spojených se zdravotním pojištěním a pojistným na sociální zabezpečení. Dále je podle zástupců firem důležité automatizovat úkony spojené s daněmi z přidané hodnoty a daněmi z příjmů právnických osob, digitalizovat předkládání informací finanční správě a účetní závěrku nebo automaticky ověřovat identitu obchodních partnerů. Výrazně méně důležitými oblastmi jsou pro fungování firem online potvrzení manažerské kvalifikace, pracovní povolení pro cizí státní příslušníky, bezplatná online školení IT dovedností (Výzkum firem 2019).

Zástupci ORP by pak v oblasti služeb pro občany nejčastěji prioritizovali online náhled a výpisy z informačních systémů veřejné správy a ze základních registrů státní správy. Podobně důležité jsou ještě i služby online vyřízení správních poplatků, osobních dokladů, záležitosti spojené s vlastnictvím auta nebo přestěhováním, online nahlížení a výpisy z veřejných rejstříků. Za velmi důležité dále většina zástupců úřadů ORP považuje online stavební řízení, informace o dopravě v místě, online udělení povolení a digitální elektronickou identitu. Jako nejméně podstatná se ukázala autonomní mobilita. Dále k méně důležitým službám patřil online přístup k obecní knihovně, online oznámení o uzavření manželství nebo rozšiřování portálu online veřejně přístupných dat (Výzkum úřadů obcí s rozšířenou působností 2019).

Ve směru dovnitř pak zástupci ORP považují za nejdůležitější digitalizaci spisové služby, modernizaci technického zajištění pro digitalizaci, dále pak digitalizaci účetních dokladů, online vyřizování dotací, školení v digitálních kompetencích zaměstnanců úřadu, online překládání informací finanční správě nebo automatizace daně z přidané hodnoty. Relativně méně důležitými jsou pouze možnosti online založit příspěvkové organizace, online předkládat informace statistickému úřadu nebo digitalizovat účetní závěrky. Představitelé obcí s rozšířenou působností, kteří uvedli, že sbírají elektronicky data z území obce, ve spontánních odpovědích uvádějí, že jde o data z následujících oblastí: energetická náročnost budov, spotřeba energií; kvalita ovzduší; doprava, parkování; meteodata (Výzkum úřadů obcí s rozšířenou působností 2019).

Existující strategické dokumenty

Klíčová zjištění v této podkapitole

- Ačkoliv v minulosti vznikla řada strategických dokumentů deklarativní povahy, český stát naráží na dle analýzy NKÚ (2019) na nepřipravenost obecně závazných právních předpisů.
- Investice do digitalizace státu jsou směřovány téměř výhradně na výstavbu ICT infrastruktury, ale chybí investice či opatření, která by cílila na rozvoj občanských kompetencí v digitální komunikaci se státní správou. Z hlediska přínosů pro společnost tak mají realizované projekty často rezervy.

V současnosti se problematikou digitalizace a rozvoje státní správy v tomto směru zabývá **Strategický rámec rozvoje veřejné správy ČR pro období 2014–2020**, schválený v roce 2014 usnesením vlády č. 680. Tento dokument klade za cíl zvýšení dostupnosti a transparentnosti státní správy skrze e-Government. Na něj navazující **Strategie rozvoje ICT ve veřejné správě** pak identifikovala konkrétní nedostatky, kterými byla neexistence centrálního orgánu s pravomocemi standardizace a řízení nebo absence jednotných pravidel pro nákupy softwarových řešení pro veřejnou správu. Následně bylo připraveno usnesení

č. 889/2015, kterým byl od roku 2016 pověřen odbor Hlavního architekta e-Governmentu posuzovat všechny projektové záměry na nákup služeb a investic souvisejících s informačními systémy veřejné správy a vydávat k nim stanovisko.⁴ Jak upozorňuje zpráva NKÚ, tomuto řídicímu orgánu však byly přiděleny jen velmi omezené možnosti projektového řízení.

Dalšími směry digitalizačních snah bylo spuštění **Národního katalogu otevřených dat** a vyhlášení nařízení vlády č. 425/2016 Sb., které definuje povinnost zveřejnění konkrétních datových sad, část z nich však dosud nebyla publikována.

Další klíčový dokument představuje **Strategický rámec Národního cloud computingu** (2016), který klade za cíl zefektivnit a optimalizovat provoz, konsolidovat datová centra a standardizovat služby. Není však promítnut do obecně závazných předpisů.

Od roku 2018 funguje rovněž **Národní bod pro identifikaci a autentizaci** (NIA) a započalo vydávání elektronických OP a také Portál občana. Rovněž byl schválen strategický dokument **Digitální Česko: Vládní program digitalizace ČR 2018+** a následně i jeho implementační plán. V tomto dokumentu byly vymezeny pravomoci pro vládního zmocněnce pro digitalizaci. Implementační plán pak představuje **Informační koncepce ČR**. Novou verzi vládní koncepce představuje **Digitální Česko v. 2.0, Cesta k digitální ekonomice**.

Oblastí vzdělávání se zabývá **Strategie digitálního vzdělávání do roku 2020 (MŠMT)** a **Strategie digitální gramotnosti ČR na období 2015-2020** a její **Akční plán**, které se zabývají právě problematikou vzdělávání státní správy.

Akční plán přitom akcentuje zejména zaměstnanost (finanční podporu, individuální vzdělávání, identifikaci osob ohrožených vyloučením, rekvalifikace), konkurenceschopnost (poradenský servis pro zaměstnavatele, nástroje pro sdílení dobré praxe, IT podpora rozvíjení kompetencí zaměstnanců), sociální začleňování (zavádění mobilních učeben, analýza vyloučených skupin a jejich podpora) či podporu rodin (vzdělávání, poradny pro rodiče). Ve vztahu k veřejné správě se pak zaměřuje na komunikační aktivity pro veřejnost, vzdělávání úředníků, analýzu přístupu a použitelnosti dostupných služeb, monitoring potřeb a sdílení dobré praxe.

Dané dokumenty usilují zejména o výstavbu ICT infrastruktury, která by byla uživatelsky přívětivá. V oblasti vzdělávání veřejnosti pak, dle hodnocení NKÚ (2019), však zejména z počátku vůbec necílily na rozvoj občanských kompetencí směrem ke státní správě. V obecné rovině pak narážejí na výše popsané limity vycházející z nedostatečné koordinace uvnitř státní správy a výslednou roztržitostí a neefektivitu řešení. Další výzvy pak představují zejména údržba a modernizace systémů a faktická kontrola nad projekty, ať již vzhledem k dodavatelské závislosti či právním omezením; dále také nepřipravenost obecně závazných právních předpisů.

⁴ Jako limit pro jednotlivé projektové záměry byla stanovena předpokládaná hodnota vyšší než 6 milionů Kč ročně.

Kapitola 3: Znevýhodněné skupiny

Vzrůstající míra digitalizace ve společnosti i ve státní správě vede k tomu, že připojení k internetu i online kompetence se stávají stále významnějším faktorem každodenního života obyvatel. Dochází tak k jevu, který je popisován jako Metcalfův zákon, tedy že užitná hodnota z připojení k síti roste geometrickou řadou s počtem připojených a zároveň dochází k vyloučení nepřipojených (Za hranice digitální propasti 2015, s. 193). Důležité přitom je, že tento jev se projevuje jak v čistě technickém smyslu (dostupnost internetu), tak v sociálním kontextu (ztráta vazeb). Tento efekt popisuje jako jeden z dopadů rovněž publikace Matěje Ehrlicha, Ley Michalové a Daniela Prokopa Segmentace a typologie osob digitálně vyloučených a osob ohrožených digitálním vyloučením (2019). Ta poukazuje na to, že počet vyloučených a ohrožených se mezi lety 2008 a 2017 značně snížil, což ale silněji marginalizuje ty, kteří ve skupině zůstali. V roce 2017 tak bylo možné za vyloučené – tedy osoby, které v posledním roce nepoužily internet a nemají žádné znalosti v práci s počítačem, označit 12,5 % osob mezi 15 a 75 lety, za ohrožené vyloučením 8,5 %.⁵ Vyloučení ze světa online se tak může stát novým výrazně sociálně štěpícím faktorem a z toho důvodu je třeba jej zmapovat a zohlednit, ať již při digitalizaci státní správy, tak v rámci politik sociální koheze.

Jak vyplývá z první kapitoly této rešerše, klíčovými materiálními faktory, které mohou být zdrojem vyloučení, mohou být zejména faktická absence připojení, podmíněná existující technickou infrastrukturou nebo finančními náklady. Případně pak limitace připojení na mobilní telefon.

Mezi sociodemografickými faktory je významný zejména věk – mezi domácnostmi důchodců má přístup na internet zatím jen každá druhá (49 %) (ČSÚ, Využívání informačních a komunikačních technologií v domácnostech a mezi osobami za období 2022). Dále pak vzdělání, které se ukazuje jako vůbec nejsilnější faktor (Za hranice digitální propasti 2015, s. 90). Na tyto faktory je pak silně navázaný příjem. Dále jde o lifestyle volby, které však do jisté míry korelují s těmito faktory, tedy s tím, jak je pro daného člověka důležité nové služby využívat ve své současné životní situaci (Segmentace a typologie osob digitálně vyloučených a osob ohrožených digitálním vyloučením 2019, s. 89).

Z uvedeného dokumentu dále vyplývá, že spojovacím rysem může být rovněž nízký sociální kapitál, tedy malý počet osobních kontaktů i aktivit, do kterých jsou jedinci zapojeni, a celková nedůvěra k vlastním okolí či osobní uzavřenost. Tato skutečnost patrně přímo souvisí se zjištěním, že pravděpodobnost osvojení inovace je spojena s množstvím lidí v okolí, kteří ji používají, tedy více si ji osvojí lidé s širokou a heterogenní sociální sítí.

Tyto faktory se pak zásadním způsobem propisují nejen do samotné přítomnosti online, ale i do míry a kvality využití benefitů internetu. Způsob a kvalita připojení zásadně ovlivňují například možnosti využívání online služeb (možnost uskutečnit nákup či objednávku online, připojit se do internetového bankovníctví) či v přímo v online prostoru pracovat (sdílení, cloudové služby, online hovory), s digitalizací veřejné správy pak jde i o možnost využívat tyto služby (Portál občana, datová schránka). Podobně domácnosti ohrožené vyloučením často využívají předplacené karty nebo jen částečně funkční technologie, které znemožňují z připojení benefitovat v plném rozsahu (Za hranice digitální propasti 2015, s. 192).

Kompetence mají klíčový vliv na dovednost využívat konkrétní služby, jsou-li zajištěny technicky, a tedy čerpat benefity z nich vycházející časové a finanční úspory. Sekundárně pak ovlivňují další schopnost rozvíjení vlastních

⁵ Definovány jako osoby, které buď nemají žádné dovednosti s PC, nepoužily internet v posledním roce nebo mají částečné znalosti práce s počítačem a nevyužily internet v posledních dvou měsících nebo jej nevyužily jako informační kanál.

dovedností. Význam těchto rozdílů dokládají již zmiňovaná data ČSÚ, podle kterých se v referenčních 3 měsících online vzdělávala jen 3 % osob s pouze základním vzděláním a plných 33 % vysokoškoláků (ČSÚ, Využívání informačních a komunikačních technologií v domácnostech a mezi osobami 2022). Internet tak možná překvapivě nemusí sloužit jako nástroj ke zrovnoprávnění přístupu k informacím, ale naopak jako faktor, který existující nerovnosti a hierarchie posiluje. Zatímco osoby s kompetencemi mohou z uvedených benefitů profitovat a šetřit čas, peníze a dále se rozvíjet, osoby bez kompetencí jsou vystaveny zátěži, která jejich spoluobytelům odpadla (Za hranice digitální propasti 2015, s. 194).

Stejným způsobem je možné na základě kompetencí nebo způsobu užití definovat rovněž společenskou skupinu, která sice užívá internet (např. ke kontaktu s rodinou a přáteli či sledování obsahu v aplikacích na sociálních sítích), ale prakticky neužívá web, a tedy nemůže těžit z jeho benefitů (vzdělávání, mediální informovanost, občanské služby). Někteří z těchto uživatelů patří do skupiny, kterou Daniel Prokop definuje jako Závislí na sítích.

Specifickou skupinou jsou osoby se zvláštními potřebami, v jejichž případě je významné sledovat, zda postupující digitalizace dále nekomplikuje jejich inkluzi a nepřispívá k většímu vyloučení.

Klasifikace digitálně vyloučených a ohrožených vyloučením

Klíčová zjištění v této podkapitole

- Existující klasifikace digitálně vyloučených v Česku z roku 2019 rozlišuje v dospělé české populaci 18–75 let dvě skupiny: digitálně vyloučené (12,5 %) a ohrožené digitálním vyloučením (8,5 %).
- Digitálně vyloučené lze dále dělit do čtyř podskupin (dle velikosti): Uzavřené důchodce (44 %), Nemajetné osamělé (31 %), Aktivní důchodce (22 %) a Digitálně popálené (3 %).
- Ohrožené digitálním vyloučením lze dělit do pěti podskupin (dle velikosti): Tele-babky (27 %), Stárnoucí střední třídu (23 %), Rodiče z maloměst (22 %), Zedníky (17 %) a Závislé na sítích (11 %).
- Přestože se mezi jednotlivými podskupinami najdou výjimky, obecně platí o digitálně vyloučených a digitálním vyloučením ohrožených následující trendy: vyšší věk, nižší vzdělání, nižší příjmy, menší osobní spokojenost, menší otevřenost světu, menší zaměření na rodinu jako životní cíl, menší účast ve volbách, menší podpora členství v EU, méně přispívají na charitu, menší víra v roli vzdělání a hodnotu samostudia, také menší sociální kapitál (méně komunikace s přáteli, menší pestrost a četnost aktivit).

Identifikaci a bližší porozumění faktorům a příčinám přispívajícím k digitálnímu vyloučení nebo ohrožení tímto vyloučením přináší studie Matěje Ehrlicha, Ley Michalové a Daniela Prokopa Segmentace a typologie osob digitálně vyloučených a osob ohrožených digitálním vyloučením. Podle této studie je mezi osobami ve věku 15–75 let 12,5 % těch, které lze zařadit mezi digitálně vyloučené. V této skupině lze pak identifikovat čtyři podskupiny, kterými jsou: Uzavření důchodci, Nemajetní osamělí, Digitálně popálení a Aktivní důchodci.

Vedle nich pak existuje skupina asi 8,5 %, kterou autoři označují za ohrožené digitálním vyloučením a kterou lze rovněž dále členit do podskupin, kterými jsou: Rodiče z maloměst, Tele-babky, Stárnoucí střední třída, Zedníci a Závislí na sítích.

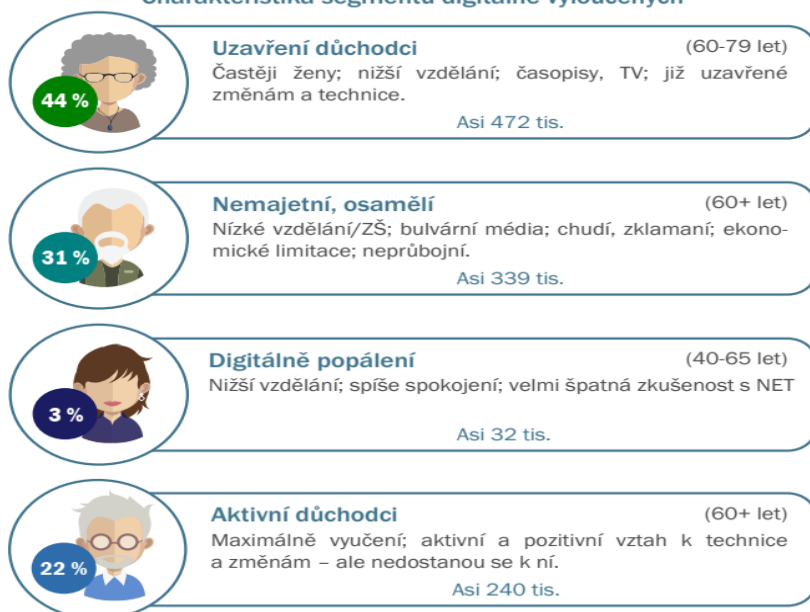
Největší část digitálně vyloučených představují Uzavření důchodci. Jedná se o osoby, které tráví mnoho času doma, jsou silnými konzumenty tradičních médií. Tyto osoby ze své perspektivy internet nepotřebují a neumí s ním pracovat, o jeho zavedení neuvažují a obecně mají spíše chladný postoj k technice.

Další ze skupin, Nemajetní osamělí, jsou nejvíce sociálně vyloučení, charakteristické jsou pro ně nízké příjmy a vzdělání a život mimo velká města. Častěji se jedná o muže nad 65 let. Žijí mimo velká města a často jsou rozvedeni. Z médií sledují bulvár, jsou neprůbojní, z kultury je zaujme nejspíše kino. Co se týká vztahu k ICT, s internetem neumí pracovat a ani nemají mnoho příležitostí k seznámení se s touto technologií, nemají k němu přístup a považují připojení za drahé. Často nevlastní počítač ani smartphone.

Digitálně popálení představují nejmenší segment. Jejich negativní postoj k internetu vychází ze špatné předchozí zkušenosti, většinou v souvislosti s nedostatečnou ochranou soukromí. Jedná se buď o ženy ve středním věku, nebo muže důchodce. Častěji žijí v moravských obcích střední velikosti (5–20 tis. obyvatel). Na rozdíl od ostatních skupin jejich postoj není tak silně provázán s ekonomickými nebo sociodemografickými faktory. Charakteristický je pro ně naopak důraz na soukromí, proto častěji neudávají velikost svých příjmů. Z médií nadprůměrně sledují televizi, občas poslouchají rádio a čtou časopisy, naopak ostatní média sledují výrazně podprůměrně (deníky). Internet nepoužívají z důvodu špatné zkušenosti, nemají k němu přístup a deklarují nedostatek času. Relativně často mají smartphone a jsou jen umírněně rezervovaní k technologiím. Nejméně radikálně odmítají užívání internetu.

Poslední skupinu představují Aktivní důchodci. Nejčastěji jde o muže ve věku 60+, kteří tráví mnoho času nejrůznějšími aktivitami, nadprůměrně často se pohybují venku. Z médií nejčastěji poslouchají rádio. Internet nepotřebují, neumí s ním pracovat, nemají přístup. Jsou si nejjistější v tom, že internet nepotřebují a nebudou ho používat. Na rozdíl od ostatních skupin však mají pozitivní vztah k technologiím.

Charakteristika segmentů digitálně vyloučených



Obrázek 23: Segmenty digitálně vyloučených (Segmentace a typologie osob digitálně vyloučených a osob ohrožených digitálním vyloučením 2019, s. 15)

Mezi skupinami, které jsou ohroženy digitálním vyloučením, pak zmiňovaná segmentace identifikuje Rodiče z maloměst. Jedná se nejčastěji o lidi ve věku 35–54 let, kteří jsou vdaní nebo ženatí a vychovávají děti. Žijí mimo velká města, často v rurálnějších oblastech Vysočiny nebo Středočeského kraje. Jejich příjmy jsou průměrné, avšak musí z nich živit i své děti. Z médií sledují často rádio a televizi, kino je zajímavá průměrně. Mají počítače a nejčastěji bezdrátové připojení, avšak internet používají méně (86 % jej použije alespoň jednou týdně) a to často ke sledování videí. Obecně méně věří technologiím.

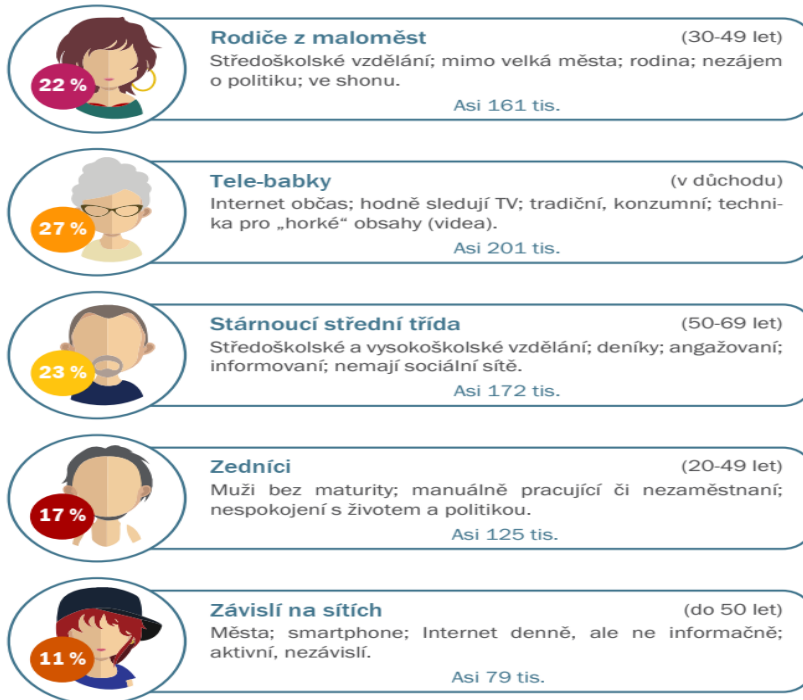
Největší ohroženou skupinu představují Tele-babky. Dominantně se jedná o ženy v důchodovém věku s nižším vzděláním, které žijí mimo nejmenší obce. Charakteristické jsou pro ně tradiční postoje a spotřebitelské chování. Mají však zájem o mezinárodní dění. Intenzivně sledují televizi, průměrně čtou deníky a časopisy či poslouchají rádio. Na internetu sledují zpravodajství. Zpravidla mají počítač a bezdrátové připojení (pětina kabel) a naopak nevlastní smartphone. Důvěřují novým technologiím, i když je sami nevyužívají.

Druhou největší skupinu v rámci ohrožených digitálním vyloučením představuje Stárnoucí střední třída. Jedná se o osoby ve věku 55–79, které žijí v manželství a ve dvoučlenných domácnostech, mají maturitní vzdělání a nejsou v nejmenších obcích. Po příjmové stránce se pohybují v českém průměru. Častěji žijí v regionech, jako je Jižní Morava, Zlín či Liberec. Jde také o nejsilněji zastoupenou ohroženou skupinu v Praze. Názorově jsou spíše konzervativní. Média s výjimkou internetu konzumují podobně jako zbytek populace. Mají počítače a bezdrátové nebo kabelové připojení, častěji ve vazbě na pevnou linku. Na internetu sledují sociální sítě a zpravodajství.

Zedníci jsou muži ve středním a mladším věku. Jsou skupinou s nejnižším vzděláním. Vzdělání nevnímají jako důležité, jsou uzavření, nekreativní a nechodí k volbám. Jsou často bezdětní a žijí sami. Častěji žijí v regionech jižních Čech a Moravy. Představují silné konzumenty médií, zejména často poslouchají rádio, čtou deníky. Na internetu sledují videa a zpravodajství. Jsou rezervovaní k technologiím, zpravidla nemají smartphone a počítač vlastní méně často. K připojení online využívají nejčastěji SIM kartu.

Poslední skupinu představují Závislí na sítích. Jedná se o skupinu s věkovým rozmezím 15–54 let, jejíž členové žijí většinou ve velkých městech (například na Ostravsku). Zpravidla jsou svobodní, často však žijí ve větších domácnostech. Silně konzumují média kromě tištěných. Internet užívají denně, ale ne informačně, intenzivně sledují sociální sítě a hrají hry. Všichni mají smartphone, ale jen třetina počítač. Využívají mobilní data přes mobilní telefony. Právě tato skupina nejčistěji reprezentuje trend užití internetu bez webu, tedy užití ke konzumaci zábavy, ale nikoliv k rozšiřování příležitostí, informování a vzdělávání.

Charakteristika segmentů ohrožených digitálním vyloučením



Obrázek 24: Segmenty ohrožených digitálním vyloučením (Segmentace a typologie osob digitálně vyloučených a osob ohrožených digitálním vyloučením 2019, s. 25)

I tato segmentace poukazuje na již zmiňované faktory vyloučení, jako je vysoký věk a nízké vzdělání. Mezi digitálně vyloučenými jsou málo zastoupeni vysokoškoláci, jen stárnoucí střední třída má převážně maturitu. Většina skupin má nízké příjmy. Nejlépe se z nich daří stárnoucí střední třídě. Rodiče z maloměst pak mají normální příjmy, ale mnoho dětí.

Ve srovnání s nevyloženými jsou vyloučení a ohrožení (s výjimkou Aktivních důchodců a Tele-babek) méně osobně spokojeni a méně otevření, rodinu méně často než zbytek populace vnímají jako životní cíl. Méně často chodí k volbám a s výjimkou Závislých na sítích všichni méně podporují členství v EU. Kromě Stárnoucí střední třídy pak méně často přispívají na charitu. Výrazně častěji naopak požadují tvrdší zákony (hlavně Osamělí, Zedníci a Stárnoucí střední třída). Považují se za nekreativní a kromě Tele-babek se nezajímají o mezinárodní události. Nevěří na význam vzdělání a nevěnují se samostudiu. Uzavření důchodci, Tele-babky a Stárnoucí střední třída se přiklánějí k tradičním hodnotám. Společným rysem je i nižší sociální kapitál (množství komunikace, pestrost a četnost aktivit – kultura i spolky, málo kontaktů, nedůvěra v okolí).

Skupiny se zvláštními potřebami

Klíčová zjištění v této podkapitole

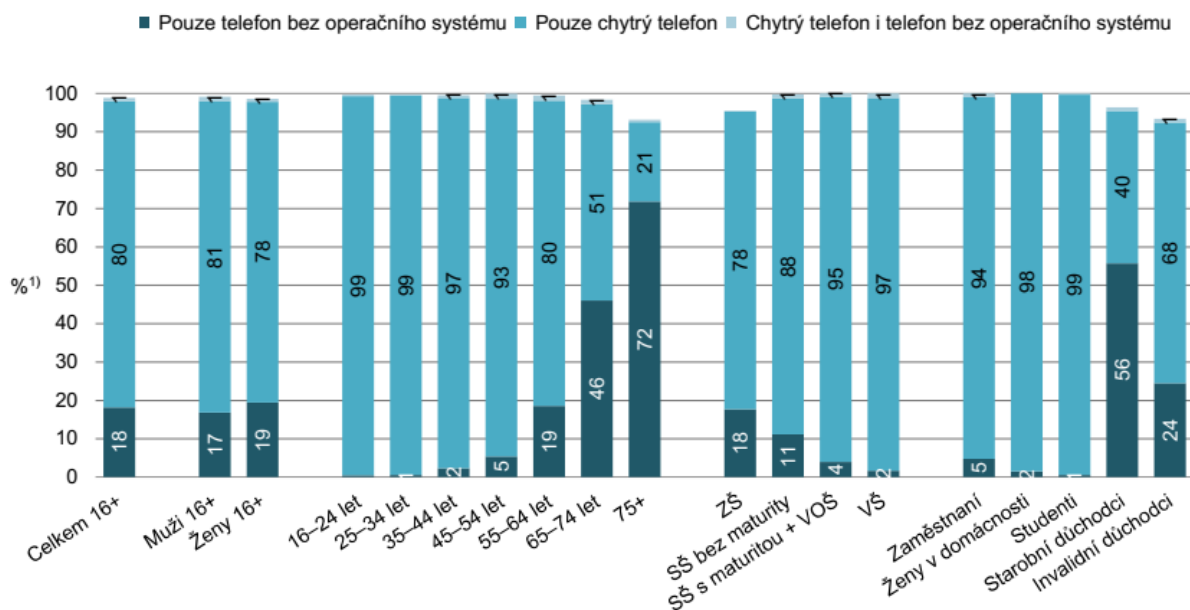
- Statistická data jsou dostupná díky ČSÚ především pro skupinu invalidních důchodců jako celek. Tato data v sobě ovšem spojují vliv věku s vlivem dopadů invalidity. V deskriptivní rovině však lze říct, že invalidní důchodci méně využívají prakticky všechny možnosti online připojení. Existují ale poměrně velké rozdíly v tom, jak moc se ve využívání jednotlivých možností liší od běžné populace. Zatímco vzdělávání se na internetu se v referenčních třech měsících věnovala jen 2 % invalidních důchodců, ale 15 % (sedminásobek) obecné populace, u vyhledávání informací o zdraví jsou obě skupiny na podobné úrovni (56 % vs. 59 %).
- O ostatních skupinách se zvláštními potřebami nejsou data příliš dostupná. Je tak spíše potřeba se v první fázi spolehnout na odborníky v oblasti přístupnosti pro kvalitativní konzultace a popis problémů. Na ty pak může navázat specificky zaměřený výzkum.

Vzhledem k tomu, že digitální vyloučení může s vyšší pravděpodobností ohrožovat občany, kteří spadají do skupin, které jsou již ohroženy i na základě dalších faktorů, je vhodné mapovat dopad i specificky na skupinu osob se zvláštními potřebami. ČSÚ v tomto směru měří odlišnosti na základě ekonomické aktivity, což umožňuje popsat stav ve vztahu ke skupině invalidních důchodců.

Připojení

Z dat za rok 2022 vyplývá, že status invalidního důchodce nemá vliv na vlastnictví stolního počítače (37 % domácností s i bez invalidního důchodce má osobní počítač). Invalidní důchodci však výrazně častěji žijí v domácnostech bez notebooků (75 % osob žije v domácnosti s notebookem, avšak pouze 51 % invalidních důchodců) či bez tabletů (44 % vs. 25 %). Mírně vyšší je i podíl invalidních důchodců v domácnostech bez internetu (14 % oproti 11 % v běžné populaci). Samotní invalidní důchodci pak internet méně často osobně využívají (75 % inv. důchodců oproti 84 % osob v běžné populaci) a rovněž jej užívají s nižší intenzitou. Časový vývoj však naznačuje, že se invalidní důchodci v míře užití postupně celkové populaci přibližují. Dostupná data rovněž neumožňují ověřit, zda nižší podíl není možné vysvětlit dalšími sociodemografickými proměnnými, zejména průměrným věkem ve skupině.

Invalidní důchodci rovněž mírně méně často užívají mobilní telefon (93 % vs. 99 % běžná populace), opět je možné, že se do této statistiky promítá i věk a další charakteristiky skupiny. Ještě výraznější rozdíly jsou pak ve využití smartphonů, který používá jen 69 % invalidních důchodců (81 % běžné populace). Internet na mobilním telefonu má pak 60 % invalidních důchodců a 77 % obecné populace.



Obrázek 25: Využití mobilního telefonu dle hlavních sociodemografických ukazatelů (ČSÚ, Využívání informačních a komunikačních technologií v domácnostech a mezi osobami za období 2022)

Pouze datový tarif pro internet v mobilu (tedy ne domácí připojení přes wifi) využívají 3 % osob, které mají internet v mobilu, ale celých 8 % invalidních důchodců. Pouze wifi pak využívá 13 % uživatelů a 28 % uživatelů invalidních důchodců, obě možnosti pak 84 % uživatelů internetu v mobilním telefonu z běžné populace a 64 % uživatelů se statutem invalidního důchodce. Jinými slovy, invalidní důchodci častěji než běžná populace využívají jen jednu ze dvou běžných forem připojení, což může představovat omezení (buď málo dat, nebo absenci připojení pro případ mobility).

Dovednost online

E-mail posílá a přijímá 60 % ze všech invalidních důchodců (80 % běžné populace) (ČSÚ, Využívání informačních a komunikačních technologií v domácnostech a mezi osobami 2022). **Přes internet telefonuje** (Skype, WhatsApp) 45 % invalidních důchodců (56 % běžné populace). Podobná je i situace u **zasílání zpráv skrze aplikace** (WhatsApp, Messenger), které využívá 52 % invalidních důchodců (71 % populace). **Sociální sítě** využívá 38 % invalidních důchodců a více než polovina české populace starší 16 let (58 %).

Internetové bankovníctví a finanční služby užilo 45 % invalidních důchodců (71 % populace). Pojištění za tři měsíce sjednalo online 3 % invalidních důchodců (10 % populace) a cenné papíry nakoupilo 0,4 % invalidních důchodců (2,4 % populace).

Život online

Ve srovnání s celkovou populací invalidní důchodci rovněž méně často využívají internet jako **audiovizuální vstup**. Online **videa** v posledních třech měsících sledovalo 46 % z nich, ale 60 % osob nad 16 let, **televizi online** pak 28 % z nich (38 % populace) a placené pořady 9 % invalidních důchodců (22 % populace).

Co se **vyhledávání informací na webu** týče, informace o zboží a službách vyhledávalo 57 % invalidních důchodců (76 % z celé populace), informace o zdraví 56 % (59 % populace). V případě vyhledávání informací o zdraví je tak patrná vyšší poměrná míra zájmu ve skupině invalidních důchodců, kdy se na rozdíl od téměř všech ostatních online aktivit dostávají v podstatě na roveň běžné populace. Naopak v oblasti informací o cestování se rozdíl pro tuto skupinu výrazně prohlubuje, hledalo je 29 % invalidních důchodců (53 % obyvatel).

Zpravodajské servery během posledních tří měsíců sledovalo 63 % invalidních důchodců (78 % populace). Rozdíl přitom zůstává zachován, i pokud se omezíme na uživatele internetu v obou skupinách.

Přes internet **nakupuje** 32 % invalidních důchodců (61 % obyvatel alespoň jednou za 3 měsíce). Například potraviny nakoupilo 7 % invalidních důchodců (15 % populace), hotové jídlo 8,6 % (resp. 22 %).

Hraní her se za tři měsíce věnovalo 15 % invalidních důchodců (22 % populace), **poslechu hudby** 30 % (52 % populace). **Vzdělávání se na internetu** se v posledních třech měsících věnovala jen 2 % invalidních důchodců (15 % populace). I tato data potvrzují, že vzdělávání je nejčastěji motivováno pracovními důvody a motivacemi, které ve sledované skupině částečně odpadají.

Ve vztahu k veřejné správě pak informace o sobě vyhledalo 13 % invalidních důchodců (17 % populace), informace z veřejných databází 5 % invalidních důchodců (12 % populace). Úřední dokumenty si stáhlo 27 % invalidních důchodců (48 % populace), o dávky online zažádalo 3,5 % (1,6 % populace).

Další zdroje a dosud nedostupná data

Další významný zdroj dosud ne zcela zahrnutý do této studie představují komparativní data Eurostatu (Eurostat Data Browser, Science Technology, Digital Society). Kromě ukazatelů, které jsou součástí zprávy ČSÚ „Využívání informačních a komunikačních technologií v domácnostech a mezi osobami za období 2022“ jsou zde dostupná ještě některá data zabývající se problematikou bezpečnosti pohybu online. Vzhledem k rozsahu dokumentu a jeho zacílení není plně integrována ani studie zabývající se chováním dětí v online prostoru (EU Kids Online 2020) nebo studie STEM zabývající se problematikou fake news a dezinformací.

Obecně lze říci, že ve vztahu k celkovému pohybu na síti dosud **nejsou dostupná data**, která by do většího detailu mapovala **behaviorální a psychologické aspekty pohybu v online prostoru**. Tedy například motivace k trávení času online, **způsoby navigace v online prostoru, způsoby výběru a vyhodnocení informací**. Validní sběr takových dat by ale byl spíše obtížný. S výjimkou výzkumu dezinformací, kterému se v Česku věnuje více výzkumných skupin, z českého kontextu nejsou příliš dostupná ani data o interakci na sítích a jejích dopadech na uživatele. Stejně tak scházejí data, která by hodnotila **vliv užívání internetu na kvalitu života uživatele**, ať již ve smyslu benefitů (hodnocení časových, finančních úspor, rozvoj kompetencí atd.) či potenciálních rizik (psychologické dopady, kyberšikana u dospělých atd.).

V českém kontextu pak téměř zcela schází jakékoliv veřejně dostupné údaje o úrovni **kybernetické bezpečnosti uživatelů**, a to jak ve směru technického zajištění (ať již self-reporting nebo faktická data), tak vzhledem k behaviorálním strategiím, které uživatelé využívají ke zpracování těchto rizik. Dosud také nebyly detailněji zkoumány **postoje české veřejnosti směrem k problematice soukromí v online prostoru a důvěrnosti dat**. Zejména tyto faktory jsou přitom významné pro digitální kontakt s veřejnou správou.

Rovněž **nejsou příliš dostupná data o vyloučených skupinách**, které by případně mohly být do větší míry dále zasaženy digitálním vyloučením (lidé ve strukturálně vyloučených lokalitách, jazykové a další menšiny atd.). Jedinou systematicky studovanou výjimkou je skupina invalidních důchodců, kterou do svých třídění zahrnuje ČSÚ.

Závěry

Výrazná většina české veřejnosti disponuje připojením k internetu nebo je pro ni možnost připojení dosažitelná alespoň zprostředkovaně. Internet alespoň občas používá 85 % veřejnosti, internet v mobilním telefonu má 77 %. Menšina společnosti, která internet vůbec nevyužívá, se téměř zcela skládá z osob nad 55 let, přičemž s rostoucím věkem míra nevyužívání internetu rychle roste.

Kromě otázky úplné digitální vyloučenosti osob ve vysokém věku je však potřeba zabývat se otázkou kvality a šíře využívání různých možností připojení k internetu. Ilustrativní je rozlišení uživatelů internetu, kteří však využívají výhradně nebo z převážné většiny jen internetového připojení například ke komunikaci či konzumaci obsahu (videí, hudby), a uživatelů, kteří využívají web ve smyslu prohledatelné sítě informací, kterou je možné využívat ke vzdělávání a hledání příležitostí všeho druhu od nakupování přes cestování až po možnosti hledání práce a komunikace s veřejnou správou.

Jako důležitý faktor, který může podmiňovat digitální vyloučení, se ukazuje omezení připojení k internetu na přístup z mobilního telefonu. Ačkoliv mobilní telefony mohou být dnes používány pro většinu online úkonů, které je možné provádět ze stolního počítače nebo z notebooku, řada složitějších úkolů může být z telefonu obtížná, zmatečná či nepřehledná. Připojení pouze pomocí telefonu je tak dobrý indikátor digitálního vyloučení nebo alespoň ohrožení.

Za předpokladu zajištění připojení a ideálně možnosti přístupu skrze stolní počítač nebo notebook se nejdůležitějším faktorem stávají individuální kompetence v práci s PC a při pohybu online a motivace založená na vnímané přidané hodnotě užívání internetu. Významné je zejména ovládnutí širšího spektra kompetencí, které umožní plně využít benefitů pohybu online, a to jak přímo (např. pracovní činnosti, služby veřejné správy, internet banking, nákupy, zábava), tak sekundárně (např. vzdělávání). Významná je dovednost orientovat se v online prostoru, vyhledávat a kriticky hodnotit informace. Na nedostatky digitálních kompetencí ve smyslu schopnosti hledat, třídít a vyhodnocovat informace online upozorňuje také zpráva State of Digital Inequity (2023).

Důležitým předpokladem digitálních dovedností je praxe. Faktorem, který funguje jako téměř dokonalá prevence digitálního vyloučení, je vysokoškolské studium. Pravděpodobně přitom nejde jen o odlišně charakteristicky té části populace, která odchází studovat na vysoké školy, ale svoji roli hraje také nutnost využívat širokou škálu technologií během studia. Aby se předešlo digitálnímu vyloučení, především ve smyslu jen omezeného využívání internetu s malou přidanou hodnotou co do rozšíření portfolia dovedností, je vhodné rozšiřovat výuku digitálních kompetencí na nižší stupně škol včetně škol základních v dostatečné kvalitě.

Kromě celkem přímočarého efektu věku a vzdělání existují ještě další segmenty populace se specifickou praxí využívání internetových technologií. Jednou z těchto skupin jsou matky na mateřské/rodičovské dovolené, které často používají technologie poměrně ve velké míře, a to jak z hlediska objemu, tak z hlediska pestrosti využití. Pro tuto skupinu, která je vzhledem k délce rodičovské dovolené v Česku ohrožena dlouhým vystoupením z trhu práce, tak mohou internetové technologie představovat příležitost k seberozvoji, vzdělávání a dalším aktivitám, které mohou negativní dopady dlouhé rodičovské dovolené na zaměstnatelnost snižovat.

Existují další skupiny, které jsou specifické poměrně velkou mírou využívání internetu, nicméně internet je neintegruje, neslouží k jejich rozvoji a získávání kompetencí. Tuto skupinu lze označit za závislé na sociálních sítích. Zdánlivá velká míra jejich připojení může skrývat skutečnost, že jsou reálně také ohroženi vyloučením ve smyslu nevyužívání příležitostí webu.

Co se mezinárodního srovnání týče, Česko je na tom v základních digitálních kompetencích srovnatelně s dalšími státy EU, v mnohých základních kompetencích (např. rozesílání e-mailů) je ČR dokonce nad průměrem. Schází však větší okruh odborníků s pokročilými kompetencemi v této oblasti. Tito zaměstnanci pak výrazně chybí v prostředí veřejné správy. Problémem je ve srovnání s ostatními zeměmi EU také relativně nízká míra podpory digitálních kompetencí v rodinách. V případě dětí z neaspirujícího prostředí tak zůstává velká váha v zprostředkování digitálních kompetencí na základních a středních školách.

Obecnými determinanty digitálního vyloučení jsou zejména vyšší věk a nižší vzdělání, významné faktory však představují rovněž množství společenských vazeb a otevřenost světu, stejně jako motivace. Pravděpodobnost využívání technologií širšími vrstvami společnosti roste s tím, jak roste jejich uživatelská přívětivost a především vnímání přidané hodnoty, kterou užívání technologií přinese. To se zrcadlí například v obrovské mezeře využívání internetového bankovníctví (užívá přes 60 % dospělé populace) a datových schránek (využívá jen asi desetina).

V 2021 téměř polovina internetové populace (47 %) uvedla, že využívá státem nabízené či poskytované online služby (bez specifikace). V roce 2022 však datovou schránku využívalo pouze 9 % osob a 15 % pracujících. Neuživatelé nejčastěji uvádějí jako důvod nevyužívání datové schránky nízkou pocíťovanou potřebu. Na druhou stranu digitalizace veřejné správy v obecné rovině je veřejností silně podporována. Jako největší limit současné fáze digitalizace je vnímána její neúplnost, kdy se mnoho úkonů v některých fázích neobejde bez osobní návštěvy, v menší míře nepřehlednost nabízených služeb a technické či další problémy. U těch, kdo využívají datovou schránku, je naopak pozitivně hodnocen zejména způsob přihlašování, ale i přehlednost a intuitivnost zacházení. Tyto závěry se však opírají jen o malé vzorky uživatelů, které jsou v rámci běžných sociologických šetření k dispozici.

Vnitřním limitem pro veřejnou správu je přílišná roztržitost jednotlivých systémů, která vede k ekonomicky neefektivní správě. Dále se jedná o problémy spojené s modernizací a údržbou systémů, na které je navázána problematická dodavatelská struktura. Klíčový limit zde představuje nedostatek kvalifikovaných zaměstnanců v oblasti ICT. Tato omezení jsou pravděpodobnými příčinami pomalé digitalizace a znemožňují rovněž vytvoření uživatelsky přívětivého prostředí pro občany.

Zdroje a metodologické informace

Eurostat Data Browser, Science Technology, Digital Society. Eurostat. Dostupné z: <https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/explore/all/science?lang=en&subtheme=isoc&display=list&sort=category>

Digitální dovednosti v roce 2021 (2021) Český statistický úřad, Odbor statistik rozvoje společnosti. Praha. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/czso/digitalni-dovednosti-2018>

Ehrlich M., Michalová L. a Prokop D. (2019) **Segmentace a typologie osob digitálně vyloučených a osob ohrožených digitálním vyloučením: Sekundární analýza.** V rámci projektu: Rozvoj systémové podpory digitální gramotnosti, r.č.: CZ.03.1.54/0.0/0.0/16_020/0005634

Lupač P. (2015) **Za hranice digitální propasti: Nerovnost v informační společnosti.** Praha: SLON. ISBN 978-80-7419-231-9

Smahel, D., Machackova, H., Mascheroni, G., Dedkova, L., Staksrud, E., Ólafsson, K., Livingstone, S., and Hasebrink, U. (2020). **EU Kids Online 2020: Survey results from 19 countries.** EU Kids Online. Doi: 10.21953/lse.47fdeqj010fo

Souhrnná zpráva o digitalizaci veřejné správy (2019). Nejvyšší kontrolní úřad. Dostupné z: <https://www.nku.cz/assets/publikace-a-dokumenty/ostatni-publikace/zprava-o-digitalizaci-verejne-spravy.pdf>

State of Digital Inequality: Civil society perspective on Barriers to Progress in our Digitalized World (2023). Connect Humanity platform with TechSoup Global Network as knowledge partner.

Využívání informačních a komunikačních technologií v domácnostech a mezi osobami za období 2022 (2022) Český statistický úřad, Odbor statistik rozvoje společnosti. Praha. 062004-22, Č. j.: CSU-015471/2022-63 Dostupné z:

https://www.czso.cz/csu/czso/domacnosti_a_jednotlivci

Van Dijk J. (2005) **The Deepening Divide: Inequality in the Information Society.** SAGE Publications, Inc.

Výzkumy s účastí STEM

Nové výzvy e-Governmentu: Výzkum veřejnosti (Výzkumná zpráva) (2019) STEM pro ŠKODA AUTO Vysoká škola o.p.s. v rámci projektu TAČR „Nové výzvy e-Governmentu v celoevropském kontextu pro zvýšení konkurenceschopnosti České republiky“.

Metodologie

Kombinace online a osobního dotazování

Online dotazování na online panelu (CAWI)

Dotázáno 611 osob

Soubor reprezentuje: dospělou populaci ČR

Metodika výběru: kvótní výběr podle kritérií pohlaví, věk, vzdělání, velikost obce, region

Termín dotazování: 31. 10. – 6. 11. 2019
Face-to-face dotazování (PAPI a CAPI)
Dotázáno 1002 osob (PAPI: 680, CAPI: 322)
Soubor reprezentuje: dospělou populaci ČR
Metodika výběru: kvótní výběr podle kritérií pohlaví, věk, vzdělání, velikost obce, region
Termín dotazování: 11. – 25. 10. 2019

Nové výzvy e-Governmentu: Výzkum živnostníků (Výzkumná zpráva) (2019) STEM pro ŠKODA AUTO Vysoká škola o.p.s. v rámci projektu TAČR „Nové výzvy e-Governmentu v celoevropském kontextu pro zvýšení konkurenceschopnosti České republiky“.

Metodologie

Online dotazování na online panelu (CAWI)
Dotázáno 255 osob
Soubor reprezentuje populaci živnostníků a podnikatelů podle oboru činnosti.
Metodika výběru: kvótní výběr podle kritérií pohlaví, věk, vzdělání, velikost obce, region
Termín dotazování: 6. 11. – 14. 11. 2019

Nové výzvy e-Governmentu: Výzkum firem (Výzkumná zpráva) (2019) STEM pro ŠKODA AUTO Vysoká škola o.p.s. v rámci projektu TAČR „Nové výzvy e-Governmentu v celoevropském kontextu pro zvýšení konkurenceschopnosti České republiky“.

Metodologie

Datový soubor (N=278) byl na přání zadavatele vytvořen ze dvou zdrojů:

1. telefonické dotazování firem,
2. online anketa u firem TOP 100.

Telefonické dotazování (CATI)

Dotázáno 250 firem.

Metodika výběru: cílený výběr podle oborů činnosti a velikosti firmy

Termín dotazování: 4. – 22. 11. 2019

Online anketa

Osloveno zadavatelem 100 firem, odpovědělo 28 firem.

Termín sběru dat: 20. 11. – 17. 12. 2019

Nové výzvy e-Governmentu: Výzkum úřadů obcí s rozšířenou působností (Výzkumná zpráva) (2019) STEM pro ŠKODA AUTO Vysoká škola o.p.s. v rámci projektu TAČR „Nové výzvy e-Governmentu v celoevropském kontextu pro zvýšení konkurenceschopnosti České republiky“.

Metodologie

Online anketa

Dotazník distribuoval zadavatel projektu. Programování a zpracování datového souboru zpracoval STEM.

Odpovědělo 150 úřadů z oslovených 232 úřadů (osloveny tedy byly všechny obce s rozšířenou působností a celkem byly poslány dvě urgencye). Návratnost 65 % je vzhledem k metodice internetové ankety velmi dobrá.

Termín dotazování: 7. 11. – 11. 12. 2019

Výzvy e-Governmentu v roce 2021: Výzkum internetové veřejnosti (Výzkumná zpráva) (2021) STEM pro ŠKODA AUTO Vysoká škola o.p.s. v rámci projektu TAČR „Nové výzvy e-Governmentu v celoevropském kontextu pro zvýšení konkurenceschopnosti České republiky“.

Metodologie

Výzkumy v letech 2019 a 2021 byly realizovány stejnou metodikou s většinou stejně položených otázek a umožňují tedy komparaci v čase.

Online dotazování (CAWI) na online panelu

Soubor reprezentuje: dospělou internetovou populaci ČR

Metodika výběru: kvótní výběr podle kritérií pohlaví, věk, vzdělání, velikost obce, kraj

Dotázáno: 2019 – 611 osob; 2021 – 613 osob

Termíny dotazování: 31. 10. – 6. 11. 2019; 26. – 30. 3. 2021