



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost



MINISTERSTVO VNITRA  
ČESKÉ REPUBLIKY

STEM/MARK  
MARKETINGOVÝ VÝZKUM JE DIALOG

# Ministerstvo vnitra Analýza stavu znalostí občanů v oblasti eGovernmentu - závěrečná

Zpráva z kvantitativního výzkumu  
STEM/MARK | září 2021



## Přehled kapitol

Hlavní zjištění	str. 3
Parametry výzkumu	str. 8
Výsledky	str. 9
Pojem eGovernment	str. 9
Informační kampaň	str. 14
Elektronizace veřejné správy	str. 19
Používání nástrojů eGovernmentu	str. 26
Kontakt	str. 34

# Hlavní zjištění

## eGovernment obecně

- Pojem eGovernment zná více než polovina lidí (došlo k nárůstu z 46 % na 53 %)
- Posunulo se vnímání pojmu „eGovernment“ – lidé vnímají eGovernment jako možnost vyřídit věci na dálku bez návštěvy úřadu (2021) na rozdíl od obecného chápání pojmu jen jako elektronické komunikace se státem (2018)

## Informační kampaň

- Kampaň zaznamenala téměř čtvrtina populace (došlo k významnému nárůstu z 16 % na 23 %)
- 58 % diváků/příjemců reklamy hodnotí kampaň pozitivně (nárůst z 51 %)

## Elektronizace

- 37 % občanů se cítí být dobře informováno o možnostech elektronické komunikace se státem (nárůst o 5 %). Lidé spontánně uváděli datovou schránku, email, elektronický podpis, Portál občana a eObčanku. Méně než polovina nedokázala žádný nástroj uvést (v letošním roce pozorujeme významný nárůst u všech výše uvedených nástrojů a pokles neznalosti)
- Lidé dále navrhují elektronizaci v oblasti prodlužování/vydávání dokladů, placení poplatků, daní, služeb a pokut, stavebních povolení, náhledů, výpisů a změn v registrech, podávání žádostí obecně, v záležitostech spravovaných Finančním úřadem nebo Dopravním inspektorátem a v oblasti sociálních dávek.



# Hlavní zjištění

## Používání eGovernmentu

- Portál Občana zná 51 % populace (výrazný nárůst z 30 %). Vzrostl podíl osob, které se do něj přihlásili a to jak těch, kteří využili služby, tak těch kteří služby nezkoušely (nárůst celkem 8 % ze 2 %). Problém s přihlášením měly 4 % lidí (bariéra=nemají eObčanku nebo datovou schránku). 33 % o portálu ví, ale nevyzkoušeli ho (bariéra=nevědí, k čemu slouží, nepotřebují ho a nevědí jak přístup zřídit)
- Datové schránky jsou široce známé (76 % lidí, beze změny). Využívá je 10 % lidí. Další 3 % lidí je plánuje využít (motivace=úspora času a jednodušší komunikace), ale většina (63 %) je nevyužívá (bariéry=nepotřebují je a dále nevědí, k čemu jsou)
- eObčanka je také široce známá (61 % lidí, nárůst z 52 %). Využívají ji ale jen 2 % (beze změny), v budoucnu to plánuje 9 % (motivace=sjednocení doklady, jednodušší komunikace), naopak 50 % ji nevyužívá (bariéry=nepotřebují ji, nebo nevědí, k čemu je)
- Průvodce životními událostmi zná 13 % lidí. Využívají je 2 % lidí. Využívání plánují další 2 % (očekávání=informace pro blížící se událost pohromadě, vyřízení na dálku) a 9 % je nevyužívá (bariéry=nepotřebují ho, nebo nevědí, k čemu slouží)
- Návod na přihlášení do Portálu občana ([chciidentitu.gov.cz](http://chciidentitu.gov.cz)) zná 22 %, využilo jej ale jen zatím menší procento lidí (3 %).



# Hlavní zjištění - Dopady kampaně

## **Obecný dopad kampaně:**

Vzrostlo povědomí o pojmu eGovernment z 46 % na 53 % lidí.

Vzrostla kvalitní informovanost o možnostech elektronické komunikace se státem z 32 % na 37 % lidí. Významně vzrostlo i spontánní vybavení konkrétních nástrojů eGovernmentu respondenty (pro datové schránky z 18 % na 28 %, pro elektronický podpis z 1 % na 11 %, pro Portál občana z 1 % na 10 %, pro eObčanku ze 2 % na 9 % lidí).

## **Změny počtu uživatelů nástrojů eGovernmentu:**

Zvýšil se počet uživatelů Portálu občana z 2 % na 8 %, tedy čtyřnásobně. U ostatních nástrojů se využívání nezvýšilo.

## **Zvýšení povědomí o nástrojích eGovernmentu:**

Zvýšilo se povědomí o nástrojích Portál občana z 30 % na 51 %. Dále se zvýšilo povědomí o nástroji eObčanka z 52 % na 61 %. Informovanost o nástrojích se zvýšila ve skupině osob, které už nějaký nástroj eGovernmentu znaly.

## **Změny v období 2018-2021:**

Lidé v letošním roce ve svých odpovědích často zmiňovali elektronickou identitu a bankovní identitu (v r. 2018 minimálně). Došlo k posunu vnímání eGovernmentu od elektronické (e-mailové) komunikace s úřady k vyřízení požadavků online, na dálku, bez návštěvy úřadu a dále směrem k dostupnosti nástrojů v jakoukoli denní dobu.



# Hlavní zjištění - Trendy

## 1. Povědomí o nástrojích eGovernmentu – došlo k navýšení povědomí o Portálu občana a eObčankách

Povědomí o nástrojích	Závěrečná analýza (2021)	Vstupní analýza (2018)	Změna v p.b.*	Změna v %**
Portál občana	51 %	30 %	+ 21 p.b.	70 %
Datové schránky	76 %	76 %	0	0
eObčanka	61 %	52 %	+ 9 p.b.	17 %
Celkem (aspoň 1 z těchto tří nástrojů)	85 %	85 %	0	0

## 2. Kvalitativní a kvantitativní využívání eGovernmentu – u metriky „využívání alespoň jednoho z nástrojů eGovernmentu“ došlo ve sledovaném období k výraznému nárůstu na úrovni 25 %

Využívání nástrojů	Závěrečná analýza (2021)	Vstupní analýza (2018)	Rozdíl p.b.	Rozdíl %
Portál veřejné správy	26 %	31%	- 5 p.b.	19 %
Portál občana	8 %	2 %	+ 6 p.b.	300 %
Datové schránky	10 %	11 %	-1 p.b.	-10 %
eObčanka	2 %	2 %	0	0
Celkem (alespoň 1 z nástrojů kromě PVS)	20 %	16 %	+ 4 p.b.	25 %

Vysvětlivky:

\*změna v p.b. = rozdíl mezi procentuální hodnotou naměřenou na začátku a na konci sledovaného období

\*\*změna v % = podíl absolutních hodnot naměřených na začátku a na konci sledovaného období



## Hlavní zjištění – Shrnutí obou analýz

**V rámci projektu byly realizovány 2 analýzy - Analýza využívání nástrojů eGovernmentu a Analýza stavu znalostí občanů v oblasti eGovernmentu. Cílem bylo zaměřit se na zjištění, jak se vyvíjí využívání nástrojů eGovernmentu a jaké dopady měla informační kampaň na povědomí obyvatel v oblasti eGovernmentu.**

**1)** Z analýzy využívání nástrojů eGovernmentu (samostatná závěrečná zpráva) provedené pomocí nástrojů Google Analytics na „tvrdých datech“ o návštěvách příslušných webových stránek vyplynulo, že v období 2018-2021 **došlo k dramatickému nárůstu využívání Portálu veřejné správy a dalších nástrojů eGovernmentu (datové schránky, e-OP, Portál občana)**, a to v řádu stovek až tisíců procent. Tato data však nerepresentují obecnou populaci České republiky, ale pouze populaci uživatelů, ve které nejsou rovnoměrně zastoupeny všechny sociodemografické skupiny obyvatelstva. Z výzkumu veřejného mínění mezi dospělou populací (Analýza stavu znalostí občanů v oblasti eGovernmentu), který zahrnuje také neuživitele, vyplývá, že eGovernment je častěji využíván např. podnikateli, lidmi s vyšším vzděláním, lidmi mladšího a hlavně středního věku. Výrazné nárůsty počtu nových uživatelů se tak v průzkumu, který zahrnuje celou populaci 18+ neprojeví v takovém měřítku (výsledky jsou „naředěny“ odpověďmi seniorů a dalšími sociodemografickými skupinami, které PVS ani jiné nástroje eGovernmentu zatím nevyužily).

**2)** Velký zásah kampaně je nicméně možné pozorovat i v analýze stavu znalostí občanů v oblasti eGovernmentu. Výsledkem kampaně je **zásadní nárůst znalosti u samotného pojmu eGovernment** (o 15 %) i dalších souvisejících pojmů. U konkrétních nástrojů **významně vzrostla znalost především u Portálu občana (o 70 %) a u elektronického občanského průkazu (o 17%).**



# Parametry výzkumu

## Cíl výzkumu

- Povědomí o nástrojích eGovernmentu a jejich využívání
- Dopady propagační kampaně o nástrojích eGovernmentu

## Cílová skupina

- Věk 18+ let
- Reprezentativně dle pohlaví, věku, vzdělání, regionu, velikosti místa bydliště

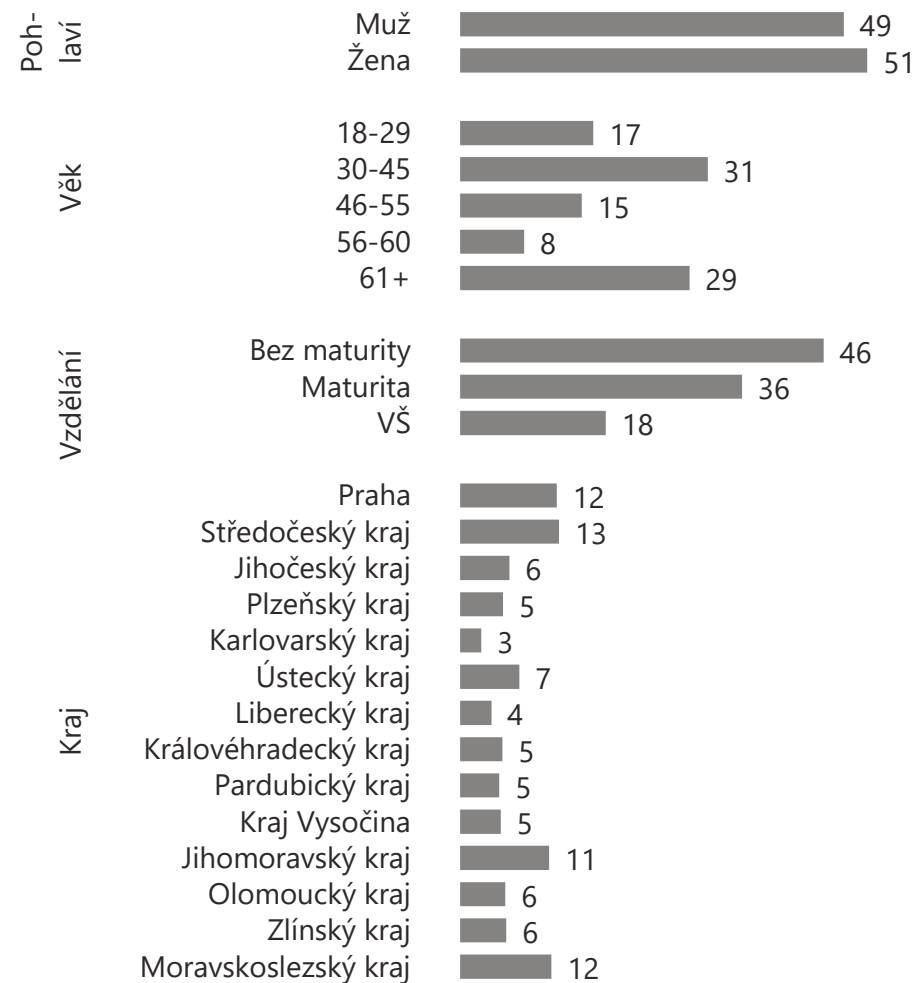
## Detaily terénního šetření

- Metodika: kombinace CATI a CAWI dotazování
- Počet realizovaných rozhovorů: 1016
- Termín sběru dat: 29. 7. - 5. 8. 2021
- Výběr: kvótní
- Data: nevážená

## Použité zkratky:

- PVS – Portál veřejné správy
- DS – datová schránka
- FO – fyzická osoba
- e-OP – elektronický občanský průkaz

/Ve zprávě byly použity obrázky z unsplash.com/



Všichni respondenti, n=1016 [údaje v %]

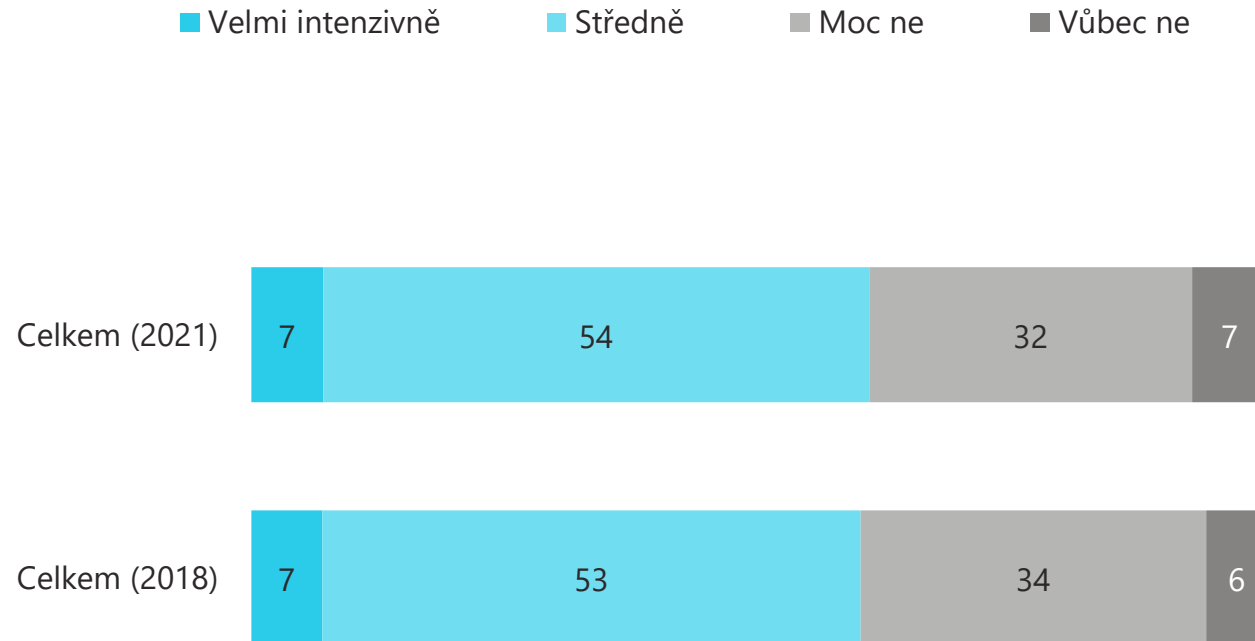






# Pojem eGovernment

# Zájem o informace státní správy projevuje více než polovina dospělé populace



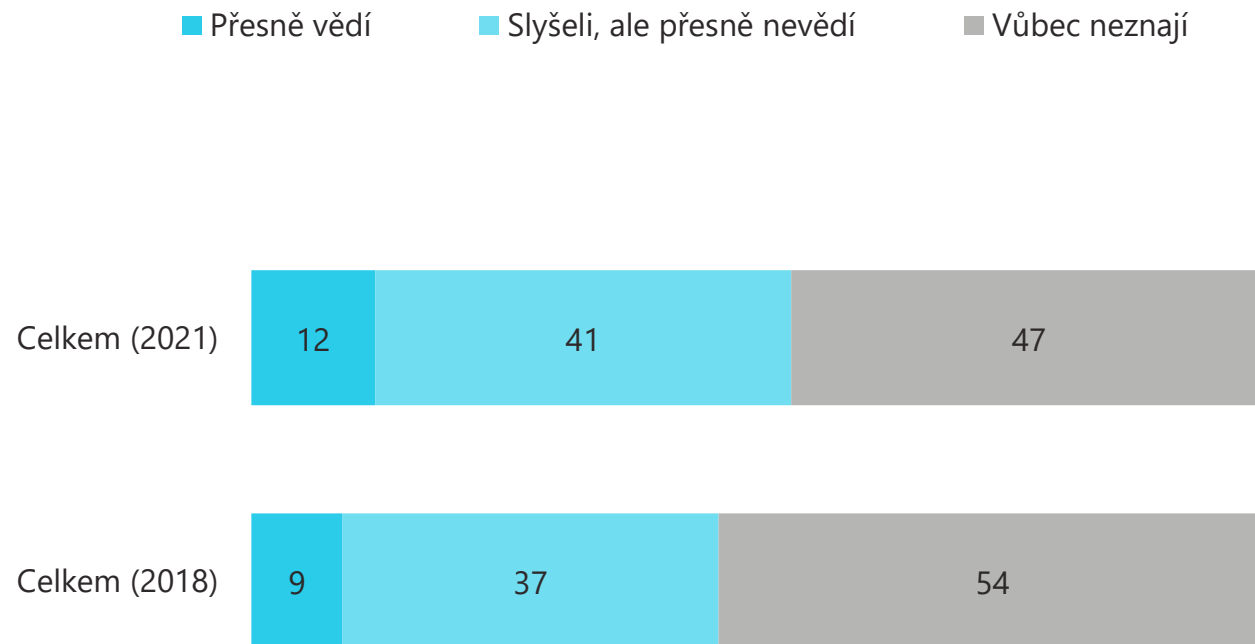
- ❑ Zájem o informace úřadů a veřejných institucí určené občanům má více než polovina populace
- ❑ Tento zájem se dlouhodobě nezměnil
- ❑ Zájem o tyto informace roste s věkem a vzděláním a mají ho častěji lidé, kteří znají pojem eGovernment a považují elektronizaci za potřebnou

Všichni respondenti, 2018: n=1009, 2021: n=1016 [údaje v %]

Otázka: 1. Do jaké míry se zajímáte o informace úřadů a veřejných institucí, které jsou určené občanům?



# Pojem **eGovernment** zná polovina dospělých



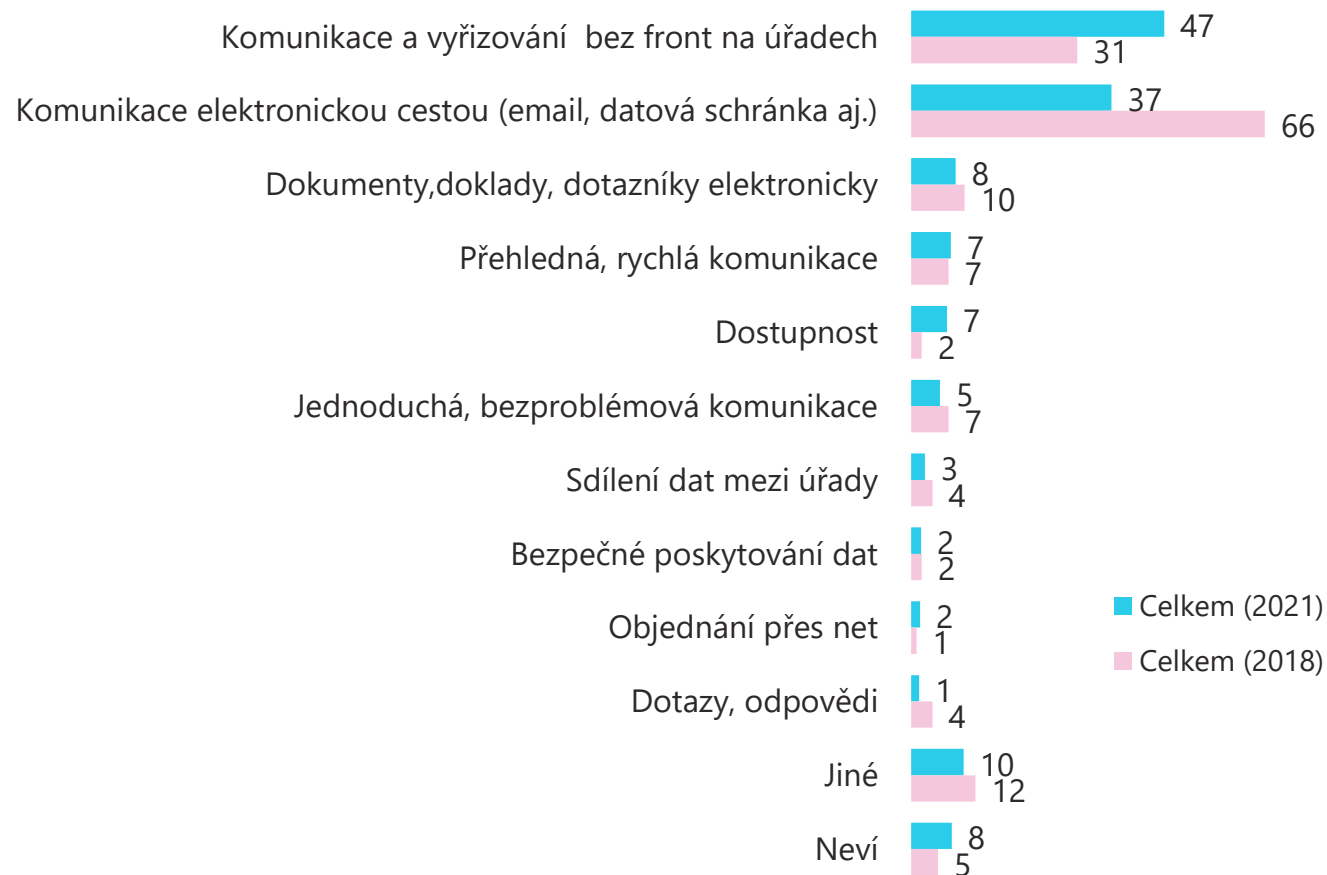
- ❑ Znalost pojmu mírně narostla
- ❑ Pojem znají častěji muži, znalost roste se vzděláním a naopak klesá s věkem
- ❑ Pojem znají častěji lidé, kteří se zajímají o informace státní správy a souhlasí s potřebností její elektronizace

Všichni respondenti, 2018: n=1009, 2021: n=1016 [údaje v %]

Otázka: 2. Slyšel(a) jste již někdy o eGovernmentu, který je popisován také jako elektronická komunikace s veřejnou správou. Víte, co eGovernment znamená?



# Vnímání eGovernmentu se posunulo

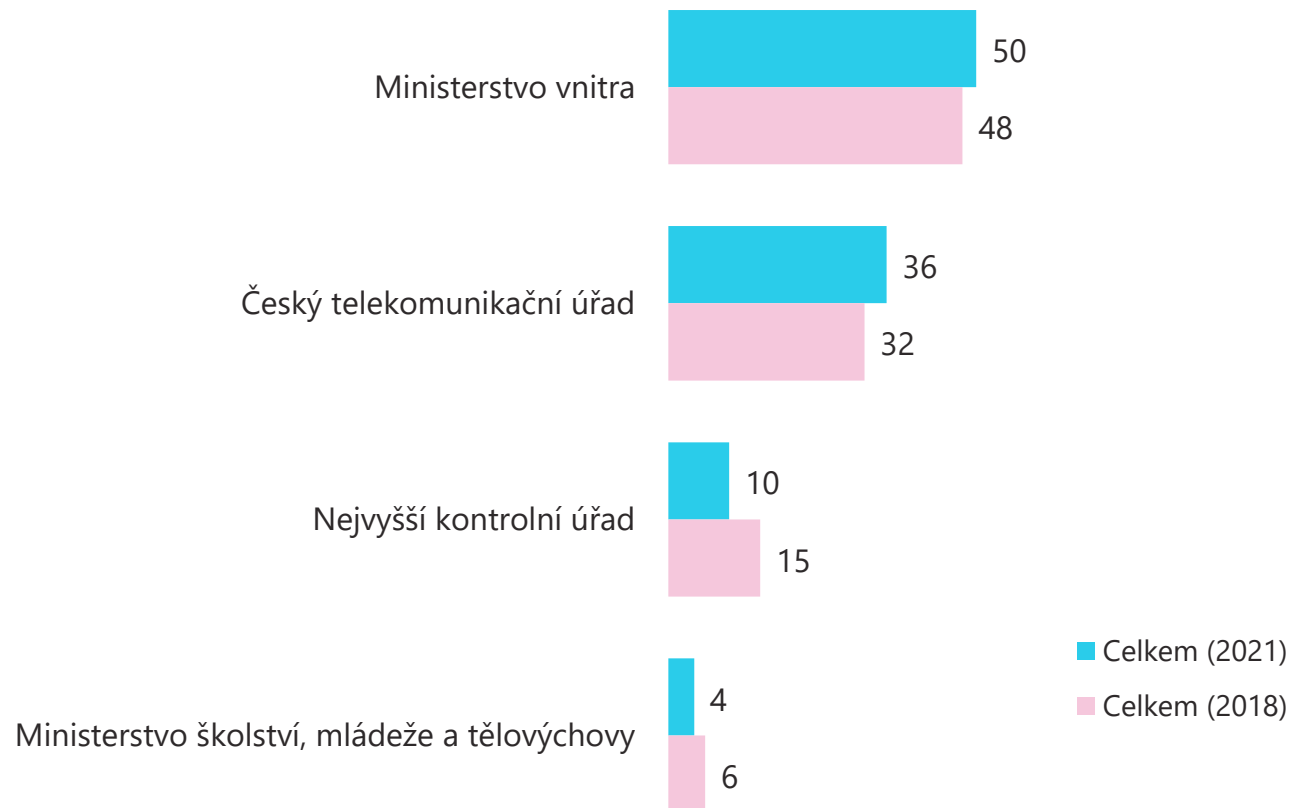


- ☐ Lidé nyní častěji uvádějí, že eGovernment umožňuje vyřizovat věci na dálku a z pohodlí domova, než tomu bylo v roce 2018. Naopak méně zmiňují elektronický formát komunikace, který se stal samozřejmým. Dále narostla představa o informacích a službách dostupných kdykoli a odkudkoli.
- ☐ Ženy si pod pojmem častěji představují elektronickou komunikaci, lidé nad 60 let možnost se na úřad objednat předem, lidé s VŠ vzděláním elektronický formát dokumentů a lidé, kteří souhlasí s elektronizací veřejné správy, zase vyřizování požadavků bez návštěvy úřadu

Respondenti, kteří o eGovernmentu aspoň slyšeli, 2018: n= 469, 2021: n=540 [údaje v %]  
 Otázka: 3. Zkuste, prosím, popsat, co si pod elektronickou komunikací s veřejnou správou představujete.



## O roli Ministerstva vnitra ví jen polovina lidí



- ❑ Znalost pověřené instituce se dlouhodobě nezměnila
- ❑ Správnou odpověď uvedli častěji muži, lidé s VŠ vzděláním a lidé z Prahy, lidé, kteří se zajímají o informace státní správy, lidé, kteří znají pojem eGovernment a lidé, kteří schvalují elektronizaci státní správy

Všichni respondenti, 2018: n=1009, 2021: n=1016 [údaje v %]

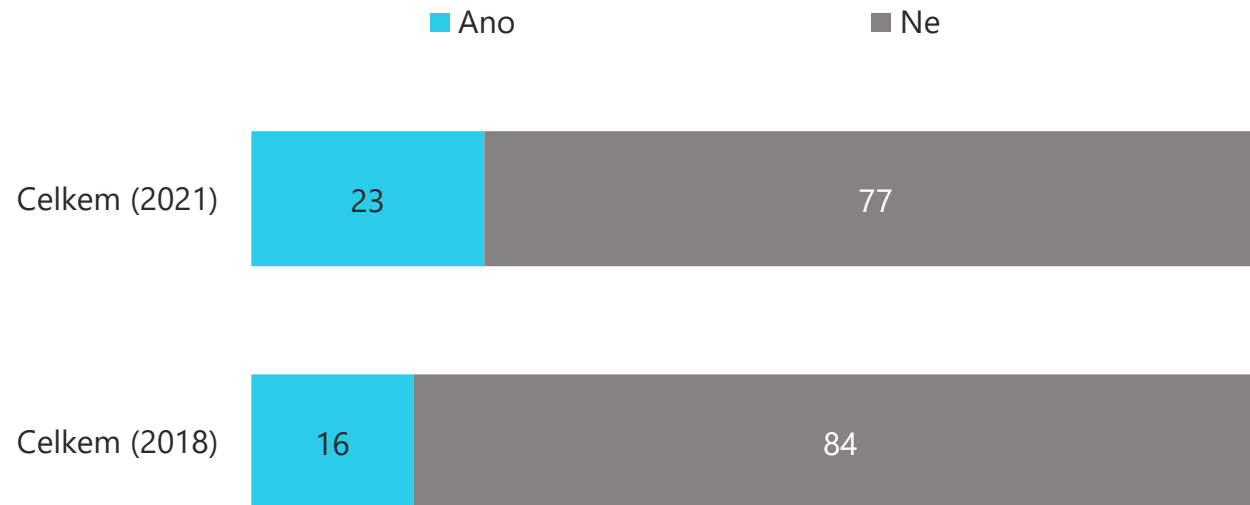
Otázka: 10. Víte, která instituce/úřad má na starosti elektronizaci veřejné správy neboli eGovernment?





# Informační kampaň

# Infomační kampaň zaznamenala téměř čtvrtina dospělých



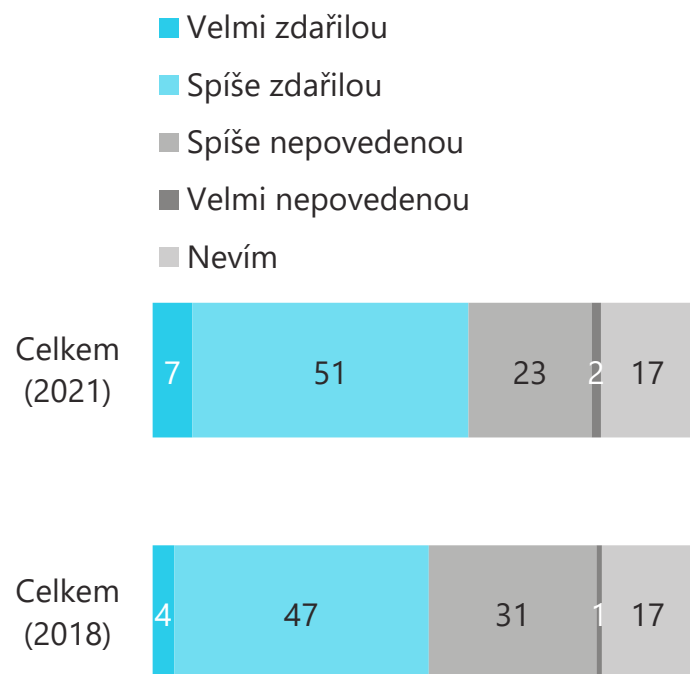
- ❑ O třetinu vzrostl podíl lidí, kteří vědí o kampani, proti roku 2018
- ❑ Častěji kampaň zaznamenali lidé s maturitou nebo VŠ vzděláním a lidé, kteří se zajímají o informace státní správy, znají pojem eGovernment a souhlasí s potřebností elektronizace veřejné správy

Všichni respondenti, 2018: n=1009, 2021: n=1016 [údaje v %]

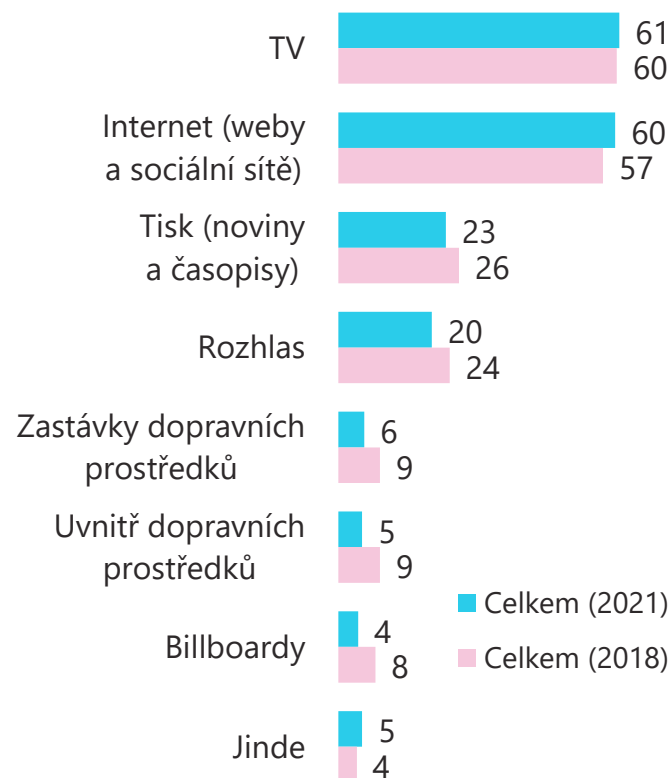
Otázka: 4. Zaznamenali jste v posledním půlroce nějakou informační kampaň, která propagovala nástroje elektronické komunikace s veřejnou správou?



# Infomační kampaň chválí víc než polovina adresátů kampaně



Respondenti, kteří zaznamenali kampaň, 2018: n=159, 2021: n=233 [údaje v %]  
 Otázka: 5. Jak hodnotíte tuto informační kampaň, která propagovala nástroje elektronické komunikace veřejné správy?



Respondenti, kteří zaznamenali kampaň, 2018: n=159, 2021: n=233 [údaje v %]  
 Otázka: 6. Kde všude jste zaznamenal(a) tuto informační kampaň?

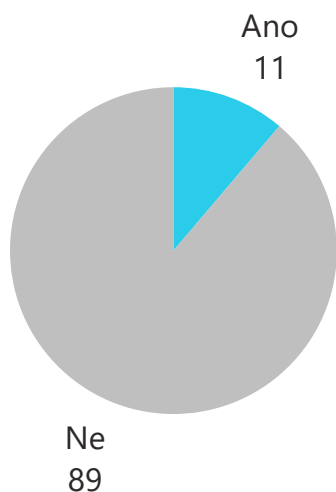
- Informační kampaň hodnotí její adresáti pozitivněji než před třemi lety
- Častěji se líbila lidem, kteří se zajímají o informace státní správy
- Kampaň lidé zaznamenali hlavně v televizi a na internetu, což se dlouhodobě nezměnilo. TV a internetem bylo dohromady zasaženo 91 % lidí, kteří kampaň zaznamenali
- Kampaň zaznamenali mladí do 29 let, častěji na billboardech a zastávkách, zatímco lidé nad 60 let v TV a tisku





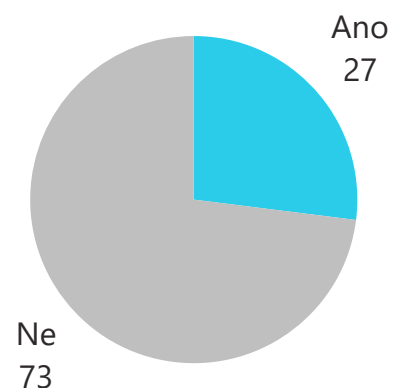
# Z atributů kampaně si lidé zapamatovali hlavně loga

## Zaznamenání kampaně na webu GOV.CZ



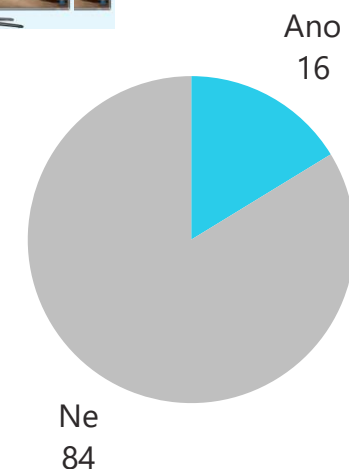
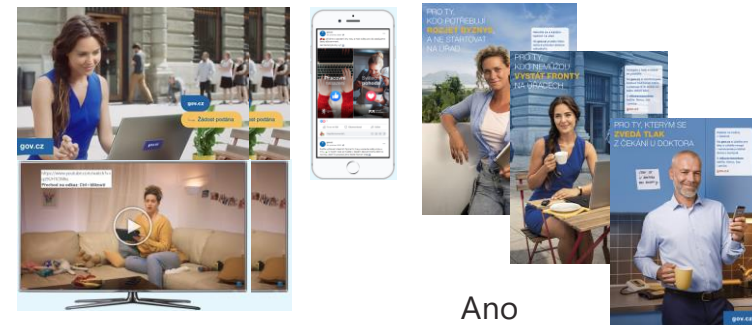
Respondenti oslovení online, n=793 [údaje v %]  
Otázka: 6b. Zaznamenal(a) jste v posledním půlroce informační kampaň na webové stránce gov.cz?

## Zaznamenání log



Respondenti oslovení online, n=793 [údaje v %]  
Otázka: 6c. Zaznamenal(a) jste v poslední době reklamu opatřenou jedním z těchto log?

## Zaznamenání ukázek

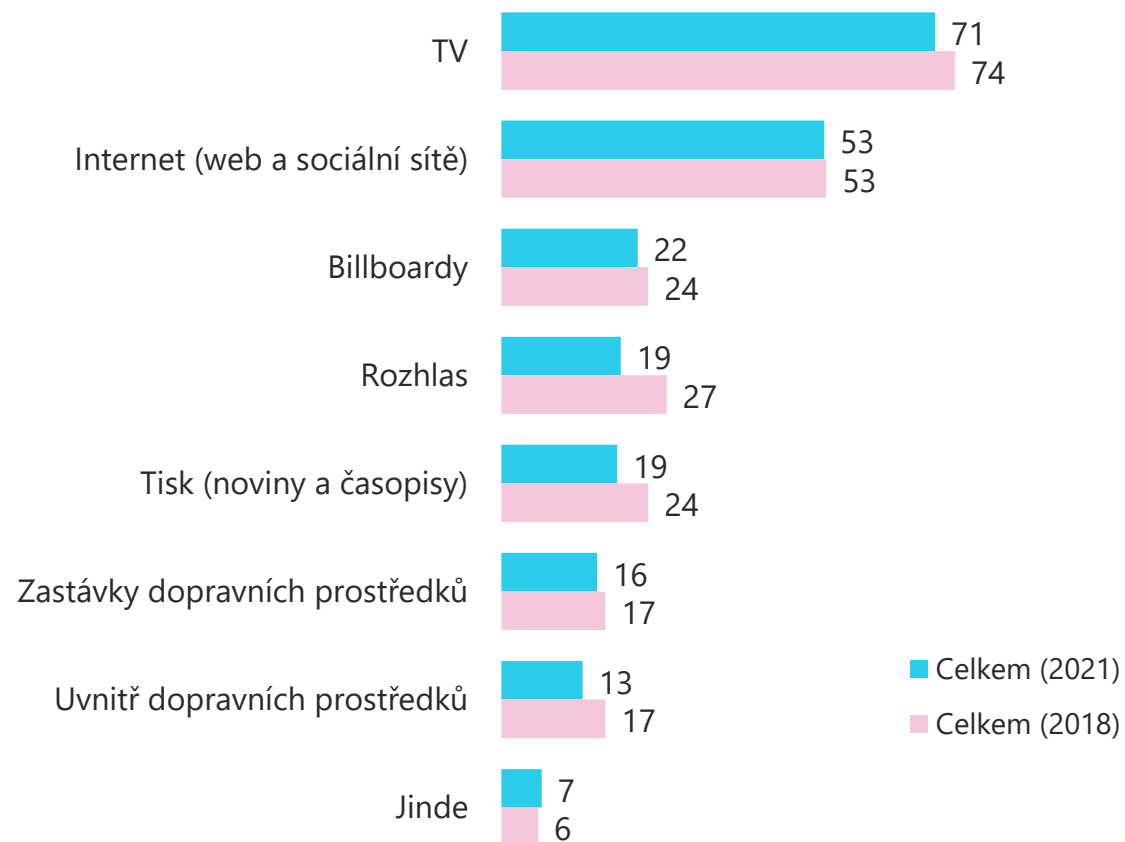


Respondenti oslovení online, n=793 [údaje v %]  
Otázka: 6d. Když se podíváte na následující ukázky kampaně, zaznamenal(a) jste je někde?

Pozn: Zaznamenání informační kampaně u respondentů oslovených online je 22 %. Mezi respondenty oslovenými online je podhodnocena věková skupina 61+, nicméně v ostatních charakteristikách jako je pohlaví, vzdělání, kraj a velikost obce se skladba těchto respondentů neliší od populace ČR



# Obecně upoutá reklama v TV a na internetu



- ❑ Největší zásah má obecně televize a internet
- ❑ Rozdíly jsou u jednotlivých sociodemografických skupin: televizi a tisk uvedli lidé nad 60 let a ženy, internet, dopravní prostředky a zastávky uvedli lidé do 29 let a lidé z Prahy, billboardů si všimají častěji jak nejmladší do 29 let, tak nejstarší od 60 let

Všichni respondenti, 2018: n=1009, 2021: n=1016 [údaje v %]

Otázka: 23. Kde se obecně nejčastěji setkáváte s reklamou, respektive kde si reklamy nejvíce všimáte?

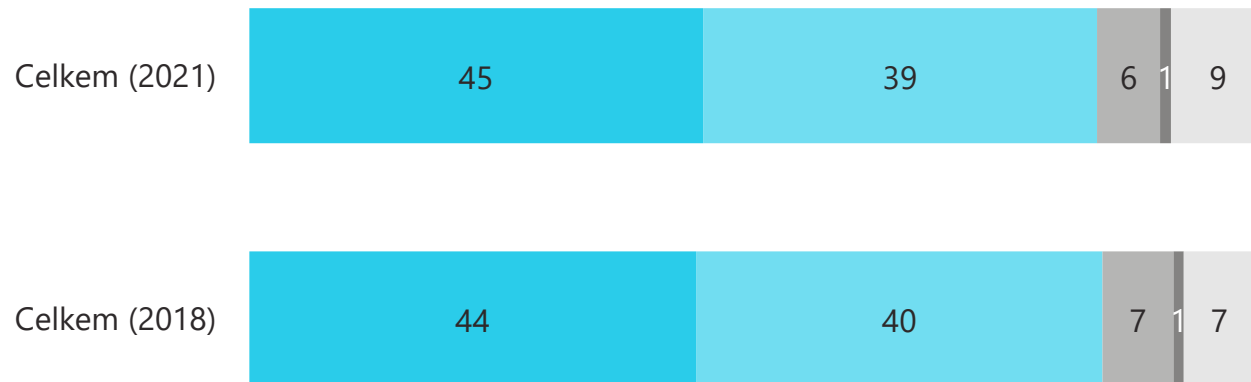




# Elektronizace veřejné správy

# Veřejnost podporuje **elektronizaci veřejné správy**

- Rozhodně potřebné
- Spíše potřebné
- Spíše nepotřebné
- Rozhodně nepotřebné
- Nevím/nedokážu posoudit



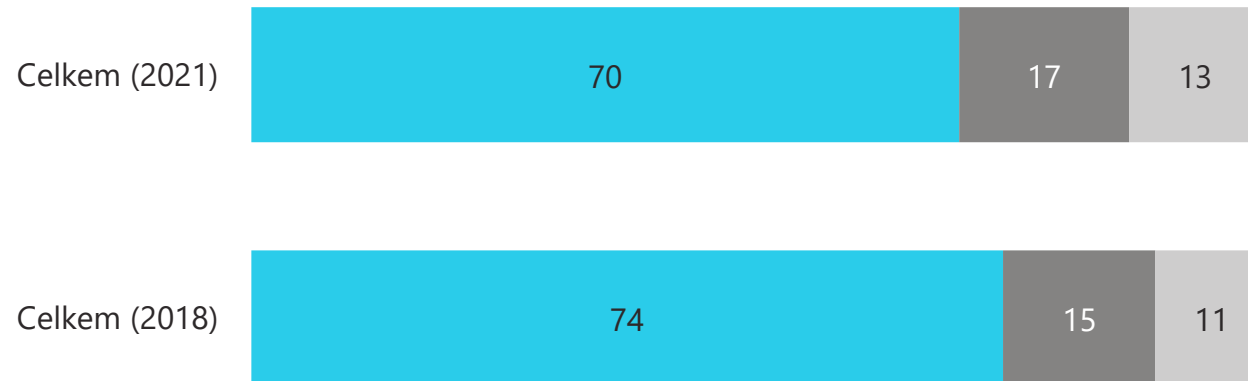
- S elektronizací souhlasí všichni napříč sociodemografickými skupinami – rozdíly jsou v síle přesvědčení (muži, lidé do 59 let a lidé s VŠ „rozhodně“ stojí o elektronizaci, zatímco podle ostatních je „spíše“ potřeba)
- Názory na potřebnost elektronizace veřejné správy se dlouhodobě nezměnily

Všichni respondenti, 2018: n=1009, 2021: n=1016 [údaje v %]  
Otázka: 7. Do jaké míry je potřebné v České republice veřejnou správu elektronizovat?



# Elektronizace přinese zjednodušení vyřizování

■ Ano ■ Ne, vyřizování na úřadech bude vždy nepřehledné a složité ■ Neví

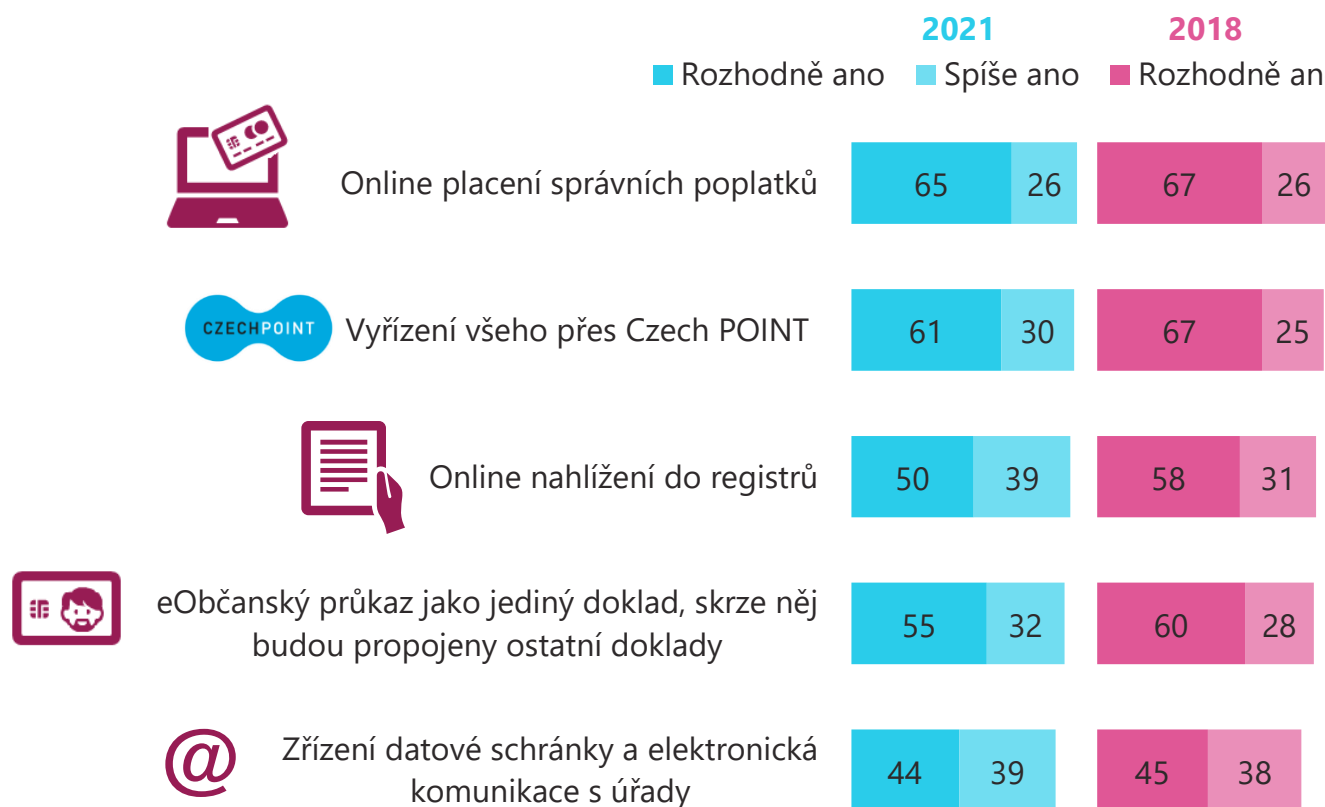


- ❑ Mírně kleslo přesvědčení, že elektronizace jednání zjednoduší
- ❑ O přínosu jsou přesvědčeni hlavně mladí do 29 let, lidé s maturitou nebo VŠ a lidé z Prahy
- ❑ Dále jsou to častěji lidé, kteří se zajímají o informace státní správy a znají pojem eGovernment

Všichni respondenti, 2018: n=1009, 2021: n=1016 [údaje v %]  
Otázka: 8. Zjednoduší podle vás elektronizace veřejné správy vyřizování záležitostí na úřadech?



# Zjednodušené vyřizování na úřadě přinesou všechna opatření



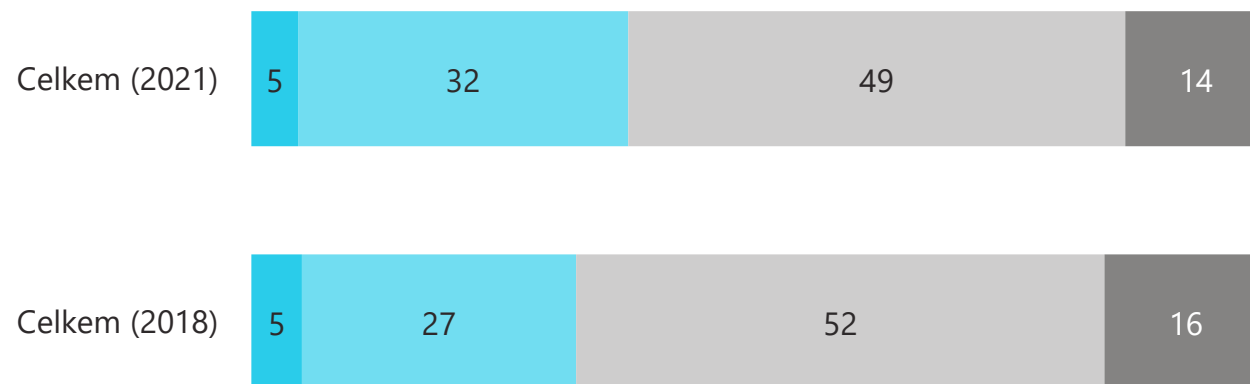
- ❑ Všechna opatření mají podporu více než 80 % dospělých
- ❑ eObčanku uváděli častěji muži, ostatní opatření častěji lidé do 44 let, CzechPoint, nahlížení do registrů a eObčanku také lidé s VŠ vzděláním. Všechna opatření podporují častěji lidé, kteří se zajímají o informace státní správy, znají pojem eGovernment a souhlasí s potřebou elektronizace státní správy
- ❑ Názory se dlouhodobě nezměnily

Všichni respondenti, 2018: n=1009, 2021: n=1016 [údaje v %]  
 Otázka: 12. Do jaké míry podle vás budou následující opatření přispívat ke zjednodušení vyřizování na úřadech?



# Možnosti elektronické komunikace zná jen menšina dospělých

■ Rozhodně dobře   ■ Spíše dobře   ■ Spíše špatně   ■ Rozhodně špatně



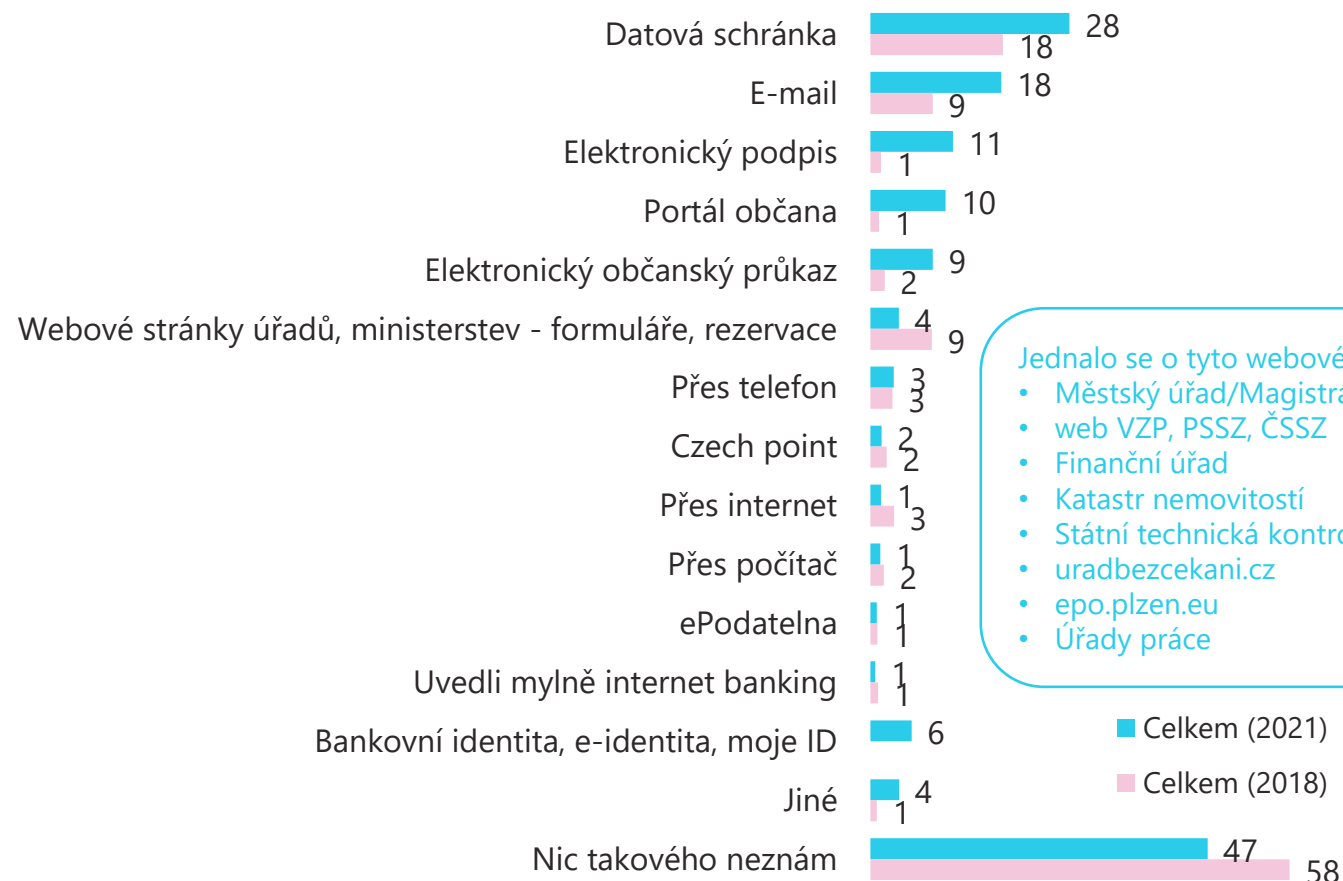
- ❑ Necelé dvě pětiny dospělých se cítí být dobře informovány o možnostech, jak lze komunikovat elektronicky s veřejnou správou
- ❑ Tento podíl se zvýšil proti roku 2018 o 5 p.b.
- ❑ Častěji jsou informovaní muži, lidé s VŠ a lidé, kteří se zajímají o informace státní správy, znají pojem eGovernment a souhlasí s potřebou elektronizace státní správy

Všichni respondenti, 2018: n=1009, 2021: n=1016 [údaje v %]

Otázka: 9. Jak dobře jste informován(a) o možnostech elektronické komunikace s veřejnou správou?



## Z nástrojů elektronické komunikace jsou známé hlavně datové schránky



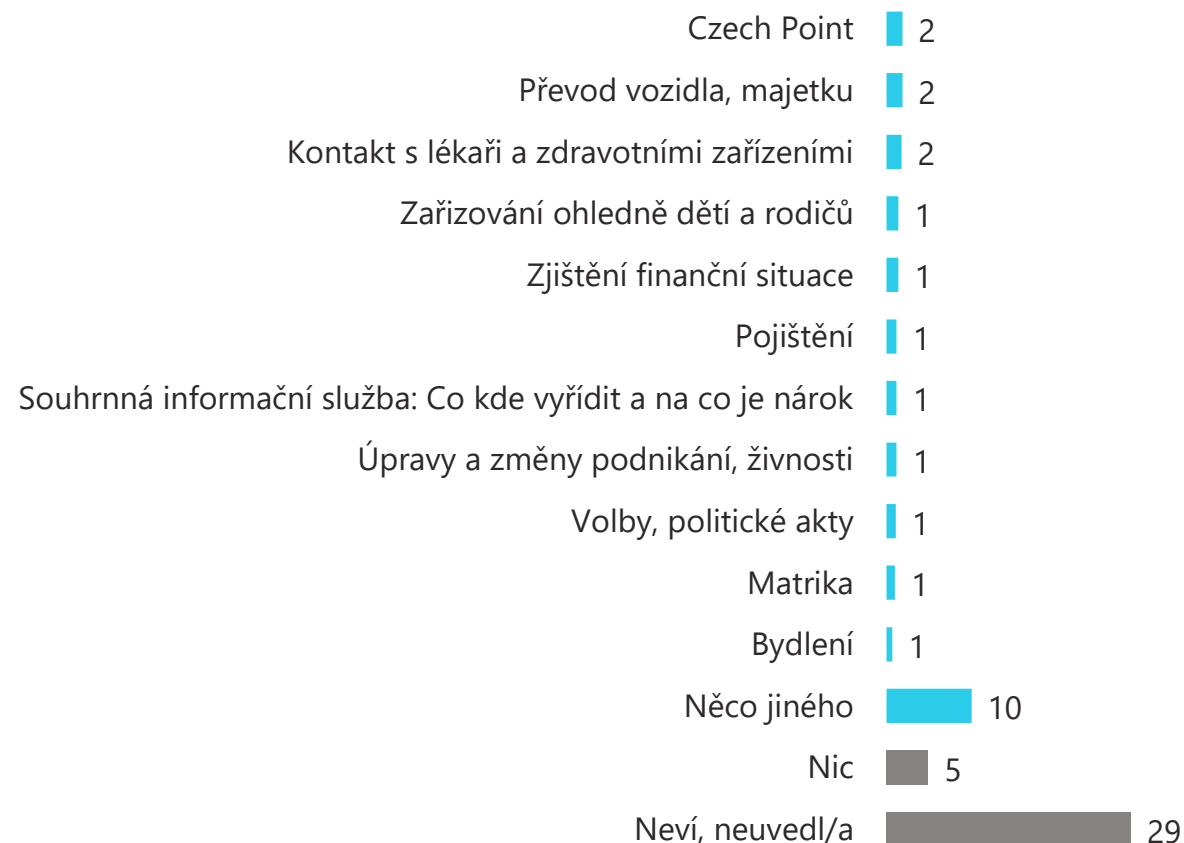
- ❑ Nějaký nástroj uvedla polovina osob, což představuje výrazný nárůst proti roku 2021
- ❑ Proti roku 2018 vzrostla znalost elektronického podpisu, portálu občana, elektronického občanského průkazu. Dále lidé na rozdíl od předchozí vlny uváděli bankovní nebo jinou elektronickou identitu
- ❑ Datovou schránku uvedli častěji lidé s VŠ vzděláním a lidé z Prahy, elektronický podpis a občanský průkaz a portál občana zase lidé nad 60 let

Všichni respondenti, 2018: n=1009, 2021: n=1016 [údaje v %]  
 11. Víte, pomocí jakých nástrojů je možné nyní komunikovat s úřady elektronicky?





# Návrhy veřejnosti na elektronizaci



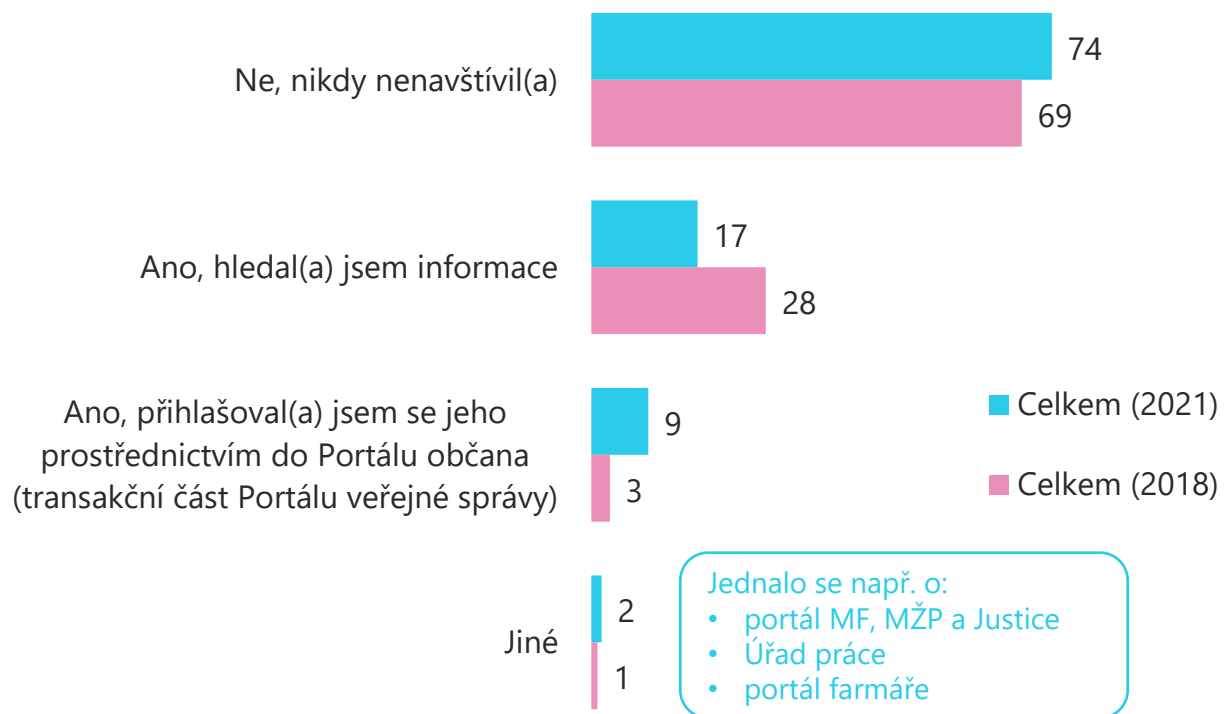
Všichni respondenti, n=1016 [údaje v %]  
 Otázka: 12a. Jaké služby státu by mělo jít zařídit elektronicky přes internet bez nutnosti návštěvy úřadu. U kterých služeb byste o zařízení přes internet měl(a) největší zájem?





# Používání nástrojů eGovernmentu

## Portál veřejné správy navštívila čtvrtina dospělých



- ❑ Návštěvnost portálu mírně klesla proti roku 2018
- ❑ Pro přihlášení do Portálu občana jej využili častěji muži, lidé s VŠ vzděláním, lidé z Prahy a lidé, kteří mají zájem o informace státní správy, znají eGovernment a souhlasí s elektronizací veřejné správy. Stejně skupiny také častěji využili portál pro hledání informací, navíc se jednalo ještě o lidi do 29 let

Všichni respondenti, 2018: n=1009, 2021: n=1016 [údaje v %]

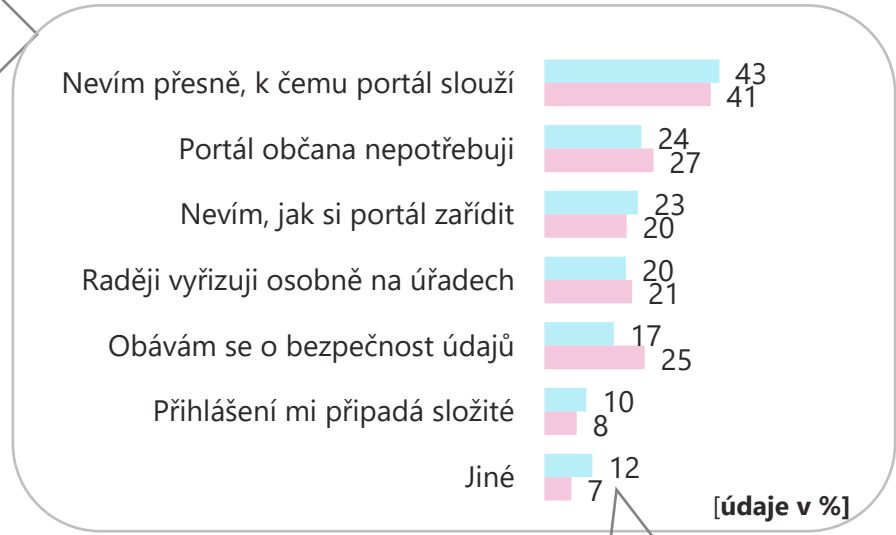
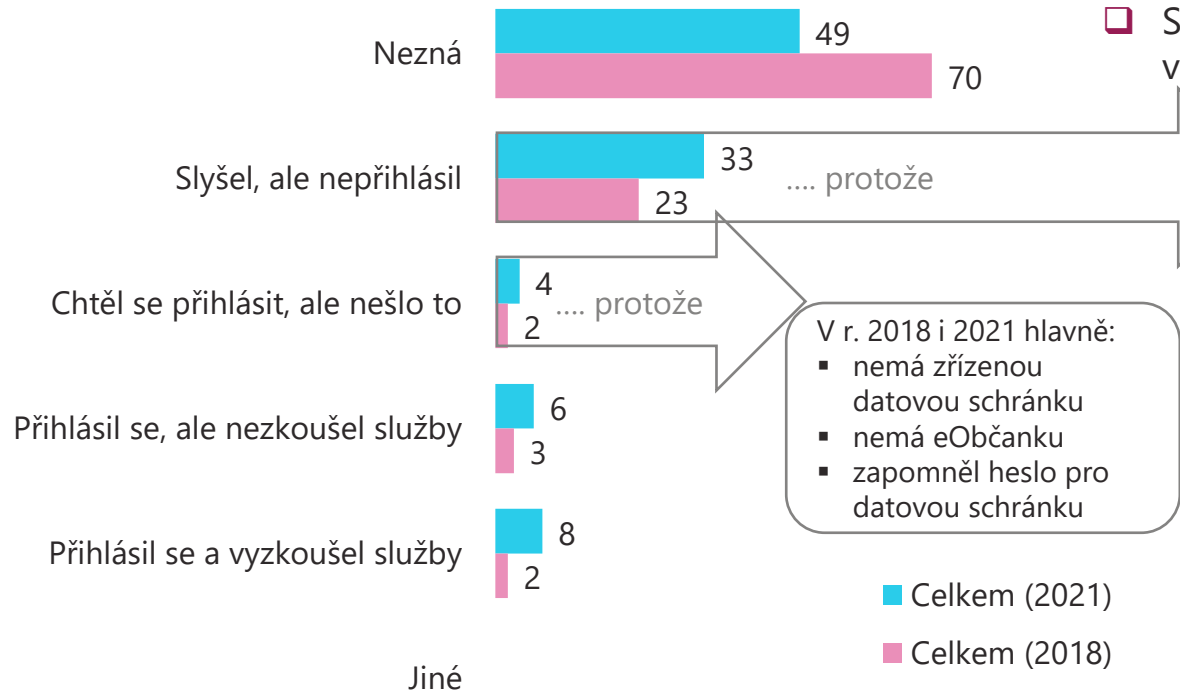
Otázka: 13. Navštívil(a) jste už někdy webové stránky gov.cz (Portál veřejné správy)? Pokud ano, jakým způsobem jste portál veřejné správy využil(a)?



# Portál občana (transakční část Portálu veřejné správy) zná polovina dospělých

Znalost portálu mezi veřejností a přihlášení do portálu proti roku 2018 významně vzrostly

Služby v rámci portálu využili častěji muži a lidé s VŠ vzděláním



Zejména:

- nemá internet
- nemá PC

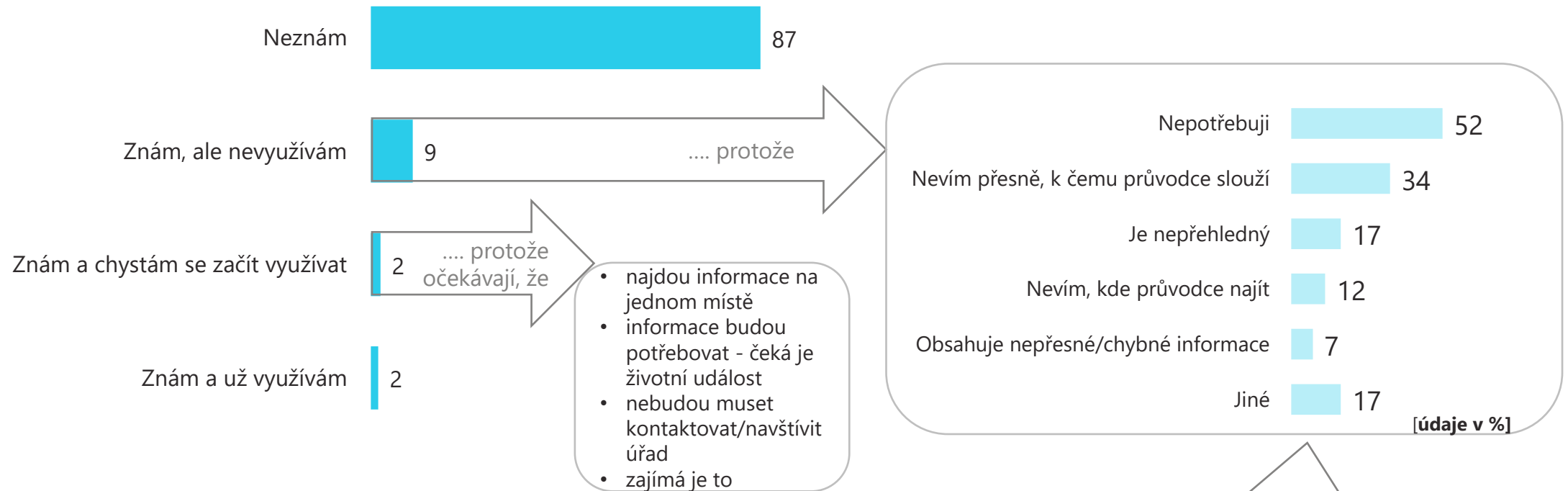
Všichni respondenti, 2018: n=1009, 2021: n=1016 [údaje v %]  
 Otázka: 14. Znáte a využíváte Portál občana?  
 15a. Z jakého důvodu Vám nešlo se přihlásit do Portálu občana?  
 15b. Z jakého důvodu nevyžíváte Portál občana?





# Průvodce životními událostmi jsou zatím spíše méně známé

- Průvodce znají častěji lidé pod 60 let, lidé, kteří se zajímají o informace státní správy, znají eGovernment a souhlasí s potřebou elektronizovat státní správu



Všichni respondenti, n=1016 [údaje v %]

Otázka: 16. Znáte a využíváte Průvodce životními událostmi na webu gov.cz?

19a. Z jakého důvodu se chystáte začít využívat Průvodce životními událostmi na webu gov.cz?

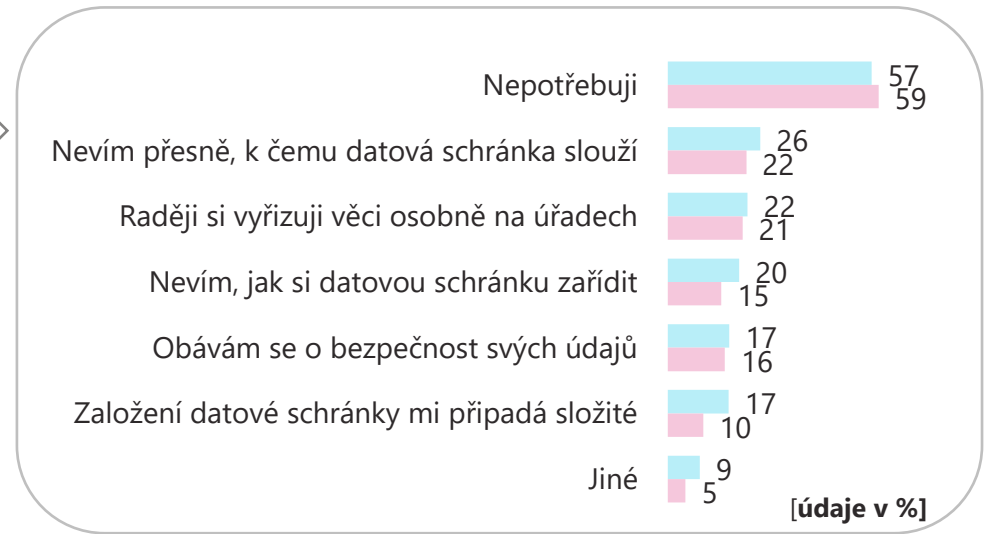
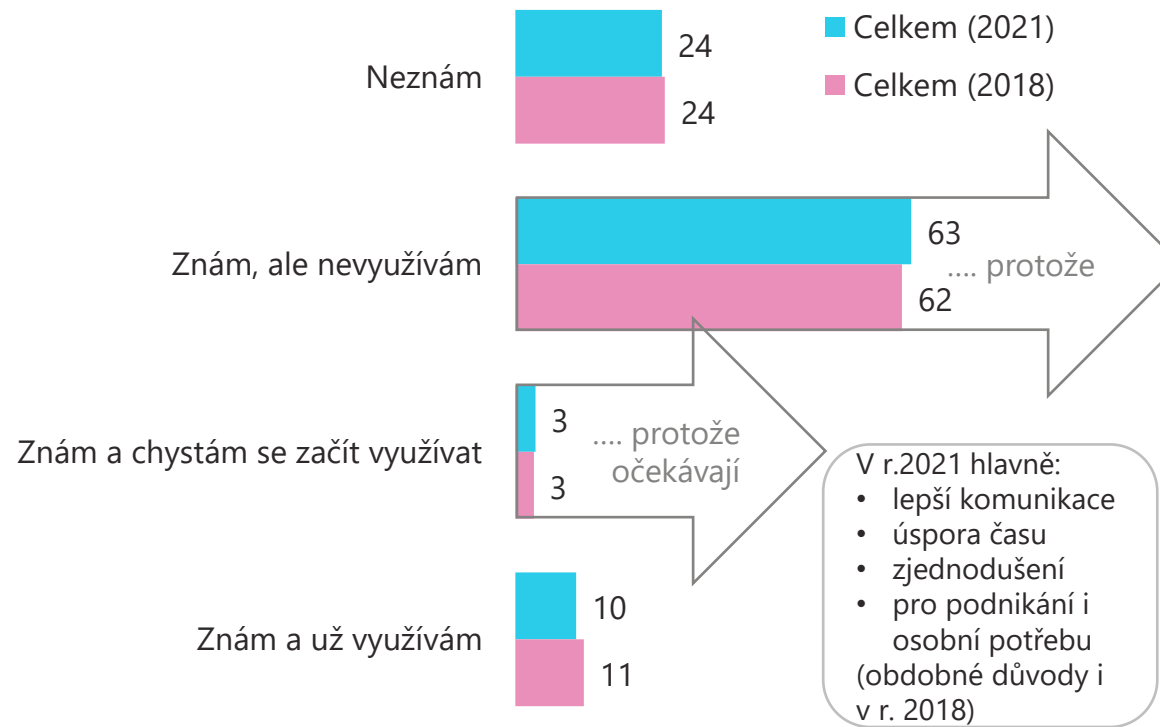
22. Z jakého důvodu nevyužíváte Průvodce životními událostmi na stránkách gov.cz? Uved'te, prosím, všechny možnosti, které odpovídají vaší situaci.

- Zejména:
- ještě se s ním nenaučil/neumí s ním zacházet



# Datové schránky využívá desetina dospělých

- ❑ Použití datové schránky se dlouhodobě nemění
- ❑ Službu častěji využívají muži, lidé ve věku 30-44 let, lidé s VŠ vzděláním a lidé z Prahy



Jiné zejména:

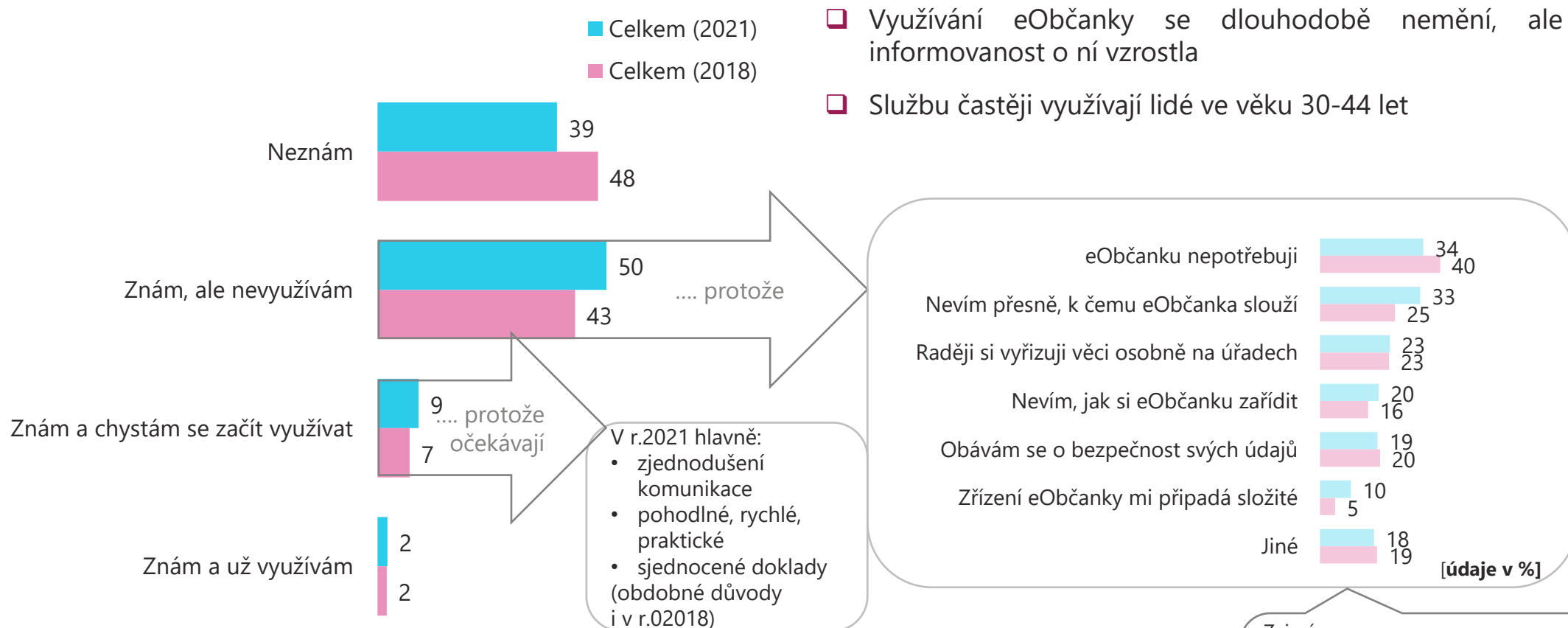
- neví o ceně
- je pro něj složité sledovat novou poštu

Všichni respondenti, 2018: n=1009, 2021: n=1016 [údaje v %]  
 Otázka: 17. Znáte a využíváte následující nástroje pro komunikaci s veřejnou správou?  
 20. Z jakého důvodu nevyužíváte datovou schránku?  
 19b. Z jakého důvodu se chystáte začít využívat datovou schránku?





# eObčanku využívá minimum dospělých



Zejména:

- čeká na expiraci stávajícího dokladu
  - nezajímá se o to
  - nechce chodit na úřad
  - zatím váhá
  - neví o ceně
- (obdobné důvody i v r. 2018)

Všichni respondenti, 2018: n=1009, 2021: n=1016 [údaje v %]

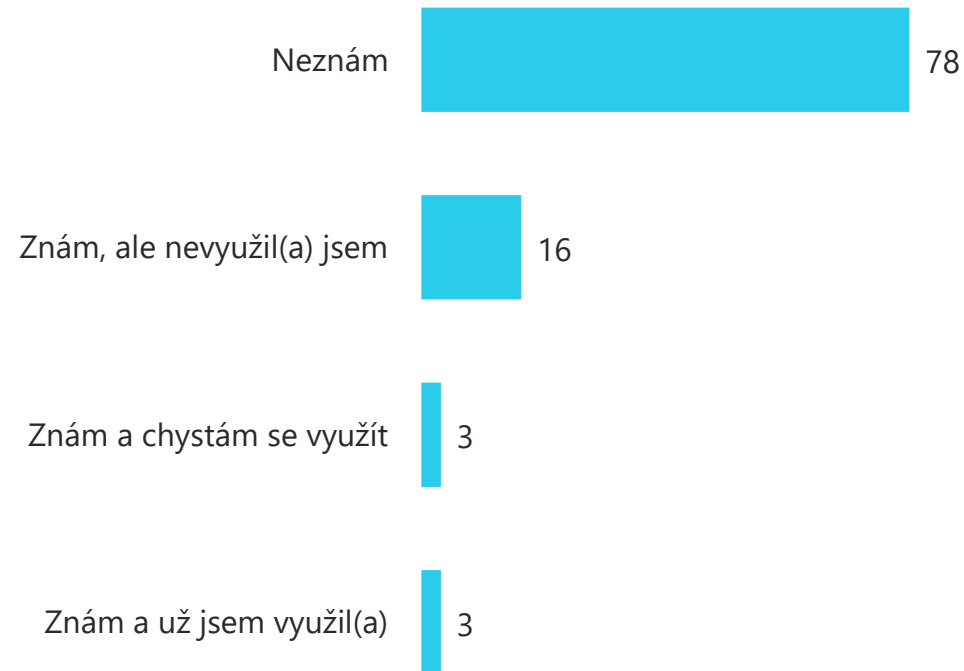
Otázka: 17. Znáte a využíváte následující nástroje pro komunikaci s veřejnou správou?

21. Z jakého důvodu nevyžíváte elektronický občanský průkaz s aktivním čipem?

19c. Z jakého důvodu se chystáte začít využívat elektronický občanský průkaz?



# Návod na přihlášení do Portálu občana (na [chciidentitu.gov.cz](https://chciidentitu.gov.cz)) zná necelá čtvrtina dospělých



- ❑ Návod na přihlášení do Portálu občana využili častěji muži, lidé z Prahy a lidé, kteří se obecně zajímají o elektronizaci státní správy (znají pojem eGovernment, souhlasí s elektronizací)

Všichni respondenti, 2018: n=1009, 2021: n=1016 [údaje v %]

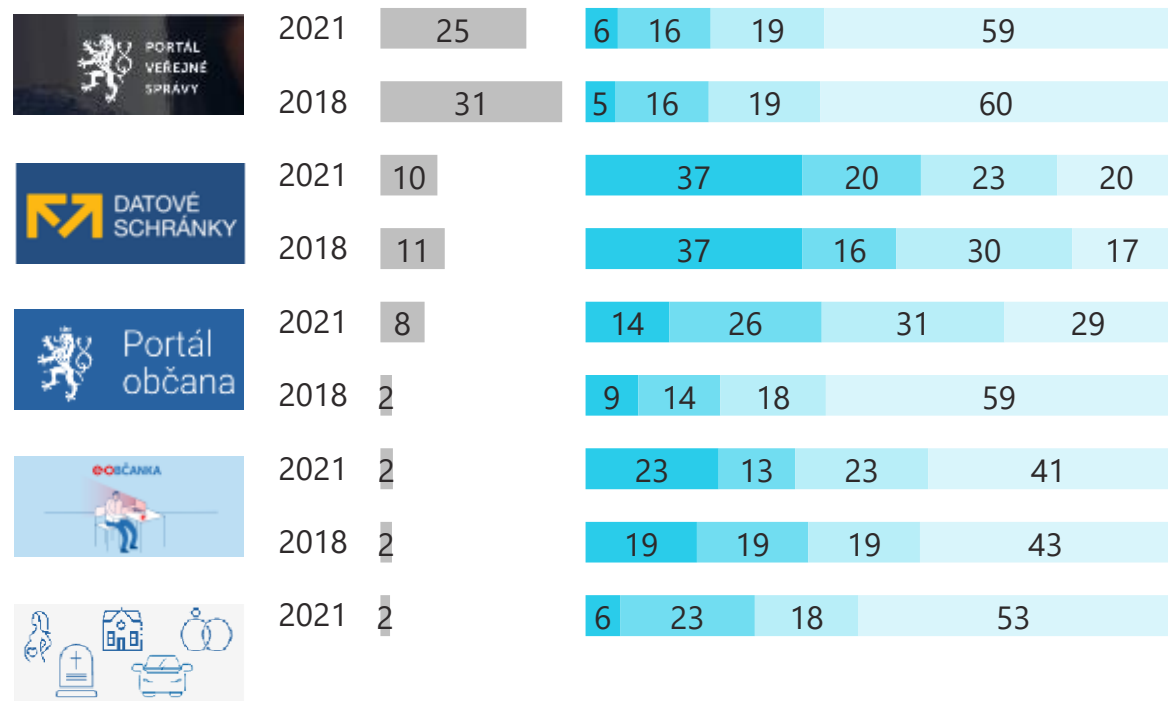
Otázka: 17a . Znáte a využil(a) jste návod na přihlášení do Portálu občana, který se nachází na webu [chciidentitu.gov.cz](https://chciidentitu.gov.cz)?





# Datová schránka a Portál veřejné správy jsou využívány nejvíc

■ Podíl lidí, kteří nyní využívají ■ Několikrát měsíčně ■ Zhruba 1x měsíčně ■ Zhruba jednou za čtvrt roku ■ Méně



- Frekvence se dlouhodobě nemění s výjimkou využívání Portálu občana, který lidé nyní využívají častěji než před třemi lety
- Stále platí, že datová schránka a eObčanka jsou využívány častěji (na měsíční bázi), zatímco portály méně často (na roční bázi)
- Ve frekvenci používání nejsou významné rozdíly mezi sociodemografickými skupinami

Podíl uživatelů: základ=všichni respondenti, 2018: n=1009, 2021: n=1016

Frekvence používání: základ=uživatelé jednotlivých nástrojů

[údaje v %]

Otázka: 18. Jak často využíváte následující nástroje elektronické veřejné správy - Portál veřejné správy gov.cz, Portál občana, Datová schránka, eObčanka, Průvodce životními událostmi?



## Realizátor výzkumu



**Gabriela Šamanová**  
Client Service Manager

+420 604 310 500  
samanova@stemmark.cz

STEM  MARK

Smrčkova 2485/4  
180 00 Praha 8

[www.stemmark.cz](http://www.stemmark.cz)  
[twitter.com/stemmark](https://twitter.com/stemmark)  
[slideshare.net/stemmark](https://slideshare.net/stemmark)



Pomáháme nejen našim klientům



**Český Goodwill  
2016**

I. místo kategorie MECENÁŠ

4. ročník ocenění pro firmy, kterých si lidé váží



# PRO VÝZKUM

## NÁZORY MĚNÍ SVĚT

- ✓ Zaručujeme Vám, že výzkum není prodej
- ✓ Chráníme údaje
- ✓ Minimalizujeme množství údajů při sběru a zpracování
- ✓ Jsme transparentní
- ✓ Máme souhlas, nebo jiný zákonný důvod pro zpracování
- ✓ Sdílíme údaje jen s výslovným souhlasem
- ✓ Respektujeme práva respondentů
- ✓ Dodržujeme pravidla řádné profesní péče
- ✓ Ručíme za subdodavatele
- ✓ Uplatňujeme dodržování principů v praxi

