

Služby.Digital

*Pro digitální služby, které je
radost používat.*

ISSS Hradec Králové
12.5.2025



Kdo jsme

>
cesko.digital

STEM 



Jan Kotara
Ředitel



**Blanka
Šoulavá**
Digital Policy
Lead



Lujza Kotryová
Designér služeb



**Jaromír
Mazák**
Ředitel
výzkumu



Jiří Tábořský
Seniorní
analytik

Projekt vznikl za podpory **Fondu pro moderní stát**, který spravuje Nadace OSF.

Prvních 5 let Česko.Digital



39

konkrétních digitálních řešení, které jsme společně nadesignovali a přivedli na svět

5 000 000+

lidí v Česku, kteří aspoň jednou využili tato řešení

3 projekty s největším dopadem na společnost

Covid portál



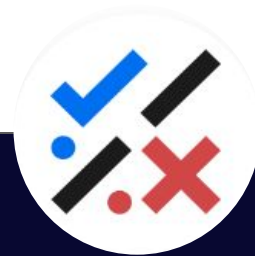
Informace o opatřeních
v pandemii přehledně na jednom
místě **vidělo do 48h od spuštění
čtvrt milionu Čechů.**

Stojíme za Ukrajinou



Informační rozcestník, který vznikl do
3 dnů od ruské invaze na Ukrajinu a
během půl roku jej navštívilo takřka
800 000 lidí.

Volební kalkulačka



Redesignovanou kalkulačku
navštívilo před 1. kolem
prezidentských voleb přes **2 miliony
unikátních návštěvníků.**

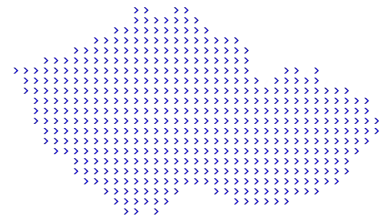
>
cesko.digital

Od “digitálních dobrovolných hasičů”



k systémové změně.

Nehasit požár, ale **odstranit**
jeho příčiny.



**Proč tu jsme
dnes?**

představit projekt *Služby.Digital*
sdílet s vámi předběžná zjištění
posílit spolupráci



Proč projekt Služby.Digital

Nedostatek důvěry

Česko je na **chvostu** zemí OECD v **důvěře** ve **veřejné instituce**.

3,21

Míra **spokojenosti** s digitalizací služeb státu je v Česku hodnocena průměrnou školní známkou 3,21.

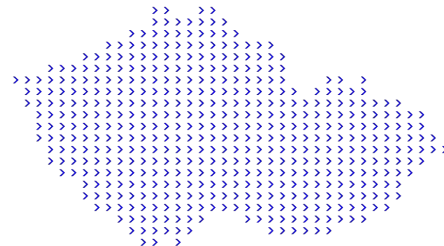
Podpořit úspěchy

Řada věcí v digitalizaci se zároveň **povedla**, chceme podpořit to, co dobře funguje.

ČR za průměrem EU

Česko se v digitalizaci veřejných služeb **zlepšuje**, ale zůstává **za průměrem EU**.

Těžký úkol



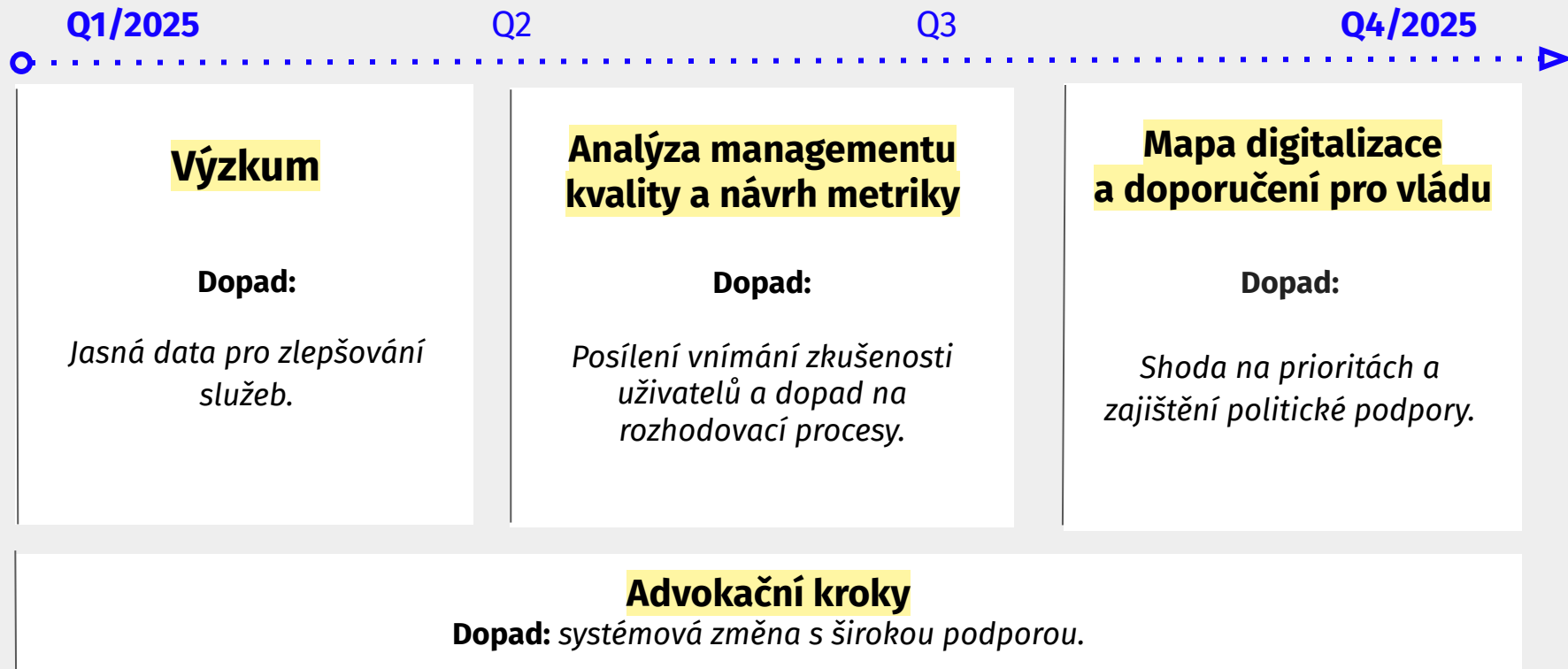


Cíl projektu Služby.Digital:

Pomoci vytvářet **uživatelsky přívětivější a efektivnější digitální služby** v Česku pro **občany, podnikatele** i jejich **tvůrce a poskytovatele**.

Díky tomu pomoci dostat Česko na **evropskou špičku** v oblasti digitalizace, naplno **využít transformační potenciál** digitálních **technologií** a tak pomoci **zvyšovat důvěru** ve stát.

Služby.Digital: jak na to?



Výzkum

2000+ uživatelů z řad veřejnosti

300+ zástupců firem

70+ hodin hloubkových rozhovorů
s politiky, vysoce postavenými
úředníky, dodavatelskými firmami
i lidmi ze samospráv

8 fokusových skupin



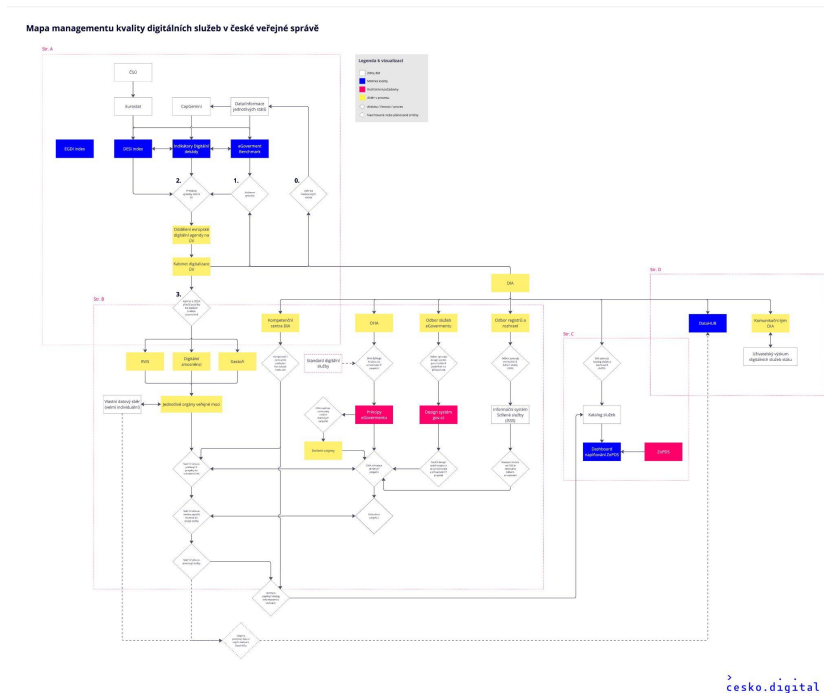
***První výzkum
tohoto
rozsahu a
komplexity v
ČR.***

Zjišťujeme, na čem je shoda či rozpor ve vnímaných bariérách, rizicích a příležitostech napříč hřištěm digitalizace.



Zmapovali jsme, jak v Česku funguje management kvality digitálních služeb státu.

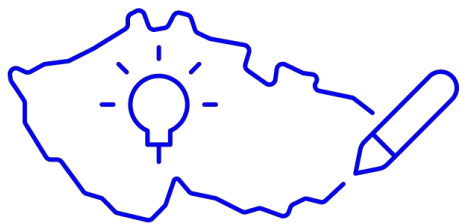
- Informační koncepce ČR - Digitální Česko
- Naplňování ZoPDS
- Schvalovací procesy OHA na DIA
- Evropská digitální dekáda - DESI a eGovernment benchmark
- Individuální konzultace v rámci jednotlivých rezortů



Navrhujeme, co zlepšit, abychom pomohli vzniku lepších a proklientských digitálních služeb.

Hledáme odpovědi

Pomozte nám i vy!



- Proč v české veřejné správě **není priorita a motivace** měřit spokojenost klientů s digitálními službami?
- Jaké **metriky** by nám nejlépe řekli, jestli jsou klienti spokojeni, stát efektivní a služby kvalitní?
- Na jaké již **fungující procesy** můžeme navázat, abychom dosáhli co největšího posunu směrem k proklientskosti služeb?

● Co nás čeká?

**Kvantitativní výzkum
směrem k veřejnosti a
firmám**

**Doplňkové fokusní
skupiny**

**Příprava analýzy mapy
digitalizace a
doporučení pro vládu**

● Jak spolupracovat?

Setkání v rámci ISSS: hledejte
vlajku a zůstaňte v kontaktu.

**Zveme vás na představení
předběžných výstupů** projektu
Služby.Digital

12.6.2025 od 18h



Děkujeme!



›
cesko.digital

@cesko.digital

cesko.digital