

# Otázky využití eGovernmentu v ČR

**Jana Fortinová**  
Vysoká škola ekonomická v Praze  
Fakulta informatiky a statistiky  
nám. W. Churchilla 4, 130 67 Praha 3  
e-mail: [jana.fortinova@vse.cz](mailto:jana.fortinova@vse.cz)

**Abstrakt:** *Problematika nízkého využití služeb eGovernmentu v ČR je stále velmi aktuální, a to i při postupném zvyšování rozsahu těchto služeb, které se občanům nabízejí. Česká republika je v tomto směru stále hluboko v druhé polovině zemí EU a je tedy účelné se zabývat příčinami tohoto stavu. Podklady pro takovou analýzu mohou být nejrůznější publikované zdroje, ale zejména statistiky a průzkumy. Autorka provedla takový vstupní průzkum mezi studenty VŠE v první polovině roku 2018, jehož výsledky byly publikovány v minulém čísle. Tento článek na předchozí navazuje s tím, že obsahuje výsledky dalšího průzkumu, který rozšířil spektrum sledovaných otázek a současně i počet respondentů.*

**Klíčová slova:** Veřejná správa, eGovernment, využití eGovernmentu, elektronický podpis, efekty eGovernmentu.

**Abstract:** *The problems of a lower eGovernment services use in the Czech Republic is still very actual and that is during the step by step increasing of services extent offered to the citizens. The Czech Republic is still in this field in the second half of EU countries and so that is useful to analyze reasons of this situation. Foundations for such analysis could be various published sources, but mainly statistics and surveys. The author provided such input survey among PUE students in the first half of 2018 year, results were published in the previous volume of this journal. This paper follow up the previous one and contents results of the next survey, that increased spectrum of questions and the number of respondents of the same time.*

**Keywords:** Public administration, eGovernment, usage of eGovernment, e-signature, eGovernment effects.

## 1. Úvod

eGovernment představuje velmi významný faktor nejen pro kvalitu veřejné správy, ale i pro celou ekonomiku, a ne nadarmo se označuje jako motor ekonomiky. Ovlivňuje úspěšnost, efektivitu a výkonnost podniků, organizací i jednotlivých občanů (Pomahač, 2013, Špaček 2012). To je i důvod zvyšující se pozornosti věnované této oblasti na úrovni vlády, kde se začíná hovořit o digitalizaci ČR, resp. digitálním Česku.

V tomto směru je nezbytné sledovat nabídku služeb eGovernmentu, která se postupně rozšiřuje a nabízí jednotlivým subjektům stále zajímavější potenciál možností. Na druhé straně je ale otázkou reálná poptávka po těchto službách a zejména úroveň jejich využití. Tady je situace podstatně komplikovanější než na straně nabídky. Tedy služby bez reálného využití jsou problematické a je i otázkou rozsah do nich vložených investic. Relativně nízká úroveň užití eGovernmentu zejména občany má evidentně řadu příčin, ale jednou z klíčových je odpovídající úroveň znalostí o celé této oblasti. Protože autorka působí jako pedagog na VŠE, zaměřila se na zkoumání tohoto problému mezi občany ve věku 16 – 24 let, kteří navíc představují i významnou perspektivu pro další vývoj.

Článek vychází z aktuálních statistik na úrovni EU (EUROSTAT, 2016) a statistik ČSÚ (ČSÚ, 2017). Na ty pak váže výsledky vlastního průzkumu, který je pokračováním toho, který realizovala již v první polovině roku 2018.

## 2. Postavení ČR v EU z pohledu využití eGovernmentu

Porovnání využití internetu pro komunikaci s veřejnou správou dokumentuje **Tabulka 1**.

V porovnání se zeměmi EU, v kategorii 16-24 let, v roce 2015, je ČR na předposledním místě s 5,5%.

**Tabulka 1:** Podíl osob využívajících internet ke komunikaci s VS (Zdroj: EUROSTAT, 2016).

Jednotlivci využívající internet k vyplnění a online odeslání formulářů úřadů v zemích EU podle pohlaví, věku a vzdělání v roce 2015 - podíl na uživateli internetu v posledních 12 měsících																						
Země EU	2005		2010		2015																	
	Celkem		Celkem		Pohlaví						Věková skupina a pohlaví						Věková skupina a dosažené vzdělání					
	16-74	16-74	16-74	16-74	muži		ženy		16-24		25-54		55-74		25-54		55-74					
	celkem	muži	ženy	celkem	muži	ženy	celkem	muži	ženy	celkem	muži	ženy	základní	střední	nejvyšší	základní	střední	nejvyšší				
<b>EU28 průměr</b>	12,1	19,3	32,1	33,4	30,8	23,2	23,4	22,9	35,4	35,8	35,0	29,6	35,8	25,0	19,6	29,0	51,4	19,9	24,7	44,4		
Belgie	7,6	16,9	39,2	41,9	36,5	25,0	25,8	24,2	45,0	47,1	42,9	34,5	47,1	28,5	27,6	38,4	58,1	22,5	34,3	49,2		
Bulharsko		13,0	15,1	13,2	17,0	8,8	7,2	10,7	17,1	15,3	18,8	13,2	15,3	15,7	1,1	6,9	34,8	0,0	4,4	25,4		
<b>Česko</b>	4,4	5,9	12,0	13,5	10,6	5,5	5,7	5,3	14,3	16,0	12,7	9,8	16,0	8,1	5,9	16,1	23,5	4,8	11,8	17,3		
Dánsko		56,4	71,1	72,2	70,1	62,1	58,4	66,0	77,1	77,1	77,1	65,2	77,1	59,8	66,7	74,1	85,7	54,1	66,7	79,3		
Estonsko	29,1	47,8	80,0	79,1	80,9	67,8	69,1	66,5	88,4	85,9	90,9	65,6	85,9	65,8	72,0	85,0	94,2	37,2	59,7	62,7		
Finsko	15,4	32,3	63,2	64,0	62,4	61,8	55,8	68,0	71,8	71,4	72,2	48,2	71,4	42,9	52,2	66,7	81,2	33,1	42,1	66,2		
Francie		21,6	48,4	49,9	46,9	41,5	41,6	41,4	53,4	53,7	53,2	41,0	53,7	35,3	35,8	47,2	69,4	28,3	38,1	59,0		
Chorvatsko		9,3	21,3	25,5	16,9	18,8	26,9	8,3	23,9	28,7	19,2	15,6	28,7	16,5	7,9	20,4	38,4	0,0	14,2	25,6		
Irsko	24,7	28,8	56,5	55,8	57,1	24,6	23,1	26,2	63,2	62,3	64,0	61,0	62,3	57,9	42,1	58,0	74,6	42,6	61,9	76,8		
Itálie		10,7	17,9	17,9	17,8	14,5	14,2	14,8	18,8	18,4	19,2	17,5	18,4	15,0	8,2	18,6	30,6	8,7	17,9	29,0		
Kypř	5,6	18,0	23,7	26,3	21,1	12,0	9,2	15,3	26,9	31,1	23,2	28,7	31,1	19,1	3,5	16,7	41,1	5,6	24,1	40,9		
Litva	16,3	26,4	42,3	40,8	43,7	27,8	25,7	30,0	49,8	48,3	51,1	32,5	48,3	31,9	12,1	29,5	68,1	9,6	19,0	48,4		
Lotyšsko	11,9	12,3	36,4	31,9	40,3	24,6	21,4	27,9	42,3	36,8	47,4	26,9	36,8	28,9	19,8	29,5	63,9	5,6	17,6	43,3		
Lucembursko	27,0	17,3	35,7	40,8	30,2	30,2	39,9	20,3	40,9	43,1	38,7	31,4	43,1	25,9	29,3	42,3	45,0	18,3	32,0	37,7		
Maďarsko	19,7	23,2	31,6	31,2	32,0	21,5	20,2	22,9	36,8	35,9	37,6	23,6	35,9	22,2	8,4	29,5	60,6	7,6	18,4	37,2		
Malta	14,9	16,8	28,5	27,5	29,5	24,4	22,6	26,3	30,0	29,1	31,0	27,7	29,1	28,0	14,4	27,1	48,8	18,6	27,7	50,8		
Německo		16,3	19,1	22,1	15,9	10,6	10,7	10,4	22,1	25,3	18,8	16,7	25,3	11,9	10,4	19,5	32,7	10,0	13,8	27,5		
Nizozemsko	25,7	38,3	56,1	62,6	49,6	42,6	44,4	40,9	61,0	66,4	55,7	53,8	66,4	42,9	39,4	59,2	74,8	39,6	56,7	68,2		
Polsko	7,3	11,2	22,5	21,2	23,6	8,6	9,2	8,1	27,6	25,4	29,5	19,4	25,4	18,9	6,9	16,7	46,1	4,8	14,7	31,7		
Portugalsko	28,0	33,0	40,8	43,3	38,2	28,3	31,6	24,9	45,9	47,2	44,7	34,2	47,2	25,9	23,3	52,6	70,3	16,1	51,0	58,3		
Rakousko	22,4	16,2	36,7	41,1	31,8	25,5	27,9	23,0	40,3	44,6	35,9	34,5	44,6	26,1	23,1	37,0	47,5	18,5	31,0	44,2		
Rumunsko		10,1	8,0	7,6	8,4	3,0	3,1	2,9	9,7	9,1	10,5	7,0	9,1	6,8	2,8	4,5	24,9	1,5	3,9	19,2		
Řecko	14,2	10,0	37,1	38,9	35,3	20,0	19,9	20,1	41,5	42,7	40,3	36,6	42,7	28,9	18,5	31,3	58,4	21,8	26,8	50,6		
Slovensko	13,0	15,4	16,3	15,9	16,6	12,1	13,0	11,2	18,8	17,9	19,7	11,0	17,9	10,6	13,7	14,1	29,3	0,0	7,3	23,5		
Slovinsko		12,6	24,2	22,9	25,7	29,3	28,0	41,3	25,1	25,9	24,1	15,8	25,9	16,6	3,7	17,5	43,3	3,5	7,8	37,8		
Španělsko	13,4	18,1	37,7	38,1	37,2	28,9	26,1	31,7	40,5	39,9	41,1	33,9	39,9	26,2	20,2	37,0	56,1	16,4	33,5	50,6		
Švédsko	26,3	34,9	48,9	51,0	46,8	32,1	31,5	32,6	57,5	57,3	57,7	41,9	57,3	33,4	37,2	57,6	62,1	25,8	39,4	56,4		
Velká Británie	7,2	21,4	34,4	35,3	33,4	25,3	29,0	21,9	37,6	36,2	39,0	32,5	36,2	27,8	10,0	32,0	49,2	15,5	27,8	45,2		

<sup>1)</sup> Podíl z celkového počtu jednotlivců v dané socio-demografické skupině v dané zemi, kteří použili internet v posledních 12 měsících

Zdroj: Eurostat, 2016

Tabulka sice ukazuje údaje, které v tomto směru byly momentálně dostupné pouze k roku 2015 a k jistým posunům tedy mohlo dojít. Na druhé straně ve zkoumané kategorii osob, tedy ve věku 16 – 24 let je odstup ČR od ostatních zemí přímo dramatický. Např. zatímco procento využití v ČR v dané kategorii je 5,5 %, proti tomu Dánsko 62,1 %, Estonsko 67,8 %, Finsko 61,8 % atd. Takto propastný rozdíl oproti ostatním státům ve využití online komunikace s VS mezi mladými lidmi je závažejší, měl by být podrobně zkoumán a měla by být navržena opatření ke změně tohoto stavu. Některé příčiny, např. ve vztahu ke středoškolskému vzdělávání, formuloval předchozí příspěvek autorů.

### 3. Analýza využití eGovernmentu na bázi podkladů ČSÚ

Další část textu postihuje údaje o využití eGovernmentu opět primárně se zaměřením na skupinu osob ve věku 16 – 24 let, ale na bázi statistik Českého statistického úřadu. **Tabulka 2** představuje počty a podíly osob ve věkových kategoriích, dle vzdělání a dle ekonomické aktivity pokud jde o využití internetu k základním operacím v komunikaci s veřejnou správou, a to za rok 2017. Jak je patrné, tak komplexní užití, tedy vyplnění a odeslání formuláře na OVM se v kategorii 16 – 24 let vzácně shoduje s Tabulkou 1 prezentující výsledky EUROSTATU. Je zajímavé, že lidé ve věku 16 – 24 let využívají internet pro tyto účely v rozsahu 5,8 %, zatímco lidé na 65 let 6,1 %. I to je důvod k zamyšlení...

**Tabulka 2:** Počty a podíly osob využívajících internet k jednotlivým operacím s VS (Zdroj: ČSÚ, 2017).

Česká republika									
Jednotlivci v ČR komunikující s úřady přes internet, 2017									
	Vyhledávání informací			Stáhnutí nebo vytisknutí formuláře			Vyplnění a online odeslání formuláře		
	v tis.	% <sup>1)</sup>	% <sup>2)</sup>	v tis.	% <sup>1)</sup>	% <sup>2)</sup>	v tis.	% <sup>1)</sup>	% <sup>2)</sup>
<b>Celkem 16+</b>	<b>2 989,1</b>	<b>34,3</b>	<b>43,3</b>	<b>1 271,3</b>	<b>14,6</b>	<b>18,4</b>	<b>928,3</b>	<b>10,7</b>	<b>13,4</b>
<b>Pohlaví</b>									
Muži 16+	1 509,8	35,5	43,1	675,7	15,9	19,3	511,6	12,0	14,6
Ženy 16+	1 479,3	33,2	43,4	595,5	13,4	17,5	416,7	9,4	12,2
<b>Věková skupina</b>									
16–24 let	241,1	26,9	27,2	90,3	10,1	10,2	51,5	5,8	5,8
25–34 let	651,5	47,2	48,8	282,6	20,5	21,2	216,7	15,7	16,2
35–44 let	869,0	50,0	51,5	392,3	22,6	23,2	285,7	16,4	16,9
45–54 let	600,0	42,6	46,2	267,4	19,0	20,6	189,8	13,5	14,6
55–64 let	407,8	30,8	40,2	179,5	13,6	17,7	142,7	10,8	14,1
65+	219,7	11,2	32,1	59,1	3,0	8,6	41,9	2,1	6,1
<b>Vzdělání (25+)</b>									
Základní	51,1	6,9	19,3	9,1	1,3	3,5	9,1	1,3	3,6
Střední bez maturity	675,8	23,8	34,2	226,6	8,0	11,5	171,8	6,0	8,7
Střední s maturitou + VOŠ	1 142,9	41,5	48,0	513,4	18,6	21,5	350,5	12,7	14,7
Vysokoškolské	878,3	59,7	62,7	431,6	29,3	30,8	344,8	23,4	24,6
<b>Ekonomická aktivita</b>									
Zaměstnaní	2 234,1	45,4	47,6	1 029,0	20,9	21,9	784,4	15,9	16,7
Nezaměstnaní	73,8	40,0	53,8	23,1	12,5	16,8	9,2	5,0	6,7
Ženy na RD*	188,5	52,6	55,2	65,9	18,4	19,3	41,7	11,6	12,2
Studenti	175,7	25,2	25,3	60,1	8,6	8,6	36,0	5,2	5,2
Starobní důchodci	261,7	11,4	29,7	73,2	3,2	8,3	45,3	2,0	5,1
Invalidi důchodci	55,4	22,3	35,3	20,1	8,1	12,8	11,8	4,7	7,5

<sup>1)</sup> Podíl z celkového počtu jednotlivců v dané socio-demografické skupině

<sup>2)</sup> Podíl z celkového počtu jednotlivců v dané socio-demografické skupině, kteří použili internet v posledních 12 měsících

\* zahrnuje i ženy na MD a ženy v domácnosti

Zdroj: Český statistický úřad, 2017

Pro srovnání ukazuje **Tabulka 3** vývoj základního ukazatele, tedy vyplnění a odeslání formuláře orgánu veřejné moci, mezi léty 2015 – 2017. Je z toho zřejmé, že nejen v kategorii 16 – 24 let, ale i v ostatních, k nijak výrazným pozitivním posunům nedošlo.

**Tabulka 3:** Vývoj počtů a podílů osob využívajících internet ke komunikaci s VS mezi léty 2015 - 2017 (Zdroj: ČSÚ, 2017).

Vývoj v čase – ČR						
Jednotlivci v ČR, kteří využili online vyplnění a odeslání formuláře úřadům, 2015 až 2017						
	2015	2016	2017	2015	2016	2017
	% z jednotlivců 16+ v dané skupině			% z jednotlivců 16+ využívajících internet*		
<b>Celkem 16+</b>	<b>9,2</b>	<b>11,3</b>	<b>10,7</b>	<b>12,1</b>	<b>14,7</b>	<b>13,4</b>
<i>Celkem 16-74</i>	9,9	12,2	11,6	12,1	14,8	13,6
<b>Pohlaví</b>						
Muži 16+	10,5	12,7	12,0	13,4	16,1	14,6
Ženy 16+	7,9	10,0	9,4	10,7	13,2	12,2
<b>Věková skupina</b>						
16–24 let	5,3	6,7	5,8	5,6	7,0	5,8
25–34 let	14,3	14,6	15,7	15,1	15,5	16,2
35–44 let	14,4	17,2	16,4	15,3	18,1	16,9
45–54 let	11,0	15,8	13,5	12,5	17,4	14,6
55–64 let	7,5	10,6	10,8	10,7	15,0	14,1
65+	2,2	3,0	2,1	7,5	8,9	6,1
<b>Vzdělání (25+)</b>						
Základní	0,7	0,8	1,3	1,9	2,5	3,6
Střední bez maturity	3,9	5,9	6,0	6,0	8,7	8,7
Střední s maturitou + VOŠ	12,7	15,1	12,7	14,2	17,4	14,7
Vysokoškolské	21,4	25,8	23,4	22,4	27,4	24,6
<b>Ekonomická aktivita</b>						
Zaměstnaní	13,3	16,5	15,9	14,4	17,8	16,7
Nezaměstnaní	7,5	5,7	5,0	10,0	8,1	6,7
Ženy na RD**	13,6	14,5	11,6	14,8	15,3	12,2
Studenti	4,2	6,0	5,2	4,3	6,1	5,2
Starobní důchodci	2,2	2,5	2,0	6,2	6,8	5,1
Invalidi důchodci	3,6	4,1	4,7	6,8	7,0	7,5

\* Podíl z celkového počtu jednotlivců starších 16 let, kteří použili internet v posledních 12 měsících

\*\* zahrnuje i ženy na MD a ženy v domácnosti

Zdroj: Český statistický úřad, 2017

Poslední tabulka, **Tabulka 4**, ukazuje důvody nevyužívání možností internetu a eGovernmentu pro komunikaci s veřejnou správou. Na tuto tabulku navazuje také jedna část průzkumu provedeného autorkou mezi studenty VŠE.

**Tabulka 4:** Důvody, proč jednotlivci nevyužívají online vyplnění a odeslání formulářů veřejné správy, 2016 (Zdroj: ČSÚ, 2017).

Důvody, proč jednotlivci v Česku nevyužívají online vyplnění a odeslání formulářů veřejné správy, 2016																				
	Nepotřeboval/a v posledních 12 měsících vyplnit žádný formulář		Potřeboval/a v posledních 12 měsících vyplnit formulář, ale:																	
			formulář nebyl dostupný online			chyběly mi/jí potřebné znalosti			měla obavy o ochranu osobních údajů			vystýkl se problém s elektronickým podpisem			formulář za něj vyplnit někdo jiný		jiný důvod nevyplnění			
	v tis.	% <sup>1)</sup>	v tis.	% <sup>1)</sup>	% <sup>2)</sup>	v tis.	% <sup>1)</sup>	% <sup>2)</sup>	v tis.	% <sup>1)</sup>	% <sup>2)</sup>	v tis.	% <sup>1)</sup>	% <sup>2)</sup>	v tis.	% <sup>1)</sup>	% <sup>2)</sup>	v tis.	% <sup>1)</sup>	% <sup>2)</sup>
<b>Celkem 16+</b>	3 931,7	66,1	246,4	4,3	13,4	327,8	5,7	17,8	234,7	4,1	12,8	208,3	3,6	11,3	499,7	8,7	27,2	535,5	9,3	29,1
<b>Pohlaví</b>																				
Muži 16+	1 907,7	67,3	110,5	3,9	11,9	160,7	5,7	17,4	108,5	3,8	11,7	105,7	3,7	11,4	293,7	10,4	31,7	249,4	8,8	26,9
Ženy 16+	2 024,1	68,8	135,9	4,6	14,9	167,1	5,7	18,3	126,2	4,3	13,8	102,7	3,5	11,2	206,0	7,0	22,5	286,1	9,7	31,3
<b>Věková skupina</b>																				
16–24 let	655,9	77,8	16,9	2,0	9,1	10,9	1,3	5,9	16,8	2,0	9,1	20,1	2,4	10,9	59,6	7,1	32,2	80,4	9,5	43,4
25–34 let	801,6	71,5	44,2	3,9	13,8	30,9	2,8	9,7	26,9	2,4	8,4	45,9	4,1	14,4	77,3	6,9	24,2	117,2	10,5	36,7
35–44 let	907,1	66,3	82,3	6,0	17,8	69,1	5,0	15,0	67,9	5,0	14,7	52,7	3,8	11,4	130,8	9,6	28,4	101,7	7,4	22,1
45–54 let	668,2	64,3	46,5	4,5	12,6	87,9	8,5	23,8	48,0	4,6	13,0	44,2	4,3	11,9	114,5	11,0	30,9	83,4	8,0	22,5
55–64 let	506,0	61,9	39,8	4,9	12,8	80,0	9,8	25,8	44,4	5,4	14,3	32,8	4,0	10,6	81,4	10,0	26,2	82,3	10,1	26,5
65+	393,0	67,0	16,8	2,9	8,7	49,1	8,4	25,4	30,7	5,2	15,8	12,6	2,1	6,5	36,1	6,1	18,6	70,5	12,0	36,4
<b>Vzdělání (25+)</b>																				
Základní	157,6	59,8	5,4	2,1	5,1	42,0	15,9	39,6	17,2	6,5	16,2	12,7	4,8	12,0	20,4	7,7	19,2	30,8	11,7	29,0
Střední bez maturity	1 196,1	64,5	65,9	3,6	10,0	171,0	9,2	25,9	101,5	5,5	15,4	57,9	3,1	8,8	178,8	9,6	27,1	170,7	9,2	25,9
Střední s maturitou + VOŠ	1 277,5	66,9	112,1	5,9	17,8	89,1	4,7	14,1	75,8	4,0	12,0	83,6	4,4	13,3	173,9	9,1	27,6	160,8	8,4	25,5
Vysokoškolské	644,7	71,3	46,1	5,1	17,8	14,8	1,6	5,7	23,3	2,6	9,0	33,9	3,8	13,1	67,0	7,4	25,9	92,8	10,3	35,8
<b>Ekonomická aktivita</b>																				
Zaměstnaní	2 524,9	67,0	177,3	4,7	14,3	193,9	5,1	15,6	157,6	4,2	12,7	150,4	4,0	12,1	380,1	10,1	30,6	320,5	8,5	25,8
Nezaměstnaní	100,2	63,0	11,5	7,2	19,5	22,2	14,0	37,8	7,3	4,6	12,4	4,2	2,7	7,2	13,1	8,2	22,2	11,7	7,3	19,9
Ženy na RD*	215,8	70,0	16,4	5,3	17,7	14,3	4,6	15,5	9,6	3,1	10,3	17,5	5,7	18,9	18,6	6,0	20,1	22,9	7,4	24,8
Studenti	492,0	78,5	11,6	1,8	8,7	9,2	1,5	6,9	8,0	1,3	6,0	12,8	2,0	9,6	31,3	5,0	23,5	72,9	11,6	54,8
Starobní důchodci	526,0	68,2	21,8	2,8	8,9	73,4	9,5	29,9	44,0	5,7	17,9	17,9	2,3	7,3	45,3	5,9	18,5	81,2	10,5	33,1
Invalidi důchodci	72,9	52,3	7,9	5,7	11,9	14,8	10,6	22,3	8,2	5,9	12,3	5,5	3,9	8,2	11,4	8,2	17,2	26,2	18,8	39,5

<sup>1)</sup> Podíl z celkového počtu jednotlivců v dané socio-demografické skupině, kteří uvedli, že nevyplnili formulář pro veřejnou správu online

<sup>2)</sup> Podíl z celkového počtu jednotlivců v dané socio-demografické skupině, kteří uvedli, že nevyplnili formulář pro veřejnou správu online, i když formulář vyplnit potřebovali

\* zahrnuje i ženy na MD a ženy v domácnosti

Zdroj: Český statistický úřad, 2016

## 4. Výsledky průzkumu využití eGovernmentu mezi studenty VŠE

Průzkumu se zúčastnilo 332 studentů VŠE, z toho 80 studentů z Fakulty financí a účetnictví, 95 studentů z Fakulty podnikohospodářské a 157 studentů z Fakulty informatiky a statistiky. V dalším textu jsou shrnuty nejpodstatnější výsledky:

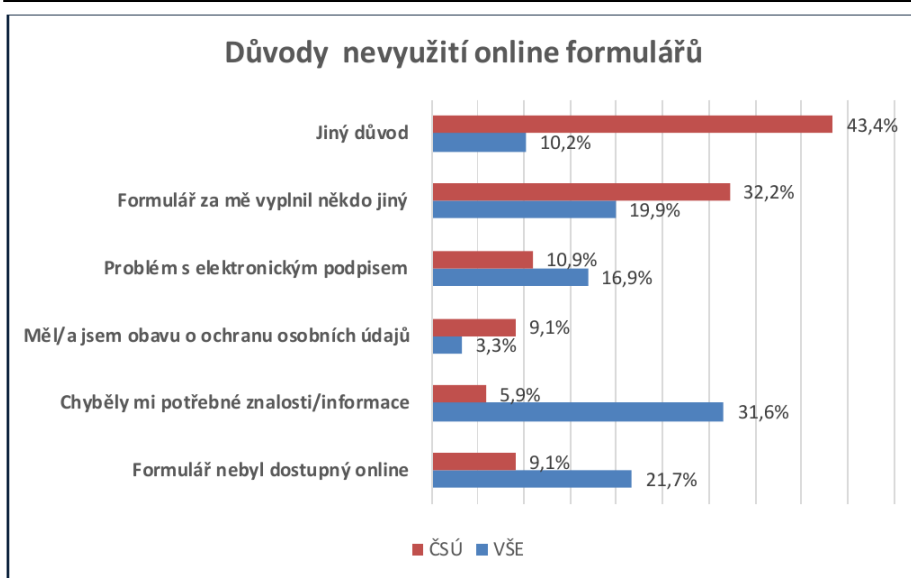
Otázka: Potřeboval/a jste v minulosti vyplnit formulář a doručit ho některému úřadu veřejné správy?

Výsledek: ano – 71,7% ne – 28,3%

Poznámka: Dokumentuje poměrně malý rozdíl od **Tabulky 4**, kde nepotřebovalo v posledních 12 měsících vyplnit žádný formulář 77,8% respondentů, na rozdíl od 71,7% u studentů VŠE.

Otázka: Důvody nevyužití online vyplnění a odeslání formuláře:

Výsledek: Dokumentuje graf - viz **obrázek 1**

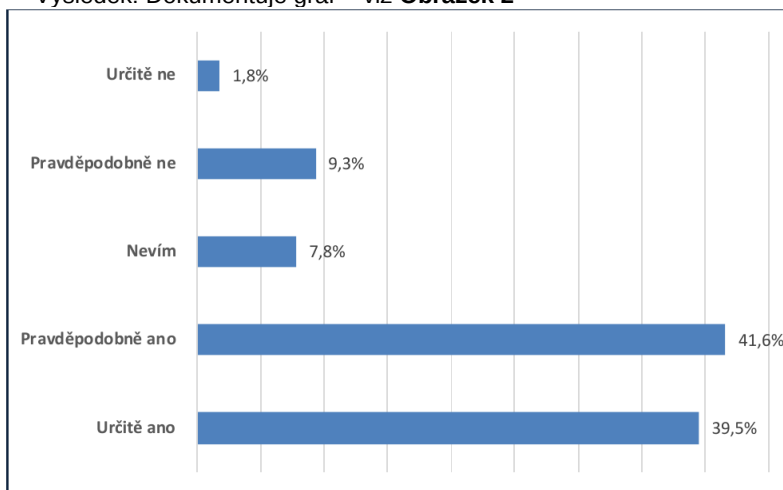


**Obrázek 1:** Důvody nevyužití online formulářů pro komunikaci s VS (autorka)

Poznámka: Nejprospastnější rozdíl je u odpovědi „Chyběly mi potřebné znalosti/informace“: ČSÚ – 5,9%, VŠE – 31,6% - což je u vysokoškolských studentů možné považovat za alarmující. Naopak obavu o ochranu osobních údajů označilo za důvod jen 3,3% respondentů VŠE oproti 9,1% ČSÚ.

Otázka: Pokud byste věděl/a o možnosti komunikovat s veřejnou správou online za předpokladu aktivace kontaktního elektronického čipu na vašem občanském průkazu a pořízení čtečky čipových karet, využít/a byste tuto možnost?

Výsledek: Dokumentuje graf - viz **Obrázek 2**

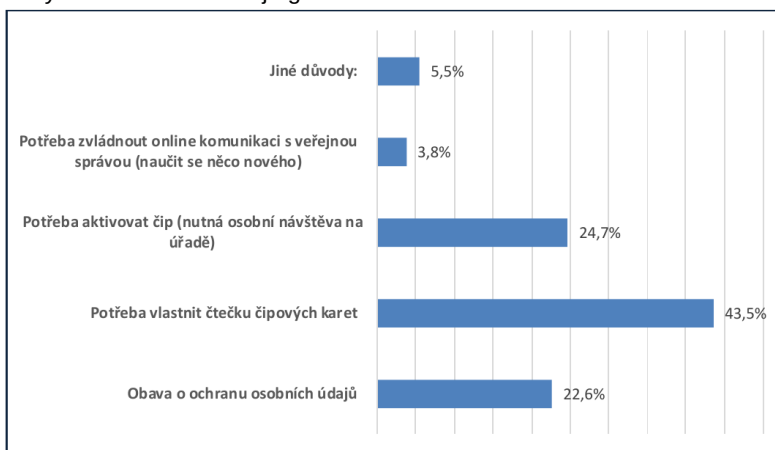


**Obrázek 2:** Využití možností online komunikace s VS za daných předpokladů (autorka)

Poznámka: Zkoumalo se zde, zda by studenti využili možnost komunikace s VS, pokud by měli příslušné informace. Odpovědí Určitě ne bylo jen 1,8%. Drtivá většina studentů - 81,1% ! – vybrala odpovědi Určitě ano / Pravděpodobně ano. Tento výsledek opět potvrzuje velmi nízkou úroveň informovanosti občanů, a to i vysokoškolských studentů, v oblasti eGovernmentu a nutnost pracovat na změně tohoto stavu.

Otázka: Pokud jste u předchozí otázky zaškrtnli **jinou odpověď** než Určitě ano : Jaké by byly vaše důvody NEvyužití online komunikace s veřejnou správou?

Výsledek: Dokumentuje graf - viz **Obrázek 3**



**Obrázek 3:** Důvody nevyužití možností online komunikace s VS (Zdroj: autorka)

Poznámka: Zde dle očekávání Potřebu naučit se něco nového označilo pouze 3,8% studentů. Potřeba aktivovat čip = osobní návštěva úřadu (24,7%) a Obava o ochranu osobních údajů (22,6%) získaly obdobný počet odpovědí. Překvapivě 43,5% studentů jako důvod nevyužití online komunikace s VS označilo Potřebu vlastnit čtečku čipových karet.

## 5. Závěry

Z předchozího textu vyplývá na jedné straně postupně narůstající potenciál služeb eGovernmentu, na druhé straně ale jejich nedostatečné využití, a to zejména ve věkové kategorii 16 – 24. Pozitivnější obraz poskytují výsledky průzkumu autorky na VŠE, ale v tomto případě jde o vysokoškoláky, i když i zde je úroveň využití eGovernmentu ve srovnání s ostatními státy velmi problematická. Příčiny a doporučení se do jisté míry opakují se závěry minulého článku:

- bylo by účelné věnovat větší pozornost vzdělávání v oblasti eGovernmentu na středních i vysokých školách, v současné době se problematika VS a eGovernmentu ve studijních programech SŠ i VŠ až na výjimky prakticky nevyskytuje,

- výzkum v dané oblasti je naprosto minimální, výzkumným programům by měla být věnována dostatečná pozornost,
- bylo by účelné detailně analyzovat a jasně definovat potřeby veřejné správy na specialisty v eGovernmentu a na jejich základě realizovat kvalifikační programy, a to případně i mimo školní pracoviště.

## Literatura

BOYNE, G.A. a další: Public service performance: Perspectives on measurement and management, Cambridge, 2006. ISBN 9780521859912

ČSÚ: [https://www.czso.cz/csu/czso/verejna\\_sprava](https://www.czso.cz/csu/czso/verejna_sprava)

EUROSTAT: <http://ec.europa.eu/eurostat/tgm/table.do?tab=table&init=1&plugin=1&language=en&pcode=tin00012>, aktualizace 08.06.2018.

FORTINOVÁ, J.: Využití eGovernmentu jednotlivci a jeho omezení. Systémová integrace [online]. 2018, roč. 25, č. 2, s. 11–18. eISSN 1214-6242. ISSN 1804-2716. Dostupné z: <http://www.cssi.cz/cssi/vyuziti-egovernmentu-jednotlivci-jeho-omezeni>.

POMAHAČ, R. a kol.: Veřejná správa. Praha, C.H. Beck, 2013. ISBN 978-80-7400-447-8.,

ŠPAČEK, D.: eGovernment: cíle, trendy a přístupy k jeho hodnocení. C.H.Beck, 2012. ISBN 978-80-7400-261-8.

**JEL Classification: D80, H11**