

Dotazník pro státní správu

kvalitativní šetření v oblasti bariér a příležitostí digitálních technologií ve státní správě

2000+ odpovědí

> cesko.digital

@cesko.digital

cesko.digital



DESI, 2021

Česká republika zaostává
v digitalizaci

Česko.Digital, 2019-2023

4 roky ukazuje, jak na
technologie ve veřejném sektoru

NKÚ, 2021

„...stát v pandemii neuměl efektivně
využít finance na digitalizaci“

**SYSTÉMOVÁ
ZMĚNA, 2022**

Česko.Digital pracuje na tzv. systémové změně - strategii, která má za cíl
změnit vnímání technologií tak, abychom využili jejich potenciál naplno

NOVÝ PRŮZKUM, 2023

Výsledky nového průzkumu odhalují největší bariéry,
které na úřadech brzdí rozvoji digitálních technologií



Analýza v kostce

Co jsme dělali?

poslali jsme [dotazník](#), získali jsme odpovědi od 2000+ úředníků

Proč jsme to dělali?

chtěli jsme si ověřit 4 hypotézy vzešlé z analýzy zástupců státní správy

Jak jsme to dělali?

ptali jsme se, zda souhlasí z nejčastěji zastoupenými názory z dřívější kvalitativní analýzy

Co bylo cílem?

zjistit, co jsou největší bariéry a motivátory při prosazování technologií ve státní správě + jak šířit dobrou praxi

Hypotézy, které jsme si ověřovali

1.

Nejlepší způsob, jak šířit dobrou praxi je sdílení know-how mezi sebou jako v jiných oborech (nikoliv příručky v .pdf)

2.

Nejlepší obsah příkladu je konkrétní přínos zavedení technologie v ČR na nějakém úřadě (nikoliv příklad z komerčního prostředí a/nebo zahraničí)

3.

Největší překážkou jsou chybějící kompetence a rezortismus (nikoliv rozpočet)

4.

Na prosazení technologie má největší vliv politik + šéf úřadu (nikoliv IT oddělení)

Co, jak a proč jsme zkoumali?

Září 2022 - Leden 2023	Prvotní průzkum desítek zástupců veřejné sféry (kvalitativní dotazování klíčových hráčů šesti oblastí české společnosti: firmy, politici, novináři, vědci, neziskové organizace a státní správa & samospráva)	mapujeme stav veřejné sféry
Květen 2023	Analýza vybraných zástupců státní správy (referenti, specialisté, zástupci ministerstev, regionálních úřadů a další)	vytváříme hypotézy
Červenec 2023	Kvalitativní šetření dvou tisíc úředníků a úřednic (napříč státní správou)	ověřujeme platnost hypotéz
Srpen 2023	Kontrola dat & dodatečná analýza výzkumů státního sektoru v ČR	sepisujeme výsledky



“Výsledky průzkumu nás tolik nepřekvapují, s jeho závěry jsme však dosud pracovali jako s domněnkami. Robustnější analýza bariér technologií ve státní správě, stejně jako mapování postojů a doporučení úředníků, na kterých by se dalo opravdu stavět, nám chyběly,”
vysvětluje COO Jan Kotara.

Na co jsme přišli

7 největších problémů digitalizace ve státní správě a samosprávě

1.

Státní správa a samospráva nevidí pro technologie místo ve své svou každodenní práci

3.

Státní správu a samosprávu brzdí nevhodná legislativa a politiky

5.

Ve státní správě a samosprávě vládne nedostatek důvěry jak mezi sebou, tak mezi resorty

2.

Státní správa a samospráva nevidí návratnost investice do technologií

4.

Ve státní správě a samosprávě chybí měkké dovednosti (viz [definice od MPSV](#))

6.

Ve státní správě a samosprávě chybí otevřená komunikace a kultura zpětné vazby, která brání pokroku

7.

Ve státní správě a samosprávě převládá krátkozraký přístup k implementaci technologií bez ohledu na reálné požadavky občana a úřadu

5 zásadních čísel z průzkumu 2 tisíc úředníků

55 %

tvrdí, že největší vliv na prosazení nové technologie má **šéf úřadu**

ptali jsme se na to, kdo má největší vliv na prosazení nové technologie

65 %

vidí jako největší motivaci digitalizace **prospěch pro celý úřad**

ptali jsme se, co je největší motivací pro zavádění nových nebo zlepšování stávajících technologií

72 %

je pro sdílení dobré praxe formou **neformálních setkávání**

ptali jsme se, jak nejlépe sdílet dobré příklady využití digitálních technologií ve státní správě

75 %

tvrdí, že by je nejvíce zajímalo, **jak technologie funguje**

ptali jsme se, co konkrétně by je na dobrých příkladech zavedení technologie na úřadě, nejvíce zajímalo

83 %

si myslí, že zásadní překážkou digitalizace jsou **zdlouhavé procesy**

ptali jsme se na největší bariéry digitalizace

Zajímavosti

Veřejné zakázky

Několikrát se objevila zmínka, že veřejné zakázky se soutěží na cenu, nikoliv na kvalitu. Výsledkem jsou nekvalitní technologická řešení, která snižují důvěru v technologie i motivaci je dál rozvíjet.

Nevíme, kýváme

V různých podobách se objevila zmínka závislosti na dodavatelích. Zdá se, že stát neumí hrát roli rovnocenného partnera při vyjednávání s potenciálním dodavatelem technologie.

Nedůvěra

Nedůvěra se objevila rovněž jako bariéra spolupráce mezi lidmi. Ať už na úrovni samospráv, tak i na úrovni ministerstev. Chybějící důvěra, zdá se, brání předávání tolik potřebné zpětné vazby.

Chybí dobré příklady

Po dotazech na dobré příklady technologií ve státní správě často následovalo dlouhé ticho. Je mnohdy těžké si představit, s čím vším mohou technologie pomoci.

Neochota něco měnit

Neznalost, chybějící příklady a nezkušenost vedou k obavám a strachu. Ukázalo se, že část státní správy nové technologie vyloženě nechce.

Změna myšlení

Řada respondentů upozornila, že digitalizace není přenos z papíru na obrazovku, ale vyžaduje jiné myšlení a uvažování o chodu celého úřadu.

Vybrané citace z hloubkových rozhovorů

současný stav způsobila
**absence expertízy
a leadershipu**

dobře zmapovat problém,
najít technologii a
přesvědčit šéfa nestačí. Bylo
mi řečeno, že to teď není
priorita, přitom to ušetřilo
hromady času...

jsme **uzamčení v ve
smlouvách s dodavateli**,
které jsou s některými
uzavřeny na dekády, nová
reprezentace ví, že systémy
nejsou funkční, ale nemá
odvahu pořídit nové, když
jsme do nich **tolik
proinvestovali**

největší problém
je **rezortismus**

platí **zásada** “když to
neumíme, hodíme to na
dodavatele”

žijeme ve státní
správě definované
Marií Terezií...

aneb co se zdá, že by opravdu pomohlo

Neformálně

jako nejlepší formu předávání znalostí mezi sebou vidí úředníci v neformálních setkáváních naživo, bez záznamů (72 %)

Vliv má šéf úřadu

z dotazníku vyplynulo, že největší vliv na prosazení nové technologie má šéf úřadu (55 %)

Konkrétní příklady

dotazovaní (92 %) preferují možnost ptát se naživo autora digitálního projektu jak z ČR, tak i ze zahraničí

Funkce a úspora

v rámci sdílení dobré praxe úřednictvo nejvíce zajímá, jak technologie funguje a kolik času ušetřila

Zdlouhavé procesy

zásadní překážkou digitalizace jsou zdlouhavé procesy (83 %), dále finance a chybějící kompetence

Prospěch pro úřad

nejvíce k prosazení technologie podle dotázaných motivuje prospěch pro celý úřad (65 %), legislativní tlak nebo dobré příklady praxe

Seznam kazuistik

pomohlo by, kdyby existovala stránka s dobrými příklady praxe z českého prostředí (75 %)

Metodika

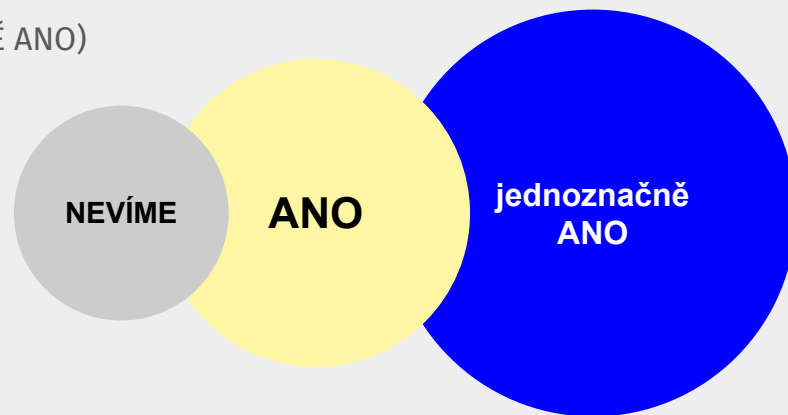
odpovědi “nevím” ignorujeme, když je více jak 30 %, může to znamenat, že dotázaní skuteční “neví” nebo byla otázka špatně položena

pokud byl součet souhlasných odpovědí (“souhlasím” a “rozhodně souhlasím”) o 50 % větší než nesouhlasných odpovědí, bereme to jako potvrzení hypotézy (= ANO)

tam, kde je víc, jak 80 % souhlasných odpovědí (= JEDNOZNAČNĚ ANO)

Například:

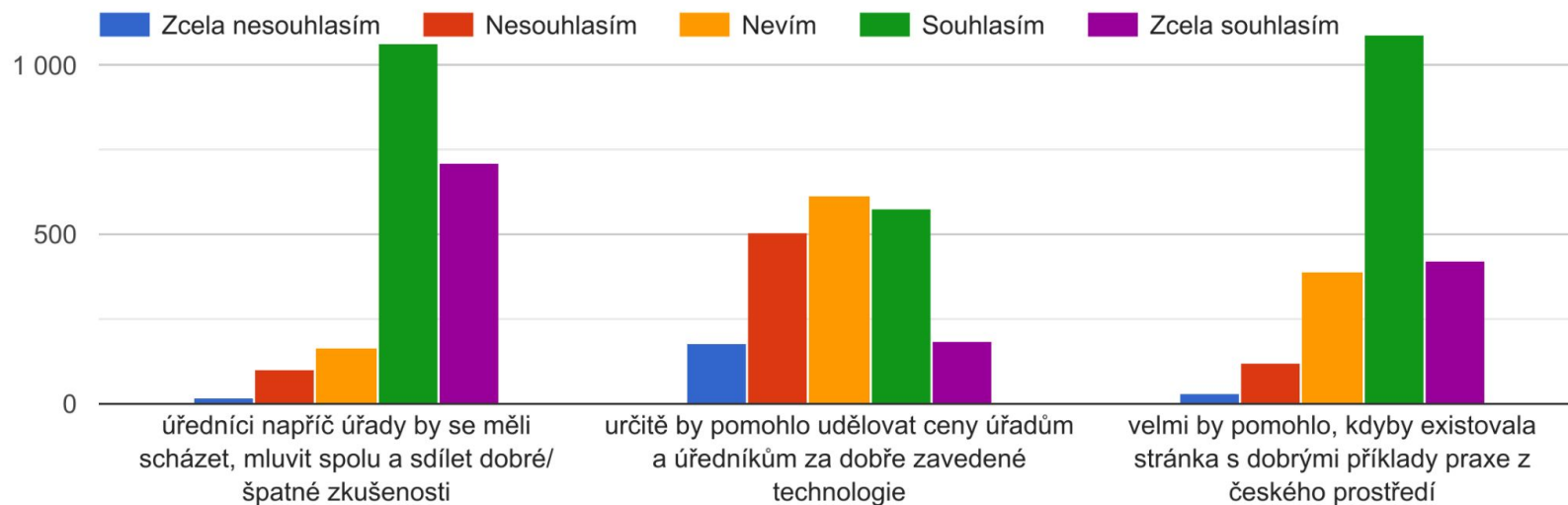
- 500 respondentů nesouhlasí nebo spíše nesouhlasí
- 1001 respondentů souhlasí nebo spíše souhlasí
- = úředníci souhlasí (ve většině)



Hypotéza 1

Nejlepší způsob, jak šířit dobrou praxi je sdílení know-how mezi sebou jako v jiných oborech (nikoliv příručky v .pdf)

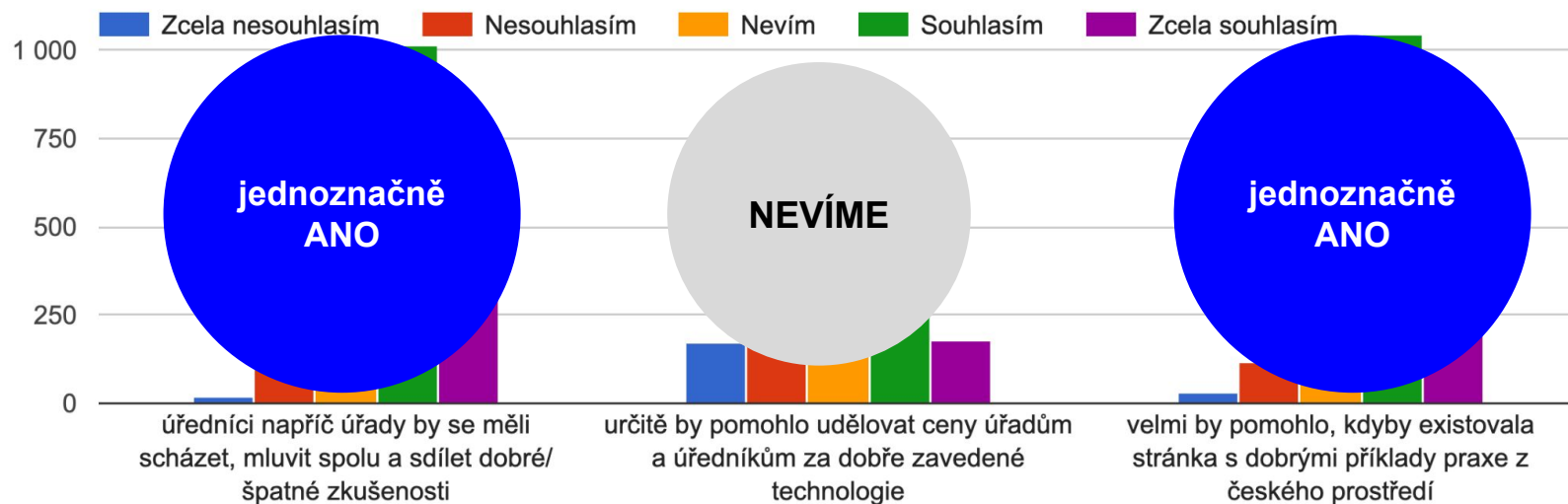
Jak moc souhlasíte s následujícím tvrzením?



Hypotéza 1

Nejlepší způsob, jak šířit dobrou praxi je sdílení know-how mezi sebou jako v jiných oborech (nikoliv příručky v .pdf)

Jak moc souhlasíte s následujícím tvrzením?



Hypotéza 1

Nejlepší způsob, jak šířit dobrou praxi je sdílení know-how mezi sebou jako v jiných oborech
(nikoliv příručky v .pdf)

Co podle vás může nejvíce motivovat k prosazení technologie na úradě?
(zaškrtněte minimálně jednu a maximálně tři možnosti)

1426 pravidelná neformální setkání

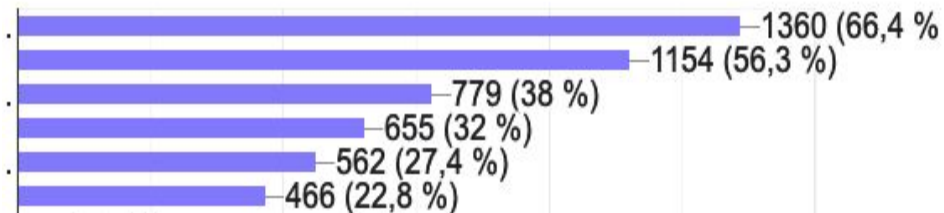
704 pravidelné přednášky

525 pravidelný newsletter

426 příručky (papírové i elektronické)

365 články v médiích

338 speciální blog



Hypotéza 1

Nejlepší způsob, jak šířit dobrou praxi je sdílení know-how mezi sebou jako v jiných oborech
(nikoliv příručky v .pdf)

Ptali jsme se, co nejvíce může motivovat k prosazení technologie na úřadě.
proč jste uvedli zrovna tyto formy? *(vybrané opakující se odpovědi)*

mám s tím dobrou
zkušenost

interaktivita

má to vliv

dostupnost

nevím

můj názor

snadnost

rychlé

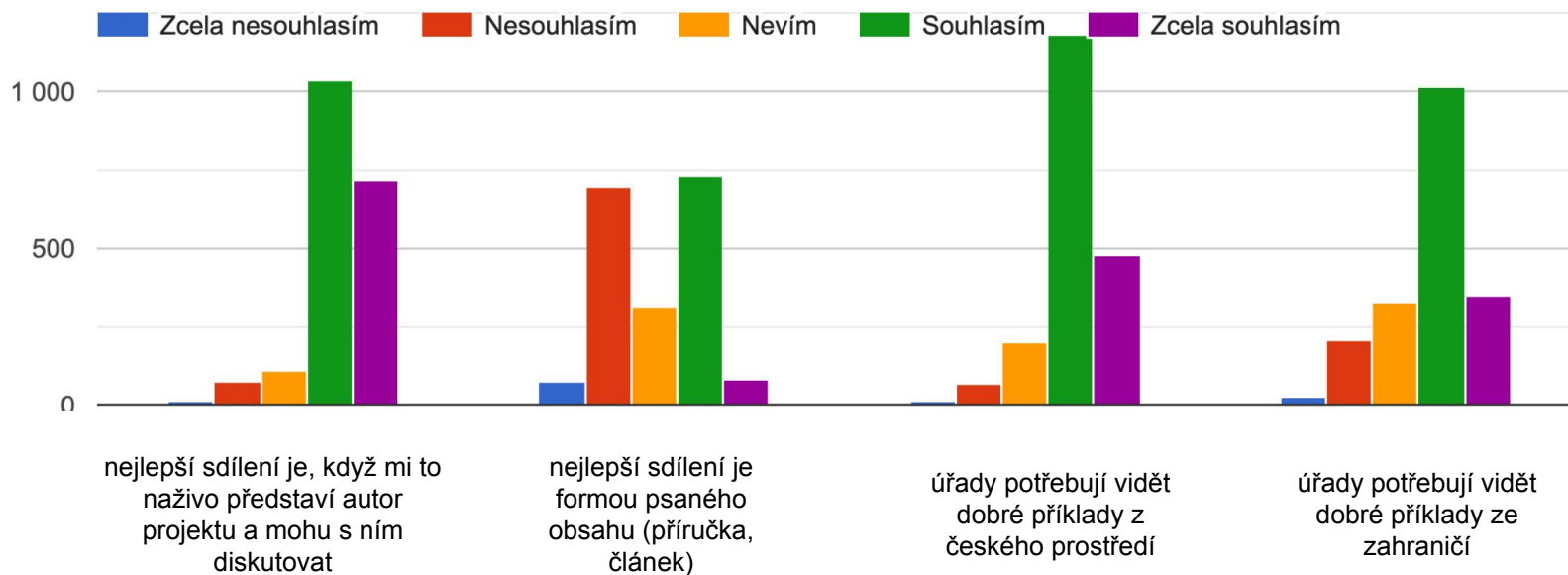
efektivní

neformálnost

Hypotéza 1

Nejlepší způsob, jak šířit dobrou praxi je sdílení know-how mezi sebou jako v jiných oborech (nikoliv příručky v .pdf)

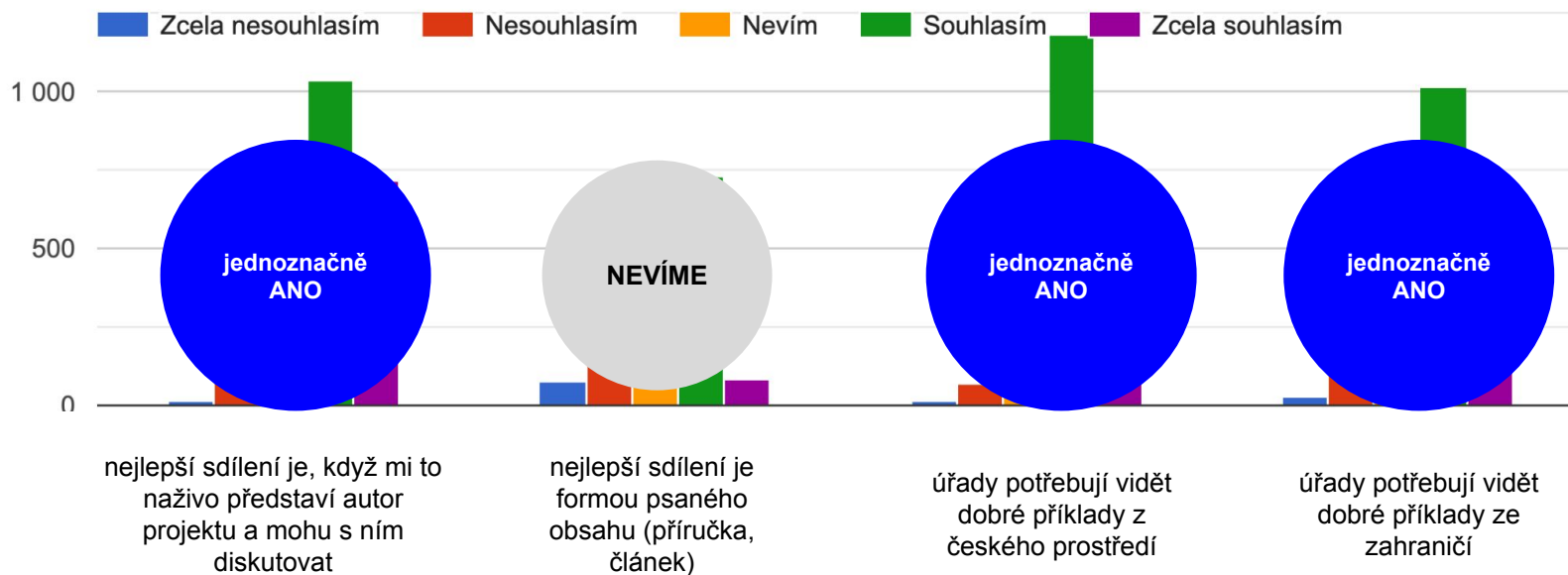
Jak moc souhlasíte s následujícím tvrzením?



Hypotéza 1

Nejlepší způsob, jak šířit dobrou praxi je sdílení know-how mezi sebou jako v jiných oborech (nikoliv příručky v .pdf)

Jak moc souhlasíte s následujícím tvrzením?



Hypotéza 2

Nejlepší obsah příkladu je konkrétní přínos zavedení technologie v ČR na nějakém úřadě
(nikoliv příklad z komerčního prostředí a/nebo zahraničí)

Napadá vás, jak jinak dostávat dobrou praxi (v oblasti technologií) do úřadů?
(vybrané opakující se odpovědi)

nevím

mít nějaký žebříček jak na tom, který úřad je
(nejrychlejší, nejpomalejší)
výměnné pobyty do zemí, kde již IT technologie v praxi
funguje
pomohla by centralizovaná koordinace
nemluvit o tom jako o technologiích, ale nějakým méně
technickým jazykem
ze soukromého sektoru

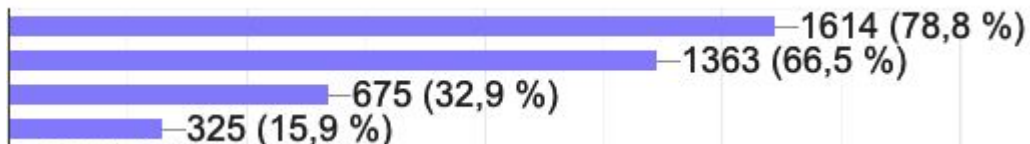
školením

vyměnit některé úředníky
prezentace na konferencích - zde lze spojit vše
uvedené
zvyšování informovanosti vrcholového vedení
finanční dotace
motivovat úředníky
hledat inspiraci u velký tuzemských firem

Hypotéza 2

Nejlepší obsah příkladu je konkrétní přínos zavedení technologie v ČR na nějakém úřadě (nikoliv příklad z komerčního prostředí a/nebo zahraničí)

Jaká dvě témata by určitě měla obsahovat ukázková případová studie, jak na nové digitální technologie na úřadě? (zaškrtněte maximálně dvě témata)



1614 jak daná technologie funguje (funkcionality)

1363 kolik času technologie ušetřila

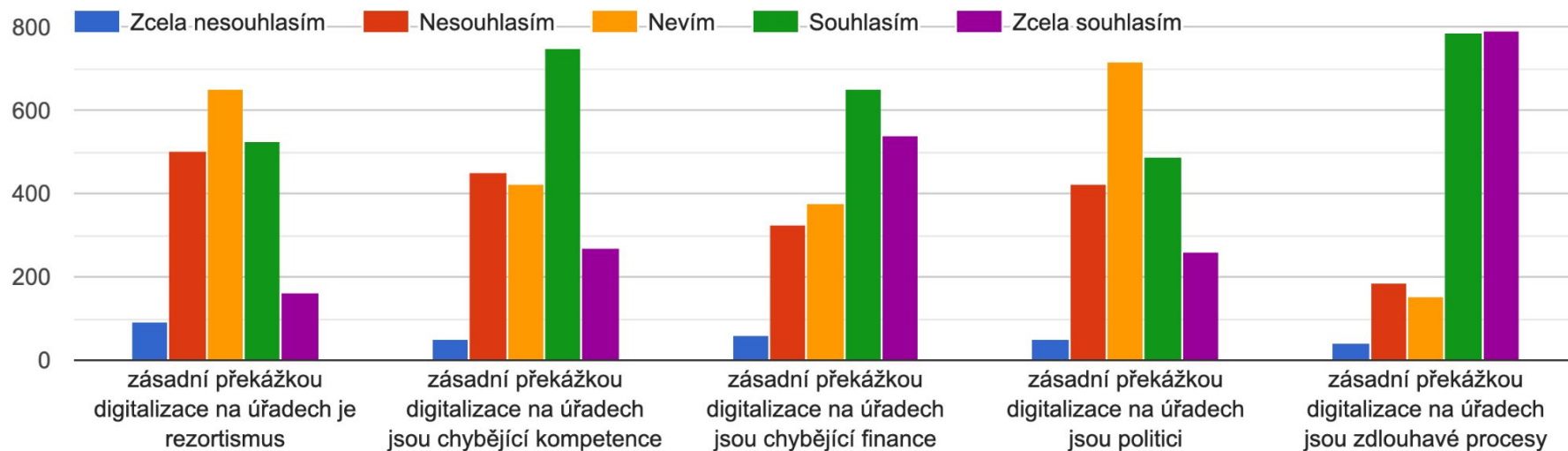
675 rozpočet

325 jak dlouho trvalo než se technologie na ostro spustila

Hypotéza 3

Největší překážkou jsou chybějící kompetence a rezortismus (nikoliv rozpočet)

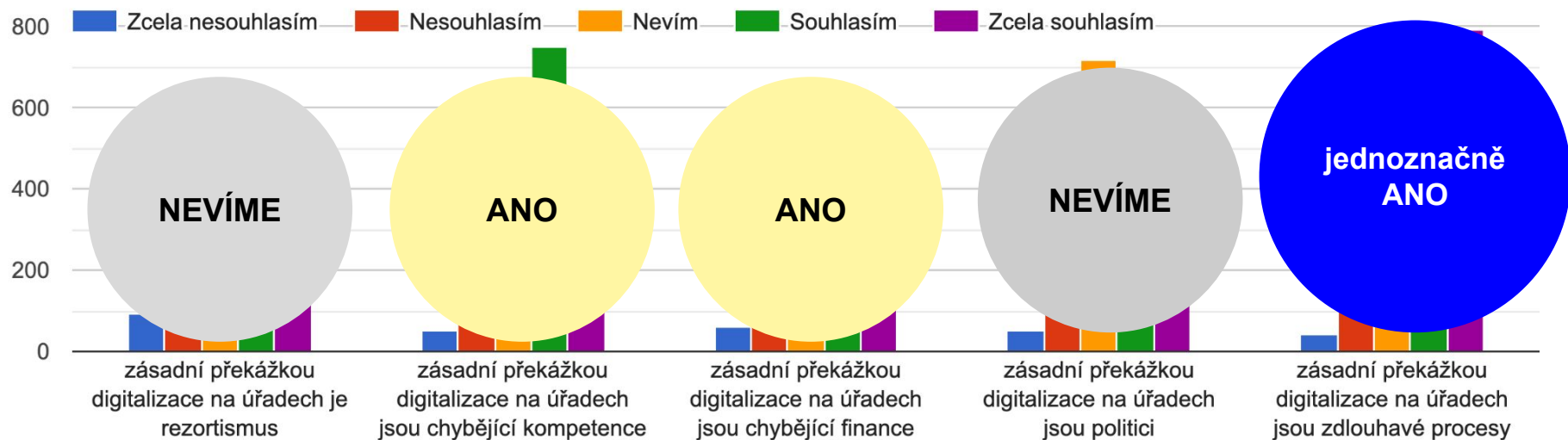
Jak moc souhlasíte s následujícím tvrzením?



Hypotéza 3

Největší překážkou jsou chybějící kompetence a rezortismus (nikoliv rozpočet)

Jak moc souhlasíte s následujícím tvrzením?



Hypotéza 3

Největší překážkou jsou chybějící kompetence a rezortismus (nikoliv rozpočet)

Je nějaká jiná překážka, kterou jsme výše nezmínili? Popište nám jí:

(vybrané opakující se odpovědi)

22x odpor proti změnám, 17x neochota zaměstnanců,
15x legislativa, 15x neochota učit se nové

13x věk zaměstnanců, 11x zastaralé technologie, 9x chybí kvalitní lidé, 8x konzervativnost,
7x výběrová řízení,

5x nekoordinovanost, 4x zjeté postupy a struktura, 4x nedůvěra v technologie, 4x mentální nastavení, 4x myšlení lidí
4x chybí vize, 3x nekonceptnost, 3x nezáměr 3x vše soutěžit na cenu, 2x platy , 2x tabulkový systém platů 2x roztržitost,
2x korupce

Hypotéza 3

Největší překážkou jsou chybějící kompetence a rezortismus (nikoliv rozpočet)

Co podle vás může nejvíce motivovat k prosazení technologie na úřadě?
(zaškrtněte minimálně jednu a maximálně tři možnosti)

1306 prospěch pro celý úřad (snadnější práce, ušetření času, ekologický aspekt, ušetření financí v dlouhodobém horizontu,...)

1102 legislativní tlak (nový zákon, směrnice EU,...)

728 veřejně známé příklady úspěšného zavedení technologie na českém úřadě
(o těchto příkladech se mluví v médiích, v odborných kruzích,...)

636 osobní prospěch politika (úspěšný projekt, dobrá pověst, reputace, výsledky,...)

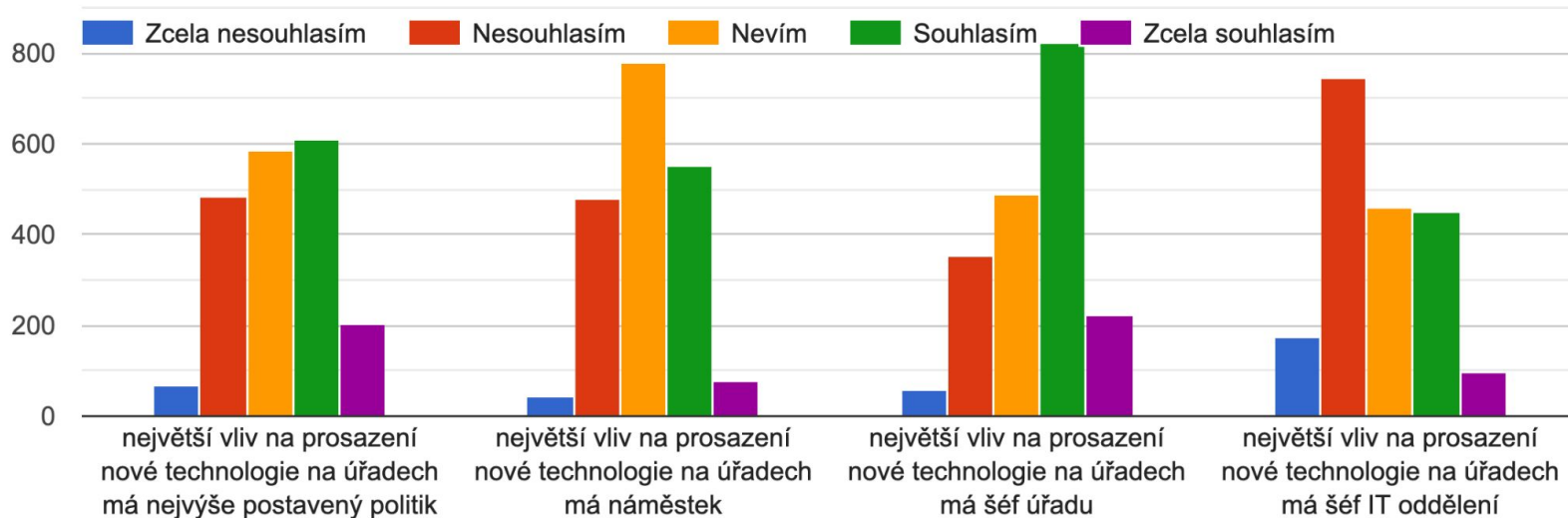
537 inspirace ze zahraničí (Estonsko, Dánsko, Velká Británie, Rakousko,...)

451 osobní prospěch šéfa úřadu (úspěšný projekt, dobrá pověst, reputace, výsledky,...)

Hypotéza 4

Na prosazení technologie má největší vliv politik + šéf úřadu (nikoliv IT oddělení)

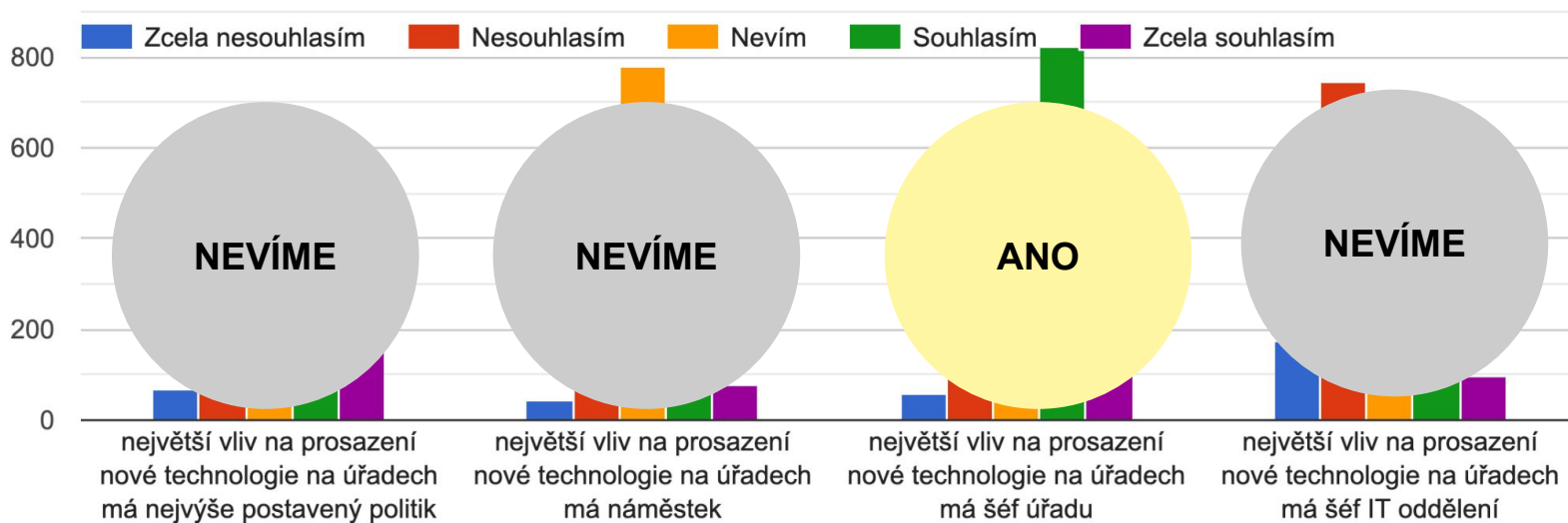
Jak moc souhlasíte s následujícím tvrzením?



Hypotéza 4

Na prosazení technologie má největší vliv politik + šéf úřadu (nikoliv IT oddělení)

Jak moc souhlasíte s následujícím tvrzením?



Hypotéza 4

Na prosazení technologie má největší vliv politik + šéf úřadu (nikoliv IT oddělení)

Napadá vás, jak jinak dostávat dobrou praxi (v oblasti technologií) do úřadů?

(vybrané opakující se odpovědi)

finance

kompetence celého vedení v oblasti

technologií

vybavenost

ochota se učit nové věci,

kvalita zpracování daného

technologického nástroje

tabulkové platy

kvalita nabízené nové technologie

tlak těch, co to chtějí prosadit

rozhodnutí na politické úrovni nebo vliv zájmových skupin

aktivnost osoby která novou technologii prosazuje

kvalita implementace

široká osvětová kampaň a funkčnost nové technologie

politika egovernmentu

přívětivost vedení úřadu podporovat digitalizaci

zdroje/finance

Hypotézy, které jsme si ověřovali

1.

Nejlepší způsob, jak šířit dobrou praxi v oblasti technologií ve státní správě je sdílení know-how mezi sebou jako v jiných oborech (nikoliv příručky v .pdf)

2.

Nejlepší obsah příkladu je konkrétní přínos zavedení technologie v ČR na nějakém úřadě (nikoliv příklad z komerčního prostředí a/nebo zahraničí)

3.

Největší překážkou jsou chybějící kompetence a rezortismus (nikoliv rozpočet)

4.

Na prosazení technologie má největší vliv politik + vedoucí úřadu (nikoliv IT oddělení)

Jak dopadlo ověření hypotéz?

potvrzeno

úřednictvo se chce setkávat neformálně, je to ale nejspíš vlivem strachu, že to, co řeknou "bude použito proto nim"

potvrzeno

konkrétně se dotázaným jeví jako nejdůležitější informace o funkcionalitě technologií, kolik času ušetřily a náklady

nepotvrzeno

největší překážkou jsou dle dat zdlouhavé procesy (83 %), finance a až na třetím místě skončily kompetence

nepotvrzeno

není jednoznačné, dle odpovědí nemá politik tolik zásadní vliv, naopak pro hlavu úřadu bylo 55 % dotázaných