

Showcase 1

Digitální partnerství



Výstupy úvodních rozhovoru s klienty státu a hráči
Definice rolí zapojení, aj.

28. 6. 2024

> cesko.digital



ÚVODNÍ ROZHOVORY

Stavba základů pro spolupráci

Cíle úvodních rozhovorů



Základní **porozumění očekávání**
klientů od digitálních služeb
veřejné správy

Identifikace **společného tématu**
napříč hráči

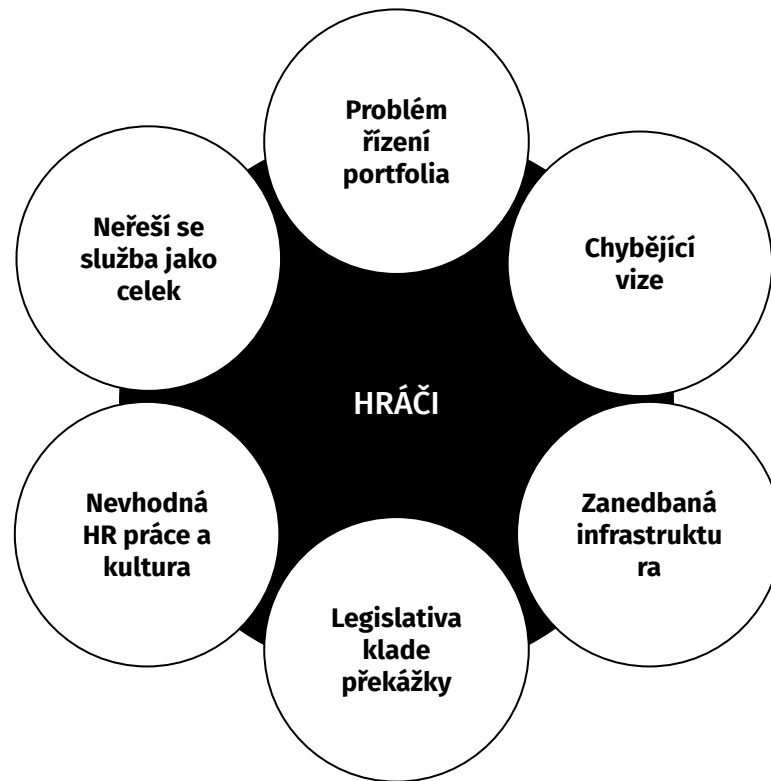
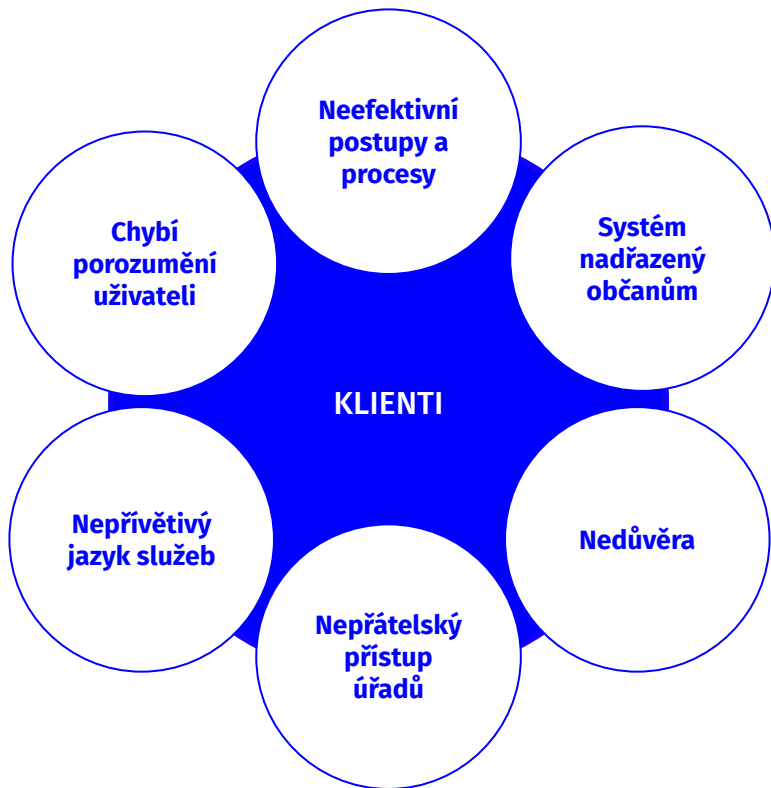
Jak jsme na to šli

- Metoda: Kvalitativní výzkum, 1 to 1 rozhovory
- Škála: 44 zástupců občanů, firem, dodavatelů, státní a akademické sféry
- Microsoft, SAP, magistráty, Masarykova univerzita, SAP, Aricoma, Úřad vlády, NKU...
- Témata: zkušenosti s digitálními službami státu, spokojenost s těmito službami a jejich hodnocení, vnímané problémy digitalizace a jejího procesu, osobní zkušenosti respondentů a respondentek

Sladění termínů

- **Veřejná správa** = státní správa a samospráva
- **Klient veřejné správy** = Občan či firma/OSVČ
- **Hráč (v oblasti digitalizace veřejné správy)** - Jedinec či instituce, která jakkoliv přispívá, užívá, či má nějaký zájem o využívání potenciálu technologií ve veřejné správě
 - Ministerstva, samosprávy, úředníci
 - Dodavatele technologií a služeb kolem - konzultace, maintenance, sw
 - Politici, zákonodárci, aj.
 - Externí stakeholderi - Národní kontrolní úřad, Úřad vlády, neziskový sektor, akademie, aj.
- **Digitální služba veřejné správy** = Všechny služby veřejné správy státní správy či samosprávy, se kterými uživatel komunikuje prostřednictvím digitálního rozhraní
 - Zahrnuje informační portály, digitální formuláře, email, mobilní aplikace, webové stránky, aj.

Jaké výzvy vnímají klienti a hráči?



Neefektivní postupy a procesy

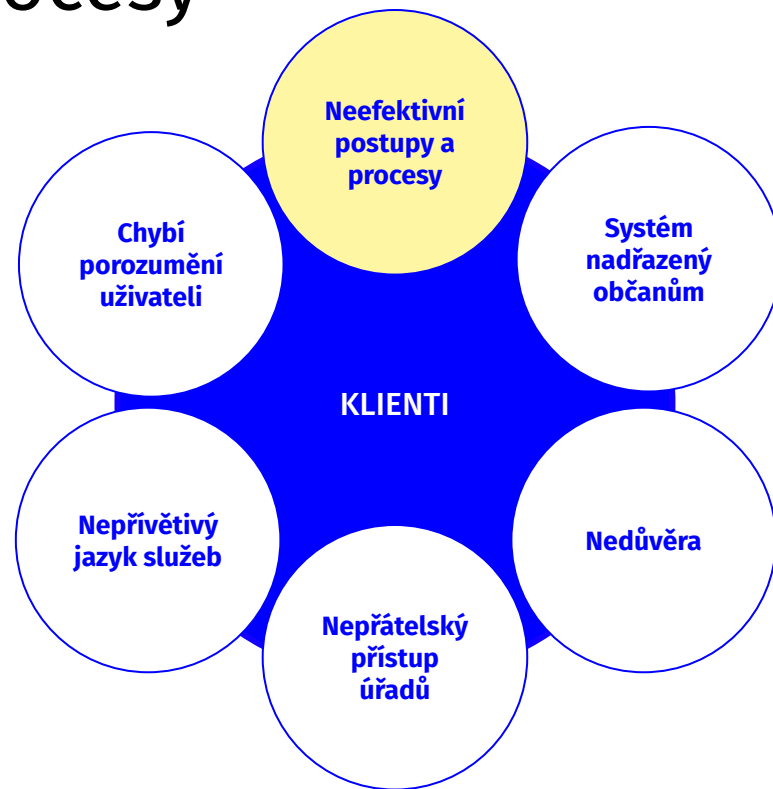
“Nedává smysl digitalizovat zašmodrchaný proces. Zanesou tak bordel do digitálního světa”

“Finanční správa se snaží jen překlápět papíry do digitálu. To je špatný přístup. Takhle to přece nemá fungovat.”

“V ČR se stále tiskne a pak se to skenuje. Proč?”

“Často na sebe procesy nenavazují. Něco udělám digitálně, ale pak to musím vytisknout a podepsat a někam osobně donést.”

- **Digitalizace bez zjednodušení procesů** může vést k zachování neefektivních postupů i v digitálním prostředí.
- **Přehlížení neobvyklých případů** může vést k opakovaným chybám a dodatečným nákladům, které by bylo možné předcházet lepším navrhováním digitálních služeb.
- **Nedostatečné zohlednění digitálního vyloučení**, zejména starších osob, může vést k jejich omezenému přístupu k digitálním službám.
- **Neefektivní postupy a procesy** mohou způsobovat zvýšenou frustraci uživatelů a snižovat jejich důvěru v digitální transformaci veřejné správy.



System nadřazený občanům

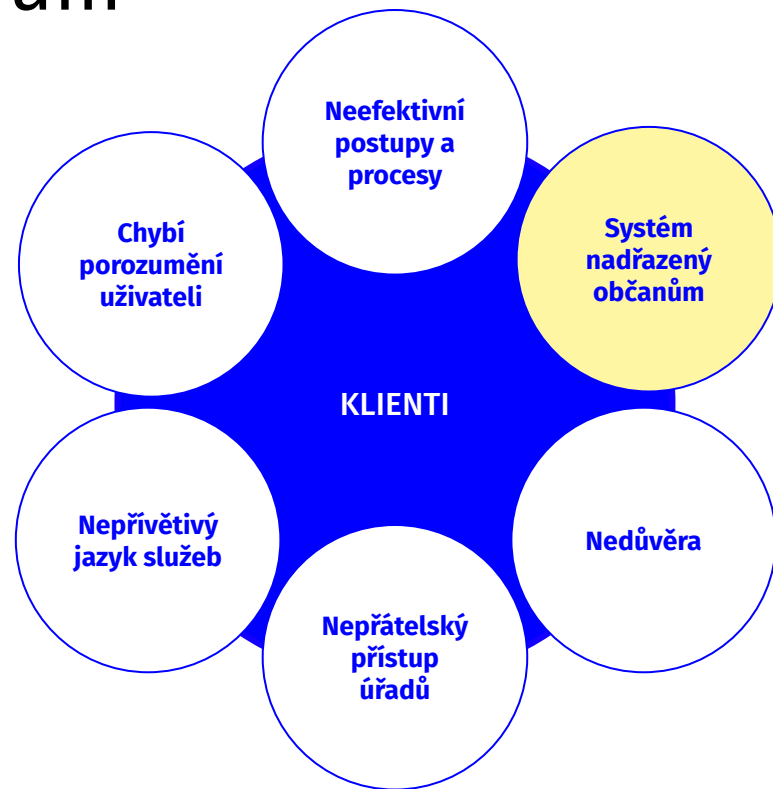
“Chci, aby stát byl proaktivní, ne reaktivní.”

“My ty papíry nepotřebujeme, my je nechceme, to vy potřebujete a proč me tahate do ČR když stát chce papíry?”

“Stát jen vytváří povinnosti a chce abych je řešil já.”

“Zjednodušení života občanů není pro úřad benefit, je jim to jedno.”

- **Služby jsou často byrokratické a složité.** Lidé mají pocit, že jsou omezováni nejasnými pravidly a procedurami, které často nesouvisí s jejich potřebami.
- **Přenášení byrokratické povinnosti na občany** může často vést k nechuti využívat službu státu či frustraci a nedůvěře.
- **Nedostatečné sdílení dat mezi orgány** brání efektivní komunikaci a využití služeb.
- **Absence proaktivního přístupu** státu může ztěžovat občanům přístup k nezbytným informacím a službám.
- **System nadřazený občanům** může vést k pocitu zanedbání jejich skutečných potřeb a problémů.
- **Přenášení povinností na občany** staví systém nad ně, místo aby sloužil jim.



Nedůvěra

“Největší obava, že něco vyplním špatně a úřad se na me bude zlobit.”

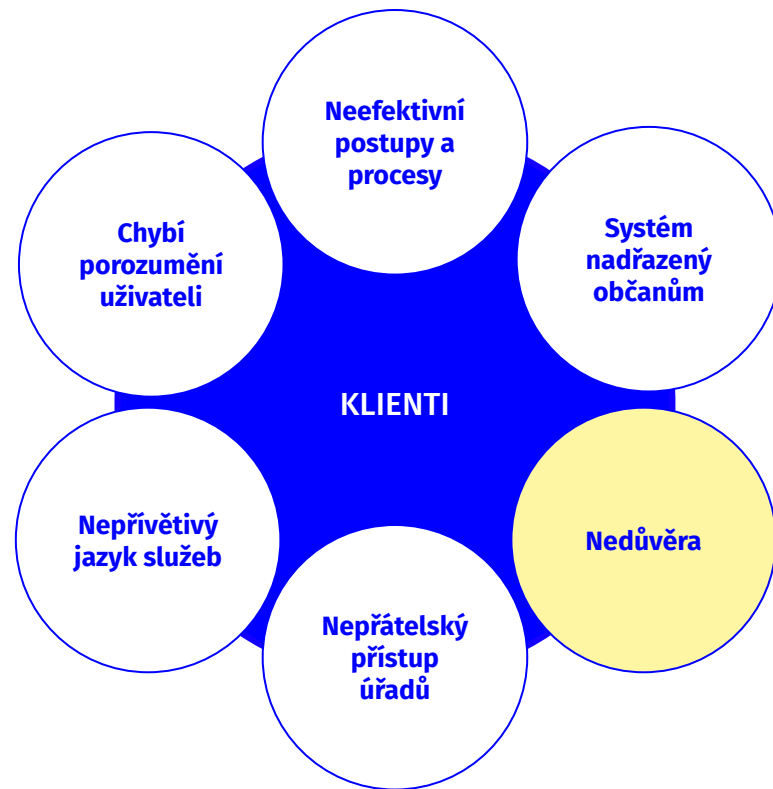
“Kdyby na me vyskočilo okynko, na portalu občana, chcete pomoc, zavahal bych - pocit ze jim pridavam praci a oni by byly mrzuti.”

“Služby predpokladaji ze o ne budes bojovat.”

“Cely zivot se bojis ze na tebe prijde exekutor”

“Nemam duveru. Kdyz neco potrebujes, jsi zranitelna.”

- **Obavy z nesplnění povinností:** Občané se bojí, že udělají chybu při vyplňování formulářů a úřady na ně budou nekompromisně reagovat. To vede k úzkosti a snaze vyhnout se problémům.
- **Roztříštěnost a nekonzistence:** Digitální služby mají rozmanitou vizuální podobu a funkce, což vytváří dojem, že stát nedokáže poskytnout jednotnou a spolehlivou platformu.
- **Strach z negativní reakce na žádosti o pomoc:** Existuje obava, že žádosti o pomoc budou vnímány úřady jako obtěžování a vyvolají negativní reakce.
- **Celoživotní strach z exekuce:** Občané mají obavy z trvalého strachu z exekuce či jiných postihů, což vážně poškozuje jejich důvěru v systém.



Nepřátelský přístup úřadů

“Je to jako komunikovat s cizím právníkem, to vám radost nepřináší.”

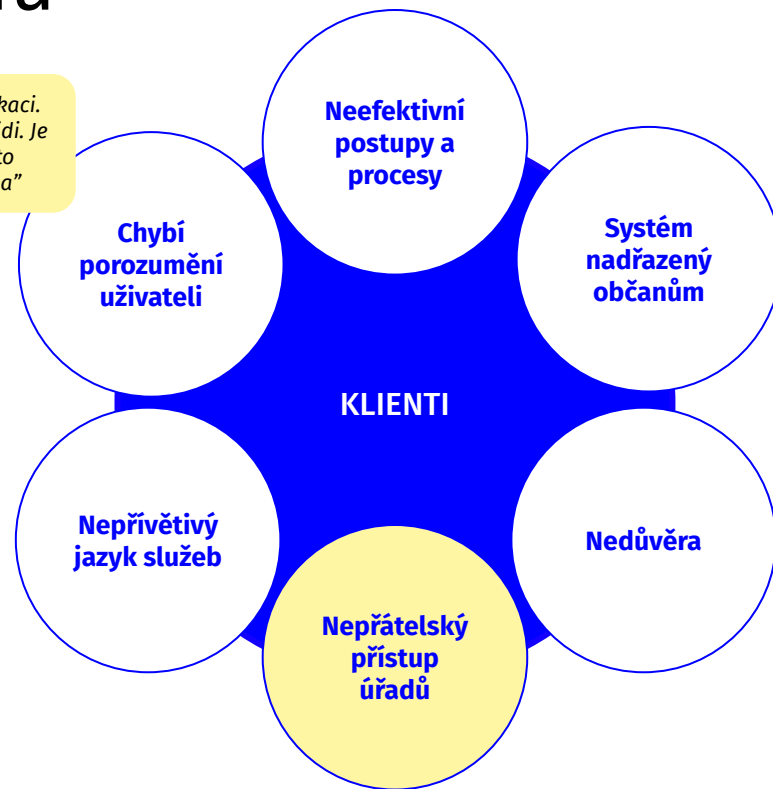
“Stát to dělá “jestli to chcete, tak si to najděte”

“Stát selhává v komunikaci. Odrazuje a znechucuje lidi. Je lepší dělat méně, aby to veřejnost dobře přijala”

“Stát to rozhodně lidem neusnadňuje a mohl by.”

“Úřad si doteď neuvědomil, co je jeho produktem. Pomáhat lidem a nabízet komunikaci a služby. Jde o přístup k lidem - jsme tu od toho, abychom vám pomohli. “

- **Negativní vnímání úřadů:** Občané mají pocit nedostatku důvěry v úřady. Mají obavy, že úřady nejsou na jejich straně a spíše je pokládají za potenciální problém než za klienty, kterým mají pomoci.
- **Byrokratická zátěž:** Státní služby jsou vnímány jako byrokratické a zastaralé. Občané mají pocit, že procesy jsou příliš komplikované a nepružné.
- **Nedostatek komunikace a transparentnosti:** Úřady se často nezdají být transparentní ve své komunikaci. Občané mají pocit, že nedostatečně chápou, co se s jejich informacemi děje, a mají obavy z možných sankcí za chyby. Místo sankcí by měl stát radit lidem a pomáhat jim porozumět.



Nepřívětivý jazyk služeb

“Mysli si, že to dobré, ze k tomu dají 50 stránkovou náповědu - nedokazu to zpracovat”

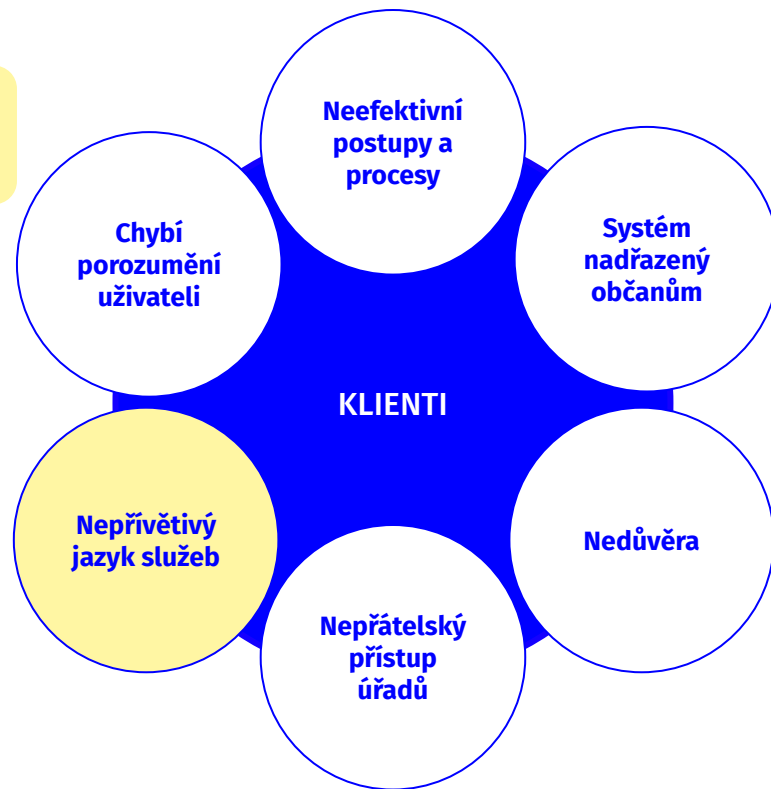
“Stát by měl vysvětlovat smysl věcí, proč a jak je děláme.”

“Služeb je hodně ale malo se o tom ví. Služby máme více prodat”

“Stát mluví jazykem, kterému člověk nerozumí.”

“Ti, kdo to vytvářejí, jsou odtrženi od reality, vůbec nechápu reálný život. Nemělo by to být tak složité, aby tomu uživatelé nerozuměli”

- **Legislativní správnost versus srozumitelnost:** Úřady často používají byrokratický jazyk, který je pro běžného občana obtížně srozumitelný. Tento rozpor mezi formálními požadavky a srozumitelností vyvolává v občanech frustraci.
- **Neuctivost vůči občana:** Byrokratický jazyk může naznačovat nedostatek úcty a ohledu k občanům.
- **Etika komunikace:** Respekt a empatie je vnímaná jako klíčová při komunikaci s veřejností. Klienti očekávají konstruktivní, pozitivní, profesionální a zdvořilé jednání.
- **Řešení složitých situací:** Emoční inteligence je vnímaná jako klíčová pro účinnou pomoc klientům při jejich problémech v životních situacích. Je potřeba transparentní komunikace o problémech a jejich řešení.



Chybí porozumění uživateli

“Nedokazala jsem vyplnit danové priznani, přišlo mi nefer, když ja to nedokazu vyplnit, tak je to moje chyba. Já to nepotřebuji to odevzdat, to ni potřejuji”

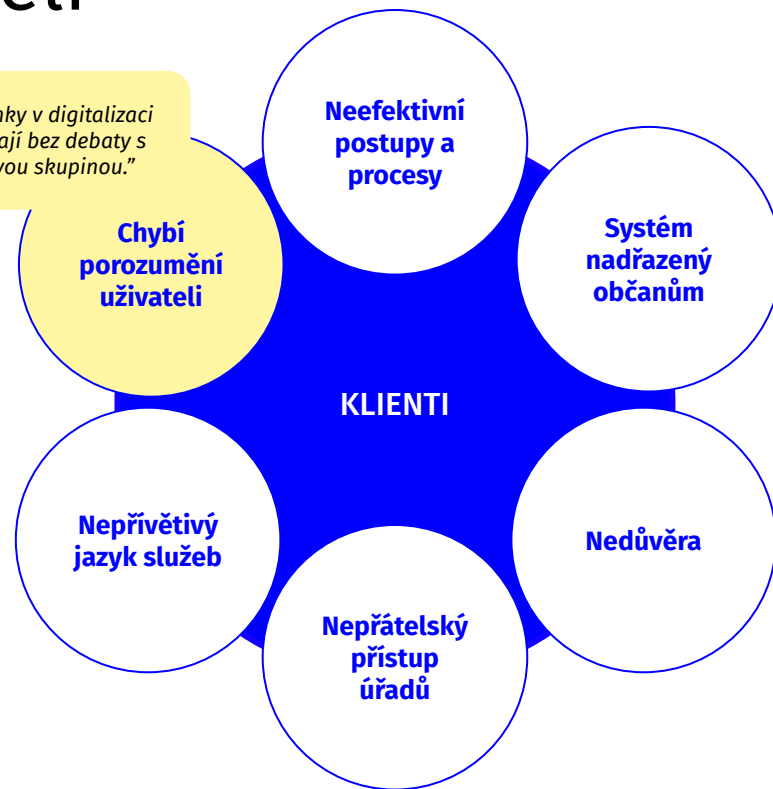
“Tvůrci služeb opomíjí občany jako uživatele.”

“Novinky v digitalizaci vznikají bez debaty s cílovou skupinou.”

“Vzdavam podavat veci spravně. Ušetřim spoustu casu když to prostě napisu na pankáče, oni se pak ozvou.”

“Ti, kdo to vytvářejí, jsou odtrženi od reality, vůbec nechápou reálný život. Nemělo by to být tak složité, aby tomu uživatelé nerozuměli”

- **Nevhodný design pro různorodé uživatele a životní situace:** Digitální služby jsou navrženy pro ideální situaci a ideálního uživatele, což navyšuje digitální vyloučení a užitečnost služeb.
- **Nedostatečné testování s uživateli:** Tvůrci služeb nemluví a netestují s uživateli, výzkum a zpětná vazba nejsou integrovány do vývoje služeb.
- **Održeni od reálného života:** Tvůrci služeb jsou často odtrženi od reálného života uživatelů a nerozumí kontextu klienta ve kterém službu používá, což často vede k implementaci řešení, která nejsou užitečná.



Jak byste ohodnotili digitální služby státu?

(známka jako ve škole)

~3,2

Za snahu: 2, za realizaci: 4

3 bylo to i horsi

Jsou dobré a špatné příklady. Dobré: Bank ID, Portál občana. Špatné jsou spíš služby měst.

Líbí se mu, že se to mění a zlepšuje.

Spoustu agend stát dělá zbytečně a neumí pracovat s daty, která má. Ne všechno se zhoršuje, ale trend to nemá dobrý.

"Vidí tam snahu a pokrok, ale v době AI už nám počítač dokáže poskytnout spoustu pomoci a mohlo by to být dál a uživatelsky přívětivější."

"Projekty jsou ve strašném spěchu, nedaří se to dělat pořádně."

Je tam orientace na to, aby to bylo hotové, měli jsme splněno. Nehleď se na uživatele.

Celkově 3, digitální nástroje existují, ale je to špatně komunikované.

Datovka 4, není to 5 protože to funguje, ale funguje to nejhorším možným způsobem

Vize digitálních služeb: Ideální stav očima veřejnosti

- **Jeden stát, jedno místo**
- gov.cz

"Na gov.cz najdu všechny informace o svých právech a povinnostech na jednom místě."

- **Snadné vyřízení**
z pohodlí domova

"Chci mít možnost pohodlně řešit své záležitosti přímo z domova, kdykoliv mi to vyhovuje."

- **Stát jako průvodce**
životními situacemi

"Očekávám, že stát mi aktivně pomůže a bude mě informovat v různých životních situacích."

- **Otevřenost a ochota**
k pomoci

"Chci, aby úřady byly přístupné a ochotné poskytnout pomoc bez zbytečných komplikací."

- **Jedno vyplnění,**
žádné opakování

"Je pro mě důležité, abych nemusel opakovaně vyplňovat stejné informace u různých úřadů."

- **Zajištění přístupu**
pro každého

"Chci, aby digitální služby mi byly dostupné bez ohledu na me schopnosti a možnosti."

Problém řízení portfolia

"Ve státní správě chybí koordinační vrstva, která by měla přehled o tom, co kdo řeší."

"Často vznikají nové projekty, ale neruší se staré."

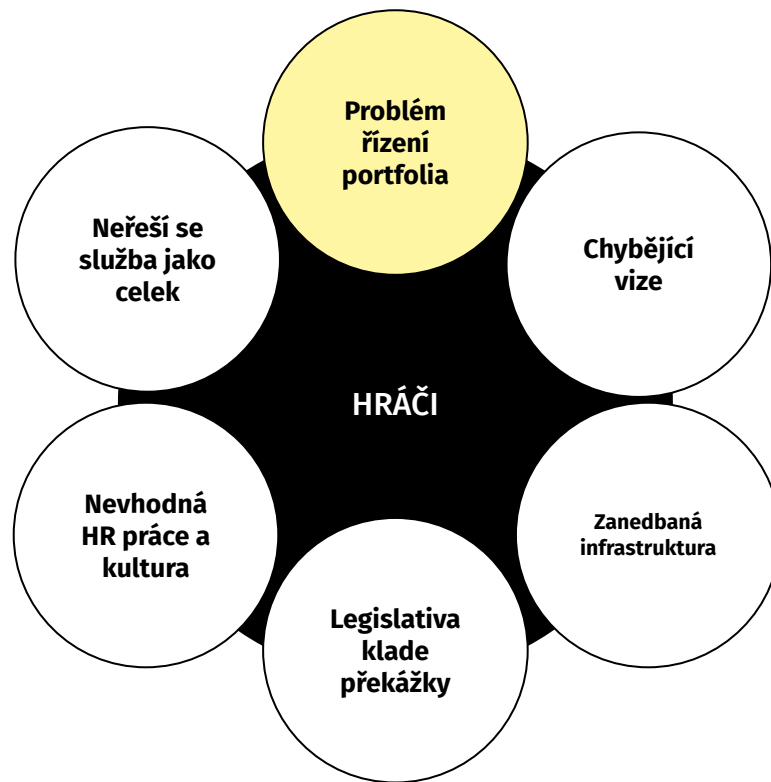
"Samospráva je těžké zharmonizovat, na stovkách či tisících poboček té dané agendy."

"Chybí projektoví manažeři. Product owners existují, jenom neví, že jsou."

"Aby hodnocení bylo ne o pocitech, ale o faktech."

"Kdo je zodpovědný za jednotlivé služby státu?"

- **Neruší se staré agendy:** Staré, nerelevantní projekty zatěžují tým a plýtvají zdroji. Pravidelný audit portfolia a odvaha ukončit neefektivní projekty jsou klíčové.
- **Nejasné odpovědnosti a nevytahatelnost:** Nejasné odpovědnosti vedou ke zmatkům a nižší efektivitě. Je nutné jasně definovat role a vytvořit mechanismy pro zodpovědnost.
- **Absence měřitelných cílů:** Chybějící měřitelné cíle ztěžují sledování pokroku a hodnocení úspěšnosti projektů. Nastavení SMART cílů je zásadní pro efektivní řízení portfolia.



Chybějící vize

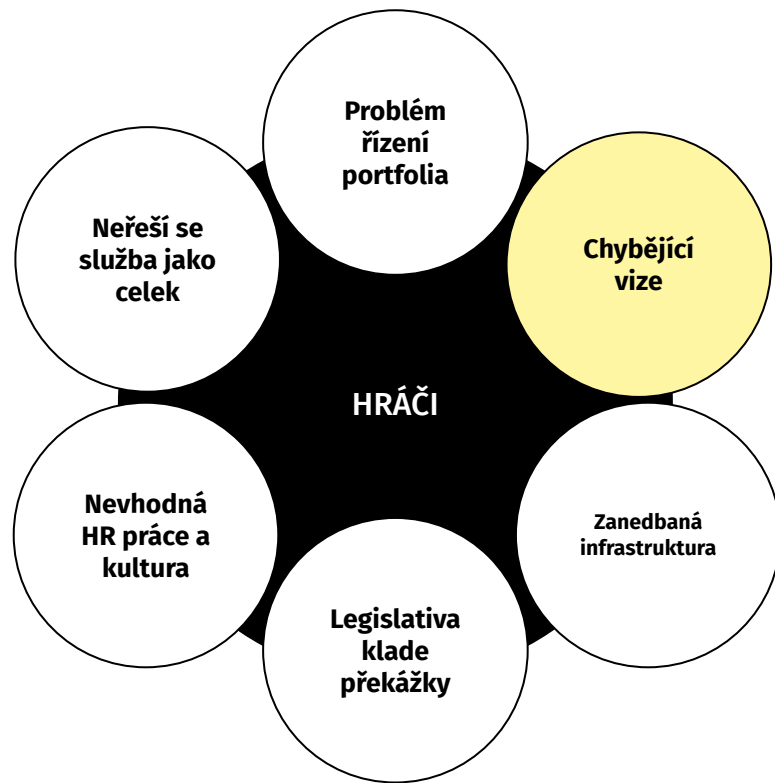
“U pojmu digitalizace si každý představuje něco jiného.”

“Pomoci lidem vyřešit jejich problém” by měla být vize úřadů do budoucna.”

“Chybi jednotna vize a strategie (jak, v čem), ne že každý si to dělá po svém.”

“Pořád se děje taková ta digitalizace “na oko”. Mělo by se vyspecifikovat, co je to digitalizace a co ne.”

- **Chybějící vize digitalizace** vede k nejistotě a rozdrobenosti ve strategických rozhodnutích.
- **Investice jsou rozptýlené**, časté jsou nekoordinované projekty bez jasného směřování.
- **Nedostatek politické podpory** brání v dlouhodobé přemýšlení nad cíli a efektivitě iniciativ.
- **Riziko duplicity úsilí a zbytečné administrativy** kvůli rozmanitosti přístupů.



Zanedbaná infrastruktura

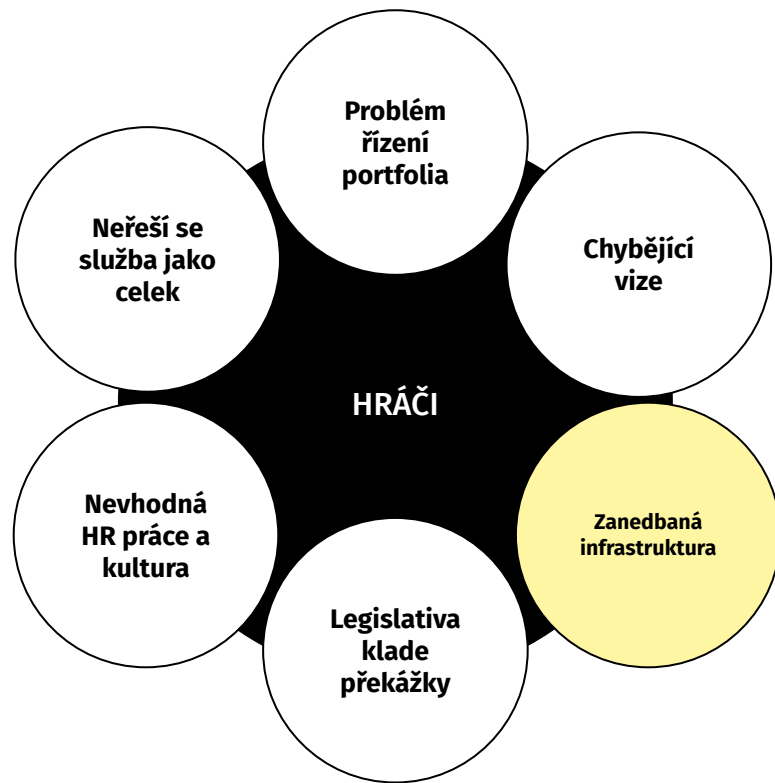
*“Ridit koncepci
governmentu jako
celek.”*

*“Mate casto vice sw nez potrebujete,
nevyuzivate sw který mate, protože neví co to
umí.”*

*“Provadet digitalizaci
i v samotném úřadu
(interně).”*

*“Úřady by mohly mezi sebou komunikovat.
Některé si to předají, ale bylo by super, kdyby to
zvládly předat i bankám a dalším subjektům,
pro které je to důležité.”*

- **Fragmentace systémů** a aplikací ztěžuje integraci a interoperabilitu mezi různými úřady.
- **Chybějící standardizace dat a procesů** zpomaluje digitalizaci a zvyšuje náklady na údržbu.
- **Nízká IT gramotnost** v některých úřadech omezuje schopnost využívat moderní technologie plným potenciálem.
- **Staré legacy systémy** často nejsou kompatibilní s moderními digitálními požadavky a standardy.



Legislativa klade překážky

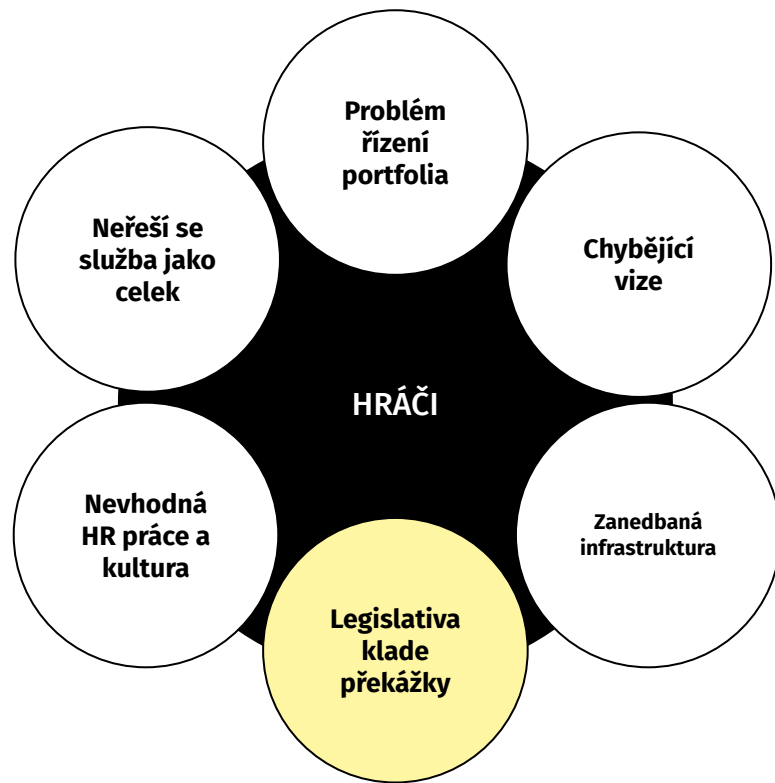
“Legislativu nedělají kompetentní lidé, neznaří systémy ani praxi.”

“Zakonodarci ... vyrůstali v jiné době a spousta z nich funguje s tužkou.”

“Nove vznikající legislativa a priori nepřemýšlí digitalně.”

“Legislativní technical debt”= nikdo nemaže zastaralou legislativu, takže je potřeba všechno to zohledňovat a pak je to strašně složité.”

- **Proces tvorby legislativy** je často nepružný a neefektivní, což brání rychlé adaptaci na nové technologické a společenské výzvy.
- **Zastaralé právní předpisy** neodpovídají potřebám moderní digitální doby a brání inovacím.
- **Rozporuplné zákony** vytvářejí právní nejistotu a zvyšují administrativní zátěž.



Nevhodná HR práce a kultura

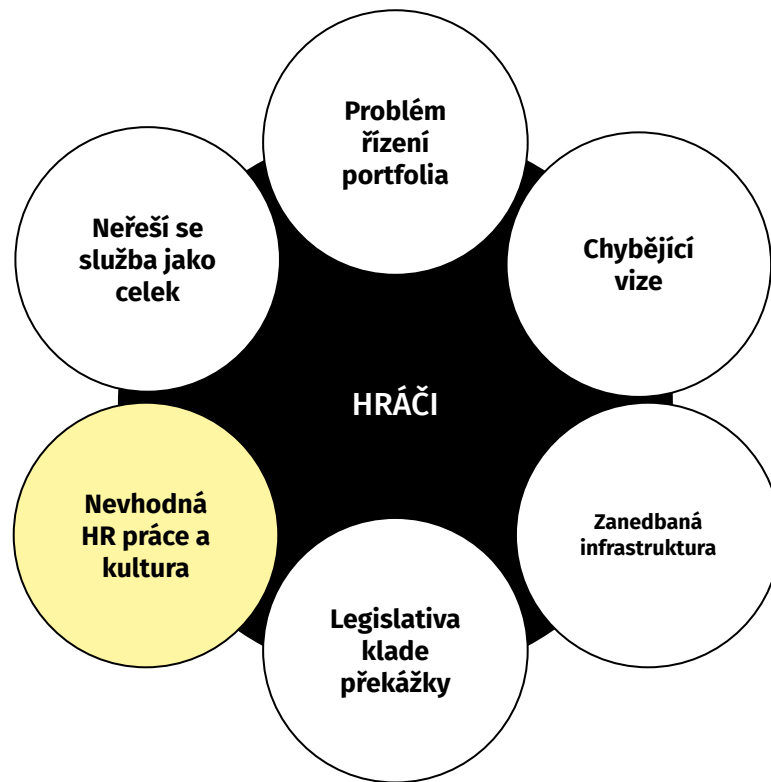
“Když si práci usnadním a udělám ji dobře, dají mi akorát víc práce.”

“úředník musí dělat jen to, co je v zákoně. Neměl by dělat nic jiného.”

“Prezivají ti úředníci a lidi na vedoucích pozicích, kteří se nepouštěli do změny.”

“Digitalizace je stále vnímána jako IT zaležitost.”

- **Trvání na starých postupech** zpomaluje pokrok a zvyšuje náklady na správu.
- **Absence podpory a motivace pro inovátory** vytváří atmosféru stagnace a frustrace.
- **Nedostatek jasně definovaných klíčových ukazatelů výkonnosti (KPIs)** a nedostatek efektivního dohledu nad kvalitou omezují výkonnost.



Neřeší se služba jako celek

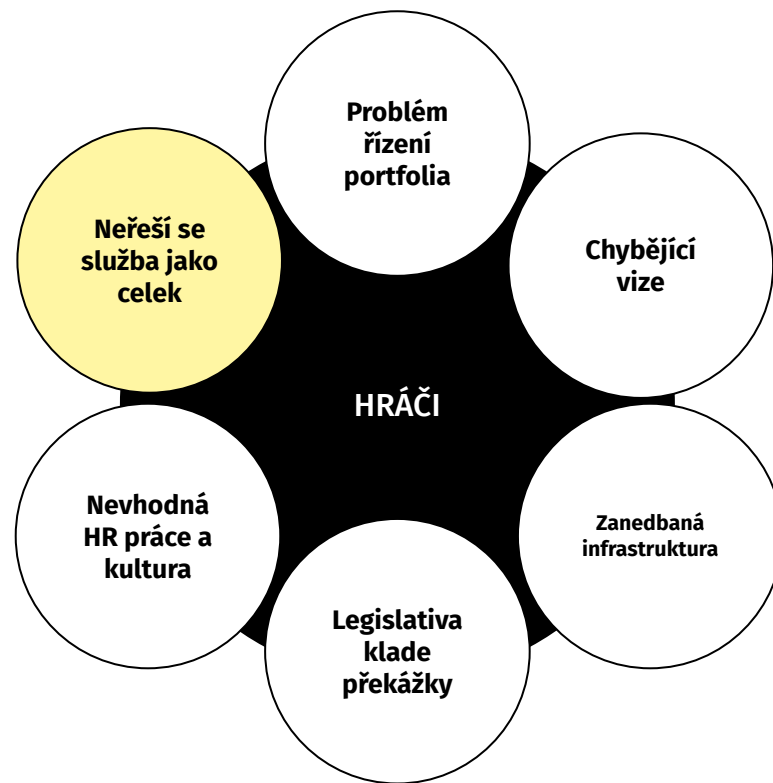
Digitalizace pro stát znamená, že se digitalizuje agenda, ale už se neřeší jaké informace se digitalizují, kdo ty informace ověřuje, tj. zda jsou vstupy správné.

"Je potřeba řídit koncepci governmentu jako celek."

Pořád se děje taková ta digitalizace "na oko". Mělo by se vyspecifikovat, co je to digitalizace a co ne.

"Něco udělám digitálně, ale pak to musím vytisknout, podepsat a někam osobně donést."

- **Digitalizace starých, papírových procesů není automaticky zjednodušením pro úředníky;** často přináší nové výzvy a nutnost přizpůsobení.
- **Nedostatečné domyšlení digitalizovaných procesů** vede k neefektivitám.
- **Digitalizace je vnímána jako jednorázový krok** místo součásti kontinuálního vylepšování a modernizace služeb.
- **Absence celkové strategie** pro digitalizaci vede k fragmentaci a nedostatku jednotného přístupu k optimalizaci služeb jako celku.





Plán a další kroky

NASLOUCHÁNÍ

**Výzkum potřeb občanů a firem**

Hlubkové rozhovory klientů služeb (externích i interních). Vhledy do jejich potřeb a očekávání.

**Analýza prostředí**

Analýza stávajících struktur, trendů, mentálních modelů, hráčů a vztahů.

POCHOPENÍ

**Tvorba person a výzkumné zprávy**

Popis person klientů + top 5 user scenarios a jejich očekávání kvality.

**Mapa systému digitalizace veřejné správy**

Mapování vztahů jednotlivých elementů které definují kvalitu digitálních služeb.

HLEDÁNÍ ŘEŠENÍ

**Ideační workshop**

Vymýšlení nápadů potenciálních řešení.

PŘÍLEŽITOSTI

**Gap analýza**

Analýza existujících vhladů s cílem identifikovat příležitosti.

SDÍLENÝ CÍL A SLADĚNÍ**Sladovací workshop**

Identifikace kratko- a dlouhodobých cílů měřitelné kvality.

PRIORITIZACE

**Prioritizace nápadů**

Přiřazování nápadů k cílům, prioritizace na základě proveditelnosti a dopadu - TBC

INICIATIVY

**Seznam iniciativ**

Nejlepší proveditelné nápady a jejich definice (výstupy, milestones, hráči, výsledky) - TBC



NASLOUCHÁNÍ

Výzkum a analýza prostředí

Cíl výzkumu a analýzy prostředí

Pochopit **kontext občanů/firem**

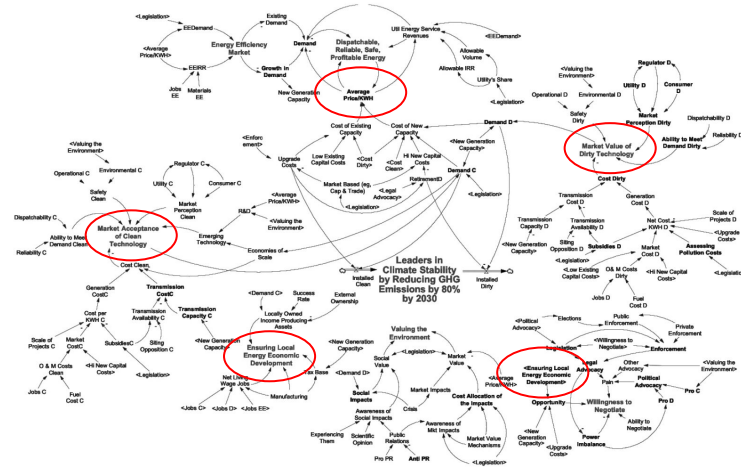
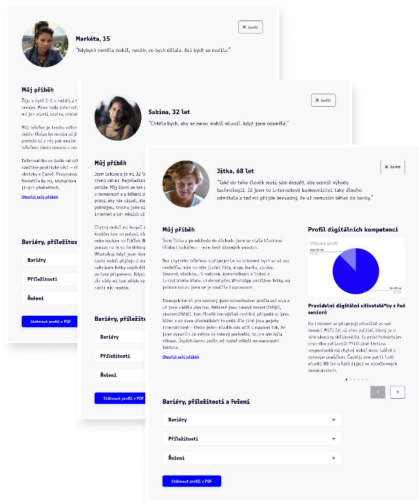
a najít **pákové body,**

které pomohou s navýšením kvality
digitálních služeb veřejné správy

Výsledky a výstupy

Vznikne **výzkumná zpráva o potřebách občanů a firem** veřejných digitálních služeb, která nám pomůže se shodnout nad **sdíleným cílem** a následně spolupráci při hledání řešení

Vytvoříme **mapu digitalizace veřejné správy**, která nám ukáže komplexitu aktivit napříč portfoliem digitalizace (a vztahy a souvislosti mezi nimi). Tato mapa nám pomůže odhalit **pákové body**, které nám umožní implementovat **aktivity s domino efektem**



Definice rolí partnerství

Role	Záměr	Zkušenost stakeholdera
Partner	Spolu-vytvářet	Všechno děláme společně, včetně vytváření řešení, rozhodování o cílech, metrikách a vizi.
Hráč	Zapojit	Sdílím naše potřeby, které jsou zahrnuté do analýzy, sdílím své hypotézy na řešení a aktivně dávám zpětnou vazbu projektu.
Expert	Konzultovat	Sdílím své zkušenosti s problematikou.
Komunita	Informovat	Byl jsem seznámen s rozhodnutím.
Sponzor	Financovat	Finančně přispívám na tento projekt.
Záštita	Veřejně podpořit	Veřejně podporuji tento projekt.
Podpůrná struktura	Zajistit	Jsem motorem této aktivity, zajišťuji aby se to posouvalo dál a dodávám co je potřeba.

Zodpovědnosti rolí

Role	Partner	Akteri	Expert	Komunita
Popis	Providing leadership and coordination to co-create the vision, priorities, and implementation plan with stakeholders.	Communicating their needs and priorities to help shape the project's vision and solution.	Contributing knowledge and expertise to inform decision-making and strategy development.	Staying informed and engaged with the project's progress and sharing feedback on its effectiveness.
O čem se spolu-rozhoduje	O vizi	O řešení	O problému	Nerozhoduje
Accountability <i>is what happens after a situation has occurred. It is how you respond and take ownership over the results</i>	<ul style="list-style-type: none"> Accountable for ensuring that the vision and solution align with stakeholders' needs and priorities, as well as any expert knowledge. Accountable for making final decisions on priorities and resource allocation for the project. 	<ul style="list-style-type: none"> Accountable for providing timely and accurate feedback on proposed solutions. Accountable for adopting and implementing the solution within their organization, if relevant. 	<ul style="list-style-type: none"> Accountable for providing accurate and up-to-date information and knowledge in their area of expertise, so that it can be used to inform decision-making and strategy development for the project. Accountable for identifying potential risks and opportunities within the problem space. 	<ul style="list-style-type: none"> Accountable for remaining informed about the project's progress and sharing this information with other community members. Accountable for providing feedback on the effectiveness of the communication and engagement strategies used by the partner and stakeholders.
Responsibility <i>is task-oriented</i>	<ul style="list-style-type: none"> Responsible for facilitating communication and collaboration between stakeholders and experts to incorporate their insights into the vision and solution. Responsible for providing leadership and guidance to ensure the project stays on track and achieves its objectives. 	<ul style="list-style-type: none"> Responsible for communicating their needs and priorities clearly to the partner and other stakeholders. Responsible for participating in collaborative discussions and decision-making to ensure that the solution meets their organization's goals and objectives. 	<ul style="list-style-type: none"> Responsible for sharing their experience and best practices with the other stakeholders and the partner. Responsible for engaging in collaborative discussions to contribute their knowledge and expertise to decision-making and strategy development. 	<ul style="list-style-type: none"> Responsible for staying engaged with project updates, such as attending meetings or reviewing materials. Responsible for raising any concerns or questions they may have with the partner or other stakeholders.

Přidej se k nám do týmu



Více na webu cesko.digital
v sekci [Příležitosti k zapojení](#)

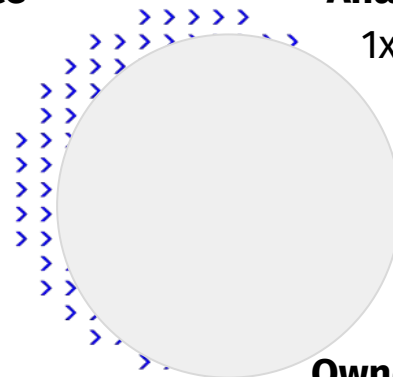
Výzkumník*ce

2x senior

2x junior

Analytik*čka

1x senior



Owner*ka

... nebo investujte do tohoto projektu

Dává vám to smysl a chcete investovat do kvalitních digitálních služeb veřejné správy.

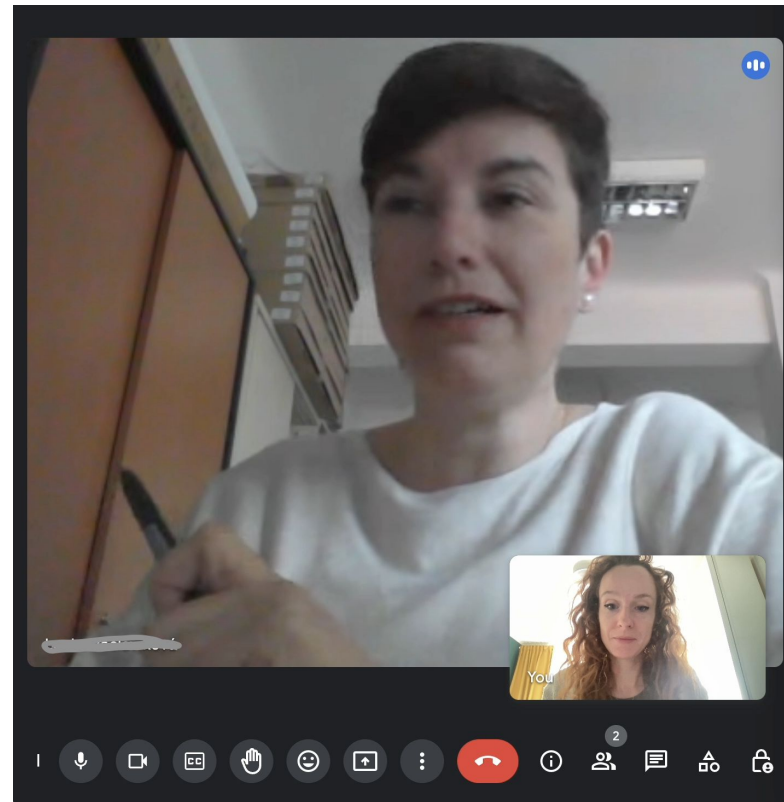
Kontaktujte julie@cesko.digital



... nebo se zapojte do výzkumu jako respondent

Hledáme občany, firmy, OSVČ, úředník, starosta,
samospráva, státní správa, dodavatele, aj. aktéry

Více info a přihláška je na tomto linku
<https://shorturl.at/flvVy> nebo webu
cesko.digital



... nebo chod'te na Showcase

Pořádáme pravidelné schůzky projektu nazvané Showcase, kde informujeme o aktuálním progresu. Dozvíte se, **na čem pracujeme a uvidíte výstupy našeho projektu v průběhu času.**

Rádi uslyšíme vaši zpětnou vazbu a určitě se potkáte se zajímavými lidmi a práci. Vaše přítomnost nás motivuje a posouvá dál. Přijďte nás podpořit! ❤️

Více info a přihláška je na tomto linku
<https://shorturl.at/Wbfw3> nebo webu
cesko.digital



Více info na webu

digitalni partnerstvi.cesko.digital

cesko.digital

O PARTNERSTVI

ZAPOJTE SE

NAS PLAN

NOVINKY

Digitalni partnerstvi

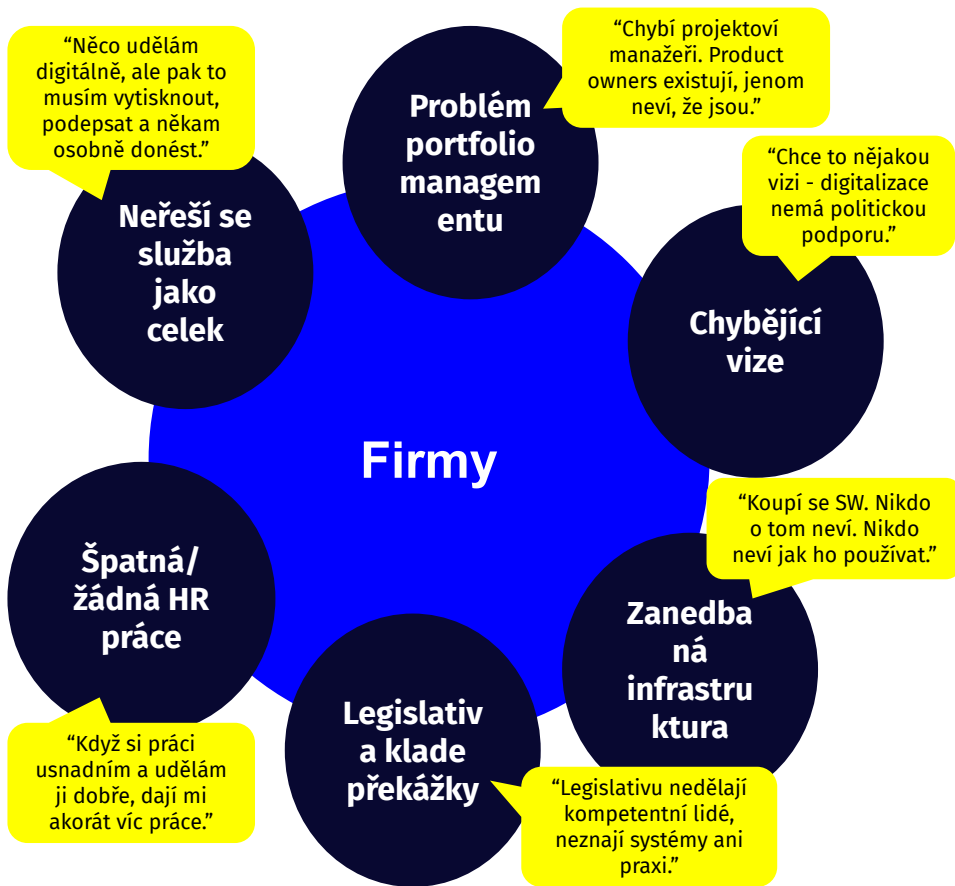
Pro digitální veřejné služby,
které je radost používat.

Propojujeme veřejnou správu, byznys, neziskové organizace a akademického sektoru abychom společně překonali překážky, které brání efektivní digitalizaci a vzniku skutečně pro-klientských digitálních veřejných služeb.

Zapojte se



Jaké problémy současného stavu vnímají firmy?



Neřeší se služba jako celek

- Digitalizuje se starý, "papírový" proces
- Pro úředníky neznámá digitalizace zjednodušení, právě naopak
- Procesy nejsou domyšlené do detailu & chybí další rozvoj

Problém portfolio managementu

- Neruší se staré agendy
- Nejasné odpovědnosti, nevymahatelnost
- Neměří se & nejsou nastaveny měřitelné cíle

Chybějící vize

- Na vizi není shoda a nemá politickou podporu
- Bez vize se neinvestuje na správná místa
- Každý úřad si to dělá, jak se mu líbí

Nepřehledná infrastruktura

- Není přehled SW a HW, který pak není využíván

Legislativa klade překážky

- Nekvalitní legislativa a proces její tvorby
- Nejasný výklad zákonů

Špatná/žádná HR práce

- "Přežívají" ti, kteří se nepouštěli do změn
- Novinky a inovace nejsou vítány a podporovány
- Neefektivní práce, žádná KPIs ani supervize

Jaké problémy současného stavu vnímají občané?



Chybí porozumění uživatelů

- Nerozumí životním situacím
- Tvůrci služeb nemluví, netestují s uživateli
- Odtržení tvůrců služeb od reálného života

Postupy, procesy nejsou správně nastavené

- Řeší se pouze hlavní scénář v ideálním stavu, ne neobvyklé případy
- Nezohledňují se digitálně vyloučení, senioři

Systém > občan

- Stát přenáší povinnosti na občany
- Data nejsou sdílená
- Stát není proaktivní, ale reaktivní

Nedůvěra

- Občané nemají důvěru v sebe, že zvládnou dostát povinnostem, které jim udílí stát
- Nevěří úřadům - obavy z eskalace neznámých problémů (exekuce)

Nepřátelský přístup úřadů

- Stát vymáhá akce a údaje pod hrozbou pokut od firem a lidí

Nepochopitelný jazyk a komunikace služeb

- Stát mluví nesrozumitelně, ale je to správně podle legislativy
- Chybí vysvětlení smyslu: proč a jak co děláme