

## Počítače a internet v domácnostech

Vybavenost domácností počítači a internetem přispívá k digitální gramotnosti obyvatelstva a je také důležitým ukazatelem toho, nakolik jsou lidé ochotní se do digitální společnosti zapojovat a jestli k tomu mají dostatečné finanční prostředky. V roce 2017 mají k dispozici počítač již tři čtvrtiny českých domácností a téměř stejný podíl má také přístup k internetu (77 %). Počítače a internet se staly během posledních deseti let běžnou součástí domácností. Od roku 2007 se podíl domácností s počítačem téměř zdvojnásobil a podíl domácností s připojením na internet vzrostl 2,4krát.

V průběhu let došlo také k dramatickému rozšíření vysokorychlostního připojení k internetu. Zatímco v roce 2007 mělo vysokorychlostní připojení pouze 81 % domácností s internetem, v roce 2017 ho mají již všechny domácnosti s internetem.

V případě počítačů se stává trendem přechod od stolních počítačů k přenosným. Stolní počítač vlastní v současnosti 38 % domácností, notebook 58 % a tablet 24 %. Stolní počítač převažuje stále ještě v domácnostech seniorů (56 % z domácností s počítačem), naopak v domácnostech s dětmi již dominují notebooky (81 % z domácností s počítačem). Domácnosti s dětmi mají také nejčastěji tablet (46 % z nich). V bezdětných domácnostech s osobami do 40 let je nejrozšířenější notebook. Vlastní ho 87 % domácností s počítačem.

Kromě počítačů existuje dnes již celá řada mobilních i jiných zařízení, které domácnosti používají k přístupu na internet. Vedle mobilního telefonu s operačním systémem je to také např. chytrá televize. Se stále větším rozšířením takových zařízení roste také počet domácností, které si internet rozvádějí pomocí Wi-Fi routeru. Wifi router umožňuje snadné připojení k internetu, a to i pro více zařízení zároveň. V roce 2017 se podíl domácností s Wi-Fi routerem vyšplhal na 57 %. Pro srovnání v roce 2012 používalo Wi-Fi router pouze 29 % domácností.

Připojení k internetu mají nejčastěji bezdětné domácnosti se všemi členy mladšími 40 let (97 % z nich) a rodiny s dětmi (96 % z nich). Naopak domácnosti důchodců mají přístup k internetu nejméně často (31 %).

Ve městech jsou domácnosti připojené k internetu častěji než na venkově (80 % vs. 76 %). Velké rozdíly jsou především u bezdětných domácností, kde je ve městech připojeno 75 % domácností a ve venkovských oblastech 68 %. Mezi domácnostmi ve městech a na venkově existují rozdíly také ve způsobech připojení k internetu. Ve městech mají domácnosti nejčastěji připojení přes kabelovou televizi (35 %), na vesnicích využívají nejčastěji připojení prostřednictvím lokálního poskytovatele internetové Wi-Fi sítě (45 %).

Domácnosti, které nemají přístup k internetu, nejčastěji uvádějí, že o internet nemají zájem (80 % z nich) nebo nemají dostatečné znalosti pro jeho používání (38 % z nich). Většinou se jedná o domácnosti důchodců. Finanční náročnost, ať už cena pořízení počítače či telefonu nebo cena samotného připojení, kterou účastníci platí pravidelně, hraje stále menší roli. Zatímco v roce 2011 tento důvod uvádělo 30 % domácností bez internetu, postupem času klesl jejich podíl na 20 %.

V rámci České republiky je nejvyšší podíl domácností připojených k internetu v Praze (81 %), nejnižší je naopak v Olomouckém (67 %) a Ústeckém kraji (68 %). V mezinárodním srovnání vychází ČR v používání internetu v domácnostech mírně pod průměrem EU (82 % v ČR vs. 85 % průměr EU v domácnostech, kde žije alespoň jedna osoba mladší 75 let). Více než 95 % připojených domácností mají v současnosti v Lucembursku a v Nizozemsku. Naopak nejméně takových domácností se nachází v Bulharsku (64 %), Řecku (69 %) a Litvě (72 %).

## Jednotlivci používající počítač

Stejně jako roste počet počítačů v českých domácnostech, roste také počet jednotlivců, kteří počítač používají. Za posledních 10 let vzrostl podíl takových jednotlivců z 51 % na 77 % s tím, že rychlost růstu počtu uživatelů se každým rokem zpomaluje. To znamená, že v prvních sledovaných letech rostl podíl uživatelů výrazněji než v těch posledních – mezi lety 2015 a 2017 jsme zaznamenali růst již pouze o necelé 3 p.b.

Kromě toho, že roste počet osob, které počítač používají, roste také frekvence jeho využívání. V roce 2007 používalo počítač každý nebo skoro každý den 61 % jeho uživatelů, v současnosti ho stejně často používá 80 % uživatelů.

Rychlý nárůst počtu uživatelů počítače má již Česká republika za sebou. Neplatí to však pro všechny skupiny obyvatel. V posledních několika letech roste rychleji především podíl osob používajících počítač v důchodovém a předdůchodovém věku. V roce 2007 používalo mezi seniory počítač jen necelých 8 % osob, v roce 2017 se tento podíl vyšplhal na 36 %.

S nárůstem počtu notebooků a tabletů v domácnostech se zvyšuje také využívání těchto zařízení mezi jednotlivci. Obliba přenosných zařízení obecně souvisí zejména s možností využívání počítače mimo domov či kancelář a s možností připojení se k internetu na veřejných místech. V roce 2017 používá notebook 56 % jednotlivců, a to bez ohledu na to, jestli ho používá pro soukromé či pracovní důvody. Tablet používá 19 % osob. Také statistiky sbírané v podnicích ukazují, že značná část zaměstnavatelů již nabízí svým zaměstnancům pro práci přenosná zařízení. Ve firmách s 10 a více zaměstnanci využívá notebook, tablet či smartphone čtvrtina zaměstnanců, čtvrtina používá jen stolní počítač<sup>1</sup>.

Notebook, ať už pro soukromé či pracovní účely, používá více mužů než žen (59 % vs. 53 %). Oproti tomu tablet je mezi muži a ženami používán ve stejném zastoupení - 19 % mužů i 19 % žen. Mezi lety 2012 a 2017 zaznamenaly největší nárůst podílu uživatelů notebooku osoby starší 65 let - zatímco v roce 2012 toto zařízení používalo 6 % z nich, nyní je jich 17 %. Obdobný nárůst nastal u osob se základním vzděláním. Ještě markantnější byl nárůst počtu uživatelů notebooku mezi starobními důchodci – v roce 2012 ho používalo pouze 5 % z nich, v roce 2017 ho používá již každý pátý.

Tablet, jako zařízení, které se začalo využívat v posledních několika letech, je objevován stále více uživateli. Zatímco v roce 2012 ho používalo pouze 1 % obyvatel, v roce 2017 ho využívá 19 %. Skupinou osob, která dominuje v používání tabletů, jsou studenti – před 5 lety používalo tablet 2 % studentů, dnes jejich podíl činí 40 %. V hojné míře tablet používají také osoby v rodičovském věku, které si ho často pořizují mimo jiné i kvůli svým dětem. Ve věkové skupině 35-44 let ho používá 29 % osob. Naopak poměrně málo je zatím tablet rozšířen mezi starobními důchodci – využívají ho necelá 4 %. Dá se ovšem předpokládat, že v této socio-demografické skupině bude k nárůstu uživatelů tabletu ještě docházet.

---

<sup>1</sup> Zdroj: Šetření o využívání informačních a komunikačních technologií v podnikatelském sektoru

## Počítačové dovednosti

Počítačové dovednosti jsou často skloňovány především v souvislosti s potřebou kvalifikovaných pracovníků na trhu práce. Znalost práce na počítači se dnes již nedotýká pouze úzce vymezené skupiny IT odborníků, ale je zapotřebí v širokém spektru zaměstnání. Čím více se ekonomika i společnost digitalizují, tím je potřeba více digitálně kvalifikovaných zaměstnanců. Jen za posledních 10 let vzrostl počet IT odborníků na dvojnásobek (z 1,8 % zaměstnaných osob v roce 2006 na 3,6 % v roce 2016)<sup>2</sup>. V roce 2017 se programování, ať už v práci či ve svém volném čase, věnovala 4 % populace. Běžnější činnosti, jako je přenos souborů mezi zařízeními, provádělo v posledním roce 61 % jednotlivců, kopírování souborů či složek provádělo 59 % a instalaci softwaru či aplikací 36 % jednotlivců.

Při bližším pohledu na skupinu zaměstnaných osob lze vidět, že nejvyšší podíly osob počítačově gramotných nalezneme ve vysoce kvalifikovaných profesích. To platí jak pro používání základních dovedností jako je kopírování složek či přenos souborů mezi zařízeními, tak pro složitější dovednosti jako je práce s tabulkovým procesorem či programování. Například mezi manažery nalezneme 91 % osob, které v posledním roce přenášeli soubory mezi různými zařízeními, tabulkový procesor využilo 82 % z nich a v programovacím jazyku psalo 6 %. Na druhém konci kvalifikační škály zaměstnanců se nacházejí pomocní a nekvalifikovaní zaměstnanci, z nichž přenášelo soubory mezi různými zařízeními 49 %, tabulkový procesor využilo 21 % a programování se věnovalo méně než jedno procento.

Kromě rozdílů mezi různě kvalifikovanými pracovníky jsou rozdíly v počítačových dovednostech také mezi pracovníky různého pohlaví. Velké rozdíly jsou např. v programování, které používá 8,4 % pracujících mužů a pouhé 1,3 % pracujících žen. Soubory mezi zařízeními přesouvalo 80 % pracujících mužů a 72 % pracujících žen.

V mezinárodním srovnání napříč Evropskou unií zaostávají Češi především v náročnějších počítačových dovednostech, jako je pokročilá práce v tabulkovém procesoru či programování. Zatímco v ČR v roce 2015 používalo složitější funkce v Excelu či jiném tabulkovém procesoru pouze 17 % osob ve věku 16 - 74 let, v Evropské unii takové funkce využilo 24 % osob ve stejné věkové kategorii. Programování se v České republice věnovalo 3,5 % osob z dané věkové kategorie, v EU 28 to bylo v průměru 5,4 %. Kvůli nízkému počtu programátorů mají firmy v České republice nedostatek kvalifikovaných sil pro svůj rozvoj v oblasti elektronizace. 26 % firem, které hledaly v roce 2015 IT odborníka, měly problém nalézt vhodného kandidáta s dostatečnými znalostmi<sup>3</sup>. Nutno podotknout, že s nedostatkem IT odborníků se nepotýká pouze Česká republika, ale i další státy Evropské unie. Dle zjištění Eurostatu se IT profesí nedotkla ani ekonomická krize – od roku 2006 vykazuje zaměstnanost v IT profesích nárůst průměrně 3 % za rok.

Z hlediska budoucího zapojení do trhu práce jsou počítačové dovednosti vysoce poptávané také u studentů. Ti v České republice vyčnívají nad průměrem i nad skupinou zaměstnaných. Díky používání široké škály elektronických zařízení přesouvají téměř všichni studenti (94 %) soubory mezi svými zařízeními. O něco méně jich používá textový procesor (89 %). Největší rozdíl oproti průměru ČR i zaměstnaným osobám se ukazuje v používání prezentačního softwaru, který v posledním roce alespoň jednou využilo 67 % studentů (průměr ČR byl 25 % a ze zaměstnaných použilo takový software 30 %). Často zmiňovanému programování se věnuje alespoň částečně 11 % studentů.

<sup>2</sup> Zdroj: Výběrové šetření pracovních sil

<sup>3</sup> Zdroj: Šetření o využívání informačních a komunikačních technologií v podnikatelském sektoru

## Jednotlivci používající internet

V roce 2017 slavíme 25 let od prvního připojení České republiky k internetu. Přesněji se tento klíčový okamžik udál 13. února 1992 na půdě Českého vysokého učení technického v Praze. První tři roky šlo o záležitost výlučně akademickou, od roku 1995 se ale internet liberalizoval a vstoupila sem komerční sféra – v roce 1996 vznikl internetový portál Seznam.cz a internet se pomalu ale jistě začal dostávat do povědomí lidí. I tak ale ještě v roce 2000 využívalo internet jen 10 % osob starších 16 let (ukazatel je měřen jako podíl osob, které použily internet alespoň jednou v posledních 3 měsících). Nejčastěji se jednalo o studenty vysokých škol, IT odborníky, ale také o vybrané zaměstnance podniků s připojením k internetu. Mezi lety 2002 a 2012 pak nastal největší nárůst – počet uživatelů internetu stoupal průměrně o 5 p.b. za rok. V posledních pěti letech stoupá počet uživatelů výrazně pozvolněji (průměrně o 1,9 procentního bodu za rok). V roce 2017 se podíl uživatelů internetu vyšplhal na 79 % (to představuje 6,9 mil. osob starších 16 let). Z této skupiny pak 95 % uvedlo, že používají internet pravidelně, tj. alespoň jednou týdně.

Čtyři z pěti uživatelů internetu se připojují k síti dokonce každý nebo skoro každý den. Nejvyšší podíl každodenních uživatelů nalezneme v nejmladší zjišťované věkové skupině (16-24 let), a to 97 %. Z vysokoškolsky vzdělaných osob je to 92,5 %. Méně často používají internet jeho uživatelé z řad seniorů. Z této skupiny se k internetu připojuje každý nebo skoro každý den pouze 57 %.

Mezikrajské srovnání za rok 2016 nám ukazuje, že největší zastoupení uživatelů internetu nalezneme mezi obyvateli Prahy (83 %). Naopak nejméně jich žije v Olomouckém kraji (70 %), v Ústeckém kraji a na Vysočině (shodně 71 %). Zatímco v Olomouckém kraji a na Vysočině je situace alespoň mezi mladými dospělými příznivá (ve věkové skupině 16–29 let využívá internet 97 resp. 96 % osob), v Ústeckém je uživatelů internetu méně i v této skupině (86 %). Celorepublikový průměr pro skupinu 16-29 let činí 96 %.

Podobně jako u vývoje používání počítače i u internetu platí, že za posledních 5 let byl zaznamenán největší nárůst u nejstarší věkové kategorie, tedy osob starších 65 let. Podíly jsou si velmi podobné. V roce 2012 používalo jak počítač, tak i internet 17 % jednotlivců starších 65 let, v současnosti používá počítač 33 % a internet 34 % osob v této věkové kategorii.

Ve srovnání se státy Evropské unie je podíl osob (16-74 let) používajících internet v České republice shodný s evropským průměrem, tj. 82 % jednotlivců v tomto věku na daném území používá internet. Obdobná je situace například v Irsku. Nejnižší hodnotu vykazují Bulharsko a Rumunsko (60 %), naopak nejvyšší Lucembursko (98 %). Nejvyšší nárůst od roku 2009 zaznamenal Kypr, a to ze 48 % na 76 %. Naopak minimálně – pouze o 4 p. b. – se podíly zvýšily ve Švédsku a v Nizozemsku, které již v roce 2009 vykazovaly téměř 90 %.

Zatímco v dobách, kdy byl internet novinkou, se na něj dalo připojit pouze ze stolního počítače, dnes již existuje celá řada dalších zařízení, která umožňují přístup na internet, a jejich řady se stále rozšiřují. Internet na mobilním telefonu používá dnes každý druhý, z notebooku se připojuje 53 % jednotlivců a z tabletu 17 %.

## Použití mobilního telefonu a jiných zařízení k přístupu na internet

Mezi informačními a komunikačními technologiemi dominuje již řadu let používání mobilního telefonu. Ten v současnosti využívá 98 % jednotlivců v ČR starších 16 let. I mezi seniory je to již 93 %. Zatímco naše statistiky ještě nerozlišují mezi klasickými tlačítkovými telefony a smartphony, údaje o počtu jednotlivců připojících se přes mobilní telefon na internet již několik let máme. První takové údaje, sebrané Českým statistickým úřadem, pochází z roku 2012. Tehdy se z mobilního telefonu připojovalo na internet 12 % jednotlivců starších 16 let. Od té doby se počet jednotlivců využívajících internet na mobilu rok od roku zvyšuje. V roce 2017 dosáhl jejich podíl 50 %.

Podobně jako v případě mobilních telefonů mají Češi ve stále větší oblibě i další přenosná zařízení. Již v roce 2014 převyšil počet notebooků a tabletů v českých domácnostech počet stolních počítačů. V roce 2017 vlastní 62 % domácností v ČR alespoň jeden notebook či tablet. Se stolním počítačem žije 38 % domácností. Pokud tyto ukazatele vyjádříme v počtech jednotlivců, pak přenosný počítač používá téměř 5,4 milionu obyvatel starších 16 let, 4,9 milionu notebook a 1,7 milionu tablet.

Rozšíření Wi-Fi routerů, pro rozvod internetu v domácnosti, umožňuje stále více domácnostem využívat internet na více zařízeních naráz či na různých místech v rámci bytu. Na mobilním telefonu se připojuje na internet v současnosti 50 % osob, na notebooku 53 % osob a na tabletu 17 % osob. Wi-Fi připojení využívá (ať už doma či kdekoli jinde) 61 % jednotlivců starších 16 let – 46 % osob se připojuje na Wi-Fi přes mobilní telefon a 54 % osob přes notebook či tablet.

Uživatelé přenosných zařízení se mohou připojit k síti také pomocí placených dat od mobilních operátorů. V současnosti si 39 % lidí starších 16 let platí mobilní data. To jim poskytuje možnost připojení z jakéhokoli místa pokrytého signálem. Také díky klesajícím cenám datových tarifů od mobilních operátorů roste každoročně počet uživatelů mobilních zařízení, kteří se k internetu přes tyto sítě připojují. Za posledních 5 let vzrostl počet takových na čtyřnásobek.

Pokud má domácnost přístup na internet a vlastní notebook či tablet, předpokládá se, že tento notebook či tablet k přístupu na síť také někdo z rodiny používá. Zdaleka ne všichni ale používají mobilní funkci svých přenosných zařízení – někteří si nechávají svůj notebook pouze doma či v práci na stole a tablet slouží často jen dětem pro zábavu. Je zde ale i velká skupina osob, která nepoužívá notebook či tablet jen jako náhradu stolního počítače či k přenosu v rámci bytu, tyto osoby si jej pořízují také kvůli jejich možnému přenášení mimo domov či kancelář. Z uživatelů notebooku si svůj přístroj nosí mimo domov či pracoviště (např. do kavárny) a připojuje se tam na internet 44 % osob, z uživatelů tabletu je to pak každý druhý.

Kromě mobilního telefonu, notebooku a tabletu se v poslední době začala více rozšiřovat i další zařízení umožňující přístup na internet. Jedním z nich je chytrá televize, kterou v roce 2016 využívalo k tomuto účelu 5 % osob starších 16 let. Mezi menší zařízení, se kterými se lze připojit na internet patří, např. čtečka elektronických knih, chytré hodinky, MP3 či MP4 přehrávač nebo herní konzole. Alespoň jedno z těchto přenosných zařízení využívalo v roce 2017 k přístupu na internet 11 % osob.

Přestože se počet osob v České republice, které se připojují na internet přes mobilní telefon, rok od roku zvyšuje, v porovnání s hodnotami za EU 28 je uživatelů internetu v mobilu stále ještě málo. V roce 2016 se v Česku přes mobil připojilo k internetu 45 % osob (16-74 let), v EU 28 to bylo o 20 p. b. více. Úplně nejvyšší podíl osob se připojil v Dánsku a Nizozemsku (83, resp. 82 %). Zato v připojování na internet přes notebook jsou Češi mírně nad průměrem EU 28 (54 vs. 52 %). Může to být i tím, že ve vyspělejších zemích EU se již prosazuje další trend, a to používání tabletu. Z něj se připojuje 36 % osob v EU 28, v ČR zatím jen 15 % osob.

## Způsoby komunikace na internetu

V roce 2017 používá e-mail 73 % populace České republiky ve věku 16 a více let. To znamená, že posílání a přijímání e-mailů je samozřejmostí již téměř pro každého, kdo používá internet. Z uživatelů internetu ho nepoužívá pouze 7 % jednotlivců, mezi nimi se nachází převážně starší osoby a osoby s nižším vzděláním.

Tři čtvrtiny mužské populace využívají emailovou komunikaci, zatímco u žen činí tento podíl 71 %. Mezi vysokoškolsky vzdělanými osobami používajícími internet nekomunikuje prostřednictvím emailu pouze 1,5 %. Posílání a přijímání emailů je jednou ze základních aktivit, kterou lidé na internetu vykonávají, o čemž svědčí i čísla u starobních důchodců. Zatímco z celkové populace starobních důchodců email používá 32 %, z uživatelů internetu jich je již 86 %. Pokud tedy starší osoby internet používají, email je jednou z činností, které se na něm věnují.

Vedle emailové komunikace nabývají na významu také internetové aplikace, přes které lze zasílat zprávy (jako např. WhatsApp, Facebook messenger, Viber apod.). Tyto aplikace jsou často využívány také na mobilním telefonu a tabletu. V roce 2017 je použilo 31 % české populace, a to bez ohledu na zařízení, na kterém byly využity. Obsluha těchto aplikací je často rychlejší než psaní emailů, představuje také alternativu ke psaní SMS zpráv, oproti kterým má využívání těchto aplikací tu výhodu, že je bezplatné. Nejvyšší podíl osob využívajících uvedené aplikace lze najít v nejmladší věkové kategorii 16–24 let (63 %). Nicméně i v další věkové skupině (25–34 let) je podíl uživatelů více než 50 %. S rostoucím věkem nadále klesá. Vyšší pravděpodobnost používání aplikací typu WhatsApp je u osob s vyšším vzděláním. Podíl vysokoškolsky vzdělaných uživatelů internetu, kteří posílají tyto zprávy, činil 49 %, zatímco u osob se základním vzděláním 19 %.

Další způsob internetové komunikace představuje telefonování přes internet. Telefonování přes internetové aplikace, jako je Skype či WhatsApp, využívá v dnešní době 33 % osob, tj. 42 % uživatelů internetu. Tento podíl za poslední roky klesl. Internetové telefonování se díky zlevňování klasického telefonování, vč. volání přes roaming v rámci Evropské unie, stalo méně atraktivní. Od roku 2012, kdy byl podíl telefonujících přes internet historicky nejvyšší – 37 %, došlo k poklesu na 30 % v roce 2015. V roce 2017 podíl mírně vzrostl na 33 % (v dotazníku došlo k přeformulování otázky). Jediná věková skupina, ve které podíl mezi lety 2012–2017 nepoklesl, ba naopak vzrůstal, popř. stagnoval, byly osoby starší 65 let (z hodnoty 6 % v roce 2012 na 11 % v roce 2017). K nárůstu došlo díky růstu počtu uživatelů internetu v této skupině. Pokud se podíváme pouze na skupinu uživatelů internetu starších 65 let, podíl telefonujících přes internet se také mírně snížil (z 35 % v roce 2012 na 32 % v roce 2017).

V krajském srovnání jsou jednotlivci v telefonování přes internet nejaktivnější v Jihomoravském (38 %) a Zlínském kraji (37 %). Naproti tomu na Vysočině je podíl téměř poloviční (20 %).

V rámci Evropské unie se Česká republika v roce 2016 s podílem jednotlivců ve věku 16–74 let, kteří telefonují přes internet (33 %), nacházela lehce nad průměrem (32 %). Nejvyšší podíl telefonujících přes internet byl v Dánsku (58 %), naopak nejnižší v Itálii (24 %).

## Sociální a profesní sítě

Sociální a profesní sítě slouží převážně ke sdílení informací, komunikaci a propagaci. Celosvětově se jedná o významný komunikační nástroj. V roce 2017 používalo sociální sítě (jako např. Facebook, Instagram, Twitter) 44 % jednotlivců v České republice. Největší nárůst zaznamenal podíl uživatelů sociálních sítí mezi lety 2009 a 2012, kdy vzrostl z hodnoty 5 % na 31 %. Od té doby se růst zpomalil a vykazuje průměrný roční přírůstek 2,6 p. b.

Sociální sítě si uživatelé oblíbili, mimo jiné proto, že na nich mohou sdílet vlastní příspěvky. Kromě vlastních statusů, komentářů či tweetů nahrávají také svoje fotky, videa či audiovizuální obsah. V roce 2017 se této aktivitě věnovalo 32 % jednotlivců. Více takových bylo mezi muži (35 %) než mezi ženami (30 %).

Na sociálních sítích, a to nezávisle na tom, co tam vykonávají, jsou neaktivnější jednotlivci ve věkové skupině 16–24 let. Pouze 7 % osob z této kategorie sociální sítě nepoužívá. Oproti stavu v roce 2012 zaznamenaly všechny věkové skupiny nárůst počtu uživatelů. Několikanásobně přibýlo i uživatelů starších 65 let. Zatímco v roce 2012 navštěvovalo sociální sítě 1,3 % těchto jednotlivců, v roce 2017 jejich podíl činil již 5 %.

Díky nárůstu oblíbenosti sociálních sítí se také podniky snaží se svými zákazníky udržovat kontakt právě na sociálních sítích. V roce 2016 mělo profil na sítích typu Facebook již 30 % firem s 10 a více zaměstnanci, sociální sítě typu Twitter (tzv. mikroblogy) používalo 12 % takových firem<sup>4</sup>. Kromě vedení vlastního profilu využívá velké množství firem také možnosti umístit na sociální sítě reklamu na své zboží. Uživatelé jsou pak upozorňováni na prodávané zboží a část z nich také po rozkliknutí reklamy zboží rovnou koupí (4 % osob v ČR v roce 2016).

V mezikrajském srovnání dominuje používání sociálních sítí u jednotlivců v Praze a v Jihočeském kraji (46 %), naopak nejméně uživatelů se nachází v Libereckém kraji (34 %).

Ačkoliv by se mohlo zdát, že používání sociálních sítí je v České republice značně rozšířené, z hlediska mezinárodního srovnání se Česká republika, s podílem 45 % jednotlivců ve věku 16–74 let v roce 2016, nachází pod průměrem zemí Evropské unie (52 %). Nejvíce uživatelů žije v Dánsku, kde jejich podíl tvoří přes 74 %. Téměř poloviční hodnoty (38 %) dosahuje Slovinsko. Nízké hodnoty vykazují také Francie a Itálie (40 resp. 42 %).

Vedle sociálních sítí existují i sítě profesní (např. LinkedIn). Osoba si zde vytvoří elektronický životopis, který lze doplnit referencemi spolupracovníků a nadřízených. Firma může na síti prezentovat např. příspěvky z konferencí. Profesní síť tak slouží jak zájemcům o zaměstnání, tak firmám při hledání vhodných kandidátů na volná pracovní místa. Profesní sítě mají často mezinárodní dosah.

V České republice používají profesní sítě 4 % populace. Jedná se zejména o vysokoškolsky vzdělané osoby (11,5 %). Co se týče věku, nejvyšší podíly uživatelů jsou ve věkových kategoriích od 16 do 44 let. Z hlediska ekonomické aktivity je relativně nejvyšší procento uživatelů mezi studenty (7 %), kteří ve srovnání se staršími osobami sice nemají tolik pracovních zkušeností, nicméně tento způsob hledání zaměstnání si již osvojili.

Srovnání účasti v profesních sítích napříč evropskými zeměmi je možné provést na základě dat z roku 2015. Evropský průměr jednotlivců ve věku 16–74 let činil 10,3 %. Podíl za Českou republiku v takto vymezené skupině byl 4,5 %. Aktivita Čechů v pracovních sítích je srovnatelná se situací v Litvě a Řecku. Nejvyšší hodnoty v Evropě vykazuje Nizozemsko a Dánsko, kde se podíl osob používajících pracovní sítě blížil 29 %.

---

<sup>4</sup> Zdroj: Šetření o využívání informačních a komunikačních technologií v podnikatelském sektoru

## Vyhledávání vybraných informací na internetu

V dnešní době je internet primárním informačním zdrojem pro širokou veřejnost. Jeho rozmach – jakožto informačního kanálu – je dán jednak jeho snadnou dostupností a dále pohodlím a rychlostí, s jakými je možné se k informacím, ve valné většině případů bezplatných, dostat.

Vyhledávání informací o zboží a službách patří na internetu k jedné z nejčastějších aktivit. V roce 2017 se tímto způsobem informovalo o zboží a službách 68 % jednotlivců, resp. 86 % jednotlivců používajících internet.

O zboží či službách, které si spotřebitel plánuje objednat, se může informovat rovnou na stránce, na které si produkt následně zakoupí, 85 % nakupujících však uvedlo, že si alespoň občas prochází před nákupem stránky více prodejců, 45 % nakupujících to dokonce dělá vždy či téměř vždy. Další možností, jak si porovnat ceny či parametry produktů, je použití specializovaných webových stránek, které slouží jako srovnávače (např. Heureka či Trivago). Takové stránky používá podobný podíl nakupujících, jaký si porovnává produkty na stránkách více prodejců, a to 86 % alespoň občas a 49 % vždy nebo téměř vždy před nákupem. Významnou pomocí pro rozhodnutí, který výrobek vybrat, mohou být také recenze ostatních spotřebitelů. Ty si čte alespoň občas 79 % z nakupujících a vždy či téměř vždy před nákupem 35 % z této skupiny osob.

Informace o zboží a službách si vyhledávají častěji ženy než muži, to je vidět především na populaci uživatelů internetu, ze kterých si tyto informace vyhledává 83 % mužů a 90 % žen. Při věkovém srovnání lze vidět, že neaktivnější ve vyhledávání informací tohoto charakteru jsou lidé ve věku 25–44 let s podílem téměř 88 % (91 % mezi uživateli internetu). Mezi osobami nad 65 let se takových najde 25 % (z uživatelů internetu 75 %).

Mezi státy Evropské unie podle posledních dostupných údajů informace vyhledávají Češi (16–74 let) informace o zboží a službách častěji (74 %) než je evropský průměr (66 %). Vysoký podíl osob (okolo 85 %) vyhledávajících informace po síti je v severovýchodních zemích, naopak v Itálii, Rumunsku a Bulharsku nepřesahuje 40 %.

Vedle těchto, řekněme „ryze konzumních“, informací vyhledávají lidé na internetu také informace související se zdravím – jako jsou příznaky nemocí, zdravá výživa či prevence onemocnění. V roce 2017 tak činilo 48 % osob. Častěji se o tuto tematiku zajímaly ženy, kterých si nějaké informace o zdraví vyhledalo online necelých 60 %, z mužů to bylo pouze 36 %. Oproti roku 2012 se podíl osob vyhledávajících tyto informace na internetu zvýšil, a to o celou třetinu - z 36 % na 48 %.

Z hlediska věku vyhledávali informace o zdraví nejvíce jednotlivci z věkových skupin mezi 25–54 lety. Při členění podle ekonomické aktivity byl největší podíl (83 %) zaznamenán u žen na rodičovské dovolené. Z uživatelů internetu, kteří jsou ve starobním nebo invalidním důchodu, používalo internet k vyhledávání těchto informací 70 %, resp. 64 % jednotlivců.

V porovnání s Evropou se Česká republika (jednotlivci 16–74 let) s hodnotou 46 % nacházela v roce 2016 mírně pod průměrem, který činil 48 %. Oproti roku 2011 došlo k nejvyššímu nárůstu podílu osob vyhledávajících informace o zdraví na internetu v Estonsku (o 24 p. b).



## Používání internetu pro zábavu

Internet nabízí celou řadu aktivit k trávení volného času, kterých dnešní digitální společnost v hojně míře využívá. Snad nejrozšířenějším příkladem je čtení online zpráv zahrnující internetové zpravodajství, noviny a časopisy. Z celkové populace se věnuje této aktivitě 71 % jednotlivců (z uživatelů internetu je to 91 %). Mezi důchodci je to každý třetí. Pokud se množina zúží na důchodce používající internet, podíl se rázem vyšplhá rovněž na 90 %, což svědčí o oblíbenosti tohoto druhu volnočasové aktivity i mezi starší populací.

Z regionálního pohledu je podíl poměrně nevyvážený. Nejvyšší hodnotu v roce 2016 vykazovala Praha, kde četlo zprávy online 75 % obyvatel. Dále ještě Středočeský a Jihočeský kraj dosáhly podílu nad 70 %. Nejmenší podíl lidí, kteří čtou zprávy online, byl v Ústeckém kraji (49 %).

Ve srovnání s Evropskou unií si na tom Česká republika stojí poměrně dobře. S hodnotou 67 % (jednotlivci 16–74 let) se nachází 10 p. b. nad evropským průměrem. Hodnota za Česko je 10. nejvyšší v rámci Evropské unie. Stejně jako z prostorového hlediska v národním pohledu, tak i v tom evropském se státy značně liší. Nejvíce čtou lidé zprávy na internetu v Lucembursku (87 %), naopak nejméně příznivců online zpráv žije v Rumunsku (38 %). Nízké hodnoty vykazují také Bulharsko, Irsko a Itálie, kde pouze 41 % obyvatel uvedlo, že čte zprávy na internetu.

Další činnost na internetu používanou k trávení volného času představuje hraní a stahování počítačových her. Historie hraní počítačových her sahá daleko před vznik internetu. Nicméně s jeho příchodem došlo ke zvětšení nabídky počítačových her a spolu s jeho rozšířením i základny uživatelů.

V České republice hraje nebo stahuje hry přes internet pětina obyvatel, resp. čtvrtina uživatelů internetu. Je to spíše doménou mužů, ze kterých hraje hry 29 %, oproti ženám, kterých hraje 11 %. Není překvapivé, že podíl hráčů klesá s věkem. V nejmladší sledované věkové skupině, tj. 16–24 let hraje hry téměř 67 % mladých lidí, naopak z obyvatel starších 65 let hrají hry pouhých 4 %. Stojí za povšimnutí, že v porovnání s ostatními analyzovanými jevy v rámci šetření, podíl hráčů online her mezi uživateli internetu klesá s vyšším vzděláním. Zatímco jednotlivců, kteří hrají či stahují hry na internetu, je mezi uživateli internetu se základním vzděláním 28 %, mezi uživateli s vysokoškolským vzděláním jich je pouze 16 %.

Sledování placených filmů, seriálů a jiných pořadů není v České republice příliš rozšířené. Této službě v roce 2017 využívají 4 % obyvatel, mezi kterými dominují příslušníci mladších věkových skupin, vysokoškolsky vzdělaní a studenti. V rámci Evropské unie v roce 2016 představoval podíl jednotlivců (16-74 let) sledujících placené pořady online v České republice vůbec nejnižší hodnotu (3,2 %). Jen pro srovnání v Dánsku za tuto službu zaplatilo 48 % jednotlivců.

Nejrozšířenější stránky, na kterých uživatelé sledovali videa na internetu, byly v roce 2016 stránky určené ke sdílení, například Youtube nebo Vimeo, kam mohou přispívat všichni registrovaní uživatelé. Přehrávat videa pak může kdokoli. Na takových stránkách sledovaly videa, filmy nebo seriály čtyři z deseti Čechů, nejvíce studenti (81 %), ženy na mateřské či rodičovské dovolené (54 %) a zaměstnaní (48 %).

Sledování těchto stránek bylo nejoblíbenější formou sledování videa on-line i v ostatních státech Evropské unie. Nejvíce se na ně dívali obyvatelé Lucemburska (77 %), Dáni (75 %) a Švédí (71 %).

Internetové vysílání klasických televizních stanic sledovalo v roce 2016 v České republice 24 % osob starších 16 let.

## Používání internetu ke vzdělávání

Internet, jako zdroj informací a komunikační nástroj, může sloužit také ke vzdělávání. Účast na online kurzu, komunikace s učiteli na webových portálech či pročitání výukových materiálů na internetových stránkách jsou příklady aktivit, které se týkají vzdělávání a probíhají více či méně přes internet.

V České republice se v roce 2017 účastnila online kurzu 3 % populace. Mírně aktivnější jsou v tomto ohledu ženy (3,2 % žen vs. 2,8 % mužů). Z hlediska věku účast v online kurzech s přibývajícím věkem klesá. Zapojení věkové skupiny 16–24 let do online kurzů bylo v porovnání s celkovým průměrem dvojnásobné, a to 6,2 %. Z hlediska vzdělání se do online kurzů zapojili nejvíce ti nejvzdělanější (6,8 % z vysokoškolsky vzdělaných). Co se týče ekonomické aktivity, není překvapující, že studenti s účastí 9 % daleko předčí ostatní kategorie. Shodný podíl 3,6 % vykazují zaměstnaní a ženy na rodičovské dovolené (zahrnuje i ženy na MD a ženy v domácnosti).

Češi ve srovnání s obyvateli ostatních států Evropské unie využívají online kurzů méně. S 2,8 % účastníků mezi jednotlivci ve věku 16–74 let v roce 2016 se po boku Rumunska a Bulharska řadíme mezi 3 země s nejnižší mírou účasti. Naproti tomu nejvíce (14 %) účastníků online kurzů žije mezi Finy. Celoevropský průměr činil 6 %.

Vedle absolvování celého kurzu on-line, mohou jednotlivci používat internet také pouze ke komunikaci s lektory či ostatními účastníky kurzu, který navštěvují. Může se jednat jak o kurz v rámci formálního vzdělávání (např. na vysoké škole), tak o jakýkoliv jiný kurz. Ke komunikaci lektorů se studenty či studentů mezi sebou provozují vzdělávací instituce vlastní portály nebo existují specializované portály, které mohou být k tomuto účelu využity více subjekty (např. Moodle). V roce 2017 využilo možnosti komunikace přes takové portály 5 % osob v ČR. Nejvíce takových bylo dle očekávání mezi studenty (39 % z nich).

Internet lze v souvislosti se vzděláváním využít také jako zdroj informací. Studium výukových materiálů umístěných na internetu (audio materiály, video materiály, online výukový software či aplikace) je mezi českou populací rozšířenější než výše zmíněné způsoby použití internetu ke vzdělávání. Výukové materiály umístěné na internetu používá necelých 10 % jednotlivců. Trend je podobný jako u online kurzů, čili nejvyšší podíl (36 % uživatelů) se nachází ve věkové skupině 16–24 let a s rostoucím věkem jejich podíl klesá. I v tomto případě jsou vysokoškolsky vzdělaní kategorií nejvíce využívající tyto materiály (19 %). Ve skupině studentů se pomocí online výukových materiálů učí polovina z nich.

V mezevropském srovnání se Česká republika, s podílem 9 % osob (16–74 let) využívajících výukové materiály na internetu, nachází pod průměrem EU, který činí 13 %. Nejhojnější používání vykazuje Finsko (27 %), naopak nejnižší Řecko (5 %).

Většina výukových materiálů na internetu je zdarma, ale některé firmy nabízejí i jejich placené verze. V České republice nejsou zpoplatněné e-learningové materiály příliš rozšířené. V roce 2016 zaplatilo za takové materiály (umístěné na internetu či zakoupené přes internet, ale dodané na fyzických nosičích) necelé půl procento populace. E-learningové materiály jsou oblíbenější např. v Nizozemí či Lucembursku, kde si takové zboží nakoupilo přes internet 11 resp. 10 % populace.

# Používání internetu k vybraným online službám

## Prodej přes webové portály na internetu

Zatímco v minulosti, když chtěli lidé něco prodat, byli odkázáni na inzeráty v novinách či na jiných veřejných místech, dnes díky internetu mají možnosti mnohem širší. Kromě inzerčních webových stránek, kde prodávající vedle nabízeného zboží zveřejní i svůj e-mail či telefon, existují také webové portály či aplikace (např. Aukro či eBay), které umožňují vytvořit objednávku a prodávajícím i kupujícím tak odpadá práce s domlouváním, zda je zboží stále k dispozici nebo kdo nabídne lepší cenu.

V České republice v roce 2017 prodává zboží či služby přes internetové portály a aplikace (jako je Aukro či eBay) každý desátý. Zejména se jedná o osoby do 44 let, ze kterých využívá tyto aplikace k prodeji 16,5 % osob. Zcela neaktivnější jsou v tomto ohledu ženy na rodičovské dovolené (zahrnuje i ženy na MD a ženy v domácnosti). Prodej zboží online se týká každé páté ženy z této kategorie.

V regionálním srovnání se nejvíce prodává ve Středočeském kraji (18 % jednotlivců). V závěsu s 16 % se nachází Praha. Naopak nejméně prodávali obyvatelé Ústeckého kraje (5 %).

V rámci Evropské unie se Česká republika s podílem 12 % prodávajících jednotlivců ve věku 16–74 let nachází pod průměrem (18 %). Evropskou velmocí v roce 2016 v prodeji přes internet bylo Dánsko s 35 %, následováno Nizozemskem s 34 %. Při zohlednění pouze populace používající internet byl podíl nejvyšší v Chorvatsku a činil 38 %. Nejnižší podíl prodávajících na internetu byl zaznamenán v Řecku, a sice pouhá 2 % všech obyvatel, resp. 3 % obyvatel používajících internet.

## Internetová úložiště

Vzhledem k propojenosti různých typů elektronických zařízení používaných k přístupu na internet nabývá na významu využívání internetových úložišť. Jedná se o služby, které umožňují nahrávání, skladování a přístup k vlastním dokumentům a souborům prostřednictvím vzdálených datových úložišť online (např. Google Drive, OneDrive, Dropbox, uloz.to). Ukládaná data jsou přístupná prohlížením a úpravám z různých míst a zařízení.

V roce 2017 využívalo v České republice internetová úložiště 22 % jednotlivců. Oproti roku 2014 se zvýšil podíl osob využívajících internetová úložiště o 7 p. b.. Mezi uživateli převažují muži (25 %) nad ženami (19 %). Nejvyšší podíl (48 %) vykazují osoby od 16 do 24 let. Hojně je využívání těchto služeb mezi studenty (54 %), kteří často používají více zařízení s přístupem na internet, a tak ocení přístup k dokumentům z různých míst.

Při krajském srovnání lze vidět, že používání internetových úložišť vévodí Praha (31 %). Naopak nejnižší podíl (13 %) byl zaznamenán v Olomouckém kraji.

V evropském srovnání se Česko s 22 % nachází mírně pod průměrem (26 %). Nejběžnější je využívání internetových úložišť ve Švédsku (45 %), naopak nejméně v Bulharsku (14 %).

Většina internetových úložišť je poskytována zdarma, existují ale také zpoplatněné verze s větší kapacitou a s rozšířenou nabídkou služeb. V České republice využila v roce 2014 takových služeb necelá 2 % populace ve věku 16-74 let. V EU28 to bylo o něco více - 2,4 %. Nejvyšší podíl osob si zaplatil za uložení svých souborů na internetu v Dánsku (8,4 %), ve Švédsku (6,8 %) a ve Velké Británii (6,2 %).

## Používání internetu k vybraným finančním online službám

Internetové bankovníctví (IB) je jednou ze základních finančních online služeb, určených primárně ke vzdálenému ovládnutí a správě bankovního účtu. Prostřednictvím portálu lze mj. kontrolovat zůstatek na bankovním účtu, zadávat platební příkazy, trvalé platby, nastavit limity plateb a výběrů atp.

Podíl uživatelů internetového bankovníctví v ČR rok od roku roste. Zatímco v roce 2012 využívalo internetové bankovníctví 32 % Čechů, v roce 2017 už to bylo 52 % a celé 2/3 z Čechů, kteří využívají internet. V používání jsou aktivnější muži (55 %) oproti ženám (49 %).

Používání IB je spolu s online nakupováním jednou z mála internetových aktivit, ve které nedominují mladí ve věku 16-24 let. Využívá ho pouze 46 % z nich. Nejvíce uživatelů IB je mezi lidmi ve věku 25–34 let (77 %, resp. 80 % internetové populace). Nejméně jich je naopak mezi osobami staršími 65 let (12 %). Starší lidé nad 65 let jsou ale v osvojování si IB nejprogresivnější. Zatímco v roce 2012 mezi nimi bylo jen 4 % uživatelů IB, v roce 2017 je to 3x tolik.

Podobně jako u dalších internetových služeb, také využívání IB koresponduje s dosaženým vzděláním. Z vysokoškolsky vzdělaných využívá IB 80 % osob (z uživatelů internetu pak 84 %). Pro srovnání lidí se základním vzděláním používá IB jen 12 % osob, tj. 35 % uživatelů internetu v této kategorii.

V kontextu Evropské unie jsou Češi ve věku 16–74 let s mírou využívání internetového bankovníctví 51 % mírně nad průměrem, který činí 49 % (údaje za rok 2016). Nejběžnější je používání IB v severských zemích a Nizozemsku, kde podíl přesahuje hranici 80 %. Naprostý kontrast představuje Bulharsko a Rumunsko, kde internetové bankovníctví využívá pouze 5 % obyvatel.

Internetové bankovníctví je v ČR tou nejčastěji využívanou finanční online službou. Ostatní sledované služby – sjednání pojištění online, sjednání půjčky a obchod s cennými papíry online – jsou využívány výrazně méně. V případě sjednání pojištění (např. cestovního) online je to 10,2 % (respektive 12,8 % mezi populací využívající internet). U sjednávání půjček a obchodování s cennými papíry se pak jedná pouze o 0,7 % (respektive 0,9 % mezi internetovou populací).

Pokud se podíváme na využívání těchto dalších finančních online služeb v Evropské unii lidmi ve věku 16–74 let, je patrné, že v oblasti sjednávání pojištění online jsme jen mírně pod průměrem EU (10,5 % vs. 9,9 % v ČR - údaje za rok 2016). V případě obchodování s cennými papíry online už je ale rozestup mezi ČR a EU výraznější (3,6 % vs. 0,4 % v ČR). A to platí i pro sjednávání půjček online (2,4 % v EU vs. 0,7 % v ČR). Zde je ale nutné podotknout, že nízký podíl využívání internetu k těmto finančním operacím nemusí být ovlivněn pouze neochotou provádět tyto transakce prostřednictvím internetu, ale například také nižším zastoupením společností, které tuto možnost nabízejí nebo menší poptávkou po těchto službách obecně. Nejběžnější je online obchodování s cennými papíry opět v severských zemích. Ve Finsku zakoupilo či prodalo online nějaké cenné papíry 12 % populace, ve Švédsku dokonce 19 %. Půjčku si po internetu sjednalo téměř 9 % Finů a 11 % Švédů.

## Použití internetu ve vztahu k veřejné správě

Elektronizace veřejné správy je nedílnou součástí dobře fungující digitální společnosti. Veřejná správa, která využívá možností nových technologií, přispívá k jednodušší komunikaci mezi státem a občany. Předpokladem pro takovou komunikaci je především vnitřní propojenost státních úřadů.

Vybavenost úřady internetem a webovými stránkami je v dnešní době již samozřejmostí. V roce 2011 bylo připojeno k internetu 99,8 % státních institucí a webové stránky provozovalo 97,8 % z nich<sup>5</sup>. Občané webové stránky státních institucí také hojně využívají, např. k vyhledávání informací o návštěvních hodinách či o potřebných formulářích. V roce 2017 uvedlo 34 % osob žijících v ČR, že stránky úřadů navštěvuje, 27,6 % osob pak navštěvuje webové stránky škol, knihoven či veřejných zdravotnických zařízení. Kromě jednoduchého prohlížení webových stránek lze rovněž u mnoha úřadů nalézt a stáhnout potřebné formuláře, některé nabízejí i možnost online vyplnění a elektronického odeslání. V roce 2017 uvedlo 15 % osob, že si na stránkách úřadů stáhli formulář, který po vyplnění osobně, poštou či emailem doručili na příslušný úřad. Celý proces vyplnění a odeslání online pak provedlo 11 % jednotlivců.

Právě možnost online vyplnění a odeslání formuláře z domova či z jakéhokoliv jiného místa je součástí tzv. eGovernmentu, který představuje další fázi elektronizace veřejné správy. eGovernment, neboli elektronická veřejná správa, představuje propojení jednotlivých úřadů, které občanům umožní využívat všechny služby státu bez větší námahy.

První fáze rozvoje eGovernmentu umožňuje kontakt s veřejnou správou z jednoho kontaktního místa. Další fáze pak zaručuje kontakt z pohodlí domova. K první fázi elektronizace jsou potřeba dobře fungující kontaktní místa Czech Point, přes která si mohou občané vyřídit širokou škálu výpisů z různých registrů či rejstříků a ověření úředních dokumentů, namísto obíhání jednotlivých úřadů. Kontaktní místa Czech Point vydala v roce 2016 již přes 2,1 milionu výstupů<sup>6</sup>. K propojení všech úřadů, díky kterým může služba Czech Point fungovat, jsou za potřebí dobře fungující základní registry (registr osob, registr nemovitostí, registr územní identifikace, registr adres a nemovitostí a registr práv a povinností). Pro vyřízení záležitostí z pohodlí domova je nutné vlastnit státem uznávaný identifikátor. Stejně jako v ostatních členských zemích EU začne v ČR v roce 2018 platit povinnost vydávat a přijímat mezinárodně platné elektronické identifikační průkazy (v ČR e-občanka), což napomůže rozvoji elektronizace státních správ napříč celou Evropskou unií. Podání Finanční správě a podání České správě sociálního zabezpečení lze vyřídit z domova již v současnosti.

Drtivá většina populace (89 %) zatím možnosti online vyplnění a odeslání formuláře nevyužila. Nejčastějším důvodem bylo, že žádný formulář během sledovaného období odevzdat nepotřebovali (61 % z těch, kteří žádný formulář nevyplnili a zároveň uvedli, že používají internet), popř. že preferují osobní kontakt s úřady (18 %) nebo za ně formulář vyplnil někdo jiný (7 %), např. daňový poradce či příbuzný. Někteří také uváděli, že chtěli formulář vyplnit online, ale zjistili, že formulář není online k dispozici (4 %).

---

<sup>5</sup> Zdroj: Šetření o využívání informačních a komunikačních technologií ve veřejné správě

<sup>6</sup> Zdroj: Ministerstvo vnitra České republiky

## Nakupování přes internet

V posledních 12 měsících před dotazováním nakoupilo přes internet 52 % jednotlivců v ČR - 53 % mužů a 50 % žen. Podíl takových osob se rok od roku zvyšuje. Ještě v roce 2005 nakupovala tímto způsobem pouhá 3 % osob.

Na internetu lidé nakupují nejčastěji oblečení a obuv (28 %), elektroniku (12 %) a sportovní potřeby (11 %). Stále více lidí nakupuje také potraviny. Od roku 2010, kdy podíl osob nakupujících potraviny byl téměř nulový (činil necelé procento), vzrostl tento podíl na 11 %. Kromě online nákupů potravin rostou také nákupy dalšího zboží každodenní spotřeby. Vedle již zmiňovaného oblečení a obuvi se stále více na internetu nakupují také léky či vitamíny. Ty si v současnosti objednává online 5 % osob, v roce 2010 si je objednal jen zanedbatelný počet lidí, v součtu méně než půl procenta osob.

Při nakupování přes internet, stejně jako u běžného nakupování v kamenných prodejnách, je zřejmá odlišnost nakupovaných výrobků v závislosti na pohlaví. Ženy nakupují na internetu nejvíce oblečení a obuv (37 %), potraviny a drogerii (16 %), hračky a stolní hry (9 %), či knihy, noviny nebo časopisy (8 %). Muži naopak nakupují nejčastěji elektroniku (19 %) a sportovní potřeby (15 %).

Kromě zboží nakupují lidé na internetu také služby. Vstupenky na kulturní události si přes internet objednává 15 % osob. O něco více je nakupují ženy (16 %) než muži (14 %). Naopak vstupenky na sportovní akce si zajišťují především muži (9 % z nich vs. 2 % žen). Pětina osob si v roce 2017 zarezervovala přes internet ubytování. I přes rostoucí popularitu ubytování v soukromí Češi stále bookují především hotely, penziony a další komerční ubytování. Na jejich stránkách si objednává 8 % osob. Stejný podíl nakupuje na webových stránkách cestovních kanceláří či agentur. O procento méně pak využívá specializované stránky na srovnávání cen jako je např. Booking.com či Trivago. Poměrně oblíbené jsou také pobyty, které se prodávají na slevových portálech, v roce 2017 si je objednaly 4 % osob.

Hlavní z výhod nakupování přes internet je nákup z pohodlí domova a možnost rychlého porovnání cen různých prodejců. Neocenitelné je to při nákupu zboží či služeb od zahraničních prodejců. Zboží přes Amazon, eBay či ubytování v zahraničních hotelech v roce 2017 nakoupilo 10 % jednotlivců. Konkrétně fyzické zboží, jako je např. oblečení, elektronika či knihy, nakoupilo od zahraničních prodejců necelých 9 % osob. Elektronické produkty stažené či přístupné z webových stránek, např. filmy, hudba, e-knihy, nakoupilo o něco více než jedno procento a služby spojené s cestováním 2,3 % osob.

Nakupování přes internet má i svá úskalí. Jedním z nich je nemožnost si výrobek prohlédnout či vyzkoušet. Právě kvůli tomu preferuje nákup v kamenných prodejnách 49 % osob, které nenakupují online. Lidé starší 65 let pak často nenakupují přes internet proto, že k tomu nemají dostatečné znalosti (77 % osob v této věkové kategorii). Buďto internet nepoužívají vůbec (67 %), nebo ho používají jen pro základní činnosti, jako je posílání e-mailů či prohlížení webových stránek, a na nakupování online si nevěří (10 %).

V evropském srovnání jsou Češi v nakupování na internetu stále pod evropským průměrem, a to i přesto, že uživatelů internetu je v ČR stejný podíl, jako je průměr v EU. Zatímco mezi Čechy v roce 2016 bylo 47 % takových, co nakupovali na internetu, v EU 28 nakupovala více než polovina (55 %). Nejvíce nakupují na internetu již tradičně Britové (83 %), jsou ale rychle doháněni také Dány (82 %).

## Využívání služeb sdílené ekonomiky

Internet zásadně změnil a i nadále mění charakter podnikání. V posledních několika letech je to patrné také díky rozmachu služeb sdílené ekonomiky. Jedná se o druh podnikání, který souvisí s pronájmem, výměnou anebo sdílením majetku. Česky se dá termín přeložit jako spoluspotřebitelství. Zájemci tak nemusí kupovat produkt či službu, které potřebují zcela výjimečně nebo jen s malou frekvencí, naopak pronajímateli plyne z pronájmu věci či služby dodatečný příjem. Nutno dodat, že Českou republiku čeká v budoucnu úprava právních podmínek poskytování služeb sdílené ekonomiky a s tím vyvstala i potřeba tyto fenomény statisticky podchytit.

Často diskutovanou oblastí sdílené ekonomiky je krátkodobé ubytování. Ubytování od soukromých osob lze najít/poskytnout přes specializované stránky a aplikace (např. Airbnb, CouchSurfing) či přes jakékoliv jiné webové stránky (např. sociální sítě). Tyto stránky propojují nabídku ubytování s poptávkou. Poskytovateli jsou fyzické osoby pronajímající vlastní nemovitost či její část. Důležitým znakem je, že dochází ke sjednání ubytování mezi dvěma fyzickými osobami.

Zatímco údaje o nabízených ubytování na území České republiky mají k dispozici především provozovatelé webových portálů, přes které jsou byty a pokoje nabízeny, údaje o bookování sdíleného ubytování obyvateli České republiky byly v roce 2017 poprvé sebrány Českým statistickým úřadem.

V České republice si sjednalo po internetu v roce 2017 ubytování od soukromých osob 4,4 % jednotlivců. Přibližně polovina z nich k tomu použila specializované platformy (např. Airbnb, Couchsurfing), druhá polovina použila jiné stránky (např. skupiny na sociálních sítích). Tento ukazatel představuje podíl osob, které toto ubytování po internetu sjednávaly. Na dovolenou pak jeli sami, s rodinou či přáteli. Ukazatel bude tedy více vypovídající, vztáhne-li se k celkovému podílu osob, které si přes internet sjednali jakékoliv ubytování (tedy včetně ubytování od právnických osob). Na takovoto základně činil podíl osob sjednávajících ubytování od soukromých osob 21 %.

Nejvíce osob, které si sjednaly ubytování od jiných jednotlivců, bylo mezi osobami ve věku 25-34 let (7,9 %) a 35-44 let (6,8 %), o něco méně si sjednávali takové ubytování osoby z nejmladší věkové kategorie 16-24 let (5,2 %). Rozdělení podle ekonomické aktivity koresponduje s rozdělením do věkových kategorií – z řad zaměstnaných si sjednalo ubytování od soukromých osob 6,3 %, z řad studentů 5 %. Přestože je sdílená ekonomika, jako nový fenomén, spojován často především s nejmladšími dospělými, statistická čísla o využívání sdíleného ubytování ukazují na převažující vliv výše příjmu, který mají studenti i nejmladší pracující obvykle nižší než osoby 25 leté a starší.

Vedle sdíleného ubytování existují i stránky poskytující sdílenou automobilovou přepravu. Spolujízda v roce 2010 začínala u nás mezi studenty a byla průkopníkem sdílených jízd v Česku. Podobně jako v případě ubytování i zde jsou zájemcům k dispozici jednak specializované stránky a aplikace (např. Uber, BlaBlaCar.cz) i jiné stránky a aplikace (např. skupiny na sociálních sítích). V roce 2017 využilo této služby (přes jakékoliv webové stránky či aplikaci) 1,6 % jednotlivců, tj. 16 % z uživatelů sjednávajících si na internetu dopravu. U spolujízdy je patrné největší zapojení z řad věkové skupiny 16-24 let (6 %), resp. ze skupiny studentů (8 %). Co se týče pohlaví, více se spolujízdy účastnili muži než ženy (2,2 vs. 1 % ze všech jednotlivců a 20 % vs. 11 % z uživatelů, kteří si zajistili jakoukoliv dopravu přes internet).

## Sjednávání ubytování přes internet od právnických osob

Vedle možnosti sjednat si ubytování přes sdílenou ekonomiku (viz předchozí kapitola), slouží internet i jako distribuční kanál na zprostředkování ubytování od právnických osob. Ubytovací zařízení nabízejí svoje kapacity jednak na specializovaných webových portálech, které byly zřízeny výhradně k tomuto účelu a poskytují tak jednoduchý způsob k setkání nabídky s poptávkou, jednak je mohou nabízet na stránkách cestovních kancelářů či agentur a v neposlední řadě také na svých vlastních webových stránkách.

Specializované webové portály (např. Booking.com či Trivago) slouží majitelům hotelů, penzionů a dalších komerčních ubytovacích zařízení k propagaci a nabídce svých volných kapacit. Zákazníkům pak poskytují široký přehled o nabídce různých poskytovatelů a možnost snazšího porovnání cen, vybavení, lokality a dalších informací. V roce 2017 si objednalo ubytování přes takové stránky 7 % Čechů, resp. 34 % z jednotlivců, kteří si sjednali na internetu jakékoliv ubytování. Více přes tyto stránky objednávali muži než ženy (8,3 % vs. 5,6 %). Nejvíce si ubytování bookovali jednotlivci ve věku 25-44 let – stejně jako v případě ubytování nabízeného v rámci sdílené ekonomiky. Konkrétně to bylo 11,5 % osob z této věkové kategorie, z řad osob, které si zajistily ubytování přes internet, pak 37 %. Silnou skupinou využívající podobné stránky byli také zaměstnaní (10,4 %) a studenti (6,3 %). Z uživatelů, kteří použili internet ke sjednání ubytování, bylo takových mezi zaměstnanými a studenty shodně 35 %.

Tradičnější způsob hledání ubytování představuje návštěva internetových stránek cestovní kanceláře či agentury. Celkem tuto cestu zvolilo 8 % jednotlivců (resp. 38 % uživatelů sjednávajících ubytování přes internet). Při pohledu na podíly mezi takto vymezenými uživateli (uživatelé sjednávající ubytování přes internet) dominují osoby starší 65 let s 48 %, resp. z hlediska ekonomické aktivity starobní důchodci s 46 %.

Další možností, jak si zajistit ubytování přes internet, je navštívit stránky konkrétního ubytovacího zařízení. Přes stránky konkrétního ubytovacího zařízení si sjednalo nocleh 8 % jednotlivců, což odpovídá 39 % uživatelů, kteří na internetu sjednali ubytování. Podobně jako u předchozího případu i zde je relativně nejvíce osob starších 65 let (49 % uživatelů sjednávajících ubytování na internetu). Naopak studentů vyhledávajících přes konkrétní stránky je relativně nejméně, a to 20 % uživatelů, kteří zvolili ke sjednání ubytování internet.

Při bližším pohledu na osoby, které si sjednávají ubytování přes internet, je patrná odlišná struktura stránek, přes které si různě staří jednotlivci své pobyty objednávají. Zatímco preference mladších jednotlivců je hledat ubytování spíše přes specializované stránky na zprostředkování ubytování (např. Booking.com či Trivago), starší generace preferuje spíše tradičnější způsoby sjednání ubytování přes stránky cestovní kanceláře, agentury či stránky konkrétního ubytovacího zařízení a s rostoucím věkem jsou tyto preference významnější. U osob nad 65 let je to nejviditelnější.