

## 1. 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 2018 mají počítač již téměř čtyři pětiny českých domácností (78 %) a podobný podíl má také přístup na internet (81 %). Počítače a internet se staly během posledních deseti let běžnou součástí domácností - pro porovnání v roce 2008 měla počítač pouze každá druhá domácnost a připojení na internet 4 domácnosti z 10.

V průběhu let došlo také k dramatickému rozšíření vysokorychlostního připojení k internetu. Zatímco v roce 2008 mělo vysokorychlostní připojení 79 % domácností s internetem, v roce 2018 ho má již více než 99 % takových domácností.

V případě počítačů se stává trendem přechod od stolních počítačů k přenosným. Stolní počítač vlastní v současnosti 40 % domácností, notebook 61 % a tablet 32 %. Zatímco podíl domácností se stolním počítačem v posledních letech osciluje kolem zmiňované hodnoty, podíl domácností s notebooky stabilně narůstá. Největší boom zažívá používání tabletů, které oproti roku 2017 narostlo o třetinu.

Kromě počítačů existuje již celá řada mobilních i jiných zařízení, které domácnosti používají k přístupu na internet. Vedle chytrého mobilního telefonu je to také např. chytrá televize, chytré hodinky či čtečky knih. Se stále větším rozšířením takových zařízení roste také počet domácností, které si internet rozvádí pomocí Wi-Fi routeru. Wi-Fi router umožňuje snadné připojení k internetu, a to i pro více zařízení zároveň. V roce 2018 se podíl domácností s Wi-Fi routerem vyšplhal na 63 %. Pro srovnání v roce 2012 používalo Wi-Fi router pouze 29 % domácností.

K internetu je v roce 2018 připojeno 80 % domácností. Z rodin s dětmi a mladých rodin bez dětí jsou to téměř všechny (98 %). Naopak z domácností důchodců má přístup na internet pouze o něco více než třetina (37 %).

Ve městech jsou domácnosti připojené k internetu častěji než na venkově (82 % vs. 79 %). Mezi domácnostmi ve městech a na venkově existují také rozdíly ve způsobech připojení k internetu. Ve městech mají domácnosti nejčastěji připojení přes kabelovou televizi (29 %), na vesnicích využívají nejčastěji připojení prostřednictvím lokálního poskytovatele internetové Wi-Fi sítě (50 %).

Skutečnost, zda má domácnost přístup na internet silně koreluje s vyšší příjmů domácnosti. V rámci pětiny nejchudších domácností má přístup na internet polovina takových domácností. Naopak z pětiny domácností s nejvyššími příjmy jsou to téměř všechny domácnosti (99 %).

Z údajů roku 2017 víme, že domácnosti nejčastěji nemají doma internet proto, že o něj nemají zájem (80 % z domácností bez internetu) 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 (údaje jsou počítány jako průměr z let 2016-18) je nejvyšší podíl domácností připojených k internetu v Praze (83 %), nejnižší je naopak v Olomouckém (72 %), Libereckém (73 %) a Ústeckém kraji (73 %). V mezinárodním srovnání, z kterého máme nejaktuálnější data z roku 2017, vychází ČR v používání internetu v domácnostech pod průměrem EU (83 % v ČR vs. 87 % průměr EU - domácnosti, kde žije alespoň jedna osoba mladší 75 let). Více než 95 % připojených domácností mají v Dánsku, Lucembursku a Nizozemsku. Naopak nejméně takových domácností se nachází v Bulharsku (67 %), Řecku (71 %) a Litvě (75 %).

## 2. Používání internetu jednotlivci

K základní vybavenosti většiny lidí nepatří už jen vlastnictví mobilního telefonu a počítače, ale především připojení k internetu. Současná globální společnost a ekonomika z velké části stojí právě na možnostech, které nám přinášejí tyto digitální technologie a související aplikace. Podle odhadů Mezinárodní telekomunikační unie v roce 2017 používala internet již polovina světové populace v porovnání s 15 % v roce 2005.

V roce 2018 slavíme v České republice 26 let od prvního připojení 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 2000 a 2012 stoupal počet uživatelů internetu průměrně o 5 p. b. za rok. V roce 2012 dosáhl jejich podíl 66 %. V posledních šesti letech stoupá počet uživatelů výrazně pozvolněji (průměrně o 2 procentní body za rok). V roce 2018 se podíl uživatelů internetu vyšplhal na 81 %. To představuje 7 mil. osob starších 16 let. Z této skupiny pak 97 % uvedlo, že používají internet pravidelně, tj. alespoň jednou týdně. 87 % uživatelů internetu se připojuje k síti dokonce každý nebo skoro každý den.

Mezikrajské srovnání (počítáno jako průměr z let 2016-18) nám ukazuje, že největší zastoupení uživatelů internetu nalezneme mezi obyvateli Prahy (84 %). Naopak nejméně jich žije v Olomouckém kraji (74 %), v Libereckém kraji a na Vysočině (shodně 75 %).

Zatímco v mladších věkových kategoriích již v posledních letech nedochází k velkým nárůstům počtu uživatelů, protože většina internet používá už řadu let, u starších ročníků je vývoj dynamičtější. Podíl osob nad 65 let, které používají internet, vzrostl z 19 % v roce 2013 na 38 % v roce 2018. Mezi osobami v předdůchodovém a mladším důchodovém věku (55-64 let) používalo internet v roce 2013 o něco více než polovina, dnes jsou online už tři čtvrtiny.

V roce 2017 používalo v České republice internet 85 % jednotlivců ve věku 16-74 let, což je o 1 p. b. více než je celoevropský průměr. Stejně na tom jsou například Španělé. Nejnižší hodnotu vykazují Bulharsko a Rumunsko (63 a 64 %), naopak nejvyšší Lucembursko a Dánsko (97 %). Nejdynamičtější vývoj v počtu uživatelů internetu zaznamenávají v posledních letech méně rozvinuté země jako je Kypr, Rumunsko či Řecko. Méně se zvyšují podíly ve vysoce rozvinutých zemích, jako jsou Švédsko či Nizozemsko, které již v roce 2010 vykazovaly 91 resp. 90 % uživatelů internetu.

Zatímco v dobách, kdy byl internet novinkou, se na něj dalo připojit pouze ze stolního počítače, dnes již existuje množství dalších zařízení, které umožňují přístup na internet, a jejich řady se stále rozšiřují. Internet na mobilním telefonu používá dnes 58 % osob, z notebooku se připojuje 59 % jednotlivců a z tabletu 26 %.

### 3. Používání počítače a jiných zařízení k přístupu na internet

Zatímco v dobách, kdy byl internet novinkou, se na něj dalo přihlásit pouze ze stolního počítače, dnes již existuje množství dalších zařízení, které umožňují přístup na internet, a jejich řady se stále rozšiřují. Kromě mobilního telefonu, kterému je věnována celá další kapitola, jsou k přístupu na internet nejčastěji využívány přenosné počítače, tedy notebook a tablet.

Na stolním počítači se k internetu v roce 2018 připojuje 59 % osob, které internet používají, a na rozdíl od dalších zařízení se podíly mezi skupinami osob v různém věku příliš neliší. Nejvíce takových najdeme mezi uživateli internetu ve věku 45-54 let, a to 65 %. Naopak nejméně je jich ve věku 16 až 34 let a to přibližně 55 %.

Notebook je zařízení, které používá k přístupu na internet nejvíce uživatelů internetu, a to 73 %. Nejvíce ho používají mladí ve věku 16 až 34 let, a to 83 % z nich. Mezi nejstaršími uživateli internetu (skupina nad 65 let) ho používá necelá polovina.

Více než polovina uživatelů, přesněji řečeno 58 %, používá notebook a na něm internet pouze doma či v práci. Necelá polovina (42 %) využívá mobilní funkci svého zařízení a přistupuje na internet ze svého notebooku i na jiných místech. Nejčastěji si svoje zařízení přenášejí lidé z nejmladší věkové skupiny (16-24 let). Dvě třetiny uživatelů z této skupiny si nosí svůj notebook i mimo domov či práci. Naopak nejméně přenáší svůj notebook osoby v důchodovém věku, a to pouze desetina z nich. Mobilní funkci svého počítače také využívají více muži než ženy. Z mužů, uživatelů internetu na notebooku, ho používá mimo domov či práci 47 % mužů, z žen je to o 10 p.b. méně.

Tablet používá k přístupu na internet 32 % uživatelů internetu, stejně často muži jako ženy. Osoby ve věku 16-24 let, které přistupují na internet z tabletu nejčastěji, mají mezi sebou 45 % takových osob. Mezi uživateli internetu z řad seniorů je to zatím 15 %.

Díky tomu, že je tablet menší než notebook, se najde i větší podíl uživatelů, kteří si ho nosí mimo své bydliště nebo práci. Dělá tak 53 % z osob, které používají tablet k přístupu na internet. 47 % osob ho používá pouze doma, popřípadě v práci.

Údaje z mezinárodního srovnání jsou dostupné pouze za používání internetu na přenosném počítači celkem. Mobilní funkci notebooku nebo tabletu využívá třetina obyvatel Evropské unie, o něco více mužů (37 %) než žen (30 %). Češi se nacházejí na průměru EU, stejně jako Maďarsko a Španělsko.

Další údaje sesbírané v rámci oddílu o používání jednotlivých zařízení k přístupu na internet jsou údaje o používání internetu na malých přenosných zařízeních. Sem patří např. čtečka knih, kde si uživatelé stahují e-knihy, nebo chytré hodinky. Přes tato zařízení přistupuje na internet 14 % uživatelů internetu. Nejčastěji jsou to studenti, a to celá třetina z nich. Z vysokoškolsky vzdělaných používá tato zařízení k přístupu na internet pětina osob.

## 4. Používání mobilního telefonu a internetu na mobilním telefonu

Mezi informačními a komunikačními technologiemi dominuje již řadu let používání mobilního telefonu. Ten v současnosti využívá 96 % jednotlivců v Česku starších 16 let. I mezi seniory je to již 9 osob z 10. Vývoj v počtu uživatelů zaznamenáváme v posledních letech už jen u osob v nejstarší věkové skupině (nad 65 let). Za posledních 5 let vzrostl podíl seniorů používajících mobilní telefon o 6 p. b.

Zatímco mladší lidé dávají přednost chytrým telefonům s operačním systémem, které v mnohých funkcích plně nahrazují počítače, senioři a lidé předdůchodového věku mají v oblibě klasické telefony bez operačního systému. Zatímco mezi osobami ve věku 16-24 let používá chytrý telefon 95 %, mezi seniory nad 65 let si k němu našlo cestu zatím 14 %. Naopak klasický tlačítkový telefon používá 77 % osob nad touto věkovou hranicí.

Díky rozmachu chytrých telefonů rapidně přibývá uživatelů, kteří používají svůj telefon k přístupu na internet. Zatímco v roce 2010 se z mobilního telefonu připojovala na internet pouze 4 % jednotlivců, během následujících osmi let vzrostl jejich podíl na 58 %. Z mladých ve věku 16-24 let je to dokonce 94 %. Nejméně využívají internet na mobilu osoby nad 65 let. Z této skupiny se připojuje přes mobil každý desátý.

V mezikrajském srovnání jsou v používání internetu na mobilu neaktivnější obyvatelé Prahy. Těch se na síť připojuje 6 z 10. Naopak nejméně se připojují na Vysočině, v Pardubickém a Libereckém kraji (43 %).

Data o používání internetu v mobilu je možné sledovat i v mezinárodní srovnání. Poslední dostupné údaje pochází z roku 2017. Ty ukazují, že většina obyvatel EU používá mobilní telefon k připojení na síť častěji než Češi. Průměr EU 28 vychází pro osoby 16-74 let 63 %, což je o 8 p. b. více než pro obyvatele ČR. Mezi národy, které používají internet v mobilu ještě méně než Češi, patří Italové (31 %), Poláci (39 %), Řekové (48 %), Rumuni (49 %), Chorvati (51 %), Lotyšši (52 %), Litevci a Bulhaři (53 %).

Většina lidí v Česku používá na mobilním telefonu připojení přes bezdrátovou síť, tzv. Wi-Fi. Mezi českými uživateli se najdou pouze 4 % takových, kteří serfují jen na datech od mobilního operátora. Na druhé straně pouze Wi-Fi používá pětina uživatelů. Ostatní tři čtvrtiny uživatelů si platí jak data, tak používají i Wi-Fi. Nejvíce se pouze na Wi-Fi spoléhají uživatelé z řad seniorů a nezaměstnaných, a to třetina z nich. Oba typy připojení používají nejčastěji vysokoškolsky vzdělané osoby, a to 85 % z těch, co se připojují z telefonu na internet.

S rostoucím používáním internetu v mobilu roste také potřeba si svůj telefon chránit, např. pomocí antiviru nebo jiného bezpečnostního softwaru. Zatímco na počítači se antivir většinou považuje za běžnou věc, na chytrém telefonu ho mají pouze tři čtvrtiny uživatelů. Z toho větší polovina telefon už s antivirovým softwarem zakoupila a menší polovina provedla instalaci až po zakoupení. Nejvíce uživatelů smartphonu, kteří nemají chráněný telefon, je mezi invalidními důchodci (50 %) a poměrně hodně také mezi seniory nad 65 let (39 %) a osobami se základním vzděláním (38 %).

Čtyři procenta uživatelů chytrého telefonu přitom již přišlo do kontaktu s virovou nákazou na telefonu, která vedla ke ztrátě dat. Více takových bylo mezi mladšími uživateli, kteří používají mobilní telefon častěji.

K ochraně dat na smartphonu patří také možnost zabránit sledování soukromých informací třetími stranami. Povolení přístupu k soukromým datům vyžadují např. některé aplikace, které pro plnou funkčnost požadují informace o poloze. Mohou to být např. aplikace na předpovědi počasí nebo na vyhledávání jízdních řádů. Čtvrtina uživatelů chytrého telefonu uvádí, že přístup ke svým informacím těmito aplikacím alespoň někdy blokuje. Tři čtvrtiny uživatelů přístup aplikací neblokují.

## 5. Komunikace na internetu

Jednou z nejdůležitějších funkcí, které internet nabízí, je komunikace s ostatními, kteří ho využívají. Z široké škály možností, které lze na internetu využít ke komunikaci, sbírá Český statistický úřad údaje o používání elektronické pošty, sociálních sítích a aplikací určených k telefonování. V roce 2017 byly sesbírány i údaje o zasílání zpráv na chatu.

Údaje za rok 2018 nám ukazují, že e-mail pro soukromé účely používají tři čtvrtiny obyvatel Česka ve věku 16 a více let, což jsou téměř všichni, co používají internet. Mezi uživateli internetu se najde pouze 7 % takových, co e-mail nepoužívají - jsou to převážně starší osoby a osoby s nižším vzděláním. Ve srovnání s evropskou osmadvacítkou jsou na tom Češi v používání e-mailu lépe, než je průměr. Ten činí 72 %. Podobně jako my jsou na tom v Belgii a v Estonsku. Nejvíce uživatelů e-mailové schránky žije v severských zemích, Nizozemsku a Lucembursku. Tam je také celkově nejvíce uživatelů internetu. Naopak ani ne 50 % osob používá e-mail v Chorvatsku, Rumunsku a Bulharsku.

Další způsob internetové komunikace představuje telefonování přes internet. Telefonování přes internetové aplikace, jako je Skype či WhatsApp, využívá v roce 2018 39 % osob v ČR. Tento podíl se výrazně nevyvíjí, v posledních pěti letech kolísá mezi 30 a 40 %. V mezinárodním srovnání se Česká republika nachází mírně pod průměrem EU. Nejvíce přes internet telefonují Dánové (60 % z nich), naopak nejméně Italové (28 %).

Zatímco u telefonování přes internet nelze v případě České republiky pozorovat jasný trend, komunikace přes sociální sítě láká stále více lidí. V roce 2018 překročil podíl uživatelů sociálních sítí starších 16 let hranici 50 %. O něco více jsou na sociálních sítích ženy (53 %) než muži (49 %). Mezi mladými ve věku 16-24 let používá sociální sítě již 97 %, v nejstarší věkové skupině (nad 65 let) je to zatím 8 %. Ačkoliv by se z výše uvedených údajů mohlo zdát, že je používání sociálních sítí v České republice značně rozšířené, z hlediska mezinárodního srovnání se nacházíme pod průměrem Evropské unie. Nejvíce uživatelů žije v Dánsku, kde sociální sítě používají tři čtvrtiny obyvatel. Více než 70 % vykazují také Belgie, Velká Británie a Švédsko. Naopak nejnižší hodnoty má Francie (43 %). Podrobnější informace o používání sociálních sítích (včetně informací o aktivitách vykonávaných přes sociální sítě) obsahuje kapitola 6. Sociální sítě.

Z šetření za rok 2017 máme údaje o používání internetových aplikací k zasílání zpráv. Jedná se o aplikace jako je např. WhatsApp, Facebook messenger či Viber. V roce 2017 používalo tyto aplikace k chatování 31 % české populace, a to bez ohledu na zařízení, na kterém byly využity. Nejvyšší podíl osob využívajících uvedené aplikace bylo možné najít v nejmladší věkové kategorii 16–24 let, a to 63 %.

Z věkových struktur jednotlivců, kteří využívají jednotlivé druhy komunikace na internetu, lze vyčíst, že uživatelé e-mailu mají mezi sebou více starších osob než telefonující přes internet a uživatelé sociálních sítí. Z uživatelů e-mailu je 23 % osob starších 55 let, u telefonujících je to 16 % a mezi uživateli sociálních sítí jen 12%. Sociální sítě mají naopak nejmladší strukturu uživatelů, tři čtvrtiny z nich jsou osoby do 44 let.

## 6. Sociální sítě

Sociální sítě slouží převážně ke sdílení informací, komunikaci a propagaci. Celosvětově se jedná o významné komunikační platformy - jen v České republice používá sociální sítě, jako je Facebook, Instagram či Twitter, více než 4,5 milionů osob, tj. 52 % jednotlivců starších 16 let.

První údaje o používání sociálních sítí v České republice, které sesbíral Český statistický úřad, pochází z roku 2009. Tehdy bylo na sociálních sítích 5 % osob. Od roku 2009 do roku 2012 došlo k nejdynamičtějším nárůstu počtu uživatelů - jejich podíl se zvýšil z 5 % na 31 %. Od té doby se růst zpomalil a vykazuje průměrný roční přírůstek 3,3 p. b.

V posledních několika letech roste především podíl uživatelů z řad starších ročníků. Mladí už z velké části na sítích jsou (např. 97 % osob ve věku 16-24 let), takže již nárůst není tak dynamický. Podíl osob v předdůchodovém a mladším důchodovém věku, vzrostl v posledních pěti letech z 10 na 28 %. Několikanásobně přibýlo i uživatelů starších 65 let – mezi nimi vzrostl podíl uživatelů z 2 na 8 %.

Nejaktivnější skupinou na sociálních sítích jsou již tradičně studenti. Alespoň na jedné z nich je 98 % studentů. Studenti jsou také nejaktivnější ve většině zjišťovaných aktivitách na sítích. Výjimkou je používání sítí pro pracovní účely a používání sítí k prodeji zboží či služeb.

Pro pracovní účely (např. ke správě firemního profilu) používají sociální sítě nejčastěji zaměstnaní. Dělá tak 12 % z nich - nejvíce podnikatelé se zaměstnanci (31 %) a OSVČ (20 %), méně pak pracovníci v zaměstnaneckém poměru (10 %).

K prodávání zboží či služeb jsou sociální sítě nejvíce využívány matkami na mateřské a rodičovské dovolené. V posledních třech měsících prodalo zboží či služby na sociálních sítích 16 % z nich. Ze studentů to byla desetina.

Sociální sítě jsou také jednou z platforem, přes kterou si lidé zajišťují ubytování, pokud chtějí jet na dovolenou a ubytovat se v soukromí. Jiné skupiny slouží ke smlouvání spolujízdy. Ubytovaní nebo spolujízdu si přes sociální sítě zajistilo 14 % studentů. Z celkové populace to byla 3 % osob.

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. Pro tuto aktivitu jsou poslední dostupná data z roku 2017, tehdy svoje fotky, videa či nahrávky sdílelo 32 % jednotlivců. Více takových bylo mezi muži (35 %) než mezi ženami (30 %).

Údaje za používání sociálních sítí v jednotlivých krajích v ČR jsou vypočítány jako klouzavé průměry z let 2016-18. Tyto údaje nám ukazují, že používání sociálních sítí je nejrozšířenější v Praze, kde některou sociální sítí používá již každý druhý. Naopak na Vysočině to nejsou ani čtyři osoby z deseti. Ačkoliv by se mohlo z výše zmíněných údajů zdát, že používání sociálních sítí je v České republice značně rozšířené, z hlediska mezinárodního srovnání se Česká republika, s podílem 48 % jednotlivců ve věku 16–74 let v roce 2017, nachází pod průměrem zemí Evropské unie (54 %). Nejvíce uživatelů žije v Dánsku, kde sociální sítě používají tři čtvrtiny obyvatel. Nejnižší hodnoty vykazuje Francie se 43 %. Poměrně vysoko vychází také Rumunsko, které je v digitalizaci většinou na chvostu evropského žebříčku. Tam používá sociální sítě 52 % osob.

Díky nárůstu oblíbenosti sociálních sítí se také podniky snaží se svými zákazníky udržovat kontakt právě na sociálních sítích. V roce 2017 mělo profil na sítích typu Facebook 34 % firem s 10 a více zaměstnanci, sociální sítě typu Twitter (tzv. mikroblogy) používalo 7 % takových firem<sup>6</sup>.

---

<sup>6</sup> Zdroj: Šetření o využívání informačních a komunikačních technologií v podnikatelském sektoru

## 7. Vyhledávání vybraných informací na internetu

S rozšiřováním internetu se webové stránky staly primárním zdrojem informací pro širokou veřejnost. Jeho rozmach – jakožto informačního kanálu – je dán jednak jeho 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** je jednou z nejčastěji vykonávaných aktivit na internetu. Lidé si takové informace vyhledávají ať už proto, že si chtějí zboží či služby rovnou objednat nebo proto, že se chtějí pouze informovat, co je na trhu k dispozici. V roce 2018 si informace o zboží a službách zjišťovalo online 71 % jednotlivců, resp. 89 % jednotlivců používajících internet. Častěji to byly ženy než muži, což je vidět především na populaci uživatelů internetu, ze kterých si tyto informace vyhledávalo 86 % mužů a 91 % žen. Při srovnání osob různého věku lze vidět, že nejaktivnější ve vyhledávání informací tohoto charakteru jsou lidé ve věku 25–34 let s podílem 92 %. Osoby tohoto věku také nejčastěji nakupují online. Běžně tak dělá 58 % z nich. Nejméně osob, které si vyhledávají informace o zboží a službách online, je mezi osobami nad 65 let. Mezi těmi je to třetina (z uživatelů internetu v této věkové skupině to činí 79 %).

Mezi státy Evropské unie podle posledních dostupných údajů z roku 2017 vyhledávají Češi (16–74 let) informace o zboží a službách častěji (74 %) než je evropský průměr (66 %). Vysoký podíl osob (okolo 85 %) vyhledávajících informace o zboží či službách po síti je v severovýchodních zemích, naopak v Itálii, Rumunsku a Bulharsku nepřesahuje 40 %.

K vyhledávání informací **o zdraví** používá internet 52 % Čechů ve věku 16 a více let. Nejvíce je to mezi osobami ve věku 25–54 let, a to 63 % osob. Osoby v důchodovém věku sice tyto informace tak často nevyhledávají, je to ale způsobeno tím, že řada z nich internet vůbec nepoužívá. Pokud se zaměříme pouze na populaci uživatelů internetu v tomto věku, zjistíme, že podíl osob vyhledávajících informace o zdraví online je vyšší než v jakékoli jiné věkové skupině, a to 70 %. Vysoký podíl osob, které vyhledávají informace o zdraví na internetu, je také mezi ženami na mateřské či rodičovské dovolené. Takové informace vyhledává 85 % z nich.

Podíl obyvatel České republiky, kteří si vyhledávají informace o zdraví online, je shodný s evropským průměrem. Nejčastěji si takové informace vyhledávají obyvatelé Nizozemska, Lucemburska a lidé ve Skandinávii. Nejméně takových se najde mezi Rumuny, Italy a Bulhary.

Stejně jako informace o zdraví, také informace **o cestování** si na internetu vyhledává o trochu více než polovina obyvatel České republiky (52 %). O něco více to dělají ženy (54 %) než muži (51 %). Nejvíce osob, které si vyhledávají informace o cestování online, nalezneme mezi osobami ve věku 25–34 let. V této skupině je také největší podíl osob, které si po internetu sjednávají ubytování.

Ve srovnání s evropskou osmadvacítkou vyhledávají Češi informace o cestování častěji, než je průměr. Ten v roce 2017 činil 42 %. Nejčastěji vyhledávají informace o cestování Lucemburčani (72 %), Němci (58 %) a Skandinávci, naopak nejméně Bulhaři (11 %) a Rumuni (12 %).

## 8. Používání internetu k činnostem souvisejícím se zdravím

Internet slouží jako bohatý zdroj informací o zdraví. K vyhledávání takových informací ho používá více než polovina Čechů. Od roku 2012 tento podíl vzrostl o více než třetinu - z 36 % na 52 %.

Nejčastěji vyhledávají na internetu informace o zdraví osoby ve věku 25-54 let, a to 63 % z nich. Osoby v důchodovém věku sice tyto informace tak často nevyhledávají, je to ale způsobeno tím, že řada z nich internet vůbec nepoužívá. Pokud se zaměříme pouze na populaci uživatelů internetu v tomto věku, zjistíme, že podíl osob vyhledávajících informace o zdraví online je vyšší než v jakékoliv jiné věkové skupině uživatelů, a to 70 %.

Informace o zdraví vyhledávají na internetu častěji ženy (63 %) než muži (39 %). Vysoký podíl žen, které vykonávají tuto činnost, je především mezi ženami na mateřské či rodičovské dovolené. Informace o zdraví vyhledává 85 % z nich.

Ženy na mateřské či rodičovské jsou také skupinou, která nejčastěji provádí objednání k lékaři online. V posledních třech měsících před šetřením tak učinilo 18 % z nich. Poměrně vysoký podíl osob, které se objednaly online, je také mezi zaměstnanými (11 %) a invalidními důchodci (10 %). V celkové populaci tento podíl činí 9 %. Poměrně nízký podíl je dán především nízkou nabídkou takových služeb ze strany zdravotnických zařízení. Online objednání nabízí totiž jen 14 % lékařských ordinací<sup>7</sup>.

Další online službou, kterou někteří lékaři nabízejí, jsou konzultace online. Podle posledních dostupných údajů z roku 2017 je nabízí 12 % lékařských ordinací. Z řad občanů využívá tyto konzultace 5 % osob a stejně jako u objednání online jsou nejčastějšími uživateli matky na mateřské či rodičovské dovolené. Online konzultace využívá 15 % z nich. Druhou skupinou, která konzultuje s lékařem nejvíce, jsou invalidní důchodci. Z těch konzultuje své zdravotní problémy online 9 %.

Uživatelé internetu mezi seniory sice často používají internet pro vyhledávání informací o zdraví, ale objednávkové formuláře na webových stránkách ani konzultace přes internet ve větší míře nevyužívají. Podíl osob ve věkové skupině 65+ jsou pro objednání i konzultace pod průměrem (3 % objednání a 2 % konzultace).

Ve srovnání zemí evropské osmadvacítky jsou Češi ve vyhledávání informací o zdraví průměrní. Nejčastěji si takové informace vyhledávají obyvatelé Nizozemska (71 %), Lucemburska (65 %) a lidé ve Skandinávii. Nejméně takových se najde mezi Rumuny (33 %), Italy (33 %) a Bulhary (34 %). Ve všech zemích kromě Chorvatska vyhledávají informace o zdraví častěji ženy než muži. V České republice je rozdíl mezi jedinci různého pohlaví největší.

Léky, vitamíny či doplňky stravy si kupuje přes internet 6 % Čechů starších 16 let. Častěji tak činí ženy (9 %) než muži (3 %), z žen na mateřské či rodičovské dovolené je to 16 %. Ve srovnání s ostatními zeměmi Evropské unie nakupují Češi léky a vitamíny po internetu poměrně málo. Průměr EU 28 za rok 2017 činil 8 %, zatímco v ČR nakoupilo léky online pouze 5 %. Nejvíce nakupují léky po internetu Němci, ve sledovaném roce tak učinila téměř čtvrtina z nich. Poměrně hodně nakupují léky online také Švédové (16 %), Dánové (15 %) a Britové (12 %). (Podrobné údaje o nákupu léků přes internet naleznete v kapitole 17. Zboží a služby nakupované přes internet).

---

<sup>7</sup> Zdroj: Ústav zdravotnických informací a statistiky ČR

## 9. Používání internetu k činnostem souvisejícím s cestováním

Internet usnadňuje život mnohým cestovatelům, ale i obyčejným lidem, kteří si hledají jízdní řády veřejné dopravy, když jedou do práce. Jakékoliv informace o cestování si v roce 2018 vyhledávala více než polovina osob starších 16 let (52 %), o něco více ženy (54 %) než muži (51 %). Z různě starých osob si nejčastěji hledají tyto informace na internetu osoby ve věku 25-34 let, a to 73 % z nich. Následují osoby ve věku 16-24 let a 35-44 let. Z těch vyhledává informace o cestování 67, resp. 68 %. Úplně nejčastěji si vyhledávají informace o cestování vysokoškolsky vzdělané osoby. Dělají tak tři čtvrtiny z nich.

Nákup letenek, jízdenek či jiných druhů dopravy uskutečňuje přes internet 11 % osob starších 16 let a každý pátý ve věku 16-34 let. Za posledních pět let se podíl nakupujících tyto služby přes internet zvýšil na dvojnásobek, z 5 na 11 %. Nejvíce si přes internet objednávají lístky na dopravu studenti a vysokoškolsky vzdělané osoby (22 % z nich), naopak minimálně důchodci a osoby se základním vzděláním (1 %).

Ve srovnání s ostatními zeměmi evropské osmadvacítky si lístky na dopravu objednávané online málo často. Z celé EU si tyto lístky kupuje na webu pětina obyvatel ve věku 16-74 let, což je dvojnásobek v porovnání s Českou republikou. Nejvíce si kupují lístky na dopravu online ve Švédsku a v Dánsku. Dělá to o něco více než polovina obyvatel těchto zemí. Poměrně hodně nakupují letenky či jízdenky online také Britové (43 %) a Lucemburčani (40 %). Naopak nejméně takových osob nalezneme v Rumunsku (1 %), Bulharsku (2 %) a Chorvatsku (2 %).

Ubytování si přes internet sjednává 22 % osob v České republice. Jedná se jak o ubytování v hotelech, penzionech, horských chatách, kempech, ale i o ubytování v soukromí. O něco více zamlouvají ubytování na internetu muži (23 %) než ženy (20 %). To je rozdíl oproti vyhledávání informací o cestování, které provádějí častěji ženy. Z osob různého věku nakupují ubytování online nejčastěji osoby ve věku 25-34 let. Dělá tak 35 % z nich (tj. 44 % z osob, které nakupují na internetu). Poměrně vysoké jsou ale podíly i v ostatních věkových skupinách, kromě dvou nejstarších. Nižší podíly v nejstarších věkových skupinách jsou dány tím, že mezi osobami v tomto věku (55 a více let) se stále najde poměrně málo těch, co nakupují na internetu. Kdybychom se podívaly pouze na podíly mezi osobami, co nakupují na internetu, viděli bychom, že i v nejstarší věkové skupině (65+) se podíl nakupujících rezervujících si ubytování online vyšplhal k jedné třetině. To je stejný podíl jako u nejmladší věkové skupiny 16-24 let. Z nakupujících v předdůchodovém a mladším důchodovém věku (55+) si sjednalo ubytování na internetu dokonce 42 % osob.

I přes rostoucí popularitu ubytování v soukromí Češi stále bookují spíše tradiční ubytovací zařízení. Ubytování v soukromí si v roce 2018 zajistilo 5 % osob, nejvíce takových bylo mezi studenty (podrobněji viz kapitola 17. Zboží a služby nakupované přes internet).

Tradiční ubytovací zařízení si lze na internetu zarezervovat několika způsoby. Jedním z nich je možnost rezervace přímo na stránkách konkrétních ubytovacích zařízení, tuto možnost využilo 8 % osob. Stejný podíl osob využívá k nákupu ubytování specializované stránky, kde si mohou porovnat různá ubytování jako je např. Booking.com či Trivago. 6 % osob nakupuje na webových stránkách cestovních kanceláří či agentur a stejný podíl objednává pobyty také na slevových portálech. Zatímco starší osoby častěji preferují nákup na stránkách konkrétních ubytovacích zařízení či na stránkách cestovních kanceláří, mladší uživatelé častěji používají specializované stránky jako je Booking.com či Trivago.

## 10. Používání internetu pro zábavu

Internet nabízí celou řadu aktivit k trávení volného času a dnešní digitální společnost je využívá v hojné míře. Hraní a stahování počítačových her či her na telefonu se věnuje téměř čtvrtina populace, dvakrát více mužů než žen (30 vs. 16 %). 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.

Úplně nejvíce hráčů najdeme mezi studenty. Z těch hraje nějaké hry 71 %. Asi není překvapivé, že podíl hráčů klesá s rostoucím věkem. Zatímco v nejmladší sledované věkové skupině, tj. 16–24 let, hraje hry 68 % lidí, v nejstarší věkové skupině (nad 65 let) hrají hry jen 3 % osob. Stojí také za povšimnutí, že podíl hráčů online her mezi uživateli internetu klesá se zvyšujícím se vzděláním. To je opačný trend než u většiny ostatních činností vykonávaných na internetu. Zatímco jednotlivců, kteří hrají či stahují hry na internetu, je mezi uživateli internetu se základním vzděláním 31 %, mezi uživateli s vysokoškolským vzděláním jich je pouze 18 %.

K poslechu hudby využívá internet 41 % obyvatel ČR. O něco více poslouchají hudbu muži (44 %) než ženy (38 %). Nejvyšší podíl vykazují studenti. Z těch poslouchá hudbu online 90 %. Mezi zaměstnanými je to každý druhý.

Na webových stránkách běžných televizních stanic (např. České televize, Primy či Novy) sleduje pořady čtvrtina české populace. I tuto aktivitu vykonávají častěji muži (26 %) než ženy (23 %) a také mladší osoby než starší. Přestože je starších diváků stále méně než těch mladých, tvoří poměrně větší podíl diváků než je tomu u dalších typů webových stránek, které se využívají pro sledování videí.

Jedním z těchto typů jsou stránky určené ke sdílení videí, na kterých můžou publikovat videa všichni registrovaní uživatelé. Příkladem těchto stránek může být YouTube či Vimeo. Takové stránky jsou mezi Čechy nejoblíbenější. Videá na nich sleduje 44 % osob starších 16 let. Nejvíce jich najdeme mezi studenty (88 %).

Sledování videí z tohoto typu stránek bylo nejoblíbenější formou sledování videa on-line i v ostatních státech Evropské unie. Videá na těchto stránkách sledovalo 49 % občanů EU (údaje z roku 2016). Nejvíce se na ně dívali obyvatelé Lucemburska (77 %), Dánové (75 %) a Švédové (71 %).

Kromě webových stránek běžných TV stanic a stránek určených ke sdílení existují i webové stránky, na kterých vysílají tzv. internetové televize. Jsou to televize, které nemají protějšek v klasickém televizním vysílání, příkladem může být televize Stream či Playtvak. Tyto televize sleduje čtvrtina obyvatel České republiky. Opět o něco více muži (29 %) než ženy (23 %) a mladší než starší.

Sledování placených filmů, seriálů a jiných pořadů není v České republice příliš rozšířené. Této službě v roce 2018 využívají 4 % obyvatel, mezi nimi dominují příslušníci mladších věkových skupin, vysokoškolsky vzdělaní a studenti. Ve srovnání s ostatními zeměmi Evropské unie představuje 4 % podíl jednotlivců sledujících placené pořady online vůbec nejnižší hodnotu. Průměr EU činí 17 %. Nejméně aktivní jsou v této činnosti Dánové, mezi kterými za tuto službu zaplatilo 48 % osob (údaje za rok 2016).

## 11. Prodej přes internet

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. Na internetu existují různé vyspělé typy stránek a aplikací umožňující soukromým osobám inzerovat předměty, které chtějí prodat. V posledních letech se rozmáhá trend sdíleného ubytování. K nabídce pronájmu ubytování existují také speciální stránky, přes které mohou soukromé osoby svoje nabídky inzerovat.

Webové stránky či aplikace využívá k prodeji zboží či služeb 13 % osob. Nejvíce prodávají na internetu matky na mateřské či rodičovské dovolené. Dělá tak třetina z nich. Další významnou skupinou prodávajících na internetu jsou studenti. Z těch něco prodává pětina. Mezi vysokoškolsky vzdělanými je to také téměř pětina.

V roce 2018 sbíral Český statistický úřad údaje i o jednotlivých typech stránek, přes které jednotlivci zboží či služby prodávají. Tyto stránky se odlišují různou vyspělostí svých funkcionalit a pak tu máme také sociální sítě, které k prodeji nebyly přímo vytvořeny, ale postupným vývojem došlo k tomu, že mimo jiné také zprostředkovávají prodej mezi soukromými osobami. Nejvyspělejším typem webových stránek a aplikací, přes které lze nabídnout věci k prodeji, jsou stránky, přes které lze rovnou uskutečnit i platbu. Příkladem takových portálů či aplikací je Aukro či Airbnb. Takové stránky či aplikace použila k prodeji 4 % osob. Nejvíce takových bylo mezi osobami ve věku 25-34 let, a to 10 %.

Méně vyspělou formou webových stránek jsou inzertní stránky, kde prodávající vedle nabízeného zboží zveřejní i svůj e-mail či telefon, popřípadě se s kupujícím domluví po chatu. Platbu ale nelze provést přes tyto stránky. Takové stránky či aplikace používá 8 % osob, nejčastěji ženy na mateřské a rodičovské dovolené, a to 22 % z nich.

Sociální sítě jsou další platformou, přes kterou často probíhá kontakt mezi prodávajícím a kupujícím. Sociální sítě využívá k prodeji 5 % osob, nejvíce žen na mateřské či rodičovské dovolené (16 % z nich), ale také studentů (11 % z nich). Studenti jsou skupinou, která sociální sítě používá obecně nejčastěji.

Prodej zboží či služeb na internetu je doménou především mladých lidí. Z celkové počtu osob, které něco online nabízejí, jsou tři čtvrtiny ve věku do 44 let. Z prodávajících přes sociální sítě je do 44 let dokonce 84 %.

V porovnání s ostatními zeměmi Evropské unie se Česká republika nachází pod průměrem, který činí 19 %. Podobně jako my jsou na tom např. Slováci a Maďaři. Naopak nejvíce prodávají přes internet Nizozemci (37 %) a Němci (31 %). Při pohledu na populaci používající internet byl podíl prodávajících nejvyšší v Nizozemsku (38 %), Chorvatsku (37 %) a na Maltě (36 %). Nejnižší podíl prodávajících na internetu byl zaznamenán v Řecku, a sice pouhá 2 % všech obyvatel, resp. 3 % obyvatel používajících internet.

## 12. Vzdělávání se v oblasti výpočetní techniky

V roce 2018 se v oblasti výpočetní techniky vzdělávalo 28 % Čechů, nejvíce studentů (53 %) a zaměstnaných (35 %).

Nejčastěji se lidé vzdělávali **samostudiem**, tedy např. studováním návodu, vyhledáváním na internetu či sledováním instruktážního videa. Takto získalo nové znalosti v oblasti IT 23 % osob, čtvrtina mužů a pětina žen. Nejvíce takových osob bylo mezi studenty. V oblasti IT získal tímto způsobem nové znalosti každý druhý student. Další skupinou, která se vzdělává v oblasti IT samostudiem často, jsou pracující. Z těch nabyla nové znalosti tímto způsobem o něco více než čtvrtina. Podíl samostudujících se liší také mezi osobami s různým stupněm vzdělání. Častěji se takto vzdělávaly osoby s vyšším vzděláním než osoby s nižším vzděláním. Mezi osobami se základním vzděláním to bylo 6 % a mezi vysokoškolsky vzdělanými 35 %.

Pracující získávají nové počítačové dovednosti také v rámci zaměstnání. Častěji se tak děje neformálním způsobem, tedy **zaučováním od kolegů či nadřízených na pracovišti**. Takto získalo nové dovednosti 18 % pracujících. Zatímco samostudiem získává znalosti více mužů než žen, v rámci zaučování na pracovišti jsou absolutní počty žen a mužů učících se tímto způsobem velice podobné. Podíl z pracujících žen je však vyšší než u mužů (20 vs. 16 %), protože pracujících žen je méně než pracujících mužů. Na pracovišti se zaučuje s IT více mladých pracovníků než těch starších. Ve skupině 25-34 let získalo nové počítačové znalosti zaučováním na pracovišti 23 % osob. Mezi pracovníky v předdůchodovém věku to bylo 13 %. Více se také vzdělávali pracovníci s vyšším vzděláním. Zatímco mezi pracovníky se základním vzděláním získalo nové počítačové znalosti zaučováním na pracovišti 4 % osob, z vysokoškolsky vzdělaných to byla čtvrtina.

V rámci **oficiálního počítačového kurzu**, který zajistil zaměstnavatel, se vzdělávalo 7 % zaměstnanců. Častěji se vzdělávali mladí pracující než ti starší.

Pokud se podíváme na účastníky IT kurzů podle kategorií povolání ISCO, vidíme, že nejčastěji se kurzů účastní úředníci a specialisté (15 % z nich), následují techničtí a odborní pracovníci (12 %) a manažeři (11 %). Naopak manuálně pracující a nekvalifikovaní pracovníci se IT kurzů účastní minimálně. Nejvyšší podíl mají pracovníci ve službách a prodeji. Kurzů se v roce 2018 účastnili 3 % pracovníků z této skupiny.

Ze všech osob starších 16 let navštěvovalo oficiální počítačový kurz ve sledovaném období necelých 6 % osob. Nejčastěji to byli studenti. Z těch navštěvovalo počítačový kurz 18 %. Téměř všichni z nich uvedli, že kurz probíhal v rámci školy. Zaměstnancům, ze kterých se účastnilo 7 %, zařídil kurz nejčastěji jejich zaměstnavatel. Osob, které si zařídily kurz sami nebo se zúčastnily kurzu poskytovaného veřejnými institucemi, je v České republice zanedbatelné množství. Nejedná se ani o procento populace. Osoby samostatně výdělečně činné či podnikatelé se zaměstnanci se oficiálních počítačových kurzů účastnili jen v malé míře (cca 2,5 % z nich).

## 13. Používání vybraných finančních služeb online

Internetové bankovníctví je nejrozšířenější finanční online službou, určenou primárně ke vzdálenému ovládní a správě bankovního účtu. Prostřednictvím portálu lze např. kontrolovat zůstatek na bankovním účtu, zadávat platební příkazy a trvalé platby či nastavit limity plateb a výběrů.

Podíl uživatelů internetového bankovníctví v České republice rok od roku roste. Zatímco v roce 2013 využívalo internetové bankovníctví 38 % Čechů, v roce 2018 už to je 58 % a 70 % z těch, kteří využívají internet. V používání této služby jsou aktivnější muži (59 %) než ženy (56 %).

Nejvíce uživatelů najdeme mezi lidmi ve věku 25–34 let (84 %). Nejméně jich je naopak mezi osobami staršími 65 let (16 %). Starší lidé nad 65 let jsou ale v osvojování si online bankingu nejprogresivnější. Zatímco v roce 2013 mezi nimi bylo jen 6 % uživatelů, v roce 2018 je to téměř 3x tolik.

Podobně jako u dalších internetových služeb, také využívání bankovníctví koresponduje s dosaženým vzděláním. Z vysokoškolsky vzdělaných ho využívá 83 % osob (z uživatelů internetu pak 87 %). Pro srovnání mezi lidmi se základním vzděláním je to jen 17 % osob, tj. 46 % uživatelů internetu v této kategorii.

V kontextu Evropské unie jsou Češi ve věku 16–74 let s mírou využívání internetového bankovníctví 57 % nad průměrem, který činí 51 % (údaje za rok 2017). Nejběžnější je používání internetového bankovníctví v severovýchodních zemích a Nizozemsku, kde podíl přesahuje hranici 80 %. Naprostý kontrast představuje Bulharsko a Rumunsko, kde internetové bankovníctví využívá pouze 5 a 7 % obyvatel.

Z dalších finančních služeb si Češi sjednávají přes internet pojištění. Dělá tak 14 % z nás. Za poslední dva roky tento podíl vzrostl o 5 p. b. Ostatní sledované služby – sjednání půjčky a obchod s cennými papíry online – jsou využívány výrazně méně. Tyto služby si na internetu sjednává méně než procento Čechů.

Pokud se podíváme na využívání finančních služeb v Evropské unii lidmi ve věku 16–74 let, je patrné, že ve sjednávání pojištění online jsme jen mírně pod průměrem EU (11 % vs. 12 % - údaje za rok 2017). Nejčastěji si pojištění sjednávají online ve Velké Británii (37 %) a v Nizozemsku (33 %), ale také v Estonsku (29 %).

V případě obchodování s cennými papíry online už je ale rozestup mezi ČR a průměrem EU výraznější (0,3 proti 3,9 %). Méně obchodují online už jen v Rumunsku a Bulharsku. Je ale potřeba dodat, že tento ukazatel vychází nízký pro většinu zemí EU – polovina zemí se nachází pod hranicí 2 %. Vysoký podíl osob, které obchodují s cennými papíry online, je především ve Švédsku (24 %) a ve Finsku (13 %).

Podobně platí i pro sjednávání půjček online. Zatímco v ČR si takto půjčilo 0,5 % osob, v celé EU jsou to 3 % osob, nejvíce ve Švédsku (15 %) a ve Finsku (10 %).

## 14. Identifikace na internetu

Při přihlašování na webové stránky, kde chceme využít nějakou online službu, např. poslat e-mail, nakoupit online nebo zaslat platbu v rámci internetového bankovníctví, musíme vždy zadat přihlašovací údaje nebo se nějakým jiným způsobem identifikovat. Díky postupující digitalizaci roste i počet online hrozeb, které mohou vyústit např. ve finanční ztráty, proto se rozšiřují možnosti, jak svou totožnost na internetu chránit, a kromě přihlašovacího jména a hesla existují i modernější a sofistikovanější, někdy i vícestupňové metody prokázání své totožnosti.

Přestože je použití samotného přihlašovacího jména a hesla považováno za nejméně bezpečnou metodu přihlášení, je, pravděpodobně díky své jednoduchosti, používáno nejčastěji. Toto zabezpečení používá 96 % osob, které používají internet. Nejméně takových je ve věkové skupině nad 65 let (86 %) a mezi uživateli internetu se základním vzděláním (89 %).

Velmi rozšířená je v České republice také metoda identifikace pomocí zadání hesla z SMS zprávy. Často je používána např. v internetovém bankovníctví. Tuto metodu používá 60 % osob starších 16 let. Pokud vezmeme v potaz pouze uživatele internetu, tak jsou to tři čtvrtiny osob. Nejvíce se jich najde ve věkové skupině 25-44 let, a to přibližně 85 %. To koresponduje s výsledky o používání internetového bankovníctví, které ukazují, že právě lidé tohoto věku používají internetové bankovníctví nejčastěji.

Pro přihlášení do internetového bankovníctví některé banky využívají také elektronický identifikační certifikát uložený v počítači či na externím zařízení. Tento způsob zabezpečení používá 16 % osob, což je pětina uživatelů internetu. Nejvíce takových osob je opět mezi osobami ve věku 25-34 let, a to 27 %. Hodně takových osob je také mezi pracujícími. Z těch používá identifikační certifikát 23 % osob.

Čtvrtina osob využívá víceúčelnost přihlašovacích údajů k sociálním sítím. Tyto údaje se dnes již dají použít k přihlášení na mnoho dalších stránek jako např. na stránky sloužící k prodeji zboží, do profilu na stránkách, kde uživatelé sledují videa, nebo na zpravodajské servery, kde se člověk může vyjadřovat k různým příspěvkům. Taková identifikace je nejvíce využívána v nejmladší sledované skupině, tedy osobami ve věku 16-24 let. Používá ji 54 % z nich. To je rozdíl oproti ostatním metodám identifikace, které jsou používány nejvíce osobami ve věku 25 až 34 let. Často i osoby nad 35 let používají ostatní metody více než mladí do 24 let.

Méně využívané je v České republice přihlášení pomocí bezpečnostního tokenu, tím se lze přihlásit např. do internetového bankovníctví některých bank či do datové schránky, která slouží ke komunikaci s veřejnou správou. Tuto metodu zabezpečení používají 3 % Čechů. Podobný podíl je u používání čipové karty s elektronickým podpisem, ke které musí mít uživatel čtečku této karty.

## 15. 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. Již v roce 2011 bylo připojeno k internetu 99,8 % státních institucí a webové stránky provozovalo 97,8 % z nich<sup>8</sup>. Občané webové stránky státních institucí také hojně využívají, např. k vyhledávání informací o návštěvních hodinách či o potřebných formulářích. V roce 2018 uvedlo 37 % osob žijících v ČR, že stránky úřadů navštěvuje, 30 % osob pak navštěvuje webové stránky škol, knihoven či veřejných zdravotnických zařízení. Kromě pouhého prohlížení webových stránek lze rovněž u mnoha úřadů nalézt a stáhnout potřebné formuláře, některé nabízejí i možnost online vyplnění a elektronického odeslání. V roce 2018 uvedlo 19 % 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 13 % jednotlivců. S úřady komunikují online nejčastěji osoby ve věku 25-34 let a ženy na mateřské či rodičovské dovolené. Studenti se příliš nezapojují. Jsou po seniorech hned druhou skupinou, co komunikuje s úřady nejméně. Zato ale komunikují ze všech nejvíce s dalšími institucemi, které poskytují veřejné služby. Do této kategorie spadají i vzdělávací instituce.

Možnost online vyplnění a odeslání formuláře z domova či z jakéhokoliv jiného místa je součástí tzv. eGovernmentu, který představuje další etapu 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, přes která si mohou občané vyřídit širokou škálu výpisů z různých registrů či rejstříků a ověření úředních dokumentů, namísto obíhání jednotlivých úřadů. Kontaktní místa fungují v České republice pod názvem Czech Point a v roce 2017 vydala již přes 2,1 milionu výstupů<sup>9</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). Dalším stupněm eGovernmentu je možnost vyřídit si záležitosti z domova. Pro to je nutné vlastnit státem uznávaný identifikátor. Stejně jako v ostatních členských zemích EU začala 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 (87 %) možnosti online vyplnění a odeslání formuláře na úřady zatím nevyužila. 19 % proto, že internet vůbec nepoužívají a další 3 % osob sice internet využívají, domnívají se však, že k zaslání formuláře nemají dostatečné znalosti. 42 % osob uvedlo, že žádný formulář vyplnit nepotřebovalo. 13 % osob uvedlo, že preferují osobní kontakt s úřady. Za 5 % osob vyřídil záležitost někdo jiný, např. poradce či rodinný příslušník. 3 % osob nedeslaly formulář online, protože by k tomu potřebovaly elektronický podpis, který neměly. 2 % osob uvedla, že chtěli formulář vyplnit online, ale zjistili, že formulář není online k dispozici. Pouze 1 % osob se obávalo o ochranu svých osobních údajů zaslanych přes internet. Někteří uváděli více důvodů, proč nezaslali formuláře online.

<sup>8</sup> Zdroj: Šetření o využívání informačních a komunikačních technologií ve veřejné správě

<sup>9</sup> Zdroj: Ministerstvo vnitra České republiky

## 16. Nakupování přes internet

V posledních 12 měsících před dotazováním nakoupilo přes internet 54 % jednotlivců v ČR – stejný podíl mužů i žen. Podíl takových osob se rok od roku zvyšuje. Ještě v roce 2005 nakupovala tímto způsobem pouhá 3 % osob.

Nejčastěji nakupují na internetu osoby ve věku 25-34 let. Pouze 7 % osob v tomto věku nikdy nic přes internet nekoupilo. V posledním roce nakoupilo online 81 % osob z této skupiny a v posledních 3 měsících 58 %. O druhé místo v nakupování online se dělí nejmladší věková skupina 16-24 let a osoby ve věku 35-44 let. Z těchto dvou skupin nakoupilo v posledním roce 70 % osob. Osoby s vyšším vzděláním nakupují přes internet častěji než osoby s nižším vzděláním.

Z vysokoškolsky vzdělaných nakoupily v posledním roce tři čtvrtiny osob, v posledních 3 měsících to byla polovina. Z osob se základním vzděláním nakoupilo 17 % v posledním roce a 9 % v posledních 3 měsících.

Mezikrajské srovnání, které je počítáno klouzavými průměry za roky 2016-18, nám ukazuje, že nejvíce používají internet k nakupování obyvatelé Prahy. Alespoň jednou v životě nakoupilo online 68 % Pražanů, v posledních 12 měsících to bylo 53 % a za tři měsíce 37 %. Naopak nejméně lidí nakupuje v Ústeckém kraji.

V evropském srovnání jsou Češi v nakupování na internetu stále těsně pod evropským průměrem, a to i přesto, že máme více uživatelů internetu než je průměr v EU. Zatímco mezi Čechy v roce 2017 bylo 56 % takových, co nakoupili na internetu v posledních 12 měsících (údaje za osoby 16-74 let), v EU 28 to bylo 58 % osob. Nejvíce nakupují na internetu již tradičně Britové (82 %), jsou ale rychle doháněni také Švédové (81 %), Dánové a Lucemburčany (80 %).

Z osob, které nakoupily v e-shopech v posledních 3 měsících, uvedlo 45 %, že nakoupilo pouze jednou nebo dvakrát, 38 % osob uvedlo, že nakoupilo 3 až 5 krát, a 17 % uvedlo, že nakoupilo 6 nebo více krát. V četnosti nakupování jsou Češi pod evropským průměrem. Nejčastěji nakupují na internetu Britové. 60 % z nich nakoupilo během 3 měsíců 3x nebo častěji.

Během tří měsíců utratí třetina nakupujících v ČR maximálně 2 500 Kč. Polovina nakupujících nakoupí za 2 500 až 10 000 Kč. A necelá pětina utratí více než 10 000 Kč. Muži utrací na internetu více než ženy. Je to ale dáno tím, jaké druhy zboží a služeb nakupují (viz kapitola 17. Zboží a služby nakupované přes internet). Z věkových kategorií utrácejí nejvíce osoby ve věku 35-44 let. Čtvrtina z nakupujících v této věkové skupině nakoupí během tří měsíců za více než 10 000 Kč. Úplně nejvíce utrací na internetu vysokoškolsky vzdělané osoby. Z takových nakupujících zaplatí na internetu více než 10 000 Kč 30 % osob.

Kromě nákupů od prodejců z České republiky, které uskutečňuje 9 online nakupujících z 10, si lidé objednávají i zboží ze zahraničí nebo si objednávají služby jako je ubytování či doprava. Zboží či služby přes zahraniční e-shopy si v roce 2018 objednala čtvrtina osob, které nakoupily online. 5 % osob uvedlo, že se nezajímaly, z které země prodejce, od kterého nakoupily, pocházel, a proto nebyly schopny tuto informaci poskytnout. Zbývajících 72 % nakupovalo pouze od českých prodejců.

Někteří lidé nenakupují na internetu vůbec. K tomu mají různé důvody. Jedním z nich je nemožnost si výrobek prohlédnout či vyzkoušet. Právě kvůli tomu preferovalo nákup v kamenných prodejnách 49 % osob, které nechtěly nakupovat online (údaje z roku 2017). Lidé starší 65 let pak často nenakupovali přes internet proto, že k tomu neměli dostatečné znalosti (77 % osob v této věkové kategorii). Buďto internet nepoužívali vůbec (67 %), nebo ho používali jen pro základní činnosti a na nakupování online si nevěřili (10 %).

## 17. Zboží a služby nakupované přes internet

Úplně nejčastějším druhem zboží, které lidé nakupují na internetu, je oblečení a obuv. V roce 2018 je nakoupilo 29 % osob ve věku 16 a více let, z nakupujících na internetu to byla více než polovina (53 %). Druhým nejčastěji nakupovaným zbožím byla kosmetika a drogerie. Tu si objednalo online 15 % osob - tito jednotlivci tvořili 27 % nakupujících na internetu. Sportovní potřeby si online nakoupilo 11 % osob, tj. pětina nakupujících. Stále více lidí nakupuje na internetu také potraviny. Od roku 2010, kdy podíl osob nakupujících potraviny byl téměř nulový (činil necelé procento), vzrostl tento podíl na 7 %. Kromě online nákupů potravin rostou také nákupy dalšího zboží každodenní spotřeby. Vedle již zmiňovaného oblečení a obuvi se stále více na internetu nakupují i léky či vitamíny. Ty si v současnosti objednává online 6 % osob (tj. 12 % z osob, které nakupují na internetu), 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 %), kosmetiku (24 %), hračky a stolní hry (11 %), potraviny (9 %) či léky a vitamíny (9 %). Muži také nejčastěji nakupují oblečení a obuv (19 %), dále pak elektroniku (15 %) a jiné vybavení domácnosti (13 %), sportovní potřeby (14 %) a desetina mužů nakupuje počítače a jejich příslušenství.

Kromě zboží nakupují lidé na internetu také služby. Vstupenky na kulturní události si přes internet objednává 15 % osob, tj. 28 % z těch, co nakupují na internetu. O něco více objednávají vstupenky ženy (17 %) než muži (13 %). Vstupenky na sportovní akce si objednává 5 % osob, tj. 9 % z nakupujících online. Na rozdíl od vstupenek na kulturní akce si tyto vstupenky objednávají častěji muži (8 %) než ženy (2 %).

Pětina osob si v roce 2018 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 osob využívá k nákupu ubytování specializované stránky, kde si mohou porovnat různá ubytování jako je např. Booking.com či Trivago. 6 % osob nakupuje na webových stránkách cestovních kancelářích či agentur. A stejný podíl objednává pobyty také na slevových portálech.

Ubytování v soukromí si v roce 2018 zajistilo 5 % osob. O něco častěji si ho bookovali muži (6 %) než ženy (4 %). Nejoblíbenější je toto ubytování mezi studenty. Zajistilo si ho 13 % z nich. Studenti mají k sjednávání ubytování v oblíbené především sociální sítě. Přes ty si ubytování v soukromí zajistilo 10 % studentů. Přes specializované stránky (např. Airbnb) si zajistilo ubytování 4 % z nich. Tyto stránky jsou oblíbenější u osob ve věku 25-34 let – v posledním roce si přes ně zbookovalo ubytování 7 % osob v tomto věku. Ještě větší podíl se našel mezi vysokoškoláky, a to 9 %. Ve srovnání s ostatními zeměmi evropské osmadvacítky jsou Češi ve sjednávání ubytování v soukromí pod průměrem. Ten činil v roce 2017 18 %.

Spolujízdu využívají v České republice 3 % osob. Nejčastěji jsou to, stejně jako u ubytování, studenti a rovněž si ji sjednává 13 % z nich. Starší osoby využívají spolujízdu výrazně méně. Díky tomu osoby ve věku 16-24 let tvoří 40 % všech, kteří spolujízdou jezdí. Dalších 30 % jsou osoby ve věku 25-34 let. Zbývajících 30 % tvoří osoby ve věku 35+. V evropském srovnání jezdí Češi spolujízdou méně, než je průměr. Ten činil v roce 2017 8 %. Ve většině zemí výrazně převyšují podíly mladých lidí využívajících spolujízdu nad podíly starších osob.

## 18. Používání informačních technologií v práci

Z údajů zjištěných v roce 2018 vyplývá, že v práci používá informační technologie 65 % pracujících. Do informačních technologií se kromě počítačů, tabletů a chytrých telefonů řadí také jakákoliv další zařízení vybavená operačním systémem, jako jsou elektronické pokladny, CNC stroje, průmyslové či servisní roboty, digitální tachografy, elektronická zařízení používaná ve skladech a GPS navigace. S počítači, tablety nebo chytrými telefony pracovalo v roce 2018 56 % pracovníků a s jakýmkoliv jiným zařízením 28 %. Zcela bez informačních technologií se při své práci obejde 35 % pracovníků.

Počítač v práci používají nejčastěji lidé s vysokoškolským vzděláním, a to 89 % z nich. Ze středoškoláků s maturitou je to 69 %. Z lidí se středoškolským vzděláním bez maturity už pouze čtvrtina a mezi osobami se základním vzděláním je to jen 13 %. Dále platí, že podnikatelé se zaměstnanci používají počítač častěji než osoby samostatně výdělečně činné (83 vs. 60 %). Nejnižší podíl uživatelů počítače je mezi zaměstnanci, a to 54 %. Při pohledu na údaje o používání počítače podle kategorií zaměstnání ISCO je vidět, že počítač používají více osoby na kvalifikovanějších pozicích (např. 95 % řídicích pracovníků a 87 % specialistů). Naopak nekvalifikovaní a pomocní pracovníci používají počítač jen v 9 %.

A co pracovníci na počítači dělají? Devět osob z deseti, které pracují s počítačem, používají e-mail. Dvě třetiny používají jakékoli databáze. Kancelářský software používá 83 % osob, a to nejvíce řídicí pracovníci a úředníci. V obou těchto skupinách ho využívá 94 % z těch, co používají počítač. 63 % pracovníků používá nějaký specifický software, tzn. software specifický pro jejich povolání nebo software vyvinutý pro firmu, kde pracují. Programování se věnuje 9 % osob. Zatímco pro většinu zjišťovaných činností jsou podíly žen i mužů, kteří je vykonávají, podobné, u programování se značně liší. Z mužů, pracovníků s počítačem, programuje 13 %, ale z žen pouhých 3 %. Nejvíce se programování věnují pracovníci s počítačem ve věku 25-34 let. V této skupině osob programuje 14 %. Stejně vysoký podíl programátorů je mezi pracovníky s počítačem, kteří mají vysokoškolské vzdělání.

S novým softwarem se učilo v posledním roce pracovat 19 % pracovníků, kteří pracují s počítačem, častěji to byli ti mladší, např. ve věkové skupině 16-24 let to byla téměř třetina, ve skupině 25-34 let 27 %. Naopak z osob v předdůchodovém věku se s novým softwarem učilo pouze 14 % osob. Více se získávání nových znalostí věnovaly osoby s vysokoškolským vzděláním než ty se středoškolským nebo základním.

Svoje dovednosti s počítačem hodnotí čtyři pětiny osob jako odpovídající jejich práci. 17 % osob si myslí, že mají vyšší dovednosti, než v práci využívají, a pouhých 2 % osob uvedla, že mají dovednosti nižší. Jednalo se především o osoby s nižším vzděláním.

Jiná zařízení, která se řadí do informačních technologií, tedy např. CNC stroje, roboty, elektronické pokladny, GPS navigace, digitální tachografy či elektronická zařízení používaná ve skladech, používá 28 % pracovníků. Ze zjišťovaných typů zařízení používá nejvíce osob zařízení v dopravním prostředku (např. GPS či tachografy), a to 12 % osob. Tato skupina zařízení se odlišuje od ostatních skupin tím, že jí používají i pracovníci s vyšším vzděláním, dokonce se ukázalo, že čím mají osoby vyšší vzdělání, tím spíše tato zařízení používají, i když je nutno dodat, že se v této skupině nacházejí lidé s velmi různorodými zaměstnáními, např. GPS se používá často v autech, tachografy zase v kamionech. Dalším typem nejčastěji využívaným IT v práci jsou elektronické pokladny, které používá 9 % pracujících, nejčastěji pracovníci ve službách a prodeji, a to 41 % z nich. Zařízení pro kontrolu stavu zásob používá 7 % pracovníků a zařízení ve výrobních linkách 4 %.

Téměř třetina osob, které pracují s jiným IT zařízením, než je počítač, se v posledním roce s tímto zařízením zaučila či rozšiřovala své znalosti. Mnohem více tak činily ženy (43 % žen, které pracují s takovým zařízením) než muži (23 %). Muži se naopak častěji podíleli na výběru či testování takových zařízení. V roce 2018 to bylo 7 % mužů, kteří pracovali s tímto zařízením, a 4 % žen.