

## Metodologický úvod

Od roku 2003 zajišťuje Český statistický úřad (ČSÚ) realizaci každoročního **Výběrového šetření o využívání informačních a komunikačních technologií v domácnostech a mezi osobami** (dále jen VŠIT). Jedná se o šetření, jehož cílem je měření společnosti z hlediska přístupu k vybraným informačním technologiím (především počítačům, mobilním telefonům a internetu). Šetření zkoumá používání internetu, vybraného softwaru a jednotlivých zařízení v běžném životě, a to primárně pro soukromé účely.

Zaměření šetření z pohledu zjišťovaných témat podléhá především potřebám Evropské komise. Struktura dotazníku na úrovni modulů a jednotlivých otázek odpovídá modelovému dotazníku Eurostatu. Z legislativního hlediska je šetření realizováno v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady Evropské unie 2019/1700 ze dne 10. října 2019, kterým se zavádí společný rámec pro evropské statistiky týkající se jednotlivců a domácností. Evropská komise finančně přispívá na realizaci šetření. Koordinační úloha Eurostatu, včetně tematického a metodického zastřešení, umožňuje získávat údaje srovnatelné s ostatními členskými zeměmi EU<sup>1</sup> a některými partnerskými zeměmi, např. Norskem či Tureckem. Vybrané ukazatele ze šetření v jednotlivých zemích jsou pravidelně zveřejňovány v časových řadách na internetových stránkách Eurostatu<sup>2</sup>.

Publikace předkládá hlavní výsledky za samostatně hospodařící domácnosti a jednotlivce. Konstrukce hospodařící domácnosti je v souladu s § 115 občanského zákoníku založena na prohlášení osob bydlících ve vybraném bytě, že spolu trvale žijí a společně hradí náklady na své potřeby. Jednotlivci jsou v šetření VŠIT všechny **osoby šestnáctileté a starší**.

## Základní údaje o šetření

<b>Název šetření:</b>	Výběrové šetření o využívání informačních a komunikačních technologií v domácnostech a mezi jednotlivci
<b>Způsob šetření:</b>	CAPI/CATI (osobní/telefonický rozhovor s použitím počítače)
<b>Období šetření:</b>	2. čtvrtletí 2022
<b>Počet otázek v dotazníku:</b>	144
<b>Počet bytů ve výběru:</b>	6 780
<b>Čistá vyšetřenosť bytových jednotek:</b>	66 %
<b>Počet zastižených domácností:</b>	4 049
<b>Počet získaných dotazníků za osoby:</b>	6 779

<sup>1</sup> Data Eurostatu zahrnují jednotlivce ve věku 16-74 let a domácnosti, v nichž žije alespoň jedna osoba spadající do tohoto věku. Český statistický úřad publikuje údaje za jednotlivce starší 16 let a za všechny domácnosti. Proto se údaje zveřejňované za Českou republiku Eurostatem a ČSÚ mírně liší.

<sup>2</sup> <http://ec.europa.eu/eurostat/data/database>

## Výběrový soubor

VŠIT je domácnostní šetření s roční periodicitou, přičemž samotný sběr dat je navázán na **Výběrové šetření pracovních sil** (dále jen VŠPS)<sup>3</sup>. Přičlenění dotazníku VŠIT k dotazníku VŠPS umožňuje členění údajů podle široké škály demografických a sociálních charakteristik osob žijících v šetřených domácnostech.

Výběrovou jednotkou VŠIT je **bytová jednotka**. Bytové jednotky jsou vybírány metodou dvoustupňového pravděpodobnostního výběru. Nejprve je na prvním výběrovém stupni vybrán sčítací obvod. Na druhém výběrovém stupni jsou ve vybraných sčítacích obvodech vybírány jednotlivé byty. Výběr na prvním stupni probíhá metodou znáhodněného systematického výběru s pravděpodobnostmi vybraní úměrnými počtu trvale obydlených bytů ve sčítacích obvodech. Oporou výběru je *Registr sčítacích obvodů*<sup>4</sup>. Na druhém stupni se provádí prostý náhodný výběr, při němž je v každém obvodu vybráno 6 trvale obydlených bytů. Předmětem šetření jsou následně **všechny domácnosti** žijící v těchto bytech a **všechny osoby starší 16 let** obvykle bydlící v hospodařících domácnostech.

Šetření (VŠIT) je reprezentativní na populaci osob žijících na území České republiky ve věku 16 a více let. V roce 2022 se jednalo o skupinu čítající **8,8 mil. osob a 4,5 mil. domácností**. Pořízená data jsou z hlediska přepočtu na základní populaci vážena poststratifikační vahou převažující jednotlivce z hlediska pohlaví, věku, kraje a ekonomické aktivity.

## Třídící proměnné

**Domácnosti bez dětí** jsou domácnosti, ve kterých nežijí osoby patnáctileté a mladší.

**Domácnosti osob starších 65 let** jsou domácnosti, kde žijí pouze osoby starší 65 let.

**Domácnosti osob mladších 40 let bez dětí** jsou domácnosti, kde žijí pouze osoby ve věku 16 až 40 let.

**Domácnosti s dětmi** jsou domácnosti, ve kterých žijí osoby patnáctileté a mladší.

**Ekvivalizované příjmové kvintily:** Domácnosti byly rozděleny do pěti skupin (kvintilů) podle velikosti čistého příjmu připadajícího na jednu osobu v domácnosti. Celkový čistý příjem byl tedy vydělen počtem členů domácnosti s tím, že první člen domácnosti měl váhu 1, každý další dospělý člen měl váhu 0,5 a děti do 15 let dostaly váhu 0,3.

**Nejvyšší dosažené vzdělání** je publikováno za věkovou skupinu 25 až 64 let. V časových řadách je publikováno za věkovou skupinu 25 a více let. Vyčlenění určitých věkových skupin lépe ukazuje vliv vzdělání na používání informačních technologií. Např. mezi osobami ve věku 16–24 let je vysoký podíl osob, jejichž vzdělanostní dráhy nebyly v době šetření ukončeny. Jejich nejvyšší dosažené vzdělání je tedy podmíněno spíše věkem než vzdělanostními aspiracemi. Podobně tak nejvyšší dosažené vzdělání osob nad 65 let je ovlivněno především dobou, ve které osoby toto vzdělání získaly. Mezi osobami nad 65 let se nachází výrazně vyšší podíl osob se základním vzděláním než mezi mladšími osobami. Pro účely této publikace je nejvyšší dosažené vzdělání rozděleno na základní vzdělání, střední vzdělání bez maturity, střední vzdělání s maturitou spolu s vyšším odborným vzděláním a vysokoškolské vzdělání.

**Ekonomická aktivita:** Přiřazení ekonomické aktivity jednotlivci je provedeno na základě jeho sebezařazení. Respondent tedy volí kategorii, jež dle jeho posouzení nejlépe odpovídá jeho obvyklému ekonomickému postavení. Pracující důchodce či pracující student se tedy mohou začlenit do kategorie důchodce/student či do kategorie pracující podle své obvyklé ekonomické aktivity. Mezi **studenty** jsou započítány všechny osoby, které uvedly studium, návštěvu učebního oboru či návštěvu jakékoliv jiné školy, jako svou hlavní

<sup>3</sup> Výběrové šetření pracovních sil (VŠPS) provádí Český statistický úřad od prosince 1992 ve všech okresech České republiky. Hlavním cílem VŠPS je získávání pravidelných informací o situaci na trhu práce. Od roku 2002 jsou obsah a metodika šetření plně harmonizovány se standardy Evropské unie. Český dotazník VŠPS představuje národní mutaci povinného celoevropského šetření *Labour Force Survey* (LFS).

<sup>4</sup> [https://www.czso.cz/csu/rso/registr\\_scitacich\\_obvodu](https://www.czso.cz/csu/rso/registr_scitacich_obvodu)

ekonomickou činnost. Ženy (popř. muži) na rodičovské dovolené, ženy na mateřské dovolené a ženy (popř. muži) v domácnosti jsou seskupeny do jedné kategorie s názvem - '**Ženy v domácnosti**'. Muži v domácnosti se ve výběrovém vzorku významně nevyskytovali. Mezi **starobní důchodce** jsou počítáni starobní důchodci v řádném a v předčasném starobním důchodu. Mezi **invalidní důchodce** jsou počítáni důchodci v plném i částečném invalidním důchodu a lidé trvale práce neschopní ze zdravotních důvodů. Údaje za **nezaměstnané** nejsou publikovány z důvodu malého zastoupení ve výběrovém vzorku.

## Vysvětlivky k publikovaným údajům

### Referenční období:

Otázky pro domácnosti Používání mobilního telefonu Udržitelnost v ICT	<b>stav k okamžiku šetření, obvyklé používání</b>
Používání internetu na mobilním telefonu Internetové činnosti – komunikace, zábava, vyhledávání informací, vzdělávání, čtení zpráv Online služby – prodej přes internet, finanční služby Nakupování na internetu Sjednání služeb do domácnosti	<b>3 měsíce před dotazováním</b>
Kontakt s veřejnou správou	<b>12 měsíců před dotazováním</b>
Internet věcí	<b>Alespoň jednou v životě</b>

**Spolehlivost údajů:** V publikaci jsou standardně publikovány údaje se směrodatnou odchylkou do 5 %. Údaje s vyšší směrodatnou odchylkou jsou nahrazeny tečkou. V některých případech tečka značí, že údaje nejsou k dispozici i z jiných důvodů (např. ukazatel se v daném roce nezjišťoval). V případě, že se daný jev nevyskytoval (žádný respondent neodpověděl na otázku kladně), je uvedena ležatá čárka.

**Krajské srovnání:** Data pro krajské srovnání jsou počítána jako tříletý klouzavý průměr, jelikož velikost výběrového souboru není dostatečná pro publikování krajských údajů za každý rok samostatně. Tj. např. za rok 2021 je údaj v krajském členění vypočítán jako vážený aritmetický průměr za roky 2020, 2021 a 2022.

**Mezinárodní srovnání:** Poslední dostupné údaje pro mezinárodní srovnání se vztahují k roku 2021. Údaje se týkají pouze věkové skupiny jednotlivců 16 až 74 let (a to i v případě ČR). Kategorie vzdělání jsou publikovány za věkovou skupiny 25-64 let. Podobně jako v případě osob i v případě domácností se údaje, které Eurostat uvádí za české domácnosti, mírně liší od údajů, které za ČR publikuje ČSÚ. Eurostat do údajů zahrnuje pouze domácnosti, v nichž žije alespoň jedna osoba ve věku 16 až 74 let. ČSÚ standardně uvádí data za všechny domácnosti.

## Příloha II: Definice a vysvětlivky k jednotlivým sledovaným ukazatelům

### 1. Počítače a internet v domácnostech

**Domácnosti s počítačem** jsou všechny domácnosti, jež v době šetření (2. čtvrtletí příslušného roku) uvedly, že alespoň jeden člen jejich domácnosti používal doma počítač. Domácnost nemusela počítač vlastnit, mohla také používat počítač služební. Počítač se musel nacházet v domácnosti alespoň občas. Mezi počítače jsou pro účely tohoto šetření započítávány **stolní počítače, notebooky a tablety**.

**Domácnosti s internetem** jsou všechny domácnosti, pro něž v době šetření (2. čtvrtletí příslušného roku) platilo, že alespoň jeden jejich člen přistupoval alespoň někdy doma k internetu, a to přes jakékoliv zařízení (tj. včetně mobilního telefonu).

**Wi-Fi router** je zařízení, které bezdrátově rozvádí internet v rámci domácnosti a je umístěno zpravidla v prostoru domácnosti či obývaného objektu.

**Chytrá televize** je televize, na které je možnost připojit se k internetu. Uživatel může tedy např. sledovat videa z YouTube, Netflixu nebo z webových stránek televizních stanic.

Mezi **chytrá zařízení k ovládání spotřeby energií** patří např. chytré termostaty, měřiče spotřeby, světla, elektrické zásuvky, zavlažovací systémy pro zahradu, okna či okenní rolety.

Mezi **chytré domácí spotřebiče** zahrnujeme např. chytré kávovary, lednice, trouby, myčky, vysavače, kuchyňské roboty, pračky, sušičky, ale také chytré vybavení zahrady jako jsou např. chytré sekačky.

Mezi **chytrá zabezpečovací zařízení** patří např. chytré domácí alarmy, detektory kouře, bezpečnostní kamery, zámky na dveřích, zvonky na dveřích, zařízení pro kontrolu prosakování vody, podlahové sensory.

### 2. Používání internetu jednotlivci

**Použití internetu** se zjišťuje jak pro soukromé, tak pro pracovní či jakékoliv jiné účely. Internet mohl být tedy použit doma, ve škole, v práci, v kavárně nebo kdekoliv jinde. Internet mohl být využíván na jakémkoli zařízení (stolním počítači, notebooku či tabletu, mobilním telefonem, chytré televizi, čtečce knih apod.).

**Frekvence** používání internetu se zjišťuje jako obvyklá frekvence použití v posledních 3 měsících. Delší změna v ustáleném režimu uživatele (např. dovolená, pobyt v nemocnici apod.) se nebere v potaz. Respondenti, kteří používají internet denně v práci, ale doma (např. o víkendu) ho nepoužívají, se mohli zařadit do možnosti „Několikrát denně“ nebo „Každý den nebo skoro každý den“. Do možnosti „Alespoň jednou za týden“ se zařadily osoby, které obvykle používají internet 1-4 dny v týdnu. Osoby, které uvedly, že jsou online pořád, byly zařazeny do kategorie „Několikrát denně“.

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

**Telefon bez operačního systému** je většinou ovládán tlačítky, ale existují i dotykové. Přes některé telefony bez operačního systému se lze připojit k internetu, avšak využívání internetu není tak pohodlné jako na chytrém telefonu a nelze využívat všech služeb, např. stahovat mobilní aplikace.

**Chytrý telefon (tzv. smartphone)** je telefon se zabudovaným operačním systémem. Většina chytrých telefonů je dotyková, ale existují i výjimky, které mohou být ovládány také tlačítky. Uživatel může na chytrém telefonu používat internet, a to včetně stahování mobilních aplikací.

**Mobilní aplikace** je softwarová aplikace, která je vytvořena speciálně pro chytré telefony, tablety a další malá zařízení. Tyto aplikace jsou vytvářeny tak, aby se daly jednoduše ovládat dotykem a seděly na malé obrazovky. Při koupi nového telefonu jsou již některé aplikace jeho součástí, jiné si může uživatel do telefonu stáhnout.

**Stahování aplikací do mobilního telefonu** zahrnuje stahování jakýchkoliv aplikací (včetně her) do chytrého telefonu.

**Internet na mobilním telefonu** zahrnuje přístup k internetu přes mobilní data od operátora i přes Wi-Fi. Uživatelé se připojují především na chytrých telefonech, ale internet lze využít i na některých telefonech bez operačního systému.

**Mobilní data** poskytují mobilní operátoři svým klientům jako placenou službu, díky níž se lze připojit z mobilního telefonu k internetu. Připojení mobilního telefonu k internetu probíhá přes mobilní telefonní síť. K internetu se lze připojit tam, kde je signál mobilního operátora.

**Wi-Fi připojení k internetu** probíhá přes lokální bezdrátovou síť. Provozovatelem vysílače může být právnická i fyzická osoba. Typickým příkladem jsou domácí bezdrátové sítě, lokální bezdrátové sítě kaváren, nemocnic, letišť, dopravních prostředků, škol apod. Wi-Fi připojení je většinou zdarma, ale může být i zpoplatněné (např. na letišti), případně časově omezené.

#### 4. Udržitelnost v ICT

Údaje vypovídají o zacházení s informačními technologiemi, které lidé přestali používat. V otázkách bylo dotazováno vždy na poslední používané zařízení, protože lidé mohli mít během života více telefonů, počítačů, notebooků nebo tabletů, které používali.

#### 5. Komunikace na internetu

Údaje o činnostech zařazených do „komunikace na internetu“ zahrnují pouze ty případy, kdy byly tyto činnosti vykonány pro soukromé účely a alespoň jednou v posledních 3 měsících.

**Elektronická pošta** (e-mail) je elektronický komunikační systém umožňující přijímání a odesílání zpráv přes internet.

**Telefonování přes internet** představuje telefonický rozhovor uskutečněný zpravidla bezplatně přes internetové připojení. Hovory jsou zprostředkovány pomocí softwaru či aplikace nainstalované do počítače či mobilního telefonu volajícího i volaného (nejčastěji WhatsApp či Skype). Započítávají se i videohovory.

**Posílání zpráv přes internet** (např. přes WhatsApp, FB Messenger či Viber) umožňuje bezplatné zasílání textových zpráv uživatelům v seznamu kontaktů či jiným uživatelům prostřednictvím internetu.

#### 6. Sociální sítě

**Sociální sítě** slouží k propojení velkého množství lidí na internetu a umožňují uživatelům sdružovat se, komunikovat a sdílet informace s dalšími uživateli. Mezi nejrozšířenější sociální sítě patří Facebook, Twitter či Instagram. Osoba použila sociální sítě pro soukromé účely, pokud má na některé sociální síti vlastní profil, ke kterému se přihlásila alespoň jednou v posledních 3 měsících.

**Způsob zveřejňování informací na sociálních sítích** představuje to, jak uživatel nastavuje je na svém profilu viditelnost příspěvků a informací ostatním uživatelům. Může si tedy např. zvolit, aby jeho příspěvky a informace byly přístupné pouze vybraným uživatelům.

#### 7. Vyhledávání vybraných informací na internetu

**Vyhledávání informací o zboží a službách** zahrnuje vyhledávání informací na jakýchkoliv webových stránkách či v aplikacích, včetně srovnávačů cen či stránek pro sdílení recenzí spotřebitelů.

**Vyhledávání informací o zdraví** zahrnuje hledání informací o nemocech, jejich prevenci, léčebných prostředcích a doplňcích stravy. Může probíhat na jakýchkoliv internetových stránkách, včetně internetových

poraden, webových stránek lékáren či prodejců zdravotnických potřeb, stránek věnujících se zdravému životnímu stylu apod.

**Vyhledávání informací o cestování a ubytování** zahrnuje hledání informací na jakýchkoliv webových stránkách, včetně cestovatelských serverů (např. TripAdvisor), prodejců letenek, jízdenek, stránek konkrétních ubytovacích zařízení či srovnávačů služeb spojených s cestováním či ubytováním (např. Trivago, Booking.com).

## 8. Použití internetu pro zábavu

**Sledování televize na internetu (např. ivysílání České televize, Stream, DTVV)** zahrnuje sledování pořadů na webových stránkách běžných TV stanic i na stránkách stanic, které fungují pouze na internetu. Zpoplatněné kanály se do této možnosti nezahrnují. Vysílání může probíhat živě, nebo může být uloženo v archivu na webových stránkách.

**Sledování videí na YouTube či jiných stránkách určených ke sdílení** zahrnuje sledování videí na internetových stránkách, kam jej vložili jiní uživatelé. Takové stránky jsou zpravidla zdarma, jsou financované ze zveřejňování reklam.

**Sledování placených pořadů** (např. na Netflixu, Voyo či HBO GO) zahrnuje sledování filmů/seriálů či jiného videa na specializovaných stránkách, kde si mohou uživatelé vybrat z filmového katalogu, co a kdy budou sledovat. Pro využívání těchto služeb se musí uživatel zaregistrovat na webových stránkách poskytovatele a následně za tyto služby platit.

**Sledování pořadů na internetu (celkem)** zahrnuje sledování televize na internetu, sledování YouTube či podobných stránek určených ke sdílení videí a sledování placených stanic jako je Netflix či HBO GO.

**Čtení zpráv** zahrnuje čtení zpráv na zpravodajských serverech (např. aktualne.cz, novinky.cz) nebo čtení elektronických verzí klasických tištěných novin / časopisů na webových stránkách či v aplikacích.

**Hraní či stahování her** zahrnuje hraní her on-line (přímo na internetu) nebo stahování her do počítače, tabletu či mobilního telefonu. Hry může přes internet hrát i větší počet hráčů najednou.

**Poslech hudby** zahrnuje přehrávání jakékoliv hudby na internetu (např. na YouTube nebo Spotify), a to včetně poslechu internetových rádií.

## 9. Zapojení se do občanských aktivit

**Zapojení se do diskuzí** např. na sociálních sítích či zpravodajských serverech zahrnuje vyjadřování názorů na občanská či politická témata veřejně na internetu, např. na zdi na sociálních sítích, na blogu či pod články na zpravodajských serverech.

**Anketa k politickému či občanskému tématu** je průzkum názorů, který probíhá formou jedné či více otázek, je časově ohraničená a má organizátora. Ankety se vypisují za účelem zjistit názory lidí a na základě nich učinit opatření.

## 10. Vzdělávání se na internetu

**Účast na online výuce** zahrnuje vyčování online v rámci formálního vzdělávání (např. na střední či vysoké škole), zahrnuje také online pracovní školení nebo online kurzy dělané pro pracovní, studijní či soukromé účely. Patří sem i kurzy, které probíhají přes internet jen částečně.

**Platformy pro videokonference** zprostředkovávají videohovory mezi více účastníky. Mohou být použity, jak při školní výuce, tak i při pracovních školeních, výuce jazyků apod. Příklady platforem jsou Microsoft Teams, Zoom nebo Webex.

**Používání výukového materiálu na internetu** (audio materiály, video materiály, online výukový software) znamená vzdělávání se na webových stránkách či v rámci aplikací. Nejedná se o ucelenou vzdělávací akci. Vzdělávání tedy nemá žádný stanovený rozvrh a zpravidla nepodléhá ani registraci. Nespádají sem výukové materiály, které si studující stahuje z internetu a používá offline (bez připojení k internetu).

**Vzdělání probíhalo v rámci formální výuky** (např. na střední či vysoké škole) - zahrnuje se i příprava na přijímací zkoušky na další stupeň vzdělávání

**Pracovní důvody** - v rámci práce, nebo např. rekvalifikační kurzy

**Soukromé důvody** - v případě online kurzu se mohlo jednat např. o jazykové kurzy, online kurzy jógy

## 11. Používání vybraných finančních služeb online

**Internetové bankovníctví** představuje ovládání bankovního účtu prostřednictvím internetu či aplikace. Internetové bankovníctví umožňuje například kontrolu zůstatku na bankovním účtu, zadání platebního příkazu, trvalých plateb, nastavování limitů výběrů z bankomatu apod.

**Sjednání pojištění on-line** zahrnuje sjednání jakéhokoliv pojištění (např. cestovního, majetkového, úrazového, pojištění vozidel). Započítáno bylo i pojištění sjednané dohromady s jiným produktem (jako balíček), např. cestovní pojištění zakoupené dohromady s letenkou.

**Sjednání půjčky či úvěru** přes internet. Započítány jsou pouze půjčky a úvěry od finančních institucí, nikoliv od soukromých osob.

**Nákup cenných papírů** zahrnuje nákup podílových listů, akcií, dluhopisů a dalších investičních aktiv přes internet, např. přes internetové bankovníctví.

## 12. Použití internetu ve vztahu k veřejné správě

**Veřejná správa** je pro účely tohoto šetření členěna na úřady a na instituce, které poskytují veřejné služby. Do těchto institucí patří především školy, knihovny, lékařská zařízení a pojišťovny.

### **Vyhledávání informací na stránkách úřadů/ škol, knihoven, zdravotnických zařízení a pojišťoven**

- **Informace o sobě** jsou zpravidla přístupná po přihlášení, není to však podmínkou. V případě vyhledávání informací na stránkách úřadů bylo započítáno také vyhledávání informací o své nemovitosti, které lze nalézt v katastru nemovitostí.
- **Informace z veřejných databází** jsou většinou volně dostupné informace, které se nachází v nějaké databázi a týkají se něčeho či někoho jiného než své vlastní osoby.
- **Ostatní informace:** informace volně dostupné na webových stránkách úřadů/ škol, knihoven, zdravotnických zařízení a pojišťoven, které nejsou uloženy v žádné databázi.

**Online objednání na úřad:** započítává se výhradně objednání přes rezervční formulář na webových stránkách nebo v aplikaci, nikoliv přes e-mail či telefon.

**Online objednání k lékaři** zahrnuje objednání sebe, popřípadě jiného člena rodiny, k lékaři přes webový formulář na webových stránkách zdravotnického zařízení nebo přes aplikaci. Nejedná se o objednání prostřednictvím e-mailu.

**Online objednání do školy:** do školy se může člověk objednat, pokud je sám studentem, nebo pokud jeho nezletilé dítě navštěvuje školské zařízení a on/ona jako rodič se objednává např. na konzultaci s učitelem ohledně prospěchu dítěte.

**Online rezervace knihy v knihovně:** zamluvení knihy v knihovně přes rezervační systém na webových stránkách nebo v aplikaci knihovny.

**Online objednání na testy či očkování:** využití webových stránek nebo aplikace ke sjednání termínu na zdravotnické testy (nejčastěji na COVID) či očkování (rovněž nejčastěji očkování proti COVIDu). Zahrnuto bylo i pokud respondent objednal někoho jiného, např. rodiče své děti.

**Online konzultace s lékařem** je činnost, při které pacient vložil své dotazy do vyhrazeného formuláře na webových stránkách. Na položený dotaz odpověděl konkrétní lékař či specialista. Nejedná se o informační servery, na nichž si laická veřejnost vyměňuje své zkušenosti. Lékař pacientovi odpovídá formou soukromé zprávy (pro ostatní uživatele neviditelné) či veřejné (viditelné dalším uživatelům).

**Online žádost o recept** představuje žádost přes webové stránky (nikoliv e-mailem). Takovou žádost umožňují někteří lékaři podat např. když pacient bere lék v rámci dlouhodobé léčby a není potřeba chodit pokaždé k lékaři na kontrolu. Často tuto možnost nabízí také gynekologové k předepisování antikoncepce.

**Přihlašování do webového účtu u zdravotní pojišťovny:** klienti zdravotní pojišťovny si mohou na webových stránkách své pojišťovny zřídit přístup ke svému profilu, kde lze prohlížet např. kdy byli na jakých prohlídkách nebo přehled uhrazené zdravotní péče vykázané lékaři. Profil umožňuje též zjistit, na jaké benefity od pojišťovny mají pacienti nárok, popřípadě si o ně rovnou zažádat.

**Daňové přiznání:** pro účely tohoto šetření byl zjišťován způsob podání daňového přiznání k dani z příjmu fyzických osob.

**Bankovní identita** je elektronická identita, kterou zprostředkovávají banky. Jedná se o přihlašovací údaje k internetovému bankovníctví, které lze využít také pro přihlášení do služeb veřejné správy.

**Datová schránka** je speciální služba provozovaná pro účely veřejné správy. Pokud má občan tuto schránku zřízenou, chodí mu veškeré úřední dokumenty elektronicky do této schránky. Občan pak může institucím veřejné správy zasílat dokumenty také přes tuto schránku. Datové schránky jsou v Česku povinné pro firmy, pro občany jsou zatím dobrovolné.

**Stažení úředních dokumentů (např. doklad o očkování, výpis z rejstříku trestů):** započítává se jak stažení přímo z webových stránek, např. doklad o očkování, tak zažádání a následné stažení z datové schránky, např. výpis z rejstříku trestů.

**Zažádání o sociální dávky či jiné nároky online:** započítávaly se žádosti učiněné přes web či aplikace, nikoliv přes e-mail nebo jakkoliv jinak. Příkladem může být žádost o podporu v nezaměstnanosti nebo žádost o rodičovskou.

**Podání jiných žádostí či oznámení (např. vyplnění příjezdového formuláře):** Příjezdový formulář je formulář, který vznikl v souvislosti s trasováním onemocnění COVID19. Občané ho vyplňují těsně před nebo po příjezdu do ČR.

**Stažení formuláře z webových stránek úřadů/ zdravotnických zařízení, škol a knihoven** označuje činnost, při níž si respondent stáhne z webových stránek formulář, ručně nebo na počítači ho vyplní, vytiskne, podepíše a doručí (osobně, poštou či v e-mailu naskenovaný) na úřad/do instituce. Za stáhnutí formuláře se považuje i to, když respondent vyplní formulář přímo na webových stránkách úřadu, následně si vyplněný formulář vytiskne, ručně podepíše a doručí (osobně, poštou či naskenovaný v e-mailu).

### **Problémy, se kterými se setkali uživatelé stránek veřejné správy**

- **Stránky byly nepřehledné:** stránky se respondentovi zdály složité na to, aby na nich něco našel, nebo např. způsob zasílání vybraných žádostí nebyl dostatečně popsán/nebyl srozumitelný.
- **Technické problémy na stránkách:** např. stránky se dlouho načítaly, nebylo možné je načíst vůbec, stránka nenadále spadla, nebylo možné z ní stáhnout potřebný software či formuláře.
- **Jiné problémy:** např. obsah nebyl aktuální nebo stránky nebyly přizpůsobeny pro mobilní zařízení



### 13. Nakupování přes internet

**Nákup přes internet** znamená zakoupení nebo objednání zboží či služeb přes webové stránky či aplikace. Do tohoto ukazatele byli započítáni pouze lidé, kteří nákup osobně uskutečnili, nikoli ti, kterým nákup zařídil někdo jiný, i přestože za nakoupené zboží/služby zaplatili a toto zboží/služby je v jejich vlastnictví.

**Nákup pro soukromé účely** znamená nákup pro vlastní potřebu, potřebu rodiny, známých, přátel apod., neznamená nákup pro potřeby zaměstnavatele, živnost či výkon povolání.

Mezi nákupy se započítávají nákupy **zboží a služeb**, a to včetně zboží v elektronické podobě, které si spotřebitel stáhne či používá na webových stránkách. Mezi takové služby patří např. sledování placených filmů. Započteny jsou také nákupy od ostatních soukromých osob, které proběhly přes webové stránky a aplikace určené k nákupu (např. Aukro či Airbnb).

**Platba** nakoupeného zboží či služeb nemusela probíhat přes internet, zboží či služby mohly být hrazeny také při dodání zásilkou na dobírku či při osobním odběru.

**Země původu prodejce** znamená země, odkud pocházel prodejce, nikoliv zakoupené zboží. Zboží ze zahraničí je často nakupováno např. na Amazonu, eBay či AliExpressu. Zboží z těchto uvedených e-shopů nejčastěji patří do kategorie prodejce **mimo EU**. Existují ovšem i evropské verze výše uvedených e-shopů – stránky jako amazon.de, ebay.de, tyto nákupy spadají do kategorie prodejce z **jiné země EU**.

### 14. Zboží a služby nakupované přes internet

#### Druhy zboží

**Potraviny, nápoje, krmivo** zahrnuje potraviny, nápoje a krmivo pro zvířata.

**Jídlo z restaurací/fastfoodu** zahrnuje hotové jídlo objednané přes internet. Započítáno je jídlo, které bylo doručeno dovážkou i to, které bylo vyzvednuto při osobním odběru.

**Kosmetika:** zahrnuje např. vlasovou, tělovou a dekorativní kosmetiku (potřeby na líčení), parfémy.

**Drogerie:** zahrnuje např. hygienické potřeby, čisticí prostředky, toaletní papír.

**Mobilní telefon, tablet, počítač či jejich příslušenství** (např. sluchátka, obal na telefon, monitor, tiskárna, flash disk) zahrnuje všechny typy počítačů (stolní počítače, notebooky, tablety) včetně příslušenství, jako jsou monitory, tiskárny, mechaniky, čtečky, kabely, myši, klávesnice, flash disky, externí disky atd. a včetně náhradních dílů (HDD, paměti RAM apod.), dále mobilní telefony a jejich příslušenství, např. nabíječky, kabely, baterie, sluchátka, obaly na telefony.

**Jiná elektronika** (např. televize, fotoaparát): běžná domácí elektronika (mimo „bílé techniky“) a položek uvedených výše (tedy mobilních telefonů, tabletů a počítačů). Zahrnout lze tedy kromě televize a fotoaparátu také DVD přehrávače, kamery, herní konzole či audiotechniku.

**Bílá technika a elektrospotřebiče pro domácnost** (např. lednice, žehlička) zahrnuje běžné domácí elektrospotřebiče. Z rozměrných spotřebičů sem patří chladničky, mrazáky, elektrické a plynové sporáky, myčky nádobí, pračky, sušičky prádla. Z drobných elektrospotřebičů sem řadíme mixéry, žehličky, toastovače, sušičky ovoce, zvlhčovače vzduchu atd.

**Jiné vybavení domácnosti či zahrady** (např. nábytek, nádobí, zahradnické potřeby): výše neuvedené běžné zařízení domácnosti. Nábytek, nádobí, dekorace, umělecké předměty, sběratelské a starožitné předměty, nářadí, zahradnické potřeby, potřeby pro domácí zvířata (kromě krmiva), apod.

**Hračky, stolní hry, dětské potřeby** (např. plenky, kočárek): zahrnuje běžný sortiment hračkářství a obchodů se stolními hrami, ale také potřeby pro děti. Zahrnuto není oblečení pro děti nebo kosmetika.

**Léky, doplňky stravy** zahrnuje kromě léků na předpis i volně prodejné léky, vitamíny a další doplňky stravy.

**Oblečení, obuv** zahrnují oblečení, obuv, ale také módní doplňky na běžné nošení. Specializované oblečení a obuv na sport, které je používáno výhradně ke sportovním účelům, je zahrnuto do kategorie Sportovní potřeby.

**Sportovní potřeby** zahrnují pomůcky, nářadí a technické vybavení pro sport (např. míče, rakety, chrániče, lyže, činky, kola apod.). Sportovní potřeby zahrnují také speciální oblečení či obuv určené pro výkon konkrétního sportu (lyžačky, potápěčská výbava, přilba na kolo apod.).

**Filmy, hudba** zahrnují jak filmy a hudbu na fyzických nosičích, tak hudbu a filmy stažené či přístupné na webových stránkách, za které uživatel zaplatil.

**Knihy, učebnice, tisk** zahrnují jak produkty zakoupené v tištěné formě, tak i e-knihy či zpoplatněné elektronické noviny a časopisy.

**Software, aplikace** zahrnuje software do počítače (včetně her a doplňků) a aplikace do mobilního telefonu či tabletu (včetně her a doplňků), za které uživatel zaplatil.

### **Druhy služeb**

**Ubytování** zahrnuje závazné rezervace jakéhokoliv placeného ubytování (např. hotelů). Zahrnuje i rezervaci ubytování v soukromí. Platba může být uskutečněna prostřednictvím internetu nebo až v místě ubytování.

**Doprava** zahrnuje jízdenky na vlak, autobus či MHD a letenky.

**Nákup ubytování** zahrnuje nákup ubytování přes jakékoliv webové stránky či aplikace. Zahrnuto je i nakupování ubytování od soukromých osob (např. přes AirBnb nebo přes skupiny na sociálních sítích). Nezapočítává se objednávání ubytování e-mailem.

**Nákup jízdenek či letenek** zahrnuje nákup prostřednictvím webových stránek či aplikací dopravců či zprostředkovatelů. Spadá sem rovněž sjednání jízdy u soukromé osoby (např. přes BlaBlaCar), za které osoba zaplatila. Spadá sem také nákup jízdenek na MHD (např. objednání ročního kuponu).

**Vstupenky na kulturní akce** zahrnuje objednání jakýchkoliv vstupenek na kulturní, např. vstupenky do kina, divadla či na festival.

**Vstupenky na sportovní akce** zahrnuje objednání jakýchkoliv vstupenek na sportovní akce, např. vstupenky na fotbalový zápas.

**Ostatní vstupenky** zahrnuje vstupenky na jiné volnočasové aktivity než jsou kulturní či sportovní akce, např. do bazénu, fitness centra, zoo, na veletrh.

**Sjednání úklidu domácnosti či zahrady, hlídání dětí, instalátérských prací, apod.** lze objednat u agentury, která zaměstnává osoby vykonávající tyto služby, na webových stránkách, které provozují sami lidé, kteří takové služby nabízejí, nebo přes internetová tržiště, kde tyto služby nabízejí buďto živnostníci nebo soukromé osoby.

### **Sdílená ekonomika**

**Prodej přes internet** zahrnuje prodej zboží případně služeb přes webové stránky pro soukromé osoby. Zahrnují se všechny typy webových stránek, a to jak stránky s přímou možností koupě (např. Aukro, eBay či AirBnb), tak inzertní stránky jako Vinted, Mimibazar či Bazoš. Zahrnut je také prodej přes sociální sítě, např. Facebook či Instagram.

**Nákup zboží od soukromých osob** zahrnuje nákup prostřednictvím internetových stránek nebo aplikací. Jedná se o transakce mezi soukromými osobami (nikoliv o nákupy na e-shopech). Platba za zboží mohla

proběhnout jakkoliv – online i offline (např. dobírkou či převodem na účet prodávajícího). Zahrnuje i nákupy přes sociální sítě (např. Facebook Marketplace).

**Služby sdílené ekonomiky v oblasti cestování a ubytování** zahrnují ubytování u soukromých osob a spolujízdu, které si jednotlivci sjednají u jiných soukromých osob. Internetové stránky, umožňující setkání poptávky a nabídky mezi soukromými osobami, dělíme na stránky přímo k tomu určené a na ostatní stránky (např. sociální sítě), které nejsou k těmto transakcím přímo určené, ale také se k tomuto účelu používají.

**Nákup ubytování od soukromých osob** zahrnuje především nákup přes sociální sítě a nákup přes specializované stránky na sjednávání ubytování. Tyto specializované platformy napomáhají osobám vyhledávat a poskytovat ubytování. Propojují poptávku po ubytování s nabídkou. Poskytovateli jsou v tomto případě fyzické osoby, jež mohou pronajímat vlastní byt, dům či pokoj. Typickými příklady takových platform je Airbnb či e-Chalupy.

**Zajištění spolujízdy** probíhá přes internetové stránky, jež slouží fyzickým osobám k vyhledávání a sjednávání společné jízdy autem. Společná jízda snižuje náklady na přepravu. Jedná se o transakci mezi fyzickými osobami, nikoli fyzickou a právnickou osobou, jak je tomu např. u taxi služby.

## 15. Internet věcí

IoT (Internet of Things) zařízení jsou zařízení, která lze spárovat s mobilním telefonem, tabletem či počítačem přes internet (mobilní data nebo Wi-Fi) či přes technologii Bluetooth. Uživatelé tak komunikují s těmito zařízeními převážně pomocí aplikací, které si stáhnou do svého mobilního telefonu či tabletu, popřípadě přes internet pomocí webového rozhraní.

Mezi **chytrá zařízení k ovládní spotřeby energií** patří např. chytré termostaty, měřiče spotřeby, světla, elektrické zásuvky, zavlažovací systémy pro zahradu, okna či okenní rolety.

Mezi **chytré domácí spotřebiče** zahrnujeme např. chytré kávovary, lednice, trouby, myčky, vysavače, kuchyňské roboty, pračky, sušičky, ale také chytré vybavení zahrady jako jsou např. chytré sekačky.

Mezi **chytrá bezpečnostní (či zabezpečovací) zařízení** patří např. chytré domácí alarmy, detektory kouře, bezpečnostní kamery, zámky na dveřích, zvonky na dveřích, zařízení pro kontrolu prosakování vody, podlahové sensory.

Mezi nejrozšířenější **nositelnou elektroniku**, kterou lze bezdrátově připojit k mobilnímu telefonu, tabletu či počítači patří bezdrátová sluchátka, chytré hodinky a fitness náramky.

**Bezdrátová sluchátka** jsou k mobilnímu telefonu připojena pomocí technologie Bluetooth. Zahrnují se jak tzv. pecky či špunty, tak bezdrátová sluchátka, která obepínají hlavu či krk.

**Chytré hodinky** jsou hodinky s připojením k internetu. Mohou být spárované s mobilním telefonem, ale některé funkce mohou fungovat i samostatně díky zabudované SIM kartě. Na chytrých hodinkách lze např. číst e-maily či přijímat hovory. Také jimi lze platit a používat je tedy namísto platební karty.

**Fitness náramek** je k mobilnímu telefonu připojen pomocí technologie Bluetooth. Na fitness náramku může člověk sledovat počet ujitých kroků, ujitou vzdálenost, počet spálených kalorií. Umí měřit srdeční tep či kvalitu spánku. Fitness náramky mohou přebírat některé informace z mobilního telefonu, ke kterému jsou připojené a ukazovat tak např. předpověď počasí.

**Chytrá televize** znamená, že je na televizi možnost připojit se k internetu. Uživatel může tedy např. sledovat videa z YouTube nebo z webových stránek televizních stanic.

**Herní konzole** je elektronické zařízení fungující na principu počítače, které je primárně určeno pro hraní her, v tomto případě takzvaných videoher. Jako výstupní zařízení většinou slouží běžná barevná televize, méně

často pak počítačový monitor. Na internet připojená herní konzole umožňuje hrát jednu hru více hráčům, kteří nesdílí jednu domácnost. Příkladem herních konzolí jsou PlayStation, Xbox či Wii U.

**Chytré reproduktory** jsou reproduktory, které jsou pomocí technologie Bluetooth připojené k mobilnímu telefonu nebo počítači. Uživatel tak na telefonu nebo počítači zvolí, jaká hudba se bude přehrávat, a reproduktor tuto informaci obdrží bezdrátově.

**Chytré domácí audiosystémy** jsou audio systémy (např. HiFi věže), které jsou připojené na internet. Umožňují tak např. v každé místnosti přehrávat jinou hudbu nebo ve všech stejnou bez toho, aby musel uživatel audio zařízení přenášet. Uživatel si může také nastavit např. to, že při příchodu domů či do jednotlivých místností se automaticky spustí určená hudba.

K internetu nebo mobilnímu telefonu připojený **zubní kartáček** lze využívat pro monitorování doby a kvality čištění zubů. Pro tyto funkce si musí uživatel stáhnout speciální aplikaci do mobilního telefonu, tabletu či počítače.

**Chytrá osobní váha** je k mobilnímu telefonu připojená pomocí technologie Bluetooth. V aplikaci lze vidět aktuální výsledky i historii vážení. Kromě samotné tělesné hmotnosti měří i další parametry jako objem vody, měření tuku, výpočet metabolického věku apod. Tato data jsou ukládána na úložišti.

**Chytrý tlakoměr** zajistí přesné měření krevního tlaku v pohodlí domova. Obvykle mají velký LCD displej a snadno je lze propojit s chytrým telefonem či počítačem, díky čemuž má uživatel všechny naměřené výsledky neustále pod dohledem.

Mezi **dětské hračky** připojené k mobilnímu telefonu nebo tabletu mohou patřit např. roboti, kteří se pohybují přes ovládání v mobilní aplikaci, interaktivní panenky či chytré lego. Do údajů o používání chytrých dětských hraček byly zařazeny ty osoby, které na tuto otázku odpověděly, že např. chytrou hračku nastavovaly, tzn. stáhly si do mobilního telefonu aplikaci, přes kterou hračku ovládaly.

**Chytrí hlasoví asistenti** existují buďto ve formě reproduktoru (to je např. Alexa) nebo ve formě aplikace na mobilním telefonu. Hlasoví asistenti jsou ovládáni hlasem. Dají se propojit s jinými chytrými vybaveními bytu jako např. se světly, takže uživatel může ovládat zapínání a vypínání světel tak, že dá příkaz chytrému asistentovi. Chytrý asistent zvládne také např. sepisování nákupního seznamu, který pak uživatel zkontroluje v aplikaci na počítači či telefonu a odešle do e-shopu. Uživatel může hlasovému asistentovi dát také např. povel, aby pustil zvolenou písničku, kterou najde na internetu.

**Chytré auto:** auta mohou být chytrá již od zakoupení, u starších modelů lze dokoupit krabičku 'chytré auto', která se zapojí od OBD portu a pak auto funguje stejným způsobem, jako když je chytré už od výrobce. Pro používání chytrých funkcí auta je zapotřebí stáhnout si aplikaci do mobilního telefonu. Přes tuto aplikaci pak může uživatel např. kontrolovat stav auta nebo mu aplikace může dávat zpětnou vazbu o jeho řízení.