

Metodologický úvod

Od roku 2003 zajišťuje Český statistický úřad (ČSÚ) realizaci každoročního **Výběrového šetření o využívání informačních a komunikačních technologií v domácnostech a mezi jednotlivci** (dále jen VŠIT). Jedná se o šetření, jehož cílem je měření společnosti z hlediska přístupu k vybraným informačním technologiím (především k počítači, mobilnímu telefonu a internetu) a jejich šíření. Dále zkoumá přístup k vybranému softwaru a využití informačních technologií jednotlivci 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 č. 808/2004 o statistice Společenství o informační společnosti¹ včetně příslušných pravidelně schvalovaných prováděcích nařízeních. Koordinační úloha Eurostatu, včetně tematického a metodického zastřešení, umožňuje získávat údaje srovnatelné s ostatními členskými zeměmi EU² a některými partnerskými zeměmi, např. Norskem či Tureckem. Vybrané ukazatele ze šetření v jednotlivých zemích jsou pravidelně zveřejňovány v časových řadách na internetových stránkách Eurostatu³.

Publikace předkládá hlavní výsledky za samostatně hospodařící domácnosti a v nich žijící jednotlivci. Konstrukce hospodařící domácnosti je založena na prohlášení osob bydlících ve vybraném bytě, že spolu trvale žijí a společně hradí náklady na své potřeby (v souladu s § 115 občanského zákoníku). Jednotlivci jsou v šetření VŠIT všechny **osoby šestnáctileté a starší**. Mezi šestnáctileté osoby byly zahrnuty osoby, jež dovršily tohoto věku do konce roku 2018.

Základní údaje o šetření

Název šetření:	Výběrové šetření o využívání informačních a komunikačních technologií v domácnostech a mezi jednotlivci
Způsob šetření:	osobní rozhovor s použitím počítače (CAPI)
Období šetření:	2. čtvrtletí 2019
Počet otázek v dotazníku:	173
Počet bytů ve výběru:	6 780
Počet zastižených domácností ve vybraných bytech:	4 769
Počet osob ve výběru:	cca 10 000
Čistá vyšetřenosť bytových jednotek:	69 %
Počet získaných dotazníků za osoby:	7 376

¹ <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:32004R0808:CS:HTML>

² 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.

³ <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)⁴. 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*⁵. 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 2019 se jednalo o skupinu čítající 8,8 mil. osob a 4,4 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.

Příjmové kvartily: Domácnosti byly rozděleny do čtyř skupin (kvartilů) podle velikosti čistého příjmu domácnosti. V roce 2017 došlo ke změnám při výpočtu tohoto členění, proto nemusí být časové řady v tomto členění plně srovnatelné.

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 dospělý 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.

⁴ 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), jež podléhá *Nařízení Rady (ES) č. 577/98 o organizaci výběrového šetření pracovních sil ve Společenství*.

⁵ https://www.czso.cz/csu/rso/registr_scitacich_obvodu

V mezinárodním srovnání jsou údaje za nejvyšší dosažené vzdělání uvedeny pro věkovou skupinu 25–64 let a jejich kategorie vychází z klasifikace ISCED. Základní vzdělání (ISCED=0,1,2), středoškolské vzdělání, a to bez maturity i s maturitou a s nástavbou, (ISCED=3,4), vysokoškolské vzdělání, a to včetně vyššího odborného, (ISCED=5,6,7,8).

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 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 nebylo možné, kvůli nízkému počtu respondentů v této skupině, publikovat.

Členění podle typu zaměstnání (třídy ISCO):

1 *Zákonodárci a řídící pracovníci* – zahrnuje:

- 11 Zákonodárci, nejvyšší státní úředníci a nejvyšší představitelé společností
- 12 Řídící pracovníci v oblasti správy podniku, obchodních, administrativních a podpůrných činností
- 13 Řídící pracovníci v oblasti výroby, informačních technologií, vzdělávání a v příbuzných oborech
- 14 Řídící pracovníci v oblasti ubytovacích a stravovacích služeb, obchodu a ostatní řídící pracovníci

2 *Specialisté* – zahrnuje:

- 21 Specialisté v oblasti vědy a techniky
- 22 Specialisté v oblasti zdravotnictví
- 23 Specialisté v oblasti výchovy a vzdělávání
- 24 Specialisté v obchodní sféře a veřejné správě
- 25 Specialisté v oblasti informačních a komunikačních technologií
- 26 Specialisté v oblasti právní, sociální, kulturní a v příbuzných oblastech

3 *Techničtí a odborní pracovníci* – zahrnuje:

- 31 Techničtí a odborní pracovníci v oblasti vědy a techniky
- 32 Odborní pracovníci v oblasti zdravotnictví
- 33 Odborní pracovníci v obchodní sféře a veřejné správě
- 34 Odborní pracovníci v oblasti práva, kultury, sportu a v příbuzných oborech
- 35 Technici v oblasti informačních a komunikačních technologií

4 *Úředníci* – zahrnuje:

- 41 Všeobecní administrativní pracovníci, sekretáři a pracovníci pro zadávání dat a zpracování textů
- 42 Pracovníci informačních služeb, na přepážkách a v příbuzných oborech
- 43 Úředníci pro zpracování číselných údajů a v logistice
- 44 Ostatní úředníci

5 *Pracovníci ve službách a prodeji* – zahrnuje:

- 51 Pracovníci v oblasti osobních služeb
- 52 Pracovníci v oblasti prodeje
- 53 Pracovníci osobní péče v oblasti vzdělávání, zdravotnictví a v příbuzných oblastech
- 54 Pracovníci v oblasti ochrany a ostražky

6 *Kvalifikovaní pracovníci v zemědělství, lesnictví a rybářství* – zahrnuje:

- 61 Kvalifikovaní pracovníci v zemědělství
- 62 Kvalifikovaní pracovníci v lesnictví, rybářství a myslivosti
- 63 Farmáři, rybáři, lovci a sběrači samozásobitelé

7 *Řemeslníci a opraváři* – zahrnuje:

- 71 Řemeslníci a kvalifikovaní pracovníci na stavbách (kromě elektrikářů)
- 72 Kovodělníci, strojírenští dělníci a pracovníci v příbuzných oborech
- 73 Pracovníci v oblasti uměleckých a tradičních řemesel a polygrafie
- 74 Pracovníci v oboru elektroniky a elektrotechniky
- 75 Zpracovatelé potravin, dřeva, textilu a pracovníci v příbuzných oborech

8 *Obsluha strojů a zařízení, montéři* – zahrnuje:

- 81 Obsluha stacionárních strojů a zařízení
- 82 Montážní dělníci výrobků a zařízení
- 83 Řidiči a obsluha pojízdných zařízení

9 *Pomocní a nekvalifikovaní pracovníci* – zahrnuje:

- 91 Uklízeči a pomocníci
- 92 Pomocní pracovníci v zemědělství, lesnictví a rybářství
- 93 Pomocní pracovníci v oblasti těžby, stavebnictví, výroby, dopravy a v příbuzných oborech
- 94 Pomocní pracovníci při přípravě jídla
- 95 Pracovníci pouličního prodeje a poskytování služeb
- 96 Pracovníci s odpady a ostatní pomocní pracovníci

Údaje za kategorii 0 Zaměstnanci v ozbrojených silách nejsou v rámci šetření publikovány, protože tato kategorie nebyla ve výběrovém souboru dostatečně zastoupena.

Vysvětlivky k publikovaným údajům

Referenční období:

Otázky pro domácnosti	stav k okamžiku šetření
Používání internetu na vybraných zařízeních Internetové činnosti – komunikace, zábava, hledání informací, občansko-politická participace, vzdělávání, internetové bankovníctví, prodej přes internet, využívání internetového úložiště Nakupování na internetu – částka a frekvence Internetová bezpečnost	3 měsíce před dotazováním
Počítačové dovednosti Internetové činnosti – spolujízda, finanční služby (kromě bankovníctví), telekomunikace, hledání práce Kontakt s veřejnou správou Nakupování na internetu – druhy zboží a služeb, původ prodejce, problémy při nakupování, důvody proč osoby nenakoupily na internetu	12 měsíců před dotazováním
Používání mobilního telefonu Používání fyzického zařízení k zálohování souborů	obvyklé používání

Spolehlivost údajů: V publikaci jsou standardně publikovány údaje se směrodatnou odchylkou do 5 %. Údaje s vyšší směrodatnou odchylkou jsou označeny 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 2018 je údaj v krajském členění vypočítán jako vážený aritmetický průměr za roky 2017, 2018 a 2019.

Mezinárodní srovnání: Poslední dostupné údaje pro mezinárodní srovnání se vztahují k roku 2018. Údaje se týkají pouze věkové skupiny jednotlivců 16 až 74 let (a to i v případě ČR). Kategorie vzdělání jsou publikovány za věkovou skupinu 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

Počítače

Domácnosti s počítačem jsou všechny domácnosti, jež v době šetření (2.čtvrtletí 2019) 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** a přenosné počítače. Přenosné počítače zahrnují **notebooky** a **tablety**.

Internet

Domácnosti s internetem jsou všechny domácnosti, pro něž v době šetření (2.čtvrtletí 2019) 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.

2. Digitální dovednosti a práce se softwarem

Referenčním obdobím pro počítačové dovednosti je 12 měsíců před šetřením. V rámci šetření se zjišťují počítačové dovednosti jednotlivců bez ohledu na místo a účel použití, je tedy započítáváno i použití např. ve škole či pro pracovní účely. Počítačové dovednosti jsou tradičně využívány při práci s počítačem, v dnešní době se ale dají využít i např. při práci s tabletem nebo mobilním telefonem.

Kopírování souborů

Kopírování souborů v rámci počítače zahrnuje nejen přenos souborů mezi složkami, ale také přesun souborů či složek v rámci plochy.

Přenos souborů z jiného zařízení do počítače (např. fotek z mobilního telefonu do počítače) může proběhnout např. pomocí paměťové karty, kabelu nebo technologií Bluetooth.

Přenos souborů mezi počítači zahrnuje přenos např. pomocí flash disku či externího disku.

Používání vybraného softwaru

Textový procesor slouží k vytvoření textového dokumentu. Nejznámějšími textovými procesory jsou Microsoft Word nebo OpenOffice Writer.

Prezentační software (např. PowerPoint, Prezi) slouží k přípravě podkladů pro prezentaci. Podklady mají podobu slidů, textového dokumentu s vnořenými obrázky, tabulkami nebo grafy.

Software či aplikace na úpravu fotografií umožňují např. úpravu barev, kontrastu, velikosti, korekci červených očí. Mezi programy patří např. GIMP, Photoshop, Windows prohlížeč fotografií. Existuje také celá řada aplikací, které umožňují upravovat fotografie (např. přidávat filtry).

Tabulkový procesor: Software určený k výpočtům a práci s tabulkami. Umožňuje provádění výpočtů, tvorbu grafů apod. Mezi tabulkové procesory patří např. Microsoft Excel nebo OpenOffice Calc.

Základní použití tabulkového procesoru (např. tvorba/úprava tabulek v MS Excel, Open Office Calc): Respondent pracoval ve sledovaném období s tabulkovým procesorem. Využíval základních nástrojů:

prohlížel dokumenty, procházel listy, vkládal údaje do buněk. Do **pokročilého použití** se zařazuje použití funkcí, tvorba grafů, kontingenčních tabulek apod.

Instalace programů a aplikací, programování

Instalace softwaru: Software mohl být instalován z instalačního CD nebo DVD. Mohl být rovněž instalován z internetu. Započítává se instalace bezplatného i zpoplatněného softwaru.

Stahování aplikací do mobilního telefonu či tabletu zahrnuje stahování jakýchkoliv aplikací (včetně her) do chytrého telefonu nebo tabletu.

Programování zahrnuje psaní kódu v programovacím jazyce (např. Pascal, Basic, SQL, Java, C#, Python). Zahrnuje také zápis příkazů do příkazového okna ve statistických nebo analytických softwarech (např. SPSS, SAS) a tvorbu maker v Excelu.

3. 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 kdekoli jinde. Internet mohl být využíván na jakémkoli zařízení (stolním počítači, notebooku či tabletu, mobilním telefonu, 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“.

4. Používání počítače a jiných zařízení k přístupu na internet

Použití internetu na **stolním počítači, notebooku a tabletu** je zjišťováno pro jakékoliv účely a z jakéhokoliv místa. V případě **přenosných počítačů** (tedy notebooku a tabletu) je pak zjišťováno samostatně, zda jednotlivec použil internet na těchto zařízeních **mimo domov či pracoviště**, tedy jestli využil možnosti jejich mobility. Vedle toho je v šetření zjišťován přístup na internet prostřednictvím dalších zařízení, jako jsou **čtečky elektronických knih, MP3 či MP4 přehrávače, herní konzole nebo chytré hodinky**.

5. Používání mobilního telefonu a internetu na mobilním telefonu

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 vytvořená 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.

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.

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

Datový tarif 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.

6. 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).

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. Sociální sítě používají takové osoby, které mají svůj profil na některé ze sociálních sítí a k tomuto profilu se přihlásily alespoň jednou v posledních 3 měsících.

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.

7. 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.

Využití sociálních sítí k zajištění ubytování či spolujízdy od soukromých osob zahrnuje použití specializovaných skupin na sociálních sítích ke sjednání ubytování v soukromí nebo k domluvení si spolujízdy.

Důvody nepoužívání sociálních sítí byly zjišťovány za účelem zjistit, co brání lidem v používání sociálních sítích. Jedním z důvodů mohly být obavy o bezpečnost či soukromí.

8. 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).

9. Používání internetu k činnostem souvisejícím s cestováním

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).

Specializované stránky na zprostředkování ubytování zahrnují internetové portály, umožňující majitelům hotelů, penzionů a dalších komerčních ubytovacích zařízení, aby na nich nabízeli své kapacity. Pro uživatele stránek (potenciální hosty) jsou takové stránky výhodné, jelikož poskytují přehled o nabídce ubytování, jednotlivé nabídky je snadné porovnávat a vybírat nejvhodnější nabídku. U jednotlivých nabídek lze čerpat ze zkušeností ostatních zákazníků. Jedná se např. o Booking.com či Trivago.

Stránky cestovní kanceláře či agentury zahrnují sjednávání ubytování na stránkách cestovních kanceláří či agentur bez ohledu na to, o jaký druh ubytování se jedná nebo v jaké kombinaci s jinými službami bylo nakoupeno.

Stránky konkrétního ubytovacího zařízení zahrnují sjednávání ubytování na stránkách, které provozuje přímo ubytovací zařízení, např. hotely, penziony, kempy apod. Stránky konkrétních ubytovacích zařízení, které jsou provozovány soukromými osobami a splňují tedy definici ubytování v rámci sdílené ekonomiky, zahrnuty nejsou.

10. Použití internetu pro zábavu

Sledování pořadů či videí na internetu zahrnuje sledování pořadů na webových stránkách klasických televizních stanic (např. České televize, FTV Prima), dále zahrnuje sledování pořadů na stránkách internetových televizí (např. Streamu, Playtvaku či DVTv), které nemají svůj protějšek v klasickém televizním vysílání, dále je zahrnuto sledování videí na stránkách určených ke sdílení (např. YouTube, Vimeo) a také sledování placených stanic (např. Netflix, Voyo).

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.

Nahrávání fotek videí nebo hudby na internet (např. na Facebook, Instagram, Rajče nebo YouTube) zahrnuje nahrávání obsahu na webové stránky nebo aplikace za účelem sdílení s ostatními uživateli.

Poslech rádia na internetu probíhá přes webové stránky či aplikace rozhlasových stanic (např. rozhlas.cz, frekvence1.cz, evropa2.cz, impuls.cz). Na stránkách lze přehrávat živé vysílání (shodně s vysíláním šířeným rádiovými vlnami) nebo pořady volené z katalogu pořadů či archivu. Zahrnut je také poslech rádií, které vysílají pouze na internetu.

Přehrávání hudby na internetu (např. na YouTube, Spotify) zahrnuje poslech živého či archivního vysílání mimo rozhlasové vysílání prostřednictvím internetu (i přes mobilní aplikace). Jde o poslech hudebních

nahrávek vybraných z online hudebních katalogů (např. Spotify, SoundCloud). Zahrnuje také poslech hudby na víceúčelových stránkách (např. YouTube). Důležité je, aby jedinec navštívil stránky za účelem poslechu hudby.

Poslech hudby celkem zahrnuje poslech rádia na internetu a přehrávání hudby na internetu.

11. Občansko-politická participace

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.

12. Hledání práce na internetu

Hledání práce na internetu zahrnuje prohlížení jakýchkoliv webových stránek s nabídkami práce či brigád bez ohledu na to, jestli se osobě podařilo práci najít či dokonce si zajistit. Zahrnuto je také hledání práce přes aplikace.

Zajištění práce přes internet zahrnuje zajištění práce v posledních 12 měsících, a to bez ohledu na typ webových stránek či aplikací.

Stránky na zprostředkování práce (např. jobs.cz, prace.cz) zahrnují specializované stránky pro hledání zaměstnání, tj. stránky na kterých lze najít velké množství nabídek od různých firem či institucí, a také stránky a aplikace pro zprostředkování zakázkové práce (včetně specializovaných skupin na sociálních sítích).

13. Vzdělávání na internetu

Online kurz je výukový kurz, který probíhá přes internet. Účastníci kurzu nemusí docházet na kurzy do vzdělávací instituce nebo kamkoli jinam, ale mohou je absolvovat v prostředí domova. Komunikace s učiteli probíhá přes internet. Výukový materiál obdrží student rovněž přes internet. Mezi online kurzy mohou patřit např. jazykové kurzy, kurzy osobního rozvoje, počítačové kurzy a další. K online kurzu je zpravidla třeba se registrovat. Patří sem i kurzy, které probíhají přes internet jen částečně. Mezi online kurzy zařazujeme i kurzy dělané přes aplikace, např. kurzy jazyků, kde student postupně navštěvuje jednotlivé lekce – kurz má svůj řád např. každý den dělá student jednu lekci, obtížnější lekce se zpřístupní, až po absolvování jednodušších lekcí apod.

Používání výukového materiálu na internetu (audio materiály, video materiály, online výukový software) znamená vzdělávání se na webových stránkách či v rámci aplikací. Od online kurzu se tato možnost liší tím, že se nejedná o ucelenou vzdělávací akci. Vzdělávání tedy nemá žádný stanovený rozvrh a zpravidla nepodléhá ani registraci. Výukový materiál přístupný na webových stránkách může také sloužit jako doplněk ke kurzu, který osoba navštěvuje osobně. Nespádají sem výukové materiály, které si studující stahuje z internetu a používá offline (bez připojení k internetu).

Komunikace s instruktorem, či studenty prostřednictvím výukových portálů: Studenti/Žáci/účastníci vzdělávací akce mohou konzultovat, sdělovat své zkušenosti a znalosti prostřednictvím speciálních webových stránek nebo portálů. Takovými portály jsou např. portál Moodle nebo studijní informační systémy jednotlivých škol. Do této kategorie se nezapočítává kontakt studentů a učitelů prostřednictvím skupin na Facebooku ani přes e-mail.

14. 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.

Prodej či nákup cenných papírů zahrnuje prodej či nákup akcií, dluhopisů, podílových listů a dalších investičních aktiv přes internet.

15. 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 a lékařská zařízení. Údaje za mezinárodní srovnání jsou publikovány pouze za veřejnou správu celkem.

Vyhledávání informací na webových stránkách zahrnuje vyhledávání jakýchkoliv informací na webových stránkách úřadů nebo institucí, které poskytují veřejné služby. Z hlediska elektronické interakce občanů s úřady či institucemi poskytujícími veřejné služby představuje vyhledávání informací na jejich stránkách první stupeň takové interakce.

Stáhnutí nebo vytisknutí formuláře z webových stránek 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). Transakce vyplnění a odeslání formuláře tedy probíhá elektronickou cestou pouze částečně.

Vyplnění a on-line odeslání formuláře představuje činnost, při níž respondent vyplní formulář přímo na webových stránkách (správnost vyplnění je většinou kontrolována počítačem) a z webových stránek přímo odešle. Takto se v současnosti dá zaslat např. podání finanční správě nebo přihláška ke studiu na řadě vysokých škol. Do odeslání online formuláře se počítá také vyplnění webového formuláře na objednání s k lékařem či rezervace knihy v knihovně přes webový formulář na jejich stránkách. On-line odeslání formuláře představuje nejvyšší stupeň elektronické interakce mezi občanem a státem.

16. 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 potřebu 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. Fyzické 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**. Mezi služby nakupované od zahraničních prodejců patří často ubytování. Využívány tedy mohou být stránky jako např. Booking.com, Airbnb (v těchto případech je rozlišeno podle země, ve které se respondent ubytoval). Dalšími příklady jsou nákupy od dopravních společností např. Lufthansa (Německo) – prodejce z **jiné země EU**, Swiss (Švýcarsko) – prodejce **mimo EU**.

Problémy při nakupování na internetu

Zboží bylo doručeno později, než bylo původně uvedeno zahrnuje situaci, kdy zákazník obdržel zboží se zpožděním oproti termínu uvedenému při objednávce.

Zboží dorazilo poškozené nebo jiné, než bylo objednáno zahrnuje doručení poškozeného nebo jiného zboží. Není zde důležité, jestli chyba vznikla u odesílatele nebo přepravce.

Příkladem **problémů s reklamací** může být neexistence kontaktu, kam by nespokojený zákazník mohl svou stížnost směřovat, nereagování na žádost o reklamaci, neuznání oprávněného nároku na reklamaci, nedodržení smluvních podmínek týkajících se reklamace.

Technický problém na internetové stránce při tvorbě objednávky zahrnuje technické problémy, díky kterým nemohl být nákup uskutečněn nebo se zkomplikoval.

Problémy při vyhledávání informací o zárukách či případné reklamaci zahrnuje např. situace, kdy zákazník nemůže najít informace o zárukách či reklamační řád na stránkách prodejce.

Prodejce, který nedodával zboží do ČR, a proto si ho respondent nemohl objednat zahrnuje prodejce, kteří nedoručují objednávky do zahraničí nebo neakceptují platbu kartou z cizí země.

17. Zboží a služby nakupované přes internet

Druhy zboží

Potraviny, nápoje, krmivo pro zvířata: kromě potravin, nápojů a zvířecího krmiva lze do této kategorie zařadit i jídlo objednané z restaurace.

Kosmetika, drogerie: zahrnuje hygienické potřeby, kosmetické, drogistické zboží, parfémů apod.

Oblečení, obuv, módní doplňky zahrnují oblečení, obuv a 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.).

Hračky, stolní hry: zahrnuje běžný sortiment hračkářství a obchodů se stolními hrami.

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.

TV, fotoaparáty, mob. telefony (vč. příslušenství a aplikací) zahrnují televize a drobnou elektroniku (např. mobilní telefony či fotoaparáty), jejich příslušenství (např. sluchátka či obaly na telefony) a aplikace do mobilních telefonů. Počítačový hardware ani software zahrnuty nejsou.

Bílá technika a spotřebiče pro domácnost zahrnují běžné domácí elektrospotřebiče (např. mixéry, žehličky, toastovače, sušičky ovoce, zvlhčovače vzduchu). Z větších spotřebičů sem patří chladničky, pračky, mrazáky, elektrické a plynové sporáky, sušičky prádla či myčky nádobí.

Počítače vč. příslušenství a softwaru zahrnují počítače, tablety, jejich příslušenství (např. tiskárny, monitory, flash disky) a placený software do počítače.

Jiné vybavení bytu/domácnosti zahrnuje vybavení domácnosti, které se neřadí do bílé techniky a spotřebičů pro domácnosti ani do elektroniky, počítačů a softwaru. Jedná se tedy např. o nábytek, nádobí, dekorace, umělecké předměty, sběratelské a starožitné předměty, nářadí, zahradnické potřeby, potřeby pro domácí zvířata (vyjma krmiva pro domácí mazlíčky). Dále zahrnuje také jízdní kola, součástky automobilů (např. pneumatiky) či motocyklů.

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 letenky, jízdenky, pronájem auta, placenou spolujízdu, jízdenky MHD a jakékoliv další placené způsoby přepravy zajištěné přes internet.

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

Sdílená ekonomika

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.

Specializované stránky na sjednávání ubytování od soukromých osob jsou platformy napomáhající fyzickým 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 platforem je Airbnb či e-Chalupy.

Zajištění spolujízdy probíhá přes internetové stránky, jež slouží fyzickým osobám k vyhledávání a sjednávání společné jízdy dopravním prostředkem (nejčastěji autem). Společná jízda snižuje náklady na přepravu. Spolujízda může být zdarma i s finanční spoluúčastí. Podstatné je, že se jedná o komunikaci mezi fyzickými osobami, nikoli fyzickou a právnickou osobou, jak je tomu např. u taxi služby.

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 Letgo, Vinted, Mimibazar či Bazoš. Zahrnut je také prodej přes sociální sítě, např. Facebook či Instagram.

18. Bezpečnost na internetu

Internetové úložiště je souhrnné označení pro služby, jež umožňují nahrávání/vkládání, skladování a přístup k vlastním dokumentům prostřednictvím vzdálených datových úložišť online (např. Google Drive, OneDrive, Dropbox, uloz.to, Rajče, Úschovna). Úložiště slouží k ukládání souborů různého typu (textové

dokumenty, obrázky, hudba, video, kontakty, kalendáře, úkoly apod.). Ukládaná data jsou přístupná prohlížením a úpravám z různých míst a zařízení (počítač, chytrý telefon, tablet, chytrá televize apod.).

Zálohování souborů na fyzickém nosiči (např. externím disku): tento ukazatel zjišťuje, zda se respondent chrání proti ztrátě či poškození souborů a kopíruje je ještě na záložní disk či jiné fyzické zařízení (paměťová karta, CD, DVD).

Omezení při nakupování na internetu zahrnuje případy, kdy obavy o bezpečnost odradily respondenta od elektronického nákupu. Zahrnuty jsou např. případy, kdy se konkrétní stránka nezdála respondentovi bezpečná, a proto na ní nenakoupil nebo prodejce nenabízel offline platbu.

Omezení při používání internetového bankovníctví zahrnuje případy, kdy obavy o bezpečnost odradily respondenta od vykonávání činností v rámci internetového či mobilního bankovníctví. Může jít např. o nepřihlašování se do internetového bankovníctví na veřejné Wi-Fi kvůli obavám o nízký stupeň zabezpečení dané sítě nebo o nezasílání plateb z mobilního telefonu, protože má osoba pocit, že je telefon méně chráněn.

Omezení při zveřejňování osobních informací na sociálních sítích zahrnuje omezení z důvodu obav o zneužití nahraných osobních fotek, videí či jiných informací, které mohou být viditelné jiným uživatelům.

Omezení při stahování z internetu (např. stahování filmů, softwaru, hudby, her) zahrnuje např. případy, kdy se respondent může obávat, že se jedná o zavirovaný soubor.

Omezení při používání veřejné Wi-Fi: respondent považuje připojení k internetu přes nechráněnou Wi-Fi síť za málo zabezpečené a náchylné ke zneužití osobních či finančních údajů.

Příloha III: Seznam zkratk

ADSL – Assymetric Digital Subscriber Line, č. asymetrická digitální účastnická linka

CAPI – Computer-assisted Personal Interviewing, č. rozhovor tazatele s respondentem s pomocí počítače

CD – Compact Disc, č. kompaktní disk

ČR – Česká republika

ČSÚ – Český statistický úřad

DSL – Digital Subscriber Line, č. digitální účastnická linka

EDGE – Enhanced Data Rates for GSM Evolution, č. vylepšený systém GPRS

EU – Evropská unie

FB – Facebook

GPRS – General Packet Radio System, č. mobilní internet

I(C)T – informační (a komunikační) technologie

ISCED – International Standard Classification of Education, č. Mezinárodní standardní klasifikace vzdělání

ISCO – International Standard Classification of Occupations, č. Klasifikace zaměstnání

ISDN – Integrated Services Digital Network, č. digitální síť integrovaných služeb (nizkorychlostní připojení)

MD/RD – mateřská, rodičovská dovolená

MS – Microsoft

TV – televize

USB – Universal Serial Bus, č. univerzální sériová sběrnice (způsob připojení periférií k počítači)

UMTS – Universal Mobile Telecommunication System, č. nástupce mobilní sítě GSM umožňující rychlý přenos dat

VOŠ – Vyšší odborná škola

VŠIT – Výběrové šetření o využívání informačních a komunikačních technologií

VŠPS – Výběrové šetření pracovních sil

3G – third generation, č. třetí generace (týká se mobilních zařízení)