Grant Thornton

MINISTERSTVO
PRŮMYSLU A OBCHODU

Internet v domácnostech

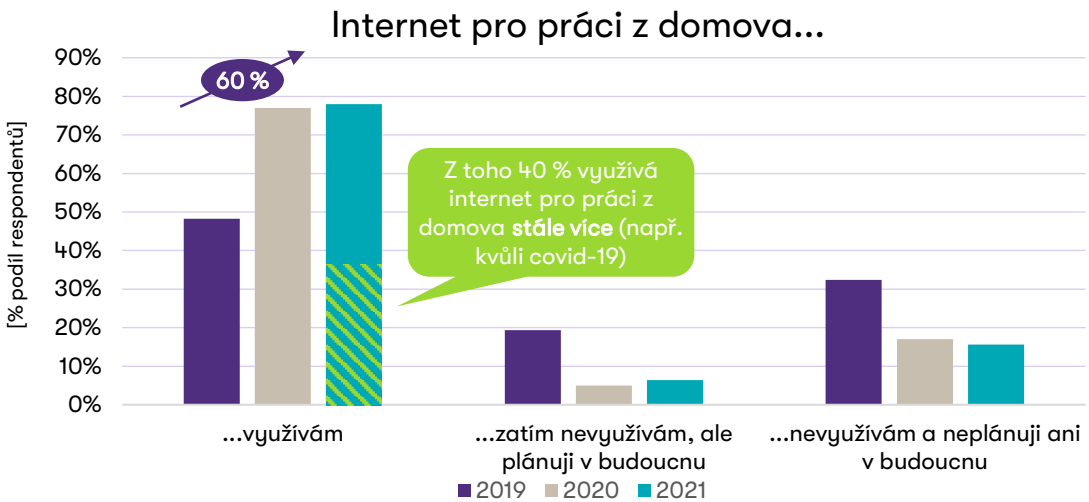
Report výsledků průzkumu internetového připojení mezi obyvateli České republiky

červenec-srpen

2022

Hlavní trendy

Podíl respondentů využívajících internet k práci z domova během pandemie výrazně vzrostl a tento trend pokračuje i po hlavní vlně COVID jako standard práce v ČR



V roce 2020 došlo k **významnému nárůstu počtu respondentů**, kteří **využívali internet k práci z domova** a jejich počet **zůstal stabilní i v roce 2021**.

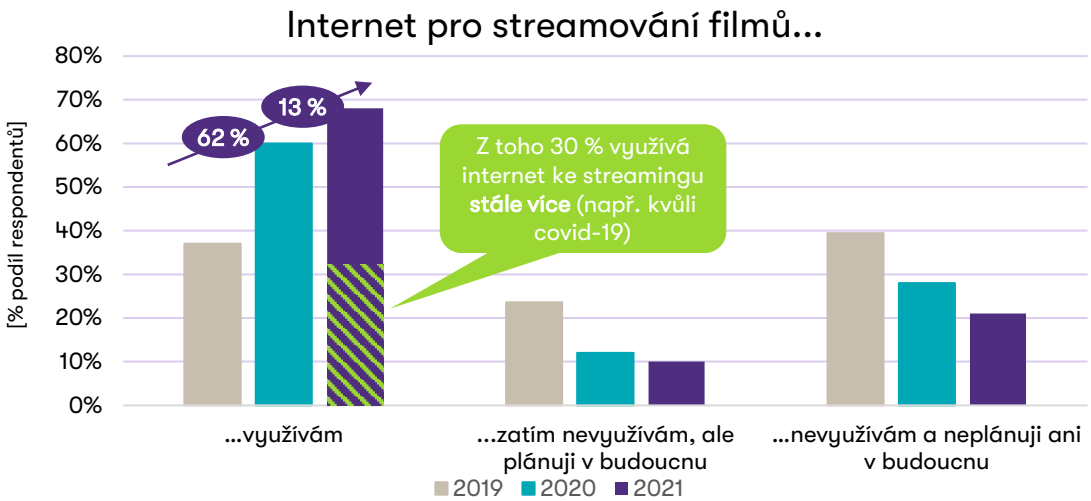
Ze 78 % respondentů, kteří v roce 2021 využívali internet k práci z domova, **plánuje více než 40 %** z nich využívat home office **ve větší míře** i do budoucna.

Práce z domova bude mj. vytvářet vyšší požadavky na kvalitu a rychlost internetového připojení, což lze pozorovat již v současnosti (viz výsledky průzkumu).

Kontext
Práce z domova

Pouze 5 % zaměstnanců v EU27 pracovalo v roce 2019 pravidelně z domova. Pandemie covid-19 donutila firmy přehodnotit dosavadní způsob fungování a značná část pracovní náplně se přesunula do online světa. V roce 2020 dle odhadů začalo pracovat výhradně z domova až 40 % pracovníků a tento trend přetrvává i v po-covidové době. Pandemie ovlivnila přístup nejen firem, ale i zaměstnanců, kteří nyní vyžadují větší pracovní flexibilitu a možnost práce z domova vnímají jako nezbytný standard.

Streamovací platformy i internetová televize jsou na vzestupu a po značným nárůstu v období covid-19 dochází k dalšímu prohloubení penetrace internetových uživatelů



V roce 2020 **vzrostl % podíl respondentů** využívajících internet pro streamingové služby **meziročně o více než 62 %** a dosáhl 60 procent.

V roce 2021 jejich podíl nadále rostl a internet pro streamování **využívalo již 68 % respondentů.**

Výsledky průzkumu **potvrzují vzrůstající popularitu streamingových služeb** a do budoucna lze (podobně jako v případě HO) ze strany zákazníků očekávat vyšší nároky na kvalitu a rychlost internetového připojení.

Také podil respondentů využívajících internet ke sledování televize stabilně roste. V aktuálním průzkumu tuhle možnost uvedlo 69 % respondentů, přičemž v roce 2019 to bylo 54 %.

Kontext Streamování

České VOYO v posledních letech rovněž zaznamenalo výrazný růst divácké základny a z 30 tisíc předplatitelů v roce 2019 narostl jejich počet k počátku roku 2022 na 350 tisíc (CZ + SK).

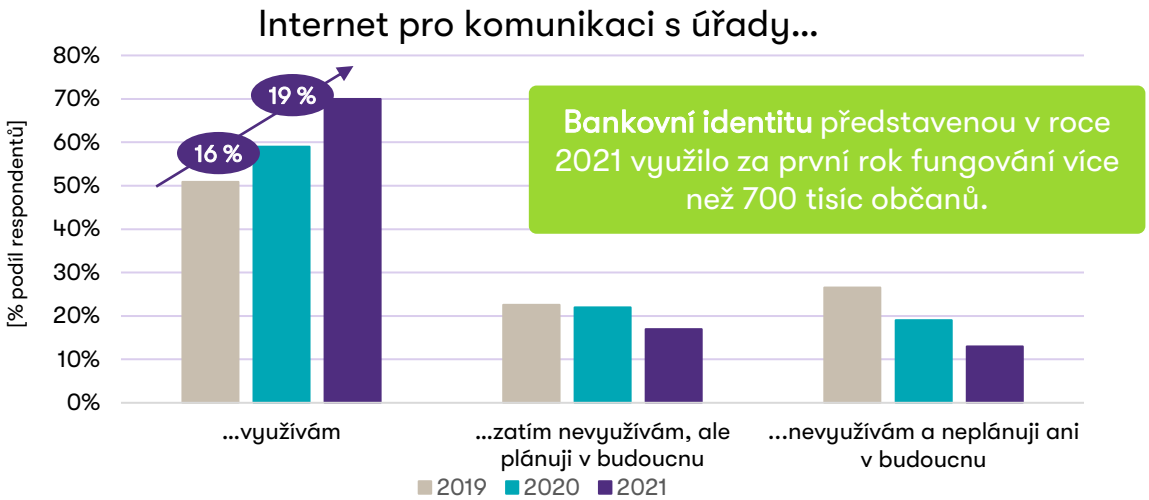
Streamingové platformy typu Netflix či Disney+ získávaly na popularitě ještě před pandemií covid-19, ta ovšem růst celého trhu značně akcelerovala. V roce 2020 globální počet předplatitelů streamingových služeb meziročně vzrostl o 26 %.

V roce 2020 globální počet předplatitelů streamingových služeb meziročně vzrostl o 26 % a jejich počet narostl o rekordních 232 milionů.

(2019) +189,2 mil
(2020) +232,1 mil
(2021) +164,1 mil

Nárůst v posledních třech letech znamenal celkovou penetraci 1,3 mld.

Počet uživatelů služeb eGovernment roste, ale kvalita služeb v evropském srovnání zaostává



Bankovní identitu představenou v roce 2021 využilo za první rok fungování více než 700 tisíc občanů.

V roce 2019 komunikovalo s úřady prostřednictvím internetu 51 % respondentů. V roce 2021 to bylo již 70 % a dalších 17 % zvažuje tuto možnost komunikace do budoucna.

Výsledky průzkumu ukazují stabilní nárůst podílu respondentů využívajících internet pro komunikaci s úřady a korelují tak se statistikami DESI.

Digitalizace státní správy a rozvoj eGovernmentu je jednou z vládních priorit a zároveň se jedná o oblast ve které Česká republika zaostává.

V rámci *eGovernment Benchmark (DESI)*, který hodnotí 35 evropských zemí a pravidelně jej zveřejňuje Evropská komise, patří ČR ve srovnání s ostatními státy až 22. příčka.

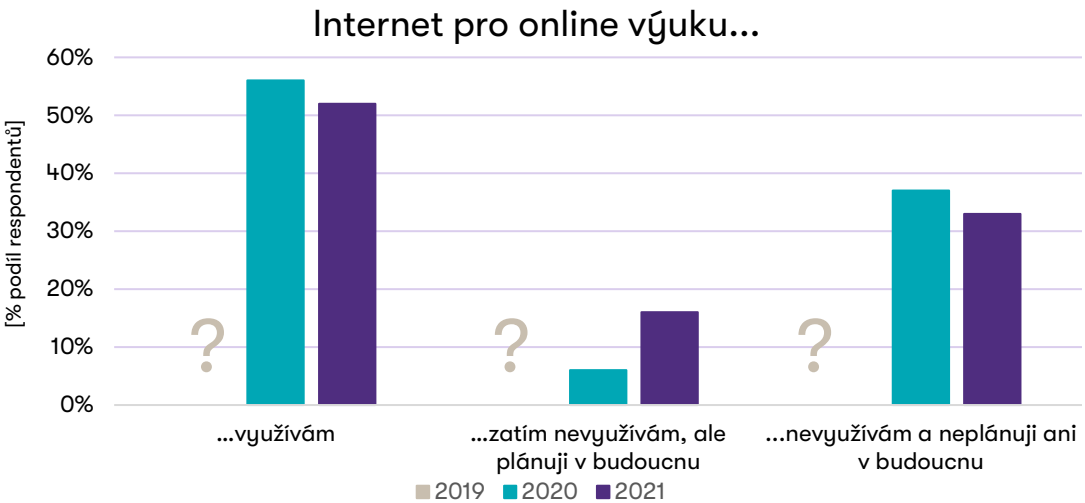
Kontext eGovernment

Další oblastí na kterou měla pandemie covid-19 zcela zásadní vliv byla oblast eGovernmentu. Počet držitelů datových schránek FO zaznamenal v letech 2020/2021 raketový růst a z 38 676 schránek v roce 2019 jejich počet vzrostl na 109 367 v roce 2021.

Podobný nárůst proběhl i v případě Portálu občana, kde bylo v Q1/2020 registrováno 45 500 uživatelů a v Q3/2021 pak již 252 457 uživatelů.

Nárůst uživatelů eGovernment služeb v České republice potvrzuje i mezinárodní index DESI, kde % podíl internetových uživatelů využívajících služby eGovernmentu vzrostl v roce 2021 o 12 procentních bodů a dosáhl 76 %.

Internet k online výuce využívala i v roce 2021 více než polovina domácností



V případě online výuky bohužel postrádáme data za rok 2019, lze ovšem usuzovat, že v roce 2020 došlo k bezprecedentnímu nárůstu, který do značné míry přetrval i následujícím roce

V roce 2021 využívalo internet pro online výuku 52 % domácností, což značí pokles o pouhé 4 p.b. oproti roku 2020

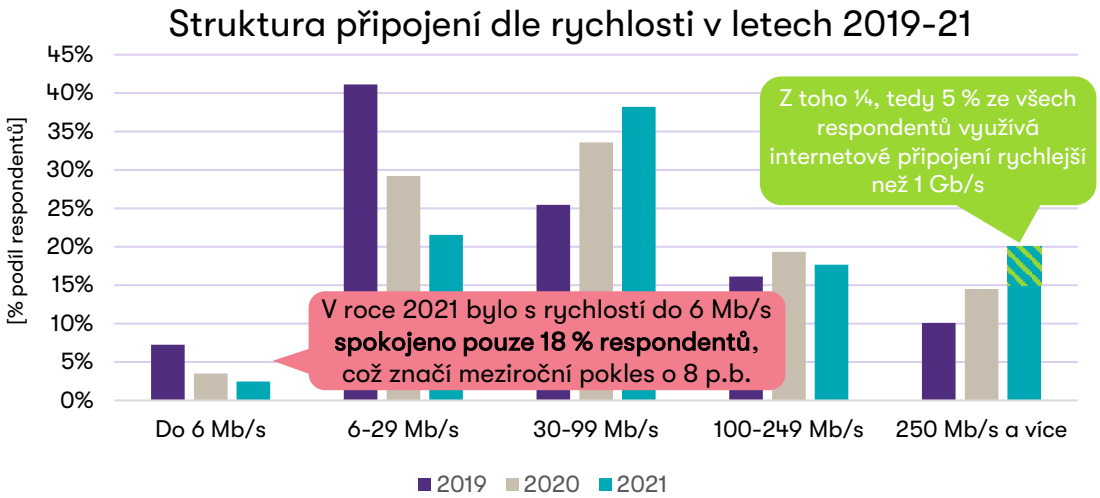
Důvodem pro výše uvedené jsou především dozvuky pandemie covid-19 a změna v přístupu některých škol, které nadále experimentují s distanční výukou

Kontext Výuka online

Přechod na distanční výuku znamenal obrovský zásah do fungování škol a (trvale) změnil podobu výuky tak jak jsme ji doposud znali. Školy musely ze dne na den řešit technické aspekty přechodu k online výuce a stejné starosti postihly i české domácnosti. Před pandemií byla distanční výuka spíše vzácností a objevovala se téměř výhradně na vysokoškolském stupni.

Ministerstvo školství již několik měsíců testuje možnosti kombinované formy distančního a prezenčního vzdělávání na základních a středních školách, přičemž do projektu se přihlásilo 74 škol.

Domácnosti postupně přechází k rychlejšímu internetovému připojení což může způsobovat jednak posun náročnosti uživatelů/aplikací ale i rozvoj sítě, tedy širší nabídka



U nejnižší kategorie rychlosti připojení do 6 Mb/s dochází k pokračujícímu pozvolnému útlumu a počet domácností s takovým internetovým připojením s blíží 2 % domácností v ČR. Pokles nejnižší kategorie může být způsoben i postupným upgradem již technologicky zastaralých sítí, a tedy umožnění nabídky vyšších rychlostí.

Jedním z vlivů a nárůst kategorií 30 a více Mb/s může být mimo jiné i zvyšující se využití dalších služeb jako je streamování filmů a sledování internetové televize, typicky spojené s vyšší kvalitou a náročností na přenosovou rychlost. Mnohdy je také při samotném balíčkování nabízena právě vyšší rychlost.

Současně je možné pozorovat i kontinuální nárůst tempem cca 5 p. b. ročně přímo v kategorii 250 Mb/s a více.

Kontext Rychlosti

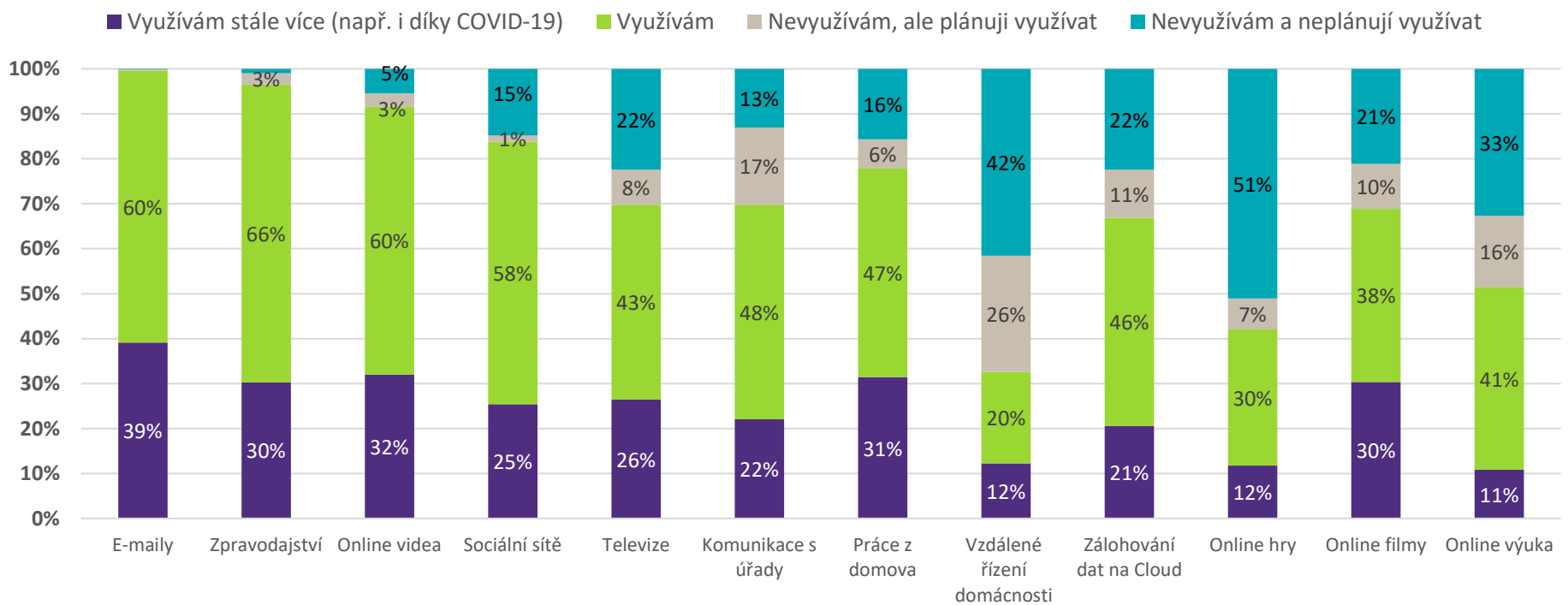
Jak bylo uvedeno na předchozích slidech, nástup nových trendů urychlených pandemií covid-19 znamená zvýšené požadavky na rychlost a kvalitu připojení. To lze pozorovat již v současnosti, kdy se domácnosti postupně odklání od nižších rychlostí, které již nevyhovují zvýšeným nárokům a rychlost nižší než 30 Mb/s uvedla v roce 2021 méně než ¼ respondentů.

Současně samotnému rozvoji sítí pomáhá nejen rostoucí poptávka uživatelů, ale zejména stimulace výstavby ze strany MPO, kdy pomocí dotací jsou právě lokality bez nebo s velmi nízkou rychlostí připojení nahrazovány výkonnějším řešením pro zajištění cílů EU (Gigabitová společnost, VHCN).

Výsledky průzkumu

Využití služeb aktuálně a v budoucnu

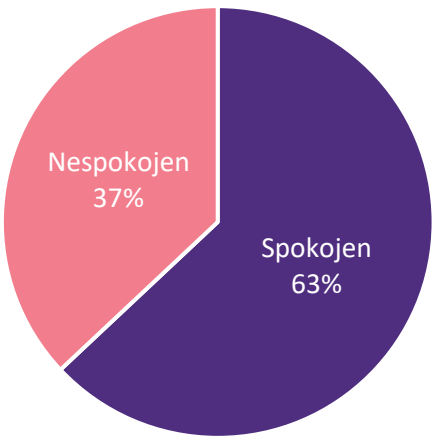
V posledních letech uživatelé zvyšují četnost užívání všech služeb. Tempo změny se pravděpodobně zvýšilo i díky pandemii COVID-19. Respondenti využívají internet nejvíce pro sledování zpravodajství (97 %), e-mailovou komunikaci (100 %) a sledování online videí (92 %).

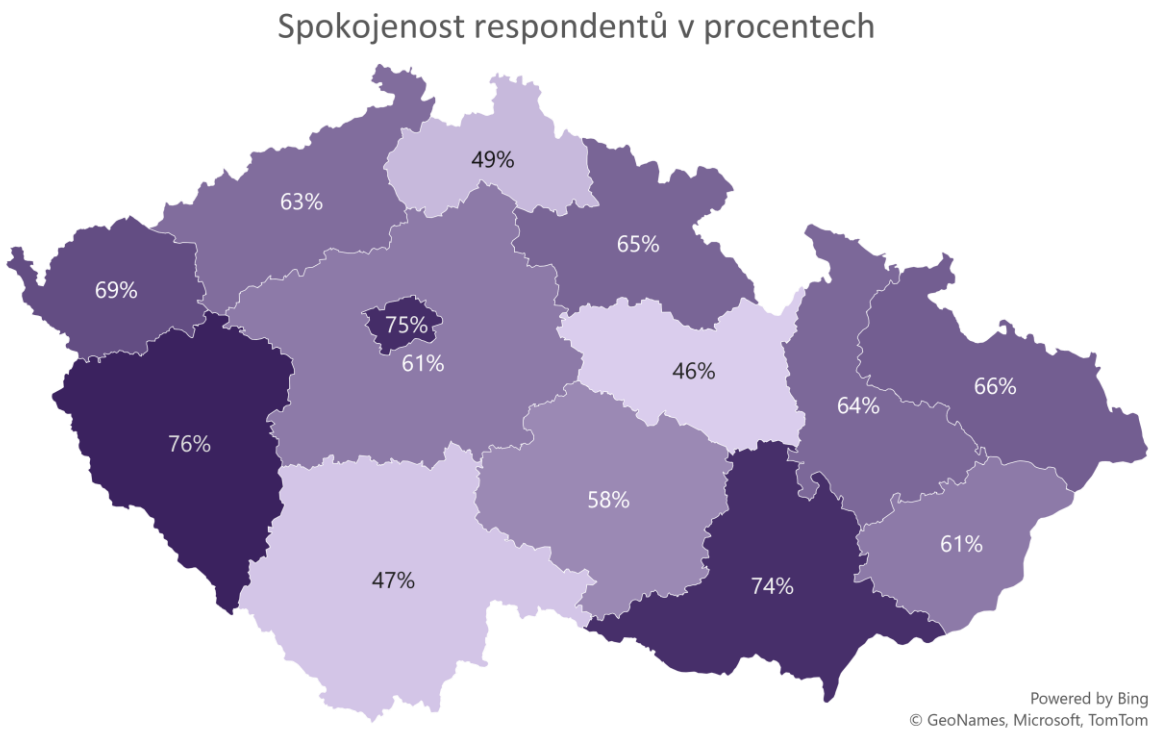


Dotazníková otázka:
K čemu uživatelé internet v domácnosti používají a v budoucnu plánují?

Spokojenost obyvatel ČR s internetovým připojením pomalu roste což positivně koreluje s nárůstem rychlostí

Významná část obyvatel v ČR je se svým současným připojením k internetu nespokojena (37 %), přesto je zde ve srovnání s loňským (40%) a předloňským (44 %) šetřením patrné postupné zlepšení. Nejspokojenější se svým připojením jsou Pražané, Jihomoravané a obyvatelé Plzeňského kraje. Naopak nejmenší spokojenost vykazují respondenti v Pardubickém, Libereckém a Jihočeském kraji.

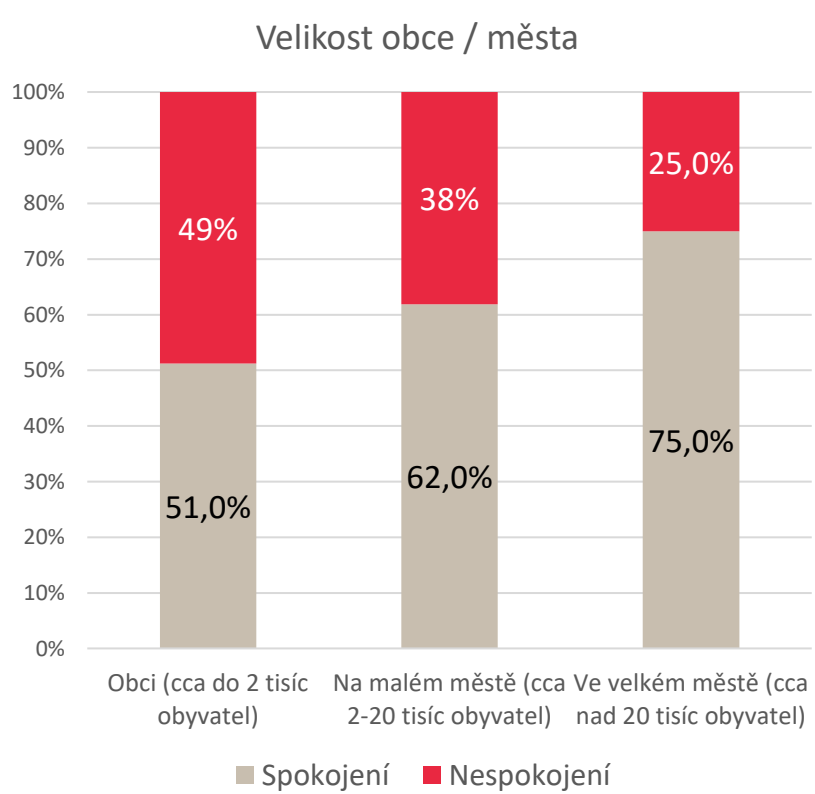


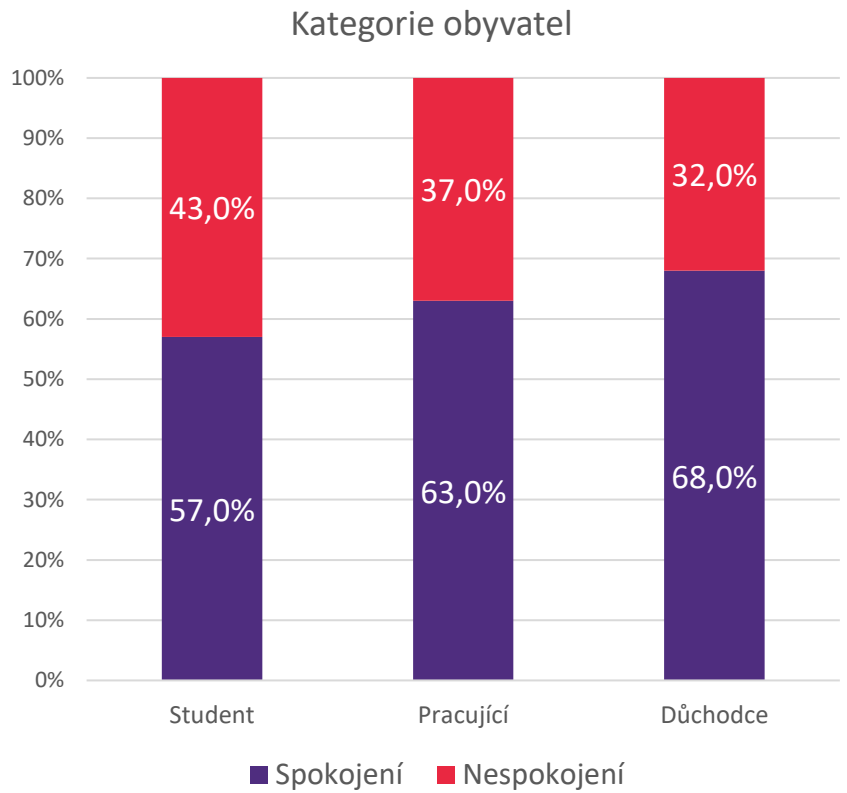


Dotazníková otázka:
Jste se současnou rychlostí/spolehlivostí připojení spokojeni?

Z hlediska demografie jsou méně spokojení obyvatelé malých obcí – z důvodu nedostupnosti vyspělých technologií - a studenti využívají služby citlivé na kvalitu

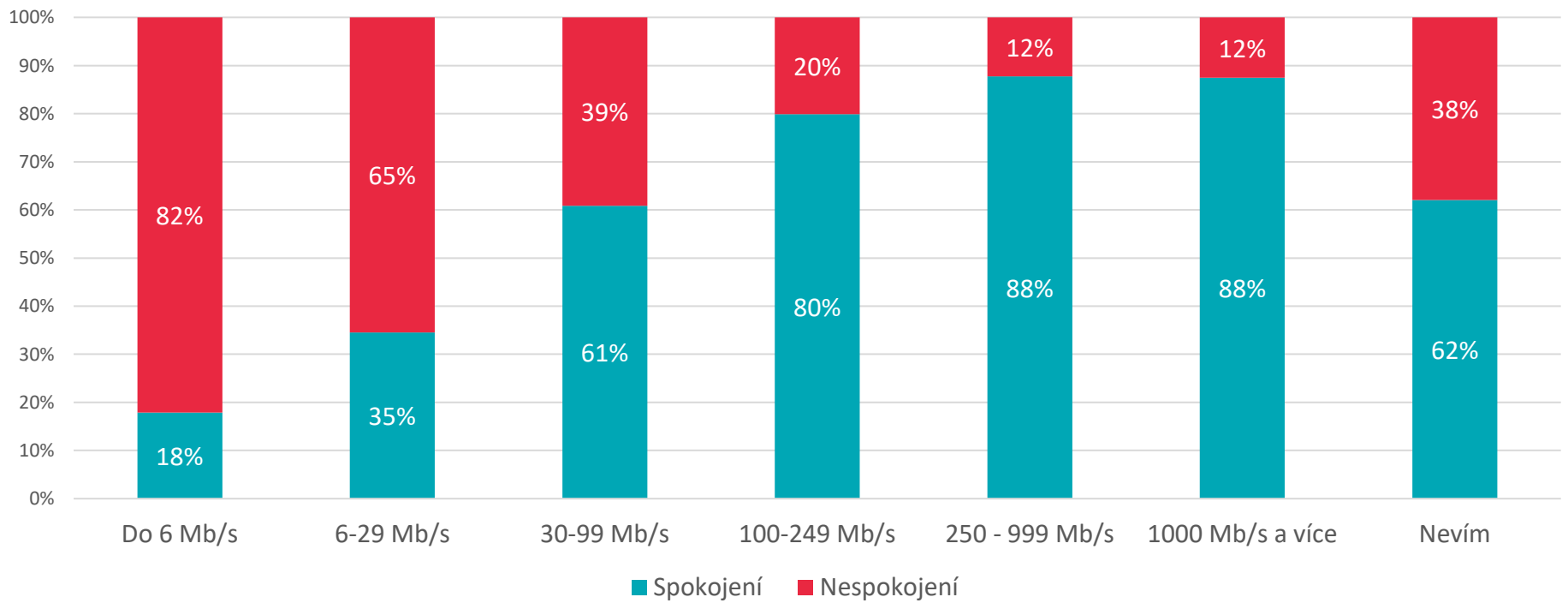
Největší nespokojenost s internetovým připojením jsme zaznamenali v obcích do 2 tisíc obyvatel, kde se jedná o 49 % obyvatel a u studentů, nespokojenost zde dosahuje 43 %. U obcí do 2 tisíc obyvatel lze očekávat nespokojenost způsobenou zejména technologií přenosu (bezdrátová a její limitace) a u studentů vyšší nároky na kvalitu/dostupnost a rychlost služby (ačkoliv ne vždy budou zřizovatelem služby).





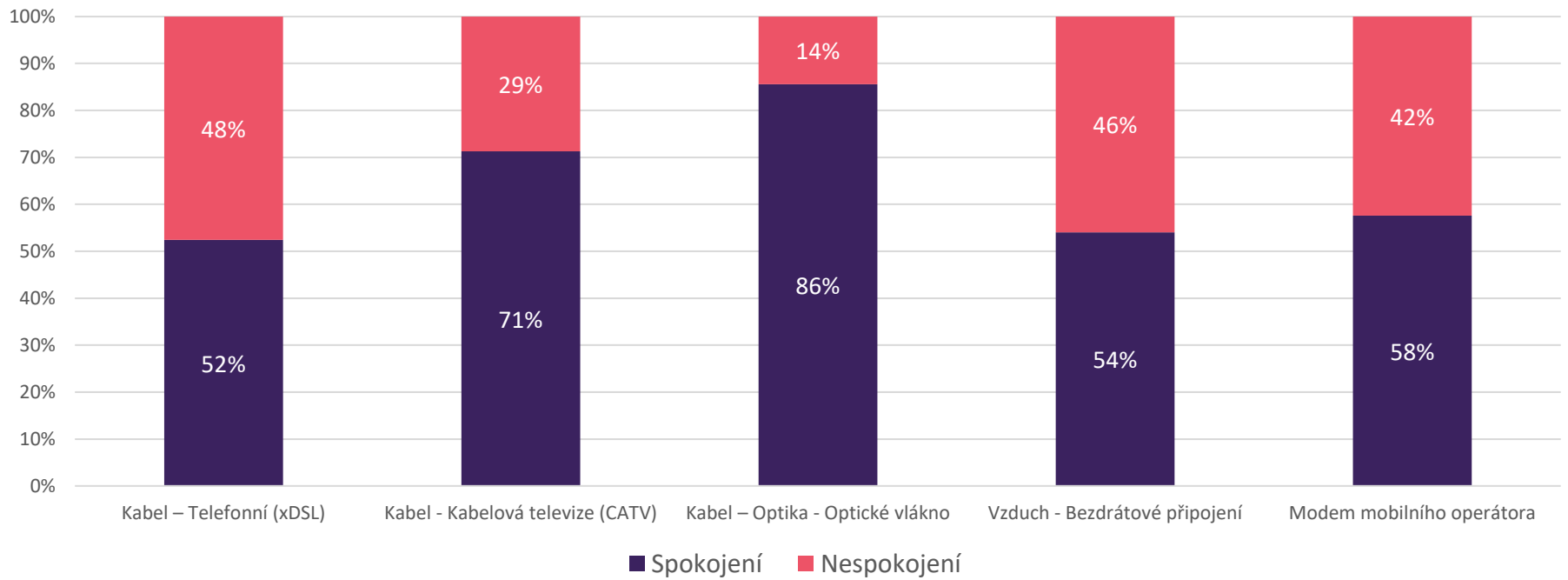
Spokojenost respondentů významně roste s vyšší přenosovou rychlostí

Stejně jako v loňském roce, jsme i letos zaznamenali největší nespokojenost s internetovým připojením u nejnižší variantní rychlosti do 6 Mb/s a naopak nejvyšší spokojenost při nejvyšších rychlostech, zejména pak nad 1 Gb/s. To je dáno jednak uživatelskou přívětivostí spojenou s vysokou rychlostí, ale také samotnou kvalitou celé služby, která je standardně na vyšší úrovni než u pomalejších rychlostí. Zároveň v případě velmi vysokých rychlostí lze očekávat vyšší spokojenost a dodatečně vyšší kvalitu služby z titulu technologického řešení.



Technologie připojení má na spokojenost respondentů zcela zásadní vliv, kdy optická technologie dosahuje nejvyšší spokojenosti koncových uživatelů s připojením

Největší nespokojenost s internetovým připojením jsme - stejně jako minulý rok - zaznamenali u technologie xDSL (48 % nespokojených), podobně nespokojení jsou respondenti s mobilním internetem. Naopak nejvíce jsou spokojeni s optickým připojením (pouze 14 % nespokojených) a s Kabelovou televizí (29 % nespokojených).

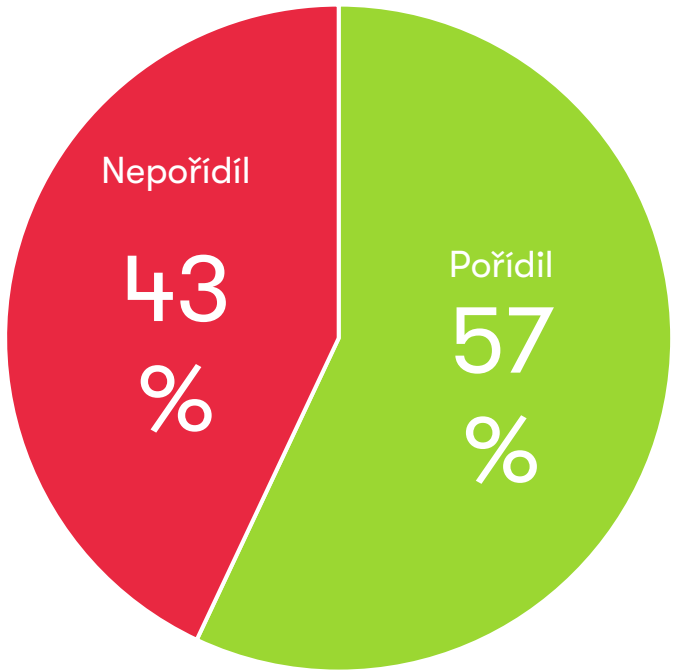


57 % respondentů vnímá super rychlý a spolehlivý internet jako nezbytnost

Počet uživatelů, kteří by si chtěli pořídit super rychlý a spolehlivý internet přesahuje 57 %. To oproti loňskému a předloňskému roku roku představuje mírný pokles, což ovšem koreluje s vyšším počtem respondentů, kteří využívají vysokorychlostní internet již dnes.

Mezi nejčastější důvody pro **zájem** o super rychlý internet je právě **jeho rychlost a spolehlivost**, přičemž ho mnozí považují za **standard blízké budoucnosti.**

Naopak důvodem k **nezájmu** o super rychlý internet byla nejčastěji **dostatečnost rychlosti stávajícího připojením** a **obava z vysoké ceny** rychlého internetu.

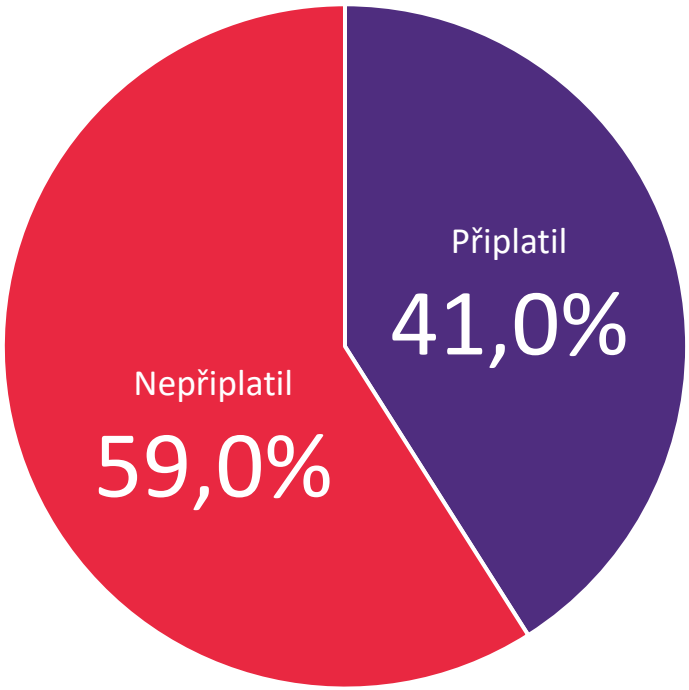


23 %

Až 23 % respondentů, kteří o super rychlý internet nemají zájem, uvádí jako důvod neochotu platit více.

Dotazníková otázka:
Pokud byste měli možnost pořídit si super rychlý a spolehlivý internet, uveďte prosím, jak byste se rozhodli.

Ochota uživatelů si za super rychlý a spolehlivý internet připlatit mírně poklesla



41 %

Ochotu si za super rychlý internet (nad 500 Mb/s) připlatit vyjadřuje 41% všech respondentů průzkumu, což je v porovnání s 45 % z minulého roku mírný pokles.

Průměrná nominální hodnota vyjadřující ochotu si za rychlejší internet ke stávající ceně připlatit je

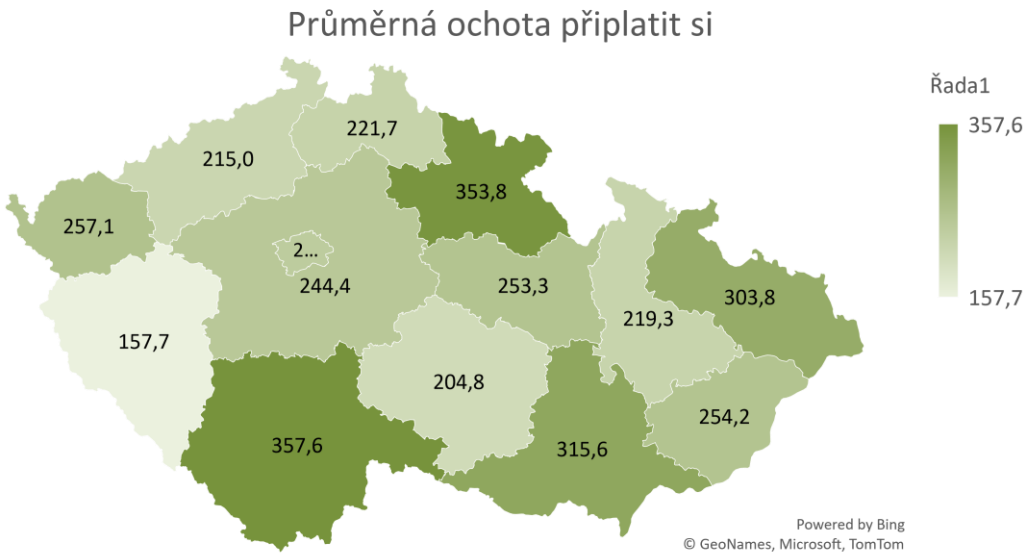
260 Kč

Dotazníková otázka:
Byli byste ochotni si za super rychlý a spolehlivý internet připlatit? (Např. rychlost nad 500 Mb/s, film stažený za několik vteřin)

62% z nespokojených uživatelů internetu je ochotno si připlatit za vyšší kvalitu služby

62% z uživatelů nespokojených se současným připojením k internetu vyjádřilo ochotu si připlatit za super rychlý a spolehlivý internet. Toto číslo mírně pokleslo z loňských 66%.

Tato ochota (pouze u nespokojených uživatelů) činí v průměru 273 kč, přičemž největší ochota nespokojených uživatelů si připlatit pochází z Karlovarského kraje a naopak nejmenší ochota z Plzeňského kraje.



	průměr Kč	ochota
Hlavní město Praha	237,0	43%
Jihočeský kraj	357,6	46%
Jihomoravský kraj	315,6	41%
Karlovarský kraj	257,1	60%
Kraj Vysočina	204,8	51%
Královehradecký kraj	353,8	45%
Liberecký kraj	221,7	34%
Moravskoslezský kraj	303,8	44%
Olomoucký kraj	219,3	35%
Pardubický kraj	253,3	35%
Plzeňský kraj	157,7	44%
Středočeský kraj	244,4	45%
Ústecký kraj	215,0	27%
Zlínský kraj	254,2	39%
Celá ČR	260 Kč	41%

Respondenti, kteří uvádějí, že jsou se současným internetovým připojením spokojeni, jsou přesto ve 29% případů ochotní za super rychlý internet připlatit, a to průměrnou částkou 240 Kč.

MINISTERSTVO
PRŮMYSLU A OBCHODU

Grant Thornton

© 2021 Grant Thornton Advisory s.r.o., All rights reserved.

Grant Thornton Advisory s.r.o. je členská firma Grant Thornton International Ltd. (Grant Thornton International.
Odkazy na Grant Thornton se vztahují ke Grant Thornton International nebo ke členským firmám. Grant Thornton International a členské firmy nejsou mezinárodním partnerstvím. Služby jsou nezávisle poskytovány jednotlivými členskými firmami.