

Internet v domácnostech

Report výsledků průzkumu internetového připojení
mezi obyvateli České republiky

listopad – prosinec

2020



Zmapování internetu v českých domácnostech



Zbyněk Bolcek

Partner

Grant Thornton Advisory

zbynek.bolcek@cz.gt.com

+420 602 409 518

Málokdo si před rokem dokázal představit jak téměř ze dne na den vzroste význam internetového připojení v našich domácnostech, kdy se do domácích kanceláří, tzn. na „home office“ přemístí nemalá část kancelářské populace a kdy se ve stejný čas zastaví život ve školách a výuka se přesune do online režimu. V těchto časech se domácí internetové připojení stalo kritickým nástrojem, bez kterého se školní výuka a práce z domova neobejde. V tomto kontextu přinášíme ucelenou zprávu z 2. ročníku průzkumu internetového připojení domácností, který realizovala společnost Grant Thornton za podpory Ministerstva průmyslu a obchodu.

Opět jsme zjišťovali, jak jsou Češi spokojeni s rychlostí a cenou za připojení k internetu a jakou mají představu o připojení domácností k internetu v budoucnu. Oproti loňsku a v kontextu pandemie pozorujeme významný posun na trhu, který jsme shrnuli do několika bodů:

- 1) nároky uživatelů na kvalitu připojení se neustále zvyšují, což se projevuje pokračujícím růstem podílu optických přípojek umožňujících poskytovat rychlost přenosu dat až 1Gb/s (21% respondentů) a pozvolným poklesem kabelového (29% respondentů) a bezdrátového internetu, i když tento způsob stále zůstává mezi respondenty dominantní (38% respondentů). Uživatelé stále více využívají rychlostí připojení nad 100 Mb/s (28% respondentů);
- 2) z uživatelského pohledu zaznamenáváme významnou poptávku po „super rychlém internetu“ (58% respondentů) a zvyšuje se i ochota uživatelů si na vyšší rychlosti připlatit (48% respondentů z respondentů uvažujících o „super rychlém internetu“) - průměrná částka, kterou jsou respondenti ochotni k současným výdajům za internet připlatit, pokud by tak získali super rychlý internet (nad 500 Mb/s) je 274,7 Kč měsíčně;
- 3) jedním z hlavních důvodů tohoto trendu je skutečnost, že téměř 77 % respondentů vloni využívalo domácí připojení pro práci z domova a 56% pro domácí výuku, přičemž více než polovina z těchto uživatelů deklarovala, že vloni takový způsob využívání domácího připojení významně zvýšilo. Uživatelé potvrzují, že k významnému zvýšení spotřeby došlo v menší míře prakticky u všech služeb, ke kterým svoji přípojku využívají;
- 4) přestože většina respondentů využívá domácí připojení k práci, pouze 3,6 % z nich dostávalo od zaměstnavatele na domácí internetové připojení příspěvek;
- 5) zjišťovali jsme také, zda respondenti zaznamenali v kontextu pandemie COVID-19 změny v kvalitě připojení a téměř třetina uživatelů uvádí zhoršení kvality domácího internetového připojení. V této souvislosti se více než 25 % nespokojených uživatelů pokoušelo o změnu poskytovatele, ale zrealizovat tuto změnu se podařilo pouze 7,3 % respondentům;
- 6) celkově došlo k nárůstu spokojenosti respondentů s kvalitou připojení o 4% (60% respondentů). Jsou nicméně patrné významné regionální rozdíly – nejnižší spokojenost je v Karlovarském, Středočeském a Pardubickém kraji (cca. 52% nespokojených respondentů), nejvyšší spokojenost naopak v Plzeňském kraji (pouze 32% nespokojených respondentů);
- 7) obvyklá měsíční platba respondentů za připojení bez ohledu na rychlost se pohybuje v rozmezí 350-500 Kč (43% respondentů), nicméně i zde existují významné regionální rozdíly, kdy k nejdražším krajům patří Praha a Karlovarský kraj (36% respondentů platí více než 500 Kč), k nejlevnějším krajům patří naopak Jihočeský a Plzeňský kraj (77% resp. 55% respondentů platí méně než 350 Kč).

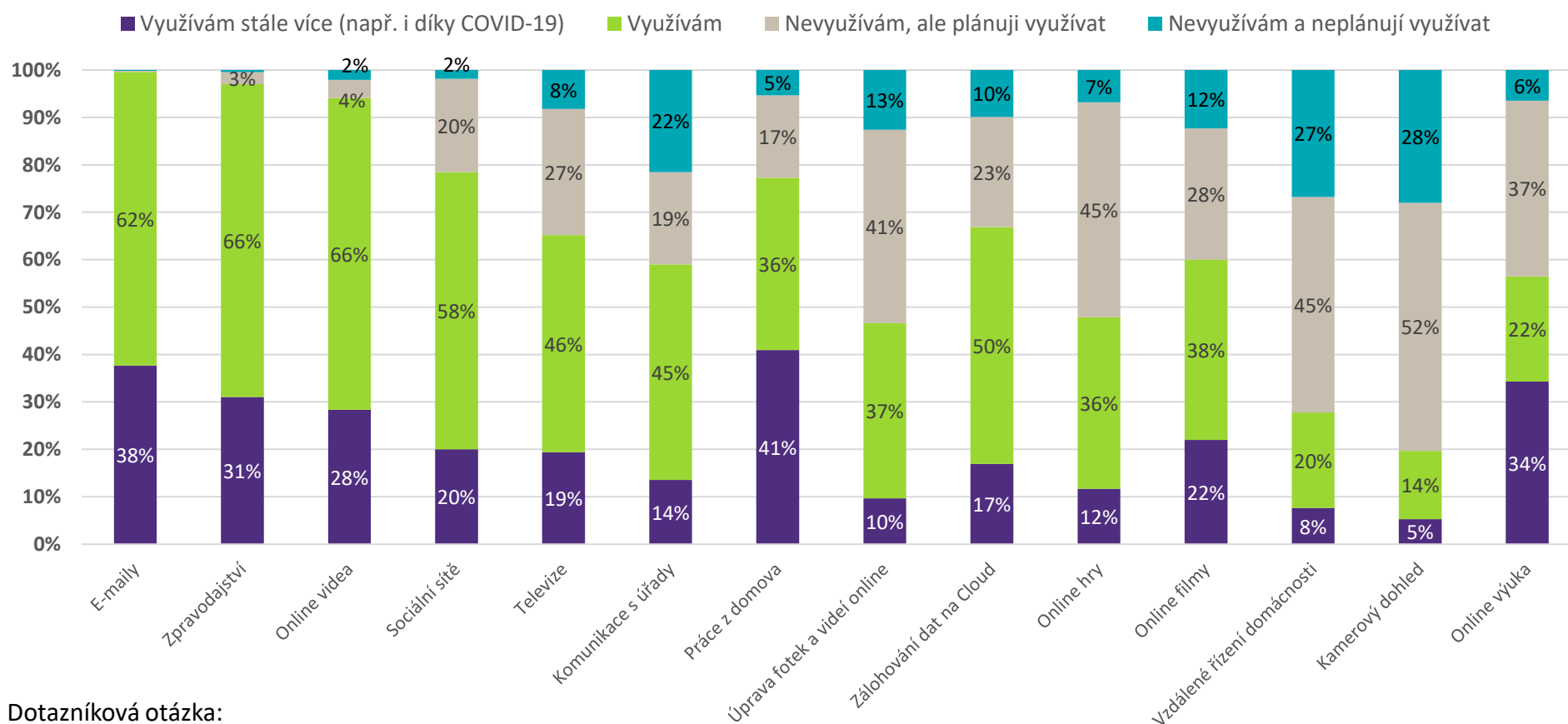
Celorepublikový průzkum probíhal na přelomu listopadu a prosince roku 2020. Průzkumu se zúčastnilo téměř 6 tisíc domácností. Na šíření a propagaci tohoto průzkumu se významně podílelo Ministerstvem průmyslu a obchodu ve spolupráci s jednotlivými kraji.

Pokud vám tento průzkum přijde zajímavý, budeme rádi za jeho šíření. Je k dispozici také ke stažení na webu www.grantthornton.cz. V případě zájmu o publikování výsledků nás, prosím, předem kontaktujte.

Přejeme inspirativní čtení.

Využití služeb aktuálně a v budoucnu

V letošním roce uživatelé významně zvýšili využívání prakticky všech služeb oproti předcházejícím letem. Posun byl významně podpořen pandemií COVID-19. Respondenti významně více využívali domácí internet pro práci z domova (41 %), e-mailovou komunikaci (38 %) a online výuku (34 %).



Dotazníková otázka:

K čemu uživatelé internet v domácnosti používají a v budoucnu plánují?

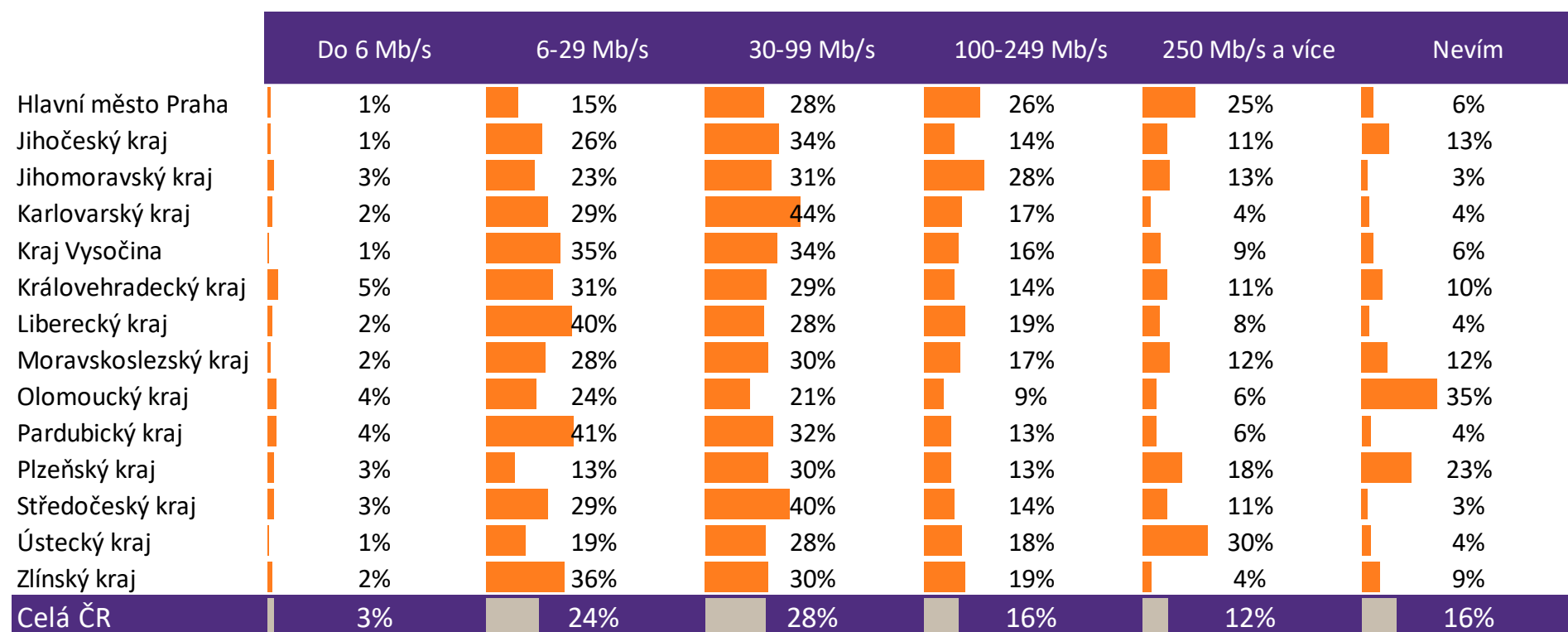
Typ připojení dle kraje

Až 38 % všech uživatelů je připojeno k internetu bezdrátově – vzduchem, přičemž nejčastěji v Jihočeském kraji a na Vysočině. Optické připojení využívalo 21 % respondentů, což je více než ostatní způsoby kabelového připojení. Naopak nejméně obvyklé připojení pevného internetu je pomocí modemu mobilního operátora (7%).

	Kabel – Telefonní (xDSL)	Kabel - Kabelová televize (CATV)	Kabel – Optika - Optické vlákno	Vzduch - Bezdrátové připojení	Modem mobilního operátora	Jiné	Nevím
Hlavní město Praha	20%	26%	27%	15%	5%	3%	3%
Jihočeský kraj	14%	5%	17%	57%	1%	4%	1%
Jihomoravský kraj	18%	16%	34%	27%	4%	2%	1%
Karlovarský kraj	23%	13%	15%	40%	6%	2%	0%
Kraj Vysočina	9%	8%		54%	4%	0%	0%
Královehradecký kraj	20%	2%	17%	50%	7%	2%	2%
Liberecký kraj	21%	9%	15%	46%	8%	2%	0%
Moravskoslezský kraj	20%	9%	28%	33%	8%	1%	1%
Olomoucký kraj	19%	6%	17%	42%	9%	1%	5%
Pardubický kraj	20%	9%	18%	45%	4%	2%	3%
Plzeňský kraj	16%	10%	22%	42%	6%	3%	0%
Středočeský kraj	23%	3%	16%	50%	5%	2%	0%
Ústecký kraj	23%	21%	28%	23%	4%	1%	0%
Zlínský kraj	19%	9%	15%	50%	4%	1%	3%
Celá ČR	19%	10%	21%	38%	7%	2%	3%

Rychlost připojení dle kraje

Nejtypičtější rychlost připojení se nachází v intervalu mezi 30-99 Mb/s (28 % uživatelů), přičemž v loňském průzkumu byl nejčastěji zastoupen interval 6-29 Mb/s (30 %, letos 24 %). Tento trend byl ovlivněn vyššími nároky na připojení způsobený pandemií, ale i organickým vývojem potřeb (např. IPTV). Snížil se i počet uživatelů, kteří na otázku nedokázali odpovědět (z 27 % na 16 %).



Cena připojení dle kraje

Až 43 % všech uživatelů uvádí svou cenu internetového připojení v pásmu mezi 350 – 499 Kč za měsíc. Nejlevnější varianta do 250 Kč je zastoupena v 6 % domácností. Pouze 8 % uživatelů pak tuto informaci nevědělo / nechtělo sdělit.

	Méně než 250 Kč	250 - 349 Kč	350 - 499 Kč	500 - 749 Kč	750 - 999 Kč	1000 - 1500 Kč	Více než 1500 Kč	Nevím / nechci říct
Hlavní město Praha	4%	18%	43%	31%	4%	1%	0%	5%
Jihočeský kraj	17%	60%	16%	4%	2%	1%	0%	5%
Jihomoravský kraj	4%	21%	52%	20%	2%	1%	0%	6%
Karlovarský kraj	0%	16%	49%	24%	6%	4%	2%	6%
Kraj Vysočina	7%	42%	40%	6%	3%	1%	1%	6%
Královehradecký kraj	11%	34%	45%	9%	1%	0%	1%	5%
Liberecký kraj	2%	17%	54%	21%	5%	0%	0%	2%
Moravskoslezský kraj	7%	28%	46%	18%	1%	0%	0%	6%
Olomoucký kraj	7%	36%	43%	12%	1%	1%	0%	14%
Pardubický kraj	5%	38%	42%	13%	1%	0%	1%	4%
Plzeňský kraj	5%	50%	31%	11%	1%	1%	0%	9%
Středočeský kraj	5%	22%	45%	22%	5%	1%	1%	3%
Ústecký kraj	6%	21%	51%	19%	2%	0%	1%	3%
Zlínský kraj	11%	38%	34%	15%	1%	1%	0%	7%
Celá ČR	6%	30%	43%	17%	2%	1%	1%	8%

Téměř třetina respondentů využívá internet v rámci širšího balíčku služeb

Počet respondentů využívajících internet v rámci širšího balíčku služeb

Mobilní telefon	5,3 %
Televizi	19,4 %
Mobilní telefon a televizi	5,5 %
Nevyužívá balíček	69,8 %

Dotazníková otázka:

Pokud máte internet v balíčku služeb, uveďte prosím jaké obsahuje a kolik celkem platíte.



19,4 %

Nejčastější varianta rozšířeného balíčku služeb je s TV

Ceny balíčků služeb zahrnujících internet

Méně než 500 Kč	32,0 %
500-749 Kč	29,4 %
750-999 Kč	15,8 %
1000-1500 Kč	13,9 %
Více než 1500 Kč	9,0 %



Ve velkém městě je podíl 35,1 %



Na malém městě se jedná o 12,1 %




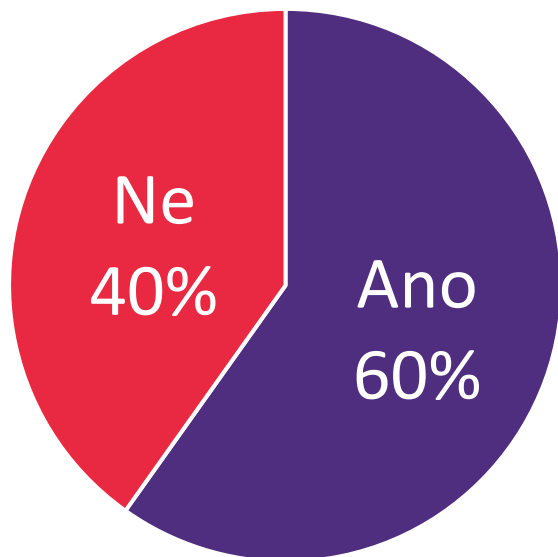
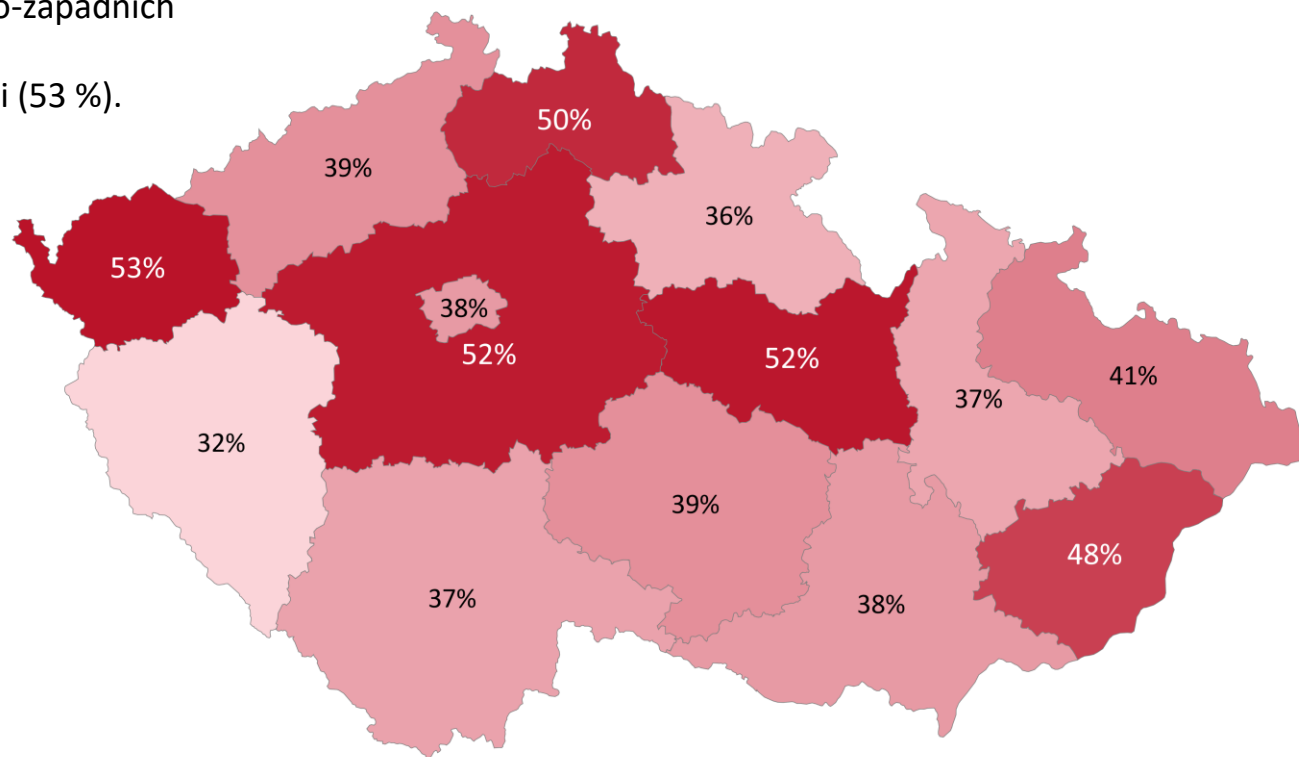
V obci do 2 tis. se jedná o 10,9 %

Spokojenost obyvatel ČR se svým internetovým připojením pomalu roste

Významná část obyvatel v ČR je se svým současným připojením k internetu nespokojena (40 %), přesto je zde ve srovnání z loňským šetřením (44 %) patrné mírné zlepšení. Oproti loňskému roku došlo k významnému zlepšení spokojenosti v jižních Čechách a na Moravě, naopak v severních a severo-západních Čechách spokojenost poklesla. Největší nespokojenost je pak v Karlovarském kraji (53 %).

Nespokojenost s kvalitou připojení v ČR

Míra nespokojenosti  32% 53%



Dotazníková otázka:

Jste se současnou rychlostí/spolehlivostí připojení spokojeni?

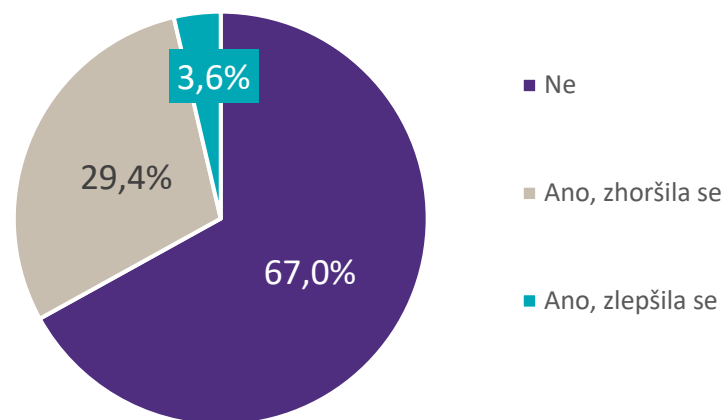
Powered by Bing
© GeoNames, Microsoft, TomTom

COVID-19 měl u třetiny respondentů negativní vliv na kvalitu připojení

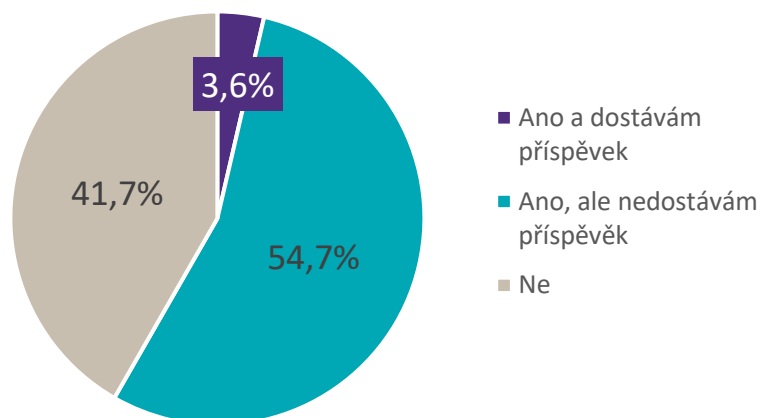
Téměř třetina uživatelů zaznamenala vzhledem ke COVID-19 zhoršení kvalit internetového připojení. Více než 25 % uživatelů pak zkusilo změnit poskytovatele, nicméně realizovat tuto změnu se podařilo pouze 7,3 % respondentům.

Více než 58,3 % respondentů pracovalo z domova, přičemž pouze 3,6 % dostávalo od zaměstnavatele příspěvek.

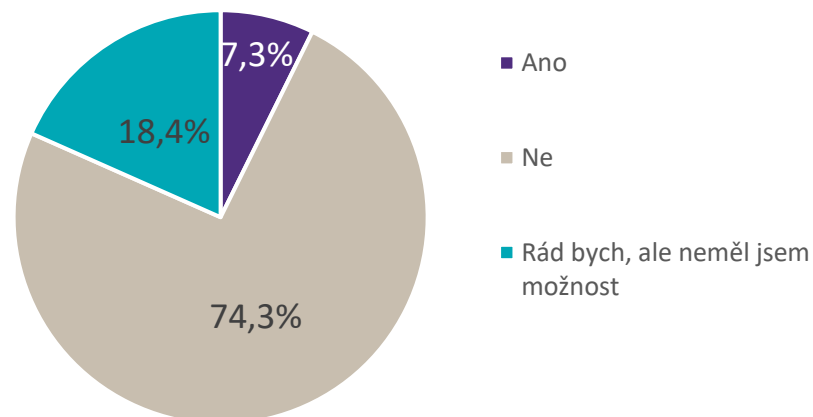
Zaznamenali jste kvůli COVID změnu kvality připojení?



Pracujete doma a dostáváte příspěvek?

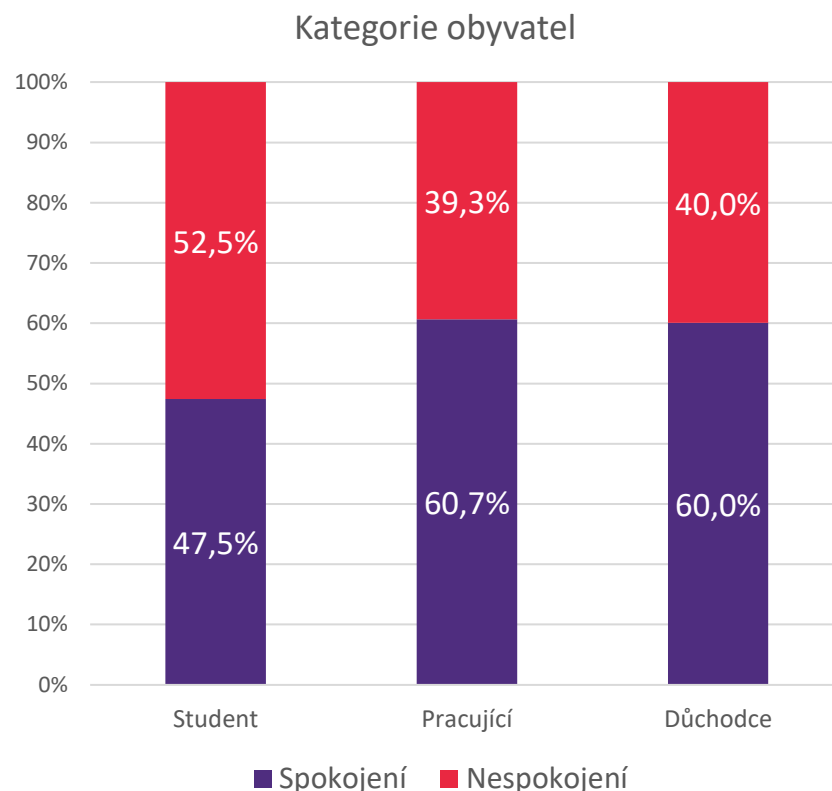
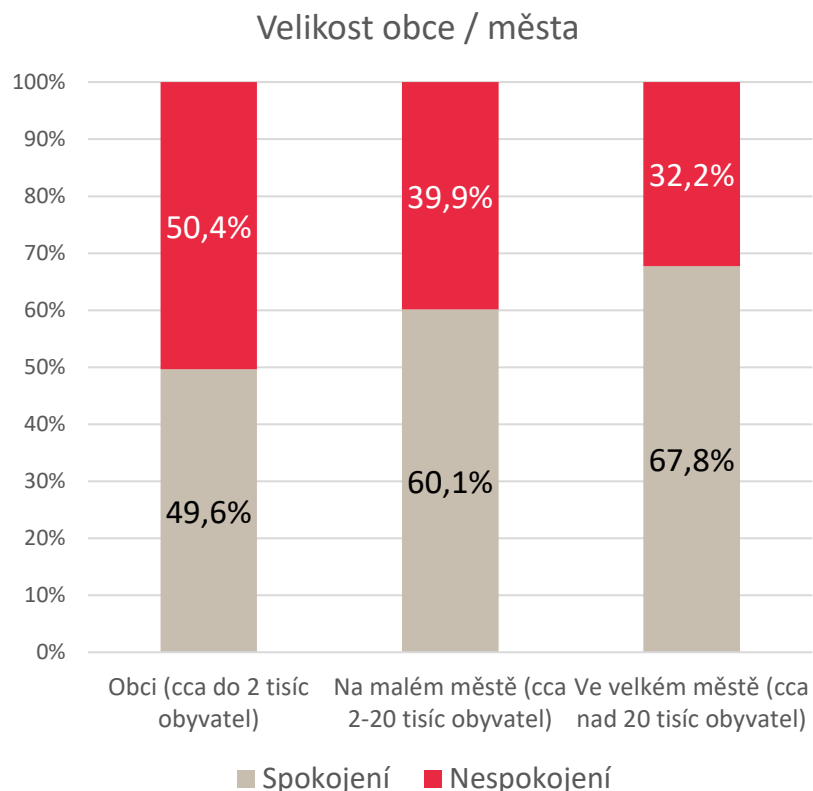


Byl jste nucen změnit poskytovatele připojení či tarif připojení k internetu během období COVID-19 z důvodu nedostatečné kvality/rychlosti?



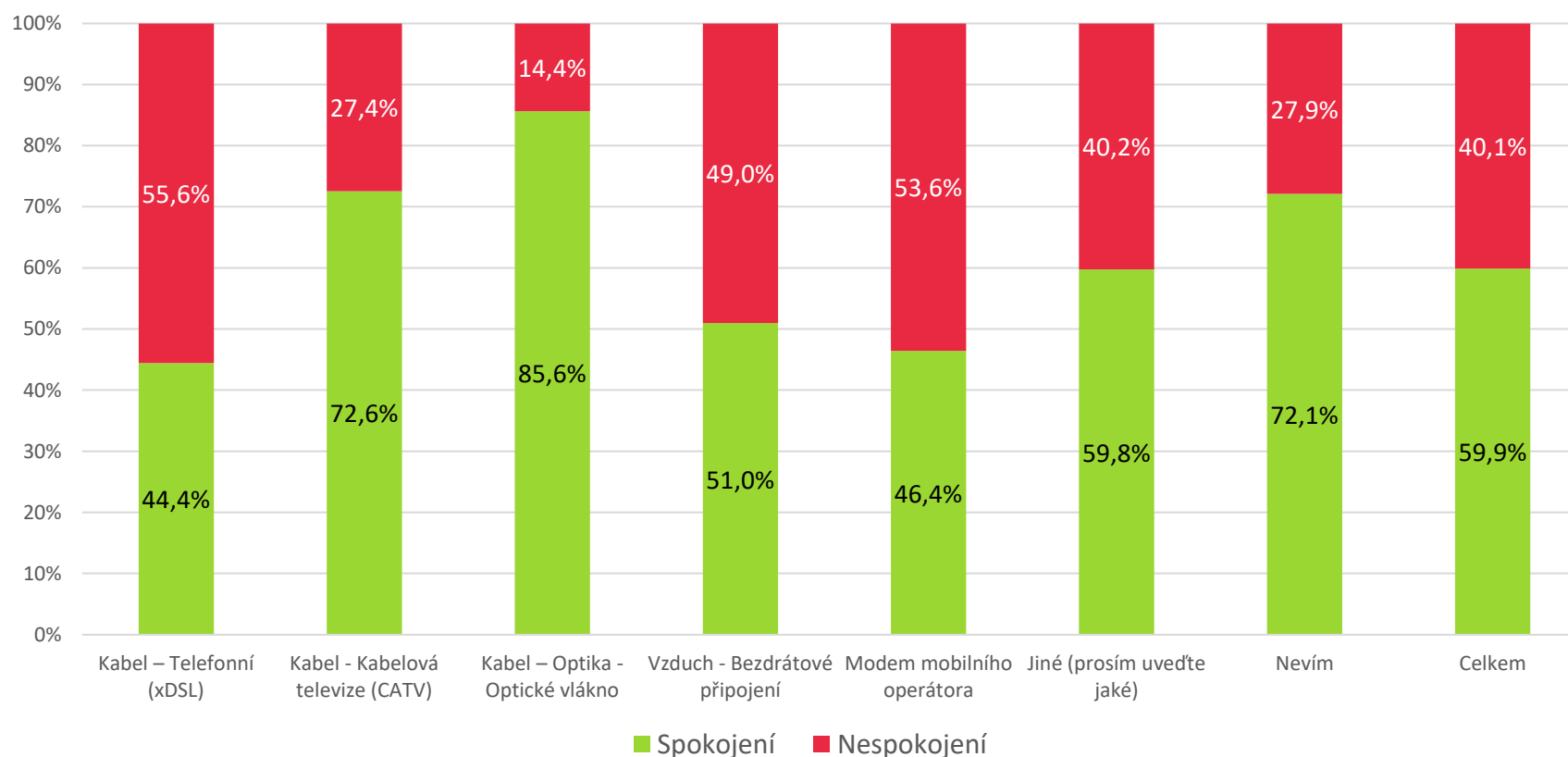
Z hlediska demografie jsou významně méně spokojení obyvatelé malých obcí a studenti

Největší nespokojenost s internetovým připojením jsme zaznamenali v obcích do 2 tisíc obyvatel, kde se jedná o 50,4 % obyvatel a u studentů, kde nespokojenost dosahuje až 52,5 %. U obcí do 2 tisíc obyvatel lze očekávat nespokojenost způsobenou zejména technologií přenosu (bezdrátová) a u studentů vyšší nároky na kvalitu/dostupnost a rychlost služby.



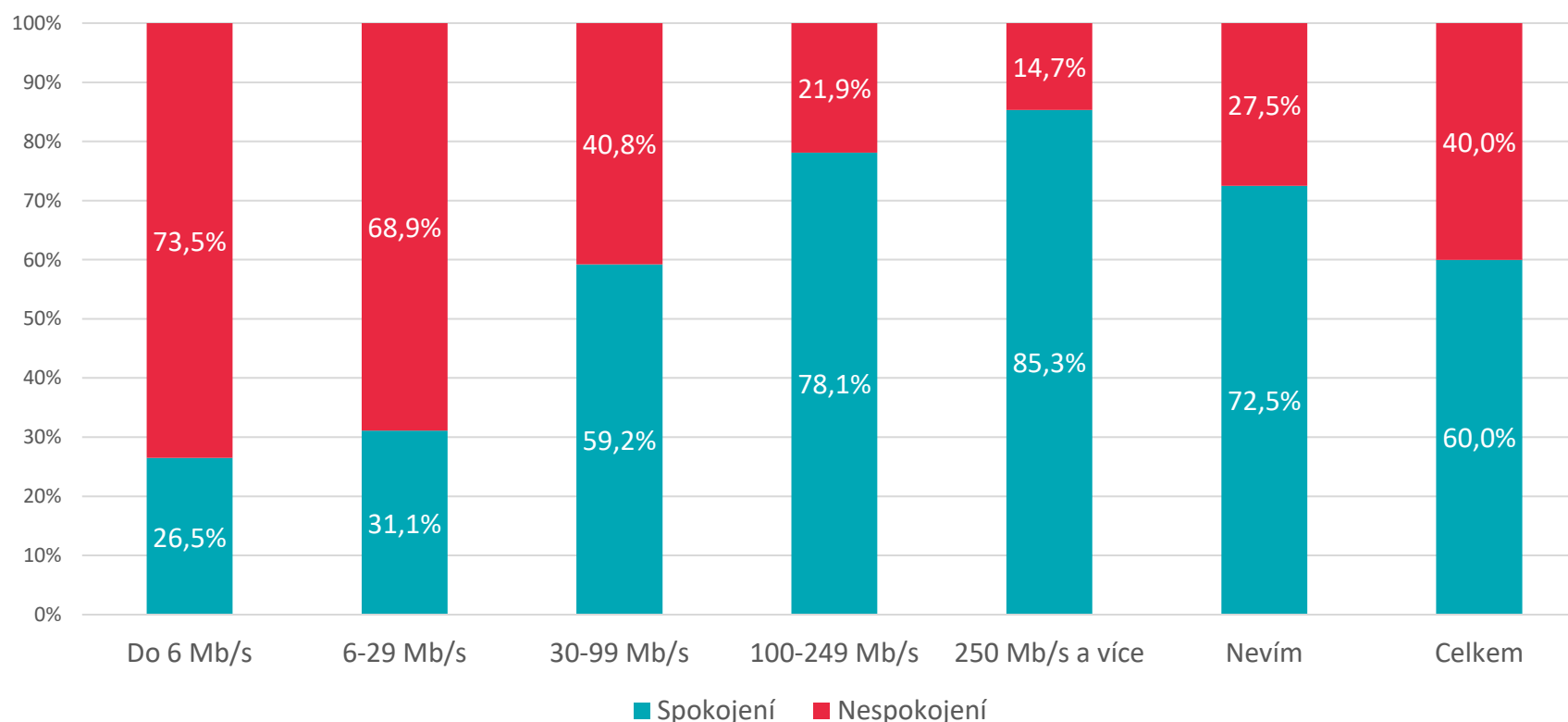
Technologie připojení má na spokojenost respondentů zcela zásadní vliv

Největší nespokojenost s internetovým připojením jsme - stejně jako loni - zaznamenali u technologie xDSL (55 % nespokojených), těsně následováno mobilním internetem. Naopak nejvíce jsou uživatelé spokojeni s optickým připojením (pouze 14 % nespokojených) a s přes kabelového operátora (27 % nespokojených).



Spokojenost respondentů významně roste také s vyšší využívanou 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 250 Mb/s. Je tak jednak dáno samotnou nízkou rychlostí a z ní vyplývající uživatelské zkušenosti. Zároveň v případě velmi vysokých rychlostí lze očekávat velmi kvalitní službu s ohledem na ostatní parametry služby.

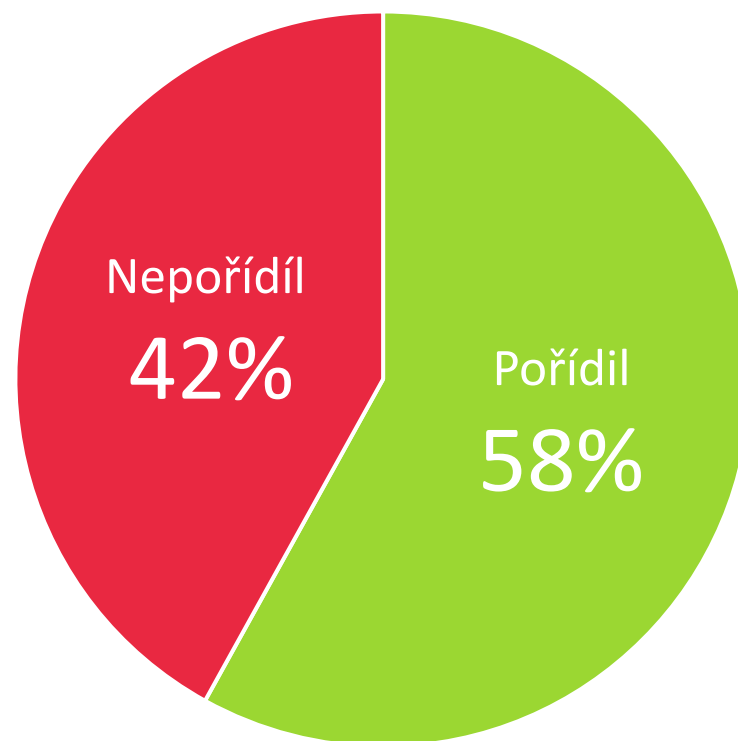


60 % respondentů vnímá super rychlý a spolehlivý internet jako nezbytnost

Počet uživatelů, kteří by si chtěli pořídit super rychlý a spolehlivý internet přesahuje 58 %. To oproti loňskému roku představuje pokles o 6 %, 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 u důvodů o **nezájem** o super rychlý internet byla nejčastěji citována **dostatečnost rychlosti stávajícího připojení** a **obava z vysoké ceny** rychlého internetu.



Dotazníková otázka:

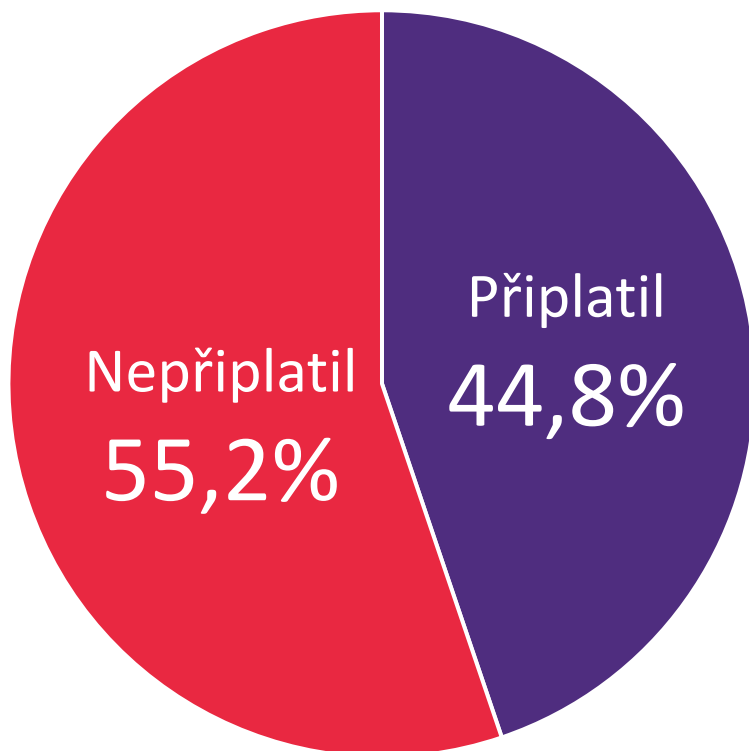
Pokud byste měli možnost pořídit si super rychlý a spolehlivý internet, uveďte prosím, jak byste se rozhodli.



25 %

Až 25 % respondentů, kteří o super rychlý internet nemají zájem, uvádí jako důvod neochotu platit více.

Roste ochota uživatelů si za super rychlý a spolehlivý internet připlatit



Dotazníková otázka:

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



44,8 %

Ochotu si za super rychlý internet (nad 500 Mb/s) připlatit vyjadřuje téměř 45 % všech respondentů průzkumu.



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

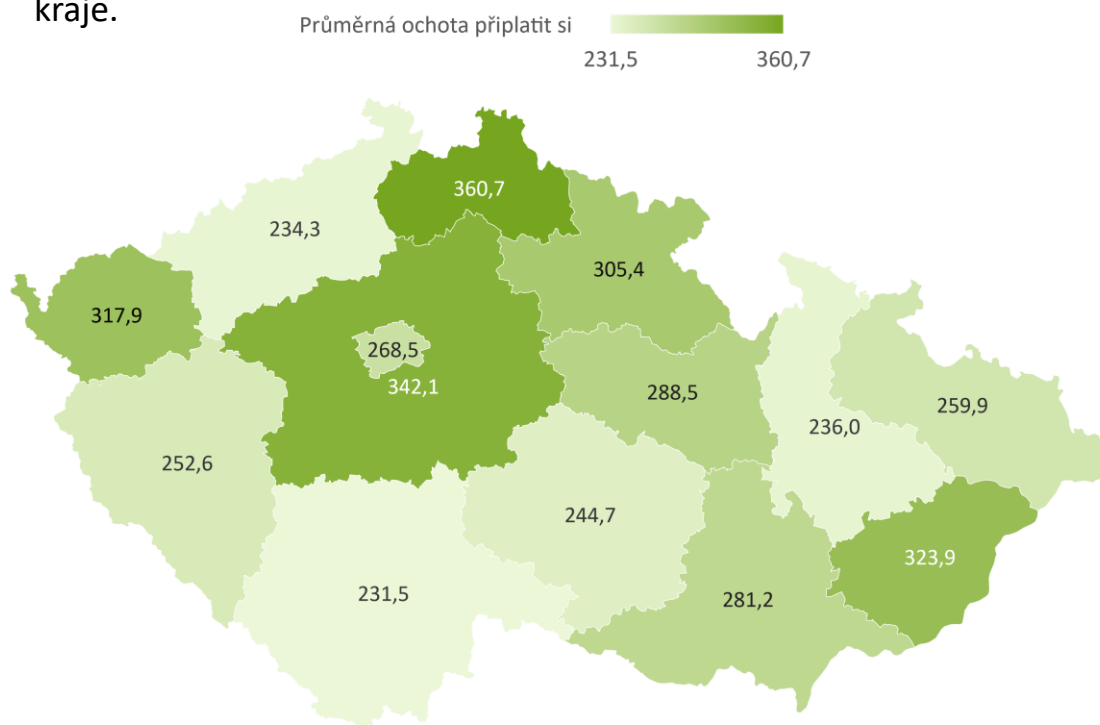
274,7 Kč

Jedná se tedy o výrazný nárůst oproti loňskému roku, kdy tato hodnota dosahovala 235,7 Kč

Nespokojených uživatelů internetu s ochotou si připlatit je téměř 2/3

Počet uživatelů, kteří jsou nespokojeni se současným připojením k internetu a zároveň jsou ochotni si připlatit za super rychlý a spolehlivý internet dosahuje v celé ČR 66 %.

Tato ochota (pouze u nespokojených uživatelů) je dokládána průměrnou nominální hodnotou 301,4 Kč, přičemž největší ochota nespokojených uživatelů si připlatit pochází z kraje Vysočina a naopak nejmenší ochota z Olomouckého kraje.



Používá technologii Bing.
© GeoNames, Microsoft

Respondenti, kteří uvádějí, že jsou se současným internetovým připojením spokojeni, jsou přesto ve 31% případů ochotni za super rychlý internet připlatit, a to průměrnou částkou 237,2 Kč.

	průměr Kč	ochota
Hlavní město Praha	303,5 Kč	65%
Jihočeský kraj	214,5 Kč	70%
Jihomoravský kraj	315,8 Kč	66%
Karlovarský kraj	356,3 Kč	59%
Kraj Vysočina	288,5 Kč	80%
Královehradecký kraj	363,6 Kč	77%
Liberecký kraj	413,5 Kč	71%
Moravskoslezský kraj	266,0 Kč	67%
Olomoucký kraj	254,3 Kč	55%
Pardubický kraj	287,5 Kč	75%
Plzeňský kraj	259,8 Kč	69%
Středočeský kraj	371,6 Kč	79%
Ústecký kraj	259,1 Kč	74%
Zlínský kraj	385,6 Kč	73%
Celá ČR	301,4 Kč	66%

Cena internetu bude při volbě rychlosti připojení důležitým faktorem

Respondenti vybírali dle svého uvážení kombinaci ceny a rychlosti připojení, která by pro ně ještě byla akceptovatelná. V porovnání s loňskými daty lze pozorovat posun v zájmu o vyšší přenosovou rychlost a zároveň větší ochotou připlatit si více.

Nejvíce preferovanou rychlostí je 100-249 Mb/s a nejvíce preferovaným cenovým rozpětím je 350 - 499 Kč.

Při srovnání preference rychlosti připojení, získala nejrychlejší varianta připojení nad 1 Gb/s zájem až 25,7 % respondentů, kteří deklarovali ochotno za tuto rychlost zaplatit více jak 750 Kč měsíčně.

To oproti loňskému roku představuje nárůst více než o 10 %, kdy tuto skupinu uživatelů tvořilo pouze 15 %.

Ve srovnání s loňským průzkumem se celkově zvýšilo povědomí uživatelů o parametrech jejich připojení. To potvrzuje i významně nižší počet respondentů, kteří na tuto otázku nedokázali odpovědět.

Cena vs Rychlost	Do 30 Mb/s	30-99 Mb/s	100-249 Mb/s	250-999 Mb/s	Nad 1 Gb/s	Celkem
Do 250 Kč	42,2 %	17,2 %	6,0 %	2,5 %	3,0 %	70,9 %
250-349 Kč	11,3 %	27,2 %	19,1 %	8,6 %	4,1 %	70,4 %
350-499 Kč	2,9 %	14,7 %	28,4 %	22,3 %	14,3 %	82,6 %
500-749 Kč	0,4 %	2,7 %	11,8 %	23,3 %	19,4 %	57,6 %
750-999 Kč	0,1 %	0,2 %	1,8 %	8,6 %	16,8 %	27,4 %
1000-1500 Kč	0,0 %	0,1 %	0,4 %	1,8 %	6,9 %	9,2 %
Nad 1500 Kč	0,0 %	0,0 %	0,1 %	0,3 %	2,0 %	2,5 %
Celkem	56,9 %	62,1 %	67,5 %	67,4 %	66,6 %	
Nevím/Jiné						8,3 %

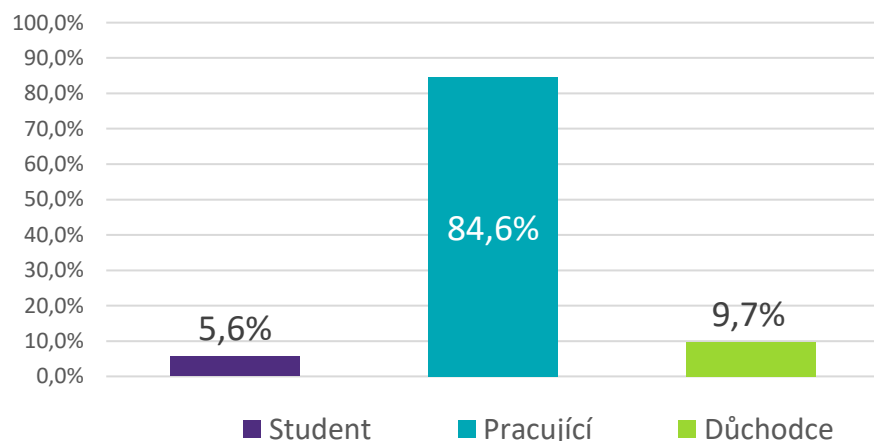
Dotazníková otázka:
Prosím vyberte, která kombinace rychlosti a ceny je pro Vás akceptovatelná.

Demografie průzkumu

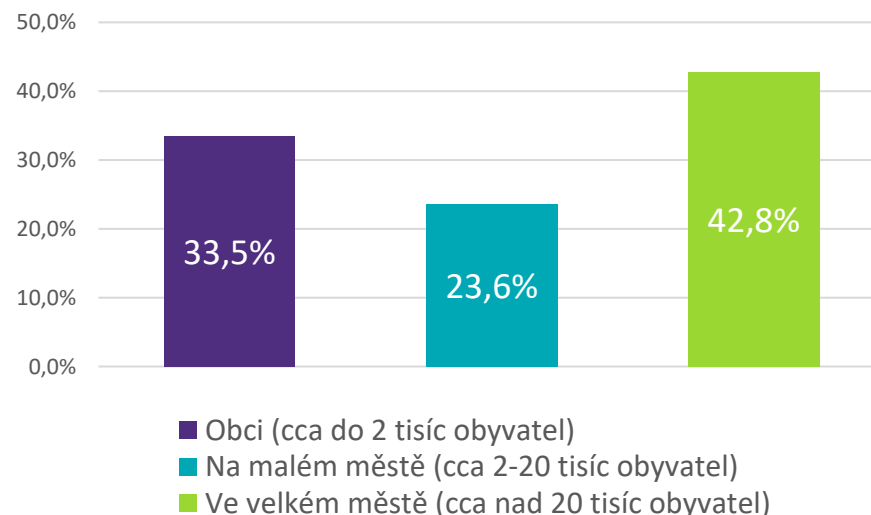
Celorepublikový průzkum probíhal na přelomu listopadu a prosince roku 2020. Průzkumu se zúčastnilo 5 792 domácností. Předchozí průzkum probíhal na přelomu července a srpna 2019.

Dotazníky byly šířeny především prostřednictvím sociálních sítí, zejména prostřednictvím Facebooku a LinkedInu. Na šíření a propagaci tohoto průzkumu se významně podílelo Ministerstvem průmyslu a obchodu ve spolupráci s jednotlivými Kraji.

Účast dle skupin obyvatel



Zastoupení dle velikosti obce





MINISTERSTVO
PRŮMYSLU A OBCHODU



© 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.