

Starci na netu

Výzkumná zpráva 2018



Univerzita Palackého
v Olomouci

SEZNAM.CZ

Starci na netu (výzkumná zpráva)

© Kamil Kopecký, René Szotkowski, Martin Kožíšek, Jana Kasáčková

Seznam.cz & Univerzita Palackého v Olomouci

Centrum prevence rizikové virtuální komunikace © 2018

(v 1.1)

Obsah

| | |
|--|----|
| 1. Úvodní slovo | 4 |
| 2. Identifikace výzkumu..... | 5 |
| 3. Metodologie | 5 |
| 3.1 Procedura | 5 |
| 3.2 Participanti výzkumu..... | 5 |
| 3.3 Terminologická poznámka..... | 5 |
| 3.4 Limity..... | 6 |
| 4. Výsledky | 7 |
| 4.1 Starci na netu ve světě technologií..... | 7 |
| 4.2 Starci na netu ve světě internetu | 7 |
| 4.2.1 Kdo respondenty k využívání internetu přivedl | 7 |
| 4.2.2 Starci na netu a jejich aktivity v online prostředí..... | 8 |
| 4.2.3 Starci na netu a využívání e-mailu | 10 |
| 4.2.4 Starci na netu a online nakupování | 13 |
| 4.2.5 Starci na netu a seznamování v online prostředí | 14 |
| 4.2.6 Starci na netu a internetové bankovníctví..... | 16 |
| 5. Shrnutí – zajímavá zjištění | 20 |
| 6. Citace | 21 |
| 7. Kontakty..... | 23 |

1. Úvodní slovo

Výzkum **Starci na netu** se zaměřuje na dospělé uživatele internetu a moderních informačních a komunikačních technologií (nad 35 let věku), kteří vyrůstali v době, kdy tyto technologie nebyly běžně dostupné a rozšířené. Výzkum se zaměřuje jak na formu – tedy technologie, které aktivně „starci na netu“ využívají, tak na obsah – na informace, se kterými starci na netu pracují a které také aktivně šíří.

Výzkum Starci na netu mapuje, **jak se dospělí uživatelé v online prostředí chovají, jaké aktivity provozují, jakým způsobem využívají online služby, zda v online prostředí nakupují a zda se v online prostředí také seznamují**. Stejně tak nás zajímalo, zda se v online prostředí chovají bezpečně (jak mají své služby zabezpečeny). Ve vybraných částech výzkumu rovněž sledujeme rozdíly v chování starších a mladších uživatelů.

Do výzkumu Starci na netu se zapojilo celkem **1072 respondentů** z celé ČR.

Pojďte s námi navštívit online svět, ve kterém se starci na netu pohybují, ve kterém komunikují, nakupují a draží, seznamují se, sdílejí, stahují, šíří, aktivně tvoří, ale třeba také relaxují.

autoři

2. Identifikace výzkumu

Výzkum **Starci na netu** byl realizován firmou Seznam.cz a Centrem prevence rizikové virtuální komunikace Pedagogické fakulty Univerzity Palackého v Olomouci. Navazuje na výzkumy rizikového chování dětí a dospělých v online prostředí realizované stejným týmem v letech 2012–2015.

Výzkum byl financován ze zdrojů Seznam.cz v rámci tzv. smluvního výzkumu, nebyly využity veřejné prostředky státu ani Evropské unie.

3. Metodologie

3.1 Procedura

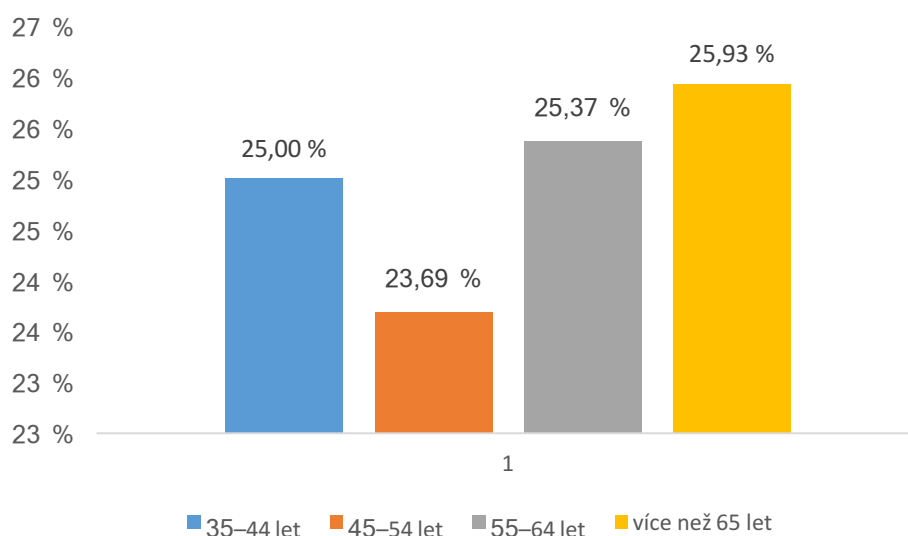
Jako základní výzkumný nástroj byl zvolen anonymní online dotazník, který byl vytvořen v dotazovacím systému společnosti Seznam.cz a který byl distribuován do všech krajů ČR.

Sběr dat probíhal od 1. 10. 2017 do 31. 12. 2017. V následujících týdnech pak proběhlo vyhodnocení dílčích výstupů a jejich interpretace. K detailnímu vyhodnocení dat byl využit statistický software Statistica.

3.2 Participanti výzkumu

Do výzkumu se zapojilo celkem **1072 respondentů** (z toho 64 % mužů a 36 % žen) ve věku od 34 let. Největší část vzorku tvořily osoby, které jsou vdané/ženaté (přes 58 % souboru), následovány rozvedenými (21 %) a svobodnými (15 %). Z hlediska regionálního rozložení bylo nejvíce respondentů z Prahy, Středočeského, Jihomoravského a Moravskoslezského kraje.

Graf 1 Věková struktura výzkumného souboru



3.3 Terminologická poznámka

V našem výzkumu využíváme termínu **senior**, kterým označujeme jedince, který dosáhl „seniorského věku“ 60–65 let. Nerozlišujeme, zda senior pobírá či nepobírá starobní důchod.

Dále pracujeme s termínem **stařec na netu** (starci na netu), kterým označujeme jak seniory, tak i osoby mladší, které vyrůstaly v době, kdy pro ně nebyl běžně dostupný internet a jeho služby (což logicky platí i pro současné seniory).

3.4 Limity

Realizovaný výzkum je první sondou do problematiky chování dospělých v online prostředí. Jeho výsledky – vzhledem k nižšímu počtu respondentů (kteří jsou navíc aktivními uživateli internetu) - nelze zcela zobecnit na celou populaci, přesto z nich lze s úspěchem vycházet pro další více podrobná reprezentativní výzkumná šetření.

4. Výsledky

4.1 Starci na netu ve světě technologií

Respondenti našeho výzkumu aktivně využívají celou řadu informačních a komunikačních technologií, jako je např. stolní počítač, notebook, mobilní telefon či tablet. Z výsledků je patrné, že uživatelé preferují notebook na úkor osobního počítače, což platí jak pro seniory, tak i uživatele mladšího věku.

Tabulka 1. Která z těchto zařízení používáte alespoň jednou měsíčně?

| | Celek rel. četnost | 35–44 let rel. četnost | 45–54 let rel. četnost | 55–64 let rel. četnost | 65 let a více rel. četnost |
|---|-----------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|-------------------------------|
| Stolní počítač | 63 % | 60 % | 69 % | 62 % | 61 % |
| Notebook | 73 % | 82 % | 74 % | 71 % | 65 % |
| Mobilní telefon klasický, tlačítkový | 25 % | 19 % | 22 % | 29 % | 31 % |
| Mobilní telefon dotykový (Smartphone) | 70 % | 85 % | 74 % | 67 % | 56 % |
| Mobilní telefon „seniorský“ (velká tlačítka, záchranné tlačítko) | 2 % | 1 % | 1 % | 2 % | 5 % |
| Tablet | 36 % | 44 % | 37 % | 37 % | 24 % |
| Nic z uvedeného | 0 % | 0 % | 0 % | 0 % | 0 % |
| <i>N (celkem respondentů)</i> | 1072 | 268 | 254 | 272 | 278 |

Ačkoli respondenti disponují stolním počítačem či notebookem, nemají je vybaveny webkamerou (průměr 71 % osob starších a seniorů). V případě, že tato zařízení mají, tak více než polovina všech respondentů ji nepoužívá (průměrně 57 %). **Senioři využívají webkameru zejména pro komunikaci s rodinou a přáteli či známými (44 %).**

4.2 Starci na netu ve světě internetu

Všichni uživatelé, kteří se aktivně zapojili do našeho výzkumu, využívají internet a jeho služby. Internet pak používají ve většině případů jak pro soukromé, tak i pracovní účely.

4.2.1 Kdo respondenty k využívání internetu přivedl

Je zajímavé sledovat, kdo vlastně uživatele k využívání internetu přivedl. V téměř polovině případů (44 %) začali respondenti využívat internet sami od sebe – bez vlivu jiné osoby. Svůj vliv má tak zaměstnavatel – ten přiměl uživatele využívat internet v přibližně 24 % případů.

Senioři (nad 65 let) začali v téměř polovině případů (41 %) používat internet sami, bez vlivu jiné osoby. V 28 % pak seniory k používání internetu přivedl jejich zaměstnavatel, případně jejich vlastní děti (15 %), známí a přátelé (6 %) či vnuci (5 %).

Tabulka 2. Kdo vás k používání internetu přivedl?

| | Celek rel. četnost | 35–44 let rel. četnost | 45–54 let rel. četnost | 55–64 let rel. četnost | 65 let a více rel. četnost |
|-------------------------------|-----------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|-------------------------------|
| Nikdo, já sám (sama) | 44 % | 49 % | 48 % | 38 % | 41 % |
| Zaměstnavatel, práce | 24 % | 15 % | 24 % | 28 % | 28 % |
| Manžel, manželka | 2 % | 3 % | 3 % | 3 % | 1 % |
| Dcera, syn | 11 % | 1 % | 11 % | 18 % | 15 % |
| Vnuk, vnučka | 2 % | 0 % | 0 % | 2 % | 5 % |
| Známí, přátelé | 8 % | 12 % | 8 % | 4 % | 6 % |
| Absolvovaný kurz | 3 % | 2 % | 3 % | 4 % | 3 % |
| Nevzpomínám si | 3 % | 6 % | 2 % | 2 % | 1 % |
| Někdo jiný | 4 % | 13 % | 2 % | 0 % | 0 % |
| <i>N (celkem respondentů)</i> | <i>1072</i> | <i>268</i> | <i>254</i> | <i>272</i> | <i>278</i> |

V rámci výzkumu nás také zajímala úloha kurzů orientovaných na počítačovou gramotnost, které naši respondenti absolvovali. Zajímalo nás, zda jsou právě tyto kurzy iniciátory aktivního využívání internetu. **Kurzy počítačové gramotnosti ve většině případů nejsou iniciátory aktivního užívání internetu, pouze 3 % všech respondentů připustila, že by iniciátorem mohl být právě absolvovaný kurz (platí i pro osoby starší 65 let).**

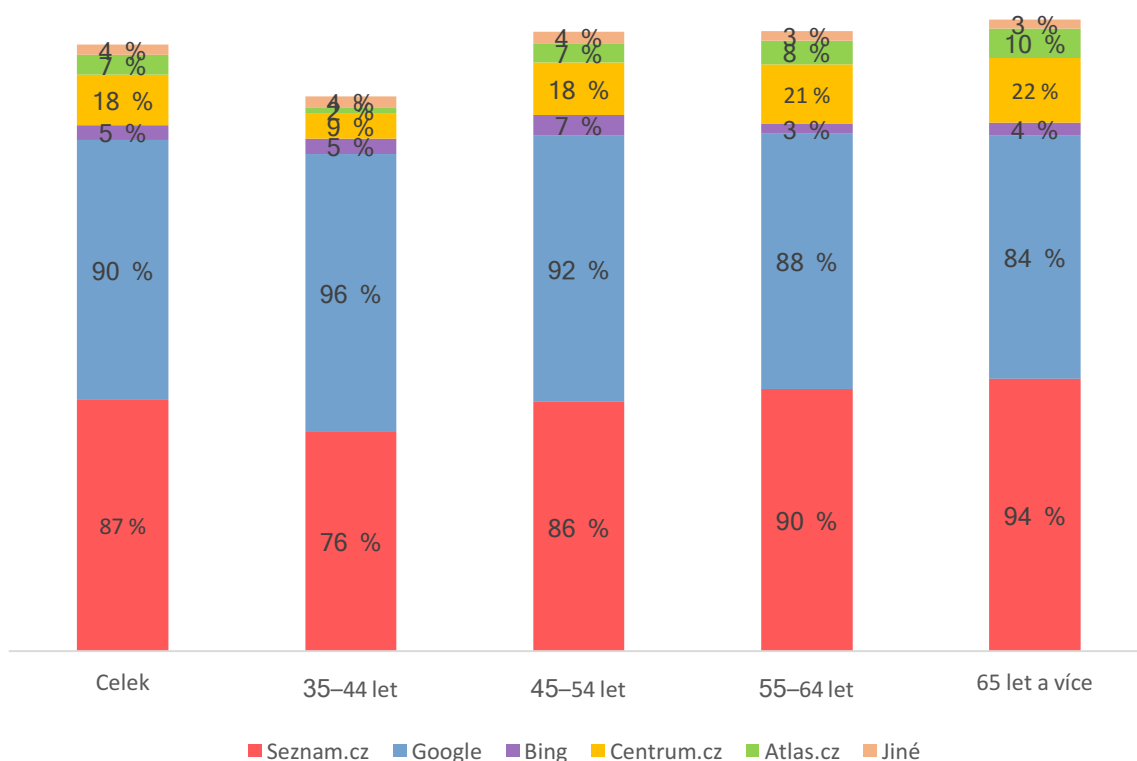
Téměř polovina seniorů (45 %) z našeho souboru přivedla k používání internetu další osobu starší 55 let a v 25 % pak osobu mladší 55 let.

4.2.2 Starci na netu a jejich aktivity v online prostředí

Respondenti našeho výzkumu realizují v online prostředí velké množství nejrůznějších aktivit. K tradičním aktivitám patří používání e-mailu (97 %), vyhledávání informací (94 %), čtení zpráv v rámci zpravodajských a zájmových serverů (89 %) apod. V oblasti inzerce vyhledává většina respondentů (41 %) brigádu, či práci.

Z internetových vyhledávačů respondenti výzkumu nejčastěji využívají vyhledávače Seznam.cz a Google, u starších respondentů (nad 55 let) dominuje Seznam.cz, u uživatelů mladších 54 let naopak hraje stěžejní úlohu Google.

Graf 2 Internetové vyhledávače, nejčastěji využívané starci na netu



(n=1072)

Mezi další oblíbené aktivity patří nakupování na internetu, které v průměru využívá přes 78 % respondentů našeho výzkumu, využívání internetového bankovníctví (internetbanking)(75 %), online map (72 %) apod. Kompletní přehled aktivit poskytuje následující tabulka.

Tabulka 3. Které aktivity na internetu děláte alespoň jednou měsíčně?

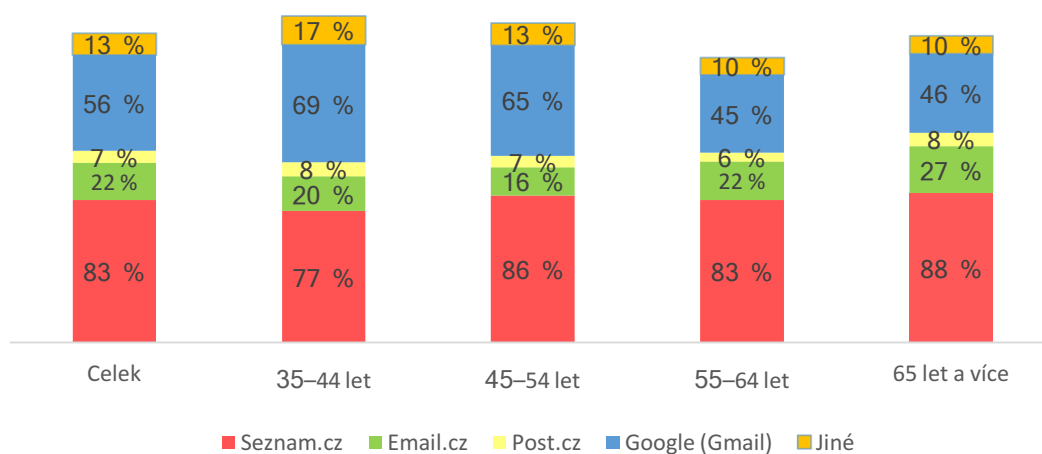
| | Celěk rel. četnost | 35-44 let rel. četnost | 45-54 let rel. četnost | 55-64 let rel. četnost | 65 let a více rel. četnost |
|--|-----------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|----------------------------------|
| Používání e-mailu | 97 % | 99 % | 98 % | 96 % | 97 % |
| Komunikace se známými pomocí chatovacích nástrojů (Skype, Viber, WhatsApp) | 61 % | 68 % | 54 % | 59 % | 63 % |
| Vyhledávání informací | 94 % | 92 % | 95 % | 94 % | 95 % |
| Používání sociálních sítí (Facebook aj.) | 59 % | 75 % | 64 % | 51 % | 46 % |
| Čtení zpráv | 89 % | 86 % | 83 % | 90 % | 96 % |
| Čtení jiných článků nebo elektronických knih | 46 % | 60 % | 47 % | 43 % | 34 % |
| Online inzerce | 32 % | 38 % | 37 % | 30 % | 23 % |
| Online seznamování prostřednictvím seznamek | 9 % | 10 % | 15 % | 8 % | 5 % |

| | | | | | |
|---|-------------|------------|------------|------------|------------|
| Nakupování na internetu | 78 % | 83 % | 78 % | 76 % | 73 % |
| Internetové bankovníctví | 75 % | 89 % | 72 % | 72 % | 64 % |
| Dražby, aukce (např. na Aukro.cz) | 18 % | 22 % | 21 % | 13 % | 15 % |
| Sledování videí – online | 58 % | 73 % | 62 % | 51 % | 46 % |
| Poslouchání hudby – online | 47 % | 63 % | 48 % | 42 % | 35 % |
| Stahování souborů z internetových stránek | 47 % | 60 % | 52 % | 39 % | 36 % |
| Online hry | 23 % | 27 % | 28 % | 20 % | 18 % |
| Sledování pornografie | 22 % | 36 % | 19 % | 17 % | 15 % |
| Využívání Online map (třeba Mapy.cz, Google Maps apod.) | 72 % | 82 % | 71 % | 69 % | 67 % |
| Sdílení fotografií či videa (zavěšování fotek a videí na internet) | 34 % | 47 % | 32 % | 28 % | 30 % |
| Stahování aplikací do mobilu či tabletu | 41 % | 57 % | 42 % | 34 % | 32 % |
| Jiné | 2 % | 2 % | 3 % | 2 % | 2 % |
| <i>N (celkem respondentů)</i> | <i>1072</i> | <i>268</i> | <i>254</i> | <i>272</i> | <i>278</i> |

4.2.3 Starci na netu a využívání e-mailu

Nejběžnější aktivitou, kterou dotazovaní v online prostředí provozují, je využívání e-mailu (v průměru 97 % souboru). Nejčastěji měli respondenti e-mail založen na Seznam.cz (v průměru 83 %) a Google (Gmail) (v průměru 56 %). To znamená, že uživatelé využívají více e-mailových schránek současně. 85 % respondentů se pak do e-mailu přihlašuje denně.

Graf 3 Kde mají respondenti založen e-mail?



(n=1060)

V souvislosti s využíváním e-mailu nás zajímalo, zda respondenti používají hesla, která splňují alespoň základní bezpečnostní zásady. Většina respondentů (nad 66 %) využívá hesla, kombinující číslice, velká a malá písmena abecedy a heslo je tvořeno 8 a více znaky. Speciální znaky uvnitř hesla využívá v průměru 21 % (u osob nad 55 let 15–16 %). Další podrobnosti poskytuje následující tabulka.

Tabulka 4. Které z těchto vlastností vaše heslo do e-mailu splňuje?

| | Celek rel. četnost | 35–44 let rel. četnost | 45–54 let rel. četnost | 55–64 let rel. četnost | 65 let a více rel. četnost |
|--|-----------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|-------------------------------|
| Obsahuje číslice | 71 % | 80 % | 73 % | 66 % | 65 % |
| Obsahuje písmena abecedy (velká, malá) | 72 % | 79 % | 73 % | 68 % | 67 % |
| Obsahuje speciální znaky (#!@%^...) | 21 % | 28 % | 25 % | 16 % | 15 % |
| Heslo má méně než 8 znaků | 12 % | 11 % | 10 % | 14 % | 13 % |
| Heslo má 8 a více znaků | 69 % | 74 % | 71 % | 67 % | 66 % |
| Moje heslo nebo jeho část lze najít ve slovníku (je to existující slovo) | 9 % | 13 % | 9 % | 7 % | 7 % |
| Používám jedno heslo pro přístup k více službám | 23 % | 26 % | 21 % | 24 % | 23 % |
| <i>N (celkem respondentů)</i> | <i>1060</i> | <i>266</i> | <i>252</i> | <i>269</i> | <i>273</i> |

Bezpečné heslo by mělo mít délku minimálně 8 znaků, mělo by kombinovat číslice, velká a malá písmena a v ideálním případě také speciální znak. Samozřejmě by nemělo jít o slovníkové heslo.

Bezpečné heslo, které by mělo výše uvedené parametry, splňuje v průměru pouze 15 % respondentů (s přibývajícím věkem pak kvalita hesla klesá, ve věkové hranici nad 55 let splňuje přísné parametry pouze 10 %).

Pokud bychom do definice bezpečného hesla nezahrnuli podmínku speciálního znaku jako součásti hesla, bude požadavky splňovat v průměru 48 % respondentů (v kategorii nad 55 let 43 %, nad 65 let 39 %). **To znamená, že přibližně 60 % respondentů v seniorském věku nepoužívá bezpečné heslo.**

Přibližně pětina respondentů (v průměru 23 %) využívá pro přístup k e-mailu a dalším službám tzv. univerzální hesla.

Stejně tak nás zajímalo, jak vlastně uživatelé s heslem nakládají. V průměru **79 % respondentů uvedlo, že si heslo jednoduše pamatují.** S přibývajícím věkem však uživatelé volí jiné způsoby, jak heslo uchovat: např. 22 % respondentů ve věku 65 a více let a 16 % respondentů ve věku 55–64 let mají heslo zapsané na papíru (lístečku). Další informace o uchovávání hesel odhaluje následující tabulka.

Tabulka 5. Máte někde uložené heslo k e-mailu?

| | Celk Rel. četnost | 35–44 let Rel. četnost | 45–54 let Rel. četnost | 55–64 let Rel. četnost | 65 let a více Rel. četnost |
|---|----------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|-------------------------------|
| Ne, pamatuji si ho | 79 % | 85 % | 83 % | 79 % | 70 % |
| Heslo mám uloženo v počítači (např. v konkrétním souboru) | 10 % | 7 % | 8 % | 9 % | 15 % |
| Heslo mám napsáno na papíru (např. lístečku) | 13 % | 5 % | 10 % | 16 % | 22 % |
| Heslo mám uloženo v mobilním telefonu | 3 % | 3 % | 4 % | 2 % | 4 % |
| Jiné | 6 % | 8 % | 7 % | 4 % | 6 % |
| <i>N (celkem respondentů)</i> | <i>1060</i> | <i>266</i> | <i>252</i> | <i>269</i> | <i>273</i> |

Starci na netu mají své e-mailové účty nejčastěji zabezpečeny samotným heslem (bez kontrolní otázky nutné k obnovení účtu) – prosté heslo používá 62 % respondentů ve věku 54–64 let a 69 % seniorů nad 65 let. Dvoufaktorové ověření, ve kterém kombinujeme heslo k účtu např. s telefonním číslem, používá méně než pětina respondentů (ve věkové kategorii 54–64 let pouze 18 %, v kategorii nad 65 % pak pouze 10 % respondentů). V našem výzkumném šetření nás také zajímalo, zda se respondenti po ukončení práce s e-mailem z účtu odhlašují (např. kliknutím na tlačítko odhlásit). Z e-mailového účtu se odhlašuje v průměru pouze 63 % výzkumného souboru.

Lze předpokládat, že ti, kteří se z účtu neodhlašují, využívají svůj e-mail v domácím prostředí. Problém však může nastat v situaci, kdy se stejně zachovají i mimo domov – v internetové kavárně, v práci, na návštěvě u přátel apod.

S využíváním e-mailu samozřejmě souvisí také rozesílání a přeposílání různých druhů zpráv a aktivní rozšiřování spamu, který zahrnuje jak informace pravdivé, tak i nepravdivé (hoaxy, dezinformace, fake news apod.).

Z výsledků výzkumu je patrné, že **s přibývajícím věkem se zvyšuje počet uživatelů, kteří rozšiřují spam, zahrnující jak pravdivé, tak i nepravdivé informace.** Např. e-mailové zprávy, které varují před nebezpečím (např. nebezpečím migrace), rozšiřuje 47 % osob starších 65 let a 38 % osob ve věku 55–64 let. To je 3–4krát více, než u osob mladších (ve věku 35–44 let). Podobné údaje získáme, pokud se zaměříme například na **zprávy obsahující pravdivé i nepravdivé informace o aktuálním politickém dění – ty šíří starší uživatelé internetu 3–6krát častěji, než osoby mladší.**

Tabulka 6. Které druhy e-mailů přeposíláte ostatním?

| | Celek rel. četnost | 35–44 let rel. četnost | 45–54 let rel. četnost | 55–64 let rel. četnost | 65 let a více rel. četnost |
|---|-----------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|-------------------------------|
| E-maily, které varují před nebezpečím (nebezpečí migrantů, nebezpečné potraviny, nebezpečné zboží, upozornění na podvody) | 30 % | 12 % | 23 % | 38 % | 47 % |
| E-maily, které nabízejí možnost zbohatnutí (např. hry, loterie, dědictví) | 1 % | 2 % | 1 % | 1 % | 1 % |
| E-maily, které nabízejí štěstí (např. různé druhy dopisů štěstí – př. Pokud pošlete tento email dalším 5 lidem, budete mít štěstí, pokud ne, zemřete) | 3 % | 1 % | 1 % | 6 % | 5 % |
| E-maily, které obsahují žádosti o finanční podporu (charity, neziskové organizace, útulky, finanční prostředky pro popálené děti apod.) | 2 % | 1 % | 3 % | 1 % | 3 % |
| Vtipné e-maily (kreslené vtipy, žertovná videa, žertovné prezentace) | 42 % | 20 % | 35 % | 49 % | 64 % |
| E-maily obsahující pornografii | 3 % | 2 % | 2 % | 3 % | 5 % |
| E-maily s krásnými obrázky nebo videy v příloze | 32 % | 9 % | 23 % | 42 % | 51 % |
| E-maily s radami, tipy a chytrými doporučeními | 36 % | 14 % | 30 % | 43 % | 56 % |
| E-maily obsahují informace o aktuálním politickém dění | 16 % | 5 % | 6 % | 18 % | 33 % |
| žádné nepřeposílám | 40 % | 67 % | 44 % | 33 % | 17 % |
| Jiné | 4 % | 6 % | 4 % | 3 % | 1 % |
| <i>N (celkem respondentů)</i> | <i>1060</i> | <i>266</i> | <i>252</i> | <i>269</i> | <i>273</i> |

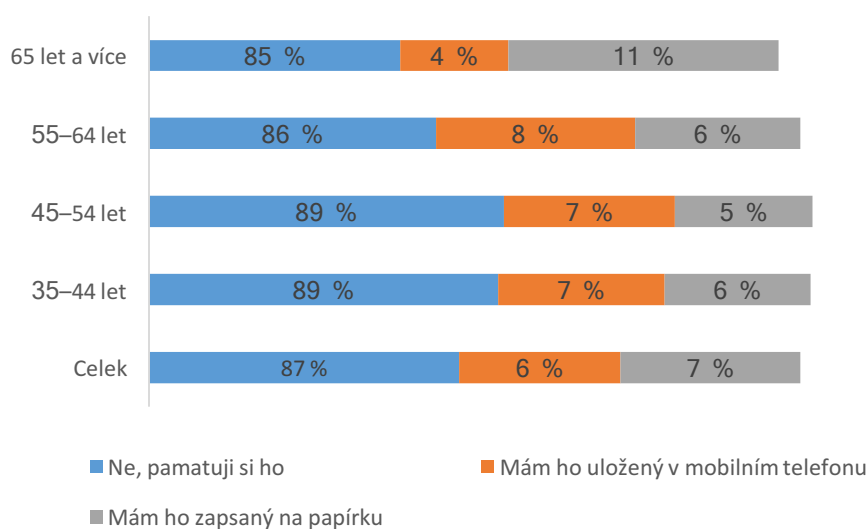
4.2.4 Starci na netu a online nakupování

V další části našeho výzkumu jsme se věnovali internetovému nakupování. Nejdříve jsme se zaměřili na to, zdali respondenti vlastní platební kartu a zda ji také aktivně využívají. Platební kartu vlastní v průměru 88 % respondentů (u osob nad 55 let 85 %). 78 % také kartou běžně platí (u osob nad 55 let 76 %).

Pro platby v zahraničí využívá kartu podstatně méně osob, pro běžné platby v průměru 33 % (u osob nad 65 let pak 21 %), pro výjimečné nákupy ještě méně (v průměru 20 %).

Platební karty jsou samozřejmě chráněny PINem, který si většina respondentů (87 %) pamatuje. Někteří respondenti však také uvedli, že mají PIN zapsaný na papírku či uložený v mobilním telefonu.

Graf 4 Máte někde napsaný PIN ke své platební kartě?



(n=939)

Samozřejmě nás zajímalo, zdali náš soubor nakupuje své zboží i služby v prostředí internetu – ať už s použitím platební karty či jiného způsobu platby. Přes internetové obchody nakupuje zboží či služby v průměru 87 % respondentů (u osob nad 55 let přibližně 83 %). V zahraničních e-shopech pak nakupuje zboží v průměru 34 % souboru (u osob starších 55 let pak 23–25 %).

K provedení platby pak využívají nejen kartu, ale také přímý převod z účtu či jiné platební metody (např. Paypal).

Zboží však starci na netu nenakupují pouze v klasických e-shopech, ale využívají také celou řadu inzertních portálů (Sbazar.cz, Bazos.cz, Mimibazar.cz apod.). V průměru 32 % respondentů potvrdilo, že tyto inzertní portály k nákupům zboží aktivně využívají.

S využíváním inzertních portálů se však pojí také četná rizika – například riziko, že narazíme na nepoctivého prodejce a přijdeme jak o finanční prostředky, tak i o zboží. **Téměř 40 % respondentů (v průměru 38 %) potvrdilo, že na inzertním portálu narazili na nepoctivého prodejce.**

Kromě inzertních portálů pak naši respondenti využívají také internetové aukce (Aukro.cz, eBay apod.), ty používá v průměru 29 % z nich (u seniorů přibližně 23 %). **Téměř čtvrtina dotazovaných (24 %) potvrdila, že na aukčním portálu narazila na nepoctivého prodejce.**

4.2.5 Starci na netu a seznamování v online prostředí

V této kapitole jsme se zaměřili na internetové seznamování starců na netu. Zajímalo nás, zda v online prostředí navazují vztahy, které pak přenášejí do reálného světa, jaké nástroje k seznamování využívají, jaké osobní údaje o sobě v rámci seznamování prozrazují apod. Online prostředí k seznamování využívá v průměru 34 % dotazovaných (**78 % pak používá k seznamování právě online seznamky**).

Tabulka 7. Jaké služby k seznamování na internetu využíváte nebo jste využíval(a)?

| | Celek rel. četnost | 35–44 let rel. četnost | 45–54 let rel. četnost | 55–64 let rel. četnost | 65 let a více rel. četnost |
|-------------------------------------|-----------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|-------------------------------|
| Online seznamky | 78 % | 80 % | 79 % | 76 % | 76 % |
| Online inzerci | 21 % | 15 % | 23 % | 21 % | 29 % |
| Sociální sítě | 28 % | 33 % | 34 % | 23 % | 12 % |
| Chatovací portály | 27 % | 37 % | 23 % | 25 % | 12 % |
| Skype či podobné aplikace | 11 % | 9 % | 11 % | 14 % | 14 % |
| Online hry | 7 % | 7 % | 7 % | 3 % | 10 % |
| Webové stránky zájmových organizací | 7 % | 6 % | 6 % | 8 % | 6 % |
| Jiné | 2 % | 2 % | 2 % | 1 % | 0 % |
| <i>N (celkem respondentů)</i> | <i>360</i> | <i>129</i> | <i>109</i> | <i>71</i> | <i>51</i> |

Senioři **k seznámení se s protějškem ve 29 % využívají také online inzerci**, ve 14 % Skype či jinou aplikaci, v 10 % se seznamují skrze prostředí online her a v 8 % případů přes webové stránky zájmové organizace. Mladší respondenti (35–44 let) preferují také seznámení přes sociální sítě (v 34 %), což je méně nežli v případě uživatelů, kteří pro seznámení využívají chat (37 %).

V obecném měřítku však starci na netu intenzivně využívají sociální sítě (např. Facebook, Spoluzaci.cz, Google+), **přičemž u mladších respondentů je četnost využívání těchto sítí k různým aktivitám blíže k 84 % a u seniorů spíše k 64 %**. To znamená, že **senioři aktivně používají sociální sítě, ale primárně se na nich neseznamují**.

První místo (v průměru 87 %) zaujímá Facebook (u seniorů v 84 %), druhé Spoluzaci.cz (v průměru 50 % respondentů, z nichž u osob starších a seniorů kolem 60 %) a na třetím místě se v průměru 41 % respondentů pohybuje v prostředí Google+, přičemž senioři tuto síť využívají až ve 47 %.

Mladší osoby (35–44 let) kromě Facebooku aktivně využívají také profesní sociální sítě a mikrobloginovací systém (LinkedIn a Twitter), které používají 2× častěji než senioři.

Výsledky našeho výzkumu také ukazují, že až 56 % respondentů své online seznámení přeneslo do skutečného vztahu v reálném světě.

Během komunikace v online prostředí však dochází u některých uživatelů k úpravě osobních údajů, k tendencím prezentovat sebe sama v pozitivnějším světle, či k možnosti větší sebekontroly svého chování. V návaznosti na tuto skutečnost jsme se cíleně zaměřili na údaje, které o sobě respondenti veřejně uvádí. Potvrdilo se, že převážná většina respondentů uvádí pravdivě své křestní jméno (průměr 91 %) a příjmení (průměr 73 %), přičemž je zajímavá skutečnost, že z pohledu ochrany osobních údajů své příjmení zveřejňují spíše mladší respondenti (35–44 let v 84 %).

Věk a rok narození uvádí v průměru 53 % respondentů, stejně jako 52 % přikládá fotografii svého obličeje. Zde jsou více opatrné osoby starší a senioři (kolem 45 % respondentů) v porovnání s osobami mladšími (kolem 58 %). Naopak **senioři jsou více aktivní v uvádění adresy svého bydliště** (až 16 % respondentů), a také e-mailového kontaktu (až 54 % osob starších a seniorů).

4.2.6 Starci na netu a internetové bankovníctví

V další části výzkumu jsme věnovali pozornost internetovému bankovníctví, které využívá 79 % respondentů našeho výzkumu. Nejčastěji se respondenti (97 %) připojují internetovému bankovníctví z vlastního zařízení (počítače, notebooku) – mladší uživatelé (21 %) však také uvádí přihlášení z cizího zařízení (např. z pracovního počítače). Nejvíce uživatelů (97 %) se přihlašuje skrze stolní počítač či notebook. **Mladší respondenti (průměrně 41 %) využívají k přihlášení také mobilní telefon.**

Z hlediska ochrany dat, nás zajímalo, co všechno musí respondenti zadat před vstupem do internetového bankovníctví. Na prvních třech místech dle respondentů požadují služby heslo (84 %), klientské číslo (67 %) a potvrzovací SMS (63 %).

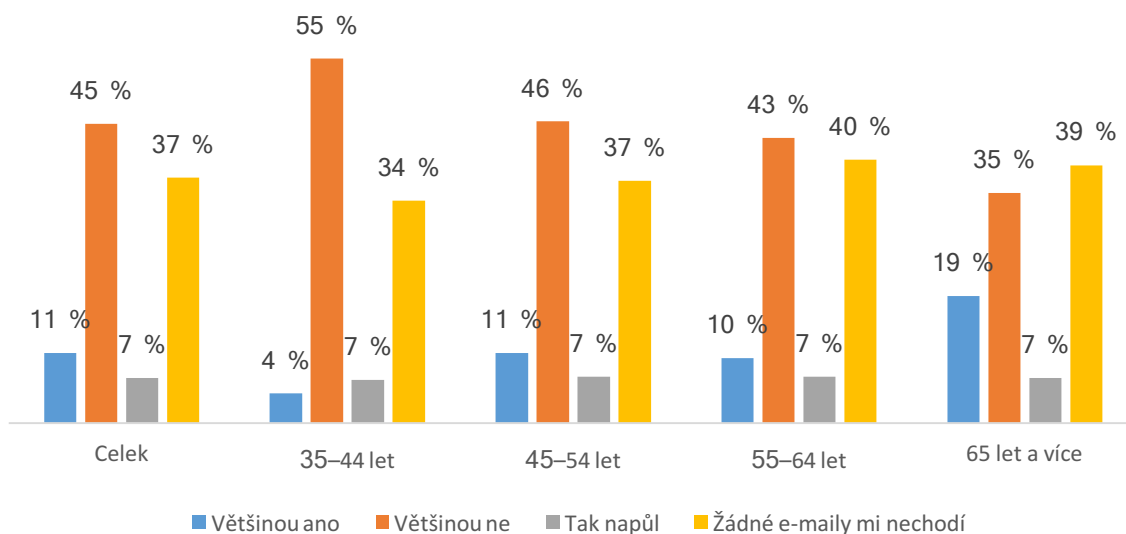
Tabulka 8. Co všechno musíte zadat k přihlášení do svého internetového bankovníctví?

| | Celek rel. četnost | 35–44 let rel. četnost | 45–54 let rel. četnost | 55–64 let rel. četnost | 65 let a více rel. četnost |
|-------------------------------|-----------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|-------------------------------|
| PIN | 30 % | 30 % | 30 % | 31 % | 28 % |
| Klientské číslo | 67 % | 69 % | 66 % | 64 % | 68 % |
| Heslo | 84 % | 83 % | 85 % | 82 % | 86 % |
| Potvrzovací SMS | 63 % | 60 % | 60 % | 64 % | 68 % |
| Certifikát | 12 % | 11 % | 17 % | 12 % | 10 % |
| Něco dalšího | 3 % | 4 % | 3 % | 2 % | 2 % |
| Nevím | 2 % | 2 % | 1 % | 4 % | 3 % |
| <i>N (celkem respondentů)</i> | 850 | 246 | 199 | 213 | 192 |

Tyto údaje mohou být zneužity, pokud jsou uživatelé neopatrní a někam si je poznamenávají (např. na papír, do diáře, do peněženky). Respondenti potvrzují, že většinu údajů si pamatují (69 %). Ovšem někteří přiznávají, že **si údaje značí na papír či na lísteček (osoby mladší v 15 %, osoby starší a senioři až ve 20 %).**

Část našeho výzkumu se také zaměřovala na e-mailovou komunikaci mezi respondenty a bankou. 19 % seniorů na e-maily od bankovní instituce odpovídá. Naopak více než polovina mladších respondentů (35–44 let, 55 %) na tyto zprávy nereaguje.

Tabulka 9. Odpovídáte na e-maily, které vám posílá vaše banka?



(n=850)

Mezi nejčastější typy zpráv, které senioři od své bankovní instituce dostávají, patří **výpisy transakcí na účtu s výzvou k přihlášení se na účet, dále pokyny ke změně hesla k účtu, pokyny ke změně nastavení účtu po přihlášení, oznámení o napadení účtu s nutností změnit si heslo** apod. Podrobný přehled poskytuje následující tabulka.

Tabulka 10. Které zprávy jste obdržel(a) prostřednictvím e-mailu od vaší bankovní instituce?

| | Celek rel. četnost | 35–44 let rel. četnost | 45–54 let rel. četnost | 55–64 let rel. četnost | 65 let a více rel. četnost |
|---|-----------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|-------------------------------|
| Zpráva o tom, že je k dispozici nový výpis transakcí na účtu, který si můžete prohlédnout po přihlášení na váš účet. | 46 % | 40 % | 44 % | 46 % | 53 % |
| Zpráva o tom, že je nutné změnit zabezpečení vašeho účtu a musíte si rychle změnit vaše heslo. | 17 % | 12 % | 17 % | 17 % | 25 % |
| Zpráva o tom, že vám omylem připsala na účet větší množství peněz a vy musíte transakci potvrdit přihlášením se na účet. | 1 % | 2 % | 0 % | 1 % | 2 % |
| Zpráva o tom, že se vám někdo pokusil dostat na váš účet a je nutné, abyste se co nejdříve přihlásili na váš účet a změnili si heslo. | 5 % | 6 % | 4 % | 2 % | 10 % |
| Zpráva o tom, že jste přečerpali povolený limit účtu a je nutné, abyste se co nejdříve přihlásili na váš účet a provedli kontrolu zůstatku. | 7 % | 10 % | 5 % | 8 % | 5 % |

| | | | | | |
|--|------------|------------|------------|------------|------------|
| Zpráva o tom, že došlo ke změně nastavení internetového bankovníctví a je nutné, abyste změnu potvrdili přihlášením na váš účet. | 10 % | 8 % | 7 % | 7 % | 17 % |
| Zpráva o tom, že na váš účet byla připsána platba ze zahraničí, kterou musíte do 48 hodin potvrdit přihlášením na váš účet. | 2 % | 1 % | 3 % | 2 % | 3 % |
| Zpráva o tom, že je nutné uhradit vystavenou fakturu. Faktura je součástí přílohy emailu. | 10 % | 7 % | 8 % | 11 % | 15 % |
| Jiné | 33 % | 43 % | 37 % | 29 % | 18 % |
| <i>N (celkem respondentů)</i> | <i>534</i> | <i>163</i> | <i>126</i> | <i>128</i> | <i>117</i> |

Respondenti nad 55 let uvedli, že zareagovali nejčastěji na zprávy, které je odkazovaly na nový výpis transakcí na svém účtu (průměrně 42 %), dále pak na zabezpečení z důvodu napadení účtu (17 %), na úhradu vystavené faktury, která je uvedena v příloze (12 %) a na potvrzení změn v nastavení účtu (průměrně 11 %).

V průměru až 40 % mladších respondentů obou skupin uvádí, že reagovali na zprávu jiného charakteru ve spojitosti s internetovým bankovníctvím a 37 % reagovalo na upozornění ohledně výpisu transakcí na účtu.

Jak tedy vyplývá, senioři jsou velmi ohroženou skupinou, na něž mohou být cíleny podvodné útoky využívající přístup do internetového bankovníctví. Podrobné informace poskytuje následující tabulka.

Tabulka 11. Na kterou z následujících zpráv jste reagovali?

| | Celek rel. četnost | 35–44 let rel. četnost | 45–54 let rel. četnost | 55–64 let rel. četnost | 65 let a více rel. četnost |
|---|-----------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|-------------------------------|
| Zpráva o tom, že je k dispozici nový výpis transakcí na účtu, který si můžete prohlédnout po přihlášení na váš účet. | 39 % | 34 % | 40 % | 39 % | 45 % |
| Zpráva o tom, že je nutné změnit zabezpečení vašeho účtu a musíte si rychle změnit vaše heslo. | 13 % | 10 % | 10 % | 16 % | 17 % |
| Zpráva o tom, že vám omylem připsala na účet větší množství peněz a vy musíte transakci potvrdit přihlášením se na účet. | 1 % | 1 % | 0 % | 1 % | 2 % |
| Zpráva o tom, že se vám někdo pokusil dostat na váš účet a je nutné, abyste se co nejdříve přihlásili na váš účet a změnili si heslo. | 4 % | 4 % | 2 % | 2 % | 9 % |
| Zpráva o tom, že jste přečerpali povolený limit účtu a je nutné, abyste se co nejdříve přihlásili na | 5 % | 6 % | 4 % | 6 % | 3 % |

| | | | | | |
|---|------------|------------|------------|------------|------------|
| váš účet a provedli kontrolu zůstatku. | | | | | |
| Zpráva o tom, že došlo ke změně nastavení internetového bankovníctví a je nutné, abyste změnu potvrdili přihlášením na váš účet. | 7 % | 4 % | 6 % | 6 % | 15 % |
| Zpráva o tom, že na váš účet byla připsána platba ze zahraničí, kterou musíte do 48 hodin potvrdit přihlášením na váš účet. | 2 % | 1 % | 2 % | 2 % | 2 % |
| Zpráva o tom, že je nutné uhradit vystavenou fakturu. Faktura je součástí přílohy emailu. | 8 % | 5 % | 7 % | 9 % | 15 % |
| Jiné | 33 % | 43 % | 37 % | 28 % | 18 % |
| <i>N (celkem respondentů)</i> | <i>534</i> | <i>163</i> | <i>126</i> | <i>128</i> | <i>117</i> |

5. Shrnutí – zajímavá zjištění

Dospělí jsou aktivními uživateli internetových služeb všeho druhu. Ne vždy se však v online prostředí chovají bezpečně.

Přibližně **60 procent respondentů ve věku na 55 let nepoužívá pro přístup k online službám bezpečné heslo**. Přibližně pětina respondentů tohoto věku (19 %) si také heslo zapisuje na lístečky. Podobná situace nastává u PINu ke kreditní kartě, přibližně každý desátý uživatel, který využívá kreditní kartu, si heslo zapisuje na lísteček (v některých případech má lísteček schovaný v peněžence, ve které má zároveň kartu). V případě internetového bankovníctví takto postupuje pětina seniorů.

Senioři jsou aktivními šířiteli e-mailového spamu – platí pravidlo, že **s přibývajícím věkem uživatelé šíří spam podstatně více než uživatelé mladší**. Spam zahrnuje jak pravdivé zprávy, tak i hoaxy, dezinformace, nepravdivé informace, fake news apod. **E-maily, které varují před nebezpečím (např. migrace, islám), rozšiřuje 35 % osob ve věku 55–64 let a 47 % osob starších 65 let – to je čtyřikrát více než u osob mladších (35 let věku)**. Pravdivé i nepravdivé zprávy o politickém dění pak šíří senioři šestkrát častěji než osoby mladší.

Dospělí uživatelé internetu také aktivně reagují na různé druhy zpráv, které pocházejí od jejich bankovních institucí (ať již skutečných či fiktivních). Např. na zprávy o tom, že je k dispozici nový bankovní výpis z účtu, který lze zobrazit po přihlášení na účet, reaguje přibližně 40 procent z nich. S přibývajícím věkem pak na tyto druhy zpráv reaguje více uživatelů – **např. na zprávy, že je nutné změnit si heslo k účtu, reaguje šestina osob nad 55 let (u osob ve věku 35–45 let pouze desetina), na zprávy, že je nutné potvrdit změnu zabezpečení přihlášením, pak reaguje 10 procent starších 55 let (u osob ve věku 35–45 let pouze 4 procenta)**.

Dospělí uživatelé internetu velmi aktivně využívají různé druhy inzertních portálů, internetových aukcí a online dražeb. **Přibližně 40 % respondentů však potvrdilo, že na inzertním portálu narazili na nepoctivého prodejce. V případě online aukcí má negativní zkušenost s prodejcem pětina.**

Online prostředí využívá k seznámení přibližně třetina našich respondentů – preferují především online seznamky, a to v téměř 80 procentech (78 %). Pětina respondentů (21 %) také k seznámení využívá online inzerci. Co je zajímavé – **až 56 % respondentů své online seznámení přeneslo do skutečného vztahu v reálném světě.**

6. Citace



Senioři jsou v online prostředí aktivními šířiteli e-mailového spamu, přičemž kromě pravdivých zpráv přeposílají také hoaxy, různé druhy nepravdivých zpráv a dezinformací (fake news). Velmi aktivně např. reagují na zprávy, které varují před zdánlivým či skutečným nebezpečím – více než 40 % uživatelů starších 55 let tyto informace nekontrolovaně šíří. To je čtyřikrát častěji než u osob mladších (35–45 let). V řadě případů si pak informace, které sami šíří, vůbec neověří, důvěřují autoritě, která jim e-mail poslala (např. jejich přátelé, kamarádi, spolužáci, kolegové). To s sebou nese celou řadu rizik – starší uživatelé internetu lze snadno ovlivnit a ti potom aktivně své přátele a známé prostřednictvím spamu ovlivňují. **Proto je velmi důležité učit uživatele internetových služeb rozlišovat pravdivé a nepravdivé informace, učit je s informacemi kriticky pracovat, naučit je hledat primární a věrohodné zdroje informací a upozorňovat je na strategie, které autoři nepravdivých zpráv (hoaxů, dezinformací, fake news) využívají.**

Doc. Mgr. Kamil Kopecký, Ph.D. (Univerzita Palackého v Olomouci)



Čeští senioři aktivně využívají široké spektrum informačních a komunikačních technologií. Zároveň narůstá počet seniorů, kteří tráví volný čas na internetu. Na danou skutečnost odkazuje řada výzkumů, které jsou ve většině případů omezeny spíše na identifikaci aktivit realizovaných seniory v on-line prostředí, na služby využívané seniory případně na seniory vyhledávaný obsah. Rizikům a rizikovému chování seniorů souvisejícím s aktivitami seniorů v online prostředí byla ve výzkumech věnována spíše okrajová pozornost. Námí provedený výzkum s názvem „Starci na netu“ daný deficit ve výzkumu alespoň částečně eliminuje a nabízí přehled rizikových aktivit seniorů na internetu. Z dat naměřených v rámci našeho výzkumu vyplývá, že si senioři ve většině případů neuvědomují rizikovost svého jednání v online prostředí. **Čeští senioři se tak stávají velmi ohroženou skupinou, na kterou by měla být cílená prevence spojená s riziky internetu.**

PhDr. René Szotkowski, Ph.D. (Univerzita Palackého v Olomouci)



Policie eviduje a řeší celou řadu případů, ve kterých se poškozený – senior – stal v online prostředí obětí podvodu. V řadě případů šlo o podvody spojené s internetovým nakupováním či online aukcemi. Je velmi důležité, aby senioři v online prostředí dodržovali alespoň základní bezpečnostní pravidla – měli dobře zabezpečený účet, nikomu nesdělovali identifikační údaje např. k platební kartě či internetovému bankovníctví, neukládali si u provozovatele e-shopu kartu pro budoucí platby, ověřovali si kvalitu e-shopu, prověřili také osobu, se kterou obchodují (např. v rámci aukcí a bazarů), u inzertního prodeje neodesílali předem platby za zboží apod.

kpt. Bc. Pavel Schweiner (Policie ČR, oddělení kybernetické kriminality KŘPOL)



Vyrůstal jsem bez internetu, proto se v rámci výzkumu mohu směle řadit do zkoumané kategorie technologických starců. Nikdy v minulosti mi nedělalo problém orientovat se v technologiích, sociálních sítích nebo nákupech na internetu. K internetu jsem přivedl i rodiče. Ti se naučili používat širokou škálu online služeb a běžně si kupují například zájezdy. Na internetu je celá řada lákadel, proto je třeba opatrnosti. Denně se setkávám s případy podvodů, které jsou cíleny záměrně na starší uživatele internetu a zneužívají jejich malou technologickou zdatnost a důvěru. Možná právě díky neznalosti a neověřování faktů, jsou senioři podle výzkumu skupinou lidí, která věří častěji poplašným zprávám, fake news a podvodným nabídkám než mladší generace.

Cílem výzkumu bylo zjistit, jak na tom tato věková kategorie uživatelů internetu je a mým úkolem bude na ní lépe mířit prevencí. Pokud budeme naši pozornost směřovat nejen na děti, ale i na druhou nejvíce ohroženou skupinu – seniory, můžeme prostředí na českém internetu výrazně zlepšit.

Martin Kožíšek (manažer pro internetovou bezpečnost, Seznam.cz)

7. Kontakty

Univerzita Palackého v Olomouci, Pedagogická fakulta Centrum prevence rizikové virtuální komunikace

doc. Mgr. Kamil Kopecký, Ph.D.

kamil.kopecky@upol.cz

PhDr. René Szotkowski, Ph.D.

rene.szotkowski@upol.cz

www.prvok.upol.cz

www.e-bezpeci.cz

Centrum prevence rizikové virtuální komunikace
Pedagogická fakulta Univerzity Palackého v Olomouci
Žižkovo nám. 5, Olomouc, 771 40

Seznam.cz

Martin Kožíšek

manažer pro internetovou bezpečnost

martin.kozisek@firma.seznam.cz

Radana Urbanová

specialista pro internetovou bezpečnost

radana.urbanova@firma.seznam.cz

Seznam.cz, a.s.

Radlická 3294/10, Praha 5, 150 00

www.seznam.cz