

## TISKOVÁ ZPRÁVA

# „VÝZNAM BEZPEČNOSTI DAT PRO ROZVOJ DIGITÁLNÍCH SLUŽEB“

Regulace digitálního prostředí je významným faktorem pro další rozvoj digitálních služeb a ústředním tématem se stává správa a bezpečnost dat. Jak na mezinárodní úrovni, tak i v EU je přítom tato oblast bohatá na události, a tak Rada kvality ČR finančně podpořila na toto téma jednak spotřebitelský průzkum a rovněž i kulatý stůl Sdružení českých spotřebitelů (SČS), který dne 24. června 2021 přinesl výsledky tohoto průzkumu a také základní pohled zainteresovaných stran na návrh Evropské komise v podobě nařízení o evropské správě dat (Data Governance Act).

Průzkum, kterého se zúčastnilo 185 respondentů, proběhl od 24. května do 21. června 2021 a zaměřil se na otázku, na jaké údaje jsou u nás spotřebitelé citliví a jakou roli pro ně bezpečnost dat při rozvoji digitálních služeb bezprostředně hraje. Je zřejmé, že lidé u nás digitální služby využívají pravidelně, ačkoli sami mají rezervy v přístupu k ochraně dat a s podmínkami fungování jednotlivých služeb nejsou zcela jednoznačně obeznámeni, že mezi jednotlivými poskytovateli digitálních služeb u nás, pokud jde o důvěru spotřebitelů, panují podstatné rozdíly a že za nejcitlivější údaje o sobě u nás lidé považují především informace o pohybu finančních prostředků na svých účtech anebo při platbách. S jednotlivými otázkami i konkrétními výsledky tohoto průzkumu, který provedlo SČS ve spolupráci s Ministerstvem průmyslu a obchodu ČR, se můžete seznámit v příloze k této tiskové zprávě.

Kulatý stůl, kterého se pak vedle spotřebitelských organizací zúčastnili i významní zástupci státní správy a českých firem, ukázal, že Data Governance Act nelze vytrhnout z kontextu dalších návrhů na regulaci digitálního prostředí, ale že vytváří robustní základ pro budoucí správu dat, že je do budoucna zapotřebí přijmout více holistický přístup a že spotřebitelé negativně vnímají především sledování uživatelů internetu za účelem cílené reklamy a nabídek na další nákupy zboží a služeb. S konkrétním programem kulatého stolu se můžete seznámit [zde](#) a zde se pak můžete seznámit i s jeho celým obsahem:



V Praze, dne 5. července 2021

Pro více informací k tématu navštivte web Sdružení českých spotřebitelů, z.ú. [www.konzument.cz](http://www.konzument.cz) anebo oficiální portál Rady kvality ČR [www.narodniportal.cz](http://www.narodniportal.cz).

### Kontakty:

Mgr. Viktor Vodička, ředitel SČS  
E: [vodicka@konzument.cz](mailto:vodicka@konzument.cz)  
T: +420 732 266 150

Zdeňka Maisnerová, tajemnice Rady kvality ČR  
E: [maisnerova@mpo.cz](mailto:maisnerova@mpo.cz)  
T: +420 224 853 457

## Výsledky spotřebitelského průzkumu



### Název průzkumu:

Význam bezpečnosti dat pro rozvoj digitálních služeb



### Veřejná adresa dotazníku:

<https://www.surveio.com/survey/d/U5E3L0R1T3X2N2K2C>



### Sběr odpovědí:

29 dnů

**63,8%**

Celková úspěšnost vyplnění  
dotazníku

### Statistika respondentů:

**290**

Počet návštěv

**185**

Počet dokončených

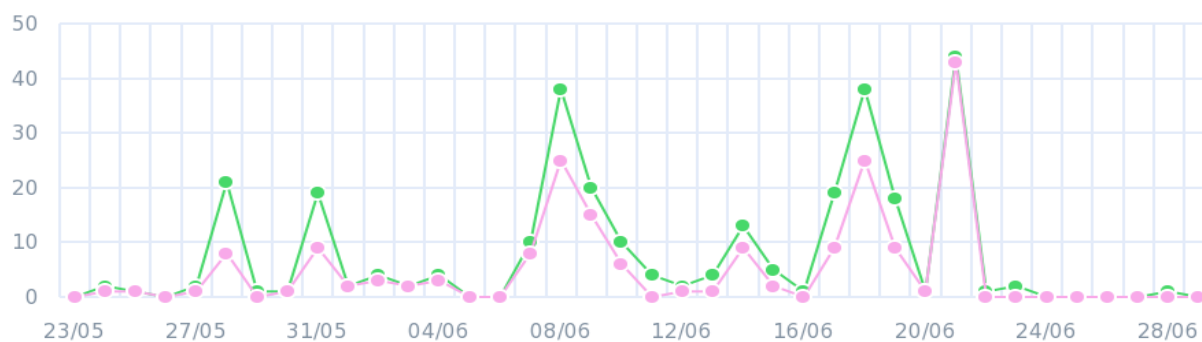
**0**

Počet  
nedokončených

**105**

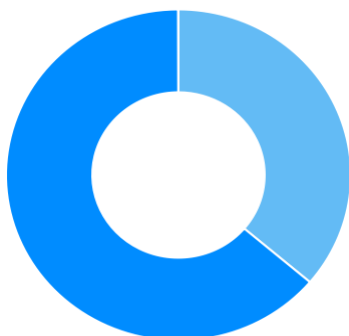
Pouze zobrazeno

### Historie návštěv: 24 Květen 2021 - 21 Červen 2021



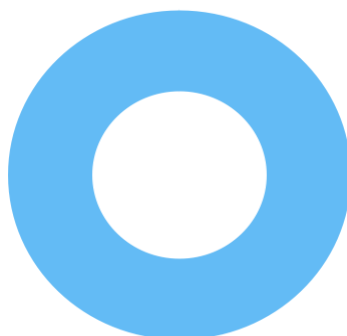
● Zobrazeno(290) ● Dokončeno(185)

**Celkem návštěv**



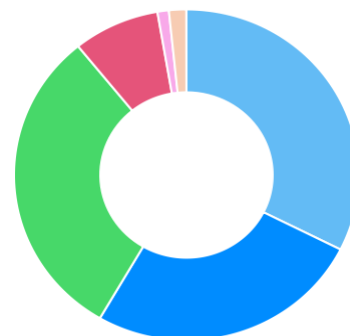
- Pouze zobrazeno (36,2%)
- Dokončeno (63,8%)
- Nedokončeno (0,0%)

**Zdroje návštěv**



- Přímý odkaz (100,0%)

**Čas vyplňování dotazníku**



- 1-2 min. (32,4%)
- 2-5 min. (25,9%)
- 5-10 min. (30,8%)
- 10-30 min. (8,1%)
- 30-60 min. (1,1%)
- >60 min. (1,6%)

**1. Jste:**

185x zodpovězeno

0x nezodpovězeno

Výběr z možností



- Muž
- Žena

ODPOVĚĎ	RESPONZÍ	PODÍL
Muž	95	51,4%
Žena	90	48,6%



**Zhodnocení:**

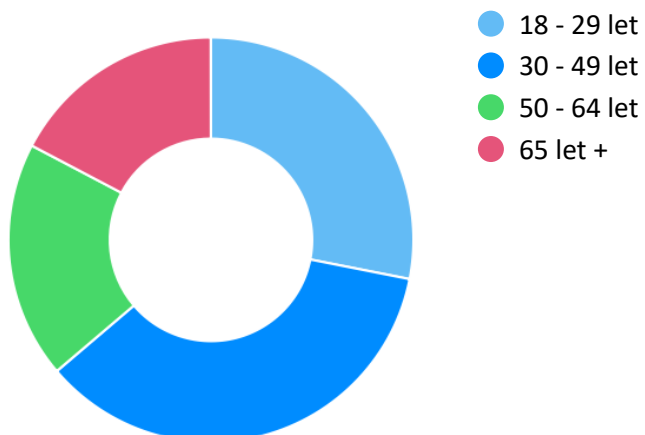
Mezi spotřebiteli u nás jeví o téma zájem zhruba stejně mužů jako žen..

## 2. Vaše věková skupina je:

185x zodpovězeno

0x nezodpovězeno

Výběr z možností



ODPOVĚĎ	RESPONZÍ	PODÍL
18 - 29 let	52	28,1%
30 - 49 let	66	35,7%
50 - 64 let	35	18,9%
65 let +	32	17,3%



### Zhodnocení:

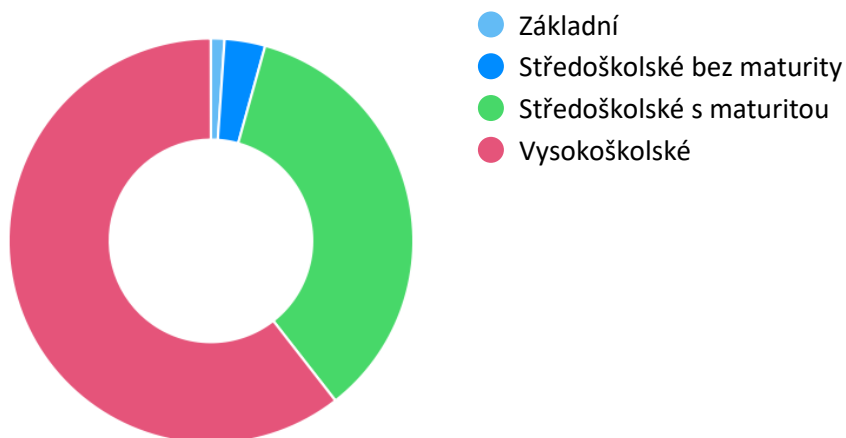
Mezi spotřebiteli u nás jeví o téma největší zájem lidé středního věku a mladí lidé, je ale potěšující, že o téma existuje zájem i mezi seniory..

### 3. Vaše nejvyšší ukončené vzdělání je:

185x zodpovězeno

0x nezodpovězeno

Výběr z možností



ODPOVĚĎ	RESPONZÍ	PODÍL
Základní	2	1,1%
Středoškolské bez maturity	6	3,2%
Středoškolské s maturitou	65	35,1%
Vysokoškolské	112	60,5%



#### Zhodnocení:

Mezi spotřebiteli u nás jeví o téma největší zájem lidé s ukončeným vysokoškolským vzděláním a také významný počet lidí s maturitou..

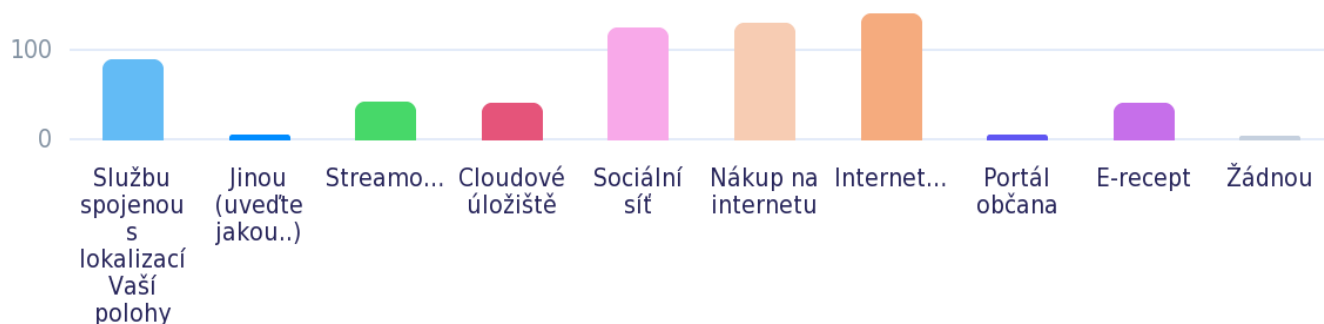
Naopak lidé bez maturity anebo jen se základním vzděláním o téma zájem nejví prakticky vůbec..

#### 4. Využil/a jste alespoň jednou za poslední týden nějakou z následujících služeb?

185x zodpovězeno

0x nezodpovězeno

Výběr z možností, více možných



ODPOVĚĎ	RESPONZÍ	PODÍL
Službu spojenou s lokalizací Vaší polohy	91	49,2%
Streamovací službu	44	23,8%
Cloudové úložiště	42	22,7%
Sociální síť	127	68,6%
Nákup na internetu	132	71,4%
Internetové bankovníctví	143	77,3%
Portál občana	7	3,8%
E-recept	42	22,7%
Žádnou	5	2,7%
Jinou - uveďte jakou (např. Bakaláři, portál ÚZIS, výpisy z KN)	6	3,2%



#### Zhodnocení:

Spotřebitelé u nás využívají digitální služby pravidelně a často, přičemž mezi nejpopulárnější patří internetové bankovníctví, nákupy na internetu a sociální síť..

Zhruba každý druhý využívá i služby spojené s lokalizací jeho polohy a zhruba každý pátý využil za poslední týden i streamovací službu, cloudové úložiště nebo e-recept..

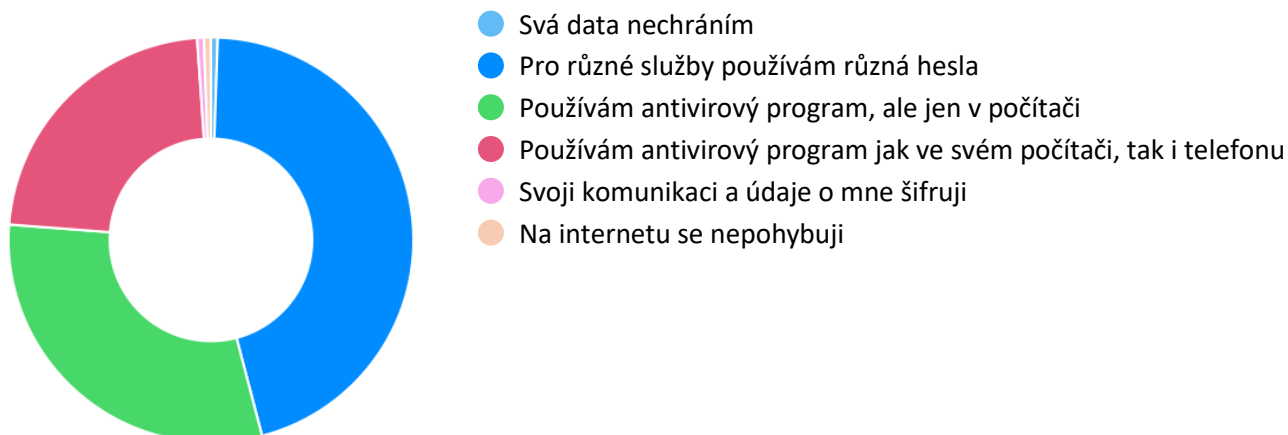
Velmi málo lidí u nás naopak využívá Portál občana..

## 5. Jak chráníte svá data?

185x zodpovězeno

0x nezodpovězeno

Výběr z možností



### Zhodnocení:

Nejčastěji spotřebitelé u nás chrání svá data pouze tak, že pro různé služby používají různá hesla..

Jen zhruba každý pátý používá aktivní ochranu jako je antivirový software apod. a zhruba třetina tuto ochranu dokonce používá jen na svém počítači, a nikoli současně i na svém mobilním zařízení..

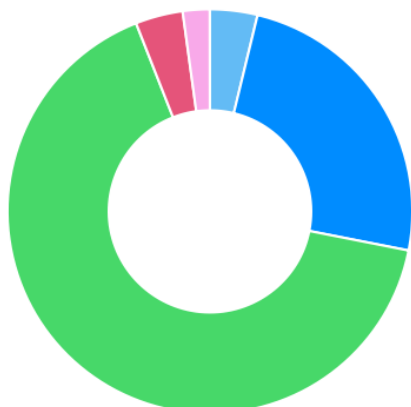
Mezi spotřebiteli není v tomto ohledu významný rozdíl podle pohlaví, věku nebo vzdělání..

## 6. Jste u digitálních služeb, pokud je využíváte alespoň občas, obeznámeni s tím, co se s údaji a daty o Vás děje?

185x zodpovězeno

0x nezodpovězeno

Výběr z možností



- S podmínkami digitálních služeb, když je využívám, jsem velmi dobře obeznámen/a
- Podmínky jsem poskytovatelům odsouhlasil/a a vím, kde se s nimi mohu kdykoli znovu seznámit
- Podmínky jsem poskytovatelům odsouhlasil/a, ale na jejich detaily si již nepamatuji
- Detaily těchto podmínek neznám a ani mne nezajímají
- Digitální služby vůbec nevyužívám

ODPOVĚĎ	RESPONZÍ	PODÍL
S podmínkami digitálních služeb, když je využívám, jsem velmi dobře obeznámen/a	7	3,8%
Podmínky jsem poskytovatelům odsouhlasil/a a vím, kde se s nimi mohu kdykoli znovu seznámit	45	24,3%
Podmínky jsem poskytovatelům odsouhlasil/a, ale na jejich detaily si již nepamatuji	122	65,9%
Detaily těchto podmínek neznám a ani mne nezajímají	7	3,8%
Digitální služby vůbec nevyužívám	4	2,2%



### Zhodnocení:

Nejčastěji si spotřebitelé u nás vůbec nepamatují, jaké podmínky dali poskytovatelům digitálních služeb pro nakládání s daty a údaji o nich samotných..

A zhruba jen každý čtvrtý ví, kde se s těmito podmínkami může znovu seznámit..

Mezi spotřebiteli není v tomto ohledu významný rozdíl podle pohlaví, věku nebo vzdělání..

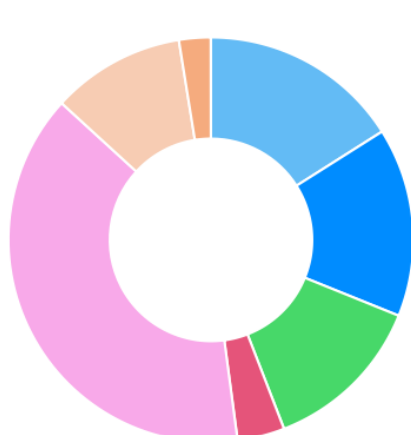


## 7. Jaké údaje a data o Vás považujete za nejcitlivější?

185x zodpovězeno

0x nezodpovězeno

Rozdělovací škála



- Údaje o tom, kde bydlím nebo pracuji
- Údaje o tom, kde se pohybují
- Údaje o tom, s kým jsem ve spojení
- Údaje o tom, co nakupuji
- Údaje o pohybech na mém účtu nebo platbách
- Údaje o tom, jaké mám osobní zvyky a preference
- Údaje o mé kondici

MOŽNOSTI ODPOVĚDÍ	PRŮMĚR	CELKEM
Údaje o tom, kde bydlím nebo pracuji	16,0	2964
Údaje o tom, kde se pohybují	15,1	2791
Údaje o tom, s kým jsem ve spojení	13,0	2410
Údaje o tom, co nakupuji	3,8	697
Údaje o pohybech na mém účtu nebo platbách	38,9	7196
Údaje o tom, jaké mám osobní zvyky a preference	10,7	1974
Údaje o mé kondici	2,5	468



### Zhodnocení:

Za jednoznačně nejcitlivější data a údaje spotřebitelé u nás považují informace o pohybech finančních prostředků na svých účtech anebo při platbách..

Za citlivá data spotřebitelé u nás považují ve zvýšené míře i údaje o tom, kde bydlí a pracují, kde se pohybují a s kým jsou ve spojení stejně jako to, jaké mají osobní zvyky a preference..

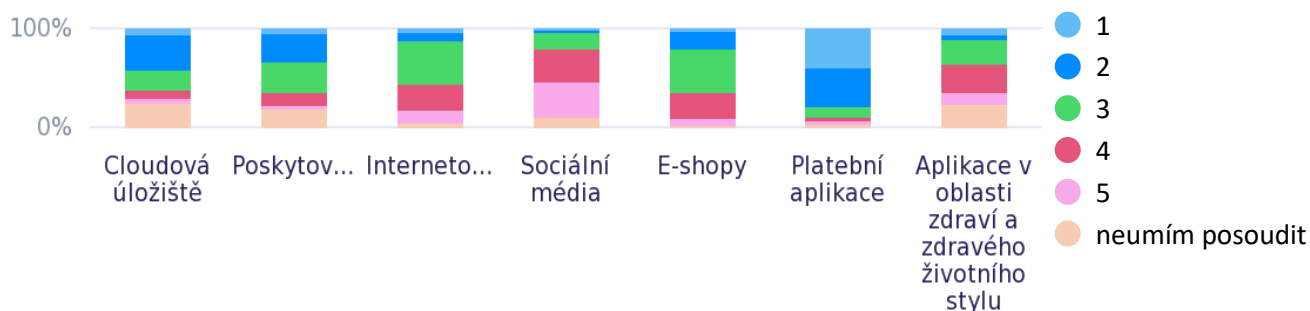
Za nejméně citlivá data naopak považují informace o tom, co nakupují a v jaké jsou zdravotní kondici..

## 8. Důvěřujete poskytovatelům digitálních služeb, že s údaji a daty o Vás nakládají zodpovědně a v souladu platnými pravidly?

185x zodpovězeno

0x nezodpovězeno

Matice výběru z možností



	1	2	3	4	5	NEUMÍM POSODIT
<b>Cloudová úložiště</b>	12	66	37	15	8	47
<b>Poskytovatelé digitálního obsahu (jako jsou filmy, hudba apod.)</b>	8	54	58	23	7	35
<b>Internetové vyhledávače</b>	6	17	81	48	24	9
<b>Sociální média</b>	2	5	31	62	65	20
<b>E-shopy</b>	4	33	81	49	14	4
<b>Platební aplikace</b>	73	73	20	5	8	6
<b>Aplikace v oblasti zdraví a zdravého životního stylu</b>	10	10	46	54	22	43



### Zhodnocení:

Pokud bychom udělali celkový průměr ze všech známek, které od spotřebitelů u nás jednotliví poskytovatelé dostali jako ve škole, pak jsou jejich výsledky následující:

- 1,9 platební aplikace
- 2,6 cloudová úložiště
- 2,8 poskytování digitálního obsahu
- 3,2 e-shopy
- 3,4 internetové vyhledávače
- 3,4 aplikace v oblasti zdraví a
- 4,1 sociální média

Nejlepší známku tedy od spotřebitelů u nás dostaly platební aplikace a zcela nejhorší naopak sociální média..

Celková průměrná známka pro poskytovatele digitálních služeb je tak u nás 3,1.. (což by ve škole nestačilo ani na vyznamenání), ale je potřeba podotknout, že celkem zhruba 13 % respondentů neumí tuto otázku posoudit..

## 9. Setkali jste se v online prostředí za poslední týden s nějakým z následujících jevů?

185x zodpovězeno

0x nezodpovězeno

Matice výběru z možností

● ANO

● NE

	ANO	NE
Stáhl/a jsem si nový nebo jsem si aktualizoval/a současný software:	101	84
Souhlasil/a jsem na internetu s podmínkami tzv. cookies:	169	16
Využil/a jsem nějakou digitální službu "zdarma", tj. neplatil/a jsem za ni penězi, ale údaji a daty o mne (např. osobní email apod.):	86	99
Obdržel/a jsem do svého emailu nevyžádanou reklamu na nějaké zboží nebo službu:	170	15
Setkal/a jsem se s dezinformací:	68	117
Setkal/a jsem se s nelegálním obsahem:	25	160
Někdo mi vyhrožoval nebo na mne vyvíjel nátlak:	10	175



### Zhodnocení:

Jako se zcela nejběžnějším jevem v online prostředí se spotřebitelé u nás setkávají s tím, že odsouhlasí podmínky tzv. cookies a že do svého mailu obdrží nevyžádanou reklamu na nákup zboží nebo dalších služeb..

Zhruba polovina si pravidelně a často aktualizuje současný software.. a jen necelá polovina spotřebitelů u nás si uvědomuje, že za bezplatné užívání služeb jako je např. email apod. platí jejich poskytovatelům tím, že následně mohou komerčně využívat právě data a údaje o nich samotných..

Velká část respondentů pak také uvedla, že se v online prostředí setkala s nějakou dezinformací (zhruba 37 %) anebo dokonce i s nelegálním obsahem (zhruba 14 %) a na zhruba 5 % respondentů byl současně vyvíjen i nátlak..

## 10. Souhlasil/a byste s následujícími výroky?

185x zodpovězeno

0x nezodpovězeno

Matice výběru z možností

- ANO
- NE
- NEVÍM

	ANO	NE	NEVÍM
<b>Digitální služby nabývají stejného významu jako běžné služby:</b>	141	33	11
<b>Digitální data o mne považuji za stejně důležitá jako fyzické záznamy o mne:</b>	148	28	9
<b>Pokud bych vybrané služby měl/a namísto zpřístupnění údajů o mne začít platit, tyto služby bych pravděpodobně přestal/a používat nebo bych je výrazně omezil/a:</b>	124	35	26
<b>Riziko zneužití digitálních dat je vysoké a na jejich bezpečnost by proto měla dohlížet nějaká nezávislá autorita (např. úřad apod.):</b>	130	26	29
<b>Měl/a bych zájem se v této oblasti dále vzdělávat:</b>	98	58	29



### Zhodnocení:

Valná většina spotřebitelů u nás považuje digitální data za stejně důležitá jako fyzické záznamy o nich samotných a domnívá se, že digitální služby nabývají stejného významu jako běžné služby..

Zhruba 70 % považuje riziko zneužití digitálních dat za vysoké a souhlasí proto s tím, aby na jejich bezpečnost dohlížela nějaká nezávislá autorita (jako je např. nezávislý úřad apod.)..

Obdobně zhruba stejný počet spotřebitelů u nás by přestal používat nebo by výrazně omezil digitální služby, které dnes využívají a které jsou jim jejich poskytovateli nabízeny „zdarma“ (tj. pouze za souhlas s využitím údajů a dat o nich), a to pokud by měly být zpoplatněny..

A zhruba každý druhý spotřebitel by se chtěl v této oblasti dále vzdělávat, ale i tady je potřeba podotknout, že celkem zhruba 11 % respondentů tyto otázky neumí vyhodnotit a neví, co na ně má odpovědět..