

IT ve třetím tisíciletí

Jak si vedli internetoví obchodníci a jejich klienti

Na internetu nakoupilo podle online průzkumu výzkumné agentury Network Media Service a internetového obchodu Vltava.cz z léta v posledním roce 1,5 milionu lidí.

V internetových obchodech nakupují spíše muži než ženy. Z 62 % uživatelů, kteří již v některém z internetových obchodů nakoupili, tvoří muži 72 % a ženy 28 %. Nejčastěji jde o mladší lidi ve věku od 26 do 30 let. Nakupování na internetu však stále není běžnou každodenní činností, na webu se v průměru nakupuje převážně jednou nebo maximálně několikrát za rok, přičemž jen jedna třetina nakupujících na internetu nakupuje zboží ve více než třech různých internetových obchodech. Za největší výhody nakupování na internetu jsou považovány rychlost realizace nákupu a pohodlí, důležitou roli při rozhodování o nákupu v internetovém obchodě hraje důvěryhodnost firmy, která daný obchod provozuje. Nejčastěji se na internetu nakupují knihy, hudba, video (78 % nakupujících), následované počítačovými komponentami (45 %), mobilními telefony (29 %) a domácí elektronikou (27 %).

Obdobné výsledky vykazuje i rozsáhlý výzkum elektronické komerce s názvem ON-LINE SHOPPING 2003, který provedla mezi více než tisícovkou internetových uživatelů GfK Praha. Vyplyvá z něj mj., že 39 % internetových uživatelů nakoupilo na internetu v posledních šesti měsících, 16 % v posledních 7 až 12 měsících a 11 % více než před rokem – celkem má s online nákupem zkušenost 66 % internetových uživatelů. Nejvíce se nakupovaly knihy, časopisy, oblečení a výpočetní technika, ze služeb je nejžádanější nákup lístků na kulturu, rezervace ubytování a online nákup zájezdů. Více než polovinu internetových zákazníků (56 %) tvoří lidé do 29 let. Častěji jsou mezi nakupujícími muži než ženy – představují 58 % všech nakupujících. Zatímco ženy nakupovaly nejvíce knihy (38 %) a oblečení/obuv (34 %), u mužů byly na prvním místě knihy (32 %) shodně s výpočetní technikou (32 %).

Nejoblíbenějším způsobem platby za nákup z internetu zůstává dobírka, až výrazně za ní figuruje osobní nebo telefonický bankovní převod či internetový bankovní převod s 15 %.

Současné zákazníky motivuje k nákupu na internetu především rozumná cena zboží a služeb (je důležitá pro 97 % zákazníků), dále to, že na internetu se dají nalézt detailní informace o výrobku (důležité pro 94 % zákazníků). Za největší překážky byly naopak považovány obava z nesnadné reklamace (pro 86 %), nedostatečná bezpečnost platebního styku (85 %) a obava ze zneužití informací (79 %), nemožnost si zboží osobně prohlédnout či vyzkoušet.

Znepokojivá je i skutečnost, kterou při svém průzkumu mezi 120 internetovými obchody zjistilo sdružení spotřebitelů, že téměř devět z deseti internetových obchodů v ČR neplní základní informační povinnosti, které jim ukládá zákon – na webových stránkách firmy neuvádějí adresu a identifikační číslo a zákazníkům často tají, že mají právo od uzavřené smlouvy do 14 dnů odstoupit.

Internet a digitální technologie ve státní správě

V roce 2003 zahájilo svou činnost nové Ministerstvo informatiky v čele s Vladimírem Mlynářem a bylo odstartováno i několik praktických projektů v rámci státní správy. Prostřednictvím internetu lze například podávat přiznání daně z přidané hodnoty, silniční daně a daně z nemovitosti za podmínky, že poplatník, který toto daňové přiznání podává, bude disponovat zaručeným elektronickým podpisem vydaným akreditovaným poskytovatelem certifikačních služeb.

Ministerstvo práce a sociálních věcí (MPSV) zahájilo ve spolupráci s První certifikační autoritou, a. s. (I.CA), projekt podávání žádostí o dávky sociální podpory elektronickou cestou, který je jedním z prvních rozsáhlých projektů využití elektronického podpisu ve státní správě.

Výhodou pro žadatele je stejně jako obecně při elektronické komunikaci s úřady, že na základě elektronického podpisu bude vždy identifikován a nebude nutná jeho fyzická návštěva na úřadu.

Od podzimu začaly Úřad vlády, Ministerstvo informatiky a několik dalších úřadů zkoušet pilotní projekt takzvané e-vlády, tj. zaslání a připomínkování vládních dokumentů elektronickou cestou. Komunikace