## 4. Webové stránky a jejich využití

**Webovými stránkami** se rozumí ty, jejichž obsah určuje a kontroluje sám podnik, včetně stránek společných s jiným právním subjektem. Jde o vlastní prezentaci pod vlastním jménem, a nikoli o prezentaci sice o firmě, ale udržovanou jiným subjektem jeho jménem či v rámci nějaké služby (např. v rámci katalogů firem nebo informačních serverů).

# Hlavní zjištění

* V lednu 2014 disponovalo v České republice webovými stránkami 83 % podniků s deseti a více zaměstnanci. Oproti konci roku 2000, kdy mělo webovou stránku 40 % podniků, se jejich podíl více než zdvojnásobil. Nárůst podílu podniků s webovými stránkami však nebyl zcela plynulý, kdy do konce roku 2004 vzrostlo jejich zastoupení o 27 procentních bodů. Od roku 2006 pak již podíl podniků s webovými stránkami narůstal pozvolna.
* V případě velkých i středních firem má webové stránky již více než 90 % z nich, ani malé podniky s 80 % však nijak výrazně nezaostávají. Asi nebude žádným překvapením, že v některých odvětvích, jako je např. Ubytování, Činnost cestovních agentur a kanceláří, Informační a komunikační činnosti nebo také Peněžnictví a pojišťovnictví je 90% vybavenost webovými stránkami i mezi malými podniky s 10 až 49 zaměstnanci.
* V případě existence cizojazyčných webových stránek podniků platí, že existují poměrně významné rozdíly v závislosti na oboru, ve kterém daná firma podniká a zda své výrobky a služby nabízí i do zahraničí. Např. všechny velké podniky z oboru Ubytování v lednu 2014 uvedly, že měly dostupný obsah svých webových stránek i v cizím jazyce. Naopak nejmenší podíl vykazovaly malé podniky ze stavebnictví. Obecně převažují webové stránky v anglickém jazyce, které má 31,5 % ze všech podniků a dále v jazyce německém (17 %).
* Nejčastější službou, kterou podnikové webové stránky ve vztahu ke svým zákazníkům nabízejí, je prohlížení si katalogů a ceníků nabízených výrobků a služeb. Tato možnost byla k dispozici na 60 % webových stránek. Nově sledovaným ukazatelem byl výskyt webových stránek, na kterých je umožněno elektronické podání stížnosti a to jak webovým formulářem, tak také e‑mailem, tuto možnost nabízelo téměř 40 % podnikových webových stránek. Z 37 % webových stránek podniků v České republice si mohl zákazník objednat či rezervovat jejich produkt. Po objednání produktu ho bylo možné ze 7 % webových stránek také zaplatit.
* Již méně často nabízenou službou na webových stránkách podniků byla v lednu 2014 možnost konfigurovat/přizpůsobit si standardně nabízený výrobek nebo službu podle svých požadavků, to umožňovalo 12 % webů. Z 9 % stránek pak bylo možné sledovat stav vyřizované zakázky.
* Meziročně došlo k výraznému nárůstu počtu podniků využívajících aktivně sociální sítě, tzn. podniků s firemním účtem na některé ze sociálních sítí. Jestliže na začátku roku 2013 jich bylo 15 %, v lednu 2014 to byla již více než pětina (22 %) a odkaz na ně pak na svých webových stránkách umístilo 18 % podniků.

**Graf 4.1: Podniky\* v ČR s webovými stránkami**

****

*\*podíl na celkovém počtu podniků v dané velikostní a odvětvové skupině (v %)*

*podíl na celkovém počtu podniků v dané velikostní a odvětvové skupině (v %)*

**Tab. 4.1: Podniky v ČR s webovými stránkami, leden 2014**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Celkem | s možností přizpůsobení pro mobilní zařízení | s odkazem na profil na sociální sítě | cizojazyčná verze celkem | podle jazykové verze |
| anglická | německá |
| **Podniky celkem (10+)** | **82,8**  | **31,1**  | **17,6**  | **34,2**  | **31,5**  | **16,9**  |
| **Velikost podniku** |   |   |   |   |   |   |
|  10–49 zaměstnanců | 80,5  | 30,3  | 16,2  | 27,7  | 25,0  | 12,7  |
|  50–249 zaměstnanců | 91,2  | 33,4  | 21,5  | 56,1  | 53,5  | 31,6  |
|  250 a více zaměstnanců | 93,8  | 39,2  | 28,0  | 71,7  | 69,5  | 36,7  |
| **Odvětví (ekonomická činnost)** |   |   |   |   |   |   |
|  Zpracovatelský průmysl | 84,0  | 26,9  | 11,4  | 44,9  | 40,6  | 28,3  |
|  Výroba a rozvod energie, plynu, tepla | 82,6  | 28,5  | 10,0  | 13,9  | 13,6  | 5,6  |
|  Stavebnictví | 84,4  | 28,1  | 6,9  | 15,2  | 15,0  | 7,4  |
|  Obchod; opravy motorových vozidel | 82,7  | 34,0  | 25,2  | 26,2  | 23,2  | 10,2  |
|  Doprava a skladování | 66,6  | 23,7  | 5,6  | 22,3  | 19,9  | 13,8  |
|  Ubytování, stravování a pohostinství | 85,9  | 43,0  | 37,9  | 52,0  | 49,8  | 29,6  |
|  Informační a komunikační činnosti | 95,2  | 50,6  | 41,9  | 55,5  | 54,0  | 11,6  |
|  Peněžnictví a pojišťovnictví | 93,0  | 39,4  | 26,0  | 51,0  | 45,0  | 9,5  |
|  Činnosti v oblasti nemovitostí | 78,3  | 26,3  | 14,4  | 28,8  | 27,3  | 5,4  |
|  Profesní, vědecké a technické činnosti | 90,9  | 33,3  | 22,3  | 42,8  | 41,3  | 12,0  |
|  Administrativní a podpůrné činnosti | 68,2  | 30,6  | 16,4  | 25,1  | 23,1  | 9,6  |

**Tab. 4.2: Funkcionality webových stránek podniků v ČR, leden 2014**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | zveřejněné katalogy/ ceníky | možnost konfigurace produktu/ služby | možnost objednávky/ rezervace | možnost platby | možnost sledovat stav zakázky | možnost podání stížnosti |
| **Podniky celkem (10+)** | **59,7**  | **12,2**  | **37,2**  | **6,7**  | **8,6**  | **39,5**  |
| **Velikost podniku** |   |   |   |   |   |   |
|  10–49 zaměstnanců | 58,9  | 11,2  | 37,2  | 6,3  | 8,0  | 37,4  |
|  50–249 zaměstnanců | 62,8  | 15,9  | 37,7  | 7,9  | 9,8  | 47,1  |
|  250 a více zaměstnanců | 62,8  | 17,2  | 34,5  | 10,2  | 14,6  | 49,1  |
| **Odvětví (ekonomická činnost)** |   |   |   |   |   |   |
|  Zpracovatelský průmysl | 60,4  | 10,8  | 32,8  | 4,8  | 6,0  | 34,7  |
|  Výroba a rozvod energie, plynu, tepla | 57,0  | 7,9  | 24,7  | 2,1  | 3,3  | 41,0  |
|  Stavebnictví | 50,7  | 7,7  | 31,1  | 1,3  | 3,1  | 35,4  |
|  Obchod; opravy motorových vozidel | 69,8  | 16,8  | 47,6  | 12,2  | 17,2  | 48,3  |
|  Doprava a skladování | 39,1  | 6,6  | 25,8  | 2,6  | 5,2  | 24,1  |
|  Ubytování, stravování a pohostinství | 77,5  | 16,6  | 63,0  | 9,6  | 6,0  | 47,3  |
|  Informační a komunikační činnosti | 68,0  | 24,2  | 52,3  | 18,6  | 18,8  | 62,3  |
|  Peněžnictví a pojišťovnictví | 67,9  | 31,7  | 49,3  | 20,8  | 19,2  | 61,8  |
|  Činnosti v oblasti nemovitostí | 46,3  | 10,5  | 24,8  | 3,1  | 5,3  | 37,5  |
|  Profesní, vědecké a technické činnosti | 53,5  | 7,6  | 23,5  | 4,7  | 4,6  | 39,2  |
|  Administrativní a podpůrné činnosti | 43,9  | 10,6  | 30,9  | 4,9  | 7,6  | 29,8  |

**Graf 4.2: Podniky a sociální sítě, leden 2014**

**

*Zdroj: Český statistický úřad 2014*