

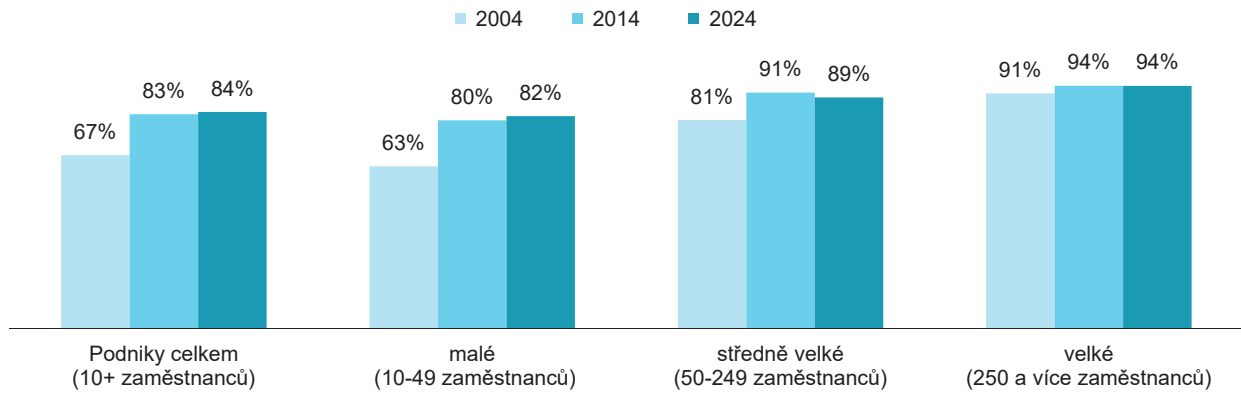
6. Webové stránky a mobilní aplikace pro zákazníky

Ekonomické subjekty se mohou díky internetu velmi efektivně nejen prezentovat a zvyšovat povědomí o své existenci, budovat své dobré jméno, ale i komunikovat se svými zákazníky či dodavateli. Na webových stránkách firmy představují nejen samy sebe a své produkty, ale v mnoha případech přes vlastní webové stránky i tyto produkty prodávají. Část firem dnes využívá také mobilní aplikace pro zákazníky, kde kromě zákaznické podpory naleznou věrnostní program, personalizované slevy nebo přes ně mohou online objednávat produkty.

Hlavní zjištění – webové stránky

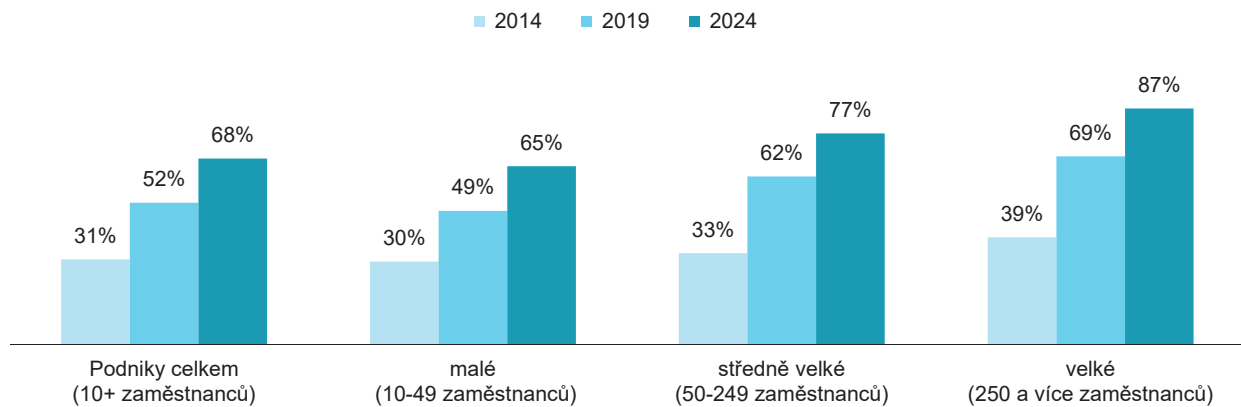
- V roce 2024 mělo v Česku **vlastní webové stránky 84 podniků ze sta**, ještě v roce 2001 mělo webové stránky 45 % podniků s 10 a více zaměstnanci. Nejvyšší nárůst podnikových webů se odehrál ještě před rokem 2004, v následujících letech pak narůstal už jen pozvolna a od roku 2014 se jejich podíl ustálil okolo hranice 83 %.
- Dle výsledků z posledního šetření měly webovou prezentaci nejčastěji podniky působící **v odvětví ubytování nebo cestovní agentury a kanceláře** (více než 95 % podniků).
- Podíl firem s vlastními webovými stránkami v Česku byl roce 2023 o 5 procentních bodů vyšší než je průměr za země evropské sedmadvacítky (78 %). Mezinárodní srovnání ukazatelů týkajících se webových stránek a jejich využití za rok 2024 není bohužel dostupné a tak se veškeré údaje za mezinárodní srovnání v této kapitole týkají roku 2023. Stejně tak jako v případě Česka, je ale i v mnoha dalších zemích ukazatel podniků s webovými stránkami víceméně neměnný.
- **Vlastní web neměla v roce 2024 necelá pětina (16 %) podniků v Česku.** Mezi firmami, které v dnešní době nemají vlastní webové stránky, patří **nejčastěji malé firmy** s 10 až 49 zaměstnanci (18 %) a z hlediska odvětví jsou to především firmy ze sekce s názvem **Doprava a skladování** (web nemá 25 % z nich) či **Administrativní a podpůrné činnosti** (web nemá 30 % z nich), zde nejvíce v odvětví činnosti související se zaměstnáním (agentury zprostředkující práci), kde webové stránky nemělo 39 % subjektů. Podniků, které nemají vlastní webovou prezentaci, bylo dále např. 29 % **v maloobchodě** nebo také **v textilním a obuvnickém průmyslu**.
- Podle výsledků za rok 2023 neměla vlastní web polovina firem s 10 a více zaměstnanci v Rumunsku a 45 % podniků v Bulharsku. V průměru EU27 byla bez vlastních webových stránek pětina podniků (21 %). Na opačné straně žebříčku bylo za rok 2023 Finsko, kde vlastní webové stránky neměla pouhá 2 % podniků s deseti a více zaměstnanci.
- 68 % všech firem v ČR, resp. více než 81 % firem s webovými stránkami mělo v roce 2024 svůj **web přizpůsobený pro mobilní zařízení**. Mít webové stránky přizpůsobené pro mobilní zařízení je nadstavba, kterou využívá stále více podniků. Od roku 2014, kdy je využívalo 31 % podniků s více než 10 zaměstnanci, se jejich počet více než zdvojnásobil. Webové stránky s mobilní verzí pro přenosná zařízení mají dlouhodobě nejčastěji velké firmy, v roce 2024 jich bylo 87 %.
- Webové stránky přizpůsobené pro zobrazení na mobilním telefonu nebo např. na tabletu mají **nejčastěji cestovní agentury a kanceláře** (90 % v roce 2024) a dále také **podniky v ubytování** (88 %) nebo subjekty působící v odvětvové sekci nazvané **Informační a komunikační činnosti** (86 %).
- Ze vzájemného porovnání výskytu webových stránek a mobilních aplikací vyplývá, že v roce 2024 v Česku **převažovaly firmy, které mají vlastní webové stránky a nemají mobilní aplikaci** pro zákazníky. Takových firem bylo **74 %**. Desetina firem byla v roce 2024 vybavena jak webovými stránkami, tak mobilní aplikací. Bez webových stránek a také bez mobilní aplikace bylo v roce 2024 u nás celkem 16 % firem.

Graf 6.1: Podniky v ČR s webovými stránkami



% z celkového počtu podniků v dané velikostní skupině v daném roce

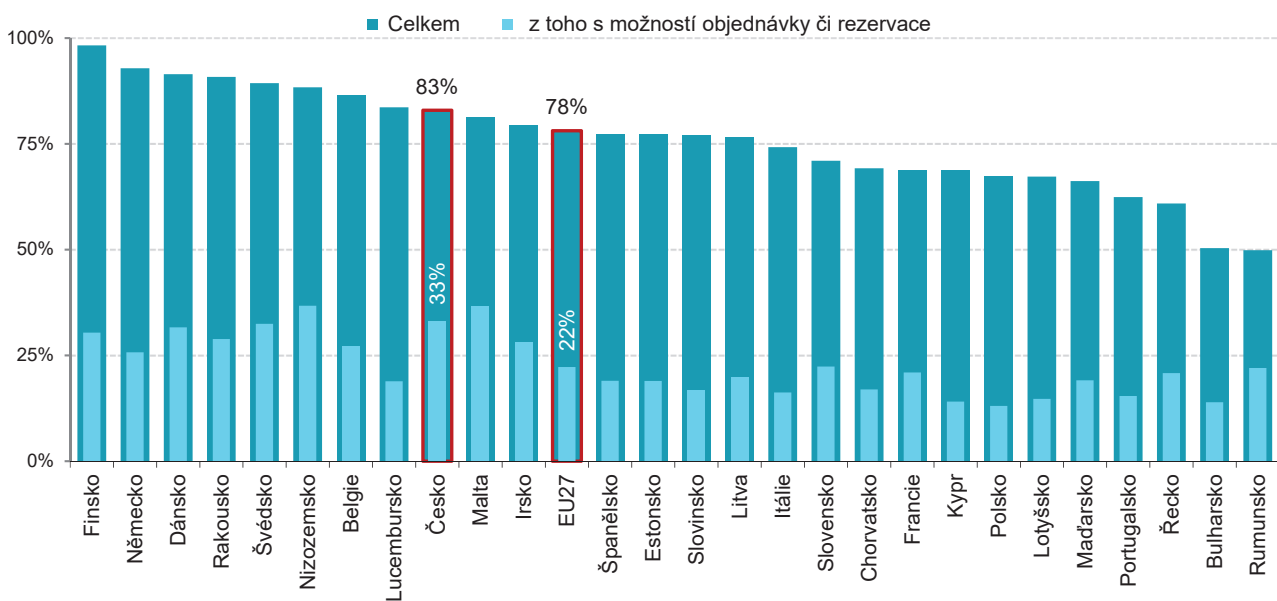
Graf 6.2: Podniky v ČR s webovými stránkami přizpůsobenými pro mobilní zařízení



% z celkového počtu podniků v dané velikostní skupině

Zdroj: Český statistický úřad

Graf 6.3: Podniky v zemích EU27 s webovými stránkami; 2023



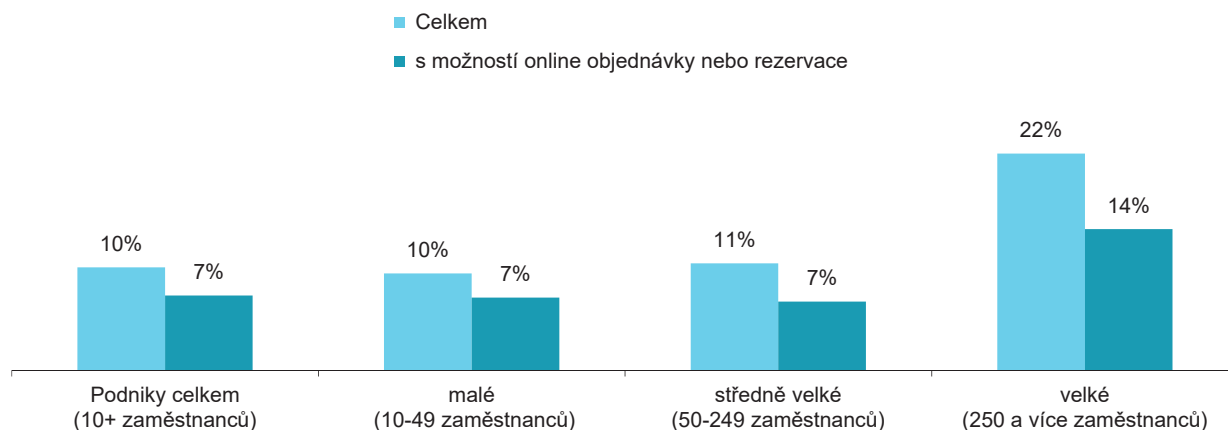
% z celkového počtu podniků s 10 a více zaměstnanci v dané zemi

zdroj dat: Eurostat, prosinec 2023

Hlavní zjištění - mobilní aplikace pro zákazníky

- **Mobilní aplikaci pro zákazníky** mělo v roce 2024 celkem 10 % podniků, výrazně častěji ji mají k dispozici velké podniky (22 % z nich). Z odvětví měly mobilní aplikaci nejčastěji cestovní agentury a kanceláře (28 % z nich) nebo podniky působící v oblasti IT (26 %), nejméně pak podniky působící ve stavebnictví (5 %) či v dopravě a skladování (6 %). Podíl firem s mobilní aplikací pro zákazníky se meziročně celkově zvýšil přibližně o polovinu, v kategorii velkých podniků se jedná o meziroční nárůst o třetinu.
- V **zemích EU27** bylo v roce 2023 průměrně 8 % podniků, které nabízely mobilní aplikaci pro své zákazníky. Nejvíce podniků s mobilními aplikacemi bylo v severovýchodních státech (Finsko, Švédsko, Dánsko), kde jimi disponovalo více než 12 % tamějších ekonomických subjektů. Podniky v Česku se v roce 2023 umístily mírně pod průměrem UE27. Mezinárodní srovnání ukazatelů týkajících se mobilních aplikací za rok 2024 není bohužel dostupné a tak se údaje za mezinárodní srovnání v této kapitole týkají roku předchozího.
- V mobilních aplikacích firem lidé často nacházejí **věrnostní program**, kdy zde mohou mít např. digitální věrnostní program, mohou získávat slevové kupony, prohlížet nabídku zboží nebo služeb, případně si produkty mohou přes aplikaci rovnou **objednat nebo zarezervovat**. Možnost rezervace nebo online objednávky přes mobilní aplikaci nabízelo v roce 2024 celkem 7 % podniků u nás, nejčastěji podniky poskytující ubytování (21 %) nebo cestovní agentury a kanceláře (23 %).

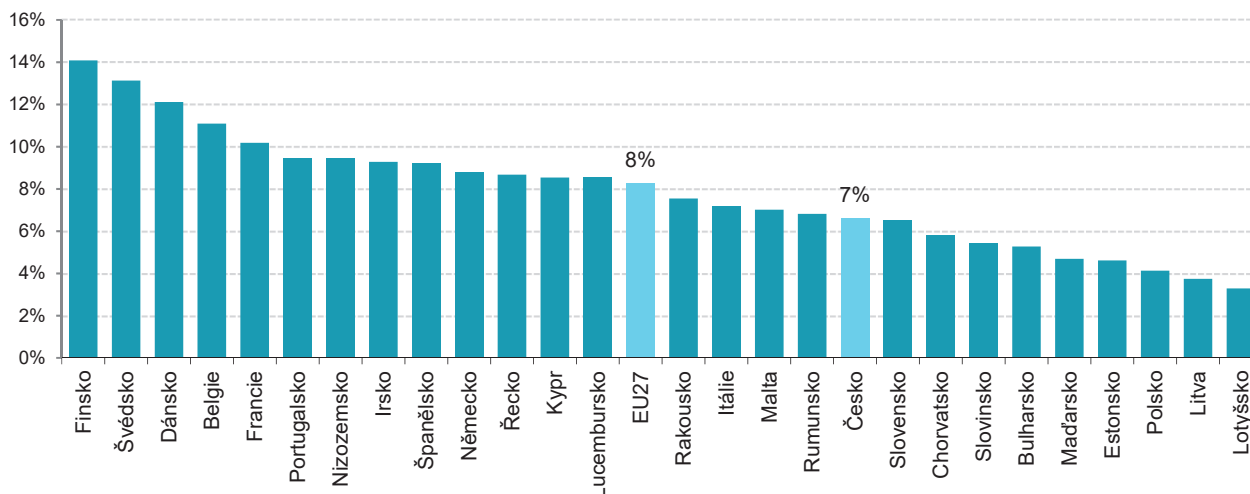
Graf 6.4: Podniky v ČR, které mají mobilní aplikaci pro zákazníky; 2024



% z celkového počtu podniků v dané velikostní skupině

Zdroj: Český statistický úřad

Graf 6.5: Podniky v zemích EU27, které mají mobilní aplikaci pro zákazníky; 2023



% z celkového počtu podniků s 10 a více zaměstnanci v dané zemi

zdroj dat: Eurostat, prosinec 2023