

Evaluace projektu NPO – Kurz DIGI vzdělávání

ZÁVĚREČNÁ ZPRÁVA

Prosinec 2025

Obsah

Manažerské shrnutí	4
Executive Summary	7
1. Úvod.....	10
1.1. Stručný kontext a cíle Evaluace.....	10
1.2. Základní terminologie	11
1.3. Evaluační tým	12
2. Shrnutí metodologie Evaluace.....	14
2.1. Metodologický postup Evaluace	14
2.2. Použité metody sběru a analýzy dat.....	15
2.3. Zdroje dat a vzorek respondentů pro rozhovory.....	16
3. Výzkumný úkol 1.....	17
3.1. Charakteristika vzorku respondentů	17
3.2. Motivace pro zapojení a výběr kurzu	18
3.3. Finanční spoluúčast.....	21
3.4. Uživatelská přívětivost webu a problémy při přihlašování	24
3.5. Zhodnocení kurzu	27
3.6. Užitečnost a využitelnost absolvovaných kurzů	32
4. Výzkumný úkol 2.....	36
4.1. Charakteristika vzorku respondentů	36
4.2. Motivace pro poskytování kurzů v Databázi	37
4.3. Uživatelská přívětivost webu	40
4.4. Spolupráce s Úřadem práce ČR.....	42
4.5. Stanovování ceny kurzu a zhodnocení nastavení finanční spoluúčasti	47
4.6. Zhodnocení kvality kurzů	50
5. Závěry a doporučení.....	54
Přílohy.....	57
5.1. Příloha č. 1: Technická příloha.....	57
5.2. Příloha č. 2: Karty účastníků.....	57

Seznam zkratk

Zkratka	Pojem
AI	Umělá inteligence (artificial intelligence)
ČR	Česká republika
EO	Evaluační otázka
Evaluce	Evaluce projektu „NPO – Kurz DIGI vzdělávání“
EY, Dodavatel	Ernst & Young, s.r.o.
IT	Informační technologie
MPSV	Ministerstvo práce a sociálních věcí
NPO	Národní plán obnovy
ÚP ČR, Zadavatel	Úřad práce České republiky
web, webové stránky	www.jsemvkurzu.cz
Zpráva	Závěrečná zpráva

Seznam tabulek

Tabulka 1: Kapitoly Závěrečné zprávy.....	10
Tabulka 2: Základní pojmy Evaluce.....	11
Tabulka 3: Představení evaluačního týmu.....	12
Tabulka 4: Skupiny respondentů pro výzkumný úkol 1 dle zadávací dokumentace – účastníci vzdělávání.....	16
Tabulka 5: Skupiny respondentů pro výzkumný úkol 2 dle zadávací dokumentace – vzdělavatelé.....	16

Seznam grafů

Graf 1: Respondenti (účastníci kurzů) dle pohlaví.....	17
Graf 2: Respondenti (účastníci kurzů) dle věku.....	17
Graf 3: Respondenti (účastníci kurzů) dle nejvyššího dosaženého vzdělání.....	17
Graf 4: Respondenti (účastníci kurzů) dle kraje.....	17
Graf 5: Respondenti (účastníci kurzů) dle zaměření kurzu.....	17
Graf 6: Počet respondentů dle způsobu úhrady spoluúčasti.....	22
Graf 7: Respondenti (vzdělavatelé) dle zaměření nabízených kurzů.....	36
Graf 8: Respondenti (vzdělavatelé) dle formy nabízených kurzů.....	36

Seznam obrázků

Obrázek 1: Rámcové schéma postupu Evaluce.....	14
--	----

Manažerské shrnutí

Z výsledků Evaluace vyplývá, že podpora kurzů na rozvoj digitálních kompetencí byla vnímána jako dobrý krok směrem k udržení kroku s digitálním vývojem. Oslovení účastníci vnímali pozitivně kvalitu kurzů a kvitovali možnost rozšíření obecných i odborných znalostí, které měly vliv na profesní i osobní život. Vzdělavatelům projekt NPO – Kurz DIGI vzdělávání umožnil rozšíření nabídky poskytovaných kurzů a získání nových klientů. Naopak nedostatkem uvedeného projektu byla především složitá administrativa spojená s administrací kurzů a nedostatečně zajištěná technická podpora.

Cílem Evaluace bylo vyhodnocení zkušenosti účastníků a poskytovatelů v oblasti DIGI vzdělávání. V rámci Evaluace bylo zapojeno 71 účastníků a 25 poskytovatelů kurzů.

Zkušenost účastníků DIGI vzdělávání

Většina dotázaných účastníků byla spokojena s formou a kvalitou poskytovaných digitálních kurzů. Kurzy byly hodnoceny jako přínosné a účastníci je využívají v profesním i osobním životě.

Výsledky ukázaly, že **78 % účastníků využívá poznatky a dovednosti získané v kurzu denně nebo několikrát týdně**. Nejčastěji je účastníci využívají v pracovním prostředí a v osobním životě, dále při hledání nového zaměstnání a v rámci propojování a networkingu. U části nezaměstnaných účastníků v kurzu nepřispěla k nalezení nového zaměstnání, což bylo dáno tématem kurzu či individuálními důvody.

Velká část z dotázaných účastníků se při přihlašování na kurz setkala s nějakým problémem, a to jak při vyhledávání, tak při přihlašování samotném.

Webové stránky byly částí respondentů hodnoceny jako nepřehledné a neintuitivní, především byly problémem chybějící filtry, navigační prvky a vysvětlivky, či nemožnost vyhledávat kurzy dle klíčových slov. Manuály pro práci s webem často připravovali samotní vzdělavatelé. **Téměř všichni respondenti (94 %) hodnotili komunikaci s poskytovatelem kurzu jako bezproblémovou**. S Úřadem práce ČR komunikovaly pouze jednotky dotázaných účastníků. Především pro starší osoby a osoby bez základních digitálních kompetencí byla v některých případech problematická podmínka přihlášení prostřednictvím identity občana.

Hlavní motivací pro výběr kurzu bylo nezůstávat pozadu a držet krok s rychlým vývojem technologií.

Mezi vnější motivační faktory patřila nabídka účasti od zaměstnavatele, nebo doporučení od známých. Vnitřní motivace byla spojena s profesními změnami, profesním růstem a osobními zájmy a koníčky. **Dotázaní účastníci se o možnosti získání příspěvku od Úřadu práce ČR nejčastěji dozvěděli od zaměstnavatele, známých nebo skrze oslovující vzdělávací organizaci**.

Zkušenost poskytovatelů v oblasti DIGI vzdělávání

Motivace vzdělavatelů pro poskytování kurzů v Databázi rekvalifikací a dalšího vzdělávání vycházela ze snahy udržet si konkurenceschopnost a získat nové účastníky, rozšířit nabídky kurzů, či z finančního a propagačního přínosu.

Více než polovina vzdělavatelů v Databázi rekvalifikací a dalšího vzdělávání nabízela alespoň část již existujících kurzů ze své nabídky. V případě vytváření nových kurzů byla zohledněna situace na trhu, dostupnost lektorů, poptávka účastníků a strategie rozvoje organizace. Vzdělavatelé uvedli, že díky poskytování kurzů v Databázi rekvalifikací a dalšího vzdělávání došlo k navýšení počtu účastníků kurzů a došlo také ke změně složení účastníků kurzu.

Současná minimální délka 16 hodin byla podle většiny vzdělavatelů splnitelná.

Přesto by část vzdělavatelů ocenila i možnost kratších kurzů. **Uvažované navýšení minimální délky kurzu na 50 hodin by splnila pouze část vzdělavatelů.** Problematické by podle nich bylo především časové a finanční hledisko. Někteří vzdělavatelé vnímají minimální délku 50 hodin jako adekvátní spíše u rekvalifikací.

Zajištění kurzů nepředstavovalo pro většinu vzdělavatelů problém.

Nejčastěji bylo složité sehnat lektory, a to především v případě odlehlých regionů (problém s dojížděním lektorů) a u odborných témat, kde se dané problematice věnuje pouze několik lektorů v České republice. Většina oslovených vzdělavatelů měla v nabídce již existující kurzy. Při přípravě nových kurzů byla zohledněna především situace na trhu, poptávka a zpětná vazba účastníků a spolupráce s lektory.

Uživatelská přívětivost webu byla hodnocena jako problematická u 56 % vzdělavatelů, kteří jej hodnotili jako nepřehledný a zastaralý.

Technické problémy se vyskytovaly především na začátku realizace projektu, kdy docházelo k častým výpadkům. Přestože byl vnímán pokrok v rozvoji webu, podle vzdělavatelů přetrvávaly problémy v rámci celé realizace projektu. Komplikací byla technická podpora, kdy chyběl obecný kontakt, na který by se mohli vzdělavatelé v případě potřeby obrátit. Jako problematické byly hodnoceny také lhůty pro schvalování příspěvku a proplácení faktur.

Pouze 56 % respondentů uhradilo finanční spoluúčast z vlastních prostředků.

Z výsledků Evaluace vyplývá, že výše finanční spoluúčasti byla nastavena adekvátně a působí motivačně pro zapojení do kurzu. Ukázalo se ovšem, že někteří účastníci nebyli ochotni zaplatit spoluúčast, nebo si mysleli, že Úřad práce ČR proplácí celkovou cenu kurzu. Z rozhovorů vyplývá, že pouze část respondentů zaplatila finanční spoluúčast na kurzu z vlastních prostředků. V ostatních případech byla spoluúčast pokryta nadací poskytovatele kurzu, která vznikla pro tyto účely, nebo proplacena zaměstnavatelem. Některé vzdělávací organizace oslovovaly skupiny účastníků napřímo s kurzy na míru, obsah ovšem ne vždy odpovídal potřebám dané skupiny.

Doporučení



Nastavení finanční spoluúčasti

Prvním z důležitých prvků podpory je **nastavení finanční spoluúčasti.** Jak ukázaly výsledky Evaluace, pro většinu účastníků byla spoluúčast nastavena vhodně a motivačně. Pro část účastníků ovšem mohlo být zaplacení spoluúčasti problematické, konkrétně především pro studenty či nezaměstnané a další znevýhodněné osoby.

Pro další podporu je vhodné zvážit odstupňování výše spoluúčasti a zvýhodnit osoby ohrožené na trhu práce. Případně pro některé skupiny osob (vybrané jako cílové skupiny projektu) podmínku spoluúčasti nevyžadovat.



Nastavení podmínek kurzů

V případě zvýšení minimální délky kurzů na 50 hodin (na základě podmínek Operačního programu Zaměstnanost plus) je potřeba jasně nastavit podmínky pro schvalování kurzů tak, aby nedocházelo k účelovému navýšení délky kurzů (při zachování obsahu). V rámci projektu NPO – Kurz DIGI vzdělávání disponuje Úřad práce ČR datovou sadou, která může pomoci nejen s nastavením podmínek cen kurzů, ale také k zacílení podpory. Kromě toho lze využít analýzu trhu nebo kulaté stoly a workshopy s poskytovateli vzdělávání.



Zajištění jednotnosti napříč pobočkovou sítí Úřadu práce ČR

U podobně velkých projektů je do budoucna potřeba **zajistit dostatečnou připravenost a kapacitu referentů na straně realizátora projektu**, tak aby byl zajištěn hladší průběh zpracování podpory. Vhodné by bylo také vytvoření **jednotné metodiky pro schvalování kurzů a proces administrace**, která v současném projektu chyběla.

Při nastavování podobných projektů je proto potřeba myslet také na implementační procesy. V případě úpravy podmínek v průběhu projektu je důležité **zajistit adekvátní informovanost referentů i vzdělavatelů**.



Úpravy webových stránek

Přestože úpravy mohou narážet na možnosti dodavatele webu, je potřeba pracovat se získanou zpětnou vazbou pro zajištění větší uživatelské přívětivosti webu, a především mobilního rozhraní (případně zvážit vytvoření mobilní aplikace).

Pro podobné projekty doporučujeme **vytvořit uživatelský manuál pro vzdělavatele a účastníky**. Přestože byl vytvořen formulář pro zaslání dotazů, doporučujeme zvážit také **vytvoření podpůrné telefonické linky**. V rámci automatizovaného systému recenzování kurzů po jejich absolvování doporučujeme **přidání možnosti slovního hodnocení kurzů**, které by bylo sdíleno vzdělavatelům i potenciálním zájemcům o kurz, s možností filtrovat kurzy dle jejich hodnocení.

Závěrečná zpráva (dále také „Zpráva“) byla zpracována jako součást realizace veřejné zakázky „*Evaluace projektu NPO – Kurz DIGI vzdělávání*“. Cílem projektu je zvýšit adaptabilitu pracovních sil na měnící se požadavky trhu práce, zjednodušit přístup k digitálnímu vzdělávání a podpořit celkem 40 000 osob, což přispěje k naplnění cílů komponenty 3.3 investice 3.3.1 NPO.

Prezentované informace, zjištění a navazující doporučení vycházejí z rešerše dostupných zdrojů a individuálních rozhovorů se zástupci účastníků DIGI vzdělávání a poskytovatelů v oblasti DIGI vzdělávání. Evaluace probíhala od srpna 2025 do prosince 2025.

Executive Summary

The evaluation findings indicate that support for courses aimed at developing digital competences was viewed as a positive step towards keeping pace with digital progress. Participants assessed the quality of the courses favourably and appreciated the opportunity to broaden both general and specialised knowledge, with benefits extending to their professional and personal lives. For training providers, the National Recovery Plan (NRP) project – DIGI Course helped expand their course portfolio and attract new clients. The main drawbacks were the heavy administrative burden associated with course delivery and insufficient technical support.

The evaluation assessed the experience of DIGI training participants and training providers. In total, 71 participants and 25 course providers took part.

Experience of DIGI training participants

Most respondents were satisfied with the format and quality of the digital courses. The courses were perceived as beneficial, and participants apply what they learned in both their professional and personal lives.

The results show that **78% of participants use the knowledge and skills gained daily or several times a week**. They most often apply them at work and in their personal lives, as well as when searching for a new job and for professional networking. For some unemployed participants, course attendance did not lead to finding a new job, due either to the course topic or individual circumstances.

A significant share of respondents encountered difficulties when enrolling in the course, both when searching for a suitable course and during the enrolment process.

Some respondents described the website as unclear and unintuitive, citing in particular missing filters, navigation elements and explanations, and the inability to search for courses using keywords. **Almost all respondents (94 %) reported smooth communication with the course provider.** Only a small number of participants communicated directly with the Labour Office of the Czech Republic. For older people and those lacking basic digital competences, signing in via the Citizen Identity was, in some cases, a barrier.

The key motivation for choosing a course was the desire not to fall behind and to keep pace with rapid technological change.

External motivators included an employer's offer to participate or recommendations from acquaintances. Intrinsic motivation was linked to career change, professional development and personal interests and hobbies. **Participants most often learned about the possibility of receiving a contribution from the Labour Office of the Czech Republic through their employer, acquaintances or direct outreach from the training provider.**

Experience of DIGI training providers

Providers' motivation to offer courses in the Database of Retraining and Further Education stemmed primarily from an effort to remain competitive and attract new participants, broaden their course portfolio, or realise financial and promotional benefits.

More than half of providers offered at least some courses that already existed in their portfolio. When designing new courses, they considered market conditions, availability of lecturers, participant demand and the organisation's development strategy. Providers reported that delivering courses through the Database of Retraining and Further Education increased overall participation and also changed the participant profile.

According to most providers, the current minimum course duration of 16 hours is achievable.

However, some providers would welcome the option of shorter courses. **By contrast, a potential increase in the minimum duration to 50 hours would be feasible only for some providers**, who noted that time and cost constraints would be challenging. Some providers consider a 50-hour minimum appropriate for retraining programmes.

Delivering the courses was not problematic for most providers.

The most frequently reported challenge was recruiting lecturers - particularly in remote regions (due to travel and commuting) and for specialised topics where only a limited number of experts are available in the Czech Republic. Most providers relied on existing courses; when developing new ones, they mainly considered market conditions, participant demand and feedback, and cooperation with lecturers.

Website usability was rated as problematic by 56% of providers, who described the site as confusing and outdated.

Technical issues occurred mainly at the start of the project, when outages were frequent. Although providers perceived progress in the platform's development, issues persisted throughout implementation. Another challenge was technical support: providers lacked a single, general contact point to turn to when needed. Providers also considered the timelines for approving contributions and reimbursing invoices to be problematic

Only 56 % of respondents paid the participant co-payment from their own funds.

The evaluation findings indicate that the level of the participant co-payment was set appropriately and had a motivating effect on course participation. However, it emerged that some participants were unwilling to pay the co-payment or assumed that the Labour Office of the Czech Republic would reimburse the full course fee. Interviews show that only a portion of respondents paid the co-payment from their own funds. In other cases, the co-payment was covered by a foundation established by the course provider for this purpose or reimbursed by the employer. Some training organisations also approached groups of participants directly with tailored courses, but the content did not always match the needs of the group.

Recommendations



Participant co-payment

A key design feature is the level of the participant co-payment. Most participants considered it appropriate and motivating, but paying it may be difficult for students, unemployed people and other disadvantaged groups.

For future support, consider a graded or sliding-scale co-payment and preferential terms for people at risk in the labour market. Alternatively, for selected target groups, participation could be offered without a co-payment.



Course conditions and minimum duration

If the minimum course duration is increased to 50 hours (based on Operational Programme Employment Plus requirements), set clear approval criteria to prevent artificial extension of courses without adding content. Within the *NRP project – DIGI Course* the Labour Office of the Czech Republic holds a dataset that can support not only the setting of price conditions, but also better targeting of support. Market analyses, roundtables and workshops with training providers can also inform improvements.



Consistency across the Labour Office branch network

For projects of comparable scale, **ensure sufficient preparedness and capacity of Labour Office staff** to enable smoother processing of applications and reimbursements. It would also be beneficial to develop a **unified methodology for course approval and administrative processes**, which was lacking in the current project.

When conditions change during implementation, **ensure timely and adequate communication to both Labour Office staff and training providers**.



Website improvements

Although changes may be constrained by the website supplier's capabilities, use the feedback collected to improve usability, particularly the mobile interface (and consider developing a mobile application).

For similar projects, we recommend **preparing a user manual for providers and participants**. While a form for submitting questions exists, consider **adding a dedicated support telephone line**. Within the automated post-course review process, **consider enabling verbal course feedback** that would be shared with providers and prospective applicants, with the ability to filter courses by rating.

This report was prepared as part of the public procurement contract '*Evaluation of the NRP project – DIGI Course*'. The project aims to increase workforce adaptability to changing labour market demands, simplify access to digital education and support a total of 40,000 people, contributing to the objectives of Component 3.3 of Investment 3.3.1 of the NRP.

The findings and recommendations are based on desk research of available sources and individual interviews with DIGI training participants and providers. The evaluation was conducted from August 2025 to December 2025.

1. Úvod

Závěrečná zpráva (dále také „Zpráva“) je zpracována jako součást realizace veřejné zakázky „**Evaluate projektu NPO – Kurz DIGI vzdělávání**“ (dále také „Evaluate“). Zpracovatelem Evaluate je **Ernst & Young, s.r.o.** (dále také „EY“ či „Dodavatel“) na základě smlouvy ze dne 5. 8. 2025 uzavřené mezi **EY a Českou republikou – Úřadem práce České republiky** (dále také „Úřad práce ČR“ nebo „Zadavatel“). Dodavatel je funkčně nezávislý na Zadavateli, v rámci Evaluate byli oslovováni všichni relevantní aktéři a výsledky šetření byly posuzovány v souladu s etikou evaluačního výzkumu.

1.1. Stručný kontext a cíle Evaluate

Předmětem plnění této veřejné zakázky je Evaluate projektu „*NPO – Kurz DIGI vzdělávání*“ s registračním číslem CZ.31.6.0/0.0/0.0/23_067/0008340. Záměrem projektu financovaného z Národního plánu obnovy (dále také „NPO“) je podpora rozvoje digitálních kompetencí pracovní síly prostřednictvím kurzů dalšího vzdělávání v oblasti informačních technologií (dále také „IT“) a Průmyslu 4.0 realizovaných prostřednictvím nově pilotované Databáze rekvalifikací a dalšího vzdělávání.

Cílem projektu je zvýšit adaptabilitu pracovních sil na měnící se požadavky trhu práce, zjednodušit přístup k digitálnímu vzdělávání a podpořit celkem 40 000 osob, což přispěje k naplnění cílů komponenty 3.3 investice 3.3.1 NPO.

Hlavním cílem Evaluate je splnit dva výzkumné úkoly zaměřené na vyhodnocení zkušeností osob zapojených do projektu *NPO – Kurz DIGI vzdělávání*.



Výzkumný úkol 1:

Vyhodnocení **zkušenosti účastníků** DIGI vzdělávání, a to zejména s ohledem na dostupnost, kvalitu a využitelnost v praxi kurzů podpořených z programu NPO.



Výzkumný úkol 2:

Vyhodnocení **zkušenosti poskytovatelů/ vzdělavatelů** v oblasti DIGI vzdělávání, a to zejména s ohledem na proces administrace kurzů a spolupráci s Úřadem práce ČR.

Zpráva je členěna do pěti kapitol. Po úvodní kapitole následuje shrnutí metodologického postupu a představení využitých metod sběru a analýzy dat, včetně datových zdrojů. Vyhodnocení výzkumných úkolů je obsaženo v Kapitolách 3 a 4. Poslední kapitola obsahuje závěry Evaluate a doporučení pro nastavení obdobných intervencí v budoucnu. Kapitoly Zprávy jsou představeny v Tabulce 1.

Tabulka 1: Kapitoly Závěrečné zprávy

Kap. 1	Úvod	Uvádí stručný kontext a cíle Evaluate, definuje základní termíny a představuje evaluační tým.
Kap. 2	Shrnutí metodologie	Popisuje postup Evaluate, včetně využitých metod sběru a analýzy dat a datových zdrojů.
Kap. 3	Výzkumný úkol 1	Obsahuje vyhodnocení zkušeností účastníků.
Kap. 4	Výzkumný úkol 2	Obsahuje vyhodnocení zkušeností vzdělavatelů.
Kap. 5	Závěry a doporučení	Shrnuje hlavní zjištění Evaluate a poskytuje doporučení pro projekty obdobného charakteru.

1.2. Základní terminologie

Tabulka níže představuje základní pojmy, které jsou klíčové pro porozumění Evaluaci.

Tabulka 2: Základní pojmy Evaluace

<p>Národní plán obnovy (NPO)</p>	<p>Národní plán obnovy je strategický dokument, který obsahuje konkrétní reformy a investice, které mají být realizovány do roku 2026 s cílem posílit hospodářskou odolnost, modernizovat klíčové oblasti, jako je digitalizace, vzdělávání, zdravotnictví nebo energetika, a přispět k udržitelnému rozvoji. V rámci tohoto plánu Česká republika požádala o finanční podporu z Nástroje pro oživení a odolnost (RRF) ve výši přes 8,8 miliard eur (220 miliard Kč)¹. Projekt <i>NPO – Kurz DIGI vzdělávání</i> byl z programu podpořen částkou ve výši 2 miliardy Kč.</p>
<p>Kurz DIGI vzdělávání</p>	<p>Kurz DIGI vzdělávání je pilotovaným nástrojem aktivní politiky zaměstnanosti. Jeho cílem je zvýšit připravenost pracovní síly na proměny trhu práce související s digitalizací a nástupem Průmyslu 4.0. Projekt podporuje nabídku kurzů zaměřených na rozvoj digitálních kompetencí v oblasti základních IT dovedností i specifických znalostí potřebných pro práci s moderními technologiemi. Kurzy jsou dostupné prostřednictvím Databáze rekvalifikací a dalšího vzdělávání a jsou určeny uchazečům a zájemcům o zaměstnání vedeným v evidenci Úřadu práce ČR².</p>
<p>Databáze rekvalifikací a dalšího vzdělávání</p>	<p>Databáze rekvalifikací a dalšího vzdělávání (dále také „Databáze“) je pilotně ověřovaným opatřením aktivní politiky zaměstnanosti. Databázi spravuje a dále rozvíjí Úřad práce ČR v součinnosti s Ministerstvem práce a sociálních věcí (dále také „MPSV“) v souladu s potřebami trhu práce za účelem zvýšení dostupnosti kurzů dalšího vzdělávání nabízených vzdělavateli.³ V Databázi mohou vzdělavatelé nabízet rekvalifikační a vzdělávací kurzy. Pro vstup do Databáze lze využít aplikaci, do které je možné přihlásit se přes datovou schránku nebo pomocí některých z nabízených identifikačních prostředků Identity občana.</p>
<p>Jsem v kurzu</p>	<p>„Jsem v kurzu“ je oficiální webová platforma MPSV (dále jen „web“ nebo „webové stránky“), na které je provozována Databáze rekvalifikací a dalšího vzdělávání, která slouží pro výběr a přihlášení na kurzy digitálního vzdělávání pro uchazeče a zájemce o zaměstnání.</p>

¹ Národní plán obnovy. (2024). *FAQ – O NPO*. <https://planobnovy.gov.cz/o-npo/faq/>

² Úřad práce. (2025). *Úřad práce – NPO kurz DIGI vzdělávání*. <https://www.uradprace.cz/npo-kurz-digi-vzdelavani-digi-kurz->

³ Ministerstvo práce a sociálních věcí. (2025). *Databáze rekvalifikací a kurzů dalšího vzdělávání*. <https://data.mpsv.cz/databaze-rekvalikace>

1.3. Evaluační tým

Níže představujeme členy realizačního týmu a popis jejich zapojení do Evaluace. Kontakty na jednotlivé členy týmu a způsob předávání informací byly komunikovány na Úvodním setkání.

Tabulka 3: Představení evaluačního týmu

	<p>Ing. LINDA MARŠÍKOVÁ</p> <p>Projektová manažerka</p>	<p>Linda má více než 13 let zkušeností s implementací evropských fondů na podporu sociálního začleňování, zároveň pomáhala nastavit podmínky financování sociálních služeb v souladu s pravidly pro poskytování veřejné podpory, a to během své práce pro MPSV. V EY se věnuje primárně evaluacím a strategickým analýzám, se svým týmem pracuje na vyhodnocení národních i lokálních politik. Vedla největší realizované Evaluace na českém trhu, Tematickou evaluaci Dohody o partnerství a Evaluaci dopadů evropských fondů na regionální rozvoj ČR.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Projektový management • Věcný garant za oblast zaměstnanosti a vzdělávání • Odpovědnost za plnění harmonogramu projektu • Vedení vybraných rozhovorů
	<p>Mgr. et Mgr. ALENA ZNAMENÁČKOVÁ</p> <p>Členka evaluačního týmu</p>	<p>Alena má několikaleté zkušenosti se sběrem a analýzou dat v sociálním i veřejně politickém výzkumu, které získala již během studia Sociologie a Veřejné a Sociální politiky. Skrze odborné stáže, např. na MŠMT, získala zkušenosti ve veřejném sektoru. V EY se podílela například na Evaluaci dopadů evropských fondů na regionální rozvoj ČR či na Závěrečné Evaluaci Operačního programu Praha – pól růstu ČR. Prostřednictvím těchto i dalších evaluací získala několikaleté zkušenosti v oblasti kvalitativního (řízené rozhovory, fokusní skupiny, expertní panely) i kvantitativního (dotazníková šetření, statistické analýzy) výzkumu.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Návrh designu analýzy • Příprava a vedení vybraných rozhovorů • Analýza kvalitativních dat
	<p>Ing. VÁCLAV HOKR</p> <p>Člen výzkumného týmu</p>	<p>Václav v EY působí jako konzultant zaměřující se především na evaluaci veřejných programů a politik a zároveň má zkušenosti z Úřadu vlády ČR a z oblasti veřejné kontroly, včetně auditů a kontrolních šetření ve veřejné správě.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Vedení vybraných rozhovorů • Příprava scénářů rozhovorů • Kvalitativní výzkum



**Ing. Kristína
CHORVÁTOVÁ**

**Členka
podpůrného týmu**

Kristína se v EY v rámci několika projektů podílela na kvalitativním výzkumu, aplikaci statistických metod a sběru dat. Byla zapojena například do Tematické evaluace Dohody o partnerství pro programové období 2014-2020 především v oblasti sociálního začleňování nebo do evaluace dvou národních projektů Úřadu práce ČR.

- Podpora při přípravě a provádění rozhovorů
- Podpora při přípravě analytických podkladů

2. Shrnutí metodologie Evaluace

V této kapitole je popsán metodologický postup Evaluace a zdroje dat využité při jejím zpracování. V rámci Evaluace byl aplikován kvalitativní výzkumný design využívající individuální rozhovory.

2.1. Metodologický postup Evaluace

Evaluace byla realizována v souladu s metodologickým postupem uvedeném ve *Vstupní zprávě* a probíhala ve **třech fázích** – úvodní, realizační a finální, viz. Obrázek 1. V **úvodní fázi** byl proveden desk research, byly připraveny a odsouhlaseny scénáře rozhovorů a dle smluvených podmínek byla vypracována *Vstupní zpráva*. Na základě administrativních dat Zadavatele byly v souladu se Zadávací dokumentací stanoveny vzorky vzdělavatelů a účastníků kurzů, viz Kapitola 2.2., které byly po schválení Zadavatelem osloveny. Pilotní ověření scénářů v rámci úvodních rozhovorů neprokázalo potřebu jejich další úpravy.

V rámci **realizační fáze** bylo provedeno 96 individuálních rozhovorů, z toho 25 rozhovorů se vzdělavateli a 71 rozhovorů s účastníky kurzů. Ze všech rozhovorů byl pořízen detailní zápis, který sloužil jako vstup pro následnou analýzu kvalitativních dat. Odpovědi respondentů byly následně kategorizovány, kódovány a analyzovány dle jednotlivých evaluačních otázek (dále také „EO“). Na základě dohody se Zadavatelem byly zpracovány karty účastníků pro pět skupin účastníků, které se lišily svými motivacemi k účasti i zkušenostmi z absolvovaného kurzu. Celý průběh realizace šetření byl průběžně komunikován se Zadavatelem na pravidelných schůzkách.

Finální fáze zahrnovala syntézu výsledků výzkumných úkolů a tvorbu konkrétních doporučení pro případné úpravy nastavení tematicky obdobných intervencí v budoucnosti. Výsledky a doporučení byly diskutovány se zástupci Generálního ředitelství Úřadu práce ČR a Ministerstva práce a sociálních věcí ČR v rámci prezentace, která se uskutečnila dne 1. 12. 2025. Výstupem finální fáze je předkládaná *Závěrečná zpráva*.

Obrázek 1: Rámcové schéma postupu Evaluace



2.2. Použité metody sběru a analýzy dat

Pro účely Evaluace byla jako primární metoda sběru dat zvolena kvalitativní metoda **individuálních rozhovorů**. Tato metoda slouží k získání detailních a komplexních informací a k hlubšímu porozumění postojů, názorů a motivací respondentů. Jednou z hlavních předností individuálních rozhovorů je schopnost dosáhnout vyšší hloubky porozumění zkoumané problematice, například ve srovnání s dotazníkovým šetřením. Postup pro realizaci rozhovorů byl v rámci Evaluace následující:

1. Příprava scénářů ve formátu Word a úprava scénářů na základě připomínek Zadavatele (součást *Vstupní zprávy*);
2. Příprava vzorků respondentů a jejich schválení Zadavatelem;
3. Oslovení respondentů;
4. Realizace rozhovorů, včetně následné úpravy a finalizace zápisu a anonymizace odpovědí;
5. Analýza a zpracování získaných informací (viz. dále).

Data získaná z rozhovorů byla pro účely vyhodnocení jednotlivých EO kategorizována a kódována. Analýza byla provedena v systému ATLAS.ti, který je určen pro **zpracování a analýzu dat kvalitativní povahy** a umožňuje systematické kódování a tematickou analýzu textových dat. Níže shrnujeme rámcový postup analýzy dat:

1. Definice klíčových témat;
2. Import dat (zápisů z rozhovorů) do systému ATLAS.ti;
3. Vytvoření kódů, které reflektují klíčová témata;
4. Kódování dat, tedy přiřazení jednotlivých pasáží textu k relevantním kódům;
5. Seskupování kódů do vyšších kategorií a tematických bloků s cílem identifikovat hlavní vzorce a vztahy mezi odpověďmi.

Individuální rozhovory byly doplněny metodou **desk research**, která je založená na práci s již existujícími daty a informacemi. Tato metoda byla v rámci Evaluace využita k identifikaci, sběru, zpracování, analýze a interpretaci relevantních dokumentů a podkladů, zejména veřejně dostupné projektové dokumentace.

2.3. Zdroje dat a vzorek respondentů pro rozhovory

Pro zpracování Evaluace byla využita kvalitativní data získaná rozhovory s účastníky a vzdělavateli zapojenými do projektu NPO – Kurz DIGI vzdělávání. Vzorek respondentů pro rozhovory byl stanoven v Zadávací dokumentaci, viz Tabulka 4 a Tabulka 5. Konkrétní charakteristiky respondentů, kteří se zúčastnili Evaluace v rámci jednotlivých výzkumných úkolů jsou uvedeny v Kapitolách 3.1 (účastníci kurzů) a 4.1 (vzdělavatelé).

Tabulka 4: Skupiny respondentů pro výzkumný úkol 1 dle zadávací dokumentace – účastníci vzdělávání

Výzkumný úkol 1	Zpracovatel provede <u>minimálně 65</u> online polostrukturovaných rozhovorů s účastníky vzdělávání, kteří absolvovali vzdělávací kurz před minimálně 3 měsíci a maximálně 9 měsíci a jejich následné zpracování, nejméně 60 z nich s účastníky, kteří úspěšně absolvovali vzdělávací aktivity v minimálním rozsahu 16 hodin. Zároveň zahrne následující stanovený minimální počet respondentů ze specifikovaných skupin.	
	Pohlaví	Muži: <u>minimálně 10 respondentů</u> Ženy
	Zaměření kurzu	IT Průmysl 4.0: <u>minimálně 10 respondentů</u>
	Věková kategorie	do 29 let: <u>minimálně 5 respondentů</u> do 49 let 50 let a více: <u>minimálně 5 respondentů</u>
	Region	Ústecký kraj: <u>minimálně 3 respondenti</u> Karlovarský kraj: <u>minimálně 3 respondenti</u> Moravskoslezský kraj: <u>minimálně 3 respondenti</u>
	Vzdělání	Bez maturity: <u>minimálně 7 respondentů</u> Maturita bez vysokoškolského vzdělání: <u>minimálně 15 respondentů</u> Vysokoškolské vzdělání
	Poskytovatel vzdělání	2 kurzy s nejvyšším počtem účastníků: <u>minimálně 5 respondentů za jeden kurz</u>

Tabulka 5: Skupiny respondentů pro výzkumný úkol 2 dle zadávací dokumentace – vzdělavatelé

Výzkumný úkol 2	Zpracovatel provede <u>minimálně 25</u> online polostrukturovaných rozhovorů s poskytovateli vzdělávacích kurzů a jejich následné zpracování, zároveň zahrne následující stanovený minimální počet respondentů ze specifikovaných skupin.	
	Zaměření kurzu	IT: <u>minimálně 15 respondentů</u> Průmysl 4.0: <u>minimálně 5 respondentů</u>
	Forma kurzu	Poskytovatelé, kteří nabízejí kurzy online formou: <u>minimálně 7 respondentů</u> Poskytovatelé, kteří nabízejí kurzy prezenční formou: <u>minimálně 7 respondentů</u>
	Počet kurzů a účastníků	Poskytovatelé s největším počtem jedinečných poskytovaných kurzů: <u>minimálně 3 respondenti</u> Poskytovatelé s největším počtem účastníků v poskytovaných kurzech: <u>minimálně 2 respondenti</u> OSVČ či jiná malá instituce, s malým počtem poskytovaných kurzů: <u>minimálně 3 respondenti</u>
	Délka kurzu	Poskytovatelé, kteří nabízejí kurz v délce 40 hodin a více: <u>minimálně 3 respondenti</u>

3. Výzkumný úkol 1

1 Vyhodnocení zkušenosti účastníků DIGI vzdělávání, a to zejména s ohledem na dostupnost, kvalitu a využitelnost v praxi kurzů podpořených z programu NPO.

V Kapitole 3 jsou prezentovány závěry evaluačních okruhů a odpovídajících EO Výzkumného úkolu 1 zaměřeného na hodnocení zkušeností účastníků DIGI vzdělávání. V úvodu kapitoly je charakterizován vzorek respondentů zapojených do tohoto výzkumného úkolu.

3.1. Charakteristika vzorku respondentů

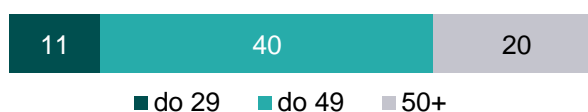
Do Evaluace se zapojilo **71 respondentů** z celkem 1 166 oslovených. Mezi účastníky bylo 20 mužů a 51 žen. V oblasti IT se vzdělávalo 53 respondentů, zatímco kurzy zaměřené na Průmysl 4.0 absolvovalo 18 osob. Věková struktura účastníků byla poměrně rozmanitá. Do 29 let spadalo 11 osob, nejpočetnější skupinu tvořili respondenti ve věku 30 až 49 let, kterých bylo 40, a ve věkové kategorii 50 let a více bylo 20 účastníků.

Regionální zastoupení zahrnovalo mimo jiné Ústecký kraj se 6 respondenty, Karlovarský kraj se 3 účastníky a Moravskoslezský kraj se 7 osobami. Z hlediska vzdělání bylo mezi účastníky 9 osob bez maturity, 28 osob s maturitou bez vysokoškolského vzdělání a 34 osob s vysokoškolským vzděláním. 15 respondentů absolvovalo jeden ze dvou nejžádanějších kurzů. 10 respondentů absolvovalo první kurz a 5 respondentů kurz druhý.

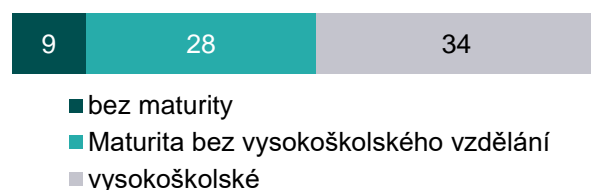
Graf 1: Respondenti (účastníci kurzů) dle pohlaví



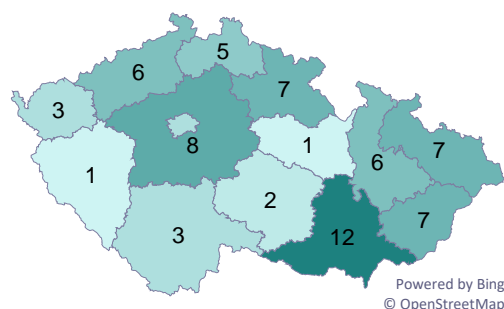
Graf 2: Respondenti (účastníci kurzů) dle věku



Graf 3: Respondenti (účastníci kurzů) dle



Graf 4: Respondenti (účastníci kurzů) dle kraje



Graf 5: Respondenti (účastníci kurzů) dle zaměření



3.2. Motivace pro zapojení a výběr kurzu

Hlavní motivací pro výběr kurzu bylo dle dotázaných účastníků nezůstávat pozadu a držet krok s rychlým vývojem technologií. Mezi vnější motivační faktory patřila nabídka účasti od zaměstnavatele či nadřízeného, nebo doporučení od kolegů, přátel a rodiny. Vnitřní motivace byla spojena s profesními změnami, profesním růstem a osobními zájmy a koníčky. Výběr konkrétních kurzů byl založen na kolektivním výběru, doporučení nebo individuálních preferencích ohledně obsahu, formy a délky kurzu. Roli hrály také recenze k danému kurzu (např. na webu poskytovatele). O možnosti získání příspěvku od Úřadu práce ČR se dotazovaní účastníci nejčastěji dozvěděli od zaměstnavatele, známých nebo skrze oslovující vzdělávací organizaci.

EO1.1.1 Jaká byla motivace respondentů pro zapojení do DIGI vzdělávání?

Většinu dotázaných účastníků motivovala k účasti v kurzu snaha neustále se rozvíjet, **nezůstávat pozadu a držet krok s rychlým vývojem technologií**. Kurz pro ně představoval příležitost osvojit si nové poznatky, získat praktické dovednosti a zůstat „v obraze“ v oblasti IT, digitalizace a umělé inteligence. Respondenty poháněla zvědavost a aktivní zájem o nové poznatky, stejně jako potřeba sledovat aktuální trendy a udržet si tak konkurenceschopnost v rychle se měnícím prostředí.

“*Marketing jsem vystudovala, ale už je to delší doba a obor se rychle vyvíjí. Kurz jsem brala jako příležitost osvěžit si znalosti, získat nové informace a zorientovat se v aktuálních trendech.*

– účastnice kurzu

Zejména v souvislosti s umělou inteligencí byla pro mnoho dotázaných účastníků klíčovou motivací potřeba lépe porozumět novým technologiím, které stále více ovlivňují pracovní i osobní život. Respondenti často popisovali, že AI sice už využívají, ale chtěli získat hlubší vhled do jejích možností, naučit se ji používat efektivněji a pochopit její limity i potenciál. Zároveň vnímali, že orientace v oblasti AI je dnes nezbytná pro udržení profesní relevance a schopnosti reagovat na rychle se měnící požadavky trhu.

“*AI je teď takový buzzword, člověk se v tom nějak orientuje, ale vlastně neorientuje, chtěl jsem vědět, o čem to je.*

– účastník kurzu

Polovina respondentů byla k účasti v kurzu motivována především **vnějšími faktory** – účastníci obdrželi nabídku od zaměstnavatele či nadřízeného a rozhodli se ji využít (např. učitelé, zaměstnanci samospráv). V některých případech šlo o kolektivní přihlášení celého týmu, oddělení nebo instituce, kde bylo potřeba naplnit minimální počet účastníků pro otevření kurzu. Pro tyto respondenty představovalo vzdělávání spíše příležitost reagovat na aktuální požadavky organizace a využít dostupnou možnost rozvoje než výsledek jejich vlastního vnitřního rozhodnutí. Desetina respondentů se do kurzu přihlásila díky **doporučení od kolegů, přátel nebo rodiny**. Často šlo o důvěru v pozitivní zkušenosti druhých a snahu využít příležitost, kterou okolí označilo za užitečnou.

“*Rozhodla jsem se pro kurz AI, abych se dál dovzdělala, protože působím jako učitelka na 2. stupni základní školy a bylo mi nabídnuto ředitelem, že je to výborná příležitost. Učím matematiku a fyziku – to jsou samozřejmě předměty, které žáci nemají moc v oblibě. Zajímalo mě, jestli se dá najít nějaké kreativní procvičení, pracovní listy.*

– účastnice kurzu

Přibližně čtvrtina dotázaných účastníků uváděla **motivaci spojenou s profesními změnami**. Někteří hledali nové uplatnění nebo se obávali ztráty stávající práce, a proto vnímali kurz jako šanci získat novou kvalifikaci, posílit své kompetence a reagovat na požadavky trhu práce. V jejich odpovědích se často objevuje tlak okolností a nutnost adaptace. Celkem 7 respondentů bylo v době účasti v kurzu uchazečem o zaměstnání evidovaným na Úřadu práce ČR.

“ *Nechala jsem se namotivovat tím, že jsem viděla inzerát na pracovní místo a byla tam podmínka znalosti AutoCADu.*

– účastnice kurzu

Jiní viděli vzdělávání jako strategický krok k **profesnímu růstu** – příležitost nabýt znalosti, které jim pomohou při postupu na vyšší pozici nebo při přechodu do nové pracovní role. Respondenti se orientovali především na dlouhodobé kariérní cíle.

Menší část dotázaných účastníků vnímala účast v kurzech především jako možnost rozvíjet své **osobní zájmy a koníčky**. Tito respondenti se chtěli hlouběji věnovat oblastem, které je dlouhodobě baví – ať už šlo o digitální tvorbu, grafiku, programování, správu systémů nebo zkoušení nových digitálních nástrojů a aplikací.

“ *V softwaru jsem si předtím zkoušel kreslit, ale když si člověk myslí, že v tom umí, stejně je, co se učít.*

– účastník kurzu

EO1.1.2 Jakým způsobem došlo k selekci daného kurzu (s ohledem na očekávané přínosy daného kurzu)?

Kolektivní výběr

Zhruba ve třetině případů si účastník kurz nevybral zcela samostatně a impuls k účasti přišel od zaměstnavatele (méně často zaměstnance). V řadě případů byla **organizace oslovena některým z poskytovatelů kurzů s konkrétní nabídkou**, kterou zaměstnavatel přijal. Kurzy byly následně realizovány přímo v organizaci a zaměstnancům byla nabídnuta možnost se jich zúčastnit. Jen v nižších jednotkách případů byla účast ze strany zaměstnance očekávána.

“ *Byla to nabídka od jedné paní učitelky, která se o to zajímala. Takže vlastně ta nám přišla říct, jaká ta možnost tady je a ptala se kdo by se případně chtěl přihlásit.*

– účastnice kurzu

Využití doporučení

Silnou roli při účasti na kurzu hrálo **doporučení**. V některých případech šlo pouze o obecné doporučení k účasti – účastníci byli seznámeni s možností využít finanční podporu Úřadu práce ČR. Ve většině případů se však doporučení týkalo konkrétního kurzu a respondenti jej následně skutečně využili. Nejčastěji šlo o doporučení od kolegů, přátel či rodiny. Doporučení tak působí nejen jako podnět k účasti, ale také jako praktická pomůcka při výběru konkrétního kurzu.

“ *Dozvěděla jsem se to od kamarádky, která to věděla od svojí známé. Pracujeme v podobné firmě, obě jsme chtěli zlepšit zviditelnění. Moc jsem nevybírala, kamarádka mi poradila, šla jsem přímo na doporučení.*

Až zpětně jsem zjistil, že se jedná o dotační program s více poskytovateli. V tu chvíli jsem nevěděl, že jsou i jiné možnosti.

– účastníci kurzů

Individuální selekce kurzu

Respondenti, kteří si kurz skutečně vybírali sami, zvažovali několik hlavních faktorů:

- **Obsahové zaměření kurzu:** Rozhodujícím faktorem bylo téma kurzu, jeho aktuálnost a praktická využitelnost v pracovním či osobním životě. Téměř všichni dotázaní účastníci vstupovali do projektu NPO – Kurz DIGI vzdělávání s jasnou představou konkrétního tématu, které od kurzu očekávali.
- **Forma:** Někteří účastníci cíleně vyhledávali online kurzy kvůli časové flexibilitě, možnosti absolvovat kurz z domova nebo kvůli nedostupnosti prezenčních kurzů v jejich lokalitě. Jiní naopak preferovali prezenční výuku, zejména kvůli možnosti přímé interakce s lektorem.
- **Délka kurzu a časový harmonogram:** Částečně hrála roli také délka kurzu a intenzita lekcí. Dotázaní účastníci museli častokrát skloubit kurz s pracovními či osobními povinnostmi, a dle toho vybírali kurz s vhodným harmonogramem.
- **Recenze:** Menší část dotázaných účastníků při výběru kurzu detailně zkoumala vzdělávací historii poskytovatele, včetně recenzí předchozích účastníků.

“ Prohlídla jsem si nabídku Úřadu práce, vytipovala jsem si kurzy, které mě zajímají a pak jsem si hledala údaje o poskytovatelích, jaké mají recenze, jak dlouho se tomu věnují, jaké mají lektory, aby to bylo přínosné.

Rozhodovala jsem se hlavně podle náplně, aktuálnosti témat a přístupu lektorů. Nakonec rozhodlo, že kurz byl prakticky zaměřený, dobře strukturovaný a měl velmi pěkné ohlasy od absolvujících.

Mám radši osobní formu. V online je problém, jak rozvést diskuzi s účastníky.

– účastníci kurzů

3.3. Finanční spoluúčast

Z rozhovorů vyplývá, že z celkového počtu 71 respondentů uhradilo finanční spoluúčast na kurzu z vlastních prostředků pouze 40 osob. V ostatních případech byla spoluúčast hrazena nadací poskytovatele kurzu nebo proplacena zaměstnavatelem, přičemž jen malá část respondentů by byla ochotna ji uhradit z vlastních prostředků. Respondenti, kteří finanční spoluúčast hradili z vlastních prostředků, ji vnímali jako adekvátně nastavenou a motivační pro účast v kurzu. Finanční příspěvek na kurz je obzvláště motivující u dlouhodobých kurzů, které vyžadují značnou časovou i finanční investici. Bariéru představovala finanční spoluúčast především v případě osob ohrožených na trhu práce a osob v obtížných životních situacích. Z výsledků vyplývá, že vzhledem k výši spoluúčasti nehrála cena kurzu ve většině případů roli při jeho výběru.

EO1.2.1 Vnímají respondenti výši spoluúčasti jako vhodně nastavenou? Jaké jsou případné limity stanované finanční spoluúčasti? Ovlivnila výše finanční spoluúčasti výběr kurzu?

Dotázaní účastníci se shodují, že **výše finanční spoluúčasti je nastavena adekvátně** a působí motivačně pro zapojení do kurzu. Možnost uhradit pouze menší část ceny umožňuje účastníkům nejen absolvovat kurzy potřebné například pro udržení zaměstnání či profesní rozvoj, ale také nahlédnout do zcela nových oblastí. Finanční spoluúčast je obzvláště finančně motivující u dlouhodobých kurzů, které vyžadují značnou časovou i finanční investici. Tyto kurzy se svým charakterem blíží k rekvalifikacím a plná úhrada by pro účastníky představovala značnou zátěž.

“ Přístupné to je, člověk by ale bez finanční spoluúčasti pečlivě kurzy zvažoval. Tady to dává možnost něco vyzkoušet, i když to nutně nepotřebují.

– účastník kurzu

Finanční spoluúčast by mohla představovat bariéru zejména pro **osoby ohrožené na trhu práce a osoby v obtížných životních situacích** (např. zdravotně znevýhodněné osoby, osoby po výkonu trestu, studenty) či pro ženy na mateřské a rodičovské dovolené. Jejich osobní rozpočet je výrazně omezený a na vzdělání nacházejí prostředky s obtížemi.

“ Pokud je někdo žena na mateřské, s rozpočtem vychází od data k datu, tak chápu, že i 2 000 může být vysoká částka.

Druhá věc by byla, kdyby to bylo ještě nějak zvýhodněné právě pro lidi na mateřské, nebo lidi s handicapem, s invalidním důchodem. Kdyby se jim to hradilo ze 100 %.

– účastníci kurzů

EO1.2.2 V jaké míře a za jakých podmínek byla spoluúčast na kurzu hrazena zaměstnavatelem nebo jiným subjektem, a jak tento faktor ovlivňuje ochotu účastníků hradit si spoluúčast u dalších kurzů samostatně?

56 %
respondentů
uhradilo spoluúčast
z vlastních
prostředků.

Z celkového počtu 71 respondentů uhradilo finanční spoluúčast na kurzu z vlastních prostředků pouze 40 osob. V přibližně pětině případů byla spoluúčast **pokryta nadací poskytovatele kurzu**. Tato skupina účastníků vstupovala do kurzu s očekáváním, že všechny náklady na účast v kurzu ponese Úřad práce ČR a nadace poskytovatele a nepředpokládali žádnou finanční spoluúčast. Podle respondentů byly kurzy prezentovány jako bezplatné i ze strany samotných poskytovatelů – nejčastěji velkých organizací s celostátní působností, které oslovovaly školy či subjekty územní samosprávy.

Graf 6: Počet respondentů dle způsobu úhrady spoluúčasti

■ Uhrazeno z vlastních prostředků ■ Uhrazeno nadací ■ Proplaceno zaměstnavatelem ■ Nedokáže určit

“ Šli jsme do toho s vědomím proplacení od nadace. Musím říct, že koupit si to celé sám [pozn. zaplatit plnou cenu], tak bych byl zklamaný.

My jsme si mysleli, že to bude zdarma. Nevěděli jsme, že nějaká firma vám [pozn. účastníkům] pošle peníze na účet a vy je pak zaplatíte. Nechodily mailly, vy jste se přihlásila, nepřišly vám peníze. Několikrát jsem ohledně toho kontaktovala tu firmu. Bylo nás tam asi 25, hodně lidí, vím minimálně o 5, kteří měli stejný problém. Myslela jsem si, že to zaštiťuje Úřad práce a ty věci okolo si zařídí. Takhle jsem to chápala.

– účastníci kurzů

Dále 11 respondentů uvedlo, že jim byla finanční spoluúčast **proplacena zaměstnavatelem**, nejčastěji formou odměn. 6 respondentů nedokázalo specifikovat, kdo byl plátcem finanční spoluúčasti. Respondenti, kterým byla spoluúčast uhrazena jiným subjektem, se většinou shodují, že by byli ochotni si tuto částku uhradit i sami, zejména proto, že považují obsah kurzu za užitečný a jejich zkušenost z něj byla pozitivní.

“ Myslím, že to stálo kolem 4 000. Kdybych věděla předem co to obnáší, tak bych do toho investovala.

– účastnice kurzu

Naopak, **plnou sumu za kurz by byla ochotna zaplatit pouze malá část dotázaných účastníků**. Tato skupina se nejčastěji skládá z jednotlivců se silnou motivací, jako jsou osoby s dlouhodobě nastavenými cíli profesního růstu, lidé, kteří procházejí změnou kariérní dráhy, nebo nezaměstnaní, kteří hledají uplatnění v nových oborech. U zbývajících částí respondentů, zejména u účastníků kurzů zaměřených na umělou inteligenci, převládal názor, že jsou tyto kurzy cenově nadhodnocené. Mnozí z nich by bez finanční spoluúčasti Úřadu práce ČR kurz neabsolvovali, protože považují cenu za neadekvátní vzhledem k obsahu, délce či formátu kurzu. Tento názor je u účastníků dále posilován přesvědčením, že ceny kurzů jsou uměle navýšené kvůli finanční podpoře poskytované z NPO, což poskytovatelům vzdělávání umožňuje nastavit vyšší cenu, než by byla za běžných podmínek obvyklá. U vysoce

odborných kurzů zaměřených na tvrdé dovednosti⁴ je hodnocení pozitivnější, dotázaní účastníci hodnotí získané znalosti jako velmi praktické a okamžitě využitelné v profesní praxi, a cenu kurzu tak považují za přiměřenou jeho obsahu.



Já bych chtěla říct, že jsem viděla celkovou cenu kurzu, což mi přijde jako obrovská částka. Kdybych měla hradit kurz ze svého, tak bych do toho nešla. Nemůžu říct, že mi kurz nic nepřinesl, ale kolik ten kurz celkově stál mi nepřišlo adekvátní.

Někdy mi přišlo, že ten kurz vznikl jen protože je ta dotace, neviděla jsem tam žádnou přidanou hodnotu toho kurzu, že by tomu účastníkovi něco dal. Když jsem se přihlásila na ten první kurz, tak mi připadalo zvláštní, že ten první poskytovatel mi pořád tvrdil, že je všechno zadarmo a já neplatím vůbec nic. Tam to třeba fungovalo tak, že oni tu spoluúčast platili za ně. [...] A pak mi přišlo, že tou dotací se ty ceny těch kurzů ženou neúměrně vysoko. Třeba ten AI kurz byl online, a bylo nás tam tuším 25⁵ a stálo to 16 000, to mi připadá přemrštěné, ta firma nezařizuje žádné prostory, materiály. Když to srovnám s jiným kurzem, stál polovinu a obsahem a přínosem pro mě byl někde úplně jinde.

Ano, zvažoval bych i plnou cenu, ale rozhodně bych si dělal větší průzkum trhu, rešerši i v online dostupných neplacených zdrojích. Teď s tou dotací to bylo bez velkého rozmýšlení.

– účastníci kurzů

⁴ Tvrdé kompetence jsou souborem získaných odborných znalostí a dovedností, které jsou přímo vázány na formální kvalifikaci jedince, konkrétní pracovní pozici či obor, jsou měřitelné a ověřitelné.

⁵ Dle Podmínek pro vstup a vedení v Databázi rekvalifikací a dalšího vzdělávání se jednoho termínu kurzu digitálního vzdělávání mohlo účastnit maximálně 15 účastníků.

3.4. Uživatelská přívětivost webu a problémy při přihlašování

Velká část dotázaných účastníků se při přihlašování na kurz setkala s nějakým problémem při vyhledávání a přihlašování se na kurz. Webové stránky byly částí respondentů hodnoceny jako nepřehledné a neintuitivní, především byly problémem chybějící filtry, navigační prvky a vysvětlivky, či nemožnost vyhledávat kurzy dle klíčových slov. Manuály pro práci s webem často připravovali samotní vzdělavatelé. Dotázaní účastníci kromě poskytovatelů využívali pomoc dalších osob – nejčastěji kolegů a rodiny. Téměř všichni respondenti (94 %) hodnotili komunikaci s poskytovatelem kurzu jako bezproblémovou. S Úřadem práce ČR komunikovaly pouze jednotky účastníků.

EO1.3.1 Jaké bariéry respondenti vnímali při vyhledávání a výběru kurzů na oficiálních stránkách „Jsem v kurzu“? Jak hodnotí jednotlivé aspekty uživatelské přívětivosti webových stránek? Jak snadné bylo pro respondenty najít oficiální stránky programu „Jsem v kurzu“ a orientovat se v nich?

EO1.3.2 Nastávaly problémy při vyhledávání a přihlašování se na vybrané kurzy? Jaké?

EO1.3.1 a EO1.3.2 jsou vzájemně úzce provázané. Respondenti v rámci rozhovorů nerozlišovali samotný proces výběru kurzu od procesu následného přihlášení, oba kroky vnímali jako jeden celek. Z tohoto důvodu jsou tyto dvě EO posuzovány společně.

Jako **zcela bezproblémový** označilo proces vyhledání, výběru kurzu a samotného přihlášení na oficiálních webových stránkách „Jsem v kurzu“ pouze třetina respondentů.

“ Vůbec jsem neměla problém, bylo to návodný, pohodová záležitost. Nepocítila jsem problémy s přihlášením nebo s něčím jiným.

– účastnice kurzu

Značná část respondentů označila oficiální web jako uživatelsky **nepřívětivý, nepřehledný či neintuitivní**. Nejčastěji zmiňovali chybějící filtry, navigační prvky a vysvětlivky, nemožnost vyhledávat kurzy dle klíčových slov, v některých případech také chybějící informace o datu a místě konání kurzu.

“ Vypsala jsem si ty kódy kurzů do excelu, bylo to těžko vyhledatelné, když nebyl napsán název kurzu doslovně.

Hrozný problém bylo vyhledávání. Hrozně špatně to hledalo klíčová slova. Když už jsem si tento kurz našla, bylo nemožné ho opakovaně najít, hledala jsem to pak podle kódu.

Určitě filtry by si zasloužily vylepšit, nebylo by špatné zmiňovat tam hodiny a dny, to nebylo u všech zmíněné. U těch kurzů, co jsem si vybrala ta informace byla, u jiných ne.

Vyhledat to bylo snadné tím, že jsem věděla hodně konkrétně, jaký kurz chci, ale když člověk neví, co chce, není to už úplně jednoduché, třeba filtry nedávají moc možností.

– účastníci kurzů

Část respondentů při procesu přihlášení **využila manuál, videonávod nebo pokyny od poskytovatele kurzu**. Tyto podpůrné materiály se ukázaly jako velmi účinné – ve většině případů umožnily uživatelům celý postup úspěšně dokončit. V případě potřeby byl poskytovatel k dispozici pro telefonickou nebo e-mailovou komunikaci. Tato forma podpory zároveň výrazně snížila počet dotazů, které by jinak směřovaly na Úřad práce ČR.

“ Pro mě to bylo docela jednoduché, měli jsme videomanuál, kde to bylo ukázáno, co máme udělat a jak máme ten kurz vybrat. Kdybych ho měla hledat, aniž bych ten manuál měla, byla bych docela zmatená, takže jako bylo to jasně výstižně ukázáno.

Musím říct, že to vůbec nebylo uživatelsky přívětivé. Bylo skvělé, že ta firma, co kurz poskytuje, mi pomohla se přihlásit, měl jsem paní na telefonu a s asistencí jsem to zvládl, ale pro laika to nebylo vhodné.

– účastníci kurzů

Kromě podpory ze strany poskytovatele kurzu využili respondenti v procesu přihlášení také pomoc **dalších osob – nejčastěji kolegů, rodiny či profesních a zájmových organizací (např. Hospodářské komory).**

“ Já jsem to dělala s rodiči, protože já jsem se v tom neorientovala.

Navigoval mě pan z Hospodářské komory telefonicky a já to tady odklikávala v počítači, úplně jednoduché to nebylo. V podstatě tím, že mě navigoval a věděl jak na to, šlo to hladce.

S kolegyní jsme se hlásily stejně a dokázaly jsme to dokončit až napodruhé. Nešlo se nám v tom zorientovat.

– účastníci kurzů

EO1.3.3 Jaké zkušenosti měli s procesem přihlašování, komunikací s poskytovateli kurzů a s Úřadem práce ČR? Jak hodnotí komunikaci ze strany Úřadu práce ČR v průběhu přihlašování a schvalování kurzů?

Téměř všichni respondenti (94 %) hodnotili komunikaci s poskytovatelem kurzu jako bezproblémovou. Z celkového počtu 71 respondentů se komplikace objevily pouze v jednotkách případů. V jednom z těchto případů došlo ke změně termínu konání kurzu ze strany poskytovatele, což vedlo k odhlášení účastníka. Další účastník upozornil na méně profesionální administrativu, pravděpodobně způsobenou vysokým počtem kurzů a zapojením brigádníků. Také zmínil, že byl přeřazen z anglické verze kurzu do české v den konání, a to bez předchozího upozornění. V jednom případě nebyl účastníkovi automaticky vydán certifikát o účasti. I přes tyto individuální komplikace lze však celkově komunikaci poskytovatelů vůči účastníkům hodnotit jako vysoce profesionální.

“ Nebyl žádný problém, šlo to moc hladce, až jsem byl vlastně překvapen. Všechno bylo propojené.

Komunikace šla vždycky přes e-mail, v tom e-mailu bylo vždycky všechno podstatné, co jsem potřebovala, nepotřebovala jsem se ani ptát na nic dalšího.

– účastníci kurzů


80 % respondentů uvedlo, že během procesu přihlašování vůbec nekomunikovali s Úřadem práce ČR. Pouze šest respondentů se na Úřad práce ČR obrátilo z vlastní iniciativy, a to převážně kvůli praktické pomoci s přihlášením na kurz (čtyři případy) či kvůli získání informací o stavu žádosti nebo vyjasnění místní příslušnosti.

“ Já už jsem se předtím přihlašovala na ten jiný kurz, a to bylo něco. Jsem člověk vytrvalý, ale když vám systém Jenda hlásí několikrát, jeřda, něco se nepovedlo... Tak jsem volala na Úřad práce.

Volala jsem na Úřad práce a bylo mi řečeno, zkuste jiný prohlížeč. Ale to vás nenapadne, nešlo to s Google Chromem.

– účastníci kurzů

Naopak v pěti dalších případech byl kontakt iniciován samotným Úřadem práce ČR. Nejčastěji šlo o upřesnění náležitostí přihlášky, například motivace či potvrzení zdravotní způsobilosti (tři případy). V jednom případě Úřad práce ČR nabídl účastníkovi pomoc s přihlášením a v jednom se informoval o vyřazení z evidence zájemců o zaměstnání.

 *Vždycky když jsem se přihlásila mi paní z ÚP ČR zavolala a ptala se na moji motivaci, potom mi to schválili.*

– účastnice kurzu

Respondenti, kteří s Úřadem práce ČR komunikovali, hodnotili tuto zkušenost pozitivně – vyzdvihovali vstřícný přístup a ochotu pomoci.

3.5. Zhodnocení kurzu

Kurzy byly velkou částí dotázaných účastníků hodnoceny jako kvalitní a přínosné. Většine respondentů vyhovovala zvolená forma kurzu, pouze jednotky by uvítaly jinou formu. S lektory bylo spokojeno 89 % dotázaných účastníků. Někteří ovšem uváděli, že lektor plně neodpovídal jejich představě. Důvodem bylo především přílišné zaměření na teorii, nedostatečný detail při výkladu látky nebo nedostatečný čas pro zodpovězení dotazů. Většina dotázaných účastníků byla spokojena také s náplní kurzu. Část účastníků dále uvedla, že pro ně byl kurz příliš intenzivní nebo dlouhý, zpětná vazba byla založena na individuálních preferencích.

EO1.4.1 Jak hodnotí respondenti jednotlivé aspekty absolvovaného školení z hlediska formy kurzu, úrovně lektora a náplně absolvovaného kurzu?

Forma kurzu

Většine respondentů vyhovovala zvolená forma kurzu, pouze jednotky by uvítaly jinou formu (především prezenční). Výběr formy kurzu závisel na individuálních preferencích účastníků, online formát upřednostňovali především ti, kteří kvůli kurzu nechtěli dojíždět, nebo chtěli šetřit čas. Větší část účastníků preferovala prezenční typ kurzu, a to především z důvodu možnosti dovysvětlení probíraného tématu, diskuse a interakce s účastníky, či možnosti využít pomoc při práci na počítači. Poslední bod se týkal především seniorů.

“ Půlka kurzu se prováděla přímo na počítači a starší účastníci s tím měli problém a museli jim tam pomáhat, takže pro ně to bylo dobré prezenčně.

– účastník kurzu

Pozitivně byla hodnocena také hybridní forma kurzů, která umožnila vybrat si dle preferencí. Poslední variantou bylo, že lektor dojížděl za skupinou do zaměstnání nebo jiné vybrané místo. To se týkalo především případů, kdy vzdělavatel aktivně oslovoval zaměstnavatele a vytvořil kurz pro specifickou skupinu účastníků.

Úroveň lektora/ lektorů kurzu

I v tomto případě převažovala spokojenost účastníků. Přibližně 89 % dotázaných účastníků uvedlo, že byli s lektorem a jeho výkladem spokojeni. Kvitována byla možnost využívat konzultace s lektory, či poskytování materiálů a cvičení. Velmi často byli lektoři vnímáni jako profesionálové, kteří dokázali přizpůsobit výuku potřebám, úrovni znalostí a zaměření účastníků. Pozitivně byl hodnocen také interaktivní a srozumitelný výklad, či snaha lektorů doptávat se a vtáhnout účastníky do probíraného tématu. Výrazným benefitem byly kurzy s velkým množstvím praktických ukázek a příkladů.

“ Nás lektor i odtahoval od počítačů, ve skupince jsme si nadeřinovali, co si myslíme o problému, pak to lektor vysvětlil a pak jsme si to zkusili na počítači. Diskutovali jsme také ve skupinách naše řešení a bylo to pro nás velmi praktické, chtěl po nás, abychom došli k závěru, co bylo na našem řešení špatně / dobře. Ano, ten člověk reagoval na skupinu, nejel natvrdo prezentaci, co měl připravenou. Když zjistil, že skupina něco umí, zná, tak se držel osy, ale nejel striktně prezentaci a reagoval na skupinu. Posouval se jinak, jak bylo potřeba. Bylo to naprosto skvělé.

Mezi účastníky byly rozdíly, ale ten školitel si nás trochu okoukal a podle toho ten kurz vedl. Měli jsme docela dost praktických příkladů, na tom jsem se toho asi nejvíc naučil.

Dostali jsme spoustu studijních materiálů, měl tam spoustu cvičení. Nebyl to jenom výklad, ale vyloženě nám dali spoustu materiálů, popsali, jak se přihlásit na zkoušky, jak se dá pokračovat dál. Nicméně ten lektor má za sebou i více jak 10 let praxe, takže to fakt bylo o něčem jiném a mělo to za mě smysl.

– účastníci kurzů

Několik účastníků uvedlo, že lektor plně neodpovídal jejich představě. Důvodem bylo především přílišné zaměření na teorii, nedostatečný detail při výkladu látky nebo nedostatečný čas pro zodpovězení dotazů. Na některé účastníky lektor kurzu nepůsobil profesionálně, nebo vnímali, že nemá dostatečné zkušenosti s výukou. Negativně byla vnímána neschopnost dostatečně přizpůsobit obsah kurzu potřebám účastníků.

“ Lektor měl přehled, ale za cenu kurzu bych si představovala něco profesionálnějšího. Je to pořad v souvislosti s tou cenou, nemyslím si, že to odpovídalo.

U AI to odborník asi byl, nemůžu říct, že nevěděl, jak s tím pracovat, ale bylo tam vidět, že to je kurz za účelem zisku, aby se to rychle stihlo, než to někdo zatrhne. U Canvy a digitálního podnikání to rozhodně bylo velmi dobře strukturované, bylo tam méně účastníků a bylo to fajn. Na tom digitálním podnikání ano, tam to bylo přizpůsobené i tomu, kdo v té skupině byl, pokud jsme měli něco specifického pro náš obor.

Možnost přizpůsobení byla dosti omezená. Copilot je jediný model, který splňuje náležitosti GDPR a dá se nějak implementovat. A to tam vůbec nezaznělo. Probrali jsme jen ChatGPT a u Copilotu nám řekli, že je to vlastně to samé.

– účastníci kurzů

Vybraní účastníci měli zkušenost s více lektory v rámci kurzu, kdy některý z nich neodpovídal kvalitě či profesionalitě ostatních.

“ Všechno to bylo o individuálním přístupu. Lektori se měnili, měnili se i úrovně lektorů. Nebyli všichni stejně kvalitní. Někteří nám předali víc zkušeností, někteří víc kontrolovali naše znalosti. Každé setkání bylo zajímavé. Lektori nevěděli, co jsme dělali předtím, takže někdy opakovali témata, které jsme už dělali.

– účastník kurzu

Náplň kurzu

Co se týče náplně kurzů, převládala mezi dotázanými účastníky pozitivní zpětná vazba (82 %).

“ Šlo se podle harmonogramu, ale vždy se někam odbočilo. Lektor vstřícně a ochotně vše vysvětlil, šel za tím tématem, které nás zajímalo.

Dalo mi to daleko víc, než jsem čekal, protože jsem zjistil, že na to koukám tunelovým viděním, a to školení mi dalo širší náhled na to projektové řízení, což jsem si vůbec neuvědomoval, než jsme si to ukázali na příkladech toho školení.

Úplně, byla jsem strašně spokojená. Moc mi to vyhovovalo, i ten koncept, že to bylo online, že nám nasdílel dokumenty, že to bylo hodně praktické. Odcházela jsem s velmi dobrým pocitem, že jsem se něco naučila.

– účastníci kurzů

Zbývá část účastníků byla částečně spokojena nebo spíše nespokojena. Nespokojenost byla spojena především s níže zmíněnými aspekty, jako je přizpůsobení látky potřebám účastníků, přílišná rychlost

výkladu nebo nedostatečná hloubka informací. Zmíněna byla také praktická využitelnost poznatků (viz následující kapitola 3.6).

“ *Nebylo to pravé, co jsme potřebovali. Pán byl skvělý, měl spoustu znalostí, ale neuměl je předat, on je předal, ale bylo tam hrozně moc teorie. Možná jsem moc kritická tím, že jsem pedagog. Prvních 8 hodin byl vývoj historie AI. Vydržela jsem první hodinu. Upadala pozornost, snažili jsme se aspoň trochu vnímat. Nevybavuji si, kolik hodin to bylo, ale kdyby každý den věnoval max. 1 hodinu teorii a zbytek praxi, bylo by to za mě lepší. Bylo to nudné a otravné. Pán za to nemohl, bylo to zajímavé věci. Chtěla bych víc praxe.*

Bylo to docela rychlé. Jak jsme dělali modelaci 3D věcí, tak to zabere dost času na zpracování fotek a vytvoření 3D modelů. Potom jsme neviděli ani výsledek, protože jak to bylo narychlo, tak se jim při tisknutí zborčil tisk a už neměli čas dodělat náhrady.

– účastníci kurzů

EO1.4.2 Do jaké míry odpovídala skutečná náplň absolvovaného kurzu jeho oficiálnímu popisu a byl dle respondentů rozsah kurzu dostatečný pro osvojení si školeného tématu?

Pro většinu dotázaných účastníků odpovídal popis kurzu skutečné náplni. Několik účastníků uvedlo, že se v kurzu dozvěděli i věci navíc. Několik účastníků naopak uvedlo, že jim v kurzu chybělo nějaké téma či více praktických ukázek, případně že zaměření bylo trochu jiné, než očekávali (např. méně praktického vytváření kódu). Nejvíce se odlišnosti týkaly plošných kurzů umělé inteligence, kde se například lektor věnoval několik hodin teorii, případně nedokázal přizpůsobit využití potřebám konkrétních profesí (např. úředníci). Co se týče rozsahu kurzů, 43 respondentů uvedlo, že byl pro ně rozsah dostatečný a odpovídal potřebám i obsahu.

“ *Ten datový kurz byl výborný, byl i efektivní, možná bych ho i prodloužila, mít čas na ty úkoly a podobně. Osobně si myslím, že tyhle kurzy, kdy jde člověk jednou/dvakrát týdně a pak dělá věci doma jsou efektivnější než ty „nalejvárný“ v rámci jednoho nebo dvou dnů.*

– účastník kurzu

Přibližně 21 % respondentů uvedlo, že byl pro ně kurz příliš intenzivní nebo dlouhý. Část z nich by uvítala méně hodin ve více dnech, ovšem sami zdůraznili, že se jedná o individuální preferenci. Především pro začátečníky bylo problematické velké nahuštění informací v rámci několika dní.

“ *Myslím si, že těch informací bylo tolik, že nás občas mrzelo, že jsme si to nemohli vyzkoušet tak do hloubky. Spousta věcí bylo zajímavých, ale bylo toho tolik, že to bylo vše velmi povrchní, když to člověk nebude využívat častěji, tak to zapomene.*

Zhustit to do jednoho dne by bylo asi moc, ale za mě to bylo možná až moc dlouhé, nejsme zvyklí na to mít tolik těch informací tak rychle a dost z toho pro nás nebylo relevantní.

– účastníci kurzů

Specifickou skupinou byly zdravotně znevýhodněné osoby, které měly specifické potřeby pro nastavení kurzů.

“ Je to trošku náročnější, protože máme lidi na vozíčku, se zrakovým postižením, máme tam lidi, který nemusí moc lidí a tak dále [pozn. pracovníci sociálního podniku]. Standartně je ten kurz rozdělen do tří dnů po osmi hodinách, což pro některé lidi by bylo náročnější. Potřebovala jsem to skloubit tak, abychom to měli na maximálně čtyři pracovní hodiny. Školitel byl velmi ochotný, my jsme to měli rozdělené v rámci jednoho měsíce dvakrát do týdne.

– účastnice kurzu

Někteří respondenti dále uvedli, že byl pro ně kurz příliš krátký a uvítali by větší časovou dotaci. Ta by umožnila více se doptávat či zkoušet, získat větší detail k tématu a zajistila by větší plynulost. Na druhou stranu je otázkou, zda by byli účastníci ochotni investovat do kurzu více finančních prostředků či více času. To se z analýzy ukazuje jako hlavní bariéry pro účast v kurzu.

“ Rozsah bych měnila, zjistili jsme, že bychom potřebovali další dva dny. Nebylo to ale takový, že teď si zbytek dohledejte, mělo to hlavu i patu, i když by se dalo navazovat dál.

– účastnice kurzu

Částí bylo zmíněno, že by ocenili návazné konzultace či prostor pro doptávání se. Některé kurzy tuto možnost nabízely, například poskytnutím dalších materiálů, diskuse v rámci skupin na sociálních sítích a poskytnutí konzultací ze strany lektora. Část respondentů uvedla, že další vzdělávání bylo nabízeno v rámci navazujících kurzů.

“ U toho dlouhodobého kurzu čas na přípravu byl, kdo chtěl, měl ještě možnost konzultací a domácí úkoly taky byly, ale času jsem u toho trávila hodně. Ale jsem ráda, že jsem to zvládla. Ty závěrečná témata už byla náročnější, ale materiály máme k dispozici a bylo možné se k tomu vracet. Ten kurz byl hodně založený i na samostudiu.

– účastník kurzu

EO1.4.3 Jak hodnotí respondenti naplnění očekávání od absolvovaného kurzu?

Celkem 71 % dotázaných účastníků uvedlo, že kurz splnil jejich očekávání. Spokojenost byla spojená s obsahem kurzu, formou i lektorem (viz předchozí EO).

“ Náplň odpovídala, je vidět že to dělají dlouhodobě a profesionálně. Obsahově i kvalitou vedení kurzu to splnilo očekávání.

– účastnice kurzu

Část respondentů (17 %) uvedla, že kurz předčil jejich očekávání. Částečně to bylo spojeno s tím, že účastník neměl žádná očekávání, případně byl pozitivním překvapením rozsah kurzu a jeho kvalita. Předčení očekávání bylo uvedeno u různých typů kurzů, včetně umělé inteligence. U tématu AI přicházeli někteří účastníci na kurz s negativním postojem, který se kurzem podařilo změnit.

“ Šla jsem tam s tím, že je to s podporou, každý dělá teď kurzy. Šla jsem tam s nízkým očekáváním, velmi mile mě to překvapilo, předčilo to očekávání.

Ode mě byla očekávání nižší, než byla realita, byla jsem s kurzem úplně maximálně spokojená, naučila jsem se spoustu věcí, které z 90 % aktivně využívám, ať už v práci nebo osobně.

Překvapilo mě, že to bylo tím obsahem docela rozsáhlý, nebyly tam jenom ty základní dovednosti pro to, aby člověk byl schopen složit zkoušky. Čili, ty předpisy, kde můžu lítat, jak můžu lítat a podobně, ale zároveň tam bylo hodně i praktických ukázek, plus spousta

dokumentace, kterou potřebujete pro to, abyste pak mohla žádat o to létání a tak dále. Čili, od A až do Z opravdu komplexní soubor informací a školení, že člověk, který potom tohle dokončil, tak by měl být schopen okamžitě fungovat.

– účastníci kurzů

Zbytek účastníků uvedl, že kurz splnil jejich očekávání pouze částečně, nebo jej spíše nesplnil. Důvodem byla především nedostatečnost nových informací nebo chybějící praxe. Opět se to týkalo spíše kurzů obecně zaměřených na umělou inteligenci. V některých případech se to týkalo i odborně zaměřených kurzů.

“ *Spíše kurz nenaplnil má očekávání. Za mě by bylo míň víc. Víc praxe, míň teorie. Možná jsme nezadali do zadání školení, co chceme. Chtěla jsem vědět, jak to budu učit děti.*

Více méně, tenhle kurz asi méně splnil očekávání. Měl jsem pána, který školil ještě jiný Python. Ale u tohoto kurzu nešlo ani o to, jak psát ten kód, ale spíše nastavovat servery a obsluha těch počítačů a serverů. Více jsem čekal právě to psaní kódu, ale nebylo to zase úplně špatný.

– účastníci kurzů

3.6. Užitečnost a využitelnost absolvovaných kurzů

Znalosti a dovednosti získané v kurzu uplatňuje v praxi více než 78 % dotázaných účastníků. Nejčastěji získané znalosti a dovednosti využívají v pracovním prostředí a v osobním životě, část využila poznatky při hledání nového zaměstnání nebo pro propojení v rámci tematických skupin (např. se zaměřením na AI). Co se týče konkrétních skupin účastníků, nebyly zjištěny výrazné rozdíly. Ženy uváděly, že nevnímají genderové rozdíly v rámci tématu navštíveného kurzu. V případě kategorie účastníků 50+ byly kurzy v některých případech využity pro udržení kroku s aktuálními trendy v rámci zaměstnání. Většina dotázaných účastníků ovšem již disponovala základními digitálními kompetencemi. Část dotázaných účastníků dále uvedla, že si umí představit získání znalostí i bez účasti v kurzu. V takovém případě by jim však pochopení tématu a osvojení trvalo významně déle.

EO1.5.1 Do jaké míry se respondentům podařilo znalosti a dovednosti získané v kurzu uplatnit v praxi? Jak často účastníci kurzu využívají osvojené dovednosti a znalosti ve svém běžném životě nebo práci?

78 % respondentů využívá poznatky a dovednosti získané v kurzu denně nebo několikrát týdně.

Znalosti a dovednosti získané v kurzu uplatňuje v praxi více než 78 % dotázaných účastníků. Konkrétně 30 účastníků uvedlo, že znalosti využívá denně a 24 účastníků uvedlo, že znalosti využívá několikrát týdně. Dále 15 účastníků uvedlo, že znalosti využívá výjimečně nebo nikdy.

Důvody pro nevyužití poznatků a dovedností byly primárně spojeny s osobní situací účastníků, kdy si někteří realizovali kurzy spíše pro budoucí uplatnění. Několik účastníků dále uvedlo, že byl pro ně kurz příliš teoretický a nezískali tak vhodné znalosti pro aplikaci v praxi. To se týkalo především kurzů zaměřených na umělou inteligenci, specificky pak větší obecné kurzy, které se nepotkaly s potřebami cílové skupiny (například pracovníci veřejné správy). Konkrétní využití znalostí a dovedností shrnujeme v rámci následující EO.

“ Z 8 hodin [pozn. jeden školící den] byla praxe 2 hodiny. Teorie je mi k ničemu, když to nedokážu použít. My jsme byli specifická skupina. Kdybych se chtěla seznámit s AI jako člověk, který nemá práci, tak za mě dobrý. Když nevím, tak se zeptám AI. Kurz to splnil, ale abych to uměla používat, potřebovala bych víc praxe.

– účastnice kurzu

EO1.5.1 V jakých oblastech reálně účastníci využili získané dovednosti – odpovídá to jejich původním očekáváním? Domnívají se že by stejné dovednosti a znalosti získali i bez účasti v kurzu?

Respondenti, kteří získané znalosti a dovednosti využívají, nejčastěji uváděli následující oblasti využití.

Využití v pracovním prostředí

Nejčastěji jsou znalosti a dovednosti využívány v rámci běžné pracovní agendy. Dotázaní účastníci kurzů zaměřených na umělou inteligenci zmínili výrazný posun v efektivitě práce, kdy jim využívané nástroje pomáhají rychleji zpracovávat úkoly, automatizovat rutinní činnosti a připravovat podklady. Jako příklady využití byly zmíněny řešerše, zpracování shrnutí, příprava podkladů, příprava materiálů pro

výuku a interaktivní aktivity, či generování obrázků a videí. V případě školství pracovníci využili školení také pro lepší pochopení dětí a jejich práce s umělou inteligencí. V případě dalších typů školení respondenti uváděli využití v rámci propagace své podnikatelské činnosti, nastavování procesů, získání certifikace či práce s konkrétním programem. Část dotázaných účastníků využila své znalosti pro sdílení s kolegy.

“ V mém zaměstnání budu k projektům přistupovat s větším nadhledem. Budu moct věci porozumět jako celku, komplexně. Dá se to aplikovat na malé projekty (zavedení systémů), až po velké projekty (zřízení nové pobočky), což jsou věci, na kterých jsem spolupracovala.

Ano, teď jsem stavěl dva servery. Musel jsem kopírovat soubory, prohazovat věci. Díky kurzu jsem se toho nebál. Díky kurzu jsem měl větší představu o tom, co dělám.

Učitelé to využívají, pochopili systém, je to pomoc při sestavování hodiny, s tím umělá inteligence opravdu pomůže. Uplatnili to okamžitě. Učitelé k přípravě na hodiny. My jsme to využili pro sestavení provozního řádu pro bazén. Tím, že na tom bylo tolik lidí naráz, tak si říkáme ty zkušenosti, udělali jsme si zápisky, máme podklady.

– účastníci kurzů

Využití v osobním životě

Dotázaní účastníci kurzy využili také pro svůj osobní rozvoj a volný čas. Opět se velmi často jednalo o využití umělé inteligence, například v rámci zpracování domácích úkolů dětí. Dále byly znalosti z kurzů využity pro vytváření osobních projektů, jako například tvorba webových stránek a grafiky. Část účastníků zkombinovala využití v pracovním i osobním životě.

“ Využívám v práci i v osobním životě, proto jsem tam šla. Ano, v naší lektorské komunitě sdílím funkce, které člověk nepoužíval, jak si usnadnit další práci. S některými vychytávkami jsem se podělila okamžitě, zjistila jsem, jak využívat rozšířené funkce, jak správně exportovat výstup a další vychytávky.

Využívám to v soukromém životě na tvorbu webových stránek, nějaké texty, loga, takže byl jsem mile překvapen, jak to funguje.

Vytvořila jsem si portfolio s fotkami, ráda fotím. Vytvořila jsem si takovou první webovou stránku, tam jsem se představila, dala jsem si tam certifikáty a osvědčení. Udělala jsem dvě okenní aplikace, zatím pouze pro sebe.

Mám vnitřní blok vůči těmto věcem, osobně bych si to rozhodně nezačala vyhledávat a nezačala bych se s tím učit. Kurz mi pomohl tuto bariéru překonat.

– účastníci kurzů

Příprava při hledání nového zaměstnání

V době účasti na kurzu bylo 11 respondentů nezaměstnaných, nebo uvažovalo o změně povolání. V takovém případě byly znalosti velmi často využívány pro přípravu na pohovory. Kurzy pomáhaly zvýšit sebevědomí a připravenost účastníků v oblasti digitálních technologií. Částečně byly znalosti a dovednosti využity pro přípravu budoucího podnikání.

“ Od ledna se chystám na tu pozici a určitě to k něčemu bude, protože firmy chtějí, aby člověk měl nějaké základy a přímo na pohovorech se ptají na nějaké znalostní otázky. My jsme dělali i hodně praktické věci, takže jsem i byla schopná nějakou reklamu spustit.

Čekám na podpis smlouvy. Když jsem dostala výpověď, tak se mi podařilo najít pozici na jiném oddělení, a tam budu vědomosti, co jsem teď získala od ledna okamžitě aplikovat. Dostala jsem v kurzu základ a teď si je budu moct praxí rozšířit.

– účastníci kurzů

Naopak někteří účastníci uvedli, že jim kurzy při hledání nového zaměstnání spíše nepomohly.

“ *S ohledem na využitelnost kurzu v souvislosti s hledáním práce, je to velice problematické, přestože kurzy máte, je velký problém získat zaměstnání, zatím mi ty kurzy vůbec nepomohly. Každá firma využívá něco jiného.*

– účastník kurzu

Komunitní propojování a networking

Někteří účastníci kurzů uváděli, že pro ně účast na kurzu byla příležitostí pro propojení se s lidmi se stejnými zájmy. Někteří se tak zapojily do různých tematicky zaměřených skupin a klubů, nebo se zapojily v rámci odborných komunit a workshopů. Příkladem je zapojení se v rámci AI Monday, kde účastník sdílí zkušenosti a učí se od ostatních.

“ *Díky tomu, že jsem k tomu začal mít větší vztah, tak jsem se připojil do různých skupin, třeba máme AI Monday, kde vzájemně sdílíme zkušenosti.*

– účastník kurzu

V rámci analýzy jsme se dívali také na specifické přínosy pro další konkrétní skupiny účastníků. Co se týče žen, které se rozhodly rozvíjet své kompetence v zaměstnání, výsledky ukazují podobné závěry jako u dalších skupin účastníků. Dotázané účastnice nevnímaly výraznou genderovou nevyrovnanost v rámci kurzů, včetně kurzů odborně zaměřených (např. IT specializace). Kurzy nesloužily ke kariérnímu posunu, spíše pro rozvoj osobních kompetencí, či pro úspěšné plnění týmové/firemní strategie. V případě kategorie účastníků 50+ byly kurzy v některých případech využity pro udržení kroku s aktuálními trendy v rámci zaměstnání. Část respondentů uvedla, že rozvoj kompetencí pro ně byl důležitý pro to, aby zůstali v obraze a přizpůsobili se nevyhnutelnému pokroku v rámci digitálních technologií. Větší detail ke konkrétním výsledkům dle kategorií účastníků je dostupný v rámci Karet účastníků (Příloha 2).

Část dotázaných účastníků (41 %) uvedla, že si neumí představit získání znalostí bez účasti v kurzu. Zhruba 55 % dotázaných účastníků uvedlo, že by osvojení znalostí možné bylo, ale bylo by to pro ně náročnější a trvalo by to delší dobu. Problém by pro část z nich byla také motivace. Respondenti kvitovali strukturované získání znalostí, pomoc se zorientováním se, praktické ukázky, možnost využít licence softwarů i možnost doptat se lektora. V případě certifikací a získání osvědčení byla přínosná také možnost vyzkoušet si testy. Pouze dva účastníci uvedli, že si umí představit osvojit si znalosti samostatně.

“ *Sama bych to určitě nedělala, člověk se do toho sám jen tak nenatlačí, kdyby to neměl takhle zaplacený a něco by si doma sám studoval, tak by těžko ten obor změnil. Tím, že je tam ta dotace tak to zároveň namotivuje lidi, kteří by si to jinak nezaplatili, kterých je v mém okolí docela dost.*

Myslím, že toto je přínosnější. Jako samouk fajn, ale není nad to, když vám to ukáže a vysvětlí někdo, kdo tomu rozumí. Je to od něj srozumitelný a dobře vysvětlený.

Byla to nejlepší forma, jak se to naučit, dostala jsem příležitost konzultace s lektorem. Mohla bych si to pustit na YouTube, ale tam není možnost té konzultace s lektorem, která je klíčová.

Je to věc, kterou se člověk může teoreticky naučit sám, ale stále potřebuje kontext v té praxi, rozhodně se nedostane tak rychle na takovou úroveň, kdyby se člověk učil samostudiem.

– účastníci kurzů

4. Výzkumný úkol 2

2 Vyhodnocení zkušenosti vzdělavatelů v oblasti DIGI vzdělávání, a to zejména s ohledem na proces administrace kurzů a spolupráci s Úřadem práce ČR.

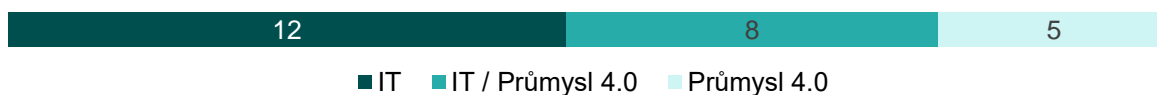
V Kapitole 4 jsou prezentovány závěry evaluačních okruhů a odpovídajících EO Výzkumného úkolu 2 zaměřeného na hodnocení zkušeností poskytovatelů vzdělávání. V úvodu kapitoly je charakterizován vzorek respondentů zapojených do tohoto výzkumného úkolu.

4.1. Charakteristika vzorku respondentů

Do Evaluace se zapojilo **25 vzdělavatelů** z celkem 38 oslovených. Mezi poskytovateli vzdělávání zastoupenými ve skupině respondentů převažují kurzy zaměřené na oblast IT, které nabízelo 12 poskytovatelů. Dalších 8 poskytovatelů nabízelo kurzy jak v oblasti IT, tak v oblasti Průmysl 4.0 a 5 poskytovatelů se zaměřovalo výhradně na Průmysl 4.0. Z hlediska formy poskytovaných kurzů 14 poskytovatelů ve vzorku respondentů nabízí online i prezenční výuku. Čistě prezenční formu nabízí 11 respondentů.

Do vzorku respondentů byli zahrnuti tři poskytovatelé, kteří nabízeli 26 až 90 kurzů a další tři poskytovatelé, kteří realizovali kurzy s vysokou účastí, v rozmezí 250 až 1 183 osob. 14 respondentů tvořilo menší instituce a OSVČ, kteří poskytovali jeden nebo dva kurzy. 8 respondentů – poskytovatelů nabízelo kurzy s délkou alespoň 40 hodin. Specifikace kurzů jednoho poskytovatele nebyla dostupná.

Graf 7: Respondenti (vzdělavatelé) dle zaměření nabízených kurzů



Graf 8: Respondenti (vzdělavatelé) dle formy nabízených kurzů



4.2. Motivace pro poskytování kurzů v Databázi

Motivace vzdělavatelů pro poskytování kurzů v Databázi vycházela především ze snahy udržení konkurenceschopnosti a získání či udržení klientů, což se týkalo vzdělavatelů s dlouhodobou zkušeností s poskytováním kurzů. Další motivací bylo rozšíření nabídky kurzů, či finanční a propagační přínos. Více než polovina vzdělavatelů v Databázi nabízela alespoň část již existujících kurzů ze své nabídky. V případě vytváření nových kurzů byla zohledněna situace na trhu, dostupnost lektorů, poptávka účastníků a strategie rozvoje organizace. Vzdělavatelé uvedli, že díky poskytování kurzů v Databázi došlo k navýšení počtu účastníků kurzů a došlo také ke změně složení účastníků kurzu. Do kurzů se častěji přihlásili účastníci s nižší znalostí tématu a vzrostl zájem o začátečnické kurzy.

EO2.1.1 Jaká je motivace pro zapojení do poskytování DIGI vzdělávání v rámci Národního plánu obnovy?

Logická návaznost na aktivity vzdělavatele a zájem klientů

Nejvíce respondentů (15) uvedlo, že školí v oblasti digitálních kompetencí dlouhodobě a motivace pro poskytování kurzů v Databázi logicky vyplynula ze **snahy udržení konkurenceschopnosti a udržení účastníků**, kteří byli motivováni výší příspěvku Úřadu práce ČR. Motivací byl **také dobrý tematický překryv s hlavní činností** vzdělavatelů. S tím se pojí také motivace založená na **zájmu klientů**, kterou zmínilo několik poskytovatelů. Zapojení tak znamenalo především přizpůsobení se možnosti snížené ceny kurzů díky příspěvku a udržení kroku s dalšími vzdělavateli.

“Když vznikly DIGI kurzy, byla to logická úvaha se zapojit. Uchazeče to stojí 20 %, i ta rentabilita pro nás je úplně odlišná.”

– zástupce vzdělavatele

Rozšíření nabídky vzdělávání

Dva poskytovatelé uvedli, že jejich motivací byla **příležitost vyzkoušet nový typ vzdělávání**, tedy rozšířit nabídku vzdělávání o další tematickou oblast. Jeden z poskytovatelů uvedl jako motivaci **zprostředkování digitálního vzdělání občanům**, což je dáno především formou poskytovatele (příspěvková organizace města). Cílem bylo zvyšovat základní digitální kompetence a řešit tím problémy regionu.

“Náš region je ve všem na chvostu, tak se snažíme dlouhodobě s tím něco prostě dělat. Jakmile byla příležitost tím, že by se občané mohli zapojit a získat nějaké vzdělání, třeba zdarma nebo s nějakou spoluúčastí.”

– zástupce vzdělavatele

Kromě možnosti obecného vzdělávání veřejnosti byla motivací jednoho z poskytovatelů také **možnost vzdělávat uživatele softwaru**.

“Věnujeme se hlavně školení přes firmy. Máme uživatele softwaru. Nabídnout možnost školit zaměstnance, kde zaměstnavatelé školení podceňují, velmi oceňují.”

– zástupce vzdělavatele

Finanční či propagační přínos

Spíše okrajově byl jako motivace zmíněn **finanční přínos**. V neposlední řadě bylo motivací několika větších poskytovatelů přilákání nových účastníků a tím **zvýšení povědomí o instituci**. Naopak drobní poskytovatelé tento typ motivace nevedli.

EO2.1.2 Jakým způsobem docházelo k vývoji kurzů u jednotlivých poskytovatelů?

Více než polovina poskytovatelů (14) využila pro nabídku v Databázi již existující kurzy, které vyučují dlouhodobě. Někteří z nich museli přizpůsobit kurzy podmínkám vedení v Databázi (např. délka, obsah), jednalo se ovšem spíše o formální nastavení.

“*Jednalo se převážně o stávající kurzy. Někdy jsme ale spojili dva jednodenní kurzy (základní a navazující), aby to splňovalo podmínku těch 16 hodin. V naší nabídce (mimo MPSV), to ale bylo možné i v té původní podobě.*

– zástupce vzdělavatele

Vzdělavatelé, kteří pro účely projektu vytvářeli alespoň nějaké nové kurzy, vycházeli především z následujícího:

- 1) Spolupráce s lektory:** Část poskytovatelů vytvářela kurzy ve spolupráci s lektory, kteří se podíleli na výběru témat i konkrétním obsahu. V regionech mimo velká města nebo u kurzů se specifickým zaměřením hrálo roli také personální zajištění, tj. zda se poskytovateli podaří zajistit pro dané téma lektora.
- 2) Situace na trhu:** Důležitý byl u vývoje nových kurzů průzkum trhu, tedy konkrétně zájem o určitá témata ze strany účastníků. Některá témata (např. AI) se rychle proměňují, docházelo tak k vývoji obsahu na základě trendů.
- 3) Témata důležitá pro strategické směřování firmy:** Někteří vzdělavatelé vycházeli při vývoji kurzů z legislativních a dalších změn, které ovlivňují rozvoj v dané oblasti (např. automotive, kybernetická bezpečnost). Někteří vzdělavatelé se zároveň primárně zaměřují na jiné služby nežli vzdělávání, a to je pouze doplňkovou službou důležitou pro vzdělávání zaměstnanců a uživatelů, či pro rozvoj služeb pro klienty.
- 4) Poptávky a zpětné vazby:** Někteří vzdělavatelé si zjišťovali zájem o konkrétní témata skrze ankety na sociálních sítích, případně na základě zpětné vazby z předchozích proběhlých kurzů. Na základě toho upravovali obsah či formát kurzů.

EO2.1.3 Vnímají poskytovatelé změnu v míře využívání kurzů po zapojení do DIGI vzdělávání? Pokud ano, přisuzují nárůst (či příkladný pokles) zapojení do DIGI vzdělávání?

Téměř polovina vzdělavatelů uvedla, že se díky nabídce v Databázi zvýšil zájem o jejich kurzy a setkali se s nárůstem účastníků. Část respondentů navíc uvedla, že se částečně proměnilo také složení účastníků kurzů. Jednalo se například o lidi, kteří v dané oblasti (především v IT) nebyli zkušení a chtěli se s tématem seznámit, nebo si vyzkoušet práci s některým z programů. U těchto poskytovatelů vzrostl zájem o začátečnické kurzy. S tím se pojí také snížení znalostní úrovně v rámci některých kurzů, která byla způsobena větším zájmem lidí, kteří neměli předchozí zkušenost. Díky tomu se některým vzdělavatelům rozšířil záběr z firemních účastníků na veřejnost. Na to se vzdělavatelé snažili reagovat přizpůsobením nabídky, například oddělením několika úrovní kurzu nebo firemních zaměstnanců a veřejnosti.

“*Znamenalo to nárůst účastníků. Předtím bylo primární zaměření na firmy, nejvíce zákazníků bylo z firemního prostředí. Kurzy pro veřejnost nebo lidi z ulice byli předtím spíš okrajovou záležitostí, teď se to proměnilo a tyto kurzy tvořily výraznou část. Změnila se i skladba na*

otevřených kurzech, znalostní úroveň kurzů šla dolů. Předtím jsme školili lidi, kteří pracovali každý s počítačem nebo Excelem každý den, teď jsme tam měli i lidi, kteří s tím pracovali poprvé.

Účastnili se i starší účastníci, lidi v důchodovém věku, kteří stále pracují, aby si udrželi práci. Hodně chodili i učitelé, aby si ušetřili práci. To třeba není naše běžná cílová skupina.

Více se lidi zajímali o úvodní kurzy – úvod do programování, uživatelské programy, úvodní kurzy do databází, do datové analýzy.

– zástupci vzdělavatelů

Změna složení účastníků byla spojena také s přidáním nových témat kurzů, jako je například AI. Díky tomu zaznamenali někteří vzdělavatelé zájem nejen u odborníků, kteří využívají kurzů standardně, ale také u veřejnosti.

“ S dotačním programem jsme začali školit lidi „z ulice“, které naše předchozí zaměření neoslovovalo, to je spojené s tím, že jsme přišli s kurzy na AI.

– zástupce vzdělavatele

Přilákání lidí, kteří by se bez příspěvku na kurz nepřihlásili, mělo podle vzdělavatelů svá pozitiva i negativa. Obecně byla kvitována myšlenka zvyšovat digitální kompetence v České republice. Naopak jako problematická byla v některých případech vnímána motivace účastníků, která mohla být nižší než u těch, kteří se rozhodli do kurzu investovat vlastní prostředky.

“ Dříve na kurzy chodili lidé, kteří si to sami museli platit, takže když se přihlásili, tak ho to stálo velké úsilí nebo hodně peněz. Když se podívám, jak lidé k té dotaci přistupují, když to srovnám, tak dříve si té „vychozené dotace“ a kurzu více vážili.

– zástupce vzdělavatele

4.3. Uživatelská přívětivost webu

Uživatelská přívětivost webu byla hodnocena jako problematická u 56 % vzdělavatelů, kteří jej hodnotili jako nepřehledný a zastaralý. Technické problémy se vyskytovaly především na začátku projektu, kdy docházelo k častým výpadkům. Přestože byl vnímán pokrok v rozvoji webu, podle vzdělavatelů přetrvávaly problémy v rámci celého projektu. Především se jednalo o problematické vyhledávání a filtrování kurzů, absenci navigačních prvků a vysvětlivek, nemožnost hromadného importu dokumentů a nemožnost upravovat informace o kurzu. Web dále fungoval jen v některých prohlížečích, což bylo problematické především pro účastníky, kteří se přihlašovali na kurzy. Někteří vzdělavatelé vytvářeli manuály pro své klienty tak, aby se dokázali přihlásit na kurz. Především pro starší osoby a osoby bez základních digitálních kompetencí byla v některých případech problematická také podmínka identity občana. Komplikací byla také technická podpora, kdy chyběl obecný kontakt, na který by se mohli vzdělavatelé v případě potřeby obrátit. V konečné fázi projektu byl vytvořen formulář pro řešení dotazů uživatelů.

EO2.2.1 Jak hodnotí poskytovatelé kurzů uživatelskou přívětivost webových stránek?

Část respondentů (28 %) hodnotila web jako přívětivý a přehledný, případně zmínili, že se postupně v uživatelském prostředí zorientovali a s webem se jim pracovalo dobře. Naopak většina (56 %) hodnotila web jako nepřehledný a zastaralý, především v počáteční fázi projektu. Postupně se web podařilo díky updatům systému zpřehlednit a odladit problémy.

“ Ze začátku jsme se v té aplikaci trochu ztráceli. Nepřišla nám moc jednoduše udělaná.

– zástupce vzdělavatele

Jako hlavní problém webu bylo uvedeno **vyhledávání a filtrování kurzů**, které bylo dle vzdělavatelů složité pro ně i pro účastníky, kteří se na ně obraceli. Dalším problémem bylo zadávání informací, a to z několika důvodů. Prvním z nich byla **absence navigačních prvků a vysvětlivek** v rámci webu, které by uživatelům pomohly s rychlejším zorientováním a zadáváním dat. Zároveň některé **ikony nebyly intuitivně rozmístěny** a v případě chyby bylo nutné zadat kurz či informace znovu, což bylo hodnoceno jako administrativně náročné. S administrativní náročností se pojila také **nemožnost hromadného importu dokumentů** za jednotlivé účastníky, což dle respondentů značně prodlužovalo zadávání. V neposlední řadě byla problematická **nemožnost upravovat informace o kurzu** po jeho zadání a nutnost zadávat online a prezenční kurzy samostatně, což bylo zmatečné pro účastníky.

“ Člověk musel být víc pozorný. Musel si to hlídat, aby se nepřeklikl o kousek dál a něco nesmazal. Jediné, co mi vadilo, bylo, že když už se to stalo – protože ta tlačítka byla hodně blízko u sebe – nešlo to vrátit zpátky.

Za nás bylo zvláštní, že bylo potřeba zadat zvlášť online a zvlášť prezenční kurz. Pak to bylo zmatečné i pro účastníky, kurz viděli třeba jenom prezenčně, ale v databázi byl i v online formě.

– zástupci vzdělavatelů

Jako náročné pro účastníky bylo z pohledu vzdělavatelů kromě vyhledávání kurzů i samotné přihlášení. Účastníci potřebovali identitu občana a poměrně pokročilé kompetence, což dle nich bylo problematické především pro starší osoby a lidi bez základních digitálních kompetencí. Tím se dle některých snižovala nízkoprahovost projektu.

“ Než si například založil vše potřebné, třeba identitu občana, vyžadovalo to už docela erudovaný přístup. Jednotlivci to většinou sami nezvládli a obraceli se na nějakého prostředníka, který by jim s tím pomohl. Z pohledu účastníků to tedy nebylo vůbec uživatelsky přívětivé.

Souviselo to i s tím, že se šlo přihlašovat pouze přes identitu občana. Starší generace s tím měla trochu problém, měli jsme tam lidi, kteří jsou v generaci 55+ a mají tlačítkový telefon. Jsou lidi, kteří nemají bankovní identitu. Účet měl třeba jenom manžel, tím ta účast na kurzu padla.

– zástupci vzdělavatelů

Vzdělavatelé si většinou nezjišťovali, jak se o nich jednotliví účastníci dozvěděli, z velké části ovšem využívali vlastní marketingové aktivity. Ti, kteří tuto informaci zjišťovali, uváděli, že kromě Databáze se účastníci o kurzech dozvěděli např. skrze předchozí zkušenost se vzdělavatelem, doporučení, webové stránky vzdělavatele, nebo vyhledáváním na internetu.

EO2.2.2 Probíhaly při zadávání kurzu do Databáze rekvalifikací a dalšího vzdělávání nějaké technické problémy? Jaké?

Z počátku provázely web časté výpadky, ovšem situaci se dle respondentů podařilo zlepšit. Dle části vzdělavatelů se situace zlepšila výrazně a technické problémy nebyly závažné, případně byli o výpadcích systému informováni. Přesto se řada vzdělavatelů setkávala s technickými problémy i v současnosti. Jako jeden z problémů bylo uvedeno, že **web fungoval pouze v některých prohlížečích**, případně že se na telefonu/počítači **nezobrazovaly některé informace**. Zároveň se vzdělavatelé setkávali s jednotlivými problémy, kdy museli nahrávat kurz na několikátý pokus, nebo byli účastníci přiřazeni ke špatnému kontaktnímu pracovišti Úřadu práce ČR a pracovníci je tak neviděli v systému.

Jako nedostatečná byla částí vzdělavatelů hodnocena také **technická podpora** webu, opět především na začátku projektu, kdy chyběly kontakty na relevantní pomoc.

“ Chyběl tam kontakt na helpdesk. Já jsem kontaktoval nějakého ředitele, který měl pod sebou tuto oblast. Nebylo se kam ozvat.

– zástupce vzdělavatele

Naopak někteří vzdělavatelé vnímali technickou podporu jako dostatečnou, což značí o nejednotné informovanosti vzdělavatelů. Do budoucna by bylo vhodné systematizovat informace již na začátku projektu a případně pravidelně sbírat informace od uživatelů webu. Dále by do budoucna někteří ocenili rozhraní s nejčastějšími otázkami a odpověďmi, které by mohlo s vyřešením části technických problémů.

“ Když jsme reportovali problémy, tak ze strany IT na MPSV byly nápravy dělány relativně rychle. Když nám někdo napsal, tak jsme psali na podporu, tam seděla nějaká paní a ty reakce byly velmi rychlé.

– zástupce vzdělavatele

4.4. Spolupráce s Úřadem práce ČR

Podmínky pro vstup a vedení v Databázi byly hodnoceny jako adekvátní a jasné. Také schvalování kurzů bylo hodnoceno pozitivně, částečně byly hodnoceny jako netransparentní podmínky pro schvalování cen kurzů. Jako problematické byly hodnoceny především lhůty pro schvalování příspěvku a proplácení faktur. V případě schvalování příspěvku docházelo ke schválení v řádu několika či jednoho dne před konáním kurzu. To bylo komplikací nejen pro vzdělavatele, ale také pro účastníky, a to především v případě potřeby zajištění ubytování a dovolené pro účast na kurzu. Se zmíněným se pojí vnímané rozdíly mezi jednotlivými pobočkami Úřadu práce ČR. Jednotlivé pobočky měly jiné požadavky na dokládání podkladů, což bylo částečně způsobeno nejednotnou informovaností zaměstnanců. Zároveň byly vnímány rozdíly v kapacitách poboček Úřadu práce ČR, což způsobovalo právě nedodržování lhůt. Další zpětná vazba směřovala na změny podmínek v průběhu projektu, kdy vzdělavatelé nebyli dostatečně informováni a potýkali se s požadavky na zpětné změny v dokládání (např. templatů dokumentů). I přes procesní komplikace ovšem byla ze strany vzdělavatelů kvitována ochota pomoci a přívětivý přístup ze strany Úřadu práce ČR. Byla vnímána snaha jednotlivých pracovníků o zajištění nápravy a komunikace byla hodnocena jako dobrá.

EO2.3.1 Jak hodnotí poskytovatelé Podmínky pro vstup a vedení v Databázi rekvalifikační a dalšího vzdělávání?

Podmínky pro vstup a vedení v Databázi

Podmínky pro vstup a vedení v Databázi byly vzdělavatelé (68 %) hodnoceny jako adekvátní a jasné. Pouze několika vzdělavatelům podmínky nebyly jasné, v případě nutnosti využili konzultace Úřadu práce ČR či MPSV.

Schvalování kurzů

Obecně nebyly vnímány problémy se schvalováním kurzů a podmínky byly hodnoceny jako adekvátní. Přesto byly vnímány určité komplikace. U schvalování kurzů byla jako problematická vnímána především **nemožnost upravovat informace** kurzů po jejich zadání. Pokud se vyskytla potřeba úpravy informací, znamenalo to třicetidenní lhůtu na schválení. Pokud bylo změn několik, vzdělavatel mohl čekat i několik měsíců na schválení kurzu.

“ Takže vy zadáte kurz a pak běží měsíční lhůta, než se schválí. Neexistuje ale vůbec žádná možnost opravy. Musíte pak ten kurz vypsat úplně znovu a znovu čekat dalších 30 dní. Dalších 30 dní se pak čeká na to, aby se to schválilo tomu, kdo má o kurz zájem. To už jsou dohromady skoro dva měsíce. Za tu dobu ten člověk o to možná dávno ztratí zájem. Ta doba je naprosto neadekvátní tomu, jak rychle se lidé rozhodují, jestli na kurz půjdou, nebo ne.

– zástupce vzdělavatele

Jako netransparentní bylo některými vzdělavatelé hodnoceno především schvalování ceny kurzů, kdy zamítnutí nebylo dostatečně vysvětleno. Do budoucna by vzdělavatelé ocenili konkrétní podmínky pro schvalování cen. Přestože se jednalo o pilotní projekt a pro referenty se jednalo o nový typ kurzů a formát, který neodpovídal jejich případné zkušenosti z rekvalifikačních kurzů, neobsahoval proces schvalování zásadní problémy.

Podmínky pro poskytnutí příspěvku a schvalování příspěvku

V kontextu poskytování příspěvku byly identifikovány tři hlavní problémy. Prvním byla **lhůta na schvalování příspěvku**, která byla 30 kalendářních dnů. Tato lhůta byla dle některých vzdělavatelů vnímána jako problematická, jelikož část účastníků se rozhoduje impulsivně a na kurzy se přihlašuje těsně před kurzem. Přesto byla lhůta vnímána jako logická vzhledem ke kapacitám pracovníků Úřadu práce ČR. Co bylo ovšem vnímáno jako zásadní problém, bylo schválení příspěvku velmi krátce před kurzem (v řádu několika dní), což bylo problematické pro účastníky i vzdělavatele. Účastníci do poslední chvíle nevěděli, zda se budou moci kurzu zúčastnit, přestože měli například zařízenou dovolenou nebo ubytování a cestu. Vzdělavatelé museli po potvrzení účastníka také potvrdit a doložit potřebné dokumenty, což mohlo způsobovat stres kvůli krátkému časovému prostoru.

“ Někdy si to nechali fakt až nakonec a student do poslední chvíle nevěděl, jestli dorazit do Prahy, jestli si bookovat hotel. Je potřeba tam dát nějakou lhůtu i pro Úřad práce, že např. do 14 dnů před začátkem to musí schválit. Ze začátku to tak nebylo, poslední rok to bylo divoké.

– zástupce vzdělavatele

Dalším problémem bylo **proplácení příspěvku**, kdy se vzdělavatelé setkávali s tím, že měli řadu faktur neproplacených. Problém byl regionálně diferenciován a týkal se především hl. m. Prahy. Regionální rozdíly však do určité míry ovlivnili i samotní poskytovatelé, kteří účastníkům doporučovali podávat žádosti do Prahy. Uváděli k tomu dva hlavní důvody – lepší znalost projektových podmínek a s tím související menší četnost změnových požadavků směrem k poskytovatelům a nižší kapacity na detailní kontrolu přihlášek.

“ Klientům říkáme, ať se hlásí do Prahy nebo Příbrami. Praha funguje, Příbram funguje, ale jakmile se dostanete na nějaké menší město, tak se ta paní ztratí v té příručce s podmínkami a chce po nás nesmysly. Automaticky všem říkáme, dejte Prahu. Peníze sice nemáme, ale máme klienty. Nemám vysledovaný, jestli jiné regiony posílají peníze rychleji, ale aspoň nechtějí nesmysly.

– zástupce vzdělavatelů

Zároveň pokud některý účastník na kurz nedorazil, nebo mu z nějakého důvodu nebyl proplacen příspěvek, vzdělavatel měl pouze **omezené možnosti vymáhat finanční spoluúčast**. To se stávalo například z důvodu nedostatečné docházky, v některých případech i v řádu několika minut. V tomto kontextu bylo některými vzdělavateli vnímáno, že Úřad práce ČR přenechává zodpovědnost na nich.

“ U online kurzů byl často problém se schválení příspěvků z toho důvodu, že účastníkům chybělo pár vteřin nebo minut do požadovaných 16 hodin z důvodu technických problémů, nebo že se připojili později, proto jsme začali nabízet 18h kurzy, aby s tím nebyl problém.

Občas se stávalo, že účastníci rušili kurzy na poslední chvíli a do půlnoci, než začne kurz, je to možné bez postihu. Když se to stane, nemáme, jak získat od účastníků zálohy. Několikrát se mi stalo, že se lidé přihlásili, na kurz se nedostavili a Úřad práce od toho dává ruce pryč. (...) Ta část spadá na účastníka, když vám to nepošle, tak Úřadu práce je to jedno, těch zbylých 80 procent od ÚP ČR také nedostaneme. Z tohoto pohledu to bylo nedomyšlené. Dělal nám to problém v tom, že jsme měli nakoupený materiál, občerstvení atd.

– zástupci vzdělavatelů

Posledním problémem byly dle vzdělavatelů **změny podmínek v průběhu projektu**. Ty dle respondentů nebyly dostatečně komunikovány a byly vyžadovány také zpětně. Změny se týkaly například dokládání výpisu z účtu účastníka či prezenčních listin (viz následující EO). Dále se měnily také podmínky pro schválení účastníka, které zároveň dle některých respondentů nebyly plně

transparentní. V tomto kontextu byla problémem také nedostatečná informovanost, a to jak vzdělavatelů, tak pracovníků jednotlivých pracovišť Úřadu práce ČR.

“ *Když se měnily podmínky, přepsaly se do systému zpětně u všech účastníků. Někdy se stávalo, že se podmínky změnilly mezi přihlášením účastníka a jeho kontroly, což poté vede k zamítnutí.*

Co mi ale vadilo, byla aktualizace a vložení nových informací, o kterých se uživatel nedozvěděl rovnou, ale zpětně při nahrávání dokumentů. Nevím, proč se neudělal výňatek, z toho, co se měnilo. (...) Není problém v tom, že se dělají změny, ale v tom, že se o těchto změnách neinformuje.

– zástupci vzdělavatelů

Jako komplikace byla vnímána podmínka, že **spoluúčast může být hrazena pouze z bankovního účtu účastníka**. To vedlo k řadě komplikací pro vzdělavatele, ale především také pro účastníky. I v tomto případě podmínka snižovala nízkoprahovost podpory, kdy někteří starší či znevýhodnění lidé nedisponují vlastním bankovním účtem. Další komplikací byla nedostatečně vysvětlená podmínka, že účastníci musí pro přihlášení na kurz **zaškrtnout souhlas s evidencí na Úřadu práce ČR**.

EO2.3.2 Jak hodnotí poskytovatelé zkušenost spolupráce s Úřadem práce ČR v rámci celého administrativního procesu? Liší se tato zkušenost s ohledem na regionální příslušnost?

Část vzdělavatelů byla se spoluprací s Úřadem práce ČR velmi spokojená. Kvitována byla především ochota pomoci a přívětivý přístup. I přes problémy byla vnímána snaha jednotlivých pracovníků a komunikace byla hodnocena jako dobrá.

“ *Musím říct, že na to, jak jsou zavalení a kolik mají práce – a mluvili jsme se strašnou spoustou jednotlivých zaměstnanců, podle toho, pod koho ten člověk spadal – tak toho měli fakt moc. Za mě velká spokojenost s tím, jak to zvládají.*

Co se týká Úřadu práce jako takového, tak jsme byli strašně spokojeni, hlavně s našim úřadem. Když se vyloženě objevily problémy – například s platbami, že nechodily včas, jak měly (do měsíce), ale třeba se měsíc a půl nic nedělo – tak jsme tam zavolali. Oni se vždy strašně omluvili a hned to dali do pořádku.

– zástupci vzdělavatelů

Jedním z hlavních problémů byl **chybějící obecný kontakt**, na který by se mohli poskytovatelé vzdělávání dle potřeby obrátit. Pokud tedy potřebovali něco vyřešit, obraceli se na jednotlivé kontakty regionálních poboček Úřadu práce ČR. Tento systém ovšem narážel na **rozdílný přístup a rozdílnou informovanost jednotlivých pracovníků**. Úřad práce ČR na problém reagoval v konečné fázi projektu, kdy spustil formulář pro pokládání dotazů.⁶ Vzdělavatel má na výběr z 8 agend dle charakteru dotazu. Tento formulář a výběr konkrétní agendy by měl zrychlit proces vyřizování dotazů a požadavků poskytovatelů.

Zároveň se stávalo, že některý z pracovníků odešel a **nedošlo k předání agendy**. V takovém případě se vzdělavatelé sami museli ozývat například kvůli proplacení faktur.

⁶ Formulář dostupný zde: <https://www.mpsv.cz/zadani-pozadavku?stitek=REKVALIFIKACE2>

“ Komunikace byla zpočátku velmi obtížná, protože jsme nevěděli, na koho konkrétního se obrátit. V systému bylo u žádosti uvedeno pouze obecně, například „Schvaluje Úřad práce Domažlice“, ale chybělo jméno konkrétního oprávněného zaměstnance. Museli jsme tedy sami aktivně prohledávat veřejné seznamy zaměstnanců a snažit se odhadnout, kdo by mohl být relevantní kontaktní osobou.

Později jsme zjistili, že nejlepší cestou je kontaktovat krajské koordinátory. Ti se sice v průběhu doby občas měnili, což také nebylo ideální, ale většinou už nás dokázali správně nasměrovat na konkrétní osobu.

Často se mi také stalo, že jsem s někým z úřadu komunikovala, ale paní pak přestala odpovídat. Zjistila jsem, že už tam nepracuje, ale nový kontakt jsem na nikoho nedostala.

Pokud něco chybělo nebo bylo chybně uvedeno, musel jednotlivý pracovník Úřadu práce přímo kontaktovat a specifikovat o jakou chybu se jedná. Považuji to jako prostor pro zlepšení, ideální by bylo proces zautomatizovat.

– zástupci vzdělavatelů

Jak bylo naznačeno výše, z Evaluace vyplývají vnímané **regionální rozdíly mezi jednotlivými pobočkami Úřadu práce ČR** (48 %). Přestože generální ředitelství Úřadu práce ČR zasílalo informace na vedoucí příslušných oddělení, jež projekt administrují v rámci jednotlivých krajských poboček a na krajské koordinátory, nepodařilo se sladit informovanost napříč Českou republikou. Lišily se nejen požadavky na vzdělavatele, ale také informovanost a kapacitní vytížení pracovišť. Co se týče kapacit, největší problémy byly vnímány v hlavním městě (44 %). V menších městech bylo vyřízení hodnoceno jako rychlejší a přístup pracovníků byl vnímán jako přívětivější. To bylo dáno mimo jiné menším počtem přihlášek, které se kumulovaly právě ve větších městech. Nedostatečná informovanost pracovníků Úřadu práce ČR se projevovala především v odlišných požadavcích na vzdělavatele a účastníky (viz předchozí EO2.3.1). Problém neinformovanosti byl naopak vnímán především v menších městech.

“ Co kraj, to jiný přístup. Ze začátku to bylo zapeklité, postupně se to upravovalo. Nám přišla informace o úpravě podmínek o dva měsíce později. Od nás to ale referentky již vyžadovaly. Stávalo se nám, že den před kurzem jsme neměli lidi schválené. My jsme nevěděli, na koho se obrátit. Účastník udělal všechno správně, přihlásil se a pak se na kurz nedostal, protože to Úřad práce nestihl schválit. Pak byl zas problém, jak člověka z kurzu odhlásit. My jsme nevěděli, na který úřad se obrátit, protože lokalitu jsme viděli až v potvrzení o schválení.

Primárně ano, je tam ale aspekt změny podmínek za pochodu. Nepřijde nám žádný e-mail, že podmínky se změnilly, musíme si to kontrolovat samy. Některé úřady vyžadují věci, které jiné nevyžadují. Jeden úřad řekl, že tam musí být i adresa. Jiné faktury jsme již měli proplacené. To stejné proběhlo v rámci změny, kdy dokládáme doklad o zaplacení zálohové faktury, kde je potvrzeno, že máme platbu od účastníka.

– zástupci vzdělavatelů

Administrativní zátěž byla hodnocena jako adekvátní. V případě dokládání informací byly opět vnímány rozdíly v požadavcích na dokládané dokumenty. To bylo dáno především absencí jednotné metodiky pro schvalování kurzů a dokládaných dokumentů. Pro větší přehlednost by vzdělavatelé uvítali umístění informací a podmínek na jednom místě. Někteří respondenti vnímali negativně nemožnost využití vlastních formulářů a prezenčních listin, tato podmínka je ovšem standardním požadavkem v rámci projektů financovaných z EU fondů. Důležité je ovšem zajistit informovanost ohledně změn a požadovaných šablon.

Dalším problémem dle vzdělavatelů bylo, že účastníci neměli přehled o množství vyčerpané podpory⁷, takže nebyli včas informovaní o překročení limitu. Tento problém byl ze strany Úřadu práce ČR řešen až zpětně, což způsobovalo vzdělavatelům problémy.

“ Když se člověk zaregistroval, čekal na schválení, pak to bylo schváleno, nám to přišlo e-mailem, bylo tam, že je třeba okamžitě vystavit zálohovou fakturu. My jsme to vystavili a pak se někdo z Úřadu práce ozval, že účastník už něco čerpal a nezbývá tam plná částka k čerpání. Pak jsme se dozvěděli, že na Úřadu práce to musí ručně kontrolovat, jestli účastník něco čerpal, my jsme to museli celé předělat. Bylo s tím spojena spousta administrativy.

Domnívám se, že by úředníkům i nám velmi pomohlo, kdyby jim systém tyto informace hlídal automaticky.

– zástupci vzdělavatelů

⁷ Informace je účastníkům dostupná po přihlášení do jejich účtu na webu www.jsemvkurzu.cz.

4.5. Stanovování ceny kurzu a zhodnocení nastavení finanční spoluúčasti

Stanovování cen kurzů probíhalo dle vzdělavatelů především na základě standardních cen kurzů v nabídce, případně na základě průzkumu trhu a cen lektorů. V některých případech byla cena upravena na základě zamítnutí ze strany Úřadu práce ČR. Část respondentů uvedla, že se setkali s umělým snižováním či navyšováním cen kurzů u jiných organizací. Co se týče nastavení finanční spoluúčasti, ponechání částečné spoluúčasti bylo vnímáno pozitivně s ohledem na motivaci a závazek pro absolvování kurzů. V některých případech se ovšem stávalo, že byla spoluúčast účastníkům zpětně proplácena. Pro tento účel vznikly nadace dané organizace, případně byl kurz zpětně proplacen zaměstnavatelem.

EO2.4.1 Jakým způsobem byly stanovovány ceny kurzů? Co vše tuto cenu ovlivňovalo?

Většina vzdělavatelů (84 %) uvedla, že určovali ceny na základě svých **standardních cen kurzů v nabídce**, případně na základě **průzkumu trhu**. V několika případech hrála roli **cena lektora**, což bylo relevantní především u regionů mimo větší města nebo u specifických a odborně zaměřených kurzů.

“ Měli jsme vyšší cenu kurzu, tím že se jedná o specializovaný software, v ČR jsou na to pouze 3 lektori, není to Word, kde existuje 500 lektorů, takže ta hodinová sazba je vyšší.

– zástupce vzdělavatele

Část vzdělavatelů zohledňuje při určování ceny další efekty, například **interní produktové rovnice**, se započítáním nákladů a procenta zisku, nebo ceny nájmu (v případě absence vlastních prostor), know-how, či licence za využívané systémy. V dalších případech byla cena upravena na **základě zamítnutí původní ceny** ze strany Úřadu práce ČR nebo na základě konzultování ceny s některým z pracovníků Úřadu práce ČR. Jeden ze vzdělavatelů uvedl, že se z důvodu zamítnutí ceny rozhodl kurz v Databázi nadále nenabízet.

Z analýzy vyplývá, že je do budoucna vhodné zpřehlednit a komunikovat podmínky pro stanovení cen kurzů. Dle části vzdělavatelů došlo v jejich případě/v případě dalších organizací k umělému navýšení či snížení cen (viz následující EO2.4.3). Z tohoto důvodu je potřeba nastavit podmínky cen dle analýzy získané z tohoto projektu (průměrná cena za určitý typ kurzu, za určitou délku kurzu apod.) a případné doplňující analýzy trhu. Kromě tématu a délky kurzu je vhodné brát v potaz například formát (online / prezenčně) a místo konání. Někteří vzdělavatelé by také ocenili například nastavení minimálního počtu účastníků kurzů, které by jim usnadnilo plánování nákladů. Jedná se zejména o menší poskytovatele, kteří nemají vždy jistotu naplnění kurzu, přesto však musí materiálně-technické zajištění předem zajistit a uhradit.

EO2.4.2 Lišily se ceny standardních kurzů od kurzů v rámci DIGI vzdělávání? Pokud ano, jak a proč?

Vzdělavatelé s kurzy v klasické nabídce ve většině uvedli, že se ceny kurzů vedených v Databázi neliší od cen kurzů vedených ve standardní nabídce. V několika případech byla cena kurzů nižší, především z důvodu limitu či předchozího zamítnutí ze strany Úřadu práce ČR.

“ Použili jsme ceny kurzů, které máme na webu. Někdy jsme je ponížili, protože nám bylo řečeno, že za hodinu se může dát jenom nějaká částka, asi 500 korun.

– zástupce vzdělavatele

Část vzdělavatelů naopak uvedla, že se ceny kurzů vedených v Databázi částečně lišily. To bylo dáno především nízkou flexibilitou úpravy kurzů, například v kontextu nabídky slev a zvýhodněných balíčků v klasické nabídce.

“ Chtěli jsme udělat „letní slevu“, ale to by znamenalo zmrazení kurzu na dva měsíce, než se provede úprava. Takže levněji si to kupovali lidé z ulice, ale na Úřadu práce pořád byla dražší cena, nešla vypsát na jiný běh jiná cena, nebo minimálně já jsem nevyčetla, kde to změnit. Akce jsme si dělali na webu, ale na stránkách úřadu zůstala původní cena.

– zástupce vzdělavatele

EO2.4.3 Jak hodnotí poskytovatelé nastavení finanční spoluúčasti? Jaká negativa a pozitiva ve finanční spoluúčasti (potažmo v celém nastavení financování) spatřují?

Myšlenka projektu a možnost získání finančního příspěvku pro účastníky byla ze strany vzdělavatelů vnímána velmi pozitivně. Projekt umožnil proškolení velké části veřejnosti, která by si jinak kurzy dovolit nemohla. Zároveň bylo kvitováno ponechání částečné spoluúčasti, která účastníky motivovala a částečně zavazovala kurz navštívit a absolvovat. Vzdělavatelé s více odborně zaměřenými kurzy se ovšem v některých případech setkávali s nižším zájmem a připraveností u lidí, kteří platili pouze část, nikoliv celý kurz. Částečně se problém snažili řešit oddělením kurzu pro účastníky v rámci a mimo projekt Úřadu práce ČR. Obecně byl ale přínos projektu vnímán jako výrazný, i vzhledem k potřebě České republiky posilovat digitální kompetence.

“ Určitě ta spoluúčasť lidí motivuje, aby tam fakt chodili. Aby jim to bylo proplaceno, musí chodit minimálně 80 % času, ale nikdy se mi nestalo, že by někdo nepřišel.

Je to po mnoha letech iniciativa, kterou stát udělal a která k něčemu byla, lidi si zvýšili kompetence.

Dělám v oboru 20 let, tento projekt si cením nejvíc, protože se opravdu dostal k lidem, kteří něco chtěli, nešlo to přes firmy. Poměr cena výkon byl nejlepší. Líbilo se mi, že člověk musel projevit určitý zájem, něco hledat, vyplnit, nebylo to jen takové rozdávaní.

– zástupci vzdělavatelů

Výše spoluúčasti byla dle většiny vzdělavatelů nastavena vhodně, tak aby si kurzy mohla dovolit i veřejnost s nižšími příjmy. Výše spoluúčasti mohla být dle respondentů problém především u studentů, nezaměstnaných či nízkopříjmových lidí, především v případě nutnosti na kurz dojíždět. V takovém případě by dle nich dávala smysl výjimka ve výši spoluúčasti. Někteří vzdělavatelé se ovšem setkávali s neochotou účastníků platit i pouze částečnou spoluúčasť, což vedlo k obcházení systému ze strany některých vzdělávacích organizací. Ty nabízely účastníkům zpětné plné proplacení kurzů (viz kapitola 3.3) a účastníky oslovovaly napřímo skrze zaměstnavatele.⁸

“ Myslím si, že určitě. Spousta lidí by to bez dotace nezvládla. Řešili jsme to se spoustou studentů, kolikrát i 18 % spoluúčasť byla problém.

Primárně předpokládám, že je program vytvořený pro nezaměstnané, takže těch 18 procent, určitě i nižší částka by mohla být, ale vyšší částku by už nebyli ochotní dávat.

⁸ V rámci NPO byly podporovány také cílené rekvalifikační kurzy zaměřené na digitální dovednosti a dovednosti potřebné pro Průmysl 4.0, které byly hrazeny ze 100 %, tyto kurzy však nejsou předmětem Evaluace.

– zástupci vzdělavatelů

Do budoucna by vzdělavatelé ocenili přísnější podmínky pro odhlašování z kurzů, kdy v případě neúčasti často nezískali žádnou kompenzaci za připravené materiály a občerstvení.

4.6. Zhodnocení kvality kurzů

Zpětnou vazbu od účastníků kurzů si pravidelně sbírá pouze část vzdělavatelů. Do budoucna by bylo vhodné více pracovat s recenzemi přímo na webových stránkách tak, aby si účastníci mohli vybírat kurz na základě zkušeností druhých. Recenze mohou být užitečné i pro Úřad práce ČR, především ohledně kvality kurzů daného poskytovatele. K ukončování kurzů v nabídce docházelo především z důvodu úpravy kurzu nebo nezájmu účastníků. Většina vzdělavatelů ovšem předpokládá pokračování kurzů i po ukončení podpory.

Současná minimální délka 16 hodin byla dle většiny účastníků splnitelná, přestože by část vzdělavatelů ocenila i možnost kratších kurzů. Uvažované navýšení minimální délky na 50 hodin by splnila pouze část vzdělavatelů. Problematické by podle nich bylo především časové a finanční hledisko, kdy by došlo k nárůstu ceny kurzů a pro některé účastníky by mohlo být složité zajistit si tolik času. Důležité by bylo nastavení podmínek pro obsah kurzů tak, aby nedocházelo k umělému prodlužování kurzů, nebo přidávání e-learningu a samostudia. Někteří vzdělavatelé vnímají délku jako adekvátní spíše u rekvalifikací.

EO2.5.1 Získávají poskytovatelé zpětnou vazbu na kurzy poskytované prostřednictvím Databáze rekvalifikací a kurzů dalšího vzdělávání? Pokud ano, pracují s touto zpětnou vazbou a případně jakým způsobem? Zjišťují si spokojenost účastníků jiným způsobem?

Pouze část vzdělavatelů sbírá zpětnou vazbu pravidelně, nejčastěji skrze dotazník na konci kurzu. Část vzdělavatelů využívá recenze na Googlu nebo se s účastníky baví během kurzu a v rámci WhatsApp skupin. Na základě zpětné vazby vzdělavatelé upravují obsahy kurzů (témata apod.) či formát a délku. Většina ovšem uvedla, že mají převážně pozitivní zpětnou vazbu.

“ Všichni na konci kurzu mají možnost – ne povinnost – zhodnotit kurz, hlavně se zaměřujeme na to, jak se jim výuka líbila, případně samozřejmě připomínky, co by chtěli zlepšit, které potom využíváme ke zlepšení našich kurzů.

Standardně děláme sběr zpětné vazby – hlavní oblasti jsou organizace kurzu, materiály a lektor. Na prezenčním školení se to vyplňuje v papírové podobě, na online kurzech QR kód. Těch feedbacků v online formě máme vyplněných méně. Vyhodnocujeme si to a potom na základě toho naše procesy vylepšujeme.

– zástupci vzdělavatelů

Do budoucna by někteří vzdělavatelé ocenili větší sdílení zpětné vazby v rámci Databáze. Ta by mohla pomoci pro zlepšování kurzů, ale také pro případné další zájemce. Vzdělavatelé také uváděli, že by ocenili větší propagaci projektu ze strany Úřadu práce ČR.

EO2.5.2 Docházelo u poskytovatelů vzdělávání k ukončování nabídky a realizace kurzů v rámci Databáze, a pokud ano, jaké byly hlavní důvody tohoto rozhodnutí?

Více než polovina vzdělavatelů (56 %) uvedla, že žádný z kurzů v nabídce Databáze neukončili. Několik vzdělavatelů uvedlo, že ukončili některý z kurzů v nabídce z důvodu nízkého zájmu ze strany účastníků. Část vzdělavatelů rušila pouze neobsazené termíny kurzů.

Většina vzdělavatelů (84 %) plánuje nabízet kurzy i po ukončení projektu. Část vzdělavatelů plánuje nabídku kurzů dále rozšiřovat a případně přizpůsobovat dalšímu vývoji v oboru. Část vzdělavatelů ovšem očekává, že po ukončení projektu zájem o kurzy poklesne.

“ Plánujeme v tom vzdělávání pokračovat i po skončení tady té podpory. Určitě hledáme další způsoby, co těm lidem nabídnout a v jakém formátu. Je tam samozřejmě mnohem větší flexibilita, co se týče časové dotace, takže je pak mnohem jednodušší udělat ten kurz, řekněme, kratší a údernější. A opravdu jít po tom, co víme z našich průzkumů trhu a v rámci informací od absolventů i potenciálních účastníků.

– zástupce vzdělavatele

EO2.5.3 Považují nastavení minimální délky kurzu (16 hodin) za vhodné? Jaká negativa a jaká pozitiva v tomto nastavení spatřují? Je z pohledu poskytovatelů vzdělávání reálné a žádoucí vytvářet do budoucna kurzy v délce minimálně 50 hodin?

Nastavení minimální délky kurzů na 16 hodin nebylo pro většinu vzdělavatelů (88 %) problematické. Část vzdělavatelů nastavila minimální délku kurzů na 18 hodin tak, aby účastníci neměli problém s naplněním podmínky odchozených hodin, například z důvodu technických problémů v online kurzech. Minimální délka kurzů byla problematická především pro kurzy zaměřené na umělou inteligenci, kde byli vzdělavatelé zvyklí poskytovat kratší formáty. V tomto případě část vzdělavatelů (40 %) uvedla, že by ocenili i možnost nabídky kratších kurzů, které by úderněji předaly informace. Často měli kratší kurzy v nabídce mimo Databázi.

“ Lidí nemá tolik času, v rámci našeho oboru těm lidem pro základní orientaci formát 8 hodin stačil bohatě. Vešlo by se to do měsíčního kurzů – 4x po 2 hodiny po večerech. Podnítilo by to více účastníků se zapojit. My jsme měli 8 hodin v sobotu, 8 v neděli. Není to ale ideální. Ovlivňuje to jejich pozornost, přichází únava. Kratší kurz je údernější. Bylo by fajn mít i kratší formát.

Nám přišlo ze začátku 16 hodin strašně moc, ne každý si 16 hodin najde. Kdyby se program jel dál, bylo by fajn to zkrátit na polovinu. Ten lektor by to lidem vysvětlit za jeden den.

– zástupci vzdělavatelů

Podmínku minimální délky kurzů 50 hodin by dokázala splnit pouze část vzdělavatelů (9), především ti, kteří mají delší kurzy v nabídce již nyní. Část vzdělavatelů ovšem tuto podmínku považuje za nesplnitelnou. Problémem může být čas účastníků, ale také cena kurzů. Již nyní mohlo být pro některé lidi problematické vzít si volno v práci, případně sladit povinnosti a účast na kurzu. Podle respondentů by takto nastavená časová dotace dávala smysl pouze v případě rekvalifikačních kurzů. Problematická by byla i cena kurzů, která by se mohla výrazně navýšit.

“ Dva dny je v pohodě, cokoliv nad dva dny nebude fungovat. My jsme to i zkoušeli, měli jsme velice dobře sestavený pětidenní kurz a ve finále jsme spustili dva běhy a myslím, že to dochodilo třeba 20 % účastníků. Přišla práce, nemoc, nesedl klientovi lektor. Jestli se těch 50 hodin schválí, tak to úplně zabijí.

Je lepší kratší délka než delší. Pro lidi, kteří do toho vstupují, je to nástroj pro každodenní činnost, nemá smysl nad tím sedět 40-50 hodin. Víím, že ÚP ČR tudy směřoval, vytvoří to bariéru pro obyčejné lidi. Vzrůstá časová i finanční bariéra.

Pokud by si měli vybrat mezi 50hodinovým kurzem na zlepšení digitálních kompetencí a rekvalifikačním kurzem, ať si radši zvolí pořádný rekvalifikační kurz s certifikátem.

Před 8 lety ten trh fungoval úplně jinak, 3-5denní kurzy byly úplný standard. Dnes to smysl nedává a už před 6 lety jsme dělali jenom dvou denní kurzy. Uvítali bychom možnost ale i jednodenních kurzů. Některé témata na 2 dny nenatáhneme, nechceme uměle témata prodlužovat. Myslím si ale, že většina vzdělávaček bude ty kurzy nějak lepit dohromady, i když to nebude dávat smysl.

– zástupci vzdělavatelů

Prohloubila by se také odbornost kurzů, které by musely jít do většího detailu. To by dle respondentů mohlo část zájemců odradit.

“ *Nám to smysl dává, nás se to nedotkne, u těch našich témat to smysl dává, u těch jednodušších je to už náročnější splnit, my učíme více počítačových programů, kdybychom učili pouze jeden program, muselo by se to nějak natahovat, už by to bylo profesionálnější a méně dostupné pro běžné lidi.*

– zástupce vzdělavatele

Zároveň by v nabídce nebyla některá témata, jako například výše zmíněná umělá inteligence, ale i nabídka kurzů na práci s konkrétním systémem. V opačném případě by docházelo k umělému rozšiřování obsahu, případně k nabídce balíčků několika tematicky propojených kurzů.

“ *Dalí bychom tam pouze ty kurzy, které budou v dané časové dotaci dávat smysl.*

– zástupce vzdělavatele

Po skončení NPO v roce 2025 se předpokládá financování digitálních kurzů z programu Operačního programu Zaměstnanost plus (dále také „OPZ+“), s čímž je spojený požadavek na navýšení minimální délky kurzů. Je proto důležité jasně vymezit pravidla pro obsah kurzu (např. zda je možné zahrnout e-learning, vytvářet balíčky kurzů) a vymezit cílovou skupinu. Pro vymezení cílové skupiny mohou pomoci data získaná v rámci projektu NPO – Kurz DIGI vzdělávání, která poskytují informace o tom, kdo již nyní využíval kurzy s delší časovou dotací a zda se dařilo podporovat předpokládané skupiny účastníků.

V navazujícím projektu je zamýšlena podmínka zveřejnění videoukázky lekce (tzv. minikurzu) ke každému nabízenému kurzu, která má pomoci účastníkům osvojit si konkrétní digitální dovednost. Většina vzdělavatelů považuje tuto podmínku za splnitelnou. Cílem video ukázek by mělo být poskytnutí zdarma dostupných video lekcí, které by mohli využít mj. ti, kteří nemají časové nebo finanční možnosti účastnit se kurzu. Část vzdělavatelů považuje takovou možnost za velmi pozitivní, protože může umožnit sdílet praktické ukázky z kurzů a představit konkrétní lektory. Někteří vzdělavatelé již vlastní video ukázky mají. Představou vzdělavatelů je ovšem spíše lepší propagace kurzů a lektorů pro případné účastníky.

“ *To bych viděl jako pozitivní naopak, protože zaprvé to umožňuje ukázat toho školitele, často se ta pozitivní zpětná vazba vztahovala ke školiteli, nějaké video dá člověku lepší kontext a ukáže mu, jestli mu školitel sedí nebo ne, má to potenciál zvýšit transparentnost a potažmo spokojenost těch účastníků.*

– zástupce vzdělavatele

Pro část vzdělavatelů by záleželo na ochotě a časové dotaci lektorů. Tvorba videí je časově náročná a znamená pro lektory den či několik dní mimo výuku. Problematická by byla podmínka především pro vzdělavatele s širokou nabídkou kurzů, kde by museli zvažovat, které do nabídky zařadit.

“ V té Databázi máme 150 kurzů. Kdybychom měli ke každému nahrát třeba i hodinu, museli bychom zvážít, jestli a kolik jich tam nahrát. Jedna ukázka je třeba na den. Už by to bylo logisticky náročné. A nejsem si jistá, jestli by to pomohlo. Otázka je, jak dlouhé by to muselo být. Lektory by nám to zasekalo, když tam má lektor 10 kurzů, musel by natočit 10 videí.

– zástupce vzdělavatele

Vzdělavatelé by ocenili spíše možnost sdílení fotek a výsledků práce studentů, případně recenze účastníků, které lépe vystihnou spokojenost s kurzem.

“ Pointa je podle mě dobrá. Myslím si, že by bylo fajn to tam mít. Druhá věc je ta realita. Já jsem taky šla na kurz na základě obřího banneru „pojd' se naučit AI asistenta do e-mailu“ a obsahem kurzu to vůbec nebylo. Lepší by byly recenze od těch, kteří již kurzem prošli, ale tak, aby to bylo propojeno s tím systémem.

– zástupce vzdělavatele

5. Závěry a doporučení

Většina respondentů z řad účastníků byla spokojena s formou a kvalitou poskytovaných kurzů. Výsledky ukázaly, že 78 % dotázaných účastníků využívá poznatky a dovednosti získané v kurzu denně nebo několikrát týdně. Nejčastěji je dotázaní účastníci využívají v pracovním prostředí a v osobním životě, dále při hledání nového zaměstnání a v rámci propojování a networkingu. U části nezaměstnaných účastníků v kurzu nepříspěla k nalezení nového zaměstnání, což bylo dáno tématem kurzu či individuálními důvody. Nejčastějšími problémy v rámci kurzů byla nedostatečná hloubka a praktičnost informací, přílišná délka či intenzita kurzů, nebo nedostatečné přizpůsobení látky potřebám účastníků. Obecně se kritika nejčastěji vztahovala k velkým a obecným AI kurzům.

Zajištění kurzů nebylo pro většinu vzdělavatelů problém. Nejčastěji bylo složité sehnat lektory, a to především v případě odlehklých regionů (problém s dojížděním lektorů) a u odborných témat, kde se tématu věnuje pouze několik lektorů v České republice. Většina oslovených vzdělavatelů měla v nabídce již existující kurzy. Při přípravě nových kurzů byla zohledněna především situace na trhu, poptávka a zpětná vazba účastníků a spolupráce s lektory.

Současná minimální délka 16 hodin byla dle většiny dotázaných účastníků splnitelná, přestože by část vzdělavatelů ocenila i možnost kratších kurzů. Uvažované navýšení minimální délky na 50 hodin by splnila pouze část vzdělavatelů. Problematické by podle nich bylo především časové a finanční hledisko, kdy by došlo k nárůstu ceny kurzů a pro některé účastníky by mohlo být složité zajistit si tolik času. Důležité by bylo nastavení podmínek pro obsah kurzů tak, aby nedocházelo k umělému prodlužování kurzů, nebo přidávání e-learningu a samostudia. Někteří vzdělavatelé vnímají minimální délku 50 hodin jako adekvátní spíše u rekvalifikací. Co se týče podmínky sdílení videoukázek či videolekcí pro zájemce o kurzy, pro většinu poskytovatelů by byla splnitelná. Jako problematická byla hodnocena především pro poskytovatele s širokou nabídkou kurzů. Přínosy by dle vzdělavatelů měly také reference od účastníků kurzů přímo v Databázi.

Z výsledků Evaluace vyplývá, že **výše finanční spoluúčasti byla nastavena adekvátně a působí motivačně pro zapojení do kurzu.** Obzvlášť finančně motivující byla u dlouhodobých kurzů, které vyžadují značnou časovou i finanční investici. Bariérou představovala finanční spoluúčast především v případě osob ohrožených na trhu práce a osob v obtížných životních situacích. Z výsledků vyplývá, že vzhledem k výši spoluúčasti nehrála cena kurzu ve většině případů roli při jeho výběru. Ukázalo se ovšem, že někteří účastníci nebyli ochotni zaplatit spoluúčast, nebo si mysleli, že Úřad práce ČR proplácí celkovou cenu kurzu. Z rozhovorů vyplývá, že pouze část respondentů zaplatila finanční spoluúčast na kurzu z vlastních prostředků. V ostatních případech byla spoluúčast pokryta nadací poskytovatele kurzu nebo proplacena zaměstnavatelem. Některé organizace oslovovaly skupiny účastníků napřímo s kurzy na míru, obsah ovšem ne vždy odpovídal potřebám dané skupiny. Stanovování cen kurzů probíhalo dle vzdělavatelů především na základě standardních cen kurzů v nabídce, případně na základě průzkumu trhu a cen lektorů. V některých případech byla cena upravena na základě zamítnutí ze strany Úřadu práce ČR. Část respondentů uvedla, že se setkali s účelovým snižováním či navyšováním cen kurzů u jiných organizací z důvodu zvýšení konkurenceschopnosti.

1

Doporučení 1: Nastavení podmínek do budoucna

Prvním z důležitých bodů je nastavení finanční spoluúčasti. Jak ukázaly výsledky Evaluace, pro většinu dotázaných účastníků byla spoluúčast nastavena vhodně a motivačně. Pro část účastníků ovšem mohlo být zaplacení spoluúčasti problematické, konkrétně především pro studenty či nezaměstnané a další znevýhodněné osoby. Pro další podporu je vhodné **zvážit odstupňování výše spoluúčasti a zvýhodnit osoby ohrožené na trhu práce.** Případně pro některé

skupiny osob (vybrané jako cílové skupiny projektu) podmínku spoluúčasti nevyžadovat. V případě podpory nízkoprahovosti projektu skrze sdílené online video lekce zdarma je důležité realizovat **průzkum poptávky ze strany cílové skupiny po takové možnosti**, a to i s ohledem na zjištění ohledně motivace účastníků vzdělávat se samostudiem. Podmínka může mimo jiné narazit na chybějící kapacity pro kontrolu obsahu videí.

V případě zvýšení minimální délky kurzů na 50 hodin (na základě podmínek OPZ+) je potřeba **jasně nastavit podmínky pro schvalování kurzů** tak, aby nedocházelo k účelovému navýšení délky kurzů (při zachování obsahu), případně k doplnění požadavků na e-learning a samostudium. V rámci projektu *NPO – Kurz DIGI vzdělávání* disponuje Úřad práce ČR datovou sadou, která může pomoci nejen s nastavením podmínek cen kurzů, ale také k zacílení podpory (např. jaké cílové skupiny využívaly dlouhé kurzy, jak se vyvíjely v čase ceny kurzů). Kromě toho lze využít analýzu trhu a další doplňující analýzy. Případně je možné pro nastavení podmínek pro další podporu využít kulatých stolů či workshopů s poskytovateli vzdělávání.

Metodická a technická podpora vzdělavatelů byla často hodnocena jako nedostatečná, především pak na začátku projektu. Podmínky pro vstup a vedení v Databázi byly hodnoceny jako adekvátní a jasné. Také schvalování kurzů bylo hodnoceno pozitivně, částečně byly hodnoceny jako netransparentní podmínky pro schvalování cen kurzů. Jako problematické byly hodnoceny především lhůty pro schvalování příspěvku a proplácení faktur. Změny v rámci projektu byly částečně způsobeny změnami v rámci požadavků NPO, nejčastěji ovšem vycházely ze zjištění Úřadu práce ČR o obcházení podmínek ze strany vzdělavatelů. Do budoucna je potřeba zajistit dostatečnou informovanost poskytovatelů ohledně platných změn a nevyžadovat změny zpětně. To se týkalo především dokládáných dokumentů, například prezenčních listin a výpisů z účtu. I přes procesní komplikace ovšem byla ze strany vzdělavatelů kvitována ochota pomoci a přívětivý přístup ze strany Úřadu práce ČR. Byla vnímána snaha jednotlivých pracovníků a komunikace byla hodnocena jako dobrá.

Se zmíněným se pojí také rozdíly mezi jednotlivými pobočkami Úřadu práce ČR, a to především v kontextu kapacit a informovanosti, která ovlivnila výklad podmínek projektu při schvalování kurzů a příspěvků účastníkům. Některé pobočky měly jiné požadavky na dokládání podkladů, což zvyšovalo administrativní zatížení vzdělavatelů. Zároveň byly vnímány rozdíly v kapacitách poboček Úřadu práce ČR, což způsobovalo nedodržování lhůt. Paradoxně přetížení některých poboček způsobovalo jejich doporučení ze strany vzdělavatelů účastníkům.

2

Doporučení 2: Zajištění jednotnosti napříč pobočkovou sítí Úřadu práce ČR

U podobně velkých projektů je do budoucna potřeba **zajistit dostatečnou připravenost a kapacitu referentů**, tak aby byl zajištěn hladší průběh zprocesování podpory. Vhodné by bylo také vytvoření **jednotné metodiky pro schvalování kurzů a proces administrace**, která v současném projektu chyběla. Při nastavování podobných projektů je proto potřeba myslet také na implementační procesy. V případě úpravy podmínek v průběhu projektu je důležité **zajistit adekvátní informovanost referentů i vzdělavatelů**.

S problémy se vzdělavatelé i účastníci setkávali také v případě webových stránek. Velká část dotázaných účastníků se při přihlašování na kurz setkala s nějakým problémem při vyhledávání

a přihlašování se na kurz. Webové stránky byly částí respondentů hodnoceny jako nepřehledné a neintuitivní, především byly problémem chybějící filtry, navigační prvky a vysvětlivky, či nemožnost vyhledávat kurzy dle klíčových slov. Manuály pro práci s webem často připravovali samotní vzdělavatelé. Dotázaní účastníci kromě poskytovatelů využívali pomoc dalších osob – nejčastěji kolegů a rodiny. S Úřadem práce ČR komunikovaly pouze jednotky účastníků. Především pro starší osoby a lidi bez základních digitálních kompetencí byla v některých případech problematická také podmínka identity občana. Také vzdělavatelé hodnotili web jako nepřehledný. Technické problémy se vyskytovaly především na začátku projektu, kdy docházelo k častým výpadkům. Přestože byl vnímán pokrok v rozvoji webu, dle vzdělavatelů přetrvávaly problémy v rámci celého projektu. Především se jednalo o problematické vyhledávání a filtrování kurzů, absenci navigačních prvků a vysvětlivek, nemožnost hromadného importu dokumentů a nemožnost upravovat informace o kurzu. Komplikací byla také technická podpora, kdy chyběl obecný centrální kontakt, na který by se mohli vzdělavatelé v případě potřeby obrátit. V konečné fázi projektu byl vytvořen formulář pro řešení dotazů uživatelů.

3

Doporučení 3: Úpravy webových stránek

Přestože úpravy mohou narážet na možnosti dodavatele webu, je potřeba pracovat se získanou zpětnou vazbou pro zajištění větší uživatelské přívětivosti webu, a především mobilního rozhraní (případně zvážit vytvoření mobilní aplikace). Pro podobné projekty doporučujeme **vytvořit uživatelský manuál pro vzdělavatele a účastníky**. Přestože byl vytvořen formulář pro zaslání dotazů, doporučujeme zvážit také **vytvoření podpůrné telefonické linky**. Z výsledků se ukazuje, že většina vzdělavatelů preferuje z důvodu rychlosti telefonické řešení problémů, což bylo potvrzeno také při diskusi se zástupci Úřadu práce ČR a MPSV. V rámci automatizovaného systému recenzování kurzů po jejich absolvování doporučujeme **přidání možnosti slovního hodnocení kurzů**, které by bylo sdíleno vzdělavatelům i potenciálním zájemcům o kurz, s možností filtrovat kurzy dle jejich hodnocení.

Přílohy

5.1. Příloha č. 1: Technická příloha

Příloha 1 obsahuje anonymizované zápisy z rozhovorů a je samostatnou neveřejnou přílohou Závěrečné zprávy. Popis postupu šetření, metodologie sběru a analýzy dat je po domluvě se Zadavatelem součástí Závěrečné zprávy (Kapitola 2).

5.2. Příloha č. 2: Karty účastníků

Příloha 2 je samostatnou přílohou Závěrečné zprávy.

EY přispívá k lepšímu fungování světa tím, že vytváří hodnotu pro klienty, zaměstnance, společnost i celou planetu a buduje důvěru na kapitálových trzích.

Týmy odborníků EY s využitím dat, umělé inteligence a pokročilých technologií pomáhají klientům s důvěrou a sebedůvěrou utvářet budoucnost a nacházet odpovědi na ty nejnaléhavější výzvy dneška a zítřka.

Díky detailní znalosti různých ekonomických odvětví, globálně propojené multidisciplinární síti a ekosystému nejrůznějších partnerských organizací mohou týmy našich auditorů, konzultantů, daňových poradců i odborníků na strategické a transakční poradenství poskytovat komplexní služby ve více než 150 zemích a teritoriích.

Název EY zahrnuje celosvětovou organizaci a může zahrnovat jednu či více členských firem Ernst & Young Global Limited, z nichž každá je samostatnou právní osobou. Ernst & Young Global Limited je britská společnost s ručením omezeným garancí, která neposkytuje služby klientům. Informace o tom, jak EY shromažďuje a používá osobní údaje, a o právech fyzických osob stanovených právními předpisy o ochraně osobních údajů jsou k dispozici na ey.com/privacy. Členské firmy EY neposkytují právní služby v zemích, kde to zákon neumožňuje. Podrobnější informace o naší organizaci najdete na našich webových stránkách ey.cz.

© 2025 Ernst & Young, s.r.o. | Ernst & Young Audit, s.r.o. | E & Y Valuations s.r.o. | EY Law advokátní kancelář, s.r.o. Všechna práva vyhrazena.

Tento materiál má pouze všeobecný informační charakter, na který není možné spoléhat jako na poskytnutí účetního, daňového, právního ani jiného odborného poradenství. V případě potřeby se prosím obraťte na svého konkrétního poradce.

ey.cz