

Česká zemědělská univerzita v Praze

Institut vzdělávání a poradenství
Katedra celoživotního vzdělávání a podpory studia



Efektivita vzdělávacího kurzu v oblasti počítačové gramotnosti u zaměstnanců veřejné správy

Bakalářská práce

Autor: **Martin Sitta**

Vedoucí práce: Ing. Lukáš Herout Ph.D.

2018

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Martin Sitta

Poradenství v odborném vzdělávání

Název práce

Efektivita vzdělávacího kurzu v oblasti počítačové gramotnosti u zaměstnanců veřejné správy

Název anglicky

Effectiveness of a training course in computer literacy for public administration employees

Cíle práce

Cílem bakalářské práce je analyzovat a vyhodnotit efektivitu vzdělávacího kurzu z oblasti počítačové gramotnosti u zaměstnanců veřejné správy. Součástí práce bude také diskuze výsledků a návrh případných změn s cílem zvýšit již zmíněnou efektivitu (ve všech jejích podobách).

Metodika

Teroetická část práce bude obsahovat literární rešerši mapující současný stav poznání v oblasti počítačové gramotnosti a vzdělávání v oblasti veřejné správy. V práci budou vysvětleny stěžejní pojmy nutné k pochopení problematiky a to s využitím analyticko-syntetických a induktivně deduktivních metod nad dostupnými primárními a sekundárními prameny.

Stěžejní částí bakalářské práce je empirické šetření primárně využívající metodu pozorování a didaktický test.

Doporučený rozsah práce

Dle pravidel pro psaní bakalářských prací

Klíčová slova

Vzdělávání; neformální vzdělávání; školení; počítačová gramotnost; informační systém; efektivita; pretest; posttest; pozorování

Doporučené zdroje informací

BENEŠ, Milan. Andragogika. Vyd. 2., aktualiz. a rozš. vyd. – Praha : Grada Publishing, 2014. – 176 s. ISBN 978-80-247-4824-5.

EPIGNOSIS. TalentLMS – Cloud LMS Solutions. Online Learning Management System, 2014 [online].

Dostupné z: <https://www.talentlms.com/elearning/elearning-101-jan2014-v1.1.pdf>

ŘÍČAN, Pavel. Psychologie osobnosti: obor v pohybu. Vyd. 6., revid. a dopl. vyd. – Praha : Grada Publishing, 2010. – 208 s. ISBN 978-80-247-3133-9.

ŠERÁK, Michal. Zájmové vzdělávání dospělých. Vyd. 1. Praha: Portál, 2009. 207 s. ISBN 978-80-7367-551-6.

ZOUNEK, Jiří, Libor JUHAŇÁK, Hana STAUDKOVÁ a Jiří POLÁČEK. E-learning: učení (se) s digitálními technologiemi: kniha s online podporou. Praha: Wolters Kluwer, 2016. ISBN isbn978-80-7552-217-7.

Předběžný termín obhajoby

2017/18 LS – IVP

Vedoucí práce

Ing. Lukáš Herout, Ph.D.

Garantující pracoviště

Katedra celoživotního vzdělávání a podpory studia

V Praze dne 23. 02. 2018

ČESTNÉ PROHLÁŠENÍ

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma: „Efektivita vzdělávacího kurzu v oblasti počítačové gramotnosti u zaměstnanců veřejné správy“ vypracoval samostatně a citoval/a jsem všechny informační zdroje, které jsem v práci použil a které jsem rovněž uvedl/a na konci práce v seznamu použitých informačních zdrojů.

Jsem si vědom/a, že na moji bakalářskou/závěrečnou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, především ustanovení § 35 odst. 3 tohoto zákona, tj. o užití tohoto díla.

Jsem si vědom/a, že odevzdáním bakalářské/závěrečné práce souhlasím s jejím zveřejněním podle zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů, a to i bez ohledu na výsledek její obhajoby.

Svým podpisem rovněž prohlašuji, že elektronická verze práce je totožná s verzí tištěnou a že s údaji uvedenými v práci bylo nakládáno v souvislosti s GDPR.

.....

podpis autora

V dne

PODĚKOVÁNÍ

Tímto bych rád poděkoval svému vedoucímu práce Ing. Lukáši Heroutovi, Ph.D., za vedení této bakalářské práce, za odbornou pomoc a připomínky i za osobní příklad, který dává všem svým studentům.

Efektivita vzdělávacího kurzu v oblasti počítačové gramotnosti u zaměstnanců veřejné správy

Abstrakt

Bakalářská práce „efektivita vzdělávacího kurzu v oblasti počítačové gramotnosti u zaměstnanců veřejné správy“ pojednává o možnostech zefektivnění práce zaměstnanců veřejné správy pomocí pravidelného školení a za použití vybraných nástrojů e-learningu při procesu vzdělávání.

Práce je strukturována do třech na sebe navazujících částí, z nichž první část obsahuje literární rešerši, mapující současný stav poznání v oblasti počítačové gramotnosti a vzdělávání zaměstnanců. Vymezení důležitých pojmů a definic, nutných k pochopení problematiky, vztahujících se k použití elektronického vzdělávání zaměstnanců. Komparace výhod a nevýhod při použití vybraných e-learningu nástrojů. Druhá část je zaměřena na počítačovou gramotnost zaměstnanců veřejné správy doplněna o kvantitativní průzkum. Na tu navazuje třetí část této práce, kde jsou zhodnoceny výsledky průzkumu a provedena komparace stávajících znalostí a dovedností v praxi oproti stavu před školením. Stěžejní částí bakalářské práce je empirické šetření primárně využívající metodu pozorování a didaktický test. Na základě těchto zjištění můžou být provedeny změny, které by vedly ke zkrácení doby potřebné pro splnění úloh a tím k celkovému zefektivnění práce z hlediska časové náročnosti a kvality práce.

Klíčová slova

Vzdělávání; neformální vzdělávání; školení; počítačová gramotnost; informační systém; efektivita; pretest; posttest; pozorování

Effectiveness of a training course in computer literacy for public administration employees

Abstract

The bachelor work „Effectiveness of a training course in computer literacy for public administration employees” deals with the possibilities of efficiency improvement of the labour of employees in public administration via regular trainings and with using selected E-learning instruments during the education process.

The work is divided into three consecutive parts. The first part contains literary research mapping the contemporary condition of knowledge in the computer literacy and in the employees’ education. There are described the important terms and definitions necessary for understanding of the issues, related to the electronic education of employees in this part. The comparison of advantages and disadvantages during usage of selected E-learning instruments.

The second part depicts the computer literacy of public administration employees. It is attached with the quantity research.

The third part evaluates the research results. There is the comparison of the contemporary knowledge and the practical abilities to the situation before the training course in the third part of the work. According to these findings, it is useful to make changes to shorten the period necessary for fulfilment of tasks. The empiric research, primarily using the observation method and the didactic test, is the core of this bachelor work. Labour will become more effective from the point of time and from the point of the labour quality.

Keywords

Education; informal education; training course; computer literacy; information system; effectiveness; pre-test; post-test; observation

Obsah

Úvod.....	10
1 Cíl a metodika.....	11
2 Vzdělávání dospělých.....	12
2.1 Andragogika.....	12
2.2 Celoživotní učení.....	13
2.3 Vymezení základních didaktických pojmů.....	13
3 Firemní vzdělávání.....	16
3.1 Motivační faktory při vzdělávání dospělých.....	17
4 E-learning.....	20
4.1 Definice pojmu e-learning.....	21
4.2 Vlastnosti e-learningu.....	21
4.3 Aplikace e-learningu.....	24
4.4 Trendy ve vzdělávání dospělých a využití e-learningu.....	26
5 Vymezení pojmu počítačová a digitální gramotnost.....	28
6 Vzdělávání ve veřejné správě.....	29
6.1 Veřejná správa.....	29
6.2 Informační systémy užívané státní správou.....	30
6.3 Základní popis pracoviště.....	32
7 Popis školícího kurzu a užitých metod.....	33
7.1 Příprava školení.....	35
7.2 Průzkum cenových nákladů kurzu.....	36
7.3 Zhodnocení nabídek školení.....	38
8 Komparace výsledků při užití e-learningového kurzu proti klasickému školícímu kurzu.....	41
8.1 Klasický školící kurz z pohledu absolventů kurzu.....	41
8.2 E-learning z pohledu absolventů kurzu.....	42
9 Vyhodnocení dotazníkového šetření mezi účastníky kurzu.....	44
9.1 Udržitelnost školení a přínos pro státní správu.....	48
Závěr a doporučení.....	51

Seznam použitých zdrojů	54
Seznam tabulek.....	56
Seznam grafů	56

Úvod

Nejdražší a zároveň nejcennější zdroj, který rozhoduje o konkurenceschopnosti a prosperitě, představují pro každou organizaci především její lidské zdroje, jelikož právě lidská síla (lidský um/vzdělání) hýbe světem. Proto nemůže jakákoliv organizace v 21. století správně fungovat, kdyby se jí nedařilo propojit, shromáždit, efektivně využívat a uvést do pohybu nejenom materiální, finanční ale i informační zdroje. Vývoj informačních a komunikačních technologií patrný v posledních letech významnou měrou ovlivňuje všechny oblasti a je hybnou silou pro evoluci světa jako takového. Moderní informační technologie zasahují nejenom do běžného života jednotlivců, ale hlavně do každodenního pracovního života celé dnešní společnosti. Informační a komunikační technologie jsou součástí pracovního procesu všech, závislost společnosti na moderních informačních prostředcích je velmi vysoká, proto je nutná dobrá proškolenost a hlubší znalost problematiky u jednotlivců, kteří se v pracovním procesu neobejdou bez IT technologie. Digitální gramotnost dnešní mladé generace se díky hodinám informačních technologií ve školách a době, kterou mladí denně tráví na internetu, stále zlepšuje, ale je potřeba zvyšovat připravenost a zlepšovat digitální gramotnost jednotlivců všech generací a věkových kategorií, jelikož dovednost musí být rozvoje schopná. Právě z výše uvedených důvodů je toto téma ústřední náplní předkládané bakalářské práce.

Teoretická část je rozdělena do čtyř kapitol, které se věnují tématům vzdělávání, učení a jejich souvislostí s e-learningem. Protože se bakalářská práce zabývá e-learningem v kontextu firemního vzdělávání, prostor je zde věnován účastníkům vzdělávání, jejich motivaci a specifikům primárně při vzdělávání dospělých.

1 Cíl a metodika

Cílem této bakalářské práce je analyzovat, vyhodnotit efektivitu vzdělávacího kurzu v oblasti počítačové gramotnosti u zaměstnanců veřejné správy. Definovat a zhodnotit jeho využití, navrhnout další efektivní využití v praxi bude řešeno v dalších kapitolách této práce.

V teoretické části budou vymezeny základní pojmy k problematice týkající se oblasti vzdělávání dospělých, celoživotního učení, dále bude věnována pozornost základním didaktickým pojmům, firemnímu vzdělávání, e - learningu. Praktická část bude věnována vzdělávacímu kurzu a návrhům na jeho další využití a možnost aplikace v praxi.

K zpracování této práce byly využity informace a poznatky získané na odborných školeních, dále vědomosti získané na přednáškách jednotlivých studijních předmětů a samostudiem některých předmětů, dalších zdrojů uvedených v seznamu literatury. Takto získané informace a poznatky byly základním odrazovým můstkem při zpracovávání dost rozsáhlého a aktuálního tématu této bakalářské práce. Teoretické i praktické poznatky byly aplikovány při analýze vzdělávacího kurzu počítačové gramotnosti. Problematika počítačové gramotnosti a vzdělávání dospělých bude popsána v jednotlivých kapitolách.

Metodikou pro naplňování cílů této bakalářské práce bylo využití analyticko - syntetické a také induktivně - deduktivní metody nad dostupnými primárními a sekundárními prameny, které bylo doplněno empirickým šetřením využívajícím metodu pozorování a didaktickým testem. Byla použita nejenom analýza a syntéza informací a jejich redukce, ale i selekce prvotně získaných informací z odborné literatury, dále interpretace informací získaných prostřednictvím metody výkladu, rešerše literatury, kompilace názorů z odborné literatury, odborných pramenů z internetu, odborných prezentací a školení k problematice počítačové gramotnosti a osobních zkušeností autora při praktických ukázkách školení jako pověřeného zástupce pro administraci školení počítačové gramotnosti pracovníků státní správy v modelovém kurzu.

2 Vzdělávání dospělých

Odborníci při charakterizování dnešní společnosti používají termíny jako informační společnost, společnost vědění, znalostní společnost či vzdělaná společnost. (Raubišicová, Raubišic, 2008, s. 28). S pojmem společnost vědění se poprvé setkáváme u Petera Druckera v jeho práci *The Age of Discontinuity* z roku 1969. Popisuje společnost vědění jako nutnost získávat znalosti a učit se po celý život. Tato potřeba úzce souvisí s velkými změnami, kterými naše společnost prochází a procházela ve dvacátém století, především s rychlým rozvojem technologií.

Charakteristickým prvkem současné moderní společnosti je její dynamičnost, projevovaná ve vzdělávání, jež musí být dlouhodobé a kontinuální. Celoživotní učení a vzdělávání dospělých se tak stává nedílnou součástí moderního života (Raubišicová, Raubišic, 2008, s. 26).

Prvkem spojujícím vyspělé země se stávají znalosti a informace a není tedy překvapení, že vědění a vzdělávání se stalo klíčovým prvkem nejen pro rozvoj jedinců, ale i pro rozvoj společnosti samotné. Konceptu společnosti vědění je věnována pozornost i v řadě strategických dokumentů Evropské unie (EU), Organizace pro hospodářskou spolupráci a rozvoj (Organisation for Economic Co - Operation and Development - OECD) či Organizace OSN pro vzdělání, vědu a kulturu (anglicky United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization - UNESCO). V rámci České republiky se jedná např. o Dlouhodobý záměr vzdělávání a rozvoje vzdělávací soustavy na období 2015–2020 (MŠMT, 2017).

Cílem této kapitoly je tedy vysvětlit důležité pojmy nutné k pochopení problematiky, především vymežit stěžejní termín dospělost a přiblížit samotný proces vzdělávání dospělých a úskalí s ním spjatá.

2.1 Andragogika

Pojem andragogika bývá většinou chápán jako synonymum pojmu vzdělávání dospělých či jako věda o vzdělávání dospělých. Názory na obsah a vědecký pojem nejsou dosud sjednoceny.

Průcha tímto termínem označuje: „...*studijní obor připravující specialisty pro práci v oblasti vzdělávání dospělých, personalistiky, řízení lidských zdrojů aj.*“ (Průcha a kol., 2014, s. 18)

Jedná se o poměrně mladou vědní disciplínu, která vznikla především z důvodu poptávky po znalostech v oblasti vzdělávání dospělých. Jako každá vědní disciplína má i andragogika určitá specifika, především mnoho oborový základ a přibližování vzdělávacích aktivit co nejvíce praxi (Beneš, 2014, s. 31).

Pojem andragogika, tedy lze chápat jako teorii vzdělávání dospělých a specialistů pro práci v oblasti vzdělávání dospělých. Tento samostatný vědní obor se vyvíjí odděleně od klasické pedagogiky. Čerpá z psychologie, sociologie, ekonomie, teorie profesí aj. neboli má interdisciplinární charakter. Má svou infrastrukturu, odborné časopisy, konference, a další. V České republice a na Slovensku je andragogika akreditována jako studijní program. V dalších zemích se více užívá označení vzdělávání dospělých neboli adult education.

2.2 Celoživotní učení

Jak bylo uvedeno výše, ve společnosti vědění uspějí pouze ti, kteří umí držet krok s vývojem a poznáním. Jedinci ochotní a schopní aktualizovat své dovednosti, dále je rozvíjet a doplňovat, protože klíčem k úspěchu je právě celoživotní učení.

Vědomosti získané ve škole nemohou dnešnímu člověku vystačit po celý život. Možnost vzdělávání by tedy člověku měla být poskytována po celý život, a to i po přechodu mezi vzděláváním a nástupem do zaměstnání. Průcha (2014, s. 52-53) uvádí, že nejde o prodlužování povinné školní docházky, ani o rozšiřování již existujících vzdělávacích systémů, ale o nový pohled na vzdělání pro jednotlivce a celé lidstvo. Koncept celoživotního učení tedy představuje řešení pro otázky v oblasti vzdělávání, jehož nedílnou součástí je i firemního vzdělávání.

2.3 Vymezení základních didaktických pojmů

Didaktika je pojem odvozený z řeckého slova didasko, které v překladu znamená, vyučuji nebo učím. Didaktika neboli teorie vzdělávání, se zabývá prostředky, formami, metodami, obsahem a cíli vyučování. Právě z výše jmenovaného vyplývá,

že je didaktika nezbytnou součástí pro vyučující. Níže bude dán prostor pro vymezení některých stěžejních pojmů, které se objevují dále v práci. V didaktice je zapotřebí definovat následující pojmy: vzdělávání, vyučování, učení, lektor a dospělý účastník.

- Kurikulum: je: „...dokument stanovující cíle a obsah nějakého vzdělávání, jeho očekávané výstupy a způsoby hodnocení...“ (Průcha a kol. 2014, s. 158)
- Vzdělávání lze chápat jako: „...proces, v němž si prostřednictvím vyučování člověk osvojuje soustavu poznatků a činností, kterou vnitřním zpracováním (zejména interiorizací) - učením - přetváří ve vědomosti, dovednosti a návyky.“ (Mužík, 2015, s. 2)
- Vyučování lze vymezit jako: „...činnost lektora, který iniciuje, motivuje a usměrňuje učení účastníka tak, aby dosáhl žádoucího (cílového) stavu, tj. určité soustavy vědomostí, dovedností a návyků.“ (Mužík, 2015, s. 2)
- Edukace vyjadřuje: „...veškeré situace, při nich probíhají nějaké edukační procesy, tj. dochází k nějakému druhu učení (záměrného i nezáměrného). Edukací je tedy nejen učení ale také rodinná výchova dětí, rekvalifikační kurzy pro dospělé...“ (Průcha a kol. 2014, s. 85)
- Učení je: „...aktivní činnost účastníka spočívající v kvantitativním a kvalitativním nárůstu osvojených poznatků, ale také v přenosu a případné změně hodnot, postojů, zájmů.“ (Mužík, 2015, s. 2)
- Lektor: Vzdělavatel, pedagogický pracovník, který řídí výukový proces. Předpokladem je nejen odborná znalost, ale základní znalost andragogiky. Lektor je základním činitelem pro naplnění učebních cílů. Proto se u něho předpokládají jisté dovednosti, mezi které zahrnujeme andragogické schopnosti, znalost psychologie osobnosti, schopnosti motivační, organizační, rétorické, komunikativní, didaktické a kreativní. Činnost lektora ve vyučovacím procesu je vyvrcholením práce na vzdělávacím projektu, proto musí ovládat didaktiku učiva, umět formulovat reálné cíle, mít přehled o didaktických pomůckách a učebních metodách atd. (Průcha a kol. 2014, s 163)
- Výuka je: „...komplexní proces, který tvoří jednota působení (synergický efekt) vyučování a učení, včetně působení různých vnějších vlivů jako je prostředí, organizace, zpětná vazba apod.“ (Mužík, 2015, s. 3)

- Dospělý (angl.: adulthood) je: v tomto případě vzdělávaný. Než zde bude zmíněna celá definice základního andragogického pojmu, je důležité zdůraznit, že pojem dospělost je velice těžké vymezit, protože tento pojem, různé vědní disciplíny, charakterizují odlišně a z různých hledisek.
 - Komenský - Muž je člověk, který dosáhl mezníku vzrůstu a sil, schopný k životním úkolům a už skutečně zahajující ten druh života, k němuž se připravil.
 - Příhoda (vývojová psychologie) - Stav, jehož každý živočich dosahuje, když doroste do konečné velikosti a síly, již potřebuje k vykonávání samostatných činností v životním přizpůsobení.
 - Ústava - rozlišuje dospělost pasivní (18 let) a aktivní (21 let).
 - Jochmann - Dospělost je charakterizována ukončením vývoje ve třech dimenzích - somatické, psychické a sociální.
 - Petřková - Vymezuje dospělost časově, jako životní prostor, navazující na mládí a vedoucí ke smrti.
 - Dle právních norem - Člověk, který ukončil školskou přípravu a vstoupil na trh práce (event. do domácnosti).
 - Vymezení ISCeD - Vychází z předpokladu, že věk musí sloužit jako delimitační vymezení mezi mladou a dospělou generací. Podle tohoto vymezení je dospělá osoba "zpravidla od 15 let a starší".
 - Ve vývojové psychologii se dospělost člení na tři životní etapy: 20-30 let mecitma, 30-45 let adultium a 45-60 let interevium, přičemž funkčnost jednotlivých období je různými autory pojímána různě.
 - V posledním období se ustálilo následující věkové členění (Hartl): 18-24 let mladí dospělí, 25-44 let mladší střední věk, 45-64 starší střední věk, 65-74 starší dospělí, nad 75 let stáří. (Andromedia, 2002)

3 Firemní vzdělávání

Firemní nebo také podnikové vzdělávání je jednou z forem profesního rozvoje. Bývá chápáno jako souhrn edukačních aktivit, které zajišťují samy organizace a jejichž cílem je doplnění či změna kvalifikace pracovníků (Průcha, 2014, s. 204).

Příslušnost k základnímu dělení vzdělávání je formální, neformální, informální.

Formální vzdělávání se realizuje ve vzdělávacích institucích, jejichž funkce, cíl, obsah, prostředky a způsoby hodnocení jsou definovány a legislativně vymezeny. Takovouto typickou vzdělávací institucí je škola. Formální vzdělávání zahrnuje na sebe navazující vzdělávací stupně a typy, které jsou určeny buď celé populaci (např. základní povinné vzdělání), nebo určitým skupinám (např. středoškolské a vysokoškolské vzdělání). Absolvování tohoto vzdělávání je zpravidla potvrzováno certifikátem. Jeho výsledkem je určitý stupeň vzdělání. (Průcha, 2014, s. 114)

Neformální vzdělávání dospělých ("Non-formal Adult Education") je veškeré vzdělávání dospělých, které nevede k ucelenému školskému vzdělání. Realizuje se mimo formální vzdělávací systém. Opak formálního vzdělávání. Je zaměřené na určité skupiny populace a organizují je různé instituce (instituce vzdělávání dospělých, podniky, kulturní zařízení, nadace, kluby...). (Průcha, 2014, s. 173)

Informální vzdělávání je zejména neplánované a spontánní, probíhá nezáměně při každodenních běžných činnostech v práci, doma či volném čase. Dále zahrnuje také sebevzdělávání. (Průcha, 2014, s. 138 - 139)

V současnosti jsou zaměstnanci považováni za největší konkurenční výhodu organizace. Jejich rozvoj a vzdělání je tedy důležitým faktorem, který rozhoduje o úspěšnosti podniku. Dobře organizované a systematické vzdělávání v rámci organizace je jedním z nejefektivnějších způsobů vzdělávání pracovníků. Cyklus podnikového vzdělávání je dle Průchy (2014, s. 218) složen ze čtyř kroků:

- Identifikace potřeb.
- Plánování vzdělávacích a rozvojových aktivit.
- Realizace vzdělávacích aktivit.
- Měření a hodnocení efektivity vzdělávání.

V případě, že podnik nemá specialistu na rozvoj a vzdělávání zaměstnanců, může být vzdělávání značně nesystematické a nahodilé. Pokud jsou zaměstnanci vedeni ke vzdělávání, a podnik je ochoten do rozvoje svých zaměstnanců investovat, často si mohou zvolit školení, jichž se chtějí účastnit. Není tak brán zřetel na vzdělávací potřeby, ale pouze na to, co je baví. Po samotném absolvování kurzu často neprobíhají reflexe vzdělávacích aktivit, které by pomohli zaměstnanci s přenosem získaných poznatků do praxe. Z toho důvodu je nutné k firemnímu vzdělávání přistupovat systematicky a komplexně.

Správné nastavení vzdělávacích procesů uvnitř podniku je klíčové pro úspěch podniku. Lze tedy konstatovat, že výkonnost firmy je závislá na výkonnosti a vzdělanosti jejich zaměstnanců. Pokud jsou procesy náročnější a složitější zvyšují se i nároky na výkonnost, efektivnost a kompetence lidí. Bez správně nastavených vzdělávacích procesů a kompetentních pracovníků by nebylo možné obstát v konkurenčním prostředí. Efektivním řízením organizace, využitím potenciálu zaměstnanců, jejich motivací, propracovaným systémem vzdělávání je možné docílit dosažení cílů organizace a plnění stanovených strategií.

3.1 Motivační faktory při vzdělávání dospělých

Motivaci ve vzdělávání je potřeba chápat jako komplex různorodých a vzájemně se podmiňujících motivů. Lze ji vysvětlit jako mechanismus motivů, které podmiňují lidské jednání. Působí zde spolu motivace vnitřní (vztahy podnětů subjektu) a motivace vnější (prostředí). Pod slovem motiv si můžeme představit vše, co vede k aktivitě. Motivace se dále člení na habituální neboli pohnutky, které se odvozují od dříve získaných postojů a způsobů chování - např. postoj ke studiu a motivaci aktuální, kde působí momentální, krátkodobé motivy - strach z uplatnění na trhu práce apod. Je prokázáno, že studijní úspěch stabilizuje a zesiluje výkonnostní studijní motivaci. Přehnané nároky nebo neúspěch ji naopak snižují, navíc vyvolávají trému. V podnikovém vzdělávání je vysoce motivující návaznost na individuální profesní zájmy a zajištění použitelnosti nově naučených dovedností a znalostí. (Bedrnová, Nový a kol., 2004, s. 241)

Studijní motivace se umocňuje především:

- Jednoznačností cíle a smyslu vzdělávacího procesu, členěním studia do logických a pochopitelných celků.
- Jednoznačnou návazností na stávající stav vědomostí, znalostí a dovedností, užitím didaktických nástrojů.
- Pozitivním a konstruktivním hodnocením, jakož i informováním o studijním výkonu.
- Atmosfériou uspokojování potřeb, vnitřního i společenského úspěchu.

U dospělých je velmi důležité, považuje-li je lektor za partnery a nezatlačuje-li je do role žáka. Především pozitivní motivace, tedy zvědavost, předsevzetí, vůle něco dokázat, radost z úspěchu, je při učení účinná a významná. Motivace negativní neboli motivování strachem ze sankcí, je naopak méně účinná. I když toto rozlišování je spíše teoretické, neboť pro každého člověka je motivující radost z úspěchu a síla motivu bývá zeslabována strachem z neúspěchu. (Palán, 2002, s. 125)

Lze tedy odvodit v zásadě platný vzorec:

$$\text{síla motivu} = \text{potřeba úspěchu} / \text{strach z neúspěchu}$$

Pozitivní motivace je umocňována i pocitem vnitřního uspokojení. Ten se projevuje, i když jde o učení pouze pro získání výhod neboli utilitární učení. S věkem se navíc mění. Dospělý člověk si přesněji uvědomuje cíle učení - to, co od něho očekává. Jeho postoj je tedy dán spíše cílevědomostí. Jedním ze znaků efektivnosti studijního procesu je právě motivace. Podstatné je i to, že učení dospělých většinou neprobíhá s důrazem na uspokojení poznání, ale z potřeby řešit určité problémy. Proto i struktura motivů je poněkud jiná. (Andromedia, 2002)

Další rozdělení motivů přináší kupříkladu Beneš (2014, s. 64-65), který strukturuje motivy účasti na dalším vzdělávání následovně:

- Sociální kontakt. Účastníci se snaží navázat nebo rozvinout kontakty, hledají akceptaci druhých, chtějí alespoň pochopit osobní problémy, zlepšit svoji sociální pozici, mají potřebu skupinových aktivit a přátelství spřízněných lidí.
- Sociální podněty. Účastníci se snaží o získání prostoru nezatěžovaného každodenními tlaky a frustracemi.
- Profesionální důvody. Zajištění nebo rozvoj vlastní pozice v zaměstnání.

- Participace na politickém, hlavně komunálním životě. Hlavním důvodem je zlepšení svých schopností účastí na komunálních záležitostech.
- Vnější očekávání. Účastník následuje doporučení zaměstnavatele, přátel, sociálních pracovníků, poradenských služeb atd.
- Kognitivní (poznávací) zájmy.

Tato motivace odpovídá klasické představě vzdělávání dospělých, která vycházela z vlastní hodnoty znalostí a jejich získávání. Motivace k dalšímu rozvoji a vzdělávání je u podnikových pracovníků v přímé úměře k jejich schopnostem. Schopní pracovníci bývají i motivováni k dalšímu vzdělávání především proto, že jim další zvyšování schopností přináší uspokojení. U pracovníků s nízkými schopnostmi je nutno věnovat jejich motivování zvláštní péči, a to nejen při motivování k zahájení vzdělávání, ale stejnou pozornost jejich motivaci je nutno věnovat i v průběhu vzdělávací akce. (Andromedia, 2002)

Rozhodnutí k účasti na vzdělávání musí být ideálně vedeno vlastní potřebou. Člověk jako součást učící se společnosti je veden k zdokonalování cestou celoživotnímu vzdělávání. Během života jsou na něj kladené nároky v oblasti nejenom pracovní, ale i rodinné, veřejné atd. V současné společnosti, která prochází neustálým vývojem a podmínky pro život se neustále mění, je zvyšování a rozšiřování vlastních znalostí považováno za nutné.

4 E-learning

Rozšíření online technologií a virtuální reality samozřejmě neminulo ani oblast vzdělávání. Průnik informačních a komunikačních technologií do vzdělávání má za následek vznik nových výukových technologií označovaných pojmem elektronické vzdělávání. Častěji nazývaným jeho anglickým pojmem - e-learning. Tím způsobem, jak šly vývojové vlny a trendy se e-learning jako forma postupně vyvíjel. S pojmem e-learning se v současném školství prvně bylo možné se setkat přibližně koncem 20. století s rozvojem a rozšířením technologií. Jako jinde ve světě vznikaly vyučující automaty, tak byl v tehdejší Československu vyvinut vyučující automat jménem Unitutor. Vykládaná látka byla rozložena na stránky, které byly zakončeny testovací kontrolní otázkou a okamžitou zpětnou reakcí o správném či chybném řešení. Obsluha automatu byla velice složitá, a tak se Unitutor ani jiné vyučovací automaty neuchytily. Nicméně první pokusy o systémové přenesení vzdělávání do počítačového prostředí se datují asi do druhé poloviny dvacátého století na amerických univerzitách. Jednalo se o počítače firmy IBM, s kterou dokázala udržovat krok společnost Apple se svými počítači Macintosh. V této době se objevily procesory spolu s nimi i šestnáctibitové počítače. Trh ovládly PC - personal computers tzv. osobní počítače. Následujícím obdobím byl rozvoj mikropočítačů, jehož důsledkem byl další podnět k rozvoji vyučovacích možností prostřednictvím počítače a pokusům o umělou inteligenci. Koncem 20. století tak vznikají inteligentní výukové systémy, které kombinují výklad, testy a procvičování. Jejich předností již bylo grafické prostředí využívající názorných animací a zvuků. Zásadou kognitivní psychologie v čele například s Piagetem došlo ke stále většímu uplatňování vlastního aktivního přístupu ke studiu. V této době se již může hovořit o tvorbě plnohodnotných e-learningových kurzů. S přelomem 20. a 21. století tlačí univerzity vývoj e-learning rychle dopředu. Sylaby, knihovní zdroje i přednášky začaly být přemísťovány z klasických učeben na multimediální zařízení a sítě. Zpočátku byl e-learning založen na asynchronním přenosu informací (např. email). Pokrok, který přinesl rozvoj v digitální technice, vedl k postupnému upouštění od asynchronního, tedy pomalejšího přenosu informací, k synchronnímu. Zde se teprve s příchodem webu 2.0 dá mluvit o plnohodnotně použitelném e-learningu.

Začátek nového tisíciletí byl charakteristický poskytováním výukových objektů různého typu, nezděná sduřovaných na konkrétních URL adresách. Tato data si však většinou uživatel mohl pouze prohlédnout a případně na základě neměnných pokynů instruktora vypracovat určitý úkol nebo zadání. S budoucím příchodem fenoménu Web 3.0 se postupně budou měnit i nástroje, které jsou pro e-learning využívány. (Barešová 2011, s. 25-27; Epignosis, 2014)

4.1 Definice pojmu e-learning

Definice pojmu e-learning není ustálená. V základu je možné interpretovat takto „e“-electronic (elektronický) a „learning“ - vzdělávání, tedy elektronické vzdělávání. Napříč autory, zabývající se e-learningem, můžeme nalézt řadu odlišných definic. Lze jej definovat jako technologii k trvalé aktualizaci studijních materiálů. Paradoxně podobnou definici nabízí i zakladatel amerického e-learningového průmyslu Elliot Massie který jej definuje jako: „nástroj využívající síťové technologie k vytváření, distribuci, výběru, administraci a neustálé aktualizaci vzdělávacích materiálů“ (Nocar, 2004, s. 12).

Pojem e-learning je možné nalézt v andragogickém slovníku s následující definicí: *„Vzdělávací proces využívající informační (IT) a komunikační (ICT) technologie k tvorbě studijního obsahu a jeho distribuci, ke komunikaci mezi studenty a pedagogy, k hodnocení výsledků vzdělávání a k organizaci a řízení studia. E-learning je v podstatě jakékoliv využívání elektronických, materiálních a didaktických prostředků k efektivnímu dosažení vzdělávacího cíle s tím že je realizován zejména/nejenom prostřednictvím počítačových sítí.“* (Průcha a kol. 2014, s. 91)

4.2 Vlastnosti e-learningu

Problematika využívání informačních technologií ve výuce je velmi rozsáhlá a nelze na ni nahlížet zjednodušeně. Vždy je nutné promyslet, co od nasazení e-learningu lze očekávat, o jaký předmět nebo kurz se jedná, jaké jsou materiální i nemateriální zdroje a jak je zajištěna metodologická a technická podpora. Je důležité vyvarovat se neopodstatněnému používání nejnovějších technologií pouze za účelem

modernizace výuky. Dá se vyzkoušet více přístupů a zhodnotit klady a zápory s ohledem na specifika konkrétní vzdělávací situace. Dále jsou uvedeny obvyklé výhody a nevýhody využívání e-learningu ve vzdělávání, a to z pohledu studenta, učitele a instituce. Text níže reflektuje často uváděné výhody a nevýhody, stanovené na základě pozorování i studia dostupné literatury. (Zounek, 2016, s. 230-247; Barešová, 2012, s. 39-48; Epignosis, 2014)

E-learning z pohledu studentů:

Výhody

- Rychlý a snadný přístup k informacím a učebním zdrojům.
- Možnost rychlého vyhledání informací.
- Snadné uložení, zpracování, dodatečná úprava, archivace materiálů.
- Možnost učit se kdykoliv, kdekoliv a odkudkoliv.
- Flexibilita učení.
- Sdílení vědění a spolupráce při učení.
- Zvyšování počítačové a informační gramotnosti
- Úspora času, zdrojů a finančních prostředků.
- Snadná komunikace se všemi aktéry.

Nevýhody

- Cena technologií - hardwaru i softwaru a upgrade a údržba.
- Nedostupnost kvalitního připojení k internetu v menších městech a obcích.
- Nedostatečné znalosti a dovednosti ve využívání technologií.
- Negativní přístup některých studentů k ICT.
- Rozpor mezi učebním stylem studenta a použitým technologickým řešením.
- Nedostatečná motivace, neschopnost samostatného učení.
- Přehlcení množstvím informací nebo učebních materiálů.

E-learning z pohledu vyučujících:

Výhody

- Možnost tvorby, archivace, distribuce, aktualizace učebních materiálů.
- Posun od didaktického výkladu k projektově orientované práci.
- Prostředek řízení výuky a sledování (diagnostiky) procesu vzdělávání.
- Podpora komunikace, její sledování i archivace a využití ve výuce.

- Vyučující může sledovat vzdělávací proces a zajišťovat zpětnou vazbu.
- Zapojení externích osob do výuky.
- Kooperativní výuka/spolupráce s vyučujícími i studenty z jiných institucí.
- Rychlejší konzultace s kolegy.
- Je možné prezentovat obsah na libovolnou vzdálenost probíhající v reálném čase pomocí video konferencí.
- Podpora inovativních didaktických postupů.

Nevýhody

- Nedostatečné znalosti a dovednosti vyučujících s online technologiemi a ICT.
- Příliš rychlý a proměnlivý svět technologických inovací, znesnadňující použití nejnovějších trendů.
- Potlačení přirozené lidské komunikace a interakce.
- Nevhodnost online prostředků pro výuku všech oborů nebo předmětů (témat).
- Nejasné představy o využití technologií ve výuce a učení.
- Náročná příprava (multimediálních) učebních materiálů.
- Závislost na technickém zabezpečení/vybavení.
- Kvalifikované využití e-learningu je organizačně poměrně náročné s prvky projektového managementu a týmové práce.
- Plagiátorství spojené s nedostatečnou digitální gramotností.

Výhody a nevýhody e-learningu z pohledu poskytovatele (instituce):

Výhody

- Přístup studentů k učebním zdrojům i k pracím vyučujících.
- Administrativa v elektronické podobě.
- Motor změn v celé instituci.
- Ekonomický zisk.
- V krátkém čase a při nízkých nákladech lze vyškolit velké množství zaměstnanců.

- Možnost, jak zpřístupnit učení v jeho rozmanitých podobách různě znevýhodněným skupinám lidí.

Nevýhody

- Absence nebo špatná kvalita technologické infrastruktury.
- Omezená funkčnost či poruchovost technologií.
- Velké počáteční náklady.
- Nepřipravenost organizace a jejích zaměstnanců a školitelů.
- Nepřehledná nabídka nástrojů.
- Neseriózní dodavatelé.

(Zounek, 2016, s. 230-247; Barešová, 2012, s. 39-48; Epignosis, 2014)

4.3 Aplikace e-learningu

Tato kapitola se věnuje výčtu digitálních technologií a jejich možnostem. Níže je předložen výběr známých a používaných nástrojů, které lze použít ve vzdělávání. Vždy však tento přístup či popis je propojen s cíli a obsahem výuky, které ovlivňují e-learning. Technologie je sice důležitá, ale bez řádného výběru využití a zařazení do výuky, bude místo vzdělávacího kurzu vytvořen neefektivní kurz bez cíle. Dále jsou hlouběji probrány nástroje, které jsou snadno aplikovatelné ve firemním vzdělávání:

Blog (někdy též weblog) - je deník nebo zápisník zpravidla od jednoho autora na jedné stránce vystavený na internetu. Ve firemním prostředí se používá na firemních stránkách, formou zpřístupněné lokace vybraným zaměstnancům.

- Slouží jako zdroj aktuálních informací.
- Možnost diskuze k publikovaným článkům.
- Archiv diskuze umožňuje mapovat vývoj diskuze nebo klíčové příspěvky
- Podporuje učení prostřednictvím sdílení znalostí.

E-booky - jsou elektronické či digitální dokumenty (knihy, skripta, manuály, ...).

- Snadná přenositelnost dokumentů.
- Možnost využití syntézy zvuku - převedení do audio podoby.

- S texty lze dále pracovat - zvýrazňovat je, přidávat poznámky, vyhledávat v nich.
- Může být připojen multimediální obsah nebo odkazy.

Voice over internet protocol (VoIP) a instant messaging (IM) - synchronní on-line komunikace probíhající v reálném čase.

- Usnadnění komunikace, možnost virtuálních konzultačních hodin.
- Vhodné pro realizaci různých telekonferencí a kurzů.
- Možnost okamžitého zaslání potřebných souborů.

LMS - jsou systémy pro řízení učení, tedy aplikace řešící administrativu a organizaci výuky (například Moodle nebo v Česku vyvíjená iTřída).

- Pro různé formy studia (prezenční, kombinované i distanční).
- Uchovávání evidence veškeré činnosti.
- Možnost efektivní tvorby kontroly a řízení studia.

Mobilní technologie - (mobile learning či m-learning) je jakákoliv podoba či forma učení, která probíhá prostřednictvím mobilních zařízení (mobil, tablet...).

- Příklad využití moderních technologií, rozšiřující či umocňující e-learning.
- Možnost využívání nejrůznějších senzorů.
- Mobilní zařízení jako nástroj na měření, prozkoumávání a dokumentování.
- Zařízení spojují více funkcionalit do jednoho - přehrávač, čtečka, prohlížeč...

Online dotazníky a ankety - usnadňují sběr dat od respondentů.

- Získávání zpětné vazby od studentů.
- Různé dílčí průzkumy nebo průzkum trhu.
- Snadné vytváření kvízů.
- Lze využít Microsoft Forms nebo freeware on - line Google formulář.

Podcast, screencast, streaming - způsob distribuce zvuku, obrazu a videa přes síť.

- Možnost tvorby vlastních pořadů.
- Nízké náklady na vytvoření a opakování informace.
- Snímání obrazovky PC s možností nahrávat komentář.

Wiki - je havajské slovo pro „rychlý“, v dnešní době je jím v globálním měřítku označují webové prostředí pro tvorbu online obsahu s možností editace samotnými uživateli. Nejznámější a největší je Wikipedie.

- Nejrozličnější wiki projekty, např. WikiSkripta, Wikipedie...
- Zdroj s aktualizovaným obsahem.
- Nutnost úsporné formulace v jasně vymezené stylové rovině.
- Archivují se všechny vývojové verze každé stránky.

(Zounek, 2016, s. 118 - 174; Epignosis, 2014)

4.4 Trendy ve vzdělávání dospělých a využití e-learningu

Aktuálním trendem ve vzdělávání dospělých a využívání e-learningu je standardizace komunikace e-learningových kurzů s prostředím pro správu a řízení výuky (LMS - Learning Management System). Je tak docíleno jednoduché přenositelnosti školicího obsahu nezávisle na platformě. Tento model může být rozšířen o cloud computing. To znamená, že poskytované aplikace jsou „uloženy“ na serverech v síti a uživatel je pouze načítá, nikoliv instaluje, do svého počítače. Potřebný výkon pro provoz softwaru se přenáší na stranu serveru, zařízení sloužící pro „zobrazování“, tak může být méně výkonné. Dále se jedná o trend v oblasti sociálních sítí, a to i v podobě těch firemních. E-learning se dnes primárně zaměřuje na využití mobilních technologií, které představují důležitou součást života mnoha lidí. Poskytuje tak nástroje a služby dostupné z jakéhokoliv místa s připojením k síti. Rozvoj prostředků poskytujících své služby on-line neustále roste, jedním z největších poskytovatelů v této oblasti je společnost Google. Příkladem lze uvést její operační systém Chrome OS a nástroje Google Apps. Tento software poskytuje své služby a nástroje online, výhodou je dostupnost z kteréhokoli počítače s připojením k síti. Vývoj e-learningu jde ruku v ruce s technologickým vývojem dnešní doby. Kromě rostoucí výkonnosti běžných počítačů, rychlosti a propustnosti internetového připojení přispívá k rozvoji i pokrok a rozšíření technologií jako IPv6 a HTML 6. IPv6 umožňuje rozšíření adresního prostoru, tj. možnost přidělit všem zařízením jejich vlastní IP adresu a zdokonalení schopnosti přenášet vysokorychlostně data. HTML 6 rozšiřuje možnosti webového obsahu. Právě podobné inovace a nové trendy budou postupně utvářet budoucí standard Web 3.0,

kterému předchází právě používané ustálené označení vývojové etapy internetu webový standard Web 2.0.

Za možné znaky Web 3.0 jsou většinou uváděny:

- Nové mobilní technologie.
- Nové možnosti v 3D vizualizaci a interakci.
- Sémantika obsahu pro inteligentní filtrování.
- Více připojených zařízení než lidí (IoT).
- Sémantické vyhledávání.
- ...

Pomocí 3D zobrazení lze vytvářet různé modely objektů. Dalším bodem je využití multi-gesta v některých člancích zvaná jako 3D multi-touch, tedy funkce zaznamenání více bodů, tím je umožněno bezproblémově manipulovat s virtuálním obsahem a zkoumat virtuální prostor. Posledním klíčovým bodem je sémantika obsahu pro inteligentní filtrování. Jejím cílem je umožnit umělé inteligenci identifikovat požadovanou informaci a současně usnadnit její rozbor. Změna zápisu vkládaných informací není složitá a již nyní používané značky v mikroformátu přispívají například k identifikaci kontaktních údajů.

Web 3.0, označovaný jako sémantický web (informace jsou uloženy a strukturovány podle pravidel, které usnadňují jejich vyhledání a strojové/počítačové zpracování) bude transformovaná verze Webu 2.0 s technologiemi a funkcemi jako inteligentní filtrování pomocí spolupráce, cloud computing, propojená data, otevřenost, interoperabilita a inteligentní mobilita. Pokud je Web 2.0 zaměřen na sociální sítě a masovou spolupráci mezi tvůrcem a uživatelem, pak Web 3.0 bude odkazovat na inteligentní aplikace využívající zpracování přirozeného jazyka, mikro formáty a umělou inteligenci. Dá se tedy říci, že bude platit rovnice: WEB 3.0 + E-LEARNING 2.0 = E-LEARNING 3.0. Z hlediska pokroku v oblasti e-learningu technologie Web 2.0 změnila třídu a přeměnil pasivního studenta na aktivního účastníka procesu učení. Tento pokrok předpokládá, že předchozí generace e-learningu se objevily s převládajícími technologiemi, lze tvrdit, že do budoucna e-learning poskytne všem vlastnostem vylepšené technologie budoucího standardu Web 3.0.

5 Vymezení pojmu počítačová a digitální gramotnost

Dnešní společnost je plně závislá na informacích a vyžaduje od svých členů určitou míru počítačové a digitální gramotnosti. Čím je tato míra vyšší, tím lépe. Počítačová a digitální gramotnost se tedy stává nedílnou součástí dalšího vzdělávání. Jedná se o koncepci, která se zaměřuje relativně úzce na technické dovednosti, znalosti, ovládání počítačů a počítačových programů. Počítačovou gramotnost lze charakterizovat jako dovednost pro 21. století (21st century skills) a zařadit mezi nové gramotnosti (doplnění tradičních gramotností). Právě proto, že to, co bylo kdysi chápáno jako adekvátní znalosti pro život, již neodpovídá potřebám dnešního člověka a moderní společnosti. Základní dovednosti jedince jako je číst, psát, počítat, jsou neustále nutným předpokladem pro další vzdělávání a učení, ale v digitálním věku je nelze považovat za dostačující. (Zounek, 2016, s. 29-32)

Jak uvádí autoři Andragogického slovníku, jedná se o „*soubor schopností, vědomostí, dovedností a návyků umožňující využívat počítače při řešení problémů pracovních a vzdělávacích činností. Počítačová gramotnost zahrnuje vědomosti o možnostech využití počítačů, schopnost jejich obsluhy, znalost programů v některém z operačních systémů (textový procesor, tabulkový procesor, databázový systém atp.), schopnost využívat možnosti počítače v informačních sítích a využívat potřebná přídatná zařízení.*“ (Andromedia, 2002)

Analýzu jednotlivých aspektů digitální gramotnosti přináší dokument „Strategie digitální gramotnosti ČR na období 2015 až 2020“. Základním předpokladem rozvoje digitální gramotnosti je fyzický přístup k technologiím a kvalita vybavení. Nedílnou součástí digitální gramotnosti je motivační dimenze, která zahrnuje postoje k technologiím, vnímání možného přínosu jejich užívání a centralitu technologií v každodenním životě. Centralita je určována nezbytností pro výkon profese, mírou užívání technologií v bezprostředním okolí a tlakem ze strany institucí (škola, úřady, média). Další klíčovou složkou digitální gramotnosti je kompetenční dimenze zahrnující ovládání nástroje a práci s obsahem. Strategie rozlišuje přenositelné digitální kompetence, které jsou široce využitelné v soukromém i pracovním životě, a dovednosti specifické, které jsou vázány na určitý sektor práce či profesi. Poslední dimenzí je strategické využití technologií. (MPSV, 2015)

6 Vzdělávání ve veřejné správě

Součástí bakalářské práce je empirické šetření, jehož cílem je ověřit poznatky uvedené v teoretické části práce. Empirické šetření se zaměřuje na vzdělávání v segmentu veřejné správy, konkrétně na vyhodnocení efektivity vzdělávacího kurzu zaměřeného na počítačovou a digitální gramotnost a realizovaného s využitím standardních přístupů (školení s lektorem) a e-learningového kurzu. Dále je prostor věnován charakteristice veřejné správy, jako celku, jejím rozdělením a jednotlivým článkům.

6.1 Veřejná správa

V současné době je veřejná správa rozdělena na státní správu a samosprávu. Státní správa se dále dělí na ústřední orgány státní správy, územní orgány státní správy, ostatní státní orgány a jiné k tomu oprávněné subjekty státní správy. Ústředními orgány státní správy jsou jednotlivá ministerstva (například Ministerstvo vnitra nebo Ministerstvo kultury a mnohá jiná), která mají celostátní působnost. Územní orgány státní správy se liší hlavně tím, že mají výhradně místní působnost, patří sem například úřady práce, katastrální úřady, finanční úřady atd. Do skupiny ostatních státních orgánů patří např. státní fondy. Mezi jiné subjekty, oprávněné vykonávat v určitém rozsahu státní správu, patří veřejná stráž. Tyto stráže jsou určeny k dozoru nad ochranou přírody, jde o stráž přírody, lesní, mysliveckou a rybářskou.

Veřejná správa z obecného pohledu mimo jiné i organizuje nejrůznější společenské akce a také se podílí na veřejném a společenském životě celé naší společnosti a vystupuje jako veřejný subjekt, který plní úkoly ve veřejném zájmu. Z tohoto důvodu ji lze obecně vymezit jako správu veřejných věcí, která je vykonávána subjekty veřejné správy a ve veřejném zájmu. Veřejná správa byla zmiňována již v římském právu, tedy kolem roku 449 př. n. l.. Na našem území lze hovořit o vývoji veřejné správy po vzniku Československa, tedy 28. října 1918, kdy vyhlásil Národní výbor v Praze samostatný československý stát. V dnešní době je činnost veřejné správy vázána právem i ústavními zásadami, zejména v Ústavě ČR (ústavní zákon č. 1/1993 Sb.) a Listině základních práv a svobod (LZPS). Konkrétně je možné se o ní dočíst v čl. 2 odst. 3 Ústavy ČR: "Státní moc slouží všem občanům a lze ji

uplatňovat jen v případech, v mezích a způsoby, které stanoví zákon" a čl. 2 odst. 2 LZPS: "Státní moc lze uplatňovat jen v případech a v mezích stanovených zákonem, a to způsobem, který zákon stanoví."

Jednotlivých ministerstev je celkem 14. To znamená, že se jedná o velký objem pracovníků, informací a techniky. Proto je důležitá nejenom personální otázka obsazování jednotlivých ministerstev, ale i ICT zabezpečení a informační a bezpečnostní strategie.

Využití informací a následné nakládání s nimi, včetně zabezpečení IT bezpečnosti by měl být jeden z prioritních cílů každé společnosti v dnešní době. To se týká i jednotlivých ministerstev a dalších organizačních článků veřejné správy. Aktuální informace jsou pro správné fungování veřejné správy důležité. Znalosti jednotlivých pracovníků hrají klíčovou roli nejenom v každé oblasti státní správy, ale i v soukromém sektoru. Propojení těchto oblastí a komunikace občanů s úřady by se neobešlo bez využití digitálních technologií a jednotlivých IS veřejné správy. Proto je důležité dále elektronizovat veřejnou správu a zvyšovat tím počítačovou gramotnost jejich pracovníků. Jednotlivá data získaná a propojená mezi jednotlivými úřady mohou zvýšit nejenom informovanost občanů, ale i zrychlit proces vyřizování jednotlivých agend apod.

Informační stránka je ve veřejné správě rozhodujícím prvkem, neboť veškerá činnost pracovníků ve státní správě i samosprávě je v podstatě předávání informací, jako vydávání rozhodnutí, posudků a podobně. Autor se domnívá, že největším přínosem je informační stránka, přenos informací v duchu moderního úřadu veřejné správy (elektronický podpis, datové schránky, Czech Point, do budoucna registry veřejné správy), dále personální struktura (vzdělávání úředníků, přijímání různých kodexů apod.).

6.2 Informační systémy užívané státní správou

Informační systémy (IS) veřejné správy mají svá specifika a souvisí také s koordinací realizace strategických cílů, například při tvorbě veřejné správy a veřejných služeb, ale také při tvorbě koncepce a koordinaci těchto strategických cílů.

Správně sestavený IS, nebo volba funkčního a efektivního IS zavedeného do praxe, může být přínosem pro lepší elektronizaci všech činností veřejné správy. To klade velký důraz na implementaci a zajišťování spolupráce po stránce organizačně - administrativní, ale i po stránce technického zabezpečení a bezpečnosti systému (zabezpečení systému proti zneužití).

Dobře aplikovaný IS může pomoci při zpracování návrhů elektronizace většiny činností určité organizace. Může ulehčit práci nejenom při aktualizaci vnitřních předpisů, ale i interních dokumentů v různých oblastech veřejné správy.

Reforma veřejné správy v rámci e-Governmentu je funkční například při posuzování rozborové a koordinační činnosti v rámci činností Magistrátu hl. m. Prahy a jeho podřízených organizačních složkách, v rámci městských částí i obecních úřadů.

IS proto klade důraz na základní znalost legislativy, podporuje větší zájem o oblast IT (informačních technologií) a nové moderní technologie. Při realizaci těchto aktivit a strategických cílů je na úrovni každého zaměstnance důležitá pokročilá znalost práce na počítači, ovládání kancelářského SW (například Microsoft Word, Excel, Outlook) a dobrá orientace v prostředí internetu.

Veřejná správa používá různé informační systémy v závislosti na struktuře a obsahu její činnosti. Nicméně tato různorodost členitost a specifika jednotlivých informačních systémů a nástrojů znemožňuje se jim věnovat konkrétně a samostatně. Pro ilustraci je možné uvést následující informační systémy a software užívané v prostředí státní správy. Při zpracování došlé pošty se používá E-podatelná a začaly se ve větší míře používat Datové schránky. Na zpracování personální agendy se používá personální informační systém. K zpracování mezd se většinou používá IS EKIS. Při zadávání zakázek se používá IS pro sledování zakázek, obdobný systém používá např. pošta pro sledování dodávky zásilek. Všechny tyto systémy a nástroje mají určitou podobnost či logiku ovládání právě s kancelářským balíkem MS Office.

6.3 Základní popis pracoviště

Praktická část bakalářské práce byla realizována na pracovišti veřejné správy, konkrétně na Správě logistického zabezpečení spadající pod Útvar ekonomického zabezpečení (UEZ). Správa logistického zabezpečení se dále dělí na:

- Odbor movitého majetku
- Odbor nemovitého majetku
- Právní oddělení
- Automobilní oddělení
- Odbor účetnictví
- Odbor speciálních činností
- Personální oddělení
- Školící střediska a školící centrum
- Oddělení informatiky

Jednotlivé odbory se člení na oddělení a skupiny. Počet pracovníků správy logistického zabezpečení je celkem cca 1300. Správa logistického zabezpečení (dále jen SLZ) má skupinu informatiky, která má k dispozici pro všechny pracovníky počítačové učebny, školící střediska, rekreační střediska a další součásti. Pokus byl uskutečněn na SLZ odboru movitého majetku, kde jsou jednotliví vedoucí současně odborní školitelé jednotlivých pracovníků a skupin. Všichni referenti (pracovníci) musí ovládat MS Excel, textový editor MS Word a další programy kancelářského balíku. Dále také operativní evidenci majetku - EQL, EKIS I. (ekonomický informační systém) a další programy a evidence.

7 Popis školícího kurzu a užitých metod

Školení proběhlo na území hl. m. Prahy v místě výkonu práce jednotlivých účastníků. Účastníci, tedy nemuseli nikam dojíždět, školení probíhalo přímo na jednotlivých pracovištích kmenových pracovníků v předem stanovených termínech a časech. Součástí školení byl pretest zaměřený na otestování vstupní úrovně znalostí jednotlivých účastníků - který byl účastníkům rozdán před začátkem školení. Test měl dvě hlavní části zaměřené na pokročilé formátování MS Word a použití funkcí MS Excel. Pretest pomáhá ke zvolení vhodného zaměření kurzu a metod výuky, i když mezi účastníky patří k neoblíbeným metodám. Při školení byly použity metody vzdělávání individuálního a skupinového cvičení a modelových situací. Jak již bylo uvedeno v různých publikacích (Rychtaříková, 2008), je velice důležité ještě před zahájením kurzu účastníky řádně poučit a motivovat. Motivace je podle názorů personalistů jednou ze slabých stránek většiny společností. U firemních kurzů se často stává, že zaměstnanci absolvují školení pro pouhou účast, aniž by se zajímali, proč a co se tam bude probírat. V průběhu školícího kurzu byly dále využity metody posttestu a didaktický experiment. Posttest, tedy následné ověření účinku školení na cílovou skupinu po jeho skončení. Didaktický experiment, který má dát odpověď na základní otázku, zda školení naplnilo očekávání a byly naplněny vyšší vzdělávací cíle – tedy porozumění, aplikaci, analýzu a syntézu. (Průcha, 2014, s. 81)

Charakteristika účastníků vzdělávání

Účastníci kurzu byli v takovém zastoupení, aby vyhověli rovnoměrnému genderovému a věkovému rozložení. Tedy aby zamýšlený kurz byl co nejvíc univerzální z hlediska uživatelů a mohl být využitelný napříč institucemi. Úroveň schopnosti pracovat s moderní technikou, efektivně využívat informační a komunikační technologie byla různá. Nicméně z pracovní náplně zaměstnanců se dalo předpokládat, že minimálně základní znalost práce a obsluhy PC mělo 100 % zaměstnanců.

Pro zaměstnance je jistě snazší odpovídat na otázky písemně. Některé situace pro ně mohou být nepříjemné, mohou se stydět a odmítat se zúčastnit.

Účastníkům byl na školení ponechán i prostor pro řešení situací, se kterými se v práci běžně setkávají.

Byly vytvořeny dvě školící skupiny, pro potvrzení či vyvrácení daných předpokladů. První skupina absolvovala školení za pomoci školitele. Druhé skupině byly předány e-learningové podklady kurzu. Následně obě skupiny absolvovaly posttest pro ověření nabytých teoretických vědomostí, praktických dovedností a možnosti aplikovat teorii v praxi a možnosti vyhodnocení obou přístupů.

Školení bylo doplněno o krátký dotazník, který poskytl dodatečné informace ke školícímu kurzu, jednotlivým otázkám dotazníku je prostor věnován níže. Nicméně hlavním cílem zkoumání byla efektivita vzdělávacího kurzu v oblasti počítačové gramotnosti u zaměstnanců veřejné správy, jako taková.

Efektivnost (anglicky Efficiency), též účinnost, efektivita či produktivita znamená účinnost vložených zdrojů a užitek jimi získaný. Jinými slovy efektivnost v praxi udává, zda organizace nespotřebovává více prostředků, než je třeba. Pokud se o ní hovoří z pohledu manažera, pak se jedná o minimalizaci nákladů a maximalizaci zisku. (Managementmania, 2016) Efektivností v rámci této práce je myšleno zefektivnění práce zaměstnanců s počítačem, pomocí zkrácení doby potřebné pro vykonání úkonu.

Školení v MS Word se týkalo především práce s textem, inteligentního vyhledávání, rychlých stylů a jejich základních souvislostech s formátem textu a objektů. Za pomoci šablon a používáním stylů v kombinaci s motivy je možné efektivně vytvořit dokument s tabulkami, grafy a textovými poli, který bude navíc reprezentovat samotné zaměstnance, jakož i instituci samotnou.

Školení v MS Excel se týkalo především pokročilejších funkcí. Obsahovalo filtrování pomocí rozšířených kritérií filtru, kontingenčních tabulek a funkce SVYHLEDAT. Tyto funkce se dle průzkumu v praxi ukázali jako klíčové pro zlepšení efektivity.

Filtrování pomocí rozšířených kritérií, kontingenční tabulka a funkce SVYHLEDAT umožňují uživatelům přesnější filtrování v obsáhlých souborech, uživatelé si zde mohou zadat dodatečné podmínky. V podmínkách kurzu se jednalo především o ohraničení množin jako rovná se, je větší, je menší než, vyhledávání v tabulkách či oblastech buněk podle řádku a vybrat si k analýze jen potřebná data.

7.1 Příprava školení

Níže je prostor věnován popisu školícího kurzu a užitých metod, jakož i použitým výzkumným metodám, které jsou zmíněny v teoretické části. Nejprve bylo nutné stanovit parametry pro testovací skupinu, která představovala průměr za pracovní skupiny. Na této skupině byl kurz prakticky, pretest a posttest, otestován a upraven.

Pro sběr dat byla použita technika získávání primárních dat, tedy získávání informací pomocí experimentu, pozorování a dotazování. Dále pak metoda získávání sekundárních dat neboli informace získané z publikací, které byly využity v teoretické části této bakalářské práce, za nevýhodu lze v tomto případě označit časovou prodlevu mezi zjištěním a publikováním informací i přes snahu o co nejnovější publikaci.

Výchozí předpoklad v tomto šetření bylo, že každý zaměstnanec ovládá kancelářský balík pro vykonávání přidělených činností v zaměstnání. Ovšem bez hlubšího zamyšlení nad možností zefektivnění postupu či využívání složitějších nápomocných funkcí. Dalším předpokladem bylo, že za pomoci školení bude možné zefektivnit práci zaměstnanců a vstupní náklady ospravedlnit výsledky, tedy konkrétně zlepšením pracovního procesu nejen nyní, ale i s přetrvávajícími účinky do budoucna.

Pro potřeby této práce byli zvoleny metody pretestu, posttestu a pozorování. K prokázání či vyvrácení předpokladů a hypotéz byli použity techniky e-learningu a výkladu. Zároveň byli zkoumány klady a zápory aplikace e-learningu a výkladu v podnikovém prostředí.

V rámci pozorování byla prováděna smyslová a zraková percepce okolního světa. Jednalo se o záměrné, cílevědomé, soustavné a plánovité zaznamenávání a vnímání procesů a jevů, kterým jsme směřovali k odhalení podstatných vztahů a souvislostí sledované skutečnosti.

Správně vypracovaný návrh vzdělávání by měl dle Koubka (2009, s. 265) zahrnovat odpovědi na tyto otázky:

- Jaké vzdělávání má být zabezpečeno? - O jaký obsah se bude jednat. Jaké kompetence a zkušenosti by měli účastníci získat.
- Komu? - Charakteristika cílové skupiny zúčastněných.

- Jakým způsobem? - Jaké metody vzdělávání, didaktické pomůcky, učební texty a režim vzdělávání budou použité.
- Kým? - Organizační zabezpečení, zda bude vzdělávání zajištěno interními či externími institucemi.
- Kdy? - Sestavení časového plánu, určení termínu.
- Kde? Určení místa konání a zajištění ubytování, stravování, dopravy a jiné.
- Za jakou cenu, s jakými náklady? Rozpočtová stránka vzdělávací akce.
- Jak se budou hodnotit výsledky vzdělávání a účinnost jednotlivých vzdělávacích programů? - Metody hodnocení, kdo a kdy bude hodnotit, zvolení vhodné metody hodnocení.

7.2 Průzkum cenových nákladů kurzu

V rámci průzkumu byly porovnávány náklady na prezenční školení profesionálními lektory a školení v podobě řízeného samostudia s využitím e-learningu pro pokročilé uživatele. Pro získání relevantních dat bylo osloveno deset společností zabývajících se školením zaměstnanců, aby poskytly data pro průzkum nákladů viz. tabulka. Některé společnosti se pouze odkazovaly na své webové stránky z důvodu ochrany obchodního tajemství. Poskytnuté výsledky byly zprůměrovány a data byla využita na stanovení skutečných nákladů školení.

Poptávkou emailem bylo osloveno 10 firem, které měly poskytnout cenovou kalkulaci dle specifikovaných požadavků: na počítačový kurz Excel I. – začátečníci, Word I. začátečníci, dále pak Excel II. pokročilí a Word II. pokročilý. V kalkulaci bylo poptáváno PC školení Word a Excel, kde bylo požadováno po firmách uvést kalkulaci školení pro 10 osob a pro 25 osob. Délka školení byla nastavena standardně pro 1 den (celkem 8 hodin školení).

Tato kritéria byla uvedena záměrně, vzhledem k tomu, že firmám se nechtělo rozepisovat kalkulaci školení a bylo odkazováno na jejich webové stránky s nabídkou kurzů.

V některých firmách jsou nabízeny akreditované kurzy, které jsou připravovány pro organizace státní správy přímo na míru, konkrétní kalkulace je nabízena pouze konečnému uživateli, na webových stránkách se nezveřejňuje.

V dalších školících firmách bylo nabídnuto školení v kurzu Excel a Word jenom dopoledne, celkem je doba trvání kurzu 8 hodin, ale školení probíhá dva dni, jenom v dopoledních hodinách. Tím je prodloužen kurz o další den a náklady a časová náročnost se pochopitelně zvýší vzhledem k tomu, že se musí blokovat učebny a počítače o další den i když se jedná o stejný kurz, nebo jeho pokračování.

V cenových nabídkách školících firem nejsou uváděny podrobné specifikace kurzu, pouze základní osnovy kurzu s odkazem na obchodní tajemství a možnost osobního projednání podmínek slev, obsahu kurzů a dalších benefitů.

V jednotlivých nabídkách školících firem bylo uvedeno:

- Cena za kurz včetně DPH za osobu.
- Cena na kurz včetně DPH za celou skupinu.
- Počet hodin kurzu.
- Možnost odškolit určitý počet uchazečů v jednom dni.
- Nedostatečná kapacita učeben pro 25 osob – nutnost rozdělit školení.
- Sleva za osobu v %, sleva za skupinu v %.
- Sleva celkem v Kč za osobu a skupinu.
- Kalkulace školení v prostorách firmy.
- Možnost školení v učebnách zadavatele školení.
- Možnost objednání certifikovaných školení pro organizace státní správy.
- Možnost slevy pro školy.
- Možnost zapojení dotačních programů pro vzdělávání úředníků státní správy.

Co školící firmy nabídl:

- Možnost vstupního testování posluchačů kurzů.
- Možnost sestavení kurzu na míru dle potřeb konečného uživatele.
- Možnost absolvovat kurzy v zakázkových kurzech.
- Možnost objednávky otevřených a uzavřených kurzů.
- Variabilitu kurzů zakázkových a otevřených kurzů.
- Variabilitu parametrů různých druhů školení a školících kurzů.
- Možnost objednávky certifikovaných kurzů MŠMT a MV ČR.
- Možnost objednávky rekvalifikačních kurzů.

- Možnost využít testovací středisko ECDL.
- Možnost využít navazující kurzy v jednotlivých školících firmách.
- Produktové novinky kurzů.
- Last Minute kurzy za zvýhodněnou cenu s omezeným počtem míst.
- Věrnostní program.
- Nové kurzy v aktuální nabídce.
- Kurzy pro začátečníky, pokročilé v různé variabilitě.
- Možnost využít startovní kurzy a navazující kurzy.
- Možnost absolvovat kurzy kancelářských aplikací.
- Možnost absolvovat kurzy IT bezpečnosti.
- e- learningové kurzy.

7.3 Zhodnocení nabídek školení

- Renomované firmy, nabízející školení můžou upravit obsah školení dle přání zákazníka a snížit cenu, aby se cenově přiblížily konkurenci.
- Kapacita učeben je u většiny firem nabízejících školení různá u některých firem nedostačující pro větší počet účastníků. Některé firmy nabízející školení nemají pro 25 a více osob kapacitu učeben. Školení proto nabídlý v otevřených kurzech, nebo účast na jednotlivé etapy v různých termínech.
- Všichni zadavatelé kurzů preferují standardně jednodenní osmihodinové kurzy s potencionální návazností témat.
- Osnovy kurzů můžou být sestavovány na přání zadavatele kurzů.
- Kvalita nominovaných lektorů školení se neřeší při zadávání školení, ale až na konci kurzu.
- Některé firmy nabízejí výběr lektorů formou ukázkových hodin v rámci hodnocení kvality nominovaných lektorů a jejich odborných znalostí a také pedagogických schopností.
- Některé firmy nabízí sestavení vyvážené studijní skupiny vstupním testováním formou autoevaluace v případě zakázkových kurzů.

Tabulka 1: Komparace nákladů na školení pro jednu osobu za pomoci externích školicích firem

	Word (Kč s DPH)	Excel (Kč s DPH)	Součet
skoleni.abecedapc	3146,00	3146,00	6292,00
okskoleni	2662,00	2662,00	5324,00
Nicom	3024,00	3780,00	6804,00
itlearning	3053,00	2888,00	5941,00
primakurzy	2700,00	2700,00	5400,00
computerhelp	3086,00	2990,00	6076,00
Znch	2000,00	2000,00	4000,00
Gopas	4320,00	4800,00	9120,00
umimexcel	1270,00	1200,00	2470,00
pcskoleni	3300,00	3300,00	6600,00
Průměr	2856,10	2946,60	

Finanční rozpočet na školení v tomto případě obsahoval pouze náklady uvedené v tabulce níže, jelikož se kurz konal v rámci proškolení interních zaměstnancům a k tomuto účelu bylo použito zdrojů společnosti, nebyl kurz pro účastníky zpoplatněn. Tím pádem bychom měli nulové výnosy. Náklady na toto školení by bylo možné vyčíslit v energiích, které byly v jeho průběhu spotřebovány (světlo, teplo, elektrická energie, případně voda). Dále poté amortizace vybavení učebny (především počítače, projektor, monitory a nábytek), další náklady by vznikly, pokud by účastníkům byly poskytnuty psací potřeby v rámci kurzu (bloky, tužky), samozřejmě tady vznikl i náklad v podobě času, který je lektorem věnován tomuto kurzu a který by měl být v úrovni hodinové dotace daného kurzu plus doba strávená samotnou přípravou kurzu. Pokud by firma nebyla vlastníkem budovy sloužící ke konání kurzu, vznikl by taktéž náklad na pronájem. Další nákladem, který je nutné zohlednit je doprava na místo konání a studijní materiály, které byly účastníkům poskytnuty a náklady na občerstvení. Všechny tyto náklady by pochopitelně musely být sečteny a započteny do konečné ceny pro účastníky kurzu, ta by musela být stanovena tak, aby je pokrývala a přitom generovala i mírný zisk.

Tabulka 2: Náklady na školení s využitím vlastních zdrojů

Náklady	
Energie (světlo, teplo, voda, elektřina)	450 Kč/kurz
Amortizace vybavení	150 Kč/kurz
Potřeby poskytnuté účastníkům (tužka, blok, materiály k obsahu kurzu)	50 Kč/osoba
Mzdové náklady školitele	2500 Kč/kurz
Občerstvení	65 Kč/osoba
Celkové náklady na kurz pro 25 osob	5975 Kč
Celkové náklady na kurz pro 1 osobu	239 Kč

Výsledky tohoto průzkumu potvrzují předpoklad, že cena za školení s užitím vlastních zdrojů je nižší, než cena za školení s využitím specializovaných společností.

E-learningové školení je oproti kurzu s využitím školitelů flexibilní, jelikož zaměstnanci jej mohou absolvovat nezávisle na ostatních dle svých časových možností a nejsou vázáni pevným časovým harmonogramem (obvykle bývá stanoven pouze nejzazší termín, do kdy musí zaměstnanci kurz absolvovat).

8 Komparace výsledků při užití e-learningového kurzu proti klasickému školícímu kurzu

Diskuse o kvalitě e-learningu jsou aktuální nejen v České republice, ale i ve světě. Stále se velmi diskutuje o e-learningu zejména v souvislosti s úvahami o nižší nebo naopak vyšší kvalitě při srovnání s konvenční formou studia. Skeptici operují s tradičním názorem, že tato forma vzdělávání nedosahuje na svém výstupu stejné kvality, z důvodu chybějícího fyzického kontaktu pedagogů a studentů, nedostatečného vybavení a technologické dovednosti potenciálních zájemců nebo technickým problémům. (Zhao, 2003; Yeung, 2002) Komparací výsledků při užití e-learningového kurzu proti klasickému školícímu kurzu s lektorem, je možné shrnout do následujících odstavců a tabulek s výsledky.

8.1 Klasický školící kurz z pohledu absolventů kurzu

Klasický školící kurz s lektorem z pohledu absolventů kurzu má následující výhody i nevýhody shrnuté v hlavních bodech uvedených níže.

Výhody:

- Prostor pro osobní přístup školitele k účastníkům školení, tedy i individuální přístup lektora a přizvaných odborníků.
- Prověření kvality školení přímo v průběhu školení.
- Aktivní procvičování probraných témat, úkolů při praktické ukázce.
- Prověřování komunikačních a argumentačních schopností účastníků školení.

Nevýhody:

- Vyšší náklady na školení a školitele a tisk školících materiálů, manuálů.
- Nižší nároky na samostatnost účastníků školení.
- Doprava účastníků a příprava zázemí pro účastníky i školitele.
- Přizváním odborníků a školitelů k samotné problematice pro každé připravované školení se zvyšují náklady na školení.

8.2 E-learning z pohledu absolventů kurzu

Z pohledu absolventů kurzu lze spatřovat výhody v tom, že se dá spravovat i tvořit centrálně pro jednotlivé skupiny zaměstnanců dle jejich požadavků a dle zaměření určitého typu školení na míru (např.: školení bezpečnosti práce, školení řidičů, školení pro nové pracovníky, úvodní školení pro různé profese, nebo manažery a vedoucí pracovníky). Výhodou e-learningu je také to, že si každý může zvolit svoje tempo studia a výuky.

Nevýhody jsou v neosobním přístupu a větší individuální zodpovědnosti účastníků školení nebo kurzů. Nároky na samostatnost, odpovědnost, samostudium a motivaci jsou daleko vyšší než při běžném typu školení. Při této formě školení může organizace ušetřit náklady za cestovní náhrady svých zaměstnanců a také čas za dojíždění na školení.

Při využití e-learningu organizace snižuje náklady také tím, že využívá svých prostředků a interních sítí, např. využíváním intranetu a zapojováním do školení a kurzů nejenom nových pracovníků, ale i aktivním zapojováním pracovníků na dislokovaných pracovištích.

Tímto způsobem může organizace analyzovat školení a vzdělávání na různých stupních managementu a tím lépe organizovat a plánovat další nová školení s využitím poznatků z předešlých kurzů. Může tak rychleji reagovat na nutnost provést změny školení pro velké skupiny uživatelů. Stanovit si strategický plán vzdělávacího procesu a cíl vzdělávání a jednotlivých školení a kurzů by mělo být samozřejmostí. Shrnutí výhod a nevýhod e-learningového kurzu je uvedeno níže.

Výhody:

- Žádné cestovní náhrady.
- Rychlá aplikace kurzů v praxi volbou vhodné formy výuky (např. videokonference, interaktivní výuky apod.).
- Zlepšování práce účastníků kurzů s PC, ICT technikou a elektronickými nástroji.

- Možnost školit větší počet účastníků i v různých lokalitách najednou (prostřednictvím internetu, intranetu).
- Realizace školení, kurzů přímo na pracovišti nebo možnost studia z domova (home office).

Nevýhody:

- Neosobní přístup školitele.
- Vyšší nároky na samostatnost a zodpovědnost účastníků školení.
- Vyšší vstupní náklady.

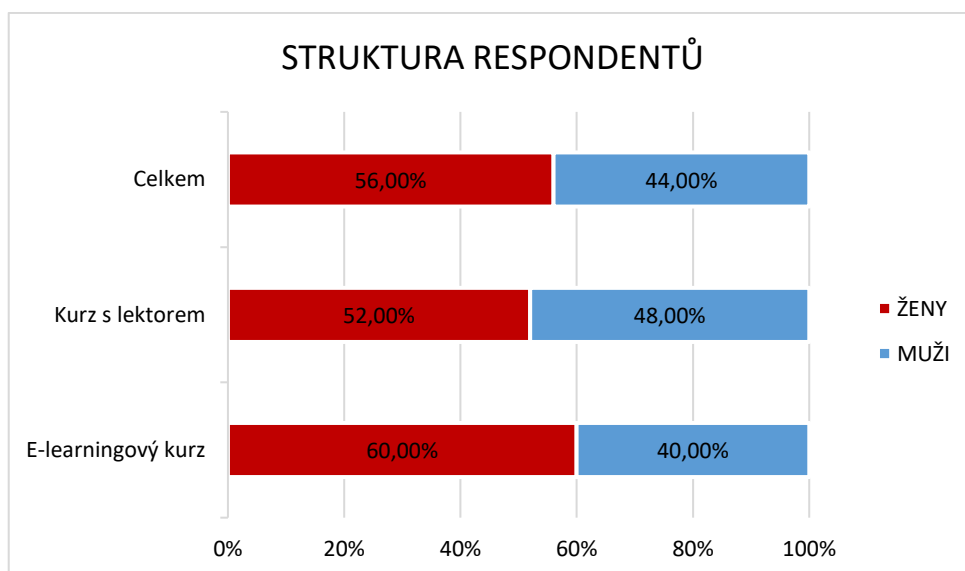
9 Vyhodnocení dotazníkového šetření mezi účastníky kurzu

V rámci školení byly účastníkům, s týdenním odstupem od školení, rozdány krátké dotazníky, které umožnily získat některé důležité informace. Odpovědi účastníků jsou prezentovány v grafech pro lepší názornost. Výsledky jsou uvedeny jak v absolutní četnosti, tak relativní četnosti v %. Otázky č. 1 a č. 2 se zabývají strukturou účastníků kurzu a slouží k identifikaci účastníků experimentu.

Otázka č. 1: Vaše pohlaví?

Jak je z názvu patrné, v této otázce se ověřuje genderové rozložení v rámci kurzů. Při hodnocení úspěšnosti e-learningu je gender jednou z pravděpodobně nejčastěji zkoumaných proměnných působících individuální rozdíly. Může být chápán jako sociální konstrukt a pohlaví jako biologická charakteristika. Celkem se experimentu účastnilo 50 respondentů rozdělených do dvou skupin po 25 účastnících.

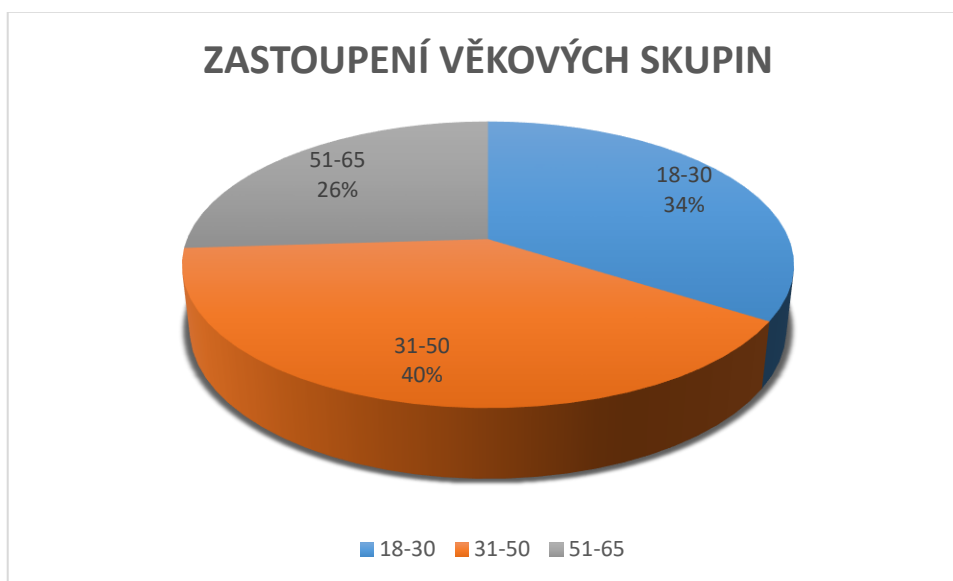
Graf 1: Struktura pohlaví respondentů



Otázka č. 2: Jaký je Váš věk?

V této otázce byl hlavním cílem blíže specifikovat, jak jsou jednotlivá věková spektra zastoupena ve vzdělávacích skupinách, ale i celkem. A zda úspěšnost či neúspěch kurzu budeme moci vztáhnout i k věku jako jednomu z faktorů. V tomto grafu je vidět, že nejpočetněji byly zastoupeny věkové kategorie 36-40 let.

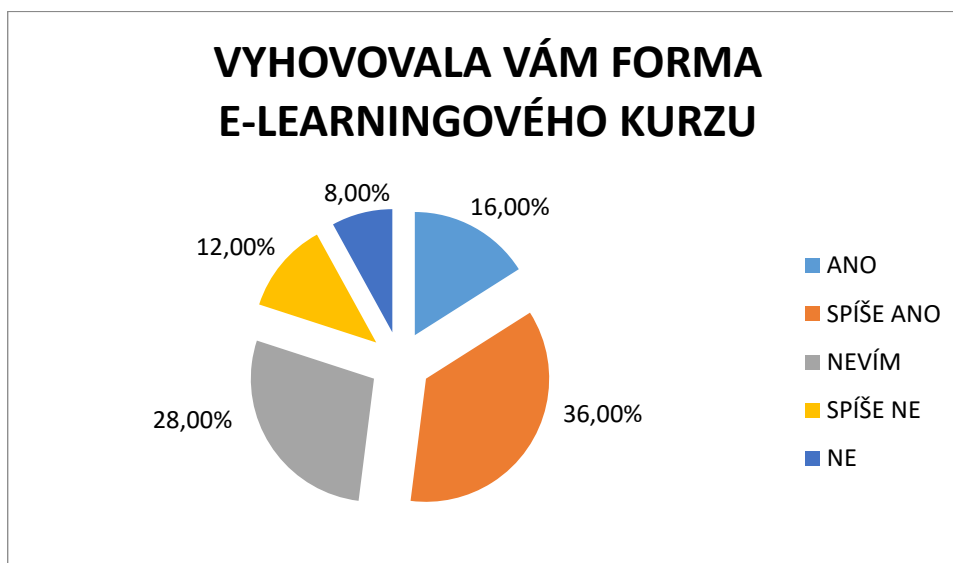
Graf 2: Struktura účastníků dle věku



Otázka č. 3: Vyhovovala Vám forma e-learningového kurzu v porovnání s klasickým kurzem?

Tato otázka se týkala pouze těch respondentů, kteří absolvovali školení formou e-learningového kurzu. Dá se přímo vztáhnout na preference a oblíbenost e-learningových forem výuky u jednotlivých absolventů. Nejčastěji respondenti zaškrtovali možnost „spíše ano“ (9 krát) a „nevím“ (7 krát). Právě odpověď „nevím“ byla volena jako takzvaná úniková odpověď, která se doporučuje při dotazování u dospělých. Odpovědi v záporném spektru možností nebyly příliš četně zastoupeny a dá se tedy předpokládat, že celkově považovala většina respondentů tuto formu kurzu za vyhovující. Tato data se dají vztáhnout i k věku, kdy právě mladší respondenti preferují či jim nedělají potíže nové formy kurzu. V grafu níže je přehledně vidět procentuální četnost jednotlivých odpovědí. Z čehož vyplývá, že více než 50% respondentů by vyhovovala e-learningová forma kurzu.

Graf 3: Četnost jednotlivých odpovědí v procentech



Otázka č. 4: Jak hodnotíte Vaše dovednosti po kurzu?

Cílem této otázky bylo zjistit subjektivní hodnocení přínosu kurzu pro jednotlivé respondenty. Tabulka níže porovnává četnost jednotlivých odpovědí vzhledem k typu kurzu, kterého se respondenti účastnili. Lze vidět, že nejčastější odpověď v obou případech byla „SPÍŠE K LEPŠÍMU“. Celkově se pozitivně vyjádřilo 56% respondentů. Nejméně se v dotaznících vyskytovala odpověď „nezlepšil“ a „spíše nezlepšil“ což bylo celkově zastoupeno 20%. I tímto je tedy podloženo zlepšení dovedností po kurzu nehledě na typu.

Tabulka 3: Hodnocení schopností po absolvování kurzu

HODNOCENÍ	ABSOLUTNÍ ČETNOST		
	E-LEARNINGOVÝ KURZ	ŠKOLENÍ S LEKTOREM	CELKEM
POSUN K LEPŠÍMU	2	5	7
SPÍŠE K LEPŠÍMU	10	11	21
NEVÍM	8	4	12
SPÍŠ NEZLEPŠIL	2	3	5
NEZLEPŠIL	3	2	5
CELKEM	25	25	50

V poslední zde uvedené tabulce jsou srovnané časy, které účastníci kurzu potřebovali ke splnění úkolu před absolvováním kurzu a po něm. Časy za všechny účastníky byly zprůměrovány a rozděleny do čtyř skupin, čas pro vypracování úkolů

v MS Word, MS Excel a zároveň dle skupin na časy účastníků e-learningového kurzu a časy účastníků kurzu s lektorem.

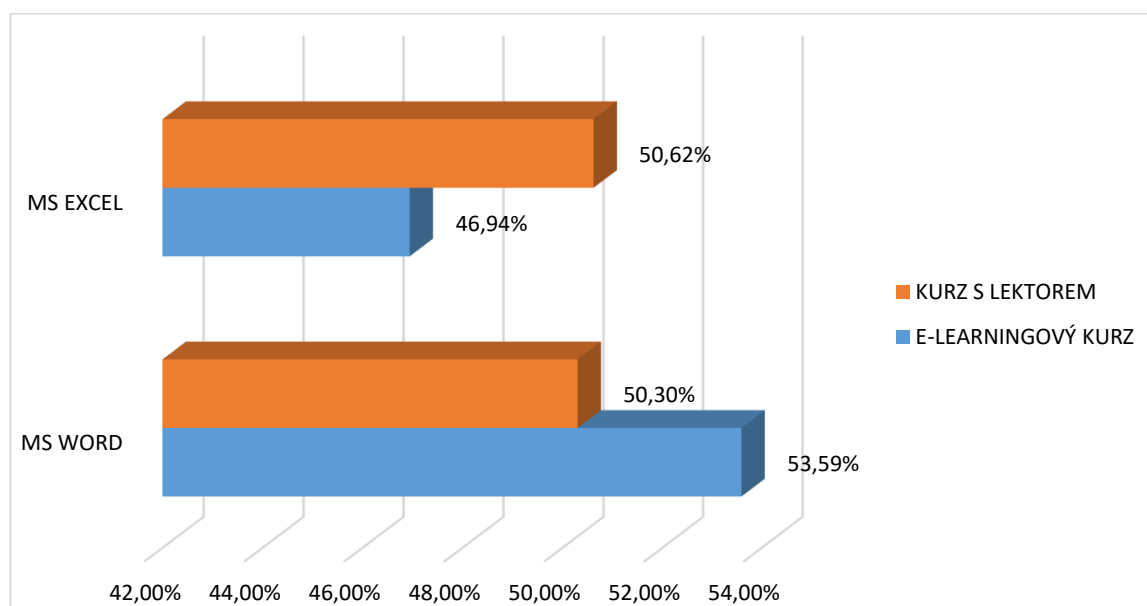
Tabulka 4: Srovnání účastníků školení před a po

ŠKOLENÍ	E-LEARNINGOVÝ KURZ		KURZ S LEKTOREM	
	E-LEARNINGOVÝ KURZ PŘED	E-LEARNINGOVÝ KURZ PO	KURZ S LEKTOREM PŘED	KURZ S LEKTOREM PO
MS WORD	5:34	2:59	5:30	2:46
MS EXCEL	8:27	3:58	8:02	4:04
CELKEM	14:01	6:57	13:32	6:50

V grafu níže je možné vidět, že u účastníků e-learningového kurzu došlo u úkolů v MS Word k 53,59 % zlepšení, tedy významné úspoře času při plnění úkolů a tím pádem vyšší efektivitě. U úkolů v MS Excel došlo tak též ke zlepšení časů účastníků školení, a to konkrétně o 46,94 %. U účastníků kurz s lektorem došlo k většímu zlepšení u kurzu MS Excel o 50,62 % u kurzu MS Word o 50,3 %.

Z těchto zjištění lze vyvodit, že forma e-learningového školení se osvědčila, ale její použití je vhodnější spíše u školení na MS Word, kde zlepšení dosahuje vyšších hodnot. U školení na MS Excel se naopak více osvědčilo užití lektora. Lektor v tomto případě může rovnou korigovat nejasnosti účastníků a lépe vysvětlit povahu logických úloh.

Graf 4: Procentuální zlepšení účastníků dle typu kurzu



9.1 Udržitelnost školení a přínos pro státní správu

Modelový příklad školení pracovníků veřejné správy může mít i efektivní praktické využití. Tato školení a procvičování činností jednotlivých pracovníků a jednotlivých činností ve veřejné správě může zrychlit nejenom vyřizování jednotlivých agend, ale i činnost jednotlivých odborů. Celkově zlepšit prezentaci a efektivitu práce veřejné správy a jejich pracovníků. Jelikož úkoly v testu byly vhodně voleny na základě využívání MS Office ve státní správě, aby reflektovaly zrychlení/ zlepšení práce.

Praktické činnosti procvičované na jednotlivých školeních podpoří informace získané analýzou výsledků hodnocení kurzu a tím se může zefektivnit účel přípravy, účelnost školení a celková efektivita jednotlivých školení a jejich zavedení do praxe, nebo praktické využívání poznatků získaných školením v pracovním procesu.

Přínos projektu vzdělávacího kurzu pro státní správu:

- Zapojení školení do praxe - nejdříve prověření zkušebního projektu, následně spustit ostrý projekt (zkouška ostré verze projektu).
- Integrace jednotlivých článků veřejné správy při zavádění projektu do praxe.
- Zapojení nových forem projektu školení do různých programů na vzdělávání a zvýšení počítačové gramotnosti pracovníků veřejné správy.

- Variabilita e-learningového vzdělávání a aplikace různých forem podnikového vzdělávání do praxe.
- Zvýšení možnosti procvičování nových forem vzdělávání v praxi.
- Snížení nákladů na školení a výdajů organizace na školitele, pronájmy prostor na školení atd...
- Možnost kombinace různých forem školení a výměny zkušeností v rámci jednoho resortu, nebo v rámci různých resortů veřejné správy.
- Možnost sledovat efektivitu jednotlivých forem školení, proškolení, pravidelného školení.
- Možnost zapojení dotačních programů na vzdělávání v rámci elektronizace veřejné správy.

Vývoj ICT technologií bude v budoucnu impulsem pro další změny trendů ve vzdělávání, přípravě kurzů a školení nejenom na školách, ale i ve všech organizacích státní správy, veřejné správy a v soukromém sektoru.

To by se mohlo odrazit v efektivnějším plánování vzdělávání pracovníků veřejné správy a také při výběru modernějších forem školení a samotné organizaci konkrétních kurzů i jednotlivých seminářů zaměřených pro potřeby jednotlivých organizačních složek celé veřejné správy.

V návaznosti na tato školení by měla každá organizace státní a veřejné správy hledat možnosti na rozšíření a zlepšení počítačové a komunikační i odborné gramotnosti svých zaměstnanců a tím i možnost využití nových a levnějších trendů vzdělávání a jednotlivých školení nebo kurzů v duchu dalšího profesního vzdělávání svých zaměstnanců a prohlubování jejich počítačové gramotnosti.

Aktivní využití nejmodernější výpočetní techniky a aplikace digitálních technologií při výuce by mohlo být v budoucnu vnímáno pozitivně, rozšířila by se možnost návaznosti jednotlivých školení.

Rychlejší návazností školení a plynulostí kurzů, nebo jednotlivých lekcí by se rychleji odbourali počáteční obavy samotných pracovníků. Využívání moderních technologií a techniky při výuce by bylo pro ně samozřejmostí a tím by si plynule rozšiřovali nejenom profesní způsobilost, ale i počítačovou gramotnost.

Tím by se mohly snížit náklady na celý vzdělávací proces v státní správě a rozšířili by se kompetence zaměstnanců, celkově by se zlepšila flexibilita a gramotnost

pracovníků a jejich rychlejší adaptace a konkurenceschopnost v pracovním prostředí (nebo v pracovním procese).

Budoucnost moderních forem školení ve veřejné správě by mohlo být vnímáno pozitivně, vzhledem k zavádění dalších prvků elektronizace veřejné správy a následně další elektronizací jednotlivých agend bude kladen větší důraz na celkovou připravenost pracovníků a také na jejich počítačovou a komunikační gramotnost.

Adaptabilita nových forem a programů vzdělávání může zvýšit flexibilitu pracovníků veřejné správy a tyto formy školení se stanou součástí a samozřejmostí pravidelného vzdělávání celé státní správy a jejich organizačních složek.

Závěr a doporučení

Vzdělávání pracovníků v organizaci je složitý proces. Pravidelné školení pro pracovníky veřejné správy je důležité, proto se v dnešní době věnuje problematice pravidelného školení, proškolení a výběru školení v jednotlivých sférách veřejné správy větší pozornost.

Veřejná správa by měla mít dobře propracovaný systém školení v rámci fungování efektivní státní správy, nebo efektivního vzdělávání pracovníků veřejné správy. Informovanost je budoucností dobře fungující veřejné správy a jejich pracovníků, kteří by měli svou odbornost podpořit také informační gramotností, aby mohli tyto poznatky efektivně využít v praxi.

Ekonomicky a efektivně využít nejenom poznatky získané školením, ale také je aktivně aplikovat v pracovním procesu, nejen to by měl být účel každého školení. Takto získané informace by měly vést odpovědné pracovníky k tomu, aby se zlepšoval systém jednotlivých školení a předávání zkušeností, a tím se zlepšovala nejen počítačová gramotnost pracovníků veřejné správy, ale i fungování celé veřejné správy a jednotlivých organizačních článků.

Jestli se bude e-learningová metoda vzdělávání a školení rozšiřovat ve všech oblastech veřejné správy, ukážou poznatky z praxe. Aktivním způsobem by mohly být využívány e-learningové kurzy v kombinaci s prezenční formou školení vycházející z předběžné analýzy potřeb vzdělávání v různých resortech státní správy. Tyto formy školení využívá zatím jen malá část veřejné správy. V poslední době se kombinuje také metoda školení prostřednictvím e-learningu ve spojení prezenční formy studia s distanční formou. Výhodou tohoto systému je flexibilita školících kurzů a také to, že při e-learningu si účastníci školení můžou snadněji prostudovat studijní materiály určené pro teoretickou část školení, jelikož jimi disponují ještě před praktickou částí školení, tak mohou aktivně a prakticky procvičovat získané poznatky při řešení aktuálních problémů na případech z praxe a nejen si vyměňovat zkušenosti s řešením úkolů za použití výpočetní techniky. Rozšiřují a prohlubují se tak odborné znalosti a praktické dovednosti pro široký okruh účastníků školení. Větší propagací nových možností školení by se tato forma vzdělávání dostala do běžného povědomí celé veřejné správy, a proto by se mohli

rychleji rozvíjet a rozšiřovat možnosti propagace e-learningových metod vzdělávání, a jejich aktivní aplikace do praxe v celé veřejné správě. Prezentace nejnovějších trendů v oblasti odborného vzdělávání, rozvoj systému vzdělávání jednotlivých organizací a stoupající nároky na počítačovou gramotnost se mohou setkat s počáteční nedůvěrou, avšak zkušenosti nás vedou k tomu, že je potřeba investovat do vzdělávání zaměstnanců. Novinky zaváděné do praxe mohou mít i své odpůrce stejně jako mnoho velkých změn, jež známe z historie. Stejně tak i každý nový projekt může mít stinné stránky, které se projeví až po uvedení do praxe.

Školení probíhající v rámci této bakalářské práce ve veřejné správě lze celkově hodnotit pozitivně. E-learningový kurz se ukázal jako finančně levnější a přitom efektivnější řešení vzdělávání. S odkazem na analýzu výsledků a závěry empirického šetření efektivity vzdělávacího kurzu v oblasti počítačové gramotnosti a vzdělávání je vhodné doporučit následující:

- Pravidelné a periodické proškolení pracovníků veřejné správy v rámci zvyšování jejich informační a počítačové gramotnosti. Případně organizování workshopů na téma digitální a informační gramotnosti.
- Zároveň je nutné, aby byli zaměstnanci informováni o tom, že jsou pro ně takové kurzy dostupné, co je jejich obsahem a cílem a termíny kdy se jich mohou zúčastnit.
- Předávání zkušeností ze školení mezi jednotlivými organizačními články veřejné správy.
- Efektivnější koncepci vzdělávání pro nové pracovníky veřejné správy v rámci jejich adaptace.
- Monitorování vzdělávacího programu dle potřeb organizace na základě výsledků testů absolventů školení.
- Porovnání vstupních znalostí účastníků školení s výsledky testů po ukončení školení, nebo vzdělávacího programu, případně kurzu.
- Vyhodnocení praktického přínosu školení, kurzu pro použití v pracovním procesu.
- Vyhodnotit produktivitu práce pracovníku před a po absolvování kurzu/školení. Vyhodnotit efektivitu pravidelného školení v závislosti na ekonomické stránce (náklady na školení) a obsahu školení.

S odkazem na výsledky empirického šetření lze dále jen doporučit pravidelné e- learningové školení, které bylo při porovnání nákladovosti daleko levnější než školení s použitím lektora. Výhodou je, že e - learningové formy školení lze doplnit samostudiem s podklady, nebo kombinací kurzů čehož lze dosáhnout za pomoci elektronických prostředků a s využitím různých vyučovacích metod mnohem snáze.

Seznam použitých zdrojů

BENEŠ, Milan. *Andragogika*. Vyd. 2., aktualiz. a rozš. vyd. - Praha: Grada Publishing, 2014. 176 s. ISBN 978-80-247-4824-5.

PRŮCHA, Jan a VETEŠKA, Jaroslav. *Andragogický slovník*. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2014. 320 s. ISBN 978-80-247-4748-4.

PRŮCHA, Jan, WALTEROVÁ, Eliška a MAREŠ, Jiří. *Pedagogický slovník*, 7. aktualizované a rozšířené vydání, Praha: Portál, 2013. 400 s. ISBN 978-80-262-0403-9.

RABUŠICOVÁ, Milada a RABUŠIC, Ladislav. *Učíme se po celý život?: O vzdělávání dospělých v České republice*, Brno: Masarykova univerzita, 2008. 339 s. ISBN 978-80-210-5859-0.

RYCHTAŘÍKOVÁ, Yveta. *Kritikou a pochvalou k vyšší motivaci zaměstnanců*, 1. vyd. Praha: Grada, 2008. 135 s. Vedení lidí v praxi. ISBN 978-80-247-2100-2.

BAREŠOVÁ, Andrea. *E-learning ve vzdělávání dospělých*. Praha: 1. VOX, 2011. 197 s. ISBN 978-80-87480-00-7.

ALTMANOVÁ, Jitka, FALTÝN, Jaroslav, NEMČÍKOVÁ, Katarína a ZELENDOVÁ, Eva. (eds.). *Gramotnosti ve vzdělávání: [on-line příručka pro učitele]*, Praha: Výzkumný ústav pedagogický, 2010. ISBN 978-80-87000-41-0.

ZOUNEK, Jiří, JUHAŇÁK, Libor, STAUDKOVÁ, Hana a POLÁČEK, Jiří. *E-learning: učení (se) s digitálními technologiemi: kniha s online podporou*. Praha: Wolters Kluwer, 2016. 280 s. ISBN 978-80-7552-217-7.

KOUBEK, Josef. *Řízení lidských zdrojů: Základy moderní personalistiky* 5. rozš. a dopl. vyd. Praha: Management Press, 2015. ISBN 978-80-7261-288-8.

RAFFAJOVÁ, Eva. *Bezpečná počítačová gramotnost'*. [e-book], Praha: Tribun EU, s.r.o., 2017. 53 s. ISBN 978-80-263-1233-8.

MUŽÍK, Jaroslav. *Didaktické principy, formy a metody vyučování a učení dospělých* (struktura a glosář hlavních pojmů z andragogické didaktiky), 2015. Dostupné z: <https://is.muni.cz/el/1441/jaro2015/SZ7BK_SD11/um/Didakticke-principy-formy-a-metody-vyucovani-a-uceni-dospelych.pdf>

BEDRNOVÁ, Eva, NOVÝ, Ivan a kol. *Psychologie a sociologie řízení*, 2. rozš. vyd., Praha: Management Press, 2004. 586 s. ISBN 80-7261-064-3.

MUŽÍK, Jaroslav. *Pedagogicko psychologické a didaktické aspekty činnosti lektorů v dalším vzdělávání* (odborná studie) [on-line]. 2013. [cit. 2018-01-12]. Dostupné z WWW: <<http://www.semis.cz/studie--aspekty-cinnosti-lektoru-v-dalsim-vzdelavani-a6.html>>

PALÁN, Zdeněk. *Andragogický slovník* [on-line]. 2002. [cit. 2018-01-12]. Učební cíle. Dostupné z WWW: <<http://www.andromedia.cz/andragogicky-slovník/ucebni-cile>>.

FEHMIDA, Hussain. *Education Resources Information Center* [on-line]. 2012. [cit. 2018-01-28]. Dostupné z: <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED542649.pdf>

EPIGNOSIS. *TalentLMS – Cloud LMS Solutions. Online Learning Management System*, [online]. 2014. Dostupné z: <https://www.talentlms.com/elearning/elearning-101-jan2014-v1.1.pdf>

MPSV. *Strategie digitální gramotnosti ČR na období 2015 až 2020* [on-line]. 2015. Copyright © [cit. 03. 03. 2018]. Dostupné z: https://www.mpsv.cz/files/clanky/21499/Strategie_DG.pdf

BELCOURT, Monika a WRIGHT, Phillip C. *Vzdělávání pracovníků a řízení pracovního výkonu*, Grada Publishing, s. r. o., Praha, 1998. 248 s. ISBN: 80-7169-459-2.

VODÁK, Josef a KUCHARČÍKOVÁ, Alžběta. *Efektivní vzdělávání zaměstnanců*, Grada Publishing a. s., Praha, 2007. 220 s. ISBN 978-80-247-1904-7.

PRŮCHA, Petr a POMAHAČ, Richard. *Lexikon, správní právo*. 1. vyd. Ostrava: Sagit, 2002. s. 574-575. ISBN 80-7208-314-7.

KADEČKA Stanislav a PRŮCHA, Petr. *Správní právo, obecná část*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita v Brně, 2004. s. 6. ISBN 80-210-3600-1.

PRŮCHA, Petr. *Základy správního práva a veřejné správy, obecná část*. 2. přepr. a dopl. vyd. Brno: MU v Brně 1994. s. 27. ISBN 80-210-0886-5.

Seznam tabulek

Tabulka 1: Komparace nákladů na školení pro jednu osobu za pomoci externích školících firem	39
Tabulka 2: Náklady na školení s využitím vlastních zdrojů.....	40
Tabulka 3: Hodnocení schopností po absolvování kurzu	46
Tabulka 4: Srovnání účastníků školení před a po.....	47

Seznam grafů

Graf 1: Struktura pohlaví respondentů	44
Graf 2: Struktura účastníků dle věku	45
Graf 3: Četnost jednotlivých odpovědí v procentech	46
Graf 4: Procentuální zlepšení účastníků dle typu kurzu	48