

DIGITÁLNÍ KOMPETENCE A PREFEROVANÉ ZPŮSOBY KOMUNIKACE

UCHAZEČŮ O ZAMĚSTNÁNÍ

Manažerské shrnutí

Analýza se zaměřuje na preferované způsoby komunikace uchazečů o zaměstnání s Úřadem práce ČR (dále úřad práce) a na jejich digitální kompetence. Sleduje rozdíly podle věku, vzdělání a zdravotního stavu a hodnotí, jak se tyto faktory promítají do volby komunikačních kanálů i do schopnosti pracovat s běžnými a pokročilými digitálními nástroji.

Klíčová zjištění

- V preferencích komunikace se ukazují dva srovnatelně silné směry: přímý osobní kontakt je nejčastější jednotlivou volbou (48 %), vzdálené formy však v souhrnu preferuje podobný podíl uchazečů (46 %).
- E-mail představuje relativně univerzální a široce přijímaný komunikační kanál napříč skupinami uchazečů.
- Mladší uchazeči a lidé s vyšším vzděláním častěji preferují vzdálené a digitální formy komunikace. Naopak u osob nad 50 let, s nižším vzděláním a se zdravotním omezením posiluje preference osobního kontaktu.
- Sebehodnocení digitálních dovedností ukazuje, že kompetence se soustředí hlavně na základní uživatelské činnosti a programy; u kancelářských programů je častější střední či nižší úroveň kompetencí.
- Vyšší digitální zdatnost uvádějí zejména uchazeči ve věku 20–39 let a ti s vyšším vzděláním. Nižší sebehodnocení digitálních dovedností je častější u lidí nad 50 let, s nižším vzděláním a se zdravotním omezením.
- Největší rozdíly mezi skupinami se neukazují u pokročilých dovedností, ale u běžných digitálních kompetencí potřebných pro hledání práce a komunikaci se zaměstnavatelem či státem.

Úroveň digitálních dovedností i preference komunikačních kanálů nelze chápat pouze jako otázku zvyku a individuální volby. Výrazně souvisejí se strukturálními nerovnostmi na trhu práce a komplexností bariér a potřeb, které se kumulují zejména u lidí starších, s nízkým vzděláním a se zdravotním omezením.

Doporučení

Udržet vícekanálový model služeb

Data neukazují na jednu správnou cestu. Smysluplné je kombinovat digitální a osobní kontakt podle situace klienta. Digitalizace může zefektivnit rutinní agendu, neměla by ale nahradit individuální práci – ta je klíčová zejména u klientů s kumulací bariér.

Přizpůsobovat komunikaci a digitální asistenci profilu klienta

U uchazečů nad 50 let, s nižším vzděláním a se zdravotním omezením je vyšší pravděpodobnost potřeby osobního kontaktu a podpory při digitálních úkonech. Naopak u mladších a vzdělanějších může být efektivnější využití e-mailu, on-line portálu či telefonu bez důrazu na osobní návštěvy. Důležité je umožnit „přepínání“ mezi kanály a způsoby podpory jednoduše a bez stigmatizace klienta.

Zaměřit se na funkční digitální dovednosti

Větší přínos než rozvoj pokročilých IT kompetencí může mít systematická podpora základních a praktických digitálních dovedností. Právě ty rozhodují o schopnosti aktivně hledat práci a komunikovat se zaměstnavatelem – a lze je cíleně rozvíjet v kurzech i v rámci individuálního poradenství úřadu práce.

Respektovat právo na nedigitální službu

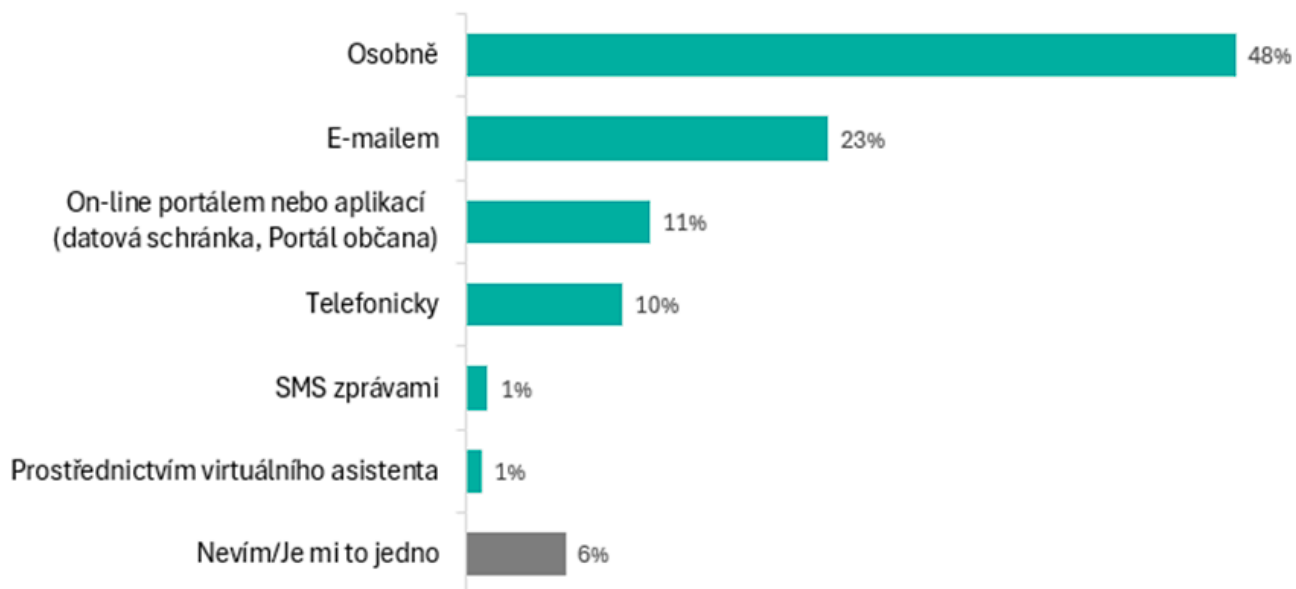
V souladu s legislativním rámcem (§ 14 odst. 1 zákona č. 12/2020 Sb.) i empirickými zjištěními je potřeba zachovat analogové a osobní formy komunikace pro klienty, kteří je potřebují. Digitální nástroje je vhodné navrhovat nízkoprahově: přehledně, s minimem kroků a zbytných požadavků, aby se snížilo riziko, že klient kvůli drobné překážce úkon či spolupráci vzdá. Digitální kanály nelze považovat za neutrální a univerzálně dostupné.

Preferované způsoby komunikace

Způsob, jakým si uchazeči o zaměstnání přejí komunikovat s úřadem práce, se různí. Roli hrají jak jejich sociodemografické charakteristiky, tak i schopnost pracovat s digitálními nástroji. Ačkoli přímý osobní kontakt zůstává nejčastější jednotlivou volbou (48 %), preference vzdálených forem komunikace je v souhrnu srovnatelně silná (46 %). Data neukazují jednoznačnou orientaci na přímý osobní kontakt s pracovníci či pracovníkem úřadu, ale spíše na existenci dvou přibližně stejně silných proudů.

Vedle osobní komunikace patří k nejčastěji uváděným kanálům také e-mail (23 %), který funguje jako relativně univerzální a přijímaný způsob kontaktu napříč různými skupinami uchazečů. On-line portály či aplikace (11 %) spolu s telefonickým kontaktem (10 %) tvoří významnou doplňkovou část. Virtuální asistent a SMS jsou v současnosti okrajové.

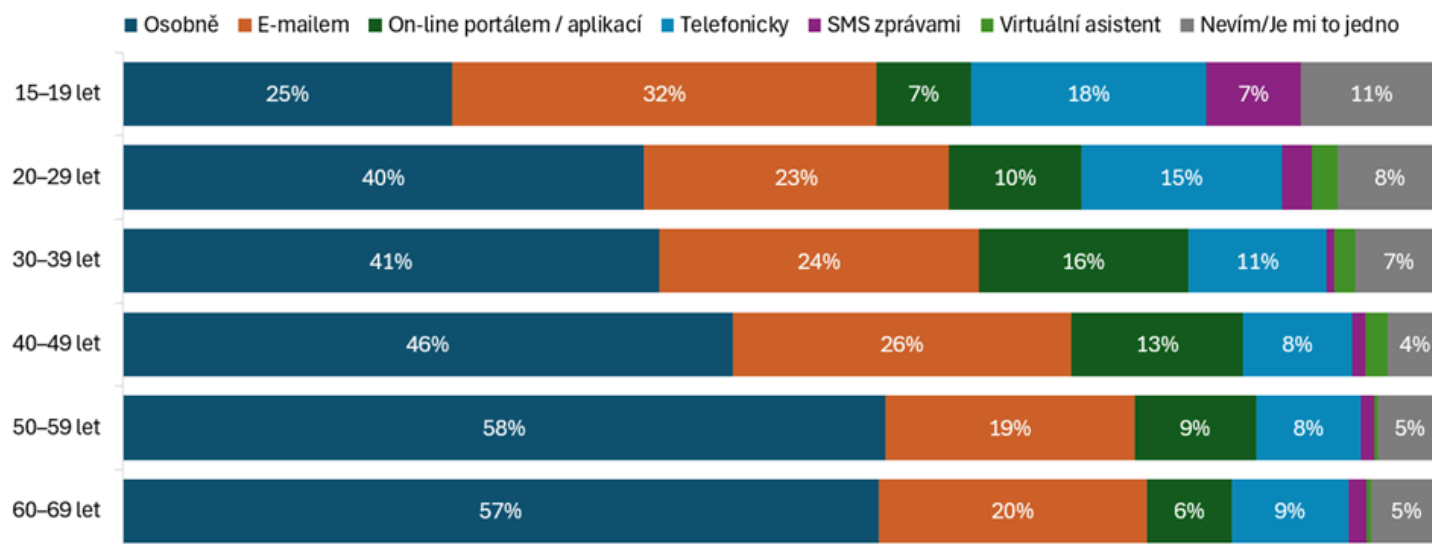
Pokud byste měl/a možnost vybrat si, jak byste nejraději komunikoval/a s úřadem práce?



Preference jednotlivých komunikačních kanálů se proměňují s věkem. Mladší uchazeči častěji volí vzdálené a digitální formy komunikace, zatímco s rostoucím věkem posiluje význam přímé osobní komunikace s úřadem. Ve věkových skupinách nad 50 let osobní kontakt jednoznačně převažuje (60 %) a zájem o on-line a telefonické způsoby kontaktu zůstává nízký.

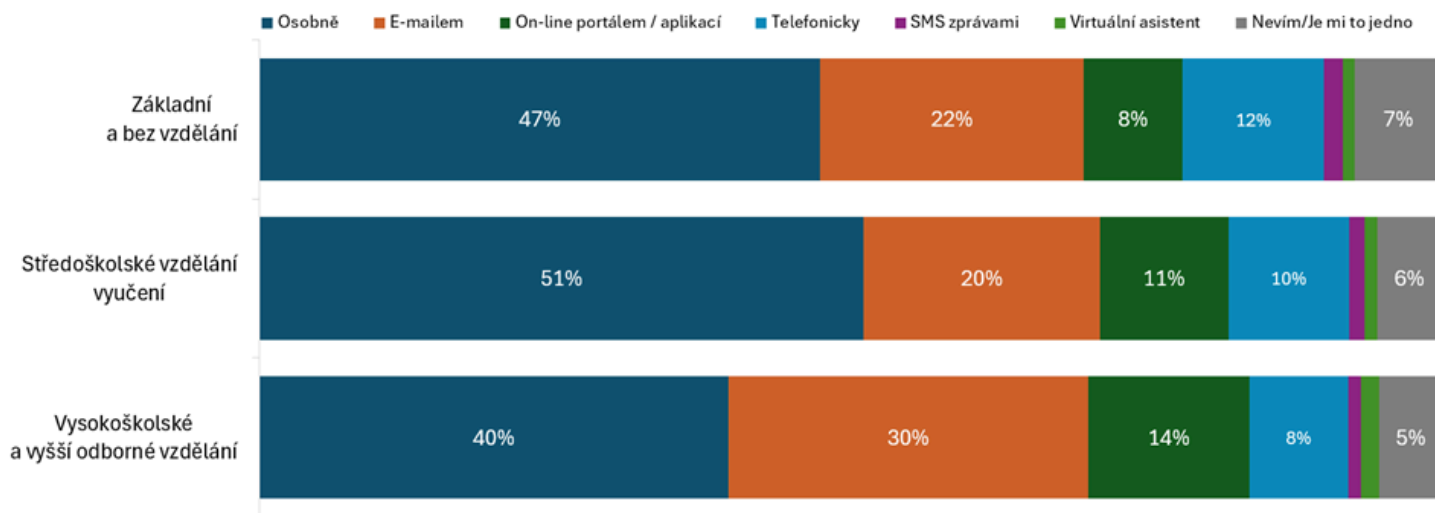
Pozornost si zaslouží preference nejmladších respondentů ve věku 15–19 let, kteří mnohem častěji než ostatní věkové skupiny sahají po vzdálených kanálech – vedle e-mailu (32 %) je pro ně relativně atraktivní i telefon (hovory/SMS – 25 %). Osobní návštěvu úřadu by preferovala pouze zhruba čtvrtina z nich.

Rozdíly podle věkových kategorií



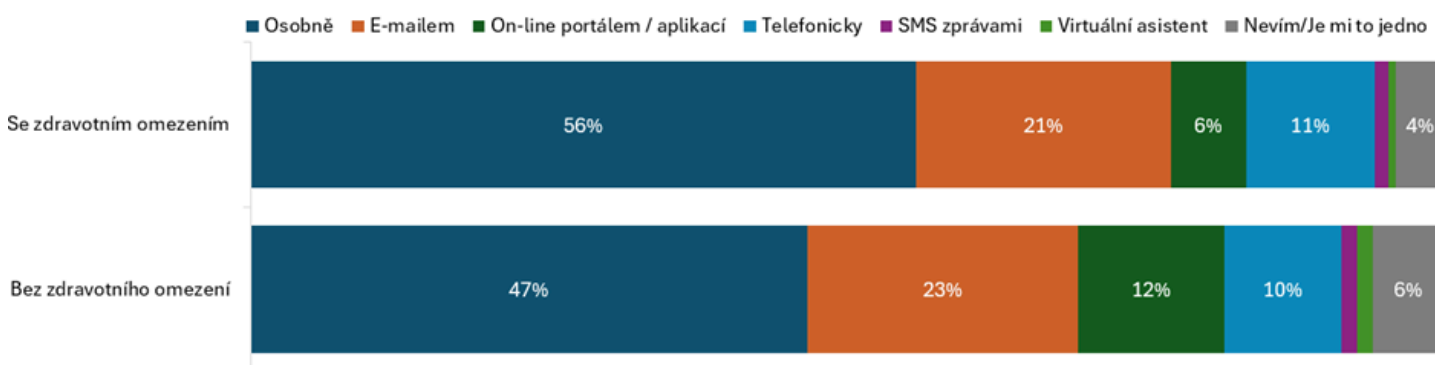
Rozdíly se objevují i podle dosaženého vzdělání. U uchazečů s nižším a středním vzděláním mírně převažuje preference osobní návštěvy. Respondenti s vyšším odborným a vysokoškolským vzděláním naopak častěji upřednostňují komunikaci e-mailem nebo přes on-line portál či aplikaci. To může souviset jak s vyšší digitální kompetencí, tak i s větší zkušeností s využíváním digitálních nástrojů v pracovním a osobním životě.

Rozdíly podle vzdělání



Zdravotní omezení je další faktor, který posouvá preference směrem k osobnímu kontaktu. Uchazeči se zdravotním omezením častěji volí osobní komunikaci (56 %) a vzdálené či digitální kanály označují v menší míře. Vedle praktických bariér zde může hrát roli i vyšší potřeba individuální podpory a nižší sebedůvěra v práci s digitálními nástroji.

Rozdíly podle zdravotního stavu



Celkově výsledky ukazují, že volba způsobu komunikace s úřadem práce není pouze otázkou osobního vkusu a zvyku, ale odráží i strukturální nerovnosti mezi uchazeči. Zatímco část klientů je připravena a ochotna využívat vzdálené formy kontaktu, pro jiné zůstává osobní kontakt klíčovým prvkem interakce s úřadem.

Vyšší věk, nižší vzdělání a zdravotní omezení patří dlouhodobě k rizikovým faktorům, které ztěžují uplatnění na trhu práce. Z naší analýzy dlouhodobě nezaměstnaných vyplývá, že osoby s těmito charakteristikami častěji čelí složitějším životním situacím, hůře se orientují v systému a možnostech a potřebují intenzivnější individuální podporu. Silnější preference osobního kontaktu u těchto skupin tak nelze chápat pouze jako otázku zvyku či nižší digitální kompetence, ale spíše jako odraz komplexnosti jejich reálných potřeb při řešení nezaměstnanosti.

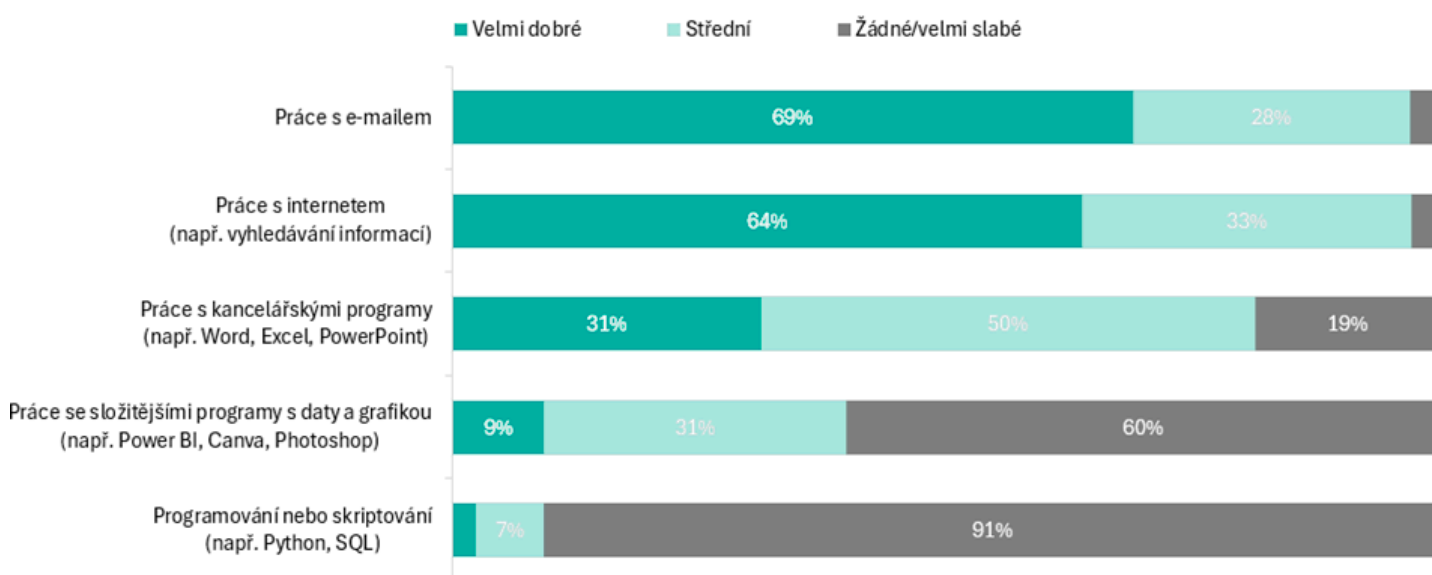
Digitální kompetence

Sebehodnocení digitálních dovedností ukazuje, že kompetence uchazečů o zaměstnání se soustředí především na základní uživatelské činnosti a programy. Práci s e-mailem a internetem hodnotí jako velmi dobrou zhruba dvě třetiny respondentů, přičemž pouze malá část uvádí, že tyto dovednosti vůbec nemá nebo je považuje za velmi slabé. Tyto oblasti tak představují nejrozšířenější a nejpevnější digitální základ napříč celým souborem uchazečů.

U kancelářských programů, jako jsou Word, Excel či PowerPoint, už ale dominuje střední úroveň dovedností (50 %) a téměř pětina hodnotí své dovednosti jako žádné nebo velmi slabé. Podíl osob, které své schopnosti v užívání těchto nástrojů považují za velmi dobré, klesá přibližně na třetinu. To naznačuje, že i běžné kancelářské aplikace mohou pro část uchazečů představovat bariéru, zejména pokud jde o jejich využití nad rámec základních funkcí.

Výraznější propad je patrný u pokročilejších a specializovaných digitálních dovedností – závisí však na typu aktivity. Práce se složitějšími programy pro zpracování dat a grafiky představuje oblast, v níž se část uchazečů orientuje – přibližně čtyři z deseti respondentů uvádějí velmi dobrou až střední úroveň dovedností. Zároveň však zůstává významná skupina uchazečů (60 %), která tyto nástroje neovládá. Odlišná je situace v případě programování a skriptování. Zde naprostá většina uchazečů udává žádné nebo velmi slabé dovednosti. Pokročilé digitální dovednosti tak zůstávají doménou spíše užší skupiny uchazečů a nelze je považovat za zcela běžnou součást dovednostního profilu.

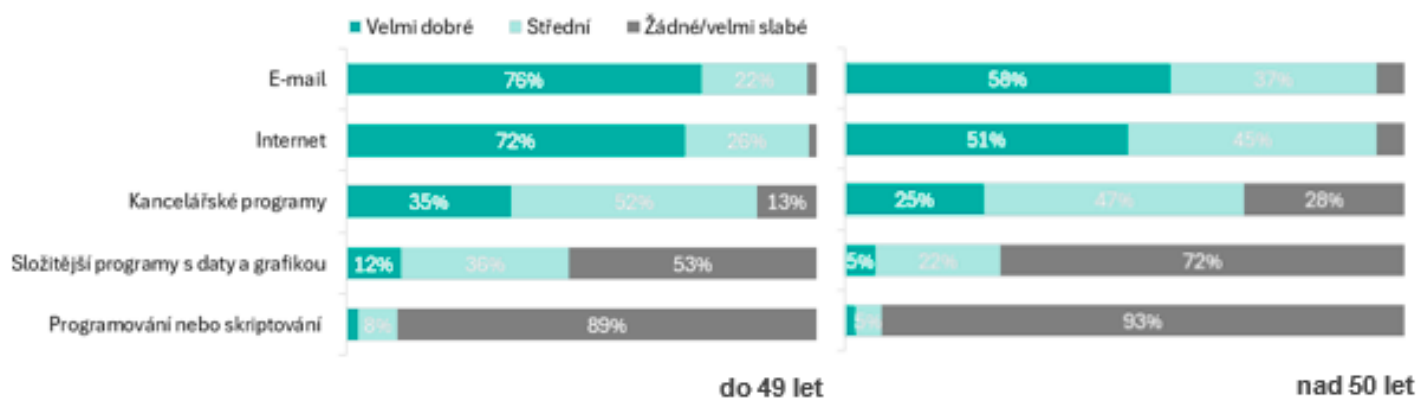
Ohodnoťte prosím, jaké jsou Vaše dovednosti v následujících oblastech:



Z praktického hlediska je důležité, že rozdíly nejsou největší u pokročilých dovedností (kde je nízká úroveň častá napříč skupinami), ale u těch dovedností, které jsou pro běžné hledání práce a nejrelevantnější pro kontakt se zaměstnavatelem či státem: práce s e-mailem, internetem a kancelářskými programy. Právě zde se totiž rozhoduje, zda uchazeč zvládne vyřídit nutnou administrativu, reagovat na nabídky, poslat životopis a komunikovat v procesu náboru.

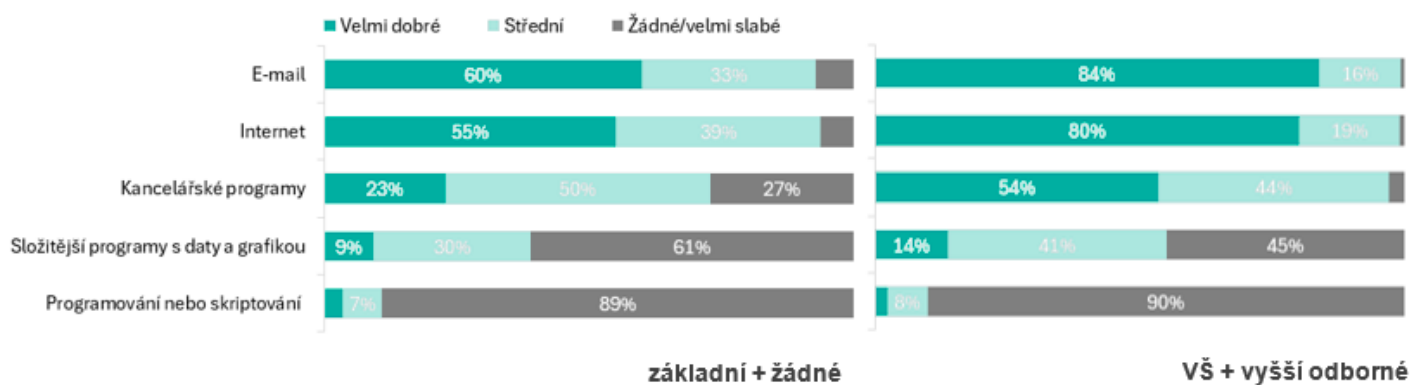
Úroveň digitálních dovedností se přitom liší podle věku, vzdělání a zdravotního stavu. Vyšší míru digitální zdatnosti uvádějí zejména mladší uchazeči ve věku 20–39 let, kteří častěji hodnotí své schopnosti v základních digitálních činnostech jako velmi dobré (až 80 %). Naopak po padesátém roce života podíl osob s vysokým sebehodnocením digitálních dovedností významně klesá.

Rozdíly podle věku



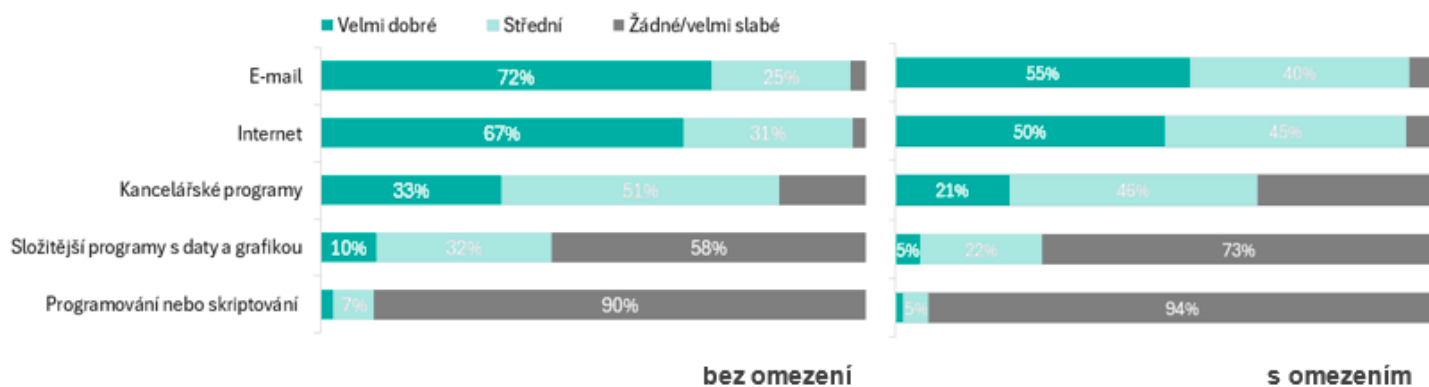
Výrazné rozdíly jsou patrné také podle vzdělání. Uchazeči s vysokoškolským vzděláním se cítí v práci s počítačem a kancelářskými programy výrazně jistější než osoby se základním nebo středním vzděláním. Rozdíly mezi vysokoškoly a lidmi se základním nebo žádným vzděláním v některých hodnocených oblastech nabývají až 20 p. b. Nejzřetelnější je propast v ovládání kancelářských programů, kde více jak čtvrtina lidí s nízkým vzděláním hodnotí svou dovednost jako velmi slabou či nulovou. Tyto rozdíly se promítají nejen do hodnocení digitálních dovedností, ale také do ochoty využívat vzdálené formy komunikace s úřadem práce, jak jsme ukázali výše.

Rozdíly podle vzdělání



Nižší sebehodnocení digitálních dovedností se výrazněji objevuje u osob se zdravotním omezením a netýká se pouze pokročilých digitálních činností. I u základních uživatelských dovedností, jako je práce s e-mailem nebo vyhledávání informací na internetu, se pouze přibližně polovina těchto uchazečů hodnotí jako velmi zdatná. To naznačuje, že významná část uchazečů se zdravotním omezením pracuje s digitálními nástroji spíše s omezenou jistotou, popř. je využívá pouze na základní úrovni. Výraznější obtíže se pak projevují u kancelářských programů, kde přibližně třetina respondentů se zdravotním omezením uvádí žádné nebo velmi slabé dovednosti. Digitální znevýhodnění, které se u této skupiny projevuje, může značně ztěžovat úspěšnost na trhu práce.

Rozdíly podle zdravotního stavu



Jak data čteme s ohledem na naše předchozí zjištění

V našich předchozích analýzách opakovaně narážíme na dvě vzájemně propojené roviny: 1) slabší orientaci na trhu práce a nejistotu v komunikaci se zaměstnavateli a 2) potřebu individualizované podpory u části klientů, zejména u starších, lidí se zdravotními omezeními a osob s nízkým vzděláním. Digitální dovednosti do těchto vzorců zapadají. Pokud má člověk nízkou sebedůvěru v komunikaci a zároveň si není jistý v práci s běžnými digitálními nástroji, riziko vypadnutí z aktivního hledání práce se zvyšuje.

To by se mělo promítnout i do práce. V rozhovorech se zprostředkovatelkami vybraných úřadů práce zaznívá, že část klientů nemá doma počítač nebo se v digitálním prostředí neorientuje a potřebuje více času a doprovázení. Zároveň platí, že i drobné administrativní bariéry, jako je vyplnění formuláře, práce s přílohami nebo přístup do on-line portálu, mohou být pro některé uchazeče poslední kapkou, která zhorší vztah k systému a sníží motivaci spolupracovat.

Vyplatí se tedy uvažovat o digitálních nástrojích nikoli jako o univerzálním řešení, ale jako o součásti balíčku podpory, a to i s ohledem na zachování práva na nedigitální formu služeb státu podle § 14 odst. 1 zákona č. 12/2020 Sb., zákona o právu na digitální služby. Digitální kanály mohou zvyšovat a zjednodušovat dostupnost služeb pro část klientů a zefektivnit rutinní agendu, ale zároveň potřebují doplnění formou osobní a podpory u skupin, u nichž je digitální bariéra součástí jejich situace.

Uvedená data byla poskytnuta Ministerstvem práce a sociálních věcí ČR (Oddělením evaluací) a vycházejí z jimi realizovaného průzkumu mezi absolventy rekvalifikačních kurzů financovaných z Národního plánu obnovy. Průzkum probíhal ve dnech 24. 9.–13. 10. 2025 formou online dotazování (CAWI). Osloveno bylo celkem 11,5 tisíce osob; míra návratnosti činila 59 %. Výstup STEM pracuje pouze s daty za respondenty, kteří jsou vedení v evidenci úřadu práce jako uchazeči o zaměstnání – 2 595 osob, tj. 52 % z celkového počtu respondentů.