



CAREERS

AROUND ME

innovative technology
in career guidance



Kariérové e-poradenství a online nástroje

Zuzana Freibergová

2021

The CAREERS project has received
funding by the European Union – EACEA Grant
Agreement n. 612881-EPP-1-2019-1-IT-EPPKA3-PI-FORWARD

Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



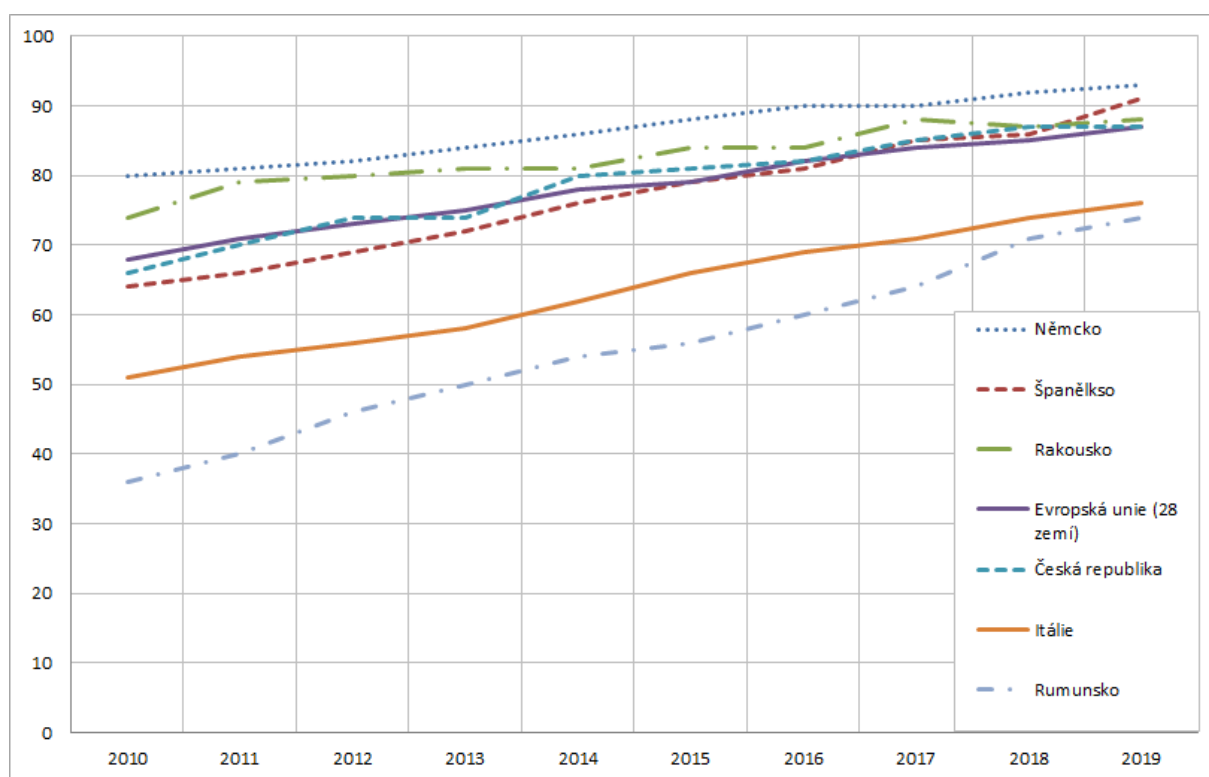
Obsah

1	Úvod.....	3
2	Kariérové e-poradenství.....	6
2.1	Kariérové e-poradenství s online podporou kariérového poradce	7
2.1.1	Synchronní kariérové e-poradenství s online podporou kariérového poradce	8
2.1.1.1	Synchronní komunikace s použitím přenosu zvuku.....	8
2.1.1.2	Synchronní komunikace s použitím přenosu zvuku a obrazu.....	8
2.1.2	Asynchronní kariérové e-poradenství s online podporou kariérového poradce	9
2.1.2.1	Prostředky individuální asynchronní komunikace	10
2.1.2.2	Webové nástroje pro asynchronní komunikaci	11
2.1.2.2.1	Kontaktní formuláře	11
2.1.2.2.2	Sebehodnoticí nástroje a aplikace s online podporou kariérového poradce	12
2.1.2.2.3	Sekce pro dotazy a odpovědi, FAQ, blogy	12
2.1.2.2.4	Sociální média	13
2.1.2.2.5	E-learningové kurzy rozvoje dovedností řízení kariéry	14
2.2	Kariérové e-poradenství bez online podpory kariérového poradce	14
2.2.1	Zdroje kariérových informací	14
2.2.2	Aplikace s automatizovanou interakcí	15
2.2.2.1	Sebehodnoticí nástroje a aplikace bez online podpory kariérového poradce	15
2.2.2.2	Online hry a simulace	15
2.2.2.2.1	Hry s náplní kariérového poradenství	16
2.2.2.2.2	Hry s náplní kariérového poradenství v městském prostředí.....	16
2.2.2.2.3	Hry s náplní kariérového poradenství založených na posouzení životních nákladů.....	16
2.2.2.2.4	Strategické a civilizační manažerské hry	17
2.2.2.3	Chatboty – umělá inteligence v roli kariérového poradce	17
2.2.3	Online aplikace bez automatické interakce	17
2.2.3.1	E-portfolio	17
2.2.3.2	YouTube: videa	18
2.2.3.3	Hromadné otevřené online kurzy pro veřejnost (Massive open online courses, MOOC)	18
3	Výzvy a rizika využití e-kariérového poradenství.....	19
3.1	E-kariéroví poradci	19
3.2	Klienti kariérového e-poradenství	20
3.3	Obsah a forma stránek kariérového e-poradenství.....	20
4	Závěr	21
5	Použitá literatura	22

1 Úvod

Internet se stal důležitým místem našeho života a bezprecedentním kanálem pro získávání informací a komunikaci. Počet lidí, kteří jej z různých důvodů využívají, stále přibývá (obr. 1), čímž se mění nejen způsob komunikace mezi lidmi, ale i způsob provádění obchodních aktivit a vznikají nová na digitálních technologiích založená odvětví. To se děje ve všech zemích. Nárůst používání internetu činil za posledních devět let v zemích EU 19 % (13 % v Německu, 14 % v Rakousku, 21 % v Česku, 25 % v Itálii, 27 % ve Španělsku, 38 % v Rumunsku).

Obrázek 1: Používání internetu jednotlivci v EU a partnerských zemích¹



Mezi odvětví, která jsou dotčena rozvojem nových technologií, bezesporu patří i kariérové poradenství. A to ve všech ohledech. Většina informačních zdrojů, které kariérové poradenství využívá, je k dispozici online. A nejen to. Online je i většina kariérových poradců. Rozšiřuje se počet online nástrojů a aplikací různé odborné úrovně tematicky související s kariérovým poradenstvím nebo v něm využitelných.

Vznik a rozvoj kariérového poradenství formou služeb poskytovaných on-line byl velmi přirozeně vyvolaný přesunutím nástrojů a zdrojů pro hledání zaměstnání a zaměstnanců na internet. Zaměstnavatelé si velice rychle osvojili výhody zveřejňování volných pracovních

¹ Eurostat, <https://ec.europa.eu/eurostat/> - Individuals - internet use [isoc_ci_ifp_iu], vlastní výpočet.

míst na internetu a stejně rychle je začali využívat hledači zaměstnání. Logicky tento trend sleduje i kariérové poradenství.

Na internetu lze najít nejen celou škálu kariérových informací, tj. informace ze světa práce (popisy a požadavky pracovních míst, nabídky volných pracovních míst / volné pracovní síly, výše průměrné mzdy jednotlivých profesí apod.) a vzdělávání (přehledy vzdělávacích příležitostí a jejich poskytovatelů), ale také množství různých nástrojů a aplikací vztahující se k řešení situací spojených s uplatněním na trhu práce. Tyto nástroje a aplikace mají různé zaměření, odbornou úroveň, kvalitu zpracování, cílovou skupinu atd. Některé nástroje a aplikace jsou volně dostupné, jiné jsou zpoplatněny.

Online nástroje a aplikace jsou poskytovány různými subjekty např. veřejnými službami zaměstnanosti, kariérovými a mládežnickými centry, profesními svazy, neziskovými organizacemi, soukromými organizacemi, vzdělavateli, ale i soukromými osobami. Online nástroje a aplikace jsou vesměs určeny k samostatnému užívání bez specifické součinnosti mezi uživatelem a kariérovým poradcem. Existují však i online nástroje a aplikace, které deklarují možnost online komunikace s kariérovým poradcem, nebo že vyhodnocení informací vložených do webového formuláře je prováděno na individuální bázi kariérovým poradcem nebo psychologem.

Internet, digitální technologie a sociální sítě se stávají primárním prostředkem interakce mezi lidmi. Umožňují nejen komunikaci, ale také získávání určitých dovedností a během vzájemné interakce zde do určité míry může docházet i k formování profesní identity (Kiselev et al, 2020).

Přes velký rozmach internetu a digitálních technologií ještě nebyly odhaleny všechny potenciální možnosti jejich využití v kariérovém poradenství. Velký potenciál lze očekávat od technologií využívající umělou inteligenci ke shromažďování a analyzování kariérových informací jako je víceúrovňový expertní systém (multilevel expert systém), strojové učení (machine learning), podnikové zpravodajství (business intelligence), vytěžování dat (data mining) apod., a zapojení umělé inteligence do nástrojů kariérového poradenství (Ansari, 2017).

Mezi kariérovými poradci jsou i kreativci, kteří prokázali, že lze poradenské nástroje a pomůcky převést do digitální formy a využít možností digitálních technologií pro zvýšení jejich účinnosti a atraktivity. Tito kariéroví poradci mají rozvinutou dovednost „digital mind-set“, tj. kreativně přemýšlí o využití digitálních nástrojů v kariérovém poradenství i pro rozvoj dovedností řízení kariéry, které patří k žádoucím, očekávaným a zamýšleným výstupům z procesu kariérového poradenství.

* * *

Nosný obsah této studie je ve druhé a třetí kapitole. Druhá kapitola poskytuje přehled kariérového poradenství poskytovaného online prostřednictvím digitálních technologií (e-poradenství) s rozlišením toho, zda se jedná o službu poskytovanou s online podporou kariérového poradce (kapitola 2.1) nebo bez ní (kapitola 2.2). Kde bylo vhodné jsou uvedeny dostupné příklady aplikací a jejich možnosti využití při práci s klienty při rozvíjení dovedností řízení kariéry. Ve třetí kapitole jsou shrnuty výzvy a rizika využití kariérového e-poradenství.

2 Kariérové e-poradenství

V dostupné literatuře neexistuje mnoho vysvětlení pojmu online kariérového poradenství – anglicky “e-guidance”. Např. glosář European Lifelong Guidance Policy Network (ELGPN) jej definuje takto:

„Kariérové e-poradenství: Jedná se o poradenství poskytované pomocí ICT, jehož součástí může, ale nemusí, být přímo poradce. Často se používá k popisu poskytování informací nebo používání sebehodnotících nástrojů a cvičení prostřednictvím internetu.“ (ELGPN, Glossary)

Definice ELGPN je ve své podstatě protichůdná. Zatímco v první části věty „Jedná se o poradenství poskytované pomocí ICT“ není co rozporovat, pokračování této věty „jehož součástí může, ale nemusí, být přímo poradce“ je diskutabilní. Pokud považujeme poradenství za „proces“, může být poradenský proces realizován bez účasti poradce? Kolik webových stránek nebo aplikací lze považovat za dostatečně komplexní, aby v nich mohl probíhat poradenský proces bez účasti poradce? Druhá věta ELGPN definice pak popisuje spíše online poradenské nástroje než kariérové e-poradenství: „Často se používá k popisu poskytování informací nebo používání sebehodnotících nástrojů a cvičení prostřednictvím internetu.“

Existují však i další definice. Např. M. Offer považuje online kariérové poradenství za koherentní systém ekvivalentní tomu, jak je poskytováno kariérové poradenství v prezenční formě (Offer et al., 2001):

„Kariérové e-poradenství by mělo být stejně koherentním systémem jako jeho off-line ekvivalent, se stejně integrovaným rozsahem činností – informování, hodnocení, poradenství, umožnění nebo vyučování, jak to vyžaduje potřeba, a poskytování jasného postupu mezi těmito aktivitami“.

Která definice je adekvátnější bude jistě předmětem odborné diskuse. V této práci se kloníme k definici M. Offera.

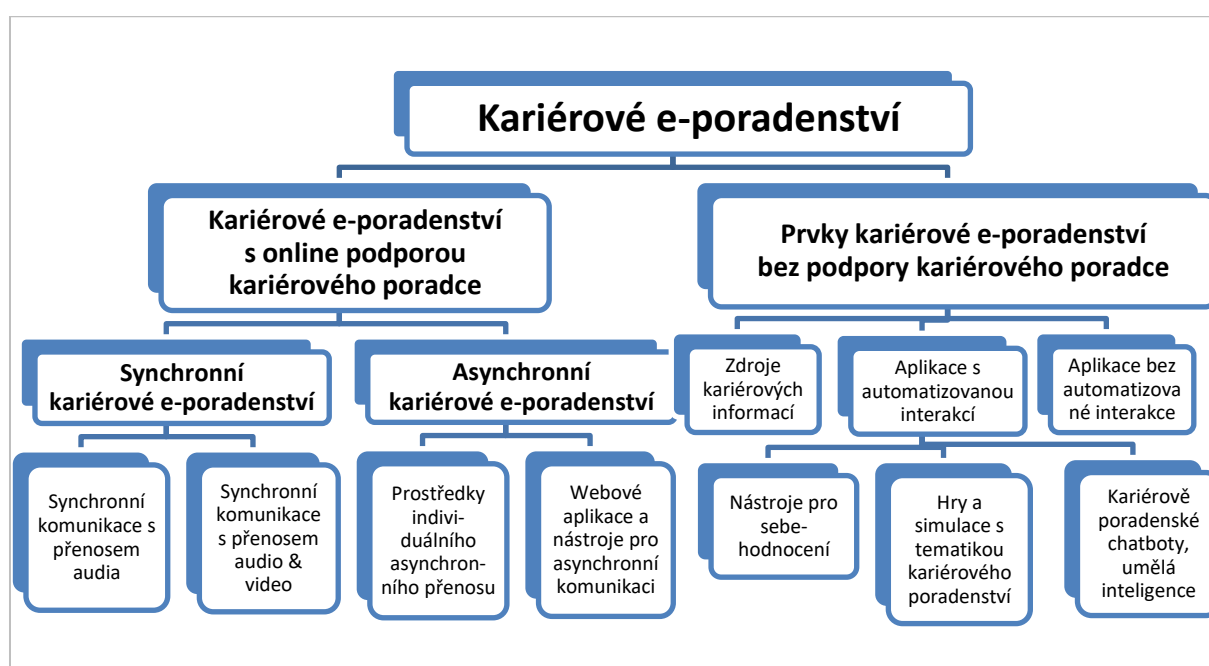
S pojmem kariérové poradenství pracujeme v souladu s definicemi, které jsou uvedeny v rezolucích Evropské rady z roku 2004 a 2008 (Council, 2004, 2008). V usnesení z roku 2008 Rada znovu potvrdila definici celoživotního poradenství jako:

„... souvislý proces umožňující občanům všech věkových kategorií a v průběhu celého jejich života vymezit své schopnosti, dovednosti a zájmy, rozhodovat se v oblasti vzdělávání, odborné přípravy a zaměstnání a řídit svou individuální dráhu v oblasti vzdělávání a odborné

přípravy, v práci i v jiných oblastech, kde mohou získávat a využívat schopnosti a dovednosti. Poradenství zahrnuje individuální a kolektivní činnosti spočívající v poskytování informací, konzultací, dovednostních profilů, průběžné pomoci, výuky vedoucí k osvojení dovedností nutných k rozhodování o profesní kariéře a jejímu řízení.” (Council, 2008, p. 2)

Ze šetření provedeného v rámci projektu CAREERS v roce 2020 vyplynula struktura složek online kariérového poradenství (e-poradenství), které je znázorněno na obrázku 2. Prvním rozlišovacím prvkem je, zda je poskytování online kariérového poradenství podporováno online jedním nebo týmem kariérových poradců (kapitola 2.1) nebo je poskytováno bez jejich podpory (kapitola 2.2).

Obrázek 2: Typologie e-online kariérového poradenství: kariérové e-poradenství



E-poradenství s online podporou kariérového poradce pak rozlišujeme podle průběhu v čase na synchronní a asynchronní. V elektronickém poradenství bez online podpory kariérového poradce jsou zdroje a nástroje diferencované podle jejich interaktivity.

2.1 Kariérové e-poradenství s online podporou kariérového poradce

Základním prvkem elektronického poradenství s podporou online kariérového poradce je přímá komunikace mezi poradcem a klientem. Jejich komunikace může probíhat prostřednictvím různých ICT. Podle toho, zda komunikace mezi klientem a kariérovým poradcem probíhá prostřednictvím informačních a komunikačních technologií (ICT) v reálném čase nebo s určitým zpožděním, se rozlišuje **synchronní** a **asynchronní** e-poradenství (Venable, 2010).

2.1.1 Synchronní kariérové e-poradenství s online podporou kariérového poradce

Pojem synchronní kariérové e-poradenství označuje přímou komunikaci mezi poradcem a klientem, která probíhá prostřednictvím ICT v reálném čase, a je poskytována zejména informačními a komunikačními prostředky, které přenášejí zvuk a obraz (telefon, webové aplikace umožňující online hovory).

Možnosti použití nástrojů synchronní komunikace při práci s klienty na rozvoji jejich dovedností řízení kariéry jsou úplně stejné, jako při klasickém prezenčním kariérovém poradenství:

- Zjištění dovedností řízení kariéry klienta
- Školení dovedností řízení kariéry s jedním nebo více klienty.
- Tematické skupinové přednášky, konference, semináře, workshopy atd. s tematikou dovedností řízení kariéry.

Výhody použití nástrojů pro synchronní komunikaci:

- Možnost navázání osobního kontaktu.
- Klient může kontaktovat kariérového poradce z druhého konce světa a mít s ním osobní kontakt bez cestování.
- Většina aplikací umožňuje online schůzky více lidí, takže je možné využít online schůzky s více klienty.
- Klient i kariéroví poradci se mohou účastnit ve známém prostředí s intimní a bezpečnou atmosférou.
- Snížení finanční náročnosti poskytované služby.
- V době epidemie se výrazně snižuje riziko nákazy.

Synchronní kariérové služby negativně ovlivňují:

- Občasné problémy s navázáním spojení a výpadky internetu.
- Možnost narušení rozhovoru s vnějším prostředím, kterému nelze zabránit ani v centru kariérového poradenství. Jenže v případě, že klient a poradce nejsou v jedné místnosti, je možnost narušení zdvojnásobeno.

2.1.1.1 Synchronní komunikace s použitím přenosu zvuku

Telefonické rozhovory jsou hlavním příkladem synchronní komunikace s přenosem zvuku.

2.1.1.2 Synchronní komunikace s použitím přenosu zvuku a obrazu

Velkou konkurencí klasických telefonních hovorů jsou webové aplikace, které umožňují audio a video přenosy. Nezbytnou podmínkou je, aby každý z účastníků měl elektronické zařízení (PC, mobilní telefon, tablet, notebook) s přístupem na internet, webový prohlížeč (např. Internet Explorer nebo Firefox). Některé aplikace vyžadují registraci e-mailovou

adresou. Základní služba je zdarma. Placené verze obvykle nabízejí více možností, jako je plánování relací, nahrávání, hlasování, sdílení souborů atd.

Několik příkladů aplikací pro online schůzky v abecedním pořadí (Top free video, Drake & Turner, 2020):

- BigBlueButton, <https://bigbluebutton.org/>
- Blizz, <https://www.blizz.com/>
- Bluejeans Meetings, <https://www.bluejeans.com/>
- Cisco Webex, <https://www.webex.com/>
- ClickMeeting, <https://clickmeeting.com/>
- Easymeeting, <https://www.easymeeting.net/>
- ezTalks, <https://www.eztalks.com/meetings>
- Google Meet, <https://meet.google.com/>
- GoToMeeting, <https://www.gotomeeting.com/>
- Join.me, <https://www.join.me/>
- Lifesize, <https://www.lifesize.com/>
- MegaMeeting, <https://www.megameeting.com/>
- Microsoft Teams, <https://www.microsoft.com/en-US/microsoft-365/microsoft-teams/group-chat-software>
- ProfiConf, <https://proficonf.com/>
- RingCentral Video, <https://www.ringcentral.com/online-meetings/overview.html>
- Skype Meet Now, <https://www.skype.com/en/free-conference-call/>
- Skype, <https://www.skype.com/>
- U Meeting, <http://www.umeeting.com/>
- Videosign.co, <https://www.videosign.co/>
- WebRoom, <https://webroom.net/>
- Whereby, <https://whereby.com/>
- Zoom Meetings, <https://zoom.us/>

2.1.2 Asynchronní kariérové e-poradenství s online podporou kariérového poradce

Pojem asynchronní komunikace označuje komunikaci, která probíhá mimo reálný čas, tedy mezi kontakty je určitá časová prodleva. Do této skupiny nástrojů patří zejména nástroje umožňující elektronické zasílání zpráv a zpracování informací.

Využití nástrojů asynchronní komunikace při vývoji dovedností řízení kariéry:

- Navazování kontaktů a domlouvání online schůzek
- Získání informací o dovednostech řízení kariéry klienta.
- Zasílání informací a online zdrojů pro rozvoj a trénování dovedností řízení kariéry.
- Zadání úkolů k přemýšlení atd.

Přednosti asynchronních kariérových služeb:

- Klient může svůj dotaz poslat kdykoliv.
- Formulace dotazu stimuluje klienta k ujasnění svého problému.
- Poradce má více času na promyšlení své odpovědi, na nalezení potřebných informačních zdrojů, případně na konzultaci daného problému s jiným poradcem nebo odborníkem z oboru klientova dotazu.

Asynchronní kariérové služby mají však i svá negativa:

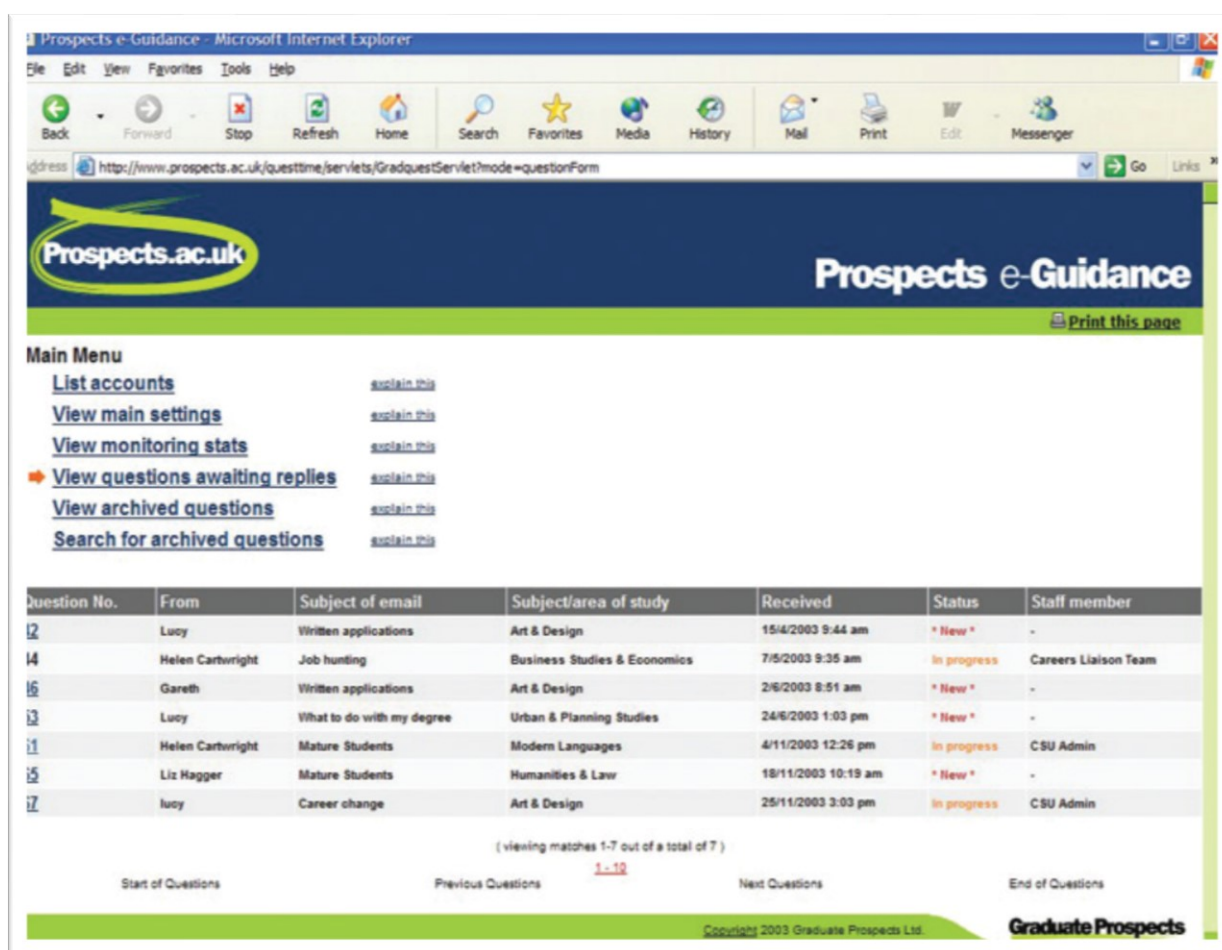
- Mezi dotazem a odpovědí může nastat časová prodleva, během níž klient o službu přestane mít zájem.
- Poradce musí pečlivě a srozumitelně formulovat svou odpověď a být velice korektní.
- Interakce mezi klientem a poradcem je omezená na písemnou formu (chybí zde řeč těla a ostatní neverbální formy komunikace).
- Je komplikované objasnění klientova požadavku v případě, že ji poradce zcela nepochopil.

2.1.2.1 Prostředky individuální asynchronní komunikace

Většina poskytovatelů kariérového poradenství na svých webových stránkách zveřejňuje i e-mailovou adresu, kam mohou případní klienti zasílat své dotazy. Poskytovatel poradenské služby může používat běžný e-mailový software (např. MS Outlook, Mozilla Thunderbird, Windows Live Mail, eM Client) nebo e-mailový software „šitý na míru“ pro poskytování kariérového poradenství vybavený podpůrnými funkcemi, které shromažďují informace o klientech a aktivitě poradců, a umožňují jejich analýzu. Příkladem je E-guidance management software (Obr. 3), který byl pro potřeby poradenských center vysokých škol vyvinut ve Velké Británii firmou Graduate Prospects Ltd. (Madabar et al, 2004).

K zasílání textových zpráv lze využít i zasíláním SMS prostřednictvím mobilních zařízení.

Obrázek 3: Prospects.ac.uk. Database dotazů čekajících na odpověď



Použití e-mailu při práci s klienty na rozvoji jejich dovedností řízení kariéry:

- Navazování kontaktů a domlouvání schůzek.
- Získání informací o dovednostech řízení kariéry klienta.
- Zasílání informací a online zdrojů pro školení dovedností řízení kariéry.
- Zadání úkolů k přemýšlení atd.

2.1.2.2 Webové nástroje pro asynchronní komunikaci

Běžnou formou komunikace mezi klienty a kariérovými poradci je komunikace prostřednictvím online nástrojů a aplikací mezi které patří kontaktní formuláře, sebehodnoticí nástroje a aplikace s online podporou kariérového poradce.

2.1.2.2.1 Kontaktní formuláře

Kontaktní formuláře jsou určeny pro kladení dotazů kariérovému poradci, nebo pro objednávání ke konzultaci.

Použití kontaktních formulářů při rozvoji dovedností řízení kariéry:

- Navazování kontaktů a domlouvání schůzek

- Požadavky a otázky se mohou týkat také dovedností řízení kariéry.

Příklady webových stránek s kontaktním formulářem:

- Dánsko, průvodce vzdělávací nabídkou, <https://www.ug.dk/evejledning>
- Velká Británie, Birmingham City University, <https://www.bcu.ac.uk/alumni/finding-work/access-our-service/e-guidance-and-chat-live>
- Irsko, iCareer, <https://www.icareer.ie/>

2.1.2.2.2 Sebehodnoticí nástroje a aplikace s online podporou kariérového poradce

Někteří poskytovatelé kariérového poradenství mají na svých stránkách různé sebehodnoticí nástroje a aplikace (např. ve formě dotazníku zájmů, profesní orientace, studijních předpokladů, volby povolání) a deklarují, že jejich zpracování není automatizováno a provádí zkušený psycholog. Vyhodnocení těchto testů bývá obvykle zpoplatněno.

Využití nástrojů sebehodnocení při práci s klienty na rozvoji jejich dovedností řízení kariéry:

- Klient se seznamuje postupně s dovednostmi řízení kariéry a uvědomuje si, do jaké míry s nimi umí pracovat a využívat je v praxi.

Příklad nástroje sebehodnocení dovedností řízení kariéry s podporou online „živého“ kariérového poradce:

- Emiero, <https://www.emiero.com/>
- Pracovní a profesní počítačová diagnostika COMDI, <https://www.comdi.cz/>

2.1.2.2.3 Sekce pro dotazy a odpovědi, FAQ, blogy

Efektivitu poskytování kariérového poradenství lze zvýšit zřízením webové sekce pro sběr dotazů a zveřejňování odpovědí. Klienti mohou své požadavky / dotazy vložit do formuláře na webové stránce nebo je poslat e-mailem. Výhodou je, že informace, určené jednotlivým uživatelům, mohou být užitečné i pro jiné uživatele se shodnými potřebami.

Použití FAQ a blogů při práci s klienty na rozvoji jejich dovedností řízení kariéry:

- Klient se seznámí s dovednostmi řízení kariéry.
- Klient může klást otázky kariérovému poradci týkající se dovedností řízení kariéry.

Příklady FAQ a blogů s tematikou dovedností řízení kariéry:

- Blog: Career Management, <https://managementhelp.org/blogs/career-management/>
- Teaching matters blog, <https://www.teaching-matters-blog.ed.ac.uk/tag/curriculum-toolkit-career-management-skills-and-insights/>
- JobMob, <https://jobmob.co.il/>
- Blogs, <https://www.brainwonders.in/blog>
- FAQs for Career Management, <https://careervision.org/faqs-career-management/>

2.1.2.2.4 Sociální média

Sociální média se používají k šíření, sdílení, výměně informací a také k navazování, udržování a rozšiřování kontaktů s ostatními a k individuální, skupinové, institucionální atd. propagaci. Využití sociálních médií v kariérovém poradenství je v zásadě stejné. Informace mohou být určeny klientům nebo jiným kariérovým poradcům. Stejně tak lze navazovat kontakty mezi poradci, mezi klienty a poradci nebo mezi klienty. Obě skupiny se tak mohou vzájemně informovat, ovlivňovat, sdílet různé zdroje, upozorňovat na možnosti školení apod. Sociální média lze využít k propagaci kariérových služeb, kariérnímu vzdělávání, osobnímu a kariérnímu rozvoji, hledání zaměstnání nebo zahájení vlastního podnikání, sledování toho, co je v oboru nového, využívání komunit a budování sítě kontaktů užitečných pro kariéru (obr. 4).

Nejoblíbenější jsou následující sociální sítě:

- Facebook, www.facebook.com
- Instagram, <https://www.instagram.com/>
- Twitter, www.twitter.com
- LinkedIn, www.Linkedin.com
- Xing, www.Xing.com
- Viadeo, www.Viadeo.com

Obrázek 4: Sociální sítě & kariéra (Václavíková, 2018)



Využití online sociálních sítí při práci s klienty na rozvoje jejich dovedností řízení kariéry:

- Šíření, sdílení a výměna informací.
- Navazování, udržování a rozšiřování kontaktů s ostatními (poradce-poradce, poradce-klient, klient-klient).
- Získání informací o kariéře, nových námětů & společné hledání kariéry.

- Zvýšení interakce s ostatními.

2.1.2.2.5 E-learningové kurzy rozvoje dovedností řízení kariéry

Cílem těchto kurzů je obvykle posílení dovedností řízení kariéry u klientů, jejich příprava na přechod na trh práce a podpora při převzetí odpovědnosti za vlastní kariérovou dráhu a kariérový rozvoj.

Příklad e-learningových kurzů zaměřených na rozvoj dovedností řízení kariéry:

- Course on Career Management Skills, <https://www.business.unsw.edu.au/degrees-courses/course-outlines/MGMT5940>
- Career Planning, <https://www.skillsoft.com/channel/career-planning-3c623b30-e71c-11e6-9835-f723b46a2688>
- Strategic Career Self-Management, <https://www.classcentral.com/course/strategic-career-self-management-5457>
- Personal Development Courses, <https://www.udemy.com/topic/personal-development/>
- Career Management, <https://www.pluralsight.com/courses/career-management-2dot0>

2.2 Kariérové e-poradenství bez online podpory kariérového poradce

Největší skupinu nástrojů kariérové e-poradenství bez online podpory kariérového poradce tvoří různé zdroje kariérových informací ze světa práce a vzdělávání, nástroje sebehodnocení a návody, jak se předcházet v různých životních situacích.

2.2.1 Zdroje kariérových informací

Mnozí poskytovatelé kariérového poradenství poskytují online k volnému používání různé informační materiály určené k samostatnému užívání. Jde zejména o informační brožury a letáky o poskytovaných službách a různé návody (např. jak se prezentovat zaměstnavateli, jak sestavovat životopis, jak nystylizovat průvodní dopis, kde hledat informace o volných pracovních místech nebo dalším vzdělávání atd.).

Pro rozvoj dovedností řízení kariéry je důležité, aby se klient uměl orientovat v dostupných informačních zdrojích z oblasti trhu práce a vzdělávání a uměl posoudit jejich aktuálnost, pravdivost a vyváženost. V každé zemi EU jsou online dostupné informační zdroje o oblasti vzdělávání a zaměstnanosti.

Vybrané informace lze nalézt na portálu Evropské komise:

- EURES, <https://ec.europa.eu/eures/>
- Europass, <https://europa.eu/europass/>
- Eurostat, <https://ec.europa.eu/eurostat/>

- CEDEFOP, <https://www.cedefop.europa.eu/en/themes/skills-labour-market>

2.2.2 Aplikace s automatizovanou interakcí

Poskytovatelé kariérového poradenství na svých stránkách stále častěji využívají aplikace, které umožňují automatickou interakci s klienty. Do této skupiny patří i hry a simulace podporující kariérovou orientaci a rozhodování, jejichž cílem může být např. i zkoumání úrovně dovedností řízení kariéry a upozornění klienta na vybrané dovednosti, které mu z dovedností řízení kariéry chybí nebo je málo využívá. Tyto technologie podporují kontrolu uživatelů a soběstačnost, ale mohou také automatizovat některé rutinnější aspekty procesu poradenství.

2.2.2.1 Sebehodnoticí nástroje a aplikace bez online podpory kariérového poradce

Na Internetu se poměrně hojně objevují portály nabízející sebehodnoticí nástroje pro zjišťování zájmů, předpokladů a dalších osobních charakteristik různých úrovní a zpracování. Vyhodnocení těchto testů je automatizované a může být i zpoplatněno.

Sebehodnoticí dotazníky mají různé zaměření, vycházejí z různých teoretických základů a jen málo z nich je oficiálně standardizovaných. Mezi oblíbené patří sebehodnoticí testy osobních a sociálních kompetencí, profesních zájmů a předpokladů atd.

Teoretický základ, na kterém byly tyto dotazníky postaveny, u těchto dotazníků vesměs není uveden. U těch, které teoretický základ uvádějí, jsou nejvíce používanou teorií Hollandova teorie s využitím kódů RIASEC. Některé dotazníky lze zdarma vyplnit, ale získání výsledku dotazníku je zpoplatněno.

Nevýhodou těchto testů je, že měří jen omezený počet všeobecných dovedností a žádný test není natolik přesný, aby na základě dosaženého výsledku bylo možné s jistotou předvídat konečný úspěch jedince na trhu práce (Vendel, 2008).

Existuje jen málo nástrojů sebehodnocení, které se zabývají dovednostmi řízení kariéry.

Příklady nástrojů dovedností řízení kariéry pro sebehodnocení:

- Career Skills Assessment Tool, <https://app.career-skills.eu/index.php/en/assessment-tool>
- Career Management Skills Assessment, <https://gradpathways.ucdavis.edu/career-management>
- Know Yourself, <https://alis.alberta.ca/careerinsite/know-yourself/skills-quiz/>

2.2.2.2 Online hry a simulace

Většina her s tematikou kariérového poradenství je určena pro děti a mládež. Nicméně online hry hrají i dospělí a zcela jistě by se zábavnou formou při hraní také rádi dozvěděli

něco o svých předpokladech pro výkon určitého povolání nebo o požadavcích na výkon určitého povolání. U her tohoto typu je požadavek na sladění poměru zábavy a vzdělávání, které má zaručit, že se uživatel bude dostatečně bavit a získá přitom adekvátní penzum nových informací o trhu práce a o své profesní orientaci. V současné době mají online hry kariérového poradenství dosažitelné na internetu různé zaměření atd. Z šetření v roce 2020 byly zjištěny následující typy her, které se mohou stát vhodným doplňkem kariérového poradenství.

2.2.2.2.1 Hry s náplní kariérového poradenství

Do kategorie her s náplní kariérového poradenství spadají hry, které vedou uživatele k poznání trhu práce a dalších oblastí lidského života, a odehrávají se převážně v nespécifickém prostředí.

Příklady her:

- The Real Game, Canada, charged, <https://www.realgame.com/>
- Jobs that care, United Kingdom, free of charge, <http://www.jobsthatcare.co.uk/>
- Career Quest, USA, free of charge, <http://j.whyville.net/smmk/fortune/outside>
- The Career Game, USA, www.careergame.com

2.2.2.2.2 Hry s náplní kariérového poradenství v městském prostředí

Mezi hlavní prvky těchto her pro kariérové poradenství patří zejména interaktivní mapa města. Prostřednictvím různých činností ve městě, jako je výstavba nebo jen objevování městských budov, je uživatel seznamován s různými aspekty povolání.

Příklady her:

- Mapa Karier, Poland, Free of charge, <https://mapakarier.org/city>
- Career Locker, USA, Charged, <https://careerlocker.wisc.edu/Products/Elementary>
- Paws in Jobland, Canada, Charged, <https://www.xap.com/paws/>

2.2.2.2.3 Hry s náplní kariérového poradenství založených na posouzení životních nákladů

Cílem těchto her je, aby si uživatelé uvědomili, že jejich spokojenost v budoucnosti se do jisté míry souvisí s výší odměny za výkon určitého povolání. Hry jsou vybaveny databází povolání včetně jejich průměrných platů. Po výběru povolání se systém ptá na představu o výši životních nákladech (ubytování, jídlo, doprava, vzdělání atd.). Hry vedou uživatele k tomu, aby si uvědomili, že je nutné vydělat peníze na všechno, co od života očekávají.

Příklady her:

- Claim your future, USA, free of charge, <https://fame.claimyourfuture.com/>
- Můj život po škole – My life after school, Czech Republic, free of charge, <https://www.muizivotposkole.cz/>
- JA Plan your future, USA, free of charge, <http://educgames.ja.org/economics/>
- JA Build your future, USA, free of charge, <https://www.juniorachievement.org/s3/apps/ja-byf/#/career>

2.2.2.2.4 Strategické a civilizační manažerské hry

Ačkoli tyto hry nejsou primárně zaměřeny na kariérové poradenství, mají určité prvky a ekonomické modely potenciálně inspirativní pro kariérové poradenství. Vedou uživatele k přemýšlení o povoláních potřebných pro plnou funkci města, které staví, a také, aby lidé v tomto městě chtěli žít.

Příklady her:

- SimCity, USA, charged, <https://www.ea.com/cs-cz/games/simcity>
- Venture Towns, USA, charged, <https://www.nintendo.com/games/detail/venture-towns-switch/>

2.2.2.3 Chatboty – umělá inteligence v roli kariérového poradce

A budoucnost? V blízké budoucnosti se možná dočkáme toho, že místo kariérového poradce bude s klientem online v reálném čase komunikovat chatbot využívající umělou inteligenci ke strojovému učení (machine learning) z vytěžených dat (data mining) a ze zpracování velkých datových souborů pomocí podnikového zpravodajství (business intelligence) a víceúrovňového expertního systému (multilevel expert system). Tyto chatboty budou schopny během pár minut najít a zpracovat požadovanou informaci. K tomu bude chatbotům potřeba pevně vymezit etické hranice a další náležitosti, které zde nejsme schopni přesně definovat.

2.2.3 Online aplikace bez automatické interakce

2.2.3.1 E-portfolio

Aplikace nazývaná e-portfolio umožňuje uživatelům shromažďovat různé elektronické důkazy o svých znalostech, dovednostech a výsledcích ze všech forem vzdělávání a zaměstnání, ale i získané ve volnočasových aktivitách. Může obsahovat i různé sebehodnoticí nástroje. Uživatel se obvykle může rozhodnout, komu umožní nahlížení a do kterých souborů, a z vložených informací lze snadno vygenerovat životopis.

Využití e-portfolia při práci s klienty na rozvoji jejich dovedností řízení kariéry:

- Klient je veden ke shromažďování, třídění a ukládání dokladů o znalostech a dovednostech získaných ve formálním, neformálním i neformálním učení.
- Klient je veden k průběžnému hodnocení svých dovedností řízení kariéry.

Příklady e-portfolií:

- Europass, Your free, personal tool for learning and working in Europe, <https://europa.eu/europass/en>
- Create Your Portfolio, <https://www.portfoliogen.com/create.cfm>
- Free Online Portfolio Maker, <https://www.flipsnack.com/digital-portfolio>

- Assessing you. The First Step in Career Planning,
<https://alis.alberta.ca/media/697159/assessingyou.pdf>
- ePortfolio online, <https://kyvyt.fi/>

2.2.3.2 YouTube: videa

Nabídka videí o dovednostech řízení kariéry, o jejich významu a způsobu rozvoje je na internetu velice skromná. Dostupné jsou převážně videa propagující poskytovatele kariérového poradenství.

Příklady videí týkajících se dovedností řízení kariéry:

- Career Management Skills, Raimo Vuorinen,
<https://www.youtube.com/watch?v=YPS2E4MtX3w>
- Why career guidance has never been so important? Antony Mann,
<https://www.youtube.com/watch?v=WxIXfuNG21o>
- Introduction to the careers information, advice and guidance available from Skills Development Scotland throughout school and from our network of careers centres on high streets across the country,
<https://www.skillsdevelopmentscotland.co.uk/what-we-do/scotlands-careers-services/>
- Career management skills: An introduction, Yoke Yue Kan,
<https://www.youtube.com/watch?v=keGMG3C7t7g>
- Career Guidance: Career Counselling as a Career Path,
<https://www.youtube.com/watch?v=DVrcOKqE4Kw>

2.2.3.3 Hromadné otevřené online kurzy pro veřejnost (Massive open online courses, MOOC)

MOOC jsou online vzdělávací kurzy, které jsou volně přístupné. Jejich absolvování je o zdarma a zpoplatněna je závěrečná zkouška a získání certifikátu (Doležalová, 2019). Pro zvýšení úrovně dovedností řízení kariéry by se jistě hodilo absolvovat nějaký kurz, kterých je ale na internetu jen několik.

Příklady otevřených online kurzů pro veřejnost s tematikou dovedností řízení kariéry:

- How to Get Skilled: Introduction to Individual Skills Management (Project-Centred Course), Valeri Chukhlomin, Amy Giaculli, <https://www.coursera.org/learn/skills-management?action=enroll&courseSlug=skills-management&showOnboardingModal=check>
- Enhance Your Career and Employability Skills, Laura Brammar, David Winter,
<https://www.my-mooc.com/en/mooc/career/>

3 Výzvy a rizika využití e-kariérového poradenství

Z výše uvedených zjištění je zřejmé, že nabídka nástrojů e-kariérového poradenství pro rozvoj dovedností řízení kariéry není příliš bohatá. Zde je třeba poznamenat, že při jejich hledání jsme se zaměřili pouze na anglické zdroje. Nabídka v jednotlivých jazycích EU se může lišit.

Využití digitálních technologií pro práci s klienty na rozvoji jejich dovedností řízení kariéry má své výhody, ale i úskalí. Změnil se způsob vyhledávání a předávání informací, zvýšila se jejich dostupnost a snížily se náklady na jejich zveřejnění. Změnil se způsob, jakým mezi sebou komunikujeme, jak získáváme informace i jak komunikujeme se světem práce. Přitom stále existuje určitá skupina lidí, kteří z různých důvodů digitální technologie a služby poskytované jejich prostřednictvím nevyužívají (Hooley et al., 2010).

Výzvy a rizika využití e-kariérového poradenství lze spatřovat ze tří hledisek: z pozice kariérových poradců, klientů a na základě formy a obsahu webových stránek.

3.1 E-kariéroví poradci

Lze předpokládat, že existují kariéroví poradci, kteří e-nástroje kariérového poradenství využívají, a dokonce i tací, kteří se podílejí na jejich tvorbě, zatímco řada jiných poradců tyto e-nástroje nevyužívá, protože jim nevěří nebo mají negativní postoj ke všemu, co je online.

Kariérovým poradcům, kteří využívají e-nástroje, se doporučuje, zejména u klientů, kteří nemají problém s používáním digitálních technologií, nezaměřovat se jen na jeden e-nástroj, ale kombinovat různé nástroje s různým zaměřením a různými médii, jako jsou videa, YouTube, hry, webové stránky, sociální média (LinkedIn) atd. Stejně tak je vhodné a efektivní pro zvyšování úrovně a trénování dovedností řízení kariéry s klienty kombinovat různé styly učení, což přispívá k lepšímu získávání dovedností.

U klientů, kteří nemají přístup k digitálním technologiím nebo k nim nemají kladný vztah, může používání e-nástrojů přispět ke zvýšení jejich digitální gramotnosti a podpořit vztah k používání digitální technologie. Zvláštní pozornost je proto třeba věnovat odborné přípravě kariérových poradců v používání e-nástrojů a také jejich schopnosti posilovat digitální gramotnost u klientů a zejména u klientů vyjmenovaných v následující subkapitole „Klienti kariérového e-poradenství“, protože dovednosti řízení kariéry by měly být posilovány u všech občanů. Přitom je potřeba brát v úvahu multikulturní rozdíly, sociální a místní podmínky, které mohou mít dopad na klienta.

3.2 Klienti kariérového e-poradenství

Používání digitálních technologií se stále více promítá do kariérového poradenství s cílem nabídnout a zpřístupnit služby kariérového poradenství, jeho nástroje, pomůcky a informace co nejširší veřejnosti. Jedním z důležitých úkolů při navrhování a vývoji kariérového e-poradenství je přizpůsobit online služby rozmanitosti klientů a jejich potřeb (Vourinen, 2019).

Při poskytování kariérového e-poradenství jsou znevýhodněny určité skupiny klientů, které z různých důvodů tyto služby nemohou nebo nechtějí využívat. Jedná se zejména o jedince, kteří jsou z různých důvodů ohroženi sociálním vyloučením z důvodu nízkého vzdělání, zdravotního postižení nebo omezení, odlišného sociokulturního původu, závislosti, dlouhodobé nezaměstnanosti, záznamu v rejstříku trestů, nebo mají rizikové poruchy čtení, omezené verbální schopnosti, omezené znalosti, sebevědomí a motivaci a také negativní vztah k práci. Tito klienti mají obvykle nízké příjmy a na hrazení internetu nebo mobilních dat nemají finanční zdroje.

Pro tyto skupiny klientů je vhodnější přímý kontakt s kariérovým poradcem než svépomoc poskytovaná kariérové e-poradenstvím.

3.3 Obsah a forma stránek kariérového e-poradenství

Pro poskytování kariérového e-poradenství je důležité, aby forma a veřejně dostupný obsah webových stránek splňovaly zejména následující požadavky (Nucuta, 2009):

- dodržování etických principů poskytování poradenských služeb,
- získání souhlasu se zpracováním osobních údajů, pokud jsou prostřednictvím kariérového e-poradenství shromažďovány,
- shromažďování od klientů jen relevantní osobní údaje, používat je jen k deklarovanému účelu a zpracovávat je v souladu s legislativou,
- obsah zveřejňovaných informací musí být získán legální formou, informace musí být jasné, aktuální a pravdivé, být opatřeny zdrojem, odkud byly převzaty a datem zveřejnění,
- sebehodnoticí e-nástroje musí být ověřeny pro svépomocné použití, být jasně demonstrován účel jejich použití a pro jakou cílovou skupinu jsou určeny,
- digitální zařízení, na kterých je kariérové e-poradenství provozováno musí splňovat bezpečnostní pravidla a zajišťovat bezpečnou komunikaci a přístup.

4 Závěr

Existuje mnoho různých webových stránek, které poskytují např. online návody, jak se ucházet o volné pracovní místo, kde hledat informace o dalším vzdělávání, kde a jak najít profesní orientaci. K dispozici jsou také pracovní servery s možností výběru volných míst podle různých osobních parametrů nebo webové stránky nabízející možnosti vzdělávání. Kromě toho existuje na internetu široká škála webových stránek, které se zabývají kariérovým poradenstvím, poskytují informace o kariérovém poradenství a online nástroje a aplikace, které mají široké zaměření, odbornou úroveň, kvalitu zpracování, cílovou skupinu atd. Některé z těchto prvků elektronického poradenství jsou poskytovány zdarma, jiné za poplatek. Tyto webové stránky vlastní různé subjekty, jako jsou veřejné služby zaměstnanosti, vláda, odbory, kariérní a mládežnická centra, nevládní organizace, vychovatelé, kariéroví poradci atd. Pouze ve výjimečných případech se tyto stránky zabývají.

Otázkou je, zda lze tyto online zdroje a nástroje považovat za kariérové e-poradenství. Autoři této studie ponechávají tuto otázku nezodpovězenou a doporučují ji k širší odborné diskusi. Doporučují definici ELGPN revidovat, a přijmout výše uvedenou definici M. Offera (Offer et al., 2001) a za kariérové e-poradenství považovat kariérové poradenství, které je poskytováno pomocí digitálních technologií s přímou nebo nepřímou podporou kariérového poradce, které vede klienta k samostatnému rozhodování o kariéře (pomoc pro svépomoc). Vše ostatní lze považovat za e-nástroje kariérového poradenství.

5 Použitá literatura

BOS – Belgrade Open School. (2017) *ICT platform for inclusive career services: Virtual counselling in Serbia*. <https://www.slideshare.net/EuroguidanceSrbija/ict-platform-for-inclusive-career-services-virtual-counselling-in-serbia>

CEDEFOP (2011) *Lifelong guidance across Europe: reviewing policy progress and future prospects*. Luxembourg: Publications Office. <https://www.cedefop.europa.eu/en/publications-and-resources/publications/6111>

CEDEFOP (2018) *Handbook of ICT practices for guidance and career development*. Luxembourg: Publications Office. https://www.cedefop.europa.eu/files/4164_en.pdf

Council of the European Union (2004). *Council resolution on Strengthening Policies, Systems and Practices in the field of Guidance throughout life in Europe*. [https://www.cedefop.europa.eu/files/954-att1-1-Council Resolution on Guidance 280504-EN.pdf](https://www.cedefop.europa.eu/files/954-att1-1-Council%20Resolution%20on%20Guidance%20280504-EN.pdf)

Council of the European Union (2008). *Council resolution on better integrating lifelong guidance into lifelong learning strategies*. 2905th Education, Youth and Culture Council meeting Brussels, 21 November. http://www.consilium.europa.eu/ueDocs/cms_Data/docs/pressData/en/educ/104236.pdf

Department of Education. Government of Western Australia. (2009) *Steps to implementing ICT enriched classrooms*. http://det.wa.edu.au/intranet/podprogram/detcms/cms-service/download/asset/?asset_id=15680571

DOLEŽALOVÁ, V. (2019) *MOOC a další online vzdělávací kurzy*. <https://medium.com/edtech-kisk/mooc-a-dal%C5%A1%C3%AD-online-vzd%C4%9BI%C3%A1vac%C3%AD-kurzy-ba74444f525>

DRAKE, B., TURNER, B. (2020) *Best video conferencing software in 2020*. <https://www.techradar.com/best/best-video-conferencing-software>

ELGPN. (2015) *ELGPN Tools. Doporučení pro rozvoj politik a systémů celoživotního poradenství. Referenční rámec pro EU a Komisi*. Univerzita v Jyväskylä. 2015. <https://www.euroguidance.cz/publikace/elgpn-tools-6.pdf.pdf>

ELGPN. *Glossary*. Term e-guidance. <http://www.elgpn.eu/elgpndb/search/metadata/view/206>

EURES, <https://ec.europa.eu/eures/>

Europass, <https://europa.eu/europass/>

Eurostat, <https://ec.europa.eu/eurostat/>

HOOLEY, T., HUTCHINSON, J, WATTS, A.G. (2010) *Careering through the web. UK Commission for employment and skills*. The potential of Web 2.0 and 3.0 technologies for career development and career support services. <http://www.ukces.org.uk/assets/bispartners/ukces/docs/publications/careering-through-the-web.pdf>

HOPKINS, S. (1998) *Marketing Career Counseling Services*: ERIC Digest. <https://www.ericdigests.org/1998-2/marketing.htm>

MADABAR, L., OFFER, M. (2004) *Managing e-guidance interventions within HE careers services: a new approach to providing guidance at a distance*. Higher Education Careers Services Unit (HECSU) and Graduate Prospects Ltd. https://hecsu.ac.uk/assets/assets/documents/EGUIDANCE_RESEARCH_REPORT.pdf

NUCUTA, C. (2009) *Ethics in e-guidance, privacy and security devices*.

<https://slideplayer.com/slide/6404519/>

RAKOVSKA, N. (2012) *Manual for delivering career guidance using websites*. Project ERASMUS+ WBS. Business Foundation for Education. Sofia.

SAMPSON, J.P. (2013) *Strategies for blending ICT and counseling in fostering informed career decision making*. <https://slideplayer.com/slide/6045598/>

Top free video conferencing software. <https://www.g2.com/categories/video-conferencing>

VÁCLAVÍKOVÁ, L. (2018) *Využití sociálních sítí v kariérovém poradenství*. (Use of social networks in career guidance) <https://www.slideshare.net/lucievaclavkova921/socialni-site-v-karierovem-poradenstvi>

VENABLE, M. A. (2010) *Using Technology to Deliver Career Development Services: Supporting Today's Students in Higher Education*. <https://onlinelibrary.wiley.com/>

VENDEL, Š. (2008) *Kariérní poradenství*. (Career guidance) Grada. Praha

VOURINEN, R. (2019) *Recent trends in lifelong guidance practice*.

<https://www.slideshare.net/Nordvux/recent-trends-in-lifelong-guidance-practice>

Kariérové e-poradenství a online nástroje

Projekt	CAREERS AROUND ME - Smart technologies for improving Career Management Skills, NO: 612881-EPP-1-2019-1-IT-EPPKA3-PI-FORWARD
Autor	Zuzana Freibergová
Program	ERASMUS+, 2019-2022
Partners	University of Camerino (UNICAM), Itálie Centro studi pluriversum Srl, Itálie Centrul Municipiului Bucuresti de Resurse si Asistenta Educationala (CMBRAE), Rumunsko Citynet Srl, Itálie Hochschule der Bundesagentur fuer Arbeit (HdBA), Německo Národní vzdělávací fond (NVF), Česká republika Österreichisches Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft (IBW), Rakousko University of Santiago de Compostela, Španělsko
Rok	2021
Citační záznam	FREIBERGOVA, Z. (2021) <i>Kariérové e-poradenství a online nástroje</i> . Projekt CAREERS AROUND ME - Smart technologies for improving Career Management Skills, KA3 ERASMUS+. Národní vzdělávací fond. Praha.

Podpora Evropské komise pro produkci této publikace nepředstavuje schválení obsahu, který odráží pouze názory autorů, a Komise nenese odpovědnost za jakékoli použití informací v ní obsažených.