



RECOMANDĂRI PRIVIND MANAGEMENTUL VOLUNTARILOR DIGITALI

Digitalizarea a apărut ca tendință importantă, parțial influențată de pandemie, dar depășind cu mult limitele acesteia. Trecerea la tehnologiile digitale a transformat fundamental activitatea organizațiilor neguvernamentale (ONG-uri), evidențiind importanța muncii de la distanță, a colaborării online și a comunicării virtuale. Această tendință reflectă o schimbare societală mai amplă, în care tehnologia joacă un rol central în diverse aspecte ale vieții noastre, inclusiv modul în care ONG-urile abordează chestiuni precum managementul voluntarilor, educația și inițiativele sociale.

Prin intermediul proiectului **„ProVol Digital- managementul profesionist al voluntarilor și formarea acestora prin digitalizare”** („ProVol Digital – Professional volunteer management and training through digitalisation”), oferim acest ghid orientativ pentru ca ONG-urile și coordonatorii de voluntari să fie la curent cu noutățile. Scopul acestui ghid este de a le oferi ONG-urilor și coordonatorilor de voluntari competențe digitale și de a le adapta abilitățile de utilizare a tehnologiei la standardele actuale. Prin acest instrument, ne dorim să inspirăm și să consolidăm capacitatea altor organizații de a pătrunde și ele în sfera digitală.

„ProVol Digital” este un proiect european implementat de următoarele organizații: Gemeinsam Leben und Lernen in Europa - Germania, EB Projektmanagement - Austria, Dobrovolnické Centrum, z.s., Ústi Nad Labem - Republica Cehă, Centrul de Voluntariat Cluj-Napoca - România.

Proiectul este finanțat prin **programul UE Erasmus+**.

Autorii care au contribuit la acest ghid sunt:

- Marioara Butyka, Centrul de Voluntariat Cluj-Napoca, România
- Nicoleta Chiș-Racolța, Centrul de Voluntariat Cluj-Napoca, România
- Perdita Wingerter, Gemeinsam leben und lernen in Europa e.V., Germania
- Larissa Schillai, Gemeinsam leben und lernen in Europa e. V., Germania
- Lenka vonka Černá, Dobrovolnické centrum, z.s., Republica Cehă
- Nicol Magrotová, Dobrovolnické centrum, z.s., Republica Cehă
- Elke Beneke, EB Projektmanagement, Austria
- Silke Jamer-Flagel- Eb Projektmanagement, Austria
- Gabriele Sailer- Eb Projektmanagement, Austria

Sprrijinul acordat de Comisia Europeană pentru realizarea acestei publicații nu constituie o aprobare a conținutului, care reflectă doar opiniile autorilor, iar Comisia nu poate fi considerată responsabilă pentru nicio utilizare a informațiilor conținute în aceasta.



**Co-funded by
the European Union**

CUPRINS

CAPITOLUL 1

EVOLUȚII ÎN DOMENIUL PLASĂRII ȘI MANAGEMENTULUI

VOLUNTARILOR ÎN ERA DIGITALĂ

5

1.1. PRINCIPALELE TENDINȚE CARE AU AFECTAT DEZVOLTAREA ORGANIZAȚIILOR DE VOLUNTARIAT ÎN ERA DIGITALĂ

6

1.2. PROVOCĂRI ÎN DOMENIUL MANAGEMENTULUI VOLUNTARILOR ÎN ERA DIGITALĂ

7

1.3. NEVOI ÎN DOMENIUL MANAGEMENTULUI VOLUNTARILOR ÎN ERA DIGITALĂ

8

CAPITOLUL 2

CUM VĂ PUTEȚI COORDONA VOLUNTARII ȘI CUM PUTEȚI ORGANIZA ACTIVITATEA LOR ÎN MEDIUL DIGITAL- Beneficii, riscuri și siguranță în activitatea de voluntariat din mediul digital

10

2.1. DIGITALIZAREA ÎN MANAGEMENTUL VOLUNTARILOR

11

2.2. ETAPELE UNUI VOLUNTARIAT DIGITAL EFICIENT

12

Pregătirea organizației pentru implicarea voluntarilor în mediul digital

12

Avantajele digitalizării în managementul voluntarilor

14

Riscurile digitalizării asupra managementului voluntarilor și asupra serviciilor de voluntariat

16

Siguranța în managementul voluntarilor în mediul digital

17

CAPITOLUL 3

CUM PUTEȚI AVEA SUCCES ÎN A GĂSI NOI VOLUNTARI ONLINE

Bune practici în promovarea, recrutarea și selecția voluntarilor

21

3.1. PROCESELE ȘI ETAPELE RECRUTĂRII

22

3.2. INSTRUMENTE DIGITALE PENTRU PROMOVARE ȘI RECRUTARE

23

CAPITOLUL 4

VOLUNTARIATUL DIGITAL: platforme de corelare - criterii de calitate

29

4.1. CE ESTE O PLATFORMĂ DE CORELARE A VOLUNTARILOR?

30

4.2. POSIBILE CARACTERISTICI ALE UNEI PLATFORME DE CORELARE A VOLUNTARILOR

30

4.3. CRITERII PENTRU O PLATFORMĂ DE CORELARE A VOLUNTARILOR

32

4.4. LISTĂ DE VERIFICARE DE UTILIZAT ÎN CĂUTAREA UNEI PLATFORME DE CORELARE A VOLUNTARILOR

35

CUPRINS

CAPITOLUL 5

ACOMODAREA, MOTIVAREA, SUSȚINEREA ȘI EVALUAREA VOLUNTARILOR ÎN MEDIUL DIGITAL

39

5.1. ACOMODAREA VOLUNTARILOR

40

5.2. DEZVOLTAREA ȘI SUSȚINEREA VOLUNTARILOR

44

5.2.1. *Formare*

44

5.2.2. *Susținerea, supravegherea și motivarea voluntarilor*

46

5.3. ÎNCETAREA ACTIVITĂȚII VOLUNTARILOR - RECUNOAȘTEREA
ACORDATĂ VOLUNTARILOR

51

5.4. FEEDBACKUL ȘI ANALIZA ACTIVITĂȚII DE VOLUNTARIAT

54

5.5. INSTRUMENTE DIGITALE CARE POT FI UTILIZATE ÎN MANAGEMENTUL,
SUSȚINEREA, RECUNOAȘTEREA ȘI EVALUAREA ACTIVITĂȚII DE
VOLUNTARIAT ONLINE

55

5.6. EXEMPLE DE ACTIVITĂȚI DE VOLUNTARIAT CARE SUNT POTRIVITE
PENTRU VOLUNTARIATUL ONLINE ȘI DIGITAL

56

CAPITOLUL 6

COMUNICAREA ACTIVITĂȚII DE VOLUNTARIAT ÎN ERA DIGITALĂ

58

6.1. CE ESTE COMUNICAREA ÎN DOMENIUL VOLUNTARIATULUI?

59

6.2. PIATRA DE HOTAR A UNEI STRATEGII DE COMUNICARE

59

6.3. IMPLEMENTAREA STRATEGIEI DE COMUNICARE

60

6.3.1. *Crearea identității vizuale a programului dumneavoastră de voluntariat*

60

6.3.2. *Comunicarea rezultatelor proiectului dumneavoastră*

61

6.3.3. *Identificarea canalului/canalelor de comunicare potrivite*

62

6.4. EVALUAREA ACTIVITĂȚILOR DE COMUNICARE

64

CAPITOLUL 7

CUM SE POATE DEZVOLTA ȘI SUSȚINE INFRASTRUCTURA PENTRU MANAGEMENTUL VOLUNTARILOR ȘI PENTRU VOLUNTARIAT ÎN ERA DIGITALĂ

66

7.1. CE ESTE INFRASTRUCTURA DIGITALĂ?

67

7.2. MODUL ÎN CARE ORGANIZAȚIILE POT OBȚINE SPRIJIN DIN PARTEA
COMUNITĂȚII LOCALE PENTRU A CREȘTE CAPACITATEA ÎN DOMENIUL
DIGITALIZĂRII

70



1

**EVOLUȚII ÎN DOMENIUL PLASĂRII ȘI
MANAGEMENTULUI VOLUNTARILOR
ÎN ERA DIGITALĂ**

Acest capitol își propune să ne ajute să înțelegem tendințele în managementul voluntarilor, care au afectat organizarea voluntariatului în patru țări (România, Germania, Austria și Republica Cehă) în perioada 2022-2023, și, de asemenea, să identificăm ce provocări și nevoi au apărut în această perioadă în domeniul managementului voluntarilor și al digitalizării.

Cunoașterea tendințelor, nevoilor și provocărilor ajută organizațiile să dobândească o mai bună conștientizare și să se înarmeze cu strategiile necesare pentru a face față provocărilor vremurilor foarte dinamice în care trăim.

Persoane și organizații din patru țări europene au răspuns întrebărilor noastre pentru a ne ajuta să elaborăm această recomandare și acest ghid pentru organizațiile de voluntariat din Europa care își adaptează activitatea la provocările și la oportunitățile erei digitale.

Chestionarul pe care l-am aplicat nu face parte din cercetarea științifică, dar răspunsurile oferite de liderii, managerii de voluntari, voluntarii sau managerii de proiect din organizațiile respondente se bazează pe experiențe directe și empirice fundamentale, ceea ce este util și relevant. Opiniile acestora constituie piatra de temelie a prezentului ghid, alături de experiența și de cunoștințele celor patru organizații partenere.

1.1. PRINCIPALELE TENDINȚE CARE AU AFECTAT DEZVOLTAREA ORGANIZAȚIEI DE VOLUNTARIAT ÎN ERA DIGITALĂ

Respondenții au reflectat asupra tendințelor care afectează organizația lor în domeniul managementului voluntarilor în era digitală. Prezentăm în continuare cele mai vizibile tendințe pe care le-am observat în toate organizațiile examinate:

Comunicarea digitală și-a făcut loc în organizațiile de voluntariat pentru a păstra legătura, pentru a găsi voluntari, pentru a gestiona sarcinile etc. Comunicarea se realizează din ce în ce mai mult prin intermediul buletinelor informative, al serviciilor de mesagerie / chat și al ședințelor online. Utilizarea mediilor digitale în relațiile publice, publicitate și recrutare a devenit tot mai importantă. Utilizarea instrumentelor de pe platformele de comunicare socială reprezintă cea mai vizibilă tendință în toate țările.

Activitatea coordonatorilor de voluntari s-a schimbat ca urmare a trecerii organizației la tehnologia digitală. Digitalizarea proceselor și digitalizarea programelor a crescut semnificativ. Multe procese și programe au fost mutate în mediul online.

În unele țări, cum ar fi Austria, cadrul juridic pentru voluntari se adaptează rapid, iar în alte țări, cum ar fi Republica Cehă, nu există nicio specificație juridică în acest sens. În România s-au luat măsuri pentru a schimba legislația privind voluntariatul și pentru a-l adapta la era digitală.

De exemplu, introducerea posibilității de a încheia contractul de voluntariat sub forma unui document electronic sau simplificarea proceselor pentru voluntariatul online sau pe termen scurt. Inițiativa este încă în curs de desfășurare, iar rezultatul final nu este încă cunoscut.

Organizațiile par să se fi adaptat foarte repede la managementul digital al organizației și al voluntarilor, în special în țări precum România, unde infrastructura de internet este foarte bine organizată, iar numărul de tineri voluntari este mai mare decât în alte țări.

În fiecare țară s-au observat schimbări în ceea ce privește serviciile de voluntariat. În viitor, tendința este ca organizațiile să găsească modalități de a oferi servicii individuale în format digital, atât pentru noi voluntari, cât și pentru noi grupuri țintă și beneficiari. Organizațiile din toate țările au început să se adapteze și au dezvoltat noi cursuri de formare și consiliere pentru voluntari, dar se confruntă în continuare cu provocări în ceea ce privește instrumentele și formarea în acest domeniu (a se vedea mai multe provocări și nevoi mai jos).

Gama de oportunități de sprijin / supraveghere și de formare online sau în sistem hibrid pentru voluntari este în creștere și acest lucru aduce noi perspective și provocări.

În fiecare țară apar noi întrebări și posibilități de adaptare la supraîncărcarea cu informații, cum ar fi programele de detoxifiere digitală, curățenia digitală sau minimalismul digital.

1.2. PROVOCĂRI ÎN DOMENIUL MANAGEMENTULUI VOLUNTARILOR ÎN ERA DIGITALĂ

Unul dintre indicatorii incluși în analiza noastră a fost legat de provocările cu care se confruntă organizațiile și coordonatorii de voluntari. Respondenții au analizat dacă și ce *provocări* afectează organizația lor în domeniul managementului voluntarilor în era digitală. Am identificat următoarele asemănări și diferențe, având în vedere, desigur, realitățile foarte diferite din fiecare țară.

Vă prezentăm următoarele **observații generale**:

Supraîncărcarea cu informații, surmenajul online și supraîncărcarea mentală par a fi principalele provocări cu care se confruntă organizațiile din toate țările. De exemplu, România are cel mai mare procent de utilizatori obișnuiți de instrumente digitale, iar acest lucru este corelat cu faptul că utilizatorii se confruntă cu supraîncărcarea cu informații, cu surmenajul online, cu oboseala mentală, acestea fiind susținute și de lipsa de activitate fizică.

Lipsa îndrumării cu privire la instrumentele digitale disponibile pentru managementul voluntarilor reprezintă o altă provocare majoră, alături de *lipsa motivării și a formării* personalului și a voluntarilor.

În plus, finanțarea echipamentelor tehnice și a software-ului, precum și infrastructura IT insuficientă și conexiunea slabă la internet în unele regiuni (de exemplu, în Germania) reprezintă o provocare pentru

multe organizații.

Sprijinul din partea comunităților locale și finanțarea par a reprezenta o provocare generală pentru majoritatea organizațiilor, poate mai puțin pentru organizația din Germania, care are deja mulți ani de experiență.

Motivarea personalului și a voluntarilor pare să fie o provocare mai mare pentru organizațiile din Germania și Austria și ceva mai redusă în România și Republica Cehă.

Vârsta voluntarilor influențează foarte mult modul în care sunt implementate instrumentele digitale în cadrul organizației. De asemenea, există un mare decalaj de informare: persoanele vârstnice se informează diferit față de persoanele tinere, iar persoanele tinere își schimbă canalele de informare și de comunicare mai rapid ca niciodată. Putem spune că organizațiile care lucrează cu voluntari mai puțin tineri se confruntă cu mai multe provocări în ceea ce privește digitalizarea, dar acest lucru este greu de generalizat pentru toate țările.



1.3. NEVOILE ÎN DOMENIUL MANAGEMENTULUI VOLUNTARILOR ÎN ERA DIGITALĂ - de ce este nevoie pentru un management digital profesionist al voluntarilor?

Analizând provocările menționate mai sus, avem următoarea observație generală legată de nevoile organizațiilor respondente în ceea ce privește managementul voluntarilor în era digitală:

În general, în toate țările există anumite cunoștințe despre instrumentele digitale. Respondenții sunt conștienți de potențialul instrumentelor digitale. Cu toate acestea, mulți dintre ei sunt copleșiți de digitalizare. Deoarece există multe instrumente disponibile, aceștia au nevoie de o prezentare generală a celor mai utile instrumente și trebuie să motiveze personalul să le utilizeze efectiv.

Majoritatea organizațiilor au nevoie de informații și îndrumare cu privire la instrumentele digitale disponibile pentru managementul voluntarilor. Există site-uri web bune cu informații, dar nu sunt ușor de găsit și nu mulți oameni știu despre ele. Oamenii trebuie să fie informați la nivel personal. Există o mare nevoie de puncte de contact și de îndrumare personală pentru a găsi informații și sprijin pentru utilizarea instrumentelor digitale.

Apoi, există o nevoie mai mare de finanțare, asistență tehnică și infrastructură pentru majoritatea organizațiilor din România, Austria și Republica Cehă, în special pentru organizațiile mai mici.

În toate țările există o nevoie evidentă de o formare mai temeinică a personalului și a voluntarilor în ceea ce privește utilizarea instrumentelor digitale în managementul voluntariatului - atât pentru organizațiile mari, cât și pentru cele mici. Este dificil de identificat nevoia de formare - unii au foarte mare nevoie de aceasta, alții deloc.

Organizațiile au nevoie de sprijin în ceea ce privește instrumentele pe care trebuie să le utilizeze și modul în care pot să se adapteze și să lucreze cu instrumente digitale cu persoane cu orice fel de handicap care fac voluntariat.

O nevoie suplimentară este legată de creșterea capacității comunității, sponsorilor, partenerilor, agențiilor de finanțare sau comunității pentru ca organizația să poată utiliza instrumentele digitale.

În cazul României, oamenii ar avea nevoie de o aplicație eficientă care să vină în sprijinul procesului de management al voluntarilor. În Germania sunt disponibile

unele aplicații (de exemplu, FlexHero, letsact, Microsoft Cloud for Non-Profit), dar acestea sunt încă necunoscute sau prea scumpe pentru a fi utilizate de majoritatea ONG-urilor mici.

De asemenea, deoarece sunt disponibile mai multe, este dificil de judecat, care este cea mai bună pentru nevoile dumneavoastră. O aplicație pentru managementul voluntarilor ar trebui să includă cel puțin: o bază de date cu voluntarii, opțiunea de a planifica evenimente, de a monitoriza schimbările de personal, de a comunica online cu voluntarii și de a le transmite informații, precum și un portal online unde sunt afișate posturile de voluntari și unde voluntarii interesați își pot depune candidatura, răspunsuri automate, invitații și memento-uri. De asemenea, aplicația ar trebui să ofere o imagine de ansamblu a activităților, proiectelor și dezvoltării ONG-urilor, să includă rapoarte despre activitățile de voluntariat, să aibă funcții de căutare și filtrare.

Toate aceste provocări și nevoi trebuie luate în considerare atunci când se creează programe de management al voluntarilor, când se definește strategia organizației în domeniul voluntariatului și când se imaginează viitorul activității de voluntariat în cadrul organizațiilor în era digitală.





2

CUM VĂ PUTEȚI COORDONA VOLUNTARIII ȘI CUM PUTEȚI ORGANIZA ACTIVITATEA LOR ÎN MEDIUL DIGITAL

Beneficii, riscuri și siguranță în activitatea de
voluntariat din mediul digital

2.1. DIGITALIZAREA ÎN MANAGEMENTUL VOLUNTARILOR

Organizațiile din întreaga lume își ajustează operațiunile, astfel încât acestea să fie mai compatibile cu mediul digital. Acest lucru se datorează numeroaselor schimbări cu care ne confruntăm în lume: Pandemia de COVID-19, dezvoltarea tehnică și a infrastructurii, schimbările economice, mobilitatea crescută a oamenilor, nevoia de eficientizare și flexibilizare a muncii prin munca de la distanță, atât pentru angajați, cât și pentru voluntari, cererea tot mai mare din partea voluntarilor de a fi prezenți online etc.

Multe organizații care activează în domeniul voluntariatului au realizat importanța digitalizării și utilizează deja sau investesc în noi abordări, după cum reiese din tendințele prezentate în capitolele anterioare. Organizațiile trebuie să se schimbe în mod constant pentru a rămâne viabile și pentru a se adapta schimbărilor constante care se anunță. În lumea digitală actuală, organizațiile nu au altă opțiune decât să pornească în călătoria transformării digitale.

Digitalizarea în managementul voluntarilor înseamnă utilizarea tehnologiei digitale pentru a îmbunătăți modul în care organizațiile lucrează cu voluntarii în vederea îndeplinirii misiunii lor. Înseamnă procesul de trecere la o abordare digitală în managementul voluntarilor. Acesta încorporează procesul de adaptare a proceselor tradiționale de management al

voluntarilor și a activității de voluntariat la noile tehnologii și cultivă potențialul tehnologiei digitale de a colecta date, de a identifica tipare și de a lua decizii mai inteligente legate de managementul și serviciile voluntarilor. Acest lucru ar implica și diversificarea activităților de voluntariat pentru a facilita noi activități specifice muncii de la distanță și muncii digitale.



Scopul digitalizării necesită procesul de activare, îmbunătățire și transformare a serviciilor și operațiunilor de management al voluntarilor prin utilizarea datelor și a instrumentelor digitalizate, pentru a îmbunătăți modul în care organizațiile desfășoară activitățile voluntarilor. Este posibil ca aceste proceduri și interacțiuni să nu fie în întregime digitale, dar ele se bazează mai mult pe tehnologiile digitale decât înainte - înainte de pandemie sau poate cu 5-10 ani în urmă.

2.2. ETAPELE UNUI MANAGEMENT DIGITAL EFICIENT AL VOLUNTARILOR

Implicarea voluntarilor într-o organizație reprezintă un proces planificat și structurat. Managerul / coordonatorul de voluntari este principalul actor care asigură atingerea obiectivelor organizației la nivelul comunității, precum și motivația generală și impactul asupra serviciilor de voluntariat oferite de voluntari (în timpul procesului și în rezultatele finale).

În capitolele următoare vom descoperi procesul de management al voluntarilor și vom evidenția câteva sfaturi și recomandări despre felul în care putem coordona și organiza activitatea voluntarilor și în mediul digital. Vom analiza acest proces din mai multe perspective: *cea a organizațiilor care implică voluntari, cea a coordonatorilor de voluntari și cea a voluntarilor.*

Există diferite modele teoretice care prezintă etapele unui proces eficient de management al voluntarilor. Dintre acestea, le-am ales pe cele care credem că se aplică în general aproape oricărui proces de management al voluntarilor. Modelul teoretic are la bază cele 6 etape sau faze diferite prezentate mai jos și am ales să privim acest proces din perspectiva modului în care ne adaptăm din punct de vedere digital ca organizație în fiecare

dintre aceste etape:

1. Pregătirea organizației pentru implicarea voluntarilor și în mediul digital
2. Promovarea oportunităților de voluntariat cu ajutorul instrumentelor digitale
3. Recrutarea și selecția voluntarilor cu ajutorul instrumentelor digitale și al platformelor de corelare
4. Consolidarea capacităților (formare, motivare și supraveghere) voluntarilor cu ajutorul instrumentelor online și digitale
5. Recunoașterea învățării și a meritelor voluntariatului cu ajutorul instrumentelor digitale
6. Monitorizarea și evaluarea (analiză și feedback) activității de voluntariat

Pregătirea organizației pentru implicarea voluntarilor în mediul digital

Implicarea voluntarilor într-o organizație trebuie să se realizeze în strânsă și directă legătură cu misiunea, viziunea și valorile declarate ale acesteia și, de asemenea, trebuie să fie adaptată la contextele temporale în care trăim. De aceea, înainte de a stabili orice contact cu potențialii voluntari, este absolut necesar să existe o etapă preliminară de pregătire/planificare. Dacă decidem să accelerăm acest proces și să sărim peste etapa de planificare, am putea



ajunge să amplificăm problemele organizației, în loc să le diminuăm atunci când lucrăm cu voluntari. Și, dacă ne referim la instrumentele digitale, trebuie să se acorde mai multă atenție pregătirii organizației din punct de vedere digital pentru procesul / etapele de management al voluntarilor.

Pregătirea organizației pentru implicarea voluntarilor cu ajutorul instrumentelor digitale se aseamănă cu construirea fundației unei clădiri. Principala întrebare pe care ar trebui să o adresăm în acest sens este: *suntem pregătiți să asigurăm un management eficient al voluntarilor în mediul digital și să fim un bun exemplu?*

Pregătirea organizației pentru a lucra cu voluntari într-o lume digitală necesită cel puțin atenție la:

✓ **Disponibilitatea managerilor de voluntari de a utiliza instrumente digitale ei înșiși:** *utilizarea contractelor digitale de voluntariat, utilizarea soluțiilor cloud pentru a stoca toate documentele relevante pentru voluntari, utilizarea unui pontaj online, utilizarea unei fișe a postului online, utilizarea Trello pentru gestionarea proiectelor de voluntariat, utilizarea metodelor digitale de evaluare etc.*

✓ **Motivația voluntarilor de a utiliza instrumentele digitale:** *utilizarea rețelelor de comunicare socială pentru a le mulțumi voluntarilor pentru munca lor, utilizarea buletinului informativ, organizarea de petreceri online, organizarea de întâlniri individuale online pentru a oferi sprijin și motivație pentru voluntari.*

✓ **Disponibilitatea voluntarilor de a utiliza instrumentele digitale în activitatea lor:** *formare online pentru utilizarea instrumentelor digitale.*

✓ **Accesul și informarea cu privire la instrumentele digitale disponibile:** *oferirea accesului la o listă/colecție de instrumente utilizate în cadrul organizației.*

✓ **Capacitatea organizației de a oferi consiliere, sprijin și formare pentru manageri și voluntari în vederea utilizării instrumentelor digitale:** *întâlniri online pentru a îmbunătăți capacitatea voluntarilor de a-și desfășura activitatea și de a se dezvolta pe plan personal și profesional, chestionare online despre motivație, formare online, materiale electronice de citit, oferirea de consiliere profesională sau mentorat.*

✓ **Echipamentele tehnice și instrumentele digitale adecvate pentru a sprijini utilizarea instrumentelor digitale în cadrul organizației:** *acces la diferite instrumente cu ajutorul conturilor organizației: Zoom, Mentimeter, Miro, etc*

✓ **Sprijin din partea comunității/sponsorilor / partenerilor / agențiilor de finanțare / centrelor comunitare și a centrelor de resurse pentru a îmbunătăți capacitatea organizației de a utiliza instrumentele digitale.**

În acest ghid vom analiza ce instrumente digitale folosim în calitate de manageri de voluntari în diferite etape de management al voluntarilor?

Decizia de a utiliza instrumente digitale în managementul voluntariatului sau de a implica voluntarii în mediul digital trebuie să fie precedată de o evaluare a avantajelor, a riscurilor și a siguranței legate de aceste două dimensiuni în contextul organizației.

De asemenea, pregătirea organizației pentru implicarea voluntarilor în mediul digital trebuie să ia în considerare nevoile organizaționale, evoluțiile din domeniu, provocările actuale legate de digitalizare, tendințele existente și capacitatea organizației de a depăși provocările. În capitolul anterior am abordat tendințele, evoluțiile, nevoile și provocările. Să începem prin a analiza avantajele și riscurile digitalizării în general.

Avantajele digitalizării în managementul voluntariatului

Accesul la mai multe oportunități de voluntariat: digitalizarea a deschis calea către o mulțime de oportunități în ceea ce privește voluntariatul, datorită soluțiilor tehnologice din sfera muncii de la distanță. Există acum roluri de voluntariat complet noi și oricine poate lansa/începe propriile inițiative de voluntariat.

Accesibilitatea datelor și accesul mai rapid la informații: era digitală ne aduce la îndemână toate tipurile de informații, datorită centralizării și accesibilității datelor. De exemplu, în prezent, oamenii se bazează foarte mult pe computere și telefoane mobile cu conexiune la internet,

care oferă un răspuns imediat la orice întrebare. Platformele de corelare a cererii și ofertei de voluntariat, formularele de înscriere online și formularele de evaluare pot oferi o mulțime de date mai rapid.



Îmbunătățirea agilității: activitatea de voluntariat trebuie să poată răspunde rapid provocărilor foarte diferite care apar în comunitățile noastre. Organizațiile trebuie să fie suficient de agile pentru a trece rapid de la o direcție la alta și, pentru a face acest lucru, trebuie să se adopte tehnici agile în toate departamentele; atunci când procesele de management al voluntarilor sunt automatizate, acestea le permit să se modifice și să se adapteze la schimbări într-un ritm relativ rapid.

Îmbunătățirea capacității de comunicare: digitalizarea a transformat și capacitatea noastră de a comunica, existând numeroase aplicații care ne permit să trimitem mesaje în timp real și în numeroase formate diferite. De exemplu, prin menționarea numelui unei persoane într-o postare pe rețelele de comunicare

socială sau printr-un apel video. Putem lua legătura cu voluntarii la orice oră din zi, putem trimite documente mari, avem acces la munca în colaborare.



Mai puține erori umane: atunci când operațiunile sunt automatizate, probabilitatea de eroare umană este redusă considerabil. Putem lua în considerare aici instrumente precum Excel, formulare Google, fonduri comune, chestionare online, care nu sunt la fel de predispuse la erori ca oamenii în lucrul cu voluntari.

Eficiența proceselor de management al voluntarilor (promovare, recrutare, selecție, formare, monitorizare și evaluare): eficiența este definită ca fiind rata de succes cu care sunt utilizate timpul, efortul și banii pentru a finaliza o sarcină sau pentru a atinge un obiectiv. Unul dintre cele mai importante avantaje ale digitalizării este acela că reduce timpul necesar pentru a îndeplini o sarcină, efortul necesar pentru a o realiza și costul pentru a o realiza corect. Atunci când

procesul operațional al organizației este automatizat, vă puteți aștepta la rezultate fiabile de fiecare dată și puteți obține o mai mare transparență și corectitudine.

Productivitate îmbunătățită: atunci când automatizăm procesele manuale repetitive, reducem sarcinile monotone și permitem echipei să se concentreze asupra unor inițiative mai dificile și mai inovatoare care vor contribui la o funcționare mai eficientă a managementului voluntarilor sau a activității de voluntariat.

Incluziune: de asemenea, datorită digitalizării, putem comunica mai eficient ideile noi, ceea ce le ajută să se răspândească mai rapid. Datorită accesului la instrumente digitale, voluntarii care nu sunt disponibili pentru o întâlnire în persoană sau voluntarii cu probleme de sănătate pot participa online.

Un proces decizional îmbunătățit: digitalizarea și managementul informațiilor merg mână în mână; pe măsură ce informațiile sunt analizate, acestea se transformă în cunoștințe, iar cunoștințele conduc la decizii mai bune. Sunt disponibile instrumente digitale care diminuează timpul alocat procesului decizional.

Mai multă transparență: transparența în procesele de management al voluntariatului este esențială pentru succesul pe termen lung. Dacă procesele de management al voluntarilor sau serviciile de voluntariat sunt monitorizate digital, organizația va avea mai multă încredere în modul în care se fac lucrurile.

Managerii de voluntari nu trebuie să se îngrijoreze că voluntarii uită ce au de făcut, deoarece toată lumea înțelege în permanență ce trebuie să facă - folosind instrumente digitale de management precum Trello, Basecamp, Salesforce etc.

Standardizarea calității activității: dacă automatizăm procesul de monitorizare a serviciilor de voluntariat, de exemplu, voluntarii sau beneficiarii din comunitate ai activității de voluntariat vor avea parte de fiecare dată de aceeași calitate a sprijinului din partea organizației.

Un moral mai bun: atunci când managerii de voluntari sau voluntarii sunt nevoiți să se concentreze pe sarcini manuale repetitive, se reduce capacitatea lor de a învăța, de a se dezvolta și de a avansa profesional. Organizațiile beneficiază de pe urma digitalizării, deoarece aceasta automatizează aceste activități repetitive, permițându-le să se implice în inițiative mai importante și, astfel, să își îmbunătățească moralul.

Reducerea costurilor operaționale și economii de timp: digitalizarea în managementul voluntariatului și a serviciilor de voluntariat permite o utilizare cât mai eficientă și mai rentabilă a resurselor dumneavoastră de bază. Procesele ineficiente consumă până la 30% din veniturile anuale ale organizațiilor. Atunci când procesele și procedurile sunt realizate manual, există o șansă mult mai mare ca resursele să fie irosite. Digitalizarea are potențialul de a economisi până la 90% din cheltuielile operaționale (Sursa: Forrester).

Riscurile digitalizării asupra managementului voluntarilor și asupra serviciilor de voluntariat

Izolarea socială și probleme de sănătatea mintală: dacă petrecem prea mult timp online, scade capacitatea noastră de a dezvolta abilități sociale atunci când ne aflăm față în față cu persoane necunoscute și crește deficitul de socializare reală. Acest lucru înseamnă că nevoia noastră de conectare reală este redusă, ceea ce duce la izolare socială și la probleme de sănătate mintală.



Reducerea intensității sentimentului de apartenență la o comunitate: prin excesul de mijloace de comunicare socială și comunicarea online rapidă, reducem întâlnirile față în față, ceea ce reduce încet sentimentul de apartenență la o comunitate reală, care poate avea un impact uriaș asupra bunăstării și fericirii noastre.

Creșterea șanselor de utilizare abuzivă: de exemplu, informațiile incorecte sau false sau o abordare foarte diferită într-un program de voluntariat pot fi folosite în scopuri de manipulare.

Specializarea tot mai redusă: atât de mulți oameni devin *experti* doar prin faptul că sunt online sau folosesc aplicații care rezolvă o serie de probleme. A ajuns să fie foarte greu să devii cu adevărat specialist în ceva, din moment ce computerele, aplicațiile și roboții ne rezolvă multe dintre probleme.

Surse nesigure și plagiat: există atât de multe informații, încât devine foarte greu să știi care surse sau informații sunt reale sau nu. Aplicarea legislației privind drepturile de autor este dificil de pus în aplicare, deoarece informațiile prezente în mediul online sunt foarte numeroase și devine din ce în ce mai greu să se monitorizeze toate datele.

Riscul de a fi piratat: pe măsură ce întreprinderile stochează din ce în ce mai multe date în format electronic, ele devin mai vulnerabile la atacurile hackerilor, care ar putea obține acces la aceste informații.

Manipularea mijloacelor de comunicare digitale și știrile false: manipularea mijloacelor de comunicare digitale este mai frecventă decât înainte și sporește posibilitatea apariției unor relatări și rezultate false, care generează mai multă confuzie decât adevăr. Fotografiile, fișierele audio și videoclipurile sunt ușor de editat. Dimensiunea și calitatea imaginii, vocea adevărată a personajelor pot fi manipulate pentru a crea ceva nou, lipsit de originalitate și de adevărata natură a produsului sau a mesajului.

Impresia că se muncește prea mult sau de supraîncărcare a muncii: deoarece lucrul cu ajutorul tehnologiei digitale crește viteza și performanța, există și dezavantaje legate de utilizarea acesteia. Lucrătorii din întreaga lume trebuie să gestioneze, să analizeze și să manipuleze un număr mare de date; acest lucru poate să genereze confuzie, necesitând atenție sporită, care, la rândul său, creează epuizare și izolare.

Costuri ridicate: mulți proprietari sau manageri consideră că un dezavantaj major al transformării digitale este faptul că, la început, implementarea acesteia poate fi costisitoare. De exemplu, organizația dumneavoastră va trebui să investească în noi echipamente hardware și software și să își instruiască angajații și voluntarii cu privire la modul de utilizare a acestor noi instrumente, ceea ce poate să necesite o sumă considerabilă.

Participare redusă online: în cazul evenimentelor online, participanții tind să se înscrie, dar, în cele din urmă, mulți dintre ei nu participă.

Tehnologia digitală creează dependență: jocurile pe calculator online și offline, funcționalitățile de mesagerie, platformele de comunicare socială, camerele de chat și alte site-uri web pot fi susceptibile de a crea dependență.

Perturbarea angajaților: în plus, implementarea noilor tehnologii poate duce la pierderea de locuri de muncă sau la scăderea nivelului de motivație în ceea

ce privește voluntariatul pentru persoanele vârstnice, sau se poate renunța la unele posturi sau sarcini. Această perturbare poate cauza stres și anxietate pentru angajați sau voluntari, ceea ce poate afecta productivitatea, moralul și motivația acestora.

Surmenajul online: aceasta este o un tip specific de oboseală generată de pandemie, care derivă din utilizarea excesivă a internetului și a tehnologiei în timpul lucrului la domiciliu.

Siguranța în managementul voluntarilor în mediul digital

Când vorbim despre siguranță, ne referim mai ales la siguranța online, deoarece aceasta implică un grad mai mare de risc atunci când vorbim despre digitalizare.

Recomandări practice privind modul de reducere a riscurilor prin digitalizare

Iată câteva sfaturi pentru a proteja managerii de voluntari și voluntarii de riscuri atunci când lucrează online și folosesc instrumente digitale:

✓**Nu lăsați browserul să rețină detaliile de autentificare:** este mult mai sigur să reintroduceți detaliile de fiecare dată când vă conectați, chiar dacă acest lucru durează ceva mai mult.

✓**Actualizați-vă browserul de internet:** cele mai recente versiuni dispun de protecție integrată împotriva site-urilor false și a virusilor.

✓**Nu vă distribuiți niciodată parola.**

✓**Creați o parolă puternică și ușor de reținut pentru toate conturile pe care le utilizați:** în general, parolele care utilizează combinații de litere și cifre sunt mai greu de ghicit. Folosiți o parolă diferită de cea pe care o utilizați pentru alte servicii.

Siguranța online se referă la procesul de garantare a siguranței în mediul online.

Este cunoscută și sub numele de siguranță pe internet, securitate digitală, securitate cibernetică și protecția datelor.

Acesta cuprinde toate dispozitivele tehnologice care au acces la internet, de la PC-uri și laptopuri la smartphone-uri și tablete. Garantarea siguranței online înseamnă că persoanele se protejează pe ele însele și pe ceilalți de prejudicii și riscuri online care le pot pune în pericol datele cu caracter personal, pot duce la comunicări nesigure sau chiar le pot afecta sănătatea mintală și bunăstarea.

Atunci când lucrăm cu voluntari, trebuie să luăm în considerare faptul că activitatea într-un spațiu online este un lucru pe care majoritatea dintre noi îl considerăm de la sine înțeles, dar trebuie să ne oprim și să ne gândim și la pericolul potențial care există.

✓**Schimbați-vă periodic parola.**

✓**Aveți grijă de extrasele de cont pe suport de hârtie:** escrocii pot folosi informațiile din extrasele de cont pe suport de hârtie pentru a fura identitatea unei persoane. Distrugeți întotdeauna extrasele de cont pe suport de hârtie înainte de a le arunca.

✓**Învățați să identificați e-mailurile și site-urile false:** infractorii le folosesc pentru a convinge oamenii să le dea parole și detalii bancare - în termeni tehnici, acest lucru se numește „phishing”.

✓**Obțineți cele mai recente programe antivirus și firewall:** descărcați periodic actualizări pentru a vă asigura că sunteți protejat împotriva oricăror noi amenințări online.

✓**Mențineți caracterul profesional și limitat al informațiilor personale:** nu este nevoie ca voluntarii sau beneficiarii comunității să cunoască starea relației dumneavoastră personale sau adresa dumneavoastră de domiciliu. Aceștia trebuie să știe ce competențe și ce experiență profesională aveți și cum pot lua legătura cu dumneavoastră.

✓**Mențineți setările de confidențialitate activate:** comercianților le place să știe totul despre dumneavoastră, la fel și hackerilor. Ambele categorii pot afla multe din felul în care navigați pe internet și în are folosiți rețelele de comunicare socială. Dar dumneavoastră puteți să vă controlați informațiile. Asigurați-vă că ați activat aceste măsuri de protecție a confidențialității și mențineți-le activate.

✓**Asigurați-vă că securitatea conexiunii dumneavoastră la internet este sigură.**

✓**Atenție la ce descărcați:** unul dintre principalele obiective ale infractorilor informatici este să vă convingă să descărcați programe malware - programe sau aplicații care conțin programe malware sau care încearcă să fure informații. Nu descărcați aplicații care par suspecte sau care provin de pe un site în care nu aveți încredere.

Efectuați achiziții online de pe site-uri sigure: de fiecare dată când faceți o achiziție online, trebuie să furnizați informații despre cardul de credit sau contul bancar - exact ceea ce își doresc cel mai mult infractorii informatici să obțină. Puteți identifica site-urile securizate căutând o adresă care începe cu *https:* (S înseamnă *securizat*) și nu doar *http:* De asemenea, acestea pot fi marcate cu o pictogramă cu un lacăt lângă bara de adrese.

Copii de rezervă în cloud ale documentelor esențiale: realizarea de copii de rezervă în cloud a făcut posibilă îmbunătățirea protecției datelor pentru organizațiile de orice dimensiune. Este recomandabil să faceți o copie de rezervă a documentelor esențiale.

✓**Aveți grijă ce postați:** internetul nu este prevăzut cu o tastă de ștergere. Orice comentariu sau imagine pe care o postați online poate rămâne online pentru totdeauna, deoarece eliminarea originalului (de exemplu, de pe Twitter) nu elimină copiile făcute de alte persoane.

✓**Aveți grijă cu cine vă întâlniți online:** persoanele cu care vă întâlniți online nu sunt întotdeauna cine pretind a fi. De fapt, este posibil ca acestea nici măcar să nu fie reale. Profilurile false de pe platformele de comunicare socială sunt utilizate frecvent de hackeri.

✓**Nu folosiți e-mailuri și numere de telefon private:** de exemplu, pe WhatsApp: protecția vieții private este importantă. Este recomandabil ca voluntarii să nu-și folosească adresele de e-mail și numerele de telefon private.

Surse/bibliografie:

☒<https://www.quentic.com/articles/10-challenges-of-digitalisation-for-occupational-safety/>

☒<https://theecmconsultant.com/advantages-of-digitalisation/>

☒<https://startsmarter.co.uk/the-advantages-and-disadvantages-of-digitalisation/>

☒<https://www.hsbc.com.cn/en-cn/help/online-security/10-ways-to-stay-safe/>

☒<https://usa.kaspersky.com/resource-center/preemptive-safety/top-10-internet-safety-rules-and-what-not-to-do-online>

☒<https://nationalonlinesafety.com/wakeupwednesday/what-is-online-safety>

A young woman with dark hair, wearing a blue long-sleeved shirt and a black headset, is looking down at a laptop. She is holding a blue pen in her right hand. The background is a blurred library with bookshelves.

3

CUM PUTEȚI GĂSI NOI VOLUNTARI ONLINE
Bune practici în promovarea, recrutarea și selecția
voluntarilor

În al doilea capitol al ghidului, am descris etapele unui management eficient al voluntarilor, lucrând online sau folosind instrumente digitale. În primul capitol am abordat pregătirea organizației - avantajele, riscurile și siguranța digitalizării în managementul voluntarilor. În acest capitol vom aborda promovarea și recrutarea voluntarilor cu ajutorul instrumentelor digitale.

În cele mai multe cazuri, găsirea voluntarilor implică un proces activ de răspândire a veștii despre oportunitatea de voluntariat și de căutare a voluntarilor potriviți.

Răspândirea veștii despre oportunitățile de voluntariat necesită promovare, iar căutarea voluntarilor potriviți necesită recrutare. Recrutarea constă în găsirea unor persoane cu aceleași interese și valori care sunt dispuse să facă voluntariat.

3.1. PROCESUL ȘI ETAPELE RECRUTĂRII

Recrutarea voluntarilor respectă principalele linii directoare ale oricărui tip de recrutare. Procesul de recrutare se desfășoară în două etape principale:

1. **Pregătirea și planificarea recrutării:** răspunde la trei întrebări principale:
 - De ce tip de voluntari avem nevoie?
 - Ce vor face ei în organizația noastră?
 - De câți voluntari avem nevoie pentru voluntariatul online și digital?

Legată direct de elementele discutate în capitolul anterior (Pregătirea organizațiilor pentru implicarea voluntarilor), aceasta include evaluarea nevoii de a folosi voluntari în cadrul organizației, elaborarea fișelor de post, precum și a profilului voluntarului, atât pentru voluntariatul față în față, cât și pentru cel din mediul online sau digital. Faza de planificare implică concentrarea recrutării (alegerea grupurilor țintă pe baza fișelor post stabilite anterior), crearea unui calendar pentru recrutare și dezvoltarea procesului de recrutare (crearea mesajului, alegerea tehnicilor de recrutare care se potrivesc cel mai bine obiectivelor urmărite, promovarea oportunităților, identificarea resurselor necesare și a persoanelor implicate).

2. **Recrutarea propriu-zisă:** presupune punerea în practică a strategiei elaborate în etapele de pregătire și planificare. Are o limită de timp clară.

În oricare dintre formele pe care le alegeți pentru a promova oportunitățile, este nevoie de un apel la voluntari.

Apelul la voluntari este o descriere scurtă, dar clară, a ceea ce are oportunitatea dumneavoastră de oferit potențialilor voluntari. Atunci când scrieți apelul la voluntari, asigurați-vă că includeți următoarele informații:

- o scurtă prezentare a organizației dumneavoastră;
- detalii despre locul de desfășurare a activităților, precum și datele exacte. În cazul voluntarilor online sau digitali, informații foarte precise despre aceștia;

- informații despre rolul voluntarilor și principala lor sarcină;
- ce aveți de oferit voluntarului;
- criteriile de selecție (menționați aici dacă voluntarii ar trebui să aibă experiență sau dacă aveți nevoie de competențe specifice, dacă este cazul);
- care este procedura de înscriere și când este termenul limită pentru înscriere ;
- datele complete de contact ale persoanei responsabile cu recrutarea și vă puneți la dispoziția potențialilor voluntari pentru întrebări suplimentare, atât față în față, cât și online sau prin telefon.

După pregătirea apelului la voluntari, următoarea întrebare este cum vă puteți asigura că mesajul ajunge la voluntarii vizați.



3.2. INSTRUMENTE DIGITALE PENTRU PROMOVARE ȘI RECRUTARE

Există *diferite modalități de promovare a apelului la voluntari*, unele mai eficiente decât altele, dar cele mai multe dintre ele necesită utilizarea instrumentelor digitale pentru:

- conceperea apelului la voluntari (cum ar fi Canva, Illustrator sau alte instrumente de grafică). În cazul în care procesul de recrutare este conceput în temeiul unei finanțări specifice, trebuie să se ia în considerare caracteristicile și orientările obligatorii privind publicitatea;
- instrumente de difuzare a știrilor (cum ar fi canalele de comunicare socială, buletinele informative transmise prin mijloace electronice, site-urile web, blogurile, platformele de corelare);
- colectarea datelor pentru exprimarea interesului sau pentru înscriere (formulare Google, baze de date, Jira, Sinch, Slack etc.);
- menținerea fluxului de comunicare (e-mail, WhatsApp, Zoom, grupuri Facebook etc.).

Cu toate acestea, în toate cazurile, un proces eficient de recrutare a voluntarilor digitali se bazează pe o combinație a următoarelor elemente:

- *Simplificați procesul de înregistrare pentru voluntariat.* Toată lumea este ocupată; prin urmare, cu cât simplificați mai mult înscrierea pentru voluntariat, cu atât mai bine.

- Nu le cereți susținătorilor să facă eforturi deosebite pentru a se înscrie ca voluntari. Veți avea nevoie de informații de contact de bază pentru a putea păstra legătura cu ei în legătură cu viitoarele oportunități, dar nu este momentul să le faceți un profil complet.
- *Baza de date cu potențiali voluntari (recrutare în masă)* - Chiar dacă nu aveți un apel activ la voluntari la momentul respectiv, este o idee bună să vă creați propria bază de date cu voluntari care își exprimă interesul de a face voluntariat la dumneavoastră și, în momentul în care decideți să găzduiți noi voluntari, le puteți trimite acest apel. În cazul în care organizația folosește platforme sau aplicații de corelare a voluntarilor, unele dintre ele au numeroase funcții digitale pentru managementul voluntarilor.
 - *Platforme online și grupuri online* - Platformele sau grupurile online unde există deja voluntari vă oferă șansa de a vă promova postul vacant în rândul tinerilor interesați de proiecte de voluntariat.
 - *Platforme specifice de voluntariat*. De asemenea, există platforme de corelare specifice pentru promovarea unor activități sau programe specifice de voluntariat, cum ar fi: Portalul european pentru tineret (recrutare în masă), platformele Corpului european de solidaritate etc.
 - *Foști voluntari (recrutare în cercuri concentrice)* - Voluntarii mulțumiți sunt cei mai buni promotori pe care îi poate avea organizația dumneavoastră. Implicați voluntarii cu care ați lucrat în trecut să promoveze apelul dumneavoastră la voluntari în rândul prietenilor sau al rudelor. Pentru unele organizații, acesta este unul dintre instrumentele cele mai eficiente de care dispun pentru a atrage noi voluntari. Puteți crea o subpagină web, care să includă rapoarte și testimoniale ale foștilor voluntari.
 - *Desemnați ambasadori din grupul țintă*, care vor fi purtătorii de cuvânt ai grupului țintă.
 - *Abordați participanții la activitățile dumneavoastră online și offline pentru a-i recruta ca voluntari digitali*.
 - *Folosiți mijloacele de comunicare socială* - Fiți creativi în utilizarea mijloacelor de comunicare socială pentru promovare și pentru recrutarea voluntarilor. Folosiți pagina de Facebook, Instagram, Twitter a organizației dumneavoastră, precum și diferitele grupuri de pe Facebook, unde vă puteți posta oportunitatea. Fiți atenți la persoanele care se implică cel mai mult în postările dumneavoastră. Aceștia sunt susținători pe care îi puteți contacta direct pentru a vedea dacă sunt interesați să se implice mai mult. De asemenea, vă recomandăm să creați conținut partajabil. Așadar, dacă

sunteți în căutare de voluntari pentru un eveniment special, încercați să creați un infografic amuzant care să explice nevoile dumneavoastră și unde se pot înscrie oamenii. Și nu uitați să-i rugați să vă ajute să distribuiți mesajul! În final, puteți crea și evenimente pe platformele de comunicare socială pentru oportunități de voluntariat. De exemplu, dacă sunteți o organizație de mediu de pe plan local, încercați să creați un eveniment pe rețelele de comunicare socială pentru o zi de curățare a parcurilor. Când voluntarii se prezintă la evenimentul dumneavoastră, asigurați-vă că obțineți datele lor de contact pentru a le putea trimite viitoare oportunități de voluntariat și pentru a vă îmbogăți baza de date.

- *Mesajele directe de pe LinkedIn* sunt mai greu de ignorat decât alte mijloace de comunicare socială. Utilizatorii vor primi o notificare cu privire la mesajul dumneavoastră și acesta va avea o notă personală, lucru care nu poate fi decât plăcut. Căutați utilizatorii LinkedIn din zona dumneavoastră de servicii care au un istoric de voluntariat inclus în profilul lor. Comunicarea cu aceste persoane vă ajută să vă conectați la oameni deja entuziasmați de activitatea de voluntariat.
- *Puneți anunțuri în mass media de la nivel local*, cum ar fi televiziunea, radioul, ziarele și rețelele de comunicare socială. Multe instituții de presă locale oferă mesaje gratuite sau cu costuri reduse pentru organizațiile

non-profit sau pentru grupurile comunitare. Contactați televiziunile, posturile de radio și ziarele locale pentru a publica anunțuri despre nevoile dumneavoastră în materie de voluntariat.

- *Influenceri, bloggeri, vloggeri.* Aceștia pot transmite foarte eficient un mesaj/un apel la voluntari. Recomandarea este de a găsi acei influenceri, bloggeri/vloggeri care promovează valori similare cu cele în care crede și acționează organizația dumneavoastră. Un mesaj de la o persoană cu influență socială puternică poate ajunge la un număr mare de persoane cu aceleași valori.
- *Folosiți și mijloacele de comunicare tradiționale* și faceți o campanie în diverse medii (de exemplu, promovați același conținut și aceeași imagine pe platformele de comunicare socială, pe site-ul dumneavoastră etc.)
- *Prezentări la foste organizații partenere (recrutare prin intermediere)* - Trimiteți apelul dumneavoastră la voluntari către organizațiile partenere cu care ați lucrat în cadrul unor proiecte anterioare. Desigur, dacă experiența dumneavoastră nu a fost pozitivă cu un anumit partener, puteți alege pe cine să informați sau nu. Dacă decideți să începeți o recrutare specifică (de exemplu, pentru voluntari care au experiență în domeniul picturii sau în crearea de videoclipuri), puteți,

de asemenea, să restrângeți numărul de parteneri pe care îi contactați prin intermediul apelului, în funcție de profilul și de domeniul lor de competență.

- *Găsiți un partener corporativ.* Corporațiile acordă din ce în ce mai multă importanță responsabilității sociale. Vă puteți folosi de acest sentiment pentru a descoperi noi parteneri corporativi ai căror angajați ar putea deveni voluntari. O modalitate excelentă de a da startul unui parteneriat corporativ constă în organizarea unei zi a voluntarilor.
- *Apelați la donatori.* De asemenea, donatorii existenți și cei din trecut reprezintă o opțiune simplă pentru recrutarea voluntarilor. Este mult mai probabil ca aceștia să dorească să facă voluntariat pentru că au deja o afinitate pentru cauza dumneavoastră.

Ați creat un mesaj de recrutare convingător și aveți o listă de strategii de promovare și recrutare. Dar multe programe de voluntariat de succes adoptă o abordare pe canale multiple pentru a-și face publicitate oportunităților de voluntariat. Marketingul pe canale multiple înseamnă pur și simplu că profitați de o serie de platforme de marketing pentru a vă distribui mesajul.

Printre aceste platforme se pot număra: e-mailurile, mijloacele de comunicare socială, site-uri și bloguri, telefonul, poșta, platforme de corelare a cererii și ofertei de voluntariat etc.

Dacă vă anunțați oportunitățile de voluntariat folosind diferite canale, vă veți dezvolta rețeaua mai rapid și veți atrage voci noi. Dar *cum alegeți cele mai bune canale de marketing pentru programul dumneavoastră?* Probabil că răspândirea oportunităților de voluntariat pe toate canalele nu este cea mai eficientă strategie din punct de vedere al costurilor. Începeți, în schimb, prin a vă concentra eforturile pe câteva dintre aceste canale și faceți-o bine.

Haideți să analizăm un exemplu! Să presupunem că aveți nevoie de voluntari pentru tabăra de vară în care lucrați cu elevi din învățământul primar. Știți că elevii de liceu și studenții ar fi niște animatori excelenți în tabără. Deși în mod obișnuit v-ați bazat pe distribuirea de pliante în licee și universități, nu atrageți voluntarii de care aveți nevoie.



Este timpul să vă schimbați canalele de marketing! Potrivit acestui studiu privind utilizarea mijloacelor de comunicare socială, 84% dintre adulții cu vârste cuprinse între 18 și 29 de ani folosesc în mod regulat mijloacele de comunicare socială. În schimb, doar 45% dintre adulții cu vârsta peste 65 de ani folosesc platforme de comunicare socială. Așadar, dacă doriți să vă diversificați grupul de voluntari, de ce nu apelați la mijloacele de comunicare socială pentru a vă anunța oportunitățile? Mijloacele de comunicare socială devin din ce în ce mai răspândite pentru marketingul cauzelor non-profit. De ce? Mijloacele de comunicare socială au acoperire mare, sunt rentabile și ușor de monitorizat. (Sursa: <https://www.galaxydigital.com/blog/marketing-volunteer-opportunities>)

Dacă doriți să vă promovați oportunitățile de voluntariat pe rețelele de comunicare socială, începeți prin a alege una sau două platforme pe care să le stăpâniți. Platformele de comunicare socială cele mai apreciate sunt: Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn, TikTok.

În concluzie, un principiu foarte important în construirea strategiei de promovare și recrutare constă în găsirea unui echilibru între numărul de canale utilizate pentru promovare și resursele investite în acest proces, pe de o parte, și numărul de voluntari pe care îi căutați, pe de altă parte.

Am interviuat 50 de persoane și organizații din cele patru țări partenere implicate în proiectul ProVol Digital și vă prezentăm mai jos care sunt cele mai utilizate și recomandate instrumente digitale *în planificarea și implementarea activităților de promovare și recrutare în fiecare dintre cele patru țări.*

Concluzii:

- În România, peste 50% dintre organizații utilizează instrumentele de mai sus. Există o motivație pentru utilizarea lor și o nevoie de o formare mai aprofundată cu privire la aceste instrumente.
- În Republica Cehă, utilizarea instrumentelor online de către organizațiile non-profit este încă foarte conservatoare. Cel mai frecvent utilizat instrument este Facebook. Utilizarea conservatoare indică necesitatea unei educații și a unei formări suplimentare cu privire la modul de utilizare a instrumentelor digitale pentru angajații din sectorul non-profit, precum și a unei formări în alte forme de mijloace de comunicare socială pentru recrutare.
- În Austria, organizațiile utilizează foarte puține instrumente de promo-vare și recrutare. Nicio organizație nu este mulțumită de posibilitățile actuale. De asemenea, este nevoie de instrumente, de consiliere și de formare.

- În Germania, utilizarea rețelelor de comunicare socială nu este percepută doar ca o tendință care exercită influență, ci pare a fi o necesitate pentru organizații. Majoritatea organizațiilor folosesc site-urile web și rețelele de comunicare socială în mai multe scopuri în același timp: promovare, recrutare de voluntari.

Puteți afla mai multe despre fiecare dintre aceste instrumente în colecția de instrumente pe care am dezvoltat-o în

cadrul proiectului existent. Puteți accesa colecția aici - [Instrumente digitale](#).

Această descriere a instrumentelor vă poate ajuta să înțelegeți mai multe despre diferitele categorii de instrumente care pot fi utilizate în recrutare pentru comunicare și marketing. Dar puteți găsi, la același link, instrumente digitale pentru managementul proiectelor, videoconferințe, colaborare, autogestionare, managementul timpului, marketing, e-learning, management financiar, elaborarea materialelor de învățare.

CELE MAI UTILIZATE ȘI RECOMANDATE INSTRUMENTE	ROMÂNIA	REPUBLICA CEHĂ	AUSTRIA	GERMANIA
PROMOVAREA OPORTUNITĂȚILOR DE VOLUNTARIAT	Facebook Instagram Site-ul web al organizației Canva WhatsApp TikTok Buletin informativ digital Marketing prin e-mail Bază de date (Orgo)	Facebook Instagram Canva Site-ul web al organizației Buletine informative în format electronic	Facebook LinkedIn Site-ul web/pagina de pornire a organizației	Facebook, Site-ul web/ pagina de pornire a organizației Instagram Canva E-mailuri
RECRUTARE ȘI SELECȚIE	Formulare Google Excel Outlook Zoom Platforma Corpului european de solidaritate 123formbuilder Discord	Telefon Facebook Formulare Google Sinch WhatsApp Site-ul web al Biroului de ocupare a forței de muncă, Site-ul web al organizației		Adrese de e-mail Mijloace de comunicare socială - Facebook Pagina de pornire Freinet Bază de date a voluntarilor Instagram Haus des Stiftens

Surse/bibliografie:

- Ida Adolfová, Ioana Bere, Alzbeta Brozmanová Gregorová, Dana Solonean, Alicja Zachert, Oana Țicle, EVSification manual. Volunteer management in EVS projects, Centrul de Voluntariat Cluj-Napoca
- <https://memberclicks.com/blog/volunteer-recruitment-ideas/>
- <https://www.galaxydigital.com/blog/marketing-volunteer-opportunities>

Chestionarul ProVol Digital



4

**VOLUNTARIATUL DIGITAL:
platforme de corelare - criterii de calitate**

Tehnologia transformă modul în care organizațiile gestionează voluntarii. Multe organizații nonprofit lucrează cu voluntari, așa că este important ca organizația dumneavoastră să îi poată recruta și gestiona cu succes. Într-o lume digitalizată, există o nevoie evidentă de acces online fiabil pentru a facilita și accelera apropierea dintre organizație și voluntari. Platformele de corelare a voluntarilor ar putea fi o soluție foarte utilă.

4.1. CE ESTE O PLATFORMĂ DE CORELARE A VOLUNTARILOR?

*O platformă de recrutare a voluntarilor este un software care vă poate ajuta să optimizați și să eficientizați **recrutarea voluntarilor și procesele de gestionare a voluntarilor***

De ce să optați pentru o platformă de corelare? Pentru că:

- este locul în care organizația poate promova oportunitățile de voluntariat;
- este locul în care voluntarii și organizațiile se pot înregistra rapid pentru a-și crea propriul profil, ceea ce le permite să găsească în mod independent voluntariatul perfect;
- este un instrument care le permite organizațiilor să găsească rapid și ușor parteneri potriviți, iar persoanelor să găsească rolul care li se potrivește în calitate de actori în cadrul comunității;
- este locul în care organizațiile și voluntarii își pot gestiona propria experiență în materie de voluntariat;

- este instrumentul în care toate datele despre voluntari și organizații sunt stocate într-o bază de date securizată, permițând echipelor de voluntariat să înregistreze toate detaliile voluntarilor și să analizeze datele în timp real.

Aceste platforme pot ajuta cu recrutarea și atragerea voluntarilor, cu formarea, programarea și pontajul. Alegerea platformei de voluntariat potrivite vă poate duce organizația la nivelul următor.

4.2. POSIBILE CARACTERISTICI ALE UNEI PLATFORME DE CORELARE A VOLUNTARILOR

Am făcut cercetări pentru a vedea ce tipuri de caracteristici ar putea avea platformele de corelare din întreaga lume. Am inclus mai jos o listă foarte amplă de caracteristici posibile pe care le-am identificat pentru platforme.

Desigur, nu există o platformă de corelare a voluntarilor care să funcționeze pentru toate organizațiile și pentru toți voluntarii din orice parte a lumii. Unele platforme combină instrumentele de recrutare cu funcțiile de management al voluntarilor; unele sunt orientate către voluntari cu înaltă calificare sau către voluntari pentru răspuns în caz de dezastre; unele sunt concepute pentru evenimente specifice; unele sunt concepute pentru un program financiar specific, cum ar fi Corpul european de solidaritate; unele acoperă poate doar funcțiile de bază, altele sunt mai complexe; unele se adresează voluntarilor și organizațiilor dintr-o singură

țară, la de la nivel regional sau internațional; unele sunt concepute doar pentru voluntari online sau la distanță; unele platforme au fost concepute cu resurse reduse, altele au necesitat investiții majore pentru dezvoltarea lor.

Atunci când decideți dacă să folosiți sau nu o platformă de corelare a voluntarilor, este important să știți că o platformă poate avea multe caracteristici. Una dintre caracteristici este legată în mare măsură de procesul de recrutare, dar platforma poate avea multe caracteristici care pot contribui la selecție, consiliere, motivare, gestionare, monitorizare, evaluare și raportare, recunoaștere și diseminare a activității voluntarilor. Iată câteva caracteristici generale și specifice pe care le poate avea o platformă de corelare a voluntarilor:

- acțiuni de comunicare cu voluntarii (promovare și recrutare);
- identificarea voluntarilor și corelarea lor cu oportunitățile din cadrul organizației dumneavoastră sau al altor organizații care oferă formare pentru voluntari;
- distribuirea oportunităților de voluntariat de pe platformă pe rețelele de comunicare socială;
- planificarea evenimentelor, programarea și pontajul voluntarilor;
- eficientizarea evenimentelor online de recunoaștere a voluntarilor;
- sprijin în recunoașterea celor mai remarcabili voluntari;
- conectarea voluntarilor, astfel încât aceștia să se simtă mai implicați;
- transmiterea de comunicări automate pentru ca voluntarii să fie în permanență informați;
- trimiterea automatizată a unor felicitări personalizate prin e-mail;
- integrarea instrumentelor digitale pentru a surprinde și colecta fotografiile ale voluntarilor dumneavoastră la lucru;
- existența unor chestionare automate și personalizate pentru potențialii voluntari;
- colectarea și gestionarea globală a datelor despre voluntari, cu funcții extinse de raportare;
- instrumente de raportare personalizate, astfel încât să puteți obține informații valoroase despre experiența voluntarilor dumneavoastră;
- funcții de monitorizare a timpului de lucru al voluntarilor, inclusiv înregistrare la fața locului, o aplicație mobilă și opțiuni prin internet;
- acces la resurse educaționale privind modul de mobilizare a voluntarilor;
- funcționalitate simplă de autoprogramare pentru persoane și grupuri;
- capacități de comunicare, inclusiv e-mail și mesaje text;
- asistență tehnică nelimitată prin telefon și prin e-mail, pentru a vă ajuta să rezolvați orice problemă;
- capacități mobile de monitorizare a timpului pentru a ajuta la reducerea introducerii manuale a datelor;
- instrumente pentru crearea și gestionarea evenimentelor;

- instrumente pentru crearea unor evenimente de voluntariat recurente sau a unor oportunități unice;
- capacitatea de a monitoriza turele de voluntariat și prezența voluntarilor pentru a identifica tendințele;
- instrumente de colaborare, astfel încât școlile și întreprinderile să se poată asocia cu organizații non-profit pentru a găzdui împreună evenimente de voluntariat;
- integrarea site-ului web pentru a eficientiza eforturile de recrutare;
- căutare în cadrul rețelei de voluntari foarte bine pregătiți și talentați;
- acces la un centru de resurse pentru organizații non-profit care include mentorat individual și cursuri de formare periodice , etc.

4.3. CRITERII PENTRU O PLATFORMĂ DE CORELARE A VOLUNTARILOR

Am cercetat ceea ce cred 50 de persoane din cadrul unor organizații din Austria, Republica Cehă, Germania și România despre utilizarea platformelor de corelare a cererii și ofertei de voluntariat din țările lor. În Republica Cehă, nu există o platformă unificată de corelare utilizată pe scară largă. Absența unei platforme unitare indică faptul că este nevoie de una. În Austria, pentru cluburile mici, nicio platformă digitală nu funcționează foarte bine - poate că trebuie instalat/înființat un nou sistem. În România este disponibilă o singură platformă și sunt folosite în special platformele concepute pentru programe europene.

În Germania, sunt disponibile numeroase platforme și aplicații de corelare la nivel local, regional și național. Utilizatorii platformei au atât experiențe pozitive, cât și negative. Vă prezentăm câteva exemple în cele ce urmează.

România

Doar 3 organizații din 13 utilizează o platformă de corelare, iar una are o platformă internă. Se pare că, în România, acestea nu sunt promovate și utilizate suficient și au o rată de răspuns și de selecție scăzută. Platformele de corelare utilizate în România sunt:

- <https://hartavoluntariatului.ro/>
- Portalul Corpului European de Solidaritate Erasmus+ - Corpul european de solidaritate Erasmus+
- Platforme interne naționale pentru cercetași: edu.scout.ro
- Instrumentul Eurodesk de identificare a oportunităților Eurodesk Opportunity finder
- Portalul european pentru tineret - Portalul european pentru tineret

Germania

În Germania există numeroase platforme de corelare la diferite niveluri: platforme locale, regionale, naționale, la nivel de organizație. Acestea sunt găzduite de organizații, grupuri locale, universități și agenții de voluntariat. Multe platforme sunt susținute de ministere sau de municipalități. Iată câteva exemple de platforme de corelare din Germania:



- La nivel național:
 - www.freiwilligendatenbank.de
 - www.helppteers.net/info/plattformen/, <http://www.govolunteer.de>
- La nivel regional:
 - <https://freilich-bayern.de> (Bavaria),
 - <https://www.deineehrenamt.de/Start> (Hesse)
- La nivel local:
 - <https://tatennetz.de> (Passau),
 - <https://www.landkreis-passau.de/senioren-gesundheit-soziales/ehrenamt/ehrenamtsboerse/>

Unele organizații au propriul sistem de corelare a voluntarilor pe site-ul lor. Dar funcțiile sunt foarte simple. Puteți căuta grupuri care sunt în căutare de sprijin în apropierea propriei locații. Acestea oferă doar informații de contact, nu specifică și tipul de sprijin de care au nevoie (a se vedea, de exemplu, Caritas: <https://www.caritas.de/magazin/schwerpunkt/krieg-in-der-ukraine/hilfeboerse-ukraine>)

Regăsiți mai jos o listă cu numeroase platforme disponibile în Germania: <https://helppteers.net/info/plattformen/>

După interviuarea utilizatorilor din cele patru țări cu privire la experiențele negative de pe platformele pe care le-au folosit, vă prezentăm experiențele pe care utilizatorii nu le-au apreciat. Așadar, atunci când sunteți în căutarea unei platforme, vă recomandăm să verificați toate aceste criterii:

- numeroase solicitări din partea utilizatorului pe care platformele nu le pot satisface;
- informații superficiale;
- nu este suficient de intuitivă;
- lipsa clarității în ceea ce privește sfera preferințelor voluntarilor;
- lipsa clarității cu privire la persoana de contact;
- lipsa clarității în ceea ce privește abilitățile cu care pot contribui voluntarii;
- corelările nu sunt întotdeauna identificabile;

- erori în eficiența platformei;
- rata scăzută de răspuns a fost sub 10%, iar rata de selecție a fost sub 2%;
- incapacitatea platformelor de a realiza corelarea;
- incapacitatea de a ajunge la un număr mare de voluntari;
- lipsa fondurilor pentru a continua utilizarea platformei după epuizarea fondurilor;
- lipsa unei promovări consecvente a platformei etc.

În același timp, iată care sunt criteriile recomandate de utilizatori pentru o platformă de corelare:

- informații clare pe platformă cu privire la oportunitățile și nevoile organizațiilor;

- înțelegerea clară a preferințelor voluntarului;
- ușurința în a fi înțelese de oricine;
- claritatea domeniului voluntariatului;
- caracterul intuitiv și ușurința utilizării;
- o bună îndrumare a utilizatorului;
- sunt colorate și atractive;
- claritate cu privire la persoana de contact din cadrul organizației;
- disponibilitatea informațiilor;
- corelarea ușoară a profilului voluntarului cu oferta;
- conectarea ușoară a voluntarului cu gazda;
- informații relevante despre organizația gazdă și despre voluntari după ce s-a realizat corelarea;
- un număr suficient de voluntari pe platformă (popularitate) etc.



Luând în considerare nevoile organizației, provocările cu care se confruntă aceasta în ceea ce privește managementul digital al voluntarilor, feedbackul pe care l-am primit de la utilizatori pe diferite platforme, iată o listă de verificare pe care o recomandăm pentru o organizație aflată în căutarea unei platforme potrivite.

Această listă de verificare urmărește să sprijine organizația în găsirea celei mai bune platforme care să răspundă nevoilor sale, în special în ceea ce privește recrutarea, dar și alte caracteristici care sprijină gestionarea voluntarilor recrutați. Lista de verificare nu este completă, ci conține doar recomandările de bază cu privire la ceea ce trebuie căutat, în funcție de nevoile organizației sau ale voluntarilor care utilizează platforma.

4.4. LISTĂ DE VERIFICARE DE UTILIZAT ÎN CĂUTAREA UNEI PLATFORME DE CORELARE A VOLUNTARILOR

NEVOILE ORGANIZAȚIEI/ ÎNTREBĂRI:	CAPACITATEA PROGRAMULUI SOFTWARE DE LUAT ÎN CONSIDERARE
<ul style="list-style-type: none"> • Aveți nevoie ca voluntarii dumneavoastră să aibă acces la oportunități de voluntariat? • Aveți nevoie de parteneri din comunitate pentru a promova oportunitățile de voluntariat pe site-ul dumneavoastră? • Doriți să puteți lucra cu mai mulți parteneri din mai multe locații? • Aveți nevoie să programați voluntari cu ușurință? 	<p>Lista oportunităților: Căutați o interfață care să le permită utilizatorilor site-ului să caute oportunități locale în funcție de preferințele lor.</p> <p>Baza de date a voluntarilor: Voluntarii trebuie să poată crea profiluri, să își introducă datele de contact și să parcurgă cu ușurință etapele importante ale procesului de acomodare (cum ar fi verificarea antecedentelor și declarațiile de exonerare de răspundere), toate acestea printr-un singur sistem. Informațiile acestora trebuie să fie stocate online automat după introducere (eliminând necesitatea introducerii manuale în foi de calcul). Informațiile despre voluntari trebuie să fie deopotrivă sigure și accesibile managerilor de amplasament.</p> <p>Managementul programelor: Este posibil ca organizația dumneavoastră să supravegheze o serie de programe sau să lucreze cu mai mulți parteneri din cadrul comunității în mai multe locuri. Este important ca toate aceste programe să poată fi gestionate cu ajutorul unui sistem centralizat. Un instrument care funcționează online asigură pentru managerii de programe posibilitatea de a accesa sistemul de oriunde (și simultan).</p> <p>Comunicare automată: Atunci când voluntarii se înregistrează pentru o oportunitate, sistemul dumneavoastră poate să le mulțumească automat voluntarilor pentru interes, să le trimită memento-uri prin e-mail pentru un eveniment viitor sau să le solicite o donație pentru cauza dumneavoastră.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Aveți nevoie de comunicare pe mai multe canale pentru a menține o legătură reală cu voluntarii? • Doriți să trimiteți e-mailuri și mesaje text voluntarilor fără o listă de e-mail separată? • Doriți ca voluntarii să primească notificări pe mobil? 	<p>Comunicare automată: Atunci când voluntarii se înregistrează pentru o oportunitate, sistemul dumneavoastră le poate mulțumi automat voluntarilor pentru interesul manifestat, le poate trimite memento-uri prin e-mail pentru un eveniment viitor.</p> <p>Mesaje text pentru voluntari: Aveți nevoie să comunicați rapid cu voluntarii dumneavoastră? Unele sisteme vă permit să trimiteți mesaje text către grupuri de voluntari. Acest lucru este util mai ales dacă trebuie să anunțați voluntarii despre schimbări de ultim moment sau să comunicați cu voluntarii evenimentului la fața locului.</p>

NEVOILE ORGANIZAȚIEI/ ÎNTREBĂRI:	CAPACITATEA PROGRAMULUI SOFTWARE DE LUAT ÎN CONSIDERARE
<ul style="list-style-type: none"> • Doriți să selectați voluntarii în funcție de preferințele lor și de nevoile organizaționale? • Doriți un software care să se integreze cu platforma de comunicare socială? • Doriți ca procesul actual de management al voluntarilor să automatizeze corelarea voluntarilor cu oportunitățile, pe baza intereselor și abilităților lor unice? 	<p>Notificări pe dispozitive mobile: Dacă platforma dumneavoastră are o aplicație mobilă pentru voluntari, aplicația va notifica voluntarii atunci când se apropie o oportunitate. Aplicațiile mobile care utilizează geolocalizarea pot chiar să le solicite voluntarilor să se înscrie automat pentru a prelua o tură atunci când ajung la fața locului.</p> <p>Integrarea platformelor de comunicare socială: Distribuirea conținutului trebuie să fie ușor de realizat! Căutați un software care să se integreze cu platforme de comunicare socială precum Facebook și Twitter pentru a vă promova oportunitățile și evenimentele de voluntariat.</p> <p>Sistem de corelare. Software-ul va permite filtrarea bazei de date în funcție de preferințe - abilități, interese, disponibilitate, voluntariat la distanță față în față sau online, etc.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Doriți să economisiți timp și să îl investiți în construirea unei relații valoroase cu voluntarii? 	<p>De la angajament la management. Un software eficient de management al voluntarilor poate lua locul foilor de calcul, economisind timp și resurse valoroase. Software-ul dumneavoastră reunește numeroasele aspecte ale programului dumneavoastră de voluntariat - de la implicare la management. Folosind un sistem adecvat, vă puteți asigura că sistemele de înregistrare, de monitorizare a orelor, de verificare a antecedentelor și de comunicare sunt centralizate, organizate și ușor accesibile. Aceste funcționalități utile sunt concepute pentru a vă simplifica procesele și a reduce timpul administrativ, astfel încât să vă puteți direcționa eforturile către construirea relațiilor cu voluntarii.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Doriți să monitorizați și să comunicați impactul pe care îl aveți, pentru a genera mai mult entuziasm în ceea ce privește voluntariatul? 	<p>Monitorizarea și raportarea orelor. Căutați un sistem de management care să dispună de un instrument de raportare robust și de capacități de creare de rapoarte personalizate. O raportare mai precisă a rezultatelor programului de voluntariat le oferă susținătorilor dovezi că alocați resursele în mod corespunzător și că lucrați în mod constant pentru a vă susține misiunea. Anumite sisteme de management al voluntarilor oferă mai multe modalități de monitorizare a timpului și de pontare a voluntarilor, cum ar fi o aplicație mobilă pentru voluntari care înregistrează automat orele atunci când voluntarii intră și ies dintr-un proiect de voluntariat sau un punct de înregistrare online care facilitează înregistrarea prezenței. În cele din urmă, monitorizarea automatizată și capacitățile de raportare cuprinzătoare vă pot</p>

NEVOILE ORGANIZAȚIEI/ ÎNTREBĂRI:	CAPACITATEA PROGRAMULUI SOFTWARE DE LUAT ÎN CONSIDERARE
	<p>economisi ore întregi din sarcinile administrative, eliberându-vă astfel timp pentru a vă concentra pe construirea unor relații semnificative. Voluntarul trebuie să fie de acord cu toate acestea.</p> <p>Instrumente digitale integrate pentru a surprinde și colecta fotografii ale voluntarilor la locul de muncă, astfel încât să puteți promova în continuare oportunitățile de voluntariat. Acestea pot fi utilizate și pentru a recunoaște cele mai remarcabile activități de voluntariat.</p>
<p>Alte caracteristici care ar putea prezenta interes pentru organizația dumneavoastră:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Doriți o verificare a antecedentelor? • Doriți voluntari care să se ocupe de planificarea evenimentelor, de programarea timpului și de pontaj? • Doriți ca voluntarii să creeze legături între ei, astfel încât să se simtă parte a unei comunități sau a mai multor comunități? • Doriți să intervievați voluntarii cu privire la nevoile lor? Doriți să identificați anumite tendințe? • Doriți să aveți un instrument de notificare automată pentru ca toți să fie în permanență informați? • Doriți să realizați activități colaborative cu voluntari? • Doriți să eficientizați evenimentele de recunoaștere pentru voluntari? 	<p>Verificări online ale antecedentelor. Atunci când voluntarii se înregistrează pentru o oportunitate prin intermediul platformei dumneavoastră de management al voluntarilor, aceștia pot fi îndrumați automat să parcurgă o verificare obligatorie. În cazul în care postul de voluntar necesită anumite calificări și abilități, puteți oferi oportunități în formularul de înregistrare, pentru a oferi informații suplimentare despre calificări, competențe și oportunități. Dar protecția datelor trebuie să fie asigurată.</p> <p>Instrument de planificare a evenimentelor, de programare a timpului și de pontare, integrat în platformă.</p> <p>Instrument de consolidare a comunității. Voluntarii care fac parte din același program pot avea acces la o comunitate online separată pentru a împărtăși experiențe.</p> <p>Chestionar integrat în platformă. În cazul în care doriți să realizați un chestionar despre nevoile lor și să identificați tendințele.</p> <p>Notificare automată pentru a-i menține pe toți la curent cu orice modificare.</p> <p>Lucrul în colaborare cu alți voluntari.</p> <p>Optimizarea evenimentelor de recunoaștere a voluntarilor.</p> <p><i>Sursa: https://www.sterlingvolunteers.com/blog/2020/01/5-most-useful-volunteer-management-software-features/</i></p>

Vă prezentăm mai jos o listă cu cinci platforme de corelare a cererii și ofertei de voluntariat din întreaga lume care oferă oportunități de voluntariat la nivel local, regional sau global.

1. Portalul european pentru tineret:

https://youth.europa.eu/go-abroad/volunteering/opportunities_en

2. VolunteerMatch:

<https://www.volunteermatch.org/>

3. VolunteerNow, Regatul

Unit:<https://www.volunteernow.co.uk/volunteering/inspire-me/>

4. Voluntarii ONU UVP - Platforma Unificată a Voluntarilor (unv.org)

5. Helpteers, Germania:

<https://helpteers.net/info/plattformen/>- de unde puteți avea acces la multe alte platforme din Germania, de exemplu.

Toate aceste platforme ajută la recrutarea voluntarilor calificați pentru mai multe organizații din întreaga lume! Ele se mândresc cu cele mai mari rețele de voluntariat din lume (incluzând peste 100.000 de organizații non-profit și acces la milioane de voluntari) și pot face recrutarea foarte ușoară și rapidă!

Există multe alte platforme disponibile. Puteți căuta platformele după țări. Există țări cu platforme naționale sau puteți găsi multe platforme pe regiuni, pe municipalități, platforme private și platforme non-profit. Nu trebuie decât să alegeți platforma potrivită pentru dumneavoastră.

Surse/ bibliografie:

- <https://www.instrumentl.com/blog/best-volunteer-recruitment-platforms-for-nonprofits>
- <https://www.sterlingvolunteers.com/blog/2020/01/5-most-useful-volunteer-management-software-features/>



5

ACOMODAREA, MOTIVAREA, SUSȚINEREA
ȘI EVALUAREA VOLUNTARILOR ÎN MEDIUL
DIGITAL

În acest capitol ne concentrăm asupra modului în care se poate organiza procesul de acomodare a voluntarilor în mediul digital. Principalele întrebări pe care ni le punem aici sunt:

- *După ce voluntarii au fost recrutați și selectați, ce strategii, instrumente digitale și metode am putea folosi pentru procesul de acomodare a voluntarilor?*
- *Cum putem motiva, sprijini și supraveghea voluntarii în mediul online?*
- *Cum putem evalua calitatea și impactul activității de voluntariat în mediul online/digital?*
- *Ce fel de instrumente digitale sunt utile pentru aceste procese?*

5.1. ACOMODAREA VOLUNTARILOR

Pregătirea și procesul de acomodare, care îi ajută pe voluntari să se familiarizeze cu munca lor în cadrul organizației - care depinde de modul în care voluntariatul este ancorat în organizație - pot fi împărțite în două părți:

1. Orientarea: procesul de pregătire a voluntarului pentru a se adapta la organizație și la locul de muncă și pentru a deveni eficient cât mai curând posibil (cunoscută și sub denumirea de inițiere). Orientarea este considerată un proces prin care voluntarii sunt ajutați să înțeleagă și să se simtă bine în cadrul organizației. Este esențial ca un voluntar să se simtă confortabil și să simtă că îndeplinește un rol important în cadrul organizației și acest lucru se întâmplă în

principal în timpul sesiunilor de orientare, unde se stabilește legătura intelectuală, practică și emoțională dintre cei doi. Așadar, este important să furnizați informații despre:

- (A) istoric, misiune și filozofie, beneficiari, programe și proiecte;
- (B) structură, reguli, logistică și rutina de zi cu zi, spațiu, posibilități și fișa postului, operațiunile și procedura; și
- (C) structura organizatorică socială.

Este important, dar dificil, să transferăm cultura organizațională și să creăm o atmosferă confortabilă și primitoare în sfera digitală.

Același lucru este valabil și în ceea ce privește sprijinul oferit în procesul de acomodare: Cum puteți identifica competențele și abilitățile? Ce este necesar pentru ca voluntarul să lucreze eficient (de exemplu, mai multe informații, mai mult sprijin, mai multă pregătire).

În aceste capitole, ne concentrăm asupra modului în care organizăm în mod digital acomodarea, consilierea, motivarea și susținerea voluntarilor. Scopul este de a-i oferi voluntarului un context organizațional și de a-l ajuta să înțeleagă cum se integrează în organizație. Trebuie să fie clar pentru ambele părți cum să se informeze în permanență una pe cealaltă.

Tot acest conținut poate fi livrat în format digital voluntarilor în mai multe formate:

- Toate informațiile pot fi furnizate (și este foarte recomandat) în cadrul uneia sau mai multor întâlniri online, în care toate informațiile sunt prezentate în format digital, într-o manieră atractivă, folosind prezentări vizuale (Canva, Mentimeter, Prezi etc.), clipuri video din activitățile de voluntariat, cadre logice structurate ale activității organizației, sistemul de monitorizare, evaluare, recunoaștere etc.
- Toate informațiile pot fi organizate într-un Ghid de orientare și sprijin pentru voluntari, în forma unei cărți electronice disponibile online, astfel încât voluntarul să îl poată parcurge individual, în ritmul său.
- Informațiile pot fi furnizate și detaliate în cadrul unor sesiuni de pregătire suplimentare, de exemplu în cadrul unor întâlniri individuale sau al unor întâlniri online în grupuri mici.
- Informațiile pot fi disponibile online în cadrul unor cursuri de formare asincrone predefinite, pe care voluntarul le poate accesa într-un anumit interval de timp. Dar la acestea trebuie să se adauge întâlniri online, unde voluntarii pot interacționa cu echipa și implicit cu cultura echipei.

Indiferent care este abordarea sau combinația de abordări, iată întrebările la care trebuie să oferiți conținut și răspunsuri pentru voluntari. Un coordonator are datoria de a putea să ofere răspunsuri la următoarele subiecte și întrebări.

- Care este misiunea, care sunt valorile și care este istoricul organizației?
- Cum funcționează organizația?

- Care sunt drepturile și responsabilitățile voluntarilor? Ce conține Codul voluntarilor?
- Cine înaintează rapoarte către cine și ce instrumente se folosesc pentru aceasta?
- Cine răspunde de fiecare domeniu de activitate al organizației? Unde și cum poate depune o plângere?
- Care sunt „regulile” de la locul de muncă în mediul fizic și în cel online?
- Ce echipamente tehnice sunt disponibile online și în locație?
- Ce aplicații și instrumente digitale folosește organizația pentru a gestiona programele, proiectele și voluntarii?
- Unde sunt păstrate toate lucrurile, atât în mediul fizic, cât și în mediul online; cum obțineți acces la lucrurile de care aveți nevoie; procedurile de securitate, care sunt parolele pentru toate dispozitivele și aplicațiile de lucru online etc.?
- Care sunt regulile privind menținerea echilibrului între viața personală și cea profesională pentru echipă și pentru voluntari, în special atunci când se lucrează online?
- Cum va arăta o zi obișnuită pentru voluntari și voluntarii online?
- Cine se ocupă de supravegherea lucrărilor și cum arată sistemul de supraveghere?
- Cât de des se realizează analiza și feedbackul?

În ceea ce privește **orientarea socială**, cea mai importantă sarcină este familiarizarea voluntarilor cu persoanele care lucrează în organizație și explicarea activității fiecăreia dintre ele. Acest lucru este necesar pentru ca voluntarii să simtă că fac parte din echipă - indiferent dacă aceste sarcini sunt îndeplinite față în față sau în mediul online. Iată câteva exemple: sesiuni de echipă hibride sau în mediul online, spațiu pentru discuții în timpul sesiunilor online, sesiuni de discuții în timpul întâlnirilor online, menționarea voluntarului în secțiunea echipei de pe site-ul web, prezentarea sa în poza de grup a echipei etc.

De asemenea, fiecare organizație are propria sa cultură. Cultura este rezultatul istoricului organizației și al gândirii și comportamentului fondatorilor și al foștilor și actualilor angajați. Înțelegerea culturii organizaționale le va facilita tranziția în organizație și la locul de muncă. Iată câteva aspecte ale culturii organizaționale pe care voluntarii ar trebui să le cunoască:

- codul vestimentar chiar și în mediul online, dacă este permis sau nu mâncatul în timpul ședințelor/întâlnirilor online, reguli privind prezența online (întotdeauna cu camera video deschisă/sau nu)
- relațiile de muncă (Cum se tratează oamenii între ei? Există o atmosferă de familie sau totul este formal? Ce limbaj se utilizează? Relații de gen, incluziune?).

Limbajul utilizat este relevant. Coordonatorul de voluntari va folosi în cadrul întâlnirilor online o manieră elegantă de adresare, astfel încât aceștia să înțeleagă că acesta este standardul de comunicare cu colegii lor sau cu beneficiarii organizației.

Ce mai puteți face în mediul digital în ceea ce privește procesul de orientare și sprijinul pentru acomodare?

Pentru orientare socială și pentru a asigura integrarea în cultura organizațională, putem organiza diferite activități online:

- invitarea conducerii organizației să se întâlnească cu voluntarii online;
- organizarea unei activități online lunare: de exemplu, seri informale cu discuții libere sau seri de concurs de tipul „cine știe câștigă”;
- invitarea voluntarilor la o cafea online împreună, o dată pe lună, în prima zi de luni a lunii;
- organizarea unui carnaval online (la care se intră costumat și se schimbă numele folosind funcționalitatea Redenumire) în care toată lumea încearcă să ghicească cine se ascunde în spatele măștii;
- diversificarea atmosferei de lucru, de exemplu, prin organizarea de întâlniri în care toată lumea poartă ceva pe cap: pălării, șepci, turbane etc.
- prezentarea la fiecare întâlnire a hobby-ului preferat, a cărții preferate, sau a filmului preferat etc.

- diversificăm activitățile online cu activități de cunoaștere online (chestionare despre voluntari, jocuri energizante de testare a cunoștințelor etc.)
- organizăm întâlniri speciale cu foști voluntari sau voluntari online care pot împărtăși din experiența lor și pot oferi inspirație.

Ce activități practice se pot desfășura în mediul digital în cadrul întâlnirilor online în timpul orientării și în cadrul sprijinului acordat pentru acomodare?

1. Pentru prezentarea organizației:

- prezentare frontală în PPT, Mentimeter, Canva, Prezi;
- un chestionar (în Menti, Kahoot sau Trivia) pentru voluntari cu întrebări despre organizație (voluntarii pot avea mai mult timp la dispoziție pentru a putea căuta răspunsuri la întrebări);
- o roată cu întrebări aleatorii pe diferite subiecte despre organizație;
- invitați (voluntari, foști voluntari) care să își împărtășească poveștile, testimonialele;
- prezentări video despre organizație etc.

2. Pentru drepturile și responsabilitățile voluntarilor și ale organizației:

- prezentare frontală în PPT, Mentimeter, Canva, Prezi;
- împărțiți participanții în săli de discuții pe teme precum: drepturile voluntarilor, responsabilitățile voluntarilor, drepturile organizației-gazdă, responsabilitățile organizației-gazdă;

- teme pentru acasă și cazuri de studiu: parcurgerea documentației și realizarea unei prezentări cu ceea ce au înțeles cel mai mult sau cel mai puțin;
- clarificarea aspectelor neclare: sesiune de întrebări și răspunsuri în Mentimeter. Sau în sistemul intern de management al informațiilor
- crearea unui site (web) în regim propriu de formare sau de resurse online, pe care îl puteți consulta pentru detalii

3. Pentru o motivație mai bună:

- discuții despre factorii motivaționali individuali în sălile de discuții sau realizarea de videoclipuri personale pe această temă;
- lucrul în grupuri mici în sălile de discuții și realizarea unei liste online (pe o tablă albă) a nevoilor individuale ale voluntarilor, urmată de prezentarea sistemului de sprijin pentru voluntari;
- povestiri ghidate despre visele organizației-gazdă.

4. Pentru sprijinul constant acordat procesului de acomodare:

- realizarea periodică a unui chestionar online, trimis prin intermediul unui buletin informativ online, prin care voluntarii pot oferi feedback, își pot exprima nevoile, pot oferi idei inovatoare, etc.;
- organizarea periodică a unor întâlniri de mentorat și de sprijin, în cadrul cărora voluntarii se simt liberi să se exprime.

5.2. DEZVOLTAREA ȘI SUSȚINEREA VOLUNTARILOR

Procesul de dezvoltare și de susținere a voluntarilor include: cursuri și întâlniri, sprijin și supraveghere, încetarea activității (offboarding) și recunoaștere. Multe dintre activitățile de voluntariat nu necesită o pregătire specifică, dar unele dintre ele au nevoie de pregătire suplimentară pentru a îmbunătăți abilitățile și cunoștințele. În acest caz, trebuie să oferiți oportunități de formare ONLINE, fie sub forma unui curs de formare online în timp real, fie sub forma unei formări în timp real la locul de muncă, a unui mentorat online sau a unui curs de învățare în regim propriu.

5.2.1. Formarea este direct legată de abilitățile și cunoștințele necesare pentru ca voluntarul să poată îndeplini o anumită sarcină. Pentru a determina tipul de formare pe care ar trebui să o oferiți voluntarilor, trebuie să aflați răspunsul la următoarea întrebare:

De ce abilități, cunoștințe sau atitudini are nevoie voluntarul pentru a-și desfășura activitatea? Este vorba de o activitate desfășurată față în față, în mediul online, sau se combină ambele modalități?

Formarea trebuie să răspundă cerințelor postului, dar și nevoilor de învățare ale voluntarilor. Orice formare, în special formarea inițială, trebuie să includă abilitățile și informațiile specifice de care voluntarii au nevoie pentru a-și îndeplini sarcinile. Desigur, este posibil ca în unele cazuri voluntarii să dețină deja majoritatea abilităților și informațiilor de care au

nevoie; prin urmare, formarea trebuie să se concentreze pe îmbunătățirea acestor abilități sau pe informații noi sau specifice organizației.

Există o serie de metode de structurare a diferitelor tipuri de formare: formare online, față în față, hibridă sau asincronă.

Cum să desfășurăm sesiuni de orientare și formare în mediul digital

Chiar dacă scopul orientării și cel al formării sunt diferite, acestea pot fi tratate împreună în ceea ce privește modul în care trebuie să se desfășoare în mediul online sau atunci când se utilizează instrumente digitale. Schimbarea formatului este o modalitate prin care orientarea/formarea este menținută interesantă și de actualitate.

Câteva elemente pe care trebuie să le luați în considerare înainte de a oferi cursuri de formare:

- decideți ce instrumente de videoconferință online doriți să utilizați. Puteți consulta câteva [AICI](#);
- asigurați-vă că voluntarii pot utiliza instrumente de videoconferință precum Zoom sau alte platforme;
- alocați timp în cadrul formării online pentru a prezenta modul de funcționare a fiecărui instrument digital pe care intenționați să îl utilizați și acordați voluntarilor timp pentru a se familiariza cu caracteristicile acestuia;
- oferiți sprijin special pentru instrumentele digitale pe care le veți utiliza în cadrul cursurilor de formare înainte de curs, dacă este necesar.

Se pot utiliza unele dintre următoarele tehnici și instrumente în timpul formării generale sau specifice pentru voluntari:

- **jocuri energizante sau de „spart gheața”**: care trebuie să fie folosite deseori, în special în mediul online, pentru a face participanții să se miște și să insufle energie;
- **prezentări**: iată câteva instrumente care pot fi utilizate pentru a face prezentări: Mentimeter, Miro, PowerPoint, Prezi, YouTube, etc.;
- **facilitarea activităților de grup**: rezolvarea de probleme în grupuri mici, activități de colaborare, jocuri pentru care puteți folosi săli de discuții, Kahoot sau Mentimeter pentru chestionare, Mural, Jamboard pentru colectarea de informații de la participanți etc.;
- **experiențe directe**: pentru a înțelege concepte, conținuturi, pentru a-și însuși mai multe abilități. Se poate lucra în grupuri (săli de discuții), care

pot fi realizate atât offline, cât și online, folosind săli de discuții;

- **observare**: observarea modului în care ceea ce ați discutat sau experimentat este pus în practică;
- **activități de evaluare și analiză**: pentru a evalua dacă obiectivele de învățare au fost atinse. Puteți utiliza instrumente precum Mentimeter, Survio, Google Forms, Kahoot, Action Bound etc.;
- **managementul resurselor de formare**: spații de lucru colaborative, în care voluntarii au acces la informațiile și la instrumentele furnizate în timpul formării. Puteți utiliza instrumente precum Padlet, Google Drive, Trello, Dropbox, Wakelet;
- **teme pentru acasă**: care pot fi livrate pentru a fi studiate acasă de către voluntari, sau puteți oferi teste online;



5.2.2. Susținerea, supravegherea și motivarea voluntarilor

Toți voluntarii au nevoie de sprijin și supraveghere, indiferent dacă fac voluntariat online sau la fața locului. Este nevoie de sprijin pentru a-i menține pe voluntari motivați și pe drumul cel bun, dar și în perioadele de criză și cu probleme. Supravegherea este necesară pentru a monitoriza performanța voluntarului, calitatea, impactul voluntariatului și dacă sarcinile au fost puse în practică în mod corespunzător. Dar supravegherea este necesară și pentru a verifica dacă voluntariatul este benefic pentru voluntar

dacă nevoile voluntarului, dar și ale organizației și/sau ale beneficiarului sunt satisfăcute. Aceasta va lua forme foarte diferite. De exemplu, voluntarii care lucrează cu persoane vârstnice în spitale vor avea nevoie de sprijin și de supraveghere diferite față de un voluntar care desfășoară în principal muncă administrativă la birou sau față de voluntarul care lucrează la distanță online.

Sprijinul și supravegherea trebuie să reflecte următoarele patru principii-cheie, inclusiv pentru sprijinul pentru managementul digital:

<p>Trebuie să oferiți întotdeauna un punct de contact pentru a crea un mediu sigur, astfel încât voluntarul să simtă că poate să ceară ajutor oricând.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Existența unei persoane de contact pentru informații generale de coordonare și, de asemenea, o persoană de contact pentru nevoile din mediul digital (în cazul în care coordonatorul nu are încă abilități digitale);
<p>Trebuie să oferiți sprijin și supraveghere voluntarilor în momentele și în locurile adecvate</p>	<ul style="list-style-type: none">• discuții despre factorii motivaționali individuali în sălile de discuții sau realizarea de videoclipuri personale pe această temă;• organizarea unor întâlniri periodice de mentorat și de sprijin, în cadrul cărora voluntarii să se simtă liberi să se exprime;• prezentare frontală în PPT, Mentimeter, Canva, Prezi;• împărțiți participanții în săli de discuții pe teme precum: drepturile voluntarilor, responsabilitățile voluntarilor, drepturile organizației-gazdă, responsabilitățile organizației-gazdă;• teme pentru acasă și cazuri de studiu: pentru a citi documentația de lucru și pentru a prezenta ceea ce au înțeles cel mai mult sau cel mai puțin;• clarificarea aspectelor neclare: sesiune de întrebări și răspunsuri în Mentimeter;• crearea unui site (web) în regim propriu de formare sau de resurse online, pe care îl puteți consulta pentru detalii;

<p>Organizația dumneavoastră trebuie să aibă capacitatea de a se adapta la diferite tipuri de nevoi în diferite momente și în diferite tipuri de medii.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • realizarea periodică a unui chestionar online, trimis prin intermediul unui buletin informativ online, prin care voluntarii pot oferi feedback, își pot exprima nevoile, pot oferi idei inovatoare, etc.; • lucrul în grupuri mici în sălile de discuții și realizarea unei liste online (pe o tablă albă) a nevoilor individuale ale voluntarilor, urmată de prezentarea sistemului de sprijin pentru voluntari;
<p>Trebuie să mențineți un echilibru între nevoile primare ale organizației de îndeplinire a sarcinilor și de furnizare a serviciilor (supraveghere), pe de o parte, și nevoile personale ale voluntarului (sprijin), pe de altă parte.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • realizarea periodică a unui chestionar online, trimis prin intermediul unui buletin informativ online, prin care voluntarii pot oferi feedback, își pot exprima nevoile, pot oferi idei inovatoare, etc.; • povestiri ghidate despre visele organizației gazdă, etc;

În diferite tipuri de organizații care lucrează cu voluntari, rolul de asistență poate fi gestionat de manager, de supervisor, de instructor sau de mentor - în funcție de structura organizațională. Sarcina supravegherii voluntarilor revine în principal supervisorului.

Sprijinul pentru voluntari se poate axa pe:

- crearea unui mediu în care voluntarii să se poată exprima;
- ajutorul oferit voluntarului pentru ca acesta să dobândească sau să dezvolte noi abilități sau să își îmbunătățească abilitățile existente;
- ajutorul acordat voluntarului pentru ca acesta să prezinte și să rezolve problemele personale și profesionale;

- ajutorul acordat unui voluntar pentru ca acesta să aibă un sentiment de bine în legătură cu ceea ce face și aprecierea arătată acestuia;
- furnizarea informațiilor de care are nevoie un voluntar în viața personală și la locul de muncă (de exemplu, contacte relevante);
- sprijinirea unui voluntar în obținerea de resurse suplimentare (informarea cu privire la resursele comunitare, educaționale și economice disponibile și la modul de accesare a acestor resurse);
- îmbunătățirea capacității unui voluntar de a interacționa cu persoane/grupuri/lucruri din diferite medii (culturale, rasiale, socio-economice etc.).

Sprijinul pentru voluntari poate fi oferit atât în mod formal/structurat (de exemplu, inițiere, formare, întâlniri individuale, întâlniri de grup), cât și în mod informal/nestructurat (de exemplu, ascultarea și comunicarea cu voluntarii). Un bun sistem de sprijin se poate adapta la orice strategie sau combinație de strategii și trebuie să utilizeze o varietate de metode și activități.

Sprijinul și supravegherea se pot realiza în mediul digital în cadrul unor întâlniri individuale sau de grup organizate special pentru acest scop. Întâlnirile pot avea loc periodic sau în funcție de necesități sau solicitări. Vă prezentăm mai jos o listă de întrebări pentru supraveghere, care poate avea loc online sau prin mesageria online sau prin e-mailuri:

- Ce părere aveți despre activitatea dumneavoastră de voluntariat în general?
- Ce funcționează bine în cadrul programului? Există vreun lucru pe care l-ați făcut și de care sunteți mulțumit?
- Ce nu a mers bine? S-a întâmplat ceva în ultima vreme?
- Există vreun aspect cu privire la care nu sunteți sigur? Vă confrunțați cu orice tip de dificultăți, inclusiv cu provocări legate de abilitățile digitale sau de bunăstare?
- *Idei de îmbunătățire:* Cum poate fi îmbunătățit programul/proiectul de voluntariat? Ați beneficiat de formare și sprijin adecvate?

- Simțiți că aveți nevoie de sprijin sau de formare?
- Sunteți mulțumit(ă) de rolul dumneavoastră? Simțiți că vă folosiți timpul în mod productiv? Există sarcini în cadrul organizației pe care doriți să le îndepliniți? Există vreun domeniu în care ați dori să vă implicați în activitatea noastră?
- La ultima ședință ați fost de acord să faceți..., haideți să discutăm despre progresele înregistrate în acest sens!
- Există acțiuni pe care ar trebui să ni le propunem de acum și până la următoarea noastră întâlnire?

Vă puteți îmbunătăți ședințele de supraveghere folosind unele dintre următoarele INSTRUMENTE digitale:

- Puteți **evalua percepția** voluntarului în legătură cu sentimentele pe care le are, evaluând rezultatele sau provocările, clasificând diferenții indicatori de evaluare în legătură cu sarcinile sau rezultatele, utilizând instrumente precum Mentimeter, Servio, formulare Google, cartonașe Dixit și Points of view (imagini online) etc.



- Puteți lua **notițe** de la voluntari pentru a realiza un rezumat al ideilor lor. Puteți utiliza Padlet, Jamboard, Mural.
- Puteți utiliza instrumentele de management al proiectului în discuțiile cu voluntarii pentru a **evalua progresul lucrărilor** în comparație cu planul inițial. Puteți utiliza instrumente precum Microsoft Project, Airtable, Trello, Breeze.
- Puteți **realiza o prezentare vizuală a traseului de învățare** pentru voluntar, puteți folosi instrumente precum Miro, Jamboard.
- Puteți **stimula analiza** învățării cerându-le voluntarilor să realizeze un videoclip sau o lucrare digitală care să descrie cum au fost pentru ei acțiunile de voluntariat și învățarea. Acesta este un bun punct de plecare pentru a obține mai mult conținut relevant pentru supraveghere.
- Le puteți cere voluntarilor să își scrie o scrisoare înainte de a începe activitatea de voluntariat, folosind formularul FutureMe. Scrisoarea va ajunge în căsuța de e-mail a acestora când activitatea de voluntariat se apropie de final sau la sfârșitul acesteia, acesta fiind un context plăcut pentru analiză și supraveghere.

Unele dintre instrumentele prezentate mai sus le puteți găsi și aici Cutia de instrumente digitale, dar pe unele le puteți explora pe cont propriu.

Motivarea voluntarilor

Mentținerea motivației voluntarilor este un aspect care prezintă un interes deosebit. Mai ales atunci când ne gândim la motivarea voluntarilor într-o lume digitalizată.

Credem că motivarea voluntarilor trebuie să se prezinte sub forma unui set de decizii consecvente, care au la bază înțelegerea nevoilor organizației și ale voluntarilor. Aceasta pornește de la un set de acțiuni pe care organizația le întreprinde, chiar înainte ca voluntarii să ajungă în organizație: promovare, recrutare, acomodare (orientare și formare, sprijin și supraveghere). Toate acestea contribuie la motivarea voluntarilor.

Motivația este singurul element care susține, dă energie și direcționează comportamentul uman spre acțiune.

Atunci când oamenii sunt motivați în principal de *recompense*, *pedepse* și *presiune internă*, le este mai greu să inițieze și să își mențină comportamentele pe termen lung - inclusiv voluntariatul. Însă atunci când oamenii sunt mai autonomi - adică atunci când sunt motivați mai mult de *valoarea* lor pentru comportament sau de *interesul* și de *plăcerea* pe care o au pentru acest comportament - ei tind să fie mai perseverenți în comportamentul lor, să se simtă mai satisfăcuți și să aibă o stare mai bună în general în timpul voluntariatului.

Teoria autodeterminării sugerează că toți oamenii au trei nevoi psihologice de bază - **autonomie, competență și conexiune** - care stau la baza creșterii și dezvoltării și susțin un grad ridicat de motivație. Așadar, cum trebuie să fie susținute aceste trei nevoi atunci când se lucrează cu voluntarii în mediul digital, astfel încât aceștia să rămână motivați atât în contextul unei întâlniri față în față, cât și în mediul online?

Autonomia este susținută prin încercarea de a înțelege și de a recunoaște dorințele, preferințele și perspectivele voluntarilor, prin transmiterea înțelegerii punctului de vedere al acestora, prin oferirea unei justificări pentru implicarea într-o activitate de voluntariat și prin oferirea de opțiuni în ceea ce privește comportamentul. De asemenea, sprijinirea autonomiei unui voluntar înseamnă să nu încercăm să îl controlăm sau să îl presăm să acționeze într-un anumit mod.

- Puteți folosi următoarele instrumente digitale pentru a stimula autonomia: folosiți chestionare precum Mentimeter, Kahoot pentru ca aceștia să își aleagă modul de acțiune, oferiți-le diferite opțiuni de instrumente digitale pe care să le folosească în timpul activităților pe care le oferă, puneți la dispoziție cărți electronice sau materiale suplimentare care îi pot ajuta pe voluntari să ia cele mai bune decizii, solicitați foarte des feedback atât verbal, cât și prin chestionare online, organizați suficiente întâlniri în

care să se simtă ascultați, dați-le posibilitatea să organizeze evenimente și activități autonome în care să folosească și instrumente digitale.

Competența este susținută prin prezentarea unor provocări și oportunități optime pentru voluntari (obiective specifice care sunt suficient de dificile, dar nu copleșitoare), încurajarea sentimentului lor de inițiere (încercați!), oferirea unei structuri (de exemplu, rezultate bazate pe dovezi) pentru a mobiliza și organiza comportamentul și oferirea unui feedback relevant pentru voluntari.

- Puteți folosi următoarele instrumente pentru a satisface nevoia de competență: folosiți instrumente de evaluare precum Survio, formulare Google, FutureMe, Kahoot, organizați întâlniri de analiză și evaluare online și oferiți instrumente de analiză și evaluare, organizați toate documentele voluntarilor folosind instrumente de management precum Google Drive, Microsoft Project, Dropbox și păstrați documentele de care voluntarii au nevoie în ordine, comunicați și diseminați cât mai mult rezultatele muncii lor, realizând videoclipuri, prezentări Canva, Prezi sau PPT, în care munca lor este vizibilă.

În cele din urmă, **conexiunea și relaționarea** sunt susținute atunci când alte persoane (manager, antrenor, supervisor, mentor, beneficiari, alți voluntari) se implică și manifestă interes față de activitățile voluntarilor, răspund empatic la

sentimentele acestora și le transmit faptul că persoana este importantă, că i se acordă atenție și că este apreciată. Trebuie să luăm în considerare faptul că nevoia de conectare este mai greu de satisfăcut în mediile online și în activitatea desfășurată de la distanță - ceea ce înseamnă că coordonatorii de voluntari trebuie să găsească modalități diferite de a satisface această nevoie.

- Puteți folosi următoarele instrumente pentru a satisface nevoia de competență: organizați întâlniri în care participanții să se identifice cu identitatea vizuală a organizației, faceți-i să poarte aceeași culoare sau pălării amuzante, implicați un grup de voluntari în realizarea propriului poster, clip video sau a oricăror materiale digitale de branding care pot fi folosite în comunicarea internă și externă, realizați chestionare online în formulare Google, Survion, Menti și dați dovadă de empatie și înțelegere pentru sentimentele, ideile, opiniile lor, organizați evenimente de apreciere și recunoaștere în care oamenii să vadă poze, clipuri video, citate și impresii despre ei, în întâlnirile online să aibă elemente vizuale personalizate cu care să se identifice, creați grupuri online în care voluntarii să își împărtășească sentimentele, ideile, impresiile, în care să poată comunica și în afara orelor de program.

Atunci când aceste nevoi sunt susținute în mod optim în cadrul organizației de voluntariat, în contextul unor întâlniri față în față, precum și în mediul online, dovezile sugerează că oamenii sunt mai autonomi în comportamentele lor, sunt mai predispusi să fie consecvenți în comportamentele lor și se simt mai bine în general, ceea ce crește nivelul de motivație pentru a continua să acționeze și să fie voluntari pe termen lung. Nu se pot satisface toate cele 3 nevoi ale lor doar în mediul digital, dar utilizarea instrumentelor digitale poate crea un context extraordinar pentru menținerea și îmbunătățirea motivației și pentru voluntarii online.

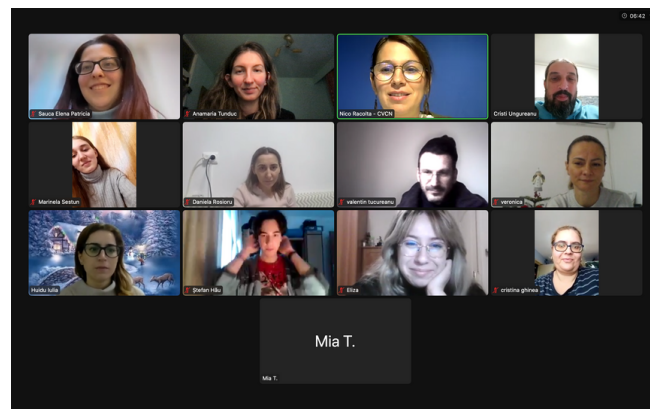
5.3. ÎNCETAREA ACTIVITĂȚII VOLUNTARILOR - RECUNOAȘTEREA ACORDATĂ VOLUNTARILOR

Una dintre cele mai bune modalități în care puteți crea o experiență pozitivă pentru voluntari este să luați în considerare finalul încă de la început. Realizarea unui proces eficient la încetarea activității voluntarilor asociației ajută la menținerea unei relații pozitive cu membrii și asigură o tranziție ușoară pentru toți, indiferent de nivelul lor de angajament față de organizație. Deși nu toată lumea va fi mulțumită de încetarea rolului, cel puțin liderii pot face eforturi pentru ca acest lucru să fie benefic pentru toți. Iată câteva strategii de bază pentru procesul la încetarea activității:

- **Elaborarea unei politici clare** privind procesul la încetarea activității: stabiliți un proces standardizat de retragere a voluntarilor.

- **Comunicare:** anunțați voluntarul în timp util cu privire la încetarea activității sale. Dar, de asemenea, trebuie să existe și reglementări transparente cu privire la modul în care un voluntar trebuie să comunice acest lucru și la momentul în care își încetează activitatea în calitate de voluntar (de exemplu, comunicarea de la început a regulamentului de interdicere a neprezentării fără anunțarea acestui lucru în prealabil)
- **Interviuri sau chestionare online la plecarea din organizație:** realizați un interviu la plecarea din organizație (online) cu voluntarul pentru a colecta feedback cu privire la experiența sa, pentru a identifica ariile de îmbunătățire și pentru a afla motivele pentru care pleacă. În cazul în care nu este posibilă realizarea unui interviu, adresați-i întrebările printr-un e-mail sau puneți la dispoziție un chestionar online.
- **Recunoaștere și apreciere:** arătați-vă recunoștința pentru contribuția voluntarului. Trimiteți-i o notă de rămas-bun (online), scrieți-i o scrisoare de recomandare sau o adeverință, postați un mesaj de mulțumire sau de rămas-bun pe canalele dumneavoastră de socializare etc.
- **Transferul de cunoștințe:** asigurați-vă că cunoștințele, abilitățile și experiențele voluntarului sunt documentate și transmise mai departe.

- **Oportunități de realocare a sarcinilor:** oferirea de oportunități alternative (în mediul online/digital) de voluntariat poate ajuta la reimplicarea voluntarilor care pleacă și la evitarea resentimentelor.



Recunoașterea voluntarilor

Recunoașterea este un instrument important de retenție și de motivare în lucrul cu voluntarii.

Recunoașterea reprezintă recunoașterea eforturilor; arată aprecierea pentru munca pe care voluntarii o depun pentru organizație și le oferă voluntarilor un sentiment de apartenență și de contribuție, precum și un sentiment de împlinire.

De asemenea, recunoașterea este o declarație publică. Recunoașterea voluntarilor înseamnă mai mult decât insigne sau certificate pe suport fizic sau digital; este vorba de crearea unei culturi în cadrul organizației care să le arate voluntarilor că sunt apreciați, prețuiți și importanți pentru succesul programului.

Cum putem folosi instrumentele digitale pentru recunoaștere. Iată câteva idei:

- celebrarea zilei de 5 decembrie online- Ziua Internațională a Voluntariatului;
- trimiterea de mesaje sau e-mailuri cu „La mulți ani” - zile de naștere, zile onomastice, sărbători;
- postări pe rețelele de socializare cu voluntari, rezultate, etc.;
- organizarea de petreceri tematice online;
- menționarea numelor pe site-ul organizației, la evenimentele în care au fost implicați voluntari;
- trimiterea unor scrisori de mulțumire personalizate;
- trimiterea unor certificate de participare;
- mulțumiri publice;
- nominalizarea voluntarilor la diverse evenimente de celebrare a voluntarilor, inițiative etc.;
- invitarea celor mai dedicați voluntari să se alătore consiliului de administrație al organizației;
- invitarea voluntarilor să reprezinte organizația la conferințe/eventimente online;
- invitarea voluntarilor să participe la diverse cursuri de prestigiu (online sau offline);
- responsabilități sporite (sarcini de coordonare, dacă voluntarul dorește);
- postări speciale pe rețelele de socializare, menționând numele (verificați cu voluntarul dacă dorește să apară cu poza/numele său);
- o scrisoare de recomandare.

Alte lucruri importante pe care le puteți face tot online și folosind instrumente digitale pentru recunoașterea voluntarilor: salutați voluntarii când se prezintă în mediul online, zâmbiți când îi vedeți în întâlnirile online, cereți-le părerea pe diferite subiecte, adunați ideile lor în timpul întâlnirilor online folosind chestionare sau instrumente online, arătați interes pentru interesele lor personale (puteți trimite un buletin informativ online cu oportunități interesante legate de interesele lor), spuneți-le voluntarilor „V-ați descurcat excelent” trimițând o felicitare online, trimiteți testimoniale de la beneficiari despre munca lor prin e-mail sau folosind alte mijloace de comunicare, afișați grafice care arată progresul față de obiective folosind instrumente de management de proiect, faceți ca voluntarii să își pună numele pe produsele pe care le-au realizat, scrieți articole despre performanța lor pentru un buletin informativ online, menționați numele principalilor contribuitori în raportul de stare către management, invitați voluntarii să își prezinte rezultatele în viitoarele întâlniri online cu noii voluntari, oferindu-le o placă sau un certificat (fizic sau digital) pentru cea mai semnificativă îmbunătățire a rezultatelor, decorați spațiul de lucru al unui voluntar de ziua sa, dar și în cadrul online, sărbătorind online o realizare importantă a unui voluntar, creați un clip video despre activitatea voluntarilor, realizați șepci, tricouri și genți speciale pentru ei, încurajați voluntarii să scrie un articol despre o realizare de la lucru, cumpărați-le voluntarilor echipamente bune (dacă este posibil), luați-i voluntarului

un interviu cu video și cu poze pentru realizări deosebite, oferiți-i voluntarului vizibilitate sporită în mediul online sau în mijloacele de comunicare socială etc.

5.4. FEEDBACKUL ȘI ANALIZA ACTIVITĂȚII DE VOLUNTARIAT

Coordonatorii de voluntari se preocupă de performanța, eficiența și dezvoltarea personală a voluntarilor lor.

Timpul de analiză trebuie să fie un dialog de cooperare și de sprijin între organizație și voluntar. Acest lucru înseamnă că trebuie să creați contextul pentru ca voluntarul să evalueze proiectul în ansamblu, activitățile, relațiile și experiența de învățare.

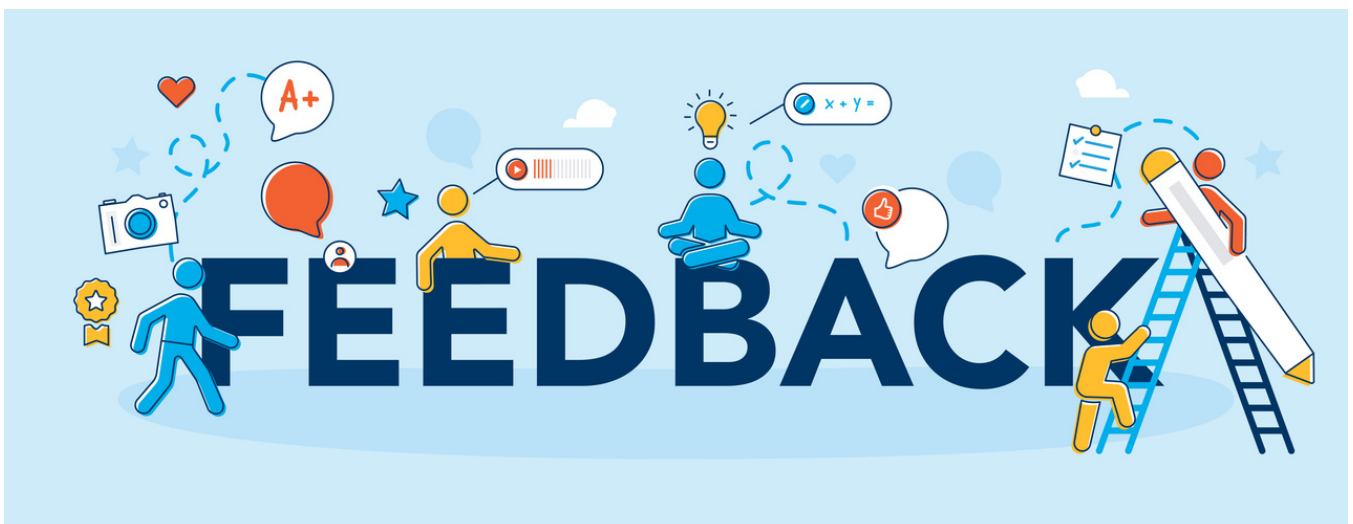
Analiza poate avea cel puțin două dimensiuni: analiza **activității / serviciului** furnizat de voluntar și analiza învățării sau **analiza dezvoltării personale a voluntarului**.

Analiza muncii se referă la performanța voluntarilor la locul de muncă și la

sarcinilor delegate. Scopul său este de a găsi răspunsuri la următoarele întrebări: *Cum se simt voluntarii în postul lor și în legătură cu sarcinile care le sunt delegate? Cum își îndeplinesc sarcinile delegate? Au nevoie de mai mult sprijin sau de mai multă libertate? Se pot aduce îmbunătățiri? Munca voluntarilor corespunde așteptărilor lor și le atinge potențialul?*

Dezvoltarea personală a voluntarului. Analiza dezvoltării personale trebuie să fie concepută luând în considerare următoarele elemente: *Realizează voluntarii prin activitatea de voluntariat ceea ce au presupus că vor realiza? Activitățile și sarcinile îi ajută să își atingă obiectivele? În caz contrar, cum se pot adapta sarcinile pentru a sprijini acest proces? Își dezvoltă voluntarii alte competențe pe care nu și le-au asumat la început? Cum decurge procesul? Există obstacole sau întârzieri? Este nevoie de acțiuni corective pentru a sprijini dezvoltarea voluntarilor?*

Analiza organizației. Care a fost experiența voluntarului despre organizația și



personalul (voluntar) al acesteia? Voluntarii au posibilitatea de a oferi feedback cu privire la activitatea organizației.

Procesul presupune: formularea de întrebări; colectarea de date; analiza datelor; modificarea planurilor, programelor și acțiunilor (dacă este necesar!).

Procesul de analiză și feedback poate deveni mai eficient atunci când se utilizează instrumente digitale. Pot fi utilizate o mulțime de instrumente pentru evaluare: Google Forms, Survio, Mentimeter, Kahoot, grupuri de analiză online (pe Zoom sau altă platformă interactivă), etc. Puteți consulta mai multe sugestii mai jos.

5.5. INSTRUMENTE DIGITALE CARE POT FI UTILIZATE ÎN MANAGEMENTUL, SUSȚINEREA, RECUNOAȘTEREA ȘI EVALUAREA ACTIVITĂȚII DE VOLUNTARIAT ONLINE

Pentru orientare și formare ca strategii de învățare, motivare și recunoaștere	<ul style="list-style-type: none"> • Zoom, Webex, Teams, Skype, Bigbluebutton, Otter, etc.
Pentru colaborare și managementul echipei	<ul style="list-style-type: none"> • Google Drive, Google Docs, Connecteam, Miro, Menti, Mural
Pentru autogestionare și managementul timpului	<ul style="list-style-type: none"> • Google calendar, Mindmeiser, Todoist, Togggl, Google Task, Microsoft to do, Serene, Rescue time, etc.
Pentru comunicare și managementul personalului și al echipei	<ul style="list-style-type: none"> • e-mail, Whatsapp, Telegram, IFlow.
Pentru orientarea și formarea online , putem folosi instrumente de e-learning	<ul style="list-style-type: none"> • Online moderation, Google Search, Coursera, Udemy, Help, Wikipedia, Google classroom etc.
Pentru gestionarea învățării	<ul style="list-style-type: none"> • Padlet, Wakelet, Moodle, Confluence, Miro.
Pentru dezvoltarea de materiale educaționale	<ul style="list-style-type: none"> • LearningApp, Microsoft PowerPoint, Actionbound, Prezi, Learning Snack, Kahoot, Youtube, Canva, etc.

Atunci când se ocupă de managementul voluntarilor, managerii, mentorii sau supervizorii pot face procesele mult mai calitative și eficiente prin utilizarea unora dintre instrumentele digitale de mai sus. Mai multe informații despre fiecare dintre aceste instrumente puteți găsi [AICI](#).

5.6. EXEMPLE DE ACTIVITĂȚI DE VOLUNTARIAT CARE SUNT POTRIVITE PENTRU VOLUNTARIATUL ONLINE ȘI DIGITAL

Mai jos puteți parcurge o listă a potențialelor activități de voluntariat care pot fi desfășurate în mod digital și/sau online de către voluntari și câteva instrumente care ar putea fi recomandate pentru fiecare tip de activitate:

<p>Activități de strângere de fonduri: Voluntarii contribuie la campaniile de strângere de fonduri și de crowdfunding. <i>Instrumente ale platformelor de comunicare socială</i></p>	<p>Social media master. Voluntarii oferă timp și abilități pentru a realiza campanii în mijloacele de comunicare socială <i>Instrumente ale platformelor de comunicare socială</i></p>	<p>Redactare pentru granturi. Voluntarii contribuie la redactarea cererilor de finanțare.</p>	<p>Creator de conținut. Voluntarii au abilități de a crea texte, povești sau alte tipuri de conținut. <i>Instrumente ale platformelor de comunicare socială</i></p>
<p>Cercetare și documentare. Voluntarii se ocupă de cercetare și documentare pe diferite teme. <i>Excell, Survio, Google Sheets, SurveyMonkey</i></p>	<p>Traducere. Voluntarii traduc conținut sau diferite documente. <i>DeepL și Google Translate</i></p>	<p>Asistență juridică sau financiară. Voluntarii oferă servicii de consultanță în calitate de specialiști.</p>	<p>Asistență IT. Voluntarii furnizează servicii IT pentru organizație.</p>
<p>Organizator de bază de date. Voluntarii folosesc instrumente digitale pentru a organiza și gestiona datele. <i>Excel</i></p>	<p>Servicii foto-video. Voluntarii contribuie la organizarea sau realizarea de prezentări vizuale. <i>Animoto, Pictory, Snapseed, Lighroom Mobile</i></p>	<p>Grafică. Voluntarii realizează lucrări de grafică deosebite. <i>Canva, Adobe Express, CorelDRAW, etc</i></p>	<p>Predare/formare/facilitate. Voluntarii oferă cursuri online pentru copii, tineri, adulți, seniori etc. pe teme specifice. <i>LearningApp, Actionbound, Learning Snack, Kahoot, Padlet, Wakelet, Moodle, Confluence, Miro.</i></p>

<p>Elaborarea de materiale educaționale. Voluntarii dezvoltă resurse accesibile pentru persoanele cu nevoi speciale. <i>LearningApp, Microsoft PowerPoint, Actionbound, Prezi, Learning Snack, Kahoot, YouTube, Canva, etc.</i></p>	<p>Activități de divertisment și de teambuilding. De exemplu, voluntarii pot organiza activități online de teambuilding, cum ar fi sesiuni de gătit, să cânte împreună, ateliere de percuție sau de dans etc.</p>	<p>Instruire sau mentorat. Voluntarii oferă ore online de instruire sau mentorat pentru alți voluntari sau beneficiari.</p>	<p>Srijin social și emoțional/consiliere. Voluntarii oferă sprijin emoțional online pentru beneficiari.</p>
<p>Un prieten la telefon sau online. Voluntarul poate oferi timp la telefon sau online unei persoane care are nevoie să vorbească, unei persoane care se simte singură, unei persoane în vârstă care nu are familie, etc.</p>	<p>Cluburi de lectură virtuale. Voluntarul organizează cluburi virtuale de lectură pentru copii, adolescenți, adulți sau seniori.</p>	<p>Lectură pentru vârstnici sau seniori. Voluntarul organizează sesiuni de lectură pentru persoanele aflate în dificultate.</p>	<p>Proiectarea paginilor web. Voluntarii construiesc site-uri web și le populează cu conținut.</p>

Mai multe informații relevante despre unele dintre instrumentele menționate pot fi găsite [AICI](#).

SURSE / BIBLIOGRAFIE:

- <https://www.closesthegapfoundation.org/glossary/remote-volunteering>
- Ida Adolfová, Ioana Bere, Alzbeta Brozmanová Gregorová, Dana Solonean, Alicja Zachert, Oana Țicle- EVSification manual, 2016
- LaGuardia, J. 2017. Self-determination theory in practice: how to create an optimally supportive health care environment. Middletown, DE. Independently published 2017.
- Ntoumanis N, Ng JYY, Prestwich A, Quested E, Hancox JE, Thøgersen-Ntoumani C, Deci EL, Ryan RM, Lonsdale C, Williams GC. A meta-analysis of self-determination theory-informed intervention studies in the health domain: effects on motivation, health behavior, physical, and psychological health. Health Psychol Rev. 2021 Jun;15(2):214-244. doi: 10.1080/17437199.2020.1718529. Epub 2020 Feb 3. PMID: 31983293.
- Ryan, R. M., & Deci, E. L. Self-determination theory: basic psychological needs in motivation, development, and wellness. 2017. NY: The Guilford Press.
- <https://sidecarglobal.com/organisational-culture/tips-for-offboarding-association-volunteers/>



6

**COMUNICAREA ACTIVITĂȚII DE
VOLUNTARIAT ÎN ERA DIGITALĂ**

În acest capitol, acordăm o atenție deosebită comunicării activității de voluntariat în era digitală.

Când vorbim despre publicul țintă, canale (site-uri web, platforme de comunicare socială), informații sau povestiri despre voluntariat, cel mai probabil știm că totul va fi promovat în mediul digital, deoarece **mediul digital este noua normalitate** și, în plus, este și cel mai ecologic. Dar să începem cu o întrebare: ce este comunicarea?

6.1. CE ESTE COMUNICAREA ÎN DOMENIUL VOLUNTARIATULUI?

Comunicarea este un proces bidirecțional de comunicare a informațiilor și de schimb de idei, date și mesaje între voluntar și organizație și beneficiari - prin canale adecvate - pentru a ajunge la publicul țintă identificat.

*Comunicarea este **firul roșu** al programelor de voluntariat, care trebuie cunoscut și promovat.*

Comunicarea programelor de voluntariat, a activităților și a rezultatelor obținute:

- vă va permite să interacționați cu voluntarii, partenerii și părțile interesate;
- va arăta impactul activității dumneavoastră și impactul voluntarilor și rezultatele acestora în societate;
- va extinde rețeaua dumneavoastră pentru colaborări viitoare;
- va sprijini diseminarea rezultatelor voluntariatului dumneavoastră;

- va sensibiliza cetățenii cu privire la importanța voluntariatului;
- va arăta succesul activității organizației dumneavoastră.

Călătoria dumneavoastră de comunicare începe cu o **strategie de comunicare!**

O strategie de comunicare vă definește obiectivele (de ce doriți să faceți acest lucru), publicul țintă (pentru cine?), mesajele (ce doriți să spuneți), canalele (cum doriți să le spuneți), acțiunile (ce doriți să faceți) și indicatorii (cum măsurați rezultatele).

6.2. PIATRA DE HOTAR A UNEI STRATEGII DE COMUNICARE

- **Stabilirea obiectivelor comunicării.** Ce doriți să obțineți prin programele sau activitățile de voluntariat - atât pentru beneficiari, cât și pentru voluntari?
- **Definirea publicului-țintă.** La cine doriți să ajungeți cu comunicarea dumneavoastră?
- **Alegerea mesajului (mesajelor)-cheie.** Fiecărui obiectiv și public-țintă îi va corespunde un mesaj-cheie.
- **Identificarea activităților și a canalelor.** Cum intenționați să ajungeți la publicul dumneavoastră voluntar?



Ațiuni	Canale
Evenimente	site web, platforme de comunicare socială
Publicații (pliante, broșuri)	site web, evenimente
Clipuri video	site web, canal YouTube, platforme de comunicare socială
Comunicate de presă	e-mailuri directe, servicii de distribuție de știri
Buletine informative	e-mailuri directe, site web
Postări pe platformele de comunicare socială	Facebook, Twitter, Instagram, etc.
Articole web sau articole de știri	site web, platforme de comunicare socială, bloguri

- Stabiliți **indicatori** simpli pentru a vă **măsura activitatea de comunicare și succesul**. De exemplu, numărul de clicuri pe site-ul dumneavoastră web sau de pe platformele de comunicare socială.

Alături de strategie, trebuie să aveți un plan de comunicare. Planul dumneavoastră de comunicare trebuie să fie specific, încadrat în timp și să fie elaborat la începutul fiecărui an.

Pentru a realiza un plan de comunicare, puteți utiliza instrumente digitale, cum ar fi: Breeze, Trello, Google Drive, Microsoft Project, Airtable, Miro, Padlet etc.

Vom aborda în cele ce urmează câteva elemente importante pentru planificarea și implementarea comunicării.

6.3. IMPLEMENTAREA STRATEGIEI DE COMUNICARE

6.3.1. Crearea identității vizuale a programului dumneavoastră de voluntariat

Pentru a putea pune în aplicare o strategie de comunicare legată de activitatea dumneavoastră de voluntariat, trebuie să vă creați o identitate vizuală pentru voluntariat. O identitate vizuală include toate **elementele vizuale** (de exemplu: siglă, font, imagini) care pot fi asociate cu activitățile dumneavoastră de voluntariat. O identitate vizuală reprezintă cine sunteți și vă permite să fiți ușor de recunoscut de către publicul-țintă. Identitatea dumneavoastră vizuală va fi utilizată pentru:

- site-ul web al proiectului dumneavoastră;
- materiale digitale;
- materiale tipărite (postere, broșuri) sau ca documente PDF;
- conturi de pe platformele de comunicare socială;
- videoclipuri difuzate pe platformele de comunicare socială, pe YouTube sau pe site;

- materiale promoționale (căni, pixuri, tricouri...).

Alegeți elementele vizuale. Identitatea dumneavoastră vizuală constă în:

- **o paletă de culori.** Instrumente utile: Colordesigner, Typeinspiration.com;
- **fonturi.** Biblioteci utile: Fonturi Google, Exlibris;
- **ilustrații și imagini.** Bănci de imagini utile: Unsplash, Pixabay;
- **pictograme.** Resurse utile: Flaticon, IconsVG.

Atunci când utilizați imagini, ilustrații și fonturi, asigurați-vă că respectați întotdeauna normele privind drepturile de autor și protecția datelor cu caracter personal aplicabile în țara dumneavoastră.

Asigurați-vă că aveți un design accesibil, ceea ce înseamnă că trebuie să vă asigurați că un număr cât mai mare de persoane se pot bucura și beneficia de munca dumneavoastră. De exemplu, atunci când folosiți Canva, creați desenele în versiunea gratuită. Asigurați-vă că acestea sunt ușor accesibile pentru persoanele cu deficiențe de auz, de vedere, cognitive sau de atenție. Nu uitați să folosiți modelele în diagrame sau să adăugați texte descriptive pentru a permite accesul persoanelor cu daltonism. Evitați luminile intermitente în videoclipuri, pentru a nu declanșa o criză la persoanele cu epilepsie.

6.3.2. Comunicarea rezultatelor proiectului dumneavoastră

Nu păstrați poveștile de voluntariat și rezultatele activității de voluntariat doar pentru dumneavoastră - lăsați-le să vorbească pentru comunitatea dumneavoastră, în diferite țări și în legătură cu diferite experiențe ale oamenilor.

Comunicarea poveștilor despre rezultatele activității de voluntariat este importantă pentru:

- recunoașterea realizărilor voluntarilor;
- răspândirea cunoștințelor colective;
- construirea unei comunități și a unei culturi de învățare asociată voluntariatului.

Povestiți-le celorlalți despre activitățile de voluntariat, despre protagoniștii voluntariatului și despre rezultatele voluntariatului începând din prima zi. Cum?

- **Adoptați o perspectivă digitală.** Atunci când vă planificați conținutul, gândiți-vă la **canalele** pe care le puteți folosi pentru a vă publica poveștile. Cum puteți ajunge cel mai bine la publicul țintă? În majoritatea cazurilor, redactarea pe internet a înlocuit redactarea pe suport de hârtie și a devenit cel mai preferat mod de comunicare.
- **Documentați și colectați experiențele.** Informați publicul țintă despre ceea ce faceți: de la obiectivele de voluntariat și rolurile partenerilor, la activități sau rezultate, poveștile voluntarilor, factorii de decizie și organizațiile care activează în domeniul dumneavoastră.

- **Distingeți între informare și povestire.** Informarea presupune furnizarea de date concrete, iar **povestirea** este arta de a construi o narațiune care să **atragă** publicul.
- **Creați-vă strategia de conținut.** Când vă pregătiți conținutul, gândiți-vă mai întâi **pentru cine scrieți**. Acest lucru va determina: **tipul conținutului**: un articol de știri, o postare pe blog, o pagină web, o postare pe platformele de comunicare socială; **tonul vocii**: cum formulați, cuvintele pe care le alegeți, ordinea, ritmul și ritmul lor; **canalul** pe care îl folosiți: site web, platformă de comunicare socială, radio, presă, podcasturi.
- **Respectați regulile de aur ale redactării conținutului digital:** *să fie scurt și simplu; să preferați verbele active celor pasive; să folosiți titluri și paragrafe; să includeți linkuri, elemente vizuale atractive și conținut multimedia.*

6.3.3 Identificarea canalului/canalelor de comunicare potrivite.

Canalele de comunicare potrivite vă ajută să vă transmiteți mesajul sau informațiile despre voluntariat către un public mai larg. Atunci când căutați voluntari, identificați ce voluntari căutați și în ce mod comunicați de obicei, apoi alegeți cu înțelepciune canalele digitale, urmați pașii de mai jos.

A. Utilizați site-uri web. Un site web este principalul „cămin” al conținutului dumneavoastră. Acesta prezintă informații, povești

și rezultate despre programele dumneavoastră de voluntariat și este cel mai cuprinzător canal care poate fi utilizat. Un site web sau o pagină de destinație despre un program special de voluntariat vă asigură **prezența digitală** în comunitate sau în lume. Deoarece site-ul dumneavoastră reprezintă principalul dumneavoastră mijloc de comunicare, asigurați-vă că îl proiectați cât mai cuprinzător posibil.

B. Împărtășiți rezultatele dumneavoastră pe platformele de rezultate ale proiectului sau pe platformele de voluntariat. Platformele de rezultate ale proiectelor sunt **baze de date** care conțin descrieri, rezultate și informații de contact pentru toate proiectele finanțate, de exemplu, în cadrul programelor Erasmus+, Europa Creativă și în cele ale Corpului european de solidaritate. Platformele de voluntariat vă pot oferi acces la grupuri țintă mai mari interesate de voluntariat. Puteți găsi mai multe despre platformele de recrutare în capitolul patru.

C. Folosiți platformele de comunicare socială. Deoarece în cercetarea noastră am identificat că utilizarea platformelor de comunicare socială este una dintre cele mai mari tendințe în digitalizarea activității de voluntariat, haideți să analizăm puțin mai mult câteva sfaturi și trucuri privind platformele de comunicare socială. Puteți găsi mai multe despre unele instrumente digitale de marketing [AICI](#).

Postarea pe rețelele de comunicare socială respectă două principii: **alegerea momentului** - fiecare platformă are un moment de vârf în care înregistrează o rată de interacțiune mai mare. Alegeți cel mai bun moment pentru a vă crește vizibilitatea; și **frecvența** - cercetările sugerează că o postare pe zi este optimă, cu un maxim de două pe zi. Trei postări pe săptămână reprezintă un minim.

Luăți în considerare crearea propriului calendar pentru platformele de comunicare socială pentru a vă ajuta să vă faceți o imagine de ansamblu a viitoarelor postări în social media. Hootsuite vă oferă mai multe sfaturi și șabloane gratuite. Ați putea simplifica și mai mult planificarea prin încorporarea unui instrument precum Buffer pentru a vă planifica din timp activitățile de pe platformele de comunicare socială.

Ocaziile speciale, cum ar fi Ziua Voluntariatului sau alte zile internaționale recunoscute care pot fi legate de voluntariat, reprezintă momentul perfect pentru a vă spori eforturile de promovare și publicitate în mediul digital. Aceste momente de comunicare pot servi drept **cârlige** pentru a atrage trafic către postările dumneavoastră de pe platformele de comunicare socială.

De asemenea, textele scrise pe platformele de comunicare socială sunt **succinte, cizelate și energice!**

Folosiți un număr limitat de caractere, astfel comunicarea va fi mai atractivă, dar și mai dificilă.



Găsiți mai jos câteva **sfaturi** pentru a scrie postări eficiente pe platformele de comunicare socială:

- **Identificați ce canal(e) de comunicare socială doriți să folosiți.**
- **Învățați să vorbiți pe limba publicului** dumneavoastră în funcție de vârsta acestuia. Puteți să adresați o întrebare, să folosiți un citat sau un set de emoticoane și să îi încurajați să comenteze sub postarea dumneavoastră și să își împărtășească experiența.
- **Utilizați conținut multimedia** digital. Platformele de comunicare socială se bazează pe **comunicarea vizuală**. Imaginile, clipurile video sau infogramele atrag atenția utilizatorului mult mai rapid și mai eficient decât textul singur. Pentru imagini: asigurați-vă că aplicați dimensiunea și rezoluția potrivite, pentru videoclipuri: încercați să nu depășiți durata de un minut, pentru infografice: vizualizați numere și date.

D. Apelați la presa din mediul digital.

Comunicarea cu presa înseamnă să vă comunicați poveștile și rezultatele voluntariatului **jurnaliștilor** care au o platformă online pe care le pot prezenta unui public mai larg și unde pot maximiza gradul de informare.

E. Gândiți-vă când să apelați la jurnaliști. La fel ca pe platformele de comunicare socială, respectați principiul **coordonării în timp** și pe cel al **alegerii momentului comunicării** atunci când trimi-teți comunicatul de presă.

F. Comunicați rezultatele în cadrul evenimentelor online. Evenimentele sunt ocazia perfectă pentru a vă **prezenta** rezultatele voluntariatului.

6.4. EVALUAREA ACTIVITĂȚILOR DE COMUNICARE

Evaluarea activităților de comunicare și înțelegerea eficienței acestora reprezintă ultimul pas al unei comunicări strategice de succes.

Există trei momente cheie pentru evaluare: *înainte de începerea activității* - atunci când alegeți indicatorii de performanță în planul de comunicare; *în timpul activității* - în timp ce vă monitorizați performanța; *după activitate* - când a avut loc comunicarea.

Imaginați-vă că ați organizat o celebrare online de Ziua Voluntariatului și ați dori să înțelegeți dacă a avut succes sau dacă a avut impactul dorit. Pentru aceasta, trebuie să vă asigurați mai întâi că obiectivele dumneavoastră sunt specifice, măsurabile, realizabile, realiste și încadrate în timp (de exemplu, cel puțin 100 de voluntari care participă la evenimentul dumneavoastră online) și analizați indicatorii, cum ar fi:

- **numărul de voluntari** care s-au alăturat online;
- **numărul de persoane** care au apreciat sau au comentat la postările din rețelele de socializare sau au urmărit transmisia în direct a Zilei Voluntariatului;
- **numărul de vizite unice** la articolul de pe site-ul web despre celebrare;
- rezultatele **sondajului privind gradul de satisfacție** pe care l-ați trimis după eveniment.

La început ați creat un plan de comunicare care includea indicatori de performanță. Este important să rețineți că alegerea indicatorilor trebuie să fie în concordanță cu **obiectivele de comunicare pe care le-ați stabilit în planul dumneavoastră**. Iată o scurtă prezentare generală a unor indicatori de performanță pe care îi puteți utiliza în legătură cu platformele de comunicare socială, de exemplu:

*Un indicator de performanță este un criteriu **cantitativ** sau **calitativ** care măsoară gradul de succes al activității dumneavoastră de comunicare. Acesta poate măsura „cât de mult” sau „câți” sau „în ce măsură” sau „ce mărime”.*

Platformă de comunicare socială	Site web	Presă	Evenimente
<i>sfera de influență (câți oameni vă văd conținutul), impresii (numărul de afișări ale conținutului dumneavoastră), interacțiune (numărul de interacțiuni pe care oamenii le au cu conținutul dumneavoastră prin aprecieri, comentarii, distribuire sau retweeturi)</i>	<i>numărul de vizitatori, timpul petrecut pe site, tematica interesele vizitatorilor</i>	<i>acoperirea în presă, numărul de jurnaliști participanți la evenimentul dumneavoastră</i>	<i>numărul de participanți, feedback din partea participanților prin sondaje online</i>

După ce ați stabilit indicatorii, este timpul să colectați datele și să le analizați. O evaluare bine realizată vă va oferi un feedback util și idei noi pentru următoarele activități de comunicare sau pentru următorul plan de comunicare.

Canalele digitale, cum ar fi platformele de socializare sau furnizorii de site-uri web, oferă **instrumente gratuite încorporate** pentru a vă monitoriza gradul de acoperire și de implicare. În cazul evenimentelor, ați putea lua în considerare posibilitatea de a trimite un scurt sondaj participanților după ce evenimentul a avut loc. Găsiți mai multă inspirație pe Google Forms sau SurveyMonkey; acestea oferă indicii bune despre cum să scrieți întrebări de sondaj.

SURSA ȘI BIBLIOGRAFIA:

Angelo Strano, Jessica Mariani, Ana Alhoud, Natascha Kittler, How to communicate your projects- tell your story, make an impact. A step-by-step guide on communicating projects and their results. Developed by European Commission (Directorate General for Education, Youth, Sport and Culture) in close cooperation with the European Education and Culture , Executive Agency (EACEA), December 2021, First edition, Luxembourg: Publications Office of the European Union, 2021, © European Union, 2021



7

**CUM SE POATE DEZVOLTA ȘI SUSȚINE
INFRASTRUCTURA PENTRU
MANAGEMENTUL VOLUNTARILOR ȘI
PENTRU VOLUNTARIAT ÎN ERA DIGITALĂ**

Pandemia și epoca digitală în care ne aflăm au demonstrat că managerii de voluntari sau voluntarii pot fi la fel de eficienți acasă ca și la birou, iar acum suntem obișnuiți cu întâlnirile online sau hibride în cadrul vieții noastre profesionale.

Locul de muncă hibrid de astăzi necesită instrumente de colaborare flexibile care să susțină munca la distanță și la birou. Aceasta înseamnă că, la birou sau acasă, managerii de voluntari și voluntarii trebuie să dispună de o infrastructură de bază pentru a susține munca sau serviciile în mediul digital.

Ședința online este una dintre activitățile de bază atunci când lucrați cu voluntari online. Există multe platforme de întâlnire disponibile, iar numărul acestora este în creștere. Utilizatorii de astăzi sunt invitați la întâlniri găzduite pe Microsoft Teams, Zoom, Cisco Webex, Google Meet și altele. Indiferent dacă colaborează între departamente sau între organizații, utilizatorii au nevoie de o modalitate simplă de a participa la orice ședință și de abilități de utilizare a întregii infrastructuri IT: atât hardware, cât și software.

7.1. CE ESTE INFRASTRUCTURA DIGITALĂ?

Pregătirea organizației pentru managementul voluntarilor într-o lume digitală implică, de asemenea, pregătirea organizației cu o infrastructură digitală minimă, pregătirea managerilor de voluntari și pregătirea voluntarilor pentru utilizarea tehnologiilor digitale.

Infrastructura digitală se referă la tehnologiile digitale care asigură baza pentru tehnologia informației și funcționarea unei organizații, inclusiv pentru managementul voluntarilor.

Printre exemplele de infrastructură digitală se numără:

- conexiune la rețelele magistrale de internet, în bandă largă;
- suite de telecomunicații mobile și de comunicații digitale, inclusiv aplicații;
- centre de date și rețele;
- portalurile, platformele, sistemele și software-ul organizației;
- servicii și software în cloud;
- securitate operațională, identitatea utilizatorului și criptarea datelor;
- API-uri și integrări (o interfață de programare a aplicațiilor este o modalitate prin care două sau mai multe programe de calculator pot comunica între ele. Este un tip de interfață software, care oferă un serviciu altor programe).

De asemenea, organizațiile care lucrează cu voluntari au nevoie de un minim de transformare digitală - ceea ce înseamnă să implementeze tehnologii digitale în procesele de management al voluntarilor și al serviciilor de voluntariat. Cele patru artere primare ale transformării digitale includ: Experiența de voluntariat și experiența beneficiarilor, date și analiză, tehnologie de tip cloud computing, mobilitate (utilizarea smartphone-urilor și tabletelor).

Pentru a atinge aceste obiective, este nevoie de o schimbare de mentalitate în cadrul întregii organizații. Nu este suficient să lucrați cu oameni care știu să folosească tehnologia digitală; trebuie, de asemenea, să-i pregătiți pentru a lucra în echipă cu tehnologia digitală (atât managerii, cât și voluntarii).

O strategie eficientă de transformare digitală încorporează o cultură a inovației, a responsabilizării, a schimbării, precum și următoarele etape:

- **Recrearea proceselor dumneavoastră interne.** Unele organizații încă mai folosesc procese interne învechite. Pentru a vă recrea procesul intern, trebuie să implementați o tehnologie care să îmbunătățească modul în care organizația lucrează cu voluntarii și care să îmbunătățească experiența tuturor.
- **Revizuirea tehnologiei pe care o utilizați.** Prin digitalizarea operațiunilor, managerii voluntari din cadrul organizației pot elimina barierele și pot reacționa mai eficient la schimbări. Adoptarea cloudului, a inteligenței artificiale și a big data vor fi esențiale pentru a ajuta organizația să țină pasul cu toate tendințele de digitalizare.
- **Îmbunătățirea calității relațiilor cu clienții dumneavoastră.** Cel de-al treilea pilon al transformării digitale în cadrul unei organizații de voluntariat este îmbunătățirea experienței clienților (voluntari și beneficiari ai comunității pentru care voluntarii prestează servicii).

- **Instruirea echipei și a voluntarilor** cu privire la modul de integrare a transformării digitale în cadrul organizației.
- **Respectarea obligațiilor legale** (de exemplu, legislația privind protecția datelor).

Infrastructura IT este alcătuită din următoarele elemente. Această listă nu este obligatorie, deoarece voluntariatul digital se poate face cu mai puțină infrastructură IT, dar ne ajută să identificăm condițiile ideale pentru a sprijini activitatea de voluntariat digital:

- **Routerul**, care conectează mai multe rețele;
- **Hubul sau switchul**, care conectează mai multe dispozitive din cadrul rețelei și orchestrează comunicarea între acestea;
- **Modemul**, care conectează rețeaua la internet;
- **Dispozitive de stocare**, care găzduiesc date și pot fi accesate de dispozitive autorizate din rețea;
- **Dispozitivele de acces al utilizatorilor**, care includ calculatoare, imprimante, tablete și alte interfețe pe care utilizatorii le folosesc pentru a se conecta și a accesa rețeaua;
- Unele părți ale rețelei pot fi combinate; un modem și un router, de exemplu, pot sta pe un singur dispozitiv. În timp ce punctele din rețea sunt, în general, conectate prin cabluri, anumite conexiuni, cum ar fi cele dintre dispozitivele utilizatorului sau dintre aceste dispozitive și router, pot fi

realizate fără fir, prin WiFi sau Bluetooth;

- **Conexiune la internet;**
- **Actualizarea sistemelor de operare:** Windows, Linux/Ubuntu, Android;
- **Site-ul oficial;**
- **Calculatoare** (număr și performanță);
- **Capacitatea de stocare a datelor;**
- **Actualizarea soluțiilor software;**
- **Software de management pentru:** promovare, recrutare, evaluare, monitorizare etc;
- **Smartphone-uri;**
- **Laptopuri;**
- **Cameră foto digitală:** foto, video;
- **Articole de rețea multifuncționale;**
- **Videoproiector;**
- **Difuzoare;**
- **Microfon;**
- **Routeri fără fir;**
- **HDD extern sau SSD-uri;**
- **Telefon fix/fax;**
- **Soluții ServerSoftware:**
 - Microsoft Office (de exemplu);
 - Antivirus;
 - Adresa de e-mail - domeniu propriu (numai dacă este posibil);
 - Adresa de domeniu a site-ului web;
 - Software pentru editare foto și video;
 - Software de contabilitate.

Conturi de pe platformele de comunicare socială: Facebook, YouTube, Twitter, LinkedIn, Instagram, TikTok, etc. Este important de știut că unele organizații nu au voie să le folosească, de

exemplu, dacă sunt organizații care aparțin administrației locale în unele țări.



Aplicații IT pentru:

- Promoții online;
- Aplicație de contabilitate și facturi;
- Aplicația Infographics;
- Aplicații de management al proiectelor;
- Aplicație pentru monitorizarea rețelelor sociale și a site-urilor web;
- Aplicații în scopuri legale;
- Aplicații de învățare;
- Aplicații în cloud: Google Drive, Dropbox, Microsoft One Drive, Apple iCloud, Box, Orange Cloud, Microsoft Azure.

Competențele digitale trebuie să fie dezvoltate de către managerii de voluntari și de voluntarii care oferă servicii de voluntariat în mediul digital sau online, fie prin formare, învățare în regim propriu, mentorat sau alte abordări:

Cercetătorii de la Centrul Comun de Cercetare al UE au elaborat câteva documente utile pentru „măsurarea” competențelor digitale și spun că principalele 5 arii de competențe digitale sunt:

- **competențe informatice și digitale:** navigare, căutarea și filtrarea datelor, informațiilor și conținutului digital;
- **comunicare și colaborare:** interacțiunea prin intermediul tehnologiilor digitale, schimbul de informații prin intermediul tehnologiilor digitale, cetățenia activă prin intermediul tehnologiilor digitale, colaborarea prin intermediul tehnologiilor digitale, neticheta, gestionarea identității digitale;
- **crearea de conținut digital:** dezvoltarea conținutului digital, integrarea și reelaborarea conținutului digital, drepturi de autor și licențe, programare;
- **securitate:** protecția dispozitivelor, protecția datelor cu caracter personal și a vieții private, protecția mediului;
- **rezolvarea de probleme:** rezolvarea problemelor tehnice, identificarea nevoilor și a răspunsurilor tehnologice, utilizarea creativă a tehnologiilor digitale, identificarea lacunelor în materie de competențe digitale.

7.2. MODUL ÎN CARE ORGANIZAȚIILE POT OBȚINE SPRIJIN DIN PARTEA COMUNITĂȚII LOCALE PENTRU A CREȘTE CAPACITATEA ÎN DOMENIUL DIGITALIZĂRII

Sondajul pe care l-am realizat în cadrul proiectului ProVol Digital arată că majoritatea organizațiilor chestionate ar avea nevoie de mai mult sprijin din partea comunității locale, pentru a îmbunătăți capacitatea organizației în domeniul digitalizării.

Cum puteți face acest lucru?

- Dezvoltați parteneriate cu diferiți furnizori de tehnologie a informației (întreprinderi, companii) pentru a furniza gratuit echipamente IT pentru organizație - sub formă de sponsorizare sau donații - ca un serviciu pentru comunitate.
- Cereți sprijin din partea organizațiilor/instituțiilor a căror misiune este să ofere sprijin tehnologic și digital pentru ONG-uri. A se vedea TechSoup Global Network (techsoup.org) sau Sinch - care furnizează echipamente, software și cursuri de formare pentru organizațiile non-profit din numeroase țări din lume.
- Atunci când scrieți o cerere de finanțare, asigurați-vă că includeți în buget echipamente și software, dacă sunt eligibile.
- Puneți presiune asupra programelor de finanțare locale și naționale pentru a crește bugetul alocat pentru echipamente și infrastructura software.
- Identificați companii sau instituții care își reînnoiesc echipamentele tehnice și care doresc să doneze echipamentele existente (dacă acestea sunt încă suficient de bune).
- Identificați dacă voluntarii și partenerii existenți pot contribui cu echipamentul lor la diferite proiecte pe care le aveți în cadrul organizației.

SURSE / BIBLIOGRAFIE:

- <https://base22.com/the-importance-of-digital-infrastructure-and-integration-planning/>

Digitalizarea a apărut ca tendință importantă, parțial influențată de pandemie, dar depășind cu mult limitele acesteia. Trecerea la tehnologiile digitale a transformat fundamental activitatea organizațiilor neguvernamentale (ONG-uri), evidențiind importanța muncii de la distanță, a colaborării online și a comunicării virtuale. Această tendință reflectă o schimbare societală mai amplă, în care tehnologia joacă un rol central în diverse aspecte ale vieții noastre, inclusiv modul în care ONG-urile abordează chestiuni precum managementul voluntarilor, educația și inițiativa sociale.

Prin intermediul proiectului **„ProVol Digital- managementul profesionist al voluntarilor și formarea acestora prin digitalizare”** („ProVol Digital – Professional volunteer management and training through digitalisation”), oferim acest ghid orientativ pentru ca ONG-urile și coordonatorii de voluntari să fie la curent cu noutățile. Scopul acestui ghid este de a le oferi ONG-urilor și coordonatorilor de voluntari competențe digitale și de a le adapta abilitățile de utilizare a tehnologiei la standardele actuale. Prin acest instrument, ne dorim să inspirăm și să consolidăm capacitatea altor organizații de a pătrunde și ele în sfera digitală.

„ProVol Digital” este un proiect european implementat de următoarele organizații: Gemeinsam Leben und Lernen in Europa - Germania, EB Projektmanagement - Austria, Dobrovolnické Centrum, z.s., Ústí Nad Labem - Republica Cehă, Centrul de Voluntariat Cluj-Napoca - România.

Proiectul este finanțat prin **programul UE Erasmus+**.

Autorii care au contribuit la acest ghid sunt:

- Marioara Butyka, Centrul de Voluntariat Cluj-Napoca, România
- Nicoleta Chiș-Racolța, Centrul de Voluntariat Cluj-Napoca, România
- Perdita Wingerter, Gemeinsam leben und lernen in Europa e.V., Germania
- Larissa Schillai, Gemeinsam leben und lernen in Europa e. V., Germania
- Lenka vonka Černá, Dobrovolnické centrum, z.s., Republica Cehă
- Nicol Magrotová, Dobrovolnické centrum, z.s., Republica Cehă
- Elke Beneke, EB Projektmanagement, Austria
- Silke Jamer-Flagel- Eb Projektmanagement, Austria
- Gabriele Sailer- Eb Projektmanagement, Austria

Sprrijinul acordat de Comisia Europeană pentru realizarea acestei publicații nu constituie o aprobare a conținutului, care reflectă doar opiniile autorilor, iar Comisia nu poate fi considerată responsabilă pentru nicio utilizare a informațiilor conținute în aceasta.



**Co-funded by
the European Union**