



Co-funded by
the European Union

ProVol Digital

Professional volunteer management
and training through digitalisation



DIGITALIZACE V DOBROVOLNICTVÍ

TRENDY - PRAKTICKÉ PŘÍKLADY - DOPADY

Elke Beneke

Gabriele Sailer

(EB projektmanagement GmbH)

Perdita Wingerter

(Gemeinsam leben und lernen in Europa e.V.)

Lenka Vonka Černá

Nicol Magrotová

(Dobrovolnické centrum, z.s.)

Nicoleta Chiş-Racolţa

(Centrul de Voluntariat Cluj-Napoca)

Villach, August 31st, 2022

Obsah

1. ÚVOD

Dobrovolná angažovanost se projevuje zejména v neplacené práci s lidmi a pro lidi.

Dobrovolná práce nemusí nutně podléhat pravidlům "volného trhu", tj. ekonomického systému, ale samozřejmě existují požadavky, pravidla, procesy a trendy v "placeném" světě práce, které formují i dobrovolnickou práci nebo práci s dobrovolníky. Naši budoucnost stále více určují technologie: vznikají nová pracovní místa, obchodní modely a služby, ale mění se také potřeby a požadavky lidí.

Ani dobrovolnická práce nemůže tyto změny způsobené digitalizací ignorovat, i když potřeby, motivace a požadavky v "neziskové" dobrovolnické práci se také liší od těch v placeném, "ziskově" orientovaném světě práce: orientace na veřejné blaho namísto orientace na zisk.

Digitalizace již hraje ve většině dobrovolnických organizací důležitou roli: většina z nich využívá IT, digitální nástroje nebo online služby při své každodenní práci nebo při práci s veřejností. Stále více se však digitalizují také pracovní, informační a komunikační procesy. V důsledku pandemie Covid19 je to nezbytné. Zoom konference, komunikace přes WhatsApp a práce s cloudy nám usnadnily život a práci a staly se nedílnou součástí každodenního života. Rostoucí digitalizace však povede také k digitalizaci celých služeb a pracovních procesů: stále důležitější roli bude hrát online poradenství, online schůzky, organizace práce prostřednictvím digitálních nástrojů nebo médií. Tento trend budou jistě podporovat a vyžadovat také samotní dobrovolníci - zejména mladí dobrovolníci -, ale také příjemci, tedy ti, kteří dobrovolnické služby využívají.

Aby se dobrovolnictví stalo v budoucnu atraktivním a aby se lidé pro dobrovolnictví nadchli, je zapotřebí mít odpovídající vůdčí schopnosti pro využívání digitálních nástrojů, možností, metod a nových nápadů. To znamená, že osoby odpovědné za dobrovolnické organizace musí nejen absolvovat osobní školení, aby mohly kompetentně využívat digitální nástroje, metody a aplikace, ale také vypracovat strategii digitalizace pro vlastní organizaci, neboť digitalizace se dotýká různých oblastí dobrovolnické angažovanosti.

Následující zpráva poskytuje přehled trendů, které se objevily v důsledku digitalizace, popisuje, jak ovlivňují dobrovolnictví a co je důležité pro koordinaci dobrovolnické práce.

Zaměřili jsme se na následující koordinační úkoly, kde digitalizace hraje nebo bude hrát významnou roli:

- oslovování různých skupin dobrovolníků a práce s nimi
- přiřazování dobrovolníků k místům umístění
- (projektové) řízení a organizace práce v rámci organizací
- Nové nabídky a služby

2. Vliv dobrovolnictví a jeho potřeby a projevy v dobrovolnických organizacích

2.1. Různé skupiny dobrovolníků

Existují různé skupiny dobrovolníků. Díky digitalizaci je možné se jim věnovat mnohem přesněji, tj. lépe vyhovět jejich nárokům, potřebám a požadavkům i rámcovým podmínkám. Zejména starší a mladší dobrovolníci se značně liší, proto je třeba je oslovovat a podporovat odlišně.

2.1.1. Zapojení mladých dobrovolníků

Trend a potřeby

Mladí lidé již vyrůstají jako digitální domorodci a s digitálními nástroji a strukturami pracují jinak než starší lidé. Pro ně je to samozřejmé. To znamená, že je u nich větší pravděpodobnost nadšení pro digitální práci v dobrovolnictví a že mohou přispět svým dílem k dobrovolnictví bez ohledu na čas a místo. Kromě toho jsou také otevřeni novinkám na digitální úrovni, které pak mohou snadněji a rychleji pochopit a aplikovat.

Mnohé studie ukazují, že mladí lidé jsou ochotnější angažovat se v úkolech v oblasti ochrany klimatu a životního prostředí, ale i v dalších sociálně-politických agendách. Jsou však mnohem mobilnější a méně loajální. rychle se zapojují do určitých problémů a jsou velmi aktivní. Často se vyhýbají dlouhodobým závazkům, převzetí stálých úkolů nebo členství ve sdružení.

Digitalizace nyní může mladým lidem pomoci rychle zjistit, kde se mohou zapojit. Umožňuje jim zapojit se online, a tedy bez ohledu na místo. Často také mohou velmi dobře podpořit organizace v oblasti public relations, protože se mnohem jistěji pohybují v sociálních médiích a využívají je v každodenním životě. Rozpoznávají trendy a obvykle dokáží mnohem pružněji reagovat na rychlé změny a využívat nové nástroje a média.

Praxe

V posledních letech vzniklo mnoho platforem a aplikací, které umožňují digitální zapojení do dobrovolnické práce.

V **Rakousku**, existuje platforma, která se zaměřuje speciálně na mladé lidi a poskytuje jim dobrý přehled o tom, kde a jak se mohou zapojit. (<https://www.wienextra.at/jugendinfo/infos-von-a-z/freiwilliges-engagement/>)

Dobrym příkladem zapojení mladých dobrovolníků v **České republice** je iniciativa MUNI pomáhá. Jedná se o dobrovolnické centrum Masarykovy univerzity v Brně, které umožňuje

mladým lidem vybrat si mezi pomocí po tornádu, během pandemie nebo ruské války na Ukrajině. Naplňuje tak principy a hodnoty dobrovolné služby mladých dobrovolníků v zahraničí na regionální úrovni. Es mladým lidem velmi prakticky vysvětluje, proč by se měli zapojit, jak mohou pomoci nebo kde se mohou zapojit. (<https://munipomaha.cz/>).

V **Německu** se v posledních letech objevila řada online platforem a aplikací, které se specializují na dobrovolnictví a zaměřují se na mladé lidi. Příkladem jsou například Aktion Mensch (<https://www.aktion-mensch.de/>) nebo NGO Jobs (<https://www.ngojobs.eu/freiwillige-gesucht-ehrenamt-in-deutschland/>). Weltwärts (www.weltwaerts.e) nebo Volunteerworld (www.volunteerworld.com) či Zeit Ausland (www.auslandszeit.de) se snaží přilákat mladé lidi k mezinárodnímu dobrovolnictví.

2.1.2. Inkluze (mobilita, osoby s tělesným postižením)

Trend a potřeby

People with disabilities should also be able to volunteer, be socially integrated and make a socio-political contribution. But their limitations often prevent them from being used in "regular" volunteer sites. Digital tools and devices, but digital engagement opportunities can help overcome these barriers. Thus, technical devices can contribute to the fact that, for example, people with sensory disabilities such as blindness or deafness can volunteer, such as administrative tasks or counselling services. In the case of physical impairments that severely restrict mobility, for example, a digital commitment can make voluntary work possible.

Praxe

Rakouská Rakouská organizace Jugend eine Welt se v rámci mezinárodního dobrovolnictví výslovně věnuje osobám se zdravotním postižením jako dobrovolníkům (www.weltwegweiser.at/inklusion). Lebenshilfe Štýrsko také výslovně nabízí možnost dobrovolnictví pro osoby se zdravotním postižením (www.lebenshilfe-stmk.at), podobnou nabídku má i Wiener Hilfswerk (www.cba.fro.at/75684).

2.2. Spojení dobrovolníků s organizacemi, které zapojují dobrovolníky a dobrovolnické činnosti.

Jednou z největších výzev v oblasti dobrovolnictví je využít dobrovolníky tak, aby mohli přispět svými dovednostmi a naplnit své zájmy, ale zároveň aby pracoviště mohla využít dobrovolníky tak, aby mohli plnit své úkoly a služby.

2.2.1. Porovnání zájmů a nabídek

Trend a potřeby

Dobrovolníci mají určité dovednosti, zkušenosti a kompetence, které mohou do své dobrovolnické práce vnést. Zároveň však často mají konkrétní představy o tom, co chtějí dělat, jakých úkolů se chtějí ujmout, s jakými cílovými skupinami chtějí pracovat nebo v jaké oblasti dobrovolnictví by chtěli působit. Zájmy a kompetence se také mohou lišit.

Na druhou stranu dobrovolnické organizace mají určité oblasti uplatnění, kde hledají dobrovolníky s určitými kompetencemi a dovednostmi pro určité úkoly.

Digitální nástroje a metody mohou pomoci zohlednit zájmy a potřeby obou stran.

Praxe

Jakmile najdeme konkrétní příklady, přidáme je sem.

2.2.2. Testy zájmů a dovedností

Trend a potřeby

Zadání úkolů potenciálním dobrovolníkům v dobrovolnictví je jedním z nejdůležitějších úkolů při nástupu do dobrovolnictví. Stále oblíbenější jsou online testy schopností. Zohledňují zájmy a schopnosti lidí a přiřazují jim úkoly v dobrovolnické práci. Tím je zajištěno, že nedochází k nadměrným nebo nedostatečným požadavkům, ale také že motivace v dobrovolnické práci zůstává vysoká.

Online testy schopností jsou stále oblíbenější. Jedná se většinou o autotesty, které buď provádějí průzkum na obecné úrovni a následně přiřazují dobrovolníky k těm organizacím, kde mají největší potenciál rozvoje, nebo je nabízejí dobrovolnické organizace, které je pak přiřazují k jejich úkolům v rámci organizací.

Praxe

Na **rakouských** webových stránkách [testedich.at](https://www.testedich.at) je k dispozici také test osobnosti: Která dobrovolnická pozice mi vyhovuje? Je zde deset otázek týkajících se osobnosti a pak jsou zde návrhy, která organizace je vhodná (i když mnoho oblastí chybí, např. organizace modrého světla, mnoho mladých klubů ...).

(<https://www.testedich.at/persoenlichkeitstests/andere-persoenlichkeitstests/quiz35/1418225926/welches-ehrenamt-passt-zu-mir>).

V **České republice** existuje řada online platforem, které takovou službu nabízejí. Mezi nejznámější patří: <https://www.vlnapomoci.cz/> Národní platforma firemního dobrovolnictví: <https://www.zapojimse.cz/> a Platforma <https://munipomaha.cz/chci-pomahat>.

Volstel z **Německa** je platforma, která zprostředkovává sociální angažovanost pro soukromé osoby, neziskové organizace a firemní dobrovolnické aktivity. Platforma sama sebe vnímá jako sociální podnik a působí v Berlíně a dalších německých městech. (<https://vostel.de/de/>).

2.2.3. Formalizace online dobrovolnictví

Trend a potřeby

Dobrovolnická práce je však také projevem společensko-politické angažovanosti a zaměstnavatelé ji vítají. Dobrovolná angažovanost je proto také v hledáčku personalistů. Pokud lze dobrovolnou angažovanost doložit v životopise, bude to firmami pozitivně konotováno.

V posledních letech se zde objevily různé modely osvědčení o způsobilosti. Za tímto účelem se popisují kompetence získané v rámci dobrovolné činnosti a uvádějí se v životopise. Dobrovolnictví v on-line relacích jako popsaná dovednost je nový přístup. Jako vzor zde lze uvést Youth Pass EU. Ten zviditelňuje nenormálně a neformálně získané kompetence při práci s mládeží (www.youthpass.eu).

Praxe

Osvědčení o způsobilosti Ring Österreichischer Bildungswerke je v současné době nejrozšířenějším modelem hodnocení způsobilosti v Rakousku (<https://ring.bildungswerke.at/projekte/workshop-kompetenzerfassung-service-learning/>). Ten se používá jako model prokazování kompetencí a je uznáván i firmami, ale používá se také jako nástroj pro filtrování dovedností a zájmů.

Společnost AHA Plus, rovněž z Rakouska, vyvinula systém uznávání pro mladé lidi, kteří chtějí pracovat jako dobrovolníci, s ohledem na digitální aplikace (<https://www.aha.or.at/plus>).

Doklad o práci v dobrovolnické službě v Německu může být použit jako podklad pro žádost. V dobrovolnických službách FSJ a BFD obdržíte na konci služby osvědčení a doba služby je částečně uznána jako doba praxe během studia nebo odborné přípravy.

V Česku lze osvědčení vydat i za online aktivity. V současné době však žádné explicitní služby dobrovolnické služby online neexistují. Uznání online dobrovolnictví v Česku je další nepsanou kapitolou a příležitostí pro nové národní i mezinárodní projekty. Nové trendy můžeme spatřovat v nově vznikajících tzv. regionálních dobrovolnických centrech nebo

digitálních platformách sdružujících dobrovolnické experty, kde expert na dobrovolnictví sbírá body za svou činnost ve prospěch neziskového sektoru. (www.umsemumtam.cz). V Rumunsku existuje model dobrovolnického certifikátu (Voluntpass), který byl vyvinut průmyslem, ale zatím není široce přijat a využíván. Na místní úrovni se však pořádá stále více slavnostních předávání cen a galavečerů pro dobrovolníky (jak ze strany nevládních organizací, tak ze strany veřejných orgánů), což je známkou toho, že dobrovolnictví je vnímáno a postupem času získává stále větší hodnotu.

2.3. Trend digitalizace v organizacích

Digitalizace v rozvoji organizace se projevuje v mnoha aspektech, funguje v komunikaci, ve způsobu práce. Důležité je, aby úroveň vedení byla digitálně zdatná nebo aby ji dokázala dobře delegovat a aby byly k dispozici také zdroje pro budování potřebných digitálních dovedností.

2.3.1. Digitální Leadership

Trend a potřeby

Koordinátoři dobrovolníků čelí výzvě, že se rozmístění nebo řízení dobrovolníků změnilo v důsledku přechodu organizace do digitálního světa.

Vstup do online a digitálního světa vyžaduje neustále se učící organizaci a neustále se učící přístup k profesnímu i osobnímu životu.

Praxe

V Česku vyžaduje vedení lidí pomocí digitálních nástrojů nové kvality práce, jasné definované cíle a vybrané nástroje. Zde je důležitým online nástrojem SMARTZENA (www.smartzena.cz). V Česku se profesionalizaci a digitalizaci věnuje TechSoup <https://www.techsoup.cz/>, který nabízí různé produkty, online školení nebo dobrovolnické expertní úkoly v oblasti digitalizace řízení v neziskovém sektoru.

2.3.2. Trend: Standardizace procesů a používání nástrojů v administrativě

Trend a potřeby

Digitalizace urychluje standardizaci opakujících se procesů, což následně usnadňuje kontrolu. Kromě toho existují standardy, které usnadňují každodenní práci a šetří zdroje. To také vedlo k většímu využívání on-line nástrojů pro řízení projektů nebo nástrojů pro vedení spisové služby. Platí především tato kritéria: uživatelská přívětivost, snadná dostupnost, bezplatnost, možnost připojení. Důležité je z nesčetného množství nástrojů vybrat ten nejlepší pro danou organizaci.

Praxe

V Rakousku se síť pro koordinaci dobrovolníků spoléhá na používání kontrolních seznamů pro sebehodnocení zajišťování kvality (<https://www.freiwillig-engagiert.at/fuer-organisationen/netzwerke>).

V Německu se Akademie pro dobrovolnictví v Německu zabývá cíleným výběrem užitečných nástrojů a také školí jejich vhodnou aplikaci

(https://www.ehrenamt.de/1662_Digitale_Freiwilligenkoordination.htm). Webové stránky

Deutsches-Ehrenamt.de nabízejí vynikající podklady pro dobrovolnictví a mají vlastní

centrum pro stahování (Naše centrum pro stahování | DEUTSCHES EHRENAMT

(deutsches-ehrenamt.de). In v Česku, a publication entitled "New approaches to

communication and presentation" was produced in 2022 on the initiative of the Ministry of the Interior. This manifests itself in an online environment for the development of education

in volunteering - experiences and Praxe. (Ostrava: ACCENDO, 2022). In addition, the

document recommends educational content for employees of volunteer centers, volunteer organizations and volunteer training. The publication and document are being prepared

within the framework of the public contract entitled "Ensuring the main results of Project II - Development of volunteering in v Česku", which is carried out within the framework of the

project "Concept for the development of volunteering in v Česku with a focus on ensuring the regional and sectoral availability of volunteering in the form of volunteer centers".

(<https://www.mvcr.cz/clanek/rozvoj-dobrovolnictvi.aspx?q=Y2hudW09NA%3d%3d>)

In **Romania**, the law on volunteering does not contain specific methodological standards, so there are no references to standardized procedures and requirements for NGOs using volunteers. In this case, each NGO or institution hosting volunteers develops its own

procedures and forms - which in turn leads to a wide variety of systems and approaches - some are very bureaucratic and demanding (especially in social services or child protection activities), while others are extremely lax or vague and do not even bother to comply with the minimum legal requirements (such as signing a volunteer contract).

2.3.3. Rozvoj digitálních dovedností

Trend a potřeby

Trend dalšího vzdělávání a odborné přípravy stále více proniká do dobrovolnictví. Potřeba dalšího vzdělávání se neustále zvyšuje. V důsledku pandemie Covidu se stále více projevuje trend vzdělávání online. Nabídka online a offline nebo hybridních vzdělávacích příležitostí pro dobrovolníky se zvyšuje a je využívána.

Praxe

V Rumunsku bylo dobrovolníkům opakovaně nabízeno školení ze strany hostitelské organizace, obvykle jako interní příležitost ke školení a přípravě na plnění úkolů nebo jako prostředek k uznání a udržení stávajících dobrovolníků. To se však téměř nepředpokládá. Na druhou stranu organizace mládeže zapojené do programů Erasmus+ a Evropský sbor solidarity často nabízejí svým dobrovolníkům a pracovníkům s mládeží četné možnosti školení a účasti na nejrůznějších tématech, ne všechna však souvisejí s aktuálními úkoly dobrovolníků.

V Německu se vzdělávacími potřebami v neziskových organizacích zabývá Fraunhoferův institut, který zde vytvořil digi HUB NNO, kde jsou vzdělávací potřeby evidovány (<https://www.dlpm.iao.fraunhofer.de/de/digitallabor-fuer-non-profit-organisationen.html>). Zde také vznikla Dobrovolnická akademie, která nabízí komplexní vzdělávací program pro dobrovolníky (<https://www.ehrenamt.de/>). Dobrovolnický portál VHS nabízí kontrolní seznamy pro nastavení systému podpory vzdělávání (checklists for setting up a learning support system ([vhs-ehrenamtsportal.de](https://www.vhs-ehrenamtsportal.de))).

Ministerstvo vnitra v Česku realizovalo různá online/offline školení a kurzy pro koordinátory dobrovolníků a dobrovolníky v jedenácti krajích. V současné době probíhá vyhodnocování výsledků a první výsledky jsou shrnuty v publikaci: (Nové přístupy v komunikaci a prezentaci. Online prostředí pro rozvoj vzdělávání v dobrovolnictví - zkušenosti a Praxe. Ostrava: ACCENDO, 2022).

2.3.4. Trendy v online komunikaci

Trend a potřeby

Digitální komunikace si našla cestu i do dobrovolnických organizací, kde slouží k udržování kontaktů nebo k vyhledávání dobrovolníků pro plnění úkolů nebo úkolů. Jedná se především o kontakt, informace, ale také o komunikaci s příjemci.

Praxe

V Rakousku se počet online setkání od pandemie Covid19 výrazně zvýšil. Využívají se různé nástroje - od schůzek přes WhatsApp až po hovory přes ZOOM, zejména uživatelská přívětivost a také možnost využívat tyto nástroje zdarma.

2.4. Dopad digitálního dobrovolnictví na příjemce

2.4.1. Trend: Sociální sítě a networking online

Trend a potřeby

V oblasti komunikace v dobrovolnickém sektoru je patrný silný trend směrem k digitálnímu světu. Výzkum ukázal, že mluvčím již nejsou tištěná média a osobní kontakt, ale kanály sociálních médií.

S podporou digitálních nástrojů lze cílové skupiny oslovit rychleji, snadněji a cíleněji. Rovněž lze oslovit větší počet lidí jediným kliknutím. Výzvy k činnosti přicházejí prostřednictvím messengerových skupin a již existují aplikace pro vyhledávání dobrovolníků pro různé činnosti (v závislosti na regionu). Měli byste však používat správné nástroje pro určité věkové skupiny, takže starší lidi oslovíte spíše přes Facebook, mladší přes Instagram, Signal nebo skupiny Tik-Tok - i když se to stále více mísí. WhatsApp je podle mezinárodních studií jediným nástrojem, který se používá napříč generacemi.

Praxe

V roce 2019 používalo sociální média v Rakousku celkem 4,4 milionu lidí. Přibližně 7,2 milionu lidí v Rakousku nyní pravidelně využívá sociální média k výměně názorů s přáteli a k udržování kontaktu s rodinou a přáteli - sociální interakce se stále častěji odehrává online nebo prostřednictvím digitálních médií. Komunikace prostřednictvím internetu vedla ke změně společnosti. V současné době používá platformu Instagram 3,9 milionu uživatelů. (statista.com nebo artworx.at/social-meida-in-oesterreich-2020#).

Téměř polovina rakouských uživatelů je zapojena do nějakého sdružení. S 5,42 milionu aktivních uživatelů (statistika 2022, červen 2022) je Facebook nejoblíbenější sociální sítí v Rakousku (podíl na trhu přes 80 %). Má tedy smysl být viditelný v digitálním světě a na sociálních sítích být k nalezení. Jednou z výzev je najít ty správné kanály pro každého.

Polovina Němců používá sociální média každý týden. V Německu je 94 % obyvatel ve věku 14 let online. Instagram je s 18 miliony aktivních uživatelů nejoblíbenější sociální sítí v Německu. Má tedy smysl být v digitálním světě a na sociálních sítích vidět, abyste byli k nalezení. Jednou z výzev je najít správné kanály pro všechny, protože mladí lidé dnes častěji používají Instagram a TikTok, zatímco starší populace spíše Facebook. V Německu také studie ukazuje, že děti a mladí lidé intenzivně využívají mobilní technologie k udržování a rozšiřování sociálních kontaktů. Sociální sítě jako Facebook a služby pro zaslání zpráv, jako je WhatsApp, slouží jako důležité kanály pro komunikaci s kamarády ze školy i mimo ni. V Německu jsou nejoblíbenější síťové platformy Xing a LinkedIn. Během vládou nařízené výluky během pandemie Covid19 nahradily online sítě osobní kontakty, jako jsou večírky po práci nebo veletrhy pracovních příležitostí. Podle německého průzkumu je 32 procent pracovních míst v Německu získáno prostřednictvím osobních kontaktů a networkingu, v malých firmách je to ještě více: Je to více než 47 procent.

V Technické republice můžeme pozorovat měnící se trendy v online propojování lidí. Mladí lidé mají rádi změny a nové nástroje, které si velmi rychle vyzkoušejí, sdílejí znalosti a rozšiřují své digitální dovednosti. Budoucnost spočívá v propojení online a offline prostředí. Lidé budou chtít zažívat silnější emoce, budou chtít cítit dynamiku a pohyb v dobrovolnictví. Podle posledních dostupných údajů vztahujících se k roku 2020 jsou Češi v používání

messengerů mírně pod průměrem Evropské unie. Mezi lidmi ve věku 16 až 74 let to bylo 68 %. Messenger používalo 66 % Čechů stejného věku.

Sociální sítě používá v Česku 4,938 milionu lidí starších 16 let. Vyplývá to z údajů Českého statistického úřadu (ČSÚ), které zveřejnil v úterý. To odpovídá 56,3 % populace v této věkové skupině. Z těch, kteří v posledních třech měsících použili internet, využívá sociální sítě 68 % osob starších 16 let. Oproti roku 2020 se počet uživatelů sociálních sítí zvýšil o 2,5 procentního bodu (v roce 2020 to bylo 53,8 %).

Ze zkoumané skupiny 16+ používá sociální sítě nejvíce osob ve věkové kategorii 16-24 let. Na alespoň jedné sociální síti je zastoupeno 95 % z nich. S rostoucím věkem podíl uživatelů sociálních sítí klesá. Například ve věkové skupině 45-54 let je to 60 % a ve skupině 65+ 11 %.

Většinou se jedná o osoby s vysokoškolským vzděláním nebo osoby s maturitou. Podle profese jsou na sociálních sítích nejvíce zastoupeni studenti a ženy v domácnosti. Sociální sítě využívají o něco více ženy (58 %) než muži (54,4 %) - v obou případech jde rovněž o populaci ve věku 16 let a více.

Z údajů v Česku za rok 2021 také vyplývá, že 78 % české populace ve věku 16 a více let používá e-mail pro soukromé účely. Nejvíce využívají e-mail obyvatelé Prahy (85 %).

Naopak v Ústeckém kraji využívá e-mailovou schránku velmi málo obyvatel, a to 70 %.

V roce 2021 používalo zprávy přes messengery (např. FB Messenger, WhatsApp nebo Viber) 68 % české populace starší 16 let. V nejmladší věkové skupině 16-24 let posílají zprávy přes chat téměř všichni (97 %), z toho 99 % studentů. Velmi často je využívají také ženy v domácnosti, z nichž 96 % posílá zprávy přes internet. Zatím 22 % seniorů posílá zprávy přes internet.

Podle posledních dostupných údajů vztahujících se k roku 2020 jsou Češi v používání messengerů mírně pod průměrem Evropské unie. Mezi osobami ve věku 16 až 74 let činil tento podíl 68 %. Messenger používalo 66 % Čechů stejného věku.

Průzkum Eurobarometru pro Rumunsko z roku 2019 ukazuje, že používání sociálních sítí v Rumunsku je nad evropským průměrem, který v roce 2019 činil 54 % - tehdy sociální sítě používalo 60 % Rumunů ve věku 16 až 74 let, přičemž ve věkové skupině 16 až 24 let bylo na sociálních sítích 85 % účastníků.

Jednoznačným vítězem je Facebook s více než 12 miliony rumunských uživatelů v roce 2022, těsně následovaný YouTube.

2.4.2. Online dobrovolnictví

Trend a potřeby

V případě online dobrovolnictví se příslušná činnost provádí zcela nebo částečně prostřednictvím digitálních nástrojů. Úkoly, jako je získávání a šíření informací, vytváření sítí, tvorba marketingových dokumentů, poradenské služby, ale také organizace aktivit, lze provádět digitálně.

Podle studie trendů ochota věnovat se dobrovolnictví roste

(<https://www.presseportal.de/pm/158435/5009636>; https://www.share-Rakousku.at/fileadmin/user_upload/papers/SHARE_Report_10_2018_Digitale_Kompetenz_online.pdf). Přispívat z domácího gauče si dokáže představit 60 % respondentů.

Krise koruny také změnila pracovní den mnoha digitálních pracovníků. Přesun do home office ušetřil v průměru 35 minut. Reprezentativní průzkum ukázal, že důležitým předpokladem pro dobrovolnictví je slučitelnost s prací/studiem a větší flexibilita. Přestože většina respondentů (86 %) uvedla, že považuje dobrovolnictví za velmi důležité, 64 % respondentů uvedlo, že se v současné době dobrovolnictví nevěnuje. Jako důvod 62 procent uvádí faktor času.

Díky digitálnímu zapojení mohou dobrovolníci konat dobro z pohodlí svého gauče: mohou pomáhat nevládním a neziskovým organizacím například s IT otázkami, designovými úkoly nebo koncepcí strategií sociálních médií, s překladatelskými službami nebo moderováním workshopů. Tato forma angažovanosti odstraňuje časový problém spojený s klasickou prací na místě a usnadňuje sladění práce, rodiny a volného času s dobrovolnictvím. I z tohoto důvodu dává jasná většina (64 %) přednost digitálnímu zapojení před dobrovolnictvím na místě (24 %).

Praxe

V Rumunsku to nebylo prezentováno jako příležitost pro dobrovolníky, ale spíše jako dopad a změna, se kterou je třeba se vypořádat - lidé, kteří se dříve věnovali dobrovolnictví, nyní nacházejí způsoby, jak poskytovat své služby online, bez kontaktu s příjemci - což pro velký počet dobrovolníků, kteří se věnují sociálním/uměleckým/vzdělávacím/podpůrným činnostem, které jsou závislé na přímém kontaktu s lidmi, nebylo snadné zvládnout. Organizace přesto mohou tuto páku využít jako příležitost k získání dobrovolníků, pro které je práce z domova velkou výhodou, která jim umožňuje přispět k věci, i když nejsou nablízku.

V Německu se digitálnímu dobrovolnictví věnuje blog govolunteer (Co je digitální dobrovolnictví? (govolunteer.com)).

2.4.3. Mezinárodní spolupráce

Trend a potřeby

Přesun pracovních prostor do digitálního světa odstranil "hranice". Lidé z jiných regionů (i přeshraničních) mohou nyní pracovat v jiných oblastech.

Přeshraniční online spolupráce v oblasti dobrovolnictví se jednoznačně rozšířila - mnoho organizací potřebovalo spojení s evropskými nebo mezinárodními partnery, aby se mohly vzájemně podporovat, učit se, mít prostor pro debriefing, ale také vykonávat svou činnost a učit se od sebe navzájem. Mezinárodní spolupráce vzkvétala a byla zdrojem mnoha příležitostí k výměně, které byly umožněny nebo dokonce vylepšeny přesunem do online světa, s nižšími náklady a většími možnostmi oslovit více různých lidí. Protichůdným efektem byla hojnost příležitostí a potřeba sebekázně, aby bylo možné využít všech dostupných příležitostí a zároveň řídit každodenní život organizace nebo reagovat na nové krize a vznikající potřeby příjemců.

Mezinárodní digitální spolupráce umožňuje vzájemné učení, výměnu a reflexi, ale také vytváření dílčích výzkumných týmů.

Tato potřeba se odráží v nárůstu žádostí o evropské financování ve všech evropských členských státech.

2.4.4. Další vývoj nabídky digitalizačních nástrojů

Trend a potřeby

Digitalizace také vedla ke vzniku nových služeb a nabídek pro jejich cílové skupiny. Ty přináší úlevu v různých směrech: jednak zjednodušují komunikaci nebo dostupnost s určitými cílovými skupinami, jednak ulehčují dobrovolníkům v jejich práci s cílovými skupinami. To nabízí příležitosti pro dobrovolníky i cílové skupiny.

Nelehké je také přiřazení dobrovolníků k osobám, které využívají dávky nebo služby. Zde odvádějí digitální aplikace prostřednictvím platformy pro párování skvělou práci, i když výsledky je třeba ještě kontrolovat.

Praxe

Služba Be my eyes spojuje nevidomé a slabozraké lidi se zrakově postiženými prostřednictvím videohovorů. Tímto způsobem lze snadno a rychle nabídnout zrakovou pomoc. (www.bemyeyes.com/).

Youvo je platforma pro zapojení kreativců. Angažovanost lze decentralizovat bez fyzického kontaktu. Ať už jde o letáky, webové stránky, značky nebo celou firemní prezentaci: Prostřednictvím Youvo se mohou kreativci zapojit do charitativních akcí a najít charitativní podporu (www.youvo.org).

Program dobrovolníků OSN (United Nations Volunteers, UNV) nabízí možnosti vykonávat různé činnosti online, například online kurzy pro studenty ve venkovských oblastech v rozvojových zemích nebo překladatelskou činnost. (www.onlinevolunteering.org/en)

No Isolation - pilotní projekt Caritas Vídeň, jehož cílem je pomoci snížit osamělost lidí, o které je pečováno v rámci "domácí péče". Dobrovolníci s nimi komunikují prostřednictvím digitálních zařízení prostřednictvím videohovorů, posílají fotografie a zprávy atd. Kromě toho se dobrovolníci dohodnou, že jednou měsíčně navštíví pečovanou osobu doma.

Šlesvicko-Holštýnsko v Německu vytvořilo seznam užitečných nástrojů, které lze začlenit do nových služeb s webovou stránkou pro dobrovolníky (<https://engagiert-in-sh.de/digitales/>). Pro Rumunsko neexistují žádné studie ani monitorovací stránky, ale na základě pozorování lze konstatovat, že organizace se ve velké míře spoléhají na online komunikaci. Se zrychlením digitální komunikace a tlakem na přesun většiny svých aktivit na internet byly i nevládní organizace nuceny znovu vymyslet své reklamní a komunikační mechanismy, aby přilákaly a udržely zájem svých cílových skupin nebo zainteresovaných stran. Digitální vyprávění příběhů nabírá na síle, vizuální, vtipná a efektní sdělení se jednoznačně stala novou normou, novým trendem jsou infografiky a smíšené obrázky se symboly a drobnými texty - využívané nejen při propagaci činnosti organizací, ale také při výběru jejich služeb pro nové publikum. Existuje řada online školení a kurzů, online podpora, mentoring (pro studenty nebo mladé lidi v obtížných životních situacích) a dokonce i zdravotní a sportovní aktivity, které zůstávají online i po zrušení omezení, protože mohou oslovit větší publikum.

2.4.5. Nové formy dobrovolnictví

Trend a potřeby

V důsledku digitalizace se objevily nové formáty účasti, jako je mikroangažovanost, crowdsourcing a crowdfunding. Digitálně zapojení dobrovolníci se častěji angažují pro konkrétní věc než pro konkrétní organizaci, takže dobrovolnické organizace musí přehodnotit způsoby zapojení svých členů. Organizace se musí naučit myslet za hranice svých možností a upřednostňovat dovednosti, zdroje a potřeby dobrovolníků.

Praxe

Během období nucené izolace v Česku si mnozí uvědomili, jak snadné je navázat kontakt s člověkem v jiné zemi - díky komunikačním technologiím, zejména internetu. V této situaci se zrodila myšlenka mezinárodního hackathonu, který by měl pomoci nejen neziskovému sektoru, ale i ekonomice.

Organizační tým, který tvoří dobrovolníci z řad odborníků na marketingovou komunikaci, finanční řízení a projektový management, spojuje své síly a nabízí svou pomoc vybraným projektům či nápadům na inovace konkrétních odvětví.

Neexistují žádné konkrétní studie zabývající se rumunským dobrovolnictvím, ale analýza sdělení šířených nejviditelnějšími a nejaktivnějšími dobrovolnickými organizacemi může poukázat na některé nové formáty dobrovolnictví - zejména na upravené modely osobních aktivit, které lze přenést do virtuálního světa. Vzhledem k tomu, že pandemie a ukrajinská uprchlická krize poukázaly na jasné potřeby a nedostatky ve způsobu, jakým mohou orgány reagovat na krize, je třeba masivní mobilizace občanů pro získávání finančních prostředků, podporu zranitelných nebo izolovaných osob, shromažďování materiálů a zdrojů, vytváření IT řešení a systémů správy dat, které mohou podpořit reakci na krize, sledovat.

2.4.6. Přístup k informacím online

Trend a potřeby

Tištěná média rychle ztrácejí na významu. Rozhodujícím faktorem pro získávání informací se naopak stávají informace online. To má dopad i na dobrovolnictví. Bez přítomnosti na internetu si vás téměř nikdo nevšimne, nemůžete šířit aktuální informace.

Praxe

V Německu již několik let klesá využívání tradičních tištěných médií. Je to patrné zejména u mladší generace. Tato skupina se nyní informuje především online nebo částečně prostřednictvím sociálních sítí. K rychlému vyhledávání informací se používá především Google. Na druhém místě je sledování videí na YouTube za účelem získání informací o daném tématu. Wikipedii používá 1/3 všech mladých lidí několikrát týdně k vyhledávání informací. Přesto jsou pro většinu mladých lidí tradiční média na prvním místě, pokud jde o důvěryhodnost.

Přestože žijeme v době, kdy má mnoho lidí mnohem větší přístup k informacím a možnostem, v Rumunsku je tento přístup stále velmi roztržštěný a závisí na sociálním a ekonomickém rozvoji dané oblasti a na obecném zájmu a ochotě lidí nabízené informace využívat. Zároveň existuje obrovská propast mezi programy, které podporují přístup k informacím, způsobem jejich strukturování, předávání a formulování a skutečnými potřebami lidí, kteří rozmanité a dekodované informace potřebují nejvíce. Pro zjednodušení zpráv, postupů a žádostí různých občanů vyvinula organizace Code4Romania řadu velmi důležitých, uživatelsky přívětivých digitálních řešení pro různá témata - od informací o Covidu po údaje o volbách, mechanismy podpory dárcovství nebo informace potřebné pro uprchlíky. Zajímavé je, že do projektu Code4Romania se zapojilo více než 2700 dobrovolníků, kteří jsou profesionály ve svých oborech, a vznikl tak jedinečný proces digitálního dobrovolnictví, který má na zemi obrovský dopad.

Tradiční média v Česku patří mezi nejzranitelnější v Evropě. Podle mezinárodního průzkumu byla míra ohrožení jejich životaschopnosti v loňském roce 85 %, zatímco v roce předchozím to bylo 36 %. Průměr všech zemí, které se průzkumu zúčastnily, je 69 %.

Celkově se podíl uživatelů internetu v Česku v roce 2021 zvýšil na 83 %. To odpovídá 7,25 milionu osob starších 16 let. Z této skupiny 98 % uvedlo, že internet používá pravidelně, tj. alespoň jednou týdně. Denně nebo téměř denně přistupuje k internetu 90 % uživatelů internetu. Většinu z nich tvoří lidé s vysokoškolským vzděláním nebo lidé se středoškolským vzděláním s maturitou. Podle profese jsou na sociálních sítích nejvíce zastoupeni studenti a

ženy v domácnosti. Ženy využívají sociální sítě o něco častěji (58 %) než muži (54,4 %) (zdroj: Český statistický úřad).

3. Pozitivní a negativní dopady digitalizace

Digitalizace má na dobrovolnictví pozitivní i negativní dopady. Tlak na přizpůsobení nutí dobrovolnické organizace, aby se svými digitálními nástroji byly na nejnovější úrovni.

Celkově lze říci, že digitalizace má obrovský potenciál i pro dobrovolnické organizace. To je patrné na několika úrovních:

- Na úrovni organizace
- Úroveň práce s dobrovolníky
- Úroveň služeb nabízených dobrovolnickými organizacemi

To však také znamená, že dobrovolnická organizace se digitalizaci nevyhne, pokud nechce být vnímána jako zaprášená a staromódní. Mnoho dobrovolníků však vidí přidanou hodnotu dobrovolnictví v přímé komunikaci s jinými lidmi - v sociální výměně. Zde je třeba najít správnou rovnováhu mezi digitalizací a sociální interakcí.

Digitalizace však také podporuje mezigenerační učení. Mladší lidé jsou takřkajíc digitální domorodci a mohou své znalosti a zkušenosti dobře předávat starší generaci. Starší lidé zase mohou předávat své zkušenosti a znalosti v přímé komunikaci mladším lidem.

Celkově digitalizace ukazuje, že může dojít ke zvýšení efektivity, pokud se digitální nástroje a metody používají uvážlivě, ale také zvyšuje tlak na to, aby se jednalo jako u společnosti působící na trhu. Procesy, rozhodování, činnosti se zrychlují a zvyšuje se tlak na rychlé jednání. Existuje však také tlak na profesionalizaci, financující agentury očekávají profesionální aplikace, profesionální řízení projektů a vyúčtování. I zde se tlak stále zvyšuje a očekávání rostou. Otázka zní: je to to, co chcete? A jak tomu můžete uniknout? Odpovědi nejsou snadné - pokud budete plavat s proudem času, hrozí, že už nebudete moci nabídnout přesně to, co dobrovolnická práce znamená - sociální pospolitost, komunitní život. Pokud se tomu však bráníte, může se také stát, že přestanete být vnímáni jako aktuální. Jaká mohou být doporučení? Měli byste se chovat jako firmy a především se důkladně zabývat hodnotami firmy a očekáváním zákazníků (a to nejsou jen ti, pro které pracujeme, ale i ti, s nimiž spolupracujeme) a podle toho jednat. Dále můžete outsourcovat ty úkoly, které nechcete nebo nemůžete vykonávat jako NNO - může jít o digitalizované administrativní služby nebo komunikační nástroje.

Dalším důsledkem digitalizace - ten se však netýká jen dobrovolnických organizací, ale nás všech - je záplava informací, se kterou se potýkáme. Vybrat, co jsou důležité informace a co méně důležité či zbytečné, není tak snadné. To je klasický manažerský úkol - digitální dovednosti, jak se s tím dobře vypořádat, jak umět dobře vybírat a třídit informace, jsou nezbytné. Zpracování a dokumentace informací může vázat mnoho zdrojů. Proto se doporučuje vypracování informační strategie. Ta se týká procesu, jak se s informacemi nakládá, jak se dostávají do komunikace organizace, jak se dokumentují.

Digitalizace však mění i způsob nabízení služeb. Nové digitální nástroje usnadňují práci, urychlují interakci či reakci nebo oslovují mnohem větší cílovou skupinu. Dalším efektem - pokud jsou digitální nástroje využívány uvážlivě - je, že lze získat čas i pro lidskou interakci.

Digitalizace tedy není jen požehnáním nebo prokletím, ale existuje mnoho stupňů mezi nimi. Rozhodujícím faktorem je zde člověk, který má pravomoc rozhodovat o typu a využití digitálních nástrojů.

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