



Co-funded by
the European Union

ProVol Digital

Professional volunteer management
and training through digitalisation



DIGITALIZAREA ÎN VOLUNTARIAT

TENDINȚE – EXEMPLE PRACTICE – EFECTE

**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 Chiș-Racolța
(Centrul de Voluntariat Cluj-Napoca)**

Villach, 31 august 2022

Cuprins

1. INTRODUCERE.....	4
2. Impactul voluntariatului, necesitățile și manifestările acestuia în organizațiile de voluntariat	5
2.1. Diferite grupuri de voluntari.....	5
2.1.1 Implicarea tinerilor voluntari	5
2.1.2. Incluziune (mobilitate, persoane cu dizabilități fizice)	6
2.2. Reunirea voluntarilor cu organizații care implică voluntari și activități de voluntariat ...	7
2.2.1. Compararea intereselor și ofertelor	7
2.2.2. Teste de interese și aptitudini	7
2.2.3. Recunoașterea voluntariatului online	8
2.3. Digitalizarea tendințelor în organizații	10
2.3.1. Leadership Digital	10
2.3.2. Tendință: Standardizarea proceselor și utilizarea instrumentelor în administrație	10
2.3.3. Dezvoltarea competențelor digitale	12
2.3.4. Tendințe în comunicarea online	12
2.4. Impactul voluntariatului digital asupra beneficiarilor	14
2.4.1. Tendințe online Forme sociale și rețele	14
2.4.2. Voluntariat online	17
2.4.3. Cooperarea internațională	18
2.4.4. Dezvoltarea în continuare a ofertelor de servicii	18
2.4.5. Noi forme de voluntariat	19
2.4.6. Accesul la informații online	20
3. Efectele pozitive și negative ale digitalizării.....	22

1. INTRODUCERE

Angajamentul voluntar este deosebit de evident în munca neplătită cu și pentru oameni.

Munca voluntară nu este neapărat supusă regulilor "pieței libere", adică a sistemului economic, dar, desigur, există cerințe, reguli, procese și tendințe în lumea muncii "plătite" care modelează și munca voluntară sau munca cu voluntari. Viitorul nostru este determinat din ce în ce mai mult de tehnologie: apar noi locuri de muncă, modele de afaceri și servicii, dar se schimbă și nevoile și cerințele oamenilor.

Munca voluntară nu poate ignora aceste schimbări cauzate de digitalizare, chiar dacă nevoile, motivația și cerințele în munca voluntară "non-profit" diferă, de asemenea, de cele din lumea muncii plătite, orientată spre "profit": orientarea spre bunăstarea publică în loc de orientarea spre profit.

Digitalizarea joacă deja un rol important în majoritatea organizațiilor de voluntari: majoritatea folosesc IT, instrumente digitale sau servicii online în activitatea lor zilnică sau în relațiile publice. Dar procesele de lucru, informare și comunicare devin, de asemenea, din ce în ce mai digitalizate. Pandemia Covid19 a făcut acest lucru necesar. Conferințele Zoom, comunicarea WhatsApp și lucrul în Cloud ne-au făcut viața și munca mai ușoară și au devenit o parte integrantă a vieții de zi cu zi. Cu toate acestea, creșterea digitalizării va duce și la digitalizarea unor întregi servicii și procese de lucru: consilierea online, întâlnirile online, organizarea muncii prin instrumente digitale sau media vor juca un rol din ce în ce mai important. Această tendință va fi cu siguranță promovată și solicitată și de voluntarii înșiși – în special tinerii voluntari – dar și de beneficiari – adică cei care apelează la serviciile de voluntariat.

Pentru a face voluntariatul atractiv în viitor și pentru a inspira oamenii să facă voluntariat, sunt necesare abilități adecvate de conducător pentru utilizarea instrumentelor, posibilităților, metodelor și ideilor digitale. Aceasta înseamnă că cei responsabili de organizațiile de voluntariat nu trebuie să urmeze doar o pregătire personală pentru a utiliza în mod competent instrumentele, metodele și aplicațiile digitale, ci și să dezvolte o strategie de digitalizare pentru propria organizație, deoarece digitalizarea afectează diferite domenii ale angajamentului voluntar.

Următorul raport oferă o imagine de ansamblu asupra tendințelor care au apărut din cauza digitalizării, descrie modul în care acestea afectează voluntariatul și ceea ce este important pentru coordonarea activității de voluntariat.

Ne-am concentrat pe următoarele sarcini de coordonare, în care digitalizarea joacă sau va juca un rol major:

- Contactarea și abordarea diferitelor grupuri de voluntari
- Potrivirea voluntarilor cu organizațiile gazdă
- Management (de Proiect) și organizarea muncii în cadrul organizațiilor
- Oferte și servicii noi

2. Impactul voluntariatului, necesitățile și manifestările acestuia în organizațiile de voluntariat

2.1. Diferite grupuri de voluntari

Există diferite grupuri de voluntari, iar digitalizarea face posibilă abordarea lor mult mai precisă, de exemplu, satisfacerea mai bună a nevoilor și cerințelor lor, precum și a condițiilor-cadru. În special, voluntarii mai în vârstă și cei mai tineri diferă foarte mult, deci trebuie abordați și sprijiniți în mod diferit.

2.1.1 Implicarea tinerilor voluntari

Tendințe și necesități

Tinerii cresc deja ca nativi digitali și se ocupă de instrumentele și structurile digitale în mod diferit față de persoanele în vârstă. Pentru ei, este de la sine înțeles. Aceasta înseamnă că este mai probabil ca aceștia să fie entuziasmați de munca digitală în munca voluntară și își pot aduce contribuția în voluntariat indiferent de timp și loc. În plus, aceștia sunt, de asemenea, deschiși la noile evoluții la nivel digital, pe care le pot înțelege și aplica mai ușor și mai rapid.

Numeroase studii arată că tinerii sunt mai dispuși să se implice în sarcini în domeniul climei și a protecției mediului, dar și în alte agende socio-politice. Cu toate acestea, ei sunt mult mai mobili și mai puțin prietenoși cu loialitatea. Se implică rapid în anumite probleme și sunt foarte activi. Ei se fereșc adesea de angajamentul pe termen lung, de asumarea unor sarcini permanente sau de apartenența la o asociație.

Digitalizarea îi poate ajuta acum pe tineri să afle rapid unde se pot implica. Aceasta le permite să se implice online și, astfel, indiferent de locație. De asemenea, pot sprijini foarte bine organizațiile în domeniul relațiilor publice, deoarece se mișcă mult mai încrezător în social media și le folosesc în viața de zi cu zi. Ei recunosc tendințele și, de obicei, pot răspunde mult mai flexibil la schimbările rapide și pot folosi noi instrumente și media.

În practică

În ultimii ani, s-au creat multe platforme și aplicații de implicare care permit plasarea digitală în munca voluntară.

În **Austria**, există o platformă care se adresează în mod specific tinerilor și care le oferă o bună imagine de ansamblu asupra locului și modului în care se pot implica. (<https://www.wienextra.at/jugendinfo/infos-von-a-z/freiwilliges-engagement/>)

Un bun exemplu de implicare a tinerilor voluntari în **Republica Cehă** este inițiativa MUNI helps <https://munipomaha.cz/en>. Este un centru de voluntariat al Universității Masaryk din Brno, care permite tinerilor să aleagă între a ajuta după o tornadă, în timpul unei pandemii sau războiul Rusiei în Ucraina. În acest fel, îndeplinește principiile și valorile serviciului de voluntariat în străinătate al tinerilor voluntari la nivel regional. Le explică tinerilor într-un mod foarte practic de ce ar trebui să se implice, cum pot ajuta sau unde se pot implica. (<https://munipomaha.cz/>).

În **Germania**, în ultimii ani au apărut numeroase platforme și aplicații online care se specializează în voluntariat și vizează tinerii. Exemple în acest sens sunt, de exemplu, Aktion Mensch (<https://www.aktion-mensch.de/>) sau ONG Jobs (<https://www.ngojobs.eu/freiwillige-gesucht-ehrenamt-in-deutschland/>). Weltwärts (www.weltwaerts.e) sau Volunteerworld (www.volunteerworld.com) sau Zeit Ausland (www.auslandszeit.de) încearcă să atragă tinerii către voluntariatul internațional.

2.1.2. Incluziune (mobilitate, persoane cu dizabilități fizice)

Tendințe și necesități

Persoanele cu dizabilități ar trebui, de asemenea, să poată face voluntariat, să fie integrate social și să aducă o contribuție sociopolitică. Dar limitările lor îi împiedică adesea să fie implicați în locuri de voluntariat "obișnuite". Instrumente și dispozitive digitale, alături de oportunitățile de implicare digitală pot ajuta în depășirea acestor bariere. Astfel, dispozitivele tehnice pot contribui la faptul că, de exemplu, persoanele cu dizabilități senzoriale, cum ar fi orbirea sau surditatea, pot face voluntariat, având, de exemplu, sarcini administrative sau oferind servicii de consiliere. În cazul dizabilităților fizice care restricționează sever mobilitatea, de exemplu, un angajament digital poate face posibilă munca voluntară.

În practică

Organizația **austriacă** Jugend eine Welt se adresează în mod explicit persoanelor cu dizabilități ca voluntari în voluntariatul internațional (www.weltwegweiser.at/inklusion). Lebenshilfe Stiria oferă, de asemenea, în mod explicit posibilitatea voluntariatului pentru persoanele cu dizabilități (www.lebenshilfe-stmk.at, oferte similare are și Wiener Hilfswerk (www.cba.fro.at/75684).

2.2. Reunirea voluntarilor cu organizații care implică voluntari și activități de voluntariat

Una dintre cele mai mari provocări în voluntariat este de a folosi voluntarii în așa fel încât aceștia să poată contribui cu abilitățile lor și să-și îndeplinească interesele, dar, în același timp, locurile de muncă pot folosi voluntarii în așa fel încât aceștia să-și poată îndeplini sarcinile și serviciile.

2.2.1. Compararea intereselor și ofertelor

Tendințe și necesități

Voluntarii au anumite abilități, experiențe și competențe pe care le pot aduce în munca lor voluntară. În același timp, însă, ei au adesea idei concrete despre ceea ce doresc să facă, ce sarcini doresc să își asume, cu ce grupuri țintă doresc să lucreze sau în ce zonă de voluntariat ar dori să se implice. Interesele și competențele pot diferi, de asemenea.

Organizațiile de voluntariat, pe de altă parte, au anumite domenii de aplicare în care caută voluntari cu anumite competențe și abilități pentru anumite sarcini.

Instrumentele și metodele digitale pot contribui la luarea în considerare a intereselor și nevoilor ambelor părți.

În practică

De îndată ce vom găsi exemple concrete, acestea vor fi adăugate aici.

2.2.2. Teste de interese și aptitudini

Tendințe și necesități

Atribuirea sarcinilor potențialilor voluntari în voluntariat este una dintre cele mai importante sarcini de integrare în voluntariat. Testele de aptitudini online devin din ce în ce mai populare. Acestea iau în considerare interesele și abilitățile oamenilor și le potrivesc cu sarcinile din munca voluntară. Acest lucru asigură faptul că nu există suprasolicitări sau subsolicitări, dar și că motivația în munca voluntară rămâne ridicată.

Testele de aptitudini online devin din ce în ce mai populare. Acestea sunt în mare parte auto-teste, care fie analizează la nivel general și apoi atribuie voluntari acelor organizații în care au cel mai mare potențial de dezvoltare, fie sunt oferite de organizațiile voluntare, care apoi le atribuie sarcinile lor în cadrul organizațiilor.

În practică

Pe **site-ul austriac** testedich.at există și testul de personalitate: Ce post de voluntar mi se potrivește? Zece întrebări sunt puse despre personalitate și apoi există sugestii cu privire la organizația potrivită (deși lipsesc multe domenii, cum ar fi organizațiile blue light, multe cluburi tinere ...). (<https://www.testedich.at/persoenlichkeitstests/andere-persoenlichkeitstests/quiz35/1418225926/welches-ehrenamt-passt-zu-mir>).

În **Republica Cehă**, există numeroase platforme online care oferă un astfel de serviciu. Cele mai cunoscute sunt: <https://www.vlnapomoci.cz/>; Platforma Națională pentru Voluntariat Corporativ: <https://www.zapojimse.cz/> și Platforma <https://munipomaha.cz/chci-pomahat>

Volstel din **Germania** este o platformă care mediază angajamentul social pentru persoane fizice, ONG-uri și activități de voluntariat corporativ. Platforma se consideră o întreprindere socială și este activă în Berlin și în alte orașe din Germania. (<https://vostel.de/de/>).

2.2.3. Recunoașterea voluntariatului online

Tendințe și necesități

Munca de voluntariat în sine este un semn de angajament socio-politic și este salută de angajatori. Prin urmare, angajamentul voluntar este, de asemenea, pe radarul dezvoltatorilor de personal. Dacă angajamentul voluntar poate fi dovedit în CV, acest lucru va fi conotat pozitiv de companii.

În ultimii ani, aici au apărut diferite modele de certificate de competență. În acest scop, competențele dobândite în activitatea de voluntariat sunt descrise și sunt incluse în curriculum vitae. Voluntariatul în sesiunile online ca abilitate descrisă este o nouă abordare. Youth Pass al UE poate fi citat ca model aici. Acesta face vizibile competențele dobândite în mod normal și informal în domeniul activităților pentru tineret (www.youthpass.eu).

În practică

Certificatul de competență al Ring Österreichischer Bildungswerke este în prezent cel mai răspândit model de evaluare a competențelor din **Austria** (<https://ring.bildungswerke.at/projekte/workshop-kompetenzerfassung-service-learning/>).

Acesta este folosit ca model de dovadă a competenței și este, de asemenea, recunoscut de companii, dar folosit și ca instrument de filtrare a abilităților și intereselor.

AHA Plus, tot din **Austria**, a dezvoltat un sistem de recunoaștere pentru tinerii care doresc să facă voluntariat, luând în considerare aplicațiile digitale (<https://www.aha.or.at/plus>).

Dovada muncii în serviciile de voluntariat din **Germania** poate fi utilizată pentru documentele de aplicare. În serviciile de voluntariat FSJ și BFD primiți un certificat la

sfârșitul serviciului, iar perioada de serviciu este parțial recunoscută ca timp practic în timpul studiilor sau formării.

În **Republica Cehă**, certificatele pot fi eliberate și pentru activități online. Cu toate acestea, în prezent nu există servicii explicite ale serviciului de voluntariat online. Recunoașterea voluntariatului online în Republica Cehă este un alt capitol nescris și o oportunitate pentru noi proiecte naționale și internaționale. Putem vedea noi tendințe în așa-numitele Centre Regionale de Voluntariat sau platforme digitale nou înființate care reunesc experți voluntari, unde un expert voluntar colectează puncte pentru activitățile sale în favoarea sectorului non-profit. (www.umsemumtam.cz).

În **România**, există un model de certificat de voluntar (Voluntpass), care a fost dezvoltat de industrie, dar nu este încă adoptat și utilizat pe scară largă. Cu toate acestea, tot mai multe ceremonii de premiere și gale pentru voluntari sunt organizate la nivel local (atât de ONG-uri, cât și de autoritățile publice), ceea ce este un semn că voluntariatul este văzut și câștigă din ce în ce mai multă valoare în timp.

2.3. Digitalizarea tendințelor în organizații

Digitalizarea în dezvoltarea organizațională este evidentă în multe aspecte, funcționează în comunicare, în modul în care lucrăm. Este important ca nivelul de management să fie priceput din punct de vedere digital sau să îl poată delega bine și să fie disponibile și resurse pentru dezvoltarea competențelor digitale necesare.

2.3.1. Leadership Digital

Tendințe și necesități

Coordonatorii de voluntari se confruntă cu provocarea că desfășurarea sau gestionarea voluntarilor s-a schimbat din cauza tranziției organizației către lumea digitală.

Intrarea în lumea online și digitală necesită o organizație care învață constant și o abordare constantă a învățării în viața profesională și personală.

În practică

În **Republica Cehă**, conducerea oamenilor cu ajutorul instrumentelor digitale necesită noi calități de muncă, obiective clar definite și instrumente selectate. Dealtfel, SMARTZENA este un instrument online important (www.smartzena.cz). În **Republica Cehă**, TechSoup este <https://www.techsoup.cz/> dedicat profesionalizării și digitalizării, oferind diverse produse, instruire online sau misiuni voluntare de experți în domeniul digitalizării managementului în sectorul non-profit.

2.3.2. Tendință: Standardizarea proceselor și utilizarea instrumentelor în administrație

Tendințe și necesități

Digitalizarea accelerează standardizarea proceselor recurente, ceea ce, la rândul său, facilitează controlul. În plus, există standarde care ușurează munca zilnică și economisește resurse. Acest lucru a condus, de asemenea, la utilizarea tot mai frecventă a instrumentelor online de gestionare a proiectelor sau a instrumentelor de arhivare. Următoarele criterii se aplică în primul rând: ușurință în utilizare, ușor accesibil, gratuit, conectabil. Este important să le aflați pe cele mai bune pentru organizație din nenumăratele instrumente.

În practică

În **Austria**, Rețeaua de coordonare a voluntarilor se bazează pe utilizarea listelor de verificare pentru autoevaluarea asigurării calității (<https://www.freiwillig-engagiert.at/fuer-organisationen/netzwerke>)

În **Germania**, Academia de Voluntariat din Germania se ocupă de selectarea specifică a instrumentelor utile și, de asemenea, pregătește aplicația corespunzătoare (https://www.ehrenamt.de/1662_Digitale_Freiwilligenkoordination.htm). Site-ul Deutsches-Ehrenamt.de oferă fundații excelente pentru voluntariat și are propriul centru de descărcare ([Centrul nostru de descărcare | DEUTSCHES EHRENAMT \(deutsches-ehrenamt.de\)](https://www.ehrenamt.de)).

În **Republica Cehă**, o publicație intitulată "Noi abordări ale comunicării și prezentării" a fost produsă în 2022 la inițiativa Ministerului de Interne. Acest lucru se manifestă într-un mediu online pentru dezvoltarea educației în voluntariat - experiențe și practică. (Ostrava: ACCENDO, 2022). În plus, documentul recomandă conținut educațional pentru angajații centrelor de voluntariat, organizațiilor de voluntari și instruirii voluntarilor. Publicația și documentul sunt pregătite în cadrul contractului public intitulat "Asigurarea principalelor rezultate ale Proiectului II - Dezvoltarea voluntariatului în Republica Cehă", care se desfășoară în cadrul proiectului "Concept pentru dezvoltarea voluntariatului în Republica Cehă, cu accent pe asigurarea disponibilității regionale și sectoriale a voluntariatului sub formă de centre de voluntariat". (<https://www.mvcr.cz/clanek/rozvoj-dobrovolnictvi.aspx?q=Y2hudW09NA%3d%3d>)

În **România**, legea voluntariatului nu conține standarde metodologice specifice, astfel încât nu există referiri la proceduri și cerințe standardizate pentru ONG-urile care utilizează voluntari. În acest caz, fiecare ONG sau instituție care găzduiește voluntari își dezvoltă propriile proceduri și formulare - ceea ce, la rândul său, duce la o mare varietate de sisteme și abordări - unele sunt foarte birocratice și exigente (în special în serviciile sociale sau activitățile de protecție a copilului), în timp ce altele sunt extrem de laxe sau vagi și nici măcar nu se deranjează să respecte cerințele legale minime (cum ar fi semnarea unui contract de voluntariat).

2.3.3. Dezvoltarea competențelor digitale

Tendințe și necesități

Tendința către continuarea educației și formării continuă pătrunde din ce în ce mai mult în activitatea de voluntariat. Nevoia de educație suplimentară este în continuă creștere. Ca urmare a pandemiei Covid, tendința către învățarea online a devenit din ce în ce mai vizibilă. Gama de oportunități de formare online și offline sau hibrid pentru voluntari este în creștere și este utilizată.

În practică

În **România**, voluntarilor li s-a oferit în mod repetat instruire de către organizația gazdă, de obicei ca o oportunitate internă de formare și pentru a-i pregăti pentru sarcinile lor sau ca mijloc de recunoaștere și păstrare a voluntarilor existenți. Cu toate acestea, acest lucru este greu de presupus. Pe de altă parte, organizațiile de tineret care participă la programele Erasmus+ și Corpul european de solidaritate oferă adesea voluntarilor și lucrătorilor de tineret numeroase oportunități de formare și participare într-o gamă largă de subiecte, dar nu toate sunt legate de sarcinile actuale ale voluntarilor.

În **Germania**, Institutul Fraunhofer se ocupă de nevoile de învățare în ONG-uri și a dezvoltat ONG-ul digi HUB acolo, unde sunt înregistrate nevoile de învățare (<https://www.dlpm.iao.fraunhofer.de/de/digitallabor-fuer-non-profit-organisationen.html>). Tot aici a fost creată Academia Voluntarilor, care oferă un program cuprinzător de formare pentru voluntari (<https://www.ehrenamt.de/>). Portalul pentru voluntari al VHS oferă liste de verificare pentru crearea unui sistem de sprijin pentru învățare ([liste de verificare pentru crearea unui sistem de sprijin pentru învățare \(vhs-ehrenamtsportal.de\)](https://www.vhs-ehrenamtsportal.de)).

Ministerul de **Interne al Republicii Cehe** a desfășurat o varietate de cursuri de formare și cursuri online/offline pentru coordonatorii de voluntari și voluntari din unsprezece regiuni. Rezultatele sunt în curs de evaluare, iar primele date sunt rezumate în publicație: (Noi abordări în comunicare și prezentare. Mediu online pentru dezvoltarea educației în voluntariat - experiențe și practică. Ostrava: ACCENDO, 2022).

2.3.4. Tendințe în comunicarea online

Tendințe și necesități

Comunicarea digitală și-a găsit, de asemenea, drumul în organizațiile de voluntari pentru a rămâne în contact sau pentru a găsi voluntari pentru sarcini sau sarcini. Aceasta se referă în primul rând la contact, informare, dar și la comunicarea cu beneficiarii.

În practică

În **Austria**, numărul întâlnirilor online a crescut semnificativ de la pandemia de Covid19. Sunt utilizate diferite instrumente – de la întâlniri WhatsApp la apeluri ZOOM, în special datorită ușurinței în utilizare, precum și posibilitatea de a utiliza aceste instrumente gratuit.

2.4. Impactul voluntariatului digital asupra beneficiarilor

2.4.1. Tendințe online Forme sociale și rețele

Tendințe și necesități

În ceea ce privește comunicarea în sectorul voluntariatului, există o tendință puternică către lumea digitală. Cercetările au arătat că purtătorul de cuvânt nu mai este presa scrisă și contactul personal, ci canalele rețelelor sociale.

Cu ajutorul instrumentelor digitale, grupurile țintă pot fi accesate mai rapid, mai ușor și mai bine direcționate. De asemenea, un număr mai mare de persoane poate fi contactat cu un singur clic. Invitațiile de acțiune vin prin grupuri de mesagerie și există deja aplicații pentru a găsi voluntari pentru diferite activități (în funcție de regiune). Cu toate acestea, ar trebui să utilizați instrumentele potrivite pentru anumite grupe de vârstă, astfel încât persoanele în vârstă să fie mai susceptibile de a fi contactate prin Facebook, persoanele mai tinere prin intermediul grupurilor Instagram, Signal sau Tik-Tok - deși acest lucru devine din ce în ce mai amestecat. WhatsApp este singurul instrument care este folosit de-a lungul generațiilor, conform studiilor internaționale.

În practică

În 2019, un total de 4,4 milioane de persoane au folosit rețelele sociale în Austria. Aproximativ 7,2 milioane de persoane din Austria utilizează în prezent în mod regulat rețelele sociale pentru a face schimb de idei cu prietenii și pentru a păstra legătura cu familia și prietenii – interacțiunea socială are loc din ce în ce mai mult online sau prin intermediul mijloacelor digitale. Comunicarea a dus la o schimbare în societate prin intermediul internetului. În prezent, 3,9 milioane de utilizatori folosesc platforma Instagram. (statista.com sau artworx.at/social-meida-in-oesterreich-2020#)

Aproape jumătate dintre **austrieci** sunt implicați într-o asociație. Cu 5,42 milioane de utilizatori activi (statistici 2022, iunie 2022), Facebook este cea mai populară rețea socială din Austria (cotă de piață de peste 80%). Deci, este logic să fii vizibil în lumea digitală și pe social media pentru a fi găsit. O provocare este găsirea canalelor potrivite pentru toată lumea.

Jumătate dintre **germani** folosesc social media săptămânal. 94% din populația Germaniei în vârstă de 14 ani este online. Cu 18 milioane de utilizatori activi, Instagram este cea mai populară rețea socială din Germania. O provocare este găsirea canalelor potrivite pentru toată lumea, deoarece tinerii sunt mai predispuși să folosească Instagram și TikTok în aceste zile, în timp ce populația mai în vârstă este mai probabil să folosească Facebook. În Germania, un studiu arată, de asemenea, că tinerii și copiii folosesc intensiv tehnologiile mobile pentru a menține și extinde contactele sociale. Rețelele sociale precum Facebook și serviciile de mesagerie precum WhatsApp servesc drept canale importante pentru comunicarea cu prietenii de la școală și nu numai.

În **Germania**, platformele de rețea Xing și LinkedIn sunt cele mai populare. În timpul blocării mandatate de guvern în timpul pandemiei Covid19, rețelele online au înlocuit întâlnirile față în față, cum ar fi petrecerile de după muncă sau târgurile de locuri de muncă. Potrivit unui sondaj german, 32% din locurile de muncă din Germania sunt câștigate prin contacte personale și rețele, în companiile mici este chiar mai mult: 47%.

În **Republica Cehă**, putem observa tendințele în schimbare în conexiunea online a oamenilor. Tinerilor le plac schimbările și noile instrumente pe care le încearcă, împărtășesc cunoștințe și își extind abilitățile digitale foarte repede. Viitorul constă în conectarea mediilor online și offline. Oamenii vor dori să experimenteze emoții mai puternice; Ei vor dori să simtă dinamism și mișcare în voluntariat. Conform celor mai recente date disponibile referitoare la 2020, cehii sunt ușor sub media Uniunii Europene atunci când vine vorba de utilizarea mesagerilor. În rândul persoanelor cu vârste cuprinse între 16 și 74 de ani, proporția a fost de 68%. 66% dintre cehii de aceeași vârstă foloseau Messenger.

Rețelele sociale sunt utilizate de 4,938 milioane de persoane cu vârsta peste 16 ani în Republica Cehă. Acest lucru este în conformitate cu datele Oficiului Ceh de Statistică (ČSÚ), pe care le-a publicat marți. Aceasta corespunde unui procent de 56,3% din populația acestei grupe de vârstă. Dintre cei care au folosit internetul în ultimele trei luni, 68% dintre cei cu vârsta peste 16 ani folosesc rețelele sociale. Comparativ cu 2020, numărul utilizatorilor rețelelor sociale a crescut cu 2,5 puncte procentuale (în 2020 a fost de 53,8%).

Din grupul 16+ studiat, majoritatea persoanelor din categoria de vârstă 16-24 folosesc rețelele sociale. 95% dintre aceștia sunt reprezentați pe cel puțin o rețea socială. Odată cu înaintarea în vârstă, proporția utilizatorilor rețelelor sociale scade. De exemplu, cifra este de 60% în grupa de vârstă 45-54 și 11% în grupul 65+.

Acestea sunt de obicei persoane cu diplomă de colegiu sau persoane cu diplomă de liceu. Prin profesie, studenții și gospodinele sunt cele mai reprezentate pe rețelele sociale. Rețelele sociale sunt utilizate puțin mai mult de femei (58%) decât de bărbați (54,4%) - în ambele cazuri este și populația în vârstă de 16 ani și peste.

Datele din 2021 din **Republica Cehă** arată, de asemenea, că 78% din populația cehă în vârstă de 16 ani și utilizează excesiv e-mailul în scopuri private. Locuitorii din Praga (85%) folosesc cel mai mult e-mailul. În schimb, foarte puține persoane din regiunea Ústí utilizează o casuță de e-mail, și anume 70 %.

În 2021, 68% din populația cehă cu vârsta peste 16 ani a folosit mesaje prin mesageri (de exemplu, FB Messenger, WhatsApp sau Viber). În cea mai mică grupă de vârstă de 16-24 de ani, aproape toată lumea (97%) trimite mesaje prin chat, 99% dintre elevi. De asemenea, folosesc foarte des gospodine, dintre care 96% trimit mesaje pe Internet. Până în prezent, 22% dintre seniori trimit mesaje prin Internet.

Conform celor mai recente date disponibile referitoare la anul 2020, cehii sunt ușor sub media Uniunii Europene în ceea ce privește utilizarea mesagerilor. În rândul persoanelor cu vârste cuprinse între 16 și 74 de ani, proporția a fost de 68%. 66% dintre cehii de aceeași vârstă foloseau Messenger.

Un sondaj Eurobarometru 2019 pentru **România** arată că utilizarea rețelelor sociale în România este peste media europeană, care era de 54% în 2019 – la acel moment, 60% dintre românii cu vârste cuprinse între 16 și 74 de ani foloseau rețelele sociale, 85% dintre participanții la social media făcând parte din grupa de vârstă 16-24 de ani.

Câștigătorul clar este Facebook cu peste 12 milioane de utilizatori români în 2022, urmat îndeaproape de YouTube. Cu toate acestea, surpriza ultimilor ani a fost Tik Tok, care a devenit a treia cea mai utilizată rețea socială din România și a câștigat mai mulți utilizatori decât Instagram de la sfârșitul anului 2020, cu 5,36 milioane de utilizatori. Aceasta este în mod clar social media cu cea mai rapidă creștere și o tendință care dezvoltă treptat un interes potențial chiar și în lumea organizațiilor neguvernamentale și reprezintă o mare oportunitate pentru mesajele tinerilor și educaționale. Profilul utilizatorului arată clar că aceștia sunt tineri cu vârsta sub 35 de ani, care reprezintă 86,63% din totalul utilizatorilor. Comparativ cu Instagram, în cifre reale, vedem o diferență de 1 milion mai mulți tineri care erau prezenți pe Tik Tok decât pe Instagram (din decembrie 2020).

Pentru **România**, nu avem date care să arate că tendința viitoare către mai multă interacțiune online este cauza directă a voluntariatului. Oamenii care se simt confortabil în lumea online se pot adapta mai ușor la noi forme de implicare și participare, însă această tendință ar putea exclude o mare parte din potențialii voluntari din campaniile de recrutare pentru că nu au avut șansa să cunoască organizații, chiar înainte de începerea pandemiei. Prin urmare, există o mare nevoie de programe tradiționale de voluntariat, de muncă la nivel local și de prezență în comunitate, care, împreună cu crearea de rețele online și oportunitățile de voluntariat, pot umple golurile.

În **România**, comunicarea online cu voluntarii era deja destul de populară înainte de pandemie, majoritatea voluntarilor (estimați la peste 75%) fiind tineri. În timpul pandemiei, marea provocare și schimbare a fost extinderea comunicării online către alte audiențe care nu erau familiarizate cu utilizarea canalelor online. Astăzi, este obișnuit să se organizeze întâlniri, consultări și întâlniri de echipă sub formă de apeluri online, care sunt de obicei preferate pentru viteza și practicitatea lor. Acest lucru deschide o oportunitate importantă pentru echipele mixte din orașe sau țări. Cu toate acestea, trebuie remarcat faptul că fenomenul oboselii online este, de asemenea, în creștere în rândul tinerilor.

2.4.2. Voluntariat online

Tendințe și necesități

În voluntariatul online, activitatea respectivă se desfășoară integral sau parțial prin intermediul instrumentelor digitale. Sarcini precum obținerea și diseminarea informațiilor, crearea de rețele, crearea de documente de marketing, servicii de consultanță, dar și organizarea activităților pot fi realizate digital.

Potrivit unui studiu privind tendințele, disponibilitatea de a face voluntariat este în creștere (<https://www.presseportal.de/pm/158435/5009636>; https://www.share-austria.at/fileadmin/user_upload/papers/SHARE_Report_10_2018_Digitale_Kompetenz_online.pdf). 60% dintre respondenți își pot imagina contribuția de pe canapeaua de acasă.

Criza corona a schimbat, de asemenea, ziua de lucru a multor lucrători digitali. Mutarea la biroul de acasă a economisit în medie 35 de minute. Sondajul reprezentativ a arătat că compatibilitatea cu munca/studiile și o mai mare flexibilitate sunt condiții prealabile importante pentru voluntariat. Chiar dacă majoritatea respondenților (86%) au declarat că voluntariatul este foarte important, 64% au spus că nu fac voluntariat în prezent. Ca motiv, 62% dau factorul timp.

Cu implicarea digitală, voluntarii pot face bine din confortul canapelelor lor: pot sprijini ONG-urile și organizațiile non-profit, de exemplu, cu probleme IT, sarcini de proiectare sau conceperea strategiilor de social media, cu servicii de traducere sau moderarea atelierelor. Această formă de angajament elimină problema timpului asociat cu munca clasică la fața locului și facilitează reconcilierea muncii, a familiei și a timpului liber cu voluntariatul. Acesta este un alt motiv pentru care majoritatea clară (64%) preferă implicarea digitală în locul voluntariatului la fața locului (24%).

În practică

În **România**, acest lucru nu a fost prezentat ca o oportunitate pentru voluntari, ci mai degrabă ca un impact și o schimbare de rezolvat – că persoanele care anterior au făcut voluntariat găseau acum modalități de a-și furniza serviciul online, fără contact cu beneficiarii – ceea ce pentru un număr mare de voluntari implicați în activități sociale/artistice/educaționale/de sprijin, care depindeau de contactul uman direct, nu a fost ușor de suportat. Organizațiile pot folosi în continuare această pârgie ca o oportunitate de a atrage voluntari care consideră că munca de acasă este un mare avantaj care le permite să contribuie la o cauză chiar și atunci când nu sunt în preajmă.

În **Germania**, blogul govoluteer este dedicat voluntariatului digital (Ce este voluntariatul digital? (govoluteer.com) .

2.4.3. Cooperarea internațională

Tendințe și necesități

Mutarea spațiilor de lucru în lumea digitală a eliminat "limitele". Persoanele din alte regiuni (chiar și transfrontaliere) pot lucra acum în alte domenii.

Colaborarea transfrontalieră online în domeniul voluntariatului a crescut în mod clar - multe organizații aveau nevoie de o conexiune cu partenerii europeni sau internaționali pentru a se sprijini reciproc, pentru a învăța, pentru a avea spațiu pentru debriefing, dar și pentru a-și desfășura activitățile și a învăța unele de la altele. Cooperarea internațională a înflorit și a fost sursa multor oportunități de schimb care au fost posibile sau chiar îmbunătățite prin transferul către lumea online, cu costuri mai mici și mai multe oportunități de a ajunge la persoane mai diverse. Contra-efectul a fost abundența oportunităților și nevoia de autodisciplină pentru a profita de toate oportunitățile disponibile în timp ce gestionează viața de zi cu zi a organizației sau răspunde noilor crize și nevoilor emergente ale beneficiarilor.

Cooperarea digitală internațională permite învățarea reciprocă, schimbul și reflecția, dar și formarea de echipe de subceretare.

Necesitatea se reflectă în creșterea numărului de cereri de finanțare europeană în toate statele membre europene.

2.4.4. Dezvoltarea în continuare a ofertelor de servicii

Tendințe și necesități

Digitalizarea a condus, de asemenea, la apariția de noi servicii și oferte pentru grupurile lor țintă. Ele aduc alinare în diferite moduri: pe de o parte, simplifică comunicarea sau accesibilitatea cu anumite grupuri țintă, ușurează voluntarii în munca lor cu grupurile țintă. Acest lucru oferă oportunități pentru voluntari și grupuri țintă.

Alocarea voluntarilor persoanelor care utilizează beneficii sau servicii nu este, de asemenea, ușor de gestionat. Aici, aplicațiile digitale fac o treabă excelentă prin platforme de potrivire, chiar dacă rezultatele ar trebui totuși verificate.

În practică

Be my eyes conectează persoanele nevăzătoare și cu deficiențe de vedere cu persoanele văzătoare printr-un apel video. În acest fel, asistența vizuală poate fi oferită rapid și ușor. (www.bemyeyes.com/).

Youvo este o platformă de implicare pentru reclame. Angajamentul poate fi descentralizat fără contact fizic. Fie că este vorba de pliante, site-uri web, mărci sau întreaga prezență

corporativă: Prin Youvo, creativii se pot implica în cauze caritabile și pot găsi sprijin caritabil (www.youvo.org)

Programul Voluntarilor Națiunilor Unite (UNV) oferă oportunități de a desfășura diverse activități online, cum ar fi cursuri online pentru studenții din zonele rurale din țările în curs de dezvoltare sau activități de traducere. (www.onlinevolunteering.org/en)

No Isolation – un proiect pilot al Caritas Viena, care își propune să contribuie la reducerea singurătății persoanelor îngrijite ca parte a "îngrijirii la domiciliu". Voluntarii comunică cu ei prin intermediul dispozitivelor digitale prin apel video, trimit fotografii și mesaje etc. În plus, voluntarii sunt de acord să viziteze persoana supravegheată acasă o dată pe lună.

Schleswig-Holstein din Germania a realizat o listă de instrumente utile care pot fi integrate în noile servicii cu ajutorul unui site web pentru voluntari (<https://engagiert-in-sh.de/digitales/>).

Nu există studii sau site-uri de monitorizare pentru România, dar pe baza observațiilor, se poate concluziona că organizațiile se bazează foarte mult pe comunicarea online. Odată cu accelerarea comunicațiilor digitale și presiunea de a-și muta majoritatea activităților online, ONG-urile au fost, de asemenea, forțate să-și reinventeze mecanismele de publicitate și comunicare pentru a atrage și păstra interesul grupurilor țintă sau al părților interesate. Povestirea digitală a câștigat impuls, mesajele vizuale, amuzante și fanteziste au devenit în mod clar noua normă, infograficele și imaginile mixte cu simboluri și texte mici sunt noua tendință - utilizată nu numai în promovarea activității organizațiilor, ci și în alegerea serviciilor lor către noi audiențe. Există numeroase cursuri și traininguri online, suport online, mentorat (pentru studenți sau tineri aflați în situații dificile de viață) și chiar activități de sănătate și sport care rămân online chiar și după ridicarea restricțiilor, deoarece pot ajunge la un public mai larg.

2.4.5. Noi forme de voluntariat

Tendințe și necesități

Ca urmare a digitalizării, au apărut noi formate de participare, cum ar fi micro-implicarea, crowdsourcing-ul și crowdfunding-ul. Voluntarii implicați digital au mai multe șanse să fie dedicați unei cauze specifice decât unei organizații specifice, astfel încât organizațiile de voluntari trebuie să regândească modul în care își implică membrii. Organizațiile trebuie să învețe să gândească dincolo de granițele lor și să acorde prioritate abilităților, resurselor și nevoilor voluntarilor.

În practică

În timpul perioadei de izolare forțată în **Republica Cehă**, mulți și-au dat seama cât de ușor este să intri în contact cu o persoană dintr-o altă țară - datorită tehnologiilor de comunicare, în special internetului. În această situație, s-a născut ideea unui hackathon internațional, care ar trebui să ajute nu numai sectorul non-profit, ci și economia.

Echipa de organizare, care include voluntari din rândul experților în comunicare de marketing, management financiar și management de proiect, își unește forțele și oferă ajutorul său proiectelor selectate sau ideilor de inovare a industriilor specifice.

Nu există studii specifice care să se ocupe de **voluntariatul românesc**, dar analiza mesajelor diseminate de cele mai vizibile și active organizații de voluntari poate indica câteva formate noi de voluntariat - în special, modele adaptate de activități personale care pot fi transferate în lumea virtuală. Pe măsură ce pandemia și criza refugiaților ucraineni au evidențiat nevoi și deficiențe clare în modul în care autoritățile pot răspunde crizelor, o mobilizare masivă a cetățenilor pentru strângerea de fonduri, sprijinirea persoanelor vulnerabile sau izolate, colectarea de materiale și resurse, crearea de soluții IT și sisteme de gestionare a datelor care pot sprijini răspunsul la criză, urmăriți.

2.4.6. Accesul la informații online

Tendințe și necesități

Presa scrisă își pierde rapid importanța. La rândul său, informațiile online devin factorul determinant pentru informații. Acest lucru are, de asemenea, un impact asupra voluntariatului. Fără o prezență online, ești greu de observat, nu poți răspândi informații actuale.

În practică

În **Germania**, utilizarea presei scrise tradiționale este în declin de ani de zile. Acest lucru este deosebit de vizibil în rândul generației tinere. Acest grup se informează acum în principal online sau parțial prin intermediul rețelelor sociale. Google este folosit în special pentru recuperarea rapidă a informațiilor. În al doilea rând, videoclipurile YouTube sunt vizionate pentru a afla despre un subiect. Wikipedia este folosită de 1/3 din toți tinerii de mai multe ori pe săptămână pentru cercetare. Cu toate acestea, pentru majoritatea tinerilor, mass-media tradițională este pe primul loc atunci când vine vorba de încredere.

Deși trăim într-o epocă în care mulți oameni au mult mai mult acces la informații și oportunități, în **România** acest acces este încă foarte fragmentat, în funcție de dezvoltarea socială și economică a zonei și de interesul general și dorința oamenilor de a utiliza informațiile oferite. În același timp, există un decalaj uriaș între programele care promovează accesul la informație, modul în care aceasta este structurată, comunicată și formulată și nevoile reale ale persoanelor care au cea mai mare nevoie de informații diverse și decodate. Pentru a simplifica mesajele, procedurile și solicitările din partea diferiților cetățeni, Code4Romania a dezvoltat o serie de soluții digitale foarte importante și ușor de utilizat pentru o varietate de subiecte – de la informații despre Covid la date electorale, mecanisme de sprijin pentru donații sau informații necesare refugiaților. Interesant este că Code4Romania a implicat peste 2700 de voluntari care sunt profesioniști în domeniile lor de activitate și există un proces unic de voluntariat digital care are un impact uriaș asupra țării.

Mass-media tradițională din **Republica Cehă** este printre cele mai vulnerabile din Europa. Potrivit unui sondaj internațional, nivelul de amenințare la adresa viabilității lor a fost de 85% anul trecut, în creștere de la 36% în anul precedent. Media pentru toate țările chestionate este de 69%.

În general, ponderea utilizatorilor de internet din **Republica Cehă** a crescut la 83% în 2021. Aceasta corespunde unui număr de 7,25 milioane de persoane cu vârsta peste 16 ani. Din acest grup, 98% au declarat că folosesc internetul în mod regulat, adică cel puțin o dată pe săptămână. 90% dintre utilizatorii de Internet accesează Internetul zilnic sau aproape zilnic. Majoritatea acestora sunt persoane cu studii superioare sau persoane cu studii medii și bacalaureat. Prin profesie, studenții și gospodinele sunt cele mai reprezentate pe rețelele sociale. Femeile utilizează rețelele sociale puțin mai des (58%) decât bărbații (54,4%) (sursa: Oficiul ceh de statistică).

3. Efectele pozitive și negative ale digitalizării

Digitalizarea creează efecte pozitive și negative asupra voluntariatului. Presiunea de adaptare forțează organizațiile de voluntari să fie de ultimă generație cu instrumentele lor digitale.

În general, se poate spune că digitalizarea are, de asemenea, un potențial enorm pentru organizațiile de voluntari. Acest lucru se vede pe mai multe niveluri:

- La nivel de organizație
- Nivelul de lucru cu voluntarii
- Nivelul serviciilor oferite de organizațiile de voluntariat

Cu toate acestea, acest lucru înseamnă, de asemenea, că o organizație de voluntariat nu poate scăpa de digitalizare dacă nu dorește să fie văzută ca prăfuită și de modă veche. Cu toate acestea, mulți voluntari văd valoarea adăugată a voluntariatului în comunicarea directă cu alte persoane - în schimbul social. Un echilibru bun între digitalizare și interacțiunea socială trebuie găsit aici.

Cu toate acestea, digitalizarea promovează și învățarea intergenerațională. Persoanele mai tinere sunt, ca să spunem așa, nativi digitali și își pot transmite bine cunoștințele și experiența generației mai în vârstă. Persoanele în vârstă, pe de altă parte, își pot transmite experiența și cunoștințele în comunicare directă tinerilor.

În general, digitalizarea arată că poate exista o creștere a eficienței dacă instrumentele și metodele digitale sunt utilizate cu atenție, dar crește și presiunea de a acționa ca o companie care operează pe piață. Procesele, deciziile, acțiunile devin mai rapide, iar presiunea de a acționa crește rapid. Există și o presiune pentru profesionalizare, agențiile de finanțare așteaptă aplicații profesionale, management profesional de proiect și facturare. Și aici presiunea crește din ce în ce mai mult, iar așteptările cresc. Întrebarea este: asta vrei? Și cum poți scăpa de ea? Răspunsurile nu sunt ușoare – dacă te lași dus de valul timpului, există pericolul să nu mai poți oferi exact ceea ce înseamnă munca voluntară – pentru comuniune socială, pentru trăire în comunitate. Dacă vă opuneți acestui lucru, totuși, se poate întâmpla să nu mai fiți percepuți ca fiind la zi. Ce recomandări pot exista? Ar trebui să acționați ca niște companii și, în primul rând, să vă uitați atent la valorile companiei și la așteptările clienților (și aceștia nu sunt doar cei pentru care lucrăm, ci și cei cu care operăm) și să acționați în consecință. În plus, puteți externaliza acele sarcini pe care nu doriți sau nu le puteți îndeplini ca ONG – acestea pot fi servicii de administrare digitalizate sau instrumente de comunicare.

Un alt efect al digitalizării – dar acest lucru afectează nu numai organizațiile de voluntari, ci pe noi toți – este potopul de informații cu care ne luptăm. Alegerea informațiilor importante și

a informațiilor mai puțin importante sau inutile nu este atât de ușoară. Aceasta este o sarcină clasică de management – abilitățile digitale pentru a face față bine, pentru a putea selecta și clasifica bine informațiile sunt indispensabile. Prelucrarea și documentarea informațiilor pot lega multe resurse. Prin urmare, se recomandă elaborarea unei strategii de informare. Aceasta se referă la un proces al modului în care informațiile sunt gestionate, modul în care acestea își găsesc drumul în comunicarea organizației, modul în care sunt documentate.

Cu toate acestea, digitalizarea schimbă și modul în care sunt oferite serviciile. Noile instrumente digitale facilitează munca, accelerează interacțiunea sau reacția sau ajung la un grup țintă mult mai mare. Un alt efect - dacă instrumentele digitale sunt utilizate cu atenție - este că se poate câștiga timp și pentru interacțiunea umană.

Prin urmare, digitalizarea nu este doar o binecuvântare sau un blestem, ci există multe gradații între ele. Factorul determinant aici este ființa umană, care are puterea de a decide cu privire la tipul și utilizarea instrumentelor digitale.

Sprijinul Comisiei Europene pentru elaborarea acestei publicații nu constituie o aprobare a conținutului care reflectă numai opiniile autorilor, iar Comisia nu poate fi trasă la răspundere pentru orice utilizare a informațiilor conținute în aceasta.