



Co-funded by
the European Union

ProVol Digital

Professional volunteer management
and training through digitalisation



Ghidul "Posibilități și limitări ale adaptării activităților offline la sfera digitală"

Sfaturi practice pentru un proces transformator



Cuprins

1. Introducere	4
2. Domenii selectate	5
3. Întâlniri online	6
3.1. Potentialul întâlnirilor online	6
3.2. Provocările întâlnirilor online	6
3.3. Întâlniri online eficiente	7
4. Diseminarea informațiilor	8
4.1. Potențialul de diseminare a informațiilor	8
Avantaje:	8
4.2. Provocările diseminării informațiilor	8
Dezavantaje:	8
4.3. Diseminare eficientă a informațiilor	9
5. Studii de caz	9
După amieze de lectură	9
Clubul de croșetat a pensionarilor	9
Reuniunea Sugar Babes	9
Picnicul voluntarilor	9



**Cofinanțat de
Uniunea Europeană**

Finanțat de Uniunea Europeană. Punctele de vedere și opiniile exprimate aparțin, însă, exclusiv autorului (autorilor) și nu reflectă neapărat punctele de vedere și opiniile Uniunii Europene sau ale Agenției Executive Europene pentru Educație și Cultură (EACEA). Nici Uniunea Europeană și nici EACEA nu pot fi considerate răspunzătoare pentru acestea.

1.Introducere

Digitalizarea, catalizată de pandemia COVID-19, a apărut ca o megatendință și și-a făcut loc în toate domeniile vieții, voluntariatul nefăcând excepție.

Pe de o parte, această evoluție a deschis două direcții: una ar fi simplificarea/digitalizarea managementului voluntarilor și a doua ar fi diversificarea oportunităților de voluntariat. Pe de altă parte, utilizarea instrumentelor și metodelor digitale a arătat, de asemenea, că nu totul poate și trebuie să fie digitalizat.

Acest document abordează limitele și provocările activității digitale și descrie, de asemenea, exemple de bune practici - în care digitalizarea a funcționat foarte bine și a deschis noi perspective pentru voluntariat.

2. Domenii selectate

Digitalizarea în domeniul voluntariatului oferă multe oportunități și posibilități. Întâlnirile și activitățile pot fi organizate indiferent de locație și de timp, într-o anumită măsură. Activitățile online pot fi desfășurate și de acasă, cu condiția ca echipamentul necesar să fie disponibil.

Am analizat utilizările digitalizării în domeniul voluntariatului în ceea ce privește oportunitățile și limitările. Ne-am concentrat asupra domeniilor care au fost afectate atât în mod pozitiv, cât și negativ, precum și asupra celor care trebuie tratate cu o atenție deosebită. Partenerii implicați au contribuit cu experiențele lor și au cercetat literatura aferentă.

Următoarele domenii au fost identificate ca fiind afectate atât în mod negativ, cât și pozitiv:

- reuniunile online
- diseminarea informațiilor

3. Întâlnirile online

Nimic nu este discutat mai ambivalent decât numărul exagerat de întâlniri online. Deși acestea oferă oportunități incredibile, trebuie să ne atragem atenția și asupra dificultăților și provocărilor întâlnirilor online.

3.1. Potențialul întâlnirilor online

Digitalizarea în domeniul voluntariatului oferă multe oportunități și posibilități.

Întâlnirile și activitățile pot fi organizate indiferent de locație și, în unele cazuri, de timp. Activitățile online pot fi desfășurate și de acasă, cu condiția să fie disponibil echipamentul necesar. Independența temporală este posibilă atunci când se poate lucra în mod asincron - adică în fusuri orare diferite, iar prezența online este, de asemenea, simplă și necomplicată.

Marele potențial al întâlnirilor online este coordonarea rapidă și fără prea mult efort. Nu trebuie să se părăsească biroul și se economisește timp. Mobilitatea redusă economisește, de asemenea, resurse și protejează climatul.

Existența unor instrumente de colaborare care fac posibil lucrul simultan la același document, partajarea documentelor, oferă, de asemenea, oportunități pentru o mai bună participare și o creație comună.

3.2. Provocările întâlnirilor online

Cea mai frecventă greșeală este aceea de a încerca să recreezi sesiunile offline în medii online exact în același mod, fără a ține cont de faptul că se aplică reguli diferite. Sesiunile online pot fi mai obositoare decât cele offline din mai multe motive:

- Lipsa de activitate fizică (fără naveta, fără plimbare în timpul pauzei de prânz etc.)
- Pauzele sunt uitate
- Privirea constantă la propriul chip (offline, nimeni nu ar petrece ore întregi uitându-se în oglindă, dar online suntem în mod constant expuși la propria imagine)
- Videoclipurile sugerează mai multă intimitate (în viața reală nu ne-am holba niciodată la cineva timp de mai multe minute, dar online acest lucru se poate întâmpla, deoarece proiectăm ecranul video al celeilalte persoane pe ecranul nostru și este posibil ca aceasta să nici nu observe; pe de altă parte, eșuăm atunci când încercăm să stabilim un contact vizual)
- Creierul nostru este mai ușor de supraîncărcat, deoarece ne concentrăm nu numai asupra vorbitorului, ci și asupra tuturor participanților și asupra prezentării (și uneori asupra e-mailurilor noastre etc.) în același timp
- Lipsa comunicării non-verbale: chiar și în video, participanții se uită de obicei la propria imagine sau la ecran și nu privesc niciodată direct la cameră; chiar și prezentatorii sau vorbitorii stau jos în loc să stea în picioare, ceea ce duce la o lipsă de comunicare non-verbală
- Participarea este îngreunată, au loc mai degrabă dialoguri decât discuții, ceea ce se datorează tipului de suport

- Oportunitățile de participare pot fi folosite ca instrument de putere - vocea, votul, schimbul de informații (de asemenea, schimbul de documente) - sunt oportunități care nu sunt accesibile în mod universal
- Reuniunile online au nevoie de instrumente diferite față de cele offline, cum ar fi exercițiul fizic, votul, discuțiile etc.
- Pe lângă metodele care sunt utilizate, facilitatorul trebuie să dispună și de competențele tehnice și instrumentele/utilajele necesare pentru ca o reuniune să poată fi organizată în mod eficient și eficace.
- Principala limitare este faptul că nu există socializarea naturală care are loc, de obicei, în timpul pauzelor de prânz sau de cafea. Fără aceste interacțiuni în afara subiectului, există o dinamică de grup diferită, iar indivizii ar putea fi mai reticenți în a vorbi pentru că au dificultăți în a se orienta în sala virtuală.

3.3. Întâlniri online eficiente

Luând în considerare toți factorii de mai sus, este ușor de înțeles că nu putem imita pur și simplu activitățile offline, ci poate fi necesar să gândim altfel și să creăm activități online noi și interesante.

Pentru întâlnirile online, ar trebui să se respecte următoarele reguli:

- Este nevoie de un moderator care să conducă întâlnirea cu încredere și cu un minimum de erori. Facilitatorii trebuie să aibă cunoștințele necesare pentru a utiliza instrumentele de întâlnire online.
- Participanții cu puțină experiență trebuie ajutați - deja din timp, de exemplu, prin introducerea în sistem de suport, instruire inițială cu 15 minute înainte de întâlnire
- Planul de facilitare, a cărui structură nu diferă aproape deloc de cea a unei întâlniri offline, ajută la structurarea întâlnirii
- Ciclul de moderare este întotdeauna același - introducere și onboarding, conceperea conținutului, concluzie și offboarding.
- Introducerea regulilor privind modul de comunicare. Acestea pot fi:
 - microfonul să fie închis atunci când nu se vorbește
 - se ridică mâna atunci când se dorește să se intervină
 - se pot utiliza emoticoane atunci când interlocutorul întreabă ceva
- Lucrați cu camera video deschisă pentru ca oamenii să se poată vedea în persoană și, în mod ideal - dacă replicile sunt bune - pe parcursul întregii ședințe.
- La fel ca la o întâlnire offline, trebuie să existe o varietate de metode în timpul întâlnirii online, cum ar fi jocuri de spargeră a gheații, exerciții fizice, vot, lucru în grupuri mici, prezentarea rezultatelor etc. Există multe instrumente utile (tablă albă, chestionare etc.) pentru a vizualiza procesul sau rezultatele. Motto-ul ar trebui să fie: "Mai puțin înseamnă mai mult". Deoarece oamenii lucrează de obicei cu un singur ecran, este dificil de urmărit dacă se folosesc prea multe instrumente diferite. În mod ideal, toate instrumentele utilizate ar trebui să fie integrate în instrumentul de videoconferință (de exemplu, prin intermediul unui ecran comun) și nu partajate prin intermediul unor link-uri, deoarece există întotdeauna cineva care nu poate urmări și este copleșit.
- Întâlnirile online trebuie să fie bine pregătite - mai ales dacă se utilizează diferite instrumente.
- Online, nu ne putem concentra pentru aceeași perioadă de timp ca în offline. Creierul nostru primește în mod constant mai multe informații. Prin urmare, reuniunile trebuie

să fie programate mai scurt (45 de minute ca o sesiune de lucru este ideal). Nu uitați de pauze

- Nu uitați timpul pentru schimburi de idei, stări de spirit, discuții la început
- Moderatorul este primul care este online și ultimul care este offline.

4. Diseminarea informațiilor

O mare parte dintre acestea se desfășoară deja în format digital. Pentru a coordona procesele și pentru a permite cooperarea, toate activitățile și ofertele care promovează diseminarea informațiilor și transferul de cunoștințe sunt combinate. Transferul digital de cunoștințe are multe avantaje, dar și dezavantaje. Avantajele depășesc dezavantajele dacă nu sunt neglijate abilitățile de comunicare personală.

4.1. Potențialul de diseminare a informațiilor

Digitalizarea aduce, de asemenea, avantaje - un anumit tip de lucru trebuie făcut o singură dată (de exemplu, crearea unui grup) și, cu un singur click, informația ajunge la toată lumea - poate fi planificată cu mult timp înainte - cu o bună planificare a comunicării, digitalizarea transferului de cunoștințe este un mare avantaj.

Avantaje:

- transmiterea digitală a informațiilor reduce nevoia de coordonare personală
- previne dezinformarea
- informația poate fi transmisă tuturor în același timp
- economisește timp prețios

4.2. Provocările diseminării informațiilor

În cazul comunicării directe, expresiile faciale spun multe despre faptul că oamenii citesc și înțeleg materialele care le sunt furnizate. În cazul transmiterii digitale, acest feedback sau confirmare lipsește.

Dezavantaje:

- suprasolicitarea informațională - tehnostresul este cauzat în situațiile cotidiene în care noile dispozitive sau sisteme tehnice copleșesc utilizatorul
- comunicarea directă în persoană are de suferit din cauza digitalizării și duce, de asemenea, la neînțelegeri frecvente
- la organizarea de seminarii și cursuri de formare, lipsește contactul social, iar conceptele existente trebuie să fie complet transformate
- diseminarea rezultatelor obținute online nu facilitează la fel de ușor testarea unor produse
- participarea online a diferitelor persoane interesate de rezultatele pe care le obțineți nu facilitează crearea unor legături interpersonale durabile.

4.3. Diseminarea eficientă a informațiilor

Cel mai important lucru este clarificarea sarcinilor și obiectivelor fiecărui membru al echipei, precum și asigurarea accesului la diferite canale de informare și implicarea echipei în procesul de schimbare.

Un bun transfer digital de informații este posibil prin:

- informații pe pagina de start
- utilizarea instrumentelor de mesagerie: personalul poate face schimb rapid de informații
- comunicarea regulată prin e-mail (buletine informative...)
- utilizarea unui software de videoconferință care permite o lățime de bandă redusă a internetului, pentru a nu exclude pe nimeni
- intranet sau soluție cloud cu acces ușor la cunoștințe, cum ar fi materiale de formare, documente etc
- social media: grupurile închise din social media, cum ar fi Facebook și LinkedIn, și-au dovedit utilitatea și în practica profesională

5. Studii de caz

În cele ce urmează, am compilat câteva bune practici referitoare la apariția unor noi servicii ca urmare a procesului de transformare din modul offline în cel online.

Dupăamieze de lectură

În carantina de Covid 19 sala TV din azilul de îngrijire pe termen lung a fost folosită pentru ca mentorul de lectură să poată continua să ofere programul de lectură de acasă prin intermediul unui instrument de videoconferință. Anterior, programul era de o după-amiază de lectură în fiecare lună. În noile condiții digitale, lectura are loc o dată pe săptămână și durează doar o oră și jumătate. Noul program a fost foarte bine primit de către rezidenți.

Runda de croșetat a pensionarilor

În centrele comunitare Villacher, organizate de asociațiile de pensionari, au loc întâlniri tematice (cerc de popice, cerc de discuții, cerc de lucru manual). Cercul de croșetat s-a reunit în carantină pentru a forma un grup WhatsApp, iar doamnele au croșetat fiecare de acasă și sunt conectate prin intermediul instrumentului video. La început a fost moderat, dar acum doamnele pensionare îl organizează singure. Dar ele sunt, de asemenea, întotdeauna fericite să se întâlnească față în față.

Întâlnirea SugarBabes

Sugar Babes este o întâlnire recurentă pentru copiii cu diabet de tip 1, rudele lor, profesorii și comunitatea în general. La aceste întâlniri există întotdeauna contribuții profesionale, precum și oportunități de schimb și de creare de rețele. Întâlnirea SugarBabes planificată pentru martie 2020 a fost mutată în lumea digitală. Din cauza distragerilor respective din familie, nu a fost posibil să se respecte agenda - a existat o lipsă de îngrijire a copiilor (în comparație cu întâlnirile față în față). Toată lumea a fost de acord să trimită întrebările direct organizatorilor și apoi să primească răspunsurile respective de la responsabilii/birourile profesionale responsabile și să ofere întâlniri digitale doar pentru pacienții din diferite grupe de vârstă (8+).

Picnicul voluntarilor

Participanții la primul Picnic al voluntarilor au discutat dacă ar trebui organizat un picnic digital al voluntarilor în toamna anului 2020. În principiu, toată lumea a fost în favoarea acestuia, dar când a venit vorba de implementare, când asociațiile individuale ar fi trebuit să furnizeze videoclipuri de prezentare, această încercare a eșuat. S-a convenit să se ofere o soluție hibridă în 2023.

Motivul: se pare că cluburile au nevoie de îndrumare și de sprijin în elaborarea conținutului și a implementării (lucru pe care, din punct de vedere digital, nimeni nu a vrut să îl admită).

The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflect the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.