



PROGRAMUL EDUCAȚIE ȘI OCUPARE 2021-2027

Prioritate: P01 „Modernizarea instituțiilor pieței muncii”

Obiectiv specific: ESO4.2 „Modernizarea instituțiilor și a serviciilor pieței muncii pentru ca acestea să evalueze și să anticipeze necesitățile în materie de competențe, să asigure o asistență promptă și personalizată și să sprijine corelarea cererii și a ofertei, tranzițiile și mobilitatea pe piața muncii (FSE+)”

Cod proiect: PEO/48/PEO_P1/OP4/ESO4.2/PEO_A7/309187

Titlu Proiect: Dialog social și parteneriate pentru Ocupare și Formare

A 1-Acțiuni care vizează îmbunătățirea capacității și digitalizarea organizațiilor societății civile

Nevoia de competențe digitale în serviciile sociale moderne: cum pregătim specialiștii din ONG-uri?

I. Introducere

În ultimele două decenii, digitalizarea a devenit un fenomen transversal, influențând toate sectoarele economice și sociale. Sectorul serviciilor sociale, deși adesea considerat conservator din punctul de vedere al inovației tehnologice, se află într-o etapă accelerată de transformare digitală. În acest context, organizațiile neguvernamentale care oferă servicii sociale sunt nevoite să se adapteze la noile realități digitale, nu doar prin modernizarea infrastructurii, ci și prin dezvoltarea competențelor profesionale ale angajaților și colaboratorilor.

Specialiștii din ONG-uri, asistenți sociali, consilieri, psihologi, educatori, coordonatori de proiecte, trebuie să fie capabili să utilizeze tehnologia pentru a-și îmbunătăți munca, pentru a comunica eficient cu beneficiarii și pentru a răspunde prompt și flexibil la nevoile acestora. Astfel, competențele digitale nu mai sunt un avantaj opțional, ci o condiție necesară pentru furnizarea unor servicii sociale moderne, eficiente și accesibile.

Acest articol explorează transformările din domeniul serviciilor sociale în era digitală, să definească competențele digitale relevante pentru ONG-uri și să identifice soluții viabile pentru formarea continuă a specialiștilor din acest sector.

II. Transformarea serviciilor sociale în era digitală

Digitalizarea serviciilor sociale implică nu doar utilizarea unor instrumente tehnologice moderne, ci și o regândire profundă a modului în care sunt livrate serviciile către beneficiari. De la utilizarea dosarelor electronice și a bazelor de date centralizate, până la implementarea serviciilor de consiliere online și teleasistență pentru persoane vârstnice sau izolate, tehnologia redefinește modul de intervenție socială.

În România, unele ONG-uri au început să implementeze aplicații mobile pentru monitorizarea cazurilor sociale, platforme digitale de raportare și instrumente de colectare de date în timp real. De exemplu, unele organizații au experimentat instrumente digitale pentru a urmări progresul beneficiarilor și pentru a menține contactul constant cu familiile acestora. Aceste inițiative au demonstrat că tehnologia poate eficientiza intervențiile și poate facilita luarea deciziilor în timp util.

La nivel european, exemple de asociații care utilizează CRM-uri sofisticate pentru gestionarea rețelelor de servicii, sau utilizarea inteligenței artificiale în evaluarea riscurilor sociale în Suedia, indică direcții clare de transformare digitală. De asemenea, în Olanda, platforma „Samen Digital” a creat un cadru colaborativ digital între municipalități și ONG-uri pentru coordonarea serviciilor sociale în timp real.



Această tranziție nu este uniformă. În timp ce unele organizații se adaptează rapid, altele rămân în urmă din cauza lipsei resurselor, a formării sau a infrastructurii adecvate. Există decalaje semnificative între mediul urban și rural, între ONG-uri mari și organizații mici, între centrele dezvoltate și zonele defavorizate. Transformarea digitală trebuie să fie însoțită de măsuri de sprijin și formare care să reducă decalajele și să asigure incluziunea digitală a tuturor actorilor sociali.

Modificarea serviciilor sociale în era digitală este, în esență, o oportunitate de a oferi intervenții mai bine ținute, mai rapide și mai eficiente. Pentru ca acest proces să fie sustenabil, este necesară o abordare strategică, participativă și echitabilă, care să includă formarea continuă a personalului, adaptarea cadrului legal și investiții semnificative în infrastructura digitală a ONG-urilor.

III. Competențele digitale: ce înseamnă și ce presupun în sectorul ONG

Competențele digitale se referă la abilitatea de a utiliza eficient, sigur și responsabil tehnologiile digitale pentru a accesa, gestiona, analiza, produce și comunica informații. În sectorul ONG, aceste competențe sunt esențiale pentru buna desfășurare a activităților, atât în relația cu beneficiarii, cât și în cadrul proceselor administrative și de management al proiectelor. Acestea includ o gamă largă de abilități, de la cele de bază până la competențe avansate.

Printre competențele digitale fundamentale se numără: utilizarea calculatoarelor și a software-urilor de birou (Word, Excel, PowerPoint), navigarea eficientă pe internet, gestionarea e-mailului și folosirea platformelor de videoconferință precum Zoom sau Microsoft Teams. În plus, cunoașterea aplicațiilor de comunicare (WhatsApp, Signal), a rețelelor sociale și a instrumentelor de planificare (Trello, Asana) contribuie la îmbunătățirea colaborării în echipă și a gestionării timpului.

Totodată, competențele digitale includ și alfabetizarea digitală privind securitatea cibernetică, protejarea datelor personale ale beneficiarilor, utilizarea parolelor sigure, recunoașterea tentativelor de phishing, precum și capacitatea de a evalua critic sursele online și de a combate dezinformarea. Într-un sector unde încrederea și confidențialitatea sunt fundamentale, aceste competențe devin indispensabile.

Pe măsură ce ONG-urile se digitalizează, competențele digitale devin un criteriu tot mai important în recrutarea personalului, în evaluarea performanței și în planificarea dezvoltării profesionale. În plus, ele permit inovarea serviciilor și extinderea accesului la acestea pentru grupuri vulnerabile, prin canale digitale accesibile. De aceea, dezvoltarea competențelor digitale este o investiție strategică pentru profesionalizarea și sustenabilitatea sectorului ONG.

IV. Nevoile de formare și barierele actuale

În ciuda importanței tot mai mari a competențelor digitale, numeroase ONG-uri din România întâmpină dificultăți în dezvoltarea acestora în rândul angajaților. Nevoile de formare identificate variază de la dobândirea competențelor digitale de bază, cum ar fi utilizarea corectă a calculatoarelor, a internetului și a pachetelor software esențiale, până la formarea în utilizarea instrumentelor digitale specializate, precum aplicațiile de management al proiectelor, platformele CRM sau aplicațiile de lucru colaborativ în cloud.

De asemenea, alfabetizarea privind protecția datelor personale și confidențialitatea informațiilor sensibile este adesea o zonă ignorată în formările standard, dar extrem de relevantă în sectorul serviciilor sociale. Lipsa unei culturi organizaționale orientate spre digitalizare, precum și insuficiența



materialelor și a formatorilor adaptați la specificul ONG-urilor, îngreunează procesul de învățare și adaptare.

Barierile întâlnite în acest proces includ în primul rând lipsa resurselor financiare dedicate formării, mai ales în cazul ONG-urilor mici sau din zone defavorizate. De asemenea, lipsa infrastructurii digitale adecvate (echipamente vechi, conexiuni slabe la internet, lipsa de licențe software) limitează accesul angajaților la formare digitală relevantă. Un alt obstacol important îl reprezintă reticența unor angajați, în special cei cu mai puțină experiență în utilizarea tehnologiei, care pot percepe digitalizarea ca o amenințare sau o povară în plus, în loc de o oportunitate.

În acest context, este esențială dezvoltarea unor programe de formare adaptate sectorului non-profit, accesibile, interactive și centrate pe nevoile reale ale angajaților. Sprijinul autorităților publice și al donatorilor internaționali, sub forma unor fonduri dedicate digitalizării și formării, poate contribui semnificativ la depășirea acestor obstacole. Totodată, colaborarea între ONG-uri pentru dezvoltarea de resurse comune de învățare și împărtășirea de bune practici poate constitui o strategie eficientă de consolidare a competențelor digitale la nivelul întregului sector.

V. Bune practici în România și Europa privind dezvoltarea competențelor digitale în ONG-uri

În România și în multe țări europene, organizațiile societății civile au început să adopte o abordare mai strategică în ceea ce privește dezvoltarea competențelor digitale ale personalului. O bună practică frecvent întâlnită este integrarea formării digitale în planurile de dezvoltare profesională continuă, fie prin cursuri interne recurente, fie prin parteneriate cu furnizori externi de training specializat. Organizațiile care activează în domeniul social tind să creeze ghiduri digitale interne, tutoriale video sau biblioteci de resurse accesibile angajaților, adaptate nivelului lor de competență. De asemenea, este promovată învățarea colaborativă, prin sesiuni de tip peer-to-peer, unde angajații mai experimentați susțin colegii aflați la început de drum.

La nivel european, o practică eficientă o reprezintă adoptarea platformelor de învățare online personalizate, însoțite de sisteme de evaluare a progresului și certificare digitală. ONG-urile mai dezvoltate au inclus în structura lor posturi dedicate transformării digitale, responsabile cu identificarea nevoilor tehnologice și cu implementarea soluțiilor moderne. În unele cazuri, formarea digitală este corelată cu obiective de impact social, folosindu-se tehnologia nu doar pentru eficiență internă, ci și pentru extinderea accesului la servicii, spre exemplu, prin aplicații mobile, chestionare online pentru nevoile beneficiarilor, sau platforme digitale de sprijin comunitar. Toate aceste practici au în comun ideea că digitalizarea nu este doar o schimbare tehnologică, ci și una culturală și organizațională, iar succesul constă în a sprijini echipele să se adapteze într-un mod incluziv și participativ.

Concluzii și recomandări

În România, pandemia de COVID-19 a accelerat conștientizarea importanței competențelor digitale, forțând ONG-urile din domeniul social să își digitalizeze parțial activitatea, fie prin trecerea la consiliere online, fie prin implementarea de sisteme de management electronic al cazurilor. Totodată, această perioadă a evidențiat inegalitățile de acces la tehnologie între organizații urbane și cele din mediul rural.



Competențele digitale reprezintă un element-cheie al modernizării serviciilor sociale oferite de ONG-uri. Tranziția către digital nu înseamnă doar utilizarea unor instrumente noi, ci o schimbare de mentalitate și o capacitate crescută de adaptare la nevoile unei societăți în continuă evoluție. Prin investiții în formare, infrastructură și parteneriate inteligente, organizațiile pot deveni mai reziliente, mai transparente și mai eficiente. În centrul acestei transformări trebuie să rămână însă beneficiarul, cetățeanul vulnerabil, a cărui incluziune digitală depinde direct de competența celor care îl asistă. A pregăti specialiștii din ONG-uri pentru viitorul digital înseamnă, în cele din urmă, a garanta un serviciu social de calitate, adaptat realităților secolului XXI.

Recomandări

Dezvoltarea competențelor digitale nu trebuie văzută doar ca o necesitate tehnică, ci ca o formă de echitate organizațională și socială, prin care specialiștii devin mai bine pregătiți pentru a acționa în contexte imprevizibile, cu instrumente moderne și eficiente. Pentru ca sectorul ONG din România să se adapteze eficient la provocările erei digitale, sunt necesare câteva direcții strategice de acțiune:

1. Integrarea formării digitale în planurile de dezvoltare profesională ale angajaților ONG;
2. Crearea unor consorții ONG–instituții de învățământ–companii tech pentru dezvoltarea de programe de training adaptate;
3. Accesarea fondurilor europene dedicate transformării digitale și digital inclusion;
4. Promovarea unei culturi organizaționale deschise către inovație, învățare continuă și colaborare intersectorială;
5. Dezvoltarea de platforme naționale de resurse educaționale digitale pentru lucrătorii sociali și alți specialiști.