

Strategii cheie și conținuturi privind competențele digitale pentru hibridizarea locurilor de muncă din Sectorul Serviciilor Sociale

MESAJE CHEIE

Competențele digitale nu sunt deloc menționate în fișa postului lucrătorilor din sectorul public de asistență socială, dar sunt uneori indicate ca o cerință în anunțurile de angajare, în special pentru organizațiile private.

Digitalizarea este foarte modestă. Majoritatea lucrătorilor nu posedă competențe digitale sau au competențe digitale scăzute, iar beneficiarii sunt de obicei membri ai unor grupuri vulnerabile, cu nivel scăzut de educație și fără cunoștințe adecvate spre a face față tehnologiilor digitale. Cu toate acestea, competențele digitale au fost forțate să se dezvolte din cauza lockdown-ului pandemic și a apariției tehnologiilor digitale la locul de muncă, urmând tendința/răspunsul european din sector.

Prin urmare, un bun potențial pentru digitalizare există, dar ar trebui sprijinit.

CONTEXT

Acest ghid prezintă concluziile workshop-urilor desfășurate în cadrul proiectului ACSOL Erasmus+, cu actori din sectorul de asistență socială, reuniți într-un „triple helix” format din reprezentanți ai angajatorilor, organizații educaționale și non-guvernamentale.

Aceasta este o propunere regională la nivel sectorial, ce conține recomandări și strategii de abordare a instruirii lucrătorilor în direcția formării și dezvoltării de competențe digitale, în contextul schimbărilor tehnologice și a efectelor crizei COVID-19 asupra locurilor de muncă și a condițiilor de pe piața muncii.

Documentul include identificarea oportunităților, a nevoilor și a riscurilor transformării digitale, a abilităților și competențelor digitale cheie specifice, cât și propuneri pentru formarea și dezvoltarea acestor competențe în rândul lucrătorilor din domeniul serviciilor sociale.

COMPETENȚE DIGITALE ÎN SECTOR

Competențele digitale solicitate de obicei în sectorul de asistență socială din România sunt abilități digitale de bază, precum abilități de lucru cu date, de comunicare și colaborare sau de creare de conținut digital. Câteva exemple, identificate în cadrul atelierelor desfășurate, sunt enumerate mai jos:

- Folosirea calculatorului;
- Căutarea de informații pe Google;
- Trimiterea și primirea de e-mailuri;
- Utilizarea de software pentru crearea de conținut (Word);
- Utilizarea de tabele și baze de date (Excel);
- Folosirea de instrumente de prezentare (PowerPoint);
- Utilizarea rețelelor sociale (inclusiv WhatsApp);
- Utilizarea de instrumente de comunicare online (Zoom, Google Meet).

PROVOCĂRI

În România sunt prezenți pe piață atât furnizori de asistență socială publici, cât și privați. Serviciile publice de asistență socială sunt asigurate de autoritățile locale, prin direcțiile județene și oficiile locale de Asistență Socială și Protecția Copilului (D.G.A.S.P.C.). Furnizorii privați sunt organizații neguvernamentale non-profit, culte religioase recunoscute prin lege, întreprinderi cu scop lucrativ sau liber profesioniști. Activitățile lor sunt finanțate din resurse proprii, dar și de la bugetele de stat sau locale.

În sectorul public de asistență socială, politicile de ocupare a forței de muncă sunt foarte rigide și nu sunt ghidate tot timpul de nevoile reale ale sectorului. Vârsta medie în sector depășește 40 de ani, iar nivelul de competențe digitale este foarte scăzut. De fapt, competențele digitale nu sunt

menționate deloc în fișa postului lucrătorilor de asistență socială, dar uneori sunt solicitate în anunțurile de angajare, în special în cazul angajatorilor privați.

Lipsa menționării necesității de competențe digitale pentru unele posturi din sectorul asistenței sociale afectează serios calitatea serviciilor pe care lucrătorii sociali le oferă. Ca urmare, în prezent există o distribuție puternic dezechilibrată a competențelor digitale în rândul lucrătorilor din domeniu, la nivel național. Competențele digitale au fost forțate să se dezvolte în timpul pandemiei de Covid-19, dar nu prin programe de formare. Uneori, colegii ce dețineau deja competențe digitale au oferit sprijin de învățare celorlalți. Chiar dacă munca cu beneficiarii nu implică în mod direct utilizarea tehnologiilor digitale, activitățile administrative necesită în mod constant utilizarea diferitelor instrumente și abilități, în special pentru pregătirea documentelor, raportare, trimitere, stocare etc.

Pe de altă parte, există o nevoie acută de instruire și pentru beneficiarii de asistență socială. De exemplu, la începutul pandemiei, majoritatea beneficiarilor nu aveau competențe de bază (folosirea platformelor de video-conferință), deoarece nu a existat nevoia utilizării acestor instrumente înainte. În multe cazuri, nu exista o infrastructură adecvată (conexiune la internet sau computer).

Principala provocare constă în adaptarea fișei postului lucrătorilor sociali, în special în sectorul public, astfel încât să indice nevoia de competențe digitale. În plus, implementarea unor programe de formare specifice pentru sectorul asistenței sociale, în domeniul competențelor digitale, ar putea ajuta sectorul să se adapteze mai rapid la digitalizare.

STRATEGII REGIONALE

Îmbunătățirea abilităților digitale prin programe formale de formare

În România, la începutul pandemiei, mulți asistenți sociali au raportat dificultăți în a-și converti munca în format online, „însă sunt deschiși să participe la cursuri de formare, pentru a-și dezvolta abilitățile digitale”.

În timpul lockdown-ului și după, trainingul a fost organizat intern de fiecare angajator, dar în multe cazuri a funcționat o învățare de la persoană la persoană.

Pentru mulți dintre micii angajatori, participarea angajaților la formarea digitală este problematică, deoarece aceștia trebuie să renunțe la unele sarcini pentru a avea timp să participe la cursuri.

Prin urmare, implementarea unor programe individuale de formare ar putea fi o soluție pentru reducerea distribuției dezechilibrate a competențelor digitale în rândul asistenților sociali la nivel național.

Dezvoltarea serviciilor de monitorizare la distanță și teleasistență

Chiar dacă pandemia a forțat utilizarea unor tehnologii digitale, în multe cazuri practicile s-au dovedit a fi foarte utile.

Prin urmare, ar trebui păstrată și reglementată posibilitatea de a utiliza platforme/instrumentele online, pentru a efectua evaluări specifice (de exemplu, pentru stabilirea gradului de handicap) sau pentru a furniza anumite informații.

Unii participanți au sugerat dezvoltarea unui magazin social electronic, pentru a facilita accesul beneficiarilor la produse convenabile, sigure (de exemplu, pe baza unui card social).

Unii factori de decizie politică au subliniat importanța noilor aplicații pentru serviciile de îngrijire la domiciliu sau de recuperare, (în cazul persoanelor cu dizabilități, vârstnici, bolnavi cronici).

Echiparea furnizorilor cu noi tehnologii și acces la instrumente online

Deoarece majoritatea serviciilor sociale sunt organizații de stat, dotarea cu noi tehnologii depinde de alocarea din bugetul de stat.

În multe cazuri, mulți furnizori nu dispun de o infrastructură adecvată (conexiune la internet sau un computer), esențială pentru a sprijini dezvoltarea digitalizării sectorului.

Dezvoltarea unei baze naționale unice

Ca o posibilă modalitate de a îmbunătăți accesul beneficiarilor la servicii diversificate de asistență socială, partenerii din triplu helix au sugerat importanța dezvoltării unei baze de date naționale unice, cu informații referitoare la serviciile de asistență socială.

Baza de date ar trebui să cuprindă informații despre toți furnizorii de servicii de asistență socială, atât privați, cât și publici (de exemplu, locația, tipul de servicii, beneficiarii vizați, condițiile de acces la acestea etc.).

RECOMANDĂRI PENTRU FORMARE ÎN SECTOR

Sectorul de asistență socială nu se numără printre sectoarele foarte digitalizate. Cel puțin trei aspecte au împiedicat până acum digitalizarea: un nivel scăzut de competențe digitale în rândul angajaților, o lipsă de înțelegere a importanței tehnologiilor digitale și a modului în care pot fi utilizate în sector, și lipsa ofertei de formare. Prin urmare, strategia de formare ar trebui să țină cont de următoarele:

(1) Conștientizarea lucrătorilor din domeniul asistenței sociale cu privire la importanța competențelor digitale necesare în sector și domeniile în care pot fi utilizate acestea

În multe cazuri, participanții din triplu helix au dorit să afle de ce și în ce domenii abilitățile digitale ar putea ajuta activitățile de asistență socială. Prin urmare, unele module ale instruirii ar trebui să prezinte exemple și cazuri concrete despre modul în care digitalizarea poate contribui la îmbunătățirea serviciilor de asistență socială.

(2) Concentrarea pe creșterea nivelului de competențe digitale elementare în rândul angajaților din sector

Chiar dacă în sectorul de asistență socială, tehnologiile digitale complexe precum realitatea augmentată sau realitatea virtuală sunt foarte utile și ar putea aduce multe oportunități, în acest moment majorității angajaților le lipsesc abilitățile digitale de bază. Prin urmare, nucleul instruirii ar trebui să vizeze acele categorii de competențe.

(3) Vizarea furnizorilor privați de servicii de asistență socială

Prin proiectul ACSOL, va fi dificilă țarghetarea angajaților din sectorul public de asistență socială. În cadrul acestuia sunt recunoscute doar programele de formare oferite de furnizori autorizați. Cu toate acestea, deoarece cererea de formare în competențe digitale este foarte mare, este de așteptat ca unii angajați ai sectorului public de asistență socială să acceseze Platforma ACSOL din proprie inițiativă.

Despre proiectul Acsol

2020-1-ES01-KA226-VET-096242

Titlul proiectului: Acquiring crisis-proof skills through online learning

Durata proiectului: 01.05.2021 – 30.04.2023

Pagina web a proiectului: <https://www.lanbide.euskadi.eus/erasmus+/-/acsol/>

Partenerii proiectului



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

ACSOL este finanțat cu sprijinul Programului Erasmus+ al Uniunii
Europene. Opiniile exprimate în acest raport sunt cele ale
autorilor și nu ale Comisiei Europene.