

Digital #Upskilling4All

Dezvoltarea competențelor digitale pentru toți !



with the Financial Support
of the European Commission

Digital #Upskilling4All

Digital Upskilling for All! (DUFA) (Dezvoltarea competențelor digitale pentru toți!) este un proiect de dialog social cu durata de doi ani, care are scopul de a dezvolta bune practici și de a elabora modalitățile recomandate pentru dezvoltarea competențelor digitale, incluziune și diversitate în cadrul forței de muncă din sectorul telecomunicațiilor în Europa.

Numărul de posturi disponibile pentru persoane cu înaltă calificare în domeniul tehnologiei informației și comunicațiilor crește exponențial, iar sectorul nu poate răspunde cererii recrutând doar din bazinele tradiționale de resurse umane pentru sectorul TIC. Pentru a remedia problemele cauzate de competențele insuficiente și pentru a promova incluziunea și diversitatea, companiile de telecomunicații doresc să dezvolte competențele personalului existent și să recruteze oameni noi din grupuri care să asigure o diversitate mult mai mare.

Din acest motiv, partenerii sociali europeni din sectorul telecomunicațiilor (Asociația Europeană a Rețelelor de Telecomunicații - ETNO) și federația sindicatelor lucrătorilor europeni din domeniul serviciilor, UNI Europa, s-au angajat să revizuiască împreună bunele practici academice și la nivel de sector și să dezvolte un pachet de inițiative recomandate care vor face posibilă dezvoltarea competențelor digitale în rândul lucrătorilor care asigură diversitatea forței de muncă.

Această acțiune este menită să elimine discrepanțele care există în materie de competențe digitale între angajații din sectorul telecomunicațiilor în Europa. Se pune un accent deosebit pe elaborarea unor proceduri de dezvoltare a competențelor care să asigure egalitatea de gen în posturile din sectorul TIC și pe crearea de noi oportunități prin instruirea angajaților mai vechi, astfel încât să dobândească noi competențe digitale.

De asemenea, se dorește recrutarea de resurse umane noi în acest sector de pe piața muncii din Europa, permițând accesul în sectorul TIC la posturi care necesită o calificare înaltă unor grupuri care să asigure o mai mare diversitate în viitor. Proiectul încurajează dezvoltarea competențelor și incluziunea unor minorități subreprezentate, cum ar fi persoane cu diverse condiții neurologice sau cu dizabilități, oameni de diferite etnii, refugiați sau din comunitatea LGBTQIA+.



Prezentarea generală a metodologiei DUFA



Proiectul a început prin formarea unui grup de coordonare a proiectului alcătuit din experți din rândul membrilor ETNO și ai organizațiilor afiliate UNI Europa din sectorul tehnologiei informației și comunicațiilor. Primul pas a fost selectarea Mercer, o companie cu experiență în transformarea vizând diversitatea și incluziunea, pentru a se ocupa de cercetarea pentru proiect și a ajuta la ghidarea discuțiilor prin consultare și distribuirea conținutului.

În primăvara anului 2020, Mercer și grupul de coordonare au definit parametrii pentru analiza datelor din studii interne și externe, scopul fiind identificarea bunelor practici ținând cont de impactul real al programului în atingerea obiectivelor strategice și tactice (dimensionarea, adaptarea viitoare) și de context (aplicabilitatea în industria telecomunicațiilor din Europa, durata, resursele, gradul de inovație).

Rezultatul a fost o listă considerabilă de bune practici care a corespuns domeniului de aplicare al cercetării privind dezvoltarea competențelor digitale și diversitatea. Programele identificate au fost grupate în trei categorii: diversitatea de gen, vârsta și dezvoltarea competențelor tehnologice.

În același timp, Mercer a creat un chestionar pentru reprezentanții partenerilor sociali din domeniul telecomunicațiilor (companiile de telecomunicații și sindicatele din domeniu), pentru o înțelegere aprofundată a situației curente și a posibilelor blocaje în aplicarea unor astfel de inițiative.

După examinarea rezultatelor studiului, am constatat lucruri interesante: 94% din organizații au o strategie digitală pe termen lung, însă numai 19% din programe implică femei și nu s-a identificat niciun program care să vizeze lucrătorii mai în vârstă (peste 50 de ani).

În plus, companiile au diferite niveluri de maturitate. În ceea ce privește dezvoltarea competențelor digitale, se observă că 54% din organizații sunt, în prezent, în fața de „analiză și planificare”. Acest lucru a fost stabilit pe baza celor 28 de voturi din sondajul live realizat în timpul conferinței finale DUFA din mai 2022, organizate la Lisabona. La aceasta, s-a înregistrat o prezență remarcabilă a companiilor și sindicatelor participante.

Acest sondaj a urmărit și abordările organizațiilor în programele lor de dezvoltare a competențelor, care pot fi 1) Dezvoltate pe plan intern (formări interne); 2) Cumpărate de pe piață (cea mai importantă provocare fiind înțelegerea nevoilor curente și viitoare); 3) Parteneriate, prin colaborări cu diverse părți interesate.

Sunt și alte modalități de a dezvolta competențele forței de muncă: crearea de consorții, utilizarea serviciilor unor liber-profesioniști și/sau crowdsourcing, pentru a se putea pune cu adevărat accentul pe resursele umane de calitate.

În programele de dezvoltare a competențelor, trebuie implicate diferite părți interesate:

- **Forța de muncă**, având în vedere diferitele lor așteptări.
- **Directorii** trebuie să fie principalii susținători ai inițiativelor.
- **Departamentele de resurse umane** ar putea avea restricții sau dificultăți bugetare în măsurarea profitabilității dezvoltării competențelor.
- Cercetarea noastră în cadrul proiectului arată că **sindicatul și reprezentanții lucrătorilor** nu sunt întotdeauna implicați așa cum ar trebui în faza de concepere a programelor de formare, ceea ce duce la un nivel redus de acceptare a unor inițiative lansate de companii.

Pentru a dezvolta un program de succes, este esențială implicarea părților interesate încă din primul moment și înțelegerea așteptărilor și nevoilor lor. De asemenea, este necesară și implicarea partenerilor externi.

Astfel, grupul de coordonare a putut să efectueze o selecție având în vedere factorul de negociere industrială și colectivă.

Analiza aprofundată a bunelor practici în dezvoltarea competențelor digitale pentru creșterea diversității de gen în forța de muncă din domeniul telecomunicațiilor

Principalele componente ale unei strategii eficiente de dezvoltare a competențelor pe sexe:

- **Revizuirea proceselor de resurse umane:** eliminarea prejudecăților în procesele de resurse umane cum ar fi recrutarea, managementul performanței și plata.
- **Împărtășirea cunoștințelor:** activarea unor programe de mentorat cu mentori bărbați și femei, precum și includerea acestui obiectiv în procesul de management al performanței.
- **Consolidarea interacțiunilor:** promovarea femeilor ca modele și dezvoltarea grupurilor de schimburi profesionale în cadrul și în afara companiei.
- **Clădirea viitorului:** definirea unui procent țintă de femei în planurile de succesiune pentru posturile care țin de creație și inovație în domeniul tehnologiei informației și comunicațiilor.
- **Asigurarea accesibilității:** impuneți un număr mare de participante, de exemplu 50%, în programele de dezvoltare/inovație/resurse umane.
- **Facilitarea revenirii la muncă:** propuneți programe de dezvoltare a competențelor/actualizare a cunoștințelor tehnice cu un format flexibil pentru femeile care au absentat o perioadă lungă de la locul de muncă (de ex., concediu de maternitate).
- **Faceți ca femeile să se simtă binevenite:** adaptați mediul de la birou și elaborați politici flexibile și consecvente la locul de muncă (nediscriminatorii).

Masa rotundă a continuat apoi cu examinarea celor mai bune cinci practici identificate pentru dezvoltarea competențelor digitale cu scopul creșterii diversității de gen. Prezentările au fost făcute de următoarele persoane:

- **Torkild Holmboe-Hay**, consultant la sindicatul danez 3F, care a vorbit despre platforma online Hilfr pentru contracte colective.
- **Kathryn Cullen**, director de programe la Technology Ireland Software Skillnet, cu o prezentare despre programul Women Reboot al companiei.
- **Armand Leblois**, manager regional afaceri corporative Europa Nord, Sudul Regatului Unit și Irlanda, care a susținut o prezentare despre programul Cisco Networking Academy.
- **Aniela Unguresan**, co-fondatoare a fundației EDGE Certified, și Samira Tavares Kruth Verdade, coordonatoare calitate și metodologie, operațiuni, calitate și certificări, Capgemini Brazilia, care au susținut o prezentare în comun despre Capgemini: programul Femei tinere în tehnologie.
- **Vidya Krishnan**, director responsabil de învățare și director global pentru învățare și dezvoltare, care a susținut o prezentare despre Ericsson: programul Design Your Future (Concepeți propriul viitor).

În concluzie, dezvoltarea competențelor digitale și modificările în ceea ce privește diversitatea trebuie văzute ca o experiență de transformare și trebuie să fie parte a strategiei de afaceri.

Pentru a preveni crizele pe piață, partenerii sociali ar putea să recurgă la vastele resurse de experiență și persoane disponibile. Ar putea realiza acest lucru prin susținerea competențelor profesionale și tehnice pentru a promova diversitatea de gen în organizațiilor lor, care ar putea integra conceptele de abilitare digitală și „intraprinzător” (mobilitate internă, cultură de învățare, implicare) și ar putea dezvolta parteneriate între mai multe părți interesate cu sisteme de educație, autorități, parteneri sociali și societatea civilă.

Analiza aprofundată a bunelor practici în dezvoltarea competențelor digitale pentru creșterea șanselor de angajare a forței de muncă în curs de îmbătrânire în sectorul telecomunicațiilor

Scopul mesei rotunde a fost de a discuta despre bunele practici identificate până în momentul de față în timpul proiectului, pentru a crește șansele de angajare a forței de muncă în curs de îmbătrânire în sectorul european al telecomunicațiilor și a facilita discuțiile pe tema discriminării pe criterii de vârstă la locul de muncă prin abordarea următoarelor teme:

- **Flexibilitatea:** permiterea unei activități flexibile și pensionarea treptată.
- **Setul de competențe:** acordarea de prioritate competențelor mai vechi în angajare și promovare.
- **Posturile:** crearea de posturi noi sau adaptarea celor mai veci, făcând posibilă crearea de noi modele de angajare.
- **Ergonomia:** modificarea ergonomiei la locul de muncă, pentru a crea condiții pentru toate vârstele și nevoile lor specifice.

Masa rotundă a continuat apoi cu examinarea celor mai bune practici identificate pentru dezvoltarea competențelor digitale cu scopul creșterii șanselor de angajare a forței de muncă în curs de îmbătrânire. Prezentările au fost făcute de următoarele persoane:

- **Javier Miranda**, din partea DigitalES, care a prezentat un program de dezvoltare a competențelor conceput pentru sectorul tehnologiei informației și comunicațiilor, menit să susțină cerințele privind calificările profesionale și specializarea 5G.
- **Andrea Rubera**, de la TIM, care a făcut o prezentare a programului pentru longevitate, dezvoltat pentru a susține procesul în derulare de dezvoltare a competențelor forței de muncă în curs de îmbătrânire.
- **Annita Fjuk**, explicând abordarea Digital Norway în dezvoltarea competențelor pentru programul Digidel la Ministerul Modernizării din Norvegia.
- **Alessandro Cortesi**, care a prezentat bunele practici Mercer și exemple de studii de caz pentru implementarea mentoratului inversat ca modalitate de susținere a diversității de vârstă și a dezvoltării competențelor.

Constrângerile legale pot determina organizațiile să revizuiască programele de învățare și să pună accentul pe experiența de învățare pe toată durata vieții. Colaborarea dintre partenerii sociali trebuie extinsă la conceperea de programe cuprinzătoare de dezvoltare a competențelor axate pe instruirea în noile tehnologii, care să includă aspecte precum agilitatea, creativitatea și cursuri de diverse durate (scurte, dar și de durată mai lungă).

S-a observat că „mentoratul inversat” oferă beneficii pentru toate părțile, încurajând interacțiunile între generații.

Paradoxul dezvoltării competențelor digitale pentru forța de muncă în curs de îmbătrânire

Conform celor prezentate anterior, studiul companiei a demonstrat că societățile din sectorul telecomunicațiilor realizau programe generale de dezvoltare a competențelor digitale, însă nu le adaptau la nevoile specifice ale angajaților de peste 50 de ani. Grupul de coordonare a decis să dedice o dezbatere pe această temă, pentru a înțelege cum se poate utiliza această resursă și pentru a crește șansele de angajare a forței de muncă în curs de îmbătrânire.

[Tina Weber - Eurofound] Cercetând piața, Eurofund a identificat numeroase proiecte care vizează strict digitalizarea, însă doar câteva fac legătura între digitalizare și vârstă. Privind datele din Europa, se observă o diferență enormă în ceea ce privește nivelurile de competențe între bărbați și femei, dar și între diferitele categorii de vârstă, în special în anumite țări. În Europa, există o probabilitate mai mare ca persoanele cu studii superioare să rămână angajate odată ce înaintează în vârstă. Conform pilonului drepturilor sociale, un mediu care îi ajută pe oameni să aibă un loc de muncă reprezintă un aspect fundamental al unui loc de muncă incluziv.

În ceea ce privește formarea, organizațiile sunt mai puțin dispuse să plătească pentru dezvoltarea competențelor angajaților de peste 60 de ani. În general, acești oameni beneficiază de mai puține oportunități de formare. Pentru a schimba această situație, partenerii sociali încearcă să implementeze acțiuni specifice menite să susțină învățarea pe durata întregii vieți. Programele eficiente de dezvoltare a competențelor sunt esențiale în ceea ce privește recompensele pe care le primesc persoanele beneficiare ale programelor. Conform CEDEFOP, persoanele cu bune competențe IT pot avea salarii mai mari (+3,7%). În general, piața este în căutarea unor competențe tehnice ridicate.

[Rik Bleeker - Cisco] Cisco a lansat propria academie în 2019 și lansează permanent programe ample pentru dezvoltarea competențelor oamenilor din întreaga lume.

Principalele tendințe în transformarea digitală a companiilor vizează partea software, conexiunile, big-data, automatizarea și securitatea. Acest lucru înseamnă că toți oamenii trebuie să-și dezvolte competențele tehnice / digitale.

Cisco are și un parteneriat cu Randstad pentru a oferi formare persoanelor fără loc de muncă și a susține cursuri vizând sectorul TIC. Datorită parteneriatului dintre cele două companii și academiei Cisco, peste 300.000 de oameni au participat la cursuri.

[Tatjana Babrauskiene - Comitetul Economic și Social European] Analizând situația dintr-o perspectivă socială, se observă că există o corelare clară între PIB și volumul de cursuri de formare. Cu cât PIB-ul este mai mic, cu atât se oferă mai puțină formare. Factorii de decizie politică și părțile interesate trebuie să elaboreze politici mai incluzive în domeniul dezvoltării competențelor digitale, implicând toți actorii.

Situația COVID nu a fost de ajutor, deoarece a expus slăbiciunile structurale în sistemele sociale de educație și formare. Un exemplu în acest sens este că 25% din toată învățarea informală a dispărut când angajații au început să lucreze de acasă. În același timp, digitalizarea ia avânt (crescând gradul de perimare a competențelor existente), iar posturile noi par să sufere de lipsa generală de calitate. Pentru a face față acestei provocări, sunt necesare investiții masive. Agenda pentru competențe în Europa stabilește ținte îndrăznețe, dar investițiile financiare au fost deja fixate de UE. Prin urmare, problema ține mai mult de planificare și luarea de măsuri eficiente.

Pentru noi, cooperarea este esențială pentru o revenire care să aducă transformare și incluziune. Ca urmare a situației COVID și a războiului din Ucraina, colaborarea dintre diverse țări a crescut considerabil în ultimul an. În orice caz, decidenții politici și părțile interesate trebuie să elaboreze politici mai incluzive în domeniul dezvoltării competențelor digitale.

Un atelier de lucru pe tema principalelor obstacole în calea dezvoltării competențelor:

- ✓ **Timpul și bugetul** sunt elemente identificate drept **obstacole majore** în calea campaniilor de dezvoltare a competențelor.
- ✓ **Identificarea diferențelor în competențe:** majoritatea companiilor sunt în continuare în faza de planificare a acțiunilor de dezvoltare a competențelor și constată că este dificil să cuantifice diferențele în materie de competențe. Instrumentele tehnologice pot ajuta în acest sens prin identificarea competențelor care sunt mai căutate sau mai puțin căutate, dar și prin analiza competențelor comune în diferite posturi. Aceste instrumente vor fi de ajutor și în eforturile legate de diversitate.
- ✓ **Dificultatea:** timpul **îndelungat de planificare** pentru a ține cont de diferitele nevoi și diversității populației.
- ✓ **Reprezentanții lucrătorilor și sindicatele trebuie să se implice mai mult** de la început/faza de concepere. În caz contrar, este dificil să se găsească motivația și sprijinul pentru aceste inițiative.

Un atelier de lucru pe tema indicatorilor-cheie de performanță (KPI) poate fi folosit pentru a prezenta rezultatele din mai multe perspective. Acest lucru va ajuta la crearea „cazului de afaceri” și a procesului bugetar. Pentru ca indicatorii-cheie de performanță să fie utili, aceștia trebuie să fie specifici, măsurabili, realizabili, relevanți și limitați în timp (SMART - Specific, Measurable, Achievable, Relevant, Time-bound) și trebuie să aibă în vedere atât perspectivele premergătoare, cât și cele ulterioare.

Extinderea bunelor practici din domeniul dezvoltării competențelor digitale la alte grupuri de diversitate

Accent pe etnie și refugiați

Avem deja mai multe programe, însă acum trebuie să modificăm abordarea noastră de la una reactivă la una proactivă, în special pentru un program vizând refugiații.

Nu trebuie să numărăm doar câtor persoane le oferim formare, ci trebuie să vedem și câți oameni reușesc să-și găsească un loc de muncă în urma cursului de formare.

Printre bunele practici vizând etnia se numără următoarele:

- Curs imersiv obligatoriu pe tema sensibilizării privind rasa, planificare și un eveniment dedicat vizând conducerea.
- Proces de recrutare îmbunătățit, crescând numărul de candidați din rândul minorităților etnice în baza de selecție.
- Program de mentorat inversat, menit să faciliteze interacțiunile între diferite culturi.
- Tablou de bord ad-hoc pentru monitorizarea datelor privind diversitatea și incluziunea, conținând și o analiză a diferențelor salariale în funcție de etnie.

Printre bunele practici vizând integrarea refugiaților în forța de muncă se numără următoarele:

- Cursuri virtuale care pun accentul pe competențele tehnice solicitate sau care susțin programele educaționale.
- Programe de mentorat pentru a sprijini integrarea colegilor.
- Cursuri pentru îmbunătățirea cunoștințelor de limba engleză, pentru a atenua obstacolele lingvistice.
- Cursuri privind concepte digitale generale, pentru înprospătarea cunoștințelor învechite.

Accent pe dizabilități și neurodiversitate

[Sara Sadarangani] a prezentat perspectiva Unicus, o companie de consultanță care oferă servicii IT de înaltă calitate în domenii precum dezvoltarea software, testarea, asigurarea calității și știința datelor. Toți consultanții companiei au sindromul Asperger, care le consolidează competențele, fiind astfel persoane ideale pentru activități privind dezvoltarea software, testarea și știința datelor.

În ceea ce privește TIM, compania promovează mai multe inițiative care susțin oamenii, prin administrarea unui program care vizează persoanele dislexice și prin aplicarea de soluții digitale care le crește productivitatea.

În Italia, persoanele cu dislexie nu fac parte dintr-o categorie protejată.

Printre bunele practici vizând dizabilitățile se numără următoarele:

- Programe ad-hoc de mentorat inversat, pentru a-i implica direct pe colegii cu dizabilități.
- Portal / proces de recrutare îmbunătățit, cu funcții de comunicare augmentate.
- Cursuri de formare și seminare web pentru creșterea gradului general de conștientizare cu privire la dizabilități, reducând prejudecățile.
- Formare tehnică, pentru a-i pregăti pe colegii cu dizabilități pentru posturi tehnice.

Accent pe comunitatea LGBTQ+

În timpul conferinței, s-a identificat o bună practică de dezvoltare a competențelor persoanelor din comunitatea LGBTQ+ în Ungaria. LGBTQ+. Se oferă beneficii incluzive și asistență comunității LGBTQ+ în timpul tranziției (muncă flexibilă). De asemenea, s-a menționat că angajații care sunt în cursul procesului de tranziție preferă munca inteligentă / de la distanță pe durata acestuia.

S-a trimis o invitație participanților pentru a participa la evenimentul LGBTQ+ Pride pentru sectorul telecomunicațiilor (eveniment virtual care s-a dezvoltat în timpul pandemiei COVID și care s-a extins pentru a include companiile Ericsson, Nokia și Telenor).

Echitatea – cheia extinderii acțiunilor de dezvoltare a competențelor digitale la toată lumea

S-a concluzionat la nivelul tuturor grupurilor că există interese comune majore în a pune accentul pe punctele forte oferite de diversitate și diferențe. Sectorul telecomunicațiilor trebuie să se gândească la comunități și la micile ajustări necesare pentru a integra o forță de muncă diversă, iar acestea sunt neglijabile comparativ cu valoarea adăugată pe care o aduc diversitatea, echitatea și incluziunea diferitelor resurse umane în rândul forței de muncă din sectorul TIC.

Concluziile proiectului

Proiectul s-a axat pe identificarea unor modalități de succes de dezvoltare a competențelor digitale pentru femei și lucrători în vârstă. Intenția a fost de a adapta aceste soluții în așa fel încât să includă grupuri mai diverse în viitor, asigurând cu adevărat pentru toți o dezvoltare a competențelor digitale.

Proiectul Digital Upskilling for All! (Dezvoltarea competențelor digitale pentru toți!) este un pas important în dezvoltarea și dimensionarea unor modalități mai incluzive pentru grupurile subreprezentate, contribuind în același timp la crearea unei forțe de muncă diverse în întregul sector european al telecomunicațiilor.

Totodată, ETNO și UNI Europa și-au luat angajamentul de a promova competențele digitale prin calitatea lor de membru al Digital Skills & Jobs Coalition (ambele organizații au devenit membre la 21 februarie 2018) și prin Pactul privind competențele. Obiectivul global al proiectului „Digital Upskilling for All!” (Dezvoltarea competențelor digitale pentru toți!) este de a utiliza dialogul social pentru a actualiza și dezvolta în continuare aceste recomandări, declarații și angajamente, creând un set de instrumente care să conțină exemple de bune practici și inițiative de dezvoltare a competențelor digitale care pot fi promovate în sectorul telecomunicațiilor și în întreaga industrie TIC.



with the Financial Support
of the European Commission



with the Financial Support
of the European Commission