

Digital #Upskilling4All

Projekt

Digitális továbbképzés mindenkinek!



with the Financial Support
of the European Commission

Digital #Upskilling4All

A Digital Upskilling for All! (DUFA) egy két éves szociális párbeszéd projektje, amelynek célja a digitális továbbképzésre vonatkozó legjobb gyakorlatok kidolgozása, javasolt útvonalak meghatározása az európai távközlési ágazatban dolgozók továbbképzésére, valamint a befogadás és a sokszínűség ágazatban történő előmozdítására.

A betöltendő magasan képzett IKT-szerepkörök száma exponenciálisan növekszik, és kizárólag a hagyományos IKT-tehetségállományból nem tudja kielégíteni ezt az igényt a szektor. Ennek a készséghiánynak az áthidalása, valamint a befogadás és a sokszínűség előmozdítása érdekében a távközlési vállalatok a meglévő munkaerejük továbbképzésére, valamint egy sokkal szélesebb, sokszínűbb csoportból való toborzásra törekszenek.

Ezért a távközlési ágazat európai szociális partnerei – az Európai Távközlési Hálózatüzemeltetők Szövetsége (ETNO) és az európai szolgáltatók szakszervezete, az UNI Europa – közösen vállalták, hogy felülvizsgálják az ágazati és akadémiai legjobb gyakorlatokat, és kidolgoznak egy csomagot azokkal a kezdeményezésekkel, amelyek lehetővé teszik a digitális továbbképzés megvalósítását a sokszínű munkaerőn belül.

A fellépés célja, hogy áthidalja az egyre növekvő készséghiányt az európai távközlési ágazatban dolgozók körében, különös figyelmet fordítva olyan továbbképzési útvonalak kidolgozására, amelyek biztosítják a nemek közötti egyenlőséget az IKT-szerepkörökben, valamint új lehetőségek megteremtésére az idősebb munkaerő új digitális készségekkel történő átképzésével kapcsolatban.

Célja továbbá, hogy új tehetségeket toborozzon az ágazatba az európai munkaerőpiacon belül, annak érdekében, hogy a jövőben egy szélesebb, sokszínűbb csoport férjen hozzá a magasan képzett IKT-szerepkörökhöz. A projekt ösztönzi az alulreprezentált kisebbségeknek, például a neurodiverz személyeknek, a fogyatékkal élőknek, a különböző etnikumoknak, a menekülteknek vagy az LMBTQIA+ közösség tagjainak a képzését és befogadását.

A DUFA-módszer áttekintése



A projekt egy, az ETNO tagjaiból, valamint az UNI Europa IKT-szolgáltatásokkal foglalkozó tagjaiból álló szakértői projektirányító csoport felállításával indult. Első feladatuk a sokszínűséggel és befogadással kapcsolatos átalakításban jártas vállalat, a Mercer kiválasztása volt a projekttel kapcsolatos kutatás elvégzésére, valamint a párbeszéd előrehaladásának elősegítésére konzultáción és a tartalom terjesztésén keresztül.

2020 tavaszán a Mercer és az irányítócsoporthatározta a belső és külső tanulmányokra támaszkodó másodelemzés paramétereit, amelynek célja a legjobb gyakorlatok azonosítása volt a programnak a stratégiai és a taktikai célok elérésére gyakorolt valós hatása (skalázhatósági fókusz szintje, jövőbeli összehangolás), valamint a kontextus (alkalmazhatóság az európai távközlési ágazatban, időtartam, erőforrások, innovációs fokozat) alapján.

Az eredmény egy számottevő lista volt olyan bevált gyakorlatokkal, amelyek megfeleltek a digitális fejlesztéssel és sokszínűséggel kapcsolatos kutatás konkrét hatókörének. Az azonosított programokat három kategóriában gyűjtötték össze: nemi sokszínűség, életkor és technológiai továbbképzés.

Időközben a Mercer kidolgozott egy kérdőívet a távközlési szociális partnerek (a szektorban működő távközlési vállalatok és szakszervezetek) képviselőivel folytatott mélyinterjúhoz, hogy megértse a jelenlegi helyzetet, valamint az ilyen kezdeményezések bevezetésének lehetséges akadályait.

A felmérés eredményeit megvizsgálva érdekes megállapításokat tehetünk: A szervezetek 94%-a rendelkezik hosszú távú digitális stratégiával, azonban a programoknak mindössze 19%-a érinti a nőket, és nem található program az idősödő (50 év feletti) munkavállalók számára.

Ezenkívül a vállalatok különböző érettségi szintekkel rendelkeznek. A digitális továbbképzés előrehaladását tekintve azt láthatjuk, hogy a szervezetek 54%-a jelenleg az „elemzés és tervezés” szakasznál tart. Ennek megállapítása 28 szavazat alapján történt a 2022 májusában, Lisszabonban tartott DUFA zárókonferencián lebonyolított élő szavazáson, (amelyen figyelemre méltó arányban jelentek meg a résztvevő vállalatok és szakszervezetek).

A felmérés továbbá áttekinti a képzési programjaik szervezeti megközelítését is, amely lehet 1) Belső kiépítés (Belső képzések); 2) A piacon való vásárlás; a legkritikusabb kihívás annak megértése, hogy melyek a jelenlegi és a jövőbeni igények; 3) Partneri kapcsolatok; különböző érdekelt felekkel való együttműködés révén.

Léteznek továbbá alternatív módszerek is a munkaerő képzettségének javítására, amelyekkel valóban a tehetségekre lehet összpontosítani: konzorciumok létrehozása, szabadúszók és/vagy tömeges kiszervezés igénybe vétele.

A továbbképzési programokba különböző érdekelt feleket kell bevonni:

- **A munkavállalókat, a különböző elvárások figyelembe vételével.**
- **A vezetőket, akiknek a kezdeményezések fő támogatóinak kell lenniük.**
- **A HR-t, amelynek költségvetési korlátai vagy nehézségei lehetnek a befektetések megtérülésének (ROI) mérése során.**
- **A projekt során végzett kutatásunk szerint a szakszervezetek és a munkavállalók képviselőit nem mindig vonják be a megfelelő módon a képzési programok tervezési szakaszában, ami azt eredményezi, hogy a vállalatok által tervezett egyes kezdeményezések kevésbé elfogadottak.**

Egy sikeres program kidolgozásához kulcsfontosságú, hogy a kezdetektől fogva minden érdekelt felet bevonjunk, és megértsük elvárásaikat és igényeiket, csakúgy, mint a külső partnereket.

Az irányítócsoporthoz ennek segítségével eldönthette, hogy mely elemeket választja ki, az iparági és a kollektív tárgyalások tényezőjének figyelembe vételével.

A távközlési munkaerő nemi sokszínűségének előmozdítását célzó digitális továbbképzési bevett gyakorlatok mélyelemzése

A nemek közötti egyenlőség előmozdítását célzó hatékony továbbképzési stratégia kulcsfontosságú építőelemei (motorjai) a következők:

- **A HR-folyamatok felülvizsgálata:** a HR-folyamatokban tapasztalható elfogultság megszüntetése, például: toborzás, teljesítménymenedzsment és fizetés.
- **A szakértelem megosztása:** férfi és női mentorokat egyaránt bevonó mentorprogramok aktiválása, és ennek a célnak a beépítése az egyes személyek teljesítménymenedzsment folyamatába.
- **A kapcsolatépítés megerősítése:** a nők példaképekként történő támogatása, valamint kapcsolatépítő csoportok támogatása a Vállalaton belül és kívül.
- **A jövő kiépítése:** a nők százalékos arányának meghatározása a kreatív és innovatív IKT-szerepekörkökre vonatkozó utódlástervezés során
- **Hozzáférhetővé tétel:** magas, pl. 50%-os női részvétel előírása a fejlesztésre/innovációra/tehetségekre vonatkozó programokban.
- **A munkába való visszatérés megkönnyítése:** rugalmas formátumú technikai továbbképzés/frissítő képzések felajánlása azon nők számára, akik hosszú kihagyás (pl. szülési szabadság) után térnek vissza a munkába.
- **Annak biztosítása, hogy a nők jól érezzék magukat:** a fizikai irodai környezet adaptálása és következetes rugalmas (nem diszkriminatív) munkapolitikák kialakítása

A kerekasztal ezután a nemi sokszínűség növelését célzó, digitális továbbképzéssel kapcsolatban meghatározott öt legjobb gyakorlat vizsgálatával folytatódott. A következők tartottak előadásokat:

- **Torkild Holmboe-Hay**, a dán 3F szakszervezet tanácsadója, aki a kollektív szerződések számára létrehozott Hilfr online platformról tartott előadást.
- **Kathryn Cullen**, a Technology Ireland Software Skillnet programigazgatója, aki Women Reboot (A nők újraindítása) nevű programjukat mutatta be.
- **Armand Leblais**, a Corporate Affairs regionális menedzsere Észak-Európában, az Egyesült Királyság déli részén és Írországbán, aki a Cisco Network Academy (Cisco Hálózati Akadémia) témájában tartott előadást.
- **Aniela Unguresan**, az EDGE Certified Foundation társalapítója és Samira Tavares Kruth Verdade, a Capgemini braziliai minőség-ellenőrzési és tanúsítási műveleteinek minőség-ellenőrzési és módszertani koordinátora, akik közös előadást tartottak a Capgemini: Young Women in Tech (Capgemini: a technológia területén dolgozó fiatal nők) nevű programról.
- **Vidya Krishnan**, a tanulási igazgató és a tanulási és fejlesztési részleg globális vezetője, aki az Ericsson: Design Your Future (Ericsson: Tervezd meg a jövődet) nevű programról tartott előadást.

A digitális továbbképzésre és a sokszínűséggel kapcsolatos változásokra összességében átalakulási folyamatként kell tekinteni, és az üzleti stratégia részét kell képezniük.

A piaci hiányok megelőzésére a szociális partnerek ki tudnák használni a rendelkezésre álló tapasztalatok és tehetségek hatalmas tárházát. Ehhez fejleszteniük kellene a szakmai és a technikai készségeket szervezetük nemi sokszínűségének előmozdítása érdekében, amely folyamat magában foglalhatná a digitális felhatalmazás és a belső vállalkozó (belső mobilitás, tanulási kultúra, elkötelezettség) koncepcióját, valamint kiterjedhetne több érdekelt fél közötti együttműködés kialakítására oktatási rendszerek, hatóságok, szociális partnerek és a civil társadalom segítségével.

Azon digitális továbbképzési bevett gyakorlatok mélyelemzése, amelyek a távközlési ágazatban dolgozó idősödő munkaerő foglalkoztathatóságának növelését célozzák

A kerekasztal célja az volt, hogy megvitassák a projekt során addig azonosított legjobb gyakorlatokat, növeljék az idősödő munkaerő foglalkoztathatóságát az európai távközlési szektorban, és elősegítsék az életkor miatti munkahelyi diszkriminációról szóló párbeszédet azáltal, hogy megvitatják a következőket:

- **Rugalmasság:** a rugalmas munkavégzés és a fokozatos nyugdíjazás lehetővé tétele.
- **Készségkészlet:** az idősebbek előtérbe helyezése a tehetségek felvételekor és előléptetésekor.
- **Munkaköri szerepek:** új pozíciók létrehozása vagy a régebbiek adaptálása új foglalkoztatási modellek lehetővé tételéhez.
- **Ergonómia:** a munkahelyi ergonómia megváltoztatása az összes korosztálynak és specifikus igényeiknek a kielégítésére.

A kerekasztal ezután az idősödő munkaerő foglalkoztathatóságának támogatását célzó, digitális továbbképzéssel kapcsolatban meghatározott öt legjobb gyakorlat vizsgálatával folytatódott. A következők tartottak előadásokat:

- A DigitalES vállalatot képviselő **Javier Miranda**, aki egy, a szakmai képesítési követelményeket és az 5G-specializációt támogató IKT továbbképzési programot mutatott be.
- **Andrea Rubera** a TIM-től, aki az idősödő munkaerő folyamatos készségfejlesztésének támogatására kidolgozott élethosszig tartó tanulási programról nyújtott áttekintést.
- **Annita Fjuk**, aki a Digital Norway továbbképzési megközelítését magyarázta el a norvég Modernizációs Minisztérium Digidel programjának keretén belül.
- **Alessandro Cortesi**, aki bemutatta a Mercer legjobb gyakorlatait és esettanulmányi példáit, amelyek során az életkori sokszínűséget és a továbbképzést támogató eszközként alkalmazták a fordított mentorálást.

A jogi korlátozások arra készíthetik a szervezeteket, hogy felülvizsgálják tanulási programjaikat, és hogy az egész életen át tartó tanulásra összpontosítsanak. A szociális partnerek közötti együttműködést ki kell terjeszteni olyan holisztikus továbbképzési programok kialakítására, amelyek az új technológiákkal kapcsolatos képzésre összpontosítanak, és amelyeket az agilitás, a kreativitás, valamint a tanfolyamok különböző időtartama jellemez (rövidebb tevékenységek és hosszabb tanfolyamok egyaránt).

Kimutatták, hogy a „fordított mentorálás” mindenki számára előnyös helyzetet teremt, és ösztönzi a generációk közötti interakciókat.

Az idősödő munkaerő digitális továbbképzésének paradoxa

Amint azt korábban felvázoltuk, a vállalati felmérés kimutatta, hogy a távközlési ágazatban a vállalatok kidolgoznak ugyan általános digitális továbbképzési programokat, de nem szabják azokat az 50 év feletti munkavállalók speciális igényeihez. Az irányítócsoport panelbeszélgetést szentelt a témának annak megértésére, hogy hogyan lehetne kihasználni ezt az erőforrást, és támogatni az idősödő munkaerő foglalkoztathatóságát.

[Tina Weber – Eurofound] A piac feltérképezésekor az Eurofound számos olyan projektet azonosított, amely szigorúan kapcsolódik a digitalizációhoz, de csupán néhány projekt köti össze a digitalizációt az életkorral. Az európai adatokat tekintve óriási különbségek vannak a férfiak és a nők készségszintjében, de a különböző korcsoportok között is, különösen egyes országokban. Európában a magasabb iskolai végzettséggel rendelkezők nagyobb valószínűséggel maradnak foglalkoztatottak idősebb korban. A szociális jogok pillére szerint a befogadó munkahely alapvető eleme egy olyan környezet, amely segít alkalmazásban maradni.

Ami a képzéseket illeti, a szervezetek kevésbé hajlandóak fizetni a 60 év feletti alkalmazottak továbbképzéséért. Ezek a személyek általánosságban kevesebb képzési lehetőségben részesülnek. A helyzet megváltoztatása érdekében a társadalmi partnerek konkrét intézkedéseket próbálnak végrehajtani az egész életen át tartó tanulás támogatására. A hatékony továbbképzés a jutalmak szempontjából is kulcsfontosságú: a CEDEFOP szerint az erős informatikai-technikai készségekkel rendelkezők magasabb (+3,7%) fizetést tudnak elérni. A piac általánosságban véve a magasabb technikai készségeket keresi.

[Rik Bleeker - Cisco] A Cisco 2019-ben elindította saját akadémiáját, és folyamatosan indít széleskörű programokat az emberek képzettségének világszerte történő javítására.

A vállalatok digitális átalakulásához kapcsolódó fő trendek a szoftver alapú trendek, a kapcsolat, a big data, az automatizálás és a biztonság. Ez azt jelenti, hogy mindenkinek javítania kell technikai/digitális készségeit.

A Cisco a Randstadtal is együttműködik a munkanélküliek képzésében, és IKT-vel kapcsolatos tanfolyamok biztosításában. Együttműködésüknek és hálózati akadémiájuknak köszönhetően több mint 300 ezer embernek tartanak tanfolyamokat.

[Tatjana Babrauskiene - Európai Gazdasági és Szociális Bizottság]. Ha társadalmi szempontból vizsgáljuk a helyzetet, akkor láthatjuk, hogy egyértelmű összefüggés tapasztalható a GDP százalékos aránya és a képzések mennyisége között. Minél alacsonyabb egy ország GDP-je, annál kevesebb a felajánlott képzés. A döntéshozóknak és az érdekelt feleknek befogadóbb irányelveket kell kidolgozniuk a digitális továbbképzéssel kapcsolatban, az összes szereplő bevonásával.

A COVID-helyzet nem használt a környezetnek, mivel feltárta a strukturális gyengeségeket az oktatási és a képzési szociális rendszerekben. Az otthoni munkavégzés következtében például eltűnt az informális tanulás egészének 25%-a. Ugyanakkor egyre gyorsabb a digitalizálás (ami felgyorsítja a meglévő készségek elavulását), és úgy tűnik, hogy az új munkahelyek általános minőségbeli hiányosságokat mutatnak. Ahhoz, hogy szembe lehessen nézni ezzel a kihívással, nagy beruházásokra van szükség. Az Európai Készségfejlesztési Program kihívást jelentő célokat tűz ki, de az EU már meghatározta a pénzügyi befektetést. A probléma tehát inkább a tervezéssel és a hatékony intézkedések meghozatalával kapcsolatos.

Az átalakuló és befogadó fellendüléshez számunkra az együttműködés a kulcsfontosságú. A COVID és az ukrajnai háború miatt az elmúlt évben jelentősen megnőtt a különböző országok közötti együttműködés. Mindenesetre a döntéshozóknak és az érdekelt feleknek befogadóbb irányelveket kell kidolgozniuk a digitális továbbképzéssel kapcsolatban.

A továbbképzés fő akadályairól szóló workshop:

- ✓ Az időt és a költségvetést állapították meg a továbbképzési kampányok fő akadályaként.
- ✓ A készséghiányok meghatározása: A vállalatok többsége még mindig a tervezési fázisnál tart a továbbképzéssel kapcsolatban, és nehezen tudja számszerűsíteni a készséghiányokat. Ebben segítségükre lehetnek a technológiai eszközök a növekvő és hanyatló készségek azonosításával, valamint a különböző pozíciókat átfedő készségek figyelembe vételével. Ezek az eszközök a sokszínűségekre irányuló törekvéseket is támogatják.
- ✓ Nehézség: hosszú tervezési idő a különböző igényeknek és a sokszínű munkaerőnek való megfelelés érdekében.
- ✓ Jobban be kell vonni a munkavállalói képviselőket és a szakszervezeteket a kezdetektől/a tervezési fázisban; ellenkező esetben nehéz motivációt és támogatást találni ezekhez a kezdeményezésekhez.

Egy, a fő teljesítménymutatókról (KPI-kre) tartott workshop segítségével többféle szempontból be lehet mutatni az eredményeket. Ez segít létrehozni az „üzleti esetet” és a költségvetési folyamatot. Ahhoz, hogy a KPI-k jelentéssel bírjanak, követniük kell a SMART elvet (konkrét, mérhető, teljesíthető, releváns és időhöz kötött), és figyelembe kell venniük a vezető és a lemaradó tényezőket.

A digitális továbbképzés legjobb gyakorlatainak kiterjesztése más sokszínű csoportokra

Az etnikumokra és a menekültekre való összpontosítás

Már több programot bevezettünk, de a reagálásról a proaktív megközelítésre kell váltanunk, különösen a menekültekre vonatkozó program esetén.

Nem csak azt kellene mérnünk, hogy hány személynek biztosítunk képzést, hanem azt is (konkrét számokkal), hogy hányan találnak munkát a képzés után

Az etnikumokra vonatkozó legjobb gyakorlatok többek között a következők:

- Kötelező intenzív faji tudatossági képzés, tervezés, valamint a témának szentelt vezetői esemény.
- Javított toborzási folyamat, az etnikai kisebbségekhez tartozó jelöltek számának növelésével a kiválasztási folyamatban.
- Fordított mentori program, amelynek célja a különböző kultúrák közötti párbeszéd elősegítése.
- Ad-hoc irányítópult a sokszínűségre és a befogadásra vonatkozó adatok ellenőrzésére, beleértve az etnikai csoportok bérszakadékaának elemzését.

A menekültek munkaerőbe való integrálásával kapcsolatos legjobb gyakorlatok többek között az alábbiak voltak:

- Virtuális osztálytermek, amelyek a szükséges technikai készségekre vagy oktatási programok kiegészítésére fókuszálnak.
- Mentorprogramok, amelyek elősegítik a kollégák szervezetbe történő integrációját.
- Az angol nyelvtudás javítását célzó tanfolyamok a nyelvi akadályok csökkentésére.
- Általános digitális koncepciókra vonatkozó képzés belépéskor az elavult készségek felfrissítésére.

Fókuszban a fogyatékkal élők és a neurodiverz személyek.

[Sara Sadarangani] a szoftverfejlesztés, tesztelés, minőségbiztosítás és adattudomány területén magas színvonalú informatikai szolgáltatásokat kínáló Unicus tanácsadó vállalat szemléletét ismertette. Tanácsadói mindegyike Asperger-szindrómás, amely erősíti azon készségeiket, amelyeknek köszönhetően tökéletes személyek különböző szerepkörök betöltésére a szoftverfejlesztés, a tesztelés és az adattudomány területén.

Ami a TIM-et illeti, a vállalat számos kezdeményezéssel támogatja az embereket: egy diszlexiás személyeket célzó program irányításával, valamint a produktivitást növelő digitális megoldások alkalmazásával.

Olaszországban a diszlexia nem minősül védett kategóriának. A fogyatékkal élőkre vonatkozó legjobb gyakorlatok többek között a következők:

- Ad-hoc fordított mentorálási programok a fogyatékkal élő kollégák közvetlen bevonása érdekében.
- Javított toborzási portál/folyamat, kibővített kommunikációs funkciókkal.
- A fogyatékkal kapcsolatos általános tudatosság növelését és az előítéletek csökkentését célzó képzés és webináriumok.
- Technikai képzés a fogyatékkal élő kollégák technikai szerepkörökre való felkészítésére.

Fókuszban az LMBTQ+ közösség

A konferencián meghatározásra került a legjobb gyakorlat az LMBTQ+ közösség tagjainak magyarországi továbbképzésével kapcsolatban: az LMBTQ+ befogadó juttatások és támogatás a tranzíció alatt (rugalmas munkavégzés). Azt is kiemelték, hogy tranzíció alatt a hibrid munkavégzést/ távmunkát részesítik előnyben az érintett kollégák.

A résztvevők meghívást kaptak az távközlési LMBTQ+ pride rendezvényre (egy, a COVID alatt kialakult pride rendezvényre, amely azóta kiterjedt az Ericsson, a Nokia és a Telenor bevonásával)

Méltányosság: a digitális továbbképzés mindenkire történő kiterjesztésének kulcsa

A panelek mindegyike arra a következtetésre jutott, hogy erős közös érdekek fűződnek a sokféleségből és a különbözőségekből adódó erősségekre való összpontosításhoz. A távközlési szektornak mérlegelnie kell a közösségek témáját és a sokszínű munkaerő integrációjához szükséges kis módosításokat, amelyek elhanyagolhatók a sokféleségből, a méltányosságból, valamint a különféle tehetségeknél az IKT területen dolgozó munkaerőbe való bevonásából eredő hozzáadott értékhez képest.

A projekt összefoglalása.

A projektközéppontjában a sikeres digitális továbbképzési útvonalak meghatározása állt a nők és az idősödő munkavállalók számára, azzal a szándékkal, hogy ezeket a megoldásokat a jövőben több diverzitási csoport bevonására alkalmazzák, és ezáltal valódi digitális továbbképzést biztosítsanak mindenkinek.

A Digital Upskilling for All! projekt ugródeszkát jelent befogadóbb útvonalak alulreprezentált csoportok számára történő kidolgozásához és kibővítéséhez, és ezáltal elősegíti egy valóban sokszínű munkaerő létrehozását az egész európai távközlési ágazatban.

Az ETNO és az UNI Europa továbbá elkötelezett a digitális készségek előmozdítása mellett a Digital Skills & Jobs Coalition (Digitális Készségek és Munkahelyek Összefogása, melyhez mindkét szervezet 2018. február 21-én csatlakozott), valamint az új Pact for Skills (Készségfejlesztési Paktum) kezdeményezésekben való részvételük révén. A „Digital Upskilling for All!” projekt átfogó célja, hogy szociális párbeszéd segítségével frissítse és továbbfejlessze ezeket az ajánlásokat, nyilatkozatokat és kötelezettségvállalásokat, és létrehozzon egy eszköztárat, amely összegyűjti azokat a legjobb gyakorlati példákat és digitális továbbképzési kezdeményezéseket, amelyek alkalmazhatók a távközlési ágazatban és a tágabb értelemben vett IKT iparág egészében.



with the Financial Support
of the European Commission



with the Financial Support
of the European Commission