

# Digital #Upskilling4All

## Project

Έργο Αναβάθμισης Ψηφιακών  
Δεξιοτήτων για Όλους!



with the Financial Support  
of the European Commission

## Digital #Upskilling4All

Η Αναβάθμιση Ψηφιακών Δεξιοτήτων για Όλους! (Digital Upskilling for All!) (DUFA) είναι ένα διετές έργο κοινωνικού διαλόγου, το οποίο στοχεύει στην ανάπτυξη καλών πρακτικών και στη δημιουργία προτεινόμενων μονοπατιών για την αναβάθμιση των ψηφιακών δεξιοτήτων, την ένταξη και την ποικιλομορφία στο εργατικό δυναμικό του τομέα των Ευρωπαϊκών Τηλεπικοινωνιών.

Ο αριθμός των ευκαιριών εργασίας για ρόλους ΤΠΕ με υψηλή ειδίκευση αυξάνεται εκθετικά και ο τομέας δεν μπορεί να ικανοποιήσει αυτή τη ζήτηση κάνοντας προσλήψεις μόνο από την παραδοσιακή ομάδα ταλέντων ΤΠΕ. Προκειμένου να γεφυρώσουν το χάσμα στις δεξιότητες και να προάγουν τη ένταξη και την ποικιλομορφία, οι εταιρίες τηλεπικοινωνιών επιδιώκουν να αναβαθμίζουν το υφιστάμενο εργατικό τους δυναμικό και να προσλαμβάνουν νέα ταλέντα από μια αρκετά ευρύτερη ποικιλόμορφη ομάδα.

Για αυτό τον λόγο, οι Ευρωπαίοι κοινωνικοί εταίροι στον τομέα των Τηλεπικοινωνιών - ο Σύνδεσμος Ευρωπαϊκών Φορέων Εκμετάλλευσης Τηλεπικοινωνιακών Δικτύων (ETNO) και η Ευρωπαϊκή Συνδικαλιστική Ομοσπονδία Εργαζομένων στον Τομέα των Υπηρεσιών UNI Europa - έχουν αναλάβει από κοινού να αναθεωρήσουν τις τομεακές και ακαδημαϊκές καλές πρακτικές και να αναπτύξουν ένα πακέτο προτεινόμενων πρωτοβουλιών, που θα διευκολύνουν την αναβάθμιση των ψηφιακών δεξιοτήτων να ενσωματωθεί στην ομάδα ποικιλομορφίας του εργασιακού τους πληθυσμού.

Αυτή η δράση επιδιώκει να γεφυρώσει το αυξανόμενο χάσμα στις ψηφιακές δεξιότητες μεταξύ του εργατικού δυναμικού των τηλεπικοινωνιών στην Ευρώπη, με ιδιαίτερη εστίαση στην ανάπτυξη μονοπατιών αναβάθμισης δεξιοτήτων για τη διασφάλιση της ισότητας των φύλων στους ρόλους ΤΠΕ και στη δημιουργία νέων ευκαιριών μέσω της εκ νέου κατάρτισης των μεγαλύτερων εργαζομένων στις νέες ψηφιακές δεξιότητες.

Επίσης στοχεύει στην πρόσληψη νέων ταλέντων στον τομέα εντός της ευρωπαϊκής αγοράς εργασίας, διευκολύνοντας την πρόσβαση σε ρόλους ΤΠΕ με υψηλή ειδίκευση από τις ευρύτερες ποικιλόμορφες ομάδες στο μέλλον. Το έργο ενθαρρύνει την αναβάθμιση δεξιοτήτων και την ένταξη των μειονοτήτων που υποεκπροσωπούνται, όπως τα νευροποικίλα άτομα ή τα άτομα με αναπηρίες, οι διαφορετικές εθνότητες, οι πρόσφυγες ή η κοινότητα ΛΟΑΤΚΙ+.

# Επισκόπηση της μεθοδολογίας DUFA



Το έργο ξεκίνησε με τη συγκρότηση μιας ομάδας συντονισμού έργου, η οποία εκπροσωπούσε ειδικούς από τα μέλη του ΕΤΝΟ και τις θυγατρικές των ΤΠΕ του UNI Europa. Η πρώτη τους εργασία ήταν η επιλογή της Mercer, μιας εταιρίας με εξειδίκευση στον μετασχηματισμό της Ποικιλομορφίας και της Ένταξης για τη διεξαγωγή της έρευνας του έργου και τη συμβολή στην καθοδήγηση της συζήτησης μέσω διαβούλευσης και διάδοσης των περιεχομένων.

Την άνοιξη του 2020, η Mercer και η ομάδα συντονισμού όρισαν τις παραμέτρους της δευτερογενούς έρευνας αξιοποιώντας τις εσωτερικές και εξωτερικές μελέτες, στόχευσαν στην αναγνώριση των καλών πρακτικών σύμφωνα με την πραγματική επίπτωση του προγράμματος στην επίτευξη στρατηγικών και τακτικών στόχων (επίπεδο εστίασης δυνατότητας επέκτασης και μελλοντική ευθυγράμμιση) και περιεχομένου (δυνατότητα εφαρμογής στη βιομηχανία, τη διάρκεια, τους πόρους και το επίπεδο καινοτομίας των Ευρωπαϊκών Τηλεπικοινωνιών).

Το αποτέλεσμα ήταν ένας σημαντικός κατάλογος καλών πρακτικών, ο οποίος ικανοποίησε το συγκεκριμένο πεδίο της έρευνας για την αναβάθμιση των ψηφιακών δεξιοτήτων και την ποικιλομορφία. Τα προγράμματα που αναγνωρίστηκαν, συγκεντρώθηκαν σε τρεις κατηγορίες: ποικιλομορφία ως προς το φύλο, ηλικία και αναβάθμιση τεχνολογικών δεξιοτήτων.

Εν τω μεταξύ, η Mercer δημιούργησε ένα ερωτηματολόγιο για συνέντευξη σε βάθος με εκπροσώπους των τηλεπικοινωνιακών κοινωνικών εταίρων (εταιριών τηλεπικοινωνιών και συνδικαλιστικών οργανώσεων του τομέα), προκειμένου να κατανοήσει την υφιστάμενη κατάσταση, καθώς και τα ενδεχόμενα εμπόδια κατά την παρουσίαση αυτών των πρωτοβουλιών.

Έχοντας εξετάσει τα αποτελέσματα της έρευνας, μπορούμε να βρούμε μερικά ενδιαφέροντα ευρήματα: το 94% των οργανισμών διαθέτει μακροπρόθεσμη ψηφιακή στρατηγική, ωστόσο μόνο το 19% των προγραμμάτων περιλαμβάνει γυναικείο πληθυσμό και κανένα πρόγραμμα δεν ταυτοποιήθηκε για εργαζόμενους που γερνούν (ηλικία 50+).

**Επιπλέον, οι εταιρίες έχουν διαφορετικά επίπεδα ωριμότητας. Εξετάζοντας την πρόοδο της αναβάθμισης ψηφιακών δεξιοτήτων, μπορούμε να δούμε ότι το 54% των οργανισμών βρίσκεται επί του παρόντος στο στάδιο «ανάλυσης & σχεδιασμού». Αυτό διαπιστώθηκε από 28 ψήφους στη ζωντανή ψηφοφορία που διεξήχθη στο τελικό συνέδριο της DUFA τον Μάιο του 2022, το οποίο έλαβε χώρα στη Λισαβόνα και το οποίο είχε αξιοσημείωτη παρουσία από τις συμμετέχουσες εταιρίες και τις συνδικαλιστικές οργανώσεις).**

Η έρευνα εξετάζει επίσης τις προσεγγίσεις των οργανισμών στα προγράμματά τους για αναβάθμιση των δεξιοτήτων: Αυτά μπορούν να είναι 1) Εσωτερική δημιουργία (εσωτερικές καταρτίσεις), 2) Απόκτηση στην αγορά - Η πιο σημαντική πρόκληση είναι η κατανόηση του ποιες είναι οι τρέχουσες και μελλοντικές ανάγκες, 3) Συμπράξεις, μέσω συνεργασίας με διαφορετικά ενδιαφερόμενα μέρη.

Υπάρχουν επίσης εναλλακτικοί τρόποι για την αναβάθμιση των δεξιοτήτων του εργατικού δυναμικού, μέσω της δημιουργίας κοινοπραξιών, της αξιοποίησης ελεύθερων επαγγελματιών και/ή της ανάθεσης μέσω πληθοπορισμού για την πραγματική εστίαση στα ταλέντα.

**Στα προγράμματα αναβάθμισης δεξιοτήτων θα πρέπει να εμπλέκουμε διαφορετικά ενδιαφερόμενα μέρη:**

- Το εργατικό δυναμικό, λαμβάνοντας υπόψη τις διαφορετικές προσδοκίες των μελών του.
- Τα στελέχη θα πρέπει να είναι οι κύριοι υποστηρικτές των πρωτοβουλιών.
- Το τμήμα Ανθρώπινων Πόρων θα μπορούσε να έχει περιορισμούς ή δυσκολίες στον προϋπολογισμό κατά τη μέτρηση της απόδοσης της επένδυσης στην αναβάθμιση των δεξιοτήτων.
- Η έρευνα του έργου μας έχει δείξει ότι οι συνδικαλιστικές οργανώσεις και οι εκπρόσωποι των εργαζομένων δεν συμμετέχουν πάντα όπως θα έπρεπε στη φάση του σχεδιασμού των προγραμμάτων κατάρτισης, γεγονός που οδηγεί σε χαμηλότερη αποδοχή μερικών από τις πρωτοβουλίες που σχεδιάζονται από τις εταιρίες.

Προκειμένου να δημιουργηθεί ένα επιτυχημένο πρόγραμμα, είναι σημαντικό να συμμετέχουν όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη από την αρχή και να κατανοούνται οι προσδοκίες και οι ανάγκες τους, καθώς και οι εξωτερικοί συνεργάτες.

Αυτό επέτρεψε στην ομάδα συντονισμού να κάνει επιλογή, λαμβάνοντας υπόψη τον παράγοντα των βιομηχανικών και συλλογικών διαπραγματεύσεων.

## Ανάλυση σε βάθος των Καλών Πρακτικών Αναβάθμισης των Ψηφιακών Δεξιοτήτων για την αύξηση της ποικιλομορφίας ως προς το φύλο στο εργατικό δυναμικό των τηλεπικοινωνιών

**Βασικές δομικές μονάδες (οδηγοί) μιας αποτελεσματικής στρατηγικής αναβάθμισης δεξιοτήτων βάσει φύλου:**

- Επισκόπηση των διαδικασιών των Ανθρώπινων Πόρων: αφαίρεση προκαταλήψεων από τις διαδικασίες Ανθρώπινων Πόρων όπως: πρόσληψη, διαχείριση επιδόσεων και αμοιβή.
- Καταμερισμός εξειδίκευσης: ενεργοποίηση προγραμμάτων καθοδήγησης, τα οποία έχουν τόσο άνδρες όσο και γυναίκες ως μέντορες και τα οποία συμπεριλαμβάνουν αυτό τον στόχο στη διαδικασία διαχείρισης επιδόσεών τους.
- Ενίσχυση της δικτύωσης: προώθηση των γυναικών ως προτύπων και των επαγγελματικών ομάδων δικτύωσης εντός και εκτός της Εταιρίας.
- Χτίσιμο του μέλλοντος: καθορισμός ενός στόχου % γυναικών στον σχεδιασμό της διαδοχής για δημιουργικούς και καινοτόμους ρόλους ΤΠΕ.
- Δημιουργία προσβασιμότητας: απαίτηση ενός υψηλού αριθμού, όπως 50% γυναικών συμμετεχουσών στο πρόγραμμα ανάπτυξης/καινοτομίας/ταλέντου.
- Διευκόλυνση επιστροφής στην εργασία: πρόταση τεχνικής αναβάθμισης δεξιοτήτων/εκσυγχρονισμού με ευέλικτη μορφή, με στόχο τις γυναίκες μετά από μια μακρά περίοδο εκτός εργασίας (π.χ., άδεια τοκετού).
- Πρόκληση αίσθησης ότι οι γυναίκες είναι καλοδεχούμενες: προσαρμογή φυσικών περιβαλλόντων γραφείου και δημιουργία σταθερών πολιτικών ευέλικτης εργασίας (χωρίς διακρίσεις).

Στη συνέχεια, η στρογγυλή τράπεζα προχώρησε στην εξέταση των πέντε καλών πρακτικών που αναγνωρίστηκαν για την αναβάθμιση ψηφιακών δεξιοτήτων προκειμένου να αυξηθεί η ποικιλομορφία ως προς το φύλο. Έγιναν παρουσιάσεις από τους:

- Τόρκιλντ Χόλμποε-Χάι (Torkild Holmboe-Hay), Σύμβουλο της δανέζικης συνδικαλιστικής οργάνωσης 3F, ο οποίος παρουσίασε την Online Πλατφόρμα της Συλλογικής Σύμβασης Hilfr.
- Κάθριν Κάλλεν (Kathryn Cullen), Διευθύντρια Προγράμματος στην Technology Ireland Software Skillnet, η οποία παρουσίασε το πρόγραμμα Women Reboot's της εταιρίας.
- Αρμάντ Λεμπλουά (Armand Leblois), Περιφερειακό Διευθυντή Εταιρικών Υποθέσεων Βόρειας Ευρώπης, Νότιου Ηνωμένου Βασιλείου και Ιρλανδίας, ο οποίος παρουσίασε την Ακαδημία Δικτύου της Cisco.
- Ανιέλα Ουνγκουρεσάν (Aniela Unguresan), συν-ιδρύτρια του EDGE Certified Foundation και Σαμίρα Ταβάρες Κρουθ Βερδάδε (Samira Tavares Kruth Verdade), Συντονίστρια Ποιότητας & Μεθοδολογίας, Ποιότητας & Πιστοποιήσεων Λειτουργιών, Cargemini Brazil, η οποία ηγήθηκε μιας από κοινού παρουσίασης με θέμα Cargemini: Νέες Γυναίκες στο Τεχνολογικό Πρόγραμμα.
- Βίντυα Κρίσαν (Vidya Krishnan), Υπεύθυνη Εκπαίδευσης & Παγκόσμια Επικεφαλής Εκπαίδευσης & Ανάπτυξης, η οποία έκανε την παρουσίαση Ericsson: Σχεδίασε το Μελλοντικό σου Πρόγραμμα.

Συνολικά, η αναβάθμιση ψηφιακών δεξιοτήτων και η αλλαγή στην ποικιλομορφία θα πρέπει να θεωρηθεί ταξίδι μετασχηματισμού και μέρος της επιχειρηματικής στρατηγικής.

Προκειμένου να εμποδίσουν τα ελλείμματα στην αγορά, οι κοινωνικοί εταίροι θα μπορούσαν να χρησιμοποιήσουν την τεράστια δεξαμενή διαθέσιμων εμπειριών και ταλέντων. Θα μπορούσαν να το κάνουν αυτό καλλιεργώντας επαγγελματικές και τεχνικές δεξιότητες για να προωθήσουν την ποικιλομορφία ως προς το φύλο στον οργανισμό τους, που θα μπορούσαν να ενσωματώσουν την έννοια της ψηφιακής ενδυνάμωσης, της προώθησης του επιχειρηματικού πνεύματος στο πλαίσιο των εταιριών (εσωτερική κινητικότητα, κουλτούρα μάθησης, δέσμευση) και της ανάπτυξης συνεταιρισμών πολλών ενδιαφερόμενων μερών με εκπαιδευτικά συστήματα, αρχές, κοινωνικούς εταίρους και την κοινωνία των πολιτών.

## Ανάλυση σε βάθος των Καλών Πρακτικών Αναβάθμισης Ψηφιακών Δεξιοτήτων για την αύξηση της απασχολησιμότητας του εργατικού δυναμικού που γερνάει στον τομέα των Τηλεπικοινωνιών

Ο σκοπός της στρογγυλής τράπεζας ήταν να συζητηθούν οι καλές πρακτικές που είχαν αναγνωριστεί μέχρι τότε στο έργο, να αυξηθεί η απασχολησιμότητα του εργατικού δυναμικού που γερνάει στον τομέα των τηλεπικοινωνιών και να διευκολυνθεί μια συζήτηση γύρω από τη γήρανση στον χώρο εργασίας συζητώντας για τα εξής:

- Ευελιξία: επιτρέποντας την ευέλικτη εργασία και τη συνταξιοδότηση σε φάσεις.
- Σύνολο δεξιοτήτων: βάζοντας σε προτεραιότητα τις παλαιότερες δεξιότητες κατά την πρόσληψη και την προαγωγή των ταλέντων.
- Εργασιακοί ρόλοι: δημιουργώντας νέες θέσεις ή προσαρμόζοντας παλαιότερες, επιτρέποντας νέα μοντέλα απασχόλησης.
- Εργονομία: μεταβάλλοντας την εργονομία του χώρου εργασίας για να στηρίζονται όλες οι ηλικίες και οι συγκεκριμένες τους ανάγκες.

Στη συνέχεια, η στρογγυλή τράπεζα προχώρησε στην εξέταση των καλών πρακτικών που αναγνωρίστηκαν για την αναβάθμιση ψηφιακών δεξιοτήτων προκειμένου να στηριχθεί η απασχολησιμότητα του εργατικού δυναμικού που γερνάει. Έγιναν παρουσιάσεις από τους:

- Χαβιέρ Μιράντα (Javier Miranda), εκπροσώπου της DigitalES, ο οποίος παρουσίασε ένα πρόγραμμα αναβάθμισης δεξιοτήτων που έχει σχεδιαστεί για ΤΠΕ και που στηρίζει τις απαιτήσεις επαγγελματικών προσόντων και την εξειδίκευση στο 5G.
- Αντρέα Ρουμπέρα (Andrea Rubera) από την TIM, ο οποίος μοιράστηκε μια επισκόπηση του Προγράμματος Μακροβιότητας, που αναπτύχθηκε για να στηρίξει τη συνεχή ανάπτυξη δεξιοτήτων του εργατικού δυναμικού που γερνάει.
- Αννίτα Φιούκ (Annita Fjuk), η οποία εξήγησε την προσέγγιση της Digital Norway για την αναβάθμιση δεξιοτήτων για το πρόγραμμα Digidel στο Υπουργείου Εκσυγχρονισμού της Νορβηγίας.
- Αλεσσάντρο Κορτέζι (Alessandro Cortesi), ο οποίος παρουσίασε τις καλές πρακτικές της Mercer και παραδείγματα περιπτώσεων εφαρμογής της Αντίστροφης Καθοδήγησης ως μέσου στήριξης της ποικιλομορφίας της ηλικίας και της αναβάθμισης των δεξιοτήτων.

**Οι νομικοί περιορισμοί μπορούν να οδηγήσουν τους οργανισμούς στην επανεξέταση των εκπαιδευτικών προγραμμάτων και στην εστίαση στο δια βίου εκπαιδευτικό ταξίδι.** Η συνεργασία μεταξύ των κοινωνικών εταίρων θα πρέπει να επεκτείνεται στον σχεδιασμό ολιστικών προγραμμάτων αναβάθμισης δεξιοτήτων, που θα εστιάζει στην κατάρτιση σε νέες τεχνολογίες, οι οποίες περιλαμβάνουν στην ευκινησία, τη δημιουργικότητα και μια ποικιλία διάρκειας μαθημάτων (σύντομη έκρηξη δραστηριότητας, καθώς και μαθήματα με μεγαλύτερη διάρκεια).

Σημειώνεται ότι η «Αντίστροφη Καθοδήγηση» δημιουργεί μία κατάσταση στην οποία όλοι κερδίζουν, ενθαρρύνοντας τις αλληλεπιδράσεις μεταξύ των γενεών.

## Το παράδοξο της αναβάθμισης ψηφιακών δεξιοτήτων για το εργατικό δυναμικό που γερνάει

Όπως περιγράφηκε προηγουμένως, η εταιρική έρευνα έδειξε ότι οι εταιρίες από τον τομέα των τηλεπικοινωνιών σχεδιάζαν γενικά προγράμματα αναβάθμισης των ψηφιακών δεξιοτήτων, αλλά δεν τα προσαρμόζαν στις συγκεκριμένες ανάγκες των εργαζομένων άνω των 50 ετών. Η ομάδα συντονισμού αποφάσισε να αφιερώσει ένα πάνελ ανταλλαγής απόψεων στο θέμα της κατανόησης του πώς μπορεί να χρησιμοποιηθεί αυτός ο πόρος και να προωθηθεί η απασχολησιμότητα του εργατικού δυναμικού που γερνάει.

**[Τίνα Βέμπερ (Tina Weber) - Eurofound]** Ερευνώντας την αγορά, η Eurofound έχει αναγνωρίσει πολλά έργα, τα οποία είναι αυστηρά συνδεδεμένα με την ψηφιοποίηση, αλλά μόλις ελάχιστα έργα συνδέουν την ψηφιοποίηση με την ηλικία. Εξετάζοντας τα ευρωπαϊκά δεδομένα, υπάρχει τεράστια διαφορά σε ό,τι αφορά τα επίπεδα των δεξιοτήτων μεταξύ ανδρών και γυναικών, αλλά επίσης μεταξύ διαφορετικών ηλικιακών ομάδων, ειδικά σε μερικές χώρες. Στην Ευρώπη οι άνθρωποι με υψηλότερα επίπεδα εκπαίδευσης είναι πιθανόν να συνεχίζουν να εργάζονται σε μεγαλύτερες ηλικίες. Σύμφωνα με τον πυλώνα των κοινωνικών δικαιωμάτων, ένα περιβάλλον, το οποίο βοηθάει τους ανθρώπους να συνεχίζουν να εργάζονται, αποτελεί θεμελιώδη άποψη ενός συμπεριληπτικού χώρου εργασίας.

Σε σχέση με την κατάρτιση, οι οργανισμοί είναι λιγότερο πρόθυμοι να πληρώνουν για την αναβάθμιση των δεξιοτήτων για εργαζόμενους άνω των 60 ετών. Γενικά, αυτοί οι άνθρωποι επιτυγχάνουν λιγότερες ευκαιρίες κατάρτισης. Προκειμένου να αλλάξουν αυτή την κατάσταση, οι κοινωνικοί εταίροι προσπαθούν να υλοποιήσουν συγκεκριμένες δράσεις για τη στήριξη της δια βίου μάθησης. Η λήψη αποτελεσματικής αναβάθμισης δεξιοτήτων είναι επίσης σημαντική σε σχέση με τις ανταμοιβές: σύμφωνα με το CEDEFOP, οι άνθρωποι με ισχυρές τεχνικές δεξιότητες τεχνολογίας πληροφοριών μπορούν να επιτύχουν υψηλότερους μισθούς (+3,7%). Γενικά, η αγορά ψάχνει για υψηλότερες τεχνικές δεξιότητες.

**[Ρικ Μπλήκερ (Rik Bleeker) - Cisco]** Η Cisco ξεκίνησε τη δική της ακαδημία το 2019 και λανσάρει συνεχώς ευρεία προγράμματα για την αναβάθμιση των δεξιοτήτων ανθρώπων σε όλο τον κόσμο.

Οι κύριες τάσεις που συνδέονται με τον ψηφιακό μετασχηματισμό των εταιριών είναι βασισμένες στο λογισμικό, τη σύνδεση, τα μαζικά δεδομένα, τον αυτοματισμό και την ασφάλεια. Αυτό σημαίνει ότι όλοι οι άνθρωποι θα πρέπει να αυξήσουν τις ικανότητές τους στις τεχνικές / ψηφιακές δεξιότητες.

Η Cisco συνεργάζεται επίσης με την Randstad για την παροχή κατάρτισης σε ανέργους και για την παροχή μαθημάτων που σχετίζονται με τις ΤΠΕ. Χάρη στις συνεργασίες τους και την ακαδημία δικτύου τους προσφέρουν μαθήματα σε περισσότερους από 300.000 ανθρώπους.

**[Τατιάνα Μπαμπραουσκιένε (Tatjana Babrauskiene) - Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή]**. Εξετάζοντας την κατάσταση από κοινωνικής απόψεως, μπορούμε να δούμε ότι υπάρχει σαφής συσχετισμός μεταξύ του ποσοστού του ΑΕΠ και της ποσότητας της κατάρτισης. Όσο χαμηλότερο είναι το ΑΕΠ σε μια χώρα, τόσο λιγότερη κατάρτιση προσφέρεται. Οι αρμόδιοι χάραξης πολιτικής και τα ενδιαφερόμενα μέρη θα πρέπει να δημιουργούν πιο συμπεριληπτικές πολιτικές προς την αναβάθμιση των ψηφιακών δεξιοτήτων, οι οποίες να συμπεριλαμβάνουν όλους τους φορείς.

Η περίπτωση της COVID δεν βοήθησε το περιβάλλον, καθώς εξέθεσε διαρθρωτικές αδυναμίες στα κοινωνικά συστήματα εκπαίδευσης και κατάρτισης. Για παράδειγμα, 25% της ανεπίσημης μάθησης εξαφανίστηκε όταν οι εργαζόμενοι ξεκίνησαν την εργασία από το σπίτι. Ταυτόχρονα, η ψηφιοποίηση επιταχύνεται (αυξάνοντας τον ρυθμό απαξίωσης των υφιστάμενων δεξιοτήτων) και οι νέες θέσεις εργασίας φαίνονται να έχουν γενική έλλειψη ποιότητας. Υπάρχει πραγματική ανάγκη για μεγάλες επενδύσεις προκειμένου να αντιμετωπιστεί αυτή η πρόκληση. Το Ευρωπαϊκό Θεματολόγιο Δεξιοτήτων θέτει απαιτητικούς στόχους, αλλά η χρηματοοικονομική επένδυση έχει ήδη οριστεί από την ΕΕ. Έτσι, το πρόβλημα σχετίζεται περισσότερο με τον προγραμματισμό και την ανάληψη αποτελεσματικών δράσεων.

Για εμάς, η συνεργασία αποτελεί κλειδί για μια μετασχηματιστική και συμπεριληπτική ανάκαμψη. Λόγω της COVID και του πολέμου στην Ουκρανία, η συνεργασία μεταξύ διαφορετικών χωρών αυξήθηκε σημαντικά το τελευταίο έτος. Σε κάθε περίπτωση, οι αρμόδιοι χάραξης πολιτικής και τα ενδιαφερόμενα μέρη θα πρέπει να δημιουργούν πιο συμπεριληπτικές πολιτικές προς την αναβάθμιση των ψηφιακών δεξιοτήτων.

#### **Ένα εργαστήρι για τα κύρια εμπόδια στην αναβάθμιση των δεξιοτήτων:**

- ✓ **Ο χρόνος και ο προϋπολογισμός** αναγνωρίζονται ως σημαντικά εμπόδια για τις εκστρατείες αναβάθμισης δεξιοτήτων.
- ✓ **Αναγνώριση χάσμάτων στις δεξιότητες:** Η πλειονότητα των εταιριών παραμένει στη φάση του σχεδιασμού σχετικά με την αναβάθμιση των δεξιοτήτων και δυσκολεύεται να αναγνωρίσει ποσοτικά τα χάσματα στις δεξιότητες. Τα τεχνολογικά εργαλεία μπορούν να βοηθήσουν με αυτό, αναγνωρίζοντας δεξιότητες που αυξάνονται και φθίνουν, καθώς και εξετάζοντας τις δεξιότητες που αλληλοεπικαλύπτονται στις διάφορες θέσεις. Αυτά τα εργαλεία στηρίζουν επίσης τις προσπάθειες ποικιλομορφίας.
- ✓ **Δυσκολία: μεγάλος χρόνος σχεδιασμού** για την ικανοποίηση των διαφορετικών αναγκών και της ποικιλομορφίας του πληθυσμού.
- ✓ **Οι εκπρόσωποι των εργαζομένων και οι συνδικαλιστικές οργανώσεις χρειάζεται να εμπλέκονται περισσότερο** από την αρχή/από τη φάση του σχεδιασμού. Διαφορετικά, είναι δύσκολο να βρεθούν κίνητρα και στήριξη για αυτές τις πρωτοβουλίες.

**Μπορεί να χρησιμοποιηθεί ένα εργαστήρι για τους Βασικούς Δείκτες Απόδοσης (KPIs)** για να δείξει τα αποτελέσματα από πολλές οπτικές γωνίες. Αυτό θα συμβάλλει στη δημιουργία του «επιχειρηματικού πλάνου» και της διαδικασίας του προϋπολογισμού. Προκειμένου να έχουν οι Βασικοί Δείκτες Απόδοσης νόημα, θα πρέπει να ικανοποιούν τα κριτήρια SMART (δηλαδή να είναι συγκεκριμένοι (Specific), μετρήσιμοι (Measurable), εφικτοί (Achievable), σχετικοί (Relevant) και χρονικά αποδοτικοί (Time-bound)) και να λαμβάνουν υπόψη τις μετρήσεις πρόβλεψης και τις μετρήσεις των εξερχόμενων μιας διεργασίας.



## Η επέκταση των καλών πρακτικών της αναβάθμισης ψηφιακών δεξιοτήτων σε άλλες ποικιλόμορφες ομάδες

### Εστίαση στην Εθνικότητα & τους πρόσφυγες

Έχουμε ήδη πολλά προγράμματα, αλλά τώρα θα πρέπει να αλλάξουμε την προσέγγισή μας από την αντίδραση στην πρόληψη, ειδικά για ένα πρόγραμμα για πρόσφυγες.

Δεν θα πρέπει απλά να μετρούμε πόσους ανθρώπους καταρτίζουμε, αλλά επίσης -σε συγκεκριμένους αριθμούς- πόσοι άνθρωποι καταφέρνουν να πάρουν μια θέση εργασίας μετά την εκπαιδευτική μας παρέμβαση.

Οι καλές πρακτικές γύρω από την εθνικότητα περιλάμβαναν:

- Υποχρεωτική εμπυθιστική κατάρτιση φυλετικής ευαισθητοποίησης, σχεδιασμό, καθώς και μια εκδήλωση αφιερωμένη στην ηγεσία.
- Βελτιωμένη διαδικασία προσλήψεων, αύξηση του αριθμού των υποψηφίων που ανήκουν σε εθνικές μειονότητες στον αγωγό επιλογής.
- Πρόγραμμα αντίστροφης καθοδήγησης, το οποίο στοχεύει στη διευκόλυνση των ανταλλαγών μεταξύ διαφορετικών κουλτούρων.
- Ad-hoc πίνακα για την παρακολούθηση των δεδομένων για την ποικιλομορφία και την ένταξη, συμπεριλαμβανομένης ανάλυσης για τις μισθολογικές διαφορές ανάλογα με την εθνικότητα.

Οι καλές πρακτικές γύρω από την ένταξη των προσφύγων στο εργατικό δυναμικό περιλάμβαναν:

- Εικονικές τάξεις για την εστίαση στις απαιτούμενες τεχνικές δεξιότητες ή σε προγράμματα στήριξης της εκπαίδευσης.
- Προγράμματα καθοδήγησης για τη στήριξη των συναδέλφων στην κατατόπιση.
- Μαθήματα κατάρτισης για τη βελτίωση των ικανοτήτων στην αγγλική γλώσσα προκειμένου να μειωθούν οι γλωσσικοί φραγμοί.
- Κατατόπιση στις γενικές ψηφιακές έννοιες για την ανανέωση των απαρχαιωμένων δεξιοτήτων.

### Εστίαση στην Αναπηρία & τη Νευροποικιλότητα

Η **[Σάρα Σανταραγκάνι (Sara Sadarangani)]** έφερε την άποψη της Unicus, μιας συμβουλευτικής εταιρίας, η οποία προσφέρει υψηλής ποιότητας υπηρεσίες τεχνολογίας πληροφοριών στην ανάπτυξη του λογισμικού, τον έλεγχο, τη διασφάλιση ποιότητας και την επιστήμη των δεδομένων. Όλοι τους οι σύμβουλοι έχουν σύνδρομο Άσπεργκερ, το οποίο ενισχύει τις ικανότητές τους για να τους κάνει το ιδανικό ταίρι για την ανάπτυξη του λογισμικού, τον έλεγχο και την επιστήμη των δεδομένων.

Σε ό,τι αφορά την TIM, η εταιρία προωθεί πολλές πρωτοβουλίες για τη στήριξη των ανθρώπων, μέσω της διαχείρισης ενός προγράμματος που στοχεύει τα άτομα με δυσλεξία και της χρήσης ψηφιακών λύσεων για τη βελτίωση της παραγωγικότητάς τους. Στην Ιταλία, η δυσλεξία δεν περιλαμβάνεται στις προστατευόμενες κατηγορίες.

Οι καλές πρακτικές γύρω από την αναπηρία περιλάμβαναν:

- Ad-hoc προγράμματα αντίστροφης καθοδήγησης για την άμεση συμπερίληψη των συναδέλφων με αναπηρίες.
- Βελτιωμένη θύρα / διαδικασία πρόσληψης, με αυξημένα χαρακτηριστικά επικοινωνίας.
- Κατάρτιση και webinars για τη βελτίωση της γενικής ευαισθητοποίησης για τις αναπηρίες, συμπεριλαμβανομένων των προκαταλήψεων.
- Τεχνική κατάρτιση για την προετοιμασία των συναδέλφων με αναπηρίες για τεχνικούς ρόλους.

### **Εστίαση στην κοινότητα ΛΟΑΤΚΙ+**

Κατά τη διάρκεια του συνεδρίου, η καλή πρακτική για την αναβάθμιση των δεξιοτήτων των ατόμων από την κοινότητα ΛΟΑΤΚΙ+ αναγνωρίστηκε στην Ουγγαρία, οι Συμπεριληπτικές Παροχές για ΛΟΑΤΚΙ+ και η στήριξη κατά την αλλαγή φύλου (ευέλικτη εργασία). Σημειώθηκε επίσης ότι οι υπάλληλοι που κάνουν αλλαγή φύλου προτιμούν την ευέλικτη και αυτόνομη εργασία/ εργασία από απόσταση κατά τη διάρκεια της αλλαγής φύλου.

Μοιράστηκε μια πρόσκληση στους συμμετέχοντες να παρευρεθούν στην εκδήλωση ΛΟΑΤΚΙ+ Pride for Telco (ένα εικονικό pride, το οποίο αναπτύχθηκε κατά τη διάρκεια της Covid και επεκτάθηκε προκειμένου να περιλαμβάνει την Ericsson, τη Nokia και την Telenor).

### **Ισότητα – το κλειδί για την Επέκταση της αναβάθμισης των ψηφιακών δεξιοτήτων για όλους**

Όλα τα πάνελ κατέληξαν στο συμπέρασμα ότι υπάρχουν ισχυρά κοινά συμφέροντα στην εστίαση στα δυνατά σημεία της ποικιλομορφίας και της διαφορετικότητας. Ο τομέας των τηλεπικοινωνιών χρειάζεται να έχει επίπτωση στις κοινότητες και στις μικρές προσαρμογές που απαιτούνται για την ένταξη σε ένα ποικιλόμορφο χώρο εργασίας, οι οποίες είναι αμελητέες συγκριτικά με την προστιθέμενη αξία στην ποικιλομορφία, την ισότητα και την ένταξη των διαφορετικών ταλέντων στο εργατικό δυναμικό των ΤΠΕ.

## Συμπεράσματα από το Έργο.

Το έργο έχει εστιάσει στην αναγνώριση επιτυχημένων μονοπατιών για την αναβάθμιση των ψηφιακών δεξιοτήτων για τις γυναίκες και τους εργαζόμενους που γερνούν, με την πρόθεση να προσαρμοστούν αυτές οι λύσεις προκειμένου να περιλαμβάνουν περισσότερες ποικιλόμορφες ομάδες στο μέλλον, διασφαλίζοντας μια πραγματική Αναβάθμιση Ψηφιακών Δεξιοτήτων για Όλους (Digital Upskilling for All).

Το έργο Αναβάθμισης Ψηφιακών Δεξιοτήτων για Όλους! (Digital Upskilling for All!) είναι ένα μέσο προόδου για την ανάπτυξη και τη δημιουργία πιο συμπεριληπτικών μονοπατιών για τις ομάδες που υποεκπροσωπούνται, ενώ συμβάλλει στη δημιουργία ενός πραγματικά ποικιλόμορφου εργατικού δυναμικού σε ολόκληρο τον τομέα των Ευρωπαϊκών Τηλεπικοινωνιών.

Το ETNO και το UNI Europa δεσμεύονται επίσης να προάγουν τις ψηφιακές δεξιότητες μέσω της συμμετοχής τους στη Συμμαχία για τις Ψηφιακές Δεξιότητες και την Απασχόληση (στην οποία μπήκαν και οι δύο οργανισμοί την 21η Φεβρουαρίου 2018) και στο νέο Σύμφωνο για τις Δεξιότητες. Ο γενικός στόχος του έργου «Αναβάθμιση Ψηφιακών Δεξιοτήτων για Όλους!» (Digital Upskilling for All!) είναι η χρήση του κοινωνικού διαλόγου, προκειμένου να επικαιροποιηθούν και να αναπτυχθούν περαιτέρω αυτές οι προτάσεις, δηλώσεις και δεσμεύσεις, δημιουργώντας μια εργαλειοθήκη που συγκεντρώνει παραδείγματα καλών πρακτικών και πρωτοβουλίες αναβάθμισης ψηφιακών δεξιοτήτων, που μπορούν να προαχθούν στον τομέα των Τηλεπικοινωνιών και στην ευρύτερη βιομηχανία των ΤΠΕ συνολικά.



with the Financial Support  
of the European Commission



with the Financial Support  
of the European Commission