

Preguntas y respuestas
- Conferencia Regional Asia-Pacífico de WAPES
"La digitalización de los SPE"
18 de octubre de 2023

1. ¿La digitalización de los SPE es sinónimo de digitalización de toda o parte de la oferta de servicios?
¿Es la digitalización de los SPE una transición necesaria en el mundo laboral actual? *(de la ANPE, Los SPE en Níger)*

Respuesta de Michael Mwasikakata - Jefe de los Servicios del Mercado de Trabajo (ES&ALMPs) de la Unidad de Transiciones (OIT):

La digitalización se ha convertido en algo crucial y necesario, sobre todo en el ámbito de los servicios públicos de empleo. Hoy en día, es casi inimaginable que los servicios de empleo de un país puedan funcionar sin herramientas digitales. Las tendencias mundiales indican que una gran mayoría de los servicios públicos de empleo del mundo han adoptado la digitalización, con al menos uno o dos servicios digitalizados. Esta tendencia se observa no sólo en la región Asia-Pacífico, sino también en los países de América Latina y el Caribe (ALC) y potencialmente en muchos otros. En esencia, la digitalización es inevitable si se quiere que los servicios públicos de empleo sigan siendo pertinentes y competitivos en un mundo laboral en constante cambio.

2. Si se ha llevado a cabo una investigación, ¿ha surgido algún patrón en relación con el tipo de herramientas digitales utilizadas en las primeras fases de la digitalización? ¿Se trata de herramientas específicas de los servicios de empleo, como las bolsas de trabajo o las plataformas de desarrollo profesional, o de herramientas más genéricas, como las herramientas administrativas y de comunicación en línea?
(de SkillLab, Países Bajos)

Respuesta de Michael Mwasikakata - Jefe de los Servicios del Mercado de Trabajo (ES&ALMPs) de la Unidad de Transiciones (OIT):

Nuestra investigación se centró en los servicios prestados mediante tecnologías digitales, sobre todo a escala mundial. Hemos observado que los servicios más sencillos tienden a digitalizarse antes que los más complejos. En el estudio de Asia-Pacífico, observamos que las herramientas de back-office eran más avanzadas que las de front-office, lo que sugiere un predominio de herramientas administrativas genéricas.

3. ¿Qué pasa con el asesoramiento laboral en línea en Australia (del PES Indonesia)?

Respuesta de Melissa Ryan, Primera Secretaria Adjunta, Workforce Australia for Individuals, Departamento de Empleo y Relaciones Laborales.

Con respecto a nuestros servicios en línea, se ha comprobado que la mayoría de los participantes pueden gestionar eficazmente sus propias necesidades de orientación profesional. Aunque nuestro centro de contacto está disponible para proporcionar apoyo, es esencial tener en cuenta que nuestro personal no está formado como orientadores o asesores profesionales en línea. Podemos remitir a los participantes a otros servicios, aunque los resultados de dichas remisiones pueden variar.

Nuestro principal objetivo es apoyar a las personas que pueden orientar su carrera profesional de forma independiente. En la actualidad, no ofrecemos asesoramiento a John como parte de nuestros servicios. Sin embargo, si los participantes llevan cuatro meses utilizando nuestra plataforma en línea sin progresos visibles, se les puede derivar a un programa de formación en aptitudes para el empleo. Este programa les pone en contacto con un proveedor externo que puede ayudarles a volver a centrarse en la preparación de su CV y adaptarlo a sectores de actividad específicos. Es importante señalar que es este proveedor de servicios externo quien se ocupa de este aspecto y no nosotros, que proporcionamos asesoramiento en línea en materia de empleo.

4. ¿Cuál es la situación actual del uso de la inteligencia artificial (IA) en PSE Australia (en particular para los servicios de atención al cliente en línea)? (de Arbeitsmarktservice Österreich - SPE Austria)

Respuesta de Melissa Ryan, Primera Secretaria Adjunta, Workforce Australia for Individuals, Departamento de Empleo y Relaciones Laborales.

La IA no está plenamente integrada en la actual plataforma digital del PSE australiano. Aunque utilizamos parte del aprendizaje automático en nuestro asistente digital, el concepto más amplio de IA todavía se está explorando. Somos cautelosos a la hora de desplegar la IA sin una comprensión completa de sus implicaciones, incluidas las salvaguardias contra vulnerabilidades o sesgos. En la actualidad, nuestra plataforma no utiliza IA en el sitio web. Su uso se atribuye a determinadas funciones e interfaces que aún deben mejorarse.

5. ¿Cuáles son las perspectivas de transformación digital de Workforce Australia? ¿Habrà un mayor uso de tecnologías avanzadas?
(de WCC Group BV, Países Bajos)

Respuesta de Melissa Ryan, Primera Secretaria Adjunta, Workforce Australia for Individuals, Departamento de Empleo y Relaciones Laborales.

El Gobierno australiano ha puesto en marcha una revisión de los servicios de empleo, centrada en la eficacia de los servicios en línea y la posible necesidad de aumentar la inversión en servicios digitales. La revisión, llevada a cabo por un comité selecto, publicará sus conclusiones a finales de noviembre. Animo a todos a seguir estas recomendaciones. El Gobierno las tendrá en cuenta, dando prioridad a la ampliación y mejora de los servicios en línea, lo que requerirá financiación adicional. También se podrán ofrecer servicios de apoyo para ayudar a los participantes. El Gobierno se ha comprometido a adoptar un enfoque orientado al futuro, sin volver a los métodos anteriores, sino basándose en los sistemas y tecnologías existentes para el futuro.

6. Camboya - ¿Podría aclarar si los solicitantes de empleo pueden obtener, además de información profesional, asesoramiento en línea, es decir, ponerse en contacto con un asesor del SPE directamente desde el sitio web para una entrevista de asesoramiento en línea?
(de un experto en EPS de Alemania)

Respuesta de Ouch Cheachanmolika, Directora General en funciones de la Agencia Nacional de Empleo (NEA) del Ministerio de Trabajo y Formación Profesional (MLVT)

Los solicitantes de empleo pueden utilizar la función de orientación profesional del sitio web de la NEA. Contiene información básica. Además, los solicitantes de empleo pueden hacer preguntas relacionadas con su carrera a través de las preguntas y respuestas de la función de orientación profesional. Sin embargo, esta función aún debe mejorarse.

7. Otra pregunta para Camboya: ¿cuál es la tasa de cobertura de la población camboyana en cuanto a teléfonos móviles y ordenadores portátiles (además de la alfabetización digital)?

Respuesta de Ouch Cheachanmolika, Director General en funciones de la Agencia Nacional de Empleo (NEA) del Ministerio de Trabajo y Formación Profesional (MLVT)

No disponemos de cifras exactas sobre la disponibilidad de ordenadores portátiles o dispositivos móviles entre la población, pero es importante señalar que muchos camboyanos, sobre todo en las zonas rurales, no tienen conocimientos digitales avanzados. Pueden tener conocimientos limitados, como el desplazamiento básico,

por ejemplo. Esto se convierte en un reto cuando, por ejemplo, necesitan utilizar sitios web como el de la NEA, que pide a los usuarios que introduzcan información para registrarse o crear un CV. Algunas funciones o interfaces aún no se han mejorado, lo que explica que pocas personas utilicen el sitio web y la aplicación.

8. Una pregunta para el Sr. Millet y el Sr. Bayle, por favor. Gracias. Se trata de una transformación digital realmente impresionante, sobre todo porque también pretende ayudar a las personas que cambian de trabajo a reciclarse y cambiar de sector, algo crucial en nuestros mercados laborales mundiales en rápida evolución. ¿Cómo miden los resultados de esta cohorte frente a grupos de usuarios más tradicionales y cómo influye esto en la evolución de sus servicios? Muchas gracias (de APM Ingeus, Australia).

Respuesta de Alexandre Millet - Director Adjunto de Innovación Abierta, Pôle emploi (Francia):

Por el momento, no estamos midiendo específicamente el resultado, ya que desde el principio decidimos que el acceso a la plataforma y los servicios no estuviera restringido y pudiera hacerse de forma anónima.

Sólo el 4% de nuestros visitantes se conectan a su cuenta cuando navegan por la plataforma. Muchos de ellos se conectan una vez que han accedido a un servicio remoto (tampoco tenemos datos específicos sobre estos visitantes, por razones legales relacionadas con la protección de datos personales).

Sin embargo, sí disponemos de todas las estadísticas habituales sobre las visitas de los usuarios: qué páginas se visitan más, en qué servicios se hace más clic, el tiempo que se pasa en cada página, la tasa de rebote, etc.

Recogemos las opiniones de usuarios y asesores, y realizamos encuestas nacionales sobre la imagen de Pôle emploi, que incluyen preguntas sobre la Tienda Emploi.

9. ¿Podría hablarnos de lo que entiende por sistema de información sobre el mercado laboral?

Respuesta de Alexandre Millet - Director Adjunto de Innovación Abierta, Pôle emploi (Francia):

El objetivo es presentar y adaptar una serie de estadísticas para proporcionar información pertinente sobre el mercado de trabajo en las zonas locales.

Por ejemplo, tasa de empleo por sector económico, número de vacantes, creación de empresas, etc.

10. ¿Puede describir brevemente el uso de soluciones de IA en las tiendas de empleo? ¿Dónde ve el valor empresarial del uso de la IA en servicios específicos (de la Comisión Europea, Bélgica)

Respuesta de Alexandre Millet - Director Adjunto de Innovación Abierta, Pôle emploi (Francia):

Por el momento, no utilizamos IA en la plataforma, pero algunos de los servicios mencionados sí lo hacen.

He mencionado "La Bonne Boîte", que utiliza tanto IA como algoritmos tradicionales para predecir qué empresas tienen más probabilidades de contratar en los próximos 3-6 meses.

De cara al futuro, estamos trabajando en el uso de IA en la propia plataforma (y vinculada a otros sitios web de Pôle emploi) para ofrecer una selección de servicios a medida a nuestros demandantes de empleo registrados. Teniendo en cuenta que queremos seguir ofreciendo una herramienta de autoayuda para todos los usuarios autónomos.