A hand wearing a grey sweater sleeve holds a laptop. A glowing cyan wireframe mesh is superimposed over the hand and the laptop screen, symbolizing digital interaction or virtual reality.

«¿Se ha convertido el asesoramiento por vídeo en la nueva normalidad?»

Perspectiva de las experiencias de diferentes SPE europeos

Hechos - Agencia Federal de Empleo de Alemania

ESTRUCTURA

1 SEDE CENTRAL Y
10 DIRECTORIOS
REGIONALES

INSERCIONES
LABORALES –
ASESORAMIENTO
INDIVIDUAL

95 000
LLAMADAS DE
CLIENTES AL DÍA

156 AGENCIAS DE
EMPLEO CON 600
FILIALES Y 303
OFICINAS DE
EMPLEO

APOYO
FINANCIERO

8 900
SOLICITUDES DE
PRESTACIONES POR
DESEMPLEO
APROBADAS

APROX. 100 000
EMPLEADOS

CUALIFICACIONES,
EDUCACIÓN Y
FORMACIÓN
APOYO Y ASESORAMIENTO
EN MATERIA DE EDUCACIÓN
CONTINUA

5 700
VACANTES
CUBIERTAS

175 000
ORDENADORES EN
LA RED

SERVICIO PARA
EMPLEADORES

8 000
TRANSICIONES DEL
DESEMPLEO AL
EMPLEO Y LA
FORMACIÓN

21 474
Asesoramiento por
vídeo * (febrero de
2022)

* Cifras acumuladas por SGB II y SGB III a partir de un informe estadístico de la BA realizado en el periodo comprendido entre nov. 2020 – feb. 2022



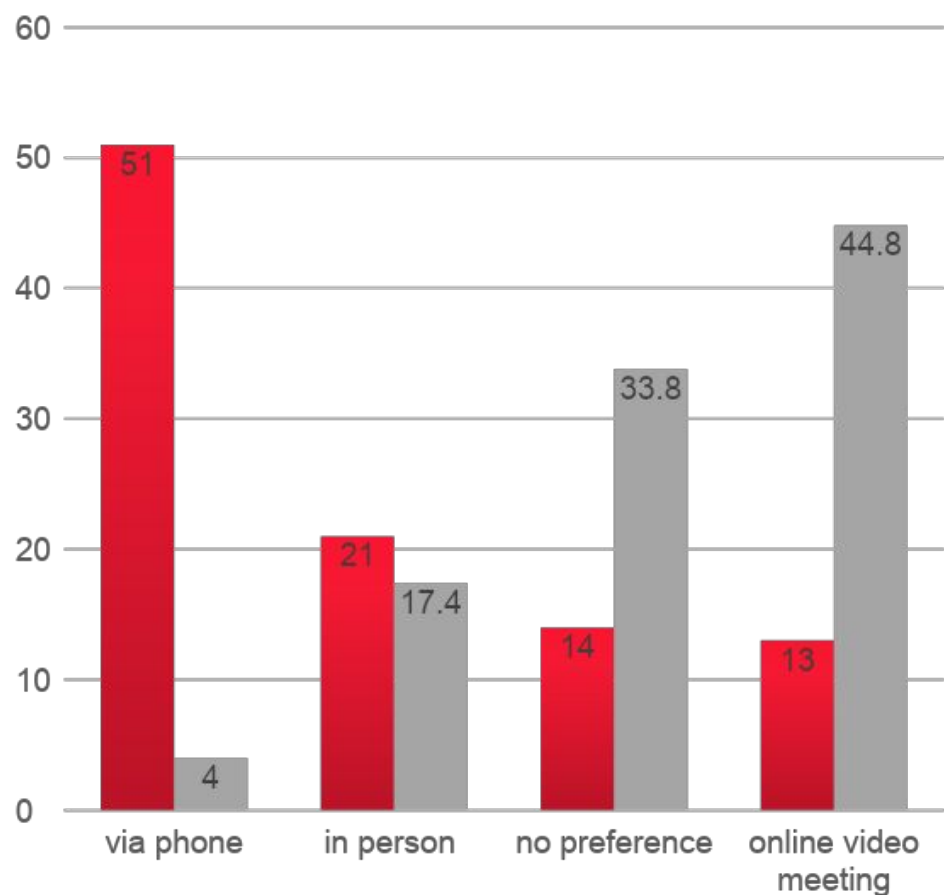
Equilibrio entre inclusividad y eficacia. ¿Es posible?



* Encuesta realizada en 2021 por la Representación Europea de la Agencia Federal de Empleo de Alemania

¿Cuáles son las preferencias de los clientes? Ejemplo de los SPE de Países Bajos y Alemania

Preferencias indicadas por los demandantes de empleo *



* los diferentes plazos y las diferentes preguntas dan lugar a resultados diversos, por lo que no son necesariamente coherentes
- Alemania - Período de evaluación: nov. 2020 – feb. 2022, 74 000 encuestados
- Países Bajos– Período de evaluación: ene. – jun. 2022 (encuesta representativa)



¿Tiene límites el asesoramiento virtual?



- Falta de empatía, intuición y creatividad en un formato virtual
- Falta el uso y la interpretación del lenguaje corporal



- Falta de competencias digitales
- Uso del *smartphone*: falta de una tarifa de internet o de un acceso Wi-Fi adecuados; no se cuenta con posibilidades financieras para mejorarlos



- Falta de equipo de vídeo
- Mala conexión a internet en algunas zonas de Alemania
- De las 4 000 llamadas diarias posibles, sólo se realizan entre 250 y 300 diariamente (cifras en aumento)

Cómo superar los posibles retos y llegar hasta los grupos vulnerables

Desarrollar la confianza

reuniones periódicas e individuales
presenciales y reuniones en línea

Hacer uso de la posibilidades

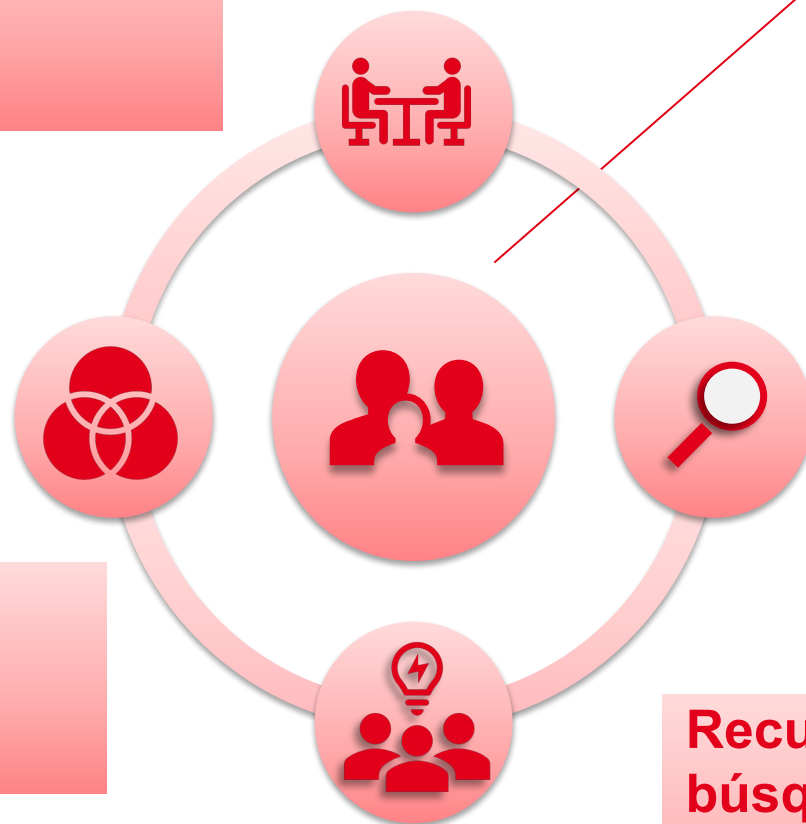
según la encuesta de la Agencia Federal de Empleo, el **96,1 % *** de los clientes recomendarían el asesoramiento por vídeo; los empleados perciben el asesoramiento por vídeo como una interacción de apoyo

Motivar

apoyar y ofrecer referencias de trabajo reales

Desarrollar las similitudes

Similitudes entre los demandantes de empleo y los asesores (p. ej., edad, sexo, etc.)



Recurrir a formaciones intensivas de búsqueda de empleo en grupo

las formaciones no solo mejoran la eficacia de la búsqueda de empleo, sino que también implican una comprensión más realista

* Alemania - Periodo de evaluación: nov. 2020 – feb. 2022, 74 000 encuestados

Asesoramiento híbrido: una combinación equilibrada

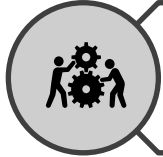


Calidad de servicio percibida - a través del canal tradicional

Calidad de la integración multicanal - El asesoramiento por vídeo se establece como un canal de comunicación complementario, no como un sustituto

Calidad de servicio percibida - a través del canal virtual

Conclusiones



¡GRACIAS POR SU ATENCIÓN!

