

## CENTRO PER L'IMPIEGO, PIACE L'ACCESSO SU APPUNTAMENTO. SPERIMENTAZIONE ESTESA ANCHE A VERBANIA.

25 agosto 2017



Gli utenti sembrano gradire la sperimentazione, in corso da maggio presso il Centro per l'Impiego di Omegna, volta a consentire l'accesso ai servizi previo appuntamento. Con questa novità si è voluto offrire un servizio più accessibile e più modulato sui bisogni delle persone. Accedere agli uffici del Cpl in data e orario concordati in anticipo non solo garantisce di evitare code fastidiose, ma offre anche l'opportunità di una presa in carico più attenta e precisa perché il Cpl può calibrare meglio il carico di lavoro degli operatori, organizzando al meglio le sue risorse umane.

Per valutare il gradimento di questa nuova procedura, a ogni utente viene rilasciato un questionario al termine dell'incontro orientativo per la stipula del patto di servizio personalizzato. Allo scadere dei primi due mesi di sperimentazione hanno compilato il questionario 73 persone. Alla domanda: "Come valuti l'orario di apertura al pubblico del CPI di Omegna?" il 21% ritiene la nuova modalità di accesso eccellente e il 59% ha espresso parere positivo. Considerando anche il numero di coloro che sono sufficientemente soddisfatti, il 14%, si può dedurre che solo una percentuale molto bassa non trova congeniale l'accesso su appuntamento. Un'altra domanda era volta a capire se ci fossero stati problemi nel fissare l'appuntamento: ben il 93% ha risposto di no, il 4% non ha risposto e solo il 3% ha detto di averne riscontrati. Rapidi anche i tempi per stabilire la data dell'incontro: nel 79% dei casi siamo rimasti nell'ambito di 1-2 giorni lavorativi, nel 12% nei 3-5 giorni e solo il 5% degli utenti ha dovuto attendere più di cinque giorni. Altro dato positivo è riferito al rispetto dell'orario: ben il 96% degli utenti dichiara di essere stati accolti con puntualità (il 3% non specifica e solo l'1% ha lamentato un ritardo). Unico neo le modalità di prenotazione dell'incontro con gli operatori del Cpl: solo il 25% utilizza il telefono o la e-mail per prenotare mentre il 75% ancora preferisce passare di persona.

Anche alla luce di questi dati è possibile affermare che la sperimentazione ha dato ottimi risultati, permettendo di dedicare risorse umane prima impegnate a governare il flusso degli utenti in attività di consulenza e formazione orientativa. Si è così pensato di estendere l'accesso su prenotazione anche all'antenna di Verbania (in piazza Città Gemellate, 27) del Cpl. Da lunedì 18 settembre sarà dunque possibile prenotare il proprio incontro inviando una e-mail all'indirizzo [centroimpiego@provincia.verbania.it](mailto:centroimpiego@provincia.verbania.it), telefonando allo 0323-407454 (dal lunedì al venerdì dalle 09,30 alle 13,00, il lunedì anche di pomeriggio dalle 14,30 alle 16,30), oppure presentandosi di persona dal lunedì al venerdì dalle 11,30 alle 12,30 (il lunedì anche di pomeriggio dalle 15,30 alle 16,30).