

3 STRUTTURE E STRUMENTI

3.1 Accessibilità

L'accessibilità ai servizi dei CPI da parte dell'utenza viene posta in evidenza attraverso alcuni parametri basilari, come ad esempio le ore di accesso al pubblico o la disponibilità telefonica, la differenziazione di orario tra servizi, la raggiungibilità e la possibilità di parcheggio, la segnaletica, la presenza di barriere architettoniche.

In termini di ore di accesso diretto, e con riferimento alle sedi principali dei CPI, la media regionale si attesta nel 2003 sulle 22 ore di apertura settimanale, con oltre 4 ore giornaliere di apertura al pubblico su 5 giorni per settimana. Il dato delle ore è peraltro lo stesso rilevato nel 2002 dal monitoraggio ISFOL.

L'accesso telefonico ai CPI da parte degli utenti risulta di 35 ore settimanali. Nel 64% dei casi avviene attraverso normale centralino. L'accesso attraverso personale dedicato o attraverso *call-center* specializzato risulta dunque ancora limitato, segnalato da 13 CPI su 36.

In riferimento all'accesso fisico, la raggiungibilità della sede CPI con mezzi pubblici risulta buona nel 50% dei casi e ottima nel 25%. Restano casi, seppure limitati, di mediocre o scarsa raggiungibilità. Per chi giunga con il proprio mezzo di trasporto, è possibile parcheggiare agevolmente nei pressi del CPI nell'81% dei casi.

La segnaletica esterna in prossimità dei CPI, onde facilitarne la localizzazione da parte degli utenti, è scarsamente presente (17 CPI su 36 pari al 47%), mentre insegne sono generalmente state poste sugli edifici che ospitano i Centri (89% dei casi). Pannelli indicatori e segnaletica interna sono poi presenti in 29 CPI su 36, pari all'81% del totale.

Attualmente nel 69% dei CPI (25 sedi su 36) non esistono barriere architettoniche per l'accesso ai servizi, e in ulteriori 3 sedi sono in corso lavori di adeguamento. Il miglioramento su questo fronte è notevole se si confronta il dato con quello del 2001, anno nel quale i CPI in "regola", cioè senza barriere architettoniche, risultavano 14.

3.2 Funzionalità delle strutture

La funzionalità delle strutture che ospitano i CPI viene rilevata attraverso parametri quali la dimensione fisica, l'adeguatezza degli spazi, il grado di pulizia e di luminosità, il tipo di interazione tra utenti e operatori, la regolazione dell'attesa, la rispondenza della sede alle norme sulla sicurezza.

Nel complesso, le sedi dei CPI dell'Emilia-Romagna – includendo anche sedi distaccate e

punti operativi – occupano una superficie complessiva di quasi 18 mila metri quadrati, e un totale di quasi 400 locali (contando qui solo le sedi CPI principali). La dimensione media di un CPI dell'Emilia-Romagna è di circa 460 mq e, sempre mediamente, può contare su 11 locali per lo svolgimento delle attività. Considerato che gli operatori facenti riferimento mediamente a un CPI sono 18, lo spazio operativo complessivo risulta essere di quasi 30 metri quadrati per addetto.

Le strutture principali dei CPI vengono ritenute adeguate nell'81% dei casi; tuttavia in quasi la metà di tali sedi sono necessarie modifiche di qualche natura. Pochi sono i casi (3 CPI) nei quali lo spazio è inadeguato e senza possibilità di modifica. Per 10 CPI è stato previsto un cambiamento di sede, che in buona misura è stata già definita o è in corso di definizione.

Più in dettaglio, la luminosità degli spazi viene ritenuta buona o perlomeno discreta per 35 CPI. La pulizia degli ambienti risulta al contrario relativamente carente, con 7 CPI (il 19%) che la indicano come scarsa e 13 come discreta; nel restante 44% viene comunque giudicata buona.

I Centri per l'impiego si dichiarano “a norma” nel 78% dei casi. Tuttavia il dato si presta a interpretazioni diverse, in ragione del cosa si intenda con “sede a norma”.

In effetti, soltanto il 58% dichiara di avere approntato tutte le misure indicate dalla procedura di valutazione del rischio compiuta in ottemperanza della Legge 19 settembre 1994, n. 626.

Entrando più negli aspetti di organizzazione degli spazi e dell'afflusso degli utenti, si rileva che nel 72% dei casi non esistono barriere fisiche tra utente e operatore e dunque l'interazione risulta buona.

In termini di tipologia di spazi funzionali si evidenzia quanto segue:

- nella totalità dei CPI sono presenti uffici riservati ai colloqui tra utente e operatore;
- nella maggior parte dei CPI esistono spazi dedicati agli utenti in attesa e spazi dedicati all'auto consultazione;
- due terzi dei CPI sono dotati di sala riunioni;
- in meno di un terzo dei Centri esistono dispositivi per l'agevolazione del turno degli utenti (non necessariamente collegati a pratiche di monitoraggio dell'afflusso);
- un quarto dei CPI dispone di sala polivalente/polifunzionale.

Tav. 6 Adeguatezza strutturale della sede principale dei CPI in Emilia-Romagna, anno 2003

	v.a.	%
Spazi adeguati e non risultano necessarie modifiche	15	41,7
Spazi complessivamente adeguati ma risultano necessarie modifiche	14	38,9
Spazi inadeguati e sono previsti adeguamenti	4	11,1
Spazi inadeguati e sono impossibili adeguamenti	3	8,3
Totale Emilia-Romagna	36	100,0

3.3 Funzionalità delle attrezzature

A livello aggregato, i 36 CPI dell'Emilia-Romagna dispongono complessivamente di 215 linee telefoniche e 121 segreterie telefoniche, 75 apparecchi fax, 92 macchine per fotocopie e 712 personal computer.

Tutti i CPI risultano collegati a Internet, mentre 30 (pari all'83%) risultano anche dotati di collegamento Intranet con la Provincia di riferimento.

Dei 712 computer disponibili, 663 (il 93%) sono collegati a Internet e 536 (il 75%) sono collegati alla rete Intranet provinciale, e per questa via tecnicamente anche all'ente Regione che funge su questo da *provider*.

Nel complesso, i 36 CPI dell'Emilia-Romagna dispongono di 682 computer a uso esclusivo degli operatori.

Questo fa sì che il rapporto computer/operatore abbia un valore di 1,1 o 1,2 a seconda che ci si riferisca agli "addetti dichiarati" dai CPI o agli "addetti equivalenti *full-time*" (per un chiarimento dei termini si veda il capitolo dedicato alle risorse umane). Si tratta di un rapporto equilibrato, che indica la presenza di almeno un pc per operatore. Tale dato peraltro risulta caratteristico di tutte le 9 Province, pur con piccole differenziazioni.

Un Centro per l'impiego "medio" dell'Emilia-Romagna risulta pertanto dotato di 20 computer, dei quali 1 è dedicato a esclusivo uso degli utenti. È poi provvisto di 2 fax, 3 segreterie telefoniche, 3 macchine fotocopiatrici. Infine, opera attraverso 6 linee telefoniche. Sempre nel CPI rappresentativo, 18 computer sono collegati a Internet e 15 alla rete Intranet provinciale.

Con riferimento ai *software* in uso, nel 97% dei CPI si indica un grado di adeguatezza buono – quando non ottimo – per tutto ciò che concerne l'*office automation* e dunque programmi di scrittura e di calcolo, posta elettronica, navigazione Internet, gestione dei file di lavoro.

Più differenziata risulta la valutazione da parte dei responsabili CPI per quanto concerne *software* specializzati per la gestione dei servizi. Innanzitutto Netlabor/Prolabor è presente in tutti i 36 CPI ed è ritenuto realmente adeguato alle esigenze operative nel 42%

dei casi; oltre un terzo dei CPI ritiene il programma sostanzialmente inadeguato, mettendo in evidenza un punto di criticità. SARE, il nuovo sistema di registrazione gestito dagli utenti convenzionati, è presente nel 61% dei CPI e in genere viene ritenuto adeguato alla funzione. Poco presente e con valutazione solo in parte positiva è Preselezione On Line. Infine E-Labor risulta sostanzialmente assente dai CPI.

Il collegamento con banche-dati esterne alla rete SPI si realizza nel 36% dei Centri per l'impiego, e sostanzialmente avviene verso due soggetti principali: il sistema delle Camere di Commercio e il sistema INPS.