

INDICE

Sintesi – Abstract	pag.	3
Introduzione	“	8
1. Gli attori del monitoraggio	“	10
2. Gli strumenti del monitoraggio	“	15
2.1 Premessa. Alcuni elementi chiave	“	15
2.2 <i>Masterplan</i> e attività di monitoraggio	“	16
2.3 I supporti tecnologici nei <i>Masterplan</i>	“	28
2.4 Le ipotesi di <i>Masterplan</i> a “livello provinciale”	“	29
2.5 I rapporti di monitoraggio. Alcuni esempi	“	32
2.5.1 Un rapporto regionale di monitoraggio dei Servizi per l’impiego	“	32
2.5.2 Il livello provinciale del monitoraggio dei Spi	“	35
2.5.3 Le indagini di <i>customer care</i>	“	37
2.6 Uno strumento per gli standard: la “Carta dei servizi”	“	40
2.6.1 L’evoluzione delle “Carte dei servizi”	“	40
2.6.2 La Carta dei servizi della Provincia di Ravenna	“	44
2.6.3 La Carta dei servizi della Provincia di Ferrara	“	45
2.6.4 La Carta dei servizi della Provincia di Venezia	“	46
2.6.5 La Carta dei servizi e dei valori della Provincia di Rimini	“	48
2.6.6 La Carta dei servizi della Provincia di Varese	“	50
2.6.7 La Carta dei servizi del sistema lavoro e formazione della Provincia di Arezzo	“	50
2.6.8 La Carta dei servizi della Provincia di Brindisi	“	51
2.6.9 La Carta dei servizi della Provincia di Macerata	“	52
2.6.10 La Carta dei servizi della Provincia di Campobasso	“	52
2.6.11 La Carta dei servizi della Regione Sardegna	“	52
2.6.12 Alcune considerazioni conclusive	“	53
2.7 Certificazione di qualità UNI EN ISO 9001:2000	“	56
3. Modelli e metodologie di monitoraggio	“	60
3.1 Categorie di analisi	“	60
3.1.1 Modelli di monitoraggio fortemente strutturati	“	61
3.1.2 Modelli di monitoraggio mediamente strutturati	“	67
3.1.3 Modelli di monitoraggio scarsamente strutturati	“	81
3.2 Il monitoraggio del lavoro “atipico”	“	85

3.2.1	Come monitorare gli atipici?	pag.	85
4.	Schede regionali	“	90
4.1	Regione Abruzzo	“	90
4.2	Regione Basilicata	“	92
4.3	Regione Campania	“	94
4.4	Regione Lazio	“	96
4.5	Regione Liguria	“	98
4.6	Regione Lombardia	“	103
4.7	Regione Marche	“	107
4.8	Regione Molise	“	110
4.9	Regione Piemonte	“	112
4.10	Regione Umbria	“	116
4.11	Regione Veneto	“	119
	Riferimenti bibliografici	“	128