

# INDICE GENERALE

*Presentazione* di Maurizio Pozzi

*Introduzione* di Emilio Lonardo e Gabriele Marzano

*Sintesi*

Abstract (tutto in inglese)

## **PARTE PRIMA**

### **MONITORAGGIO DEI CENTRI PER L'IMPIEGO IN EMILIA-ROMAGNA**

di Stefano Corsari e Stefano Botti

*Introduzione*

1. *Centri per l'impiego in Emilia-Romagna: elementi di sintesi del monitoraggio 2003*

2. *Rete territoriale e rete istituzionale*

3. *Strutture e strumenti*

4. *Servizi e attività specifiche*

5. *Scelte organizzative e distribuzione del tempo*

6. *Risorse umane*

7. *Monitoraggio dei servizi per l'impiego*

8. *Analisi dei siti web provinciali relativa a servizi e centri per l'impiego*

9. *Il sistema SPI emiliano-romagnolo nel contesto della riforma italiana*

Bibliografia

## **PARTE SECONDA**

### **VALUTAZIONE DI EFFICACIA DEI SERVIZI PER L'IMPIEGO IN EMILIA-ROMAGNA**

di Marco Cantalupi e Giuseppe Forte

*Introduzione*

1. *Le indagini di customer satisfaction per i servizi pubblici per l'impiego*

2. *La metodologia della ricerca*

3. *I risultati*

Bibliografia

## **PARTE TERZA**

### **IL MONITORAGGIO DELLA PERFORMANCE DEI SERVIZI PER L'IMPIEGO IN EMILIA-ROMAGNA**

di Giuseppe Fiorani

*Introduzione*

1. *Disposizioni normative, regolamentazione e programmazione*

2. *Le esperienze di monitoraggio e valutazione dei servizi per l'impiego in Europa e in Italia*

3. *Un modello europeo per i servizi pubblici per l'impiego dell'Emilia-Romagna*

4. *La progettazione degli indicatori di risultato*

5. *Il contributo del controllo di gestione alla individuazione dei descrittori di attività dei SPI*

6. *Il modello di monitoraggio della performance*

7. *Il funzionamento del mercato del lavoro*

8. *Considerazioni e raccomandazioni finali*

Bibliografia

Documentazione fotografica