

## **BIBLIOGRAFIA TEMATICA**

### ***Qualità dei servizi***

Leonardi, E. e G. Negro, *Servire successo. Come progettare, organizzare ed erogare servizi eccellenti*, Il Sole24ore, 2003

Negro G., *Organizzare la qualità nei servizi. Un modello per l'eccellenza nelle imprese e negli enti di servizi*, Il Sole24ore, Milano, 2003

Negro, G., *L'organizzazione snella nella pubblica amministrazione. Come realizzare la «lean organization» negli enti pubblici*, FrancoAngeli, 2005

Parasuraman A., Zeithaml V.A. e Berry L.L., *Servire qualità*, McGraw-Hill, 1994

### ***Indagini di customer satisfaction***

AA.VV., *La customer satisfaction nelle amministrazioni pubbliche. Valutare la qualità percepita dai cittadini*, ed. Rubbettino, 2005

Capano G. e Vassallo S., *Customer satisfaction, a che punto siamo?*, Rubettino, 2007

Fabris G. e Rolando S. *La customer satisfaction nel settore pubblico*, Milano, Franco Angeli, 1999

Gramigna A. (a cura di), *Amministrazioni in ascolto*, Edizioni Scientifiche Italiane, Roma, 2005

Margheri A., *Customer satisfaction negli enti locali*, Padova, Cedam, 2002

Martinelli V. (a cura di) *La qualità percepita dagli utenti dei servizi pubblici*

Negro G., *L'introduzione della customer satisfaction nei comuni*, Torino, Praxi Academy, 2003

Tanese A., G. Negro, A. Gramigna, *La Customer satisfaction nelle Amministrazioni Pubbliche. Valutare la qualità percepita dai cittadini, Cantieri - Analisi e strumenti per l'innovazione, I Manuali*, 2003

### ***Carte dei servizi***

Bortolotti A. e G. Maino (a cura di), *La Carta dei Servizi. Manuale pratico*, Carocci Faber, 2003

Meneguzzo M., M. Senese, J. Bernhart, K. Promberger (a cura di), *Orientati alla qualità. Modelli d'eccellenza nella gestione dei Comuni*, Guerini e associati, 2004

### ***Certificazione***

Andreini P. (a cura di), *Certificare la qualità. Strumenti, metodi, servizi per sistemi aziendali e prodotti*, Hoepli, 2001

Barbarino, F. C., *UNI EN ISO 9001:2000 Qualità, sistema di gestione per la qualità e certificazione*, Il Sole24 ore, 2004

Grisot, D., La gestione della qualità. Capire e applicare la norma ISO 9001 edizione 2000, tecniche nuove, 2002

Leonardi, E., Capire la qualità, Il Sole24 ore, 2003

Mattana, G., Qualità, affidabilità, certificazione, FrancoAngeli, 2002

### ***Benessere organizzativo***

AA.VV., Amministrazioni alla ricerca del benessere organizzativo. Esperienze di analisi del clima organizzativo nelle amministrazioni pubbliche, Rubbettino, 2005