

APPROFONDIMENTI BIBLIOGRAFICI

- **Azzone G.**, *Innovare il sistema di controllo di gestione: economic value added, benchmarking, E-economy: le nuove metodologie di valutazione*, II Ed. ampliata, Etas, Milano 2000
- **Ammons D.**, *Municipal benchmarks: assessing local performance and establishing community standards*, Sage, London 2001
- **Ball A., Bowerman M., Hawksworth S.**, "Benchmarking in local government under a central government agenda", *Benchmarking: An international Journal*, Vol.7, n.1, 2000
- **Beretta S., Dossi A., Meloni G., Miroglio F.**, *Il benchmarking dei processi amministrativi*, EGEA, Milano 1999
- **Bocchino U.**, *Il benchmarking. Uno strumento innovativo per la pianificazione ed il controllo strategico*, Giuffrè Editore, Milano 1994
- **Boiani E., Crisotoforetti D., Massobrio P., Susio B.**, *Vision 2000 – certificare la qualità dei servizi nella Pubblica Amministrazione. Il comune di Fidenza*, Guerini e Associati, Milano 2003
- **Bowerman M., Ball A.**, *Great expectation: benchmarking for best value Public money & Management*, Aprile – Giugno 2000
- **Bruder K. A. Jr, Gray E. M.**, "Public-sector benchmarking: a practical approach", *Public management*, vol. 76, n. 9, 1999
- **Bullivant J.**, *Benchmarking for continuous improvement in the public sector*, Longman, Essex 1995
- **Booz A.& H.**, *The world's most effective policies for the e-economy: international e-economy benchmarking*, Insead business school, London, 19 November 2002.
- **Cagliano R., Capello R., Spairani A.**, *Il benchmarking dei sistemi territoriali: best practice territoriali e gestionali nelle aree liguri di piccola impresa*, Angeli, Milano 2001
- **Cook S.**, *Guida pratica al benchmarking: come creare un vantaggio competitivo*, edizione italiana a cura di Piercarlo Ceccarelli, Angeli, Milano 1996
- **Cabinet Office**, *European Benchmarking Network: The UK Proposal*, atti IPSPG, London, Marzo 2001
- **Cabinet Office**, *Getting it together a guide to quality schemes and the delivery of Public Services*, London 2001
- **Cabinet Office**, *Towards best practice: an evaluation of the first two years of the public sector Benchmarking*, London 1997
- **Coe C.**, *Local government benchmarking*, *Public Administration Review*, vol. 59, n. 2, 1997
- **Cowper J., Samuels M.**, *The Implementation of Benchmarking from a Swedish Perspective*, in PUMA Report, Benchmarking, evaluation and strategic management in the public sector, OECD, Paris 1998
- **Cristoforetti D., Malanca M.**, *La customer satisfaction nell'ente Comune*, Azienda Pubblica, n. 2-3, 2002, pp. 257-278
- **Dorsch J., Yasin M.**, *A framework for benchmarking in the public sector*, *The International Journal of Public Sector Management*, vol. 11, n. 2/3, 2000
- **EFQM (a cura di), Blounth H. L.**, *The European Quest for Excellence – EFQM's 10th anniversary book*, EFQM, Bruxelles 1999
- **Fazzari A. L.**, *Gli strumenti del Total Quality Management e la teoria del valore*, CEDAM, Padova 2001
- **Fiori L.**, *Benchmarking: eccellere attraverso il confronto. Un'esperienza formativa nella piccola e media impresa*, Giappichelli, Torino 1998
- **Garengo P., Biazzo S., Simonetti A., Bernardi G.**, *Lo sviluppo qualitativo delle piccole e medie imprese: il benchmarking come catalizzatore*, *Sistemi e impresa: rivista di tecnologia e management*. 7, 2004
- **Galgano A.**, *La Qualità totale*, Il sole 24 Ore, Milano 1990

- **Gregory H. Watson**, *Il benchmarking : come migliorare i processi e la competitività aziendale adattando e adottando le pratiche delle imprese leader*, edizione italiana a cura di P. Ceccarelli, Angeli, Milano 1995
- **Helgason S.**, *International Benchmarking*, Paper Presented at a conference Organised by the Danish Ministry of Finance on International Benchmarking, OECD/PUMA, Paris 1999
- **Hill H., Klages H., Loeffler E. (a cura di)**, *Quality, innovation and Measurement in the Public Sector*, Peter Lang, Frankfurt 2000
- **IPSG**, *European Benchmarking Network Meeting 1*, Atti Meeting, London, 26 Febbraio 2001
- **IPSG**, *The European Benchmarking Network*, Atti Meeting, Stockholm, 12 – 13 Febbraio 2001
- **Kathleen H. J. Leibfried e C. J. McNair**, *Benchmarking: tecniche di confronto per essere i migliori* / presentazione di G. Casonato, Il Sole 24 ore libri, Milano 1995.
- **Kouzmin A., Loffler E., Klages H., Korac Kakabadse N.**, *Benchmarking and performance measurement in public sectors. Towards learning for agency effectiveness*, The international journal of public sector management, vol.12, n.2, 1999
- **Leibfreid k. H. J., Mc Nair C. J.**, *Benchmarking – Tecniche di confronto per essere i migliori*, Il Sole 24 ore, Pirola S. P. A., Milano 1995
- **Lo Schiavo L., Dipartimento della Funzione Pubblica e Formez**, *Cento Progetti al servizio dei cittadini – Insieme per l'innovazione*, Roma 2002
- **Lo Schiavo L.**, *Quality standards in the public sectors: differences between Italy and the UK in the citizen's charter initiatives*, Public administration, vol. 78, n.3, 2001
- **Lucianelli G., Tanese A. (a cura di)**, *Il benchmarking nelle aziende e nelle amministrazioni pubbliche: logiche ed esperienze a confronto*, Giappichelli, Torino 2002
- **Marchitto F.**, *Benchmarking nella pubblica amministrazione : una metodologia per il miglioramento continuo*, Angeli, Milano 2001
- **Mazzara L., Padovani E.**, *Servizi pubblici e misurazione dei risultati. Lezione 1: il benchmarking negli enti locali*, Azienditalia I Corsi (supplemento ad Azienditalia), n.6/01
- **Merli G., Broli M.**, *Organizzazione e gestione per processi*, Isedi, Torino 1996
- **Mosca F.**, *Aspetti strategici della qualità totale nei servizi*, Giappichelli, Torino, 1994.
- **Meneguzzo M., Della Piana B.**, *Knowledge management e P. A.: conciliare l'inconciliabile?*, Azienda pubblica, n. 4-5, 2002, pp. 489-512
- **Meneguzzo M., Lega F.**, *Dal New Public Management al rinnovamento della pubblica amministrazione: un'analisi comparata del ruolo dei premi all'innovazione*, Azienda Pubblica, n. 4, 1999, pp. 457-476
- **Merli G.**, *Total Quality Management, la qualità totale come strumento di business*, ISEDI - Petrini, torino 1991
- **Mussari R. (a cura di)**, *Il controllo di gestione nelle amministrazioni centrali*, Rubettino, Soneria Mannelli 2002
- **Mussari R.**, *Carta dei servizi: il patto sulla qualità*, Azienda Pubblica n. 5, 2001, pp. 515-540
- **Mwita J.**, *Performance management model*, The international Journal of Public Sector Management, vol. 13, n. 1, 1997
- **Negro G.**, *Organizzare la qualità nei servizi*, il Sole 24 ore, Milano 1995
- **NPR – National Performance Review**, *Best practices in performance measurement: benchmarking study report*, National Performance Review, Washington 1994
- **Padovani E.**, *Le prime esperienze di benchmarking nelle amministrazioni comunali: studio di un caso concreto*, Rivista Italiana di Ragioneria ed Economia Aziendale, settembre-ottobre.
- **Padovani E.**, *Servizi pubblici: primo approccio al benchmarking nella Provincia di Forlì-Cesena*, Azienditalia, n.3/00
- **Patterson J.G.**, *I fondamenti del benchmarking : come migliorare metodi di lavoro, qualità, servizio al cliente e competitività individuando le soluzioni più brillanti adottate dalle imprese leader*, Franco Angeli, Milano 1997
- **Penati C., Boario M., Dipartimento della Funzione Pubblica e Formez**, *Il Governo locale – Benchmarking tra i comuni lombardi*, Dicembre 2007

- **Pollitt C., Cave M., Joss R.**, *International benchmarking as a tool to improve public sector performance: a critical overview*, in Performance Measurement in Government, Occasional Paper n. 5, OECD/PUMA, Paris 1995
- **Pollitt C.**, *Management techniques for public sector*, Canadian Centre for Management Development, Research Paper n. 17, 1994
- **Poter M. E.**, *Il vantaggio competitivo*, Edizioni di Comunità, Milano 1987
- **PUMA**, *Benchmarking, evaluation and strategic management in the public sector*, OECD/PUMA, Paris 1996
- **Rebora G., Meneguzzo M.**, *Strategia delle amministrazioni pubbliche*, UTET, Torino 1990
- **Sargiacomo M.**, *Sperimentazione di un progetto di benchmarking sulla motivazione e la soddisfazione del personale nell'azienda USL di Pescara*, Maggioli, Rimini 2001
- **Sargiacomo M.**, *Il benchmarking nell'azienda comune : profilo economico-aziendale, approccio metodologico, sistema di rating delle condizioni di successo e spunti di riflessione dalle ricerche*, Giappichelli, Torino 2000
- **Sciavone A., Cicatelli A., Denza A.**, *Strumenti operativi per l'analisi e l'interpretazione dei risultati della valutazione: il benchmarking interno*, Azienditalia. Il personale : gestione e amministrazione del personale degli enti locali. III, 5, 2006
- **Spendolini M. J.**, *Fare benchmarking: i metodi e le pratiche*, IL Sole 24 ore , Milano 1992
- **Spendolini M. J.**, *The benchmarking Book*, Amacon, New York 1992
- **Tedeschi M. T. (a cura di)**, *I confronti di performance tra Comuni come strumento di apprendimento*, Formez, Roma 2006
- **Watson G.**, *The Benchmarking workbook*, Productivity press, Cambridge MA 1992
- **Working group on EBN**, *Case Studies*, London, 2 Aprile 2001