



IDEE, STRUMENTI, ESPERIENZE

Presentazione della società SISTEMA SUSIO srl

Gennaio 2015

<i>Indice</i>	
CHI SIAMO	2
LE AREE DI INTERVENTO	4
PUBBLICAZIONI	12
I CLIENTI	13

CHI SIAMO

La nostra filosofia

SistemaSusio è una società di consulenza di direzione e formazione manageriale specializzata nel settore della Pubblica Amministrazione: leader nella **strategia, eccellenza ed innovazione dei servizi pubblici**.

Cardine dell'approccio fortemente innovativo di **SistemaSusio** sono i **“Territori strategici”**, ovvero i sistemi territoriali evoluti che garantiscono crescita economica e sociale grazie al contributo decisivo di organizzazioni pubbliche e private consapevoli del proprio nuovo ruolo di volano dello sviluppo.

Il **“Territorio strategico”** è il nuovo modello per le comunità locali: le amministrazioni come imprenditori, lo spirito del luogo come radice dello sviluppo, il sistema-territorio come leva di eccellenza e competitività. Nella propria attività, **SistemaSusio** lavora quotidianamente con enti pubblici, sistemi turistici territoriali ed organizzazioni private che decidono di intraprendere questa strada, fornendo modelli operativi innovativi e di successo.

Perché LE QUALITA' sono il fattore strategico di competitività ed eccellenza dei territori.

I nostri valori

SistemaSusio risponde alle esigenze delle organizzazioni che intendono **cambiare, migliorare ed eccellere**.

I valori che guidano **SistemaSusio** nella propria attività di consulenza, ricerca e formazione sono (tratti dalla "Politica per la Qualità" di SistemaSusio):

- promuovere la **centralità del cliente e delle sue esigenze**, garantendo servizi e prodotti caratterizzati da costante affidabilità, tempestività e personalizzazione e consulenti competenti e professionali;
- elaborare e fornire ai propri clienti **approcci, strumenti e modelli operativi innovativi e personalizzati**, distintivi rispetto a quelli delle altre società del settore;
- fidelizzare nel tempo le organizzazioni per le quali SistemaSusio opera, considerandole **"partner nel percorso di innovazione" oltre che "clienti"**;
- utilizzare efficacemente la comunicazione per **diffondere esperienze e buone pratiche** tra i clienti in logica di benchmarking e benchlearning;
- coinvolgere il proprio personale - colonna portante dell'azienda - nell'approccio alla **centralità e soddisfazione del cliente e al miglioramento continuo** delle prestazioni.

Le nostre eccellenze

SistemaSusio possiede un know-how di avanguardia rispetto alle tematiche più innovative del management, per via delle numerose iniziative che l'azienda realizza con soggetti istituzionali di alto livello, tra cui:

- **Il Benchmarking Q-Club:** iniziativa promossa e coordinata da SistemaSusio e patrocinata e sostenuta dal Dipartimento della Funzione Pubblica, coinvolge i comuni di Milano, Bolzano, Trento, Torino, Venezia, Firenze, Modena e Bergamo in un percorso di confronto sistematico sulle migliori prassi gestionali per la Qualità dei servizi offerti;
- **Il Network Polinet 3.0:** iniziativa promossa e coordinata da SistemaSusio con lo scopo di far confrontare tra loro i Comuni dotati di sportelli polifunzionali, in logica di benchmarking; il network coinvolge ad oggi dieci comuni tra i quali Casalecchio di Reno (BO), Cesena (FC), Rivoli (TO), Rho (MI), Vignola (MO), Pioltello (MI), Paderno Dugnano (MI), Este (PD), Formigine (MO), Sant'Ilario d'Enza (RE), ecc.;
- **Master in Management del Governo Locale della Provincia di Milano:** Sistema Susio è tra gli ideatori e i partner del Master in Governo Locale della Provincia di Milano (edizioni 2008-2009 e 2011), dedicato alla formazione di figure professionali (Dirigenti e Funzionari pubblici) in grado di gestire la governance del territorio anche attraverso la partecipazione attiva degli Stakeholder;
- **Ricerca e innovazione continua:** Sistema Susio si caratterizza per il fatto che realizza periodicamente attività di ricerca finalizzata all'innovazione (tra le ultime ricerche pubblicate e note anche a livello nazionale vi sono: "Indagine sullo stato di attuazione della Direttiva Nicolais - 2007" e "Indagine sul nuovo ruolo dell'Agente di Sviluppo Locale"- 2008, in collaborazione con Agensviluppo);
- **Proiezione e scambio con le migliori prassi amministrative in Europa:** SistemaSusio è attiva anche con iniziative di scambio e confronto per il miglioramento dei servizi pubblici locali con altre realtà europee di eccellenza. In particolare SistemaSusio collabora stabilmente con la rete SERN (Sweden Emilia Romagna Network), una rete di comuni italiani e svedesi per la ricerca dell'eccellenza dei servizi;
- **Produzione bibliografica di avanguardia:** Bruno Susio, sin dal 1998, ha avviato una attività di produzione documentale e bibliografiche che conta, ad oggi, oltre una decina di volumi su temi di forte attualità del Management Pubblico. Inoltre, nel 2008 è stata avviato il progetto editoriale di Sistema Susio "Edizioni Strategiche", casa editrice che ha lo scopo di diffondere la cultura dell'innovazione nella PA. Inoltre, Sistema Susio ha una collaborazione sistematica con Azienditalia, rivista di Management del gruppo IPSOA;
- **Progetti significativi di innovazione del Management Pubblico:** sono oltre cinquecento i progetti di innovazione manageriale dell'Ente Locale che Bruno Susio ed i suoi partner e collaboratori hanno realizzato sin dagli inizi degli anni novanta ad oggi.

LE AREE DI INTERVENTO

Servizi per la Pubblica Amministrazione

Strategia e pianificazione

Sono due qualità fondamentali e complementari da sviluppare, oggi che gli **enti pubblici sono chiamati a rinnovarsi e a diventare volano di qualità per il territorio**. **SistemaSusio** per le attività di **strategia e pianificazione** delle organizzazioni offre:

- Supporto nella impostazione e realizzazione di iniziative di **pianificazione strategica territoriale e piani di posizionamento strategico**
- Assistenza nella redazione degli strumenti connessi al ciclo di programmazione e controllo: **Programma di Mandato, Relazione Previsionale e Programmatica, Piano Generale di Sviluppo, Piano Esecutivo di Gestione/Piano Dettagliato degli Obiettivi**
- Identificazione di **obiettivi** ed **indicatori** di performance
- Progettazione e sviluppo di **sistemi di controllo in ambito di trasparenza e integrità**
- Supporto alla **stesura di piani anticorruzione (Legge 190/2012)**
- Costruzione di **budget di attività e di progetti**
- Assistenza nella definizione di **reti** di partnership e attivazione di percorsi di **governance inter-istituzionale**
- Progettazione di sistemi di Governance secondo il **modello Ente-Holding**
- Impostazione e gestione di sistemi di **monitoraggio e verifica degli obiettivi**.

Qualità dei servizi

SistemaSusio accompagna il lavoro delle istituzioni impegnate nel cambiamento e nella promozione della **qualità**. Le attività che **SistemaSusio** offre per la **qualità dei servizi** sono:

- Supporto nell'introduzione ed implementazione dei sistemi di Eccellenza dei servizi secondo il **modello europeo EFQM** (*European Foundation for Quality Management*) e **CAF** (*Common Assessment Framework*)
- Accompagnamento alla realizzazione di **Sistemi di Gestione della Qualità**, secondo le norme **ISO 9001:2008** per la Certificazione di Qualità dei servizi
- Predisposizione e realizzazione di **Carte dei Servizi**, con individuazione degli indicatori e impegni
- Impostazione e realizzazione di indagini di **Customer Satisfaction**
- Progettazione di **Sistemi di Ascolto del Cittadino**
- Impostazione e sviluppo di piani e programmi di **Miglioramento Continuo dei servizi**
- Preparazione delle risorse umane alla gestione di **Gruppi di Miglioramento** e di iniziative di **coinvolgimento del personale**

- Impostazione e realizzazione di indagini di **Benessere Organizzativo** e **People Satisfaction**
- Supporto all'introduzione e sviluppo di sistemi di qualità ambientale secondo la norma **ISO 14001:2004** e per l'ottenimento della **Registrazione EMAS**.
- Assistenza nell'introduzione di sistemi di gestione del **benessere nell'organizzazione** secondo le norme **OHSAS 18001/SA 8000**

Sistemi di valutazione

Tra i **temi di maggiore attualità** oggi vi è senza dubbio quella della **valutazione dei risultati e delle performance** realizzate dalle strutture pubbliche. **SistemaSusio** può vantare una **significativa esperienza** nella progettazione e realizzazione di sistemi di valutazione degli enti pubblici, anche grazie al fatto che **Bruno Susio** è Presidente o componente di numerosi Nuclei di Valutazione di Province o di Comuni. Le attività che **SistemaSusio** offre per la realizzazione efficace di **sistemi di valutazione** sono:

- Impostazione e sviluppo di sistemi di programmazione degli **obiettivi**, individuazione degli **indicatori di performance** e di monitoraggio dei **risultati** per Dirigenti, Posizioni Organizzative e Personale
- Assistenza nell'introduzione nell'ente e **addestramento del personale adibito alle valutazioni** nell'utilizzo delle metodologie
- Supporto nella impostazione di **sistemi di valutazione e di controllo a 360°** (regolarità amministrativa, di qualità dei servizi, controllo di gestione, controllo strategico)
- Progettazione e realizzazione di sistemi di **valutazione delle posizioni** per Dirigenti e Posizioni Organizzative
- Progettazione e realizzazione di sistemi di **valutazione del potenziale**
- Progettazione e realizzazione di sistemi di **valutazione delle competenze**

Sportelli polifunzionali

Lo **sportello polifunzionale** è uno strumento fondamentale per migliorare i rapporti con i cittadini e il loro gradimento dei servizi erogati e di valorizzare la qualità della pubblica amministrazione. È in grado di "intercettare" in un unico punto specializzato almeno il **70%-80% delle transazioni** che generalmente il cittadino ha con l'organizzazione, riducendo contenziosi, spese inutili e sprechi, ottimizzando l'impiego delle risorse. Le attività che **SistemaSusio** offre per la realizzazione di **Sportelli Polifunzionali** sono:

- Accompagnamento alla riprogettazione del **sistema di accesso ai servizi**
- Progettazione e implementazione dell'organizzazione per la realizzazione di **Sportelli Polifunzionali**
- Supporto nella definizione degli **aspetti logistici** (progettazione di lay-out) e **organizzativi degli sportelli polifunzionali** (nastro orario, caratteristiche professionali richieste per la polifunzionalità ecc.)
- Valutazione dei **sistemi informativi** a supporto degli sportelli polifunzionali

- Assistenza nella **individuazione e formazione del personale** per gli sportelli
- Accompagnamento alla **certificazione** dei servizi erogati e **standardizzazione** delle procedure operative

Riduzione degli sprechi

Gli enti pubblici avranno sempre **più compiti** da svolgere e **meno risorse** finanziarie; per questo motivo si rende necessario dotare le organizzazioni di sistemi di **misurazione dei costi** per poter intervenire in maniera efficace, così come favorire la realizzazione di **economie di scala** derivanti dall'associare i servizi con altri enti. Le attività che **SistemaSusio** offre per la **riduzione degli sprechi** negli enti pubblici sono:

- Analisi e interventi per la riduzione dei **costi di funzionamento**
- Impostazione di sistemi di **controllo della gestione** e **monitoraggio delle spese**
- Revisione dell'organizzazione secondo il modello dell'**Organizzazione Snella** (Lean Organization)
- **Riprogettazione delle attività** (*reengineering*) per ottimizzare le risorse presenti
- Progettazione di **associazioni e unioni di servizi** tra enti per la realizzazione di economie di scala

Benchmarking

Il **Benchmarking** serve a confrontarsi con altri per adottare le soluzioni migliori. Misura il **posizionamento dell'organizzazione** rispetto ad altre che operano nel medesimo segmento oppure rispetto alle performance di processo dei migliori. **SistemaSusio** è proprietaria della "**Banca Dati di Efficienza degli Enti Pubblici**"™, che consente la misurazione ed il confronto della performance sui prodotti/servizi erogati in rapporto con altre organizzazioni pubbliche analoghe. Le attività che **SistemaSusio** offre per gli interventi di **Benchmarking** sono:

- Progettazione e avvio di **processi di Benchmarking** tra enti
- Ideazione di sistemi di **misuratori** e di **indicatori** per il confronto dell'efficienza ed il dimensionamento degli organici
- Implementazione di **sistemi permanenti** di confronto tra enti ed organizzazioni
- Pianificazione di interventi di **miglioramento continuo** a seguito dell'individuazione delle **Best Practice** o **Performance**

Responsabilità sociale

Nel contesto del processo di internazionalizzazione e globalizzazione dei mercati, le Pubbliche Amministrazioni sono gli attori principali della governance dei sistemi economico-sociali locali, nazionali e sopranazionali, anche se solo di recente si è iniziato ad affrontare il tema dell'applicazione della **responsabilità sociale** (intesa principalmente come accountability, trasparenza e rendicontazione sociale) alla loro attività. Le attività che **SistemaSusio** offre per la **responsabilità sociale** sono:

- Accompagnamento alla progettazione, redazione e diffusione del **Bilancio Sociale**
- Supporto nella creazione di **Bilanci delle Utilità Sociali**
- Assistenza ed accompagnamento alla realizzazione di **Bilanci di Genere**
- Supporto nella realizzazione di **Bilanci di Mandato**
- Assistenza nella progettazione e realizzazione di iniziative di **Bilancio Partecipativo**
- Formazione e addestramento all'analisi dei bisogni degli **Stakeholder** ed alla loro rappresentazione

Servizi per i Sistemi Turistici

Sviluppo sistemico del settore turismo

Per sviluppare la filiera dei “turismi” quale insieme integrato di ruoli e attori, sia pubblici che privati, è fondamentale agire affinché tutti i diversi elementi di cui si compone risultino coordinati in modo omogeneo e agiscano **per l'attuazione di progetti di sviluppo e valorizzazione sostenibile del territorio.**

La programmazione europea 2007 - 2013 ribadisce come obiettivo in materia di turismo *“quello di trasformare in vantaggio competitivo l'insieme delle risorse naturali, culturali e paesaggistiche locali per aumentare l'attrattività del territorio, migliorare la qualità della vita dei residenti e promuovere nuove forme di sviluppo economico sostenibile”*. I **Sistemi Turistici locali**, strumenti disegnati nella **legge n. 135/2001**, possono assolvere tale obiettivo offrendo un modello di organizzazione del territorio per la valorizzazione delle risorse esistenti e la conseguente attuazione di progetti innovativi per lo sviluppo di un'offerta turistica. In relazione a ciò, **SistemaSusio**:

- individua le modalità e gli strumenti più innovativi di progetto di sviluppo locale e realizzazione di STL e le trasferisce sui territori;
 - accompagna i territori nella definizione e realizzazione delle proprie strategie di sviluppo e promozione;
 - introduce modalità di lavoro comune e agevola il dialogo tra pubblico e privato per la progettazione, l'elaborazione, l'attuazione di progetti finalizzati allo sviluppo, valorizzazione e promozione delle risorse del territorio.
-

Valorizzazione integrata e sostenibile del territorio

Per risolvere la contraddizione apparente fra **fruizione turistica e protezione ambientale**, si utilizza il concetto di **carrying capacity** ovvero il massimo utilizzo di un'area senza la creazione di effetti negativi sulle risorse naturali, nonché sul contesto culturale e sociale locale. A questo scopo **perseguiamo la valorizzazione integrata e sostenibile del territorio e raccomandiamo comportamenti responsabili**, sia a livello culturale e sociale sia nei confronti dell'ambiente, da parte delle aziende, degli enti locali e degli individui che fruiscono di un territorio.

SistemaSusio per un turismo sostenibile e responsabile:

- affianca gli Amministratori Locali nel promuovere e incoraggiare la cultura della responsabilità, della difesa dell'ambiente e della qualità della vita, in linea con i principi dell'Agenda 21;
- accompagna gli Amministratori Locali nel processo di definizione e adozione di:
 - Accordi Volontari (accordi di programma quadro, patti territoriali ecc.);
 - Sistemi di etichettatura ambientale (marchio Ecolabel; green Globe 21);
 - Marchi (Bandiere Blu; Bandiere Arancioni);
 - Sistema volontario di gestione ambientale (SGA);
 - Certificazione ISO 14001;
 - Sistema comunitario di eco-gestione e audit EMAS;
 - Strumenti volontari di comunicazione ambientale (Rapporti, bilanci e dichiarazioni ambientali).

Destination management

Una **destinazione turistica** si presenta come una complessa maglia di relazioni che connette un insieme di nodi qualificanti uno specifico territorio, sia esso urbano, rurale o altro e può essere considerata tale solo nel momento in cui le risorse fonte di attrazione, siano integrate con infrastrutture e servizi che consentano, l'accessibilità e la fruibilità della meta desiderata. **Organizzazione, gestione e promozione eccellenti** della destinazione sono pertanto gli **elementi vincenti** che permettono di assicurare un vantaggio competitivo all'industria (turistica, culturale ecc.) e all'intero territorio. **Sistema Susio:**

- Affianca gli amministratori locali nella gestione delle **destinazioni turistiche** (destination management) mettendo a disposizione le proprie metodologie di lavoro comune, facilitando la concertazione tra diversi attori
- Contribuisce alla definizione dei **servizi logistici necessari**, individuando eventuali carenze
- Collabora alla realizzazione di **punti di Informazione e Accoglienza Turistica (IAT)** quali strumenti integrati per l'ospitalità e la promozione turistica di un territorio, garantendo standard informativi e servizi comuni, come previsto dalla legge
- Mette a disposizione un ampio ventaglio di **offerte formative** per gli operatori del settore e gli enti locali

- Partecipa alla progettazione, alla promozione e al mantenimento dei **Club di Prodotto** ponendosi come interlocutore tra le diverse aziende; progettando e ponendo le basi concettuali del Club; creando e coordinando una Commissione di Valutazione; valutando la selezione del Soggetto gestore del servizio; realizzando azioni di promozione del prodotto.

Grandi eventi, manifestazioni culturali e sportive

Grandi eventi (quali l'EXPO 2015), manifestazioni culturali e sportive, offrono diverse opportunità per il territorio ed in particolare per gli enti locali, verso i quali SistemaSusio ha sviluppato un know-how d'eccellenza. **SistemaSusio**

- Facilita l'attività di collaborazione con l'amministrazione pubblica nella **progettazione** e nello **sviluppo di grandi eventi** (ad es. "porte dell'EXPO"), **manifestazioni culturali e sportive**;
- sviluppa e integra gli **eventi collegati ai grandi eventi** e alle **manifestazioni culturali e sportive**;
- accompagna gli operatori del **settore nella progettazione di percorsi e itinerari turistici tematici**, anche collegati all'evento.

Place branding

I territori sono obbligati a **competere tra loro** per attrarre flussi di turisti e di investimenti. Lavoriamo con i territori per articolare **cosa li rende distintivi** e aiutarli a persuadere un'ampia gamma di possibili utenti - dai turisti agli investitori. Ci occupiamo della loro **immagine (brand image)** e li accompagniamo nel processo di disegno, pianificazione e comunicazione del proprio **nome e identità (place branding)**. **SistemaSusio**

- aiuta i territori nell'articolazione delle proprie caratteristiche distintive
- realizza interviste e sondaggi per individuare la reputazione e percezione del territorio
- disegna e pianifica strategie per posizionare/riposizionare strategicamente il territorio
- accompagna l'amministrazione locale nell'identificazione degli "utenti obiettivo"
- affianca l'amministrazione locale nell'attuazione del percorso di posizionamento strategico
- disegna un percorso personalizzato di promozione e di comunicazione dell'immagine e delle caratteristiche distintive del territorio, accompagnando la sua realizzazione.

Formazione specialistica

Sistema Susio, grazie al contributo di esperti formatori e testimonianze di attori che lavorano sul campo, propone un ampio ventaglio di offerte formative adatte ad ogni esigenza e operatore del settore:

- **AGENZIA VIAGGI E T.O.:** Gestione tariffe e Biglietteria Aerea - Budget , Cash Flow e Controllo di Gestione nelle agenzie viaggio e Tour Operator - Gestione Risorse Umane - Realizzare piani di Marketing all'interno della propria azienda turistica - Il front office in Agenzia: tecniche di marketing e comunicazione di vendita - Coaching per agenzie di viaggio - Lavorare in un Network: metodologie e strumenti - Addetto agli uffici turistici - Come diventare accompagnatore turistico - Come diventare guida turistica - Come diventare direttore tecnico di agenzia.
- **GESTIONE ALBERGHIERA E RICEVIMENTO:** Front office manager del settore alberghiero (suddiviso per settori: business hotel, 5 stars hotel, cyclist hotel) - Il revenue management alberghiero - Marketing alberghiero - Gestione del personale alberghiero: front office e staff room division - La customer satisfaction - Accoglienza dell'ospite - Accoglienza per tutti - Accoglienza internazionale - Sostenibilità e attenzione all'ambiente.

Servizi per la formazione e lo sviluppo del Capitale Umano

SistemaSusio mette a disposizione le proprie esperienze per la **crescita professionale** dei dirigenti e del personale delle organizzazioni clienti. La formazione è la **leva strategica per aumentare il livello di conoscenza e di know-how** nell'organizzazione, ed è anche un momento di confronto ed apertura al nuovo. Le organizzazioni d'avanguardia investono nella crescita delle conoscenze e delle abilità del proprio personale in maniera concreta e intelligente. Tutti i percorsi formativi proposti da **SistemaSusio** prevedono una efficace modalità interattiva via web per favorire il confronto e il contatto continuo con i docenti. I percorsi formativi sono previsti in modalità "inter-aziendale" con un calendario prefissato, ma possono essere personalizzati e realizzati direttamente presso il singolo Ente.

Le attività di **SistemaSusio** per lo **sviluppo formativo** e la **crescita delle persone** nelle organizzazioni:

- Supporto nella predisposizione dei **Piani della Formazione**, anche secondo le indicazioni della cosiddetta Direttiva Frattini
- Analisi dei bisogni e progettazione di sistemi di analisi del **fabbisogno formativo** e programmazione degli interventi a sostegno
- Progettazione di **percorsi formativi personalizzati** per lo sviluppo organizzativo dell'ente
- Definizione di sistemi di **misurazione dei risultati** degli esiti dell'impatto della formazione e di valutazione dei ritorni sull'investimento realizzato
- Programmazione di interventi formativi **su temi di avanguardia** del Management della Pubblica Amministrazione, del Turismo e dei Servizi
- Formazione dei **formatori interni**
- Realizzazione di interventi formativi secondo **modalità dinamiche** e con l'utilizzo di tecniche in grado di mobilitare le risorse emozionali delle persone (es. teatro d'impresa, dinamica mentale, outdoor training, ecc.)

SistemaSusio ha un catalogo di formazione inter-aziendale che propone annualmente oltre **cinquanta titoli di corsi** su temi di attualità dell'innovazione organizzativa e manageriale.

I corsi di formazione proposti nel catalogo possono anche essere realizzati con modalità "in-house" presso l'organizzazione cliente.

PUBBLICAZIONI

SistemaSusio può vantare una produzione editoriale di primo piano rispetto a tutti i più importanti **temi di attualità** del mondo **dell'innovazione manageriale della PA** e dello **sviluppo del territorio**.

Bruno Susio e i suoi **partner** hanno all'attivo numerose pubblicazioni, frutto dell'esperienza consolidata maturata negli anni nel campo della consulenza, ricerca e formazione per organizzazioni pubbliche e private.

- **"Sportello Polifunzionale Intelligente 3.0"**, Bruno Susio, Gian Paolo Cavina, Emanuele Barbagallo
- **"INTEGRA-PA"**, Bruno Susio, Massimo Manenti, Emanuele Barbagallo
- **"Mappare la Strategia"**, Bruno Susio, Carmelo Marazia
- **Copiare fa bene alla performance. L'esperienza del Benchmarking Q-Club**. Bruno Susio
- **Essere agente di sviluppo locale**. AA.VV.
- **Semplice-comodo-unico. Lo sportello polifunzionale come innovazione del rapporto tra PA e Cittadini**. Bruno Susio, Emanuele Barbagallo
- **La Qualità paga. ISO 9001:2008. Garantire la qualità dei servizi ai cittadini in tempo di risorse limitate**. Bruno Susio, Emanuele Barbagallo
- **La consulenza che serve. Accompagnare l'innovazione nella Pubblica Amministrazione**. Bruno Susio
- **Territori Strategici**. Bruno Susio, Federico Ceschin e Stefano Montanari
- **La Pubblica Amministrazione Snella**. Bruno Susio e Alberto Galgano
- **La comunicazione pubblica efficace. Metodi e strategie**. Federico Ceschin, Emanuele Barbagallo [et altri]
- **Per essere Parlamenti. L'innovazione dei modelli organizzativi delle assemblee regionali**. Bruno Susio, Stefano Rolando, Pietro Curzio
- **Vision 2000. Certificare la Qualità dei servizi nella P.A.** Bruno Susio, Daniele Cristoforetti [et altri]
- **Qualità alla Carta: verso l'Eccellenza con la Carta dei Servizi**. Bruno Susio e Giovanni Barbieri
- **Le nuove rotte organizzative per gli Enti Locali**. Bruno Susio e Giuseppe Negro
- **Glossario della Qualità Totale nella P.A.** Bruno Susio, Emanuele Barbagallo [et altri]
- **La Qualità Totale nella Pubblica Amministrazione**. Bruno Susio e Giuseppe Negro.

I CLIENTI -ambito Pubblica Amministrazione

- AFOL Milano Nord-Ovest
- Agenzia Interregionale per il fiume PO - AIPO
- Associazione Intercomunale Terre d'acqua (BO)
- C.F.P. per il Commercio, Turismo e Servizi "L. Einaudi"/Provincia Autonoma Bolzano
- Comprensorio Sociale Bassa Atesina - Salorno (BZ)
- Comune di Abano Terme (PD)
- Comune di Alessandria
- Comune di Ameno (NO)
- Comune di Ancona
- Comune di Alfonsine (RA)
- Comune di Anzola dell'Emilia (BO)
- Comune di Arese (MI)
- Comune di Arco (TN)
- Comune di Asti
- Comune di Azzate (VA)
- Comune di Bagno di Romagna (FC)
- Comune di Bergamo
- Comune di Bertinoro (FC)
- Comune di Biella
- Comune di Bollate (MI)
- Comune di Bolzano
- Comune di Bressanone (BZ)
- Comune di Brugherio (MB)
- Comune di Brunico (BZ)
- Comune di Bussolengo (VR)
- Comune di Calderara di Reno (BO)
- Comune di Calenzano (FI)
- Comune di Campogalliano (MO)
- Comune di Campegine (RE)
- Comune di Casalecchio di Reno (BO)
- Comune di Carpi (MO)
- Comune di Casalgrande (RE)
- Comune di Casalmaggiore (CR)
- Comune di Casalpusterlengo (LO)
- Comune di Cassano Magnago (VA)
- Comune di Cassina de' Pecchi (MI)
- Comune di Castano Primo (VA)
- Comune di Castel San Pietro Terme (BO)
- Comune di Castenaso (BO)
- Comune di Cernusco sul Naviglio (MI)
- Comune di Cerro Maggiore (MI)
- Comune di Cervia (RA)
- Comune di Cesano Boscone (MI)
- Comune di Cesena
- Comune di Cinisello Balsamo (MI)
- Comune di Cornaredo (MI)
- Comune di Correggio (RE)
- Comune di Corsico (MI)
- Comune di Cremona
- Comune di Crevalcore (BO)
- Comune di Dalmine (BG)
- Comune di Desenzano del Garda (BS)
- Comune di Este (PD)
- Comune di Fabriano (AN)
- Comune di Ferrara
- Comune di Fidenza (PR)
- Comune di Firenze
- Comune di Fiorano (MO)
- Comune di Fontanellato (PR)
- Comune di Forlì
- Comune di Forlimpopoli (FC)
- Comune di Formigine (MO)

- Comune di Fossano (CN)
- Comune di Galbiate (LC)
- Comune di Gallarate (VA)
- Comune di Genova
- Comune di Ghedi (BS)
- Comune di Gorizia
- Comune di Grugliasco (TO)
- Comune di Laives (BZ)
- Comune di Latisana (UD)
- Comune di Lecco
- Comune di Lodi
- Comune di Magenta (MI)
- Comune di Maranello (MO)
- Comune di Marmirolo (MN)
- Comune di Merano (BZ)
- Comune di Mercato Saraceno (FC)
- Comune di Milano
- Comune di Modena
- Comune di Mondovì (CN)
- Comune di Monfalcone (GO)
- Comune di Monza
- Comune di Muzzana del Turgnano (UD)
- Comune di Novi (MO)
- Comune di Opera (MI)
- Comune di Palazzolo Stella (UD)
- Comune di Paderno Dugnano (MI)
- Comune di Palmanova (UD)
- Comune di Pavia
- Comune di Peschiera Borromeo (MI)
- Comune di Pettenasco (NO)
- Comune di Piacenza
- Comune di Pioltello (MI)
- Comune di Piove di Sacco (PD)
- Comune di Pistoia
- Comune di Pontoglio (BS)
- Comune di Porto Viro (RO)
- Comune di Precennicco (UD)
- Comune di Pregnana Milanese (MI)
- Comune di Prignano sulla Secchia (MO)
- Comune di Ravenna
- Comune di Rho (MI)
- Comune di Riva del Garda (TN)
- Comune di Rivalta (TO)
- Comune di Rivoli (TO)
- Comune di Ronchi dei Legionari (GO)
- Comune di Rosignano Marittimo (LI)
- Comune di Rovereto (TN)
- Comune di Rubano (PD)
- Comune di Sala Bolognese (BO)
- Comune di Salsomaggiore Terme (PR)
- Comune di Samarate (VA)
- Comune di San Bonifacio (VR)
- Comune di San Donato Milanese (MI)
- Comune di San Giorgio di Mantova (MN)
- Comune di San Giovanni al Natisone (UD)
- Comune di San Giovanni in Persiceto (BO)
- Comune di San Giovanni Lupatoto (VR)
- Comune di San Giovanni Rotondo (FG)
- Comune di San Giovanni Valdarno (AR)
- Comune di Santarcangelo di Romagna (RN)
- Comune di Sant'Agata Bolognese (BO)
- Comune di Sant'Ilario d'Enza (RE)
- Comune di Santo Stefano Ticino (MI)
- Comune di Saronno (VA)
- Comune di Sassari
- Comune di Sassuolo (MO)

- Comune di Scandiano (RE)
 - Comune di Scandicci (FI)
 - Comune di Segrate (MI)
 - Comune di Seriate (BG)
 - Comune di Sesto Fiorentino (FI)
 - Comune di Soliera (MO)
 - Comune di Somma Lombardo (VA)
 - Comune di Soragna (PR)
 - Comune di Spinea (VE)
 - Comune di Torino
 - Comune di Trento
 - Comune di Treviglio (BG)
 - Comune di Trezzano sul Naviglio (MI)
 - Comune di Urganò (BG)
 - Comune di Venaria Reale (TO)
 - Comune di Venezia
 - Comune di Verona
 - Comune di Viareggio (LU)
 - Comune di Vigevano (PV)
 - Comune di Vignola (MO)
 - Comune di Voghera (PV)
 - Comune di Zocca (MO)
 - Comunità Comprensoriale della Val Venosta (BZ)
 - Consorzio Intercomunale
- Servizi Socio-Assistenziali Cusio-Omegna (VB)
 - Corpo di Polizia Intercomunale di Terred'acqua (BO)
 - ESU - Ente Diritto allo Studio
 - Università di Verona
 - Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento della Funzione Pubblica - Ufficio Programma Modernizzazione delle Pubbliche Amministrazioni
 - Provincia Autonoma di Bolzano
 - Provincia Autonoma di Bolzano - Istituto Provinciale Edilizia Sociale
 - Provincia di Campobasso
 - Provincia di Cremona
 - Provincia di Forlì-Cesena
 - Provincia di Lodi
 - Provincia di Milano
 - Provincia di Monza-Brianza
 - Provincia di Pistoia
 - Provincia di Reggio Emilia
 - Provincia di Savona
 - Provincia di Terni
 - Provincia di Torino
 - Provincia di Varese
 - Provincia di Vercelli
 - Regione Autonoma Trentino Alto-Adige
- Regione Veneto - Consiglio Regionale
 - Unione dei Comuni dell'Appennino Cesenate
 - Unione Comunale Tresinaro-Secchia (RE)
 - Unione dei Comuni della Valle del Marecchia (RN)
 - Unione dei Comuni della Valle del Savio (FC)
 - Unione dei Comuni della Val d'Arda (PC)
 - Unione Val d'Enza (RE)
 - Unione Valsamoggia (BO)
 - Unione Terred'acqua (BO)
 - Unione Terre d'Argine (MO)
 - Unione Terre di Castelli (MO)
 - Università degli Studi di Camerino (MC)
 - Università degli Studi di Milano - Bicocca
 - Università degli Studi di Salerno