



**Marco Gentili**  
Autorità per l'Informatica  
nella Pubblica  
Amministrazione

## **Riferimenti a siti Internet, riviste e bibliografia**





## 1. Premessa

Per quanto riguarda i siti Internet sono stati indicati i principali siti italiani ed esteri legati al tema della qualità ripartendoli in quattro categorie tematiche:

- Certificazione
- Normazione
- Accredimento
- Altre Istituzioni / Associazioni interessate al tema della qualità.

Per quanto concerne le riviste sono solo due quelle in lingua italiana specificamente dedicate alla qualità. Queste sono state integrate con altre non monotematiche dove spesso appaiono articoli sul tema della qualità, della certificazione EN ISO 9000 anche in ambito pubblico e con riferimento all'*Information Technology*.

Relativamente alla bibliografia, questa non deve essere intesa in senso esaustivo. Immensa è la letteratura disponibile in lingua inglese, peraltro usualmente di più difficile accesso da parte delle pubbliche amministrazioni. Per questo ci si è maggiormente concentrati su testi disponibili in lingua italiana, di più facile reperimento e comprensione, limitandosi a indicare alcune prime letture di carattere generale e di orientamento. Per lo stesso motivo sono stati tralasciati i numerosi articoli prodotti all'interno di gruppi di studio, progetti e convegni, da università ed enti di ricerca, da società e consulenti, oltre che dall'Autorità per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione. I testi sono elencati in ordine decrescente di anno di pubblicazione in riferimento a venti categorie tematiche:

- Public Procurement
- Outsourcing
- Information Technology
- Process Engineering
- IT Management
- Project Management
- Monitoring & Control

- Benchmarking
- Quality Management
- Quality Management - CMM
- Quality Management - TQM
- Quality Management - ISO 9000
- Quality Management - Auditing
- Qualità dei Dati
- Qualità dei Servizi
- Customer Satisfaction
- Sw Quality
- Sw Usability
- Sw Engineering
- Sw Measurement.

I testi referenziati si riferiscono alle edizioni effettivamente consultate, per quelle più lontane nel tempo potrebbero esistere versioni successive.

Come si vede, tra le precedenti categorie tematiche non sono state comprese solo quelle più direttamente legate al tema portante della qualità, ma sono state aggiunte anche quelle categorie satellite legate al contesto nel quale la qualità è collocata dalle diverse relazioni presentate nel workshop.

In relazione al tema "Utilizzare in ambito contrattuale la certificazione" ecco quindi la ragione dei testi inerenti: appalti di servizi; outsourcing e relativi contratti; diversi strumenti di governo dei contratti, gestione dell'informatica e dei progetti, monitoraggio e controllo, benchmarking, audit dei processi messi in atto dal fornitore; qualità dei dati e dei servizi; quantità e qualità del software; soddisfazione dell'utente finale e usabilità dei prodotti sw che esso utilizza.

Relativamente al tema della sessione "Progettare, gestire, certificare, sistemi qualità", questo si sviluppa attorno alla tematica della gestione della qualità, da cui i riferimenti: ai diversi modelli di approccio alla qualità, EN ISO 9000, CMM, TQM; alla rappresentazione per processi.

## 2. Siti Internet

### **Certificazione**

ANGQ Associazione Nazionale Garanzia della Qualità  
<http://www.angq.com/>

ASQ American Society for Quality  
<http://www.asq.org>

CISQ Federazione CISQ, Certificazione Italiana Sistemi Qualità Aziendali  
<http://www.cisq.com/>

Commissione Europea - DG III  
[http://europa.eu.int/comm/dg03/index\\_en.htm](http://europa.eu.int/comm/dg03/index_en.htm)

EFQM European Foundation For Quality Management  
<http://www.efqm.org/>

EOQ European Organization For Quality  
<http://www.eoq.org/start.html>

EOTC European Organisation for Conformity Assessment  
<http://www.eotc.be/>

European Quality Policy  
[http://europa.eu.int/comm/dg03/directs/dg3a/a3/quality/home\\_en.htm](http://europa.eu.int/comm/dg03/directs/dg3a/a3/quality/home_en.htm)

Globus International Quality Group  
<http://www.globusregistry.com/cgi-bin/Home/Public/homesummary.cgi>

IATCA International Auditor and Training Certification Association  
<http://www.iatca.com/>

IQNet The International Certification Network  
<http://www.iqnet-certification.com/>

ISO 9000 e ISO 14000 - Sito ufficiale ISO  
<http://www.iso.ch/9000e/9k14ke.htm>

ISO 9000: Year 2000 Revisions - Sito ufficiale ISO  
<http://www.iso.ch/9000e/revisionstoc.htm>

Ministero Industria - sistema italiano della certificazione e della qualità  
[http://www.minindustria.it/Dgspc/Ispektorato/Patto\\_sociale.htm](http://www.minindustria.it/Dgspc/Ispektorato/Patto_sociale.htm)

Q&C Qualità e Competitività  
<http://www.qec.it/home.html>

Quality Digest magazine  
<http://www.qualitydigest.com/>

Quality magazine  
<http://www.qualitymag.com/>

Quality Today  
<http://www.qualitytoday.com/>

Sincert  
<http://www.sincert.it/>

The European Information Service on Conformity Assessment Activities  
<http://www.ticqa.eotc.be/>

Vision 2000 - Il futuro dei sistemi qualità Gestito da UNI.  
<http://www.unicei.it/vision2000/home.html>

### **Normazione**

CEI Comitato Elettrotecnico Italiano  
<http://www.ceiuni.it/>

CEN European Committee For Standardization  
<http://www.cenorm.be/>

CENELEC European Committee for Electrotechnical Standardization  
<http://www.cenelec.org/>

Direttive Nuovo Approccio  
<http://www.newapproach.org/directiveList.as>

ECMA Standardizing Information and Communication Systems  
<http://www.ecma.ch>

ETSI European Telecommunications Standards Institute  
<http://www.etsi.org>

IEC International Electrotechnical Commission  
<http://www.iec.ch/>

IETF Internet Engineering Task Force  
<http://www.ietf.cnri.reston.va.us/home.html>

ITU International Telecommunication Union  
<http://www.itu.int/>

JTC1 - Joint Technical Committee 1  
<http://www.jtc1.org>

W3C World Wide Web Consortium  
<http://www.w3.org/>

EUR-Lex Banca dati della legislazione comunitaria  
<http://europa.eu.int/eur-lex/it/search.html>

Guida all'implementazione delle direttive Nuovo Approccio e Approccio Globale  
[http://www.eotc.be/news/ec/ec\\_guide/](http://www.eotc.be/news/ec/ec_guide/)

ISO International Organization for Standardization

<http://www.iso.ch/>

Nuovo Approccio e Approccio Globale

<http://www.newapproach.org/home.asp>

Q&C Quando & Come - aggiornamento sulle novità legislative e normative

<http://www.qec.it/quandoecome/home.html>

UNI Ente Nazionale Italiano di Unificazione

<http://www.uni.com/>

UNINFO Ente di normazione per le Tecnologie Informatiche e loro applicazioni

<http://www.uninfo.polito.it/>

### **Accreditamento**

EA European co-operation for Accreditation

<http://www.european-accreditation.org/>

Membri effettivi e associati dell'EA

<http://www.european-accreditation.org/mla/member.html>

IAF International Accreditation Forum

<http://www.iaf.nu/>

Organismi che hanno firmato l'accordo IAF MLA

<http://www.iaf.nu/mlist.asp>

### **Altre Istituzioni / Associazioni interessate al tema della qualità**

AICQ Associazione Italiana Cultura Qualità

<http://www.aicq.it/>

AIPA Autorità Informatica per la Pubblica Amministrazione

<http://www.aipa.it>

FITA Federazione Italiana Industrie e Servizi Professionali e del Terziario Avanzato

<http://www.fita.it>

Forum per la Società dell'Informazione - Presidenza del Consiglio dei Ministri

<http://www2.palazzochigi.it/fsi/>

SEI/CMM Software Engineering Institute/Capability Maturity Model for Sw

<http://www.qpmg.com/sei.htm>

UNIONCAMERE Unione Italiana delle Camere di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura

<http://www.unioncamere.it>

### 3. Riviste

#### *Azienda Pubblica*

Rivista bimestrale dedicata alla tematica alla teoria ed alla prassi del management, edita da Maggioli.

#### *De Qualitate*

Rivista mensile che tratta il tema della qualità, curandone sia gli aspetti tecnici che quelli organizzativi e del personale, nei diversi settori tra cui anche quello dei servizi e dell'Information technology, edita da Nuovo Studio Tecna.

#### *Economia & Management*

Rivista bimestrale della Scuola di Direzione Aziendale della Università Bocconi di Milano, dedicata alle tematica politico-economiche, organizzative, del personale, gestionali, in cui è sistematicamente trattato anche il settore dell'Information technology, edita da Etas.

#### *Informatica ed Enti Locali*

Rivista mensile dedicata al tematica del cambiamento organizzativo e tecnologico nel contesto della Pubblica Amministrazione locale attuato per il tramite dell'innovazione tecnologica, edita da Maggioli.

#### *Qualità*

Rivista bimestrale che tratta il tema della qualità, curandone sia gli aspetti tecnici che quelli organizzativi e del personale, nei diversi settori tra cui anche quello dei servizi e dell'Information technology, edita dall'Associazione Italiana Cultura Qualità (AICQ).

### 4. Bibliografia

#### **Public Procurement**

- Bandi di Gara di Forniture e Servizi - R. Bonavia, G. Gallo-Orsi - Il Sole 24 Ore libri - 1999
- L'ABC degli Appalti di Forniture e Servizi - G. Turco Liveri - Il Sole 24 Ore libri - 1999
- Appalti Pubblici di Servizi - Del Castillo, C. Galtieri, U. Realfonzo - Il Sole 24 Ore libri - 1998
- L'evoluzione della Pubblica Amministrazione italiana - A cura di R. Leonardi, F. Boccia - Il Sole 24 Ore libri - 1997

#### **Outsourcing**

- Nuove strategie d'acquisto - R. Perrotin, J.M. Loubère - Franco Angeli - 2000
- Outsourcing e valorizzazione delle competenze - A. De Paolis - Franco Angeli - 2000
- Gestire l'outsourcing - S. Valentini - Franco Angeli - 1999
- I Servizi di Outsourcing Informatico - C. Pasini - Franco Angeli - 1999
- L'Outsourcing nei Sistemi Informativi Aziendali - R. Virtuani - Franco Angeli - 1997
- I Contratti di Impresa - C. Guerrieri - Il Sole 24 Ore libri - 1995
- Outsourcing nelle Tecnologie dell'Informazione - R. Glucksmann, M. Ricciardi - ETAS Libri - 1994

### **Information Technology**

- Rapporto sull'Informatica e le Telecomunicazioni - Assinform - 2000
- Le Soluzioni Informatiche per l'Impresa - C. Guerrieri - Il Sole 24 Ore libri - 1999
- Il Sistema Informativo Aziendale - P. F. Camussone - Etas Libri - 1998

### **Process Engineering**

- Innovazione dei Processi - T. H. Davenport - Franco Angeli - 2000
- La Gestione per Processi - A cura di P. De Risi - Nuovo Studio Tecna - 1999
- Governo e miglioramento dei processi - J. Tsourias - Franco Angeli - 1998
- Il Miglioramento dei Processi nel Settore dell'IT - M. Maiocchi - Franco Angeli - 1998
- Processi Aziendali e Sistemi Informativi - G. Bracchi, G. Motta - Franco Angeli - 1997
- BPR Riprogettazione dei processi aziendali - H. J. Johansson, P. Mc Hugh, A. J. Pendlebury, W. A. Wheeler III - Il Sole 24 Ore libri - 1994

### **IT Management**

- La Politica di Mercato nei settori ad alta tecnologia - R. Fiocca - Giuffrè - 1998
- Il Cambiamento Organizzativo nell'Information Technology - V. Merlyn, J. Parkinson - Franco Angeli - 1995
- Informatica e Pubblica Amministrazione: proposta per uno sviluppo integrato - A. Sarti - IDC Italia - 1995
- Information Technology e Management - A. Leggio - Il Sole 24 Ore libri - 1993

### **Project management**

- Organizzare e Gestire Progetti - E. Baglieri, A. Biffi, E. Coffetti, C. Ondoli, N. Pecchiari, M. Pilati - Etas Libri - 2000
- Project Management, 7a edizione - R.D. Archibald - Franco Angeli - 2000
- Tecniche di Project Management 7a edizione - R. Amato, R. Chiappi - Franco Angeli - 2000
- Gestire i Rischi di Progetto - G. Iacono - Franco Angeli - 1999
- Lavorare per progetti. Project management e processi progettuali, 4a edizione - M. Baldini, A. Miola, P.A. Neri - Franco Angeli - 1999
- Le sfide di management del XXI secolo - P.F. Drucker - Franco Angeli - 1999
- A handbook of walkthroughs, inspections and technical reviews - D. Fredman - Little Brown - 1982

### **Benchmarking**

- Il Benchmarking - G.H. Watson - Franco Angeli - 1995
- Benchmarking for competitive advantage - Boxwell - Mc Graw Hill - 1994

**Monitoring & Control**

- Valutare per Governare - A cura di G. Azzone, B. Dente - Etas Libri - 1999
- Il Check-up dei Sistemi Informativi - P. F. Camussone - Etas Libri - 1998
- Monitoraggio & Valutazione dei Progetti - V. Masoni - Franco Angeli - 1997
- Contabilità dei Costi. Contabilità per centri di costo e activity based costing, 2a ed. - L. Brusa - Giuffrè - 1995
- Information Technology in action - R. Wang - Yourdon Press - 1993
- Monitoraggio dei progetti di investimento - L. Cappugi - Franco Angeli - 1992
- Controlling software projects - T. De Marco - Yourdon Press - 1982
- Software engineering economics - B.W. Boehm - Prentice Hall - 1981

**Quality Management**

- Il Quality Manager tra azienda e mercato - A cura di R. Scaramuzza - Nuovo Studio Tecna - 1999
- Juran's Quality Control Handbook - 5th edition - J.M. Juran - J.M. Juran editor - 1998
- Applicazioni Informatiche per la Qualità - A cura di V. Scialla - Il Sole 24 Ore libri - 1996
- Progettare in Qualità - P. De Risi - Il Sole 24 Ore libri - 1996
- Attractive quality and must be quality - N. Kano - Goal/QPC - 1994
- Juran on Planning for Quality - J.M. Juran - NY Free Press - 1988
- Managing Quality - D. Garvin - NY Free Press - 1988
- La qualità non costa - P. Crosby - Mc Graw Hill Italia - 1986

**Quality Management - Capability Maturity Model**

- CMM for software vers. 1.1 - M. Paulk e altri - SEI - 1993
- Software Engineering Institute (SEI) Assessment Methodology - SEI - 1987

**Quality Management - Total Quality Model**

- La gestione totale della qualità come strategia per il successo dell'impresa - R. Galimberti, M. Maiocchi - Franco Angeli - 1998
- La Qualità Totale nella Pubblica Amministrazione - G. Negro, B. Susio - Il Sole 24 Ore libri - 1998
- Gemba Kaizen, a commonsense, low cost approach to management - M. Imai - Mc Graw Hill - 1997
- Sette Strumenti Manageriali della Qualità Totale - A. Galgano - Il Sole 24 Ore libri - 1994
- Autovalutazione basata sulla gestione della qualità totale. Modello Europeo - EFQM - 1994
- Come costruire la qualità totale - T. Conti - Sperling & Kupfer - 1992
- Total Quality Control, 3a ed. - A. Feigenbaum - Mc Graw Hill - 1991
- Qualità Totale - A. Galgano - Il Sole 24 Ore libri - 1990
- Kaizen: The Key to Japan's Competitive Success - M. Imai - Mc Graw Hill - 1986

### **Quality Management - ISO 9000**

- Guida alla Qualità, 5a edizione - Annuario - Nuovo Studio Tecna - 2000
- ISO 9000 Handbook - 3rd edition - A cura di R. Peach - Mc Graw Hill - 1999
- Qualità, Affidabilità, Certificazione - G. Mattana - Franco Angeli - 1999
- Guida alla certificazione ISO 9000 - I. Tsiourias - Franco Angeli - 1996
- Guida all'interpretazione ed all'utilizzo delle norme ISO 9000 - B. Jensen - Franco Angeli - 1995
- La qualità certificata - G. Iacono - A. Tencati - 1995
- ISO 9000 Quality Systems Handbook - D. Hoyle - Butterworth Heinmann - 1994

### **Quality Management - Auditing**

- Le verifiche ispettive interne della qualità nella ISO 9000 - C. Del Gobbo, C. Reda - Franco Angeli - 1998
- Gli Audit sulla Qualità - D. Aerter - Franco Angeli - 1996

### **Qualità dei Dati**

- Improving Data Warehouse and Business Information Quality: Methods for Reducing Costs and Increasing Profits - L. English - John Wiley & Sons - 1999
- Data Quality for the information age - T.C. Redman - Artech House - 1996

### **Qualità dei Servizi**

- La Carta dei Servizi, Valutazione e miglioramento della qualità nella P.A - R. Ruffini - Guerini e Associati - 1999
- Organizzare la Qualità nei Servizi - G. Negro - Il Sole 24 Ore libri - 1999
- Migliorare la qualità dei servizi per soddisfare le crescenti aspettative dei clienti - A cura di L. Negri - Nuovo Studio Tecna - 1998
- La qualità nel servizio; Tosalli A. - T. Conti, A. Pettigiani, M.G. Pettigiani - Bariletti Editori - 1990

### **Customer satisfaction**

- Customer oriented software quality assurance - F.P. Ginac - Prentice Hall - 1997
- Handbook of customer satisfaction measurement - N. Hill - sito internet - 1996
- Un metodo per la misurazione della customer satisfaction - GRAMMA - UTET - 1993
- Measuring Customer Satisfaction: development and use of questionnaires - B.E. Hayes - sito internet - 1992

**Sw Quality**

- The handbook of software quality assurance - A cura di G.G. Schulmeyer - Prentice Hall - 1998
- Il Test e la Qualità del Software - A. Cignoni, P. De Risi - Il Sole 24 Ore libri - 1998
- Software Quality: Analysis & Guidelines for Success - C. Jones - Int. Thomson Pub. - 1997
- ISO 9000-3 a tool for software product and process improvement - R. Kehoe, A. Jarvis - Springer - 1996
- ISO 9001 interpreted for software organizations - A. Ronald - Paradoxicon Pub. - 1995
- ISO 9001 & Software Quality Assurance - D. Ince - Mc Graw Hill - 1994
- Software inspection - T. Gilb, D. Graham - Addison Wesley - 1993
- Il Sistema Qualità del Software - S. Nocentini - Etas Libri - 1993
- La Qualità nei Progetti Software - A. Banci, G. Iacono - Franco Angeli - 1993
- Software Quality Engineering: a total technical and management approach -M.S. Deutsch, R.R. Willis - Prentice Hall - 1988

**Sw Usability**

- Il computer invisibile - D.A. Norman - Apogeo - 2000
- Usabilità dei siti web - M. Visciola - Apogeo - 2000
- Software for Use: A Practical Guide to the Models and Methods of Usage Centered Design - L. Constantine, L. Lockwood - Addison Wesley - 1999
- The Usability Engineering Lifecycle: A Practitioner's Handbook for User Interface Design - D. Mayhew - Morgan Kaufmanns - 1999
- Usability Engineering LifeCycle - D.J. MayHew - Morgan Kaufmanns - 1999
- Il disagio tecnologico - A. Cooper - Apogeo - 1999
- Contextual Design: A Customer-Centered Approach to Systems Designs - H. Beyer, K. Holtzblatt - Morgan Kaufmann - 1997
- Cost-Justifying Usability - Bias, D.Mayhew - Academic Press - 1994
- Usability engineering - J. Nielsen - Morgan Kaufmann - 1994
- Usability inspection methods - J. Nielsen, R.L. Mack - John Wiley & Sons - 1994

**Sw Engineering**

- Software engineering standard – A user's road map - J.W. Moore - IEEE Computer Society Press - 1998
- La Manutenzione del Software Applicativo - M. Sorrentino, G. De Gregori - Franco Angeli - 1995
- Encyclopedia of software Engineering - J. Marciniak - John Wiley & Sons - 1994
- Software process assessment & improvement - Kuvaja Simila ed altri - Blackwell Business - 1994
- Software Engineering Metrics - Vol. I - M. Shepperd - Mc Graw Hill - 1993
- Japan's Software Factories - M.A. Cusumano - Oxford University Press - 1991

- Ingegneria del Software - C. Ghezzi, A. Fuggetta, S. Morasca, A. Morzenti, M. Pezzé - Mondadori Informatica - 1991
- Principi di ingegneria del software - R.S. Pressman - Mc Graw Hill Italia - 1991
- Managing the software process - Humphrey Watts - Addison Wesley - 1989
- Information Engineering - Book I, II, III - J. Martin - Prentice Hall
- Analisi strutturata dei sistemi - E. Yourdon - Jackson Libri

### **Sw Measurement**

- Misurare il software - L. Buglione - Franco Angeli - 1999
- Estimating software costs - C. Jones - Mc Graw Hill - 1998
- Software metrics, a rigorous approach 2nd edit. - N.E. Fenton, S.L. Pfleeger - Thomson Learning - 1998
- Function Point - F. La Noce - Franco Angeli - 1997
- Qualità e Quantità nei Sistemi Software - D. Natale - Franco Angeli - 1996
- Metrics and Models in Software Quality Engineering - S.H. Kan - Addison Wesley - 1995
- O-O software metrics - M. Lorenz, J. Kidd - Prentice Hall - 1994
- Practical implemetation of software metrics - P. Goodman - Mc Graw Hill - 1993
- Software metrics for product assessment - R. Bache - G.Bazzana - Mc Graw Hill - 1993
- Practical software metrics for project mangement and process improvement - R.B. Grady - Prentice Hall - 1992
- Applied software measurement - C. Jones - Mc Graw Hill - 1991
- Function point analysis, Difficulties and improvements - IEEE - Transaction on Sw Engineering - 1988
- Cost estimation for software development - B. Londeix - Addison Wesley - 1987
- Programming Productivity - C. Jones - Mc Graw Hill - 1986