171 3.3. Strutture e servizi nei piccoli Comuni
183 3.4. Quali possibilità di riorganizzazione dei piccoli Comuni?
186 *4. Il nodo dell'efficacia: il cittadino come cliente*
186 4.1. Introduzione
187 4.2. La Pubblica amministrazione in ascolto: il problema della ricettività e della soddisfazione delle preferenze del cittadino-cliente

193 Allegato al capitolo 1. della parte terza
203 Allegato al capitolo 4. della parte terza