

# BIBLIOGRAFIA

AICQ, QTS – *Il sistema Qualità nelle aziende di trasporto pubblico locale*, FrancoAngeli editore, Milano, 1997.

AUBREY C. – *La qualità globale nei servizi finanziari*, Itaca, Milano, 1991.

BATESON John E.G., HOFFMAN K. Douglas – *Gestire il marketing dei servizi* [Managing Services Marketing], Apogeo, 2000.

CROSBY, P.B. – *La qualità non costa*, McGraw-Hill, 1988.

DEMING W. Edward – *Out of the crisis*, MIT/CAES, 1982.

ERTO Pasquale – *Probabilità e statistica per le scienze e l'ingegneria*, McGraw-Hill, Milano, 1999.

FERNÁNDEZ HATRE Alfonso – *Calidad en las empresas de servicios*, Centro para la calidad en Asturias, 2000.

GALGANO A. – *La qualità totale. Il company wide quality control come nuovo sistema manageriale*, ed. Il Sole 24 Ore Libri, 1990.

HARBOUR Jerry L. – *The basics of Performance Measurement*, Quality Resources, 1997.

HAYES Bob E. – *Misurare la soddisfazione dei clienti*, FrancoAngeli editore, Milano, 2000.

IASEVOLI Gennaro – *Il valore del cliente*, FrancoAngeli editore, Milano, 2000.

- ISHIKAWA Kaoru – *Che cos'è la qualità totale*, ed. Il Sole 24 Ore Libri, 1992.
- ISHIKAWA Kaoru – *Guida al controllo di qualità*, Franco Angeli editore, Milano, 1990.
- JURAN J.M. – *La gestione della qualità*, Isvor, Marentino, Torino, 1983.
- LASH L.M. – *Customer service. Misurare e valutare la qualità del servizio*, EtasLibri, 1992.
- MONTGOMERY D.C. – *Il controllo statistico della qualità*, Mc Graw-Hill, 2000
- NEGRO Giuseppe – *Organizzare la qualità nei servizi*, ed. Il Sole 24 Ore Libri, 1992.
- NORMANN R. - *La gestione strategica dei servizi*, Etaslibri, Milano, 1989.
- ROSANDER Arlyn C. – *Applications of Quality Control in service industries*, Milwaukee, ASQC, 1985.
- SUSIO Bruno, BARBIERI Giovanni – *Qualità “alla carta”*, FrancoAngeli editore, Milano, 2002.
- TAGUCHI G. – *Introduzione alle tecniche per la qualità: progettare qualità nei prodotti e nei processi*, De Agostini, 1995.
- VUCHIC Vukan R. – *Urban Public Transportation Systems and Technology*, Prentice-Hall, 1981.
- ZEITHAML Valarie A., PARASURAMAN A., BERRY Leonard L. – *Servire qualità*, McGraw-Hill, 1991.

## **LEGGI E NORME**

Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998

Decreto legislativo 422/1997

Legge Regione Campania 3/2002

Legge n. 273 11 luglio 1995

Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994

Norma UNI 4728:1966 – *Metodi statistici per il controllo della qualità. Carte di controllo per variabili*

Norma UNI 8279:2000 – *Sistemi di trasporto a guida vincolata (Ferrovia, Metropolitana, Metropolitana leggera, Tranvia veloce e tranvia). Termini e definizioni*

Norma UNI 3734:1975 – *Funicolari terrestri ed aeree. Termini e definizioni*

Norma UNI 8936:1986 – *Rilevamento e segnalazione di dati statistici relativi a tutti i servizi di trasporti terrestri e di navigazione interna e promiscua. Ferrovie, metropolitane, metropolitane leggere e tranvie urbane ed extraurbane*

## **RIVISTE**

Galgano Maria Cristina – “La Sottile Arte della Gestione dei Reclami”, *Galgano informazione*, maggio/giugno 2001, pag. 3.

## **DOCUMENTI E PUBBLICAZIONI AZIENDALI**

Contratti di servizio tra Comune di Napoli e Metronapoli S.p.A. (Linea 1, Linea 2, Funicolari)

Manuale della Qualità di Metronapoli

Il Sistema Metronapoli: indagine sulla qualità – Report 2002

Carta della mobilità 2003 Metronapoli S.p.A.

## **PUBBLICAZIONI DI ALTRE AZIENDE DI TPL**

Carta della mobilità 2003 Circumvesuviana s.r.l.

Carta della mobilità 2003 Sepsa S.p.A.

Carta della mobilità 2003 CTP S.p.A.

Carta della mobilità 2003 ATM S.p.A. (Milano)

Carta della mobilità 2003 ATAC S.p.A. (Roma)

Carta della mobilità 2000 AMT S.p.A. Genova

## **APPUNTI UNIVERSITARI**

Corso di Teoria e Metodi Statistici dell’Affidabilità (prof. Maurizio Guida) – a.a. 2000/2001

Corso di Gestione dell’Innovazione e dei Progetti (prof. Eugenio Corti) – a.a. 2001/2002

Corso di Economia e Organizzazione Aziendale (prof. Mario Raffa) – a.a. 1999/2000

Corso di Impianti Industriali (prof. Marcello Lando) – a.a. 2000/2001

Corso di Gestión de la Producción (prof. Albert Fonts Ribas) – a.a. 2001/2002

## **SITI INTERNET**

### ***Leggi e norme***

[www.unifer.it](http://www.unifer.it)

[www.medialaw.it](http://www.medialaw.it)

[www.infrastrutturetrasporti.it](http://www.infrastrutturetrasporti.it)

[www.regione.campania.it](http://www.regione.campania.it)

[www.unicei.it](http://www.unicei.it)

[www.aicq.it](http://www.aicq.it)

### ***Benchmarking***

[www.atac.roma.it](http://www.atac.roma.it) (Agenzia dei Trasporti Autoferrotranviari di Roma S.p.A.)

[www.atm-mi.it](http://www.atm-mi.it) (Azienda Trasporti Milanesi S.p.A.)

[www.amt.genova.it](http://www.amt.genova.it) (Azienda Mobilità e Trasporti di Genova S.p.A.)

[www.sepsa.it](http://www.sepsa.it) (Sepsa S.p.A.)

[www.vesuviana.it](http://www.vesuviana.it) (Circumvesuviana s.r.l.)

[www.ctpn.it](http://www.ctpn.it) (Compagnia Trasporti Pubblici Napoli)

[www.anm.it](http://www.anm.it) (Azienda Napoletana Mobilità)

[www.metropla.net](http://www.metropla.net) (Sito informativo su tutte le metropolitane del mondo)

### ***Benchmarking con aziende del gruppo NOVA***

[www.metromadrid.es](http://www.metromadrid.es) (Metro de Madrid)

[www.mtr.com.hk](http://www.mtr.com.hk) (Metropolitana di Hong Kong)

[www.metrolisboa.pt](http://www.metrolisboa.pt) (Metropolitana di Lisbona)

[www.stm.info](http://www.stm.info) (Società di Trasporti di Montreal)

[www.spt.co.uk](http://www.spt.co.uk) (Glasgow Subway)

[www.smrtcorp.com](http://www.smrtcorp.com) (Metropolitana di Singapore)

[www.trtc.com.tw](http://www.trtc.com.tw) (Metro Taipei)

[www.sporveien.no](http://www.sporveien.no) (Metropolitana di Oslo)

[www.irishrail.ie](http://www.irishrail.ie) (Metropolitana di Dublino)

[www.nexus.org.uk](http://www.nexus.org.uk) (Metropolitana di Newcastle)

### ***Trasporto pubblico***

[www.romaeconomia.it](http://www.romaeconomia.it)

[www.metro.na.it](http://www.metro.na.it)

[www.unicocampania.it](http://www.unicocampania.it)

[www.ansaldo.it](http://www.ansaldo.it)

[www.asstra.it](http://www.asstra.it)

[www.danpiz.net/napoli/trasporti](http://www.danpiz.net/napoli/trasporti)

### ***Qualità e Customer Satisfaction***

[www.confservizi.net](http://www.confservizi.net)

[www.aism.org](http://www.aism.org)

[www.aicq.it](http://www.aicq.it)