

# INDICE

<b>Introduzione</b>	1
<b>1. La Qualità: fattore strategico nell'impresa di servizi</b>	
Introduzione	6
1.1 I servizi	6
1.1.1 Concetto e definizione di servizio	7
1.1.2 Caratteristiche dei servizi	9
1.1.3 Tipologie di servizi	14
1.1.4 I servizi di Trasporto Pubblico Locale e le loro caratteristiche	18
1.2 L'impresa di servizi	20
1.2.1 L'impresa di Trasporto Pubblico Locale	23
1.3 La Qualità	25
1.3.1 Evoluzione storica del concetto di Qualità	25
1.3.2 La Qualità nelle imprese di servizio	27
1.3.3 Il miglioramento continuo	30
1.3.4 Le dimensioni della Qualità	31
1.4 Qualità e customer satisfaction	33
1.5 Il modello delle 5 P	38
1.5.1 Qualità prevista o attesa	41
1.5.2 Qualità progettata	42
1.5.2.1 Qualità promessa o dichiarata	44
1.5.3 Qualità prestata o erogata	44
1.5.4 Qualità percepita	46
1.5.5 Qualità paragonata	47
1.6 La teoria dei 5 gap	49

## **2. La gestione della Qualità nel sistema Metronapoli**

Introduzione	53
2.1 L'azienda Metronapoli	53
2.2 Il contesto operativo	58
2.3 Il quadro di riferimento normativo	60
2.3.1 La riforma del settore dei trasporti in Italia	60
2.3.2 Le politiche per la qualità	62
2.3.3 La normativa regionale in Campania	63
2.4 I servizi offerti da Metronapoli e la loro eterogeneità	65
2.5 La qualità del servizio come priorità di Metronapoli	71
2.6 La logica dei contratti di servizio	72
2.7 Le indagini di Customer Satisfaction	77
2.8 La carta della mobilità: un impegno con l'utenza	80
2.9 La certificazione di qualità ISO 9001	82
2.10 La gestione del disservizio	86
2.11 Benchmarking con le aziende del gruppo NOVA	89
2.12 Relazioni tra contratti di servizio, customer satisfaction, carta della mobilità e certificazione: verso una gestione unitaria della qualità	91

## **3. Misurare la Qualità erogata: progettazione e sviluppo del Sistema di Monitoraggio della Qualità (SMQ)**

Introduzione	94
3.1 La Qualità erogata: cosa l'azienda realmente mette in campo	94
3.1.1 Obiettivi del Sistema di Monitoraggio della Qualità	95
3.2 La misurazione delle prestazioni in un'impresa di servizi	97
3.2.1 Progettazione di un sistema di misurazione delle prestazioni	99
3.3 Costruzione del modello del SMQ	101
3.4 Le 10 dimensioni della Qualità	104
3.5 Il processo di scelta e ratifica degli indicatori di qualità	107
3.5.1 La necessità di razionalizzare e unificare gli indicatori esistenti nelle varie aree della qualità: una proposta di indicatori da monitorare	108

3.5.2	Attività di verifica e ratificazione degli indicatori proposti	109
3.5.3	Definizione degli indicatori definitivi e delle loro proprietà	110
3.5.4	Valori di riferimento e valori obiettivo	112
3.6	Le modalità di rilevazione dei dati	116
3.6.1	L'esigenza di differenti strumenti di rilevazione per il SMQ	117
3.6.2	Rilevazioni di percezione mediante somministrazione di questionari	118
3.6.3	Rilevazioni della qualità erogata mediante schede di monitoraggio	119
3.6.4	La raccolta e il coordinamento di dati aziendali	120
3.6.5	Il supporto dell'analisi dei reclami	121
3.6.6	Le frequenze di rilevazione e di campionamento	122
3.7	L'individuazione delle responsabilità	125
3.7.1	La matrice delle responsabilità	125
3.7.2	Interviste ai responsabili	127
3.8	Costruzione del sistema informativo e della procedura per il monitoraggio della qualità	129
3.9	Tecniche utilizzate per il project management: utilizzo di Microsoft Project 2002	132

#### **4. Attività e strumenti operativi del SMQ**

	Introduzione	134
4.1	Schema di funzionamento del SMQ	134
4.2	Il database per il monitoraggio degli indicatori	137
4.3	Definizione dei sondaggi quadrimestrali	140
4.3.1	La numerosità campionaria	142
4.3.2	I luoghi delle indagini	143
4.3.3	Il questionario	145
4.4	Le schede di monitoraggio della qualità erogata	148
4.4.1	La costruzione delle schede di monitoraggio	149
4.4.1.1	Scelta degli items	149
4.4.1.2	Definizione dei livelli di qualità	152
4.4.2	Sperimentazione, verifica e adeguamento delle schede	153
4.4.3	Ponderazione degli items	155

4.4.4	I processi di rilevazione	156
4.5	L'integrazione con la gestione dei reclami: analisi quantitativa e qualitativa	164
4.6	Carte di controllo ed altri strumenti di analisi dei dati	165
4.6.1	Il controllo degli indicatori di qualità	166
4.6.1.1	Le carte di controllo	168
4.6.1.2	Esempi applicativi	171
4.6.2	Indici sintetici di qualità	178
4.6.3	Analisi dei gap tra qualità erogata e qualità percepita	181
4.6.4	Il controllo degli items delle schede di monitoraggio	183
4.6.5	Analisi dei dati dei questionari di customer satisfaction	184
4.7	La gestione delle contromisure e il database degli interventi	187
<b>5.</b>	<b>Start-up del SMQ, conclusioni e impatti futuri sul Sistema di Gestione della Qualità di Metronapoli</b>	
	Introduzione	189
5.1	Difficoltà pratiche e resistenze interne al cambiamento	189
5.2	Lo stato di attuazione del sistema	190
5.3	La rifasatura del Sistema Qualità aziendale	192
5.3.1	Adeguamento della gestione dei reclami	192
5.3.2	Revisione della Carta della Mobilità	193
5.3.3	Adeguamento del Manuale della Qualità	195
5.3.4	Revisione del questionario di Customer Satisfaction	195
5.4	L'arricchimento del sistema informativo aziendale	196
5.5	Studio e confronto delle politiche d'intervento nel tempo	197
5.6	Modifiche al progetto nella fase di sviluppo	197
5.7	Considerazioni finali e scenari futuri	199
	<b>Appendice</b>	<b>201</b>
	<b>Bibliografia</b>	<b>232</b>