

RINGRAZIAMENTI

Non è facile citare e ringraziare, in poche righe, tutte le persone che hanno contribuito alla nascita e allo sviluppo di questa tesi di laurea: chi con una collaborazione costante, chi con un supporto morale o materiale, chi con consigli e suggerimenti o solo con parole di incoraggiamento, sono stati in tanti a dare il proprio apporto alla mia carriera universitaria e a questo lavoro.

La mia gratitudine va a tutto il personale e alla dirigenza di Metronapoli per la cordialità e il calore con cui sono stato accolto in azienda, e per l'atmosfera serena e piacevole che ha accompagnato la mia prima esperienza in un ambiente di lavoro.

In particolare, voglio rivolgere un ringraziamento speciale ai componenti dell'*Ufficio Marketing e Qualità*, che mi ha ospitato durante i sei mesi di stage: il dott. Attilio Capasso, che, nonostante i mille impegni da responsabile della funzione, ha sempre trovato il tempo per ascoltarmi e consigliarmi, per indirizzare il mio lavoro di progetto e di tesi, e per fornirmi insegnamenti preziosi per il mio futuro professionale; la dott.ssa Maria Persico, che oltre che una collega è diventata presto un'amica, la cui compagnia ha reso più spensierate le lunghe giornate in ufficio, e a cui auguro di poter realizzare tutti i propri progetti, nell'ambito lavorativo e in quello personale; la dott.ssa Brunella Romito, della quale in questi mesi ho potuto apprezzare, oltre all'instancabile impegno per la qualità del servizio e all'ammirevole attenzione nei confronti della voce del cliente, anche la grande disponibilità e simpatia.

Per non rischiare di far torto a qualcuno, non mi spingo oltre nel menzionare le altre persone che ho avuto intorno a me a Metronapoli; da ciascuna di esse ho avuto qualcosa da

imparare, ma soprattutto ricorderò di tutti la cortesia, la disponibilità e la semplicità.

Ringrazio inoltre i docenti del corso di laurea in Ingegneria Gestionale dell'Università Federico II di Napoli e quelli della Universitat Rovira i Virgili di Tarragona, per gli insegnamenti, non solo accademici, ricavati dalle loro lezioni in questi duri ma formativi anni di vita universitaria.

Sono riconoscente in particolare al personale del Dipartimento di Ingegneria Economico-Gestionale per il supporto fornitomi nella fase conclusiva del lavoro di tesi, e in particolare al dott. Pierluigi Ripa, per la gentilezza e la disinteressata disponibilità dimostrate.

Infine, ringrazio di cuore la mia ragazza e tutti i parenti e amici che mi sono stati vicini in questi ultimi mesi, e dalle cui sorprendenti manifestazioni di affetto ho tratto la forza per superare i momenti più difficili, e ho ritrovato gli stimoli per dedicarmi a questa tesi di laurea.