



Università degli Studi di Roma "Tor Vergata"

Facoltà di Economia

Area Comunicazione, Stampa, Orientamento

VALUTAZIONE E CUSTOMER SATISFACTION PER LA QUALITÀ DEI SERVIZI

Roma, 12-13 Aprile 2007

Facoltà di Economia, Università di Roma "Tor Vergata"

Aula TL, Aula T3, Aula T4 (Edificio A)

Programma scientifico

Giovedì 12 Aprile

- 8.30 **REGISTRAZIONE**
- 9.00 **APERTURA LAVORI**
- 9.45 **INDICATORI E METODI DI ANALISI DEI SISTEMI EDUCATIVI PER
L'ACCOUNTABILITY (E. Gori)**
Causal inference in School Effectiveness: shifting the point of view and advantages
from using objective measures for outcomes (Rasch model) and non parametric
growth model
Gori E.
La valutazione in presenza di variabili affette da errore di misura
Battaui M.
School leadership and student achievement: evidence from Timms 2003
Vidoni D., Grassetti L.
- 10.30 **COFFEE BREAK**
- 10.45 **SPONTANEE 1 (M. Vichii)**

Formazione universitaria

Le competenze dei laureati mediante l'analisi di Rasch
Bertoli Barsotti L., Biffignandi S., Caviezel V.
Una valutazione degli effetti della nuova riforma dei cicli e degli ordinamenti
didattici: un approccio robusto multivariato
Bini M., Bertaccini B.
La regressione quantile per la valutazione dell'efficacia didattica dei corsi di studio
universitari
Davino C., Vistocco D.
Indicatori di soddisfazione della didattica universitaria
Costanzo G.D., Cozzucoli P., Ingrassia S., Mazza A.



Università degli Studi di Roma "Tor Vergata"

Facoltà di Economia

Area Comunicazione, Stampa, Orientamento

Economia e territorio (M. Lo Cascio)

Capitale umano, ricerca del lavoro e job satisfaction: un'analisi empirica nel comune di Lecce

Forges Davanzati G., Ciavolino E., Pacella A.

La qualità nell'informazione per e nel processo di pianificazione

Prezioso M.

Qualità e innovazione nei servizi: alcune proposte

Ricci M.

Un approccio multidimensionale per la valutazione del livello di soddisfazione della popolazione italiana su alcuni aspetti della vita socio-economica e relazionale

Alibrandi A., Zirilli A.

Servizi per la mobilità 1 (I. Carbonaro)

Approcci metodologici per la rilevazione e riduzione dei gap nella qualità nei servizi di trasporto aereo

Costantino F., Di Gravio G., Tronci M.

Auto versus taxi: un'indagine di people satisfaction

Rostirolla P., Arbolino R.

La qualità e la customer satisfaction di un servizio aeroportuale: una metodologia da affiancare a quella tradizionale

Gatta V.

The evaluation of age effects on the dynamic of public transport satisfaction

Bernini C., Lubisco A.

Efficacia, efficienza e soddisfazione 1 (M. Coli)

La customer satisfaction in banca: una nuova scala per la misurazione dei servizi finanziari

Prete I.

Modelli multivariati per il monitoraggio dei clienti nella Grande Distribuzione

Caligiuri A., Milone G.

Un modello di valutazione della qualità basato su sistemi esperti probabilistici

Musella F., Renzi M.F., Vicard P.

Monitoraggio della qualità percepita dei servizi pubblici: la soluzione SAS

Sarchi M.

11.45

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO (L. D'Ambra)

Analisi della customer satisfaction in un'azienda di trasporto pubblico

Copetti M., Crocetta C., Cafarelli B.

La costruzione di indicatori affidabili nei modelli cfi di customer satisfaction: il caso metro.

Bianchi S., Marotta F., Monaco G.

La misurazione della Passenger Satisfaction con l'ausilio di Tecniche Statistiche Multivariate

Arbolino R., Simonetti B.

Le leve discriminanti della soddisfazione: il caso SEPSA

Aria M., Gallo S., Murolo F., Siciliano R.

Nuovi strumenti statistici multivariati per l'analisi della Customer Satisfaction nel Trasporto Pubblico Locale: L'Esperienza dell'azienda AMTS di Benevento

D'Ambra L., Ciavolino E., De Franco D.



Università degli Studi di Roma “Tor Vergata”

Facoltà di Economia

Area Comunicazione, Stampa, Orientamento

- 13.00 **PRANZO**
- 14.15 **TAVOLA ROTONDA: PRESENTE E FUTURO DEI SISTEMI DI VALUTAZIONE DELL'UNIVERSITÀ**
- 15.45 **E-GOVERNMENT E QUALITÀ DEI SERVIZI PUBBLICI (A. Cerioli)**
Politiche di e-governement e qualità dei servizi on line dei Comuni dell'Emilia-Romagna
Mancini M., Milioli M.A., Tartari D., Zani S.
Setting-up of indicators to measure and to compare users' dissatisfaction: the case of public services in Europe
Ferrari P.A., Annoni P., Manzi G.
Classificazione robusta su indicatori di qualità dei siti web comunali
Cerioli A., Riani M.
- 16.45 **COFFEE BREAK**
- 17.00 **IL RUOLO DELLA STATISTICA NELLA VALUTAZIONE DEI SERVIZI ALLE IMPRESE (M. Montinaroi)**
Problemi e Ruolo dei Metodi Statistici per la Valutazione dei Servizi collegati ai Sistemi di Produzione di Beni
Magagnoli U., Cantaluppi G.
Su un Metodo Statistico per il Calcolo del Premio Puro nelle Imprese Assicurative
Coin D.
Valutazione della business appeal di un'impresa fornitrice di beni
Chirico P.
- 17.45 **LA STATISTICA UFFICIALE PER LA VALUTAZIONE DEI SERVIZI (G. Coccia)**
Una rassegna degli indicatori ufficiali
Terracina S.
I cittadini e l'utilizzo dei servizi
Orsini S.
I servizi di assistenza e previdenza
Baroncini P.

Venerdì 13 Aprile

- 9.00 **IL CONTROLLO DELLA QUALITÀ DELL'ASSISTENZA SANITARIA NEI PAESI OCSE (A. Gardini)**
- 9.30 **VALUTAZIONE E BENCHMARKING IN GRANDI SISTEMI SANITARI (G. Vittadini)**
Assessing patient satisfaction in clinical settings: a proposal for sensitivity analysis in multidimensional scaling
Solaro N., Pagano M.
Decomposition of level-2 unexplained variation from multilevel models according to DRGs: giving practitioners a practical way to use analysis generated information
Vittadini G., Rossi C., Sanarico M., Berta P.



Università degli Studi di Roma “Tor Vergata”

Facoltà di Economia

Area Comunicazione, Stampa, Orientamento

L'organizzazione sanitaria e la qualità

Zangrandi A.

La Patient Satisfaction nel sistema sanitario Lombardo: alcuni aspetti metodologici

D'Ambra L., Gallo M., Merlino L., Giuliani P.

Qualità e sistema sanitario Lombardo: uno sguardo d'assieme

Lucchina C., Merlino L., Zocchetti C.

10.45

COFFEE BREAK

11.00

L'EFFICIENZA E L'APPROPRIATEZZA NEL SISTEMA SANITARIO ITALIANO

(F. Spandonaro)

L'accreditamento quale strumento gestionale per il controllo della qualità

Guerra R.

L'appropriatezza nella prescrizione dei farmaci: una esperienza locale

Ratti M., Musumeci V., Pavan R., Mennini F.S.

La misurazione della qualità in sanità

Polistena B., Rocchetti I.

Il Sistema di gestione per la qualità in sanità: principi generali e applicazione pratica nel PTV

Olivieri M., Buccisano F.

Un sistema di verifica e controllo dell'efficienza ed appropriatezza dell'assistenza sanitaria: l'esperienza Italiana

Spandonaro F., Mennini F.S.

12.15

SPONTANEE 2

Servizi per la salute 1 (D. Sofio)

Predictions on Quality Systems Working: a SEM Approach

Oliveri A.M.

Strumenti per il monitoraggio della qualità dei servizi socio-sanitari: le Carte di Controllo

Forni S.

These are the Efficient Units! A Model-Based Peer Identification Method

Grassetti L.

Verifica empirica di un modello di patient satisfaction

d'Ovidio F.

Formazione (S. Ingrassia)

Gli stage universitari: un modello di customer satisfaction

Borra S., Iezzi D.F.

Applicazione dei test di permutazione per la valutazione e validazione di una prova linguistica

Corain L., Salmaso L.

Valutazione della soddisfazione mediante Adaptive Conjoint Analysis con dati metrici e non metrici: un'applicazione al servizio universitario messinese

Lombardo A., Pilato S.



Università degli Studi di Roma “Tor Vergata”

Facoltà di Economia

Area Comunicazione, Stampa, Orientamento

Student Mobility and Academic Achievement: a Temporal Analysis for Bologna University

Bianconcini S., Cagnone S., Migani S., Monari P.

Efficacia, efficienza e soddisfazione 2 (E. Nissi)

Customer & Employee Satisfaction nel Settore dei Servizi Sanitari: Metodologie di Analisi e di Misurazione

De Battisti F., Iacovone L., Nicolini G.

Il contributo dell'analisi delle corrispondenze multiple alla valutazione della qualità del servizio scolastico

Giacalone M., La Rosa S., Munda I.

Il Settore dell'Ortofrutta in Italia: può il servizio rimediare al declino della domanda?

Molteni L., Barone O.

L'individuazione dei driver della soddisfazione: il ruolo della fiducia

Pagliuca M.

Metodi (T. Di Battista)

Exploring unidimensionality in the Rasch model

Brentari E., Golia S.

Inferenza in analisi di Rasch in caso di dati mancanti

Bertoli Barsotti L., Bacci S.

Qualità dei servizi e disomogeneità di prestazioni: procedure inferenziali per valutazioni comparative

Arboretti R., Bonnini S., Salmaso L.

Scoring ordinal variables to construct composite indicators

Manisera M.

13.15

PRANZO

14.30

LATENT VARIABLE MODELS IN CLUSTERED DATA (A. Montanari)

A proposal for the latent segmentation analysis

Boari G., Cantaluppi G.

Dimensionally reduced mixtures of regression models for the analysis of university course appreciation

Marzocchi G.L., Montanari A., Viroli C.

Does Tourist Satisfaction change among groups and overtime?

Bernini C., Cagnoni S.

15.15

QUALITÀ DEI SERVIZI NELL'IMPRESA SOCIALE (M. Carpita)

Statistica per l'impresa sociale di qualità

Carpita M., Poli E.

Psicologia e qualità nell'impresa sociale: l'esperienza del marchio di qualità nel consorzio nazionale CGM

Scaratti G.

Sistemi della qualità nell'impresa sociale

Consolo L., Taraschi S.

Certificazione di qualità nell'impresa sociale

Besco F.



Università degli Studi di Roma "Tor Vergata"

Facoltà di Economia

Area Comunicazione, Stampa, Orientamento

16.15 **COFFEE BREAK**

16.30 **SPONTANEE 3**

Servizi per la salute 2 (R. Coppi)

An empirical investigation of health care efficiency in Italy

Clementi L., Maruotti A.

L'efficacia del trattamento dell'infarto miocardico acuto (IMA) nelle strutture ospedaliere siciliane

De Cantis S., Fantaci G.

Level Scoring of Ordinal Verbal Scales in Construction of Model-based Performance Indexes. Applications in Social Health Measuring.

D'Epifanio G.

Un approccio robusto all'analisi di dati sanitari

De Battisti F., Siletti E.

Sistemi informativi (M. Scarnò)

Gestione e integrazione della conoscenza customer satisfaction e dati interni

Molteni L., Feltrinelli E., Recla A.

SIS-RAI: il Sistema Informativo Statistico della Direzione Amministrazione

Abbonamenti di RAI - Radio Televisione Italiana

Chiandotto B., Bertaccini B.

Un Sistema informativo-statistico (Datawarehouse) per la valutazione di processi formativi universitari

Scippacercola S.

Servizi per la mobilità 2 (G. Manfredi)

Evaluation of Passenger Satisfaction by the Marcotorchino index

Camminatiello I., D'Ambra A., Io Russo V.

La costruzione di un indice composito per la valutazione della qualità dei servizi di trasporto pubblico locale

Carbonaro I.

17.15 **MISURE E MODELLI STATISTICI PER LA CUSTOMER SATISFACTION**

(M. Gallo)

Complex sampling designs for the CSI estimation

Di Battista T., Valentini P.

Entropy: Theory and Models for the Customer Satisfaction

Ciavolino E.

Il trattamento delle mancate risposte nella valutazione della Customer Satisfaction nell'ambito di schemi bilanciati

Portoso G.

Sui metodi statistici per la misurazione della Customer Satisfaction tra ruoli tattici ed impostazioni strategiche

Montinaro M.

18.15 **CHIUSURA DEI LAVORI**