



**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., Violi 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**