

Valutazione e Customer Satisfaction per la qualità dei servizi

Roma 8-9 Settembre

In Italia la valutazione statistica della qualità e la misura della soddisfazione del cliente sono aspetti considerati ma ancora poco utilizzati da molti enti che erogano servizi di pubblica utilità.

L'attenzione degli statistici verso queste problematiche è notevolmente aumentata negli ultimi anni soprattutto per la forte richiesta sia del sistema produttivo che degli Enti Pubblici di tecniche statistiche idonee ad affrontare le problematiche inerenti la valutazione della efficacia, della efficienza e della qualità, con particolare riferimento alla customer satisfaction.

Questo convegno intende dare una panoramica degli approcci e delle metodologie attualmente in uso e contribuire a fornire alcune risposte ai problemi ancora irrisolti, sia sotto il profilo culturale che delle metodologie più innovative di analisi statistica utilizzate in ambito nazionale e internazionale.

Comitato Scientifico

G.Bove, L.D'Ambrà, G.Manfredi, M.G.Ottaviani, R.Rocci, A.Vannucci, M.Vichi, G.Vittadini.

Comitato organizzatore

M.Alfò, L.Bocci, S.Borra, D.F.Iezzi, L.Nieddu, R.Rocci, D.Vicari, M.Vichi.

Il convegno è una iniziativa promossa dal gruppo di coordinamento SIS:



*Statistica per
la Valutazione e la
Qualità nei Servizi (SVQS)*

e dai gruppi di ricerca cofinanziati PRIN:

Aspetti istituzionali e qualità dell'istruzione.
Coordinatore: E. Gori

*Nuovi metodi statistici multivariati di
classificazione e riduzione dimensionale per
la valutazione e la customer satisfaction nei
servizi*
Coordinatore: M. Vichi

*Metodi di finanziamento, valutazione e
benchmarking dei sistemi sanitari*
Coordinatore: G. Vittadini



Segr. Organizzativa (Dott. Marco Alfò)
Dip. Statistica, Probabilità e Statistiche
Applicate
Università "La Sapienza"
P.le Aldo Moro 5 - 00185 Roma
fax: 06 4959241
e-mail: marco.alfò@uniroma1.it

