

Valutazione e Customer Satisfaction per la Qualità dei Servizi

Roma 8-9 Settembre
Facoltà di Scienze Statistiche

Richiesta di contributi liberi

Programma Scientifico

La riunione si rivolge agli studiosi ed agli operatori nel campo della valutazione statistica e della misurazione della customer satisfaction per la qualità dei servizi. L'obiettivo è quello di offrire una panoramica critica degli approcci e delle metodologie attualmente in uso al fine di delineare lo stato dell'arte e fornire alcune risposte in merito alle problematiche di maggiore interesse.

Argomenti

(classifica il tuo *short paper* in una sola delle seguenti categorie)

Aspetti generali

Valutazione e customer satisfaction per:

- sanità;
- università;
- scuola;
- servizi di pubblica utilità;

Aspetti metodologici

- strumenti statistici per migliorare la misurazione dell'efficienza e l'efficacia;
- modelli di misurazione della customer satisfaction;
- costruzione di indicatori per la valutazione e/o customer satisfaction;
- scale di misura;
- metodologie per la misura dell'outcome;
- sistemi informativi;

Book

Ciascun ricercatore che desidera presentare un lavoro alla Riunione deve sottoporre al Comitato Scientifico un titolo (entro il 2/5/05) e uno *short paper* (entro il 10/6/05) seguendo le linee guida riportate di seguito. I contributi accettati saranno pubblicati nel *Book of Short Papers*. Una selezione dei lavori presentati sarà in seguito pubblicata nei *Proceedings* del convegno.

Linee guida per gli SHORTEPAPERS

Uno *short paper* deve essere stampato su carta bianca (formato A4, 21x29,7 cm), su una sola facciata, con spaziatura singola, doppio-giustificata ovunque (inclusa la bibliografia), con 3,5 cm di margine su ciascun lato. Lo *short paper* deve essere pronto per la stampa (*camera-ready*). Utilizzare il font Times New Roman di dimensione 12 punti (28p=1 cm). Lo *short paper* deve contenere in questo ordine e su linee separate: **Titolo del lavoro** (18pt, grassetto, centrato) + (1 linea di spazio 12pt (1LS)), nome(i) autore(i) (14pt, centred) e affiliazione(i) (12pt, centrato) + (1LS), **sommario:** (12pt, grassetto, testo normale) + (1LS), **parole chiave:** (12pt, grassetto, testo normale) + (2LS). Il testo deve essere suddiviso in sezioni numerate con un **titolo** (12pt grassetto, allineato sinistra). Usa 2LS tra le sezioni e la bibliografia. Le Figure e le Tabelle devono essere numerate consecutivamente in alto e titolate (12pt, corsivo) e inserite nella posizione voluta. Le formule devono essere dattiloscritte e numerate consecutivamente con un numero a destra tra parentesi tonde. **Bibliografia** (12pt, grassetto) + (11s) devono avere il seguente stile: cognome, iniziale(i) (anno). Titolo, *journal* (12pt, corsivo), volume, *pagg.*; oppure: *titolo del libro* (12pt, corsivo) editore; oppure: Titolo del lavoro, in: *titolo del libro* (12pt, corsivo), nome dell'editore(i), pages. Una seconda linea di un riferimento bibliografico deve iniziare con una tabulazione. Non utilizzare abbreviazioni. Numerare tutte le pagine consecutivamente con una matita. **La lunghezza di uno short paper è di 4 pagine.**

Date importanti da ricordare

- | | | |
|--------------------------|--|--------------|
| <input type="checkbox"/> | Titolo del lavoro | 02 Maggio 05 |
| <input type="checkbox"/> | <i>Short paper</i>
(4 pagg. camera ready) | 10 Giugno 05 |
| <input type="checkbox"/> | Notifica agli autori | 15 Luglio 05 |
| <input type="checkbox"/> | Programma preliminare | 31 Luglio 05 |

Spedire (entro il 2/5/05) per

Fax: 06-4959241

o posta: Dip. Statistica, Probabilità e Statistiche Applicate. Università "La Sapienza". P.le A.Moro 5 - 00185, Roma.

Nome

Organizzazione

Indirizzo

e-mail

Fax

Titolo del lavoro

Argomenti

Scheda di pre-registrazione