

# Valutazione e Customer Satisfaction per la Qualità dei Servizi

Facoltà di Scienze Statistiche, 8-9 settembre 2005

## PROGRAMMA

**8 settembre 2005**

- 
- 9,00 - 9,40 **Registrazione**
- 9,40 - 10,00 **Saluti** (Aula Gini): *Rettore dell'Università "La Sapienza", Preside della Facoltà di Statistica*  
**Sessione Plenaria** (Aula Gini), *Presidente: Angelo Zanella*
- 10,00 - 10,25 Elias G., *La valutazione dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi alla persona*
- 10,25 - 10,50 Ferrari L., *Misurazione sistematica della Customer Satisfaction e applicazioni pratiche per il miglioramento della qualità dei servizi*
- 10,50 - 11,15 **Coffee Break**
- Sessione Plenaria** (Aula Gini), *Presidente: Alfredo Rizzi*
- 11,15 - 11,40 Stampacchia P., Colurcio M., Russo Spena T., *L'impiego dei dati di Customer Satisfaction nei processi di governo delle imprese*
- 11,40 - 12,05 D'Ambra L., Gallo M., G. Vittadini G., *Metodi di valutazione ex post dei servizi di pubblica utilità alla persona: uno sguardo di insieme*
- 12,05 - 12,30 Vichi M., *Metodi di classificazione e riduzione dimensionale per dati di Customer Satisfaction*
- 12,30 - 13,15 **Contributi spontanei**
- Sessione 1** (Aula Gini), *Valutazione per i servizi di Pubblica Utilità, Presidente: Giovanna Nicolini*  
Alessi F., Andreoli L., Sali M., *Il gradimento dei cittadini per i servizi offerti dall'Assessorato Ambiente della Provincia di Mantova.*  
Bernini C., Lubisco A., *Customer satisfaction dinamica e indagini sezionali ripetute nel tempo: un'applicazione ai servizi di trasporto urbano.*  
Romano R., Palumbo F., *Un modello di regressione fuzzy per lo studio dei gap di soddisfazione.*
- Sessione 2** (Aula Castellano) *Customer Satisfaction in Sanità, Presidente: Luigi D'Ambra*  
Cavrini G., Galimberti G., Soffritti G., *Un'analisi della soddisfazione dei pazienti del Policlinico S. Orsola-malpighi di Bologna*  
Amenta P., Napolitano M.R., Riviezzo A., *Multiple Co-Inertia Analysis as a tool for the Patient Satisfaction Evaluation*  
Solaro, N., Pagani, M., *Individual clinical benchmarking: a proposal based on the application of forward search in multidimensional scaling*
- Sessione 3** (Aula 34, IV piano) *Valutazione nella Scuola, Presidente: Maria Gabriella Ottaviani*  
Bernardi, L., Martini, A., Zaccarin, S., *Scuola de-genere. Prime evidenze dai dati Pisa 2003 del Veneto*  
Ottaviani, M.G., Caione P., *Competenze in lettura e matematica dei 15enni italiani scolarizzati: riflessioni su Pisa2000.*  
Gerzeli, S., Campostrini, S., *Alcune riflessioni sull'efficacia dei percorsi formativi a partire da un'indagine di placement*
- 13,15 - 14,45 **Pausa Pranzo**
- 14,45 - 16,00 **Sessione Specializzata** (Aula Gini) *Valutazione per la Sanità, Presidente: Giuseppe Manfredi*  
Beh E., Simonetti B., D'Ambra L., *Three-Ways Ordinal NSCA Analysis of Patient Satisfaction Evaluation*  
Lombardo R., Durand J.F., *The dimensionality problem in linear and non-linear Partial Least Squares: the Generalized Cross Validation Criterion*  
Lovaglio P.G., *Latent variables with structured errors*  
Sanarico M., Vittadini G., *Modelli di valutazione dell'efficacia per la sanità in Lombardia: esperienze ed evoluzioni*
- 16,00 - 16,25 **Coffee Break**
- 16,25 - 17,40 **Sessione Specializzata** (Aula Gini) *Qualità del Lavoro nei Servizi di Pubblica Utilità, Presidente: Brentari E.*  
Musella M., *Sistemi di incentivi e soddisfazione per il lavoro nel settore dei servizi di pubblica utilità: una prospettiva di teoria economica*  
Carpita M., Manisera M., *Equità, motivazione e soddisfazione per il lavoro nel settore dei servizi di pubblica utilità*  
Regosa M., *La soddisfazione dei lavoratori in una impresa a rete*
- 17,40 - 18,25 **Contributi spontanei**
- Sessione 1** (Aula Gini) *Valutazione nella Scuola II, Presidente: Rosaria Lombardo*  
Battauz, M., Bellio, R., Gori, E., *A Multilevel Measurement Error Model for Value-Added Assessment in Education*  
Gori E., *Dalle valutazioni soggettive alle misure oggettive: applicazioni del modello Multifacet*  
Viola, D., Pepe, T., *Qualità e didattica: un'analisi teorica ed empirica sulla valutazione dell'istruzione primaria*
- Sessione 2** (Aula Castellano) *Efficacia ed efficienza nei servizi, Presidente: Michele Gallo*  
Greco V., Giacalone, M., *La comunicazione con l'utenza nelle strutture sanitarie: il ruolo della Carta dei servizi*  
Grassetti, L., *The use of mixture models in efficiency evaluation with panel data*  
Lorenzi, A., Zinetti, S., *Rinegoziazione del patto formativo sulla base di un sistema integrato di valutazione*
-

09,15 - 10,15 **Contributi spontanei**

**Sessione 1** (Aula Gini) *Misure di valutazione per l'Università*, Presidente: Giuseppe Bove

Bonnini, S., Salmaso, L., Solari, A., *Multivariate permutation tests for evaluating effectiveness of universities through the analysis of students dropouts*

Cozzucoli, P., Ingrassia, S., *Indicatori dinamici di efficienza didattica di corsi di laurea universitari*

Nissi, E., Rapposelli, A., *Efficiency Evaluation in the University Sector*

Zanarotti, C., Pagani, L., *L'uso delle misure di Rasch nei modelli multilivello per la valutazione di un servizio*

**Sessione 2** (Aula Castellano) *Misurazione della Customer Satisfaction*, Presidente: Giorgio Marbach

Amenta, P., Ciavolino, E., *Restricted co-inertia analysis: uno strumento statistico per la valutazione della customer satisfaction*

Arboretti, R., Corain, L., *Valutazione di un nuovo servizio poliambulatoriale mediante tecniche di conjoint analysis*

Brunetti, G., *La misurazione della Customer Satisfaction: il rapporto tra qualità percepita, soddisfazione e fedeltà*

De Battisti, F., Iacovone, L., Nicolini, G., *Customer satisfaction e immagine percepita nel settore dei servizi sanitari*

**Sessione 3** (Aula 34, IV piano) *Scale di misura*, Presidente: Agostino Di Ciaccio

Cortellesi, C.M., *Le scale verbali per la rilevazione della soddisfazione: limiti ed ipotesi di sviluppo*

D'Epifanio, G., *Su un indicatore sociale di qualità. Dalla prospettiva istituzionale*

Gatta, V., *Indagini Stated Preferences per la valutazione della qualità dei servizi*

10,15 - 11,30 **Sessione Specializzata** (Aula Gini) *Valutazione e Customer Satisfaction metodologie innovative di analisi*,  
Presidente: Ludovico Piccinato

Montanari A., Pillati, M., Massimiliani, E., *Metodi non lineari di riduzione delle dimensioni per l'analisi della soddisfazione degli utenti di servizi sanitari*

Ceroli A., Milioni M.A., Morlini I., Zani S., *L'ICT nella Pubblica Amministrazione: un'applicazione ai comuni dell'Emilia-Romagna*

Rocci, R., Vichi, M., *Three-way partitionng per la valutazione e la Customer Satisfaction*

11,30 - 11,55 **Coffee Break**

11,55 - 12,20 **Relazione invitata** (Aula Gini) Presidente: Giorgio Vittadini

L. Biggeri: *La valutazione del sistema universitario*

12,20 - 13,05 **Contributi spontanei**

**Sessione 1** (Aula Gini) *Indicatori di valutazione per l'Università*, Presidente: Maurizio Vichi

Arboretti, R., Salmaso, L., *Global ranking indicators with application to the evaluation of PhD programs*

Campostrini, S., *L'impatto della valutazione della didattica nell'Università*

Portoso, G., *Un indice di customer satisfaction per scale di valutazione con categorie bilanciate*

Quatto, P., *Misure di concordanza nella valutazione della didattica*

**Sessione 2** (Aula Castellano) *Indicatori per la CS*, Presidente: Pietro Amenta

Borra S., Chiavarini S., *Multilevel models for perceived quality analysis: the case of local public transport of Rome*

De Battisti, F., Nicolini, G., Siletti, E., *Misure per il confronto della qualità e della customer satisfaction dei servizi sanitari*

Montinaro, M., Lo Presti, A., *Misure di valutazione e customer satisfaction della distribuzione dei servizi sanitari sul territorio*

**Sessione 3** (Aula 34, IV piano) *Valutazione per la Sanità*, Presidente: Laura Bocci

Rizzi, L., Bellio, R., Catelan, D., Lagazio, C., *Valutazione dei bisogni assistenziali per il finanziamento in sanità*

Lucadamo, A. Camminatiello, I., *L'analisi della patient satisfaction attraverso i modelli multilevel*

Chiodo, E., Scippacercola, S., *Approccio affidabilistico alla valutazione della qualità dei servizi sanitari*

13,05 - 14,30 **Pausa Pranzo**

**Relazione invitata** (Aula Gini) Presidente: Roberto Rocci

14,30 - 14,55 Ciampicacigli, R., *Condividere il processo valutativo per sostenere lo sviluppo del sistema universitario*

14,55 - 15,20 **Coffee Break**

15,20 - 16,50 **Tavola Rotonda** (Aula Gini) *Politiche, misurazione e valutazione nell'istruzione*

Aureli, E., Chiandotto, B., Elias, G., Fabbris, L., Gori, E., Ottaviani, M. G.

16,50 - 17,00 **Conclusioni**

---

Iniziativa promossa dai tre gruppi di ricerca cofinanziati PRIN:

*Aspetti istituzionali e qualità di dell'istruzione*. Coordinatore: Enrico Gori;

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

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

insieme al Gruppo Permanente della SIS, *Statistica per la Valutazione e la Qualità dei Servizi*, Coordinatore: Luigi D'Ambra