

Valutazione e Customer Satisfaction per la Qualità dei Servizi

8 – 9 settembre 2005

Facoltà di Scienze Statistiche, Università di Roma “La Sapienza”
P.le A. Moro 5, 00185 Roma

Iniziativa promossa dai tre gruppi di ricerca cofinanziati PRIN:

Assetti 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

Programma: 8 settembre 2005

09,00 – 9,40	<i>Registrazione</i>
9,40 – 10,00	Aula Gini <i>Saluti: Rettore dell’Università di Roma “La Sapienza”, Presidente della Facoltà di Statistica</i>
	<i>Relazioni Plenarie</i> <i>Presidente: Angelo Zanella</i>
10,00 – 10,25	Elias G. <i>La valutazione dell’efficienza e dell’efficacia dei servizi alla persona</i>
10,25 – 10,50	Ferrari L. <i>Misurazione sistematica della Customer Satisfaction e applicazioni pratiche per il miglioramento della qualità dei servizi</i>
10,50 – 11,15	<i>Coffee Break</i>
	<i>Relazioni Plenarie</i> <i>Presidente: Alfredo Rizzi</i>
11,15 – 11,40	P. Stampacchia, M. Colurcio, T. Russo Spena <i>L’impiego dei dati di Customer Satisfaction nei processi di governo delle imprese</i>
11,40 – 12,05	L. D’Ambra , M. Gallo, G. Vittadini <i>Metodi di valutazione ex post dei servizi di pubblica utilità alla persona: uno sguardo di insieme</i>
12,05 – 12,30	M. Vichi <i>Metodi di classificazione e riduzione dimensionale per dati di Customer Satisfaction</i>
12,30 – 13,15	<i>Contributi spontanei</i>
	Aula Gini: Sessione 1: Valutazione per i servizi di Pubblica Utilità <i>Presidente: Giovanna Nicolini</i>
	Alessi, F., Andreoli, L., Sali, M. <i>Il gradimento dei cittadini per i servizi offerti dall’Assessorato Ambiente della Provincia di Mantova.</i>
	Bernini, C., Lubisco, A. <i>Customer satisfaction dinamica e indagini sezionali ripetute nel tempo: un’applicazione ai servizi di trasporto urbano.</i>
	Romano, R., Palumbo, F. <i>Un modello di regressione fuzzy per lo studio dei gap di soddisfazione.</i>

Aula Castellano: *Sessione 2: 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

Aula 34 (IV piano): *Sessione 3: 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

Aula Gini: *Sessione Specializzata: 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

Aula Gini: *Sessione Specializzata: Qualità del Lavoro nei Servizi di Pubblica Utilità*

Presidente: Brentari E.

M. Musella,

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

Aula Gini: *Sessione 1: 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

Aula Castellano: *Sessione 1: 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

Programma: 9 settembre 2005

09,15 – 10,15 *Contributi spontanei*

Aula Gini: *Sessione 1: 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

Aula Castellano: *Sessione 2: 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

Aula 34 (IV piano): *Sessione 3: 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

Aula Gini: *Sessione Specializzata: 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

Cerioli A., Milioni M.A., Morlini I., Zani S.

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

11,30 – 11,55

Coffee Break

Presidente: Giorgio Vittadini

11,55 – 12,20

Relazione invitata L. Biggeri
La valutazione del sistema universitario

12,20 – 13,05

Contributi spontanei

Aula Gini: Sessione 1: 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

Aula Castellano: Sessione 2: 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

Aula 34 (IV piano): Sessione 3: 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 Plenaria

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

Aula Gini: Tavola Rotonda
Politiche, misurazione e valutazione nell'istruzione
Aureli, E., Chiandotto, B., Elias, G., Fabbris, L., Gori, E., Ottaviani, M. G.

16,50 – 17,00

Conclusioni