

Corso della Scuola della SIS

Metodi Statistici per la Misurazione della Customer Satisfaction

9 luglio 13 luglio 2001

Facoltà di Economia - Napoli

Scheda di Pre-iscrizione

Cognome .....

Nome .....

Qualifica .....

Ente .....

.....Indirizzo .....

.....

E-mail .....

CAP ..... Città .....

Tel. .... Fax .....

- [ ] Socio ordinario SIS
[ ] Studioso Corrispondente
[ ] Studioso Junior
[ ] Dipendente Socio Ente SIS
[ ] Altri

Albergo convenzionato Sì [] No []

Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

NB: Inviare un breve Curriculum.

Corso della Scuola della SIS

Metodi Statistici per la Misurazione della Customer Satisfaction

9 luglio 13 luglio 2001

Facoltà di Economia - Napoli

Comitato Scientifico

Prof. Luigi D'Ambra (Università di Napoli)

Prof. Mario Montinaro (Università di Torino)

Comitato Organizzatore

Prof. Gaetano Iuculano (Università di Firenze)

Prof. Luigi D'Ambra (Università di Napoli)

Prof. Pietro Amenta (Università di Lecce)

Dott. Biagio Simonetti(Univ. di Napoli)

Segreteria Organizzativa

Telefono: 081675111

Fax: 081675187

E-mail: simonett@unina.it

Segreteria Amministrativa

Segreteria della SIS

Salita de' Crescenzi 26 - 00186 Roma

Telefono: 066869845

Fax: 0668806742

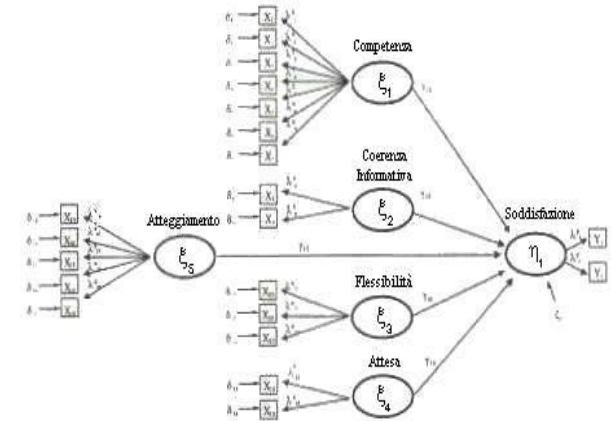
E-mail: sis@caspur.it

Scuola

della Società Italiana di Statistica



Metodi Statistici per la Misurazione della Customer Satisfaction



9-13 luglio - Napoli

Facoltà di Economia (Univ. Federico II)

Organizzato da:

Dipartimento di Matematica e Statistica (Università di Napoli Federico II)

Dipartimento di Scienze Economiche, Matematico-Statistiche, Economico-Aziendali, Ambientali (Università di Lecce)

Dipartimento di Elettronica e Telecomunicazioni (Università di Firenze)

La Scuola della SIS si propone di illustrare i modelli più noti in letteratura per la misurazione della Customer Satisfaction (CS) e delle tecniche statistiche utilizzabili per l'analisi dei dati di CS. In particolare, oltre ai modelli concettuali per la raccolta dei dati saranno anche trattate le principali tecniche statistiche. I casi studio proposti principalmente nel settore dei servizi, permetteranno di verificare l'applicabilità dei modelli e le potenzialità delle tecniche, mentre le esercitazioni in laboratorio con software dedicato permetteranno di verificare la corretta applicazione delle procedure.

La Scuola della SIS di "Metodi Statistici per la Misurazione della Customer Satisfaction" si rivolge a ricercatori, dottorandi, laureati e statistici della pubblica amministrazione e delle aziende. Il corso è limitato a un numero massimo di 35 persone. Le domande di partecipazione, redatte sul modello allegato e corredate da un breve curriculum, dovranno pervenire alla Segreteria SIS entro il **9 giugno 2001**. Il Comitato Scientifico vaglia le domande e sulla base del curriculum decide l'ammissione.

**Ammissione:** la frequenza al corso è subordinata al pagamento della quota d'iscrizione - come da tabella di seguito riportata:

**Quota di iscrizione pro-capite** (in migliaia di lire)

		<b>entro 20.06.01</b>	<b>dopo 20.06.01</b>
Soci SIS	Ordinari	500	600
	Enti	1.000	1.200
Studiosi SIS	Corrispondenti	500	600
	Junior	300	400
Altri*		1.800	2.200

\*Dipendenti di Enti pubblici o privati e/o partecipanti non aderenti alla Società Italiana di Statistica.

Per usufruire delle quote di iscrizione previste per i Soci e/o Studiosi SIS consultare il sito: [www.caspur.it/SIS](http://www.caspur.it/SIS) o contattare la Società Italiana di Statistica tel.: 06-6869845

Sono previste **borse di studio** per gli studiosi *Junior* fino alla copertura della quota di iscrizione al corso. Le borse vengono assegnate dal Comitato Scientifico in base al curriculum inviato

**Sede:** Dipartimento di Matematica e Statistica, Università di Napoli Federico II, Via Cinthia, Complesso di Monte Sant' Angelo, 80126 Napoli.

**Alloggio:** Hotel La Solfatara, via Solfatara 163, Pozzuoli (Na). Tel. 081.5262666-5263365 (Fax). Importo giornaliero pro capite per trattamento ½ pensione: L. 105.000 (camera singola), L. 75.000 (doppia), L. 65.000 (tripla). Servizio navetta (Hotel – Università) incluso. Le quote saranno versate direttamente all'Hotel Solfatara che rilascerà ricevuta fiscale

	<b>Sezioni Mattutine 9.00- 13.00</b>	<b>Sezioni Pomeridiane 14.00 - 18.00</b>
<b>Lunedì 9 luglio</b>	Presentazione della scuola Introduzione ai concetti di customer satisfaction e qualità nei servizi. I principali modelli di valutazione (M. Gallo – P. Samacchiaro)	Metodi Multidimensionali per la Customer Satisfaction (L. D'Ambrà) Un'applicazione della Customer Satisfaction nel settore dei trasporti (M. Franco)
<b>Martedì 10 luglio</b>	Equazioni strutturali. Modelli dinamici (G. Boari)	Esercitazione (M. Gallo – P. Samacchiaro)
<b>Mercoledì 11 luglio</b>	Rasch Analysis (G. Vittadini)	Rasch Analysis (G. Vittadini)
<b>Giovedì 12 luglio</b>	La Customer Satisfaction nella prospettiva Sperimentale (A. De Luca)	Analisi Multidimensionale dei dati di preferenza multiattributo (G. Giordano)
<b>Venerdì 13 luglio</b>	Tecniche multidimensionali per il trattamento dei dati misti. PLS * (R. Sabatier)	Conclusioni e prospettive: Valutazione e modelli interpretativi della Customer Satisfaction (A. Zanella)

\* Lezione in lingua inglese



**Segreteria della  
Società Italiana di Statistica**  
*Scuola Estiva di Metodi Statistici per la  
Misurazione della Customer Satisfaction*  
Salita de' Crescenzi 26  
00186 - ROMA